



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

2023
PRZYJAZNY
URZĄD



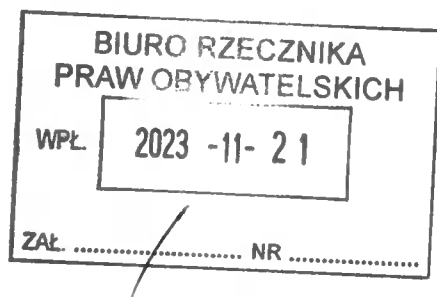
Warszawa, 14 listopada 2023 r.

Prezes
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



RPW/101351/2023 P
Data: 2023-11-21

990600.681.990.2023-SRM-PA
UNP 2023-00437747



Pan Stanisław Trociuk
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich
al. Solidarności 77
00-090 WARSZAWA

Szanowny Panie Rzeczniku,

odpowiadając na wystąpienie Pana Rzecznika z 20 lipca 2023 r. znak: III.7064.741.2023.DS, w sprawie świadczeń wychowawczych i rodzinnego kapitału opiekuńczego dla obywateli Ukrainy, przekazuję poniższe informacje.

1. Działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie sprawnego rozpatrywania wniosków składanych przez obywateli Ukrainy

Od wybuchu wojny w Ukrainie Zakład Ubezpieczeń Społecznych podejmuje szereg działań w celu sprawnego rozpatrywania wniosków, które składane są przez obywateli Ukrainy w ramach programów Rodzina 500+ i Dobry Start oraz o świadczenia rodzinny kapitał opiekuńczy i dofinansowanie pobytu dziecka w żłobku, klubie malucha i u opiekuna dziennego.

W pierwszym okresie nasze działania ukierunkowane były na szybkie oprogramowanie przygotowanego dla obywateli Ukrainy elektronicznego formularza wniosku o świadczenie wychowawcze, który udostępniliśmy w ukraińskiej wersji językowej na naszej Platformie Usług Elektronicznych ZUS w ciągu 2 tygodni od wejścia w życie ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa (ustawa o pomocy)¹. Dodatkowo, w celu umożliwienia składania wniosków wieloma kanałami, nawiązaliśmy współpracę z bankami i Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej dzięki czemu dostosowany dla potrzeb obywateli Ukrainy kreator wniosku został udostępniony w

¹ Dz.U. 2022 poz. 583 z późn. zm.

krótkim czasie za pośrednictwem bankowości elektronicznej oraz portalu Emp@tia. Analogiczne działania podjęliśmy w zakresie udostępnienia wniosku o rodzinny kapitał opiekuńczy.

Aby zapewnić sprawną obsługę spodziewanego dużego wolumenu wniosków, zautomatyzowaliśmy proces ich obsługi, poprzez elektroniczne pobieranie i weryfikację danych z odpowiednich rejestrów publicznych. Nawiązaliśmy współpracę ze Strażą Graniczną w celu integracji naszego systemu z rejestrem prowadzonym przez Komendanta Głównego Straży Granicznej w zakresie identyfikacji obywateli Ukrainy, weryfikacji legalności ich pobytu w Polsce oraz posiadania przez nich statusu uchodźcy wojennego. Ponadto, uzyskaliśmy dostęp do rejestru PESEL w zakresie danych identyfikacyjnych dotyczących obywateli Ukrainy, w szczególności nadawanego przez organy gminy statusu UKR oraz do ewidencji małoletnich prowadzonej przez ministra właściwego ds. rodziny i powiatowe centra pomocy rodzinie.

Na potrzeby obsługi uchodźców z Ukrainy przygotowaliśmy szereg rozwiązań ułatwiających elektroniczne złożenie wniosków o świadczenia dla rodzin oraz zapewnienie właściwych informacji i wsparcia dla tej grupy klientów.

