



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Poznaniu

LPO. 410.006.02.2021

Pan Mirosław Drjański
Dyrektor II Oddziału ZUS
ul. Starołęcka 31
61-361 Poznań

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

P/21/059 Organizacja pracy zdalnej w wybranych podmiotach wykonujących zadania publiczne
w związku z ogłoszeniem stanu epidemii

I.

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	ZUS ¹ II Oddział w Poznaniu; ul. Starołęcka 31, 61-361 Poznań (dalej: Oddział)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Mirosław Drjański, Dyrektor II Oddziału ZUS w Poznaniu, od 1 grudnia 2019 r. (dalej: Dyrektor)
Zakres przedmiotowy kontroli	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 dnia zakończenia czynności kontrolnych w jednostce (21 maja 2021 r.), 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 ²
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu
Kontroler	Zbigniew Truszkowski, specjalista kontroli państwowej, upoważnienia do kontroli nr: LPO/31/2021 z 8 marca 2021 r. i LPO/79/2021 z 17 maja 2021 r.

(akta kontroli str.1, 1493)

¹ Dalej także Zakład.

² Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: ustawa o NIK

II. Ocena ogólna³ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W Oddziale, od czasu wejścia w życie ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych⁴, do zakończenia czynności kontrolnych, organizacja pracy w formie zdalnej umożliwiała pracownikom, także uczestniczącym w procesie samokształcenia, rzetelne i prawidłowe wykonywanie obowiązków. Jednakże od marca do grudnia 2020 r., regulaminowe zadania Oddziału, w trakcie pracy zdalnej, mogło wykonywać w jednym dniu roboczym, maksymalnie 9% ogółu zatrudnionych⁵. Nie więcej niż 26%⁶ z nich wykonywało podczas pracy zdalnej zadania regulaminowe. Pozostali uczestniczyli w zorganizowanym i nadzorowanym procesie samokształcenia. W okresie, w którym zaczął obowiązywać nakaz pracy zdalnej w instytucjach publicznych⁷, udział pracowników wykonujących zadania regulaminowe w trakcie pracy zdalnej zwiększył się do 47% osób świadczących pracę w tej formie.

Organizacja pracy zdalnej w Oddziale odbywała się na podstawie zaleceń i wytycznych opracowanych w Centrali Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (dalej: Centrala). Szczegółowa kontrola organizacji pracy zdalnej dla losowo wybranych 20 pracowników Oddziału wykazała, że prawidłowo wydawano im polecenia pracy zdalnej, a w „ewidencji czasu pracy” (dalej: ECP) właściwie rejestrowano czas pracy. Pracownikom realizującym pracę zdalną z wykorzystaniem systemów dziedzinowych zapewniono odpowiednio skonfigurowane komputery przenośne i nadano uprawnienia do korzystania z bezpiecznego połączenia z wykorzystaniem szyfrowania VPN. Pozostałym osobom zlecano w trakcie pracy zdalnej samokształcenie. W toku kontroli nie stwierdzono, by pracownicy wykonujący pracę zdalnie, pobierali z Oddziału dokumenty zawierające tajemnice prawnie chronione. Kierownikom komórek organizacyjnych zapewniono możliwość bieżącego nadzoru nad wykonywaniem przez podległych pracowników, powierzonych im zadań. Ograniczenia w liczbie pracowników kierowanych do pracy zdalnej w tym okresie były spowodowane: koniecznością częstego dostępu do akt sprawy klientów, liczbą komputerów przenośnych oraz niższą wydajnością pracy z aplikacjami dziedzinowymi i ograniczeniami funkcjonalności infrastruktury informatycznej w zakresie parametrów przesyłu danych w służbowych laptopach.

³ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

⁴ Dz.U. poz. 1842 ze zm.

⁵ Uprawnionych do korzystania z bezpiecznego połączenia z wykorzystaniem szyfrowania VPN i wyposażonych w odpowiednio skonfigurowane komputery przenośne. VPN Virtual private network (dalej: VPN)- wydzielona i szyfrowana sieć internetowa, do której dostęp jest możliwy po uzyskaniu autoryzacji i nadaniu uprawnień przez administratora. Dane przesyłane w tym tunelu są szyfrowane i niewidoczne dla innych użytkowników. System zapewniał bezpieczeństwo danych osobowych klientów Zakładu.

⁶ Uśrednione dane za okres od marca do grudnia 2020 r.

⁷ § 24a ust. 1–2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 2 listopada 2020 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii. Dz.U. 2020 poz. 1931.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej⁸ kontrolowanej działalności

OBSZAR

1. Przygotowanie do realizacji pracy w formie zdalnej

Opis stanu faktycznego

1.1. W Oddziale sposoby wykonywania pracy w formie zdalnej regulowały zalecenia i wytyczne opracowane w Centrali: „Plan działań dla Oddziałów”⁹, „Zasady bezpieczeństwa oraz zasady działania dla organizacji pracy w związku z pandemią COVID-19-Oddziały”, „Tryb postępowania w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi na czas koronawirusa”, „Instrukcja do pobrania materiałów szkoleniowych do pracy zdalnej”, „Wytyczne dotyczące weryfikacji wyników i efektywności procesu samokształcenia wśród pracowników Zakładu nieposiadających sprzętu do pracy zdalnej, których w związku z wystąpieniem pandemii COVID-19 skierowano na pracę zdalną z obowiązkiem podnoszenia kwalifikacji zawodowych”, „Wytyczne w sprawie postępowania z dokumentacją podczas pracy zdalnej”. Dyrektor wyjaśnił, że za politykę bezpieczeństwa w ZUS¹⁰ odpowiadał Prezes Zakładu¹¹, a Dyrektor Oddziału był zobowiązany do zapoznania pracowników z postanowieniami zarządzeń w tym zakresie. Dyrektor dodał, że aktualizacje regulacji wewnętrznych w zakresie dotyczącym zmieniającego się otoczenia, w związku z epidemią, uwzględniały rekomendacje właścicieli aktywów i właściwych Departamentów zaakceptowane przez Zarząd Zakładu. Dyrektor zaznaczył, że przekazywanie tych aktualizacji do oddziałów, w formie Komunikatów Sztabu Kryzysowego ZUS powołanego przez Prezesa Zakładu, miało na celu zachowanie spójności komunikacyjno-organizacyjnej, niezbędnej do prawidłowej pracy Zakładu.

(akta kontroli str. 27-59, 32-34, 997-998)

Zasady wykonywania pracy w formie zdalnej w związku z epidemią COVID-19 obowiązywały w Oddziale od 6 marca 2020 r. Podkreślono w nich, że może być ona wykonywana przez pracowników wyposażonych w laptop i uprawnienia do korzystania z bezpiecznego połączenia z wykorzystaniem szyfrowania VPN. Prawo do pracy w formie zdalnej zarezerwowano także dla pracowników, bezpośrednio po zakończeniu przez nich samoizolacji zleconej przez właściwy organ sanitarny lub po zwolnieniu lekarskim w związku z pozytywnym wynikiem badania w kierunku COVID, przez okres siedmiu dni, liczonych nieprzerwanie, łącznie z dniami ustawowo wolnymi od pracy. Zaznaczono przy tym, że pracownikom skierowanym do pracy zdalnej z uwagi na przebytą samoizolację należy zorganizować pracę, w sposób umożliwiający efektywną i rozliczalną realizację zadań. W przypadku braku takiej możliwości, pracowników tych należy zobowiązać do podnoszenia kwalifikacji zawodowych w ramach materiałów szkoleniowych znajdujących się na stronie intranetowej¹². Wskazano, że w innych przypadkach praca wykonywana jest w trybie stacjonarnym. Zalecano stosowanie pracy zdalnej w sposób rotacyjny (tydzień praca stacjonarna/tydzień praca zdalna). Za kontrolę realizacji zadań podczas pracy zdalnej odpowiadał bezpośredni przełożony. W trosce o zachowanie bezpieczeństwa, fizycznie w Oddziale powinno przebywać rotacyjnie maksymalnie dwóch przedstawicieli dyrekcji. Pracownicy, niezależnie od trybu pracy, zostali

⁸ 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.

⁹ Korespondencja elektroniczna Centrali do Oddziałów z: 6 marca, 15 marca, 16 marca, 19 marca, 25 marca 2020 r., 27 kwietnia 2020 r.

¹⁰ Dalej: także Zakład.

¹¹ Na podstawie Zarządzenia Nr 34 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 31 maja 2019 r.

¹² Departamentu Spraw Pracowniczych pod adresem:

<https://aplikacje.zus.ad/eLearning/app/#/courseDetails/3432>

zobowiązani do ewidencji czasu pracy w ECP¹³. W przypadku braku możliwości rejestracji czasu pracy przez pracowników w tej aplikacji, rejestracji w niej dokonuje bezpośredni przełożony na podstawie informacji otrzymanych od pracownika. Wyraźnie podkreślono, że praca zdalna powinna w szczególności być zlecana pracownikom na kluczowych stanowiskach, z punktu widzenia utrzymania ciągłości działania Zakładu. Kierownictwo Centrali zaznaczyło że wytyczne Sztabu Kryzysowego w zakresie przestrzegania zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy mają charakter polecenia Pracodawcy.

