



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Poznaniu

LPO.410.006.05.2021

Pan
Łukasz Grabowski
Dyrektor
Oddziału Regionalnego KRUS w Poznaniu
60-972 Poznań, ul. Św. Marcin 46/50
Skrytka pocztowa 31

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	Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego („dalej „KRUS”), Oddział Regionalny w Poznaniu. 60-972 Poznań, ul. Św. Marcin 46/50 (dalej „Oddział” lub „Oddział Regionalny”).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Łukasz Grabowski, Dyrektor Oddziału Regionalnego KRUS w Poznaniu ¹ (dalej „Dyrektor” lub „Dyrektor Oddziału”).
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, z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed tym okresem dotyczących zakresu kontroli. ^{2,3}
Podstawa prawna podjęcia kontroli	art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ⁴
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu
Kontroler	Krzysztof Płoszewski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LPO/26/2021 z 22 lutego 2021 r. (akta kontroli str. 1-2, 3-4)

¹ Powołany na to stanowisko 30 września 2020 r. przez Prezesa KRUS. Wcześniej Dyrektorem Oddziału był Pan Adam Stanisław Minkowski powołany na to stanowisko w dniu 14 marca 2016 r.

² Dalej także „kontrolowany okres” albo „badany okres”.

³ Do realizacji celu kontroli wykorzystano także dane statystyczne i dokumenty strategiczne z lat wcześniejszych.

⁴ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: ustawa o NIK.

II. Ocena ogólna⁵ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W Oddziale KRUS, od czasu ogłoszenia stanu epidemii, tj. od dnia 20 marca 2020 r., do zakończenia czynności kontrolnych⁶, nie zorganizowano pracy w sposób umożliwiający jej rzetelne i prawidłowe wykonywanie w trybie zdalnym dla całości wykonywanych zadań. Praca w tym trybie była możliwa jedynie dla ok. 7,3% liczby dni pracy w tym okresie czasu, których wykonywanie nie wymagało dostępu do tajemnic ustawowo chronionych i danych z systemów informatycznych wykorzystywanych w KRUS.

Niski stopień zlecenia pracy zdalnej wynika z rodzaju wykonywanych pozostałych czynności polegających na konieczności zapewnienia obsługi klientów (rolników) w oparciu o dane wrażliwe, które w związku z niedokończoną informatyzacją KRUS nie mogły być wykonywane poza siedzibą Oddziału i jego jednostek terenowych. Zwiększenie potencjału pracy wykonywanej w tej formule przy uwzględnieniu ochrony danych wrażliwych będzie możliwe dopiero po ukończeniu pełnej informatyzacji KRUS i wprowadzeniu sztywnych łącz elektronicznego komunikowania się z bazami dziedzinowym. Prace nad komputeryzacją KRUS są w chwili obecnej zaawansowane, ale nieukończone.

Na podstawie wytycznych przekazywanych przez jednostkę nadrzędną oraz analiz wykonanych przez Zespół Kryzysowy Oddziału ustalono procedury wewnętrzne, które regulowały zasady polecenia pracy zdalnej. Zgodnie z wytycznymi jednostki nadrzędnej, w Oddziale dokonano podziału wszystkich pracowników na dwa zespoły pracownicze włącznie z kadrą zarządzającą dla zachowania zasady pełnej zastępowalności umożliwiającej zachowanie ciągłości pracy w realizacji powierzonych zadań (w tym również przez placówki terenowe) przez poszczególne zespoły. Z uwagi na kwestie bezpieczeństwa oraz zachowanie ciągłości pracy, zabroniono dokonywania zamian pracowników pomiędzy zespołami w trakcie rotacji. W przypadku delegowania pracownika do pracy w formie zdalnej jednego zespołu, odpowiedni pracownik drugiego zespołu wykonywał w tym czasie pracę w trybie stacjonarnym. Zasadę izolowania pracowników stosowano również w pracy stacjonarnej poprzez umieszczanie ich stanowisk w różnych pokojach.

Szczegółowa kontrola organizacji pracy zdalnej dla losowo wybranych 30 pracowników Oddziału Regionalnego w siedzibie w Poznaniu wykazała, że polecenia pracy zdalnej wydawane były w formie pisemnej w sposób umożliwiający dostateczną jego rozliczalność m.in. w zakresie miejsca świadczenia pracy, a w ewidencji czasu pracy odnotowywano daty i godziny jej rozpoczęcia oraz zakończenia.

OBSZAR

Opis stanu
faktycznego

1. Przygotowanie do realizacji pracy w formie zdalnej.

1.1. Zgodnie z Zarządzeniem⁷ Prezesa KRUS Oddział Regionalny wykonuje swoje zadania za pomocą 28 placówek terenowych obejmujących województwo wielkopolskie oraz działa na obszarze 18 gmin w najbliższym sąsiedztwie miasta Poznania zapewniając statutową obsługę ich mieszkańcom.

(akta kontroli str. 5-59)

⁵ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną, jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

⁶ 16 kwietnia 2021 r.

⁷ Zarządzenie nr 42 Prezesa KRUS z dnia 21 września 2016 r. w sprawie organizacji wewnętrznej, szczegółowego zakresu zadań i zasięgu terytorialnego oddziału regionalnego i podległych placówek terenowych oraz nadania regulaminu organizacyjnego oddziału regionalnego i podległych placówek terenowych (ze zmianami ogłoszonymi Zarządzeniem Prezesa KRUS nr 2 z dnia 15 stycznia 2019 r. oraz Zarządzeniem Prezesa KRUS nr 12 z dnia 12 czerwca 2019 r.).

Nawiązując do 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 kryzysowych⁸ i kierując się potrzebą obniżenia poziomu zagrożenia wirusem SARS-CoV-2 oraz mając na uwadze zdrowie i bezpieczeństwo pracowników KRUS a także osób korzystających z ich usług, Prezes KRUS przekazywała pisemnie do jednostek organizacyjnych KRUS na terenie kraju⁹, w tym do Dyrektora Oddziału wytyczne w sprawie funkcjonowania Oddziału oraz organizacji pracy zdalnej podległych komórek i jednostek organizacyjnych oraz pracowników. W 2020 r. Prezes KRUS wielokrotnie kierowała do realizacji wytyczne ustalające procedury wewnętrzne w zakresie wykonywania pracy zdalnej w sytuacji zmieniającego się otoczenia spowodowanego stanem epidemii COVID-19:

