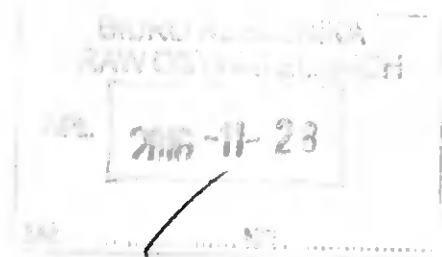


Warszawa, 28 listopada 2016 r.

991400/040/19/2016
UNP 2016-00353795



Pan
Adam Bodnar
Rzecznik Praw Obywatelskich
Aleja Solidarności 77
00-090 WARSZAWA

Szanowny Panie

W odpowiedzi na pismo Pana Rzecznika z 21 listopada 2016 r., znak: IV.512.158.2016.MK oraz w nawiązaniu do pisma z 28 lipca 2016 r., znak jw. w sprawie przedstawionych przez przedstawicieli samorządu zawodowego komorników podczas spotkania Zespołu Ekspertów ds. Alimentów, powołanego przez Rzecznika Praw Obywatelskich i Rzecznika Praw Dziecka ograniczeń w korzystaniu przez komorników z systemu informatycznego Zakład Ubezpieczeń Społecznych, pragnę przeprosić za zwłokę w udzieleniu wyjaśnień na poruszone w Pana korespondencji zagadnienia.

Wyjaśniam, że kompleksowa obsługa wniosków komorników sądowych o udostępnienie danych ze zbiorów ZUS (ZUS-EKS) odbywa się w 8 Centrach Obsługi Wniosków Komorników Sądowych (CWK), które są wyspecjalizowanymi komórkami Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w obsłudze tego rodzaju wniosków. **Od stycznia 2016 r. do Zakładu wpłynęło i zostało obsłużonych ponad 3 300 000 wniosków komorników sądowych o udostępnienie danych**, z czego prawie 81% wniosków zostało złożonych elektronicznie. Zaledwie 18% wniosków zostało przesłanych do Zakładu w formie papierowej z wykorzystaniem operatora pocztowego, natomiast jedynie 1% został dostarczony do Zakładu osobiście. Proces obsługi tych wniosków podlega bieżącemu monitorowaniu zarówno pod względem jakości udzielanych informacji, wystawianych rachunków jak również terminowości ich obsługi.

Na szczególną uwagę zasługuje fakt, że 100% wszystkich wniosków realizowana jest z zachowaniem ustawowego, 7 dniowego terminu na odpowiedź, znaczna liczba w ciągu 2-3 dni od daty wpływu.

Funkcjonalność dwustronnej komunikacji elektronicznej umożliwia uruchomiony w czerwcu 2012 r. portal Platforma Usług Elektronicznych (PUE). Funkcje przeznaczone dla komorników zgrupowane są w profilu Komornika na PUE, udostępnianym po potwierdzeniu danych użytkownika PUE w Elektronicznej Ewidencji Komorników Sądowych.

Bezpośrednio po uruchomieniu portalu PUE, Zakład nawiązał współpracę z przedstawicielami samorządu komorniczego oraz przedstawicielami firmy produkującej dwie aplikacje komornicze wspierające proces obsługi wniosków po stronie komorników.

W odpowiedzi na zgłoszone postulaty ZUS zmodyfikował funkcjonalność przeznaczoną dla komorników, uwzględniając skalę składanych dokumentów. Obecnie system umożliwia zalogowanemu użytkownikowi nie tylko utworzenie pojedynczego wniosku ZUS-EKS, wstępnie wypełnionego danymi komornika pobranymi z systemu i wysłanie go do ZUS. PUE udostępnia również usługi, dzięki którym możliwe jest masowe – jednym kliknięciem – importowanie wniosków ZUS-EKS z aplikacji komorniczych. Odpowiedzi dostarczane komornikom mają formę pdf oraz xml – zgodnie ze zdefiniowanymi wymaganiami.

Jeśli wnioski te są podpisane podpisem elektronicznym i są poprawne, następuje automatycznie umieszczenie ich w skrzynce „Dokumenty wysłane” i możliwe jest pobranie dla nich Urzędowego Poświadczenia Przedłożenia. Jeśli jednak wnioski nie zostały opatrzone elektronicznym podpisem, to dokumenty poprawne zostają umieszczone w „zleceniach”, a użytkownik może wysłać je grupowo. Zaimportowane dokumenty niepoprawne są umieszczane w „dokumentach roboczych”, gdzie użytkownik może dokonać ich poprawy. Wszystkie zaimportowane i przygotowane do wysłania dokumenty ZUS-EKS można wysłać z poziomu portalu PUE w ramach jednej operacji wysyłania. Możliwy jest również seryjny eksport Urzędowych Poświadczeń Przedłożenia dla podpisanych i wysłanych dokumentów ZUS-EKS.

