



Stowarzyszenie Przedsiębiorców i Rolników SWOJAK
38-500 Sanok ul. Sadowa 30/9

Sanok, 17.08.2025 r.

Rzecznik Małych i Średnich Przedsiębiorców
Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa

Pismo interwencyjne do Rzecznika MŚP
(temat: ochrona interesów płatników i księgowych w relacjach z ZUS)

Wniosek o interwencję w sprawie praktyk Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Szanowni Państwo,

W imieniu środowiska księgowych oraz przedsiębiorców obsługiwanych przez biura rachunkowe zwracam się z prośbą o podjęcie interwencji w sprawie rażących nieprawidłowości w praktyce działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS), które znacząco obciążają płatników składek i ich pełnomocników, przy jednoczesnym braku jakiejkolwiek odpowiedzialności po stronie urzędu.

Główne problemy zgłaszane przez środowisko:

1. **Brak odpowiedzialności urzędników ZUS za udzielanie błędnych informacji** – zarówno w formie pisemnej, jak i w trakcie kontaktów telefonicznych (COT). W wielu przypadkach płatnicy działający w dobrej wierze, stosując się do błędnych wskazówek urzędu, ponoszą poważne konsekwencje finansowe.
2. **Brak możliwości bezpośredniego kontaktu z osobą prowadzącą sprawę**, co wydłuża czas wyjaśniania i uniemożliwia szybką korektę nieprawidłowości.
3. **Wielość jednostek ZUS obsługujących jednego płatnika**, co prowadzi do chaosu organizacyjnego, rozbieżnych interpretacji i opóźnień w wydawaniu decyzji.
4. **Nagminne przekraczanie terminów rozpatrywania spraw** określonych w KPA, co skutkuje naliczaniem odsetek obciążających płatników, mimo że opóźnienie wynika z działań (lub zaniechań) ZUS.
5. **Powoływanie się urzędników na „działanie automatu”**, co jest równoznaczne z uchylaniem się od odpowiedzialności.



6. Nagminne zmiany przepisów wymuszające ciągłe aktualizacje systemów księgowych, które niekiedy generują błędy „z automatu”. W sytuacjach, gdy księgowi próbują niezwłocznie naprawić błędy kontaktując się z ZUS, otrzymują sprzeczne informacje, a mimo to ponoszą konsekwencje finansowe.

W ocenie środowiska praktyki te naruszają zasadę zaufania obywatela do organów państwa oraz wprost godzą w przedsiębiorców i księgowych, którzy nie mają wpływu na proces legislacyjny, obsługę systemów ZUS ani tempo rozpatrywania spraw.

W związku z tym wnosimy o:

- podjęcie interwencji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w celu wprowadzenia mechanizmów odpowiedzialności pracowników ZUS za udzielanie błędnych informacji oraz skutki wydłużania postępowań,
- wystąpienie do ZUS z żądaniem wdrożenia rozwiązań umożliwiających bezpośredni kontakt płatnika lub pełnomocnika z osobą prowadzącą sprawę,
- przygotowanie rekomendacji lub inicjatywy legislacyjnej dotyczącej automatycznego umarzania odsetek w przypadkach, gdy opóźnienie lub błąd powstał z winy ZUS lub w wyniku wad systemowych,
- wyjaśnienie zasad funkcjonowania systemów automatycznych oraz ustalenie, kto ponosi odpowiedzialność za ich błędy.

Z poważaniem,

Zarząd Stowarzyszenia Przedsiębiorców i Rolników SWOJAK

Artur Szczeppek – Wiceprezes Zarządu

Cezary Skwarło – Członek zarządu

W imieniu Agnieszki Sienkiewicz reprezentującej firmę „Rachunkowość 4 you Agnieszka Sienkiewicz”