

Oświadczenie o stanie kontroli zarządczej
PREZESA NARODOWEGO FUNDUSZU ZDROWIA¹⁾
za rok 2020

(rok, za który składane jest oświadczenie)

Dział I²⁾

Jako osoba odpowiedzialna za zapewnienie funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej, tj. działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy, a w szczególności dla zapewnienia:

- zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi,
- skuteczności i efektywności działania,
- wiarygodności sprawozdań,
- ochrony zasobów,
- przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania,
- efektywności i skuteczności przepływu informacji,
- zarządzania ryzykiem,

oświadczam, że w ~~kierowanym/kierowanych przez mnie dziale/działach administracji rządowej³⁾~~ w kierowanej przez mnie jednostce sektora finansów publicznych

NARODOWYM FUNDUSZU ZDROWIA

(nazwa/nazwy działu/działów administracji rządowej/nazwa jednostki sektora finansów publicznych*)

Część A⁴⁾

w wystarczającym stopniu funkcjonowała adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza.

Część B⁵⁾

w ograniczonym stopniu funkcjonowała adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza.

Zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania kontroli zarządczej wraz z planowanymi działaniami, które zostaną podjęte w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej, zostały opisane w dziale II oświadczenia.

Część C⁶⁾

nie funkcjonowała adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza.

Zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania kontroli zarządczej wraz z planowanymi działaniami, które zostaną podjęte w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej, zostały opisane w dziale II oświadczenia.

Część D

Niniejsze oświadczenie opiera się na mojej ocenie i informacjach dostępnych w czasie sporządzania niniejszego oświadczenia pochodzących z:⁷⁾

- X monitoringu realizacji celów i zadań,
- X samooceny kontroli zarządczej przeprowadzonej z uwzględnieniem standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych⁸⁾,
- X procesu zarządzania ryzykiem,
- X audytu wewnętrznego,
- X kontroli wewnętrznych,
- X kontroli zewnętrznych,
- X innych źródeł informacji: [Sprawozdania biegłego rewidenta z badania sprawozdania finansowego za 2019 r.; ISO 27001, ISO 22301](#)

Jednocześnie oświadczam, że nie są mi znane inne fakty lub okoliczności, które mogłyby wpłynąć na treść niniejszego oświadczenia.

.....
(miejscowość, data)

.....
(podpis ministra/kierownika jednostki)

* Niepotrzebne skreślić.

Dział II⁹⁾

1. Zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania kontroli zarządczej w roku ubiegłym.

1. Skuteczności i efektywności działań

a) Zidentyfikowano słabość kontroli zarządczej w związku z niewystarczającą liczbą pracowników w stosunku do ilości wykonywanych zadań, niedostosowanym do potrzeb systemem podnoszenia kwalifikacji oraz brakiem jasnej perspektywy rozwoju zawodowego pracowników.

b) Zidentyfikowano słabość kontroli zarządczej wynikającą z niewystarczającego wsparcia wykonywanej pracy technologiami informatycznymi.

2. Efektywności i skuteczności przepływu informacji

Pomimo podejmowanych działań w dalszym ciągu identyfikowana jest słabość kontroli zarządczej w obszarze efektywności i skuteczności przepływu informacji.

3. Monitoring realizacji celów i zadań

Zidentyfikowano słabość kontroli zarządczej w obszarze efektywnego monitorowania realizacji celów i zadań.

Należy opisać przyczyny złożenia zastrzeżeń w zakresie funkcjonowania kontroli zarządczej, np. istotną słabość kontroli zarządczej, istotną nieprawidłowość w funkcjonowaniu jednostki sektora finansów publicznych albo działu administracji rządowej, istotny cel lub zadanie, które nie zostały zrealizowane, niewystarczający monitoring kontroli zarządczej, wraz z podaniem, jeżeli to możliwe, elementu, którego zastrzeżenia dotyczą, w szczególności: zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi, skuteczności i efektywności działania, wiarygodności sprawozdań, ochrony zasobów, przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania, efektywności i skuteczności przepływu informacji lub zarządzania ryzykiem.

2. Planowane działania, które zostaną podjęte w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej.

Ad. 1a)

- Kontynuacja realizacji projektów z 2020 r.: „Opracowanie i wdrożenie modelu kompetencji w NFZ”, „Wdrożenie kompleksowego systemu rejestracji czasu pracy (RCP) – automatyzacja rozliczeń”,

- Kontynuacja mapowania procesów. W 2021 r. planowane jest opisanie i wdrożenie procedur, opisujących pozostałe zidentyfikowane procesy.