- W piśmie z dnia 13 marca 2020 r. zobowiązano Dyrektora Oddziału m.in. do wyznaczenia osoby koordynującej działania związane ze zwalczaniem koronawirusa, ograniczenia przeprowadzania wizytacji w gospodarstwach rolnych do niezbędnego minimum, ograniczenia wizyt interesantów oraz innych osób z zewnątrz w obiektach siedziby Oddziału i jednostek podległych, zalecono zaprzestania wzywania interesantów do osobistego stawiennictwa (a wątpliwości zalecono wyjaśniać w formie listownej lub pocztą elektroniczną), zapewnienia płynów dezynfekujących do rąk oraz propagowania instrukcji prawidłowego ich używania, zapewnienia dezynfekowania kilka razy dziennie klamek, uchwytów w drzwiach, blatów oraz elementów dostępnych dla wszystkich (np. poręczy przy schodach), stałego monitoringu zaleceń wydawanych przez Wojewodów, Ministrów oraz inne organy i służby w sprawie postępowania z koronawirusem i ich wykonaniem. Ponadto w piśmie tym poinformowano Dyrektora Oddziału m.in. o możliwości, na podstawie art. 3 ustawy o zapobieganiu COVID-19, polecenia pracownikowi wykonywania przez czas oznaczony pracy określonej w umowie o pracę, poza miejscem stałego wykonywania (praca zdalna¹⁰) mając na uwadze konieczność zapewnienia sprzętu i dokumentów KRUS. W przypadku zaobserwowania objawów charakterystycznych dla koronawirusa, należy postępować zgodnie z „zasadami postępowania epidemiologicznego” podanymi na stronie Głównego Inspektoratu Sanitarnego¹¹. W przypadku objęcia przez właściwe służby pracownika kwarantanną przysługuje mu zasiłek i nie można mu zlecić pracy w tym pracy zdalnej. W wytycznych zwrócono uwagę, że zgodnie z art. 4 ustawy o zapobieganiu COVID-19 wprowadzono możliwość dodatkowego zasiłku opiekuńczego w wymiarze 14 dni, który jest przyznawany w trybie i na zasadach określonych w ustawie z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa¹². Zalecono ograniczenie obiegu dokumentów pomiędzy jednostkami organizacyjnymi na rzecz przesyłania w formie elektronicznej skanowanych dokumentów.

⁸ Dz. U. z 2020 r. poz. 1842, ze zm., obowiązująca od 8 marca 2020 r. nazywana dalej „ustawą o zapobieganiu COVID-19”.

⁹ Wytyczne Przez KRUS kierowane były do Dyrektorów Oddziałów Regionalnych, Głównego Księgowego KRUS, Naczelnego Lekarza KRUS, Dyrektorów Biur, Pełnomocnika Prezesa kierującego Zespołem KRUS..

¹⁰ W „Wytycznych” wyjaśniono, że instytucja „pracy zdalnej” przewidzianej w ustawie o zapobieganiu COVID-19 jest całkowicie odrębna od instytucji „telepracy” wymienionej w Kodeksie pracy. Oznacza to, że pracownik pracujący w domu jeżeli nie ma możliwości wykorzystania środków komunikacji elektronicznej może wykonywać prace bez użycia komputera, internetu itp. (np. pracownik analizuje dokumenty, pisze opinie i przekazuje pracodawcy efekt swojej pracy).

¹¹ W przypadku zaobserwowania objawów charakterystycznych dla koronawirusa pracownik powinien bezzwłocznie powiadomić telefonicznie stację sanitarno-epidemiologiczną lub zgłosić się do oddziału zakaźnego lub oddziału obserwacyjno-zakaźnego, gdzie określony zostanie dalszy tryb postępowania medycznego.

¹² Dz. U. z 2019 r. poz. 645 ze zm.

Załącznikiem do omawianych wytycznych był wzór „Polecenia wykonywania pracy określonej w zawartym stosunku pracy poza miejscem jej stałego wykonywania (praca zdalna)”, w którym określono okres wykonywania pracy, adres wykonywania pracy (adres zamieszkania), dostępność pracownika (nr telefonu i e-mail) oraz zobowiązania, że praca będzie wykonywana zgodnie z czasem pracy określonym w regulaminie pracy. Potwierdzenie rozpoczęcia i zakończenia pracy udokumentowane będzie w formie e-maila wysłanego do przełożonego lub oświadczenia wg załączonego do omawianego pisma wzoru. We wzorze „Oświadczenie o rozpoczęciu i zakończeniu pracy określonej w zawartym stosunku pracy poza miejscem jej stałego wykonywania (praca zdalna)” pracownik zobowiązany był do podania dla każdego dnia godziny jej rozpoczęcia i zakończenia. Pracownik ma obowiązek przedstawić informacje, wyjaśnienia oraz sprawozdania dotyczące wykonywanej pracy.

(akta kontroli str. 61-70)

- W piśmie z dnia 19 marca 2020 r. zobowiązano Dyrektora Oddziału m.in. do zabezpieczenia przygotowanych „wrzutni” na korespondencję aby było niemożliwe wyjęcie dokumentów bądź zabranie całego opakowania przez osoby postronne i umiejscowienia „wrzutni” w takim miejscu, aby była pod ciągłym nadzorem osób fizycznych bądź elektronicznym. „Wrzutnie” powinny być opisane i znajdować się wewnątrz obiektów użytkowanych przez KRUS.

(akta kontroli str.316-317)

- W piśmie z dnia 29 kwietnia 2020 r. przypomniano o wcześniejszych zaleceniach oraz zwrócono uwagę m.in. na potrzebę przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie zakrywania ust i nosa w miejscach publicznych, zachowania odległości pomiędzy stanowiskami pracy na odległość co najmniej 1,5 m oraz zapewnienia dostępu do płynów dezynfekcyjnych lub rękawiczek. Ponadto w omawianym piśmie zalecono sukcesywnie wygaszanie pracy zdalnej realizowanej przez pracowników oraz przypomniano, że pracodawca zobowiązany jest udzielić pracownikowi urlopu wypoczynkowego zgodnie z art. 161 i 168 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy¹³. Ponadto wprowadzono zasadę, że na pisemny wniosek pracownika, zwolnienie od pracy w celu załatwienia spraw osobistych realizowane będzie w drugiej części dnia pracy, bez powrotu do pracy.

(akta kontroli str. 71-76)

- W piśmie z dnia 14 maja 2020 r. zobowiązano Dyrektora Oddziału m.in. do przywrócenia od 18 maja 2020 r. obsługi interesantów przy zachowaniu zasady odpowiedniego odstępu minimum 1,5 m w poczekalni w sali obsługi¹⁴ oraz przestrzegania zasady, że wszystkie osoby obsługujące oraz odwiedzające placówki KRUS zobowiązane są posiadać środki ochrony osłaniające nos i usta¹⁵. Zgodnie z omawianymi wytycznymi wejście na salę obsługi interesant rozpoczyna od obowiązkowej dezynfekcji rąk. Osoba obsługująca powinna być oddzielona od interesanta przezroczystą szybą ze szkła lub plexi. W placówkach KRUS nadal pozostaną skrzynki – tzw. „wrzutnie” oraz wydzielone stoliki z drukami KRUS. Ponadto zalecono z dniem 18 maja 2020 r. przywrócić wykonywanie pracy w miejscu jej wykonywania oraz stopniowo

¹³ Dz. U. z 2020 r. poz. 1320, ze zm.

¹⁴ Decyzję o ilości i ustawieniu krzeseł w poczekalni podejmuje Dyrektor Oddziału lub Kierownik Oddziału Terenowego.

¹⁵ Informacja o powyższym winna być wywieszona w widocznym miejscu przed wejściem do sali obsługi.

przywracać badania lekarskie przeprowadzane przez lekarzy rzeczoznawców i komisje lekarskie z zastosowaniem zabezpieczeń sanitarnych.

