

ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH



**Sprawozdanie z działalności
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych
za 2015 rok**

Przyjęte Uchwałą Nr 19 Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 31 marca 2016 r.
Zatwierdzone Uchwałą nr 28/VIII/IV/2016 Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych
z dnia 21 czerwca 2016 r.

Warszawa, marzec 2016 r.

SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP.....	4
II.	INFORMACJE OGÓLNE O ZAKŁADZIE UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	5
1.	Organizacja ZUS	5
2.	Struktura zatrudnienia i zarządzanie zasobami ludzkimi oraz działalność szkoleniowa	6
III.	NOWE ZADANIA ZUS W 2015 ROKU WYNIKAJĄCE ZE ZMIAN LEGISLACYJNYCH	9
IV.	ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	16
1.	Realizacja „Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013–2015”, opracowanie „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020”	16
2.	Kontrola zarządca	20
3.	Zarządzanie procesowe w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, w tym monitorowanie efektywności procesów i usług.....	26
4.	System Zarządzania Jakością w obszarze bezpośredniej obsługi klientów	27
5.	Regionalizacja i konsolidacja niektórych zadań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	28
V.	DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	29
1.	Realizacja dochodów	29
2.	Kontrola płatników składek.....	34
3.	Obsługa ubezpieczonych	34
4.	Obsługa świadczeniobiorców	36
5.	Akcje masowe	45
6.	Orzecznictwo lekarskie	47
7.	Prewencja rentowa i wypadkowa	48
VI.	WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY, KTÓRYCH DYSPONENTEM JEST ZUS.....	52
1.	Fundusz Ubezpieczeń Społecznych	52
2.	Fundusz Rezerwy Demograficznej	54
3.	Fundusz Emerytur Pomostowych.....	56
4.	Fundusz Alimentacyjny w Likwidacji	57
VII.	REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZAKŁADOWI UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	59
1.	Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych	59
2.	Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne	59
3.	Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych	59
4.	Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne	60
5.	Renta socjalna.....	60
6.	Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS.....	60
7.	Wypłata ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla	61

8. Podatek dochodowy od osób fizycznych	61
VIII. DALSZY ROZWÓJ SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH	62
1. Architektura korporacyjna w obszarze IT	62
2. Utrzymanie i rozwój systemów informatycznych.....	64
3. Rozwój kanałów łączności elektronicznej pomiędzy Zakładem Ubezpieczeń Społecznych a instytucjami zewnętrznymi	71
4. Optymalizacja środowiska wydruku biurowego	73
5. Zarządzanie tożsamością	74
6. System Monitorowania Usług	75
7. Działania własne Zakładu w zakresie rozwoju i pozyskiwania danych z systemów informatycznych	76
8. Działania własne Zakładu w zakresie wytwarzania i rozwoju oprogramowania wspierającego realizację procesów biznesowych.....	77
9. Zarządzanie kodami źródłowymi	79
10. Bezpieczeństwo informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.....	80
IX. AUDYT I KONTROLA.....	81
1. Kontrola wewnętrzna	81
2. Realizacja działań w ramach Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014–2019	83
3. Audyt wewnętrzny	83
X. KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU	85
1. Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	85
2. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2015 r.....	87
3. Realizacja udzielania zamówień publicznych.....	89
4. Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne	90
5. Wykorzystanie środków unijnych	92
XI. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE.....	94
1. Popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych	94
2. Współpraca międzynarodowa	101
3. Prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne	106
WYJAŚNIENIE NIEKTÓRYCH TERMINÓW I POJĘĆ	109
SPIS TABEL	110
SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW	111

I. WSTĘP

Każdy obywatel może załatwić swoje sprawy w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w wygodny dla siebie sposób, kierując się własną preferencją co do formy kontaktu. Do dyspozycji naszych klientów są sale obsługi, Centrum Obsługi Telefonicznej i Platforma Usług Elektronicznych (PUE). Sprawy związane z ubezpieczeniami społecznymi można załatwiać również korespondencyjnie. Ponieważ ZUS towarzyszy człowiekowi praktycznie na każdym etapie życia, dbamy o to, aby ten kontakt był łatwy, przyjazny i profesjonalny.

W 2015 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuował prace nad jakością obsługi klienta. Skuteczność tych działań potwierdza rosnące w ostatnich latach zaufanie do ZUS. Według badań prowadzonych w ramach „Diagnozy społecznej” w latach 2009–2015 zaufanie do ZUS wzrosło z 21,7% do 39%. Z kolei badania satysfakcji z obsługi klienta w ZUS wskazują, że ponad 60% naszych klientów jest zadowolonych z różnych form kontaktu. Najlepiej oceniany jest kontakt osobisty (77% zadowolonych) i nasze materiały informacyjne (78% zadowolonych).

Ta ciągła poprawa oceny społecznej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest następstwem polepszania standardu obsługi klienta, który definiujemy jako sprawność i jakość obsłużonej sprawy. W 2015 r. 100% świadczeń krótkoterminowych (zasiłków) zostało wypłaconych w terminie. Wnioski emerytalno-rentowe były w 97 przypadkach na 100 realizowane w terminie. Z kolei 99% orzeczeń lekarskich również zostało wydanych w ustawowym terminie.

W 2015 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych otrzymał nagrodę „Złote Godło Quality International 2015” przyznaną w konkursie „Najwyższa Jakość Quality International”, organizowanym przez redakcję „Forum Biznesu” pod patronatem Ministerstwa Gospodarki, Klubu Polskie Forum ISO 9000 i Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości. Kapituła konkursu doceniła wdrożenie i promowanie idei jakości w wielu aspektach codziennej działalności ZUS, zwłaszcza w zakresie standardów obsługi i zarządzania z pomocą certyfikowanego Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2009, zgodnego z wymaganiami normy „Bezpośredniej obsługi klientów na salach obsługi klientów”.

Powyższe wyniki były konsekwencją wielu usprawnień wdrożonych w 2015 r. w ZUS. Do najważniejszych należą:

- dostosowywanie funkcjonalności PUE do potrzeb i oczekiwań klientów,
- udostępnienie nowej, rozszerzonej wersji programu Płatnik (program Interaktywny Płatnik Plus – IPP),

- wdrożenie elektronicznego zwolnienia lekarskiego (e-ZLA),
- realizacja Programu dofinansowania płatników składek w zakresie poprawy bezpieczeństwa pracy.

Niniejsze sprawozdanie zawiera podstawowe informacje na temat wykonania zadań przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2015 roku. Uwzględnia również kwestie związane z funkcjonowaniem ZUS jako instytucji publicznej.

II. INFORMACJE OGÓLNE O ZAKŁADZIE UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. Organizacja ZUS

W 2015 r. ramy organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, określone w aktach powszechnie obowiązujących (ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych¹ oraz statut ZUS stanowiący załącznik do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 13 stycznia 2011 r. w sprawie nadania statutu Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych²) nie zmieniły się. Struktura organizacyjna Zakładu również pozostała bez większych zmian. Jedyne inspektoraty w Przasnyszu i Przysusze przekształcono w biura terenowe i zamknięto biura terenowe w Bystrzycy Kłodzkiej i Nowej Rudzie. Na koniec 2015 r. struktura Zakładu przedstawiała się następująco: 31 komórek organizacyjnych w Centrali, 43 oddziały terenowe, 210 inspektoratów oraz 70 biur terenowych.

Zmiany organizacyjne określone w wewnętrznych aktach prawnych związane były przede wszystkim z kontynuacją prac nad regionalizacją zadań Zakładu oraz doprecyzowaniem i rozwojem zadań przypisanych komórkom organizacyjnym. Zmiany w strukturze Centrali objęły spłaszczenie struktury organizacyjnej pionów, które polegało na rezygnacji z powiązania komórek organizacyjnych Centrali w obszary i zniesieniu funkcji dyrektora koordynującego obszar. Przebudowano również nadzór nad pionami w Centrali: z Pionu Zarządzania Strategicznego do Pionu Finansów i Realizacji Dochodów przeniesiono Departament Kontroli Płatników Składek, natomiast do Pionu Operacji i Eksploatacji Systemów – Departament Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Zmieniono także usytuowanie służb bezpieczeństwa i higieny pracy w strukturze organizacyjnej Zakładu. Z Departamentu Administracyjnego w Centrali i komórek administracyjno-gospodarczych w oddziałach wyodrębniono służby bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej jako komórki organizacyjne podległe bezpośrednio – odpowiednio prezesowi Zakładu lub dyrektorowi oddziału.

¹ Dz.U z 2015 r. poz. 121 z późn. zm.

² Dz.U. z 2011 r. poz. 93.

2. Struktura zatrudnienia i zarządzanie zasobami ludzkimi oraz działalność szkoleniowa

Struktura zatrudnienia i zarządzanie zasobami ludzkimi

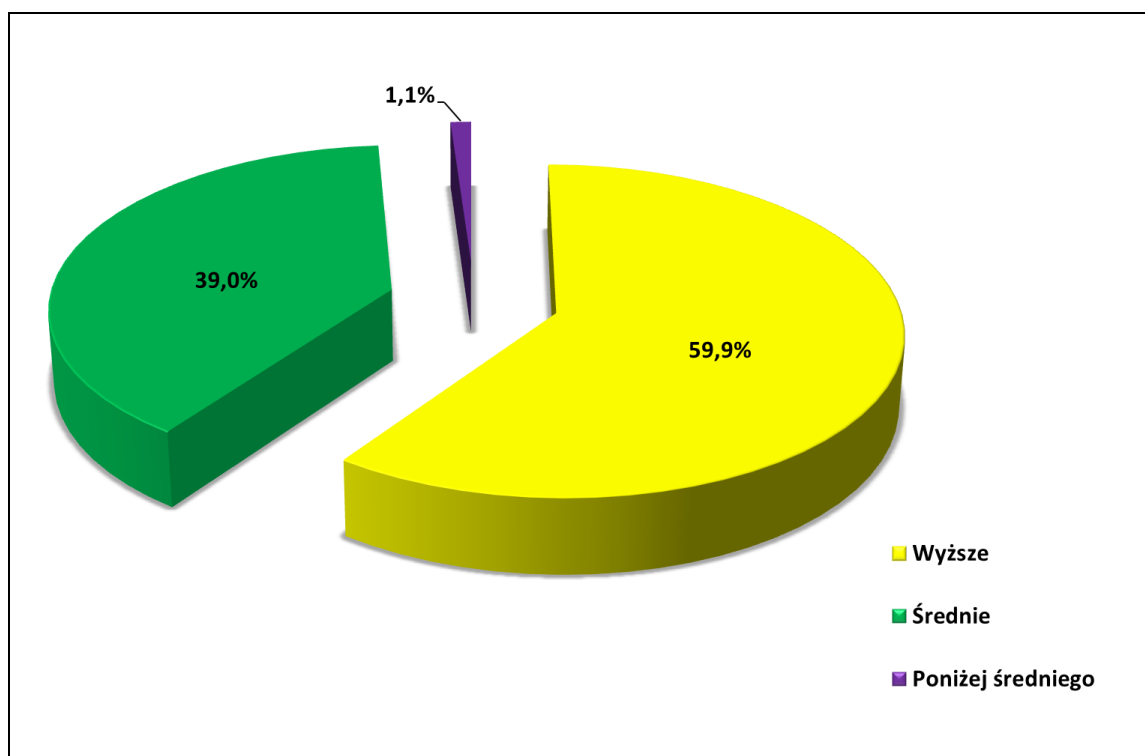
W 2015 r. przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 46 173,833 etatu (46 440,480 osób), z tego:

- w oddziałach: 44 749,936 etatów (45 011,610 osób);
- w Centrali: 1 423,897 etatów (1 428,870 osób).

Na koniec 2015 r. struktura zatrudnienia w Zakładzie kształtowała się następująco:

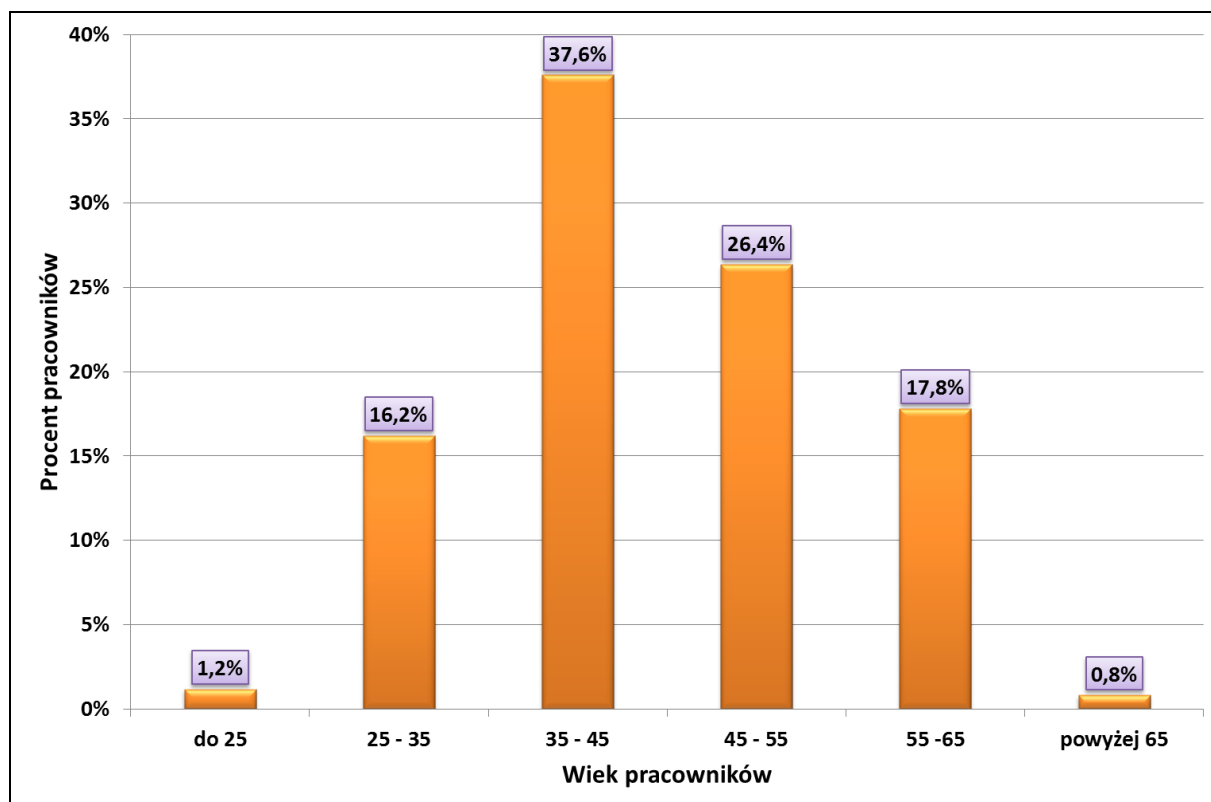
- stan zatrudnienia ogółem wynosił 46 280,357 etatów (46 549 osób);
- udział kobiet w ogólnym stanie zatrudnienia wynosił 86,4% (40 219 osób), natomiast mężczyźni 13,6% (6 330 osób);
- wykształcenie wyższe miało 59,9% pracowników, wykształcenie średnie i poniżej średniego – łącznie 40,1%.

Wykres 1. Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



- największą grupę wśród zatrudnionych stanowili pracownicy w wieku 35–45 lat – były to 17 503 osoby (37,6%), nieco mniej liczni są pracownicy w wieku 45–55 lat – 12 272 osoby (26,4%), najmniej pracowników ma powyżej 65 lat – 383 osoby (0,8%) i poniżej 25 lat – 550 osób (1,2%).

Wykres 2. Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych według wieku



- najliczniejszą grupę pracowników (40%) stanowiły osoby ze stażem pracy w Zakładzie równym i większym niż 20 lat, zatrudnionych ze stażem wynoszącym 15–20 lat jest niemal o połowę mniej (21%), łącznie jest to prawie 61% (28 307 osób) ogółu zatrudnionych.

W 2015 r. w ZUS zatrudniono 2309 osób, w tym:

- 1910 osób z wykształceniem wyższym (82,7%);
- 393 osoby z wykształceniem średnim (17%).

Najwięcej przyjęć do pracy odnotowano w komórkach:

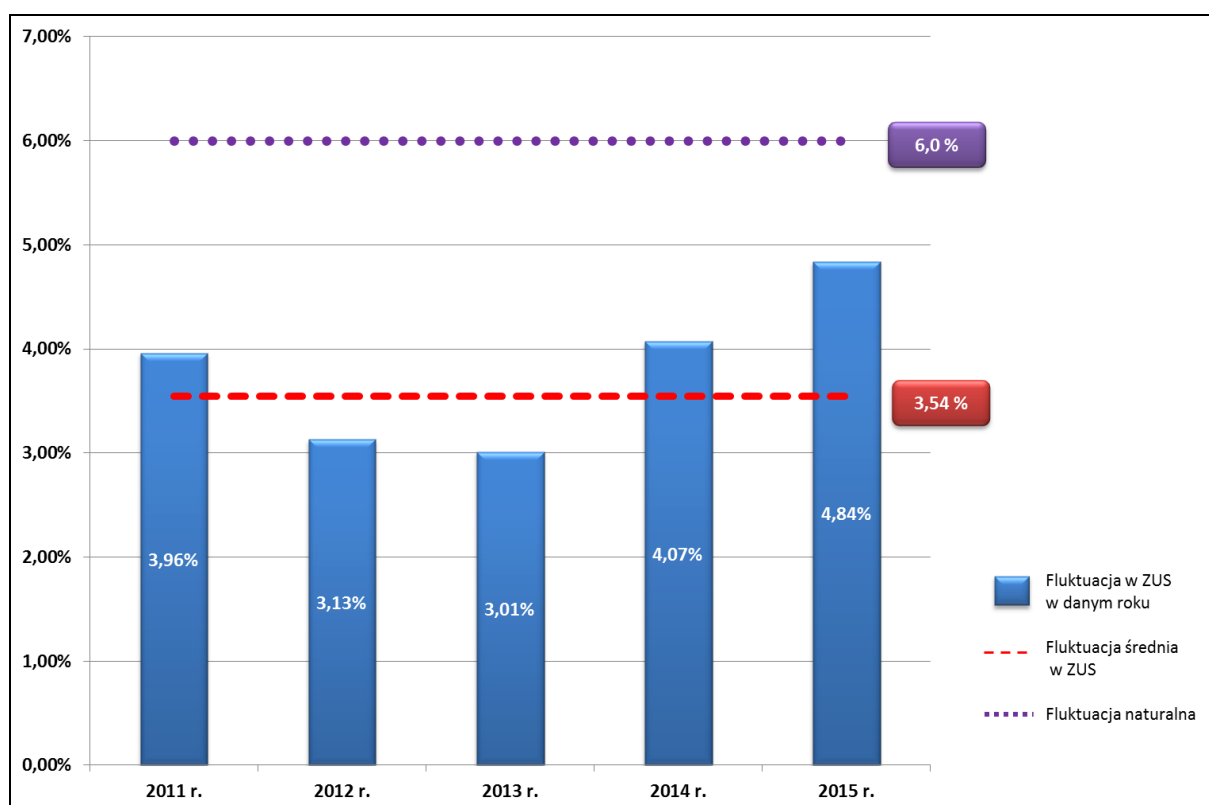
- świadczeń emerytalno-rentowych – 515 osób (tj. 21,1% nowo zatrudnionych);
- rozliczeń kont płatników składek – 375 osób (tj. 15,3% nowo zatrudnionych);
- ubezpieczeń i składek – 347 osób (tj. 14,2% nowo zatrudnionych);
- realizacji dochodów – 217 osób (tj. 8,9% nowo zatrudnionych);
- obsługi klientów i korespondencji – 149 osób (tj. 6,1% nowo zatrudnionych);
- zasiłków – 136 osób (tj. 5,6% nowo zatrudnionych).

W 2015 r. rozwiązano stosunek pracy z 2248 pracownikami. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby z wykształceniem wyższym (55,9%, tj. 1254 osoby) i stażem pracy w ZUS do pięciu lat (34,7%, tj. 778 osób). Drugą grupę osób, które rozwiązały stosunek pracy z Zakładem, stanowili pracownicy ze stażem pracy w ZUS od 21 do 25 lat (16,6%, czyli 372

osoby). Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2015 r. (identycznie jak w latach ubiegłych) było porozumienie stron. W ten sposób swoją pracę w Zakładzie zakończyły 1334 osoby (tj. 59,3%), w tym 721 osób w związku z przejściem na emeryturę lub rentę.

Miernikiem określającym natężenie ruchu kadrowego w Zakładzie jest wskaźnik fluktuacji, który określa stosunek liczby pracowników odchodzących z pracy w ciągu roku do stanu zatrudnienia z początku roku. W 2015 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 4,84%.

Wykres 3. Wskaźnik fluktuacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w latach 2011–2015



Charakterystyka działalności szkoleniowej

Głównym celem działalności szkoleniowej adresowanej do pracowników Zakładu w 2015 r. było wspomaganie realizacji zadań wynikających ze „Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013–2015” oraz obowiązków nałożonych na Zakład przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa i akty prawa wewnętrznego. Szkolenia w ZUS ukierunkowane były na stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników oraz wspieranie ich rozwoju, wiedzy i umiejętności, niezbędnych do wykonywania pracy na zajmowanym stanowisku oraz do podejmowania nowych zadań.

Do najważniejszych działań szkoleniowych należało:

– **zwiększenie efektywności obsługi klientów**

Przeprowadzono szkolenia dla 4610 uczestników na tematy związane z technikami obsługi klienta (w tym dla lekarzy orzeczników oraz inspektorów kontroli płatników składek), a także szkolenia z języka migowego (dla 423 uczestników). Istotne były również szkolenia wewnętrzne z zakresu: ubezpieczeń i składek, realizacji dochodów, emerytur i rent, zasiłków, kontroli płatników składek, obsługi klienta oraz ochrony informacji. Szkolenia zostały przeprowadzone przez trenerów wewnętrznych, którzy w 2015 r. przeszkolili 14 894 uczestników w ramach 892 grup szkoleniowych.

– **podniesienie kompetencji kadry zarządzającej ZUS**

Kadra kierownicza średniego i wyższego szczebla odbyła szkolenia tradycyjne dotyczące głównie rozwoju kompetencji zarządczych. Przeszkolono 5497 pracowników w 387 grupach.

– **podniesienie poziomu umiejętności komunikacyjnych**

Rzeczników prasowych oraz wybrane grupy pracowników przeszkolono w zakresie komunikacji strategicznej, kontaktów z mediami w sytuacjach kryzysowych, wystąpień medialnych, prezentacji i wystąpień publicznych. Przeszkolono 364 pracowników w 39 grupach.

Ogółem w szkoleniach w Zakładzie w 2015 r. wzięło udział 295 420 uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych – 70 451, a w szkoleniach e-learningowych – 224 969 osób. Łącznie odbyło się 132 885 osobodni szkoleniowych. Wskaźnik dni szkoleniowych przypadających na jednego pracownika wyniósł 2,85 dnia szkoleniowego.

III. NOWE ZADANIA ZUS W 2015 ROKU WYNIKAJĄCE ZE ZMIAN LEGISLACYJNYCH

Ustawa z dnia 22 stycznia 2015 r. o zmianie ustawy o funkcjonowaniu górnictwa węgla kamiennego w latach 2008–2015 oraz niektórych innych ustaw³ nałożyła na Zakład obowiązek ustalania, na wniosek przedsiębiorstwa górniczego, okresów uprawniających do emerytury oraz okresu brakującego do nabycia uprawnień do emerytury (na potrzeby udzielenia przez to przedsiębiorstwo: urlopu górniczego dla pracownika wykonującego pracę górnictwem pod ziemią, urlopu dla pracownika zakładu przeróbki mechanicznej węgla) i wydawania zaświadczeń potwierdzających te okoliczności.

W celu ustalenia okresu brakującego do emerytury:

³ Dz.U z 2015 r. poz. 143

- na potrzeby urlopu górniczego – Zakład zobowiązany został do ustalenia, czy pracownik spełni na 31 grudnia 2019 r. wszystkie warunki wymagane do uzyskania prawa do emerytury, z uwzględnieniem okresu urlopu nieprzekraczającego czterech lat;
- na potrzeby urlopu dla pracowników zakładu przeróbki mechanicznej węgla – Zakład zobowiązany został do ustalenia, czy zainteresowany spełni na 31 grudnia 2018 r. wszystkie warunki wymagane do uzyskania prawa do emerytury, z uwzględnieniem okresu urlopu nieprzekraczającego trzech lat.

Ponadto do 31 grudnia 2027 r. przedłużono finansowanie z dotacji budżetowej ekwiwalentów pieniężnych wypłacanych przez Zakład.

Aby zrealizować ustawę:

- wydano wytyczne w sprawie ustalania okresu brakującego do emerytury na potrzeby urlopu górniczego, urlopu dla pracowników zakładu przeróbki mechanicznej węgla, zawierające także wzory odpowiednich zaświadczeń;
- przygotowano i wdrożono oprogramowanie umożliwiające systemową obsługę ustalania okresu uprawniającego do emerytury oraz okresu brakującego do emerytury;
- wprowadzono do systemu formularze zaświadczeń o ustalonych okresach brakujących do nabycia prawa do górniczej emerytury (bez względu na wiek oraz przysługującej w wieku 50/55 lat – zdecydowana większość wydawanych zaświadczeń dotyczy uprawnień do emerytur górniczych).

W wyniku nowelizacji ustawy do oddziałów wpłynęło ponad 2700 wniosków od przedsiębiorstw górniczych, które ze względu na swoją specyfikę były rozpatrywane przez 6 oddziałów, przy czym największa kumulacja wniosków dotyczyła Oddziału ZUS w Zabrze.

Ustawa z dnia 5 marca 2015 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z FUS⁴ nałożyła na Zakład obowiązki w zakresie realizacji wniosków dotyczących:

- wariantowania tablic średniego dalszego trwania życia przy obliczaniu po raz pierwszy i przy ponownym obliczaniu wysokości emerytury według zreformowanych zasad;
- obliczania wysokości emerytury według zreformowanych zasad dla ubezpieczonych urodzonych przed 1 stycznia 1949 r., kontynuujących ubezpieczenia emerytalne i rentowe po osiągnięciu powszechnego wieku emerytalnego, którzy pobierali wcześniejszą emeryturę;
- ponownego ustalania wysokości emerytury na dotychczasowych zasadach dla osób, które wskazały do ustalenia podstawy wymiaru emerytury wynagrodzenia przypadające

⁴ Dz.U. z 2015 r. poz. 552.

w całości lub części po przyznaniu emerytury, a wskaźnik wysokości podstawy wymiaru jest wyższy niż 250%;

- ustalania lub ponownego ustalania kapitału początkowego, z uwzględnieniem okresów niewykonywania pracy z powodu opieki nad dzieckiem liczonych po 1,3% podstawy wymiaru kapitału początkowego za każdy rok tych okresów;
- uwzględniania przy ustalaniu lub ponownym ustalaniu kapitału początkowego na potrzeby obliczenia wysokości emerytury okresów studiów wyższych w wymiarze nieprzekraczającym 1/3 wszystkich okresów składkowych przypadających do dnia zgłoszenia wniosku o emeryturę.

W celu realizacji ustawy:

- opracowano wytyczne oraz zestawy odpowiedzi na pytania zgłaszane przez oddziały;
- opracowano wymagania dotyczące nowej funkcji systemu informatycznego; z uwagi na zbyt długi czas tworzenia oprogramowania konieczne było opracowanie wymagań dla narzędzia przejściowego, pomocnego pracownikom przy bieżącym załatwianiu wniosków;
- na podstawie ustawy zmieniającej opracowano wzory decyzji wydawanych w wyniku realizacji wniosków;
- dostosowano do treści ustawy zmieniającej formularze wniosków w sprawach świadczeń.

W efekcie wprowadzonych zmian wpłynęło do ZUS ponad 800 tys. wniosków, które były rozpatrywane przez oddziały w III i IV kwartale 2015 r.

Ustawa z dnia 9 kwietnia 2015 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych⁵ wprowadziła możliwość rozkładania na raty całej zaległości dłużnika z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne oraz odraczania terminu płatności całej składki, w tym należności finansowanych przez ubezpieczonych. Zgodnie z jej brzmieniem opłata prolongacyjna od części składki na ubezpieczenie emerytalne, proporcjonalnie do wysokości składek, odprowadzana jest do otwartego funduszu emerytalnego oraz zapisywana na subkoncie.

Opłata prolongacyjna naliczana jest w przypadku udzielenia ulgi związanej ze spłatą należności. Jest to mechanizm chroniący składki ubezpieczonego przed realnym spadkiem ich wartości, spowodowanym opóźnionym przekazaniem ich do OFE i zapisaniem na subkoncie. Chroni to interes ubezpieczonego, umożliwiając uzyskanie rekompensaty związanej ze spłatą należności z tytułu składek.

⁵ Dz.U. z 2015 r. poz. 689.

Wymagało to wprowadzenia zmian w oprogramowaniu Kompleksowego Systemu Informatycznego ZUS (KSI ZUS), aby umożliwić ewidencję opłaty prolongacyjnej i zapewnić użytkownikowi podgląd jej wysokości na koncie ubezpieczonego.

Efektom wprowadzonych zmian było zwiększenie liczby wniosków o udzielenie ulgi – w grudniu 2015 r. wpłynęło o 69% więcej wniosków niż w grudniu 2014 r. (ustawa weszła w życie 1 grudnia 2015 r.).

Ustawa z dnia 15 maja 2015 r. o zmianie ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa oraz niektórych innych ustaw⁶ zmieniła sposób wystawiania zaświadczeń lekarskich. Wprowadzono elektroniczne zaświadczenia lekarskie (e-ZLA).

Aby zrealizować postanowienia ustawy przygotowano i od 1 stycznia 2016 r. udostępniono na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) nowe funkcje związane z obsługą e-zwolnień dla lekarzy, płatników składek i ubezpieczonych, pozwalające m.in. na:

- wystawianie zaświadczeń w formie dokumentu elektronicznego uwierzytelnionego certyfikatem kwalifikowanym lub potwierdzonego profilem zaufanym ePUAP;
- udostępnianie lekarzom na ich profilu na PUE informacji niezbędnych do wystawienia e-ZLA (danych identyfikacyjnych i adresowych ubezpieczonych oraz ich płatników składek) oraz informacji o wystawionych wcześniej danemu pacjentowi zaświadczeń lekarskich;
- automatyczne przekazywanie wystawionych e-ZLA do ZUS oraz na profil PUE płatnika składek;
- automatyczne przekazywanie informacji o wystawionych e-ZLA na profil PUE ubezpieczonego i świadczeniobiorcy;
- anulowanie e-ZLA, w którym został popełniony błąd, oraz wystawienie w jego miejsce nowego zaświadczenia po poprawieniu błędu;
- zamawianie i wydruk formularzy, aby umożliwić wystawienie zaświadczenia lekarskiego, kiedy nie ma dostępu do internetu, oraz wprowadzenie do systemu danych z wystawionego w ten sposób zaświadczenia;
- eksport wystawionych e-ZLA do pliku przez płatników składek;
- składanie wniosków związanych z e-ZLA przez płatników składek i ubezpieczonych.

⁶ Dz.U. z 2015 r. poz. 1066 z późn. zm.

Wprowadzono również zmiany w Kompleksowym Systemie Informatycznym ZUS (KSI ZUS) – zmodyfikowano następujące aplikacje dziedzinowe dotyczące obsługi zwolnień lekarskich:

- aplikację, w której rejestrowane są papierowe zwolnienia lekarskie,
- aplikacje zasiłkowe wspomagające proces przyznawania i wypłaty zasiłków,
- aplikację umożliwiającą lekarzom orzecznikom wystawianie elektronicznego zaświadczenia ZUS ZLA/K, gdzie informacja o skróconym okresie niezdolności do pracy trafia na profile ubezpieczonego i płatnika.

Zmieniono zasady obsługi zaświadczeń lekarskich o czasowej niezdolności do pracy wystawionych za okres wsteczny.

Przygotowano wytyczne dla oddziałów ZUS oraz prezentacje szkoleniowe, w tym szkolenia dla rzeczników prasowych.

Ponadto przeprowadzono kampanię informacyjną dla lekarzy, płatników składek i ubezpieczonych, w ramach której:

- w programie Płatnik wyświetlały się komunikaty do płatników przekazujących dokumenty ubezpieczeniowe elektronicznie o konieczności założenia profilu na PUE;
- na stronie internetowej ZUS zamieszczono szczegółowe informacje na temat zmian oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (www.zus.pl/eZLA);
- przygotowano i udostępniono ulotki na ten temat w trzech wersjach – dla lekarzy, płatników składek i ubezpieczonych;
- opracowano i udostępniono broszurę instruktażową dla lekarzy *Krok po kroku. Wystawianie elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA)*;
- przygotowano sześć filmów instruktażowych dla lekarzy (*E-ZLA krok po kroku*), które w styczniu 2016 r. zostaną udostępnione na stronie internetowej Zakładu oraz w serwisie YouTube;
- przygotowano i zamieszczono stosowne publikacje w wydawnictwach periodycznych Zakładu („ZUS dla Ciebie”, „ZUS dla Biznesu”);
- przygotowano specjalne materiały informacyjne o e-ZLA dla serwisu agencyjnego Newseria, za pośrednictwem którego informacja jest dystrybuowana do innych mediów i serwisów informacyjnych;
- zamieszczono w wydawnictwach dla lekarzy publikacje o zmianach, w tym rozdystrybuowano (wraz z nakładem „Gazety Lekarskiej”) ulotkę *Elektroniczne zwolnienia lekarskie e-ZLA. Korzyści i ułatwienia dla lekarzy*;

- przeprowadzono szereg spotkań informacyjnych i szkoleń dla lekarzy i płatników składek;
- promowano e-ZLA podczas Dni Ubezpieczonego (październik 2015 r.) i Tygodnia Przedsiębiorcy (listopad 2015 r.) – przeprowadzono szkolenia i wykłady dla płatników i ubezpieczonych oraz przygotowano specjalną akcję informacyjną w mediach (w tym dyżur w dzienniku „Rzeczpospolita” i w Polskim Radiu oraz komunikaty do mediów lokalnych).

