

Zjawisko wypalenia zawodowego wśród pracowników Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego zajmujących się windykacją nienależnie pobranych świadczeń

Magdalena Brzękowska

Abstrakt

Niniejszy artykuł przedstawia zespół czynników zewnętrznych oraz wewnętrznych determinujących jakość wykonywanych zadań i zachowań urzędników państwowych w kontekście przedwczesnego wypalenia zawodowego na podstawie doświadczeń własnych i pracowników Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego (KRUS).

Przedmiotem analizy stał się wpływ wyżej wymienionych czynników na poziom niekorzystnego stresu wśród pracowników zajmujących się wybranymi zagadnieniami związanymi z odzyskiwaniem środków pieniężnych z tytułu nienależnie pobranych świadczeń emerytalno-rentowych, zasiłków chorobowych, opiekuńczych oraz pozostałych zasiłków, kierowanych do rolników i członków ich rodzin, a w konsekwencji na wcześniejsze wypalenie zawodowe w tej grupie pracowników biurowych.

W artykule wykorzystano literaturę przedmiotu, wyniki wywiadu przeprowadzonego z pracownikami KRUS oraz ich wieloletnie doświadczenie zawodowe, a także wybrane metody radzenia sobie ze stresem w pracy.

Celem artykułu jest przedstawienie rozwiązań mających zapobiegać przedwczesnemu wypaleniu zawodowemu wśród urzędników państwowych.

Słowa kluczowe: nienależnie pobrane świadczenie, windykacja, wypalenie zawodowe.

Magdalena Brzękowska, słuchaczka studiów podyplomowych „Rolnicze ubezpieczenie społeczne – funkcjonowanie, administracja i aspekty prawne”, starszy inspektor w Dziale Świadczeń, Placówka Terenowa KRUS w Zduńskiej Woli, Oddział Regionalny w Łodzi, Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego.

Wstęp

Obecnie niemalże każdy człowiek jako pracownik mierzy się z całkowitym przebranzowaniem lub co najmniej z kilkukrotną zmianą pracy czy zajmowanego stanowiska. Pozostając w jednej firmie, musi sprostać rosnącym wymaganiom, jakie stawiają pracodawcy. Ponadto wysoki standard świadczonych usług, stopień trudności realizowanych zadań oraz podwyższane normy jakości, a także ciągły pośpiech i nieumiejętne wykorzystanie wolnego czasu, sprzyjają przedwczesnemu wypaleniu zawodowemu.

Na determinację w wykonywaniu powierzzonej pracy mają wpływ czynniki zewnętrzne – niezwiązane bezpośrednio z przedsiębiorstwem i niezależne od pracownika oraz czynniki wewnętrzne, które wynikają ze struktury, przepisów i rozwiązań stosowanych przez firmę oraz uwarunkowań osobniczych.

Skumulowanie ww. składowych, nieumiejętne zarządzanie czasem, zły wybór priorytetów w pracy i życiu osobistym doprowadzają do zaburzeń w funkcjonowaniu jednostki ludzkiej, a w konsekwencji zakładu pracy.

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie sytuacji powodujących obniżenie jakości wykonywanej pracy i rozwiązań mających zapobiegać przedwczesnemu wypaleniu zawodowemu wśród urzędników państwowych.

Źródła finansowania wydatków na ubezpieczenie społeczne rolników

W ustawie o ubezpieczeniu społecznym rolników – jako jeden z głównych celów – KRUS stawia obsługę ubezpieczonych i świadczeniobiorców w sprawach dotyczących obejmowania ubezpieczeniem społecznym rolników i opłacania składek na to ubezpieczenie, a także przyznawania i wypłacania świadczeń z tego tytułu.

Świadczenia na rzecz uprawnionych, realizowane przez KRUS samodzielnie oraz w ramach zadań zleconych, wypłacane są z następujących funduszy:

- 1) Funduszu Składowego Ubezpieczenia Społecznego Rolników (FS), tworzonego ze składek na ubezpieczenie wypadkowe, chorobowe i macierzyńskie, będącego osobą prawną i niedotowanego z budżetu państwa;
- 2) Funduszu Emerytalno-Rentowego, będącego państwowym funduszem celowym, tworzonego ze składek na ubezpieczenie emerytalno-rentowe, z refundacji ze środków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (refundacji kosztów

wypłaty świadczeń zbiegowych i innych transferów), dotacji budżetu państwa oraz odpisu Funduszu Składkowego;

- 3) Solidarnościowego Funduszu Wsparcia Osób Niepełnosprawnych (Funduszu Solidarnościowego) – państwowego funduszu celowego, utworzonego ustawą z 23 października 2018 roku o Solidarnościowym Funduszu Wsparcia Osób Niepełnosprawnych, a następnie znowelizowanego ustawą z 20 grudnia 2019 roku o zmianie ustawy o Solidarnościowym Funduszu Wsparcia Osób Niepełnosprawnych oraz niektórych innych ustaw, na podstawie ustawy z 31 lipca 2019 roku o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji;
- 4) Funduszu Przeciwdziałania COVID-19 na podstawie ustawy z 31 marca 2020 roku o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2020 poz. 568).

Z funduszy tych realizowane są następujące świadczenia:

- 1) z funduszu składkowego wypłaca się między innymi: zasiłek chorobowy i jednorazowe odszkodowanie z tytułu stałego lub długotrwałego uszczerbku na zdrowiu albo śmierci wskutek wypadku przy pracy rolniczej lub rolniczej choroby zawodowej;
- 2) głównymi świadczeniami wypłacanymi z Funduszu Emerytalno-Rentowego są: emerytury rolnicze, renty rolnicze z tytułu niezdolności do pracy w gospodarstwie rolnym i rolnicze renty rodzinne;
- 3) Fundusz Solidarnościowy pokrywa natomiast wypłaty świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji.