- Kontynuacja naborów na wakuujące stanowiska pracy.

- Przeprowadzenie kolejnych edycji egzaminów kwalifikacyjnych na stanowisko kontrolera w NFZ, w wymiarze pozwalającym na poddanie egzaminowi tylu kandydatów, ilu zgłosi swoją aplikację w pierwszym i drugim kwartale roku 2021. Sukcesywne powoływanie na stanowiska kontrolerów w NFZ pracowników spełniających wymagania.

Ad. 1b)

- Kontynuacja Programu budowy systemu ZSI NFZ.

- Zakończenie aktualizacji systemu zarządzania ciągłością działania procesów biznesowych Funduszu opartego o aktualnie modelowaną architekturę korporacyjną (warstwa biznesowa, aplikacyjna, technologiczna).

Ad. 2)

- Rozpoczęcie realizacji zadania dotyczącego przebudowy Intranetu.

Ad. 3)

Zmieniono kształt planu pracy, który obecnie zawiera procesowe ujęcie działań poszczególnych jednostek organizacyjnych Funduszu. Opracowanie Planu pracy opartego o mierniki procesowe wymagało wdrożenia w Funduszu zarządzania procesowego, co sukcesywnie następuje.

Ujęcie procesów w Planie pracy Funduszu pozwala na stosowanie obiektywnych, mierzalnych

i adekwatnych mierników oceny stopnia realizacji celów i zadań (procesów), co przekłada się na sporządzanie sprawozdań okresowych zawierających obiektywne dane oparte na weryfikowalnych miernikach.

Obecnie w przygotowaniu są nowe procedury określające m.in. sposób przygotowania i zatwierdzania Planu pracy oraz sposób jego monitorowania.

Należy opisać kluczowe działania, które zostaną podjęte w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej w odniesieniu do złożonych zastrzeżeń, wraz z podaniem terminu ich realizacji.

Dział III¹⁰⁾

Działania, które zostały podjęte w ubiegłym roku w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej.

1. Działania, które zostały zaplanowane na rok, którego dotyczy oświadczenie:

Ad. 1a) Poprawa funkcjonowania kontroli zarządczej powinna nastąpić w związku z dalszą realizacją celu strategicznego „7.1 NFZ atrakcyjnym pracodawcą” określonego w „Strategii Narodowego Funduszu Zdrowia na lata 2019-2023”. W ramach tego celu realizowane będą inicjatywy wskazane w planie pracy Funduszu na rok 2020, tj.:

Wdrożenie systemu motywacyjnego dla pracowników Narodowego Funduszu Zdrowia – uzupełnienie dotychczasowych rozwiązań.

Od lipca 2019 do czerwca 2020 trwał projekt „System motywacyjny pracowników NFZ”. Wszystkie produkty projektu zostały zrealizowane.

Opracowanie metodyki oceny pracowniczej – zmiana dotychczasowego rozwiązania na efektywniejsze i lepiej dostosowane do systemu pracy w Funduszu i podnoszenia kompetencji. Wdrożenie ścieżek kariery.

Zadanie jest w trakcie realizacji.

W 2020 miały być realizowane dwa projekty dotyczące oceny pracowniczej i ścieżek kariery.

Wydział Zarządzania Zasobami Ludzkimi po przeanalizowaniu przygotowanych dotychczas materiałów oraz potrzeb Pracodawcy postanowił podejść do procesów HR kompleksowo i oceny pracownicze, a także ścieżki karier przygotować na podstawie opracowanego i wdrożonego wcześniej modelu kompetencji, czyli zestawu kompetencji wynikającego z misji, wizji i strategii firmy, pozwalającego na realizację jej celów w sposób zgodny z wartościami i oczekiwanym stylem pracy.

W związku z tym budowanie ścieżek kariery i systemu ocen pracowniczych wraz z przeprowadzeniem niezbędnych szkoleń dla kadry kierowniczej i pracowników stanowią elementy nowego projektu: „Opracowanie i wdrożenie modelu kompetencji w NFZ”, który będzie realizowany w 2021 r.

Wdrożenie kompleksowego systemu rejestracji czasu pracy (RCP) – automatyzacja rozliczeń.