(akta kontroli str. 27-59, 32-34, 60-254, 997-998)

Pracownicy Oddziału, niezależnie od miejsca świadczenia pracy, byli zobowiązani do zapoznawania się i do stosowania wewnętrznych regulacji prawnych o charakterze ogólnym albo merytorycznym przypisanym do danego stanowiska, w tym z zakresu wewnętrznych regulacji dotyczących pracy zdalnej. Mieli do nich zapewniony dostęp poprzez Bazę Wewnętrznych Aktów Prawnych, w której znajdowały się obowiązujące regulacje wydane przez: Prezesa ZUS, Członków Zarządu ZUS, Dyrektorów poszczególnych Departamentów oraz przez Dyrektora Oddziału. Naczelnik Wydziału Organizacji i Analiz (ORG), wyjaśniła, że pracownicy kierowani do pracy zdalnej posiadali wiedzę z tego zakresu, wykonując ww. obowiązki, dlatego nie byli dodatkowo informowani o wewnętrznych normach regulujących pracę zdalną.

(akta kontroli str. 255-298)

Dyrektor wyjaśnił, że w Oddziale przyjęto zasadę niezwłocznej oceny przez służbę bhp, każdego zgłoszenia: kwarantanny, podejrzenia zachorowania, kontaktu z chorym czy zachorowania i ustalenia indywidualnych zaleceń dla pracownika, który dokonał tego zgłoszenia, w tym również dotyczących rekomendowania pracy zdalnej.

(akta kontroli str. 29)

10 kwietnia 2020 r. sztab kryzysowy ZUS przekazał do Oddziału prezentację dotyczącą ochrony danych osobowych w sytuacji epidemii. Zawierała ona m.in.: informacje o obowiązywaniu RODO¹⁴ w sytuacji epidemii oraz wytyczne i obowiązki w zakresie wykonywania pracy zdalnej, w tym dotyczące: zabezpieczenia komputera przed nieuprawnionym dostępem, korzystania z zabezpieczonej sieci, bezwzględnego szyfrowania plików, dokumentów i wszelkich nośników danych, rozważnego korzystania z poczty e-mail oraz zakazu zabierania dokumentów papierowych na czas pracy zdalnej do miejsca jej wykonywania i zakazu drukowania dokumentów poza biurem.

(akta kontroli str. 29, 299-326)

1.2. Badanie na próbie 20 pracowników wykonujących pracę w formie zdalnej¹⁵ wykazało, że polecenia pracy zdalnej przekazywane im przez bezpośrednich przełożonych, były dokumentowane. Głównym sposobem przekazywania polecenia pracy zdalnej była poczta elektroniczna (90% zbadanych spraw). Każdy pracownik potwierdzał przyjęcie do wiadomości i stosowania obowiązków pracy zdalnej w ten sam sposób, w jaki polecenie wykonywania tej pracy zostało jemu przekazane, albo

¹³ Z wyjątkiem części pracy wykonywanej w trybie rotacyjnym, w wymiarze 1.5 lub 2 godzin, przeznaczonej na pracę zdalną (samokształcenie).

¹⁴ Rozporządzenie Ogólne o Ochronie Danych Osobowych. Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016.

¹⁵ Zatrudnionych w Wydziałach: Obsługi Klientów i Korespondencji (OKK), Kadrowo-Płacowym (KAD), Wyплаты Emerytur i Rent (WER), Zasiłków (ZAS), Świadczeń Emerytalno-Rentowych 1 (SER-1), Ubezpieczeń i Składek-1 (UBS-1), Administracyjno – Gospodarczego (ADG), Kontroli Płatników Składek (KPS), Rachunkowości i Finansów (RAF), oraz w Wieloosobowym Stanowisku Koordynacji Usług Świadczeń Emerytalno-Rentowych (KUS)

ustnie w trakcie bezpośredniego kontaktu z przełożonym. Kierownicy komórek organizacyjnych tworzyli harmonogramy pracy zdalnej, zawierające nazwiska osób i terminy wykonywania przez nich pracy zdalnej, które przekazywano do Dyrektora lub właściwych zastępców Dyrektora, w celu akceptacji. Zaakceptowany grafik przekazywano za pośrednictwem maila służbowego pracownikom komórki. Wszystkie stosowane sposoby przekazywania pracownikom ww. poleceń zawierały informacje o terminie wykonywania pracy zdalnej i zakresie zadań do wykonania. Spośród 20 pracowników, których dokumentację poddano badaniu, 18 skierowanych do pracy w trybie pracy zdalnej, których zadaniem, była kontynuacja regulaminowych zadań Oddziału, wyposażono w służbowe laptopy. Dwojga pracowników nie wyposażono w komputery przenośne gdyż wykonywali oni pracę zdalną przeznaczoną na samokształcenie i pracę w trybie rotacyjnym, połączoną z pracą zdalną przeznaczoną na samokształcenie. Wszystkim pracownikom, skierowanym do pracy zdalnej, określono czas jej wykonywania. Natomiast miejsce jej wykonywania ustalono w Regulaminie pracy ZUS¹⁶, wskazując, że jest to miejsce zamieszkania pracownika. Wszyscy pracownicy kierowani do wykonywania pracy w formie pracy zdalnej podpisywali oświadczenie, w którym potwierdzali, iż zapoznali się z warunkami wykonywania pracy zdalnej w ZUS określonymi w ww. regulaminie oraz deklarowali, że w przypadku awarii dostępu oraz braku zestawienia połączenia VPN z ZUS w oparciu o innego dostawcę usług, zobowiązują się do stawienia się w miejscu pracy w czasie nie dłuższym niż średni czas dojazdu z miejsca zamieszkania.

Poza dwoma pracownikami, którzy w trakcie pracy zdalnej prowadzili samokształcenie, pozostali wykonywali zadania związane z działalnością merytoryczną komórki organizacyjnej, w której świadczyli pracę, takie same jak w trakcie pracy w biurach Oddziału, zgodne z indywidualnym zakresem obowiązków. Ww. tryb postępowania był zgodny z zaleceniami i wytycznymi opracowanymi w Centrali i przekazanymi do stosowania terenowym jednostkom organizacyjnym (dalej: TJO) Zakładu.

(akta kontroli str. 370-376, 377-378-406-860, 1379-1398, 13391486)

1.3. Czas pracy pracowników Oddziału oddelegowanych do pracy zdalnej był ewidencjonowany za pomocą ECP¹⁷. Pracownicy świadczący pracę przy pomocy komputera służbowego sami odnotowywali w tej aplikacji czas rozpoczęcia i zakończenia pracy. Natomiast pracownicy, którzy świadczyli pracę zdalnie, bez służbowego komputera, informowali bezpośredniego przełożonego o rozpoczęciu i zakończeniu pracy emailiem lub sms. Po otrzymaniu takiej informacji przełożony odnotowywał w systemie ECP moment rozpoczęcia i zakończenia pracy przez pracownika. W każdym ze zbadanych 20 przypadków, odnotowany w ECP czas pracy, był zgodny z ustalonym wymiarem czasu pracy każdego z pracowników. Praca rotacyjna w Oddziale odbywała się na podstawie art. 142 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy¹⁸, w oparciu o wniosek pracownika o indywidualny rozkład czasu pracy, polegający na pracy w systemie rotacyjnym, w którym praca w poszczególnych tygodniach¹⁹ odbywałaby się według ustalonych schematów. Dyrektor wyjaśnił, że pracownicy skierowani na pracę w trybie rotacyjnym świadczyli pracę stacjonarnie w siedzibie Oddziału, zgodnie z rozkładem czasu pracy podanym we wniosku, odpowiednio 6 lub 6,5 godziny, ewidencjonując ten czas w systemie ECP oraz w formie pracy zdalnej, uczestnicząc w procesie samokształcenia. Ta

¹⁶ Regulamin pracy ZUS. Tekst jednolity według stanu na 1 lipca 2020 r. Rozdział IXa. Praca zdalna, § 42a

¹⁷ Z wyjątkiem przytoczonym w przypisie 13.

¹⁸ Dz.U. 2020 poz. 1320 (dalej: Kodeks pracy).