Lata dwudzieste XXI wieku przyniosły epidemię koronawirusa. W związku z powyższym, w ramach reakcji państwa na bieżącą sytuację jego obywateli, rolnicy poszkodowani przez pandemię mogli skorzystać z ustawowej ochrony w postaci m.in. zasiłku z tytułu objęcia kwarantanną, nadzorem epidemiologicznym lub hospitalizacją w związku z COVID-19, a także zasiłku z tytułu opieki nad dzieckiem w wieku do ósmego roku życia.

Nienależnie pobrane świadczenie

KRUS, podejmując działania na rzecz pomocy ubezpieczonym i osobom uprawnionym do świadczeń z ubezpieczenia, zapewnia wypłatę świadczeń oraz dba o zagwarantowanie wypłaty tych świadczeń w przyszłości poprzez gromadzenie środków finansowych, pochodzących między innymi ze składek opłacanych przez rolników.

Zarówno wśród zobowiązanych rolników, jak i beneficjentów KRUS dochodzi jednak do nieprawidłowości w obrębie realizowanych zadań. Część rolników nie wywiązuje się z obowiązku opłacania składek z tytułu podlegania ubezpieczeniu społecznemu rolników, zalega z płatnościami. Zdarza się również, że na podstawie niepełnych, fałszywych lub błędnych danych wypłaca się świadczenie lub zasiłek. Mówimy wówczas o nienależnie pobranym świadczeniu bądź zasiłku.

W rozumieniu art. 138 ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych ust. 2–3: za nienależnie pobrane świadczenia w rozumieniu ust. 1 uważa się:

- 1) świadczenia wypłacone mimo zaistnienia okoliczności powodujących ustanie lub zawieszenie prawa do świadczeń albo wstrzymanie wypłaty świadczeń w całości lub w części, jeżeli osoba pobierająca świadczenia była pouczona o braku prawa do ich pobierania;
- 2) świadczenia przyznane lub wypłacone na podstawie fałszywych zeznań lub dokumentów albo w innych przypadkach świadomego wprowadzenia w błąd przez osobę pobierającą świadczenia.

Za nienależnie pobrane świadczenia uważa się również świadczenia wypłacone z przyczyn niezależnych od organu rentowego osobie innej niż wskazana w decyzji tego organu¹. Ponadto zgodnie z art. 52 ust. 2 ustawy z 20 grudnia 1990 r. o ubezpieczeniu społecznym rolników², który stanowi, że zasady zwrotu nienależnie pobranych świadczeń określają przepisy o ubezpieczeniu społecznym, tj. art. 138 ustawy z 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz przepisy ustawy z 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych³, nienależnie pobranym świadczeniem będzie świadczenie emerytalno-rentowe wypłacone osobie, która:

1. Ustawa z 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, Dz. U. 2022 poz. 504.
2. Ustawa z 20 grudnia 1990 r. o ubezpieczeniu społecznym rolników, Dz. U. 2023 poz. 208.
3. Ustawa z 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych, Dz. U. 2022 poz. 1009.

- 1) w dniu wydania decyzji organu rentowego spełniała warunki do pobierania tych świadczeń, a później utraciła uprawnienia do ich pobierania albo prawo do świadczeń uległo zawieszeniu lub wysokość świadczeń uległa zmianie;
- 2) nie posiadała prawa do ich pobierania ani w dniu wydania decyzji emerytalno-rentowej, ani później.

Ustawodawca postanowił, że nie można żądać zwrotu nienależnie pobranych świadczeń za okres dłuższy niż 12 miesięcy, jeżeli osoba pobierająca świadczenie zawiadomiła organ rentowy o zajściu okoliczności powodujących ustanie lub zawieszenie prawa do świadczeń w całości lub w części, a mimo to świadczenia były jej nadal wypłacane, w pozostałych zaś wypadkach – za okres dłuższy niż trzy lata.

W ujęciu ustawy emerytalnej istotną cechą konstrukcyjną nienależnie pobranego świadczenia jest świadomość osoby pobierającej to świadczenie, że zostało ono wypłacone jej bez podstawy prawnej. W świetle obowiązujących przepisów, to organ dokonujący wypłaty danego świadczenia jest zobligowany do pouczenia świadczeniobiorcy o okolicznościach ustania lub zawieszenia prawa do świadczenia albo wstrzymania wypłaty świadczenia. Pouczenie winno być przesłane indywidualnie do każdego pobierającego świadczenie. Brak pouczenia powoduje, że świadczenie wypłacone bez podstawy prawnej staje się należne, a zatem niezwracalne, co tym samym zwalnia z obowiązku zwrotu nienależnego świadczenia osobę, która je pobrała.

Warto przytoczyć dwie główne grupy przyczyn powstania nadpłat świadczeń emerytalno-rentowych:

- 1) nadpłaty powstałe z błędów popełnianych przez pracowników KRUS,
- 2) nadpłaty powstałe bez winy pracowników KRUS.

