

# Sprawozdanie

## z działalności

### Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

#### za 2018 rok

Przyjęte Uchwałą Nr 21 Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 26 marca 2019 r.

Zatwierdzone Uchwałą nr 20/V/V/2019 Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych  
z dnia 19 czerwca 2019 r.

Sprawozdanie sporządzono w marcu 2019 r.



ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

ul. Szamocka 3,5

01-748 Warszawa

## SPIS TREŚCI

1.	WSTĘP .....	6
2.	STRUKTURA INSTYTUCJI .....	8
2.1.	Organizacja ZUS .....	8
2.2.	Struktura zatrudnienia .....	8
3.	DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA .....	10
3.1.	Realizacja kluczowych projektów .....	10
3.1.1.	Projekt e-Składka .....	10
3.1.2.	Projekt e-ZLA .....	11
3.1.3.	Projekt e-akta .....	14
3.1.4.	EESSI .....	15
3.1.5.	Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO) .....	16
3.2.	Realizacja dochodów .....	17
3.2.1.	Realizacja dochodów na ubezpieczenia społeczne .....	17
3.2.2.	Przymusowe dochodzenie należności .....	19
3.2.3.	Ulgi w spłacie należności .....	19
3.2.4.	Umorzenia należności .....	20
3.2.5.	Przedawnienia należności .....	21
3.3.	Kontrola płatników składek .....	21
3.4.	Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS .....	21
3.5.	Obsługa ubezpieczonych .....	23
3.6.	Obsługa świadczeniobiorców .....	24
3.6.1.	Świadczenia długoterminowe krajowe .....	24
3.6.2.	Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych .....	27
3.6.3.	Świadczenia krótkoterminowe .....	29
3.7.	Realizacja ustawy obniżającej wiek emerytalny .....	31
3.8.	Akcje masowe .....	33
3.8.1.	Realizacja ustawowego obowiązku informowania o stanie konta w ZUS .....	33
3.8.2.	Rozliczenie podatku dochodowego .....	33
3.8.3.	Waloryzacja świadczeń i podwyższenie kwot najniższych świadczeń .....	34
3.8.4.	Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu .....	35
3.9.	Orzecznictwo lekarskie .....	35
3.10.	Prewencja rentowa i wypadkowa .....	36
3.10.1.	Prewencja rentowa .....	36
3.10.2.	Prewencja wypadkowa .....	38
4.	WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY .....	41
4.1.	Fundusz Ubezpieczeń Społecznych .....	41
4.1.1.	Przychody .....	42
4.1.2.	Koszty .....	42
4.1.3.	Wynik finansowy .....	43
4.2.	Fundusz Rezerwy Demograficznej .....	43

4.3.	Fundusz Emerytur Pomostowych .....	45
4.4.	Fundusz Alimentacyjny w Likwidacji .....	46
5.	REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZUS.....	47
5.1.	Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych .....	47
5.2.	Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne.....	48
5.3.	Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych.....	48
5.4.	Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne .....	48
5.5.	Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS.....	49
5.6.	Renta socjalna .....	49
5.7.	Wypłata ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla.....	49
5.8.	Podatek dochodowy od osób fizycznych za świadczeniobiorców .....	50
6.	ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	50
6.1.	Realizacja „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020” .....	50
6.2.	Kontrola zarządcza .....	51
6.2.1.	Plan działalności ZUS.....	52
6.2.2.	Kontrola zarządcza a zarządzanie ryzykiem.....	54
6.3.	Kierunki rozwoju zarządzania procesowego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych ...	55
6.4.	Działalność szkoleniowa .....	56
6.5.	Bezpieczeństwo informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych .....	56
7.	PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZUS.....	57
7.1.	Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	57
7.2.	Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych.....	59
7.3.	Realizacja zamówień publicznych .....	60
7.4.	Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne .....	61
7.5.	Wykorzystanie środków unijnych .....	63
8.	AUDYT I KONTROLA .....	65
8.1.	Kontrola wewnętrzna .....	65
8.2.	Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	67
8.3.	Audyt wewnętrzny .....	67
9.	DZIAŁALNOŚĆ ZUS NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW .....	69
9.1.	Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2018 r.....	69
9.2.	Upraszczanie języka komunikacji ZUS z klientami .....	72
9.3.	Zwiększenie ubankowienia świadczeniobiorców ZUS .....	73
9.4.	System Zarządzania Jakością w obszarze bezpośredniej obsługi klientów.....	74
9.5.	Rozwój elektronicznego kanału kontaktu z klientami .....	75
10.	INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, BADANIA .....	76
10.1.	Działalność edukacyjna ZUS w szkołach i na uczelniach .....	77
10.2.	Działalność naukowo-badawcza Zakładu.....	87
10.3.	Działalność informacyjna .....	89
10.4.	Współpraca z instytucjami publicznymi i niepublicznymi.....	92

10.5. Wydarzenia informacyjno-edukacyjne .....	95
11. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA.....	97
11.1. Komisja Europejska .....	97
11.2. Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego (ISSA) .....	97
11.3. Europejska Platforma Zabezpieczenia Społecznego (ESIP) .....	98
11.4. Europejskie Stowarzyszenie Lekarzy Orzeczników (EUMASS) .....	98
11.5. Konsultacje na podstawie zawartych przez ZUS dwustronnych porozumień o współpracy eksperckiej i wymianie doświadczeń w zakresie zabezpieczenia społecznego.....	98
11.6. Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii .....	100
11.7. Spotkania z instytucjami łącznikowymi za granicą.....	100
11.8. Konferencje i seminaria międzynarodowe .....	101
12. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE .....	102
<b>SPIS TABEL</b> .....	108
<b>SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW</b> .....	108

## 1. WSTĘP

Nie będzie przesadą stwierdzić, że 2018 r. był dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych pod wieloma względami wyjątkowy. Uzyskanie spektakularnie niskiego deficytu Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS) było możliwe dzięki znakomitej kondycji polskiej gospodarki, a także naszym działaniom. Chodzi przede wszystkim o projekt e-Składka, czyli zintegrowany system poboru składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, którego wdrożenie przebiegło bez zakłóceń. Nowoczesny konektor instytucji publicznej i biznesu daje serię korzyści obu stronom (m.in. upraszcza księgowość i przepływy finansowe, pozwala na bieżące monitorowanie i zarządzanie zaległościami), a w efekcie ma udział nie tylko we wspomnianej znakomitej kondycji FUS, ale także we wzroście optymizmu wśród polskich przedsiębiorców.

Jednak to nie tylko sukces e-Składki przyczynił się do finansowej stabilności systemu ubezpieczeń społecznych w Polsce. Nie sposób w krótkim wstępie wymienić wszystkie czynniki. Wspomnieć należy jednak co najmniej o dwóch: pozytywnej roli doradców ds. płatników strategicznych i doradców ds. ulg i umorzeń oraz sprawności zarządzania Funduszem Rezerwy Demograficznej. Doradcy płatników składek efektywnie działali na różnych polach współpracy administracji z biznesem. Odnotujemy choćby istotny wzrost układów ratalnych zawartych w 2018 r. Oznacza to zarówno wyższą ściągalskość zaległości, jak i lepsze perspektywy prowadzenia biznesu dla zadłużonych. Z kolei wyniki zarządzania zasobami kapitałowymi uplasowały Fundusz Rezerwy Demograficznej na pierwszym miejscu spośród 34 krajowych funduszy inwestycyjnych stabilnego wzrostu.

Co najmniej równie istotne jak zarządzanie przepływami finansowymi – a do pewnego stopnia także stabilnością finansową ubezpieczeń społecznych – jest profesjonalna obsługa klientów oraz realizacja zadań zleconych. Rok 2018 był kolejnym dobrym rokiem dla emerytów. ZUS z powodzeniem stosował zapisy ustawy o obniżeniu wieku emerytalnego. Sprawnie przeprowadził podwyższenie najniższych emerytur i rent, a także marcową waloryzację świadczeń. W placówkach ZUS pracowali doradcy emerytalni wyposażeni w kalkulator emerytalny. Polacy chętnie korzystali z ich usług. Doradcy wyliczali przyszłą emeryturę i pomagali nakreślić scenariusz najkorzystniejszego przejścia na świadczenie.

Powiodła się operacja całkowitego zastąpienia tradycyjnych zwolnień lekarskich innowacyjnym rozwiązaniem – elektronicznym zwolnieniem lekarskim (e-ZLA). Organizacyjnie i technologicznie stanęliśmy na wysokości – niełatwego przecież – zadania. Wdrożyliśmy rozwiązanie, które służy i pacjentom, i pracodawcom, i lekarzom, i Zakładowi. Rozwiązanie to jest chwalone i stawiane za wzór nie tylko w Polsce, ale i na świecie. Za przykład skutecznego i profesjonalnego wdrożenia elektronicznych zwolnień lekarskich stawia ZUS choćby Międzynarodowa Organizacja Zdrowia (WHO).

Miniony rok obfitował także w wyzwania na polu prewencji i rehabilitacji leczniczej. Z powodzeniem ZUS kontynuował program rehabilitacji Polaków zagrożonych wykluczeniem z rynku pracy. ZUS zbierał doświadczenia przy pilotażu nowej formy rehabilitacji, skierowanej do osób po wypadkach, szczególnie wypadkach przy pracy. Pilotaż realizowany w Otwocku był częścią opracowywanego na zlecenie i przy udziale Zakładu modelu kompleksowej, wczesnej rehabilitacji osób ze schorzeniami narządu ruchu po wypadkach.

Nie mniej istotne były działania z zakresu prewencji rentowej. Z dofinansowania na wspomaganie utrzymania zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej skorzystało aż o 555% więcej płatników składek niż w roku poprzednim. Działalność prewencyjna była z powodzeniem rozwijana także na innych polach.

Na koniec wspomnijmy jeszcze o dwóch istotnych wymiarach działalności ZUS, ujętych w niniejszym sprawozdaniu. Najpierw o tym, co określamy misją edukacyjną Zakładu. Dynamiczny rozwój programów edukacyjnych dla uczniów szkół podstawowych i ponadpodstawowych, intensyfikacja współpracy z licznymi partnerami instytucjonalnymi na tym polu (ostatnio z Ośrodkiem Rozwoju Edukacji) owocuje choćby coraz wyższym poziomem wiedzy o ubezpieczeniach społecznych rosnących zastępów uczniów, które biorą udział w tych programach i olimpiadzie ubezpieczeniowej. Elementem misji edukacyjnej ZUS jest również rozwój współpracy z uczelniami. Bardzo ważna część działalności ZUS to udział w kształceniu studentów oraz rozmaite przedsięwzięcia edukacyjne, badawcze i związane ze zdobywaniem umiejętności praktycznych przez słuchaczy studiów wyższych.

Na koniec tego wprowadzenia sygnalizujemy obecne w sprawozdaniu kwestie związane z doskonaleniem się naszej instytucji. Rok 2018 był kolejnym, w którym wdrażaliśmy spójny model organizacji pracy, który zaowocuje bardziej efektywną strukturą organizacyjną. Przeprowadziliśmy także przegląd systemu kontroli zarządczej i pracowaliśmy nad dojrzałością procesową ZUS. Pytaliśmy także naszych klientów o ich satysfakcję z obsługi oraz staraliśmy się odpowiedzieć na ich potrzeby, budując zespół i narzędzia do komunikowania się z klientami za pomocą uproszczonego, bardziej zrozumiałego, ale nie mniej precyzyjnego języka.

## 2. STRUKTURA INSTYTUCJI

### 2.1. Organizacja ZUS

W 2018 r. nie zmieniły się ramy organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w ustawie z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych<sup>1</sup> oraz statucie nadanym ZUS rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 13 stycznia 2011 r.<sup>2</sup> Struktura organizacyjna ZUS również pozostała bez większych zmian. Na koniec 2018 r. obejmowała 31 komórek organizacyjnych w centrali, 43 oddziały, 209 inspektoratów oraz 71 biur terenowych.

W 2018 r. kontynuowano prace nad nowym modelem organizacji Zakładu, który ma na celu zapewnienie większej efektywności i komfortu w realizacji zadań w poszczególnych obszarach działalności bez wzrostu zatrudnienia. W celu poprawy warunków pracy – a w perspektywie uzyskania efektu równomiernego obciążenia pracą – od września 2018 r. wdrażano nowy, spójny model organizacji pracy. Zmiany organizacyjne dotyczą m.in. odmiejszczenia realizacji niektórych zadań oraz spłaszczenia struktury hierarchicznej.

### 2.2. Struktura zatrudnienia

W 2018 r. przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 44 954,068 etatu (45 168,860 osoby), z tego:

- w oddziałach Zakładu: 43 507,677 etatu (43 716,930 osoby);
- w centrali Zakładu: 1446,391 etatu (1451,930 osoby).

Na koniec grudnia 2018 r. struktura zatrudnienia w ZUS kształtowała się następująco:

- stan zatrudnienia wynosił 44 704,866 etatu (44 923 osoby);
- wśród zatrudnionych kobiety stanowiły 86,7% (38 967 osób), natomiast mężczyźni 13,3% (5956 osób);
- wykształcenie wyższe miało 64,4% pracowników, wykształcenie średnie i poniżej średniego – łącznie 35,6% pracowników;
- największą grupą wśród zatrudnionych byli pracownicy w wieku 35–45 lat – było ich 15 513 osób (34,5%), nieco mniej liczni są pracownicy w wieku 45–55 lat – 14 208 osób (31,6%), najmniej pracowników ma ponad 65 lat – 345 osób (0,8%) – i poniżej 25 lat – 686 osób (1,5%);
- 43,2% pracowników pracuje w ZUS co najmniej 20 lat w ZUS, 33,1% – pracuje mniej niż 10 lat; łącznie jest to 76,3% (34 263 osoby) ogółu zatrudnionych.

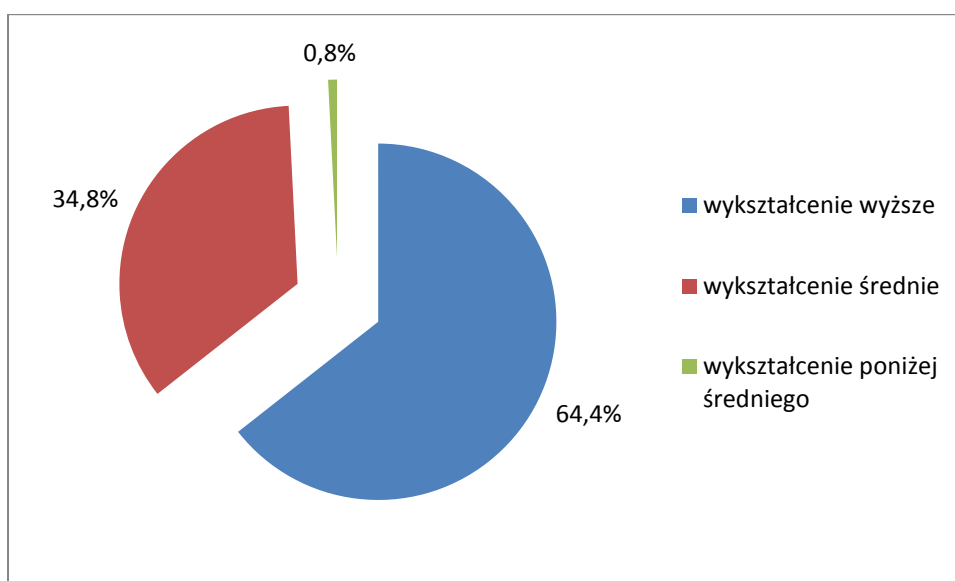
---

<sup>1</sup> Dz.U z 2019 r. poz. 300 i 303

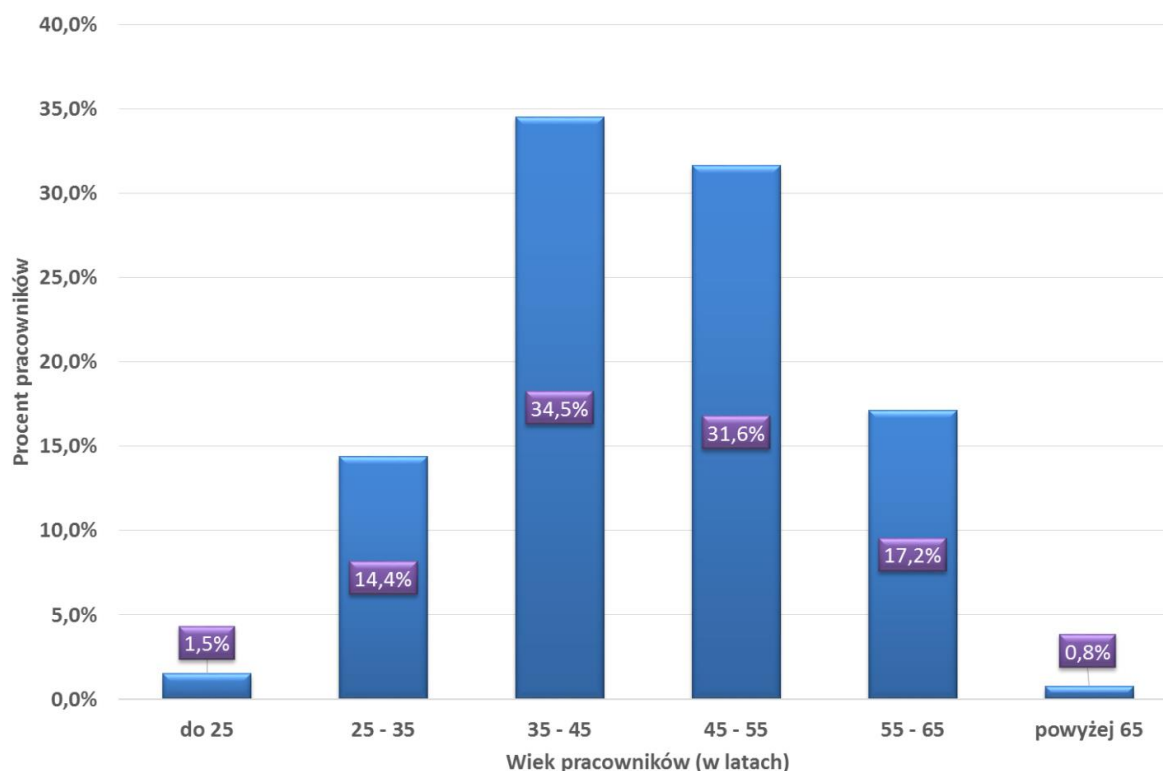
<sup>2</sup> Dz.U. z 2011 r. Nr 18 poz. 93.



**Wykres 1.** Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



**Wykres 2.** Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych według wieku



W 2018 r. zatrudniono 3463 osoby, w tym: 2642 osoby z wykształceniem wyższym (76,3%), 804 osoby z wykształceniem średnim (23,2%), 17 osób bez wykształcenia średniego (0,5%).

W 2018 r. rozwiązano stosunek pracy z 3421 pracownikami. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby ze stażem do 5 lat pracy w ZUS (40,7%, tj. 1389 osób). Drugą liczebnie grupę osób, które rozwiązały stosunek pracy z ZUS, stanowili pracownicy ze stażem pracy w ZUS od 20 do 30 lat (23,3%, tj. 796 osób).

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2018 r. – tak jak w latach ubiegłych – było porozumienie stron. W ten sposób pracę w ZUS zakończyło 2038 osób (tj. 59,6%), w tym 1115, które przeszły na emeryturę lub rentę.

Miernikiem natężenia ruchu kadrowego w ZUS jest wskaźnik fluktuacji. Określa on stosunek liczby pracowników odchodzących z pracy w ciągu roku do stanu zatrudnienia z początku roku. W 2018 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 7,55%.