Przepisy wymienionej wyżej ustawy zmieniły także:

- zasady ustalania prawa do zasiłku macierzyńskiego w przypadku śmierci matki lub porzucenia przez nią dziecka, nawet jeżeli nie podlegała ona ubezpieczeniu chorobowemu;
- zasady przyznawania prawa do zasiłku macierzyńskiego, gdy matka dziecka jest niezdolna do samodzielnej egzystencji i ma stosowne orzeczenie;
- zasady ustalania podstawy wymiaru zasiłków dla osób niebędących pracownikami, których niezdolność do pracy powstała przed upływem 12 kalendarzowych miesięcy nieprzerwanego ubezpieczenia. Zmiana ta dotyczy osób deklarujących do podstawy wymiaru składek na ubezpieczenie chorobowe kwoty wyższe od minimalnych. Nowe regulacje mają zapobiegać przypadkom, w których po bardzo krótkim okresie ubezpieczenia (1–2 miesiące) podstawa wymiaru zasiłków pobieranych niekiedy nieprzerwanie przez ponad rok ustalana jest od maksymalnej podstawy wymiaru składek, tj. 250% przeciętnego wynagrodzenia.

W celu realizacji ustawy opracowano i udostępniono nową funkcję aplikacji zasiłkowych KSI ZUS, umożliwiającą ustalanie podstawy wymiaru zasiłków zgodnie z nowymi zasadami oraz przygotowano wytyczne dotyczące zasad stosowania znowelizowanych przepisów przez oddziały i płatników składek wypłacających zasiłki oraz zasad wyliczania podstawy wymiaru zasiłków, również w okresie przejściowym, a także wyjaśnienia dla ubezpieczonych.

Ustawa z dnia 24 lipca 2015 r. o zmianie ustawy – Kodeks pracy oraz niektórych innych ustaw, w tym ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa⁷ wprowadziła od 2 stycznia 2016 r. m.in.:

- nowy wymiar urlopu rodzicielskiego, który został wydłużony o dotychczasowy okres dodatkowego urlopu macierzyńskiego i dodatkowego urlopu na warunkach urlopu macierzyńskiego;

⁷ Dz.U. z 2015 r. poz. 1268 z późn. zm.

- uelastycznienie zasad dzielenia się rodziców dziecka uprawnieniami z tytułu macierzyństwa (w szczególności, gdy jedno z nich jest w systemie pracowniczym, a drugie w systemie pozapracowniczym);
- przedłużanie okresu urlopu rodzicielskiego osobom wykonującym pracę w czasie tego urlopu;
- nowe zasady przyznawania prawa do zasiłku macierzyńskiego z tytułu urlopu ojcowskiego (możliwość pobierania tego zasiłku w częściach i do ukończenia przez dziecko 24 miesięcy życia).

W celu realizacji postanowień ustawy w tym zakresie:

- zmodyfikowano aplikacje zasiłkowe KSI ZUS, umożliwiające obsługę spraw według nowych zasad;
- przygotowano wytyczne dotyczące zasad stosowania przez oddziały znowelizowanych przepisów oraz zasad ustalania okresu urlopu macierzyńskiego i rodzicielskiego, również w okresie przejściowym;
- opublikowano wyjaśnienia dla ubezpieczonych i płatników składek zobowiązanych do wypłaty zasiłku macierzyńskiego i jego podwyższenia.

Ustawa z dnia 24 lipca 2015 r. o zmianie ustawy o świadczeniach rodzinnych oraz niektórych innych ustaw⁸ wprowadziła od 1 stycznia 2016 r. następujące zmiany do ustawy z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa:

- prawo do podwyższenia kwoty otrzymywanego przez ubezpieczonych zasiłku macierzyńskiego, jeżeli kwota netto tego zasiłku jest niższa od kwoty świadczenia rodzicielskiego, tj. 1000 zł, przysługującego w systemie świadczeń rodzinnych;
- określenie podmiotów zobowiązanych do naliczenia i wypłaty podwyższenia zasiłku macierzyńskiego;
- prawo do wskazania płatnika składek zobowiązanego do naliczenia i wypłaty podwyższenia zasiłku przez osobę otrzymującą zasiłek z więcej niż jednego tytułu;
- wskazanie budżetu państwa jako źródła finansowania kwoty podwyższenia.

Aby zrealizować ustawę:

- zmodyfikowano aplikacje obsługujące świadczenia zasiłkowe KSI ZUS, umożliwiając obsługę spraw według nowych zasad;

⁸ Dz.U. z 2015 r. poz. 1217 z późn. zm.

- przygotowano wytyczne co do zasad stosowania przez oddziały znowelizowanych przepisów oraz zasad naliczania i wypłaty podwyższenia zasiłku macierzyńskiego do wysokości świadczenia rodzicielskiego, również jeśli prawo to powstało przed 1 stycznia 2016 r.;
- opublikowano wyjaśnienia dla ubezpieczonych i płatników składek zobowiązanych do wypłaty zasiłku macierzyńskiego i jego podwyższenia.

IV. ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. Realizacja „Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013–2015”, opracowanie „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020”

„Strategia rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015” określiła zwiększenie zaufania do ZUS jako cel nadrzędny podejmowanych działań. Został on podzielony na cele główne i szczegółowe w poszczególnych perspektywach Zrównoważonej Karty Wyników. Przyjęty w „Strategii” katalog celów odzwierciedlał określone w misji i wizji dążenia Zakładu do osiągnięcia statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego, która zapewnia sprawną, przyjazną i rzetelną obsługę swoich klientów.

W 2015 r. kontynuowano realizację celów „Strategii rozwoju”. Przedsięwzięcia, które dążyły do jednego z celów głównych – „Poprawy obsługi klientów”, związane były z doskonaleniem obsługi klientów, w tym m.in. z dalszą optymalizacją procesów realizowanych w salach obsługi klientów (SOK) wraz z kontynuacją prac nad rozszerzeniem katalogu spraw możliwych do załatwienia na SOK podczas jednej wizyty. Na SOK klient może otrzymać „od ręki” 29 typów zaświadczeń, w tym zaświadczenie o niezaleganiu w opłacaniu składek. Ponadto, pracownicy sali obsługi klienta:

- pomagają klientom wypełnić (lub sami wypełniają) m.in. dokumentację ubezpieczeniową,
- sporządzają dokumenty ubezpieczeniowe płatnika składek na podstawie danych pozyskanych z Kompleksowego Systemu Informatycznego ZUS (KSI ZUS), które klient jedynie autoryzuje (dotyczy to wyłącznie płatników składek, którzy mają prawo złożyć dokumenty w formie papierowej); w 2015 r. utworzono 4 966 036 takich dokumentów,
- wyliczają (na podstawie informacji przekazanych przez klienta w trakcie wizyty w SOK) wysokość podstaw wymiaru składek dla osoby prowadzącej pozarolniczą działalność oraz obliczają wysokość poszczególnych składek w przypadku rozpoczęcia bądź zakończenia działalności w trakcie miesiąca lub w przypadku niezdolności do pracy trwającej przez część miesiąca, jeżeli z tego tytułu osoba spełnia warunki do przyznania zasiłku,
- zapewniają obsługę kluczowych klientów Zakładu tzw. płatników strategicznych,

- zapewniają obsługę „od ręki” wniosków o wypłatę zasiłków pogrzebowych,
- udostępniają informacje znajdujące się w bazie zlikwidowanych lub przekształconych zakładów pracy (np. o miejscu przechowywania dokumentacji osobowej lub osobowej i płacowej pracowników),
- potwierdzają tożsamość klientów zakładających konto na Platformie Usług Elektronicznych (profil PUE). Do 25 lutego 2016 r. pracownicy ZUS potwierdzili tożsamość 1 202 484 użytkowników PUE,
- dokonują potwierdzeń profilu zaufanego elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (PZ ePUAP).

Dodatkowo, w celu usprawnienia obsługi osób niepełnosprawnych, w 243 placówkach ZUS znajduje się przynajmniej jeden pracownik, który posługuje się językiem migowym (PJM i/lub SJM).

ZUS zwiększył liczbę usług elektronicznych i podniósł poziom ich dojrzałości, m.in. poprzez dostosowywanie funkcjonalności PUE do potrzeb i oczekiwań klientów oraz wdrożenie rozszerzonej wersji programu Płatnik – Interaktywnego Płatnika Plus.

Równolegle Zakład podejmował przedsięwzięcia dążące do kolejnego celu zapisanego w „Strategii” – „Poprawy komunikacji zewnętrznej”. Były to:

- bezpłatne szkolenia o ubezpieczeniach społecznych, Platformie Usług Elektronicznych i Interaktywnym Płatniku Plus;
- kolejna edycja zainicjowanego w 2013 r. projektu edukacyjnego dla młodzieży szkół ponadgimnazjalnych „Lekcje z ZUS”, obejmującego m.in. takie tematy jak geneza i podstawy systemu ubezpieczeń społecznych, rodzaje świadczeń przysługujących z ubezpieczeń społecznych oraz zasady prowadzenia własnej firmy w aspekcie ubezpieczeń społecznych;
- opracowanie nowego serwisu internetowego www.zus.pl, pozwalającego na prostszy i szybszy dostęp do zawartych w nim informacji.

Aby zapewnić jak najwyższy poziom realizacji zadań i podnieść poziom wiedzy i kompetencji kadry, zgodnie z celem „Zwiększenie satysfakcji pracowników”, Zakład w 2015 r. organizował szkolenia dla pracowników poszczególnych linii biznesowych.

Wdrożone zostały kolejne funkcje Portalu Samoobsługi Pracowniczej (PSP), które zautomatyzowały część procesów kadrowych, m.in. procedowanie wniosków o urlop czy delegacji służbowych.

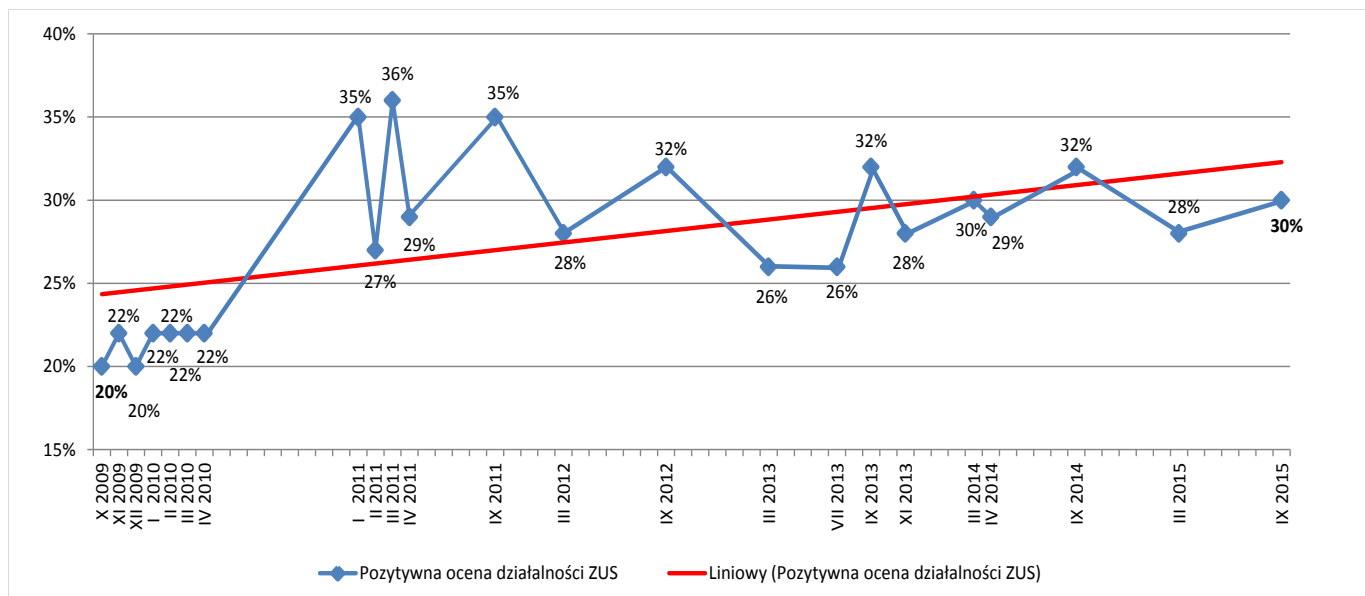
Zgodnie z obranym w „Strategii” celem – „Zwiększenie skuteczności realizacji procesów” – w poszczególnych obszarach działalności Zakładu optymalizowano i aktualizowano procesy i procedury. Zmiany w przebiegu procesów biznesowych, jak również nowe zadania nałożone na Zakład na skutek zmian legislacyjnych wymagały wdrożenia niezbędnych modyfikacji w aplikacjach dziedzinowych i systemach informatycznych.

Aby osiągnąć cel, którym było „Dostosowanie zasobów i organizacji do skutecznej realizacji procesów”, realizowano projekty dotyczące adaptacji infrastruktury techniczno-systemowej oraz oprogramowania do wdrażanych zmian procesowych. Jednocześnie poprawiano efektywność działania i wydajność organizacji m.in. dzięki przeniesieniu części procesów do Centrów Procesów Wspólnych.

Realizując kolejny cel „Strategii” – „Standaryzację kosztów przy zachowaniu przejrzystości gospodarowania środkami publicznymi” – usystematyzowano ewidencję kosztów według miejsc ich powstawania oraz ich podziału na zadania. W rezultacie wydano wewnętrzny akt prawny regulujący zasady aktualizacji zadań oraz alokowania kosztów i przychodów na główne zadania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Podjęte przez Zakład na podstawie „Strategii rozwoju” działania na rzecz poprawy skuteczności i efektywności realizacji zadań są pozytywnie odbierane przez klientów ZUS. Jak wspomniano we wstępie do niniejszego sprawozdania, potwierdzają to rezultaty „Diagnozy społecznej”. Również z cyklicznie prowadzonych przez CBOS badań dotyczących oceny instytucji publicznych przez polskie społeczeństwo wynika, iż systematycznie wzrasta liczba osób oceniających ZUS dobrze, przy jednoczesnym spadku liczby osób oceniających instytucję źle. W okresie od stycznia 2010 r. do września 2015 r. odsetek osób pozytywnie oceniających działalność Zakładu wzrósł z poziomu 22% do 30%.

Wykres 4. Ocena działalności ZUS według badań CBOS od października 2009 r. do września 2015 r.



W grudniu 2015 r. Zarząd ZUS przyjął nową „Strategię Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”. W dokumencie tym zachowano dotychczasowe cele związane z wypełnianiem misji Zakładu, którą jest zapewnienie sprawnej, przyjaznej i rzetelnej obsługi klientów, realizowanej na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz zgodnie z zasadami racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami finansowymi. Przyjęto założenie, że w ciągu najbliższych pięciu lat kontynuowane będą działania służące doskonaleniu świadczonych usług, usprawnianiu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej oraz upowszechnianiu wiedzy o ubezpieczeniach społecznych i roli ZUS oraz optymalizacji kosztów ponoszonych na realizację zadań. Do 2020 r. priorytetem pozostaje systematyczne podnoszenie standardów obsługi klientów oraz zwiększanie katalogu spraw możliwych do załatwienia w ramach jednej wizyty klienta w placówce ZUS. „Strategia ZUS na lata 2016–2020” zakłada usprawnienia i ułatwienia w obsłudze klientów, m.in. dalsze dostosowywanie funkcjonalności Platformy Usług Elektronicznych i Centrum Obsługi Telefonicznej do potrzeb i oczekiwań klientów oraz wsparcie płatników składek udzielane przez doradców do spraw ulg i umorzeń.

Jednocześnie na podstawie analizy potrzeb klientów i wyzwań dla ZUS w nowych obszarach zidentyfikowane zostały nowe cele, związane z rozszerzeniem współpracy i zakresu wymiany danych i informacji z innymi instytucjami i interesariuszami, doskonaleniem systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji oraz zwiększeniem skuteczności mechanizmów wspierających efektywną realizację zadań. Założono, że w najbliższych latach Zakład będzie zwiększał stopień integracji i konsolidacji aplikacji i systemów informatycznych ZUS tak, aby umożliwiały one skuteczną realizację bieżących zadań oraz pozwalały na szybkie ich dosto-

sowanie do zmian zachodzących w otoczeniu. Zapewniona ma zostać interoperacyjność rozwiązań IT, czyli zdolność współdziałania pomiędzy systemami oraz rejestrami ZUS i innych instytucji publicznych, zarówno krajowych, jak i zagranicznych.

Przyjęte w „Strategii ZUS na lata 2016–2020” cele wprost odzwierciedlają wizję i misję Zakładu jako organizacji przyjaznej dla klienta, która cieszy się zaufaniem społecznym i opinią instytucji otwartej na nowe technologie.

2. Kontrola zarządcza

Ustawowy obowiązek skutecznej kontroli zarządczej wymaga wyznaczenia celów i analizy wydajności realizacji zadań zgodnie z obowiązującymi regulacjami.

Zarząd ZUS wyznaczył cele w trzech zakresach:

- wieloletnie – na poziomie „Strategii ZUS”;
- roczne – na poziomie planu działalności Zakładu;
- operacyjne – w ramach systemu oceny pracy oddziałów.

Cele strategiczne ZUS są osiągnięte poprzez cele operacyjne i zadania wykonywane w ramach bieżącej działalności Zakładu, jak również poprzez inicjatywy strategiczne. Szczególną rolę w dążeniu do celów strategicznych odgrywają projekty rozumiane jako jednorazowe, niestandardowe, złożone przedsięwzięcia, wykraczające poza realizację bieżących działań operacyjnych, opisanych w obowiązujących regulaminach, procesach i procedurach.

W 2015 r. w Zakładzie wdrożono zasady zarządzania projektami w ZUS. W regulacjach tych położono nacisk na etap planowania, w tym w szczególności na określenie rezultatów i korzyści z projektów tak, aby zapewnić efektywne wydatkowanie środków finansowych na ich realizację.

Przyjęte cele strategiczne stanowią punkt wyjścia do zdefiniowania rocznych celów w planie działalności ZUS, do sporządzenia którego Zakład jest zobowiązany na podstawie § 2 ust. 1 Zarządzenia Nr 36 Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 grudnia 2013 r. w sprawie niektórych obowiązków jednostek podległych i nadzorowanych w ramach kontroli zarządczej⁹. Zobowiązuje on Zakład również do przedstawiania sprawozdania z wykonania tego planu.

W „Planie działalności ZUS na rok 2015” przyjęto do realizacji cztery najważniejsze cele oraz sześć mierników określających stopień ich osiągnięcia. Na koniec 2015 r. zakładany poziom docelowy wszystkich mierników odpowiadających poszczególnym celom w „Planie” został osiągnięty.

⁹ Dz. Urz. MPiPS z 2013 r. poz. 37.

Tabela 1. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2015”

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku sprawozdawczego	Osiągnięta wartość na koniec roku sprawozdawczego
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	Wskaźnik ściągłości	$\geq 0,99$	0,99
2	Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	$> 0,98$	1,00
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	$\geq 0,97$	0,97
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o polskie świadczenia podlegające koordynacji	$\geq 0,7$	0,78
3	Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	$\geq 0,87$	0,99
4	Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	$\geq 0,6$	0,98

Narzędziem kontrolingowym wspomagającym realizację celów przyjętych w „Strategii ZUS” oraz celów określonych w „Planie działalności ZUS” jest system oceny pracy oddziałów ZUS. Stanowi on kompleksowe narzędzie zarządcze, w którym główne obszary działalności Zakładu oceniane są poprzez ustalony katalog wskaźników w trzech wymiarach:

- sprawności – rozumianej jako stopień realizacji zadań w kontekście czasu oraz obsługi kolejki, mierzonej średnim czasem oraz stopniem obsługi kolejki;
- jakości – rozumianej jako stopień doskonałości procesów w wymiarze zgodności z przepisami prawa, skali odchyłeń albo błędów oraz skuteczności;
- efektywności wykorzystania zasobów – definiowanej w odniesieniu do wydajności pracy oraz kosztu jednostkowego przypadającego na główny produkt albo etaty.

System obejmuje zadania z zakresu obsługi klientów, które mają istotny wpływ na zwiększenie zadowolenia klientów ZUS. Zadania te zostały zdefiniowane w siedmiu następujących obszarach działalności Zakładu:

- obsługa klientów,

- prowadzenie kont płatników składek,
- prowadzenie konta ubezpieczonego,
- wypłata świadczeń krótkoterminowych,
- wypłata świadczeń długoterminowych,
- orzecznictwo lekarskie
- kontrola płatników składek.

W 2015 r. dokonano istotnej modyfikacji tego systemu, aby jeszcze mocniej odzwierciedlał proklienckie podejście Zakładu do jego zadań. W nowej formule określone zostały standardy dla wybranych wskaźników w wymiarze sprawności i jakości, które określają wymagalny oczekiwany poziom realizacji zadań istotnych z punktu widzenia klientów ZUS.

Przyjęty w Zakładzie model definiowania, kaskadowania oraz systematycznego monitorowania celów stanowi z jednej strony skuteczny mechanizm zarządzania zorientowanego na osiąganie rezultatów, zaś z drugiej – poprzez kaskadowanie niektórych celów na poziom operacyjny – pozwala informować pracowników o bieżących celach i powiązać je z zadaniami, które otrzymują do realizacji.

Kontrola zarządcza a zarządzanie ryzykiem w ZUS

Istotnym elementem kontroli zarządczej, obok systemu definiowania i monitorowania celów, jest zarządzanie ryzykiem. Zasady postępowania w zakresie zarządzania ryzykiem określa „Polityka zarządzania ryzykiem w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”¹⁰. Celem zarządzania ryzykiem w Zakładzie jest zwiększenie prawdopodobieństwa realizacji zadań i osiągnięcia celów, zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony aktywów oraz efektywnego wykorzystania zasobów, z zachowaniem zasady gospodarności środkami publicznymi. Działania podejmowane w ramach zarządzania ryzykiem w 2015 r. koncentrowały się na zapewnieniu kompleksowej identyfikacji ryzyk, ich prawidłowego zdefiniowania oraz wymiernej oceny, aby skutecznie nimi zarządzać i je monitorować, czyli utrzymywać na akceptowalnym poziomie.

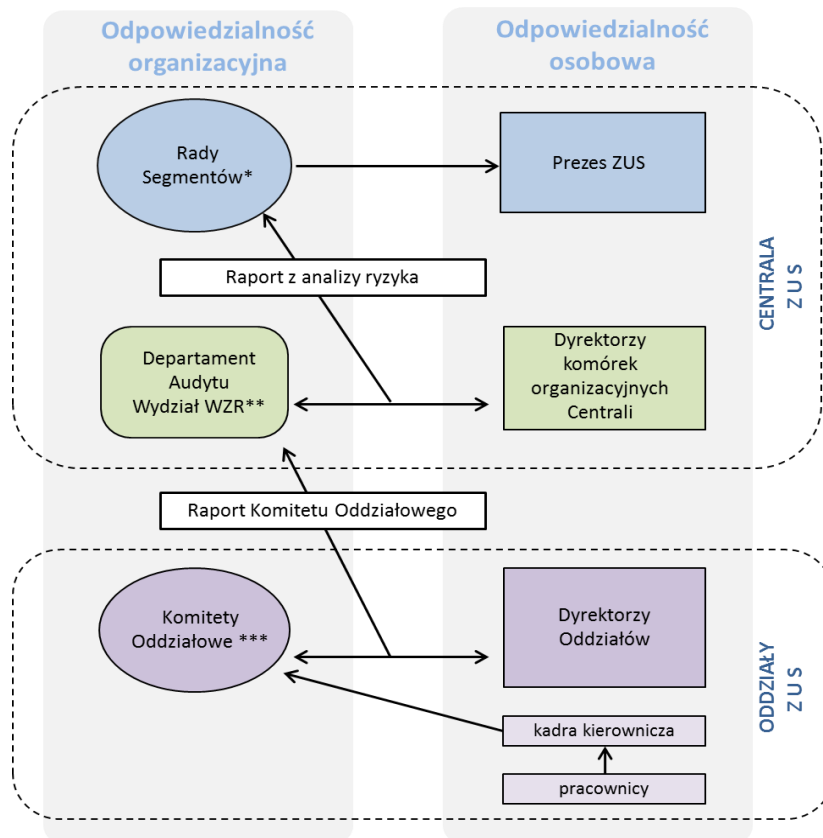
Najważniejszym kontekstem zarządzania ryzykiem była realizacja celów i zadań określonych w „Planie działalności Zakładu na rok 2015”. Proces zarządzania ryzykiem obejmował wszystkie poziomy struktury organizacyjnej Zakładu i składał się z usystematyzowanych i udokumentowanych etapów, takich jak: identyfikacja, pomiar i ocena ryzyka oraz reakcja na nie, a także monitorowanie i przegląd ryzyka oraz komunikowanie o nim. Funkcję wspierającą w zakresie wypełniania elementów zarządzania ryzykiem pełniły:

¹⁰ Zarządzenie Nr 41 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 26 września 2012 r.

- właściwe merytorycznie Rady Segmentów – realizujące funkcję doradczą i opiniotwórczą dla Prezesa Zakładu;
- Komitety Oddziałowe – będące organem wspierającym dyrektora oddziału;
- Departament Audytu – odpowiedzialny za koordynowanie działań i formalną weryfikację zgłoszonych ryzyk.

Mając na uwadze, iż identyfikacja ryzyka stanowi kluczowy element całego procesu zarządzania ryzykiem, w działania te zaangażowani są pracownicy ZUS (w sposób odpowiedni do pełnionej roli), szczególnie tych komórek organizacyjnych, które realizują ustawowe zadania ZUS. Oddziały ZUS cyklicznie raportowały ryzyka.

Diagram 1. Ścieżka komunikacji zidentyfikowanych ryzyk



* Rada Segmentu Realizacji Dochodów i Finansów oraz Kontroli Płatników Składek, Rada Segmentu Realizacji Świadczeń i Orzecznictwa oraz Rada Segmentu Wsparcia

** Wydział Wspomagania Zarządzania Ryzykiem

*** Komitet Oddziałowy do spraw zarządzania sprawnością, jakością i efektywnością wykorzystania zasobów

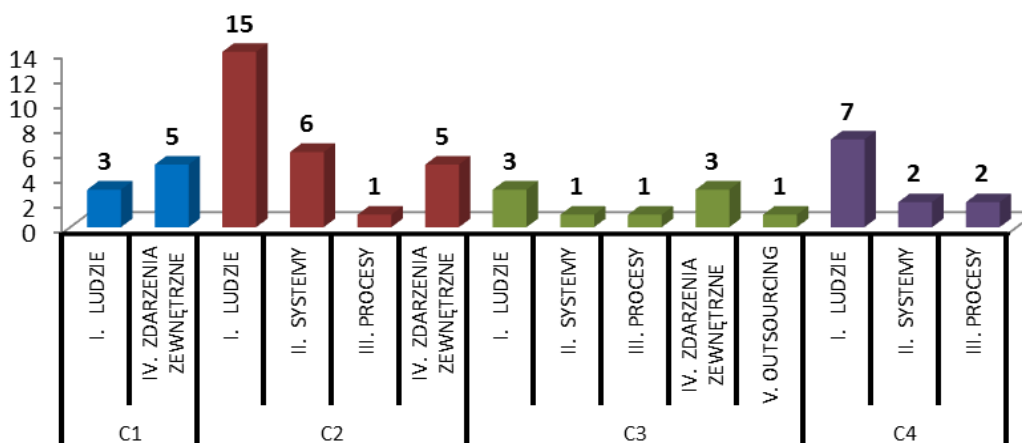
W połowie 2015 r. wprowadzono zmiany dotyczące sposobu identyfikacji i zasad raportowania ryzyka. Odstąpiono od dotychczasowej kwartalnej identyfikacji i oceny ryzyka. Wprowadzono natomiast realizowaną co pół roku aktualizację obowiązującego w danym roku katalogu ryzyk, zaakceptowanego przez właściwe Rady Segmentów. Przeprowadzono weryfikację istotności ryzyk za-

wartych w katalogu oraz uzupełniono go o nowe ryzyka, zidentyfikowane na etapie planowania realizacji zadań i osiągnięcia celów określonych w „Planie działalności Zakładu na 2015 rok”.

Aby działania podejmowane w ramach zarządzania ryzykiem spełniały rolę systemu wczesnego ostrzegania, poza cykliczną identyfikacją prowadzoną w okresach półrocznych, wprowadzono drugą ścieżkę identyfikowania i raportowania ryzyk – na bieżąco. Identyfikacja zagrożeń podczas codziennego wykonywania zadań umożliwiła zgłaszanie ryzyk niedostrzeżonych na etapie planowania realizacji „Planu działalności Zakładu”, ale istotnych w perspektywie osiągnięcia założonych celów. Ryzyka zagrażające realizacji celów przekazywane były przez terenowe jednostki organizacyjne ZUS w ramach Raportów Komitetów Oddziałowych i każdorazowo podlegały formalnej oraz merytorycznej weryfikacji na poziomie Centrali Zakładu. Pierwszy z etapów weryfikacji dokonywany był na poziomie Departamentu Audytu, natomiast drugi na poziomie właściciela ryzyka w danym obszarze. Najistotniejsze ryzyka zagrażające realizacji wyznaczonych celów, wraz z wybranymi parametrami, stanowiącymi kluczowe wskaźniki ryzyka (Key Risk Indicator, KRI) oraz kluczowe wskaźniki wydajności (Key Performance Indicator, KPI), a także projekt planu postępowania z ryzykami nieakceptowalnymi, przekazano w formie syntetycznego „Raportu z identyfikacji ryzyka” właściwej merytorycznie Radzie Segmentu. Aby udostępnić wszystkim pracownikom informacje na temat zidentyfikowanych ryzyk, opublikowano „Raport z analizy ryzyka” na stronie intranetowej ZUS.

Po przeprowadzonej w 2015 r. identyfikacji ryzyk, po zagregowaniu wszystkich zgłoszonych w tym okresie zagrożeń, ustalono Katalog Ryzyk, zawierający łącznie 55 ryzyk.

Wykres 5. Liczba zidentyfikowanych ryzyk przez właścicieli w podziale dla poszczególnych celów „Planu działalności Zakładu”



C1 - Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń

C2 - Terminowa wypłata świadczeń

C3 - Terminowe wydawanie orzeczeń

C4 - Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników

Oświadczenie o stanie kontroli zarządczej w ZUS

Wprowadzony w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych system definiowania i monitorowania celów oraz zarządzania ryzykiem stanowi jedno z najważniejszych sposobów oceny kontroli zarządczej, dzięki którym Prezes Zakładu sporządza corocznie oświadczenie o stanie kontroli zarządczej w ZUS.

Innym istotnym źródłem informacji w tym zakresie są również wyniki samooceny kontroli zarządczej przeprowadzanej przez Zakład, zgodnie z wytycznymi Ministra Finansów¹¹. Samooceny kontroli zarządczej za 2015 r. dokonano na początku stycznia 2016 r., tj. w terminie umożliwiającym wykorzystanie jej wyników jako materiałów źródłowych do sporządzenia oświadczenia. Dotyczyła ona poszczególnych procesów zachodzących w Zakładzie, jak również elementów kontroli zarządczej. Przeprowadzono ją z wykorzystaniem ankiet elektronicznych, anonimowo wypełnianych przez osoby kierujące wewnętrznymi komórkami organizacyjnymi oraz przez pracowników ZUS. W badaniu udział wzięły 1043 osoby z Centrali i oddziałów ZUS, w tym 358 osób z kadry kierowniczej oraz 685 pracowników. W porównaniu do badania za 2014 r. liczba uczestników wzrosła o 50%. Wyniki samooceny wskazują, że 90,99% ankietowanych pozytywnie oceniło funkcjonujący w Zakładzie system kontroli zarządczej, w tym 15,53% w czterostopniowej skali oceny przyznało maksymalną ocenę. Wyniki badania wskazują, że poszczególne elementy tej kontroli funkcjonują prawidłowo. W porównaniu do 2014 r. nastąpił wzrost ocen pozytywnych.

Oświadczenie o stanie kontroli zarządczej Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za rok 2015 zostało przekazane do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej 15 marca 2016 r., natomiast 31 marca 2016 r. – Prezes ZUS złożył korektę tego oświadczenia. Na podstawie rozpoczętej 18 marca 2016 r. kontroli wykorzystania środków finansowych ZUS z tytułu umowy utrzymaniowej KSI ZUS, na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania, tj. 31 marca 2016 r., ustalono, że w 2015 r. odnotowano brak właściwego nadzoru nad kluczowymi procesami dotyczącymi informatyzacji ZUS, w szczególności aktualnie realizowanej umowy utrzymaniowej KSI ZUS, w tym deficytu budżetu tej umowy oraz uruchomionego w październiku 2015 r. postępowania na nową umowę utrzymaniową KSI.

Podsumowując – kontrola zarządcza, zgodnie z intencją ustawodawcy, ma wprowadzać nową jakość do zarządzania publicznego. Zasadniczą kwestią dla właściwego funkcjonowania systemu kontroli zarządczej jest zrozumienie jej istoty i przekonanie o jej znaczeniu dla po-

¹¹ Komunikat Nr 3 Ministra Finansów z dnia 16 lutego 2011 r. w sprawie szczegółowych wytycznych w zakresie samooceny kontroli zarządczej dla jednostek sektora finansów publicznych, Dz. Urz. MF Nr 2 poz. 11.

prawy jakości pracy. Mając to na uwadze w 2015 r., w ramach poszerzania wiedzy pracowników Zakładu, przeprowadzono szkolenia i warsztaty w tym zakresie, w których uczestniczyła w pierwszej kolejności kadra kierownicza Centrali i oddziałów ZUS.