Do błędów organu rentowego uniemożliwiających żądanie zwrotu nadpłaconego świadczenia należą m.in.:

- wydanie decyzji przyznającej prawo do świadczenia, pomimo że z dokumentacji wynika, że prawo to nie przysługuje;
- niezastosowanie ograniczenia wysokości świadczenia do kwoty wynikającej z odrębnych przepisów;
- podjęcie wypłaty od niewłaściwej daty;
- błąd rachunkowy popełniony przez pracownika KRUS przy ustalaniu wysokości świadczenia bądź jego części, a także wypłacenia błędnie ustalonej kwoty wyrównania;
- błędna interpretacja przepisów przez pracownika KRUS powodująca wypłatę świadczenia w wyższej wysokości.

Nadpłaty powstałe w ten sposób nie podlegają dochodzeniu, gdyż w rozumieniu ww. przepisów nie są nienależnie pobranymi świadczeniami⁴.

W paragrafie 1 pkt 7 zarządzenia Nr 31 Prezesa KRUS z 8 grudnia 2010 roku w sprawie trybu umarzania, odpisywania i udzielania ulg w spłacaniu należności z tytułu składek na ubezpieczenie społeczne rolników i na ubezpieczenie zdrowotne oraz z tytułu nienależnie pobranych świadczeń jest mowa, że nienależnie pobranym świadczeniem jest każdy stwierdzony wypłaceniu świadczenia z ubezpieczenia społecznego rolników w wysokości wyższej niż przysługiwało, wypłacenia świadczenia pomimo braku prawa do tego świadczenia albo wypłacenia świadczenia w przypadku ustania prawa lub jego zawieszenia⁵.

Osoba, która pobrała nienależne świadczenie, jest zobowiązana do jego zwrotu.

W przypadku, gdy kwota nienależnie pobranych świadczeń może być potrącona z wypłacanych świadczeń, zadłużenie to jest regulowane ze świadczeń otrzymywanych przez emeryta lub rencistę.

W KRUS ujawniane są nadpłaty z tytułu:

- 1) nienależnie pobranej emerytury w części lub całości;
- 2) nienależnie pobranej renty rolniczej z tytułu niezdolności do pracy w gospodarstwie rolnym w części lub całości;
- 3) nienależnie pobranej rodzinnej renty rolniczej;
- 4) nienależnie pobranego świadczenia po zmarłym;
- 5) nienależnie pobranego świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji;
- 6) nienależnie pobranego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego;
- 7) nienależnie pobranego kolejnego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego;
- 8) nienależnie pobranego jednorazowego dodatku pieniężnego;
- 9) z tytułu przekroczenia rocznego przychodu;
- 10) nienależnie pobranego zasiłku opiekuńczego z tytułu opieki nad dzieckiem w wieku do ósmego roku życia;
- 11) nienależnie pobranego zasiłku z tytułu objęcia kwarantanną, nadzorem epidemiologicznym lub hospitalizacją w związku z COVID-19;
- 12) nienależnie pobranego zasiłku macierzyńskiego;
- 13) nienależnie pobranego zasiłku chorobowego;
- 14) nienależnie pobranego przedłużonego zasiłku chorobowego.

4. E. Jaworska-Spićhak, *Świadczenia nienależne*, „Ubezpieczenia w Rolnictwie Materiały i Studia” 2001, nr 4(12).

5. Zarządzenie Nr 31 Prezesa KRUS z 8 grudnia 2010 r. w sprawie trybu umarzania, odpisywania i udzielania ulg w spłacaniu należności z tytułu składek na ubezpieczenie społeczne rolników i na ubezpieczenie zdrowotne oraz z tytułu nienależnie pobranych świadczeń.

Windykacja

Należności wobec KRUS ustalone prawomocną decyzją, a niespłacone przez dłużnika, dochodzone są w trybie windykacyjnym na podstawie przepisów o postępowaniu egzekucyjnym w administracji. Dochodzenie ich jest jednym z gwarantów wypłaty świadczeń należnych ubezpieczonym rolnikom w przyszłości. Stąd tak ważna jest efektywna realizacja zadań w tym zakresie.

Termin windykacja posiada szereg definicji. Oto kilka z nich:

1. Windykacja – „skarga właściciela przeciw nieuprawnionemu posiadaczowi o zwrot rzeczy oraz pożytków i innych przedmiotów pobranych w złej wierze”⁶.
2. Windykacja to dochodzenie w sposób określony w przepisach swoich praw do rzeczy lub zapłaty⁷.
3. Windykacja (łac. *vindicatio*) – „w znaczeniu dosłownym dochodzenie roszczeń, obrona konieczna, a nawet zemsta. Od czasów Cesarstwa Rzymskiego funkcjonowała instytucja prawna rei vindicatio, której zadaniem było dążenie do odzyskania rzeczy znajdującej się w posiadaniu osoby nieuprawnionej. Współcześnie windykcja to dochodzenie własności za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych. Wbrew niektórym opiniom windykcja jest w pełni legalna i dopuszcza wszelkie działania niełamujące obowiązujący stan prawny”⁸.

Windykację, ze względu na charakteryzujące ją czynności windykacyjne można podzielić na:

- windykcję polubowną polegającą na monitowaniu dłużnika, co ma doprowadzić do spłaty należności; istotą tych działań jest skłonienie zobowiązanego, aby dobrowolnie i bez przymusu sądowego uregulował należność;
- windykcję sądową dotyczącą przypadków, w których brak chęci współpracy ze strony dłużnika prowadzi do uzyskania sądowego wyroku lub nakazu zapłaty, opatrzenie go tzw. klauzulą wykonalności jest podstawą do egzekucji komorniczej⁹.