Nałożenie na wydział nowych zadań związanych z pionizacją, zmiany personalne w Wydziale, a także fakt, że większość pracowników pracuje zdalnie w związku z rozprzestrzenianiem się koronawirusa uniemożliwiło wdrożenie RCP. Wdrożenie RCP wymaga udziału wszystkich pracowników, co obecnie ze względu na panującą sytuację jest dość ograniczone. Wdrożenie zaplanowano w 2021.

Do poprawy efektywności w zakresie wykonywania zadań przyczyni się również kontynuacja mapowania procesów – przyjęto terminy wdrożenia wystandaryzowanych procedur do wszystkich zinwentaryzowanych w 2019 r. procesów.

Z uwagi na stan epidemii Covid-19 oraz zwiększonej liczby dodatkowych zadań z nim związanych realizacja zadania została wydłużona i będzie kontynuowana w 2021 r.

Należy podkreślić, że liczba procesów jest zmienna z tego względu, że zadania i organizacja NFZ ulegają zmianie, a wdrażanie i udoskonalanie procesów jest procesem ciągłym. Na koniec 2020 r. opisano i wdrożono 64 procedury. W 2021 r. planowane jest opisanie i wdrożenie procedur, opisujących pozostałe zidentyfikowane procesy.

Ad. 1b) Zakłada się, że na poprawę funkcjonowania kontroli zarządczej w obszarze skuteczności i efektywności działania będzie miała realizacja celu 7.3 Rozwój infrastruktury i systemów IT określonego w Strategii Narodowego Funduszu Zdrowia na lata 2019-2023. W 2020 r. będzie kontynuowana budowa nowego systemu IT dla NFZ, Modułu Obsługi Procesu Sprawozdawczości Kontroli oraz Systemu Wspomagania Zarządzania Zasobami. Planuje się również wdrożenie narzędzia informatycznego do zarządzania projektami oraz wdrożenie dojrzałego procesu testowania oprogramowania aplikacyjnego w Narodowym Funduszu Zdrowia.

Zadanie jest w trakcie realizacji.

W 2020 prace nad Programem budowy nowego Zintegrowanego Systemu Informatycznego NFZ były kontynuowane, w ramach Programu budowy ZSI NFZ zrealizowane zostały następujące działania:

- Przeprowadzono dialogi techniczne z potencjalnymi dostawcami w celu wypracowania wymagań нефункциональных dla ZSI NFZ.
- Jako pilotaż ZSI NFZ uruchomiono realizację projektu Modułu Obsługi Procesu Sprawozdawczości i Kontroli – wyłoniony został wykonawca modułu, podpisana została umowa z wykonawcą.
- Opracowano wysokopoziomą architekturę biznesową AS-IS oraz TO-BE. W ramach działania powstały materiały stanowiące podstawę dalszych prac w Programie Budowy ZSI NFZ.
- Uruchomiony został projekt ERP – przeprowadzone zostały dialogi techniczne w celu wypracowania wymagań нефункциональных oraz zapoznania departamentów merytorycznych z istniejącymi na rynku rozwiązaniami.

W odpowiedzi na problemy z pozyskaniem zasobów specjalistycznych (architekci systemów, baz danych, aplikacji, analitycy systemowi) wdrożone zostały dodatkowo działania:

- Rozpoczęto postępowanie na pozyskanie zasobów zewnętrznych (forma team-leasing) – postępowanie będzie zakończone w 2021 roku,
- Rozpoczęto działania mające na celu zacieśnienie współpracy NFZ z CeZ w realizacji Programu ZSI NFZ. Celem działania jest wykorzystanie zasobów i doświadczenia w realizacji dużych projektów IT w sektorze ochrony zdrowia.

W 2020 r. zostało zakupione i wdrożone oprogramowanie do zarządzania projektami.

Ad. 2) Planowane jest zwiększenie liczby klas elektronicznych w EZD, co powinno przyspieszyć i usprawnić przepływ dokumentów. Organizowane będą cykliczne spotkania kierownictwa Centrali oraz cykliczne spotkania z Dyrektorami OW NFZ. Planuje się przebudowę Intranetu Funduszu w celu zwiększenia jego funkcjonalności dla użytkowników.

Zmieniono system gromadzenia dokumentacji z papierowego na elektroniczny, jednocześnie zwiększając liczbę klas elektronicznych, co przyspiesza proces obiegu i przepływu dokumentacji. Obecnie klasy papierowe stanowią wyjątek.