¹⁹ Każdy wniosek obejmował okres dwóch tygodni.

część roboczego dnia pracy, w której pracownik przyswajał materiały szkoleniowe, była objęta w Oddziale systemem zadaniowego czasu pracy i, zgodnie z art. 149 § 2 k.p., nie była ewidencjonowana. Każdemu pracownikowi Oddziału świadczącemu pracę w systemie rotacyjnym, czas pracy przeznaczony na samokształcenie, objęty systemem zadaniowym czasu pracy, zaliczano do dobowej normy ośmiu godzin pracy, celem wypłaty wynagrodzenia za pracę. W Oddziale, tak jak w całym Zakładzie, realizacja zadań w dużej części opierała się na wykonywaniu czynności w aplikacjach informatycznych. Zadania przypisywano pracownikowi automatycznie, według wcześniej ustalanych kryteriów lub parametrów w aplikacji dziedzinowej, w zależności od posiadanych przez niego uprawnień i jego roli w realizacji zadania. Bez względu na to, w jakim miejscu pracownik wykonywał zadania na służbowym sprzęcie komputerowym powiązany z Kompleksowym Systemem Informatycznym (dalej: KSI), każde wykonane działanie oraz czas jego wykonania były rejestrowane w systemie. Stosowana w Zakładzie elektroniczna „ewidencja czasu pracy” umożliwia rzetelne prowadzenie ewidencji czasu pracy, o której mowa w art. 149 Kodeksu pracy.

Kontrole realizacji zadań wykonywanych przez pracowników podczas pracy zdalnej prowadzili ich bezpośredni przełożeni. Użytkowane w ZUS aplikacje umożliwiały pozyskiwanie raportów z realizacji zadań; odnosiły się one do wybranego pracownika, grupy pracowników, lub rodzajów wykonywanych zadań. Dyrektor wyjaśnił, że nie zobowiązano pracowników do prowadzenia dodatkowej ewidencji wykonanych czynności, gdyż możliwości oferowane przez KSI w tym zakresie były wystarczające i nieracjonalne byłoby zobowiązywanie pracowników do prowadzenia dodatkowej ewidencji i opisów. Pracownicy, którzy w ramach pracy zdalnej zostali zobowiązani do samokształcenia, byli zaopatrywani w materiały dydaktyczne, a po zakończeniu tej formy pracy, zobowiązani byli do zaliczenia testu sprawdzającego wiedzę. Wyniki testów przechowywano w KAD.

(akta kontroli str. 377-378, 407-860)

1.4. W pierwszym okresie epidemii Oddział dysponował 64²⁰ laptopami. W dniu 20 listopada 2020 r. oddział przyjął na stan dodatkowych 27 laptopów przekazanych przez Centralę. Do wykonywania pracy w formie pracy zdalnej, stanowiącej kontynuację regulaminowych zadań merytorycznych realizowanych w biurach Oddziału, kierowano tylko pracowników, których wyposażono w sprzęt komputerowy, i którym nadano uprawnienia do korzystania z bezpiecznego połączenia z wykorzystaniem szyfrowania VPN. Wybranych losowo 20 pracowników wykonujących pracę zdalną przy pomocy przenośnych komputerów służbowych zapewniono komunikację z innymi pracownikami poprzez telefony służbowe i służbową pocztę elektroniczną. Żaden z nich nie przerywał ciągu pracy zdalnej i nie zjawiał się w tym czasie w siedzibie Oddziału w związku brakiem elektronicznego obiegu dokumentów lub koniecznością kserowania czy skanowania dokumentów.

(akta kontroli str. 399- 406)

W pięciu komputerach służbowych używanych przez pracowników, w trakcie wykonywania pracy zdalnej zainstalowano system operacyjny Windows 10. Wyposażone one były w systemy antywirusowe i program obsługujący służbową pocztę elektroniczną. System operacyjny i udostępnione w nich systemy dziedzinowe²¹ chronione były hasłami. Dostęp do Internetu zapewniony był poprzez łącza prywatne (3) prywatne i służbowe (1) i służbowe (1). Programy i aplikacje, z których pracownicy mogli korzystać w trakcie pracy zdalnej, były im udostępnione

²⁰ Według stanu na 1 marca 2020 r.

²¹ Komputer pracownika 26000970.

także przed pandemią; aplikacje te funkcjonowały w oparciu o elektroniczny obieg dokumentów. Oględziny pięciu komputerów przenośnych wykorzystywanych przez pracowników podczas pracy zdalnej, udostępnionych im przez pracodawcę, wykazały, że umożliwiały one wykonywanie przez pracowników zadań określonych w stanowiskowych kartach pracy.

(akta kontroli str. 861-937)

1.5. Bieżący nadzór nad czynnościami poleconymi do wykonania pracownikom świadczącym pracę w formie zdalnej, sprawowali ich bezpośredni przełożeni oraz przełożeni wyższego szczebla, na podstawie raportów generowanych z KSI. Zawierały one informacje pochodzące z aplikacji dziedzinowych²², w których opracowywano poszczególne sprawy. Przełożeni lub wyznaczone przez nich osoby (aprobanci) weryfikowali poprawność obsługi spraw zleconych do wykonania pracownikom oraz akceptowali wykonane działania wynikające z obowiązujących procedur. Pracownicy funkcyjni w Oddziale nadzorujący pracowników świadczących pracę w trybie zdalnym, komunikowali się z nimi: telefonicznie (za pomocą telefonów służbowych stacjonarnych²³ i przenośnych) oraz prywatnych, po uprzedniej zgodzie pracownika, za pomocą poczty elektronicznej (zabezpieczone przez VPN z dodatkowo szyfrowanymi informacjami) oraz przy użyciu komunikatorów Webex i Lync Basic. Realizacja działań nadzorczych przełożonych, nad pracą wykonywaną przez podległych pracowników, była odnotowywana w aplikacjach, w których wykonywano poszczególne działania.

(akta kontroli str. 407-860)

1.6. Dyrektor Oddziału nie informował Prezesa ZUS o kłopotach z przygotowaniem podmiotu do wykonywania pracy w formie zdalnej. Wyjaśnił, że liczba osób objętych izolacją i kwarantanną nie wymagała podejmowania działań interwencyjnych w Centrali Zakładu (pierwsze zachorowanie odnotowano w połowie października 2020 r.). Dodał, że Centrala posiadała pełne informacje o wyposażeniu Oddziału w sprzęt mobilny, dlatego nie było potrzeby przekazywania dodatkowej informacji w tym zakresie. Dyrektor wyjaśnił, że w badanym okresie Oddział występował o przydzielenie 16 laptopów do pracy zdalnej, w szczególności dla kluczowych stanowisk, w celu ograniczenia ryzyka zakłóceń ciągłości działania. Dodał, że w listopadzie 2020 r. podczas spotkania Rady Regionów²⁴, omawiano zabezpieczenie kluczowych stanowisk w sprzęt do pracy zdalnej. Analiza potrzeb w tym zakresie spowodowała przekazanie z Centrali do Oddziału w grudniu 2020 r. 27 laptopów o wartości 113 740,90 zł.

²² M.in.: Elektroniczna platforma wymiany danych (EPWD), Obsługa tytułów wykonawczych (FW), Obsługa konta ubezpieczonego (OU), Obsługa zadań wyjaśniania rozbieżności pomiędzy WDR i dokumentami płatników (ZO), Obsługa zgłoszeń i zmiany danych ewidencyjnych płatników (ZK), Portal samoobsługi pracowniczej (PSP), SWUEZ System wspomagania ekonomiki zakładu - System kadrowo płacowy (SAP), Portal użytkownika KSI - zgłaszanie i zamawianie usług (PUK), Ewidencja czasu pracy (ECP), Elektroniczne przekazy obiegu dokumentów (EPOD), System emerytalno rentowy poprzedni Emirad (ZETO), Aplikacja obsługi wypłaty emerytur i rent (WER), Aplikacja do obsługi obiegu teczek spraw (AJS), Aplikacja wspomagania obsługi zasiłków z ubezpieczenia społecznego (BC), Aplikacja obsługi wypłat zasiłków z ubezpieczenia społecznego (AN), Aplikacja obsługi rejestru podmiotów SOŚ (AJ), Aplikacja generowania dokumentów ubezpieczonych (ZDU), Kompleksowy System informatyczny (KSI), Obsługa świadczeń emerytalno rentowych (E2), Aplikacja raportów monitorujących obsługę świadczeń emerytalno rentowych (E2R), Moduł raportów monitorujących proces naliczania kapitału początkowego (DP), Obsługa spraw o naliczaniu KP (EP), Podsystem finansowo-księgowy dla obszaru rachunkowości – Zakład (Fi-Zakład), Podsystem finansowo-księgowy dla obszaru finansów - Fundusze i Zakład (TR), Fundusze Podsystem finansowo-księgowy dla obszaru rachunkowości – Fundusze (Fi-).

²³ W Oddziale funkcjonowały dwie linie telefoniczne do organizowania grupowych spotkań (do 45 osób jednocześnie na dwóch liniach).

²⁴ Z udziałem: Zarządu Zakładu, Dyrektorów Oddziałów i Dyrektorów Departamentów Centrali.

