



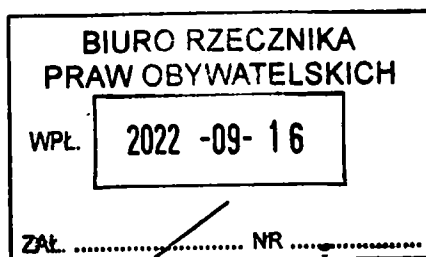
ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH



Warszawa, 12 września 2022 r.

Prezes
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

990600/683/15/2022-SRK-I/JD
UNP 2022-00487166



Pan
Marcin Wiącek
Rzecznik Praw Obywatelskich
Al. Solidarności 77
00-090 WARSZAWA

Szanowny Panie Rzeczniku

Z uwagą zapoznałam się z wystąpieniem Pana Rzecznika z 24 sierpnia 2022 r., znak: VII.7037.105.2022.AT w sprawie rozpatrywania przez ZUS wniosków o dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna.

Upzejmie proszę o przyjęcie poniższych informacji.

Przepisy regulujące zasady przyznawania oraz wypłacania przez ZUS dofinansowania obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym określonego ustawą z 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 weszły w życie 1 kwietnia 2022 r.

Od tej daty wnioski o dofinansowanie opłaty są składane do ZUS drogą elektroniczną i podlegają automatycznej obsłudze w zakresie weryfikacji danych w nich zawartych, badania prawa do świadczenia oraz jego wypłaty.

Jeżeli wynik weryfikacji nie pozwoli na automatyczne ustalenie prawa do świadczenia, sprawa jest kierowana do ręcznej obsługi przez pracownika ZUS. Ręczna obsługa tych spraw realizowana jest w Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin (CSR) w Oddziale ZUS w Białymstoku.

Do ręcznej obsługi kierowane są sprawy, w których nie było możliwe wydanie rozstrzygnięcia na podstawie danych wskazanych we wniosku przez klienta, jak również danych wprowadzonych do odpowiednich rejestrów, tj. do rejestru PESEL, Rejestru Żłobków i Klubów dziecięcych, Wykazu dziennych opiekunów.

Ręcznej obsłudze podlegają sprawy, w których:

- nie udało się potwierdzić, że wnioskodawca jest rodzicem na podstawie danych zapisanych w rejestrze PESEL lub na podstawie wcześniejszych wniosków o świadczenia dla rodzin;
- nie udało się potwierdzić, że wnioskodawca sprawuje opiekę nad dzieckiem na podstawie wcześniejszych wniosków o świadczenia dla rodzin;
- na dziecko został przyznany rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO) lub został złożony wniosek o to świadczenie. W tych sprawach pracownik musi ustalić okres za jaki dofinansowanie ma być przyznane lub wydać decyzję odmowną, gdy na dziecko zostało przyznane RKO ponieważ dziecko ma mniej niż 36 miesięcy;
- w rejestrze lub wykazie nie udało się potwierdzić, że dziecko uczęszcza do placówki wskazanej przez rodzica we wniosku (np. rodzic we wniosku błędnie wskazał żłobek, do którego uczęszcza dziecko; zamiast dziennego opiekuna wskazał żłobek, gdy tymczasem dziecko uczęszcza do dziennego opiekuna; rodzic we wniosku wskazał żłobek pomimo tego, że dziecko uczęszcza do przedszkola);
- wnioskodawca nie został potwierdzony w rejestrze żłobków i klubów dziecięcych lub w wykazie dziennych opiekunów jako opiekun dziecka;
- na dziecko zostało złożonych kilka wniosków o dofinansowanie;
- dziecko uczęszcza do więcej niż jednej placówki;
- występuje opieka naprzemienna rodziców nad dzieckiem;
- rodzice w sposób błędny wypełnili formularz wniosku.

W tych sprawach konieczne jest przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego z rodzicem lub placówką, do której uczęszcza dziecko, w celu wyjaśnienia powstałych rozbieżności. Kontakt z rodzicami odbywa się telefonicznie, a w sprawach tego wymagających CSR wystawia wezwanie do uzupełnienia danych na profilu PUE ZUS klienta. O wystawieniu takiego wezwania klient jest informowany poprzez sms na numer telefonu i na adres poczty elektronicznej podany we wniosku.

Kontakt z placówkami realizowany jest telefonicznie i na adres poczty elektronicznej podany w rejestrze żłobków.

Co do zasady sprawy rozpatrywane są w terminach wynikających z kodeksu postępowania administracyjnego. Zdarzają się jednak przypadki, gdy w sprawach rozpatrywanych przez pracownika termin taki nie został dochowany z powodu opóźnionego podjęcia sprawy do realizacji w związku z kumulacją wpływu dużej ilości wniosków – jak to miało miejsce w sygnalizowanej przez Pana indywidualnej sprawie. W tej sprawie głównym powodem wydłużonego czasu rozpatrywania wniosku była konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego ponieważ dziecko nie zostało wpisane do zewnętrznego rejestru żłobków i klubów dziecięcych, jako uczęszczające do wskazanej przez rodzica placówki. Czas trwania postępowania został również wydłużony z powodu opóźnionego podjęcia sprawy do realizacji, przy czym także z opóźnieniem poinformowano wnioskodawcę o konieczności uzupełnienia danych.

Pragnę zapewnić Pana Rzecznika, że podejmujemy działania organizacyjne i kadrowe, aby takie sytuacje wykluczyć i maksymalnie skrócić czas oczekiwania na wydanie decyzji.

Staramy się również, aby nasi klienci otrzymali pełną informację o stanie sprawy na każdym etapie prowadzonego postępowania.

Mam nadzieję, że powyższe informacje będą dla Pana Rzecznika wystarczające

Z wyrazami szacunku

z up. Prezesa Zakładu

Członek Zarządu

Dorota Bieniasz

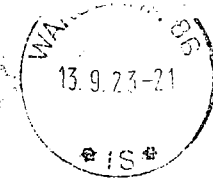
Dorota Bieniasz



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

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

UNP 2022 - 00487166



OPŁATA POBRANA
TAXE PERÇUE - POLOGNE
Umowa Nr 1078347 z Poczta Polska S.A.
z dnia 28.12.2020 r.
Nadano w UP Warszawa 86

BIURO RZECZNIKA
PRAW OBYWATELSKICH

WPL. 2022 -09- 16

ZAL. NR

PAN
MARCIN WIĄCEK
RZECZNIK PRAW OBYWAT
AL. SOLIDARNOŚCI 77
00-090 WARSZAWA