(akta kontroli str. 77-79)

- W piśmie z dnia 8 października 2020 r. w związku z pogarszającą się sytuacją epidemiczną w kraju zobowiązano Dyrektora Oddziału m.in. do przejścia wszystkich jednostek i komórek organizacyjnych KRUS od 12 października 2020 r. na świadczenie pracy w podziale na dwa zespoły pracownicze „A” i „B”. Podział na zespoły pracownicze powinien obejmować wszystkich pracowników włącznie z kadrą zarządzającą, przy zachowaniu zasady pełnej zastępowalności umożliwiającej wykonywanie pracy przez poszczególne zespoły. Z uwagi na kwestie bezpieczeństwa oraz zachowanie ciągłości pracy, zabroniono dokonywania zamian pracowników pomiędzy zespołami w trakcie rotacji. Załącznikiem do omawianych wytycznych był wzór „Polecenia wykonywania pracy określonej w zawartym stosunku pracy poza miejscem jej stałego wykonywania (praca zdalna)”, w którym określono okres wykonywania tej pracy, adres wykonywania pracy (adres zamieszkania), dostępność pracownika (nr telefonu i e-mail służbowy) oraz zobowiązania, że praca będzie wykonywana zgodnie z czasem pracy określonym w regulaminie pracy. Potwierdzenia rozpoczęcia i zakończenia pracy wymagano w formie oświadczenia wg załączonego wzoru. We wzorze „Oświadczenia” o pracy poza miejscem jej stałego wykonywania (praca zdalna) pracownik zobowiązany był do podania dla każdego dnia godziny jej rozpoczęcia i zakończenia oraz dodatkowo wskazania realizowanych zadań.

(akta kontroli str. 115-119)

- W piśmie z dnia 13 października 2020 r. zobowiązano Dyrektora Oddziału m.in. do tego, by w przypadku niemożności wykonywania pracy zdalnej dla jednej z osób z zespołów A lub B, pracownikom pozostającym w biurze zapewnił pomieszczenia gwarantujące w możliwie największym stopniu zachowanie odpowiedniego reżimu sanitarnego i dystansu społecznego.

(akta kontroli str. 120-122)

- W dniu 3 listopada 2020 r. Prezes KRUS w związku z postanowieniem § 1 pkt 6 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 2 listopada 2020 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii¹⁶ zobowiązał Dyrektora Oddziału do powtórznego przeanalizowania sytuacji kadrowej w Oddziale w celu możliwie najpełniejszego zapewnienia pracy zdalnej pracownikom przy zachowaniu zasady, że pomimo trudnej sytuacji epidemicznej należy zapewnić ciągłość działania i nieprzerwaną obsługę interesantów.

(akta kontroli str. 125-129)

- W dniu 19 marca 2021 r. w związku z ogłoszonymi rozszerzonymi zasadami bezpieczeństwa na terenie całego kraju od 20 marca 2021 r. wynikającymi z pogarszającej się sytuacji epidemiologicznej, Prezes zobowiązał dyrektorów jednostek organizacyjnych do kierowania pracowników do wykonywania pracy w trybie zdalnym w maksymalnie największym możliwym zakresie zapewniając jednocześnie utrzymanie ciągłości realizacji niezbędnych zadań.

(akta kontroli str. 373-374)

¹⁶ Dz.U. poz. 1931.

1.2. W związku z przekazanymi wytycznymi Prezesa KRUS¹⁷ w sprawie funkcjonowania Oddziału, organizacji pracy zdalnej podległych komórek i jednostek organizacyjnych oraz pracowników w zakresie wykonywania pracy zdalnej w sytuacji zmieniającego się otoczenia spowodowanego stanem epidemii COVID-19, Dyrektor Oddziału w dniu 13 marca 2020 r. zwołał posiedzenie Zespołu Kryzysowego¹⁸ w celu dokonania ustaleń w zakresie zarządzania skutkami zagrożenia epidemii koronowirusa. Na omawianym posiedzeniu powołano koordynatora działań z zakresu zarządzania kryzysowego w sytuacji zagrożenia epidemiologicznego, który swoje zadania będzie wykonywał przy wsparciu zespołu pracowników Oddział Regionalnego¹⁹. W celu zapewnienia szczególnej ochrony pracowników wprowadzono następujące zasady: znacznie ograniczyć wejścia interesantów do siedziby Oddziału (m.in. interesantów zobowiązano do wpisywania do rejestru wejść danych kontaktowych: imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr telefonu), ustawienia w wejściu do Oddziału w Poznaniu „wrzutni” na dokumenty (aby ograniczyć wejścia osób chcących złożyć dokumenty) i objęcia tych dokumentów 24-godzinną kwarantanną przed przekazaniem do odpowiednich komórek organizacyjnych, wprowadzono zasadę maksymalizacji przepływu drogą elektroniczną dokumentacji pomiędzy jednostkami KRUS, celem uniknięcia kontaktów międzyludzkich i ograniczenia korespondencji w formie papierowej. Ponadto zdecydowano o zakupie środków dezynfekujących dla osób przebywających w pomieszczeniach siedziby Oddziału oraz podległych jednostek terenowych oraz postanowiono zobowiązać firmę sprząającą do wycierania klamek oraz drzwi środkami dezynfekującymi.

Na kolejnych posiedzeniach Zespołu Kryzysowego²⁰ dokonano podsumowania dotychczasowych działań w zakresie zapobiegania epidemii. Wprowadzono kolejne zasady do stosowania w celu ograniczenia rozprzestrzeniania się koronowirusa polegające na poleceniu jednostkom terenowym przygotowania „wrzutni” i ograniczenia przyjęć interesantów, wyjmowania korespondencji z „wrzutni” przez pracowników zaopatrzonych w gumowe rękawiczki, zaoczne rozpatrywanie wniosków przez lekarzy rzeczoznawców o świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji, przyznawanie renty chorobowej na podstawie zebranej dokumentacji, odkażania biurek przez pracowników je używających, wystawienia na każdym piętrze Oddziału w Poznaniu w dostępnym miejscu dla wszystkich przebywających tam osób środków dezynfekujących.

W sprawie pracy w formie zdalnej przyjęto następujące zasady postępowania:

- pracownicy pracują 2-3 dni wymiennie w jednostce organizacyjnej, a następnie 2-3 dni zdalnie (w domu), pozostając do dyspozycji bezpośredniego przełożonego,
- kierownicy jednostek organizacyjnych/komórek ustalają z podległymi pracownikami tryb i grafiki pracy,
- pracownicy składają wnioski o zdalną pracę począwszy od 28 marca 2020 r.,
- tryb zdalnej pracy należy prowadzić zgodnie z wytycznymi Prezesa KRUS,
- potwierdzeniami usprawiedliwienia nieobecności będą polecenia pracy zdalnej.

(akta kontroli str. 95-103, 267-283, 298-309, 310-315, 454-456, 473)

¹⁷ Wytyczne Prezesa KRUS z dnia 13 marca 2020 r.

¹⁸ Zespół Kryzysowy Oddziału KRUS powołany został zarządzeniem Dyrektora z dnia 12 marca 2019 r. w celu zapewnienia wykonywania zadań z zakresu zarządzania kryzysowego jako organ pomocniczy Dyrektora. W skład Zespołu wchodzi: Dyrektor Oddziału, jego zastępcy, kierownicy wydziałów oraz inni pracownicy.

¹⁹ W skład zespołu Dyrektor powołał głównego specjalistę i specjalistę Wydziału Ogólnego, Kierownika Samodzielnego Referatu Kontroli oraz specjalistę ds. BHP.

²⁰ Kolejne posiedzenia Zespołu Kryzysowego odbyły się w dniach 16 i 18 marca 2020 r.