Zwiększono elektroniczność korespondencji wychodzącej – między oddziałami wojewódzkimi NFZ i ministerstwami (jeśli to możliwe) korespondencja wysyłana jest za pośrednictwem ePUAP.

Zadanie dotyczące przebudowy Intranetu zostało przełożone do realizacji na rok 2021 ze względu na stan epidemii Covid-19 i „pionizację NFZ” oraz zwiększoną liczbę dodatkowych zadań z nimi związanych.

Ad. 3) W planie audytu na 2020 r. ujęto zadanie audytowe: "Analiza sprawozdań/raportów

sporządzanych dla Centrali przez Oddziały”.

Zadania audytowe zostały przeprowadzone w 2020 roku. Wyniki audytu nie potwierdziły wynikającego z ankiet samooceny natężenia zjawiska dublowania raportów. Sugestie audytorów, dotyczące uporządkowania zasad przekazywania kilku raportów dla Centrali zostały przekazane do komórek merytorycznych (m.in. zamiana raportów papierowych na elektroniczne, samodzielne korzystanie przez Centralę z danych zgromadzonych w SI, uporządkowanie zasad przekazywania danych).

Ad. 4) Plan audytu wewnętrznego na 2020 r. przygotowano w oparciu o analizę ryzyka w odniesieniu do obszarów zgodnych z listą zinwentaryzowanych w 2019 r. procesów. Określenie właścicieli procesów w Funduszu pozwoli na precyzyjne zaadresowanie wydawanych zaleceń poaudytowych i uwag systemowych, przypisując jednoznacznie odpowiedzialność za ich realizację. Monitorowanie realizacji zaleceń będzie prowadzone z wykorzystaniem zakupionego w 2019 r. narzędzia wspierającego funkcjonowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

W 2020 roku rozpoczęto w Funduszu wdrażanie narzędzia wspierającego funkcjonowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania. W okresie przejściowym w celu monitorowania realizacji zaleceń wykorzystywany jest w Biurze Audytu Wewnętrznego rejestr zaleceń i uwag systemowych prowadzony w Excelu. Uwagi systemowe są obecnie przekazywane bezpośrednio do właścicieli merytorycznych w Centrali, zgodnie z listą procesów w NFZ.

Należy opisać najistotniejsze działania, jakie zostały podjęte w roku, którego dotyczy niniejsze oświadczenie w odniesieniu do planowanych działań wskazanych w dziale II oświadczenia za rok poprzedzający rok, którego dotyczy niniejsze oświadczenie. W oświadczeniu za rok 2010 nie wypełnia się tego punktu.

2. Pozostałe działania:

Zmieniono system gromadzenia dokumentacji z papierowego na elektroniczny.

W związku ze zmianą ustawową tzw. "pionizacją NFZ", Narodowy Fundusz Zdrowia dokonał zmian organizacyjnych i dostosowania regulaminów organizacyjnych w całej organizacji.

Narodowy Fundusz Zdrowia w 2020 r. poza ustawowymi zadaniami realizował również zadania priorytetowe związane z pandemią i zachorowaniami na COVID-19. Do najważniejszych należało:

- organizacja, uruchomienie i obsługa infolinii informacyjnej o COVID-19 na TIP (do obsługi infolinii włączono pracowników z Centrali i oddziałów wojewódzkich Funduszu oraz spółek skarbu państwa i wolontariuszy),
- uruchomienie infolinii informacyjnej dotyczącej szczepień na COVID-19;
- organizacja szklenia on-line z obsługi klientów dla pracowników Sal Obsługi Klientów oraz Telefonicznej Informacji Pacjenta NFZ – przeszkolono 231 pracowników. Szkolenia miały na celu podniesienie jakości obsługi zwłaszcza w bezpośrednim kontakcie telefonicznym, umiejętności radzenia sobie z klientem trudnym i w stresującej sytuacji. Przekazana pracownikom wiedza usprawniła ich pracę w okresie pandemii, zarówno w kontakcie telefonicznym z klientami, jak również w bezpośrednim kontakcie w sytuacjach wyjątkowych na Salach Obsługi Klientów;
- przeprowadzenie ankiety badania satysfakcji pacjentów z pobytu w szpitalu oraz ankiety dotyczącej satysfakcji z e-wizyty (teleporada);
- przeprowadzenie badania trudności językowej tekstów NFZ, przeszkolenie oficerów językowych (webinary na temat prostego języka), przygotowanie cyklu podkastów na temat prostego języka dla pracowników NFZ, przeprowadzenie kampanii podnoszącej świadomość pracowników w newsletterze: prosty język, poprawność językowa i dostępność,
- wydanie 8 numerów magazynu „Pacjentownik” (magazyn przeznaczony dla pracowników obsługi klienta);

- rozpoczęcie prac nad wdrożeniem usługi e Doradcy NFZ, ułatwiającej klientom zdalny kontakt z pracownikiem Funduszu.