### 3. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA

#### 3.1. Realizacja kluczowych projektów

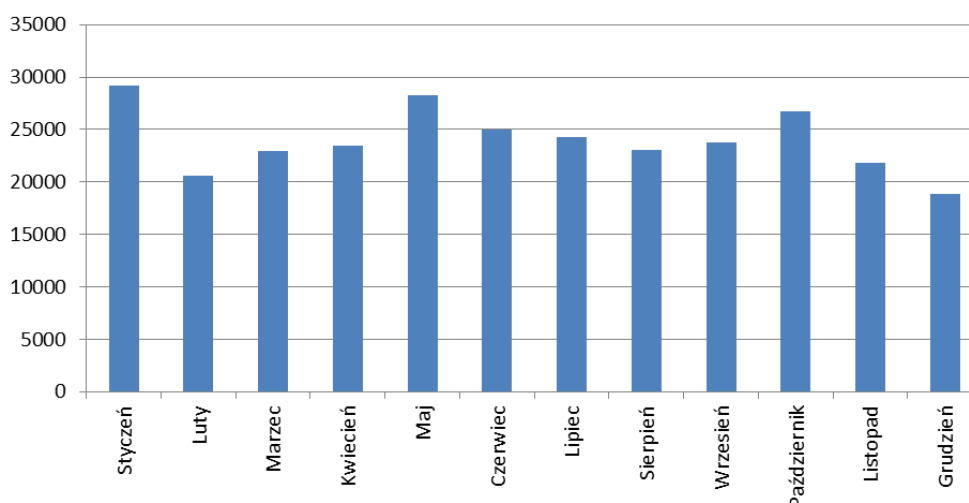
##### 3.1.1. Projekt e-Składka

Od 1 stycznia 2018 r. obowiązują nowe zasady opłacania i rozliczania składek pobieranych przez ZUS. Płatnicy opłacają należne składki na wszystkie ubezpieczenia i fundusze jedną wpłatą, zwykłym dokumentem płatniczym, na przydzielony im indywidualny numer rachunku składkowego (NRS).

Wpłaty są identyfikowane, księgowane i rozliczane na koncie płatnika składek na podstawie NRS. ZUS rozdziela wpłatę na pokrycie składek na ubezpieczenia i fundusze, a następnie rozlicza ją, począwszy od najstarszej należności na danym funduszu.

Pierwszy rok funkcjonowania nowych zasad opłacania i rozliczania składek potwierdził, że projekt ten został wdrożony efektywnie, a opłacanie składek jednym, zwykłym przelewem na NRS nie sprawiło płatnikom problemów.

Wykres 3. Liczba wygenerowanych NRS w 2018 r.



Najważniejsze efekty wdrożenia projektu to:

- 1) zwiększenie wpływów składek na ubezpieczenia społeczne – w 2018 r. dokonano **30,4 mln wpłat** na NRS, a wpłacona kwota wyniosła **257, 2 mld zł**, czyli o prawie **20 mld zł więcej** niż w 2017 r.;

- 2) wpłaty pokrywają w pierwszej kolejności najstarsze należności – spadek o **80 tys.** liczby zadłużonych aktywnych płatników składek;
- 3) znaczny spadek błędnych wpłat – jedynie **346 niezidentyfikowanych wpłat** w 2018 r., czyli o **785 razy mniej** niż w 2017 r.

Projekt e-Składka został pozytywnie przyjęty i oceniony w środowiskach zajmujących się ekonomią, biznesem oraz w administracji publicznej.

W marcu 2018 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych został nagrodzony złotym eDukatem w kategorii „Wydarzenie roku świata bezgotówkowego” za przygotowanie i uruchomienie tego projektu.

Ponadto projekt e-Składka został zaliczony do pereł legislacji 2018 r. Ranking stworzyli dziennikarze działu prawa dziennika „Rzeczpospolita”. W uzasadnieniu oceny pozytywnie odnieśli się do wprowadzenia indywidualnych NRS oraz zasad rozliczania wpłat na najstarsze należności, zauważając, że zasada ta powinna ograniczać przedawnienia należności na kontach płatników składek.

### 3.1.2. Projekt e-ZLA

Celem projektu było wdrożenie od 1 grudnia 2018 r. wyłącznie elektronicznej formy zaświadczeń lekarskich (e-ZLA). Dlatego też Zakład prowadził intensywne prace, aby przygotować do stosowania e-ZLA wszystkich interesariuszy (lekarzy, placówki medyczne, producentów aplikacji gabinetowych, pracodawców, pacjentów, pracowników ZUS), oraz upowszechnił wystawianie zaświadczeń lekarskich w tej formie.

Do końca grudnia 2018 r.:

- nawiązano kontakt z ponad 23 tys. placówek medycznych i uczelni medycznych,
- zawarto ponad 1,6 tys. porozumień z placówkami medycznymi zobowiązujących je do wystawiania e-ZLA,
- przeprowadzono 47 tys. szkoleń dla lekarzy i placówek oraz 2,7 tys. szkoleń dla asystentów medycznych,
- odbyło się ponad 2,6 tys. spotkań z płatnikami strategicznymi.

Ponadto ZUS prowadził dialog z reprezentantami środowisk bezpośrednio powiązanych z projektem, m.in. Naczelną Radą Lekarską, Federacją Związków Pracodawców Ochrony Zdrowia „Porozumienie Zielonogórskie”, przedstawicielami płatników składek, Warszawskim Uniwersytetem Medycznym, Konferencją Rektorów Akademickich Uczelni Medycznych oraz Kasą Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego. Prowadzono współpracę z kluczowymi instytucjami i ministerstwami, które są powiązane z projektem. W lutym 2018 r. podjęto dialog z Ministerstwem Zdrowia w zakresie możliwości wykorzystania certyfikatu wydawanego lekarzom przez ZUS do podpisywania e-recept. W efekcie przygotowano projekt ustawy wprowadzający możliwość podpisywania e-recept i dokumentacji medycznej certyfikatem z ZUS, który został udostępniony dla lekarzy pod koniec 2017 r.

Na salach obsługi klientów pojawili się doradcy ds. e-ZLA, których zadaniem było:

- wyjaśnianie wątpliwości lekarzy, ubezpieczonych i płatników, które dotyczyły zasad obsługi elektronicznych zwolnień lekarskich,

- informowanie wszystkich grup klientów o korzyściach wynikających z uruchomienia elektronicznych zwolnień lekarskich,
- wyjaśnianie wątpliwości dotyczących informacji zawartych na profilu na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) w każdej z ról w zakresie e-ZLA i zakładanie profili PUE ZUS.

Od 2 maja do 31 grudnia 2018 r. z usług doradcy ds. e-ZLA skorzystało ponad 412 tys. klientów.

Od 2017 r. Zakład prowadził także kampanię informującą o zbliżającym się terminie wprowadzenia obowiązkowych elektronicznych zwolnień lekarskich. Od 22 października do 30 listopada 2018 r. trwała intensywna kampania informacyjna pod hasłem „Chorobowe bez papierka – od 1 grudnia”.

W kampanii zostały wykorzystane materiały drukowane: ulotki, plakaty, manuale, a także materiały audiowizualne: spoty telewizyjne zrealizowane w technice kolażu (długość 15 s i 30 s) oraz spoty radiowe (długość 20 s i 30 s). Kampania została częściowo zrealizowana z udziałem regionalnych rzeczników prasowych ZUS, którzy przekazywali materiały prasowe dziennikarzom oraz udzielali wywiadów na temat e-ZLA. Część kampanii została zrealizowana z wykorzystaniem płatnych mediów.

Informacje dotyczące e-ZLA ukazały się w:

- telewizji (Polsat, Polsat News, Polsat 2, TV4, Super Polsat, TVN, TVN24, TVP – miks kanałów),
- stacjach radiowych (Polskie Radio, Radio ZET, RMF, RMF Classic, RMF MAXXX, TOK FM),
- internecie (WP, Onet, Interia, Nasze Miasto, Poradnik Zdrowie),
- prasie (150 tytułów lokalnych, „Gazeta Wyborcza” – dodatek lokalny „Stołeczna”, „Tele Tydzień”, „Gazeta Lekarska”, „Rzeczpospolita” – dodatek „Dobra Firma”).

Informacje o e-ZLA zostały wyemitowane w radiu 586 razy, w telewizji zaś ukazały się 1254 razy. W 48 kinach reklamę przed seansami obejrzało 431 831 osób. Spoty obejrzało także podróżni PKP: 32 miasta, 144 ekranów, niemal 60 tys. wyświetleń i 3 249 750 kontaktów spotu z pasażerami. W ręce lekarzy trafiło 170 tys. egzemplarzy „Gazety Lekarskiej” z informacjami o e-ZLA.

Kampania odniosła zamierzony cel. W badaniu metodą CATI (ankiety telefoniczne) wypowiedziała się reprezentatywna grupa Polaków (1000 osób). Respondenci odpowiedzieli m.in. na pytania dotyczące znajomości marki e-ZLA oraz PUE, terminu wprowadzenia e-ZLA oraz zrozumiałości informacji przekazywanych w trakcie kampanii.

Blisko 60% respondentów słyszało o e-ZLA jeszcze przed rozpoczęciem kampanii. W drugiej fali badania – tzn. już po zakończeniu kampanii – niemal 94% ankietowanych zadeklarowało, że słyszało o elektronicznym zwolnieniu lekarskim.

Przed rozpoczęciem kampanii niemal 30% ankietowanych zadeklarowało, że wie, od kiedy będzie to jedyna obowiązująca forma zwolnienia. Większość z nich nie wskazała jednak poprawnej daty (suma odpowiedzi „styczeń 2019” i „inna data” – 64,4%) – tę wskazało 35,6% osób. Po przeprowadzeniu kampanii promującej e-ZLA już 61,0% respondentów wskazało 1 grudnia 2018 r.

Działania popularyzujące e-ZLA przyczyniły się do:

- podniesienia poziomu wiedzy na temat elektronicznych zwolnień lekarskich,
- wzrostu liczby płatników i ubezpieczonych posiadających profil na PUE ZUS,
- wzrostu liczby lekarzy, którzy wystawiają e-ZLA,
- sukcesywnego zwiększania liczby zwolnień wystawianych w formie elektronicznej,
- zmniejszenia liczby zwolnień wystawianych w formie papierowej.

W ramach działań na rzecz e-ZLA zmodyfikowano również systemy informatyczne:

- Od 1 grudnia 2017 r. system Zakładu przeznaczony do wystawiania elektronicznych zaświadczeń lekarskich został uzupełniony o trzeci typ podpisu – certyfikat Zakładu Ubezpieczeń Społecznych bezpłatnie udostępniony w systemie PUE ZUS;
- Od 23 października 2018 r. wprowadzono możliwość wystawiania e-ZLA przez asystentów medycznych upoważnionych do wykonywania tej czynności przez lekarzy. Lekarz, który ma upoważnienie do wystawiania zaświadczeń lekarskich i profil na portalu PUE ZUS, może upoważnić inną osobę (spełniającą określone warunki) do wystawiania zwolnień lekarskich w jego imieniu. Dane osób upoważnionych są zapisywane w Rejestrze Asystentów Medycznych (RAM) prowadzonym przez Ministerstwo Zdrowia. Na tej podstawie ZUS umożliwia osobie upoważnionej korzystanie z funkcji wystawiania zwolnień lekarskich w imieniu lekarza;
- Przeprowadzono testy wydajnościowe, które miały przygotować systemu do przyjęcia pełnego wolumenu zwolnień lekarskich wyłącznie w formie elektronicznej. Dzięki temu możliwe było zapewnienie odpowiednio przygotowanej infrastruktury technicznej, która w sposób niezakłócony, stabilny oraz efektywny wspiera przyjmowanie oraz przetwarzanie elektronicznych zwolnień lekarskich;
- Udostępniono środowisko testowe dla producentów oprogramowania gabinetowego, na którym mogą sprawdzać rozwiązania wprowadzane w zakresie obsługi e-ZLA;
- Na PUE dodano nowe funkcje dla pracodawców usprawniające obsługę e-ZLA, np. umożliwiono: grupowy eksport e-ZLA w formacie .xml, tworzenie i zamawianie zbiorczych raportów, które zawierają niezbędne informacje z e-ZLA, podpisanie za pomocą profilu PUE wniosków:
  - ZUS Z-3 (zaświadczenie płatnika składek dotyczące pracowników),
  - ZUS Z-3a (zaświadczenie płatnika składek dotyczące osób ubezpieczonych, które nie są pracownikami, z wyłączeniem osób, które prowadzą pozarolniczą działalność, osób z nimi współpracujących i duchownych),
  - ZUS Z-3b (zaświadczenie płatnika składek dotyczące osób prowadzących działalność pozarolniczą, osób z nimi współpracujących i duchownych).

Złożenie tych dokumentów nie wymaga już podpisania kwalifikowanym podpisem elektronicznym ani podpisem zaufanym.

Dzięki ogromnemu zaangażowaniu pracowników ZUS i ich poczuciu odpowiedzialności możliwe było terminowe i sprawne wdrożenie e-ZLA. To rozwiązanie nie tylko ułatwia obsługę zwolnień lekarskich, przynosi korzyści płatnikom składek i ubezpieczonym, ale również jest narzędziem

zwiększającym efektywność kontroli zarządczej. Zakład może bowiem efektywniej kontrolować wydatkowanie środków z funduszu chorobowego.

### 3.1.3. Projekt e-akta

W 2018 r. Zakład prowadził intensywne prace w celu wdrożenia ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektroniczną<sup>3</sup>. Wdrożenie tak dużego projektu wymagało szczególnego przygotowania po stronie ZUS, w tym: przygotowania zmian w Kompleksowym Systemie Informatycznym (KSI) ZUS, przeprowadzenia kampanii informacyjnej, przygotowania pracowników ZUS do obsługi spraw i wsparcia płatników składek. Działania te objęły również kwestie związane z przygotowaniem systemu do opłacania niższych składek na ubezpieczenia społeczne w związku z przepisami małej działalności gospodarczej (MDG).

W ramach tych prac zostało wdrożone oprogramowanie dla płatników składek, tj.:

- nowe wydanie programu Płatnik – program uwzględnia zmiany związane z elektroniczną akt pracowniczych oraz MDG;
- nowe wydanie aplikacji ePłatnik – program uwzględnia nowy dokument ZUS ZWUA (wyrejestrowanie z ubezpieczeń) oraz nowe kody tytułu ubezpieczenia (05 90 i 05 92) dla osób, które będą chciały skorzystać z MDG;
- kalkulator do ustalenia najniższej podstawy wymiaru składek.

ZUS wspólnie z Ministerstwem Przedsiębiorczości i Technologii (MPiT) prowadził również kampanię informacyjną. Złożyły się na nią następujące aktywności:

- informowanie klientów o nowych zasadach w salach obsługi klientów (punkty informacyjne, ekrany);
- przeprowadzenie akcji informacyjnej w internecie i mediach społecznościowych (w tym na stronie e-akta.gov.pl i stronie internetowej ZUS);
- przeprowadzenie szkoleń (stacjonarnych i elektronicznych) oraz seminariów dla pracodawców i pracowników komórek kadrowych (udostępniono materiały szkoleniowe, tj. prezentację i instruktaż);
- uruchomienie bazy wiedzy dla pracowników i płatników;
- wydanie materiałów drukowanych (ulotki, plakaty, broszury, poradniki);
- udostępnienie na stronie internetowej ZUS poradników dla płatników składek, prezentacji i filmów instruktażowych do programu Płatnik;
- przygotowanie 10 filmików informacyjno-edukacyjnych do publikacji w internecie (e-learning), udostępnionych na kanale ZUS na YouTube.

---

<sup>3</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 357.

Zakład nawiązał również współpracę z innymi instytucjami, Państwową Inspekcją Pracy (PIP) oraz organizacjami zrzeszającymi pracodawców na poziomie lokalnym w celu jak najszerszego rozpropagowania informacji o korzyściach wynikających z elektronicznej wymiany informacji.

#### 3.1.4. EESSI

W 2018 r. Zakład kontynuował prace w zakresie wdrożenia elektronicznej wymiany informacji w obszarze zabezpieczenia społecznego, które ma nastąpić dzięki Systemowi Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI – Electronic Exchange of Social Security Information). Realizacja tego projektu usprawni i uprości wymianę danych i tym samym obsługę spraw podlegających unijnej koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.

Celem projektu jest elektroniczna wymiana danych do obsługi spraw z zakresu świadczeń długoterminowych, krótkoterminowych, ustawodawstwa właściwego i odzyskiwania należności pomiędzy ZUS a innymi instytucjami zabezpieczenia społecznego państw członkowskich UE/EFTA<sup>4</sup> (za pomocą przeznaczonych do tego celu standardowych elektronicznych dokumentów [Structured Electronic Dokument, SED]).

W ramach realizacji projektu EESSI w 2018 r. zrealizowano następujące działania:

- **w zakresie infrastruktury informatycznej:**
  - zakończono prace nad instalacją i konfiguracją punktu kontaktowego (PK, Access Point APPL01),
  - prowadzono prace nad rozbudową docelowego środowiska produkcyjnego w związku z podpisaną 1 marca 2017 r. umową pomiędzy Agencją Wykonawczą ds. Innowacyjności Sieci (INEA) a ZUS na dofinansowanie ze środków europejskich projektu „Rozbudowa infrastruktury systemowo-sprzętowej środowisk Access Point (AP) i RINA na potrzeby EESSI w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”,
  - udostępniono PK innym instytucjom m.in. KRUS, Zakładowi Emerytalno-Rentowemu Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (ZEK MSWiA), Wojskowe Biuro Emerytalne i przekazano pełną dokumentację, oprogramowanie i szczegółowe instrukcje dotyczące komunikowania się z PK,
  - zainstalowano i skonfigurowano pełne wersje aplikacji RINA, za pomocą których testowana była wymiana komunikatów z innymi instytucjami w Polsce oraz za granicą; docelowo aplikacja RINA zostanie skonfigurowana i zainstalowana w środowisku produkcyjnym, a jej funkcjonalność będzie udostępniona za pomocą usług aplikacji krajowej EESSI (AKE) w KSI,
  - prowadzono prace nad budową AKE w KSI oraz modyfikacjami aplikacji dziedzinowych KSI ZUS; przeprowadzono I turę testów AKE i zmienionych funkcjonalności aplikacji dziedzinowych, a ich celem było praktyczne sprawdzenie oprogramowania AKE; ponadto

---

<sup>4</sup> Członkami Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu są państwa, które należą do Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), ale nie do UE, czyli Islandia, Norwegia i Lichtenstein, oraz Szwajcaria.

prowadzono prace nad instalacją certyfikatów zabezpieczających komunikację pomiędzy AKE, aplikacją unijną RINA i PK,

- zasilono repozytorium instytucji (w środowisku testowym i akceptacyjnym) danymi o wszystkich instytucjach zabezpieczenia społecznego, które będą korzystały z PK zlokalizowanego w ZUS (m.in. ZUS, KRUS, ZER MSWiA, WBS);
- **dotyczące kwestii proceduralnych** – dostosowywano wewnętrzne procesy biznesowe w ZUS do standardów zatwierdzonych przez Komisję Europejską;
- **w zakresie szkoleń** – przygotowywano materiały szkoleniowe i przeprowadzono szkolenia merytoryczne dla pracowników realizujących umowy międzynarodowe; w 2018 r. przeszkolono około 340 osób; w IV kwartale 2018 r. rozpoczęto również działania zmierzające do uruchomienia szkoleń stacjonarnych z obsługi funkcjonalności AKE i stworzenia szkolenia elektronicznego z funkcjonalności oprogramowania wspierającego obsługę spraw w ramach EESSI;
- **dotyczące współpracy z innymi podmiotami** – współpracowano z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej oraz Narodowym Funduszem Zdrowia w zakresie podejmowania działań zmierzających do wdrożenia EESSI.

Ponadto przedstawiciele ZUS uczestniczyli w pracach grup ad hoc przy Komisji Administracyjnej w zakresie dostosowania biznesowych przypadków użycia (BUC) dla nowego wydania EESSI 2018 Release i poprawy błędów ujawnionych przy mapowaniu pól w elektronicznych dokumentach SED. Uczestniczyli oni również w pracach Komisji Technicznej oraz w warsztatach przygotowywanych przez Komisję Europejską w celu pozyskania wiedzy niezbędnej do skutecznego wdrożenia EESSI w ZUS.