1.3. W przeprowadzonej analizie dotyczącej dobranych losowo 30 pracowników²¹ wykonujących pracę w formie zdalnej w siedzibie Oddziału Regionalnego pracujących w różnych działach²² i na różnych stanowiskach²³ w okresie od marca do grudnia 2020 r. stwierdzono, że polecenia zdalnej pracy wydawano na okresy od jednego dnia do pięciu roboczo dni z częstotliwością za cały omawiany okres od jednego do pięciu poleceń. Polecenia te wydawane były każdorazowo w formie pisemnej, pracownikom określano czas i miejsce wykonywania pracy poza miejscem jej stałego wykonywania, zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy o zapobieganiu Covid-19, wskazywano w nich charakter sprzętu (nr telefonu najczęściej prywatnego), adres służbowej (osobistej) poczty elektronicznej. W każdym poleceniu zdalnej pracy informowano pracownika, że praca ma być wykonywana zgodnie z czasem pracy określonym w regulaminie pracy zgodnie z zadaniami określonymi w zakresie obowiązków, a potwierdzenie jej rozpoczęcia i zakończenia należy potwierdzić w formie e-maila wysłanego do przełożonego lub oświadczenia pracownika wg załączonego wzoru.

Każdorazowo po zakończeniu pracy poza miejscem jej stałego wykonywania (praca zdalna), pracownicy w formie pisemnej składali oświadczenie, w którym podawali za każdy dzień wykonywania pracy - godzinę jej rozpoczęcia i zakończenia - zgodnie z obowiązującym wymiarem czasu pracy. W oświadczeniach składanych od października 2020 r. wskazywano szczegółowo realizowane zadania za każdy dzień oddelegowania na pracę zdalną.

(akta kontroli str. 161-162, 164-265, 385-416, 419-443, 469)

1.4. W przeprowadzonej analizie dotyczącej 50 dobranych losowo pracowników z siedziby Oddziału²⁴ wykonujących pracę w formie zdalnej w okresie od marca do grudnia 2020 r. dokonano przeglądu rodzaju wykorzystywanego sprzętu w trakcie wykonywania pracy w formie zdalnej. Pracownicy delegowani do pracy zdalnej wykorzystywali prywatny sprzęt komputerowy. Tylko dwa służbowe laptopy były używane przez pracowników do pracy zdalnej²⁵. Były one wyposażone w system operacyjny Windows 10, pakiet biurowy Microsoft Office, program poczty mailowej poprzez stronę internetową owa.krus.gov.pl, program antywirusowy ESET ENDPOINT ANTYVIRUS. Komputery te nie miały zainstalowanych programów dziedzinowych oraz baz danych z danymi wrażliwymi klientów KRUS, były zabezpieczone loginem i hasłem i służyły głównie do obsługi służbowej skrzynki mailowej, ewentualnego przygotowywania bieżącej dokumentacji, projektów pism, itp. Z uwagi na brak dostępu do systemów dziedzinowych na w/w sprzęcie nie przetwarzano danych osobowych pracowników oraz beneficjentów. Dyrektor wyjaśnił, że praca w Oddziale wykonywana jest w oparciu o dane źródłowe, gromadzone w sieci od 30 lat (tyle lat istnieje KRUS) oraz na podstawie informacji pozyskiwanych z innych urzędów, np. na potrzeby ustalenia stażu pracy rolników oraz wysokości opłacanej składki. Informacje na ten temat są wprowadzane do systemów informatycznych KRUS, ponieważ nie ma ich w formie zdigitalizowanej

²¹ W siedzibie Oddziału zatrudnionych było w okresie od marca do grudnia 2020 r. średnio 100 pracowników, w tym przeciętnie dwie osoby przebywały na długotrwałych urloпах (urlop macierzyński, tacierzyński).

²² Do badanej próby dobrano pracowników wydziałów: ogólnego, finansowo-księgowego, świadczeń, ubezpieczeń, administracyjno-gospodarczego, referatów: wypłat, „prewencji, rehabilitacji i orzecznictwa lekarskiego”.

²³ Byli to pracownicy zatrudnieni na stanowiskach: kierownik wydziału, specjalista, główny specjalista, młodszy specjalista, inspektor, starszy inspektor, samodzielny inspektor aprobant.

²⁴ W siedzibie Oddziału zatrudnionych było w okresie od marca do grudnia 2020 r. średnio 100 pracowników, w tym przeciętnie dwie osoby przebywały na długotrwałych urloпах (urlop macierzyński, tacierzyński).

²⁵ W siedzibie Oddziału Regionalnego do dyspozycji pracowników przypisanych jest 10 komputerów przenośnych (w tym kierownictwa Oddziału). Stanowiska pracy wyposażone są w komputery stacjonarne pracujące w sieci informatycznej KRUS.

w bazie danych. W KRUS obecnie trwają prace nad budową systemu elektronicznej bazy danych oraz elektronicznego obiegu dokumentów. Ponadto Dyrektor wyjaśnił, że laptopy te służyły głównie do obsługi służbowej skrzynki mailowej, ewentualnego przygotowywania bieżącej dokumentacji, projektów pism, itp.

Dla potrzeb osób wykonujących pracę zdalną w KRUS stworzono stronę internetową: owa.krus.gov.pl, dzięki której pracownicy posiadali dostęp do elektronicznej poczty służbowej. Dostęp do elektronicznej poczty służbowej podczas pracy zdalnej odbywał się poprzez wprowadzanie do wyszukiwarki adresu owa.krus.gov.pl i zalogowaniu się do służbowej skrzynki mailowej.

Łączność telefoniczna z pracownikami oddelegowanymi do pracy zdalnej utrzymywana była głównie z użyciem telefonów prywatnych²⁶.

W Oddziale Regionalnym nie przewidziano wypłaty ekwiwalentu pieniężnego za jego używanie. Dyrektor wyjaśnił, że takie postępowanie realizowane było zgodnie z wytycznymi Kierownictwa KRUS i obowiązywało we wszystkich jednostkach organizacyjnych. Zdaniem Dyrektora, praca w formie zdalnej została wprowadzona w sposób awaryjny z dnia na dzień i wynikała z zagrożenia epidemicznego, a szczegóły związane z tą pracą nie zostały szczegółowo określone w ustawie Kodeks Pracy. Dyrektor ponadto stwierdził, że po dokonaniu analizy praktyki stosowania pracy zdalnej, zostaną w przyszłości uwzględnione również aspekty dotyczące przysługującego ekwiwalentu pracownikowi za wykonywaną pracę zdalną poza stacjonarnym miejscem pracy.

W dokonanej analizie dotyczącej pięciu pracowników²⁷ pracujących w trybie stacjonarnym, którzy nadzorują pracę osób w formie zdalnej stwierdzono, że pracują oni na następujących systemach: nSIU²⁸, FARMER²⁹, EZD³⁰ oraz pakietach biurowych i księgowych. Pracownicy nadzorujący pracę zdalną podwładnych posiadali możliwość kontaktu telefonicznego i mailowego z pracownikami wykonującymi powierzone zadania.

(akta kontroli str. 163, 264-265, 369, 318, 365, 369-371, 375, 446-447, 464, 467, 469)

1.5. Dyrektor Oddziału Regionalnego nie zgłaszał problemów związanych z kierowaniem pracowników na pracę w formie zdalnej, ponieważ jak wyjaśnił, posiadał świadomość, że prowadzone są prace nad „cyfryzacją” KRUS, a ich celem jest wprowadzenie w przyszłości cyfryzacji we wszystkich obsługiwanych sprawach, co znacznie może ułatwić wykonywanie pracy w systemie pracy zdalnej. Ponadto dodał, że dostosowanie systemów dziedzinowych oraz systemu EZD do wykonywania pracy w systemie pracy zdalnej jest procesem długotrwałym i kosztownym, zależnym również od innych zewnętrznych czynników.