3. Zarządzanie procesowe w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, w tym monitorowanie efektywności procesów i usług

W 2015 r. w ramach zarządzania procesowego ZUS wdrażał system zarządzania efektywnością usług i procesów. Zbyt duża dekompozycja procesów w architekturze zarządczej procesów ZUS nie pozwalała w pełni wykorzystać potencjału zarządzania procesowego w zakresie monitorowania przebiegu procesów. W związku z tym dokonano grupowania ponad 450 procesów w usługi biznesowe. Na koniec 2015 r. wyodrębniono 126 usług biznesowych, do których przypisano wspierające ich realizację usługi IT. Zgodnie z architekturą zarządczą procesów ZUS, usługi biznesowe podzielono na usługi operacyjne (82), wspomagające (33) i zarządzania (11). Zidentyfikowane usługi biznesowe przebiegają w poprzek struktury organizacyjnej ZUS i obejmują wszystkie czynności niezbędne do realizacji sprawy z punktu widzenia klienta, tj. od momentu jej zarejestrowania do końcowego załatwienia i przekazania.

W 2015 r. opracowano i wdrożono zasady planowania i analizy efektywności usług i procesów. Jednocześnie, na bazie funkcjonującego w ZUS systemu oceny pracy oddziałów, uruchomiono pilotażowy pomiar usług dla całego Zakładu. Służą do tego mierniki najważniejszych usług operacyjnych określone w wymiarze sprawności i jakości. Na koniec 2015 r. pomiarem objęto 15% usług operacyjnych (12 z 82 usług). Cykliczny pomiar usług biznesowych pozwala na monitorowanie osiągniętych rezultatów, istotnych z punktu widzenia klientów Zakładu.

Rozpoczęto również prace projektowe nad zmianą Zasad odpowiedzialności w zarządzaniu procesowym w ZUS. Głównym celem tej nowelizacji było uwzględnienie powiązania pomiędzy procesami i usługami biznesowymi w Zakładzie, w tym podkreślenie współpracy właścicieli procesów z właścicielami usług biznesowych przy działaniach optymalizacyjnych. Ponadto, w celu usprawnienia i przyspieszenia opiniowania zgłaszanych wniosków optymalizacyjnych, wskazano termin ich obsługi przez osoby w poszczególnych rolach

w zarządzaniu procesowym. Powyższe zmiany wprowadzono od 1 stycznia 2016 r. Zarządzeniem Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych¹².

Jednocześnie kontynuowano prace nad Portalem Wiedzy o Procesach (część wprowadzonych zmian spowodowana była modyfikacjami zasad odpowiedzialności w zarządzaniu procesowym w ZUS). Wprowadzono ulepszenia dla użytkowników, m.in. ułatwiono obsługę wniosków optymalizacyjnych zgłaszanych do procesów i architektury zarządczej procesów.

W 2015 r. pracownicy Zakładu zgłosili prawie 330 wniosków optymalizacyjnych, z czego 104 zostały zaakceptowane przez właścicieli procesów. Z zaakceptowanych 104 wniosków 51 zostało wdrożonych w 2015 r.

4. System Zarządzania Jakością w obszarze bezpośredniej obsługi klientów

Wdrożony w Zakładzie System Zarządzania Jakością uzyskał w 2014 r. certyfikat w zakresie „Bezpośredniej obsługi klientów realizowanej w salach obsługi klientów”, z ważnością do 26 listopada 2017 r. Warunkiem potwierdzenia ważności certyfikatu jest obowiązek utrzymywania Systemu¹³, w związku z tym w 2015 r. zrealizowano m.in. następujące przedsięwzięcia:

- dokonano aktualizacji „Polityki jakości” o zobowiązanie Prezesa Zakładu do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością, zgodnego z wymaganiami Normy PN-EN ISO 9001:2009;
- powołano auditorów wewnętrznych, upoważnionych do przeprowadzania auditów wewnętrznych¹⁴;
- wykonano 31 auditów wewnętrznych, realizowanych w sześciu miesięcznych turach, zgodnie z zatwierdzonym „Programem auditów wewnętrznych na rok 2015” oraz „Harmonogramem auditów wewnętrznych na rok 2015”. Stwierdzone obserwacje audytowe kwalifikowane jako niezgodności, potencjalne niezgodności czy rekomendacje są podstawą do dalszego doskonalenia dzięki zdefiniowaniu działań korygujących, wskazaniu terminu ich wdrożenia oraz osób odpowiedzialnych za ich wdrożenie i weryfikację skuteczności;
- dokonano aktualizacji „Księgi jakości” wraz z procedurami systemowymi;
- przeprowadzono przegląd Systemu Zarządzania Jakością; obejmował on: omówienie stanu realizacji ustaleń z poprzedniego przeglądu oraz innych zaleceń dotyczących doskona-

¹² Zarządzenie Nr 78 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 28 grudnia 2015 r. zmieniające Zarządzenie w sprawie wprowadzenia „Zasad odpowiedzialności w zarządzaniu procesowym w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”

¹³ Ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością jest formalnym wymaganiem normy PN-EN ISO 9001:2009.

¹⁴ Decyzja organizacyjna Nr 2 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z 16 stycznia 2015 r.

lenia, ocenę stanu przyjętej „Polityki jakości” i podsumowanie realizacji celów jakościowych oraz omówienie propozycji aktualizacji celów jakościowych na 2016 r., podsumowanie informacji zwrotnych od klientów, w tym wyników badań satysfakcji klientów, omówienie funkcjonowania procesów i zgodności produktów realizowanych w procesach objętych Systemem Zarządzania Jakością, omówienie zmian, które mogą wpływać na ten system w obszarze *front office* wraz z niezbędnymi obszarami *back office*, omówienie skarg i wniosków w obszarze *front office*, omówienie realizacji programu auditów wewnętrznych Systemu Zarządzania Jakością za poprzedni okres, przegląd wyników auditów, omówienie statusu działań korygujących i zapobiegawczych, omówienie zagadnień mogących mieć wpływ na zmiany w Systemie Zarządzania Jakością;

- poddano System Zarządzania Jakością auditowi zewnętrznemu – zrealizowany przez Polski Rejestr Statków S.A audit nadzoru uzyskał wynik pozytywny. Potwierdził on, że utrzymywany w Zakładzie System Zarządzania Jakością spełnia wymagania normy i przepisy oraz kryteria certyfikacji oraz zapewnia Zakładowi spełnienie wymagań umów i przepisów prawnych, skuteczność utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania, zdolność do realizacji ustanowionej polityki i osiągnięcia celów, a także identyfikację obszarów potencjalnego doskonalenia.

Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania Polskiego Rejestru Statków potwierdziło ważność certyfikatu. Jest on potwierdzeniem realizacji przez ZUS założeń zadeklarowanych w *Polityce jakości* oraz spełniania wysokich standardów w zakresie obsługi klientów.

5. Regionalizacja i konsolidacja niektórych zadań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

W 2015 r. kontynuowano regionalizację niektórych zadań Zakładu, co przełożyło się na utworzenie kolejnych Centrów Procesów Wspólnych. Skonsolidowano zadania związane z obsługą wniosków uprawnionych instytucji o udostępnienie danych za zbiorów ZUS. Zadania te realizowane są przez cztery Centra Udostępniania Danych (CUD) w oddziałach ZUS w Gorzowie Wielkopolskim, Pile, Poznaniu I i Szczecinie.

Utworzono wyspecjalizowane centra dla poprawy realizacji zadań z wykorzystaniem aplikacji KSI ZUS:

- Centrum Wspomagania Orzecznictwa (Oddział ZUS w Rzeszowie), które zapewnia wsparcie merytoryczne pracownikom terenowych jednostek realizującym procesy z zakresu orzecznictwa lekarskiego oraz prewencji i rehabilitacji;
- Centrum Wsparcia Biznesowego (Oddział ZUS w Chorzowie), które obsługuje zgłoszenia użytkowników aplikacji KSI, wpływające z oddziałów z zakresu świadczeń emerytal-

no-rentowych, a ponadto udziela wsparcia Departamentowi Świadczeń Emerytalno-Rentowych w pracach koncepcyjnych nad modyfikacją oprogramowania.

Ponadto utworzono nowy Wydział Realizacji Umów Międzynarodowych w Oddziale ZUS w Gdańsku, który obsługuje wnioski o świadczenia emerytalne i rentowe ustalane z uwzględnieniem postanowień rozporządzeń EWG Nr 1408/71 i Nr 574/72 dotyczących koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego w odniesieniu do osób posiadających wyłącznie polskie okresy ubezpieczenia, zamieszkałych w Wielkiej Brytanii oraz łączone okresy ubezpieczenia polskie i zagraniczne, w tym ostatnio w Wielkiej Brytanii.

V. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. Realizacja dochodów

Realizacja dochodów na ubezpieczenia społeczne

Według stanu na koniec 2015 r. w Systemie Ewidencji Kont i Funduszy (SEKiF) znajdowało się ponad 6,6 mln kont płatników składek, z czego 2,4 mln stanowiły konta aktywne. Wskaźnik ściągальności bieżących składek na ubezpieczenia społeczne (łącznie ze składkami na OFE) wyniósł 99,4%, co stanowi wzrost o 0,3 pkt procentowe w porównaniu do 2014 r. Łączny stan zadłużenia z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne na dzień 31 grudnia 2015 r. wyniósł 22 067 946 tys. zł, z tego:

- za okres do 31 grudnia 1998 r.: 598 176 tys. zł;
- za okres od 1 stycznia 1999 r.: 21 469 770 tys. zł.

Wykorzystując posiadane uprawnienia i dostępne środki prawne, Zakład Ubezpieczeń Społecznych prowadził działania w celu odzyskania należności z tytułu składek w trybie przymusowego dochodzenia oraz stosował bezegzekucyjne (dobrowolne) formy spłaty zaległości, z uwzględnieniem przepisów dotyczących pomocy publicznej.

Przymusowe dochodzenie należności

W 2015 r. przymusowym dochodzeniem należności na ubezpieczenia społeczne objęta została kwota w łącznej wysokości 3 796 869 tys. zł. Była ona niższa niż w 2014 r. Nastąpiło to m.in. w wyniku realizacji przepisów ustawy z dnia 9 listopada 2012 r. o umorzeniu należności powstałych z tytułu nieopłaconych składek przez osoby prowadzące pozarolniczą działalność¹⁵ (tzw. ustawy abolicyjnej), które pozwalają na zawieszenie przymusowego docho-

¹⁵ Dz.U. z 2012 r. poz.1551.

dzenia należności (w 2015 r. wpłynęło 34,1 tys. takich wniosków), oraz ustawy z dnia 7 września 2007 r. o funkcjonowaniu górnictwa węgla kamiennego w latach 2008–2015¹⁶, przewidującej odroczenie do końca 2015 r. spłaty zaległości przez przedsiębiorstwa górnicze.

W wyniku działań egzekucyjnych w 2015 r. odzyskano należności na ubezpieczenia społeczne w wysokości 1 280 777 tys. zł. Są to wpłaty uzyskane z organów egzekucyjnych oraz dobrowolne wpłaty płatników po rozpoczęciu egzekucji. Wysokość odzyskanych należności w ramach egzekucji utrzymana została na poziomie z 2014 r.

Tabela 2. Wpływy na poczet należności na ubezpieczenia społeczne w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2014 i 2015

Wyszczególnienie wpływów na ubezpieczenia społeczne	2014	2015	Wskaźnik (w %)
	(w tys. zł)		
OGÓŁEM (w ramach egzekucji własnej, urzędów skarbowych, sądowej i postępowań upadłościowych) z tego:	1 355 840	1 280 777	94,5
ściągnięte przez organ egzekucyjny	950 396	848 005	89,2
dobrowolne wpłaty dokonane przez dłużników po wdrożeniu egzekucji	405 444	432 772	106,7

W 2015 r. odnotowano wzrost dyscypliny płatniczej oraz zwiększenie wpływów uzyskanych w ramach udzielonych ulg na spłatę należności z tytułu składek. Płatnicy dokonali wpłat z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w wysokości 6 320 035 tys. zł, co oznacza wzrost o ponad 40% w stosunku do 2014 r.

Ulg w spłacie należności

W 2015 r. oddziały ZUS zawierały układy ratalne oraz odraczały terminy płatności składek na podstawie przepisów ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz innych ustaw.

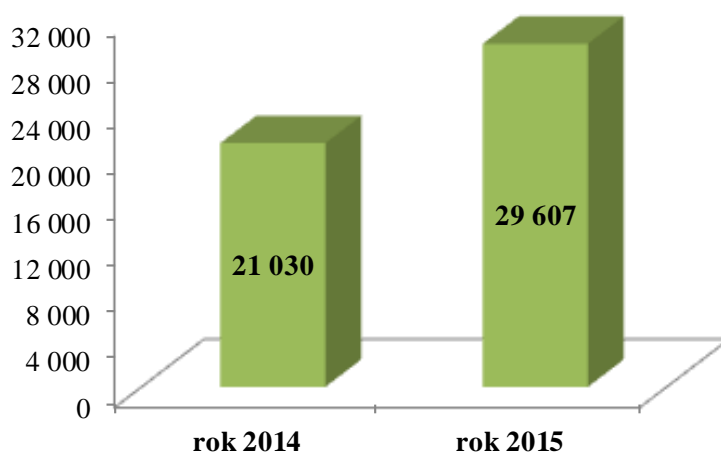
Zawarto 28 966 układów ratalnych na łączną kwotę 570 346 tys. zł, co stanowi wzrost o 43,4% w stosunku do 2014 r. (w którym zawarto 20 204 umowy) oraz zwiększenie o 38,3% kwoty objętej tym rodzajem ulgi (412 279 tys. zł w 2014 r.).

¹⁶ Dz.U. z 2014 r. poz. 1069.

Odroczono 641 terminów płatności składek na kwotę 224 604 tys. zł, co stanowi spadek o 22,4% w stosunku do 2014 r. (w którym zawarto 826 umów) oraz zmniejszenie o 1,3% kwoty objętej tym rodzajem ulgi (227 673 tys. zł w 2014 r.).

Istotny wzrost liczby układów ratalnych wynikał z popularyzacji dobrowolnych form spłaty zadłużenia oraz obowiązku spłaty należności niepodlegających umorzeniu na podstawie ustawy abolicyjnej.

Wykres 6. Liczba udzielonych ulg w spłacie należności z tytułu składek w latach 2014–2015



Największą barierą w skorzystaniu z ulgi w spłacie należności w ramach układu ratalnego była konieczność spełnienia przez płatnika składek ustawowego warunku uregulowania zaległości z tytułu składek finansowanych przez ubezpieczonych, co bezpośrednio wpływało na liczbę zawieranych umów. 1 grudnia 2015 r. weszły w życie przepisy ustawy z dnia 9 kwietnia 2015 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych¹⁷ pozwalające na objęcie ulgą całości zadłużenia, co przyczyni się do wzrostu liczby zawieranych z ZUS umów. Wykres 6 prezentuje skalę udzielonych ulg.

Umorzenie należności

Zakład, w zależności od charakteru zobowiązań, może umarzać należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w całości lub w części. Wyjątek stanowią należności z tytułu składek w części finansowanej przez ubezpieczonych niebędących płatnikami składek, które nie podlegają umorzeniu zgodnie z art. 30 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych.

¹⁷ Dz.U. z 2015 r. poz. 689.

W 2015 r. nadal były umarzane należności na podstawie ustawy abolicyjnej w związku ze spełnieniem warunków umorzenia (zob. tabela 3).

Tabela 3. Kwoty umorzonych należności w latach 2014-2015

Wyszczególnienie według podstawy umorzenia	2014	2015
	Składki z opłatą dodatkową (w tys. zł)	
Art. 28 i art. 28 ust 3a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art.17 ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych	3 816	11 009
Odrębne akty prawne, w tym ustawa abolicyjna	164 265	169 014
Razem	168 081	180 023

W 2015 r. suma kwot umorzonych na podstawie przepisów art. 28 i art. 28 ust. 3a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art. 17 ustawy z dnia 18 grudnia 2002 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz o zmianie niektórych innych ustaw¹⁸ zwiększyła się o 7193 tys. zł. Nastąpił również wzrost o 2704 tys. zł należności umorzonych na podstawie przepisów ustawy abolicyjnej.

Do ZUS w 2015 r. wpłynęło 34,1 tys. wniosków o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej, a w ramach postępowania abolicyjnego wydano 27,7 tys. decyzji określających warunki umorzenia oraz 3,8 tys. decyzji o odmowie wszczęcia postępowania.

W stosunku do 10,1 tys. wniosków o umorzenie należności na podstawie przepisów ustawy abolicyjnej, które wpłynęły do ZUS, postępowanie zostało umorzone lub wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia. Wydano 30,3 tys. decyzji o umorzeniu należności na łączną kwotę 338 401 tys. zł, z czego należność główna wraz z dodatkową opłatą stanowiła 166 969 tys. zł, a odsetki za zwłokę wraz z opłatą prolongacyjną i kosztami upomnień – 171 432 tys. zł (w porównaniu do 2014 r., w którym umorzono należności na łączną kwotę 330 452 tys. zł, jest to wzrost o ponad 2%).

¹⁸ Dz.U. z 2002 r. poz. 2074.

Przedawnienie należności

W 2015 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych odpisał 589 211 tys. zł z powodu przedawnienia należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne, co oznacza wzrost o 16% w stosunku do 2014 r. Jednocześnie nastąpiło obniżenie tempa wzrostu odpisanych należności (w 2014 r., w porównaniu do 2013 r., wzrost ten wynosił 35%).

Główne przyczyny odpisywania przedawnionych należności to:

- zakończone postępowania upadłościowe (ogłoszone przed 1 stycznia 2003 r., a zatem przed nowelizacją stanu prawnego, przewidującego, iż ogłoszenie upadłości skutkuje przerwaniem biegu przedawnienia do daty zakończenia postępowania upadłościowego);
- zgon dłużnika i brak możliwości przeniesienia odpowiedzialności na osoby trzecie lub spadkobierców;
- składanie przez płatników dokumentów rozliczeniowych za okres wsteczny, w tym za taki, za który nastąpiło już przedawnienie możliwości dochodzenia należności przez ZUS.

W 2015 r. kontynuowano czynności przeciwdziałające przedawnieniu, takie jak:

- zabezpieczenie należności na ruchomości/nieruchomości dłużnika – 46 057 wniosków;
- powiadomienie prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa w związku z nieopłacaniem składek finansowanych przez ubezpieczonych – 582 wnioski;
- wszczęcie postępowania egzekucyjnego z nieruchomości – 422 wnioski;
- wystąpienie o wpisanie dłużnika do Rejestru Dłużników Niewypłacalnych – 21 566 wniosków;
- przeniesienie odpowiedzialności na osoby trzecie/spadkobierców – 7006 decyzji;
- wystąpienie o ogłoszenie upadłości – 350 wniosków.

Interaktywny Płatnik Plus

W 2015 r. został wdrożony nowy program Płatnik – Interaktywny Płatnik Plus (IPP). Jest on dużym udogodnieniem dla klientów ZUS – płatników składek, gdyż automatycznie sprawdza, czy płatnik prawidłowo wypełnił dokumenty ubezpieczeniowe, zanim zostaną wysłane do ZUS (program wykrywa błędy popełnione przez płatnika, wystawia komunikat o błędach i umożliwia ich poprawienie). W efekcie do Zakładu przesyłane są prawidłowe dokumenty, co istotnie zmniejsza liczbę późniejszych korekt dokumentów i zapewnia zapis prawidłowych danych na kontach płatników składek i ubezpieczonych, a dane identyfikacyjne na kontach płatników składek oraz ubezpieczonych w ZUS są zgodne z danymi w kartotekach płatników składek korzystających z programu Płatnik i e-Płatnik.

Celem zapoznania klientów z nowym programem, ZUS organizował liczne szkolenia z zasad funkcjonowania IPP dla płatników składek, którzy zaczęli korzystać z Interaktywnego Płatnika Plus. Zebrano też od nich opinie na temat przydatności nowych funkcji programu oraz propozycje kolejnych usprawnień, które zostaną wykorzystane przy budowaniu następnej wersji Interaktywnego Płatnika Plus.

2. Kontrola płatników składek

W 2015 r. przeprowadzono 81 202 kontrole płatników składek, w tym:

- 75 604 kontrole planowe, co stanowiło 93,11% ogółu kontroli;
- 5598 kontroli pozaplanowych, co stanowiło 6,89% wszystkich kontroli.

Przeprowadzono również 338 postępowań wyjaśniających.

Nieprawidłowości ujawniono podczas 50 444 kontroli płatników składek, przy czym w 43 048 kontrolach ustalono wynik finansowy. Kwota nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem 335 585 490,96 zł, co oznacza wzrost o 7,9% w porównaniu do 2014 r. (w 2014 r. było to 310 882 404,60 zł).

Ponadto w związku z kontrolą wysłano 1021 wniosków, zawiadomień i informacji do właściwych instytucji, w tym do: sądów i policji w sprawach o wykroczenia, prokuratury, do oddziałów Narodowego Funduszu Zdrowia w sprawie ubezpieczenia zdrowotnego, Państwowej Inspekcji Pracy, urzędów skarbowych i urzędów pracy.

3. Obsługa ubezpieczonych

Podstawowym zadaniem ZUS co do stwierdzania i ustalania obowiązku ubezpieczeń społecznych była w 2015 r. obsługa spraw płatników i ubezpieczonych polegająca na:

- obejmowaniu ubezpieczeniami społecznymi,
- ustalaniu podstawy wymiaru składek, wysokości i zasad finansowania składek na ubezpieczenia społeczne, ubezpieczenie zdrowotne i pozostałe fundusze obsługiwane przez Zakład,
- ustalaniu właściwego ustawodawstwa przy realizacji umów międzynarodowych i rozporządzeń unijnych,
- udzielaniu informacji o składkach zapisanych na kontach i subkontach ubezpieczonych,
- potwierdzaniu przebiegu ubezpieczeń dla celów świadczeń z ubezpieczeń społecznych.

W związku z wymienionymi wyżej zadaniem w 2015 r.:

- wysłano 135 882 zawiadomienia o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2015/2016;

- rozpatrzono 134 755 wniosków o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie;
- wydano 760 409 poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego;
- wydano 77 590 decyzji administracyjnych w sprawach spornych;
- wydano 1 088 pisemnych interpretacji Zakładu w trybie art. 10 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej¹⁹;
- wydano 1 622 zaświadczenia o podleganiu polskiemu ustawodawstwu z zakresu zabezpieczenia społecznego dla osób zatrudnionych na statkach pływających pod banderą Norwegii (W/NOR);
- potwierdzono 463 133 zaświadczenia o ustawodawstwie właściwym (E101 i A1);
- potwierdzono 1 332 zaświadczenia E104, S041 oraz formularze wniosku o potwierdzenie zgłoszenia w Polsce do obowiązkowych ubezpieczeń społecznych po definitywnym opuszczeniu Szwajcarii dotyczące zsumowania okresów ubezpieczenia, zatrudnienia lub zamieszkania;
- zawarto 2 110 porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych.

Ponadto Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2015 r. kontynuował zadania wynikające z nowelizacji ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, dotyczące obsługi wniosków o objęcie ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem. Do końca 2015 r. 11 370 tych osób zostało objętych wymienionymi ubezpieczeniami.

W 2015 r. ZUS dokonał podziału/wypłaty środków zapisanych na subkontach na łączną kwotę 298 678 245,07 zł.

W tymże roku wysłano 585 423 zawiadomień do ubezpieczonych, którzy nie zawarli umowy z otwartym funduszem emerytalnym, o obowiązku złożenia pisemnego oświadczenia o stosunkach majątkowych istniejących między ubezpieczonym a jego współmałżonkiem oraz o tym, że może wskazać osoby uprawnione do otrzymania środków po jego śmierci.

W 2015 r. kontynuowano przenoszenie środków z OFE na subkonto w ZUS z zastosowaniem tzw. „suwaka bezpieczeństwa”. Otwarte fundusze emerytalne przekazały do funduszu emerytalnego Funduszu Ubezpieczeń Społecznych 4 056 mln zł za 1 546 422 ubezpieczonych. Informacje o umorzonych środkach na rachunkach członków OFE zostały zapi-

¹⁹ Dz.U. z 2015 r. poz. 584 z późn. zm.

sane na subkontach. W 2015 r. ZUS poinformował OFE o konieczności rozpoczęcia „suwaka bezpieczeństwa” dla 235 708 ubezpieczonych.

4. Obsługa świadczeniobiorców

Świadczenia długoterminowe krajowe

W 2015 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7 212 tys. osób.

Tabela 4. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS* według stanu na grudzień 2015 r.

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS (w tys.)
Ogółem	7 439,9
z tego:	
emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w tzw. zbiegu tytułów do ubezpieczeń)	5 216,4
renty z tytułu niezdolności do pracy	959,2
renty rodzinne	1 264,3

* Łącznie ze świadczeniami zbiegowymi wypadkowymi MON, MSW i MS finansowanymi z FUS, ale bez emerytur i rent wypłacanych na mocy umów międzynarodowych, bez emerytur i rent osób mających prawo także do świadczenia rolniczego oraz bez emerytur pomostowych.

W 2015 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem:

- 739,5 tys. wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne, tj.:
 - 497,3 tys. wniosków pierwszorazowych o: emerytury i renty (433,9 tys.), renty socjalne (17,1 tys.), świadczenia przedemerytalne (46,2 tys.);
 - 242,2 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS o przyznanie: emerytury i renty (239,3 tys.) oraz renty socjalnej (2,9 tys.).

W porównaniu do 2014 r. wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS było więcej o 30 tys., tj. o 34,22%.

- 4 577,6 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, z tego w zakresie:
 - emerytur i rent: 4 322,7 tys.;
 - rent socjalnych: 183,5 tys.;
 - zasiłków i świadczeń przedemerytalnych: 71,4 tys.

W porównaniu do 2014 r. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było więcej o 493 tys., tj. o 12,06%. W poszczególnych grupach wniosków tendencja kształtowała się następująco: odnotowano wzrost wpływu wniosków w zakresie emerytur i rent (o 459,9 tys., tj. o 11,85%) oraz rent socjalnych (o 40,4 tys., tj. o 28,23%), natomiast wniosków w zakresie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych było mniej o 5,26 tys., tj. o 6,9%.

– 106,6 tys. wniosków o pozostałe świadczenia, z tego:

- 104,9 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych;
- 1,4 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC;
- 300 wniosków o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych;
- 7 wniosków o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych.

W porównaniu do 2014 r. wniosków w sprawie tych świadczeń było mniej o 3,9 tys., tj. 3,53%.

Oprócz obsługi zgłaszanych wniosków o świadczenia, w 2015 r. załatwiono 2090,1 tys. spraw z urzędu, w tym 51,7 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było więcej o 95,1 tys., tj. o 4,76%, w tym dotyczących emerytur przyznanych z urzędu o 11 tys., tj. o 27,02%.

W 2015 r. wydano łącznie 759,5 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych, w tym decyzji przyznających 615,7 tys. i decyzji odmownych 143,8 tys.

Tabela 5. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych

Decyzje wydane w sprawie	Ogółem (w tys.)	Przyznające prawo (w tys.)
Emerytur	487,6	417,0
Rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	99,1	3,2
Rent rodzinnych (bez rent powypadkowych)	97,9	89,0
Rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych	10,0	7,5
Rent rodzinnych wypadkowych	0,9	0,7
Rent socjalnych	18,1	10,0
Świadczeń przedemerytalnych	46,0	38,3

W porównaniu do 2014 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych o 51,9 tys., tj. o 7,33%.

W 2015 r. załatwiono ogółem 4 434,3 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, w tym w sprawach: emerytur i rent – 4 188,4 tys., rent socjalnych – 175,7 tys., zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 70,2 tys. W porównaniu do 2014 r. załatwionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było więcej o 406,3 tys., tj. o 10,01%. Osób, którym przyznano w 2015 r. świadczenie po raz pierwszy i podjęto jego wypłatę, było 273,7 tys., w tym: jeśli chodzi o emerytury, było to 224,4 tys. osób, a jeśli chodzi o renty z tytułu niezdolności do pracy – 49,3 tys. osób. W porównaniu do roku 2014 nastąpił wzrost liczby świadczeń emerytalnych przyznanych i wypłaconych po raz pierwszy o 64 tys., tj. o 30,54%.

Oprócz wymienionych wyżej zadań w 2015 r.:

- przyznano 26 893 okresowych emerytur kapitałowych ze środków zgromadzonych w OFE i na subkontach w ZUS, tj. o 22 444 więcej niż w 2014 r. (504,5%); emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych;
- ustalano prawo do emerytury pomostowej, w 2015 r. wpłynęło 14,6 tys. wniosków o przyznanie tej emerytury, prawo do niej zostało ustalone dla ok. 5,2 tys. osób;
- ustalano prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego, wniosków o to świadczenie wpłynęło 3,8 tys., z czego przyznano je w 2,08 tys. przypadków;
- dokonywano comiesięcznych potrąceń ze świadczeń, w tym m.in. sum egzekwowanych na mocy tytułów wykonawczych, z tytułu odpłatności za pobyt w domach pomocy społecznej;
- co miesiąc odliczano zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych z kwot emerytur, rent, zasiłków i świadczeń przedemerytalnych, rent socjalnych oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne;
- przyznano i wypłacono dodatki do emerytur i rent, tj. dodatek pielęgnacyjny, dodatek dla sierot zupełnych, dodatek kombatancki, dodatek kompensacyjny, dodatek za tajne nauczanie oraz inne świadczenia: ryczałt energetyczny, świadczenia pieniężne dla żołnierzy górników, świadczenia pieniężne dla osób deportowanych do pracy przymusowej, ekwiwalent węglowy dla emerytów i rencistów – byłych pracowników kolejowych, górników oraz pracowników przedsiębiorstw robót górniczych,
- inwalidom wojennym i wojskowym mającym samochód ZUS refundował składki na obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej i składki na dobrowolne ubezpieczenie auto casco;

- ustalono kapitał początkowy dla ubezpieczonych urodzonych po 1948 r. oraz przed 1949 r., zgłaszających wnioski o obliczenie emerytury według nowych zasad (na podstawie art. 55 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych²⁰); w 2015 r. zarejestrowano ogółem 1 371,1 tys. spraw o naliczenie kapitału początkowego, w tym: 180,1 tys. spraw pierwszorazowych, 1 191 tys. spraw wymagających wydania ponownych decyzji; w porównaniu do poprzedniego roku wniosków o kapitał początkowy było więcej o 672,9 tys., a decyzji o ponownym ustaleniu kapitału – o 644,9 tys.;
- realizowano wnioski składane na podstawie obowiązującej od 1 maja 2015 r. ustawy z dnia 5 marca 2015 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach w zakresie:
 - możliwości wariantowania tablic średniego dalszego trwania życia przy obliczaniu po raz pierwszy i przy ponownym obliczaniu wysokości emerytury według zreformowanych zasad;
 - obliczania wysokości emerytury według zreformowanych zasad dla ubezpieczonych kontynuujących ubezpieczenia emerytalne i rentowe po osiągnięciu wieku emerytalnego, którzy pobierali wcześniejszą emeryturę;
 - ponownego ustalania wysokości emerytury według zasad dotychczasowych dla osób, które wskazały do ustalenia podstawy wymiaru emerytury zarobki, przypadające w całości lub w części po przyznaniu emerytury, a wskaźnik wysokości podstawy wymiaru jest wyższy niż 250%;
 - ustalania lub ponownego ustalania kapitału początkowego, z uwzględnieniem okresów niewykonywania pracy z powodu opieki nad dzieckiem liczonych po 1,3% podstawy wymiaru kapitału początkowego za każdy rok tych okresów.

W 2015 r. prezes ZUS podjął decyzję o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla 4,7 tys. osób, w tym:

- 2,1 tys. decyzji pozytywnych, w tym w sprawie świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia dla 950 osób;
- 2,6 tys. decyzji negatywnych.

Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych

W 2015 r. wyznaczone przez prezesa ZUS jednostki organizacyjne Zakładu realizujące umowy międzynarodowe, czyli oddziały ZUS w: Gdańsku, Łodzi I, Nowym Sączu, Opolu,

²⁰ Dz.U. z 2015 r. poz. 748 z późn. zm.

Rzeszowie, Szczecinie, Tarnowie i Warszawie I, załatwiały sprawy emerytalno-rentowe osób, które były ubezpieczone w państwach członkowskich UE/EOG i innych państwach umownych (zob. wyszczególnienie poniżej). Prowadzone były postępowania wyjaśniające we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi:

- 27 państw członkowskich Unii Europejskiej (Austrii, Belgii, Bułgarii, Chorwacji, Cypru, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Litwy, Luksemburga, Łotwy, Malty, Niemiec, Portugalii, Rumunii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Węgier, Wielkiej Brytanii i Włoch);
- 3 państw Europejskiego Obszaru Gospodarczego, tj.: Islandii, Lichtensteinu, Norwegii;
- Szwajcarii;
- 11 państw, z którymi łączy Polskę dwustronna umowa o zabezpieczeniu społecznym (Australii, Bośni i Hercegowiny, Czarnogóry, Kanady, Korei Południowej, Macedonii, Mołdawii, Quebecu, Serbii, Ukrainy i USA);
- 7 państw stowarzyszonych z UE (Albanii, Algierii, Izraela, Maroka, San Marino, Tunezji i Turcji).

W 2015 r. wszystkie jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały łącznie 106,4 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń wspólnotowych oraz bilateralnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, z tego:

- 100,6 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:
 - 63,4 tys. wniosków od osób zamieszkałych w Polsce;
 - 27,6 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG: głównie w Niemczech (12,4 tys.), Austrii (1,9 tys.), Szwecji (2 tys.), Wielkiej Brytanii (1,7 tys.), Francji (1,6 tys.);
 - 9,6 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG oraz w pozostałych państwach poza UE/EOG – głównie osób zamieszkałych w Kanadzie (3,1 tys. wniosków), USA (2,9 tys.) i Australii (2,7 tys.);
- 5,8 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce, które były ubezpieczone w państwach członkowskich UE/EOG: głównie w Czechach (2 tys. wniosków) i Wielkiej Brytanii (0,5 tys.); a także od osób, które były ubezpieczone w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG – głównie w USA (0,2 tys. wniosków).

