



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

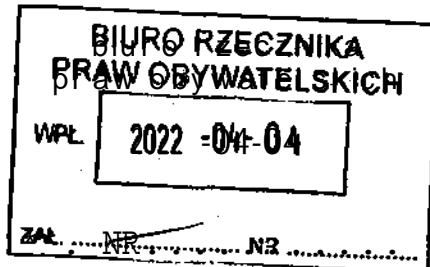


RPW/30784/2022 P
Data: 2022-04-04

PRZYJAŹNY
URZĄD

Członek Zarządu
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Warszawa, 1 kwietnia 2022 r.



Pan Stanisław Trociuk

Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich

Al. Solidarności 77

00-090 Warszawa

Szanowny Panie Rzeczniku,

w nawiązaniu do wystąpienia Pana Rzecznika z 10 marca 2022 r. znak; III.70604138.2022.JJ dotyczącego skarg kierowanych do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich na opóźnienia w rozpatrywaniu przez ZUS wniosków o rodzinny kapitał opiekuńczy, uprzejmie proszę o przyjęcie poniższych wyjaśnień dotyczących procesu obsługi wniosków o świadczenia przewidziane w rządowych programach adresowanych do rodzin z dziećmi, w tym w programie Rodzinny Kapitał Opiekuńczy.

Obsługę świadczeń dla rodzin z dziećmi Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizuje od lipca 2021 r., kiedy to z sukcesem podjęliśmy obsługę świadczeń programu Dobry start (tzw. 300+).

Natomiast od stycznia 2022 r. realizujemy kolejne ważne zadanie, jakim jest obsługa świadczeń z rządowych programów Rodzina 500+ i Rodzinny Kapitał Opiekuńczy (RKO). Zakład jest odpowiedzialny za pełen proces obsługi tych programów, tj. za przyjęcie elektronicznych wniosków, ustalenie uprawnień i wypłatę świadczeń, dlatego zdecydowaliśmy, że będzie on realizowany w ramach analogicznych zautomatyzowanych rozwiązań, które zastosowano przy realizacji programu Dobry start.

Od 1 stycznia 2022 r. do dnia 28 marca 2022 r. odnotowaliśmy wpływ ok. 472 tys. wniosków o rodzinny kapitał opiekuńczy na ok. 486 tys. dzieci.

Na dzień 28 marca 2022 r. obsłużyliśmy wnioski na ok. 452 tys. dzieci, co oznacza, że zrealizowaliśmy już ok. 93 % wpływu wniosków o rodzinny kapitał opiekuńczy.

Uprawnienia do świadczeń w zdecydowanej większości przypadków rozpatrywane są automatycznie bez udziału pracowników, na podstawie informacji zawartych we wniosku oraz danych w dostępnych rejestrach.

Natomiast w sprawach, w których konieczna jest dodatkowa weryfikacja albo niezbędne jest przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego z klientem sprawy kierowane są do ręcznej obsługi przez pracownika.

Z uwagi na kumulację dzieci, które w dniu uruchomienia programu osiągnęły już wiek uprawniający do rodzinnego kapitału opiekuńczego, nie we wszystkich sprawach dotyczących tego świadczenia, w których wnioski zgłoszono w styczniu br., udało nam się podjąć postępowania w ustawowym terminie, tj. w ciągu 2 miesięcy od dnia ich zgłoszenia. Konieczność weryfikacji danych w odpowiednich rejestrach i bazach oraz wynikające z tego niezgodności, wymusiły wydłużenie procesów przetwarzania wniosków.

Jednakże pragnę Pana zapewnić, że mając świadomość jak ważne społecznie są to programy, dokładamy wszelkich starań, aby wnioski o przewidziane w nich świadczenia rozpatrywane były z zachowaniem najwyższych standardów jakości i terminowości.

Odnosząc się do indywidualnej sprawy wskazanej w Pana wystąpieniu potwierdzam, że wnioskodawczyni zgłosiła wniosek o RKO 1 stycznia 2022 r. Ponieważ informacje w nim zawarte nie zostały pozytywnie zweryfikowane w oparciu o dane w rejestrach publicznych, sprawa wymagała dodatkowej weryfikacji, po której przyznaliśmy prawo do świadczenia, o czym poinformowaliśmy klientkę zawiadomieniem z 26 marca 2022 r. Natomiast należności obejmujące wyrównanie od stycznia br. wypłaciliśmy na konto bankowe 31 marca 2022 r.

Z wyrazami szacunku,

CZŁONEK ZARZĄDU

Dorota Bieniasz
Dorota Bieniasz