### 3.1.5. Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO)

W celu skutecznego wdrożenia w ZUS rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego „ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych”) zrealizowano m.in. poniższe działania:

- określono cele przetwarzania danych i podstawy prawne w odniesieniu do poszczególnych kategorii osób oraz kategorii danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją poszczególnych celów;
- określono zasady i sposoby zarządzania ryzykiem naruszenia praw i wolności osób fizycznych w związkach z przetwarzaniem danych osobowych w Zakładzie;
- określono zasady i sposób dokumentowania realizacji wymagań określonych w art. 33 i 34 rozporządzenia, w tym m.in.:
  - wykrywania naruszeń ochrony danych osobowych oraz oceniania prawdopodobieństwa, z jakim te naruszenia mogą skutkować naruszeniem praw i wolności osób fizycznych,
  - zgłaszania naruszeń ochrony danych osobowych organowi nadzorcemu, jeżeli nie jest mało prawdopodobne, by naruszenie skutkowało naruszeniem praw i wolności osób fizycznych,
  - zawiadamiania osób, których dotyczą dane przetwarzane w Zakładzie, o stwierdzonym naruszeniu ochrony danych osobowych;
- opracowano rejestr czynności przetwarzania danych osobowych w Zakładzie;



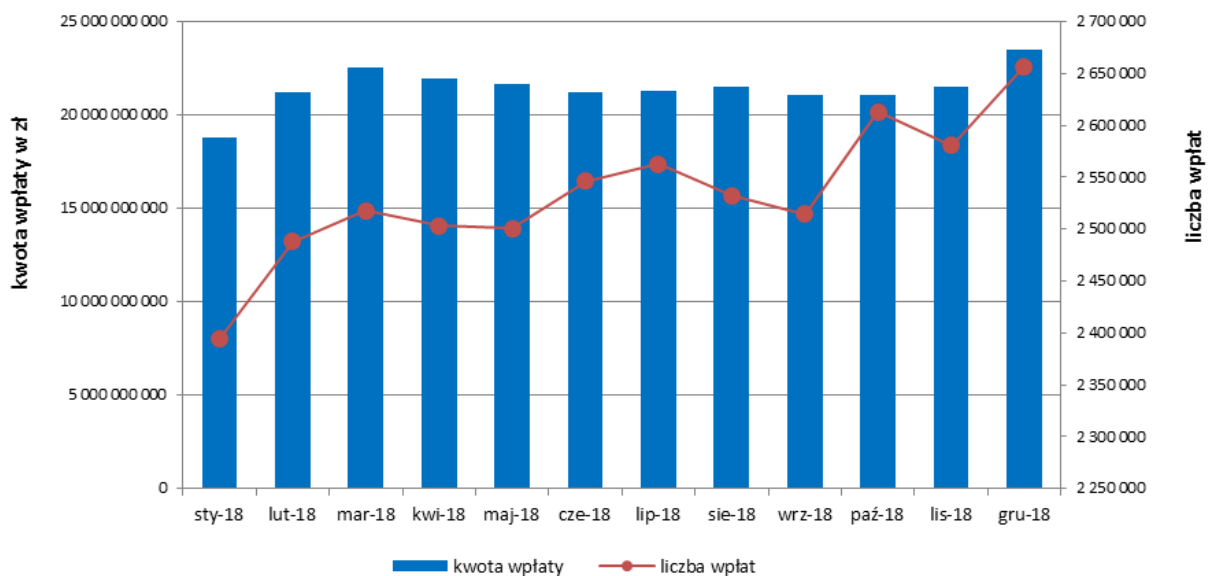
- opracowano klauzule informacyjne dla poszczególnych kategorii osób, których dane są przetwarzane w ZUS;
- przeprowadzono szkolenia dla pracowników ZUS w celu przygotowania do realizacji obowiązków wynikających z rozporządzenia;
- powołano inspektora ochrony danych (IOD) oraz wyodrębniono zespół wspierający pracę IOD – Wieloosobowe Stanowisko Inspektora Ochrony Danych.

### 3.2. Realizacja dochodów

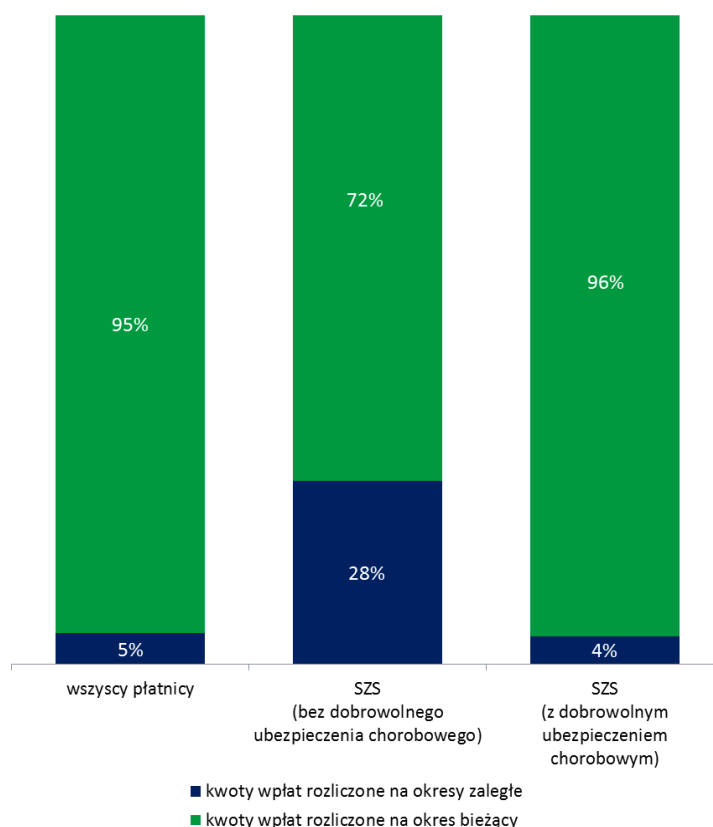
#### 3.2.1. Realizacja dochodów na ubezpieczenia społeczne

Według stanu na koniec 2018 r. płatnicy składek przekazali na NRS 30 mln wpłat w kwocie 257,2 mld zł.

**Wykres 4.** Kwota i liczba wpłat na NRS przekazana w 2018 r.



**Wykres 5.** Podział wpłat pomiędzy poszczególne grupy płatników składek oraz sposób ich rozliczenia



Wpłaty na NRS w 95–96% rozliczono na pokrycie bieżących należności i w 4–5% na pokrycie zaległych należności (w tym również z roku 2018 r.).

Dzięki wdrożeniu nowych zasad opłacania i rozliczania składek pobieranych przez ZUS nastąpiła poprawa dyscypliny płatniczej, w szczególności wśród osób opłacających składki na własne ubezpieczenie i korzystających z dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego.

Wskaźnik ściągальności bieżących składek na ubezpieczenia społeczne wyniósł 101,5% i jest wyższy o 2 p.p. w odniesieniu do roku 2017 r. Na wysoki poziom wskaźnika wpłynął – obok pozytywnego w całym 2018 r. trendu wzrostu poziomu wpłat na NRS w stosunku do roku 2017 (o 8,3% w skali roku) – bardzo wysoki poziom wpłat z grudnia 2018 r. Wynosił on aż 23,5 mld zł, tj. był o blisko 2 mld zł wyższy niż w listopadzie 2018 r. Z tej kwoty aż 2,1 mld zł stanowiły przedpłaty, a z kolejnych 2 mld zł wpłat pozostały nadpłaty wymagające weryfikacji salda.

Pomimo tak korzystnego wskaźnika ściągальności łączny stan zadłużenia z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne na 31 grudnia 2018 r. zwiększył się o 6% w stosunku do stanu na 31 grudnia 2017 r. i wynosił 22 320 390 tys. zł, z tego za okres:

- do 31 grudnia 1998 r. – 418 037 tys. zł,
- od 1 stycznia 1999 r. – 21 902 353 tys. zł.

Przyrost zadłużeń jest konsekwencją obecnej sytuacji gospodarczej. Wraz z ogólnym wzrostem gospodarki następuje wzrost funduszu wynagrodzeń, a tym samym rośnie kwota składek do zapłaty.

Z uwagi na fakt, że występuje grupa płatników, która uchyla się od obowiązku dobrowolnej zapłaty składek, generowane są zaległości za rok bieżący przewyższające kwotę odzyskaną na poczet zaległości za lata ubiegłe. Wpływ na strukturę zaległości (w tym na wzrost zaległości za

2018 r.) ma również obowiązująca od 1 stycznia 2018 r. zasada, że wpłaty na NRS rozliczają się w pierwszej kolejności na pokrycie zaległości wraz z odsetkami za zwłokę. W praktyce na koncie płatnika dokonującego wpłaty w wysokości wynikającej z bieżąco składanej deklaracji rośnie zaległość za rok bieżący i to w wyższym stopniu niż pokrywa tą wpłatą zaległość z tytułu nieopłaconych składek. Jest to jednak skutek przejściowy.

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

### 3.2.2. Przymusowe dochodzenie należności

W 2018 r. ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne na łączną kwotę 4,5 mld zł. Kwota ta była wyższa o ponad 13% niż w 2017 r.

W wyniku działań egzekucyjnych (obejmujących działania organu egzekucyjnego oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji) odzyskano należności na ubezpieczenia społeczne na kwotę 1 425 599 tys. zł. Wysokość odzyskanych należności w ramach egzekucji była wyższa o 22% od należności odzyskanych w 2017 r. Ponadto nastąpił wzrost należności ściągniętych przez organ egzekucyjny za lata 2017–2018 (30%) i kształtował się na poziomie wyższym o blisko 3% w porównaniu do 2017 r.

**Tabela 1.** Wpływy na poczet należności z tytułu składek w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2017 i 2018

	2017 r.	2018 r.
	kwota w tys. zł	
Ogółem (w ramach egzekucji własnej, urzędów skarbowych, sądowej i postępowań upadłościowych)	1 172 539	1 425 599

### 3.2.3. Ulgi w spłacie należności

W 2018 r. ZUS udzielał pomocy w spłacie należności z tytułu składek, zawierając układy ratalne oraz odraczając terminy płatności składek. Zawarto 55 754 układów ratalnych na łączną kwotę 2 298 635 tys. zł, co stanowi wzrost liczby udzielonych ulg o 8% w stosunku do 2017 r. (w którym zawarto 51 394 układów ratalnych) oraz wzrost o 25% kwot objętych tym rodzajem ulgi (1 844 783 tys. zł w 2017 r.). Odroczono 3098 terminów płatności składek na kwotę 136 134 tys. zł, co stanowi wzrost liczby udzielonych ulg o 66% w stosunku do 2017 r. (w którym zawarto 1864 umów) oraz wzrost o 16% kwot objętych tym rodzajem ulgi (117 846 tys. zł w 2017 r.).

Istotny wzrost liczby układów ratalnych wynikał z następujących czynników:

- popularyzacji dobrowolnych form spłaty zadłużenia,
- uruchomienia w ZUS usługi doradców ds. ulg i umorzeń,

- obowiązku spłaty należności niepodlegających umorzeniu na podstawie ustawy z dnia 9 listopada 2012 r. o umorzeniu należności powstałych z tytułu nieopłaconych składek przez osoby prowadzące pozarolniczą działalność<sup>5</sup> (tzw. ustawa abolicyjna),
- wprowadzenia ww. zasad rozliczania wpłat.

### 3.2.4. Umorzenia należności

W 2018 r. ZUS umarzał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w całości lub w części. Wyjątek stanowiły należności z tytułu składek w części finansowanej przez ubezpieczonych, którzy nie byli płatnikami składek. Te należności nie podlegają umorzeniu zgodnie z art. 30 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych.

W 2018 r. ZUS nadal umarzał należności na podstawie ustawy abolicyjnej w związku ze spełnieniem warunków umorzenia.

**Tabela 2.** Kwoty umorzonych należności w latach 2017–2018

Podstawa umorzenia	2017 r.	2018 r.
	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	6 277	6 890
Odrębne akty prawne odrębne akty prawne w tym ustawa abolicyjna	61 561	29 050
<b>RAZEM</b>	<b>67 838</b>	<b>35 941</b>

W 2018 r. nastąpił spadek umarzanych kwot w stosunku do roku poprzedniego, szczególnie z uwagi na ograniczoną skalę należności umorzonych na podstawie przepisów ustawy abolicyjnej.

W 2018 r. do ZUS wpłynęło 2,3 tys. wniosków o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej, a w ramach postępowania abolicyjnego wydano 1,6 tys. decyzji określających warunki umorzenia oraz 0,6 tys. decyzji o odmowie wszczęcia postępowania.

W sprawie 221 wniosków o umorzenie należności na podstawie przepisów ustawy abolicyjnej, które wpłynęły do ZUS, umorzono postępowanie lub wnioski te pozostawiono bez rozpatrzenia. Wydano 3,7 tys. decyzji o umorzeniu należności na łączną kwotę 58 000 tys. zł, z czego należność główna wraz z dodatkową opłatą wyniosła 27 877 tys. zł, a odsetki za zwłokę wraz z opłatą prolongacyjną i kosztami upomnień to 30 123 tys. zł.

<sup>5</sup> Dz.U. z 2012 r. poz. 1551.

### **3.2.5. Przedawnienia należności**

W 2018 r. z powodu przedawnienia ZUS odpisał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę 716 760 tys. zł.

Główne przyczyny odpisywania należności przedawnionych były następujące:

- skrócenie okresu przedawnienia należności z 10 do 5 lat;
- konieczność odpisania należności przedawnionych, które nie zostały odzyskane w ramach postępowań upadłościowych i dla których w 2018 r. upływał okres przedawnienia;
- składane deklaracje korygujące za lata przedawnione albo zagrożone przedawnieniem, skutkujące koniecznością odpisania należności przedawnionych.

Odpisy na kontach nieaktywnych płatników stanowiły 84,2% ogółu przedawnionych należności odpisanych w 2018 r.

Aby przeciwdziałać przedawnieniu należności w 2018 r., kontynuowano działania takie jak:

- porządkowanie danych i rozliczenia na nieczynnych kontach płatników składek;
- obsługa kont w związku ze składanymi korektami dokumentów rozliczeniowych za okresy zaległe skutkujące m.in. przypisem składek za okresy przedawnione.

### **3.3. Kontrola płatników składek**

W 2018 r. przeprowadzono 58 944 kontrole płatników składek, w tym:

- 54 605 kontroli planowych, co stanowiło 92,64% wszystkich kontroli,
- 4339 kontroli doraźnych, co stanowiło 7,36% wszystkich kontroli.

Przeprowadzono również 1006 postępowań wyjaśniających.

Ujawniono nieprawidłowości w 36 992 kontrolach płatników składek, przy czym w 30 849 kontrolach ustalono łączną kwotę nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń w wysokości 381 075 885,89 zł.

W związku z kontrolą w 2018 r. wysłano 739 wniosków, zawiadomień i informacji do właściwych instytucji, w tym do: sądów i policji w sprawach o wykroczenia, do prokuratury, do oddziałów NFZ, PIP, urzędów skarbowych i urzędów pracy.

### **3.4. Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS**

W 2018 r. Zakład kontynuował prace nad rozwiązaniami służącymi systemowemu wykrywaniu nadużyć związanych z funduszami systemu ubezpieczeń społecznych i przeciwdziałaniu tym nadużyciom. Jest to wyraz troski o finanse publiczne, jak również promowanie przyzwoitych i uczciwych postaw społecznych.

Kierunek tych prac wytycza, powołany w 2017 r., Komitet ds. wykrywania nadużyć w systemie ubezpieczeń społecznych<sup>6</sup>. Najistotniejsze zadania realizowane w 2018 r. dotyczyły:

- wymiarowania skali i skutków finansowych kluczowych ryzyk nadużyć zewidencjonowanych w Rejestrze Ryzyk Nadużyć;
- wzmocnienia mechanizmów korygujących nienależnie wypłacone świadczenia lub nieuiszczone składki, w szczególności poprzez dopracowanie parametrów typowania spraw do kontroli i/lub pogłębionej weryfikacji; źródłem danych do ustalenia możliwości wystąpienia nieprawidłowości w realizacji obowiązków przez płatników składek są informacje zapisane na kontach płatników składek oraz ubezpieczonych; analizy dotyczą poszczególnych płatników składek, na przykład w aspekcie powiązań zatrudniania tych samych ubezpieczonych czy też rozliczania świadczeń w ciężar składek bez zewidencjonowanych zaświadczeń lekarskich;
- definiowania katalogu przesłanek, które uzasadniają podejrzenie nadużycia np. w zakresie wypłaty zasiłków, a w efekcie wskazują na konieczność podjęcia działań zapobiegających; w tym celu wykorzystano wiedzę o ustalanych na bieżąco nieprawidłowościach oraz zidentyfikowanych potencjalnych nadużyciach;
- opracowania koncepcji systemowego przeciwdziałania i wykrywania nadużyć z FUS;
- procedowanie do prokuratury spraw w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa;
- inicjowania zmian legislacyjnych uszczelniających system ubezpieczeń społecznych, a także przygotowania projektu zmian w zakresie prawa karnego w sprawach objętych statutową działalnością ZUS;
- przeglądu struktury organizacyjnej i jej wzmocnienia o wyspecjalizowane grupy ekspertów, powoływanych w celu wykrywania i przeciwdziałania nadużyciom;
- promowania wśród pracowników świadomości nt. potencjalnych nadużyć oraz budowania wiedzy w zakresie diagnozy takich zjawisk.

Ponadto w Zakładzie prowadzone są prace związane z przeglądem procedur oraz przepisów prawa karnego w zakresie przestępstw socjalnych i gospodarczych pod kątem możliwości poszerzenia zakresu uprawnień Zakładu w toku postępowania dowodowego i kontrolnego oraz przeciwdziałania wyłudzeniom świadczeń i unikania płacenia składek.

ZUS przeanalizował postępowania karne prowadzone i prawomocnie zakończone w latach 2015–2017. Uwagę skoncentrowano głównie na tych czynach bezprawnych, z którymi Zakład spotyka się najczęściej, tj. w szczególności oszustwa przy ubieganiu się o świadczenia z ubezpieczeń społecznych, fałszerstwa dokumentów, naruszanie praw pracowniczych z ubezpieczenia społecznego oraz niezgłaszanie do ubezpieczenia. Wymienione czyny występowały w różnych konfiguracjach kwalifikowanych, nierzadko kumulatywnie. W analizach pominięto te typy przestępstw, które incydentalnie pojawiają się w codziennym funkcjonowaniu i nie są związane ze statutową rolą Zakładu. Nie rodzą one bezpośredniej szkody dla funduszy ubezpieczeniowych.

---

<sup>6</sup> Zarządzenie nr 16 Prezesa ZUS z dnia 8 marca 2017 r.

W dniu 17 września 2018 r. Katedra Prawa Karnego Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu wraz z ZUS zorganizowała konferencję naukową związaną z odpowiedzialnością karną za czyny skierowane przeciwko interesom Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz niejednorodną praktyką ścigania niektórych przestępstw i wykroczeń popełnianych na szkodę ZUS. Podczas konferencji zwrócono uwagę na:

- słabszą prawnokarną ochronę interesów ZUS w stosunku do ochrony interesu finansowego skarbu państwa,
- penalizację zachowań związanych ze zgłoszeniem do ubezpieczeń społecznych,
- przestępstwo oszustwa na szkodę Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w art. 286 Kodeksu karnego,
- przestępstwo przywłaszczenia przez płatnika składek na ubezpieczenia społeczne.

### 3.5. Obsługa ubezpieczonych

W 2018 r. zrealizowano następujące zadania:

- wysłano 142 482 zawiadomień o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2018/2019,
- rozpatrzono 156 786 wnioski o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie,
- wydano 859 501 poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego, a także 800 327 poświadczeń dla celów dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego,
- wydano 63399 decyzji administracyjnych w sprawach spornych,
- wydano 1038 pisemnych interpretacji indywidualnych ZUS w trybie art. 34 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców<sup>7</sup>,
- wydano 2656 zaświadczeń o podleganiu polskiemu ustawodawstwu z zakresu zabezpieczenia społecznego dla osób zatrudnionych na statkach pływających pod banderą Norwegii (W/NOR),
- potwierdzono 605 710 zaświadczeń o ustawodawstwie właściwym (E101 i A1),
- potwierdzono 1456 zaświadczeń E104, S041 oraz formularzy wniosku o potwierdzenie zgłoszenia w Polsce do obowiązkowych ubezpieczeń społecznych po definitywnym opuszczeniu Szwajcarii dotyczących zsumowania okresów ubezpieczenia, zatrudnienia lub zamieszkania,
- zawarto 1372 porozumienia wyjątkowe z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych.

