

PROCEDURA USUWANIA BŁĘDÓW WE WNIOSKACH O RODZINA 500+ SKŁADANYCH ZA POŚREDNICTWEM BANKÓW ORAZ ZUS

Program „Rodzina 500 plus” jest programem, który po raz pierwszy na tak dużą skalę umożliwia składanie wniosków drogą elektroniczną. Jest to pozytywna i oczekiwana nowość, ale i wyzwanie zarówno dla rządu, instytucji pośredniczących w składaniu wniosków drogą elektroniczną (przede wszystkim banków), gminnych organów właściwych, jak i samych wnioskodawców. W pierwszych trzech dniach obowiązywania programu rodziny złożyły drogą elektroniczną ponad 175 tysięcy wniosków.

Mając na uwadze, że wielu wnioskodawców (rodzin) składało wniosek po raz pierwszy, w szczególności po raz pierwszy drogą elektroniczną, zdarza się, że podczas wypełniania wniosku popełniają oni błędy lub nie wypełniają wszystkich pól. Z taką sytuacją mamy również do czynienia w przypadku wypełniania wniosków papierowych.

Ze stałego, trwającego 24 godziny na dobę monitoringu procesu składania wniosków drogą elektroniczną wynika, że najczęściej popełniane błędy to:

1. brak wskazania pierwszego dziecka w składzie rodziny, w przypadku wnioskowania o świadczenie wychowawcze wyłącznie na drugie i kolejne dzieci,
2. brak wskazania współmałżonka w składzie rodziny,
3. brak numeru PESEL członków rodziny,
4. adres zamieszkania wnioskodawcy nie zgadza się z adresem organu właściwego,
5. niekompletne dane teleadresowe wnioskodawcy.

Pracujemy nad tym, aby już na etapie składania wniosków elektronicznych wprowadzić mechanizmy, pozwalające na unikanie tych błędów.

W celu usprawnienia obsługi wniosków przekazujemy Państwu wytyczne, których celem jest usprawnienie procesu ich rozpatrywania.

Ad. 1

Brak wskazania pierwszego dziecka w składzie rodziny, w przypadku wnioskowania o świadczenie wychowawcze wyłącznie na drugie i kolejne dzieci. Jest to istotny błąd/nieprawidłowość, który uniemożliwia rozpatrzenie wniosku. Bez względu bowiem, czy wnioskodawca ubiega się o świadczenie na pierwsze dziecko, czy tylko na drugie i kolejne dziecko w rodzinie, w składzie rodziny musi znajdować się pierwsze dziecko i jego dane.

Wytyczne dotyczące postępowania: sprawa wymaga wyjaśnień – poprzez wezwanie do złożenia wniosku jeszcze raz, z poprawionymi danymi lub złożenia wyjaśnień w gminie.

Ad. 2

Brak wskazania współmałżonka w składzie rodziny, gdy wnioskodawca jest w związku małżeńskim lub brak wskazania w składzie rodziny osoby z którą wnioskodawca, nie pozostający w związku małżeńskim, wychowuje co najmniej jedno wspólne dziecko.

Wytyczne dotyczące postępowania:

- 1) dla wniosku o przyznanie świadczenia wychowawczego **na drugie lub kolejne dziecko** w rodzinie, powyższy brak nie jest przeszkodą do właściwego rozpatrzenia wniosku, wydania decyzji i wypłaty przyznanego świadczenia. Nie ma potrzeby wzywania wnioskodawcy do poprawienia wniosku,
- 2) dla wniosku o przyznanie świadczenia wychowawczego **dla pierwszego dziecka** w rodzinie, sprawa wymaga wyjaśnień – poprzez wezwanie do złożenia wniosku jeszcze raz, z poprawionymi danymi lub złożenia wyjaśnień w gminie (nie dotyczy wnioskodawcy będącego osobą samotnie wychowującą dziecko).

Ad. 3

Brak wskazania numeru PESEL członka rodziny uniemożliwia rozpatrzenie wniosku.

Wytyczne dotyczące postępowania: sprawa wymaga wyjaśnień – poprzez wezwanie do złożenia wniosku jeszcze raz, z poprawionymi danymi lub złożenia wyjaśnień w gminie.

Ad. 4

W przypadku, gdy wskazany adres zamieszkania wnioskodawcy jest inny niż adres wybranego organu właściwego, wymaga to jednoznacznego wyjaśnienia przez gminny organ do którego wpłynął dany wniosek, gdyż może on zostać rozpatrzony jedynie przez gminny organ właściwy dla miejsca zamieszkania wnioskodawcy. Wnioskodawca nie musi mieć miejsca zamieszkania pokrywającego się z miejscem zameldowania – jeśli miejsce zamieszkania jest inne niż miejsce zameldowania, to wniosek powinien zostać rozpatrzony przez gminny organ właściwy dla miejsca zamieszkania wnioskodawcy, a nie zameldowania.

Wytyczne dotyczące postępowania: sprawa wymaga jednoznacznego wyjaśnienia przez organ gminny, do którego wpłynął dany wniosek – poprzez wezwanie do złożenia wniosku jeszcze raz, z poprawionymi danymi lub złożenia wyjaśnień w gminie.

Ad. 5

W przypadku, gdy pojawiają się błędy dotyczące danych teleadresowych wnioskodawcy, w tym brak wskazania/poprawnego wskazania nazwy miejscowości, miejsca zamieszkania, kodu pocztowego, ulicy, nr domu/mieszkania lub inne błędy w tym zakresie niejednokrotnie o charakterze językowym we wniosku.