W październiku 2020 r. w Oddziale podjęto prace nad analizą potencjału w zakresie realizacji zadań służbowych w formie zdalnej poprzez wypełnienie ankiety przygotowanej przez Departament Spraw Pracowniczych Centrali Zakładu. Diagnozę przygotowywano w oparciu o konkretne założenia metodyczne przekazywane przez Centralę Zakładu, które kilkakrotnie doprecyzowywano. Na podstawie wyników ankiet miano ocenić m.in. możliwości Zakładu w zakresie realizacji zadań statutowych, w odniesieniu do przepisów rozporządzenia w sprawie ograniczeń w związku z epidemią. Dyrektor wyjaśnił, że w ostatniej wersji ankiety opracowanej w Oddziale, w styczniu 2021 r., wykazano 829 pracowników, których rodzaj wykonywanych czynności nie wykluczał pracy w trybie pracy zdalnej. W ankiecie przedstawiono ocenę możliwości wykonywania (obecnie lub w przyszłości) zadań przez poszczególnych pracowników w ramach pracy zdalnej, zgodnie z zakresem ich obowiązków, uwzględniającą podstawowe kryterium, że praca zdalna pracownika nie powinna zakłócać toku pracy komórki organizacyjnej i powodować opóźnień w realizacji zadań. Dyrektor wyjaśnił, że przy ww. ocenie brano pod uwagę także inne kryteria: [a] lokalowe; [b] techniczne: dostęp do Internetu (modem), wyposażenie stanowiska pracy, np. stacja komputerowa, monitor ok. 24", 2 monitory ok. 24", skaner, drukarka; telefon, organizacja serwisu (wsparcia CWI, CSI); [c] organizacyjne (digitalizacja akt, wysyłka korespondencji); [d] predyspozycje osobiste i zawodowe pracownika (m.in.: odpowiedzialność i terminowość, dobra organizacja pracy własnej, samodzielność merytoryczna, komunikatywność). Dopiero łączne spełnienie ww. kryteriów warunkowało możliwość wykonywania pracy w formie pracy zdalnej przez wskazanych w ankiecie pracowników. Dyrektor dodał, że celem ankiety była diagnoza możliwości Oddziału w ww. zakresie; nie wskazano jednak terminów kierowania większej grupy pracowników Oddziału do pracy zdalnej.

(akta kontroli str. 990-992)

W marcu 2020 r. większość stanowisk pracy w Oddziale była zorganizowana jako stanowiska stacjonarne z dostępem do wydzielonej sieci teleinformatycznej oraz drukarek i skanerów sieciowych; większość stanowisk wyposażonych była w dwa duże monitory (ok. 24"). W pierwszym okresie pandemii Oddział posiadał 64 laptopy, z czego 47 przeznaczono do wykorzystania w bieżącej pracy przez: inspektorów kontroli płatników składek (38 szt.), dyrekcję oddziału (5 szt.), naczelnika Wydziału Kadrowo-Płacowego (1 szt.), pracowników Wieloosobowego Stanowiska Koordynacji Usług Świadczeń Emerytalno-Rentowych KUS (2 szt.), i naczelnika Wydziału Kontroli Wewnętrznej (KTW), (1 szt.). Pozostałe 17 laptopów (nieprzystosowanych do pracy zdalnej) było na wyposażeniu komórek: Organizacji i Analiz (ORG) - 4 szt., wyposażenie sal konferencyjnych, do obsługi komitetów, zespołów, narad, szkoleń; Obsługi Klientów i Korespondencji (OKK) - 11 szt., w celu zakładania kont na Platformie Usług Elektronicznych, szkoleń i prezentacji; Ochrony Informacji (OBI) - 1 szt., w celu prowadzenia szkoleń oraz komórki zamówień publicznych (ZAP) - 1 szt., przeznaczona do otwierania ofert na platformie Urzędu Zamówień Publicznych. W związku z rozwijającą się epidemią, w celu zwiększenia możliwości wykonywania pracy zdalnej, laptopy wykorzystywane w komórkach ORG, OKK, OBI (16 szt.) zostały w marcu 2020 r. przystosowane przez służby informatyczne do pracy zdalnej. Decyzją Sztabu Kryzysowego, laptopy będące na wyposażeniu komórek ORG i OKK zostały przyjęte na stan depozytu zarządzanego przez Centralę Zakładu. Sztab Kryzysowy ZUS zdefiniował też listę stanowisk kluczowych, które powinny być wyposażone w sprzęt mobilny do pracy zdalnej. W pierwszej kolejności zabezpieczono sprzęt dla kluczowych pracowników z komórek wykonujących zadania gwarantujące ciągłość wypłaty świadczeń dla klientów zakładu: Rachunkowości i Finansów (RAF) - 3 szt., Zasiłków (ZAS) - 3 szt. oraz Wypłat Emerytur i Rent (WER) - 4 szt. Średnie wykorzystanie komputerów do

pracy w formie pracy zdalnej, w okresie od maja do grudnia 2020 r. wynosiło 90%. Według stanu na 31 grudnia 2020 r., na wyposażeniu Oddziału znajdowało się 98 laptopów. Liczba komputerów przenośnych nie zwiększyła się do 30 kwietnia 2021 r.; 93 z nich rozdysponowano wśród pracowników Oddziału do pracy bieżącej, trzy przeznaczone do obsługi nowo wprowadzonej usługi „e-wizyty”, po jednym przekazano do obsługi postępowań na platformie Urzędu Zamówień Publicznych w komórce ZAP i na wyposażenie OKK w TJO w Koninie. Taka liczba komputerów umożliwiała wykonywanie regulaminowych zadań, w jednym dniu roboczym, przez nie więcej niż 9 % ogółu pracowników zatrudnionych w Oddziale²⁵. Dyrektor wyjaśnił, że wszczęte w listopadzie 2020 r. przez Centralę postępowanie przetargowe na kupno kolejnych 2500 sztuk laptopów, zostało zakończone i 16 kwietnia 2021 r. podpisano umowę na zakup i dostawę komputerów przenośnych. Oddział ma otrzymać 44 komputery.

(akta kontroli str. 399- 406, 983-986, 993-994)

1. 7. Przy organizacji stanowisk pracy stacjonarnej w Oddziale zapewniono wymogi określone w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 19 marca 2021 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii²⁶, w zakresie odpowiedniej odległości między stanowiskami pracy, wynoszącej co najmniej 1,5 m²⁷. Pracownicy zakrywali usta i nos przy pomocy maseczki. Posiadali indywidualne aplikatory ze środkiem do dezynfekcji rąk. Na korytarzach, stanowiących główne ciągi komunikacyjne, zamocowano dozowniki z płynem do dezynfekcji rąk. Regulacje wewnętrzne z zakresu bezpieczeństwa w związku pandemią COVID-19, dla Oddziałów²⁸, uwzględniały zasady i normy określone w ww. rozporządzeniu. W Oddziale obowiązywała standaryzacja środków ochrony osobistej dotycząca m.in.: produktów do higienicznej dezynfekcji rąk metodą wcierania i higienicznego mycia rąk, produktów do dezynfekcji powierzchni, warunków, jakie powinny spełniać maseczki przeznaczone dla osób, które nie wykonują zawodów medycznych, środków ochrony oczu, rękawic jednorazowych i przyłbic.

(akta kontroli str. 953-955, 983-986, 993-994)

1.8. Podsumowując dotychczasowe doświadczenia związane z organizacją pracy w formie zdalnej, wśród korzyści wynikających z jej stosowania, Dyrektor Oddziału wymienił: ochronę pracowników przed zakażeniem, skuteczne przerwanie transmisji wirusa, zwiększenie poziomu bezpieczeństwa pracowników, zapewnienie ciągłości działania Oddziału, zapewnienie odpowiedniego poziomu efektywności w realizacji zadań ustawowych Zakładu o szczególnym znaczeniu społecznym w dobie panującej pandemii. W opinii Dyrektora, utrudnienia związane ze stosowaniem tej formy pracy, to ograniczona komunikacja pomiędzy pracownikami i ograniczenia techniczne np. brak drukarki czy dużego monitora lub jednoczesnego dostępu do dwóch monitorów. Dyrektor wyjaśnił, że stacjonarne stanowiska pracy wyposażone są najczęściej w dwa monitory, o przekątnej od 17 do 24 cali, umożliwiające jednoczesny podgląd danych zapisanych w kilku aplikacjach, co istotnie usprawnia wykonywanie zadań; natomiast praca w systemie zdalnym z wykorzystaniem laptopa, z ekranem o przekątnej 14 cali jest uciążliwa i mniej efektywna. Najważniejsze ryzyka związane z wykonywaniem pracy w formie pracy zdalnej, w

²⁵ Średnie zatrudnienie od marca do grudnia 2020 r. wynosiło 1092 osób.

²⁶ Dalej: rozporządzenie w sprawie ograniczeń w związku z epidemią COVID-19. Dz.U. 2021 poz. 512 ze zm. Uchylone z dniem 8 maja 2021 r.