---

<sup>7</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 646 i 2212.

Ponadto Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2018 r. realizował następujące zadania:

- obsłużył wnioski:
  - o zbadanie prawidłowości składek wykazywanych za zleceniobiorców (do końca 2018 r. ZUS obsłużył 7963 takie wnioski),
  - o objęcie ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem (do końca 2018 r. tymi ubezpieczeniami objęto 25 079 osób);
- podzielił i wypłacił środki zapisane na subkontach na łączną kwotę 359 806 831,79 zł, z czego 348 745 557,13 zł stanowiły jednorazowe wypłaty środków z subkonta, natomiast 11 061 274,66 zł – jednorazowe wypłaty gwarantowane;
- wysłał 786 171 zawiadomień do ubezpieczonych, którzy nie zawarli umowy z otwartym funduszem emerytalnym o obowiązku złożenia pisemnego oświadczenia o stosunkach majątkowych między ubezpieczonym a jego współmałżonkiem oraz o tym, że mogą wskazać osoby uprawnione do otrzymania środków po ich śmierci;
- przynosił środki z OFE na subkonto w ZUS z zastosowaniem tzw. suwaka bezpieczeństwa; otwarte fundusze emerytalne przekazały na fundusz emerytalny FUS środki w wysokości 8 008 885 079,48 zł; w 2018 r. ZUS poinformował OFE o konieczności uruchomienia suwaka bezpieczeństwa dla 294 251 ubezpieczonych.

### 3.6. Obsługa świadczeniobiorców

#### 3.6.1. Świadczenia długoterminowe krajowe

W 2018 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych 7592,4 tys. osobom.

**Tabela 3.** Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2018 r.\*

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS (w tys.)
<b>Ogółem</b> z tego:	7 852,2
Emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w tzw. zbiegu z tytułów do ubezpieczeń)	5 863,8
Renty z tytułu niezdolności do pracy	753,1
Renty rodzinne	1 235,3

\* łącznie z tzw. zbiegowymi świadczeniami wypadkowymi MON, MSWiA 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 2018 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem:

- 831,1 tys. wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne, tj.:
  - 614,9 tys. wniosków pierwszorazowych o emerytury i renty (578,6 tys.), renty socjalne (16,4 tys.), świadczenia przedemerytalne (19,9 tys.);
  - 216,2 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS o przyznanie emerytury i renty (215,3 tys.) oraz renty socjalnej (0,9 tys.);
- 4120,4 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, z tego w zakresie:
  - emerytur i rent – 3881,7 tys.,
  - rent socjalnych – 183,9 tys.,
  - zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 54,8 tys.;
- 100,7 tys. wniosków o pozostałe świadczenia, z tego:
  - 99,5 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych,
    - 1,0 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC,
  - 0,22 tys. wniosków o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych,
  - 0,01 tys. wniosków o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych.

W porównaniu do 2017 r. wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS było mniej o 216,7 tys., tj. o 20,7%.

Wniosków, które wymagały decyzji zamiennych, było o 225,2 tys., tj. 5,8%, więcej niż w 2017 r. W poszczególnych grupach wniosków tendencja kształtowała się następująco: odnotowano wzrost wpływu wniosków w zakresie emerytur i rent (o 195 tys., tj. o 5,3%) oraz rent socjalnych (o 46,2 tys., tj. o 33,6%), natomiast wniosków w zakresie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych było mniej o 16 tys., tj. o 22,6%.

W porównaniu do 2017 r. wniosków w sprawie tych świadczeń było mniej o 3,7 tys., tj. 3,5%.

W 2018 r. zrealizowano 1 232,9 tys. spraw z urzędu, w tym 28,4 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do 2017 r. tego typu spraw było mniej o 136,8 tys., tj. o 10%. Natomiast emerytur przyznanych z urzędu było mniej o 36,3 tys., tj. o 56,1%.

W 2018 r. wydano łącznie 886,7 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych, w tym decyzji przyznających 778,1 tys. i decyzji odmownych 108,6 tys.

**Tabela 4.** Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń wydanych na wniosek pierwszorzadowy

Decyzje wydane w sprawie	Ogółem (w tys.)	Przyznające prawo (w tys.)
Emerytur	678,7	622,0
Rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	74,9	44,2
Rent rodzinnych (bez rent wypadkowych)	91,3	83,4
Rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych	4,9	2,5
Rent rodzinnych wypadkowych	1,0	0,5
Rent socjalnych	15,6	8,9
Świadczeń przedemerytalnych	20,3	16,6

W stosunku do 2017 r. nastąpił spadek liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorzadowych o 175 tys., tj. o 16,5%.

W 2018 r. załatwiono ogółem 4 032,1 tys. wniosków wymagających decyzji zamiennych, w tym w sprawach:

- emerytur i rent – 3 801,2 tys.;
- rent socjalnych – 177,1 tys.;
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 53,8 tys.

Osób, którym przyznano w 2018 r. świadczenie po raz pierwszy i zaczęto je wypłacać, było 397,5 tys., w tym: emerytury przyznano 354,6 tys. osób, renty z tytułu niezdolności do pracy – 42,9 tys. osób. W porównaniu do 2017 r. zmniejszyła się liczba świadczeń emerytalnych przyznanych i wypłaconych po raz pierwszy o 65,2 tys., tj. o 14,1%.

W 2018 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych również:

- przyznał 103,4 tys. okresowych emerytur kapitałowych, tj. o 10,9 tys. mniej niż w 2017 r., (9,5%); emerytury te wypłacane są osobom z ustalonym prawem do emerytury z FUS;
- ustalił prawo do emerytury pomostowej dla 7,9 tys. osób (w 2018 r. do ZUS wpłynęło 23,3 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia);
- ustalił prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla 4,2 tys. osób (w 2018 r. do ZUS wpłynęło 7,3 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia);
- potrącał co miesiąc ze świadczeń m.in. sumy egzekwowane na mocy tytułów wykonawczych i z tytułu odpłatności za pobyt w domach pomocy społecznej;

- odliczał zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych z kwot emerytur, rent, zasiłków i świadczeń przedemerytalnych, rent socjalnych oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne;
- przyznał i wypłacał 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, świadczenie pieniężne dla osób deportowanych do pracy przymusowej, ekwiwalent węglowy dla emerytów i rencistów – byłych pracowników kolejowych, górników oraz pracowników przedsiębiorstw robót górniczych;
- zrefundował składki na obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC) i składki na dobrowolne ubezpieczenia auto casco (AC) inwalidom wojennym i wojskowym posiadającym samochód;
- ustalił kapitał początkowy dla ubezpieczonych urodzonych po 31 grudnia 1948 r. oraz przed 1 stycznia 1949 r., zgłaszających wnioski o obliczenie emerytury według nowych zasad (na podstawie art. 55 i 55a ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych<sup>8</sup>); w 2018 r. zarejestrowano 742,2 tys. wniosków w sprawie kapitału początkowego, w tym: 202,1 tys. – spraw pierwszorazowych, 540,1 tys. – spraw wymagających wydania ponownych decyzji; w stosunku do 2017 r. zmniejszyła się liczba zarejestrowanych wniosków o kapitał początkowy o 255,5 tys. (o 25,6%), a także liczba wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 212,1 tys. (22,6%).

W 2018 r. Prezes ZUS podjął decyzję o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym ok. 3,6 tys. osób, w tym:

- 1,68 tys. decyzji pozytywnych, w tym w sprawie świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia 857 osobom;
- 1,92 tys. decyzji negatywnych.

### **3.6.2. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych**

W 2018 r. w następujących oddziałach ZUS były wyznaczone przez Prezesa ZUS komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM): w Bydgoszczy, Elblągu, Gdańsku, Lublinie, I Oddziale ZUS w Łodzi, Nowym Sączu, Opolu, Szczecinie, Tarnowie, Toruniu, Wałbrzychu, I Oddziale ZUS w Warszawie i Rzeszowie.

Wydziały RUM kontynuowały realizację spraw emerytalno-rentowych osób posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EFTA i innych państwach umownych i prowadziły postępowania międzynarodowe we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi.

---

<sup>8</sup> Dz.U. z 2017 r. poz. 1383, z późn. zm.

W 2018 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały 164,5 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń wspólnotowych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, z tego:

- 148,5 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:
  - 96,6 tys. wniosków od osób mieszkających w Polsce,
  - 41,1 tys. wniosków od osób mieszkających w państwach członkowskich UE/EFTA, głównie w Niemczech (17,7 tys.), Austrii (4,2 tys.), Wielkiej Brytanii (3,9 tys.), Francji (2,9 tys.) i Szwecji (2,0 tys.),
  - 10,8 tys. wniosków od osób mieszkających w państwach, z którymi łączą Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EFTA oraz pozostałych państwach, głównie w USA (5,5 tys. wniosków), Kanadzie (3,9 tys. wniosków) i Australii (1,1 tys. wniosków),
- 16 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób mieszkających w Polsce – mających staż ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EFTA; głównie w Niemczech (4,6 tys.) i Czechach (2,2 tys.) oraz mających staż ubezpieczenia w państwach poza UE/EFTA, z którymi łączą Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym, głównie w USA (0,8 tys.).

W 2018 r. najwięcej wniosków o świadczenia realizowane na podstawie umów międzynarodowych otrzymały oddziały w: Opolu (43,9 tys., tj. 26,7% wszystkich wniosków), Warszawie (I Oddział; 41,9 tys., tj. 25,5% wszystkich wniosków) i Nowym Sączu (22,2 tys. tj. 13,5% wszystkich wniosków).

Wszystkie jednostki RUM wydały 141,5 tys. decyzji dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (pierwszorazowych i zamiennych). Najwięcej decyzji wydały oddziały w Opolu (37,7 tys. decyzji, tj. 27% wszystkich wydanych decyzji) i Warszawie (I Oddział; 36,3 tys. decyzji, tj. 26% wszystkich wydanych decyzji). W porównaniu do 2017 r. liczba wydanych decyzji pierwszorazowych i zamiennych dotyczących polskich emerytur i rent wzrosła o 20%.

Ponadto jednostki te wykonywały następujące zadania:

- wypłacały polskie emerytury i renty podlegające koordynacji osobom mieszkającym w Polsce (uprawnionym równocześnie do świadczeń zagranicznych z państw członkowskich UE/EFTA i innych państw umownych) – było to średnio 123,2 tys. osób miesięcznie, a zsumowana kwota świadczeń wynosiła średnio 2 538 776,6 tys. zł miesięcznie;
- wypłacały polskie emerytury i renty osobom mieszkającym za granicą w państwach członkowskich UE/EFTA oraz państwach umownych spoza UE/EFTA, z którymi łączą Polskę umowy dwustronne – głównie w Niemczech (19,7 tys. wypłat), Australii (6,1 tys. wypłat), USA (5,6 tys. wypłat), Francji (4,6 tys. wypłat), Kanadzie (5,5 tys. wypłat), Szwecji (3,4 tys. wypłat), Austrii (3,4 tys. wypłat), Republice Czeskiej (2,6 tys. wypłat) i Wielkiej Brytanii (1,6 tys. wypłat) – na łączną kwotę 837 551,4 tys. zł, średnio co miesiąc było to 60,7 tys. osób;

- wypłacały z FUS uzupełnienia do świadczeń przyznanych wcześniej niektórym zagranicznym rencistom mieszkającym w Polsce, otrzymującym świadczenia zagraniczne w kwotach niższych od kwoty najniższej emerytury albo renty obowiązujących w Polsce; dotyczyło to 32 osób uprawnionych do świadczeń, które przyznały instytucje ubezpieczeniowe z byłego ZSRR, byłej Jugosławii i byłej Czechosłowacji;
- wypłaciły zasiłki pogrzebowe w wysokości 11 571,1 tys. zł (po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin) realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 2,9 tys. decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych;
- wypłaciły polskie emerytury i renty, renty z tytułu niezdolności do pracy i renty rodzinne na podstawie ustawy kombatanckiej na kwotę 4 782,9 tys. zł – średnio co miesiąc było to 187 osób mieszkających w Polsce – oraz na kwotę 2 587,2 tys. zł – średnio co miesiąc były to 129 osób mieszkających za granicą;
- wypłaciły kwartalnie 92 świadczenia specjalne łącznie na kwotę 287,9 tys. zł dla polskich kombatantów i osób represjonowanych (realizowane na podstawie decyzji Prezesa Rady Ministrów RP); świadczenia te, finansowane z budżetu państwa, przekazywane są osobom uprawnionym przez I Oddział ZUS w Warszawie za pośrednictwem Ministerstwa Spraw Zagranicznych i placówek konsularnych RP w państwach zamieszkania polskich kombatantów; kwartalna wysokość świadczeń specjalnych wynosi 24% kwoty bazowej;
- obsłużyły 265 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 102 516 klientom ZUS informacji w sprawach świadczeń międzynarodowych – bezpośrednio lub telefonicznie.

Dodatkowo I Oddział ZUS w Warszawie pośredniczył w przekazywaniu miesięcznie średnio 240 świadczeń zagranicznych osobom mieszkającym w Polsce, emitując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach.

### **3.6.3. Świadczenia krótkoterminowe**

W 2018 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

- wydały łącznie 345,8 tys. decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym; w porównaniu do 2017 r. nastąpił spadek o 5,3 tys. spraw (351,1 tys. w 2017 r.);
- wypłaciły 6 045,7 tys. zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę 9 325 672,1 tys. zł. W porównaniu do 2017 r. nastąpił spadek liczby wypłat o 353 tys., tj. o 5,52%.

**Tabela 5.** Liczba wypłaconych zasiłków w 2018 r.

Wyszczególnienie		Liczba wypłat w 2017 r. (w tys. zł)	Liczba wypłat w 2018 r. (w tys. zł)	Wzrost/spadek w stosunku do 2017 r. (w %)
Liczba wypłat zasiłków ogółem z tego:		6 398,7	6 045,7	-5,52
z ubezpieczenia chorobowego	razem	5 977,7	5 622,1	-5,95
	zasiłek chorobowy	3 283,9	2 926	-10,90
	zasiłek macierzyński	1 930,4	1 947,4	0,88
	zasiłek opiekuńczy	275,6	281	1,95
	świadczenie rehabilitacyjne	487,9	467,7	-4,15
z ubezpieczenia wypadkowego	razem	94,4	86,6	-8,26
	zasiłek chorobowy	65,6	59,1	9,91
	świadczenie rehabilitacyjne	28,8	27,5	-4,51
Zasiłki pogrzebowe		326,5	337	3,22

- wydały 15,8 tys. decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku za 91,9 tys. dni na kwotę 6 349,9 tys. zł – jest to wynik kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, które przeprowadzają lekarze orzecznicy ZUS;
- przeprowadziły kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 144,8 tys. osób; w wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku 16,9 tys. osób na kwotę ok. 24 882,5 tys. zł za 276,6 tys. dni – kontrolą objęci byli zarówno ubezpieczeni i świadczeniobiorcy, którym zasiłki wypłaca ZUS, jak również ubezpieczeni, którym zasiłki wypłacają płatnicy składek zgłaszający do ubezpieczenia chorobowego powyżej 20 ubezpieczonych;
- obniżyły o 25% wysokość 51,4 tys. zasiłków chorobowych za 211,3 tys. dni na kwotę 3445,8 tys. zł oraz 1,3 tys. zasiłków opiekuńczych za 4 tys. dni na kwotę 75,7 tys. zł – ponieważ nie dostarczono zwolnień lekarskich w ciągu 7 dni od daty ich otrzymania (nie dotyczy e-ZLA), czego wymagały przepisy;
- przekazały do 1 246,3 tys. świadczeniobiorców informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2017 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych;

- wydały 304,4 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 253,4 tys. decyzji przyznających świadczenie; w porównaniu do 2017 r. nastąpił spadek liczby wydanych decyzji o 9,5 tys., tj. o 3,03%;
- wspierały płatników składek w realizacji wypłat świadczeń, wydając decyzje w sprawie prawa do świadczeń i ich wysokości; udzielały wyjaśnień w tym zakresie oraz prowadziły szkolenia dla pracowników realizujących u płatników składek zadania z tym związane;
- sporządziły i przekazały do KSI ZUS 1 021,7 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUA, ZIUA i dokumentów wyrejestrowujących ZWUA oraz 3 235,2 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących RCA i RSA, które dotyczyły osób pobierających zasiłki macierzyńskie albo zasiłki w wysokości zasiłków macierzyńskich wypłacone bezpośrednio przez ZUS oraz naliczania składek na ubezpieczenia za te osoby; w 2018 r. w porównaniu do 2017 r. wystawiono o 24 tys., tj. 2,41%, więcej dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 56,5 tys., tj. 1,78% więcej dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących.

Ponadto komórki zasiłków, realizując przepisy rozporządzeń unijnych, wykonywały zadania instytucji właściwej w zakresie świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. Na podstawie wniosków o świadczenia, które przysługiwały według ustawodawstwa innych państw członkowskich UE, w 2018 r. wystawiono 14,5 tys. formularzy E001, E104, E115, E116, E117, E118, E124 i E125. W porównaniu do 2017 r. (w którym wystawiono 13,4 tys. formularzy) nastąpił wzrost liczby wydanych formularzy o 0,9 tys.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował również zadania instytucji łącznikowej w zakresie koordynacji świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz w zakresie zasiłków pogrzebowych. Zrealizowano 280 spraw związanych z wnioskami o świadczenia przysługujące z ustawodawstwa innych państw członkowskich, rozliczeniem z instytucjami innych państw członkowskich kosztów badań lekarskich i wyjaśnieniami w sprawie stosowania przepisów o koordynacji oraz opiniowano projekty przepisów prawnych Unii Europejskiej.

### **3.7. Realizacja ustawy obniżającej wiek emerytalny**

W 2018 r. Zakład rozpatrzył prawie 418 tys. wniosków o emeryturę zgłoszonych na podstawie ustawy obniżającej wiek emerytalny<sup>9</sup>.

Najwięcej wniosków o emeryturę zgłoszonych na podstawie ustawy obniżającej wiek emerytalny wpłynęło w III kwartale 2018 r., tj. prawie 160 tys., a najmniej w II kwartale, tj. ponad 57 tys.

Przez cały 2018 r. wydano 400,6 tys. decyzji w sprawie emerytury, które dotyczyły 2018 r., tj. 96% wielkości wpływu.

Biorąc pod uwagę aspekt aktywności zawodowej w ogólnej liczbie złożonych wniosków odnotowano:

- 48% wniosków złożonych przez osoby aktywne zawodowo,

---

<sup>9</sup> Ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2017 r. poz. 38).

- 24% wniosków złożonych przez osoby pobierające świadczenie z ZUS,
- 5% wniosków złożonych przez osoby zarejestrowane w urzędach pracy,
- 1% wniosków złożonych przez osoby zarejestrowane w ośrodkach pomocy społecznej,
- 7% wniosków złożonych przez osoby z innym niż ww. wymienione tytuły ubezpieczenia,
- 15% wniosków złożonych przez osoby, które nie miały żadnego tytułu ubezpieczenia.

W ogólnej liczbie wydanych decyzji w sprawach o przyznanie emerytury z ustawy obniżającej wiek emerytalny 58% dotyczyło kobiet, natomiast 42% mężczyzn.

Zdecydowana większość decyzji (74,5%) powoduje wypłatę świadczenia. Pozostałe przypadki dotyczą przede wszystkim zawieszenia wypłaty świadczenia z powodu kontynuowania zatrudnienia lub na wniosek zainteresowanych – stanowią one 19,5% wydanych decyzji. Kolejna grupa (6%) to decyzje niewypłatowe z powodu zbiegu prawa do emerytury z innym świadczeniem wypłacanym przez ZUS lub inny organ rentowy, które jest dla wnioskodawcy korzystniejsze, oraz decyzje odmowne z powodu nieosiągnięcia wieku emerytalnego przez wnioskodawcę lub nieposiadania żadnego okresu ubezpieczenia.