W 2015 r. najwięcej wniosków o świadczenia podlegające koordynacji wspólnotowej otrzymały: I Oddział ZUS w Warszawie (28,4 tys., tj. 26,6% wszystkich wniosków), Oddział ZUS w Opolu (26,8 tys., tj. 24,4% wszystkich wniosków) oraz Oddział ZUS w Nowym Sączu (23,9 tys., tj. 22,4% wszystkich wniosków).

Łącznie wszystkie jednostki realizacji umów międzynarodowych wydały 29,3 tys. decyzji pierwszorazowych (przyznających i odmownych).

Ponadto jednostki te wykonały następujące zadania:

- wypłacały polskie emerytury i renty podlegające koordynacji osobom mieszkającym w Polsce (uprawnionym równocześnie do świadczeń zagranicznych z państw członkowskich UE/EOG i innych państw umownych) – było to średnio 75,5 tys. osób miesięcznie – na kwotę 1 420 842,4 tys. zł;
- wypłacały co miesiąc polskie emerytury i renty osobom zamieszkałym za granicą w państwach członkowskich UE/EOG oraz państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne, głównie w Niemczech (15,5 tys. wypłat miesięcznie), Australii (4,8 tys. wypłat), USA (4,3 tys. wypłat), Francji (4,2 tys. wypłat), Kanadzie (2,8 tys. wypłat), Szwecji (2,6 tys. wypłat), Austrii (2,5 tys. wypłat), Republice Czeskiej (2,5 tys. wypłat) – na kwotę 568 665,9 tys. zł, średnio co miesiąc było to 46 tys. wypłat;
- kontynuowały wypłaty uzupełnień z FUS przyznanych wcześniej niektórym rencistom zagranicznym zamieszkałym w Polsce, otrzymującym świadczenia zagraniczne niższe od najniższej emerytury lub renty polskiej; dotyczyło to 50 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe byłych republik ZSRR, Jugosławii i Czechosłowacji;
- wypłacały zasiłki pogrzebowe (po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin) realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – wydano 2 069 decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych na kwotę 8 227 tys. zł;
- wypłaciły 300 świadczeń specjalnych łącznie na 742 tys. zł dla polskich kombatantów i osób represjonowanych (realizowanych na podstawie decyzji Prezesa Rady Ministrów RP); świadczenia te, finansowane z budżetu państwa, przekazywane są co kwartał przez I Oddział ZUS w Warszawie osobom uprawnionym za pośrednictwem Ministerstwa Spraw Zagranicznych i placówek konsularnych RP w państwach zamieszkania polskich kombatantów; kwartalna wysokość świadczeń specjalnych wynosi 24% kwoty bazowej;
- obsłużyły 338 tys. pism, formularzy i innych dokumentów – korespondencji od osób zainteresowanych świadczeniami emerytalno-rentowymi podlegającymi koordynacji oraz od instytucji zagranicznych współpracujących z ZUS przy rozpatrywaniu takich wniosków;

- udzieliły 228 910 klientom Zakładu bezpośrednio lub telefonicznie informacji w sprawach świadczeń międzynarodowych.

Dodatkowo I Oddział ZUS w Warszawie pośredniczył w przekazywaniu średnio miesięcznie 1,3 tys. świadczeń zagranicznych osobom zamieszkałym w Polsce, emitując zlecenia dewizowe ZUS do wypłaty tych świadczeń w bankach – w tym 1,2 tys. świadczeń niemieckich, przekazywanych przez urzędy zaopatrzeń ofiarom wojny.

Świadczenia krótkoterminowe

Zakład Ubezpieczeń Społecznych wypłaca świadczenia krótkoterminowe:

- ubezpieczonym, których płatnicy składek zgłaszają do ubezpieczenia chorobowego (dotyczy płatników, którzy zgłaszają do ubezpieczenia nie więcej niż 20 osób),
- ubezpieczonym prowadzącym działalność pozarolniczą i osobom z nimi współpracującymi,
- ubezpieczonym duchownym,
- osobom uprawnionym do zasiłku za okres po ustaniu tytułu ubezpieczenia.

Pozostałym ubezpieczonym świadczenia krótkoterminowe ustalają i wypłacają płatnicy składek, którzy zaliczają wypłacone kwoty w ciężar składek na ubezpieczenia społeczne.

ZUS ustala również prawo do zasiłków pogrzebowych i wypłaca je z ubezpieczenia rentowego oraz z budżetu państwa.

W 2015 r. wypłacono 6 323,3 tys. zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę 9 602 192,9 tys. zł. W porównaniu do 2014 r. wypłat tych było więcej o 303,6 tys., tj. o 5,04%.

Tabela 6. Liczba wypłaconych zasiłków w 2015 r.

Wyszczególnienie		Kwota wypłat w 2015 r. (w tys. zł)	Wzrost/spadek w stosunku do 2014 r. (w %)
Liczba wypłat zasiłków ogółem		6 323,3	5,04
z tego:			
Z ubezpieczenia chorobowego	razem	5 912,3	5,21
	zasiłek chorobowy	3 323,0	5,85
	zasiłek macierzyński	1 890,6	4,05
	zasiłek macierzyński z tytułu urlopu ojcowskiego	35,5	11,00
Z ubezpieczenia wypadkowego	razem	93,9	-3,78
	zasiłek chorobowy	65,0	-3,43
Zasiłki pogrzebowe		317,2	4,89

W 2015 r. wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych wyniósł 99,72%.

Oddziały ZUS wspierały płatników składek w realizacji wypłat świadczeń, udzielały wyjaśnień, prowadziły szkolenia dla pracowników wykonujących u płatników składek związane z tym zadania.

ZUS ma również obowiązek wydawania decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym. W 2015 r. wydano łącznie 236 793 tys. decyzji i wyjaśnień. Wszystkie decyzje i wyjaśnienia zostały wydane w ustawowym terminie.

W wyniku kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, przeprowadzonej przez lekarzy orzeczników ZUS, Zakład wydał 16,3 tys. decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmówił prawa do zasiłku za 103,5 tys. dni – na kwotę 6 341,3 tys. zł.

W 2015 r. przeprowadzono 165,5 tys. kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 165,4 tys. osób. W ich wyniku pozbawiono prawa do zasiłku 8,3 tys. osób – na kwotę 8 874 tys. zł za 150,4 tys. dni.

Tabela 7. Liczba i skutki przeprowadzonych w 2015 r. kontroli prawidłowości wykorzystania zwolnień lekarskich

Wyszczególnienie		2015 r. (w tys.)	Wzrost/spadek w stosunku do 2014 r. (w %)
Liczba kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich		165,5	4,24
z tego	przeprowadzonych na podstawie dokumentacji	28,1	92,05
	wyjazdowych	137,4	4,66
Liczba osób, w stosunku do których przeprowadzono kontrolę prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich		165,4	4,00
Liczba osób, które pozbawiono prawa do zasiłku		8,3	18,08
Liczba dni, za które pozbawiono prawa do zasiłku		150,4	11,45
Kwota cofniętych zasiłków		8 874,0 tys. zł	12,85

Z powodu niedostarczenia zwolnienia lekarskiego w ciągu siedmiu dni od daty jego otrzymania, co jest wymagane obowiązującymi przepisami, obniżono o 25%:

- 85,9 tys. zasiłków chorobowych za 359,2 tys. dni na kwotę 5 179,9 tys. zł;
- 2,9 tys. zasiłków opiekuńczych za 8,3 tys. dni na kwotę 133,6 tys. zł.

W ramach realizacji zadań, dotyczących zgłaszania do ubezpieczeń emerytalnych i rentowych osób pobierających zasiłki macierzyńskie albo zasiłki w wysokości zasiłków macierzyńskich wypłacone bezpośrednio przez ZUS oraz naliczania składek na ubezpieczenia za te osoby, sporządzono i przekazano do systemu informatycznego ZUS:

- 783,4 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUA i ZIUA oraz dokumentów wyrejestrowujących ZWUA;
- 2 665,6 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących RCA i RSA.

W 2015 r., w porównaniu do 2014 r., wystawiono o 157,6 tys., tj. o 25,2% więcej dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 1 113,3 tys., tj. o 71,7% więcej dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących.

W styczniu i lutym 2015 r. przekazano 1 169,9 tys. świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i ubezpieczenia wypadkowego oraz o pobranych w 2014 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych.

W 2015 r. wydano 299 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 244,1 tys. decyzji przyznających. W porównaniu do 2014 r. wydano o 10,9 tys., tj. o 3,79% więcej decyzji.

Ponadto komórki zasiłków placówek ZUS realizowały zadania instytucji właściwej w zakresie świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. W związku z wnioskami o świadczenia przysługujące według ustawodawstwa innych państw członkowskich UE, realizując przepisy rozporządzeń unijnych, w 2015 r. ZUS wystawił 9,4 tys. formularzy E001, E104, E115, E116, E117, E118, E124 i E125. W porównaniu do 2014 r. wydano o 2 tys., tj. o 27,33% więcej formularzy.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował również zadania instytucji łącznikowej w zakresie koordynacji świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. Ogółem załatwiono 194 sprawy związane z wnioskami o świadczenia przysługujące z ustawodawstwa innych państw członkowskich, rozliczeniem kosztów badań lekarskich z instytucjami innych państw członkowskich, wyjaśnieniami w sprawie stosowania przepisów o koordynacji, a także opiniowano projekty przepisów prawnych Unii Europejskiej.

5. Akcje masowe

Realizacja ustawowego obowiązku informowania o stanie konta w ZUS

W 2015 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przekazał do ubezpieczonych, urodzonych po 1948 r. *Informację o stanie konta ubezpieczonego według stanu na 31 grudnia 2014 r.*, łącznie za lata 2013 i 2014, która zawierała:

- zwaloryzowany kapitał początkowy,
- zwaloryzowane składki na ubezpieczenie emerytalne, oprócz składek na subkonto i OFE,
- składki na ubezpieczenie emerytalne, oprócz składek na subkonto i OFE w wysokości nominalnej, w podziale na poszczególne miesiące za 2013 r. i 2014 r.,
- składki zapisane na subkoncie: należne i wpłacone,
- zwaloryzowane składki,
- środki i odsetki za zwłokę ogółem zapisane na subkoncie na 31 grudnia 2014 r.,
- hipotetyczną emeryturę,
- składki na OFE: należne i odprowadzone,
- wysokość środków zapisanych na subkoncie na 30 stycznia 2014 r. i na 3 lutego 2014 r., przy czym wartość środków na 3 lutego 2014 r. obejmowała informację o przekazanych przez OFE środkach uzyskanych w wyniku umorzenia 51,5% jednostek rozrachunkowych zapisanych na rachunku członka otwartego funduszu, które zostały zapisane na subkoncie na 31 stycznia 2014 r.

Wysyłka informacji rozpoczęła się 15 czerwca 2015 r., po przeprowadzonej od 1 czerwca 2015 r. waloryzacji składek na ubezpieczenie emerytalne (I filar), kapitału początkowego i subkonta (II filar) oraz po wyliczeniu hipotetycznej emerytury. Akcja została przeprowadzona z zachowaniem terminu ustawowego. Ogółem wysłanych zostało 20 086 026 *Informacji o stanie konta*.

Rozliczenie podatku dochodowego

Zgodnie z ustawą z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych²¹ oddziały ZUS zobowiązane były do sporządzenia i przekazania podatnikom, nie później niż do końca lutego 2015 r., rocznego obliczenia podatku oraz imiennej informacji o wysokości osiągniętego dochodu i pobranej zaliczce na podatek dochodowy od osób fizycznych w 2014 r., z tytułu wypłaty:

- świadczeń emerytalno-rentowych – na formularzu PIT-40A/11A;

²¹ Dz.U. z 2012 r. poz. 361 z późn. zm.

- zasiłków przysługujących z ubezpieczeń społecznych – na formularzu PIT-11A;
- należności stanowiących prawa majątkowe z tytułu niezrealizowanych świadczeń w związku ze śmiercią świadczeniobiorcy – na formularzu PIT-11;
- bezegzekucyjnych potrąceń kwot alimentów, rent odszkodowawczych oraz odsetek za opóźnienie wypłaty świadczeń – na formularzu PIT-8C.

Deklaracje podatkowe za 2014 r. były składane do urzędów skarbowych na płytach CD z danymi na PIT-40A/11A oraz drogą elektroniczną do Ministerstwa Finansów z danymi na PIT-11 i PIT-8C.

Wysyłka deklaracji podatkowych za 2014 r. do świadczeniobiorców odbyła się od 25 stycznia do 18 lutego 2015 r. i zakończyła się przed upływem terminu ustawowego.

Ogółem wysłano do świadczeniobiorców: 9 177 256 deklaracji PIT, w tym: PIT-40A/11A – 9 100 114, PIT-11 – 71 100, PIT-8C – 6042.

Waloryzacja świadczeń

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych od 1 marca 2015 r. została przeprowadzona waloryzacja następujących świadczeń:

- emerytury i renty (bez rent socjalnych) wypłacane przez ZUS – podwyżki z tytułu waloryzacji otrzymało 7,4 mln emerytów i rencistów (łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych), w tym 104,1 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym; waloryzacja objęła 6,2 tys. osób otrzymujących okresową emeryturę kapitałową wraz ze świadczeniem z FUS;
- renty inwalidów wojennych i wojskowych – podwyżki z tytułu waloryzacji otrzymało 62,1 tys. osób, przy czym 27,9 tys. osób pobierających renty inwalidów wojennych i wojskowych łącznie z emeryturą otrzymało również w marcu emeryturę w zwaloryzowanej wysokości;
- emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne – podwyżki z tytułu waloryzacji otrzymało 16,2 tys. osób;
- świadczenia i zasiłki przedemerytalne – podwyżki z tytułu waloryzacji otrzymało 186,1 tys. osób;
- renty socjalne – podwyżki z tytułu waloryzacji otrzymało 269,9 tys. osób.

Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodów

W 2015 r. dokonano rozliczenia emerytur i rent zawieszonych lub obniżonych w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2014 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2014/2015. Przeciętna miesięczna liczba świadczeń zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodu to 5,8 tys.

6. Orzecznictwo lekarskie

W 2015 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1 176,6 tys. orzeczeń (o 4,7% mniej niż w 2014 r.), w tym:

- 284 tys. (24,1%) orzeczeń dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy; w 250,8 tys. przypadków (88,3%) ustalono częściową albo całkowitą niezdolność do pracy lub całkowitą niezdolność do pracy i niezdolność do samodzielnej egzystencji, a w 33,2 tys. przypadków (11,7%) ustalono brak niezdolności do pracy;
- 197 tys. (16,7%) orzeczeń dotyczyło ustalenia uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego; w 168 tys. przypadków (85,3%) ustalone zostały okoliczności uzasadniające przyznanie tego świadczenia, a w 29 tys. przypadków (14,7%) – ich brak;
- 418,7 tys. (35,6%) orzeczeń wydano w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich; w 17,2 tys. przypadków (4,1%) lekarz orzecznik wystawił zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy, a w 401,5 tys. przypadków (95,9%) kontrolowane zaświadczenie uznane zostało za wystawione prawidłowo;
- 276,9 tys. (23,6%) orzeczeń zostało wydanych w sprawach dotyczących: ustalania uprawnień do renty socjalnej, renty rodzinnej, jednorazowego odszkodowania z tytułu uszczerbku na zdrowiu, dodatku pielęgnacyjnego, rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS na wniosek lekarza leczącego, świadczeń podlegających koordynacji wspólnotowej i bilateralnej, a także spraw pozaubezpieczeniowych.

Lekarze orzecznicy, przeprowadzając kontrolę prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich, orzekając o niezdolności do pracy, a także na wniosek lekarzy leczących, wydali w 2015 r. łącznie 94,3 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (wzrost o 7,2% w porównaniu z 2014 r.).

Komisje lekarskie ZUS wydały w 2015 r. łącznie 73,5 tys. orzeczeń (o 16,5% mniej niż w 2014 r.), z czego 57,7 tys. orzeczeń (tj. 78,5%) wydano w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w 2014 r. odsetek ten wynosił 79%).

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 26,9 tys. odwołań (o 20,9% mniej niż w 2014 r.). Sądy wydały 31,4 tys. wyroków (o 5,1% mniej niż w 2014 r.), w tym uwzględniły odwołanie ubezpieczonego w 8,9 tys. przypadków (co stanowiło 28,4% wyroków wydanych w tych sprawach w 2015 r.). W 2014 r. odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 27,2%.

W Centrali ZUS, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa o niezdolności do pracy, rozpatrzonych zostało 5,3 tys. spraw.

7. Prewencja rentowa i wypadkowa

Prewencja rentowa

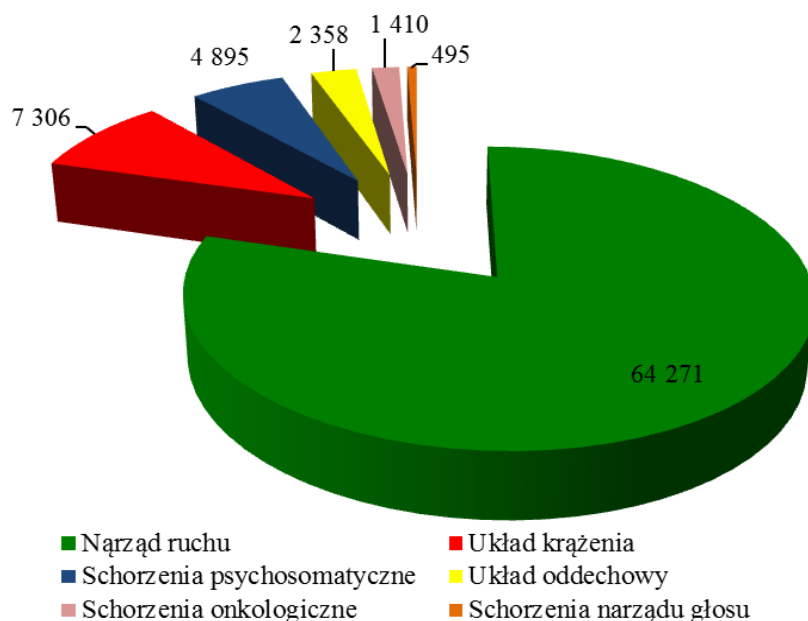
Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2015 r. przeznaczono 197 300 tys. zł, z czego wydano 179 318 tys. zł, czyli 90,89% zaplanowanej kwoty. W 2015 r. rehabilitację leczniczą ukończyło 80 735 osób, co stanowi wzrost o 3,81% w porównaniu do 2014 r.

Wykonano następujące zadania z zakresu prewencji rentowej:

- kierowano na rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS do ośrodków rehabilitacyjnych wybranych w drodze postępowań konkursowych;
- upowszechniano wiedzę na temat przyczyn niezdolności do pracy, w tym dofinansowano konferencje i sympozja naukowe.

W 2015 r. ZUS prowadził rehabilitację w systemie stacjonarnym i ambulatoryjnym w następujących grupach: schorzenia narządu ruchu, układu krążenia, układu oddechowego, schorzenia psychosomatyczne, schorzenia onkologiczne – po leczeniu nowotworu gruczołu piersiowego, schorzenia narządu głosu, co ilustruje wykres 7.

Wykres 7. Liczba osób, które ukończyły w 2015 r. rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS



W celu utrzymania wysokiej jakości usług rehabilitacyjnych, zgodnie z określonymi przez Zakład wymaganiami, przeprowadzono łącznie 139 kontroli umów zawartych z ośrodkami świadczącymi usługi rehabilitacyjne. Ponadto przeprowadzono 63 kontrole ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi na świadczenie usług rehabilitacji leczniczej.

ZUS aktywnie propagował treści związane z rehabilitacją leczniczą. W prasie kobiecej zamieszczano artykuł informacyjny dotyczący rehabilitacji leczniczej *Aktywna zawodowo 50+*, w 30 tygodnikach lokalnych opublikowano tekst na temat rehabilitacji leczniczej dla osób po leczeniu nowotworu gruczołu piersiowego.

Zakład dofinansował 15 konferencji naukowych, na których poprzez aktywne uczestnictwo realizował upowszechnianie informacji o prowadzonym przez ZUS programie rehabilitacji leczniczej.

Prewencja wypadkowa

W 2015 r. zwiększyła się znacząco kwota wydatków poniesionych przez Zakład na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej. W 2014 r. było to 8 502 tys. zł, natomiast w 2015 r. – 33 089 tys. zł, co stanowi wzrost o 289%. W 2015 r. wydano 33 089 tys. zł, co stanowiło 73,84% środków planowanych na ten cel.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował zadania z zakresu prewencji wypadkowej poprzez:

- dofinansowanie działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, prowadzonych przez płatników składek;
- zamawianie analiz przyczyn i skutków wypadków przy pracy, a zwłaszcza wypadków śmiertelnych, ciężkich i zbiorowych oraz chorób zawodowych;
- upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz o sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom;
- prowadzenie prac naukowo-badawczych, których celem jest eliminacja lub ograniczenie przyczyn wypadków przy pracy i chorób zawodowych.

W 2015 r. Zakład upowszechniał informację o realizowanym przez ZUS programie dofinansowania działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, prowadzonych przez płatników składek, za pośrednictwem różnych środków przekazu, m.in.:

- w prasie – w tygodnikach lokalnych (wchodzących w skład porozumienia „Tygodniki Lokalne TL”); tekst na ten temat ukazał się w 119 tygodnikach oraz dwutygodnikach;
- podczas konferencji/spotkań, na których udostępniano uczestnikom ulotki i materiały informacyjne;
- podczas „Lata z Radiem” i Tygodnia Przedsiębiorcy;
- na przełomie lipca i sierpnia 2015 r. emitowano w telewizji spot promocyjny, co spotkało się z bardzo dużym odzewem ze strony przedsiębiorców.

Powyższe działania przyniosły efekt, którego odzwierciedleniem jest lawinowy wzrost liczby wniosków płatników składek o dofinansowanie projektów poprawiających bezpieczeństwo i higienę pracy (w 2014 r. – 525 wniosków, w 2015 r. – 3 770 wniosków, wzrost o 718%). Pod względem merytorycznym wnioski te oceniane były przez ekspertów mających wiedzę inżynierską, w ramach umowy zawartej z Centralnym Instytutem Ochrony Pracy – Państwowym Instytutem Badawczym. Do końca 2015 r. podpisano 437 umów na realizację projektów, co stanowi wzrost o 667% w porównaniu do 2014 r.

Kontynuowano także upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz promowano właściwe podejście do zagadnień bezpieczeństwa w miejscu pracy m.in. poprzez zorganizowanie ponad 740 szkoleń dla pracodawców (o 131% szkoleń więcej niż w z 2014 r). W szkoleniach uczestniczyło ponad 22 810 osób (o 133% więcej osób niż w 2014 r.). Szkolenia pozwoliły uczestnikom uzyskać wiedzę na temat

czynników, które mogą powodować zagrożenia bezpieczeństwa i zdrowia pracowników podczas wykonywania pracy oraz umożliwiły poznanie przepisów dotyczących zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

Zakład dofinansował 12 konferencji naukowych, upowszechniając informacje o prowadzonej przez ZUS prewencji wypadkowej, w tym o programie dofinansowania działań płatników składek.

W ramach działań upowszechniających wiedzę o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz o sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom Zakład Ubezpieczeń Społecznych opublikował w gazetach lokalnych 160 artykułów dotyczących tej tematyki, w tym również o programie dofinansowania działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy.

We współpracy z Państwową Inspekcją Pracy ZUS przeprowadził informacyjną kampanię telewizyjną i radiową „Bezpieczeństwo pracy zależy od Ciebie” oraz kampanię radiową „Zanim podejmiesz pracę”, a także aktywnie uczestniczył w programach prewencyjnych – przekazał przedsiębiorcom – laureatom programów prewencyjnych organizowanych przez okręgowe inspektoraty pracy 1 053 pakiety środków ochrony indywidualnej.

Ponadto, w ramach członkostwa w Krajowej Sieci Partnerów Krajowego Punktu Centralnego Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, ZUS był aktywnym uczestnikiem polskiej edycji europejskiej kampanii informacyjnej pod hasłem „Stres w pracy? Nie, dziękuję!”. Zakład zorganizował konferencję „Stres w pracy – skala problemu, konsekwencje, profilaktyka”, której celem było pokazanie skali problemu stresu zawodowego i jego wpływu na funkcjonowanie pracowników i organizacji oraz wskazanie, jakie środki można zastosować, aby zredukować stres i poprawić psychospołeczne warunki pracy.

Ponadto Zakład zamówił wykonanie:

- 3 prac naukowo-badawczych na temat eliminacji lub ograniczenia przyczyn powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe;
- 2 opracowań analitycznych, dotyczących przyczyn i skutków wypadków przy pracy, zwłaszcza wypadków śmiertelnych, ciężkich i zbiorowych, oraz chorób zawodowych.

W ramach realizacji zadań na rzecz osób niepełnosprawnych w maju 2015 r. w terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS w całym kraju zorganizowano Dzień Otwarty dla Osób Niepełnosprawnych oraz wydano – przy współpracy Państwowego Funduszu Osób Niepełnosprawnych – *Informator dla osób niepełnosprawnych*.

VI. WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY, KTÓRYCH DYSPOONENTEM JEST ZUS

1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2015 r. przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych według przypisu wyniosły 196 114 778 tys. zł (100,4% planu po zmianach) i były o 9 537 588 tys. zł, tj. o 5,1%, wyższe niż w 2014 r. Koszty Funduszu wyniosły 201 717 420 tys. zł, co stanowi 99,7% planu po zmianach, i były wyższe o 6 703 172 tys. zł, tj. o 3,4% w stosunku do 2014 r. Odnotowano, że na koniec 2015 r. stan Funduszu wynosił (minus) 45 924 320 tys. zł, tj. o 5 602 642 tys. zł mniej niż na początku roku.

Tabela 8. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2014 r.	Plan po zmianach na 2015 r.	Wykonanie 2015 r.	4:3	4:2	Struktura
	(w tys. zł)			(w %)		
1	2	3	4	5	6	7
<i>Stan Funduszu na początku roku</i>	31 884 620	38 196 791	40 321 678	105,6	126,5	x
Przychody	186 577 190	195 256 312	196 114 778	100,4	105,1	100,0
Składki	132 111 434	144 924 439	144 163 518	99,5	109,1	73,5
Dotacja z budżetu państwa	30 362 793	42 065 654	42 065 654	100,0	138,5	21,5
Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE	8 269 059	2 722 858	3 098 381	113,8	37,5	1,6
Pozostałe przychody	13 319 823	5 543 339	6 718 881	121,2	50,4	3,4
Pozostałe zwiększenia	14 081	22	68 343	x	485,4	0,0
Koszty	195 014 248	202 399 226	201 717 420	99,7	103,4	100,0
Transfery na rzecz ludności	188 090 069	196 802 103	195 851 586	99,5	104,1	97,1
– emerytury i renty	168 811 668	175 194 346	174 565 772	99,6	103,4	86,5
– pozostałe świadczenia	19 278 401	21 607 757	21 285 814	98,5	110,4	10,6
Pozostałe, w tym:	3 620 256	3 691 402	3 646 416	98,8	100,7	1,8
– odpis na działalność ZUS	3 430 000	3 430 000	3 430 000	100,0	100,0	1,7
– prewencja rentowa	178 103	197 300	179 318	90,9	100,7	0,1
– prewencja wypadkowa	8502	44 810	33 089	73,8	389,2	0,0
– koszty obsługi kredytów	0	15 000	0	0,0	x	0,0

Wyszczególnienie	Wykonanie 2014 r.	Plan po zmianach na 2015 r.	Wykonanie 2015 r.	4:3	4:2	Struktura
	(w tys. zł)			(w %)		
Pozostałe zmniejszenia	3 303 923	1 905 721	2 219 418	116,5	67,2	1,1
Stan Funduszu na koniec roku	40 321 678	45 339 705	45 924 320	101,3	113,9	x

Przychody

Główne źródło przychodów stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły 144 163 518 tys. zł, tj. 99,5% planu po zmianach, i wzrosły w stosunku do 2014 r. o 9,1%. Z budżetu państwa w 2015 r. przekazano dotację w wysokości 42 065 654 tys. zł – była ona wyższa niż w 2014 r. o 11 702 861 tys. zł. Państwo, przekazując tę dotację, gwarantuje, że świadczenia należne z ubezpieczenia społecznego zostaną wypłacone.

Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE w 2015 r. wyniosła 3 098 381 tys. zł i była niższa w porównaniu do roku poprzedniego o 62,5% – jest to konsekwencją zmian w funkcjonowaniu OFE.

Pozostałe przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w 2015 r. wyniosły 6 718 881 tys. zł, z czego:

- 4 055 869 tys. zł stanowiły przekazane do FUS środki, zgromadzone na rachunkach członków OFE w związku z ukończeniem wieku niższego o 10 lat od wieku emerytalnego;
- 717 974 tys. zł to środki z Funduszu Rezerwy Demograficznej pochodzące z przeniesienia aktywów z otwartych funduszy emerytalnych i odsetki od tych aktywów;
- 1 632 714 tys. zł – odsetki za zwłokę od nieterminowego opłacania składek i zwrot nienależnie pobranych świadczeń.

Koszty

Główną pozycję kosztów stanowiły transfery na rzecz ludności, które stanowiły w 2015 r. 99,5% planu po zmianach i wyniosły 195 851 586 tys. zł, tj. o 4,1% więcej niż w 2014 r. Świadczenia emerytalno-rentowe to koszt w wysokości 174 565 772 tys. zł. W wyniku waloryzacji świadczeń i tego, że pobiera je więcej osób, były one wyższe o 3,4% w stosunku do 2014 r. Koszty pozostałych świadczeń w 2015 r. wyniosły 21 285 814 tys. zł, tj. 98,5% planu po zmianach, i wzrosły w porównaniu do 2014 r. o 10,4%. Główne pozycje kosztów pozostałych świadczeń stanowiły:

- zasiłki chorobowe – wyniosły 9 826 943 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2014 r. o 11,4% wskutek zwiększenia podstawy obliczania zasiłku i liczby dni zasiłkowych;
- zasiłki macierzyńskie – wyniosły 7 555 672 tys. zł i były wyższe o 12,2% w porównaniu do 2014 r., dlatego że zwiększyła się liczba dni zasiłkowych. Wynika to z korzystania z wydłużonego dodatkowego urlopu macierzyńskiego i urlopu rodzicielskiego.

Pozostałe wydatki w 2015 r. wyniosły 3 646 416 tys. zł, z czego odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyniósł 3 430 000 tys. zł, a wydatki na prewencję rentową i wypadkową 212 407 tys. zł. Pozostałe zmniejszenia funduszu w 2015 r. opiewały na 2 219 418 tys. zł (były to głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu składek i z tytułu odsetek od składek).

Wynik finansowy

Stan Funduszu na koniec 2015 r. wyniósł (minus) 45 924 320 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 1 373 511 tys. zł, należności 6 483 632 tys. zł, zaś zobowiązań (minus) 53 781 463 tys. zł. Główną pozycję zobowiązań (w kwocie 45 326 031 tys. zł) stanowiły zobowiązania z tytułu pożyczek z budżetu państwa. W 2015 r. Fundusz otrzymał nieoprocentowane pożyczki z budżetu państwa w łącznej wysokości 5 524 145 tys. zł, które miały zapewnić płynność wypłaty świadczeń.

2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

Na 31 grudnia 2015 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej (FRD), łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym, wyniosła 19 442 419 tys. zł i zwiększyła się w porównaniu do stanu na koniec 2014 r. o 1 636 318 tys. zł.

Tabela 9. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2014 r.	31.12.2015 r.
	(w tys. zł)	
Bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	14 655 661	15 571 907
Obligacje emitowane przez spółki publiczne, w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych ²²	50 223	100 596
Depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	166 860	1 203 680
Akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi ²³	2 933 355	2 566 227
Razem	17 806 099	19 442 410

Tabela 10. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2014 r.	31.12.2015 r.
	(w %)	
Akcje	16,5	13,2
Depozyty bankowe	0,9	6,2
Obligacje korporacyjne	0,3	0,5
Obligacje skarbowe	82,3	80,1
Razem	100,0	100,0

Stopa zwrotu z całości zarządzanych przez FRD aktywów w 2015 r. wyniosła 0,12%. Celem prowadzonej polityki inwestycyjnej jest osiągnięcie maksymalnego bezpieczeństwa i rentowności lokowanych środków finansowych, dlatego w ubiegłym roku w portfelu FRD

²² Dz.U. z 2013 r. poz. 1382.

²³ Dz.U. z 2014 r. poz. 94.

przeważały skarbowe papiery wartościowe. Ich średnioroczny udział w aktywach Funduszu wyniósł 82,37%. Wypracowana w tej części portfela stopa zwrotu wyniosła 2,06% i była o 2,56 p.p. wyższa od przyjętego benchmarku w postaci rocznej inflacji. Osiągnięte w części dłuższej wyniki spowodowały, iż FRD znalazł się na drugim miejscu wśród 12 funduszy inwestycyjnych dłużnych polskich papierów skarbowych. Średnioroczny udział akcji w portfelu Funduszu wyniósł 15,87%. Wypracowana stopa zwrotu z posiadanego portfela akcji wyniosła -13,12% (dla porównania roczna zmiana publikowanego na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. indeksu WIG 20, skupiającego największe spółki, sła -19,72%). Wynik z działalności FRD w 2015 r. był ujemny – jego wysokość opiewała na – 30 039 tys. zł.

3. Fundusz Emerytur Pomostowych

Przychody Funduszu w 2015 r. wyniosły 236 216 tys. zł i stanowiły 99,9% planu. Koszty Funduszu w 2015 r. wyniosły 402 017 tys. zł, co stanowiło 89,2% planu i wzrosły w porównaniu do 2014 r. o 31,5%. Stan Funduszu na koniec 2015 r. wyniósł 58 172 tys. zł.