W celu dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń poprzez windykcję polubowną realizowaną przez pracowników Kasy stosuje się m.in.:

6. Encyklopedia PWN, <https://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/windykacja.html>, dostęp 3.05.2022.

7. Słownik języka polskiego PWN, <https://sjp.pwn.pl/sjp/windykacja;2579855.html>, dostęp 3.05.2022.

8. Wikipedia, <https://pl.wikipedia.org/wiki/Windykacja>, dostęp 3.05.2022.

9. Ibidem.

- pisemne wezwanie zobowiązanego do wpłaty, w którym zawarta jest informacja o możliwości rozłożenia zadłużenia na raty;
- kontakt telefoniczny (lub bezpośredni na sali obsługi klienta) z osobą, która pobrała nienależne świadczenie, mający na celu zachęcenie do uregulowania nienależnie pobranego świadczenia (w formie jednorazowej wpłaty lub spłaty zadłużenia w układzie ratalnym);
- przeprowadzenie wizytacji w gospodarstwie domowym dłużnika.

Do sposobów spłat zadłużenia w windykacji polubownej zalicza się:

- 1) układ ratalny: warunkiem udzielenia ulgi w spłacie zadłużenia w postaci rozłożenia długu na raty dogodne do spłaty jest sytuacja materialno-finansowa dłużnika, a często również zdrowotna, implikująca brak możliwości jednorazowego spłacenia zadłużenia;
- 2) odroczenie spłaty zadłużenia: aby udzielić takiej ulgi w spłacie, zobowiązany powinien wykazać, że opóźnienie w spłacie zadłużenia wynika z przejściowych problemów materialnych lub chwilowej utraty płynności finansowej.

Podstawą do udzielenia którejkolwiek z wyżej wymienionych ulg w spłacie nienależnie pobranego świadczenia jest wystąpienie dłużnika z wnioskiem o daną ulgę.

Okoliczności, w których pracownik komórki windykacyjnej KRUS dochodzi należności, są niekomfortowe dla obu stron postępowania windykacyjnego. Przeważnie pogorszyła się kondycja finansowa dłużnika. W związku z utratą znaczącej części dochodu zobowiązany znajduje się w trudnej sytuacji materialno-bytowej. Uwarunkowania te przyczyniają się do zajmowania postawy roszczeniowej względem urzędników, unikania kontaktów z funkcjonariuszem publicznym, a w skrajnych przypadkach – do ubliżania i straszenia prokuratorem czy sądem.

Czynniki wpływające na sprawność odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń można podzielić na dwa rodzaje:

- 1) czynniki zewnętrzne powiązane z postawą i stanem posiadania dłużnika oraz wynikające z przepisów prawa;
- 2) czynniki wewnętrzne: procedury obowiązujące w KRUS oraz przygotowanie merytoryczne pracownika, a także jego indywidualne cechy osobnicze.

Poniższa tabela przedstawia czynniki zewnętrzne spowalniające proces windykacji, usystematyzowane od najczęściej do najrzadziej wymienianych przyczyn w wywiadzie na temat trudności w skutecznej i efektywnej realizacji zadań związanych ze spłacaniem przez dłużników należności wobec KRUS.

Tabela 1. Czynniki zewnętrzne mające negatywny wpływ na efektywność procesu windykacyjnego

Czynniki zewnętrzne	
Pracownicy mający kontakt telefoniczny i korespondencyjny z dłużnikiem	Pracownicy wyjeżdżający w teren, przeprowadzający wywiad środowiskowy
Nieuchwytność dłużnika	Psy wolno biegające po podwórzu, czasami agresywne, uniemożliwiające wejście na teren obejścia dłużnika
Utrudniony kontakt z dłużnikiem (brak telefonu kontaktowego, nieodbieranie korespondencji, brak reakcji na korespondencję)	Opryskliwość, wulgarność, awanturniczność (zdarza się, że rozmówcy mają ze sobą niebezpieczne narzędzia, np. widły) i nietrzeźwość rolników
Niemożliwość ustalenia adresu zamieszkania	Brak kontaktu telefonicznego
Niewywiązywanie się dłużnika z układu ratalnego: – nieterminowość wpłat – zaniżanie spłacanych rat	Przeprowadzanie wywiadu „pod bramą” Zmienianie oświadczeń i decyzji o spłacie zadłużenia przez zobowiązanych – przewlekanie w czasie Brak narzędzi prawnych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego wywiadu wśród pracowników PT KRUS w Zduńskiej Woli w dniach 25–29 kwietnia 2022 roku, M. Brzękowska, Trudności w skutecznej i efektywnej realizacji zadań związanych ze spłacaniem przez dłużników należności wobec KRUS, Zduńska Wola 2022.

Wymienione wyżej czynniki zewnętrzne dominują przede wszystkim w grupie dłużników, którzy pomimo posiadanych środków finansowych umożliwiających spłatę nienależnie pobranego świadczenia nie chcą tego długu pokryć.

Odrębną kategorią zobowiązanych są dłużnicy, dla których już sama decyzja o żądaniu zwrotu nienależnie pobranego świadczenia lub zawiadomienie o podjęciu postępowania windykacyjnego jest wystarczającą przesłanką do spłaty zadłużenia bądź wystąpienia o udzielenie ulgi w spłacie. W takich przypadkach większość nadpłat dochodzonych jest poprzez polubowną windykację.