Podstawowym sposobem wypłaty przyznanego świadczenia jest przelew na rachunek bankowy świadczeniobiorcy – 73%. Ponad 25% świadczeń jest wypłacane przekazem pocztowym. W 2018 r. średnia wysokość emerytury niezależnie od płci wynosiła 2080,14 zł (wzrost w porównaniu do 2017 r. o 0,5%), dla kobiet – 1625,79 zł (wzrost w porównaniu do 2017 r. o 1%), natomiast dla mężczyzn – 2633,80 zł (spadek w porównaniu do 2017 r. o 1,4%). Średnia wysokość emerytury mężczyzn w 2018 r. była wyższa o 62% od emerytury kobiet.

Ponadto Zakład nadal udostępnia klientom usługę doradcy emerytalnego. Doradcy pomagają klientom w podjęciu decyzji o przejściu na emeryturę, wyjaśniają zasady przyznawania świadczeń emerytalnych, tłumaczą, od czego zależy wysokość emerytury, a także obliczają (przy pomocy kalkulatora emerytalnego) wysokość prognozowanego dla konkretnej osoby świadczenia. Klient, mając do dyspozycji informacje pozyskane od doradców oraz wyliczenie prognozowanej kwoty emerytury z kalkulatora emerytalnego, sam może zdecydować, kiedy przejść na emeryturę. Usługa doradcy nadal cieszy się bardzo dużym zainteresowaniem klientów. Od lipca 2017 r. do końca grudnia 2018 r. doradcy emerytalni obsłużyli ponad 3,3 mln klientów, dla których wykonali blisko 1,3 mln obliczeń w kalkulatorze emerytalnym. W 2018 r. z usługi doradcy skorzystało ponad 2,1 mln klientów. W tym okresie doradcy wykonali dla klientów ponad 680 tys. obliczeń w kalkulatorze emerytalnym, w tym ponad 10 tys. obliczeń prognozowanych kwot emerytur pomostowych.

W listopadzie 2018 r. zaktualizowano parametry w kalkulatorze emerytalnym, które uwzględniają:

- aktualne dane oraz wskaźniki waloryzacji składek;
- nowe założenia makroekonomiczne Ministerstwa Finansów (MF);
- uaktualnione prognozowane wskaźniki waloryzacji składek zapisanych na kontach i subkontach (zmiana wyniku m.in. z nowych założeń makroekonomicznych MF);



- zmienione tablice prognozowanego średniego dalszego trwania życia na podstawie prognozy demograficznej Eurostatu opublikowanej w 2018 r. (poprzednio były one wyliczane na podstawie prognozy demograficznej Eurostatu opublikowanej w 2017 r.).

Zainteresowaniem klientów cieszy się również możliwość wykonania obliczeń prognozy emerytury na PUE ZUS oraz na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl). Klienci w 2018 r. wykonali ponad 930 tys. obliczeń prognozy emerytury na PUE oraz ponad 190 tys. na stronie internetowej ZUS. Klienci korzystali także z możliwości wyliczenia prognozowanej kwoty emerytury u konsultantów Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) – ponad 18 tys. obliczeń.

### **3.8. Akcje masowe**

#### **3.8.1. Realizacja ustawowego obowiązku informowania o stanie konta w ZUS**

W 2018 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przekazał 18 627 843 ubezpieczonym urodzonym po 31 grudnia 1948 r. informację o stanie konta ubezpieczonego według stanu na 31 grudnia 2017 r.

Dodatkowo ubezpieczonym przekazano list Prezesa ZUS oraz komentarz wyjaśniający w przystępny sposób treści zawarte w informacji. Stanowił on jasną wskazówkę, jak czytać poszczególne kwoty i co się w nich zawiera.

Wysyłkę informacji zakończono 13 sierpnia 2018r., tj. 18 dni przed terminem wyznaczonym przez ustawę o systemie ubezpieczeń społecznych.

ZUS nie przesyła informacji o stanie konta ubezpieczonego osobom, które utworzyły profil na Platformie Usług Elektronicznych ZUS<sup>10</sup>. Dla tej grupy ubezpieczonych wygenerował na PUE 2 083 532 informacji.

#### **3.8.2. Rozliczenie podatku dochodowego**

W 2018 r. oddziały ZUS sporządziły i przekazały podatnikom roczne wyliczenie podatku oraz imienną informację o wysokości osiągniętego dochodu i pobranej zaliczce na podatek dochodowy od osób fizycznych w 2017 r., z tytułu wypłaty:

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

---

<sup>10</sup> Zgodnie ze zmianą wprowadzoną ustawą z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych (Dz.U. z 2013 r. poz. 1717).

Deklaracje PIT-8C i PIT-11 przekazano do Ministerstwa Finansów, jak w roku ubiegłym, na Uniwersalną Bramkę Danych. Natomiast formularze PIT-40A/11A przesłano poprzez Kanał Masowy dla Organów Rentowych.

Wysyłka deklaracji podatkowych za 2017 r. do świadczeniobiorców odbywała się od 20 stycznia do 15 lutego 2018 r. i zakończyła się przed upływem terminu ustawowego.

Do świadczeniobiorców wysłano 9 476 676 deklaracji PIT, w tym 8 223 859 deklaracji PIT z tytułu wypłaty świadczeń emerytalno-rentowych.

### **3.8.3. Waloryzacja świadczeń i podwyższenie kwot najniższych świadczeń**

Od 1 marca 2018 r. ZUS przeprowadził waloryzację świadczeń dla 8,1 mln osób (łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych), w tym:

- emerytury i renty wypłacane przez ZUS – 5,7 mln emerytów i rencistów;
- renty z tytułu niezdolności do pracy (bez inwalidów wojennych i wojskowych) – 0,8 mln osób;
- okresowe emerytury kapitałowe wraz z emeryturą lub rentą rodzinną – 0,2 mln osób;
- emerytury bądź renty z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym – 0,07 mln osób;
- renty rodzinne – 1,2 mln osób;
- renty inwalidów wojennych i wojskowych – 0,05 mln osób;
- emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne – 0,03 mln osób,
- świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – 0,1 mln osób,
- rent socjalnych – 0,3 mln osób.

W ramach waloryzacji podwyższono również dodatki do emerytur i rent.

Od 1 marca 2018 r. zostały podwyższone kwoty najniższych emerytur i rent:

- emerytura, renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy oraz renta rodzinna o 29,80 zł – z 1000 zł do 1029,80 zł;
- renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy o 22,35 zł – z 750 zł do 772,35 zł.

Kwoty najniższych rent przysługujących na podstawie ustawy o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych stanowią 120% kwot ww. najniższych świadczeń; wzrosły one:

- renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową oraz renta rodzinna wypadkowa o 35,76 zł – z 1200 zł do 1235,76 zł;
- renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową o 26,82 zł – z 900 zł do 926,82 zł.

Po waloryzacji emerytury i renty w najniższej wysokości otrzymuje 576,0 tys. osób, w tym 24,1 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym.

W wyniku waloryzacji emerytury i renty (łącznie z dodatkami pielęgnacyjnymi i dla sierot zupełnych) wypłacane przez ZUS wzrosły średnio miesięcznie o 61,36 zł na osobę, z tego: emerytury o 64,52 zł, renty z tytułu niezdolności do pracy o 46,94 zł, renty rodzinne o 56,35 zł.

Miesięczny skutek podwyżek świadczeń wypłacanych przez ZUS wyniósł:

- z tytułu waloryzacji emerytur i rent (łącznie z rentami inwalidów wojennych i wojskowych, okresowymi emeryturami kapitałowymi, emeryturami pomostowymi i nauczycielskimi świadczeniami kompensacyjnymi) – 455,4 mln zł,
- z tytułu waloryzacji świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – 3,5 mln zł,
- z tytułu waloryzacji rent socjalnych – 7,0 mln zł.

Łączny miesięczny skutek waloryzacji świadczeń wypłacanych przez ZUS (emerytur i rent łącznie z okresowymi emeryturami kapitałowymi, emerytur pomostowych, nauczycielskich świadczeń kompensacyjnych, świadczeń i zasiłków przedemerytalnych oraz rent socjalnych) z uwzględnieniem waloryzacji dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych wyniósł 486,5 mln zł.

Miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych wyniósł 469,7 mln zł.

### **3.8.4. Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu**

W 2018 r. rozliczono emerytury i renty zawieszono lub obniżono w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2017 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2017/2018. Przeciętna miesięczna liczba świadczeń zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodu to 4,9 tys.

### **3.9. Orzecznictwo lekarskie**

W 2018 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1 082,2 tys. orzeczeń (o 1,1% mniej niż w 2017 r.), w tym:

- 237,6 tys. (21,9%) dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy;
- 208,6 tys. (19,3%) dotyczyło ustalenia uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego;
- 351,4 tys. (32,5%) orzeczeń wydano w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich; w 13,6 tys. przypadków (3,9%) lekarz orzecznik wystawił zaświadczenie, w którym ustalił wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy;
- 284,6 tys. (26,3%) orzeczeń wydano w sprawach dotyczących m.in. 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 dwustronnej, a także spraw pozaubezpieczeniowych.

Lekarze orzecznicy wydali łącznie 102,3 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (wzrost o 1,2% w porównaniu z 2017 r.).

Komisje lekarskie ZUS wydały w 2018 r. łącznie 65,3 tys. orzeczeń (o 3,2% więcej niż w 2017 r.), z czego 50,5 tys. orzeczeń (tj. 77,3%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w 2017 r. odsetek ten wynosił 77,4%).

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 17,9 tys. odwołań (o 6,3% mniej niż w 2017 r.).

Sądy wydały 19,3 tys. wyroków (o 17,8% mniej niż w 2017 r.). W 5,5 tys. przypadków uwzględniły odwołanie ubezpieczonego, co stanowi 28,4% wyroków wydanych w tych sprawach w 2018 r. (dla porównania w 2017 r. odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 28%).

W centrali w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa lekarskiego rozpatrzono 7,4 tys. spraw (o 16,9% mniej niż w 2017 r.).

### **3.10. Prewencja rentowa i wypadkowa**

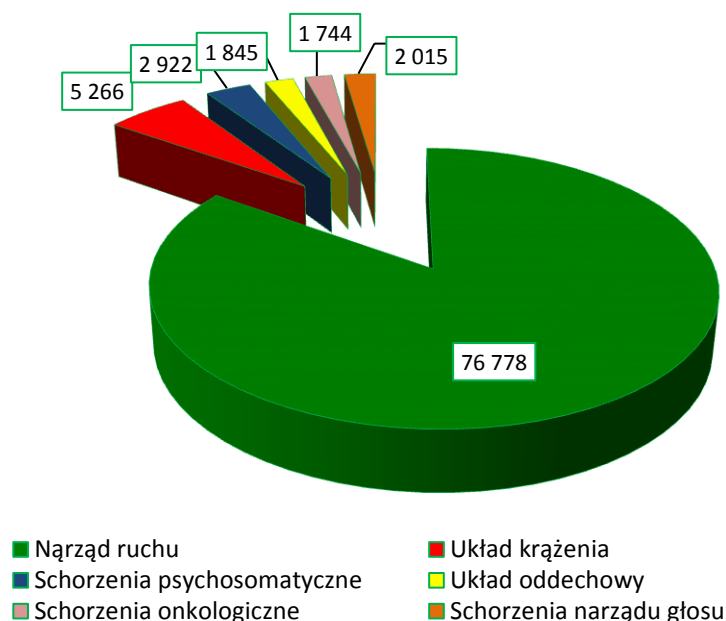
#### **3.10.1. Prewencja rentowa**

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2018 r. zaplanowano kwotę w wysokości 216 440 tys. zł, tj. o 7 690 tys. zł więcej niż w 2017 r. Wydatki wyniosły 201 425 tys. zł, podczas gdy w 2017 r. – 193 199 tys. zł.

W 2018 r. rehabilitację leczniczą ukończyło 90 570 osób, co stanowi 102% liczby osób w porównaniu do 2017 r.

Analogicznie jak w 2017 r. rehabilitację prowadzono w systemie stacjonarnym i ambulatoryjnym w następujących grupach schorzeń: narządu ruchu, głosu, układu krążenia, układu oddechowego, psychosomatycznych i onkologicznych – po leczeniu nowotworu gruczołu piersiowego.

**Wykres 6.** Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2018 r. w podziale na schorzenia



W marcu 2018 r. zakończono pilotaż wczesnej rehabilitacji leczniczej w trybie stacjonarnym dla osób, które podczas wypadku, w szczególności wypadku przy pracy, doznały urazu narządu ruchu. Był on realizowany w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym im. prof. Adama Grucy w Otwocku.

Pilotaż wykazał potrzebę wprowadzenia na stałe programu wczesnej rehabilitacji powypadkowej do profili rehabilitacji prowadzonych w ramach prewencji rentowej ZUS. Dlatego zostały przygotowane wymagania dla ośrodków świadczących takie usługi. W listopadzie 2018 r., po przeprowadzeniu postępowania konkursowego, uruchomiono rehabilitację leczniczą w tym profilu schorzeń.

Aby utrzymać wysoką jakość usług rehabilitacyjnych, zgodną z określonymi przez ZUS wymaganiami, przeprowadzono łącznie 88 kontroli umów, które zawarto z ośrodkami świadczącymi usługi rehabilitacyjne. Ponadto w 2018 r. przeprowadzono 54 kontrole ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi na świadczenie usług rehabilitacji leczniczej.

W 2018 r. ZUS kontynuował propagowanie rehabilitacji leczniczej poprzez m.in.: publikacje w prasie kobiecej i w tygodnikach wchodzących w skład porozumienia „Tygodnik Lokalny TL” oraz dofinansowanie 13 przedsięwzięć naukowych. Umożliwiło to upowszechnianie informacji o prowadzonym przez ZUS programie rehabilitacji leczniczej i pozyskanie wiedzy o najnowszych osiągnięciach medycyny.

### 3.10.2. Prewencja wypadkowa

W 2018 r. zwiększyła się kwota wydatków poniesionych przez ZUS na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej. W 2017 r. było to 61 464 tys. zł, natomiast w 2018 – 180 935 tys. zł. Tym samym kwota wydatków w 2018 r. wzrosła o prawie 120 mln zł i stanowi 294% w porównaniu do 2017 r.

Wzrost wydatków na prewencję wypadkową wynikał stąd, że należało umożliwić przyznanie dofinansowania wszystkim wnioskodawcom, których wnioski nie zostały rozpatrzone do końca 2017 r.

Tak jak w ubiegłym roku ZUS realizował zadania z zakresu prewencji wypadkowej w następujący sposób:

- dofinansowywał działania płatników składek wspomagające utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej;
- zamawiał analizy przyczyn i skutków wypadków przy pracy, a zwłaszcza wypadków śmiertelnych, ciężkich i zbiorowych oraz chorób zawodowych;
- upowszechniał wiedzę o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz o sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom;
- wykorzystywał prace naukowo-badawcze, które pomagają wyeliminować lub ograniczyć przyczyny wypadków przy pracy i chorób zawodowych.

Od 2013 r. do końca 2018 r. wpłynęło łącznie 12 528 wniosków o dofinansowanie działań mających utrzymać zdolność do pracy przez cały okres aktywności zawodowej. W 2018 r. do ZUS wpłynęło 2080 takich wniosków, podczas gdy w 2017 r. – 532 takie wnioski. Tym samym nastąpił wzrost o 391% w stosunku do roku 2017 r.

Po ocenie merytorycznej wniosków w 2018 r. podpisano 2553 umów, co stanowi 213% w stosunku do 2017 r., kiedy to podpisano 1197 umów. W 2018 r. wypłacono dofinansowanie dla 2481 wnioskodawców, co stanowi 555% w porównaniu do 2017 r., gdy wypłacono dofinansowanie 447 wnioskodawcom.

Kontynuowano upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz promowano właściwe podejście do zagadnień bezpieczeństwa w miejscu pracy. Zorganizowano ponad 1250 szkoleń i seminariów, przede wszystkim dla pracodawców. W szkoleniach tych uczestniczyło 31 114 osób. Szkolenia pozwoliły uczestnikom uzyskać wiedzę na temat czynników, które mogą powodować zagrożenia dla bezpieczeństwa i zdrowia pracowników podczas wykonywania pracy oraz umożliwiły poznanie przepisów dotyczących zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

ZUS dofinansował 6 przedsięwzięć naukowych. Upowszechniał także informacje o prewencji wypadkowej, w tym o programie dofinansowania działań płatników składek.

Ponadto w 2018 r. ZUS zamówił:

- druk i dystrybucję poradnika „W pierwszej pracy”, który przekazywano odbiorcom m.in. podczas szkoleń z zakresu bezpieczeństwa w miejscu pracy,
- opracowanie katalogu dobrych praktyk w zakresie zaopatrzenia, doboru oraz stosowania półmasek w górnictwie podziemnym,

- scenariusz, na podstawie którego wykonany zostanie film szkoleniowy dotyczący bezpiecznego wykonywania prac przy instalacjach i urządzeniach elektrycznych w górnictwie pt. „Wypadki związane z elektrycznością – dlaczego z własnego wyboru pracownika?”.

W październiku 2018 r. w Sejmie odbyły się uroczyste obchody jubileuszu 65-lecia służby BHP oraz 25-lecia Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Pracowników Służby Bezpieczeństwa i Higieny Pracy. Wydarzenia były okazją do wręczenia podziękowań za szczególne zasługi i zaangażowanie w zakresie bezpieczeństwa i ochrony pracy. Wśród wyróżnionych instytucji był także Zakład Ubezpieczeń Społecznych, który otrzymał okolicznościową statuetkę Zarządu Głównego OSPS BHP jako symbol podziękowania za długoletnią współpracę.

W 2018 r. zrealizowany został również II etap pracy naukowo-badawczej pt. „Opracowanie modelu przywracania zdolności do pracy pracownikom po wypadkach przy pracy”. Wykonawcą był Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy (CIOP-PIB). Praca ta jest powiązana z prowadzonym przez Zakład pilotażem programu rehabilitacji w schorzeniach narządu ruchu we wczesnych stanach po wypadkach. Opracowanie modelu przywracania zdolności do pracy obejmowało:

- kompleksową ocenę sprawności psychofizycznej pracownika poszkodowanego w wypadku;
- ocenę stanowiska pracy oraz opracowanie wytycznych do ewentualnej jego adaptacji pod kątem zapewnienia możliwości powrotu na nie pracownika po wypadku;
- identyfikację przyczyn wypadków przy pracy.

W ramach ww. pracy naukowo-badawczej zostały opracowane następujące pomoce:

- poradnik zawierający model przywracania zdolności do pracy pracownikom po wypadkach i przykłady dostosowań stanowisk pracy,
- materiały szkoleniowe na temat modelu przywracania zdolności do pracy pracownikom po wypadkach przy pracy,
- materiały informacyjne nt. przyczyn wypadków i rozwiązań umożliwiających ich wyeliminowanie.

Zakład w 2018 r. podpisał też umowę na wykonanie opracowania analitycznego dotyczącego przyczyn i skutków wypadków przy pracy w latach 2015–2017. Położono nacisk na obszary (rodzaje przedsiębiorstw, zawody, czynności wykonywane na stanowiskach pracy), w których wypadki przy pracy powodują największe straty ekonomiczne i społeczne oraz określenie rekomendacji dotyczących działań prewencyjnych.

W 2018 r. ZUS kontynuował również prace związane z dwoma projektami finansowanymi z środków unijnych:

- 1) „Wdrożenie nowego modelu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją – jako elementu kompleksowej rehabilitacji w Polsce”;
- 2) „Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy”.

Celem pierwszego projektu jest wypracowanie modelu kształcenia specjalisty ds. zarządzania rehabilitacją oraz przetestowanie tego modelu na nowo utworzonym kierunku studiów podyplomowych. Ma to zapewnić wykwalifikowaną kadre, która będzie potrafiła skutecznie i całościowo zadbać o potrzeby osób wymagających rehabilitacji.