Należy opisać najistotniejsze działania, niezaplanowane w oświadczeniu za rok poprzedzający rok, którego dotyczy niniejsze oświadczenie, jeżeli takie działania zostały podjęte.

Objaśnienia:

- 1) Należy podać nazwę ministra, ustaloną przez Prezesa Rady Ministrów na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2003 r. Nr 24, poz. 199 i Nr 80, poz. 717, z 2004 r. Nr 238, poz. 2390 i Nr 273, poz. 2703, z 2005 r. Nr 169, poz. 1414 i Nr 249, poz. 2104, z 2006 r. Nr 45, poz. 319, Nr 170, poz. 1217 i Nr 220, poz. 1600, z 2008 r. Nr 227, poz. 1505, z 2009 r. Nr 42, poz. 337, Nr 98, poz. 817, Nr 157, poz. 1241 i Nr 161, poz. 1277 oraz z 2010 r. Nr 57, poz. 354), a w przypadku gdy oświadczenie sporządzane jest przez kierownika jednostki, nazwę pełnionej przez niego funkcji.
- 2) W dziale I, w zależności od wyników oceny stanu kontroli zarządczej, wypełnia się tylko jedną część z części A albo B, albo C przez zaznaczenie znakiem "X" odpowiedniego wiersza. Pozostałe dwie części wykreśla się. Część D wypełnia się niezależnie od wyników oceny stanu kontroli zarządczej.
- 3) Minister kierujący więcej niż jednym działem administracji rządowej składa jedno oświadczenie o stanie kontroli zarządczej w zakresie wszystkich kierowanych przez niego działów, obejmujące również urząd obsługujący ministra. Oświadczenie nie obejmuje jednostek, które nie są jednostkami sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 oraz z 2010 r. Nr 28, poz. 146, Nr 96, poz. 620, Nr 123, poz. 835, Nr 152, poz. 1020 i Nr 238, poz. 1578).
- 4) Część A wypełnia się w przypadku, gdy kontrola zarządcza w wystarczającym stopniu zapewniła łącznie wszystkie następujące elementy: zgodność działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi, skuteczność i efektywność działania, wiarygodność sprawozdań, ochronę zasobów, przestrzeganie i promowanie zasad etycznego postępowania, efektywność i skuteczność przepływu informacji oraz zarządzanie ryzykiem.
- 5) Część B wypełnia się w przypadku, gdy kontrola zarządcza nie zapewniła w wystarczającym stopniu jednego lub więcej z wymienionych elementów: zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi, skuteczności i efektywności działania, wiarygodności sprawozdań, ochrony zasobów, przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania, efektywności i skuteczności przepływu informacji lub zarządzania ryzykiem, z zastrzeżeniem przypisu 6.
- 6) Część C wypełnia się w przypadku, gdy kontrola zarządcza nie zapewniła w wystarczającym stopniu żadnego z wymienionych elementów: zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi, skuteczności i efektywności działania, wiarygodności sprawozdań, ochrony zasobów, przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania, efektywności i skuteczności przepływu informacji oraz zarządzania ryzykiem.
- 7) Znakiem "X" zaznaczyć odpowiednie wiersze. W przypadku zaznaczenia punktu "innych źródeł informacji" należy je wymienić.
- 8) Standardy kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych ogłoszone przez Ministra Finansów na podstawie art. 69 ust. 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych.
- 9) Dział II sporządzany jest w przypadku, gdy w dziale I niniejszego oświadczenia zaznaczono część B albo C.
- 10) Dział III sporządza się w przypadku, gdy w dziale I oświadczenia za rok poprzedzający rok, którego dotyczy niniejsze oświadczenie, była zaznaczona część B albo C lub gdy w roku, którego dotyczy niniejsze oświadczenie, były podejmowane inne niezaplanowane działania mające na celu poprawę funkcjonowania kontroli zarządczej.