Tabela 11. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2014 r.	Plan na 2015 r.	Wykonanie 2015 r.	4:3	4:2	Struktura
	(w tys. zł)			(w %)		
<i>Stan Funduszu na początku roku</i>	293 629	213 201	223 973	105,1	76,3	x
Przychody	236 095	236 511	236 216	99,9	100,1	100,0
Składki	227 565	232 801	231 224	99,3	101,6	97,9
Pozostałe przychody	6849	2893	3470	119,9	50,7	1,5
Pozostałe zwiększenia	1681	817	1523	186,4	90,6	0,6
Koszty	305 751	450 852	402 017	89,2	131,5	100,0
Transfery na rzecz ludności	301 152	445 769	399 041	89,5	132,5	99,2
– emerytury pomo- stowe	301 131	445 677	399 006	89,5	132,5	99,2
– pozostałe świad- czenia	21	92	36	39,1	171,4	0,0

Wyszczególnienie	Wykonanie 2014 r.	Plan na 2015 r.	Wykonanie 2015 r.	4:3	4:2	Struktura
	(w tys. zł)			(w %)		
Odpis na działalność Zakładu	2266	2266	2266	100,0	100,0	0,6
Pozostałe zmniejszenia	2333	2817	710	25,2	30,4	0,2
Stan Funduszu na koniec roku	223 973	-1140	58 172	x	26,0	x

Główną pozycję przychodów FEP stanowią przychody ze składek, które opiewały na 231 224 tys. zł, tj. 99,3% planu, i wzrosły w stosunku do roku poprzedniego o 1,6%. Na pozostałe przychody złożyły się przede wszystkim przychody z tytułu odsetek od środków zgromadzonych na rachunkach bankowych i odsetki od należności z tytułu składek.

Główną pozycją kosztów były wydatki na emerytury pomostowe, które wyniosły 399 006 tys. zł, tj. 89,5% planu, i wzrosły w stosunku do roku poprzedniego o 32,5%, głównie na skutek wzrostu liczby wypłacanych z Funduszu świadczeń oraz ich waloryzacji.

Odpis na działalność Zakładu wyniósł 2 266 tys. zł.

Stan Funduszu na koniec roku wyniósł 58 172 tys. zł, z tego:

- stan środków pieniężnych 64 796 tys. zł,
- należności 5 712 tys. zł,
- zobowiązania (minus) 12 335 tys. zł.

4. Fundusz Alimentacyjny w Likwidacji

W 2015 r. Zakład odzyskiwał należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji (FAL), zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie bezegzekucyjnym. Według stanu na dzień 31 grudnia 2015 r.:

- 291 495 osób było zobowiązanych do alimentacji na kwotę 4 671 486 tys. zł (co wskazuje na spadek o 4,4% w stosunku do kwoty z roku poprzedniego);
- 3 437 osób było zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń na kwotę 5 570 tys. zł (co wskazuje na spadek o 11% w stosunku do kwoty z roku poprzedniego).

Egzekucja należności z tytułu wypłaconych świadczeń z funduszu alimentacyjnego od osób zobowiązanych do alimentacji prowadzona jest w trybie egzekucji sądowej wszczętej na żądanie uprawnionego do alimentów. Trzeba podkreślić, że stosownie do art. 67 ustawy

z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych²⁴, organ egzekucyjny przekazuje likwidatorowi FAL kwoty ściągnięte od osoby zobowiązanej do płacenia alimentów, które pozostały po zaspokojeniu bieżących i zaległych alimentów oraz należności z tytułu wypłaconej zaliczki alimentacyjnej.

W wyniku działań Zakładu i komorników sądowych w 2015 r. wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji na poczet spłaty należności z tytułu wypłaconych świadczeń wyniosły 73 942 tys. zł i wzrosły o 1,4% w porównaniu do 2014 r., natomiast wpływy na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego wyniosły 457 tys. zł, co oznacza spadek o 7% w stosunku do poprzedniego roku.

W 2015 r. wydano 4 211 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 58 971 tys. zł, co stanowi wzrost o 6,2% w stosunku do kwoty z 2014 r. Likwidator FAL może nie tylko udzielić ulg w spłacie należności, ale – z uwagi na trudną sytuację zdrowotną i rodzinną dłużnika – także umarzać te należności. W 2015 r. umorzono należności w łącznej kwocie 2 886 tys. zł, co stanowi spadek o 42% w stosunku do 2014 r.

Tabela 12. Liczba i kwoty udzielonych ulg i umorzeń należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji w 2015 r.

Wyszczególnienie	Osoby zobowiązane do alimentacji		Osoby zobowiązane do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń alimentacyjnych	
	liczba	kwota (w tys. zł)	liczba	kwota (w tys. zł)
Układy ratałne	4 176	58 795	31	123
Odroczenia	4	53	x	x
Umorzenia	187	2 786	79	100

²⁴ Dz.U. z 2013 r. poz. 1456 z późn. zm.

VII. REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZAKŁADOWI UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych

W 2015 r. łączne wpływy na wyodrębniony rachunek bankowy, służący wyłącznie do wpłat składek Funduszu Pracy i Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, wyniosły 10 386 558 tys. zł, przy czym wpływy na:

- Fundusz Pracy: 9 979 405 tys. zł;
- Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych: 407 153 tys. zł.

Na rachunek Funduszu Pracy przekazano 9 888 536 tys. zł, natomiast do Krajowego Biura Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych – 403 446 tys. zł. Z przekazanych do funduszy składek potrącone były należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia tych składek w wysokości 0,5% składek przekazanych. Dzięki temu Zakład uzyskał przychód w kwocie 49 443 tys. zł od Funduszu Pracy oraz 2 017 tys. zł od Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.

2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne

W 2015 r. na wyodrębniony rachunek bankowy służący do wpłat składek na ubezpieczenie zdrowotne wpłynęła kwota 63 684 696 tys. zł. Z wpływów tych potrącono należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 0,2% kwot zidentyfikowanych składek za lata 2014 i 2015. Z tego tytułu do Zakładu wpłynęły środki wynoszące 130 694 tys. zł., z czego prowizja dotycząca zidentyfikowanych składek za 2015 r. wynosi 126 475 tys. zł. Do Narodowego Funduszu Zdrowia w 2015 r. przekazano kwotę 63 557 170 tys. zł (według stanu na 31 grudnia 2014 r. saldo na rachunku bankowym wyniosło 464 839 tys. zł). Na dzień 31 grudnia 2015 r. na rachunku bankowym pozostały środki w kwocie 461 671 tys. zł, które w styczniu 2015 r. przekazano do NFZ.

3. Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych

W 2015 r. Zakład ustalił, że wysokość zobowiązań wobec otwartych funduszy emerytalnych wynosi 2 558 244 tys. zł, z tego z tytułu:

- składek – w wysokości: 2 533 208 tys. zł;
- naliczonych odsetek za opóźnienie w przekazaniu składek – w wysokości: 24 925 tys. zł;
- naliczonych opłat dodatkowych – w wysokości: 111 tys. zł.

Przychody Zakładu z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne ustalono zgodnie z ustawą budżetową w wysokości 0,4% kwoty składek przekazanych do funduszy. Z tego tytułu w 2015 r. Zakład uzyskał przychody w kwocie 12 274 tys. zł. Po potrąceniu należnych Zakładowi przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek do OFE przekazano kwotę 2 545 970 tys. zł. W ustalonych w 2015 r. zobowiązaniach do OFE (2 558 244 tys. zł) przekazano składki za lata ubiegłe w kwocie 205 471 zł.

Na dzień 31 grudnia 2015 r. zaległości z tytułu nieprzekazanych składek do OFE wyniosły 100 852 tys. zł, natomiast nadpłaty podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 812 972 tys. zł.

4. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne

Wydatki związane z wypłatą świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2015 r. wyniosły 2 294 925 tys. zł, tj.

- kwota wypłaconych świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – 2 292 556 tys. zł, z tego: świadczenia przedemerytalne – 2 069 831 tys. zł, zasiłki przedemerytalne – 222 725 tys. zł;
- kwota wypłaconych zasiłków pogrzebowych po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne – 2 369 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 42 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń – 27 539 tys. zł.

5. Renta socjalna

Wydatki związane z wypłatą rent socjalnych finansowane ze środków budżetu państwa w 2015 r. wyniosły 2 457 228 tys. zł, z czego:

- wydatki na wypłatę świadczeń: 2 394 677 tys. zł;
- wynagrodzenie Zakładu z tytułu kosztów ustalenia uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń: 62 471 tys. zł;
- odsetki: 81 tys. zł.

Wydatki na świadczenia wzrosły w porównaniu do 2014 r. o 5,2%, głównie z powodu waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych i większej o 1,3% liczby świadczeniobiorców..

6. Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone Zakładowi do wypłaty wyniosły 2 931 453 tys. zł i zmniejszyły się w porównaniu do 2014 r. o 4,7%. W tym

2 908 592 tys. zł to wydatki na świadczenia, 22 765 tys. zł wynagrodzenie Zakładu z tytułu kosztów ustalania uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń oraz 96 tys. zł z tytułu odsetek. W 2015 r. ZUS wypłacił m.in.:

- 61,9 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym wraz z rentami rodzinnymi oraz świadczeń emerytalno-rentowych kombatantom w kwocie 1 477 286 tys. zł;
- 231,4 tys. (przeciętnie miesięcznie) ryczałtów energetycznych w kwocie 460 844 tys. zł;
- 82,9 tys. (przeciętnie miesięcznie) dodatków kombatanckich w kwocie 206 716 tys. zł;
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 376 165 tys. zł;
- 69,7 tys. (przeciętnie miesięcznie) świadczeń pieniężnych dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej w kwocie 152 167 tys. zł.

7. Wypłata ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla

Wydatki związane z wypłatą ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla finansowane przez Ministerstwo Energii (wcześniej Gospodarki) w 2015 r. wyniosły 145 953 tys. zł, w tym:

- ekwiwalenty pieniężne z tytułu prawa do bezpłatnego węgla przysługującego emerytom i rencistom z kopalń likwidowanych: 131 593 tys. zł;
- ekwiwalenty pieniężne z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla osób uprawnionych z przedsiębiorstw robót górniczych: 14 360 tys. zł.

Kwota wynagrodzenia dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalania uprawnień i wypłaty tych ekwiwalentów wyniosła 1 846 tys. zł.

8. Podatek dochodowy od osób fizycznych

W 2015 r. Zakład potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 14 893 478 tys. zł (w tym: 14 861 039 tys. zł z FUS i 32 439 tys. zł z FEP) i przekazał do urzędów skarbowych podatek w wysokości 14 828 138 tys. zł (w tym: 14 796 462 tys. zł z FUS i 31 676 tys. zł z FEP). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2015 r. wyniosło 1 273 197 tys. zł (w tym: 1 270 101 tys. zł z FUS i 3096 tys. zł z FEP) i zgodnie z przepisami ustawy zostało uregulowane w styczniu 2016 r.

VIII. DALSZY ROZWÓJ SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH

1. Architektura korporacyjna w obszarze IT

W ramach kontynuacji prac nad architekturą korporacyjną IT sprawdzono, na ile spójne są zasady architektury ZUS z zasadami architektury korporacyjnej podmiotów publicznych (sformułowanych w ramach projektu Architektura Korporacyjna Państwa realizowanego przez Ministerstwo Cyfryzacji, w którym uczestniczyli także przedstawiciele ZUS). Cykliczny przegląd wspomnianych zasad wynika z wytycznych metodyki TOGAF (będącej podstawą architektury korporacyjnej) i jest zgodny z Kodeksem Dobrych Praktyk Architektów Korporacyjnych opublikowanym na portalu www.architekturakorporacyjna.pl.

Na podstawie tych zasad i w celu umożliwienia współdziałania różnych systemów (przede wszystkim, gdy wprowadzane są zmiany technologiczne bądź biznesowe), a tym samym zapewnienia prawidłowego zarządzania architekturą, zostały zdefiniowane standardy architektoniczne dla poszczególnych obszarów:

- architektura infrastruktury technicznej – 45 standardów,
- architektura biznesowa – cztery standardy,
- architektura danych – jeden standard,
- architektura aplikacji – standardy zdefiniowane przez metodykę ZUS, opublikowaną w ramach standardów produkcyjnych na Portalu Eksploatacyjnym ZUS.

Dostarczane przez wykonawców produkty są zatem weryfikowane pod kątem zgodności z obowiązującymi standardami. W przedmiotowym procesie uwzględnia się m.in. następujące zagadnienia: podział dziedzinowy standardów na grupy produktów i/lub działań, których dotyczą, krytyczność standardów, weryfikację produktów w zakresie zgodności z poszczególnymi standardami, przypisanie fazy projektu do standardu, wersjonowanie standardów. Dodatkowo podjęto działania, dzięki którym będzie można ocenić, jak stosowane są poszczególne normy czy standardy, pozwalające organizacji zwiększyć efektywność integracji i możliwość współdziałania systemów. Dzięki wprowadzeniu wymienionych standardów możliwa jest też modyfikacja systemów informatycznych Zakładu prowadzona jednocześnie przez kilku wykonawców, przy zachowaniu spójności i standaryzacji efektów ich prac. Do głównych czynników wpływających na efektywność wykorzystania standardów należą: zdefiniowanie kluczowych ról w obrębie zarządzania architekturą, uwzględnienie odpowiednich interesariuszy w procesie zarządzania architekturą, uruchomienie procesu monitorowania standardów architektonicznych, scentralizowanie podejmowania decyzji związanych z rozwojem architektury. Spowodowało to jasno określony podział kompetencji oraz rzeczywisty nadzór nad ar-

chitekturą IT przez architektów IT Zakładu, a nie przez wykonawców realizujących projekty i narzucających własne, niekoniecznie optymalne dla ZUS rozwiązania.

W wyniku prowadzonych prac zdecydowano o wdrożeniu w ZUS architektury zorientowanej na usługi.

W pierwszym kwartale 2015 r. uruchomiono projekt „Modernizacja systemów informatycznych ZUS ukierunkowana na architekturę zorientowaną na usługi – Wdrożenie Korporacyjnej Szyny Usług (KSU)”, zakładający kompleksowe zmiany w formie i technologii narzędzi zapewniających komunikację pomiędzy poszczególnymi elementami systemów IT. Wdrożenie rozwiązania polegającego na zorientowaniu architektury systemów informatycznych na usługi (ang. *Service-Oriented Architecture* – SOA) wraz z budową korporacyjnej szyny usług spowoduje, że usługi świadczone przez ZUS klientom indywidualnym i instytucjonalnym będą na wyższym poziomie. Pozwoli to przede wszystkim w optymalny sposób rozwijać usługi, które łączy szyna ESB (ang. *Enterprise Service Bus*), zgodnie z wymaganiami – będą one definiowane niezależnie od platformy programistycznej. Zintegruje to również wewnętrznie rozproszone systemy, a także ułatwi reagowanie na szybko zmieniające się wymagania dotyczące usług oraz pozwoli na ponowne wykorzystanie istniejących usług podczas wdrażania nowych funkcji. Oczekiwany efektem zastosowania tego rozwiązania jest m.in. zmniejszenie kosztów utrzymania systemu i wprowadzania modyfikacji, jak również sprawniejsze zarządzanie przepływem danych. Zmiana taka znacząco poszerzy potencjalne grono nowych dostawców aplikacji, którzy będą mogli dostarczać rozwiązania aplikacyjne, oparte na procesach biznesowych zidentyfikowanych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

Na etapie przygotowania projektu Zakład przeprowadził szereg testów porównawczych technologii wykorzystywanych przy wdrożeniach architektury SOA (ang. *Proof of Concept*, PoC). Wyniki PoC, zaprezentowane 26 maja 2015 r., potwierdziły możliwość komunikacji z istniejącym środowiskiem bazodanowym za pomocą usług sieciowych HTTP/SOAP, z akceptowalną wydajnością w porównaniu do wykorzystywanej aktualnie w ZUS technologii dostępu Tuxedo.

Na potrzeby wstępnego, architektonicznego etapu realizacji projektu w grudniu 2015 r. został wyłoniony wykonawca usługi doradczej. Od stycznia 2016 r. rozpoczęto prace dotyczące analizy rozwiązań informatycznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych tak, aby można było inwentaryzować usługi biznesowe, jakie mogą być oferowane w poszczególnych obszarach działalności Zakładu. Wiedza uzyskana w toku prac umożliwi przygotowanie szczegółowej architektury rozwiązania (w tym specyfikacji usług sieciowych), która następnie posłuży do wprowadzenia nowej architektury, a docelowo umożliwi wprowadzanie zmian w archi-

tekturze aplikacji (przebudowa obecnych aplikacji zgodnie z przebiegiem procesów). Etap doradczy projektu zakończy się w I kwartale 2017 r. Cały projekt modyfikacji architektury ZUS realizowany będzie na potrzeby Strategii ZUS do 2020 r.,

Po realizacji procesu zamówienia (pomiędzy grudniem 2014 r. a wrześniem 2015 r.) rozpoczęto prace nad budową nowego systemu dla pracowników kontroli zewnętrznej w ramach „Modyfikacji przebudowy Podsystemu Kontroli Zewnętrznej (PKZ)”. Modyfikacja ta uwzględnia kierunek zmian architektury realizowany w projekcie KSU (dostarczone w niej technologie będą wyznaczały nowy kierunek przy projektowaniu rozwiązań dla biznesu w ZUS). Dotyczy to przede wszystkim szyny usług, która zapewni elastyczną integrację innych systemów z Podsystemem Kontroli Zewnętrznej, silnika procesów biznesowych, stanowiącego m.in. funkcjonalność sterowania stanem procesu oraz wykorzystania silnika reguł biznesowych (umożliwi samodzielne definiowanie zmian po stronie biznesu w oparciu o zmieniające się realia). Wykorzystane w tym systemie powszechnie stosowane standardy technologiczne ułatwią wykonanie i utrzymanie tego rozwiązania w Zakładzie.

W grudniu 2015 r. opracowano założenia dotyczące uwierzytelniania i autoryzacji systemów, aplikacji i usług sieciowych oparte na rozwiązaniach typu Access Management, które zostaną wdrożone w ramach projektu modyfikacji obszaru IdM. Postępowanie dotyczące modyfikacji IdM rozpocznie się w 2016 r. Określone funkcje będą unifikować podejście do uwierzytelniania i autoryzacji w ZUS, w przypadku rozwiązań opartych na SOA i zapewnią możliwość jednokrotnego logowania dla nowo powstających i modyfikowanych aplikacji.

Kontynuując przebudowę systemów Zakładu, pod kątem wykorzystania powszechnych standardów technologicznych, przygotowano w IV kwartale 2015 r. założenia dla projektu „Centralny dostęp do baz ZETO”, dotyczące obsługi wniosków i udostępniania danych ze zbiorów ZUS, telefonicznej obsługi klientów oraz sprawniejszego dostępu do informacji o świadczeniobiorcach. Szyna usług będzie wykorzystana również do tego, żeby łączyć dane pochodzące z wielu baz danych, tak by pracownik ZUS otrzymywał możliwie jednoznaczną informację dotyczącą świadczeniobiorcy.

2. Utrzymanie i rozwój systemów informatycznych

Realizacja umowy na rozwój KSI ZUS

Rozwój Kompleksowego Systemu Informatycznego ZUS (KSI ZUS) jest realizowany w ramach podpisanych umów z:

- Asseco Poland S.A.,

- Capgemini Polska Sp. z o.o.,
- Konsorcjum firm Hewlett Packard Polska Sp. z o.o. i Kamssoft S.A.

Umowy ramowe zostały zawarte 8 listopada 2013 r. na okres 48 miesięcy.

W 2015 r. prowadzono prace nad kolejnymi zmianami w systemie KSI ZUS. W związku z tym podpisano 16 umów wykonawczych na realizację modyfikacji KSI, w tym: 12 umów wykonawczych podpisanych z Asseco Poland S.A., jedną umowę wykonawczą podpisaną z Capgemini Polska Sp. z o.o., trzy umowy wykonawcze podpisane z konsorcjum firm, w skład którego wchodzi Hewlett-Packard Polska Sp. z o.o. (lider konsorcjum) oraz Kamssoft S.A. (członek konsorcjum).

Najważniejszymi funkcjami wprowadzonymi w ramach rozwoju KSI ZUS były:

- docelowa obsługa świadczeń, w związku ze zmianą zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w OFE (realizacja zapisów ustawy z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych²⁵), modyfikacja algorytmu i decyzji dotyczących waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych,
- wprowadzenie deklaracji korygującej, niepowodującej ruchu środków w zakresie rozliczeń konta płatnika oraz wyświetlania informacji o zaksięgowaniu korekty DRA za okresy przedawnione, dostosowanie działania aplikacji interakcyjnych do zmian legislacyjnych wprowadzających zmiany dotyczące rozstrzygnięcia zbiegów tytułów ubezpieczeń emerytalnego i rentowych oraz obowiązku rozpatrywania przez Zakład wniosków płatników o weryfikację prawidłowości wykazanych składek,
- przekazywanie na konto ubezpieczonego danych o wysokości składek emerytalnej i rentowych za osoby, dla których ZUS jest płatnikiem zasiłku macierzyńskiego, oraz dodanie w aplikacjach zasiłkowych (BC i AN) funkcji dotyczącej pełnej obsługi depozytów, potrąceń i nadpłat,
- rozbudowa interfejsu do wymiany danych KSI ZUS z PFRON, rozszerzony został zakres informacji przekazywanych elektronicznie, co zapewnia ograniczenie wymiany korespondencji papierowej potwierdzającej dane ubezpieczonych i płatników,
- zmiana w sposobie pozyskiwania danych z MSWiA w zakresie Rejestru Urzędowego PESEL, dostosowano system informatyczny ZUS do wymagań nowego Systemu Rejestrów Państwowych – pozyskano rozszerzony zakres informacji oraz zastąpiono dotych-

²⁵ Dz.U. 2013 r. poz. 1717.

- czasowy sposób przekazywania danych na nośnikach (cyklicznie, co dwa tygodnie) kanałem teletransmisji (umożliwiającym dostęp online do rejestru PESEL),
- modyfikacja i zmiana sposobu zasilania interfejsu KRUPGN REGON, projekt umożliwił dostosowanie KSI ZUS oraz NPI do zmian w systemie informatycznym GUS oraz zmiany w sposobie pozyskiwania danych, gdzie również został uruchomiony kanał teletransmisji aktualizacji rejestru REGON w ZUS w cyklu dobowym. Zastąpiło to wymianę danych przekazywanych dotychczas raz w miesiącu na nośnikach.

Realizacja umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS w ujęciu usługowym

W ramach umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS Zakład kontynuował, przyjęte od 2010 r., założenia usługowego podejścia do zdefiniowania świadczonego wsparcia informatycznego. Większość usług opisana jest tzw. metrykami, czyli dokumentem określającym zakres zobowiązań wykonawcy oraz warunki ich realizacji. W szczególności metryka usługi zawiera kalendarz jej świadczenia i serwisowania, charakterystyki wskazujące na maksymalne limity użytkowników i przetwarzanych zleceń, parametry utrzymania usług, za które odpowiada wykonawca, co stanowi gwarancję, że będą one świadczone na wymaganym poziomie, oraz zakres wsparcia obsługi serwisowej, która obejmuje m.in. obsługę incydentów, asyst i konsultacji.

W ramach umowy funkcjonują: metryki aplikacyjne, metryki udostępniania portali, metryki usług narzędzi wspomagających zarządzanie IT, metryki wsparcia procesów zarządzania IT, metryki serwisowe, a także usługa Integratora. Wszystkie metryki usług podlegają comiesięcznym rozliczeniom i wspierane są przez mechanizmy narzędziowe rozwijane i utrzymywane samodzielnie przez ZUS. Dla metryk aplikacyjnych przyjęte są cztery parametry jakościowe: dostępność, niezawodność, wydajność oraz ciągłość, na podstawie których określany jest poziom dotrzymania usług świadczonych przez wykonawcę. W 2015 r. zarejestrowano 33 przekroczenia parametrów usług metryk aplikacyjnych, dwa dla usługi Integratora oraz dwa dla metryk wsparcia procesów zarządzania IT. Przekroczenia parametrów skutkowały naliczeniem wykonawcy obniżek finansowych z tytułu niedotrzymania ustalonego poziomu świadczonych usług.

Ponadto w 2015 r. wprowadzono 131 zmian metryk usług, w tym zmiany związane z charakterystykami usług (zmiany limitów użytkowników i zleceń), powołano również jedną nową metrykę dotyczącą zasilania systemu aktuarialnego. Mechanizm wzrostu charakterystyk (zapisany w umowie jako bezkosztowa zmiana, pozwalająca na elastyczne dostosowywanie

wartości charakterystyk do potrzeb Zakładu – zwiększanie liczby użytkowników i zleceń) został wstrzymany w połowie roku. Powodem takiej decyzji było coraz większe obciążenie komputera centralnego i brak zasobów na poziomie infrastruktury techniczno-systemowej. W wyniku takiej sytuacji Komitet Sterujący Umowy podjął się koordynacji prac związanych z optymalizacją wykorzystania zasobów komputera centralnego – dzięki temu udało się wprowadzić szereg usprawnień oraz wypracować awaryjną procedurę wykorzystywaną podczas wysycenia zasobów. Wpłynęło to na możliwość użytkowania aplikacji przy ograniczonych zasobach infrastruktury techniczno-systemowej.

W 2015 r. ZUS zlecił realizację 23 usług dodatkowych, tj. usług utrzymania, świadczone przez wykonawcę na podstawie zleceń (usługi dodatkowe mogą obejmować wykonywanie prac np. w zakresie dostosowania KSI ZUS do zmian organizacyjnych).

Aby zapewnić ciągłość świadczenia usług wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS, przygotowano i opublikowano 25 września 2015 r. postępowanie przetargowe na zakup tej usługi. Obecna umowa na utrzymanie KSI ZUS kończy się 10 października 2017 r. Postępowanie prowadzone jest w trybie dwuetapowego przetargu ograniczonego. W pierwszym etapie wykonawcy, w odpowiedzi na publiczne ogłoszenie o zamówieniu, składają wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, na podstawie których ich określona liczba jest kwalifikowana do dalszego udziału w postępowaniu (zależnie od stopnia spełnienia wymaganych warunków). Zakwalifikowani wykonawcy są zapraszani do złożenia ofert, spośród których wybierana jest najkorzystniejsza.

Jako kryteria oceny ofert zdefiniowano:

- cenę – 60%,
- jakość wykonania zadania – 30%,
- koncepcję przejęcia zadań – 10%.

9 października 2015 r. wpłynęły odwołania na treść ogłoszenia od: Centralnego Ośrodka Informatyki, ATOS Polska S.A., Asseco Poland S.A., Sygnity S.A., Comarch Polska S.A. 19 października 2015 r. Zakład zmodyfikował treść ogłoszenia i w konsekwencji tego wszyscy odwołujący, z wyjątkiem Centralnego Ośrodka Informatyki, wycofali swoje odwołania. Wprowadzone zmiany do treści ogłoszenia polegały przede wszystkim na zmniejszeniu minimalnej liczby 88 osób wymaganej na etapie składania wniosków (składających się na wymagany zespół) do 23 osób.

21 października 2015 r. odbyła się rozprawa przed Krajową Izbą Odwoławczą, w wyniku wniesionego odwołania przez Centralny Ośrodek Informatyki. Izba nakazała wprowadzenie m.in. zmiany zdolności ekonomicznej i finansowej (wymóg osiągnięcia w okresie ostatnich

trzech lat obrotowych średnich przychodów netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów z prowadzonej przez siebie działalności) z 300 mln na 125 mln zł.

Termin na składanie wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu został wyznaczony na 18 stycznia 2016 r.

Ponadto Zakład podjął wewnętrzne działania, aby przygotować się do przeprowadzenia postępowania przetargowego oraz przekazania usługi utrzymania KSI nowemu wykonawcy.

Decyzją organizacyjną Nr 1 Członka Zarządu nadzorującego Pion Operacji i Eksploatacji Systemów z 28 maja 2015 r. powołany został zespół roboczy ds. opracowania opisu przedmiotu zamówienia do przeprowadzenia postępowania. Zespół wypracował „Opis przedmiotu zamówienia i warunków jego realizacji”, w tym stanowiący jego główną część „Uproszczony opis Kompleksowego Systemu Informatycznego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, KSI ZUS”.

Dodatkowo decyzją organizacyjną Nr 2 Członka Zarządu nadzorującego Pion Operacji i Eksploatacji Systemów z 20 listopada 2015 r. powołany został zespół roboczy ds. przygotowania przekazania usług utrzymania nowemu wykonawcy w ramach umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS. Celem prac Zespołu jest przygotowanie Zakładu do przekazania usług utrzymania KSI z obecnej umowy nowemu wykonawcy (o ile nowym wykonawcą będzie inna spółka niż Asseco Poland S.A.). ZUS założył, że optymalny, kompletny i bezpieczny okres przekazania usługi utrzymania KSI nowemu wykonawcy powinien wynosić 12 miesięcy. Wynika to m.in. z cyklicznych zadań, które wykonywane są w ramach utrzymania KSI w cyklach rocznych, kwartalnych oraz miesięcznych (np. rozliczanie PIT, waloryzacja świadczeń, obsługa okien transferowych, waloryzacja składki i kapitału początkowego, zasilanie systemu aktuarialnego ZUS). Troską Zakładu jest przekazanie usługi utrzymania nowemu wykonawcy w sposób niezakłócony i niewidoczny dla klientów ZUS, dlatego założono, że nowy wykonawca będzie współpracował z obecnym przez 12 miesięcy, aby zdobyć niezbędne doświadczenie w zakresie obsługi procesów biznesowych wspieranych przez KSI ZUS.

Realizacja umowy na rozwój i konserwację systemów ZETO

Rozwój systemów ZETO był realizowany w ramach umów na modyfikację i konserwację:

- systemu emerytalno-rentowego EMIR-SEKS – umowę zawarto w 2013 r. z ZETO Bydgoszcz i obowiązuje do 31 grudnia 2016 r. lub do wyczerpania środków,

- systemu emerytalno-rentowego RENTIER_MANAGER – umowę podpisano w 2013 r. z ZETO Katowice i obowiązuje do 31 grudnia 2016 r. lub do wyczerpania środków.

W 2015 r., w ramach każdej z tych umów, zrealizowano przeszło 90 modyfikacji, które w większości dostosowują oprogramowanie do zmian legislacyjnych. Do najważniejszych modyfikacji oprogramowania należą:

- waloryzacja świadczeń,
- rozliczenie podatkowe (w tym uruchomienie komunikacji przekazywania zbiorów do Ministerstwa Finansów z formularzami PIT 40A i PIT 11A),
- modyfikacje bazy danych osobowych świadczeniobiorcy/podatnika, w celu umożliwienia wymiany informacji pomiędzy polską administracją podatkową i administracją podatkową innych państw,
- umożliwienie ponownego ustalenia wysokości emerytury od przeliczonej podstawy jej wymiaru zgodnie z ustawą z dnia 5 marca 2015 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- ustalenie terminowości dla wniosków o przeliczenie podstawy wymiaru emerytury zgodnie ze wzmiankowaną ustawą dotyczącego potrącenia z emerytur i rent kwoty zasiłku pielęgnacyjnego,
- modyfikacja oprogramowania dotyczącego wyciągu danych dla Urzędu ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych o osobach uprawnionych do świadczeń kombatanckich,
- modyfikacja oprogramowania w wyniku zmian legislacyjnych dotycząca rozszerzenia funkcjonalności systemu dla jednostek realizujących umowy międzynarodowe w zakresie obsługi danych o zagranicznym numerze identyfikacyjnym nierezydenta,
- modyfikacja formularzy zaświadczeń do ustalania okresu brakującego do nabycia praw do górniczej emerytury bez względu na wiek lub w wieku 50/55 lat,
- badanie wysokości emerytur i rent, rent socjalnych oraz zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wypłacanych po waloryzacji w marcu 2015 r.,
- badanie statystyczne wydatków na renty z tytułu niezdolności do pracy i renty socjalne poniesionych w 2014 r.,
- utworzenie zbiorów informacji do badania świadczeń emerytalno-rentowych, świadczeń nieaktywnych wypłacanych przez oddziały ZUS, świadczeń aktywnych i nieaktywnych wypłacanych przez jednostki realizujące umowy międzynarodowe, świadczeń zbiegających się ze świadczeniami rolniczymi oraz dodatków wypłacanych oddzielnie.

Eksploatacja systemów ZETO jest prowadzona w ośrodku obliczeniowym Centrali Zakładu oraz przez firmy ZETO, na podstawie umów zawartych między firmami ZETO a oddziałami ZUS. Umowy te funkcjonują na podstawie porozumienia zawartego 13 października 1989 r. pomiędzy ZUS a ZETO w sprawie eksploatacji systemów komputerowych. Dla 23 oddziałów bazy danych, w ramach własnych zasobów, utrzymuje i przetwarza ZUS w swoim ośrodku – Nowym Regionalnym Ośrodku Informatycznym. Przedmiotowe działania wspiera umowa z 13 grudnia 2013 r. z firmą Comfort Meridian.

***Realizacja umowy na rozwój Nowego Portalu Informatycznego (NPI)
jako elementu Platformy Usług Elektronicznych (PUE)***

Rozwój systemu Nowego Portalu Informatycznego realizowany był w ramach podpisanej 15 stycznia 2014 r. umowy na rozwój NPI jako elementu Platformy Usług Elektronicznych z Wykonawcą Konsorcjum firm AMG.net S.A. (obecnie Atos Polska S.A.), Bull Polska Sp. z o.o., SAS.

W 2015 r. realizowano nowe modyfikacje NPI na podstawie 14 zleceń, w tym na podstawie sześciu nowych (wystawionych w 2015 r.). Odbioru końcowego w 2015 r. dokonano dla sześciu modyfikacji.