Zdaniem Dyrektora, praca zdalna była nową formułą pracy, wprowadzoną w sposób awaryjny z dnia na dzień i wynikała z zagrożenia epidemicznego. W 2020 r. z tej

²⁶ Do dyspozycji pracowników Oddziału Regionalnego przeznaczono 40 telefonów służbowych, w tym dla pracowników w siedzibie w Poznaniu – 8 telefonów (dla dyrektorów i kierowników wydziałów).

²⁷ Analizie poddano kierownika samodzielnego referatu i świadczeń oraz kierowników wydziałów: finansowo-księgowego, ubezpieczeń i świadczeń.

²⁸ Zakres funkcjonalny systemu nSIU obejmuje obsługę ubezpieczenia społecznego rolników oraz członków ich rodzin, obsługę świadczeń krótkoterminowych, obsługę postępowań wypadkowych rolników, sprawozdawczość z w/w obszarów, centralny zasób danych osobowych, agregację danych do NFZ, udostępnianie danych dla instytucji zewnętrznych, przetwarzanie danych pobieranych z instytucji zewnętrznych (np. PESEL, ZUS eZLA).

²⁹ Zakres funkcjonalny systemu FARMER obejmuje obsługę świadczeń długoterminowych (emerytury, renty), obsługę orzecznictwa lekarskiego, sprawozdawczość z w/w obszarów, udostępnianie danych dla instytucji zewnętrznych, deklaracje PIT, ZUS, dane dotyczące OFE, przetwarzanie danych pobieranych z instytucji zewnętrznych.

³⁰ Zakres funkcjonalny systemu EZD (skrót od: elektroniczne zarządzanie dokumentacją) obejmuje obsługę archiwum dokumentów elektronicznych i elektroniczne zarządzanie dokumentami.

formuły pracy Oddział korzystał w sposób oszczędny i praca w tym trybie obejmowała ok. 7,5% czasu pracy ogółu zatrudnionych pracowników (pracownicy wykorzystali ten czas w 100%). Dyrektor zapewnił, że możliwości zwiększenia potencjału pracy wykonywanej w tej formule mogą być wyższe, ale dopiero po ukończeniu pełnej informatyzacji KRUS i wprowadzeniu sztywnych łącz elektronicznego komunikowania się z bazami dziedzinowymi, z których korzysta KRUS, prace nad komputeryzacją są w chwili obecnej zaawansowane ale nieukończone. Po ukończeniu tych prac będzie istniała możliwość zwiększenia potencjału wykorzystania formuły zdalnej pracy w znacznie wyższym stopniu, można szacować, że nawet do 40% - przy uwzględnieniu specyfiki pracy KRUS (obsługi rolników).

(akta kontroli str. 457-461, 468)

1.6. W celu zapewnienia odpowiednich warunków pracy stacjonarnej w biurach Oddziału Regionalnego zapewniono spełnianie wymogów określonych w rozporządzeniach w sprawie ograniczeń związanych z epidemią COVID-19 oraz wytycznych Prezesa KRUS.

We wszystkich pomieszczeniach siedziby Oddziału zapewniono zachowanie odpowiedniej odległości między stanowiskami pracy, wynoszącej co najmniej 1,5 m. W wieloosobowych pokojach biurowych (dwu, trzy i czteroosobowych) w trakcie przeprowadzonych w toku kontroli oględzin³¹ maksymalnie przebywały po dwie osoby.

Na sali obsługi, na której byli przyjmowani interesanci, stanowiska zostały wyposażone w przezroczystą płytę z plexi odgradzającą pracownika KRUS i klienta. Poczekalnia do sali obsługi o powierzchni ok. 10 m² była przygotowana na jedną oczekującą osobę, jak wyjaśnił Dyrektor, było to zgodne z poleceniem pisemnym Naczelnego Lekarza KRUS, który w piśmie z dnia 19 maja 2020 r. poinformował, że w poczekalni należy ustawić krzesła uzależniając ich ilość od powierzchni – jedno krzesło na ok. 10 m². Na korytarzu każdego piętra, na oddzielnym stoliku, umieszczono pojemnik z płynem dezynfekującym dłonie oraz jednorazowe ochronne rękawiczki plastikowe. Przy wejściu na każde piętro na tablicy informacyjnej wywieszono materiały informacyjne (również w formie ikonograficznej) o wymogach określonych w rozporządzeniu w sprawie ograniczeń w związku z epidemią COVID-19. Płyny dezynfekujące dłonie umieszczono również w innych pomieszczeniach wspólnie użytkowanych przez pracowników i klientów KRUS, w takich jak: sekretariat, biuro podawcze, toalety. Przy wejściu do budynku, w którym mieściła się siedziba Oddziału, na parterze, znajdowała się „wrzutnia” na przekazywane dokumenty przez klientów KRUS. Miejsce „wrzutni” wyposażone było w stolik, krzesło, materiały informacyjne (w tym wzory wniosków, podań itp.). „Wrzutnia” była pod stałym nadzorem wizualnym osób pilnujących pomieszczeń biurowych.

(akta kontroli str. 448-453, 453a)

1.7 W sprawie korzyści i ryzyk płynących z dotychczasowych doświadczeń związanych z organizacją pracy w formie zdalnej, Dyrektor Oddziału wyjaśnił, że:

- wdrożenie systemu pracy w formie zdalnej pozwoliło na zapewnienie ciągłości działania oraz ciągłości obsługi interesantów w trakcie I i II fali pandemii, a dzięki kierowaniu pracowników na pracę zdalną, uniknięto zamykania

³¹ Oględziny pomieszczeń biurowych siedziby Oddziału przeprowadzono w dniu 18 marca 2021 r. W dniu oględzin w siedzibie Oddziału zatrudnionych było 94 pracowników, z czego 17 osób tego dnia nie pracowało z uwagi na zwolnienie lekarskie (6 osób), urlop macierzyński (6 osób), urlopu wypoczynkowego (3 osoby), kwarantanny (2 osoby), izolacji domowej (1 osoba). W pracy w dniu 18 marca było 76 pracowników. Biura siedziby zajmowały sześć pięter biurowca (II, III, IV, V, VI, VII).

jednostek KRUS z uwagi na przebywanie pracowników na kwarantannie i w izolacji domowej;

- wdrożono, zgodnie z wytycznymi, podział pracowników na zespoły A i B oraz opracowano plan zastępstw placówek terenowych na wypadek konieczności zamknięcia z powodu zachorowań, co zapewniło ciągłość pracy³² i bezpieczeństwo epidemiczne pracowników.

Zdaniem Dyrektora, ryzykiem w organizacji pracy w formie zdalnej jest niezadowolenie pracowników z uwagi na ponoszenie przez nich kosztów w trakcie pracy zdalnej, tj. za korzystanie z prywatnych komputerów, laptopów, prywatnych łączy internetowych, prywatnych telefonów, itp.