²⁷ Na podstawie oględzin wykonanych w 1 kwietnia 2021 r. w 16 pomieszczeniach biurowych, wyposażonych w 70 stanowisk pracy, przy których czynności służbowe wykonywało 48 pracowników Oddziału.

²⁸ Opracowane w Centrali, patrz przypis 11.

ocenie Dyrektora, to: brak lub niewłaściwy nadzór nad wykonywaniem powierzonych zadań, nieefektywne wykonywanie zadań przez pracownika, niewłaściwe wykorzystywanie czasu pracy przez pracowników, niewłaściwy wybór pracowników kluczowych w celu zapewnienia ciągłości działania oraz wystąpienie problemów technicznych z połączeniem lub ze sprzętem, co uniemożliwi wykonywanie pracy.

(akta kontroli str. 375-376)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

Oddział był przygotowany do realizacji swoich regulaminowych zadań w ramach pracy zdalnej, w jednym dniu, maksymalnie dla 9% ogółu zatrudnionych. Wynikało to z ograniczonej liczby odpowiednio skonfigurowanych komputerów umożliwiających zdalne wykonywanie głównych zadań określonych w stanowiskowych kartach pracy i regulaminie organizacyjnym. Pracowników zapoznano z zaleceniami i wytycznymi Prezesa Zakładu dotyczącymi organizacji pracy zdalnej, która umożliwiała kierownikom komórek organizacyjnych prowadzenie bieżącego nadzoru nad podległymi pracownikami wykonującymi zadania w tej formie pracy. Dyrektor, zgodnie z obowiązkiem wprowadzonym rozporządzeniem w sprawie ograniczeń w związku z epidemią COVID-19, wydawał swoim pracownikom polecenia wykonywania pracy zdalnej, a pracownikom wykonującym zadania w siedzibie Oddziału zapewniono rozwiązania ograniczające ryzyko rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2.

OBSZAR

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

Opis stanu
faktycznego

2.1. W okresie od 1 marca do 31 grudnia 2020 r., w Oddziale, do wykonywania pracy w trybie pracy zdalnej skierowano:

- w marcu 295 osób (w tym: 20 pracujących ze sprzętem służbowym, 237 uczestniczących w samokształceniu i 38 świadczących pracę „rotacyjnie”), które stanowiły 26,68% ogółu zatrudnionych w miesiącu²⁹; w tym okresie odnotowano: dwie osoby przebywające na kwarantannie (łącznie 13 dni kwarantanny), 3676 dni zwolnień lekarskich (wzrost o 86%³⁰), 626 dni pozostałych nieobecności³¹ (spadek o 7,6%³²) oraz 599 zaległych (spadek o 8,1%³³) i 888 bieżących (spadek o 10,6%³⁴) dni urlopu wypoczynkowego;

- w kwietniu 215 osób (w tym: 18 pracujących ze sprzętem służbowym, 131 uczestniczących w samokształceniu i 66 świadczących pracę „rotacyjnie”), które stanowiły 19,51% ogółu zatrudnionych w miesiącu³⁵; w tym okresie odnotowano: cztery osoby przebywające na kwarantannie (łącznie 32 dni kwarantanny), 3388 dni zwolnień lekarskich (wzrost o 83%), 551 dni pozostałych nieobecności (spadek o 13%), oraz 827 zaległych (spadek o 27,2%) i 1381 bieżących (spadek o 33%) dni urlopu wypoczynkowego;

²⁹ Średnio zatrudnionych 1105,5.

³⁰ Wzrost/ spadek w stosunku do liczby z analogicznego miesiąca w 2019 r.

³¹ M. in. urlopy macierzyńskie, rodzicielskie, opieka nad zdrowym dzieckiem do lat 8, urlopy okolicznościowe, opieka 2 dni nad dzieckiem do lat 14 (dalej także: pozostałe nieobecności).

³² Patrz przypis 30.

³³ Wzrost/ spadek w stosunku do liczby z analogicznego miesiąca w 2019 r.

³⁴ Wzrost/ spadek w stosunku do liczby z analogicznego miesiąca w 2019 r.

³⁵ Średnio zatrudnionych 1102,25.

- w maju 10 osób pracujących ze sprzętem służbowym, które stanowiły 0,91% ogółu zatrudnionych w miesiącu³⁶; w tym okresie odnotowano: trzy osoby przebywające na kwarantannie (łącznie 22 dni kwarantanny), 2193 dni zwolnień lekarskich (wzrost o 45%), 688 dni pozostałych nieobecności (wzrost o 7%) oraz 417 zaległych (spadek o 48%) i 871 (spadek o 55%) bieżących dni urlopu wypoczynkowego;
- w czerwcu 11 osób pracujących ze sprzętem służbowym, które stanowiły 1% ogółu zatrudnionych w miesiącu³⁷; w tym okresie odnotowano: jedną osobę na kwarantannie (jeden dzień kwarantanny), 1756 dni zwolnień lekarskich (wzrost o 20%), 1085 dni pozostałych nieobecności (wzrost o 76%) oraz zaległych 698 (spadek o 13%) i 2071 (spadek o 26%) bieżących dni urlopu wypoczynkowego;
- w lipcu dwie osoby pracujące ze sprzętem służbowym, które stanowiły 0,18% ogółu zatrudnionych w miesiącu³⁸; w tym okresie odnotowano: dwie osoby na kwarantannie (łącznie 21 dni kwarantanny), 1495 dni zwolnień lekarskich (wzrost o 7%), 561 dni pozostałych nieobecności (spadek o 11%) oraz 1068 zaległych (wzrost o 100%) i 5339 (spadek o 6,5%) bieżących dni urlopu wypoczynkowego;
- w sierpniu trzy osoby pracujące ze sprzętem służbowym, które stanowiły 0,28% ogółu zatrudnionych w miesiącu³⁹; w tym okresie odnotowano: cztery osoby na kwarantannie (łącznie 12 dni kwarantanny), 1112 dni zwolnień lekarskich (spadek o 18%), 403 dni pozostałych nieobecności (spadek o 45%) oraz 793 zaległych (wzrost o 116%) i 5949 (wzrost o 8,7%) bieżących dni urlopu wypoczynkowego;
- we wrześniu 23 osoby (w tym: siedem pracujących ze sprzętem służbowym, 15 uczestniczących w samokształceniu i jedna świadcząca pracę „rotacyjnie”), które stanowiły 2,11% ogółu zatrudnionych w miesiącu⁴⁰; w tym okresie odnotowano: 10 osób na kwarantannie (łącznie 22 dni kwarantanny), 1700 dni zwolnień lekarskich (wzrost o 6%), 451 dni pozostałych nieobecności (spadek o 40%) oraz 252 zaległych (wzrost o 61%) i 2610 (wzrost o 20%) bieżących dni urlopu wypoczynkowego;
- w październiku 74 osoby (w tym: 30 pracujących ze sprzętem służbowym, 42 uczestniczących w samokształceniu i dwie świadcząca pracę „rotacyjnie”), które stanowiły 6,8 % ogółu zatrudnionych w miesiącu⁴¹; w tym okresie odnotowano: 27 osób przebywających w izolacji (łącznie 126 dni izolacji), 52 osoby na kwarantannie (łącznie 260 dni kwarantanny), 2486 dni zwolnień lekarskich (wzrost o 35%), 437 dni pozostałych nieobecności (spadek o 46%), oraz 48 zaległych (spadek o 50%) i 1225 (spadek o 17%) bieżących dni urlopu wypoczynkowego;
- w listopadzie 157 osób (w tym: 66 pracujących ze sprzętem służbowym, 84 uczestniczących w samokształceniu i siedem świadczących pracę „rotacyjnie”), które stanowiły 14,51% ogółu zatrudnionych w miesiącu⁴²; w tym okresie odnotowano: 53 osoby przebywające w izolacji (łącznie 280 dni izolacji), 87 osób na kwarantannie (łącznie 469 dni kwarantanny), 3326 dni zwolnień lekarskich (wzrost o 914%), 397 dni pozostałych nieobecności (spadek o 51%), oraz 46 zaległych (wzrost o 14%) i 1258 (wzrost o 38%) bieżących dni urlopu wypoczynkowego;
- w grudniu 130 osób (w tym: 72 pracujących ze sprzętem służbowym, 42 uczestniczących w samokształceniu i 16 świadczących pracę „rotacyjnie”), które

³⁶ Średnio zatrudnionych 1100,75.

³⁷ Średnio zatrudnionych 1101,25.

³⁸ Średnio zatrudnionych 1094,75.

³⁹ Średnio zatrudnionych 1085.

⁴⁰ Średnio zatrudnionych 1087,5.

⁴¹ Średnio zatrudnionych 1086,5.