W 2018 r. ZUS kontynuował realizację tego projektu zgodnie z harmonogramem i zadaniami określonymi w umowie partnerskiej i w tym zakresie:

- opracowano model kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją, który został zaprezentowany i skonsultowany z partnerami społeczno-gospodarczymi na seminarium, które odbyło się 22 i 23 marca 2018 r.;
- opracowano program kształcenia oraz regulamin rekrutacji na studia podyplomowe dla specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją;
- zorganizowano warsztaty dla 39 wykładowców akademickich, których celem było omówienie sylabusów w ramach poszczególnych modułów kształcenia oraz wspólna praca nad materiałami dydaktycznymi dla słuchaczy; w efekcie wypracowano rekomendacje w zakresie zawartości materiałów dydaktycznych, sposobu prowadzenia zajęć oraz czasu przeznaczonego na samokształcenie.

Głównym celem drugiego projektu jest opracowanie i przetestowanie efektywnego, optymalnego pod względem społecznym i finansowym modelu w zakresie rehabilitacji oraz aktywizacji społecznej i zawodowej. Model ten ma pozwolić przygotować osobę, która w efekcie urazu lub zdiagnozowanego schorzenia albo niepełnosprawności wrodzonej lub nabytej w okresie rozwojowym jest zagrożona lub dotknięta długotrwałą albo trwałą utratą możliwości podejmowania ról społecznych oraz zatrudnienia, do powrotu do pełnienia ról społecznych i zawodowych lub ich podjęcia. Przygotowanie to ma opierać się na analizie, ocenie i rozwoju indywidualnego potencjału tej osoby, jej cech psychofizycznych i posiadanych kompetencji osobistych i zawodowych.

W 2018 r. ZUS powołano 4 zespoły ekspertów odpowiedzialnych za opracowaniu modelu kompleksowej rehabilitacji (MKR):

- Zespół ekspercki ds. kwalifikacji uczestników do kompleksowej rehabilitacji;
- Zespół ekspercki ds. opracowania programu kompleksowej rehabilitacji;
- Zespół ekspercki ds. opracowania koncepcji funkcjonowania ośrodków kompleksowej rehabilitacji;
- Zespół ekspercki ds. ewaluacji i badań efektywności modelu oraz wypracowania rekomendacji.

Eksperci wzięli udział w 4 regionalnych seminariach, podczas których konsultowano opracowany wstępny MKR. Byli również na wizytach studyjnych w Centrum Rehabilitacji Zawodowej Berufsforderungswerk w Berlinie i w Centrum Rehabilitacji Medycznej i Zawodowej Valakupiu w Wilnie. Rozpoczęto również rekrutację lekarzy orzeczników ZUS, którzy wezmą udział w szkoleniach organizowanych przez CIOP-PIB dla lekarzy orzekających o potrzebie kompleksowej rehabilitacji.



## 4. WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY

### 4.1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2018 r. przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS) wyniosły według przypisu 238 403 457 tys. zł (100,0% planu) i były o 22 312 144 tys. zł, tj. o 8,6%, niższe niż w 2017 r. Koszty FUS wyniosły 231 600 145 tys. zł, co stanowiło 99,1% planu, i były wyższe o 14 014 986 tys. zł, tj. o 6,4%, w stosunku do 2017 r. Odnotowano, że na koniec 2018 r. stan FUS wyniósł 4 612 592 tys. zł, tj. o 6 803 312 tys. zł więcej niż na początku roku.

**Tabela 6.** Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2017 r.	Plan na 2018 r.	Wykonanie 2018 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(w %)		
1	2	3	4	5	6	7
<b>Stan funduszu na początek roku</b>	<b>-45 321 162</b>	<b>-1 511 713</b>	<b>-2 190 720</b>	–	–	–
<b>Przychody</b>	<b>260 715 601</b>	<b>238 322 845</b>	<b>238 403 457</b>	<b>100,0</b>	<b>91,4</b>	<b>100,0</b>
Składki	166 661 618	172 146 185	182 048 695	105,8	109,2	76,4
Dotacja z budżetu państwa	40 978 663	46 637 723	35 822 723	76,8	87,4	15,0
Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE	3 235 307	3 269 162	3 304 132	101,1	102,1	1,4
Wpłaty z OFE (suwak)	6 148 228	7 744 156	8 008 885	103,4	130,3	3,4
Środki z FRD pochodzące z prze- niesienia aktywów z OFE oraz odsetki od tych aktywów	717 974	0	0	–	0,0	0,0
Pozostałe przychody	3 749 946	1 351 454	1 958 664	144,9	52,2	0,8
Pozostałe zwiększenia	39 223 865	7 174 165	7 260 358	101,2	18,5	3,0
<b>Koszty</b>	<b>217 585 159</b>	<b>233 671 613</b>	<b>231 600 145</b>	<b>99,1</b>	<b>106,4</b>	<b>100,0</b>
Transfery na rzecz ludności , w tym:	209 080 387	228 089 109	225 793 975	99,0	108,0	97,5
– emerytury i renty	185 343 924	202 345 661	201 246 552	99,5	108,6	86,9
– pozostałe świadczenia	23 736 463	25 743 448	24 547 423	95,4	103,4	10,6
Pozostałe, z tego:	3 867 231	4 157 761	4 093 201	98,4	105,8	1,8
– odpis na działalność ZUS	3 607 499	3 705 499	3 705 499	100,0	102,7	1,6
– prewencja rentowa	193 199	216 440	201 425	93,1	104,3	0,1
– prewencja wypadkowa	61 464	225 283	180 935	80,3	294,4	0,1
– koszty obsługi kredytów	0	5 000	0	0,0	–	0,0
– pozostałe koszty	5 069	5 539	5 342	96,4	105,4	0,0

Wyszczególnienie	Wykonanie 2017 r.	Plan na 2018 r.	Wykonanie 2018 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(w %)		
Pozostałe zmniejszenia	4 637 541	1 424 743	1 712 969	120,2	36,9	0,7
<b>Stan funduszu na koniec roku</b>	<b>-2 190 720</b>	<b>3 139 519</b>	<b>4 612 592</b>	–	–	–

#### 4.1.1. Przychody

Główną pozycję przychodów FUS stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły 182 048 695 tys. zł, tj. 105,8% planu, i wzrosły w stosunku do 2017 r. o 9,2%. Z budżetu państwa w 2018 r. przekazano dotację w wysokości 35 822 723 tys. zł – była ona niższa niż w 2017 r. o 5 155 940 tys. zł. Przekazując tę dotację, państwo gwarantuje, że świadczenia należne z ubezpieczenia społecznego zostaną wypłacone.

Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE w 2018 r. wyniosła 3 304 132 tys. zł, tj. 101,1% planu, i była wyższa w porównaniu do 2017 r. o 2,1%.

Środki przekazane do funduszu emerytalnego w ramach tzw. suwaka ukształtowały się na poziomie 8 008 885 tys. zł i były wyższe niż w 2017 r. o 30,3%. Wysoka dynamika w zestawieniu rok do roku to skutek obniżenia wieku emerytalnego od października 2017 r., w wyniku którego duża grupa osób jednocześnie osiągnęła wiek emerytalny. Zwiększyły się także transze przekazywane za osoby, które osiągnęły ten wiek według przepisów obowiązujących do 30 września 2017 r.

Pozostałe przychody FUS w 2018 r. wyniosły 1 958 664 tys. zł, z czego:

- 1 547 717 tys. zł stanowiły odsetki od należności z tytułu składek;
- 174 206 tys. zł – zwrot nienależnie pobranych świadczeń;
- 236 741 tys. zł – pozostałe przychody.

Pozostałe zwiększenia wyniosły 7 260 358 tys. zł. Wartość tej pozycji wynika z tego, że 1 stycznia 2018 r. umorzono pożyczki z budżetu państwa udzielone FUS w latach 2014–2016 na łączną kwotę 7 174 145 tys. zł. Termin spłaty był ustalony na 31 marca 2019 r.

#### 4.1.2. Koszty

Główną pozycję kosztów stanowiły transfery na rzecz ludności, które osiągnęły w 2018 r. poziom 99,0% planu i wyniosły 225 793 975 tys. zł., tj. o 8,0% więcej niż w 2017 r. Świadczenia emerytalno-rentowe to koszt w wysokości 201 246 552 tys. zł, który jest wyższy o 8,6% w stosunku do 2017 r. Koszty pozostałych świadczeń w 2018 r. to 24 547 423 tys. zł, tj. 95,4% planu, i jest to wzrost w stosunku do 2017 r. o 3,4%. Główną pozycję kosztów pozostałych świadczeń stanowiły:

- zasiłki chorobowe – wyniosły 11 532 853 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2017 r. o 2% (w 2017 r. wyniosły 11 309 664 tys. zł); tendencja wzrostowa jest wynikiem zwiększenia podstawy obliczania zasiłku oraz wzrostu przeciętnej dziennej wysokości;

- zasiłki macierzyńskie – wyniosły 8 263 161 tys. zł i były wyższe o 5,1% w porównaniu z 2017 r. (wyniosły wówczas 7 863 570 tys. zł).

Pozostałe wydatki w 2018 r. wyniosły 4 093 201 tys. zł, z czego odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyniósł 3 705 499 tys. zł, a wydatki na prewencje rentową i wypadkową 382 360 tys. zł.

Pozostałe zmniejszenia w 2018 r. wyniosły 1 712 969 tys. zł (były to głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu składek i odsetek od składek).

#### **4.1.3. Wynik finansowy**

Stan FUS na koniec 2018 r. wyniósł 4 612 592 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 2 485 534 tys. zł, należności 10 780 727 tys. zł, natomiast zobowiązania (minus) 8 653 669 tys. zł.

#### **4.2. Fundusz Rezerwy Demograficznej**

Na 31 grudnia 2018 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej (FRD) łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła 42 428 655 tys. zł i zwiększyła się o 17 413 373 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2017 r.

Na ten przyrost wpływ miały przede wszystkim comiesięczna składka przekazywana z FUS w kwocie łącznej 2 076 mln zł, środki otrzymane zgodnie ze zmianami w rozporządzeniu Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 18 września 2018 r. w sprawie lokowania środków Funduszu Rezerwy Demograficznej<sup>11</sup> w kwocie 12 716 mln zł, środki budżetowe przekazane pod koniec 2018 r. w kwocie 2 000 mln złotych w wyniku realizacji ustawy z dnia 6 grudnia 2018 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach służących realizacji ustawy budżetowej na rok 2018<sup>12</sup> oraz środki otrzymane z prywatyzacji mienia Skarbu Państwa w kwocie 1 mln zł.

---

<sup>11</sup> Dz.U. poz. 1920.

<sup>12</sup> Dz.U. poz. 2383.

**Tabela 7.** Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2017	31.12.2018
	(w tys. zł)	
Bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	18 725 245	26 686 261
Obligacje emitowane przez Bank Gospodarstwa Krajowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 27 października 1994 r. o autostradach płatnych oraz o Krajowym Funduszu Drogowym <sup>13</sup>	0	3 308 735
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 <sup>14</sup>	246 728	405 735
Obligacje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi <sup>15</sup>	0	207 641
Depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	2 476 842	8 092 543
Akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi	3 565 986	3 200 141
<b>Razem</b>	<b>25 014 801</b>	<b>41 901 056</b>

**Tabela 8.** Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2017	31.12.2018
	(w %)	
Akcje	14,26	7,64
Depozyty bankowe	9,90	19,31
Obligacje korporacyjne	0,99	9,36
Obligacje skarbowe	74,85	63,69
<b>Razem</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

<sup>13</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 2014, z późn. zm.

<sup>14</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 512 i 685.

<sup>15</sup> Dz.U. z 2017 r. poz. 1768, z późn. zm.

Uwzględniając główny cel polityki inwestycyjnej FRD, czyli maksymalne bezpieczeństwo w połączeniu z rentownością lokowanych środków finansowych, w 2018 r. w portfelu FRD dominowały skarbowe papiery wartościowe.

Zarządzanie częścią dłużną FRD w 2018 r. odbywało się w sposób aktywny, polegający na zawieraniu transakcji w oparciu o trendy panujące na krajowym rynku długu, jak również sytuację na bazowych rynkach obligacji skarbowych.

Ważnym czynnikiem wpływającym na podejmowane decyzje przy zarządzaniu częścią dłużną portfela były wskaźniki makroekonomiczne publikowane przez Główny Urząd Statystyczny (GUS), w tym wskaźnik inflacji. Kolejnym czynnikiem mającym wpływ na kształtowanie się prowadzonej polityki zarządzania częścią dłużną portfela FRD były decyzje i komunikaty przekazywane na rynek przez Radę Polityki Pieniężnej oraz informacje o emisjach na rynku pierwotnym przekazywane przez Ministerstwo Finansów.

W 2018 r. kontynuowano nabywanie do portfela FRD obligacji komercyjnych, których łączna wartość na koniec roku wyniosła 3,92 mld zł. Stopa zwrotu wypracowana z całego portfela posiadanych obligacji w 2018 r. wyniosła 3,14%.

Z uwagi na fakt, że przyjęty benchmark dla części dłużnej portfela FRD to inflacja grudniowa rok do roku, która wyniosła 1,10%, stopa zwrotu z tej części aktywów FRD była wyższa od przyjętego benchmarku o 2,04 p.p.

Zarządzanie częścią akcyjną FRD w 2018 r. odbywało się w sposób wykorzystujący do konstrukcji portfela akcji pasywną strategię inwestowania. Polegało to na utrzymywaniu w portfelu walorów nabytych w latach ubiegłych, które zostały tak dobrane, aby jak najlepiej odwzorowywać zmiany podstawowego indeksu Giełdy Papierów Wartościowych, czyli indeksu WIG. Mając na uwadze całociowy wzrost aktywów FRD pod koniec roku, decyzją Komitetu ds. Aktywów Finansowych, postanowiono rozpocząć dopasowywanie składu portfela akcji zgodnie z przyjętymi zaleceniami dowożenia portfela. Duże spadki notowań na GPW w 2018 r. miały bezpośredni wpływ na wynik portfela akcji wyodrębnionego w aktywach FRD. Dla porównania indeks WIG (będący benchmarkiem dla portfela akcyjnego FRD) na koniec roku stracił 9,50%, indeks największych spółek WIG20 stracił 7,50%, a portfel akcji FRD stracił 7,66%.

Pomimo słabego roku na rynku akcyjnym wypracowana stopa zwrotu z całości zarządzanych aktywów FRD była dodatnia i na koniec 2018 r. wyniosła 1,58%. Wynik ten pozwolił zająć FRD pierwsze miejsce spośród 34 krajowych funduszy inwestycyjnych stabilnego wzrostu. Bardzo dobre miejsce zajęły też, w ujęciu osobnym, portfel akcji i portfel dłużny: uplasowały się odpowiednio w I i w II kwartyli w porównaniu do funduszy inwestycyjnych danej klasy aktywów.

### **4.3. Fundusz Emerytur Pomostowych**

Przychody Funduszu Emerytur Pomostowych (FEP) w 2018 r. wyniosły 1 825 360 tys. zł i stanowiły 214,2% planu. Koszty FEP w 2018 r. wyniosły 805 767 tys. zł, co stanowiło 94,6% planu, i wzrosły w porównaniu do 2017 r. o 21,4%. Stan FEP na koniec 2018 r. wyniósł 1 043 349 tys. zł.

**Tabela 9.** Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2017 r.	Plan na 2018 r.	Wykona- nie 2018 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(w proc.)		
1	2	3	4	5	6	7
<b>Stan funduszu na początek roku</b>	<b>26 363</b>	<b>17 674</b>	<b>23 755</b>	–	–	–
<b>Przychody</b>	<b>661 038</b>	<b>852 250</b>	<b>1 825 360</b>	<b>214,2</b>	<b>276,1</b>	<b>100,0</b>
Dotacja z budżetu państwa	407 171	601 407	551 407	91,7	135,4	30,2
Składki (przypis)	250 834	248 069	271 018	109,3	108,0	14,9
Pozostałe przychody (przypis)	3 033	2 688	1 002 935	–	–	54,9
Pozostałe zwiększenia	0	86	0	0,0	–	0,0
<b>Koszty</b>	<b>663 646</b>	<b>852 073</b>	<b>805 767</b>	<b>94,6</b>	<b>121,4</b>	<b>100,0</b>
Transfery na rzecz ludności	659 292	848 083	802 056	94,6	121,7	99,5
Emerytury pomostowe	659 262	847 960	802 029	94,6	121,7	99,5
Pozostałe świadczenia	30	123	27	22,0	90,0	0,0
Odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	2 627	3 022	3 022	100,0	115,0	0,4
Pozostałe zmniejszenia	1 727	968	689	71,2	39,9	0,1
<b>Stan funduszu na koniec roku</b>	<b>23 755</b>	<b>17 851</b>	<b>1 043 348</b>	–	–	–

Dotacja z budżetu państwa wyniosła 551 407 tys. zł i była o 50 000 tys. zł mniejsza od przyjętej w ustawie budżetowej.

Przychody ze składek w 2018 r. wyniosły 271 018 tys. zł, co stanowi 109,3% planu i wzrosły w stosunku do 2017 r. o 8,0%. W 2018 r. FEP otrzymał jednorazową wpłatę z budżetu państwa w wysokości 1 000 000 tys. zł. Na pozostałe przychody złożyły się ponadto odsetki od należności z tytułu składek, przychody z tytułu odsetek od środków zgromadzonych na rachunkach bankowych, a także zwrot nienależnie pobranych świadczeń.

Główną pozycją kosztów FEP były wydatki na emerytury pomostowe wraz z odsetkami za opóźnienia w ustalaniu prawa do świadczeń i ich wypłacie, które wyniosły 802 056 tys. zł, tj. 94,6% planu, i wzrosły w stosunku do 2017 r. o 21,7%, głównie na skutek wzrostu liczby wypłacanych świadczeń oraz ich waloryzacji.

Odpis na działalność ZUS wyniósł 3 022 tys. zł.

#### 4.4. Fundusz Alimentacyjny w Likwidacji

W 2018 r. ZUS odzyskiwał należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji (FAL) zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie bezegzekucyjnym.

Egzekucja należności z tytułu wypłaconych świadczeń z FAL od osób zobowiązanych do alimentacji prowadzona jest w trybie egzekucji sądowej wszczynanej na żądanie uprawnionego do alimentów. Trzeba podkreślić, że stosownie do art. 67 ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych<sup>16</sup> organ egzekucyjny przekazuje likwidatorowi FAL kwoty ściągnięte od osoby zobowiązanej do alimentacji, które pozostały po zaspokojeniu bieżących i zaległych alimentów oraz należności z tytułu wypłaconej zaliczki alimentacyjnej.

W wyniku działań ZUS oraz komorników sądowych w 2018 r. wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji na poczet spłaty należności z tytułu wypłaconych świadczeń wyniosły 83 936 tys. zł i wzrosły o 6% w odniesieniu do 2017 r. Natomiast wpływy na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z FAL wyniosły 286 tys. zł, co oznacza 11% spadek w stosunku do 2017 r.

Rezultatem działań bezegzekucyjnych było wydanie 3989 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 59 367 tys. zł, co stanowi spadek o 12% w stosunku do 2017 r. Umorzono należności w łącznej kwocie 2038 tys. zł, co stanowi spadek o 48% w stosunku do 2017 r.

Na koniec 2018 r.:

- 247 083 osoby były zobowiązane do alimentacji na kwotę 3 982 075 tys. zł (spadek 6% w stosunku do kwoty z 2017 r.);
- 2741 osób było zobowiązane do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń na kwotę 4 235 tys. zł (spadek 8% w stosunku do kwoty z 2017 r.).

**Tabela 10.** Liczba i kwoty udzielonych ulg i umorzeń należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji w 2018 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	3 948	59 171	37	139
Odroczenia	4	57	–	–
Umorzenia	138	2 006	26	32

## 5. REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZUS

### 5.1. Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych

W 2018 r. na rachunek Funduszu Pracy (FP) przekazano kwotę 12 565 602 tys. zł, natomiast na Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych (FGŚP) – 385 280 tys. zł. Od przekazanych do funduszy składek naliczono należności z tytułu kosztów poboru i dochodzenia tych składek

<sup>16</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 2220, z późn. zm.

w wysokości 0,5% przekazanych składek. Dzięki temu ZUS uzyskał przychód w kwocie 62 828 tys. zł od FP oraz 1 926 tys. zł od FGŚP.