W ramach prac nad rozwojem NPI najważniejszymi wprowadzonymi funkcjami były:

- wdrożenie rozwiązania docelowego na PUE do obsługi formy elektronicznej doręczeń, realizującego przepisy rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych²⁶,
- wprowadzenie elektronicznej obsługi zapytań kierowanych do ZUS w sprawie udostępnienia danych o kliencie przez podmioty z obszaru zabezpieczenia społecznego, rodziny oraz rynku pracy (usługi przekazujące dane dotyczące pojedynczej osoby przeznaczone dla urzędów pracy i udostępniane przez Zakład na żądanie, usługi dla obszaru zabezpieczenia społecznego oraz pomocy rodzinie w ramach elektronicznej wymiany między ZUS a organami właściwymi realizującymi ustawę o świadczeniach rodzinnych oraz ustawę o pomocy osobom uprawnionym do alimentów – udostępniane na wniosek),
- wyświetlanie w nowej jakości *Informacji o stanie konta w ZUS* oraz dostosowanie działania PUE do zmian wynikających z ustawy z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych

²⁶ Dz.U. z 2011 r. Nr 206, poz. 1216.

w otwartych funduszach emerytalnych w zakresie wysyłania Informacji o stanie konta w ZUS za 2015 r. i lata następne,

- utworzenie interfejsu dla rejestrów KRUPGN REGON, wykorzystującego szynę danych PUE i umożliwiającego aktualizację danych w rejestrze ZUS w cyklu dobowym.

System Wspomagania Ekonomiki Zakładu

Rozwój Systemu Wspomagania Ekonomiki Zakładu (SWEZ) w ramach umowy (podpisanej z IBM 20 kwietnia 2012 r.) dotyczy rozbudowy i wdrożenia funkcjonalności SWEZ.

W 2015 r. w ramach powstawały nowe obszary funkcjonalne, w tym m.in.:

- wdrożono i uruchomiono produkcyjnie pełną funkcjonalność w zakresie serwisów samoobsługowych i zarządzania podróżami służbowymi we wszystkich jednostkach organizacyjnych ZUS, dzięki czemu każdy pracownik ZUS ma możliwość m.in. elektronicznego wnioskowania o urlop, złożenia wniosku o dofinansowanie do wypoczynku, czy też wypełnienie wniosku i rozliczenia dotyczącego wyjazdu służbowego,
- uruchomiono pilotaż zarządzania szkoleniami w 12 jednostkach organizacyjnych ZUS (Centrala i 11 oddziałów). Uruchomienie produkcyjne we wszystkich jednostkach ZUS zaplanowano na w pierwszy kwartał 2016 r.

Realizacja dodatkowych potrzeb związanych z ograniczonym rozwojem funkcjonalnym SWEZ wykonywana jest w ramach umowy na „opiekę serwisową SAP wraz z usługami dodatkowymi oraz nabycie dodatkowych licencji” (podpisanej w listopadzie 2014 r. z firmą IBM). W związku z powyższą umową opracowano i zaakceptowano koncepcję biznesową w zakresie „Planowania produkcji na potrzeby Biura Poligrafii (w oparciu o moduł Production Planning and Control) oraz koncepcję biznesową dla „Zarządzania zasobami IT”, w tym licencjami na oprogramowanie (w oparciu o moduł Plant Maintenance).

Ponadto w 2015 r. przeprowadzono postępowanie o zamówienie publiczne na zapewnienie dalszego wsparcia utrzymania systemu SWEZ, które doprowadziło do zawarcia umowy 20 stycznia 2016 r. z konsorcjum firm KBJ S.A. / Infovide-Matrix S.A.

3. Rozwój kanałów łączności elektronicznej pomiędzy Zakładem Ubezpieczeń Społecznych a instytucjami zewnętrznymi

W ramach realizacji kanałów łączności elektronicznej ZUS z innymi podmiotami w 2015 r.:

- zmodyfikowano interfejs komunikacyjny z Narodowym Funduszem Zdrowia,
- rozbudowano zakres przekazywanych danych w ramach interfejsu z Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,

- zmieniono technologię interfejsu z Głównym Urzędem Statystycznym i zakres przekazywanych danych,
- rozpoczęto prace nad zmianą interfejsu z Ministerstwem Cyfryzacji w zakresie pozyskiwania danych z rejestru Centralnej Ewidencji Pojazdów (CEP),
- rozpoczęto prace nad zmianą interfejsu z Ministerstwem Rozwoju, w związku z planowanym rozszerzeniem zakresu informacji przekazywanej do ZUS z systemu CEIDG,
- zmieniono interfejs z Ministerstwem Spraw Wewnętrznych i Administracji w zakresie pozyskiwania danych z rejestru PESEL,
- wprowadzono komunikację ze szwedzkim Urzędem Spraw Emerytalno-Rentowych (Pensionsmyndigheten) w zakresie wymiany informacji o zgonach świadczeniobiorców,
- zakończono testy i uzgodnienia co do formy wymiany informacji o zgonach z Wielką Brytanią (National Insurance Contribution Office; Her Majesty Revenue and Customs) oraz Holandią (Sociale Verzekeringsbank),
- kontynuowano prace nad zapewnieniem komunikacji z instytucjami hiszpańskimi i chorwackimi w zakresie wymiany informacji o zgonach świadczeniobiorców,
- wznowiono prace nad modyfikacją systemów Zakładu na potrzeby projektu EESSI, związanego z elektroniczną wymianą informacji pomiędzy instytucjami zabezpieczenia społecznego w UE.

Kluczową zmianą w 2015 r. było wdrożenie elektronicznych zaświadczeń lekarskich (e-ZLA). Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 maja 2015 r. o zmianie ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa oraz niektórych innych ustaw²⁷, Zakład Ubezpieczeń Społecznych udostępnia podmiotom zewnętrznym dokumentację pozwalającą na stworzenie oprogramowania służącego do przekazywania dokumentów e-ZLA przez tzw. aplikacje gabinetowe.

W ramach prowadzonych prac:

- zdefiniowano interfejsy usług sieciowych w zakresie danych umożliwiających budowanie takich aplikacji przez różnych dostawców oprogramowania,
- przygotowano dokumentację interfejsową wspierającą proces tworzenia aplikacji gabinetowych,
- udostępniono środowisko symulacyjne, pozwalające na testowanie (przez producentów aplikacji gabinetowych) poprawności integracji z usługami sieciowymi e-ZLA,

²⁷ Dz.U. z 2015 r., poz. 1066 z późn. zm.

- nawiązano kontakty ze środowiskami skupiającymi lekarzy oraz producentów oprogramowania medycznego w celu wymiany doświadczeń i poznania oczekiwań tych producentów wobec ZUS.

Dodatkowo przygotowane zostały usługi, które będą wykorzystywane w projekcie Elektronicznej Platformy Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych (P1), prowadzonym przez Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia oraz Kasę Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego.

4. Optymalizacja środowiska wydruku biurowego

Optymalizacja środowiska wydruku biurowego odbywa się w ramach projektu DZU_02_W „Zarządzanie wydrukiem w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”. Opracowano „Politykę zarządzania wydrukiem biurowym”, określającą niezbędne ramy do działań związanych z optymalizacją wydruku oraz podział odpowiedzialności za poszczególne zadania. Zdefiniowane zostały standardy eksploatacyjne określające m.in. cykl życia urządzeń drukujących, sposób dokonywania zakupów oraz jednolity sposób podłączania urządzeń drukujących. Powstały także zalecenia eksploatacyjne, które mają zwiększyć świadomość pracowników Zakładu o potrzebie racjonalnego drukowania oraz stosowania zaleceń obowiązujących komórki emerytalno-rentowe w oddziałach Zakładu – zalecenia te zawierają zaktualizowany katalog dokumentów, których się nie drukuje.

Jest to pierwszy krok w zarządzaniu wydrukiem biurowym do wypracowania jednolitych i przejrzystych zasad drukowania w ZUS. Przyczynią się one do optymalizacji zarówno procesów, jak i kosztów działania Zakładu.

W cyklu kwartalnym weryfikowano stan wszystkich urządzeń drukujących, ich obciążenia i wykorzystania pod kątem ewentualnej optymalizacji ich rozmieszczenia. Na bieżąco zbierane są informacje o stanie liczników, służące do przygotowania raportów o liczbie wydruków z podziałem na jednostki i komórki organizacyjne.

Zakład zakupił system wspierający zarządzanie wydrukiem biurowym (MyQ) i pracował nad wdrożeniem tego systemu i uruchomieniem wydruku poufnego i podążającego. W 2015 r. w całym Zakładzie wprowadzono ten system w zakresie funkcjonalności umożliwiającej rozliczanie umowy z dostawcą Medenit S.A., a także przeprowadzono pilotaż wydruku poufnego i podążającego w trzech oddziałach ZUS (Bydgoszcz, Rzeszów i Warszawa III) oraz podległych im jednostkach. Pilotaż obejmował weryfikację i przygotowanie zasobów, instalację i konfigurację systemu oraz urządzeń, opracowanie niezbędnej dokumentacji, szkolenia dla administratorów. Wszystkie prace ZUS prowadził samodzielnie.

Docelowo wydruk poufny i podążający przyczyni się do zwiększenia bezpieczeństwa (eliminacji przypadkowych wydruków, zalegania dokumentów oraz nieuprawnionego dostępu do urządzeń), optymalizacji procesów ZUS (dzięki automatyzacji rozliczeń umów i raportowania danych o środowisku wydruku) oraz redukcji kosztów (poprzez optymalizację wykorzystania urządzeń oraz monitorowanie drukowanych materiałów).

W 2015 r. służby IT w ZUS całkowicie przejęły utrzymanie kserokopiarek i urządzeń wielofunkcyjnych. W kwietniu 2015 r. Zakład podpisał umowę z Medenit S.A. na dostawę i serwis 3 320 urządzeń drukujących. W czerwcu i lipcu 2015 r. wszystkie urządzenia określone w umowie odebrano, zainstalowano i skonfigurowano oraz rozpoczęto realizację zapisów umowy. Dostarczenie do ZUS drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych o wysokiej wydajności pozwoliło na rozpoczęcie procesu związanego z wycofywaniem urządzeń starych i wyeksploatowanych o ponad siedmioletnim cyklu życia.

5. Zarządzanie tożsamością

W 2015 r. dokonano szeregu udoskonaleń Systemu Zarządzania Tożsamością (IdM) w Centrali oraz we wszystkich terenowych jednostkach Zakładu:

- wypracowano i udostępniono standardy eksploatacyjne w zakresie uprawnień, w tym wymagania dotyczące integracji systemów i aplikacji z Systemem Zarządzania Tożsamością oraz ścieżkę obsługi aktualizacji ról dla aplikacji interakcyjnych,
- stworzono i udostępniono bazę wiedzy dla użytkowników Systemu Zarządzania Tożsamością – w jednym miejscu zgromadzone są instrukcje i wytyczne, które powstały na podstawie zapytań zgłoszonych przez użytkowników systemu w trakcie jego eksploatacji,
- w ramach prac utrzymaniowych rozdystrybuowano siedem procedur administratorskich oraz dwie procedury eksploatacyjne regulujące tryb przyjmowania i rejestracji wniosków o uprawnienia do zasobów i systemów informatycznych ZUS dla pracowników firm zewnętrznych oraz zasady dostępu do pomieszczeń znajdujących się w strefie chronionej,
- przeniesiono do IdM wnioskowanie o uprawnienia do bazy danych (Adabas) systemów emerytalnych „starego portfela” – RMA (Rentier Manager Adabas) – i ujednolicono tym samym zasady współpracy z ZETO,
- zintegrowano z IdM kolejne systemy funkcjonujące w Zakładzie (46 aplikacji autorskich oraz trzy narzędzia dla służb IT) i umożliwiono w ten sposób wnioskowanie o uprawnienia do tych systemów w jednym narzędziu; wartością dodaną prac integracyjnych jest:

- automatyzacja etapu realizacji wniosków o nadanie uprawnień i skrócenie czasu ich obsługi (po zarejestrowaniu wniosku w IdM przez wnioskodawcę uruchamia się automatyczne nadanie uprawnień bez potrzeby zaangażowania administratora),
 - wprowadzenie etapu dodatkowej akceptacji dla wybranych ról w systemach zintegrowanych z IdM (dotyczy to narzędzi dla służb IT) – dzięki wdrożeniu wymienionej funkcji podniósł się poziom bezpieczeństwa dostępu do zasobów i danych;
- wdrożono 51 szablonów jednokrotnego logowania (tzw. szablon ESSO) dla systemu SWEZ oraz aplikacji autorskiej Archiwum i Składnica Akt (AIS) – dzięki tym szablonom użytkownicy 51 systemów i aplikacji logują się do nich automatycznie, bez potrzeby zapamiętywania i wpisywania hasła (ESSO zapamiętuje dane uwierzytelniania użytkownika nazwę użytkownika, hasło i inne informacje niezbędne do logowania).

W Centrali i we wszystkich terenowych jednostkach organizacyjnych Zakładu ujednolicono sposób wnioskowania o uprawnienia, który będzie doskonalony w kolejnych latach.

6. System Monitorowania Usług

System Monitorowania Usług IT (SMU), to spójna platforma oparta na komponentach narzędziowych BMC Software, służąca do bieżącego monitorowania i prezentowania stanu usług IT oraz rozliczania wewnętrznych i zewnętrznych dostawców usług IT. Pracownicy ZUS samodzielnie wykonywali wszystkie prace związane z rozwojem, dostrajaniem i utrzymaniem całości systemu SMU oraz przeglądem monitorowanych obszarów, na podstawie których sformułowano zalecenia oraz wykonano niezbędne prace konfiguracyjne i korygujące, pozwalające na doskonalenie procesu monitorowania. Do najważniejszych prac należały:

- przegląd monitorowanych obszarów: System Zarządzania Tożsamością, platforma Unix, System Pocztowo-Biurowy dla obszaru platformy Windows, EPWD,
- migracja oddziałowych serwerów monitorowania do wersji 2008 oraz migracja serwerów dla Centrum Obsługi Telefonicznej,
- projekt monitorowania sieci WAN w ZUS oraz rozpoczęcie i realizacja projektu monitorowania sieci LAN,
- rozpoczęcie projektu modyfikacji monitorowania stacji roboczych dla monitorowania faktycznego czasu realizacji transakcji od wyjścia zlecenia od użytkownika końcowego do czasu uzyskania przez niego zwrotnej informacji o realizacji zlecenia (dodanie weryfikacji logowania użytkownika do aplikacji),
- realizacja projektu monitorowania obszaru domen Tuxedo (wydzielenie obszaru domen oddziałowych),

- modyfikacja i dostrojenie monitorowania Nowego Portalu Informacyjnego (NPI) – realizacja monitorowania transakcyjnego.

W drugim półroczu 2015 r. podjęto działania wynikające z umowy z Ingrifo/Sevenet (umowa podpisana 22 lipca 2015 r.) na dostawę licencji wraz z opieką serwisową oraz usługi wsparcia dla SMU. Najważniejsze prace w tym zakresie dotyczyły rozpoczęcia projektu:

- *upgrade'u* (aktualizacji wersji) systemu SMU do wersji 9.0, umożliwiającego wdrożenie nowych funkcjonalności. Podniesienie wersji pozwoli ograniczyć czasochłonność prac utrzymaniowych oraz wyeliminuje błędy systemowe,
- uruchomienia wysyłki powiadomień mailowych, generowanych z powstałych zdarzeń dla monitorowanych usług IT; projekt jest przeznaczony dla właścicieli usług, właścicieli biznesowych oraz administratorów platform i systemów ZUS.

W ramach podpisanej umowy, Zakład zakupił licencje na nowe oprogramowanie (produkty firmy HP), pozwalające monitorować nowe obszary KSI. Oprogramowanie to umożliwia rozwój systemu monitorowania oraz jego optymalizację z perspektywy użytkownika, a tym samym ma wpływ na wzrost jakości świadczonych przez dostawców usług i poziomu zadowolenia użytkowników końcowych. Kadra zarządcza ZUS zyskała z kolei spójne i przejrzyste informacje o poziomie usługi. Oprogramowanie zastosowane będzie do śledzenia transakcji użytkowników w zakresie najważniejszych usług udostępnianych w ZUS dla klientów wewnętrznych i zewnętrznych.

7. Działania własne Zakładu w zakresie rozwoju i pozyskiwania danych z systemów informatycznych

Systemy informatyczne Zakładu gromadzą i przetwarzają bardzo szerokie spektrum informacji, odpowiadające ogromnemu zakresowi realizowanych zadań. Z uwagi na to, że nie każdy rodzaj informacji został przewidziany do wizualizacji na etapie projektowania systemów informatycznych oraz ze względu na potrzebę łączenia informacji pochodzących z różnych źródeł, konieczne stały się raporty wykorzystujące bezpośredni dostęp do baz danych. Aby pozyskać wiedzę zgromadzoną w tych bazach, trzeba stworzyć oprogramowanie wybierające odpowiednie dane i łączące je zgodnie z zapotrzebowaniem i prezentującego ją w czytelny dla odbiorcy sposób.

W 2015 r. ZUS, w ramach zasobów własnych, zbudował i eksploatował oprogramowanie generujące raporty z Kompleksowego Systemu Informatycznego ZUS (KSI ZUS), zgodnie z zapotrzebowaniem wewnętrznych komórek merytorycznych i uprawnionych instytucji zewnętrznych. Prace w tym zakresie to:

- obsługa informatyczna cyklicznych badań statystycznych, w szczególności dotyczących wypłat świadczeń długoterminowych; łączono informacje o przetwarzaniu świadczeń emerytalno-rentowych z systemów ZETO i KSI ZUS dla Departamentu Statystyki i Prognoz Aktuarialnych,
- projektowanie, programowanie i eksploatacja raportów w wyniku zleceń *ad hoc* na informację niedostępną z poziomu standardowych aplikacji KSI ZUS oraz innych systemów informatycznych Zakładu,
- cykliczna eksploatacja oprogramowania generującego raporty monitorujące wybrane procesy przetwarzania danych przez KSI ZUS i oprogramowania generującego raporty z baz danych KSI ZUS, dostarczającego informację merytoryczną komórkom organizacyjnym Zakładu,
- generowanie strumieni danych dla systemów informatycznych wyprodukowanych samodzielnie przez ZUS,
- nadzór autorski nad oprogramowaniem do wytwarzania uzgodnionych, powtarzalnych raportów z danych KSI ZUS w trybie samoobsługowym, przez upoważnionych użytkowników.

Żeby optymalnie zarządzać zbieraniem wymagań do raportów, projektowaniem, programowaniem, eksploatacją oraz dokumentowaniem procesu produkcyjnego i repozytorium wyników, przygotowano narzędzie do zarządzania zleceniami.

W związku z rozszerzającym się stale zakresem zadań raportowych prowadzono prace związane z rozpoznaniem modelu danych baz systemów typu ZETO i ujednoczeniem ich opisu w ramach wykorzystywanych w Zakładzie narzędzi opisu modeli danych (Enterprise Architect).

Pozyskiwano wiedzę o strukturach danych do analiz na rzecz departamentów biznesowych, obejmujących m.in.: informacje na temat zgonów świadczeniobiorców przebywających za granicą, informacje o osobach uzyskujących w ZUS świadczenia kombatanckie, raporty jakości procesu przenoszenia świadczeniobiorców z systemów EMIR i RENTIER do KSI ZUS, raporty dotyczące jakości i czasów obsługi spraw w obszarze świadczeń, porównujące dane z wielu systemów Zakładu (KSI, EPWD, EMIR i RENTIER).

8. Działania własne Zakładu w zakresie wytwarzania i rozwoju oprogramowania wspierającego realizację procesów biznesowych

W 2015 r. w Zakładzie, w ramach zasobów własnych, wyprodukowano szereg narzędzi informatycznych, wspierających działalność Zakładu:

- system wspomagający akcję masowych wydruków informacji o stanie konta osoby ubezpieczonej (IOSKU) – zautomatyzował on przepływ plików generowanych przez KSI ZUS na poszczególnych etapach procesu aż do wysyłki dokumentu, zapewnił monitoring postępu oraz generowanie statystyk, a także zintegrował działanie systemów informatycznych, które dotychczas nie współpracowały w sposób automatyczny,
- intranetowy portal o bezpieczeństwie, poświęcony bezpieczeństwu informacji w ZUS,
- oprogramowanie konwertujące pliki z danymi rejestru PESEL, które umożliwiło zasilanie informacyjne KSI ZUS danymi rejestru PESEL, gdy zmienia się format i zakres informacji w zbiorze źródłowym PESEL,
- system wymiany informacji międzynarodowych (SWIM), który umożliwił przygotowanie formularzy, zgodnie z umowami zawartymi z partnerami zewnętrznym i pobieranie danych z KSI ZUS koniecznych do wytworzenia formularzy,
- Rejestr Tytułów Wykonawczych (TWZA), który umożliwia generowanie tytułów wykonawczych zgodnie ze wzorem określonym w regulacjach prawnych,
- przeglądarka teczek w magazynach (PTM) zapewniła centralny dostęp do lokalnych systemów ewidencjonujących teczki, zawierające dane klientów ZUS oraz możliwość zamawiania wypożyczania teczek z innych oddziałów,
- Obsługa List Centralnych (OLC) – narzędzie do dystrybucji zadań zleczanych w wyniku wygenerowania list zawierających jednorodnie przypadki do realizacji, które zapewnia monitoring postępu realizacji oraz statystyki,
- Obsługa Postępowań Pokontrolnych (FPP) – to narzędzie umożliwia automatyczne generowanie dokumentów, kierowanych do klientów ZUS w wyniku kontroli.

W roku 2015 wydano nowe wersje następujących aplikacji:

- Elektroniczna Platforma Obiegu Dokumentów (EPOD) – system obiegu dokumentów w Zakładzie,
- przeglądarka tytułów wykonawczych – przygotowanie jej do w pełni zautomatyzowanego procesu zasilania danymi z Urzędów Skarbowych, za pośrednictwem ePUAP,
- Portal Wiedzy o Procesach – system do wizualizacji i zarządzania zmianami procesów biznesowych Zakładu,
- system raportowania – raport roczny z informacji o organizacji obsługi klientów w terenowych jednostkach organizacyjnych Zakładu,
- system zarządzania ogłoszeniami o zamówieniach publicznych w Zakładzie,
- kalkulator emerytalny według dotychczasowych zasad,

- aplikacja do obsługi ulg i umorzeń (AUU) wraz z integracją z Kategorią Ratingową i Obliczaniem Pomocy Publicznej (KRIOPP),
- aplikacja ankietowa (ADA), która umożliwia przeprowadzenie ankiet dla Departamentu Audytu,
- baza autoryzacji dla aplikacji produkcji własnej ZUS,
- przygotowano do testów aplikację umożliwiającą przeglądanie danych z rejestrów ksiąg wieczystych oraz Krajowego Rejestru Sądowego – udostępnionych przez Ministerstwo Sprawiedliwości,
- zasilanie informacyjne dla oprogramowania do wyszukania rodzajów ryzyk, wynikających z analizy systemowej danych zewidencjonowanych na kontach płatników składek i ubezpieczonych – dla kontrolerów płatników składek.

9. Zarządzanie kodami źródłowymi

Zarządzanie kodami źródłowymi, to istotne zadanie dla prowadzenia prac rozwojowych i serwisowych w systemach informatycznych ZUS. KSI ZUS to system, który podlega permanentnym zmianom. Realizowane projekty, wynikające m.in. ze zmian legislacyjnych, oraz konieczność serwisowania oprogramowania wymagają zapewnienia wszystkim dostawcom dostępu do jednego, spójnego i aktualnego repozytorium kodów źródłowych. Harmonogramy prac każdego z projektów są od siebie zależne, bowiem bardzo często różni dostawcy pracują nad modyfikacją tych samych produktów w tym samym czasie.

Zarządzanie kodami źródłowymi daje gwarancję, że dostawcy zawsze mają dostęp do aktualnych wersji kodów źródłowych oraz informacji o pracach prowadzonych przez pozostałych dostawców.

W 2015r. zrealizowano następujące zadania związane z zarządzaniem kodami źródłowymi:

- zapewniono wszystkim dostawcom dostęp do centralnego Repozytorium Kodów Źródłowych, zawierającego kompletne i aktualne kody źródłowe oprogramowania KSI,
- zapewniono wsparcie narzędziowe dla Repozytorium Kodów Źródłowych, w postaci programów GIT i GITLab – pozwoliło to na zarządzanie repozytorium i łatwiejszy dostęp do kodów źródłowych dla dostawców,
- wprowadzono procedurę i standardy eksploatacyjne dotyczące kodów źródłowych, co w rezultacie podniosło jakość dostarczanych kodów źródłowych,
- zapewniono dostawcom dostęp do wersji bazowych modułów (tzw. *baseline* produkcyjny), czyli wykazu wszystkich eksploatowanych produktów KSI i ich produkcyjnych wer-

sji; otrzymywanie takiej informacji pozwala dostawcom szybciej i lepiej planować prace rozwojowe i serwisowe,

- sprawdzano poprawność, spójność i integralność kodów źródłowych przekazywanych do ZUS przez dostawców.

W 2015 r. kompleksowo – co bardzo ważne – zweryfikowano kody źródłowe wybranych modułów w środowiskach testowych dostawców, tj. sprawdzono, czy dostarczone kody źródłowe są tymi samymi produktami, które zostały zainstalowane w środowisku produkcyjnym. W wyniku tej weryfikacji zmodyfikowano instrukcję kompilacji dostarczanych razem z kodami źródłowymi, a wykryte błędy zostały poprawione przez dostawców.

Repozytorium Kodów Źródłowych zasilono historycznymi kodami źródłowymi; udostępniono minimum dwie kolejne wersje tych kodów dla każdego produktu.

10. Bezpieczeństwo informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

W 2015 r. wprowadzono „Zasady zarządzania ryzykiem w bezpieczeństwie informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”. Głównymi celami zarządzania ryzykiem w bezpieczeństwie informacji są:

- zapewnienie odpowiedniego dla Zakładu poziomu bezpieczeństwa informacji, który spełnia wymagania przepisów prawa oraz gwarantuje odpowiednie zarządzanie ryzykiem związanym z bezpieczeństwem informacji,
- zapewnienie ciągłości działania Zakładu,
- wsparcie w podejmowaniu decyzji związanych z realizacją celów wpisanych w „Plan działalności Zakładu”,
- wsparcie realizacji funkcjonującego w Zakładzie zarządzania ryzykiem;
- ograniczenie ryzyka do poziomu akceptowalnego poprzez systemowe działania, polegające na zdefiniowaniu i wdrożeniu sposobu postępowania z ryzykiem,
- zapewnienie aktualnej informacji o poziomie ryzyk bezpieczeństwa informacji oraz monitoring wykonania zaleconych zabezpieczeń,
- doskonalenie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji.

Wprowadzono narzędzie informatyczne e-risk, które wspomaga zarządzanie ryzykiem w bezpieczeństwie informacji.

IX. AUDYT I KONTROLA

1. Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2015 r. realizowana była na podstawie rocznych planów kontroli oraz w formie kontroli doraźnych.

Kontrola instytucjonalna

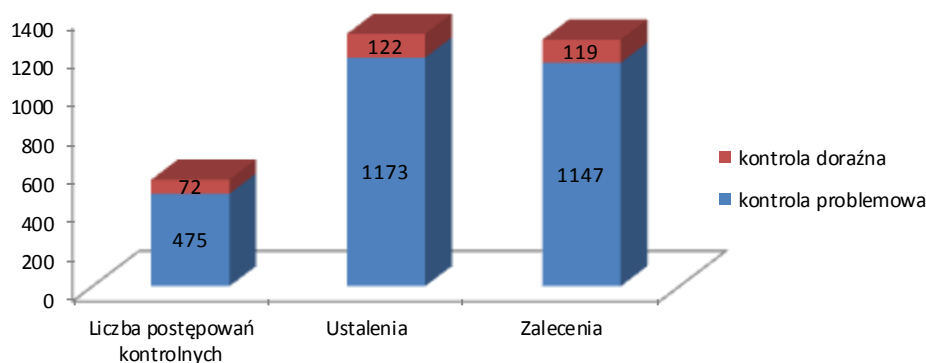
Postępowania kontrolne realizowane były przez wyodrębnione organizacyjnie, wyspecjalizowane komórki kontroli wewnętrznej w Centrali oraz wydziały kontroli wewnętrznej w 43 oddziałach Zakładu.

Kontrola instytucjonalna w 2015 r. została ukierunkowana na ocenę działań, które były istotne do osiągnięcia celów strategicznych Zakładu zdefiniowanych w „Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013–2015”. Nadrzędnym celem kontroli była kontynuacja działań skoncentrowanych na identyfikacji obszarów nieefektywności w przebiegu procesów w Zakładzie oraz dostarczenie obiektywnych informacji wspierających podejmowanie decyzji zarządczych (opartych na wynikach kontroli).

W ramach kontroli instytucjonalnej w 2015 r. przeprowadzono łącznie 547 postępowań kontrolnych dotyczących 388 tematów, w tym:

- kontrole problemowe (wynikające z planu kontroli) – obejmujące 475 postępowań kontrolnych w zakresie 321 tematów, w tym przede wszystkim: zasadności i kompleksowości podejmowanych postępowań wyjaśniających przy obsłudze wniosków o świadczenia długoterminowe i ich wpływu na terminowość i prawidłowość realizacji tych wniosków, adekwatności i skuteczności działań w zakresie bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w Zakładzie, prawidłowości i rzetelności obsługi świadczeń krótkoterminowych bezpodstawnie wypłaconych przez płatników składek, prawidłowości realizacji wniosków o świadczenia emerytalne ustalane według zreformowanych zasad oraz świadczenia krótkoterminowe, rzetelności działań komórek pionu dochodów w celu odzyskania należności z tytułu składek;
- kontrole doraźne – obejmujące 72 postępowania kontrolne w zakresie 67 tematów.

Wykres 8. Postępowania kontrolne realizowane w ramach kontroli instytucjonalnej w 2015 r.

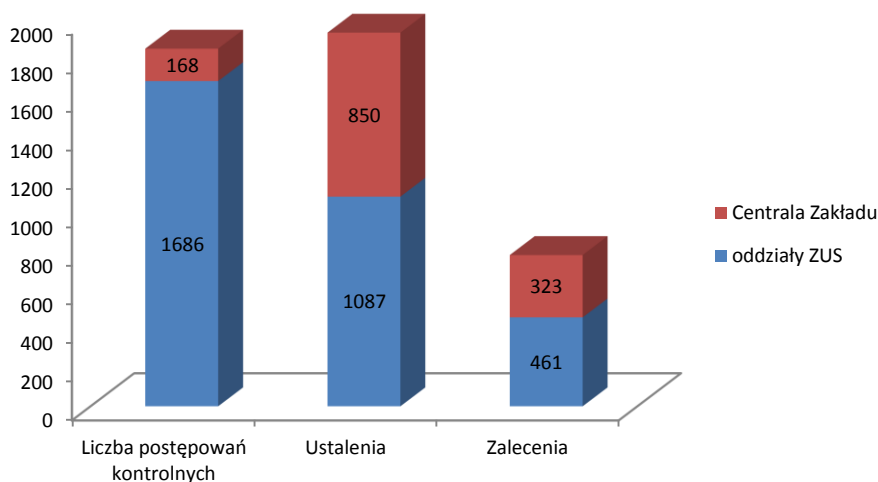


Wyniki kontroli stanowiły podstawę do formułowania wystąpień pokontrolnych (przekazywanych do kontrolowanych jednostek), które zawierały zalecenia co do sposobów minimalizacji wystąpienia ryzyk zagrażających osiągnięciu założonych celów. Realizacja zaleceń była na bieżąco weryfikowana.

Kontrola funkcjonalna zwierzchnia

Kontrolę tego rodzaju prowadziły komórki organizacyjne Centrali i oddziałów Zakładu w trybie nadzoru funkcjonalnego nad działaniami lub procesami stanowiącymi podstawę ich merytorycznej działalności. Przeprowadzono w tym zakresie łącznie 1854 postępowania kontrolne na podstawie planu kontroli oraz w formie kontroli doraźnych. W wyniku przeprowadzonych postępowań dokonano 1937 ustaleń, do których wydano 784 zalecenia.

Wykres 9. Postępowania kontrolne realizowane w ramach kontroli funkcjonalnej zwierzchniej w 2015 r.



2. Realizacja działań w ramach Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014–2019

W 2015 r. Zakład realizował Rządowy Program Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014–2019 (wprowadzony uchwałą Nr 37 Rady Ministrów z dnia 1 kwietnia 2014 r.²⁸), na podstawie planu zatwierdzonego przez Prezesa Zakładu, który wyznaczył następujące zadania w tym zakresie: kontynuację zarządzania procesowego, wzmocnienie rozwiązań legislacyjnych, doskonalenie kompetencji pracowników kontroli wewnętrznej, doskonalenie systemu przeciwdziałania korupcji, bieżącą działalność analityczną oraz działania edukacyjne. Dla każdego z tych zadań określono sposób wykonania, podmioty odpowiedzialne oraz harmonogram. Informacje o sposobie realizacji poszczególnych przedsięwzięć ujęto w sprawozdaniach półrocznym oraz rocznym, które przekazano koordynatorowi w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

3. Audyt wewnętrzny

Zakres realizowanych w 2015 r. zadań audytowych wynikał z *Planu audytu na rok 2015*, sporządzonego na podstawie art. 283 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych²⁹. Opracowanie „Planu audytu” zostało poprzedzone analizą ryzyka, dotyczącego m.in. realizacji celów wynikających z „Planu działalności Zakładu na rok 2015” oraz ujętych w „Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013–2015”. Wyniki tej analizy pozwoliły wyodrębnić obszary działalności Zakładu obciążone najwyższym ryzykiem, a objęcie ich audytem wewnętrznym przyczyniło się do ograniczenia zidentyfikowanych ryzyk.