(akta kontroli str. 457-461)

Stwierdzone
nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

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

Oddział Regionalny nie był odpowiednio przygotowany do realizacji pracy w formie zdalnej, dlatego w tym trybie realizowano jedynie część zadań. Pracownikom wykonującym pracę zdalną nie zapewniono odpowiednio zabezpieczonych i skonfigurowanych narzędzi, w konsekwencji zakres powierzonych do wykonania prac ograniczał się jedynie do zadań niewymagających korzystania z danych wrażliwych i zastrzeżonych. Oddział posiadał ustalone procedury w zakresie wykonywania pracy w zagrożeniu epidemicznym zgodnie z wymogami ustawy o zapobieganiu COVID-19, które były ustalane poprzez wytyczne Prezesa KRUS oraz uszczegółowiane przez Zespół Kryzysowy Oddziału. W Oddziale wyznaczono koordynatora działań z zakresu zarządzania kryzysowego oraz wspomagający go zespół pracowników. Polecenia wykonywania pracy w formie zdalnej były zgodne z art. 3 ustawy o zapobieganiu COVID-19. W celu zapewnienia ciągłości pracy Oddziału, w realizacji powierzonych zadań w czasie zagrożenia epidemicznego, wprowadzono system zastępstw pracowników wykonujących podobną pracę (powołanie zespołów A i B), co znacząco przyczyniło się do ograniczenia ryzyka zakażenia wirusem.

OBSZAR

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

2.1. Dyrektor Oddziału zgodnie z wytycznymi Prezes KRUS kierował pracowników do wykonywania zadań w trybie pracy zdalnej w miesiącach o nasilonych falach zakażeń w związku z epidemią COVID-19. W miesiącach marzec-grudzień 2020 r. w Oddziale Regionalnym (łącznie z pracownikami podległych placówek terenowych) zatrudnionych było w zależności od miesiąca od 543 do 547 pracowników (w przeliczeniu na pełne etaty). Największą liczbę pracowników skierowanych na pracę zdalną (trwającą łącznie w omawianym okresie od 3 do 35 dni) skierowano w pierwszej fali epidemii w miesiącach marzec – 475 pracowników (86,3% zatrudnionych) i kwiecień – 513 pracowników (93,8% zatrudnionych) oraz podczas drugiej fali epidemii w miesiącach październik – 485 pracowników (88,9% zatrudnionych), listopad – 337 pracowników (62,1% zatrudnionych) oraz grudzień – 184 pracowników (33,8% zatrudnionych). W pozostałych miesiącach liczba

³² W wyniku wdrożonych rozwiązań zapewniono ciągłość działania jednostek KRUS, tj. przyznawano terminowo świadczenia krótko i długoterminowe, prowadzono sprawy z zakresu postępowań powypadkowych, z zakresu ubezpieczenia społecznego i zdrowotnego rolników.

pracowników skierowanych na pracę zdalną kierowanych na pracę zdalną wyniosła poniżej 7,5% zatrudnionych³³.

Maksymalna liczba pracowników Oddziału Regionalnego (łącznie z pracownikami podległych placówek terenowych) korzystających z pracy zdalnej w konkretnych dniach podczas szczytu I fali zachorowań wyniosła 237³⁴, podczas szczytu II fali zachorowań – 238³⁵, a podczas III fali (do dnia 2 kwietnia 2021 r.) -125³⁶.

W okresie objętym zagrożeniem epidemiologicznym (tj. od marca do grudnia 2020 r.) pracownicy Oddziału korzystali ze zwolnień z pracy z powodu:

- izolacji³⁷, które wyniosły w miesiącu sierpniu – 28 roboczodni (tj. 0,26% liczby roboczogodzin w miesiącu³⁸), i odpowiednio w październiku – 45 (0,38%³⁹), listopadzie – 160 (1,47%⁴⁰) i grudniu – 52 (0,45%⁴¹),
- kwarantanny⁴², które wyniosły w miesiącu kwietniu 9 roboczodni (tj. 0,08% liczby roboczogodzin w miesiącu), i odpowiednio w sierpniu – 78 roboczodni (tj. 0,71%), październiku – 49 (0,41%), listopadzie – 108 (0,99%) i grudniu – 28 (0,24%).

W pozostałych miesiącach nie odnotowano zwolnień pracowników z tytułu izolacji i kwarantanny.

Porównując okres od marca do grudnia 2020 r. z analogicznym okresem roku 2019 (od marca do grudnia)⁴³:

- nastąpił znaczący wzrost zwolnień lekarskich, w tym zwolnień z tytułu opieki nad dzieckiem z zachowaniem prawa do wynagrodzenia z 2998 do 5310 roboczodni, tj. o 71,1%, w szczególności w miesiącach marzec (o 218,8%), maj (o 146,3%), czerwiec (o 123,7%), wrzesień (o 195,2%), listopad (o 69,6%) i grudzień (o 78,8%),
- nieznacznie zmniejszyła się liczba dni wykorzystanych na urlopy wypoczynkowe (bieżące i zaległe) z 11.158 do 10.365 dni, tj. o 7,1%,
- spadła liczba dni przeznaczonych na inne urlopy (np. macierzyńskie i tacierzyńskie) z 833 do 681 dni, tj. o 17,6%.

(akta kontroli str. 130, 456, 473)

³³ W miesiącu maju z pracy zdalnej korzystało 7,5% pracowników i odpowiednio w miesiącu czerwcu – 1,8% pracowników oraz w lipcu – 0,4% pracowników. W miesiącach sierpień i wrzesień nie kierowano pracowników do pracy zdalnej.

³⁴ Maksymalna liczba pracowników przebywających na pracy zdalnej podczas I szczytu zachorowań odnotowana była w dniu 19 kwietnia 2020 r. – 237 pracowników oraz w dniach 17 kwietnia 2020 r. – 234 pracowników, 26 marca 2020 r. – 232 pracowników i 27 marca 2020 r. – 226 pracowników.

³⁵ Maksymalna liczba pracowników przebywających na pracy zdalnej podczas II szczytu zachorowań odnotowana była w dniu 12 października 2020 r. – 238 pracowników oraz w dniu 13 października 2020 r. – 237 pracowników.

³⁶ Maksymalna liczba pracowników przebywających na pracy zdalnej podczas III szczytu zachorowań (do dnia 2 kwietnia 2021 r.) odnotowana była w dniu 30 marca 2021 r. – 150 pracowników oraz w dniu 31 marca 2021 r. – 146 pracowników.

³⁷ Na izolacji domowej przebywało w miesiącu sierpniu - 2 pracowników i odpowiednio w październiku – 6, listopadzie -20 i grudniu – 7.

³⁸ W miesiącu sierpniu 2020 r. liczba dni pracy w dla wszystkich pracowników wyniosła 10.915 dni.

³⁹ W miesiącu październiku 2020 r. liczba dni pracy w dla wszystkich pracowników wyniosła 11.999 dni.

⁴⁰ W miesiącu listopadzie 2020 r. liczba dni pracy w dla wszystkich pracowników wyniosła 10.862 dni.

⁴¹ W miesiącu grudniu 2020 r. liczba dni pracy w dla wszystkich pracowników wyniosła 11.440 dni.

⁴² Na kwarantannie przebywał: w miesiącu kwietniu - 1 pracownik i odpowiednio w sierpniu – 13, październiku – 7, listopadzie -16 i grudniu – 6.