Jednocześnie informuję, że w ramach wspomnianej współpracy prowadzone były prace nad uruchomieniem wymiany informacji w formie usług z wykorzystaniem szyny usług Zakładu. W lutym 2013 roku uruchomiono usługi na szynie ESB B2B ZUS do wysyłki wniosków ZUS-EKS i odbioru odpowiedzi. Ta droga umożliwiła komornikom pracę wyłącznie w ich aplikacjach, z pominięciem interfejsu użytkownika portalu PUE. Jest to rozwiązanie optymalne i w dużym stopniu wpływające na poprawę efektywności pracy komorników sądowych.

Niestety niemal natychmiast po wdrożeniu tego rozwiązania pojawił się problem zwielokrotnionej wysyłki kanałem B2B tych samych wniosków ZUS EKS. Mechanizm automatycznego przydziału wniosków do obsługi przez różne Centra oraz skala kierowanych wniosków (ponad 300 tys. miesięcznie) uniemożliwiała wychwycenie takich sytuacji oraz ich wyeliminowanie po stronie Zakładu przez pracowników. Zwielokrotniona wysyłka powodowała konieczność kilkakrotnej obsługi tych samych wniosków, a w konsekwencji kilkakrotne obciążanie komornika opłatą za udzielenie odpowiedzi. Komornicy w swoich wystąpieniach kwestionowali wnioski złożone ponownie zarówno w tym samym dniu, jak i w dniu następnym, a nawet te które wysłane zostały do ZUS po kilku dniach. Podważali fakt złożenia powtórnego wniosku, a w niektórych przypadkach także podpis elektroniczny. Sprawdzanie kwestionowanych danych (do kilkuset wniosków u konkretnych komorników) w celu udzielenia wyjaśnień na założone reklamacje jest bardzo pracochłonne. We wszystkich badanych przypadkach stwierdzono wielokrotną wysyłkę dokumentów – nie stwierdzono jednak nieprawidłowości leżących po stronie Zakładu.

W czerwcu 2013 roku ZUS powiadomił przedstawiciela Krajowej Rady Komorniczej, pana Rafała Fronczka oraz firmę Currenda Sp. z o.o. (dostawcę aplikacji dla komorników) o podjęciu decyzji o zablokowaniu możliwości wielokrotnej wysyłki tych samych wniosków ZUS EKS przez szynę ESB B2B ZUS przez aplikację komorniczą. Zmienione oprogramowanie zostało zainstalowane 28 czerwca 2013 roku w godzinach wieczornych.

W przypadku wykrycia powielonego dokumentu wysłanego przez komornika usługa B2B zwraca informację o nie przyjęciu dokumentu wraz z odnotowaniem przyczyny. (Flaga w komunikacie zwrotnym czyWyslany jest ustawiona na wartość false, a w polu opisBledu jest wpisana wartość 'powielony dokument'). Powielone dokumenty są odrzucane przez szynę B2B i nie trafiają do obsługi przez pracownika Centrum. Rozwiązanie to miało ustrzec ZUS przed zwiększoną pracochłonnością obsługi powielonych zapytań, prowadzeniu postępowań wyjaśniających z komornikami podczas obsługi zgłaszanych reklamacji, natomiast komorników przed koniecznością ponoszenia opłat naliczonych przez ZUS za udzielenie odpowiedzi na wniosek o tej samej treści, który trafił już do obsługi.

Warto jednak podkreślić, że wprowadzone przez ZUS rozwiązanie w żaden sposób nie ogranicza komorników w złożeniu ponownego wniosku elektronicznego w tej samej sprawie, w której zapytanie było już dokonane (nazwisko, numer sprawy) jeśli jest taka potrzeba do celów prowadzonych spraw. Blokada dotyczy bowiem wyłącznie usługi na szynie B2B. Komornik ma

zatem możliwość wysłania ponownego zapytania elektronicznie przez portal PUE. Przygotowana funkcjonalność portalu posiada mechanizmy pozwalające na weryfikację sytuacji zwielokrotnionej wysyłki poprzez ostrzeżenie użytkownika komunikatem, że składa ponowny wniosek. Użytkownik w celu dalszej obsługi wniosku musi ten komunikat świadomie zaakceptować i wówczas wysyłka wniosku jest możliwa. Biorąc pod uwagę możliwość wykonywania masowych operacji jednym kliknięciem, nie jest to żadne utrudnienie.

Reasumując powyższe pragnę poinformować, że Zakład nie zakładał realizacji dalszych zmian w mechanizmie weryfikacji wniosków ZUS EKS na szynie B2B. Wszystkie dodatkowe propozycje wymagają poniesienia następnych nakładów pracy i kosztów z wprowadzanych modyfikacji, co w świetle istniejących możliwości składania wniosków przez komorników, w tym w formie elektronicznej, wydaje się niecelowe.

Z poważaniem



CZŁONEK ZARZĄDU

Michał Możdzonek



Zakład Ubezpieczeń Społecznych
ul. Szamocka 3, 5
01-748 Warszawa

9914 00/04019 12016

OPLATA POBRANA
TAXE PERÇUE - POLONIA
Umowa nr ID 220596/W
z dnia 31.12.2012 r.
Nadano w UP Warszawa



BIURO RZECZNIKA
DLA OBYWATELSTWA
NR 11-28