W 2015 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wykonane zostały:

- zadania zapewniające – w 7 obszarach ryzyka i w 38 jednostkach/komórkach organizacyjnych – dzięki wypełnieniu tych zadań wydano 22 zalecenia w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień;
- czynności doradcze – w 5 obszarach ryzyka i w 34 jednostkach/komórkach organizacyjnych Zakładu – dzięki którym sformułowano 18 wniosków dotyczących usprawnienia funkcjonowania Zakładu;
- czynności sprawdzające – w 8 jednostkach/komórkach organizacyjnych Zakładu w zakresie dwóch zadań zapewniających;

²⁸ M.P. z 2014 r. poz. 299.

²⁹ Dz. U. z 2013 poz. 885 z późn. zm.

- monitoring wykonania zaleceń, co do których nie istniała potrzeba przeprowadzenia czynności sprawdzających oraz rekomendacji wydanych w trakcie przeprowadzonych czynności doradczych.

Działania te wsparły realizację celów i zadań oraz ocenę adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej w Zakładzie. Zgodnie ze standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych, ujętymi w załączniku do komunikatu Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych³⁰, dokonana ocena stanowiła jedno ze źródeł oświadczenia o stanie kontroli zarządczej złożonym przez Prezesa Zakładu za rok 2015.

Zadania zapewniające

W ramach wykonywanych zadań zapewniających badano adekwatność, skuteczność i efektywność realizowanych procesów. Położono przy tym nacisk przede wszystkim na zagadnienia związane z wydajnością i gospodarnością, w tym na koszty i możliwość ich optymalizacji, a także badanie efektywności i skuteczności realizowanych zadań z uwzględnieniem racjonalnej gospodarki środkami oraz zachowanie trwałości rezultatów działania.

Sformułowane zalecenia miały wyeliminować słabości kontroli zarządczej dzięki naprawie stwierdzonych uchybień lub usprawnieniu procesów zarządzanych na poziomie Centrali Zakładu.

Czynności doradcze

Celem przeprowadzonych czynności doradczych było przedstawienie Prezesowi Zakładu wniosków dotyczących usprawnienia funkcjonowania jednostki w badanych procesach i obszarach działalności. Audytorzy zwracali szczególną uwagę na szanse w danym obszarze działalności, możliwości uzyskania wymiernych efektów finansowych i wzmocnienie kontroli zarządczej poprzez m.in. redukcję ryzyka. Przedstawili również wnioski dotyczące nowych działań, które mogłyby przyczynić się do wzrostu efektywności Zakładu, w tym ograniczenia ponoszonych kosztów.

Przeprowadzono również samoocenę kontroli zarządczej funkcjonującej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Wyniki samooceny i wnioski z nich posłużyły wzmocnieniu ładu organizacyjnego oraz wdrożeniu spójnych rozwiązań systemowych w korelacji z celami ujętymi w „Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013–2015”. Informacja

³⁰ Dz. Urz. MF Nr 15 poz. 84.

o wynikach samooceny kontroli zarządczej za 2015 r. stanowiła dla Prezesa Zakładu jedno ze źródeł oceny funkcjonującego systemu kontroli zarządczej.

Czynności sprawdzające

Zrealizowane czynności sprawdzające służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań podjętych przez kierujących audytowanymi komórkami w zakresie realizacji zaleceń wydanych przez audytorów wewnętrznych z zadań zapewniających przeprowadzonych w 2014 r. Czynności sprawdzające potwierdziły podjęcie działań dostosowawczych i usprawniających w kontekście zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej, związanych z narażeniem na ryzyka w obszarach i procesach objętych zadaniami zapewniającymi. Podjęte działania miały bezpośredni wpływ na usprawnienie systemu kontroli zarządczej oraz ograniczenie zidentyfikowanych ryzyk. Wskazano również na konieczność podjęcia dalszych działań, zmierzających do zrealizowania zaleceń, oraz na systematyczne monitorowanie badanych obszarów.

X. KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU

1. Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

W strukturze przychodów Zakładu, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2015 r., największy udział stanowił przychód z tytułu obsługi FUS i wyniósł 82,40%. Poza tym, w 2015 r. Zakład uzyskał przychody z tytułu wykonywanych zadań zleconych. Na tę pozycję, w głównej mierze, złożyły się prowizje z tytułu poboru i przekazywania składek uzyskane od: Narodowego Funduszu Zdrowia, OFE, Funduszu Pracy, Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych. Udział przychodów z tytułu wykonywanych zadań zleconych w przychodach ogółem wyniósł 11,22%.

W pozostałych przychodach operacyjnych, których udział w 2015 r. w przychodach ogółem wyniósł 3,68%, główną pozycję stanowią przychody uzyskane z tytułu dotacji unijnych otrzymanych na realizację projektów unijnych w kwocie 59 659 tys. zł oraz wynagrodzenie za terminowe wpłacanie podatku dochodowego i składek w kwocie 45 104 tys. zł.

Tabela 13. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2015 r.

Nr	Wyszczególnienie	2014 r.	2015 r.	Struktura (w %)
		Wykonanie (w tys. zł)	Wykonanie (w tys. zł)	
A	Przychody	4 145 470	4 162 886	100,00
I	Przychód z tytułu obsługi Funduszy Ubezpieczeń Społecznych (odpis z FUS)	3 430 000	3 430 000	82,40
II	Przychód z tytułu obsługi Funduszu Emerytur Pomostowych	2 266	2 266	0,05
III	Przychody z tytułu zadań zleconych Zakładowi do realizacji	468 846	467 075	11,22
IV	Przychody ze sprzedaży produktów materiałów i towarów oraz zwrotu kosztów egzekucyjnych	73 490	76 947	1,85
V	Przychody finansowe	34 976	33 365	0,80
VI	Pozostałe przychody operacyjne	135 861	153 183	3,68
VII	Zyski nadzwyczajne	31	50	0,00

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2015 r. koszty zasadniczej działalności operacyjnej stanowiły 98,43% (4 000 139 tys. zł). Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej przedstawiała się następująco:

– amortyzacja	9,52%	380 827 tys. zł
– zużycie materiałów i energii	2,73%	109 203 tys. zł
– usługi obce	21,34%	853 449 tys. zł
– podatki i opłaty	1,33%	53 392 tys. zł
– wynagrodzenia	52,95%	2 118 220 tys. zł
– ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników	11,35%	453 952 tys. zł
– pozostałe koszty rodzajowe	0,78%	31 096 tys. zł.

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS w 2015 r. koszty finansowe stanowiły 1,08% (główną pozycją był koszt utworzonej rezerwy na odsetki dla OFE z tytułu nieprzekazanych

w terminie składek do OFE w kwocie 40 432 tys. zł), pozostałe koszty operacyjne stanowiły 0,49% (główną pozycję stanowiły koszty utworzonych rezerw na postępowania sądowe w kwocie 7 015 tys. zł oraz niewykorzystane urlopy pracownicze w kwocie 6 742 tys. zł).

W sporządzonym na dzień 31 grudnia 2015 r. rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę przychodów nad kosztami w wysokości 99 031 tys. zł.

Tabela 14. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2015 r.

Nr	Wyszczególnienie	2014 r.	2015 r.	Struktura (w %)
		Wykonanie (w tys. zł)	Wykonanie (w tys. zł)	
B	Koszty ogółem	4 211 990	4 063 855	100,00
I	Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	3 990 018	4 000 139	98,43
II	Koszty finansowe	36 657	44 000	1,08
III	Pozostałe koszty operacyjne	185 302	19 705	0,49
IV	Straty nadzwyczajne	13	11	0,00

2. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2015 r.

Plan rzeczowo-finansowy działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie budowy i zakupów środków trwałych opracowywany jest co roku w celu zapewnienia ciągłości realizacji zadań związanych z budową i zakupem środków trwałych w Zakładzie. Na 2015 r. w planie przewidziano kwotę w wysokości 475 444 tys. zł.

Realizacja planu, według sprawozdań finansowych jednostek organizacyjnych ZUS, wyniosła ogółem 289 227,6 tys. zł, co stanowiło 60,8% zaplanowanych środków.

Tabela 15. Realizacja Planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2015 r. w podziale na grupy zadań

Grupa zadań	Plan na 2015 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2015 r.	
		Kwota (w tys. zł)	Udział (w %)
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	19 673,4	18 305,5	93

Grupa zadań	Plan na 2015 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2015 r.	
		Kwota (w tys. zł)	Udział (w %)
II. Zadania budowlane niezmiernające do zwiększenia powierzchni netto	50 901,3	37 235,1	73,2
III. Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie niescentralizowanym	5 607,9	5 239,3	93,4
IV. Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym	4 552,4	4 427,7	97,3
V. Zakupy IT maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym	394 709,0	224 020,0	56,8
Razem	475 444,0	289 227,6	60,8

W grupie I planu (*Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto*) ujęto 12 zadań, w tym: siedem kontynuowanych i pięć nowych, na łączną kwotę 19 673,4 tys. zł. Do końca grudnia 2015 r. poniesiono nakłady w wysokości 18 305,5 tys. zł, co stanowiło 93% planowanych środków. Ponadto zakończono realizację czterech zadań budowlanych: rozbudowę Inspektoratu ZUS w Wadowicach, budowę Inspektoratu ZUS w Grodzisku Wielkopolskim, budowę sali obsługi klienta na potrzeby Biura Terenowego ZUS w Słupcy, zakup i modernizację lokali oraz powierzchni w garażu podziemnym na potrzeby sali obsługi klienta Inspektoratu ZUS Warszawa–Ochota.

W grupie II planu (*Zadania budowlane niezmiernające do zwiększenia powierzchni netto*) ujęto 172 zadania, w tym 85 kontynuowanych i 87 nowych na łączną kwotę 50 901,3 tys. zł. Realizacja planu do końca 2015 r. wyniosła w ujęciu finansowym 37 235,1 tys. zł, co stanowiło 73,2% zaplanowanych środków. Zamierzony efekt rzeczowy osiągnięto w przypadku 146 zadań (w tym zakończono realizację 99 zadań), efektu rzeczowego nie osiągnięto w przypadku 18 zadań. Ponadto, zrezygnowano z realizacji sześciu zadań i wstrzymano realizację dwóch zadań.

W grupie III planu (*Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie niescentralizowanym*) rea-

lizowano 212 zadań. W grupie zakupów niescentralizowanych z planowanej kwoty 5 607,9 tys. zł wydatkowano 5 239,3 tys. zł, co stanowiło 93,4% planowanych środków. Wykonanie rzeczowe tej grupy planu wyniosło 99,5%.

W grupie IV planu (*Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym*) ujęto 7 zadań o ogólnej wartości 4 552,4 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2015 r. wyniosły 4 427,7 tys. zł, co stanowiło 97,3% planowanych środków.

W grupie V planu (*Zakupy IT maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym*) ujęto 41 zadań o ogólnej wartości 394 709 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2015 r. wyniosły 224 020 tys. zł, co stanowiło 56,8 % planowanych środków.

3. Realizacja udzielania zamówień publicznych

W 2015 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych udzielono ogółem 601 zamówień o wartości przekraczającej wyrażoną w złotych równowartość kwoty 30 tys. euro na ogólną kwotę 696 789,1 tys. zł, z tego dotyczących:

- zadań inwestycyjnych – 94 zamówień na kwotę 332 370,9 tys. zł.;
- pozostałych zadań – 507 zamówień na kwotę 364 418,2 tys. zł, w tym: remontów obiektów i pomieszczeń (53 zamówienia), usług remontowo-konserwacyjnych urządzeń (71 zamówień), zakup materiałów (76 zamówień), usług w zakresie przetwarzania danych (13 zamówień), pozostałych zakupów (294 zamówień).

W trybie konkurencyjnym przeprowadzono 91% zamówień .

W zakresie zamówień realizowanych przez:

- Centralę ZUS – przeprowadzono 128 postępowań oraz udzielono 99 zamówień o łącznej wartości 562 251,5 tys. zł. 91% zamówień przeprowadzono w trybie konkurencyjnym;
- Centra Zamówień Publicznych – przeprowadzono 203 postępowania oraz udzielono 279 zamówień (wzrost o 39% w stosunku do roku poprzedniego) o wartości 80 395 zł. 95% zamówień przeprowadzono w trybie konkurencyjnym.

W stosunku do 13 postępowań prowadzonych przez Zakład wpłynęły odwołania do Krajowej Izby Odwoławczej, w tym: osiem odwołań oddalono, dwa uwzględniono, jeden uwzględniono częściowo, jeden wycofano, w odniesieniu do jednego procedowania przeniesiono na 2016 r.

W ramach merytorycznego nadzoru nad procesem udzielania i realizacji zamówień publicznych oraz kontroli przestrzegania postanowień ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo

zamówień publicznych³¹, prowadzono monitoring realizacji postępowań o zamówienia publiczne o wartości do i powyżej 30 000 euro.

W celu doskonalenia systemu zamówień publicznych w ZUS podjęto prace nad nowelizacją zasad dokonywania zakupów w ZUS, opracowano studium „Ocena funkcjonowania oraz efektywności ekonomicznej i organizacyjnej Centrów Zamówień Publicznych” oraz koncepcję „Ścieżek podnoszenia kwalifikacji osób pełniących funkcję kierownika zamawiającego oraz przewodniczących i członków komisji przetargowych w Centrali ZUS”. W ramach realizacji tej koncepcji zorganizowano kompleksowe szkolenia (warsztaty i szkolenia merytoryczne) z zakresu zamówień publicznych, dyscypliny finansów publicznych, funkcjonowania systemów informatycznych oraz umiejętności interpersonalnych.

Aby podnosić kwalifikacje pracowników ZUS wykonujących zadania z zakresu zamówień publicznych, poszerzać wiedzę oraz zwiększyć efektywność w procesie przebiegu postępowań, zorganizowano m.in. szkolenia w zakresie doskonalenia wiedzy dotyczącej zamówień publicznych oraz spotkania robocze dla przedstawicieli Centrów Zamówień Publicznych. W trakcie tych spotkań omawiano problemy występujące podczas realizacji zadań Centrów oraz przedstawiano projekty zmian do wewnętrznych aktów prawnych.

W 2015 r. spełniono również obowiązek sprawozdawczy w zakresie udzielonych zamówień publicznych: sporządzono roczne sprawozdanie o udzielonych przez Zakład w 2014 r. zamówieniach i przekazano je Prezesowi Urzędu Zamówień Publicznych, sporządzono i przekazano Urzędowi Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich wstępne ogłoszenie informacyjne o zamówieniach planowanych przez Centralę ZUS w 2015 r.

4. Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne

W 2015 r. w Zakładzie zapewniono efektywne zarządzanie nieruchomościami, które stanowią zasoby lokalowe ZUS, w tym m.in.

- zakupiono: dwie nieruchomości, cztery działki, jeden lokal niemieszkalny i jedno spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu;
- sprzedano dwie nieruchomości oraz prawa użytkowania wieczystego do jednej nieruchomości;
- ustanowiono służebność przesyłu na pięciu nieruchomościach;
- wdzierżawiono część jednej nieruchomości gruntowej (zgoda Ministra Skarbu Państwa);
- wynajęto dwa lokale gastronomiczne oraz pomieszczenia (zgoda Ministra Skarbu Państwa);

³¹ Dz. U z 2015 r. poz. 2164.

- użyczono jednej nieruchomości (zgoda Ministra Skarbu Państwa);
- zniesiono częściowo współwłasność jednej nieruchomości poprzez ustanowienie odrębnej własności lokalu oraz zmiany udziałów w prawie użytkowania wieczystego;
- przekształcono udział w prawie użytkowania wieczystego jednej nieruchomości w prawo własności;
- zmieniono wysokość udziałów w jednej nieruchomości.

Aby ograniczyć koszty funkcjonowania Zakładu, prowadzono dalszą centralizację zakupów. W 2015 r. zawarto nowe umowy scentralizowane w zakresie ogólnozakładowym, których przedmiotem jest: zakup paliw do pojazdów eksploatowanych w ZUS, świadczenie usług w zakresie telefonii komórkowej oraz internetu bezprzewodowego, dostawa papieru do biurowych urządzeń drukujących, sprzedaż energii elektrycznej. Uzyskane oszczędności stanowią różnicę pomiędzy kwotą przeznaczoną na realizację zamówienia wskazaną we wniosku na 2015 r. a faktyczną kwotą wydatkowaną na realizację umowy.

Pozostałe umowy scentralizowane realizowane w 2015 r. stanowiły kontynuację umów zawieranych w latach 2012–2014.

Tabela 16. Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2015 r. wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności

Zadanie	Data zawarcia umowy	Okres obowiązywania	Wartość umowy (w zł)	Kwota wnioskowana na 2015 r. (w zł)	Realizacja w 2015 r. (w zł)	Oszczędności (w %)
Świadczenie usług pocztowych	12.11.2014	01.01.2015-31.12.2017	209 762 934	94 914 117	69 984 270	26
Zakup paliw do pojazdów eksploatowanych w ZUS	08.09.2015	08.09.2015-07.09.2017	9 447 224	2 386 962	1 138 508	52
Świadczenie usług w zakresie telefonii komórkowej oraz internetu bezprzewodowego	20.02.2015	23.02.2015-22.02.2017	3 621 898	1 812 708	1 427 658	21*
Dostawa papieru do biurowych urządzeń drukujących	09.06.2014	09.06.2014-08.06.2015	8 204 903	6 896 270	6 465 737	6
	17.08.2015	17.08.2015-31.12.2016	10 014 696			

Zadanie	Data zawarcia umowy	Okres obowiązywania	Wartość umowy (w zł)	Kwota wnioskowana na 2015 r. (w zł)	Realizacja w 2015 r. (w zł)	Oszczędności (w %)
Sprzedaż energii elektrycznej	25.09.2012	25.09.2012-31.01.2015	42 247 495	2 790 536	21 765 556	58
	21.01.2015	01.02.2015-31.03.2018	73 374 830	31 697 653		
Ubezpieczenie majątku i odpowiedzialności cywilnej ZUS	04.12.2014	01.01.2015-31.12.2017	3 539 621	2 017 287	872 895	58

* Kwoty obejmują wyłącznie koszty połączeń (bez kosztów zakupu sprzętu)

5. Wykorzystanie środków unijnych

W roku 2015 przeprowadzono formalne zamknięcie trzech projektów współfinansowanych ze środków UE, realizowanych przez Centralę Zakładu:

- „Platforma usług elektronicznych dla klientów ZUS (PUE)” i „Rozwój systemu informacyjnego ZUS wspomagającego udostępnianie e-usług” – projekty współfinansowane ze środków Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007–2013;
- „Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców” – projekt współfinansowany ze środków Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007–2013.

Realizacja projektów została zakończona pod względem rzeczowym w 2014 r., natomiast pod względem finansowym (rozliczenie końcowe) w 2015 r.

Tabela 17. Zestawienie projektów realizowanych w ZUS współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej (mln zł)

Lp.	Nazwa projektu	Program	Termin realizacji	Wartość projektu	Dofinansowanie	Wydatkowano (od początku realizacji)		Refundacja (wplynęło na konto ZUS) od początku realizacji		Status projektu
						łącznie	w tym 2015 r.	łącznie	w tym 2015 r.	
1	Platforma usług elektronicznych dla klientów ZUS (PUE)	Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka	2007–2014	157,05	153,78	157,05	0,00	153,78	7,42	zakończony/ rozliczony

Lp.	Nazwa projektu	Program	Termin realizacji	Wartość projektu	Dofinansowanie	Wydatkowano (od początku realizacji)		Refundacja (wplynęło na konto ZUS) od początku realizacji		Status projektu
						łącznie	w tym 2015 r.	łącznie	w tym 2015 r.	
2	Rozwój systemu informatycznego ZUS wspomagającego udostępnianie e-usług	Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka	2008–2015	152,20	144,29	152,20	0,00	144,29	7,91	zakończony/ rozliczony
3	Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców	Program Operacyjny Kapitał Ludzki	2009–2014	16,74	16,74	16,74	0,00	16,74	0,00	zakończony/ rozliczony
4	Termomodernizacja budynków siedziby O/ZUS w Słupsku	Regionalny Program Operacyjny Województwa Pomorskiego	2012–2013	3,30	1,42	3,30	0,00	1,42	0,00	zakończony/ rozliczony
5	Remont budynku I/ZUS we Włocławku	Regionalny Program Operacyjny Województwa Kujawsko-Pomorskiego	2009–2011	1,92	0,57	1,92	0,00	0,57	0,00	zakończony/ rozliczony
6	Termomodernizacja budynków administrowanych przez O/ZUS w Gorzowie Wlkp.	Regionalny Program Operacyjny Województwa Lubuskiego	2008–2012	4,12	2,47	4,12	0,00	2,47	0,00	zakończony/ rozliczony
7	IMPRO-MOBIL	Komisja Europejska	2012–2014	0,1	0,07	0,07	0,00	0,07	0,00	zakończony/ rozliczony
Razem				335,43	319,34	335,40	0,00	319,34	15,33	

Łączna wartość projektów zrealizowanych w Zakładzie z wykorzystaniem środków europejskich w Perspektywie Finansowej 2007–2013 wyniosła 335,43 mln zł, w tym dofinanso-

wanie – 319,34 mln zł. Refundacja ze środków UE (wpłynęła na konto ZUS) wyniosła, od początku ich realizacji, ogółem 319,34 mln zł, w tym w 2015 r. - 15,33 mln zł.

XI. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE

1. Popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych

W ramach realizacji ustawowego zadania popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych (art. 68 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych), Zakład Ubezpieczeń Społecznych podejmował wiele działań mających na celu edukację społeczeństwa oraz pozycjonowanie Zakładu jako instytucji dbającej o zabezpieczenie Polaków na wypadek różnych ryzyk ubezpieczeniowych, systematycznie i rzetelnie wypłacającej Polakom świadczenia od ponad 80 lat, sprawnie zarządzającej powierzonymi jej środkami, stale podnoszącej jakość usług świadczonych na rzecz klientów, posiadającej pierwszy w Polsce e-urząd.

Aktywność edukacyjno-informacyjna w 2015 r. odbywała się za pośrednictwem radia, telewizji, prasy, internetu oraz w bezpośrednim kontakcie z płatnikami, ubezpieczonymi i świadczeniobiorcami. Zakład, realizując zapisy „Polityki informacyjno-promocyjnej”, docierał także do liderów opinii, starając się w tej grupie kształtować świadomość wagi ubezpieczeń społecznych.

„ZUS dla Ciebie” – „ZUS dla Biznesu”

Przekazywanie spójnych informacji dotyczących zmian w przepisach, aktualnych rozwiązań prawnych, interpretacji, porad ekspertów, wywiadów odbywało się różnymi kanałami pod jedną wspólną marką – „ZUS dla Ciebie” – „ZUS dla Biznesu”.

W 2015 r. kontynuowano wydawanie miesięcznika „ZUS dla Ciebie” (każdy numer w nakładzie 100 tys. egz.). Miesięcznik był dystrybuowany przez terenowe jednostki organizacyjne ZUS, urzędy miast i gmin, urzędy skarbowe oraz placówki zdrowia. Udostępniany jest również w wersji elektronicznej na stronie internetowej ZUS. Przeprofilowano zakres tego periodyku, kierując go do grupy świadczeniobiorców i ubezpieczonych. Dla płatników składek stworzono natomiast nowy miesięcznik „ZUS dla Biznesu”. Tytuł ten w nakładzie 30 tys. egz. dystrybuowany jest do stowarzyszeń przedsiębiorców i związków pracodawców, dostępny jest również w salach obsługi klientów. Natomiast w formie elektronicznej przekazywany jest do organizacji pracodawców za pośrednictwem rzeczników prasowych w oddziałach ZUS, jak również bezpośrednio do firm za pośrednictwem opiekunów płatników strategicznych. W przeprowadzonej przez Departament Realizacji Dochodów ankiecie

wśród przedsiębiorców miesięcznik został oceniony jako bardzo dobry pomysł. Pozytywnie oceniono koncepcję, sposób prezentacji informacji, język, szatę graficzną oraz dystrybucję elektroniczną. Miesięcznik podaje w skondensowanej formie (i z przykładami) najważniejsze informacje o zmianach w przepisach.

Materiały filmowe z poradami ekspertów ZUS pod tytułami „ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu” emitowane są w telewizji internetowej na popularnym portalu onet.pl. W 2015 r. zamieszczono tam 27 filmów, które w ciągu pół roku obejrzało blisko 950 tys. osób. Cykl ten został przeniesiony z TVP do telewizji internetowej, ze względu na szerszy zasięg i możliwość wielokrotnego odtwarzania w miejscu i czasie wybranym przez widza. Materiały informacyjne przygotowywane na bazie tych programów promowane były na stronie głównej serwisu agencji Newseria oraz wysyłane w newsletterze do mediów. Media mogą bezpłatnie wykorzystać materiał udostępniony w tym serwisie. Dzięki takiej promocji dotarcie z istotnymi dla ZUS informacjami zostało zwielokrotnione. Programy przygotowane i wyprodukowane dla Onet.tv można także oglądać na monitorach multimedialnych w salach obsługi klientów w placówkach terenowych Zakładu.

ZUS obecny był także na antenie Polskiego Radia. W ubiegłym roku w środowe poranki w „Sygnałach Dnia” wyemitowano 40 audycji poświęconych tematyce ubezpieczeń społecznych. Programy miały formę rozmów z ekspertami ZUS. Dodatkowo zrealizowano 20 nagrań wideo oraz 20 dyżurów telefonicznych z przedstawicielami Zakładu. Wszystkie te materiały umieszczone zostały na stronie internetowej Polskiego Radia w dziale „Gospodarka”. Słuchalność każdej z audycji w Polskim Radiu wynosiła średnio 965 tys. słuchaczy, materiały wideo umieszczone na stronie Polskiego Radia obejrzało łącznie 39,5 tys. osób.

Internet

Wiedza o ubezpieczeniach społecznych upowszechniana była również za pośrednictwem mediów elektronicznych. Stronę www.zus.pl aktualizowano ok. 1500 razy w ciągu roku.

Rozpoczęto także prace nad nową witryną Zakładu, dostosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych według standardów WCAG. W ocenie Stowarzyszenia Integracja, uczestniczącego w pracach nad serwisem, będzie to wzorcowy serwis publiczny tworzony od początku zgodnie z metodologią WCAG. Nowy serwis zyskał nową architekturę opracowaną na podstawie wyników badania użyteczności obecnego serwisu. Jest on podzielony zatem na obszary odpowiadające potrzebom różnych grup klientów (płatnicy, ubezpieczeni, świadczeniobiorcy), co ułatwi im poszukiwanie ważnych dla nich informacji. Uruchomienie serwisu planowane jest w 2016 r.

Ważnym sposobem dotarcia z informacjami do potencjalnych odbiorców był także serwis YouTube, na którym Zakład prowadzi dwa kanały: „Elektroniczny ZUS” oraz „ZUS. Zakład Ubezpieczeń Społecznych”. Tą drogą można dotrzeć z przekazem do tych osób, które nie przychodzą do ZUS i nie korzystają ze strony internetowej Zakładu. W 2015 r. na elektronicznym ZUS zamieszczono 15 filmów. Istotnym walorem tej formy komunikacji jest możliwość komentowania bądź inicjowania wpisów internautów pod materiałami. W ten sposób Zakład niemal indywidualnie, a przy tym rzeczowo odpowiada na – zwykle stereotypowe – komentarze. Tym samym może edukować właśnie te osoby, które są aktywne w mediach społecznościowych i generują wpisy. W sumie Zakład wprowadził ponad 1,5 tys. komentarzy w kanałach na YouTube. Edukacyjną działalność w internecie, w formie komentowania materiałów i odpowiadania na komentarze bądź pytania innych internautów, Zakład prowadził w szczególności na forach onet.pl (1 tys. komentarzy), wykop.pl (1,3 tys. komentarzy) oraz forumprawne.org (540 komentarzy).

W 2015 r., we współpracy z Polskim Radiem, zorganizowano webinarium (seminarium internetowe) dotyczące specjalnej usługi dla płatników, czyli Interaktywnego Płatnika Plus.

Ponadto przedstawiciele ZUS uczestniczyli jako eksperci m.in. w następujących wydarzeniach: E-administracja dla Biznesu 2015 (Warszawa, 14-15 kwietnia 2015 r.), Forum Małych i Średnich Przedsiębiorstw PARP (Warszawa, 8 czerwca 2015 r.), VII Kongres Kobiet (Warszawa, 11-12 września 2015 r.), Targi Technicon Innowacje MAC (Gdańsk, 22-23 października 2015 r.). W sumie w 2015 r. zrealizowano 1,6 tys. podobnych przedsięwzięć i wydarzeń informacyjno-promocyjnych. W ich realizację zaangażowane były wszystkie oddziały ZUS. Przeprowadziły one ponad 1760 szkoleń dla ubezpieczonych, świadczeniobiorców oraz płatników składek.

Edukacja szkolna i akademicka

Od 2013 r. ZUS przykłada szczególną wagę do systematycznej edukacji w szkołach. W 2015 r. kontynuowano autorski projekt „Lekcje z ZUS”, skierowany do młodzieży i nauczycieli szkół ponadgimnazjalnych. „Lekcje z ZUS” oraz towarzyszący im konkurs wiedzy „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” mają kształtować indywidualną świadomość ubezpieczeniową młodzieży, ucząc przy tym zasady solidaryzmu społecznego, a ponadto dawać praktyczną wiedzę przyszłym przedsiębiorcom. Autorski projekt ZUS zyskał bardzo pozytywną opinię, zarówno nauczycieli, jak i uczniów. Młodzież uznała informacje przekazywane na „Lekcjach z ZUS” za niezwykle ważne dla ich przyszłego życia. Wszystkie materiały dotyczące „Lekcji z ZUS” były na bieżąco aktualizowane na stronie internetowej,

poświęconej temu przedsięwzięciu: zus.pl/edukacja. Patronat honorowy nad projektem objęły Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej oraz Ministerstwo Edukacji Narodowej. Jest to istotne wsparcie dla działań ZUS, wskazujące na wagę tej inicjatywy. W 2015 r. do projektu przystąpiło 550 szkół i ponad 19 tys. uczniów, co stanowi istotny wzrost w porównaniu z 2014 r. (328 szkół i 11 408 uczniów).

W ramach działań edukacyjnych skierowanych do młodzieży akademickiej ZUS przystąpił do programu Nowoczesne Zarządzanie Biznesem, realizowanego przez Centrum Prawa Bankowego i Informatyki we współpracy ze Związkiem Banków Polskich. To jeden z największych programów edukacyjnych realizowanych na polskich uczelniach – uczestniczą w nim 122 publiczne i niepubliczne uczelnie w kraju – na kierunkach ekonomicznych i menedżerskich. Dzięki niemu Zakład mógł skutecznie dotrzeć z treściami istotnymi z punktu widzenia studentów, czyli osób, które są na progu życia zawodowego. Ekspertki ZUS prowadziły wykłady „Ubezpieczenia społeczne niezbędne w prowadzeniu firmy i codziennym życiu każdego człowieka”, podczas których przedstawiali rolę ubezpieczeń, korzyści, jakie daje obywatelom przystąpienie do systemu, oraz to, jak jest on zorganizowany w Polsce. Na wykłady przygotowana została autorska prezentacja multimedialna. Udział w programie Nowoczesne Zarządzanie Biznesem to także obecność Zakładu podczas Drzwi Otwartych na uczelniach. ZUS promuje w ten sposób Platformę Usług Elektronicznych a dodatkowo świadczy poradnictwo w zakresie ubezpieczeń społecznych. W 2015 r. w 50 wykładach ZUS uczestniczyło łącznie 2035 studentów, a w 35 Drzwiach Otwartych (w „Strefie NZB”) uczestniczyło około 7 tys. studentów (średnio 200 osób podczas jednych Drzwi Otwartych).

Na 2016 r. zaplanowano wprowadzenie informacji o ubezpieczeniach społecznych do gimnazjów. Działania edukacyjne mają się odbywać w nich na zasadzie projektowej – przygotowania przez uczniów reklamy promującej ubezpieczenia społeczne. W 2015 r. we współpracy z metodykiem nauczania przygotowane zostały materiały niezbędne do przeprowadzenia projektu. Materiały przeszły także test wstępny w jednej ze szkół, tak aby po pilotażu w 2016 r. rozpocząć od września wprowadzenie programu w gimnazjach.

Prasa

W 2015 r. Zakład angażował się we współpracę z prasą o najwyższych nakładach i czytelnictwie i taką, która gwarantuje dotarcie do konkretnych grup odbiorców określonych w „Polityce informacyjno-promocyjnej ZUS”. Cykle edukacyjne pod wspólnym hasłem „Nie wierz w mity, poznaj fakty”, mające na celu edukację i obalenie stereotypów o ZUS publikowane były na łamach „Życia na Gorąco”, „Polityki” oraz „Rzeczpospolitej”. Materiały roz-

powszechniano także w serwisach internetowych tych tytułów, a ponadto na stronie wprost.pl. We współpracy z „Rzeczpospolitą” przeprowadzono także trzy debaty tematyczne z ekspertami: „Wypłacalność systemu emerytalnego”, „Niepełnosprawność a niezdolność do pracy”, „Polityka prorodzinna”, a na stronie rp.pl zamieszczono e-book *Czego nie wiesz o ubezpieczeniach*. Dodatkowe działania to zamieszczanie (w formule nieodpłatnej) treści informacyjno-edukacyjnych w mediach branżowych dla lekarzy i nauczycieli, w pismach studenckich oraz w segmencie prasy kobiecej i branżowej.

Ponadto przez cały 2015 r. Zakład co dwa tygodnie publikował materiały informacyjne skierowane do płatników składek w dodatku do dziennika „Rzeczpospolita” pt. „Dobra Firma” (łącznie 26 tekstów).

„Lato z Radiem”

Obalanie mitów związanych z ZUS oraz ubezpieczeniami społecznymi odbywało się także podczas trasy „Lata z Radiem” (trzeciej edycji z udziałem Zakładu). W każdy wakacyjny weekend eksperci ZUS radzili w indywidualnych sprawach oraz rejestrowali profile na PUE. Przeprowadzano także konkursy edukacyjne.