⁴² Średnio zatrudnionych 1082,25.

stanowiły 12,06% ogółu zatrudnionych w miesiącu⁴³; w tym okresie odnotowano: 25 osób przebywających w izolacji (łącznie 150 dni izolacji), 40 osób na kwarantannie (łącznie 225 dni kwarantanny), 2614 dni zwolnień lekarskich (wzrost o 88%), 494 dni pozostałych nieobecności (spadek o 45%), oraz 24 zaległych (spadek o 25%) i 2374 (spadek o 14,6%) bieżących dni urlopu wypoczynkowego.

(akta kontroli str. 958-959, 965-980, 1497)

W 2020 r. najwięcej pracowników Oddziału świadczyło pracę w trybie pracy zdalnej: w marcu, 295 osób (26,68%⁴⁴), w kwietniu 215 osób (19,51%) i w listopadzie 157 osób (14,51%). Najmniej pracowników świadczyło pracę w tej formie w lipcu, dwie osoby (0,18%), sierpniu, trzy osoby (0,28%) i w maju 10 osób (0,91%). Udział pracowników wykonujących zadania regulaminowe w trakcie pracy zdalnej w marcu i kwietniu 2020 r. (średnio 19 osób, stanowiących 7,5% skierowanych do pracy zdalnej⁴⁵) zwiększył się w okresie od października do grudnia 2020 r. średnio do 56 osób (47%⁴⁶, świadczących pracę w tej formie). Łącznie w 2020 r. zadania regulaminowe w ramach pracy zdalnej wykonywało 239 pracowników, tj. 26% wszystkich pracowników świadczących pracę w formie pracy zdalnej w tym okresie⁴⁷.

W okresie od 1 stycznia do 30 kwietnia 2021 r., w Oddziale, do wykonywania pracy w trybie pracy zdalnej skierowano:

- w styczniu 83 osoby (w tym: 62 pracujących ze sprzętem służbowym i 21 uczestniczących w samokształceniu), które stanowiły 7,71% ogółu zatrudnionych w miesiącu⁴⁸; w tym okresie odnotowano 23 osoby przebywające w izolacji oraz 35 osób przebywających na kwarantannie;
- w lutym 90 osób (w tym: 74 pracujących ze sprzętem służbowym i 16 uczestniczących w samokształceniu), które stanowiły 8,40% ogółu zatrudnionych w miesiącu⁴⁹; w tym okresie odnotowano 17 osób przebywających w izolacji oraz 23 osoby przebywające na kwarantannie;
- w marcu 157 osób (w tym: 130 pracujących ze sprzętem służbowym i 27 uczestniczących w samokształceniu), które stanowiły 14,63% ogółu zatrudnionych w miesiącu⁵⁰; w tym okresie odnotowano 55 osób przebywających w izolacji oraz 93 osoby przebywające na kwarantannie;
- w kwietniu 120 osób (w tym: 90 pracujących ze sprzętem służbowym i 30 uczestniczących w samokształceniu), które stanowiły 11,18% ogółu zatrudnionych w miesiącu⁵¹; w tym okresie odnotowano 44 osoby przebywające w izolacji oraz 84 osoby przebywające na kwarantannie.

W ww. okresie w Oddziale nie odnotowano wykonywania pracy zdalnej w trybie rotacyjnym.

(akta kontroli str. 1498)

Ustosunkowując się do ww. danych Dyrektor wyjaśnił, że praca zdalna była w szczególności zlecana pracownikom na kluczowych stanowiskach z punktu widzenia utrzymania ciągłości działania Oddziału. Oddział był w stanie kierować

⁴³ Średnio zatrudnionych 1078.

⁴⁴ Ogółu zatrudnionych w tym okresie.

⁴⁵ Średnio 255 zatrudnionych skierowanych do pracy zdalnej w tym okresie.

⁴⁶ Średnio 120 zatrudnionych skierowanych do pracy zdalnej w tym okresie.

⁴⁷ W 2020 r. pracę w formie pracy zdalnej świadczyło łącznie 920 pracowników Oddziału.

⁴⁸ Średnio zatrudnionych 1077.

⁴⁹ Średnio zatrudnionych 1071.

⁵⁰ Średnio zatrudnionych 1073.

⁵¹ Średnio zatrudnionych 1073.

pracowników do pracy w trybie zdalnym, proporcjonalnie do możliwości technicznych oraz możliwości pracy we wszystkich aplikacjach. Dodał, że warunki techniczne były istotne, ale nie przesądzały całkowicie o wykonywaniu pracy zdalnie. Przy organizowaniu pracy zdalnej występowało szereg ograniczeń. Konieczność zapewnienia dostępu do akt sprawy, infrastruktury informatycznej (KSI) i technicznej (zestawy komputerowe, drukarki, skanery, dwa monitory) determinowały wykonywanie zadań statutowych w formie stacjonarnej. Dyrektor wyjaśnił, że posiadane warunki techniczne i działania zarządcze w zakresie organizacji pracy, w zakresie sposobu jej wykonywania (stacjonarna lub zdalna) oraz bezpieczeństwo pracowników były ze sobą powiązane. Podejmowane decyzje w tym zakresie były optymalne dla bezpieczeństwa pracowników, bezpieczeństwa klientów i zapewnienia ciągłości działania Oddziału. Dodał, że prezentowany w poszczególnych okresach epidemii odsetek pracowników, kierowanych do pracy zdalnej był optymalny.

(akta kontroli str. 981-987)

2.2. W okresie od 1 marca do 31 grudnia 2020 r. w Oddziale przeznaczono na szkolenia, w tym szkolenia online, 46 dni (spadek o 75% w stosunku do liczby dni zaplanowanych na ten cel w analogicznym okresie 2019 r.). Natomiast w ww. okresie 2020 r. na samokształcenie w trakcie pracy zdalnej zlecanej na pełne dni kalendarzowe, zużyto w Oddziale 1369 dni, obejmując nimi 551 pracowników; na jednego pracownika przypadło średnio dwa i pół dnia pracy zdalnej, które zużywał na samokształcenie. Spośród dobranych losowo 50 pracowników wykonujących pracę zdalnie, siedmioro uczestniczyło w procesie samokształcenia, poświęcając na nie od jednego do sześciu dni; średnio 2,4 dnia roboczego. Najwięcej dni w trybie pracy zdalnej przeznaczonych na samokształcenie zużyto w marcu (365), listopadzie (340) i kwietniu (288). W okresie od maja do sierpnia na ww. samokształcenie nie przeznaczono żadnego dnia.

W marcu i kwietniu 2020 r. odnotowano zmniejszenie liczby wykorzystania bieżących dni urlopu wypoczynkowego odpowiednio o: 11% i 33% w stosunku do analogicznego okresu w 2019 r. Podobny spadek wystąpił w październiku i grudniu odpowiednio o: 17% i 15%. Tylko w listopadzie 2020 r. liczba wykorzystanych bieżących dni urlopu wypoczynkowego wzrosła o 38%.

(akta kontroli str. 965-966)

2.3. Zgodnie z przyjętymi w Zakładzie zasadami bezpieczeństwa i organizacji pracy w okresie pandemii COVID-19, polecenia wykonywania pracy w formie pracy zdalnej kierowano najczęściej do pracowników, których rodzaj i charakter pracy pozwalał na wykonywanie regulaminowych zadań Oddziału, w trybie zdalnym, za pomocą sprzętu służbowego. Wykonywali oni swoje czynności w aplikacjach informatycznych przypisanych pracownikowi automatycznie (według wcześniej ustalanych kryteriów i parametrów w aplikacji dziedzinowej), w zależności od rodzaju posiadanych uprawnień i nadanej roli w realizacji zadania. Oprogramowanie systemu rejestrowało każdą czynność realizowaną przez pracownika, w tym, m.in. termin i czas, w którym działanie zostało wykonane. Poprzez te same oprogramowanie systemu, bezpośredni przełożeni pracowników pracujących zdalnie, mieli dostęp do realizowanych przez nich spraw i rezultatów ich pracy. Dyrektor wyjaśnił, że w szczególnych przypadkach zlecenie pracy zdalnej dotyczyło samokształcenia, które pracownik wykonywał bez sprzętu służbowego. Dodał, że takie działanie było podyktowane stanem wyższej konieczności związanej z zapewnieniem bezpieczeństwa pracowników i zachowaniem ciągłości działania oddziału. Pracownicy z tej grupy ewidencjonowali czas pracy poprzez wysyłanie wiadomości o rozpoczęciu i zakończeniu pracy do bezpośredniego przełożonego,

sms lub pocztą elektroniczną z prywatnego konta. Po powrocie do pracy stacjonarnej wykonywali oni test z samokształcenia w trybie online potwierdzony zaświadczeniem z Platformy Spraw Pracowniczych. W wybranej losowo grupie 20 pracowników wykonujących pracę w trybie pracy zdalnej, dwoje nie zostało wyposażonych w służbowe komputery, gdyż w tej formie świadczenia pracy, brali tylko udział w procesie samokształcenia. Pracownicy ci, a także pracownicy świadczący pracę w systemie rotacyjnym (praca w biurze oraz dwie godziny pracy zdalnej przeznaczonej na samokształcenie) prowadzili karty pracy, w których informowali o zapoznaniu się z materiałami szkoleniowymi i o czasie wykonania zadań szkoleniowych. Wytyczne w tym zakresie⁵² nakładały na przełożonych pracowników, wykonujących pracę w formie zdalnej bez sprzętu, z jednoczesnym obowiązkiem podnoszenia kwalifikacji zawodowych, zadanie weryfikacji ich aktywności wyłącznie przy wykorzystaniu udostępnionych testów wiedzy. O liczbie testów do wykonania decydował przełożony pracownika. Ponadto, w ww. wytycznych na przełożonych tych pracowników nałożono obowiązek wykonania zbiorczego zestawienia wyników testów i przekazania ich naczelnikowi komórki kadrowo-płacowej w Oddziale.