W pierwszym okresie, cechującym się dużym zapotrzebowaniem na informacje ze strony klientów, prowadziliśmy dyżury poza siedzibą ZUS w ramach tzw. mobilnych punktów wsparcia, w czasie których pracownicy ZUS udzielali pomocy w założeniu profili na PUE ZUS i złożeniu wniosków o świadczenie. Nawiązaliśmy współpracę ze Związkiem Banków Polskich w celu włączenia się chętnych banków, które przygotowały ofertę dla uchodźców z Ukrainy, do udziału we wspólnych dyżurach, aby uchodźcy mogli w jednym miejscu założyć rachunek bankowy i złożyć wniosek o świadczenie.

Przygotowaliśmy ponad 2 tys. publikacji ZUS na stronach lokalnych instytucji, materiały informacyjne dla klientów w języku ukraińskim, takie jak: ulotka o świadczeniach rodzinnych dla obywateli Ukrainy, plakaty, instrukcje, tutoriale na YouTube, informacje i komunikaty na stronie www.zus.pl. W okresie największego zapotrzebowania uruchomiliśmy specjalną infolinię, w ramach której obsłużyliśmy ponad 161,5 tys. połączeń, w tym 120,7 tys. w języku ukraińskim oraz odpowiedzieliśmy na 41,7 tys. e-maili od klientów z Ukrainy. Udostępniliśmy w tym czasie również usługę e-wizyt w języku ukraińskim, tj. wideo-rozмовę z pracownikiem ZUS, z której to usługi skorzystało 3 583 osób.

Obecnie we wszystkich placówkach pracownicy Sali Obsługi Klienta ZUS pomagają zainteresowanym obywatelom Ukrainy założyć profil PUE ZUS i złożyć elektronicznie wniosek o świadczenie. Informacje o zasadach ubiegania się o świadczenia oraz przepisach regulujących sposób ich wypłaty uchodźcy z Ukrainy mogą uzyskać bezpośrednio w placówkach ZUS oraz poprzez kontakt z infolinią ZUS. Pracownicy SOK pomagają również wyjaśniać kwestie wynikające z zawieszenia wypłaty świadczenia w związku z czasowym wyjazdem obywatela Ukrainy z Polski. Stosowne informacje zamieszczamy również na naszej stronie internetowej.

Przyjęcie przez ZUS powyższych rozwiązań oraz udostępnienie wymienionych form wsparcia klientów, pozwoliły na sprawne rozpatrzenie dużego wolumenu wniosków o świadczenia

dla rodzin składanych przez obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi. Od wejścia w życie ustawy pomocowej rozpatrzyliśmy wnioski o świadczenie wychowawcze w ramach trzech kampanii przyjmowania wniosków, tj. na okres świadczeniowy trwający do 31 maja 2022 r., okres od 1 czerwca 2022 r. do 31 maja 2023 r. oraz okres rozpoczynający się 1 czerwca 2023 r. Natomiast w zakresie świadczenia dobry start przyjęliśmy i rozpatrzyliśmy wnioski w ramach dwóch kampanii, tj. na rok szkolny 2022/2023 i 2023/2024. Na bieżąco rozpatrujemy wnioski obywateli Ukrainy o rodzinny kapitał opiekuńczy oraz o dofinansowanie żłobkowe.

W ramach wszystkich rodzajów świadczeń i okresów świadczeniowych, rozpatrzyliśmy ponad 1,1 mln wniosków złożonych przez uchodźców z Ukrainy. Pierwsze wypłaty świadczeń trafiły do rodzin ukraińskich już na początku maja 2022 r., a wartość wypłaconych od tamtej pory świadczeń wyniosła 3,1 mld zł.

Przyjęty model obsługi przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych spraw z wykorzystaniem elektronicznego kanału wpływu wniosków oraz automatycznego pozyskiwania danych z dostępnych rejestrów, zapewnił szybką i skuteczną pomoc rodzinom przybyłym z Ukrainy.

2. Działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych podejmowane w zakresie kontroli dalszego prawa do świadczenia

Obecne działania ZUS skupiają się nie tylko na rozpatrywaniu wniosków składanych przez obywateli Ukrainy, którzy przybywają do Polski, ale również na kontroli prawa do dalszego pobierania świadczeń dla rodzin w ramach wniosków już rozpatrzonych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Prawo do świadczenia wychowawczego przysługuje obywatelowi Ukrainy, zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy o pomocy, jeśli pobyt tej osoby na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest uznawany za legalny na podstawie art. 2 ust. 1 ww. ustawy.

O legalności pobytu w Polsce, na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy pomocowej, decyduje wyłącznie wpis do rejestru prowadzonego przez Komendanta Głównego Straży Granicznej w rejestrze, o którym mowa w art. 3 ust. 3 tej ustawy.

Informacje o utracie legalnego pobytu przez obywatela Ukrainy w związku z wyjazdem z Polski, udostępniane są przez Komendanta Głównego Straży Granicznej Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych dla celów ustalenia i weryfikacji prawa do świadczenia wychowawczego w sposób elektroniczny.

W przypadku, gdy Straż Graniczna wprowadzi do rejestru SG informację o utracie legalności pobytu obywatela Ukrainy w Polsce, ZUS jest zobowiązany do uchylenia prawa do świadczeń dla rodzin przysługujących tej osobie, od dnia następującego po dniu utraty legalności pobytu wskazanej w rejestrze.

Ponadto, ustawą z dnia 13 stycznia 2023 r. o zmianie ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa oraz niektórych innych ustaw, która obowiązuje od 28 stycznia 2023 r., został nałożony na ZUS dodatkowy obowiązek wstrzymania wypłaty świadczenia wychowawczego obywatelowi Ukrainy

niezwłocznie po jego wyjeździe z Polski. Wstrzymanie wypłaty świadczenia w tym przypadku ma charakter czasowy i nie wiąże się z utratą prawa do świadczenia wychowawczego. Jeżeli osoba powróci do Polski w ciągu 30 dni i informacja ta zostanie odnotowana w rejestrze SG, nie traci legalności pobytu w Polsce, a wypłata świadczenia wychowawczego jest wznawiana łącznie z wyrównaniem za wstrzymany miesiąc, o ile są spełnione pozostałe warunki uprawniające do tego świadczenia.

W konsekwencji wprowadzonych przepisów, przed każdym terminem wypłaty świadczenia, ZUS automatycznie odczytuje dane z rejestru SG, dotyczące wyjazdów obywateli Ukrainy z Polski i na podstawie tych danych wstrzymuje wypłaty świadczenia wychowawczego. Następnie, po uzyskaniu z tego rejestru informacji o powrocie tych osób do Polski, który Straż Graniczna uznaje za wjazd do Polski w związku z działaniami wojennymi, automatycznie podejmowana jest przez ZUS wypłata świadczenia wraz z wyrównaniem od miesiąca wstrzymania świadczenia. Klient informowany jest o tych działaniach poprzez umieszczenie na jego profilu PUE odpowiednio decyzji o wstrzymaniu albo decyzji o podjęciu wypłaty świadczenia w związku z powrotem do Polski w ciągu 30 dni.

Jeśli w rejestrze SG zostanie wprowadzona informacja o utracie legalności pobytu osoby w Polsce w związku z brakiem powrotu w ciągu 30 dni, Zakład na podstawie tych danych uchyla prawo do świadczenia wychowawczego.

W ramach trwającego okresu świadczeniowego, na dzień 25.10.2023 r. ZUS czasowo wstrzymał 35 tys. świadczeń w związku z wyjazdem z Polski obywateli Ukrainy, z czego:

- przywrócił do wypłaty 14 tys. świadczeń w związku z powrotem do Polski w ciągu 30 dni
- uchylił prawo do 13 tys. świadczeń w związku z utratą legalności pobytu w Polsce, w przypadku braku powrotu do Polski w ciągu 30 dni.