⁴³ W okresie od marca do grudnia 2020 r. w Oddziale w porównaniu z analogicznym okresem roku 2019 (od marca do grudnia) zatrudnienie obniżyło się o 2,2, %

2.2. Z przeprowadzonej analizy pracy 50 pracowników pracujących w siedzibie Oddziału Regionalnego za okres od marca do grudnia 2020 r. wynika, że każdy pracownik korzystał z polecenia pracy zdalnej od 3 do 35 dni. W omawianej próbie pracownicy wykorzystali 784 roboczodni na pracę zdalną, co stanowiło 7,3% liczby dni pracy w tym okresie czasu. Dla porównania, w analizowanym czasie poddani analizie pracownicy wykorzystali 1011 dni (9,4% liczby dni pracy) na urlopy wypoczynkowe i spędzili 735 dni na zwolnieniu lekarskim, na kwarantannie 6,8% liczby dni pracy). Liczba dni przeznaczonych na szkolenia online omawianej grupy pracowników wyniosła 50 roboczodni (0,5% liczby dni pracy).

(akta kontroli str. 130-147, 266, 409)

2.3. Pracownicy, którzy wykonywali czynności w ramach pracy w formie zdalnej, odnotowywali je w ewidencji, podając opis tych czynności, datę oraz czas jej wykonywania. Z przeprowadzonej analizy pracy 20 pracowników⁴⁴ pracujących w siedzibie Oddziału za okres od marca do grudnia 2020 r. wynika, że każdorazowo pracownicy odnotowywali pracę zdalną w ewidencji. Nie zgłaszano pracodawcy problemów z wykonywaniem pracy zdalnej. W opisie wykonywanej pracy wskazywano realizowane zadania np. przygotowywanie projektów komunikatów/zarządzeń, przygotowywanie meldunków, raportów sytuacyjnych z zakresu zarządzania kryzysowego, danych niezbędnych do przygotowania umowy z operatorem pocztowym, dokumentacji do ogłoszeń o zamówieniu, np. zakup urządzeń kopertujących, monitorowanie zgłaszanych awarii, przygotowanie sprawozdań, monitoring przeprowadzanych remontów itp., dokumentacji celem złożenia wniosku o realizację zamówienia publicznego, monitorowanie przebiegu wydarzeń prewencyjnych (konkursy testowe), konsultacje telefoniczne z lekarzami rzeczoznawcami celem ustalenia harmonogramu pracy oraz badań zaocznych i analiza teczek medycznych⁴⁵, udzielanie informacji petentom dzwoniącym z przekierowanego telefonu służbowego, nadzorowanie pracy pionu świadczeń, akceptacja sprawozdań, uzgodnienia sprawozdań finansowych, zestawień, itp., konsultacje telefoniczne w sprawach indywidualnych dotyczących ubezpieczenia zdrowotnego ze współpracownikami pracującymi stacjonarnie, analiza kosztów realizacji zadań funduszu administracyjnego, przygotowywanie materiałów pomocniczych do sprawozdań finansowych, konsultacje telefoniczne dotyczące kalendarium wydarzeń prewencyjnych, turnusów rehabilitacyjnych. Zadania wykonywane w ramach pracy zdalnej realizowano zgodnie z wewnętrznymi wytycznymi i nie dotyczyły spraw objętych ochroną informacji.

(akta kontroli str. 130-147, 258-263, 266, 335-364, 385-416, 419-443)

Osoby zajmujące kierownicze stanowiska były również delegowane do pracy zdalnej, mimo że zajmowały pokoje jednoosobowe, i tak, w dobranej próbie spośród 30 pracowników – dwóch pracowników było kierownikami wydziałów, a jeden kierownikiem samodzielnego referatu⁴⁶. Dyrektor wyjaśnił, że w tym czasie w siedzibie Oddziału Regionalnego pracę wykonywali ich zastępcy, z uwagi na zagrożenie epidemiczne umieszczeni w zespole B⁴⁷.

⁴⁴ Do badanej próby dobrano 20 pracowników wydziałów: ogólnego, finansowo-księgowego, świadczeń, ubezpieczeń, administracyjno-gospodarczego, referatów: wypłat, „prewencji, rehabilitacji i orzecznictwa lekarskiego” pracujących na stanowiskach : kierownik wydziału, specjalista, główny specjalista, młodszy specjalista, inspektor, starszy inspektor, samodzielny inspektor aprobat.

⁴⁵ Analiza teczek medycznych w trakcie pracy zdalnej polegała na przygotowaniu pism do interesantów, w których wzywano ich do uzupełnienia dokumentacji. Informację o kompletności teczek medycznych pod kątem ich kompletności przekazywał pracownik orzecznictwa, który pracował stacjonarnie i współpracował z pracownikiem pracującym zdalnie.

⁴⁶ W okresie od marca do grudnia 2020 r. omawiani pracownicy oddelegowani do pracy zdalnej wykorzystali od 6 do 18 roboczodni każdy (6, 10 i 18).

⁴⁷ Kierownicy Wydziałów wykonujący w tym czasie pracę zdalną zakwalifikowani byli do zespołu A.

(akta kontroli str. 161-162, 418, 419-443, 462)

2.4. Oddział, zgodnie z wewnętrznymi wytycznymi dotyczącymi pracy zdalnej realizował obsługę interesantów (infolinia, odbieranie telefonów od petentów, informacja publiczna, itp.). W siedzibie Oddziału bezpośrednią obsługą interesantów zajmuje się dwóch pracowników wydziału świadczeń i ubezpieczeń, wyznaczonych do obsługi interesantów. W/w pracownicy, zgodnie z posiadanymi kompetencjami, zajmowali się bezpośrednim przyjmowaniem interesantów w zakresie spraw dotyczących świadczeń, w zakresie spraw dotyczących ubezpieczenia społecznego i zdrowotnego, udzielaniem interesantom informacji telefonicznej, wystawianiem zaświadczeń, przyjmowaniem dokumentów wniosków, pism, itp. oraz ich rejestracją w systemie EZD. W stosowanym systemie zastępstw na pracę stacjonarną i w formie zdalnej (zespoły A i B) zapewniono codzienną obsługę interesantów w formie stacjonarnej⁴⁸.

Pracownicy wykonujący pracę zdalną w ramach posiadanych kompetencji udzielali petentom telefonicznej informacji w zakresie przepisów dotyczących ubezpieczenia społecznego i zdrowotnego, przepisów dotyczących przyznawania świadczeń krótko- i długoterminowych. Pracownicy korzystający z takiego sposobu komunikacji, będąc skierowanymi do pracy w formie zdalnej, przełączali stacjonarny telefon służbowy na prywatną komórkę. Interesant dzwoniący na stacjonarny telefon służbowy pracownika automatycznie dodzwaniał się na komórkę pracownika. Z uwagi na brak dostępu do teczek aktowych oraz systemów dziedzicznych, udzielanie informacji dotyczyło tylko i wyłącznie ogólnych przepisów, bez ujawniania danych osobowych. W przypadku ustalenia, że petent powinien skontaktować się z pracownikiem Oddziału wykonującym pracę w trybie stacjonarnym, dane telefoniczne petenta były przekazywane do pracownika pracującego stacjonarnie, w celu nawiązania kontaktu.