Wytyczne dotyczące postępowania: brak wyjaśnienia z udziałem wnioskodawcy tego rodzaju błędów/nieprawidłowości danych, niejednokrotnie nie jest przeszkodą do właściwego rozpatrzenia wniosku, wydania decyzji i wypłaty przyznanego świadczenia. Nie ma potrzeby wzywania wnioskodawcy do poprawienia wniosku. W przypadku, gdy błędy wnioskującego umożliwiają organowi właściwą identyfikację wnioskodawcy, nie ma konieczności poprawiania wniosku.

W pozostałych przypadkach sprawa wymaga jednoznacznego wyjaśnienia przez organ gminny, do którego wpłynął dany wniosek – poprzez wezwanie do złożenia wniosku jeszcze raz, z poprawionymi danymi lub złożenia wyjaśnień w gminie.

Ogólne zasady postępowania:

Bazując na powyższych wytycznych, w przypadku konieczności poprawienia/uzupełnienia wniosku elektronicznego preferowanym kontaktem z wnioskującym jest **wysłanie wezwania na adres mailowy wnioskodawcy** - adres ten, w przypadku składania wniosku drogą elektroniczną (z wyjątkiem wniosku składanego za pośrednictwem ePUAP), zawsze jest wskazany we wniosku – co umożliwi szybki kontakt z wnioskodawcą i eliminację błędów.

Istotnym jest bowiem, aby w przypadku, gdy wnioskodawca złożył wniosek za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, ewentualny kontakt z nim, **obok** tradycyjnej formy pocztowej, był również w formie elektronicznej, co umożliwia szybszy kontakt z wnioskodawcą i umożliwia szybkie usunięcie nieprawidłowości/uzupełnienie wniosku niekompletnego, jeśli w danej sprawie wymagane będą dodatkowe korekty wniosku, wyjaśnienia, dokumenty, załączniki.

Jednocześnie rekomendujemy, aby w wezwaniu znajdował się przede wszystkim komunikat o preferowanym sposobie usunięcia nieprawidłowości, tj. powtórnym złożeniu prawidłowo wypełnionego wniosku za pośrednictwem danego kanału/systemów teleinformatycznych – dotyczy to

w szczególności kanału bankowego. Jest to możliwa do zastosowania alternatywa do wizyty w urzędzie.

Gdy organ właściwy otrzyma kolejny wniosek tej samej osoby prawidłowo wypełniony, nie powinien wzywać wnioskodawcy do poprawnego wypełniania/uzupełniania pierwszego wniosku. Nawet jeśli zostanie wysłane wezwanie do poprawienia/uzupełnienia pierwszego wniosku i wnioskodawca nie zastosuje się do wezwania, ale złoży jednocześnie kolejny, prawidłowo wypełniony wniosek, to nowy wniosek powinien zostać rozpatrzony, zaś pierwszy wniosek pozostanie w aktach sprawy bez rozpatrzenia.

Podkreślamy, że w przypadku, gdy występujące we wniosku błędy są nieistotne dla merytorycznego rozpatrzenia sprawy, realizując zasadę szybkości i prostoty postępowania, wyrażoną w art. 12 Kodeksu postępowania administracyjnego, tego rodzaju wątpliwości, nie oznaczają, że wniosek jest nieprawidłowo wypełniony lub niekompletny. Nie powinno to także skutkować wezwaniem wnioskodawcy do poprawienia/uzupełnienia wniosku. Np. informacja o małżonku, osobie, z którą wnioskodawca wychowuje co najmniej jedno wspólne dziecko, czy podanie w składzie rodziny innych dzieci wchodzących w skład rodziny zdefiniowanej w art. 2 pkt 16 ustawy, nie jest niezbędna do ustalenia prawa do świadczenia wychowawczego na drugie lub kolejne dzieci w rodzinie. Ewentualne wykrycie sytuacji, gdy drugi z rodziców ubiega się o świadczenie wychowawcze za ten sam okres, na to samo dziecko/dzieci, możliwe jest poprzez skorzystanie przez organ właściwy z Centralnej Bazy Beneficjentów funkcjonującej w ramach CSIZS Emp@tia.

Inne zalecenia:

W przypadku, gdy zauważą Państwo, że wnioskujący nie załączył wszystkich wymaganych w indywidualnej sprawie załączników do wniosku elektronicznego, również rekomendujemy przesłanie, w tym drogą mailową, wezwania wraz z informacją o możliwości złożenia kompletnego wniosku raz jeszcze wraz z wymaganymi załącznikami w formie kopii elektronicznych (skan, zdjęcie) lub wizycie w organie właściwym i uzupełnienie załączników w formie tradycyjnej.

Jeśli rozpatrywany przez Państwa wniosek ma więcej niż jeden błąd, istotne jest żeby przekazać wnioskującemu w wezwaniu komplet uwag, by nowo składany wniosek miał poprawione wszystkie błędy.

Wyrażamy nadzieję, że powyższe wyjaśnienia umożliwią prawidłowe, sprawne i nie generujące zbędnych czynności i kosztów, rozpatrywanie wniosków przez gminne organy właściwe. Powyższe wyjaśnienia zostaną także przekazane do Wojewodów, a także do instytucji/podmiotów (w szczególności banków) uczestniczących w procesach elektronicznego składania wniosków o świadczenie wychowawcze.