## **5.2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne**

W 2018 r. ZUS przekazał do Narodowego Funduszu Zdrowia kwotę 76 446 481 tys. zł po potrąceniu należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 152 998 tys. zł. Należność ZUS z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek została ustalona w wysokości 0,2% od kwoty zidentyfikowanych w 2018 r. składek, która wyniosła 76 499 140 tys. zł.

W sprawozdaniu finansowym ZUS przychód z tytułu prowizji za pobór i dochodzenie składek prezentowany jest w ujęciu memoriałowym i wynosi 152 232 tys. zł. Wartość ta została obliczona na podstawie składek zidentyfikowanych za 2018 r. w okresie luty 2018 r. – luty 2019 r. według obowiązujących stawek prowizji, tj. 0,2% za okres luty – grudzień 2018 r. oraz 0,175% za styczeń – luty 2019 r.

## **5.3. Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych**

W 2018 r. ZUS ustalił, że wysokość zobowiązań wobec otwartych funduszy emerytalnych wynosi 3 047 464 tys. zł, w tym z tytułu:

- składek – 3 045 928 tys. zł, w tym 101 830 tys. zł za lata ubiegłe;
- naliczonych odsetek za opóźnienie w przekazaniu składek – 1 509 tys. zł;
- naliczonych opłat dodatkowych – 27 tys. zł.

Przychody ZUS 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 2018 r. ZUS uzyskał przychody w kwocie 13 114 tys. zł. Po potrąceniu należnych ZUS przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek do OFE przekazano kwotę 3 034 350 tys. zł.

Na 31 grudnia 2018 r. zaległości z tytułu składek nieprzekazanych do OFE wyniosły 69 080 tys. zł, natomiast nadpłaty podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 728 758 tys. zł.

## **5.4. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne**

Wydatki związane z wypłatą świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2018 r. wyniosły 1 401 938 tys. zł, tj.:

- świadczenia przedemerytalne – 1 368 814 tys. zł,
- zasiłki przedemerytalne – 31 644 tys. zł,
- zasiłki pogrzebowe po osobach pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne i członkach ich rodzin – 1 480 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 30 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń – 16 823 tys. zł.



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

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone ZUS do wypłaty wyniosły 2 631 729 tys. zł (zmniejszyły się w porównaniu do 2017 r. o 2,1%), z czego:

- wydatki na świadczenia – 2 611 271 tys. zł;
- wynagrodzenie ZUS z tytułu kosztów ustalania uprawnień; wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń – 20 398 tys. zł;
- odsetki – 60 tys. zł.

W 2018 r. ZUS wypłacił m.in.:

- 49,3 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym, świadczeń emerytalno-rentowych kombatantom oraz rent rodzinnych po inwalidach wojennych, wojskowych i kombatantach w kwocie 1 225 616 tys. zł,
- 179,7 tys. (przeciętnie miesięcznie) ryczałtów energetycznych w kwocie 362 776 tys. zł,
- 64,0 tys. (przeciętnie miesięcznie) dodatków kombatanckich w kwocie 164 527 tys. zł,
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 366 610 tys. zł,
- 50,4 tys. (przeciętnie miesięcznie) świadczeń pieniężnych dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej w kwocie 111 881 tys. zł.

## 5.6. Renta socjalna

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone ZUS do wypłaty wyniosły 3 285 234 tys. zł, z czego:

- wydatki na wypłatę świadczeń – 3 207 974 tys. zł;
- wynagrodzenie ZUS z tytułu kosztów ustalenia uprawnień wypłaty i dochodzenia świadczeń – 77 209 tys. zł;
- odsetki – 51 tys. zł.

Wydatki na świadczenia wzrosły w porównaniu do 2017 r. o 16,4%, głównie z powodu zrównania od 1 czerwca 2018 r. wysokości renty socjalnej z wysokością najniższej renty z tytułu niezdolności do pracy (1029,80 zł) na mocy ustawy z dnia 9 maja 2018 r. o zmianie ustawy o rencie socjalnej<sup>17</sup>.

## 5.7. Wypłata ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla

Wydatki związane z wypłatą ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla finansowanych przez Ministerstwo Energii w 2018 r. wyniosły 160 546 tys. zł, w tym:

- ekwiwalenty pieniężne z tytułu prawa do bezpłatnego węgla przysługującego emerytom i rencistom z kopalń likwidowanych – 147 424 tys. zł,

---

<sup>17</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 933.

- ekwiwalenty pieniężne z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla osób uprawnionych z przedsiębiorstw robót górniczych – 13 122 tys. zł.

Kwota wynagrodzenia dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty tych ekwiwalentów wyniosła 2 077 tys. zł.

## **5.8. Podatek dochodowy od osób fizycznych za świadczeniobiorców**

W 2018 r. ZUS potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 17 220 196 tys. zł (w tym: 17 153 451 tys. zł z FUS i 66 745 tys. zł z FEP) i przekazał do urzędów skarbowych podatek w kwocie 17 124 566 tys. zł (w tym: 17 059 284 tys. zł z FUS i 65 282 tys. zł z FEP).

Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2018 r. wyniosło 1 483 614 tys. zł (w tym: 1 477 226 tys. zł z FUS i 6 388 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2019 r.

## **6. ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH**

### **6.1. Realizacja „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”**

Wizją „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020” jest osiągnięcie przez ZUS statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego. Realizacja tego możliwa jest poprzez zapewnienie sprawnej, przyjaznej i rzetelnej obsługi klientów.

W 2018 r. kontynuowano działania ukierunkowane na dalsze doskonalenie i podnoszenie jakości usług świadczonych klientom ZUS. Ponadto prowadzono intensywne prace związane z wdrożeniem projektów: e-Składka, e-ZLA, e-akta (elektronizacja akt osobowych). Jednocześnie kontynuowano rozwój obszaru spersonalizowanych usług dla klientów jak doradcy płatnika składek (ok. 800 doradców), doradcy ds. ulg i umorzeń (ponad 300 doradców); powołano także doradców ds. e-ZLA, którzy wspierali proces wdrożenia projektu elektronizacji zwolnień lekarskich. Ponadto, zgodnie z celem „Doskonalenie standardu obsługi klientów”, systematycznie aktualizowano i rozszerzano usługi udostępniane za pośrednictwem PUE, w tym w zakresie obsługi elektronicznych zwolnień lekarskich.

Aby zrealizować cel „Rozbudowa systemu wymiany informacji i współpracy z innymi interesariuszami”, kontynuowano rozszerzanie zakresu wymiany danych i informacji pomiędzy ZUS a innymi instytucjami publicznymi.

W dążeniu do osiągnięcia celu określonego w strategii ZUS jako „Usprawnienie systemu komunikacji zewnętrznej i polityki informacyjnej” kontynuowano działania popularyzujące wiedzę o ubezpieczeniach społecznych i roli ZUS. Należały do nich m.in.: uruchomienie kolejnej edycji projektu „Lekcje z ZUS”, rozszerzenie współpracy z uczelniami wyższymi w całym kraju, organizacja Dnia Seniora i Dnia Osób z Niepełnosprawnością, podczas których m.in. udzielano kompleksowych informacji i porad klientom ZUS.

Nadal prowadzono prace związane uproszczeniem wzorów pism, formularzy ZUS, jak również informacji, komunikacji i stron internetowych Zakładu. Prowadzono również działania informacyjne dla klientów ZUS, w szczególności dotyczące zmian zasad opłacania składek przez płatników (e-Składka), wystawiania i obsługi elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA), zasad przechowywania akt pra-

cowniczych od 1 stycznia 2019 r. (e-akta), małej działalności gospodarczej (tzw. małego ZUS) oraz tzw. ulgi na start, preferencyjnych składek i działalności nieewidencjonowanej.

Zgodnie z kolejnym celem – „Doskonalenie zarządzania procesowego i podnoszenie efektywności procesowej” – w 2018 r. kontynuowano działania zmierzające do zapewnienia wysokiej jakości i terminowości realizacji zadań ustawowych. Obejmowały one m.in. dostosowywanie procesów oraz aplikacji dziedzinowych do wdrażanych zmian legislacyjnych i potrzeb użytkowników, a także systematyczny monitoring realizacji zadań oraz szkolenie pracowników. W ramach tego celu wprowadzono zmiany w modelu kontroli zarządczej ZUS, m.in. w zakresie ujednoczenia trybu składania oświadczeń o stanie kontroli zarządczej.

Aby osiągnąć cel „Rozwój potencjału organizacji zapewniającego skuteczną realizację usług i procesów”, zrealizowano projekty adaptacji infrastruktury techniczno-systemowej oraz oprogramowania do wdrażanych zmian procesowych i zmian legislacyjnych, w tym w zakresie wdrożenia e-Składki i e-ZLA.

Realizując cel „Optymalizacja kosztów przy zachowaniu przejrzystości gospodarowania środkami publicznymi”, w 2018 r. odbyły się 3 sesje spotkań Komitetu Budżetowego, tj. struktury powołanej, aby wzmocnić nadzór w zakresie budżetu ZUS i wydatkowania środków publicznych. Równolegle prowadzono systematyczny monitoring kosztów kluczowych umów, kosztów poszczególnych obszarów działalności ZUS oraz ryzyk związanych z wcześniejszym niż planowano wyczerpaniem środków.

Działania ZUS na rzecz poprawy skuteczności i efektywności realizacji zadań są pozytywnie odbierane przez klientów ZUS. Zgodnie z badaniem przeprowadzonym przez firmę badawczą PBS w IV kwartale 2018 r. 72% respondentów oceniło jakość usług świadczonych przez ZUS dobrze lub bardzo dobrze. Zdaniem 62,2% badanych przedsiębiorców jakość usług świadczonych w Zakładzie w ostatnich latach się poprawiła. Grupa, która również pozytywnie ocenia zmiany w obsłudze klientów wprowadzone przez ZUS, to świadczeniobiorcy, czyli emeryci i renciści (58% ocen pozytywnych).

## **6.2. Kontrola zarządcza**

Najistotniejszym elementem kontroli zarządczej jest system wyznaczania celów i zadań oraz monitorowania stopnia ich realizacji. System kontroli zarządczej ma wspierać realizowanie celów postawionych przed jednostką. Jednocześnie ma zapewnić ich realizację poprzez maksymalizację szans i minimalizację zagrożeń.

W ZUS powyższe warunki kontroli zarządczej są spełnione dzięki określaniu celów w 3 zakresach:

- wieloletnie – na poziomie strategii ZUS,
- roczne – na poziomie planu działalności ZUS,
- operacyjne – w ramach systemu oceny pracy oddziałów.

Cele strategiczne ZUS stanowią punkt wyjścia do definiowania rocznych celów w planie działalności ZUS, jak również celów operacyjnych osiąganym w ramach bieżącej działalności ZUS. Istotnym narzędziem wspomagającym realizację celów strategii ZUS oraz celów określonych w planie działalności ZUS jest system oceny pracy oddziałów. Stanowi on kompleksowe narzędzie zarząd-

cze, w którym główne obszary działalności Zakładu monitorowane są za pomocą wskaźników w 3 wymiarach: sprawności, jakości oraz efektywności wykorzystania zasobów. System obejmuje przede wszystkim zadania istotne dla zapewnienia wysokiego poziomu obsługi klientów ZUS oraz jakości świadczonych usług.

W 2018 r. przeprowadzony został przegląd dotychczasowego systemu kontroli zarządczej w ZUS. W jego wyniku wdrożono zmiany ukierunkowane przede wszystkim na wzmocnienie narzędzi i struktur dla monitoringu celów i zadań Zakładu oraz wystandaryzowanie modelu kontroli zarządczej w 43 oddziałach i centrali ZUS, w tym w zakresie procesu samooceny i składania oświadczenia o stanie kontroli zarządczej. W ramach wdrożenia nowego modelu w ZUS w okresie od października 2018 r. do stycznia 2019 r. zorganizowano cykl szkoleń dla kadry kierowniczej centrali i oddziałów. Szkolenia miały przybliżyć kwestię kontroli zarządczej i przypomnieć najważniejsze zagadnienia związane z jej funkcjonowaniem w ZUS.

### 6.2.1. Plan działalności ZUS

Przyjęte cele strategiczne są podstawą do zdefiniowania rocznych celów w „Planie działalności ZUS”, do którego sporządzenia zobowiązano ZUS w § 2 ust. 1 zarządzenia nr 30 Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 listopada 2017 r. w sprawie obowiązków jednostek podległych i nadzorowanych w ramach kontroli zarządczej<sup>18</sup>.

W „Planie działalności ZUS na rok 2018” przyjęto do realizacji 5 celów wraz z miernikami monitorującymi stopień ich realizacji oraz zadaniami służącymi ich osiągnięciu. Na koniec 2018 r. wszystkie cele wyznaczone w Planie zostały zrealizowane.

**Tabela 11.** Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2018”

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie
<b>CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji w roku 2018</b>				
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	Wskaźnik ściągłości	≥0,99	1,00
2	Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	>0,98	0,99

<sup>18</sup> Dz. Urz. MRPiPS z 2017 r. poz. 31.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	≥0,97	1,00
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o polskie świadczenia podlegające koordynacji	≥0,70	0,91
3	Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	≥0,87	0,98
4	Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	≥0,70	0,93
<b>CZĘŚĆ C: Inne cele przyjęte do realizacji w roku 2018</b>				
1	Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych	Liczba płatników, ubezpieczonych i świadczeniobiorców przeszkolonych z zakresu ubezpieczeń społecznych	≥65 000	157 051
		Liczba szkoleń dla płatników, ubezpieczonych i świadczeniobiorców z zakresu ubezpieczeń społecznych	≥2 000	13 700
		Liczba uczniów uczestniczących w projekcie „Lekcje z ZUS”	≥50 000	92 647

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie
		Liczba uczniów biorących udział w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych, w tym na terenie ZUS	≥800	29 703

### 6.2.2. Kontrola zarządcza a zarządzanie ryzykiem

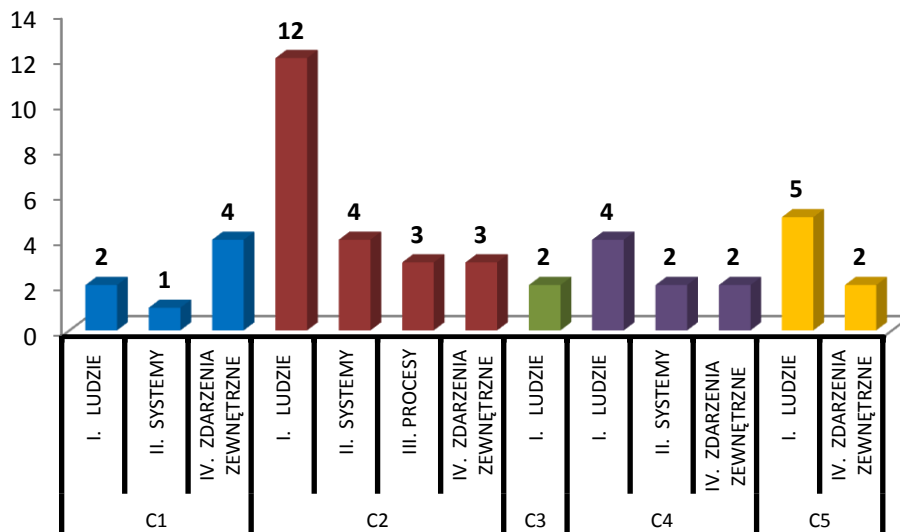
Realizacja celów i zadań jest zawsze obciążona ryzykiem, dlatego zarządzanie ryzykiem to istotny element kontroli zarządczej. Zarządzanie ryzykiem w ZUS koncentruje się na zwiększeniu prawdopodobieństwa realizacji zadań i osiągnięcia celów, z uwzględnieniem gospodarnego i bezpiecznego dysponowania powierzonymi funduszami oraz efektywnego wykorzystania dostępnych zasobów. Zasady i reguły postępowania z ryzykiem mogącym mieć wpływ na realizację celów planu działalności ZUS, określa „Polityka zarządzania ryzykiem w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”<sup>19</sup>. Ogólne zasady zarządzania ryzykiem podlegają dostosowaniu do konkretnych obszarów działalności ZUS.

Identyfikacja i ocena ryzyka odbywa się we wszystkich terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS. Wyniki tych działań są agregowane i weryfikowane na poziomie centrali Zakładu. W efekcie co najmniej 2 razy w roku aktualizowany jest katalog ryzyk zagrażających realizacji celów z planu działalności Zakładu. W stosunku do nieakceptowalnych ryzyk są projektowane i wdrażane działania zaradcze.

W efekcie przeprowadzonej w 2018 r. identyfikacji ustalono katalog zawierający łącznie 46 ryzyk.

**Wykres 7.** Liczba ryzyk zidentyfikowanych przez właścicieli w podziale na poszczególne cele planu działalności ZUS

<sup>19</sup> Zarządzenie nr 41 Prezesa ZUS z dnia 26 września 2012 r.



- C1 Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń
- C2 Terminowa wypłata świadczeń
- C3 Terminowe wydawanie orzeczeń
- C4 Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników
- C5 Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych

Wybrane ryzyka zagrażające realizacji celów podlegają parametryzacji i cyklicznemu pomiarowi. W 2018 r. rozpoczęto prace nad doskonaleniem wykorzystywanych do tego narzędzi. Nowy system wskaźników ma nie tylko określać wielkości wybranych parametrów ryzyka, ale także umożliwiać prognozowanie zmian i szacowanie spodziewanej wielkości ryzyka w przyszłości.

### 6.3. Kierunki rozwoju zarządzania procesowego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

Przeprowadzone w 2017 r. zmiany modelu zarządzania procesowego, które polegały przede wszystkim na zmniejszeniu liczby procesów, stały się punktem wyjścia do przygotowania optymalnych warunków do dalszego rozwoju zarządzania procesowego. Pojawiające się wyzwania zewnętrzne i wewnętrzne stwarzają bowiem potrzebę weryfikacji i uaktualnienia głównych założeń podejścia procesowego stosowanego w Zakładzie.

Gwarancję długofalowego rozwoju oparto na bliższym powiązaniu procesów z zasobami, strukturą oraz strategią. Priorytetem jest rozszerzenie potencjału organizacji do czerpania większych korzyści z systemowego usprawniania organizacji pracy w ujęciu procesowym.

Jedną z głównych inicjatyw rozpoczynających strategiczne przedsięwzięcie było przeprowadzenie przeglądu zarządzania procesowego. Przegląd miał dostarczyć przede wszystkim precyzyjnych informacji o zidentyfikowanych barierach, które stoją przed rozwojem koncepcji procesowej. Miał również obiektywnie podkreślić dotychczasowe osiągnięcia we wdrażaniu zarządzania procesowego. Ich doradczy charakter będzie stanowił wsparcie dla Zarządu ZUS podczas podejmowania decyzji o dalszych krokach, które mają doprowadzić do zakładanego rozwoju.

#### 6.4. Działalność szkoleniowa

Głównym celem działalności szkoleniowej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2018 r. było wspomaganie realizacji zadań, które wynikają ze „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”, oraz obowiązków, które nakładają na ZUS przepisy prawa, zarówno powszechnie obowiązujące, i jak i wewnętrzne.

Szkolenia w ZUS stale podnoszą kwalifikacje zawodowe pracowników, wspierają ich rozwój, pogłębiają wiedzę i kształtują umiejętności niezbędne do pracy na zajmowanym stanowisku oraz do podejmowania nowych zadań.