(akta kontroli str. 373, 933-937, 1339-1372)

2.4. Organizując pracę zdalną Dyrektor zapewnił warunki do ochrony przez pracowników, informacji objętych tajemnicą. Wymogi w tym zakresie zawarto w „Polityce bezpieczeństwa informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”⁵³. Podczas wykonywania pracy w trybie zdalnym albo stacjonarnie, przy przekazywaniu plików, których treść, według właściciela zasobu informacyjnego podlegała ochronie, od pracowników wymagano stosowania metod kryptograficznych lub co najmniej szyfrowania poprzez kompresję pliku z hasłem. Pracownicy świadczący pracę zdalnie wykonywali swoje zadania w aplikacjach dziedzinowych, posługując się informacjami z szyfrowanych plików. Do wykonywania zadań w tym trybie pracy, nie pobierali z jednostki dokumentów objętych tajemnicą. Wszyscy pracownicy byli zobowiązani do zachowania w tajemnicy wszelkich posiadanych loginów i haseł. Organizacja pracy w formie zdalnej, nie spowodowała opóźnień w realizacji zadań w grupie pracowników poddanych badaniu.

Liczba zadań wykonanych przez Oddział ZUS w okresie od 1 kwietnia do 31 grudnia 2020 r. w zakresie wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych dotyczących emerytur i rent zmniejszyła się w stosunku do liczby takich spraw w 2019 r. W 2020 r. złożono 77 196 wniosków, a rozpatrzono 75 275, przy odpowiednio 85 146 i 83 723 w 2019 r. Liczba wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne i świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji złożonych i rozpatrzonych w 2019 r. i w 2020 r. znacznie się zmniejszyła. W 2019 r. złożono 37 377 wnioski, a rozpatrzono 31 391, w 2020 roku było to odpowiednio 25 632 i 25 923 wniosków. Zwiększyła się liczba załatwionych wniosków o pozostałe świadczenia oraz spraw załatwionych z urzędu. W 2019 r. było 28 469 takich spraw, a w 2020 r. 33 578.

(akta kontroli str. 829-860, 1075, 1375)

⁵² Wytyczne do działania w procesie samokształcenia wśród pracowników Zakładu nieposiadających sprzętu do pracy zdalnej, których w związku z wystąpieniem pandemii COVID-19 skierowano na pracę zdalną z obowiązkiem podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

⁵³ Zarządzenie Nr 34 Prezesa ZUS z 31 maja 2019 r. w sprawie wprowadzenia „Polityki bezpieczeństwa informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”, z późn. zm.)

Ograniczenia, nakazy i zakazy w związku z wystąpieniem stanu epidemii na terenie kraju, spowodowały wzrost wykonanych w Oddziale zadań. W 2020 r. rozpatrzono o 70 266 więcej wniosków o zasiłki niż w roku 2019 (wzrost o 35%). Największy wzrost odnotowano w grupie zasiłków opiekuńczych 46 467 (wzrost o 32%) i w grupie zasiłków chorobowych 21 778 (wzrost o 14%). W 2020 r. rozpatrzono także o 5 329 wniosków więcej niż w 2019 r. w zakresie ulg i umorzeń (wzrost o 143%). Ponadto oddział otrzymał dodatkowe obowiązki dotyczące wykonywania zadań wprowadzonych do realizacji w ramach przepisów antykryzysowych (Tarcze antykryzysowe I-VIII), w tym, m.in.: zwolnienia z opłacania składek na ubezpieczenia społeczne, wypłaty świadczenia postojowego dla przedsiębiorców i zleceniobiorców, odroczenia terminu płatności lub rozłożenie na raty należności z tytułu składek bez opłaty prolongacyjnej, odstąpienia od pobierania odsetek za zwłokę dla należności od 1 stycznia 2020 r., zwolnienia z naliczania składek za osoby wykonujące umowę cywilnoprawną, dodatek solidarnościowy i obsługę świadczenia „Polskiego Bonu Turystycznego”. Dyrektor wyjaśnił, że realizacja nowych zadań wynikających z regulacji antykryzysowych, w rzeczywistości, stała się dla Oddziału jednym z priorytetów. Do realizacji tych zadań wykorzystano zasoby kadrowe z komórek, w których w okresie pandemii obciążenie zadaniami uległo zmniejszeniu (KPS, ZAP, OBI, ADG, OBD, ORG, Kierownicy TJO), tworząc dedykowane zespoły zadaniowe, w których pracę wykonywało 317 pracowników. Dyrektor dodał, że podejmował szereg działań zarządczych, które w pierwszej kolejności zapewniały obsługę kluczowych zadań bieżących (świadczenia długoterminowe i krótkoterminowe, obsługa spraw płatników i ubezpieczonych) oraz zadań wprowadzonych do realizacji w ramach przepisów antykryzysowych. W 2020 r. w ramach Tarczy Antykryzysowej oddział obsłużył: 31 824 wnioski o świadczenia postojowe (RSP); 37 052 wnioski o zwolnienie z obowiązku opłacania składek (RDZ); 7 431 wniosków o ulgę (RDU) oraz 443 wnioski o odstąpienie od pobierania odsetek (RDO). Utworzenie dedykowanych zespołów zadaniowych, mimo obowiązującego stanu epidemii, pozwoliło zrealizować powierzone zadania w tym zakresie. Organizacja pracy Oddziału w tamtym czasie, pozwoliła zrealizować obowiązek wsparcia klientów w dostępie do wszystkich usług z obszaru zabezpieczenia społecznego, wpisanych w ustawowe zadania Zakładu.

(akta kontroli str. 994-997,1487)

Dyrektor wyjaśnił, że głównym celem przy organizowaniu pracy zdalnej było stworzenie możliwie jak najwyższej ochrony pracowników przed potencjalnym ryzykiem zarażenia wirusem SARS-Cov2 oraz zapewnienie ciągłości działania komórek organizacyjnych obsługujących kluczowe zadania bieżące (świadczenia długoterminowe i krótkoterminowe oraz obsługa spraw płatników i ubezpieczonych).

(akta kontroli str. 982)

2.5. W okresie objętym kontrolą obsługa klientów Oddziału odbywała się według procedur obowiązujących przed ogłoszeniem na obszarze kraju stanu epidemii. Na podstawie zaleceń i komunikatów Sztabu Kryzysowego, wprowadzono natomiast, zmiany w organizacji i sposobach wykonywania tej obsługi, w celu ograniczenia rozprzestrzeniania się wirusa SARS-CoV-2. Zadania związane z obsługą klientów w okresie pandemii, 102 pracowników Wydziału Obsługi Klientów i Korespondencji (dalej: OKK), realizowało stacjonarnie oraz świadcząc pracę w formie pracy zdalnej. Pracownicy tego wydziału w ramach pracy zdalnej obsługiwali m.in. narzędzia ułatwiające dostęp do usług świadczonych przez ZUS: Platformę Usług Elektronicznych (PUE), Centralną Ewidencję i Informację o Działalności Gospodarczej, e-Wizyty, e-Kalendarz, infolinię Centrum Obsługi Telefonicznej (dalej: COT) oraz szkolenia online/ webinaria dla klientów (WEBEX), załatwiając zgłaszane tam zlecenia i sprawy. Dyrektor wyjaśnił, że praca zdalna w tym Wydziale, ze