(akta kontroli str. 148-157, 158, 319-328, 329-334, 365, 385-416)

2.5. W celu zapewnienia ciągłości pracy Oddziału w realizacji powierzonych zadań (w tym również przez jednostki terenowe) w czasie zagrożenia epidemicznego realizowano system zastępstw pracowników wykonujących podobną pracę (powołanie tzw. zespołu A i B). W przypadku delegowania pracownika do pracy w formie zdalnej jednego zespołu, odpowiedni pracownik drugiego zespołu wykonywał w tym czasie pracę w trybie stacjonarnym. Zasadę izolowania pracowników stosowano również w pracy stacjonarnej poprzez umieszczanie ich stanowisk w różnych pokojach oraz w miarę możliwości na różnych piętrach.

Zgodnie z zaleceniami jednostki nadrzędnej realizowano zasadę, że na pisemny wniosek pracownika, udzielano zgody na zwolnienie od pracy w celu załatwienia spraw osobistych, ale konieczne było zaplanowanie, aby zwolnienie z pracy odbywało się w drugiej części dnia pracy, bez powrotu do pracy.

(akta kontroli str. 329-334, 366-368, 419-444)

W ramach wykonywania pracy zdalnej nie stwierdzono incydentów naruszenia obowiązków pracowniczych. Nie wpływały skargi na pracę pracowników, którzy wykonywali ją w formie zdalnej.

(akta kontroli str. 457-461, 465-466)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

W miesięcznych sprawozdaniach przekazywanych do Biura Zarządzania Zasobami Ludzkimi KRUS w Warszawie za miesiące: kwiecień, maj, lipiec, październik

⁴⁸ Pracę stacjonarną omawianych pracowników zapewniono także w okresie tzw. drugiej pandemii w dniach od 3 listopada do 24 grudnia 2020 r.

listopad, grudzień 2020 r. błędnie podano liczbę pracowników, którzy wykonywali pracę zdalną w okresie sprawozdawczym.

W miesiącu kwietniu zaniżono liczbę osób wykonujących pracę zdalną o 11 pracowników⁴⁹ i odpowiednio w miesiącu maju o 2⁵⁰, lipcu o 1⁵¹, październiku o 358⁵², listopadzie o 267⁵³ i grudniu o 176⁵⁴.

(dowód: akta kontroli str. 287-297, 376-377, 379-384)

Zgodnie z wytycznymi Prezesa KRUS⁵⁵ z dnia 16 marca 2020 r. zobowiązano Oddział do podawania miesięcznych sprawozdań z informacją o liczbie pracowników pracujących zdalnie w formie tabeli będącej załącznikiem do omawianego pisma oraz liczby pracowników zatrudnionych na ostatni dzień danego miesiąca.

(dowód: akta kontroli str. 71-76)

Dyrektor wyjaśnił, że różnice te wynikały z błędu rachunkowego oraz ludzkiego, spowodowanego dużą ilością poleceń wykonywania pracy zdalnej wysyłanych na jedną skrzynkę mailową.

Dyrektor przekazał w dniu 22 marca 2021 r. pisemną korektę do Biura Zarządzania Zasobami Ludzkimi KRUS w Warszawie, w której podał rzeczywiste dane dotyczące liczby pracowników wykonujących pracę w formie zdalnej.

(dowód: akta kontroli str. 377-384)

OCENA CZĄSTKOWA

Praca zdalna dla poszczególnych pracowników była zorganizowana prawidłowo, na krótkie okresy jej wykonywania (jednorazowo do 5 dni). Pracownikom wykonującym pracę w formie stacjonarnej zapewniono miejsca pracy mające ich chronić przed zagrożeniem epidemicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Niski stopień zlecenia pracy zdalnej (ok. 7,3% liczby dni pracy w tym okresie czasu dla analizowanej próby 50 pracowników siedziby Oddziału) wynikał z rodzaju wykonywanych czynności, polegających na konieczności zapewnienia obsługi klientów (rolników) w oparciu o dane wrażliwe, które z powodu niedokończonych informatyzacji KRUS nie mogły być wykonywane poza siedzibą Oddziału i jego jednostek terenowych.

Dyrektor, kierując pracowników do pracy zdalnej, zapewnił równomierne ich obciążenie i umożliwiał jej wykonywanie w sposób rzetelny i zgodny z przepisami. W ewidencji wykonanych czynności dokonywano ich opisu, zamieszczano datę i czas wykonywania. Zgodnie z wytycznymi jednostki nadrzędnej dokonano podziału wszystkich pracowników na dwa zespoły pracownicze włącznie z kadrą zarządzającą dla zachowania zasady pełnej zastępowalności umożliwiającej zachowanie ciągłości pracy w realizacji powierzonych zadań (w tym również przez oddziały terenowe) przez poszczególne zespoły. Z uwagi na kwestie bezpieczeństwa oraz zachowanie ciągłości pracy, zabroniono dokonywania zamian pracowników pomiędzy zespołami w trakcie rotacji. W przypadku delegowania pracownika do pracy w formie zdalnej w ramach jednego zespołu, odpowiedni pracownik drugiego zespołu wykonywał w tym czasie pracę w trybie stacjonarnym, w przypadku pracy stacjonarnej stanowiska pracy umieszczane były, w miarę możliwości, w różnych pokojach.

Szczegółowa kontrola organizacji pracy zdalnej dla losowo wybranych 20 pracowników Oddziału wykazała, że polecenia pracy zdalnej wydawane były

⁴⁹ Podano liczbę wykonujących pracę – 502 pracowników, a po dokonaniu korekty – 513 pracowników.

⁵⁰ Podano liczbę wykonujących pracę – 39 pracowników, a po dokonaniu korekty – 41 pracowników.

⁵¹ Podano liczbę wykonujących pracę – 1 pracownik, a po dokonaniu korekty – 2 pracowników.

⁵² Podano liczbę wykonujących pracę – 127 pracowników, a po dokonaniu korekty – 485 pracowników.

⁵³ Podano liczbę wykonujących pracę – 70 pracowników, a po dokonaniu korekty – 337 pracowników.

⁵⁴ Podano liczbę wykonujących pracę – 8 pracowników, a po dokonaniu korekty – 184 pracowników.

⁵⁵ Pismo znak 0000-BZZ.1123.69.2020 z dnia 16 marca 2020 r.

wyłącznie w formie pisemnej, w sposób uniemożliwiający dostateczną rozliczalność m.in. w zakresie miejsca świadczenia pracy, w ewidencji czasu pracy odnotowywano daty rozpoczęcia i zakończenia pracy.

W miesięcznych sprawozdaniach przekazywanych do Biura Zarządzania Zasobami Ludzkimi KRUS w Warszawie za miesiące objęte pierwszą i drugą falą zachorowań na COVID-19 w 2020 r. omyłkowo zaniżono liczbę pracowników, którzy wykonywali pracę zdalną w okresie sprawozdawczym. Dyrektor przekazał w dniu 22 marca 2021 r. pisemną korektę, w której podał rzeczywiste dane dotyczące liczby pracowników wykonujących pracę w formie zdalnej. Stwierdzona nieprawidłowość dotycząca błędnego raportowania informacji o pracownikach wykonujących pracę zdalną nie miała istotnego wpływu na ocenę kontrolowanej działalności.

III. Wnioski

Wnioski

W związku z dokonaną korektą stwierdzonej nieprawidłowości Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag ani wniosków.

IV. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

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

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. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Poznań, 26 kwietnia 2021 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu

Kontroler
Krzysztof Płoszewski
główny specjalista kontroli
państwowej

Dyrektor
z up. Grzegorz Malesiński
p.o. Wicedyrektor

.....
podpis

.....
podpis