Najczęściej wnoszonym przez dłużników sposobem spłaty zadłużenia jest zawarcie układu ratalnego. Z ulgi tej korzystają osoby posiadające znaczne i niewielkie zadłużenie. Niewątpliwą zaletą takiego rozwiązania jest dostosowanie wysokości rat do możliwości płatniczych dłużnika oraz wstrzymanie naliczania odsetek. Zobowiązany spłaca należność główną wraz z odsetkami naliczonymi do dnia wpływu wniosku o udzielenie ulgi w spłacie. Większość układów ratalnych spłacana jest terminowo i w ustalonej wysokości rat. Sporadycznie strona wnioskująca nie wywiązuje się z warunków zawartej umowy i układ ratalny jest zrywany.

Drugą najczęściej stosowaną metodą redukcji zadłużenia jest wniosek o umorzenie należności z tytułu nienależnie pobranych świadczeń w całości lub części (np. umorzenie odsetek).

Umorzenie jest rozumiane jako zrezygnowanie całkowite lub częściowe ze ściągania jakichkolwiek należności pieniężnych¹⁰.

W trakcie rozpatrywania wniosku o umorzenie przeprowadzany jest wywiad środowiskowy, dotyczący warunków materialno-bytowych i sytuacji dłużnika. Na tym etapie zadania spotyka się dwie postawy dłużnika.

Pierwsza – polegająca na współpracy wnioskodawcy z pracownikami Kasy – jest najbardziej efektywna pod względem jakości zebranej dokumentacji. Jednak w przypadku bardzo trudnych warunków materialno-bytowych dłużnika, wyczerpująca emocjonalnie osoby wykonujące wywiad i systematyzujące zgromadzone dowody. Skromne warunki mieszkaniowe, przygnębienie z powodu uszczuplenia i tak już okrojonego budżetu poprzez spłaty długu, niejednokrotnie przez najbliższych kilka lat, wpływają na obniżenie dobrostanu emocjonalnego zarówno zobowiązanego, jak i zaangażowanego pracownika.

Przeważającą grupą dłużników będących w trudnej sytuacji finansowej i obciążonych licznymi chorobami są osoby starsze, które utraciły prawo do świadczenia. Rozczarowanie spowodowane utratą głównego źródła utrzymania wyzwała u nich rozgoryczenie i poczucie niesprawiedliwości. Często też usiłują wymusić na funkcjonariuszu publicznym informacje, jakie okoliczności i w jaki sposób przekazane przyczynią się do umorzenia ich długu.

Zebranie stosownej dokumentacji, pomimo chęci współpracy ze strony dłużnika, utrudnia skąpość dostarczanych materiałów. Nawet przy zachowaniu wymaganych procedur, standardów dobrej komunikacji, prostego i zrozumiałego języka nie można uzyskać niezbędnych dokumentów od wnioskodawcy. Nagminna jest także sytuacja, w której zadłużeni nie posiadają rachunków do przedstawionych wydatków, a żądane w ich zastępstwie oświadczenia są lakoniczne i ubogie pod względem merytorycznym.

Ponadto konieczność wielokrotnego zwracania się do wnioskodawcy o uzupełnienie przedłożonych dowodów w sprawie, wydłuża termin rozpatrzenia wniosku i wydania decyzji. Wówczas praca urzędnika jest obciążona dodatkową presją czasu.

Drugą postawą charakterystyczną dla osób występujących o umorzenie nienależnie pobranego świadczenia jest postawa roszczeniowa. Dominują wśród niej osoby, które posiadają odpowiednie środki finansowe, aby spłacić zadłużenie. Jednak z powodu niechęci w spłacaniu własnych długów, poczucia wyjątkowości swojej sytuacji oraz możliwości skierowania sprawy na drogę sądową w przypadku odmowy

10. Słownik języka polskiego PWN, <https://sjp.pwn.pl/slowniki/umorzenie.html>, dostęp 3.05.2022.

ze strony KRUS – utrudniają to postępowanie. Współpraca z takim klientem jest bardzo często obciążona niepotrzebnym stresem wywołanym przez jego cyniczne, protekcyjne oraz obłudne zachowanie.

W grupie tej funkcjonariusz publiczny nierzadko spotyka się z celowym nieujawnianiem całej prawdy oraz manipulacją materiałem dowodowym. Wnioskodawcy usiłują także wyrzucić presję na pracowników KRUS poprzez straszenie sądem, aby uzyskać korzystną dla siebie decyzję.

Najczęściej wskazywane trudności w przeprowadzaniu postępowania o umorzenie nienależnie pobranego świadczenia, w podziale na czynniki zewnętrzne i wewnętrzne, przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela 2. Trudności w przeprowadzaniu postępowania o umorzenie nienależnie pobranego świadczenia, w podziale na czynniki zewnętrzne oraz czynniki wewnętrzne

Trudności w przeprowadzaniu postępowania o umorzenie nienależnie pobranego świadczenia	
Czynniki zewnętrzne (powiązane z wnioskodawcą)	Czynniki wewnętrzne (procedury obowiązujące wewnątrz KRUS i indywidualne cechy osobnicze)
Przyjmowanie postawy kozła ofiarnego i wymuszanie w ten sposób wskazań, jakie informacje i okoliczności przyczynią się do umorzenia długu	Emocjonalna postawa pracownika Kasy wobec trudnej sytuacji finansowej i materialno-bytowej dłużnika
Utrudniony kontakt z dłużnikiem (brak telefonu kontaktowego, powolność zainteresowanego w odpowiedzi na korespondencję)	Niemoc pracownika Kasy wobec ewidentnej manipulacji i spekulacji zadłużonych (zjawisko najczęściej opisywane przez pracowników Kasy jako tzw. „cwaniactwo”)
Podawanie niepełnych, a w konsekwencji nieprawdziwych danych	
Roszczeniowa postawa dłużnika, wynikająca z rozczarowania system ubezpieczeń społecznych	

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego wywiadu wśród pracowników PT KRUS w Zduńskiej Woli w dniach 25–29 kwietnia 2022 roku, M. Brzękowska, Trudności w przeprowadzeniu postępowania o umorzenie nienależnie pobranego świadczenia, w podziale na czynniki zewnętrzne (powiązane z wnioskodawcą) oraz czynniki wewnętrzne (procedury obowiązujące wewnątrz KRUS i indywidualne cechy osobnicze), Zduńska Wola 2022.