W okresie realizacji ustawy o pomocy, do ZUS zaczęli zgłaszać się klienci, którzy kwestionują zasadność utraty legalności pobytu w Polsce jako uchodźcy i prawidłowość zapisów w rejestrze Straży Granicznej.

Z przeprowadzonych przez nas ustaleń z przedstawicielami Straży Granicznej wynika, że sytuacje takie są związane przede wszystkim z tym, że obywatele Ukrainy, którzy wyjechali z Polski i powracają do Polski z Ukrainy w ciągu 30 dni, nie informują funkcjonariusza polskiej Straży Granicznej dokonującego odprawy paszportowej, o zamiarze wjazdu w związku z korzystaniem w Polsce z uprawnień ochrony czasowej oraz nie okazują elektronicznego dokumentu diia.pl. W takiej sytuacji wjazd do Polski nie jest kwalifikowany jako przekroczenie granicy w celu ochrony czasowej i nie przerywa 30 dniowego okresu przebywania poza granicami Polski, co powoduje, że wskutek upływu tego okresu w rejestrze SG zostaje odnotowana data utraty legalności pobytu w Polsce. W konsekwencji utraty legalności pobytu w Polsce – zgodnie z obowiązującym przepisami - ZUS wydaje decyzję o uchyleniu prawa do świadczeń dla rodzin dla obywatela Ukrainy.

W przypadku, gdy wjazd obywatela Ukrainy, na terytorium Polski nie został zarejestrowany przez Komendanta Placówki Straży Granicznej podczas kontroli granicznej, to zgodnie z art. 3 ust. 1 Komendant Główny SG rejestruje pobyt obywatela Ukrainy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na jego wniosek zgłoszony w urzędzie gminy. Oznacza to, że

klient powinien zgłosić w gminie wniosek o nadanie UKR od dnia wjazdu do Polski (powinien podać datę wjazdu zgodną z datą przekroczenia granicy polsko-ukraińskiej). Informacja taka zostanie przekazana do rejestru Straży Granicznej i wprowadzony już w rejestrze Straży Granicznej wjazd do Polski (na podstawie danych odprawowych) zostanie oznaczony jako wjazd w związku z działaniami wojennymi. Komendant SG wprowadzi do rejestru okres legalności pobytu danej osoby w Polsce. Klient może również zgłosić się z pisemnym wnioskiem bezpośrednio do Komendanta Placówki Straży Granicznej, w ramach której nastąpiło ostatnie budzące wątpliwości przekroczenie granicy, celem weryfikacji rekordu wjazdowego (poprzez oznaczenie tego wjazdu jako wjazdu w ramach ochrony czasowej - kategorii Q).

W przypadku wjazdu do Polski obywatela Ukrainy w ramach granic wewnętrznych Polski z państwami strefy Schengen, obywatel ten powinien udać się do organu gminy w celu zarejestrowania wjazdu, poprzez złożenie wniosku o ponowne nadanie UKR. W tym wniosku obywatel Ukrainy powinien wskazać datę wjazdu na terytorium Polski oraz datę i miejsce przekroczenia granicy zewnętrznej strefy Schengen niebędącej granicą Polski. Dane te urząd gminy przekazuje do Rejestru prowadzonego przez Komendanta Głównego Straży Granicznej i na tej podstawie Komendant w ciągu 30 dni umieszcza dane w prowadzonym rejestrze SG. Oznacza to, że na podstawie zarejestrowanego w urzędzie gminy wjazdu poprzez granicę, na której nie jest prowadzona kontrola graniczna, Komendant dokonuje aktualizacji zapisów w rejestrze.

