



Warszawa, 24-08-2022 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

VII.7037.105.2022.AT

Pani
Gertruda Uścińska
Prezes Zakładu Ubezpieczeń
Społecznych
ePUAP

Szanowna Pani Prezes,

do Rzecznika Praw Obywatelskich wpływają skargi obywateli związane z rozpatrywaniem przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych wniosków o dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna. Skarżący informują Rzecznika o długim okresie oczekiwania na przyznanie dofinansowania, a także o trudnościach z uzyskaniem informacji o stanie sprawy od pracowników oddziałów ZUS oraz infolinii. W niektórych przypadkach Skarżący nie otrzymali również odpowiedzi na swoje pisma do ZUS. Prowadzi to do konieczności pokrycia przez rodziców całej opłaty za żłobek za dany miesiąc i stawia ich w gorszej sytuacji w porównaniu z osobami, które takie dofinansowanie otrzymały we właściwym czasie.

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
al. Solidarności 77
00-090 Warszawa

Tel. centr. (+48 22) 55 17 700
Infolinia obywatelska 800 676 676
biurorzecznika@brpo.gov.pl
bip.brpo.gov.pl

W dniu 25 lipca 2022 r. Rzecznik Praw Obywatelskich zwrócił się do Departamentu Obsługi Klientów w ZUS z prośbą o udzielenie wyjaśnień w sprawie indywidualnej (znak: VII.7030.15.2022.AMB). W odpowiedzi skierowanej do Wnioskodawczyni z dnia 8 sierpnia 2022 r. Naczelnik Wydziału potwierdził, że realizacja sprawy prowadzona była z naruszeniem ustawowego terminu. Odpowiedź nie zawierała natomiast informacji na temat przyczyn opóźnień w realizowaniu zadań.

Z uwagi na powyższe, działając na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2020 r. poz. 627 ze zm.), zwracam się do Pani Prezes z uprzejmą prośbą o udzielenie wyjaśnień w sprawie. Będę wdzięczny w szczególności za poinformowanie Rzecznika o działaniach, jakie są podejmowane w celu usprawnienia obsługi klientów ZUS, szczególnie we wskazanym powyżej zakresie.

Z wyrazami poważania

Marcin Wiącek
Rzecznik Praw Obywatelskich
/-podpisano elektronicznie/