Najrzadziej wybieraną metodą zwrotu zadłużenia jest odroczenie terminu płatności. Zawierając umowę o odroczenie terminu płatności, dłużnik zobowiązany jest do dotrzymania wyznaczonego terminu odroczonej płatności. Wpłacie podlega cała kwota, na jaką zawarta była umowa. Jest to korzystne rozwiązanie dla osób osiągających dodatkowy dochód. Z praktyki pracy w KRUS wynika, że spłaty te powiązane są z terminami zwrotów podatków dochodowych przez Urzędy Skarbowe.

Powyższe metody dochodzenia należności są stosowane na drodze polubownej windykacji. Wobec dłużników, którzy nie reagują na wezwania do uregulowania zadłużenia i uchylają się od wykonania ciążyących na nich obowiązków spłaty nienależnie pobranego świadczenia, wierzyciel (KRUS) wkracza na drogę tzw. windykacji sądowej i przystępuje do czynności zmierzających do zastosowania środków egzekucyjnych.

Na początku dłużnik wzywany jest do złożenia oświadczenia o posiadanym majątku lub źródłach dochodu. Jednocześnie doręczane są mu koszty upomnienia przedegzekucyjnego. Po upływie siedmiu dni od daty doręczenia upomnienia, zawierającego wezwanie do wykonania obowiązku z zagrożeniem skierowania sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego, zostaje wszczęta egzekucja administracyjna.

W niewielkim procencie doręczenie kosztów upomnienia przedegzekucyjnego mobilizuje dłużników do kontaktu z pracownikami Kasy i rozpoczęcia spłaty zadłużenia. Dług regulowany jest wówczas, w zależności od zdolności finansowych zobowiązanego, poprzez wpłaty w ramach układu ratalnego lub jednorazową wpłatę nienależnie pobranych świadczeń. W tym ostatnim przypadku, często dokonywane są niepełne wpłaty. Spłacający nie kontaktuje się z placówką w celu naliczenia prawidłowej wysokości odsetek na dzień wpłaty, pomija koszty upomnienia przedegzekucyjnego i w dalszym ciągu jest dłużnikiem Kasy. Sytuacja taka rodzi kolejne napięcia na linii: dłużny – Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Rolniczego, a w konsekwencji wytwarza niepotrzebny stres i zdenerwowanie u zobowiązanego i pracownika Kasy.

Werbalizacja największego niezadowolenia osób, które pobrały nienależne świadczenie, ujawnia się po skierowaniu ich długu na drogę postępowania egzekucyjnego, tj. po otrzymaniu tytułu wykonawczego. Tutaj, podobnie jak przy umorzeniach, dłużnicy usiłują zastraszyć urzędników. Odgrają się wezwaniami do sądu, podaniem pracowników do Prokuratury.

Wypalenie zawodowe

W literaturze syndrom wypalenia zawodowego definiuje się niejednorodnie. Psychoanalitycy amerykańscy zajmujący się problemem wypalenia zawodowego, jako jedni z pierwszych, scharakteryzowali go jako „stan, który krystalizuje się po woli, przez dłuższy okres przeżywania ciągłego stresu i angażowania całej energii życiowej i który w końcowym efekcie wywiera negatywny wpływ na motywację, przekonania i zachowanie”¹¹.

11. S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańsk, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2007, s.167.

Odmiennej definicję przedstawiła Christina Maslach, według niej wypalenie zawodowe jest „syndromem, na który składają się wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja i obniżenie oceny własnych dokonań zawodowych. Syndrom ów może występować u osób, które pracują z innymi, balansując na granicy swojej wydolności. Wyczerpanie emocjonalne dotyczy poczucia przeciążenia emocjonalnego i znacznego uszczuplenia posiadanych zasobów energetycznych na skutek kontaktów z innymi. (...) Zaś obniżona ocena dokonań własnych odnosi się do radykalnego spadku poczucia swoich kompetencji i utraty przeświadczenia o możliwości odnoszenia sukcesów w pracy z ludźmi”¹².

Na wypalenie zawodowe szczególnie podatne są osoby charakteryzujące się następującymi postawami:

- „angażowanie się w pracę całym sercem,
- duże oczekiwania względem własnej osoby,
- negowanie własnych granic obciążenia,
- spychanie na dalszy plan osobistych potrzeb i interesów,
- dobrowolne i chętne przejmowanie nowych obowiązków i zadań”¹³.

„Obecnie nie ma takiego zawodu, w którym ryzyko wypalenia nie istniałoby w tej czy innej formie (...) wiele ofiar wypalenia ma odczucie, że osiąga coraz mniej, angażując coraz więcej własnej energii. Jednocześnie nabieranie dystansu wobec innych ludzi skutkuje osamotnieniem i cyniczną postawą. Często pacjenci opisują również ogarniające ich uczucie przesytu (...). Uczucie to spowodowane jest przede wszystkim trzema czynnikami:

- przeciążeniem,
- brakiem autonomii,
- brakiem należytego wynagrodzenia i uznania”¹⁴.