Klienci, którzy utracili legalność pobytu w Polsce w związku z niedopełnieniem przez nich formalności podczas kontroli granicznej, powinni zgłosić się do ZUS, telefonicznie kontaktując się z Centrum Obsługi Telefonicznej albo zgłaszając się bezpośrednio do placówki ZUS. Pracownicy ZUS z linii pierwszego kontaktu, przekazują następnie sprawę do Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin, które po sprawdzeniu zapisów w rejestrze Straży Granicznej kontaktuje się z każdym klientem i przekazuje zindywidualizowane wskazówki, jakie działania klient powinien podjąć w celu wyjaśnienia wątpliwości związanych z zakwalifikowaniem jego wjazdu do Polski bez tzw. kategorii Q, czyli wjazdu osoby w związku z działaniami wojennymi na terytorium Ukrainy albo w celu zarejestrowania wjazdu poprzez zewnętrzną granicę strefy Schengen niebędącą granicą Polski.

W sprawach, w których legalność pobytu w Polsce została przywrócona przez Komendanta Straży Granicznej, ZUS podejmuje wypłatę świadczenia z wyrównaniem za okres braku płatności.

Ze znaczącym spiętrzeniem takich spraw mamy do czynienia szczególnie w okresie wakacyjnym (szczególnie w 2023 r.) i okołoswiątecznym, kiedy odnotowywanych jest więcej przekroczeń granicy polsko-ukraińskiej.

Realizacja tych spraw jest czasochłonna ponieważ wymaga dokonania przez pracownika szczegółowej analizy danego przypadku oraz przekazania każdemu klientowi zindywidualizowanych informacji, a następnie po uzyskaniu przez klienta poprawy danych w rejestrze, przywrócenia wypłaty świadczenia.

Dla przyspieszenia realizacji takich zgłoszeń podjęliśmy szereg działań usprawniających, w szczególności:

- powołaliśmy dodatkowe dedykowane zespoły pracowników do obsługi zgłoszeń obywateli Ukrainy, którzy utracili prawo do świadczenia w związku z utratą legalności pobytu w Polsce spowodowaną barakiem złożenia prawidłowego oświadczenia dotyczącego charakteru wjazdu do Polski podczas przekraczania granicy;
- nawiązaliśmy współpracę z MSWiA i Strażą Graniczną w celu zdiagnozowania przyczyn dla których uchodźcy z Ukrainy kwestionują utratę legalnego pobytu w związku z wyjazdem z Polski, a następnie powrotem w ciągu 30 dni;
- zamieściliśmy na naszej stronie informacje dla obywateli Ukrainy dotyczące tego jak zgłaszać do ZUS interwencje dotyczące utraty świadczenia w związku z utratą legalności pobytu w Polsce;
- nawiązaliśmy współpracę z Ambasadą Ukrainy oraz z biurem Wysokiego Komisarza ONZ ds. Uchodźców (UNHCR), które zobowiązały się do propagowania wśród organizacji zajmujących się pomocą dla uchodźców z Ukrainy informacji o przysługujących obywatelom Ukrainy uprawnieniach oraz przepisach dotyczących zarówno ubiegania się o nadanie statusu UKR jak i przyczynach utraty legalnego pobytu w Polsce.

W wyniku tych działań, oraz działań informacyjnych podejmowanych przez Straż Graniczną, znacząco spadła liczba interwencji kierowanych do ZUS przez obywateli Ukrainy, z uwagi na zwiększenie liczby prawidłowo odnotowywanych przy odprawie granicznej wjazdów na terytorium RP. Przewidujemy, że zwiększenie zasobów kadrowych pozwoli na znaczące przyspieszenie obsługi tych spraw, a prowadzenie kampanii informacyjnej spowoduje spadek tego typu spraw w przyszłości.

Zapewniam Pana Rzecznika, że ZUS dokłada wszelkich starań, aby stale podnosić jakość obsługi spraw, na bieżąco reagujemy na pojawiające się oczekiwania klientów i wprowadzamy ciągłe usprawnienia organizacyjne i systemowe.

Przekazując powyższe wyjaśnienia dla Pana Rzecznika, łączę wyrazy szacunku

Z poważaniem

Z upoważnienia Prezesa ZUS
CZŁONEK ZARZĄDU

D. Bieniasz
Dorota Bieniasz