względem na jego charakter, stanowiła jedynie uzupełnienie bezpośredniej obsługi klientów, tj. obsługi na stanowiskach zlokalizowanych w salach obsługi klienta (dalej: SOK), w których sporządzali i składali oni wnioski, odbierali zaświadczenia i decyzje, potwierdzali swoje profile zaufane w E-pułap i PUE. Dyrektor dodał, że w związku z pandemią, w obszarze obsługi klientów, Zakład wprowadził mechanizmy ograniczające kontakty pomiędzy klientami i pracownikami SOK poprzez: udostępnienie klientom jednolitych skrzynek na dokumenty, umożliwiające składanie dokumentów bez kontaktu osobistego z pracownikiem ZUS, zmodyfikowanie sposobu rezerwacji (na określoną godzinę) na PUE, wdrożenie e-wizyt oraz usługi telefonicznej rezerwacji wizyty w wybranej przez klienta jednostce, tzw. e-kalendarz, oraz rozwój PUE poprzez wprowadzenie w niej nowych funkcjonalności. Dyrektor wyjaśnił, że wyposażenie pracowników SOK w telefony służbowe i skierowanie ich do pracy zdalnej, ograniczyłoby lub nawet uniemożliwiłoby obsługę klientów przybyłych do SOK. Od 16 marca do 3 maja 2020 r. wyłączono bezpośrednią obsługę klientów we wszystkich Terenowych Jednostkach Organizacyjnych (dalej: TJO). Od 4 maja 2020 r. rozpoczęto stopniowe przywracanie realizacji zadań związanych z bezpośrednią obsługą klienta. Stosowane przy tym środki ostrożności były na bieżąco dostosowywane do częstych zmian wynikających z przepisów prawa jak i aktualnej sytuacji epidemicznej. W okresie od 3 listopada do 24 grudnia 2020 r. nie nastąpiło powtórne zamknięcie SOK-ów i zaprzestanie bezpośredniej obsługi klienta, z uwagi na realizację zadań niezbędnych do zapewnienia pomocy obywatelom oraz realizacji innych zadań niezbędnych ze względu na przepisy prawa.

(akta kontroli str. 997-1001)

2.6. Problemy związane z użytkowaniem sprzętu służbowego i infrastruktury teleinformatycznej przy wykonywaniu pracy w formie pracy zdalnej dotyczyły: wydłużonego czasu otwierania się aplikacji i ich zawieszania w trakcie użytkowania, wydłużonego czasu oczekiwania na otwieranie wiadomości szyfrowanych (szczególnie w systemie pracy z wykorzystaniem pulpitu zdalnego), wydłużonego czasu otwierania dokumentów podpisywanych podpisem elektronicznym oraz trudności z logowaniem do serwera i zrywanie połączenia internetowego. Dyrektor wyjaśnił, że pojawiające się problemy techniczne były zgłaszane służbom informatycznym. W ramach działań zaradczych, we wrześniu 2020 r., uruchomiono dodatkowy kanał szyfrowy na nowej platformie, co znacznie poprawiło szybkość połączenia z serwerem i wyeliminowało zrywanie połączeń. Dyrektor dodał, że wielu pracowników zgłaszało dyskomfort w pracy z aplikacjami dziedzinowymi na małym ekranie laptopów oraz brak możliwości pracy na dwóch monitorach, przy obsłudze spraw wymagających korzystania z danych zawartych w różnych aplikacjach.

(akta kontroli str. 963, 1247-1263)

2.7. Badanie na próbie 10 celowo dobranych pracowników, w tym zatrudnionych w OKK⁵⁴, świadczących pracę w trybie stacjonarnym, wykazało, że pracownicy ci wykonywali zadania niezbędne do zapewnienia bezpośredniej obsługi klientów oraz obsługi korespondencji wpływającej do Zakładu, wynikające z procedur i wewnętrznych wytycznych oraz zapisów w ich zakresach obowiązków. Pracowali z zachowaniem reżimu sanitarnego, przestrzegając obowiązujących w Zakładzie zasad bezpieczeństwa. W ramach bezpośredniej obsługi klientów wykonywali standardowe działania: udzielali wyjaśnień klientom, przyjmowali wnioski, dokumenty, pisma, które skanowali i rejestrowali w systemie oraz wydawali klientom zaświadczenia. Obsługiwali też korespondencję wpływającą kanałami

⁵⁴ Pracownicy o numerach osobowych: 26001668, 26093895, 26001237, 26094866, 26093888, 26001615, 26001564.

elektronicznymi i od operatora pocztowego. Przygotowywali korespondencję do wysyłki na zewnątrz Oddziału i do transportu do innych komórek merytorycznych, w celu dalszej realizacji spraw. Czynności te nie były możliwe do realizacji, w trakcie świadczenia przez tych pracowników pracy w formie zdalnej. Wykonywane przez nich zadania w trybie pracy stacjonarnej były niezbędne do zabezpieczenia ciągłości działania pracy Oddziału i zapewnienia pomocy obywatelom. Pracownicy Wieloosobowego Stanowiska Zamówień Publicznych (ZAP)⁵⁵ realizowali zadania niezbędne do zapewnienia obsługi interesantów (zewnętrznych i wewnętrznych) z zakresu zamówień publicznych. Terminowa realizacja zadań związanych z udzielaniem zamówień publicznych, pozwalała pozostałym komórkom organizacyjnym Oddziału zapewnić ciągłość działania Zakładu. Zadania służbowe ww. pracowników nie mogły być realizowane w formie pracy zdalnej z powodu: [1] uwarunkowań zewnętrznych (Urząd Zamówień Publicznych nie uzyskał pełnej funkcjonalności Platformy e-Zamówienia, która miała zapewnić efektywny, ujednolicony, spełniający potrzeby i oczekiwania interesariuszy zelektronizowany proces udzielania zamówień publicznych, umożliwiający prowadzenie postępowań wyłącznie w formie elektronicznej); [2] konieczności prowadzenia postępowań o udzielenie zamówienia publicznego w formie elektronicznej i papierowej; [3] konieczności dostępu do dokumentacji papierowej, i zapewnienia prawidłowej obsługi prac komisji przetargowych w formie telekonferencji; [4] przyjmowania i opiniowania wniosków zakupowych komórek organizacyjnych Oddziału składanych w formie papierowej; [5] otwierania ofert składanych w formie elektronicznej i zapewnienia udziału w otwarciu ofert wykonawcom; [6] sporządzania projektów umów i umów wykonawczych, dla których w ustawie Prawo zamówień publicznych zastrzeżona jest wyłącznie forma pisemna i w konsekwencji konieczność prowadzenia korespondencji z wykonawcami w tym zakresie [7] prowadzenia monitoringu, sporządzania informacji i sprawozdań w zakresie udzielanych przez Oddział zamówień oraz udostępniania dokumentacji przetargowej podmiotom zewnętrznym, na ich wniosek, w trybie określonym w ustawie Prawo zamówień publicznych lub ustawie o dostępie do informacji publicznej. Dyrektor wyjaśnił, że w Wydziale Realizacji Dochodów (RED), do pracy zdalnej z wykorzystaniem służbowych laptopów, byli kierowani w pierwszej kolejności kluczowi pracownicy realizujący zadania bezpośrednio związane z obsługą wniosków, składanych przez klientów w ramach Tarczy Antykryzysowej. Pracownik o numerze 26093768, ze względu na realizowane zadania, nie był pracownikiem kluczowym i w związku z tym był przewidziany do pracy zdalnej w późniejszym okresie.

(akta kontroli str. 997-1001)

2.8. W badanym okresie w Oddziale w ramach wykonywania pracy zdalnej nie odnotowano incydentów naruszenia obowiązków pracowniczych ani wpływu skarg na pracę pracowników, którzy wykonywali ją w formie zdalnej.

(akta kontroli str. 1488-1492)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

Przyjęty w Oddziale sposób organizacji pracy w formie pracy zdalnej, umożliwiał wykonywanie w okresie od marca do kwietnia 2020 r. regulaminowych zadań Oddziału, 7,5% pracownikom świadczącym pracę w takiej formie. Pozostali pracownicy z tej grupy uczestniczyli w zorganizowanym i nadzorowanym procesie samokształcenia. Odsetek pracowników realizujących regulaminowe zadania w trybie pracy zdalnej wzrósł w okresie od początku października do końca grudnia

⁵⁵ O numerach osobowych: 26000510, 26900139.

2020 r. do 47%, przy czym tylko średnio 11,1% pracowników Oddziału świadczyło w tym okresie pracę zdalnie, przy 23% osób pracujących zdalnie, w okresie od marca do kwietnia 2020 r. Spowodowane to było ograniczoną liczbą komputerów przygotowanych do pracy zdalnej. Pracownicy wykonujący pracę zdalną realizowali ją zgodnie z obowiązującymi w Oddziale wytycznymi. Zapewniono też zabezpieczenie informacji objętych ochroną, a w ramach wykonywania pracy zdalnej nie odnotowano incydentów związanych z naruszeniem obowiązków pracowniczych.

IV. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

W związku z niestwierdzeniem nieprawidłowości w zakresie skontrolowanej działalności jednostki, Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag i wniosków.

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 Poznaniu.

Poznań, 27 maja 2021 r.

Kontroler
Zbigniew Truszkowski
specjalista kontroli państwowej

.....
podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu
Dyrektor
z up. Grzegorz Malesiński
p.o. Wicedyrektora

.....
podpis