Każde zetknięcie pracownika Kasy z dłużnikiem wywołuje reakcje. Rozmowa telefoniczna czy rozmowa z zobowiązanym na sali obsługi klienta wpływają na emocje urzędnika. W krótkim odstępie czasu przeżycia te mają szeroką amplitudę w sferze intensywności ich odczuwania oraz zabarwienia: od satysfakcji z udzielonej pomocy po zdenerwowanie wywołane przez awanturniczego i roszczeniowego Klienta. Indywidualne podejście do każdego dłużnika, szczególnie do osób starszych, doświadczonych traumatycznymi przeżyciami związanymi z chorobą, utratą źródła dochodu lub młodych ludzi, których dzieci zginęły w wypadku w pracy w gospodarstwie rolnym, skutkuje obniżeniem dobrostanu funkcjonariusza publicznego.

12. Ibidem, s.167.

13. Ibidem, s.169.

14. Ibidem, s.174.

Niemожność uzyskania wymaganej dokumentacji lub jej skąpość, uwarunkowana materialnymi oraz osobniczymi cechami zobowiązanego, zaniżają jakość pracy wykonywanej na rzecz Kasy.

Dodatkowo presja czasu związana z upływem terminu na realizację zadania zwiększa stres pracownicy, przyczyniając się do wypalenia zawodowego.

Reasumując powyższe spostrzeżenia i przedstawione w artykule opinie pracowników KRUS, należy stwierdzić, że długotrwały wpływ uwidocznionych czynników zmniejszających efektywność wykonywanych zadań z zakresu windykacji generuje dotkliwe skutki w życiu osobistym oraz zawodowym funkcjonariuszy publicznych Kas.

Podsumowanie

W ostatnich latach mamy do czynienia ze wzrostem wymagań, które są stawiane przez pracodawców przed poszczególnymi jednostkami. Niemożność wywierania wpływu na pewne procesy i zdarzenia implikuje u pracowników umiejętność cierpliwego znoszenia różnic pomiędzy stanem faktycznym a stanem pożądanym. W konsekwencji radzą sobie oni z tym, czego nie można zmienić. Ciągły wzrost osobistej wydajności oraz walka o pozycję na szczycie, kończą się u wielu osób syndromem wypalenia zawodowego.

W kontekście wyżej wymienionych aspektów pracy w komórce windykacyjnej KRUS powodem wypalenia zawodowego, jak trafnie podał Ayal M. Pines, „nie jest obiektywna porażka jako taka, lecz raczej poczucie danej osoby, że jej starania nie mają znaczenia ani sensu. Podobnie przed wypaleniem nie chroni obiektywny sukces jako taki, lecz raczej subiektywne odczucie, że robi się coś sensownego”¹⁵. Zatem w poszukiwaniu profilaktyki i zwalczania następstw wypalenia zawodowego fundamentalne znaczenie mają indywidualne zasoby jednostki.

Jako środki zaradcze mające na celu przeciwdziałanie syndromowi wypalenia zawodowego wymienia się:

- 1) „szeroko pojętą edukację uświadamiającą, czyli zapoznanie jak największej rzeszy pracowników z istnieniem zjawiska wypalenia zawodowego, z czynnikami podmiotowymi, wewnątrzorganizacyjnymi, zewnętrznymi wpływającymi na powstanie syndromu wypalenia zawodowego oraz z jego symptomami;
- 2) opracowanie planów doskonalenia – odnoszących się zarówno do pracy samej firmy, jak i jej pracowników w celu maksymalnego zmniejszenia zagrożenia wypaleniem zawodowym;

15. J. Wilsz, *Teoria pracy*, Wydanie I, Kraków, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, 2009, s. 447.

- 3) przekwalifikowanie, zmianę pracy lub stanowiska, gdy w przypadku danego pracownika doskonalenie nie ma zastosowania;
- 4) konieczność otoczenia ochroną pracowników zatrudnionych w zawodach i na stanowiskach najbardziej zagrożonych wypaleniem zawodowym (formą ochrony mogą być na przykład ośrodki konsultacyjno-psychologiczne albo badania selekcyjne na stanowiska zagrożone wypaleniem zawodowym);
- 5) wypoczynek fizyczny i psychiczny, zagwarantowane dni wolne od pracy, umiejętność aktywnego relaksu¹⁶.

Niezwykle istotną kwestią prawidłowego i wydajnego funkcjonowania zakładu pracy oraz podnoszenia standardów pracy, a także sukcesu firmy, jest wysoka jakość relacji interpersonalnych między uczestnikami procesu pracy, czyli między: kierownikiem i podwładnym, pracownikiem i pracownikiem czy kierownikiem i kierownikiem. Bowiem „z niskiej jakości relacji spowodowanej konfliktem interpersonalnym wynikają negatywne konsekwencje zarówno dla firm, jak i ich pracowników. Konflikty ostre, głębokie, przedłużające się, z tendencją do eskalacji, czyli destrukcyjne, inicjują pojawienie się kolejnych, przyczyniają się do obniżenia wydajności pracowników, ich wypalenia zawodowego¹⁷”.

Jak zatem można sobie poradzić i jakie przedsięwziąć środki zaradcze? Najprostszym sposobem przeciwdziałania przedwczesnemu wypaleniu zawodowemu, po wcześniejszym rozpoznaniu problemu, jest ustalenie priorytetów w pracy z jednoczesnym odróżnianiem wymagań stawianych przez pracodawcę od obowiązków, które nakładają sobie sami pracownicy. Unika się w ten sposób zbytniego przeciążenia i jednocześnie oszczędza czas.