ZUS gościł też na antenie „Lata z Radiem” w Programie 1 Polskiego Radia pod hasłem „Nie wierz w mity, poznaj fakty”. W każdą wakacyjną sobotę przedstawiciele Zakładu przybliżali radiosłuchaczom rolę Zakładu w systemie ubezpieczeń społecznych oraz w prosty sposób tłumaczyli zagadnienia związane z ubezpieczeniami społecznymi, odnosząc się przy tym do nieprawdziwych obiegowych opinii o Zakładzie i ubezpieczeniach społecznych.

Promocja PUE i e-ZLA

W 2015 r. kontynuowano promocję Platformy Usług Elektronicznych i jej nową usługę dostępną od stycznia 2016 r. – elektroniczne zwolnienia lekarskie (e-ZLA). Przygotowano trzy ulotki o korzyściach i ułatwieniach związanych z wystawianiem e-ZLA dla lekarzy, pacjentów, pracodawców oraz broszurę instruktażową dla lekarzy *Wystawianie elektronicznych zwolnień lekarskich. Krok po kroku*. Zamieszczono je w specjalnie utworzonym serwisie o e-ZLA (www.zus.pl/e-zla). W listopadowym wydaniu „Gazety Lekarskiej”, trafiającej bezpłatnie do wszystkich lekarzy (nakład 172 tys. egz.), opublikowano artykuł o elektronicznych zwolnieniach, a do numeru grudniowego dołączono ulotkę *Elektroniczne zwolnienia lekarskie e-ZLA. Korzyści i ułatwienia dla lekarzy*. Podjęto także współpracę z miesięcznikiem „Puls” Okręgowej Izby Lekarskiej w Warszawie – do listopadowego wydania dołączono ulotkę dla lekarzy (28,1 tys. egzemplarzy). Informacje o e-ZLA publikowano także w miesięcznikach

„ZUS dla Biznesu” i „ZUS dla Ciebie”. Promocja tego tematu miała miejsce także podczas Tygodnia Przedsiębiorcy i Dni Ubezpieczonego (szkolenia, wykłady, dyżur w dzienniku „Rzeczpospolita”, dyżur w Polskim Radiu; publikacja relacji z dyżuru).

W 2015 r. rozpoczęto prace nad sześcioma filmami instruktażowymi o e-ZLA dla lekarzy (I. „Zanim skorzystasz z e-zwolnienia (zakładanie profilu na PUE)”, II. „Wystawienie e-zwolnienia”, III. „E-zwolnienie na opiekę”, IV. „E-zwolnienie za okres wsteczny”, V. „Anulowanie e-zwolnienia”, VI. „Elektronizacja zwolnienia”). Udostępnienie filmów w internecie na zus.pl i w kanale ZUS na YouTube zaplanowano na styczeń 2016 r.

Akcje informacyjne

Dni Ubezpieczonego, Dzień Niepełnosprawnych i Tydzień Przedsiębiorcy, zorganizowane przez ZUS w 2015 r. w terenowych jednostkach organizacyjnych Zakładu w całym kraju, to przedsięwzięcia służące popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych. Podczas tych ogólnopolskich akcji klienci odwiedzający placówki ZUS uzyskiwali kompleksowe informacje i porady. Promowano także Platformę Usług Elektronicznych. Akcjom tym towarzyszyły publikacje w prasie, radiu i telewizji oraz poradniki, ulotki i plakaty wydane przez ZUS.

Rzecznik prasowy

Działania informacyjno-edukacyjne były realizowane również przez rzecznika prasowego. W 2015 r. Zakład udzielił ogólnopolskim mediom ponad 680 odpowiedzi. W prasie, radiu, telewizji oraz internecie ukazało się ponad 5400 informacji. Konieczne było wystosowanie 28 sprostowań. Przygotowano także 10 komunikatów, dotyczących społecznie ważnych tematów, m.in. outsourcingu pracowniczego czy zmian w emeryturach. Zorganizowano konferencję prasową pt. „IT w ZUS dziś i plany na przyszłość”. W najbardziej popularnych mediach ogólnopolskich publikowane były wywiady z przedstawicielami zarządu ZUS.

Liderzy opinii

Ważne edukacyjnie i wizerunkowo jest docieranie z informacjami do liderów opinii. W kwietniu 2015 r. zainaugurowano cykl wizyt studyjnych dziennikarzy mediów lokalnych i regionalnych. W ubiegłym roku zrealizowano cztery cykle spotkań: trzy w formule dwudniowej, jedno w formule jednodniowej. Wzięło w nich udział 52 dziennikarzy z 43 redakcji oraz 24 rzeczników prasowych oddziałów ZUS. Zarówno formuła tych wizyt, jak i zakres merytoryczny zostały bardzo dobrze ocenione przez uczestników. Inicjatywa będzie kontynuowana w 2016 r.

Aby ukazać Zakład jako instytucję przyjazną przedsiębiorczości, podjęto współpracę z Business Centre Club (BBC) oraz organizacją Pracodawcy RP. We współpracy z Pracodawcami RP zostały zrealizowane dwie debaty eksperckie z udziałem przedstawicieli rządu oraz ekspertów sektorowych: „Długookresowa równowaga I filara FUS – czy potrzebne jest szybsze podnoszenie wieku emerytalnego i zmiana sposobu waloryzacji” oraz „Umowa o pracę jako kluczowe kryterium w przetargach publicznych”. W grudniu 2015 r. odbyło się inauguracyjne spotkanie z przedsiębiorcami skupionymi w BCC. Przedstawiciele Centrali ZUS przeprowadzili warsztaty dla członków BCC na temat klina podatkowego i outsourcingu pracowniczego.

Działalność wydawnicza

W 2015 r. opublikowano 174 pozycje nieperiodyczne (o łącznym nakładzie 2 465 934 egzemplarzy) oraz sześć periodyków (o łącznym nakładzie 972 170 egzemplarzy). Głównym i najważniejszym odbiorcą tych wydawnictw są klienci ZUS. Do nich skierowane są poradniki, broszury i ulotki poświęcone różnym zagadnieniom z zakresu ubezpieczeń społecznych. Wymienione wyżej działania komunikacyjne i publikacje służyły wypełnianiu ustawowego zadania ZUS, jakim jest upowszechnianie wiedzy o ubezpieczeniach społecznych. Również w ten sposób Zakład informował o przepisach dotyczących ubezpieczeń społecznych, prawach i obowiązkach poszczególnych grup klientów – ubezpieczonych, świadczeniobiorców i płatników składek oraz usług świadczonych na ich rzecz przez ZUS. Kontynuowano wydawanie miesięcznika „Z Życia ZUS”, a także kwartalników „Prewencja i Rehabilitacja” oraz „Biuletyn Informacyjny ZUS” (ten ostatni tylko w wersji elektronicznej).

Transformację przeszedł dwumiesięcznik „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka” o profilu teoretyczno-eksperskim, przedstawiający doświadczenia i kierunki rozwoju ubezpieczeń społecznych w Polsce i na świecie oraz stan wiedzy w tej dziedzinie. Kierownictwo ZUS podjęło decyzję o przekształceniu tego czasopisma w kwartalnik naukowy, na którego łamach, zgodnie z akademickim obiektywizmem i zasadami obowiązującymi tego typu periodyki (dot. m.in. recenzowania), głos zabierać będą naukowcy oraz eksperci, a także doświadczeni praktycy Zakładu. W tym celu rozszerzono skład rady programowej czasopisma o autorytety ze świata nauki: ekonomii, prawa i polityki społecznej. W 2015 r. rozpoczęto wydawanie „Ubezpieczeń Społecznych” według kryteriów określonych przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, aby w przyszłości periodyk Zakładu mógł uzyskać status punktowanego czasopisma naukowego, które będzie przyciągać najlepszych autorów. W zamierzeniu taka platforma wymiany wiedzy i opinii ma stanowić bardzo ważny funda-

ment debaty nad stanem obecnym i przyszłością socjalnej funkcji państwa, w tym ochrony ubezpieczeniowej jego obywateli.

Ważne dla rozwoju wiedzy o ubezpieczeniach społecznych są także publikacje, powstające w związku z konferencjami naukowymi, które ZUS organizuje we współpracy z uczelniami, instytucjami i Polskim Stowarzyszeniem Ubezpieczenia Społecznego. Upowszechniają one, pogłębiają i porządkują wiedzę na temat ubezpieczeń społecznych i jego rozwoju w Polsce. W 2015 r. wydano książki pokonferencyjne *Składki na ubezpieczenie społeczne* oraz *Ubezpieczenia społeczne z tytułu wypadków przy pracy*.

Zakład standaryzuje i optymalizuje swoje usługi. W zakresie orzecznictwa lekarskiego w 2015 r. ZUS wydał uzupełnione i rozszerzone *Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS* oraz nowe *Zasady przeprowadzania badań psychologicznych w ZUS*, a także kolejne *Zeszyty szkoleniowe orzecznictwa lekarskiego*.

Komplet najistotniejszych informacji z dziedziny ubezpieczeń społecznych przyniosły, jak co roku, zaktualizowane informatory: *Zabezpieczenie społeczne w Polsce* (w wersjach: polskiej, angielskiej, niemieckiej i rosyjskiej), kompendium wiedzy o polskim systemie ubezpieczeń społecznych, rozszerzone w nowym wydaniu o informacje z zakresu szerszej pojętej polityki społecznej oraz *Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Informator/Compendium* (w wersji polsko-angielskiej), zawierający najważniejsze dane o Zakładzie – instytucji kluczowej dla funkcjonowania systemu ubezpieczeń społecznych.

2. Współpraca międzynarodowa

Komisja Europejska

W ramach współpracy z Komisją Europejską przedstawiciele Zakładu uczestniczyli w pracach Komisji Technicznej przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego. Prace dotyczyły przygotowań do wdrożenia Wspólnotowego Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI). Przedstawiciele ZUS brali udział w pracach grup roboczych ds. weryfikacji uwag i przygotowania ostatecznych wersji Strukturalnych Dokumentów Elektronicznych (SEDs). Łącznie odbyło się w tych sprawach 30 spotkań.

ZUS brał również udział w pracach Projektu TTYPE II (Track and Trace Your Pension in Europe), sponsorowanego przez Komisję Europejską. Projekt ten był kontynuacją projektu TTYPE I, mającego na celu opracowanie koncepcji europejskiej platformy ubezpieczenia emerytalnego, która miałaby docelowo zawierać zapis wszystkich uprawnień emerytalnych,

w tym wynikających z systemów emerytur dodatkowych, oraz ubezpieczonych, którzy pracowali w różnych krajach Unii Europejskiej.

Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego (ISSA)

Współpraca z tą organizacją związana była z rolą ZUS jako Sekretariatu Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA oraz funkcją członka Zarządu ZUS jako przewodniczącego Komitetu Sterującego. W tym charakterze ZUS wspierał innych europejskich członków ISSA w koordynacji i organizacji seminariów technicznych IEN, warsztatów oraz konferencji realizowanych w regionie europejskim.

Przedstawiciele ZUS, pełniący funkcję wiceprzewodniczących trzech Komisji Technicznych ISSA (ds. Inwestowania Funduszy Ubezpieczeń Społecznych, ds. Organizacji, Zarządzania i Innowacji, ds. Analiz Statystycznych, Aktuarialnych i Finansowych), brali aktywny udział w pracach tych grup oraz uczestniczyli w Forum Komisji Technicznych w Genewie.

Pracownicy Zakładu wzięli również udział w warsztatach zorganizowanych w ramach Akademii-Centrum Doskonalenia ISSA („Powrót do pracy i reintegracja”, „Technologie informacji i komunikacji”, „Pobór i dochodzenie składek na ubezpieczenie społeczne”), uczestniczyli też jako paneliści w międzynarodowych seminariach ISSA („Skuteczne strategie i skuteczna ochrona przed bezrobociem”, „Innowacyjne podejścia do zapobiegania chorobom zawodowym”, „Technologie Informacyjne i Komunikacyjne ICT”, „Aktualne wyzwania dla rozwoju i administracji systemów zabezpieczenia społecznego”).

Europejska Platforma Zabezpieczenia Społecznego (ESIP)

Przedstawiciel ZUS – pełniący funkcję wiceprzewodniczącego Komitetu Emerytalnego oraz członka Rady ESIP (Board of Governors) – uczestniczył w czterech spotkaniach tej organizacji oraz w międzynarodowej konferencji „Systemy zabezpieczenia społecznego w Europie: czy są przyszłościowe?”.

Europejskie Stowarzyszenie Lekarzy Orzeczników (EUMASS)

W 2015 r. ZUS był reprezentowany na trzech spotkaniach EUMASS. Głównym celem EUMASS jest doskonalenie umiejętności lekarzy orzeczników instytucji zabezpieczenia społecznego w zakresie oceny upośledzenia sprawności organizmu, skutkującego ewentualnymi ograniczeniami wykonywania pracy.

Konsultacje na podstawie zawartych przez ZUS dwustronnych porozumień o współpracy eksperckiej i wymianie doświadczeń w zakresie zabezpieczenia społecznego

Kontakty te odbywały się w formie bezpośrednich spotkań z ekspertami ds. zabezpieczenia społecznego z Azerbejdżanu, Bułgarii, Kirgistanu, Litwy, Mołdawii, Niemiec, Rosji i Węgier. ZUS współpracował w ten sposób z następującymi instytucjami tych krajów:

- Państwowy Fundusz Ochrony Socjalnej Azerbejdżanu – w marcu 2015 r. w Baku odbyły się konsultacje dotyczące systemu świadczeń krótkoterminowych, udzielania zamówień publicznych oraz wymiany doświadczeń w zakresie kontroli wewnętrznej i audytu;
- Narodowy Instytut Ubezpieczeń Społecznych Bułgarii (NSII) – w czerwcu 2015 r. w Sofii omawiano strukturę organizacyjną zamówień publicznych/przetargów w instytucjach zabezpieczenia społecznego, a we wrześniu 2015 r. w Warszawie odbyły się konsultacje eksperckie dotyczące kontroli prawidłowości przyznawania i wypłaty świadczeń, ochrony danych osobowych i zarządzania zasobami ludzkimi;
- Fundusz Społeczny Republiki Kirgiskiej – w kwietniu 2015 r. delegacja ZUS w Biszkeku przedstawiła nowe metody komunikowania z ZUS poprzez Platformę Usług Elektronicznych;
- Państwowy Fundusz Ubezpieczeń Społecznych Litwy (SODRA) – w marcu 2015 r. w Warszawie podpisano Protokół o współpracy ZUS-SODRA na 2015 r., a we wrześniu na Litwie odbyło się spotkanie ekspertów dla wymiany doświadczeń na temat prewencji i rehabilitacji oraz organizacji i zasad działania ośrodków rehabilitacyjnych na Litwie;
- Narodowa Kasa Ubezpieczeń Społecznych Mołdawii (CNAS) – w maju 2015 r. w Kiszyniowie odbyły się konsultacje z zakresu prewencji i rehabilitacji, natomiast w październiku 2015 r. (Warszawa i Kraków) – spotkanie ekspertów, na którym omówiono aktualne wyzwania ekonomiczne i demograficzne mające wpływ na stabilność publicznych systemów ubezpieczenia społecznego;
- Niemiecka Instytucja Ubezpieczenia Emerytalno-Rentowego (DRV) – odbyły się spotkania w sprawie zasad i technik archiwizacji dokumentów (w czerwcu 2015 r. w Krakowie) oraz dotyczące zagadnień organizacji obsługi legislacyjno-prawnej instytucji ubezpieczenia społecznego (w sierpniu 2015 r. w Berlinie); ponadto w październiku 2015 r. odbyły się w Poczdamie wspólnie organizowane przez ZUS i DRV uroczystości obchodów 40-lecia zawarcia Umowy z dnia 9 października 1975 r. pomiędzy Polską Rzeczpospolitą Ludową a Republiką Federalną Niemiec o zaopatrzeniu emerytalnym i wypadkowym;

- Fundusz Emerytalno-Rentowy Federacji Rosyjskiej (FERR) – w lipcu 2015 r. w Moskwie omawiano najnowsze zmiany w ustawodawstwie polskim, dotyczące zabezpieczenia społecznego i aktualnych nowych kierunków w polityce społecznej w Polsce i Rosji; w grudniu 2015 r. w Gdańsku przedmiotem konsultacji były zagadnienia dotyczące rejestrowania uprawnień emerytalnych, relacji ZUS z płatnikami składek oraz funkcjonowaniem obsługi klientów w oddziale ZUS;
- Węgierska Centralna Administracja Ubezpieczenia Emerytalnego (ONYF) – w marcu 2015 r. w Budapeszcie wymieniono informacje o najnowszych zmianach w systemach emerytalnych, wyzwaniach demograficznych i ich wpływu na systemy emerytalne; w lipcu 2015 r. również w Budapeszcie przedstawiciele ZUS zapoznali się z zasadami obsługi dokumentacji, ze szczególnym uwzględnieniem elektronicznego obiegu dokumentów oraz z działającymi w węgierskiej instytucji systemami i aplikacjami służącymi obiegowi i archiwizacji dokumentów.

Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii

Realizując cel popularyzacji wiedzy o polskim systemie zabezpieczenia społecznego, jak również o Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych jako największej publicznej administracji zabezpieczenia społecznego w Polsce, w 2015 r. wydano zaktualizowaną publikację *Zabezpieczenie społeczne w Polsce* (w języku polskim, angielskim, niemieckim i rosyjskim) oraz *Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Informator / Compendium* (wersja polsko-angielska).

Ponadto, aby upowszechnić wiedzę o systemach zabezpieczenia społecznego innych krajów oraz funkcjonowania ich administracji ubezpieczeniowej, zamieszczono dwa cykle artykułów w dwumiesięczniku „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka” oraz w miesięczniku „Z Życia ZUS”. Dzięki temu czytelnicy kwartalnika naukowego oraz pracownicy Zakładu mogli zapoznać się z podstawowymi informacjami o systemach zabezpieczenia społecznego Belgii, Bułgarii, Chorwacji oraz wytycznymi ISSA dotyczącymi standardów dobrego zarządzania instytucjami zabezpieczenia społecznego.

Zakład kontynuował Dni Poradnictwa dla Polonii zamieszkałej w państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w krajach, z którymi łączy Polskę dwustronne umowy o zabezpieczeniu społecznym. Spotkania organizowane we współpracy z polskimi placówkami dyplomatycznymi na podstawie deklaracji o współpracy ZUS–MSZ odbyły się w 11 krajach (Austrii, Belgii, Danii, Francji, Grecji, Kanadzie, Niemczech, Szwecji, na Ukrainie, USA, we Włoszech). Dodatkowo, w ramach polsko-niemieckiego poradnictwa emerytalno-rentowego i we współpracy z niemieckimi instytucjami ubezpieczenia emerytalno-rentowego

przeprowadzono 12 spotkań, głównie w rejonach przygranicznych (Słubice, Szczecin, Zgorzelec/Görlitz, Frankfurt nad Odrą, Berlin, Gorzów Wielkopolski, Norymberga).

Łącznie, w ramach programu Dni Poradnictwa, w 2015 r. ZUS zorganizował 39 spotkań z Polakami w 11 krajach i 30 miejscowościach, w których udział wzięło 3020 osób. Osoby te uzyskały, poza ogólnymi informacjami na temat praw i obowiązków wynikających z unijnej koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego oraz międzynarodowych umów dwustronnych, indywidualne porady i odpowiedzi na pytania dotyczące ich konkretnych sytuacji.

Konferencje i seminaria międzynarodowe

Przedstawiciele Zakładu jako referujący i paneliści uczestniczyli m.in. w następujących konferencjach:

- „Przyszłość ochrony praw socjalnych w Europie” – konferencja organizowana przez Komisję Europejską i Radę Europy z okazji 50-lecia Europejskiej Karty Społecznej;
- „Wiek emerytalny i elastyczne przechodzenie na emeryturę” – konferencja krajów nadbałtyckich, zorganizowana przez niemiecką instytucję ubezpieczenia emerytalno-rentowego DRV Bund;
- „Budowanie mostu pomiędzy pracą zawodową i spełnieniem zawodowym” – konferencja z zakresu ubezpieczenia od wypadków przy pracy i chorób zawodowych, zorganizowana przez austriacką instytucję odszkodowania pracowniczego (AUVA);
- „Systemy emerytalne Bułgarii i Euroazji” – konferencja zorganizowana przez Zakład Zabezpieczenia Społecznego Bułgarii i Międzynarodowe Stowarzyszenie Instytucji Krajów Wspólnoty Niepodległych Państw;
- konferencja zorganizowana przez Ministerstwo Pracy i Instytucję Ubezpieczeń Społecznych Czech (CSSZ) z okazji 90-lecia ubezpieczeń społecznych w Czechach i 25 lat założenia czeskiej instytucji.

Spotkania z instytucjami łącznikowymi za granicą

W 2015 r. przedstawiciele Centrali ZUS spotykali się z przedstawicielami zagranicznych instytucji łącznikowych, by omówić konkretne kwestie dotyczące współpracy w zakresie:

- wdrożenia Umowy między Rzeczpospolitą Polską a Republiką Federalną Niemiec o eksporcie szczególnych świadczeń dla osób uprawnionych zamieszkałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej” – spotkanie z niemiecką instytucją DRV Knabschaft Bahn See, 18–19 lutego 2015 r. w Cottbus;

- rozliczania kosztów badań lekarskich – spotkanie z niemiecką instytucją łącznikową GKV-Spitzenverband Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung Ausland (DVKA), 28–29 września 2015 r.;
- elektronicznej wymiany danych o zgonach emerytów i rencistów – spotkanie z holenderską instytucją łącznikową Sociale Verzekeringsbank (SVB), 25–27 października 2015 r. w Amsterdamie.

W 2015 r. ZUS zapoczątkował współpracę z Chorwacką Instytucją Zabezpieczenia Społecznego (HZMO). W Zagrzebiu odbyło się pierwsze spotkanie szefów instytucji, na którym wymieniono informacje o funkcjonowaniu systemów emerytalnych, skonsultowano kwestie dotyczące współpracy ZUS i HZMO przy realizacji rozporządzeń UE o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego oraz wymiany informacji dotyczących Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego ISSA (efektem jest przystąpienie HZMO do ISSA). W listopadzie 2015 r. w Warszawie omówiono ostatnie zmiany w systemach emerytalnych obu państw oraz współpracę w zakresie realizacji rozporządzeń unijnych, m.in. podpisując dwa porozumienia w sprawie elektronicznej wymiany danych, dotyczących zgonów oraz jednorazowego dostępu do danych dotyczących wysokości świadczeń wypłacanych przez ZUS dla celów określenia kwoty jednorazowego świadczenia pieniężnego wypłacanego przez HMZO.

Ponadto, w Zakładzie przyjęto delegacje zagraniczne z Chin, Korei Południowej oraz Mongolii (parlamentarzyści oraz przedstawiciele administracji rządowej). Spotkania dotyczyły przede wszystkim doświadczeń z wdrożenia reformy emerytalnej Polsce w 1999 r., w szczególności jej części kapitałowej.

3. Prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest instytucją mającą ogromne zasoby informacyjne, które są wykorzystywane zarówno na potrzeby wewnętrzne (np. planistyczne, zarządcze), jak też udostępniane szerokiemu gronu odbiorców zewnętrznych. W związku z tym corocznie przygotowany jest program statystyki ZUS obejmujący planowane zamierzenia do podjęcia w danym roku kalendarzowym, w ramach którego ujmowane jest m.in. zasilanie statystyki publicznej (współpraca z Głównym Urzędem Statystycznym) oraz przygotowywane są cyklicznie informacje, służące sprawowaniu nadzoru nad jednostkami terenowymi ZUS.

W 2015 r. stworzono kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model *FUSI4*), służącego do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych do 2060 r. W modelu tym zawarty jest submodel, służący do prognozowania wpły-

wów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych. W modelu prognostycznym FUS14 uwzględniono dane statystyczne za 2014 r. oraz zmiany przepisów od czasu poprzedniej edycji modelu. Na bazie tego modelu w 2015 r. powstały dwie prognozy: prognoza wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2017–2021 oraz prognoza wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2017–2021. Model wykorzystywany jest również do przeprowadzania symulacji wpływu zmian przepisów na sytuację finansową FUS (np. w 2015 r. przy wykorzystaniu tego modelu szacowano skutki finansowe dla FUS i FEP ewentualnego obniżenia wieku emerytalnego);

Prowadzono analizy wysokości dopłat do najniższych emerytur oraz liczby osób kwalifikujących się do tych dopłat w przyszłości, bazując na stworzonym w 2014 r. dynamicznym modelu mikrosymulacyjnym, opartym na indywidualnych danych o ubezpieczonych i świadczeniobiorcach. Model ten służył także prognozowaniu struktur stażowych wykorzystywanych do szacunków skutków finansowych proponowanych zmian w systemie emerytalnym. Model mikrosymulacyjny oraz wyniki uzyskane przy jego wykorzystaniu prezentowane były na seminarium zorganizowanym przez Zakład dla przedstawicieli instytucji publicznych oraz innych osób zainteresowanych tematyką ubezpieczeń społecznych;

Rozpoczęto wdrażanie Modelu Data Governance w ZUS, w ramach którego uruchomiono Centrum Kompetencyjne Business Intelligence (BICC). W ramach opracowanych założeń dla modelu Data Governance ZUS, który definiuje i konstytuuje całość zagadnień związanych z zarządzaniem informacją w Zakładzie, przygotowano strategię wdrożenia Business Intelligence (BI) w ZUS. Strategia została przyjęta przez Zarząd ZUS w postaci dokumentu „Działania w zakresie wdrożenia Business Intelligence w ZUS na lata 2016–2017”;

Podpisano umowę na opracowanie, wykonanie i wdrożenie Systemu Hurtowni Danych dla Centrali Zakładu i jednostek terenowych. Duża część działań w ramach wdrożenia Business Intelligence w ZUS jest bowiem zależna i współbieżna z zadaniami wynikającymi z Projektu Systemu Hurtowni Danych. Ponadto, z uwagi na konkretne narzędzia informatyczne oferowane przez Wykonawcę, należy z nim połączyć i dostosować aspekt procesowy i technologiczny działań w ramach wdrożenia Business Intelligence.

Prowadzono szereg badań statystycznych umożliwiających przekrojową analizę zjawisk z zakresu ubezpieczeń społecznych, w tym m.in. badanie:

- statystyczne osób poddanych rehabilitacji leczniczej przeprowadzonej w ramach prewencji rentowej ZUS w 2013 r. w 12 miesięcy po odbytej rehabilitacji;
- rent z tytułu niezdolności do pracy oraz rent rodzinnych przyznanych w 2015 r. z powodu wypadków przy pracy i chorób zawodowych;

- struktury wysokości emerytur i rent, rent socjalnych oraz zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu 2015 r.;
- orzeczeń o niezdolności do pracy wydanych przez lekarzy orzeczników i komisje lekarskie ZUS;
- wydatków poniesionych w 2014 r. na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy w korelacji z jednostką chorobową;
- świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych w grudniu 2014 r. oraz w czerwcu 2015 r.;
- świadczeń emerytalno-rentowych zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodów w grudniu 2014 r. oraz których wypłaty zaprzestano w 2014 r. z powodu zgonu świadczeniobiorcy.

Badania te przeprowadzane są corocznie, na ich podstawie powstają liczne analizy i publikacje. Wyniki badań wykorzystywane są również przez szereg instytucji m.in. publicznych i placówek naukowych, mają również zastosowanie przy zasilaniu modeli prognostycznych w ZUS.

W 2015 r. aktualizowano dane z zakresu ubezpieczeń społecznych w Portalu Informacji Statystycznej. Obecnie zawiera on ok. 300 tablic podzielonych na 10 kategorii tematycznych.

Opracowano przekrojowe tablice, materiały, analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych (na potrzeby Zakładu, mediów, komisji sejmowych, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Kancelarii Prezydenta oraz dla innych zainteresowanych podmiotów), a także wynikające z wymagań Eurostatu (m.in. ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).

Przeanalizowano wyniki akcji waloryzacyjnej świadczeń od 1 marca 2015 r., a także oszacowano skutki finansowe wielu projektowanych zmian przepisów i wyliczono narosłe zobowiązania Zakładu wobec pracowników z tytułu odpraw emerytalnych i nagród jubileuszowych.

Dorobek statystyczny Zakładu upowszechniano, wydając liczne publikacje zawierające dane statystyczne z zakresu zadań realizowanych przez ZUS, a także organizując cykl seminariów „Ubezpieczenia społeczne a finanse publiczne”, podczas których omówiono m.in. sytuację finansową FUS w latach 2006–2015, prognozę wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020, modelowanie mikrosymulacyjne w ubezpieczeniach społecznych, waloryzacje składek i świadczeń, diagnozę klina podatkowego, udział ZUS w wyliczeniach AWG (Ageing Working Group) oraz Projekcie AWG.

WYJAŚNIENIE NIEKTÓRYCH TERMINÓW I POJEĆ

ePUAP	Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej – umożliwia załatwienie wielu spraw przez Internet, po potwierdzeniu tożsamości (np. w ZUS) klient uzyskuje tzw. profil zaufany ePUAP (patrz niżej).
IPP	Interaktywny Płatnik Plus – nowy program dla płatników składek umożliwiający łatwe, szybkie i prawidłowe tworzenie dokumentów ubezpieczeniowych i prowadzenie rozliczeń z ZUS.
Komitety Oddziałowy	zespół do spraw zarządzania sprawnością, jakością i efektywnością wykorzystania zasobów, powołany w każdym oddziale Zakładu jako organ wspierający dyrektora oddziału, w szczególności w zakresie systemu oceny pracy oddziałów.
KSI ZUS	Kompleksowy System Informatyczny ZUS wspomaga realizację szerokiego zakresu zadań z zakresu zabezpieczenia społecznego i ubezpieczenia zdrowotnego.
Profil zaufany ePUAP	bezpłatny rodzaj podpisu elektronicznego, który może służyć w kontaktach z administracją publiczną przez internet, np. do sygnowania dokumentów wysyłanych do urzędów czy ZUS, np. na PUE.
PUE	Platforma Usług Elektronicznych ZUS – pierwszy polski kompleksowy e-urząd – zestaw nowoczesnych usług dla wszystkich klientów ZUS. Głównym narzędziem PUE jest portal internetowy dostępny na www.zus.pl .
Rada Segmentu	zespół wspierający Prezesa ZUS w realizacji celów i zadań Zakładu, w szczególności w zakresie zarządzania procesowego i projektowego oraz kompleksowego pomiaru działalności Zakładu; działają trzy Rady Segmentów: ▪ Realizacji Dochodów i Finansów oraz Kontroli Płatników Składek, ▪ Realizacji Świadczeń i Orzecznictwa, ▪ Wsparcia.
SEKIF	System Ewidencji Kont i Funduszy – służy do centralnego rozliczania kont płatników składek, umożliwia ewidencjonowanie danych na kontach ubezpieczonych i przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych; tworzone dzięki SEKIF raporty syntetyczne są podstawą do prowadzenia ksiąg Funduszu Ubezpieczeń Społecznych i Funduszu Emerytur Pomostowych oraz prowadzenia rozliczeń z budżetem państwa, Funduszem Kościelnym i Narodowym Funduszem Zdrowia.
SOK	sala obsługi klienta w terenowych jednostkach organizacyjnych.
ZETO EMIR i RENTIER	systemy informatyczne wspomagające obsługę i wypłatę świadczeń emerytalno-rentowych według zasad sprzed reformy z 1999 r., oparte na lokalnych, oddziałowych bazach danych; świadczenia z tych systemów są sukcesywnie przenoszone do KSI ZUS.

SPIS TABEL

Tabela 1. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2015”	21
Tabela 2. Wpływy na poczet należności na ubezpieczenia społeczne w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2014 i 2015	30
Tabela 3. Kwoty umorzonych należności w latach 2014-2015	32
Tabela 4. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2015 r.	36
Tabela 5. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorzazowych	37
Tabela 6. Liczba wypłaconych zasiłków w 2015 r.	42
Tabela 7. Liczba i skutki przeprowadzonych w 2015 r. kontroli prawidłowości	43
Tabela 8. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych	52
Tabela 9. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej	55
Tabela 10. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej	55
Tabela 11. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych	56
Tabela 12. Liczba i kwoty udzielonych ulg i umorzeń należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji w 2015 r.	58
Tabela 13. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2015 r.	86
Tabela 14. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2015 r.	87
Tabela 15. Realizacja Planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2015 r. w podziale na grupy zadań	87
Tabela 16. Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2015 r. wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności	91
Tabela 17. Zestawienie projektów realizowanych w ZUS współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej	92

SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW

Wykres 1. Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	6
Wykres 2. Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych według wieku.....	7
Wykres 3. Wskaźnik fluktuacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w latach 2011–2015	8
Wykres 4. Ocena działalności ZUS według badań CBOS od października 2009 r. do września 2015 r.....	19
Wykres 5. Liczba zidentyfikowanych ryzyk przez właścicieli w podziale dla poszczególnych celów.....	24
Wykres 6. Liczba udzielonych ulg w spłacie należności z tytułu składek w latach 2014–2015.....	31
Wykres 7. Liczba osób, które ukończyły w 2015 r. rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS.....	49
Wykres 8. Postępowania kontrolne realizowane w ramach kontroli instytucjonalnej w 2015 r.	82
Wykres 9. Postępowania kontrolne realizowane w ramach kontroli funkcjonalnej zwierzchniej w 2015 r.	82
Diagram 1. Ścieżka komunikacji zidentyfikowanych ryzyk.....	23

PRZEDKŁADAM SPRAWOZDANIE

*opracowane w Gabinetcie Prezesa na podstawie materiałów komórek organizacyjnych
Centrali ZUS*

Wicedyrektor Gabinetu Prezesa

Barbara Owsiak

Warszawa, 31 marca 2016 r.

AKCEPTUJĘ

Członkowie Zarządu:

Elżbieta Łopacińska

Paweł Jaroszek

Radosław Stępień

ZATWIERDZAM

Prezes Zakładu

Prof. Gertruda Uścińska