Dzięki uzgadnianiu celów, zapewnieniu swobody działania i zachowaniu niezależności myślenia, uzyskuje się autonomię, która z kolei umożliwia przejmowanie inicjatywy i przeżywanie drobnych sukcesów. To kolejny krok – odzyskanie kontroli. Obrona przed licznymi wymaganiami i roszczeniami otoczenia – tzw. wyuczenie mówienia „nie” – jest następnym warunkiem w walce z wypaleniem zawodowym. Ostatnim czynnikiem zabezpieczającym przed wypaleniem zawodowym są przerwy. Pauzy oznaczają początek i koniec czynności, zapobiegając utracie rozeznania, nad czym i nad jaką ilością zadań aktualnie pracujemy.

Z przedstawionej prezentacji wyłania się obraz najbardziej uciążliwych czynników w pracy urzędników KRUS, które mają wpływ na wzmożony i przewlekły stres. Zebrane powyżej metody radzenia sobie ze stresem zawodowym, odpowiednio zastosowane dla poszczególnych jednostek, mogą spowolnić proces wypalenia zawodowego i z całą pewnością skutecznie przeciwdziałać kumulowaniu się długotrwałego stresu w pracy.

16. Ibidem, s. 451–452.

17. Ibidem, s. 468.

Jako pracownik KRUS – zajmujący się windykacją – najbardziej cenię merytoryczną wymianę zdań z innymi pracownikami Kasy, którzy realizują zadania z tego samego zakresu. Drugim, istotnym elementem poprawy jakości wykonywanej pracy są szkolenia z zakresu windykacji nienależnie pobranych świadczeń, uzupełnione o możliwość wymiany praktycznej wiedzy oraz znajomości tematu z prowadzącym instruktaż, a przede wszystkim z uczestnikami kursu. Szkolenia te, przyczyniają się do podniesienia jakości wykonywanych zadań oraz efektywniejszego wykorzystania zasobów ludzkich Kasy. Relacje interpersonalne zawarte podczas tematycznych seminariów procentują szerszą współpracą w obrębie wszystkich jednostek terytorialnych Kasy, płynną wymianą doświadczeń zawodowych pomiędzy pracownikami oraz zacieśnieniem relacji międzyludzkich. Wspólne problemy kursantów, wzajemna pomoc przy ich rozwiązywaniu, wymiana doświadczeń i świadomość współpracy w przyszłości z poznanymi osobami, które zajmują podobne stanowiska, znacznie obniża poziom stresu związany z wykonywaną pracą.

Artykuł zakończę wskazówką S. M. Litzkego i H. Schuha „Aby nie dopuścić do wypalenia, trzeba zawsze mieć przed oczami własne potrzeby i ograniczenia, nie tylko samemu dopasowywać się do otoczenia, lecz stosując zabiegi organizacyjne, dopasowywać również otoczenie do siebie. Najlepszą profilaktyką (...) pozostaje uważne podejście do samego siebie”¹⁸.

Bibliografia

- Brzękowska M., *Trudności w skutecznej i efektywnej realizacji zadań związanych ze spłacaniem przez dłużników należności wobec KRUS*, Zduńska Wola 2022.
- Brzękowska M., *Trudności w przeprowadzeniu postępowania o umorzenie nienależnie pobranego świadczenia, w podziale na czynniki zewnętrzne (powiązane z wnioskodawcą) oraz czynniki wewnętrzne (procedury obowiązujące wewnątrz KRUS i indywidualne cechy osobnicze)*, Zduńska Wola 2022.
- Encyklopedia PWN, <https://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/windykacja.html>, dostęp 3.05.2022.
- Jaworska-Spićhak E., *Świadczenia nienależne*, „Ubezpieczenia w Rolnictwie – Materiały i Studia” 2001, nr 4(12).
- Litzke S.M., Schuh H., *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańsk, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2007.
- Słownik języka polskiego PWN, <https://sjp.pwn.pl/slowniki/umorzenie.html>, dostęp 3.05.2022.
- Słownik języka polskiego PWN, <https://sjp.pwn.pl/sjp/windykacja;2579855.html>, dostęp 3.05.2022.
- Ustawa z 20 grudnia 1990 r. o ubezpieczeniu społecznym rolników, Dz. U. 2023 poz. 208.

18. S.M. Litzke, H. Schuh, op. cit., s.167.

Zjawisko wypalenia zawodowego wśród pracowników KRUS zajmujących się windyacją

Ustawa z 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych, Dz. U. 2022 poz. 1009.

Ustawa z 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, Dz. U. 2022 poz. 504.

Wikipedia, <https://pl.wikipedia.org/wiki/Windykacja>, dostęp 3.05.2022.

Wilsz J., *Teoria pracy*, Wydanie I, Kraków, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, 2009.

Zarządzenie Nr 31 Prezesa KRUS z dnia 8 grudnia 2010 r. w sprawie trybu umarzania, odpisywania i udzielania ulg w spłacaniu należności z tytułu składek na ubezpieczenie społeczne rolników i na ubezpieczenie zdrowotne oraz z tytułu nienależnie pobranych świadczeń.

otrzymano: 27.12.2022
zaakceptowano: 08.03.2023

*Ten artykuł jest objęty licencją Creative Commons Attribution 4.0
Licencja międzynarodowa (CC BY 4.0)*