Do najważniejszych działań szkoleniowych należało wsparcie realizacji celów w zakresie:

- **wdrożenia elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA)** – przeszkolono 1544 osób; szkolenia przygotowywały różne grupy pracowników do wdrożenia elektronicznych zwolnień lekarskich;
- **wdrożenia przepisów skracających okres przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektronicznej (e-akta)** – przeszkolono 1257 uczestników; szkolenia dotyczyły nowych przepisów i ich stosowania;
- **postępowanie z dokumentacją w ZUS** – przeszkolono 28 336 pracowników;
- **zwiększenia efektywności obsługi klientów** – przeszkolono 5702 uczestników; szkolenia tradycyjne dotyczyły techniki obsługi klientów, w tym obsługi klientów z niepełnosprawnością (1248) i polskiego języka migowego (455);
- **prosty język w komunikacji z klientami ZUS** – przeszkolono 9627 uczestników na szkoleniach tradycyjnych; szkolenia e-learningowe w zakresie prostego języka zrealizowało 21 999 pracowników;
- **merytoryczne szkolenia wewnętrzne**, które podnosiły kwalifikacje zawodowe pracowników – wyspecjalizowani trenerzy wewnętrzni w 2018 r. przeszkolili 18 312 uczestników w ramach 1040 grup szkoleniowych;
- **podniesienia kompetencji kadry zarządzającej ZUS** – przeszkolono 3266 osób celem szkoleń, dla średniej kadry kierowniczej ZUS było rozwijanie kompetencji zarządczych.

Ogółem w szkoleniach w 2018 r. wzięło udział 156 418 uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych 79 246, a w szkoleniach e-learningowych 77 172.

W 2018 r. ZUS wspierał podnoszenie kwalifikacji pracowników na studiach podyplomowych, wyższych oraz kursach i aplikacjach – pozytywnie rozpatrzono 494 wnioski o ich dofinansowanie.

#### 6.5. Bezpieczeństwo informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

Aby doskonalić system zarządzania bezpieczeństwem informacji, w 2018 r.:

- przeprowadzono przegląd i aktualizację „Polityki zarządzania bezpieczeństwem informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”,
- zaktualizowano skład Komitetu Bezpieczeństwa Informacji,



- opracowano wewnętrzną procedurę dotyczącą zarządzania bezpieczeństwem wraz z instrukcjami opisującymi podejmowane działania w zakresie bezpieczeństwa informacji,
- opracowano „Raport o stanie bezpieczeństwa informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych za 2017 r.”.

Opracowano również „Politykę zarządzania ciągłością działania”, która określa m.in. zakres i główne cele, role i obowiązki uczestników procesu, a zarazem inicjuje systemowe podejście do wdrożenia ciągłości działania krytycznych usług biznesowych w Zakładzie.

Ponadto rozbudowano Centrum Certyfikacji ZUS na potrzeby wystawiania certyfikatów dla lekarzy i asystentów medycznych na potrzeby systemu e-ZLA.

## 7. PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZUS

### 7.1. Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2018 r. uzyskał przychody z tytułów, które wyszczególnia tabela poniżej.

**Tabela 12.** Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2018 r.

Wyszczególnienie	2017 r.	2018 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
<b>Przychody</b>	<b>4 324 100</b>	<b>4 537 706</b>	<b>100,00</b>
Przychody zasadniczej działalności operacyjnej	4 167 296	4 382 488	96,58
Pozostałe przychody operacyjne	123 585	120 830	2,66
Przychody finansowe	33 219	34 388	0,76

W strukturze przychodów Zakładu, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2018 r., największy udział stanowiły przychody z zasadniczej działalności operacyjnej i wyniosły 96,58% (4 382 488 tys. zł).

Struktura przychodów z działalności operacyjnej przedstawia się następująco:

- przychody z tytułu obsługi FUS, FEP – 84,62% (3 708 521 tys. zł);
- przychody z tytułu obsługi zadań zleconych – 11,20% (490 686 tys. zł);
- przychody z tytułu zwrotu kosztów egzekucyjnych oraz pozostałe przychody, w tym koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby –4,18% (183.281 tys. zł).

Przychody z tytułu wykonywanych zadań zleconych w głównej mierze składały się z prowizji z tytułu poboru i przekazywania składek od: Narodowego Funduszu Zdrowia, otwartych funduszy emerytalnych, Funduszu Pracy oraz Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.

W pozostałych przychodach operacyjnych, których udział w 2018 r. w przychodach ogółem wyniósł 2,66%, główną pozycję stanowiły:

- otrzymane odszkodowania, kary i grzywny – 13 901 tys. zł;
- wynagrodzenie za terminowe wpłacanie podatku dochodowego i składek – 52 112 tys. zł;
- wpływ zasądzonych kosztów postępowania sądowego – 13 172 tys. zł;
- rozwiązanie rezerwy i odpisy aktualizujące w kwocie – 25 456 tys. zł;
- przychody z tytułu najmu, dzierżawy oraz sprzedaży usług bazy noclegowej – 3822 tys. zł.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w toku realizowanych zadań w 2018 r. poniósł następujące koszty działalności.

**Tabela 13.** Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2018 r.

Wyszczególnienie	2017 r.	2018 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
<b>Koszty</b>	<b>4 492 570</b>	<b>4 351 096</b>	<b>100,00</b>
Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	4 295 063	4 232 623	97,28
Pozostałe koszty operacyjne	194 154	106 952	2,46
Koszty finansowe	3 353	11 521	0,26

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2018 r. koszty zasadniczej działalności operacyjnej stanowiły 97,28% (4.232.623 tys. zł.). Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej przedstawiała się następująco:

- amortyzacja – 5,63% (238 307 tys. zł)
- zużycie materiałów i energii – 2,38% (100 880 tys. zł)
- usługi obce – 19,80% (837 891 tys. zł)
- podatki i opłaty – 0,85% (36 073 tys. zł)
- wynagrodzenia – 58,37% (2 470 663 tys. zł)
- ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników – 12,26% (518 803 tys. zł)
- pozostałe koszty rodzajowe – 0,71% (30 006 tys. zł)

W pozostałych kosztach operacyjnych, których udział w 2018 r. w kosztach ogółem wyniósł 2,46%, główną pozycję stanowiły:

- aktualizacja wartości aktywów niefinansowych – 16 183 tys. zł;
- koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego – 5525 tys. zł;
- wartość utworzonych rezerw na nagrody jubileuszowe i odprawy emerytalne – 77 313 tys. zł;

- wartość utworzonych rezerw na urlopy pracownicze – 4427 tys. zł.

W kosztach finansowych, które stanowią 0,26% kosztów ogółem, główną pozycję stanowią utworzone rezerwy na pewne i prawdopodobne koszty i straty dotyczące operacji finansowych w wysokości 8981 tys. zł, w tym wartość utworzonej rezerwy na odsetki dla OFE z tytułu nieprzekazanych w terminie składek w kwocie 4708 tys. zł. oraz odpisy aktualizujące naliczone odsetki od należności w kwocie 1346 tys. zł i aktualizacja wartości inwestycji w kwocie 940 tys. zł.

W sporządzonym na 31 grudnia 2018 r. rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę kosztów nad przychodami w wysokości 186 610 tys. zł.

## 7.2. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych

Plan rzeczowo-finansowy działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych opracowywany jest co roku, aby zapewnić ciągłość realizacji zadań związanych z budową i zakupem środków trwałych w ZUS. Na 2018 r. w planie przewidziano kwotę 564 793,0 tys. zł.

Według sprawozdań finansowych jednostek organizacyjnych ZUS realizacja planu wyniosła ogółem 217 009,7 tys. zł, co stanowi 38,4% zaplanowanych środków.

**Tabela 14.** Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2018 r. w podziale na grupy zadań

Grupa zadań	Plan na 2018 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2018 r.	
		kwota (w tys. zł)	udział (w %)
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	12 631,0	5 966,4	47,2
II. Zadania budowlane niezmiernie zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	62 474,2	32 132,1	51,4
III. Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie niecentralizowanym	9 000,0	7 962,1	88,5
IV. Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie centralizowanym	5 376,0	5 226,3	97,2

Grupa zadań	Plan na 2018 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2018 r.	
V. Zakupy IT maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym	475 311,8	165 722,8	34,9
<b>Razem</b>	<b>564 793,0</b>	<b>217 009,7</b>	<b>38,4</b>

**W grupie I planu** „Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto” ujęto 5 zadań kontynuowanych na łączną kwotę 12 631,0 tys. zł. Do końca grudnia 2018 r. poniesiono nakłady w wysokości 5 966,4 tys. zł, co stanowi 47,2% planowanych środków.

**W grupie II planu** „Zadania budowlane niezmiernące do zwiększenia powierzchni netto” ujęto 187 zadań, w tym 88 kontynuowanych i 99 nowych na łączną kwotę 62 474,2 tys. zł. Realizacja planu do końca 2018 roku wyniosła w ujęciu finansowym 32 132,1 tys. zł, co stanowi 51,4% zaplanowanych środków.

**W grupie III planu** „Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie niescentralizowanym” nadzorowano 218 zadań. W grupie tej wydano 7 962,1 tys. zł, co stanowi 88,5% planowanych środków.

**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 5 376,0 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2018 r. wyniosły 5 226,3 tys. zł, co stanowi 97,2 % planowanych środków.

**W grupie V planu** „Zakupy IT maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym” ujęto 33 zadania o ogólnej wartości 475 311,8 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2018 r. wyniosły 165 722,8 tys. zł, co stanowi 34,9% planowanych środków.

### 7.3. Realizacja zamówień publicznych

W 2018 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych udzielono ogółem 451 zamówień o wartości przekraczającej wyrażoną w złotych równowartość kwoty 30 tys. euro na ogólną kwotę 1 232 695 673,14 zł.

**Tabela 15.** Zestawienie postępowań, w wyniku których zostały udzielone zamówienia publiczne powyżej 30 tys. euro, w 2018 r.

Jednostka organizacyjna	Liczba prowadzonych postępowań	Liczba udzielonych zamówień	Wartość udzielonych zamówień (w zł)
-------------------------	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------------------

Jednostka organizacyjna	Liczba prowadzonych postępowań	Liczba udzielonych zamówień	Wartość udzielonych zamówień (w zł)
Centrala	100	79	1 023 392 222,49*
Oddziały	351	403	209 303 450,65
<b>łącznie</b>	<b>451</b>	<b>482</b>	<b>1 232 695 673,14</b>

\* Uwzględniono zawarte 2 umowy ramowe na łączną wartość 346 530 400 zł brutto

W stosunku do postępowań prowadzonych przez ZUS wpłynęło 15 odwołań do Krajowej Izby Odwoławczej (KIO), z czego 2 oddalono, 1 częściowo oddalono, 2 uwzględniono, 7 umorzono, 1 częściowo umorzono, 2 zostały wycofane przez wykonawców, 1 zostało zwrócone przez KIO do wykonawcy.

W ramach merytorycznego nadzoru nad procesem udzielania i realizacji zamówień publicznych oraz kontroli przestrzegania postanowień ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych<sup>20</sup> prowadzono monitoring realizacji postępowań o zamówienia publiczne o wartości do 30 tys. euro oraz powyżej tej kwoty. Przedmiotem monitoringu było w szczególności ustalenie, czy nie dokonywano dzielenia zamówień na części i tym samym nie zaniżano ich wartości, aby uniknąć stosowania przepisów ustawy – Prawo zamówień publicznych.

Aby zoptymalizować system zamówień publicznych, wprowadzono kompleksowe zmiany w obszarze regulacji wewnętrznych związanych z procesem dokonywania zakupów w ZUS.

W ramach zapewnienia jeszcze rzetelniejszego prowadzenia postępowań o zamówienie publiczne kontynuowano szkolenia z zakresu zamówień publicznych, dyscypliny finansów publicznych, funkcjonowania systemów informatycznych oraz umiejętności interpersonalnych.

W 2018 r. spełniono również obowiązek sprawozdawczy w zakresie udzielonych zamówień publicznych: sporządzono roczne sprawozdanie o udzielonych przez ZUS w 2017 r. zamówieniach publicznych i przekazano je Prezesowi Urzędu Zamówień Publicznych, a także sporządzono i przekazano Urzędowi Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich wstępne ogłoszenie informacyjne o zamówieniach planowanych przez ZUS w 2018 r.

#### 7.4. Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne

W 2018 r. w ZUS zapewniono efektywne zarządzanie nieruchomościami, które stanowią zasoby lokalowe ZUS, w tym m.in.:

- zakupiono nieruchomość i prawo własności nieruchomości;
- ustanowiono służebność przesyłu na 6 nieruchomościach;
- sprzedano: 3 zabudowane nieruchomości, 1 niezabudowaną nieruchomość, 1 spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu i prawo własności 2 lokali niemieszkalnych.

<sup>20</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 1986, z późn. zm.

W 2018 r. kontynuowano realizację umów scentralizowanych.

Uzyskane oszczędności stanowią różnicę pomiędzy kwotą przeznaczoną na realizację zamówienia a faktyczną kwotą wydatkowaną na realizację umowy.

**Tabela 16.** Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2018 r. wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności

Zadanie	Data podpisania umowy	Okres obowiązywania	Wartość umowy	Kwota wnioskowana na 2018 r.	Realizacja w 2018 r.	Oszczędności (w %)
Dostawa niszczarek biurowych	13.08.2018	13.08.2018 - 18.09.2022	795 022,80	1 090 737,86	795 022,80	27
Dostawa energii elektrycznej dla ZUS	21.01.2015	01.02.2015 - 31.03.2018	15 649 528,42	20 910 155,83	18 194 298,81	13
	21.01.2015	01.02.2015 - 31.03.2018	12 100 772,62			
	21.01.2015	01.02.2015 - 31.03.2018	27 825 452,73			
	21.01.2015	01.02.2015 - 31.03.2018	17 799 076,31			
	06.03.2018	01.04.2018 - 31.03.2020	19 879 797,78			
	06.03.2018	01.04.2018 - 31.03.2020	9 693 244,81			
	06.03.2018	01.04.2018 - 31.03.2020	10 118 780,94			
Zakup paliwa	08.09.2017	09.09.2017 - 08.09.2020	704 987,28	4 581 051,36	4 159 908,37	9
	06.09.2017	09.09.2017 - 08.09.2020	12 232 355,40			
Ubezpieczenie od wszystkich ryzyk mienia, sprzętu elektrycznego i telefonów komórkowych, ubezpieczenie komunikacyjne OC, AC, NNW, Assistance oraz ubezpieczenie OC w związku z prowadzoną działalnością	15.12.2017	01.01.2018 - 31.12.2019	40 000,00	1 579 364,00	1 333 502,74	16
	19.12.2017	01.01.2018 - 31.12.2019	1 780 761,67			
	19.12.2017	01.01.2018 - 31.12.2019	2 224 041,38			
	19.12.2017	01.01.2018 - 31.12.2019	215 100,00			

## 7.5. Wykorzystanie środków unijnych

W 2018 r. ZUS:

- kontynuowano realizację 4 projektów Zakładu z dofinansowaniem ze środków UE o łącznej wartości ponad 100 000 tys. zł. Udział Zakładu w kosztach ww. projektów wynosi ok. 12 000 tys. zł,
- złożono 4 wnioski o łącznej wartości ponad 50 000 tys. zł na dofinansowanie następujących projektów:
  - „Monitoring Pracy i Pobytu w Celach Zarobkowych Cudzoziemców na Terytorium Rzeczypospolitej Polskiej” – projekt realizowany w partnerstwie, którego liderem jest Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (MRPiPS), a partnerami Komenda Główna Straży Granicznej, Państwowa Inspekcja Pracy, Urząd ds. Cudzoziemców i Zakład Ubezpieczeń Społecznych;
  - „Termomodernizacja budynku Inspektoratu ZUS Warszawa Praga Północ przy ul. 11 Listopada 15A w Warszawie” – projekt decyzją Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (NFOŚiGW) został zakwalifikowany do dofinansowania ze środków UE;
  - „Wykonanie termomodernizacji budynków Oddziału ZUS w Kielcach przy ul. Piotrkowskiej 27 oraz inspektoratu ZUS w Busku-Zdroju przy ul. Partyzantów 33” – projekt jest w trakcie oceny merytorycznej;
  - „Dofinansowanie dla kwartalnika ZUS «Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka»” w konkursie Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego realizowanym w ramach programu „Wsparcie dla czasopism naukowych”; celem konkursu jest podniesienie standardów wydawniczych oraz poziomu praktyk edytorskich i wydawniczych umożliwiających wejście polskich czasopism naukowych w międzynarodowy obieg naukowy.

**Tabela 17.** Zestawienie projektów ZUS wybranych do wsparcia ze środków europejskich w latach 2014–2020

Lp.	Nazwa projektu	Źródło dofinansowania		Termin realizacji	Wartość projektu (w mln zł)	Kwota dofinansowania (w mln zł)	Dofinansowanie (w %)	Rola w projekcie	Stan realizacji
		Program	Instytucja wdrażająca						
1	Termomodernizacja budynku Oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Nowym Sączu na dz. nr. 70/3, 71/3, 72/3, 81/16, 81/7, 81/11, 81/13, 81/15, 65, 66, 67/2 i 68 w Obręb 92 przy ul. Sienkiewicza w Nowym Sączu	POiŚ	NFOŚiGW	2014–2018	5,55	3,79	68	Beneficjent	zakończony

Lp.	Nazwa projektu	Źródło dofinansowania		Termin realizacji	Wartość projektu (w mln zł)	Kwota dofinansowania (w mln zł)	Dofinansowanie (w %)	Rola w projekcie	Stan realizacji
		Program	Instytucja wdrażająca						
2	Modernizacja budynku I/ZUS w Pyrzycach (Oddział w Szczecinie)	POIŚ	NFOŚiGW	2016 – 2017	2,53	0,86	34	Beneficjent	zakończony
3	Termomodernizacja budynku I Oddziału ZUS w Łodzi ul. Zamenhofska 2	POIŚ	NFOŚiGW	2015– 2018	4,6	2,3	50	Beneficjent	realizowany
4	Termomodernizacja budynku użyteczności publicznej typu „Lipsk” III Oddziału ZUS w Warszawie	POIŚ	NFOŚiGW	2016– 2019	8,04	6,84	85	Beneficjent	anulowany*
5	Rozbudowa infrastruktury systemowo-sprzętowej środowisk Access Point (AP) i RINA na potrzeby EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) w ZUS	CEF Telecom (KE)	INEA (The Innovation and Networks Executive Agency)	2017– 2019	5,03	3,77	75	Beneficjent	realizowany
6	Wdrożenie nowego modelu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją – jako element systemu kompleksowej rehabilitacji w Polsce” – projekt partnerski: PFRON, ZUS, 4 uczelnie wyższe oraz partner zagraniczny DGUV	POWER	Centrum Projektów Europejskich (CPE)	2017– 2020	6,39	6,2	97	Partner	realizowany
7	Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie powrotu do pracy – projekt partnerski: PFRON i ZUS, CIOP-PIB	POWER	MRPIPS	2018– 2022	85,29	85,29	100	Partner	realizowany
8	Monitoring pracy i pobytu w celach zarobkowych cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej	POPC	Centrum Projektów Polska Cyfrowa (CPPC)	2017– 2020	23,9	23,9	–	Partner	realizowany



Lp.	Nazwa projektu	Źródło dofinansowania		Termin realizacji	Wartość projektu (w mln zł)	Kwota dofinansowania (w mln zł)	Dofinansowanie (w %)	Rola w projekcie	Stan realizacji
		Program	Instytucja wdrażająca						
9	Projekt dotyczący wymiany dobrych praktyk w obszarze systemu orzekania o niepełnosprawności	PWRS 2017-2020 (KE)	Structural Reform Support Service (SRSS)	2018–2019	szacowany, do ustalenia z Komisją Europejską			Beneficjent	planowany
10	Termomodernizacja budynku Inspektoratu ZUS Warszawa-Praga-Północ przy ul. 11 Listopada 15A w Warszawie	POIŚ	NFOŚiGW	2018–2021	13,5	11,4	85	Beneficjent	planowany
11	Wykonanie termomodernizacji budynków Oddziału ZUS w Kielcach przy ul. Piotrkowskiej 27 oraz inspektoratu ZUS w Busku-Zdroju przy ul. Partyzantów 33	POIŚ	NFOŚiGW	2018–2020	14,6	12,7	85	Beneficjent	planowany
12	Dofinansowanie dla kwartałnika ZUS „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka”	Środki krajowe	Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego	2019–2021	0,2	0,1	–	Beneficjent	planowany

\* Umowa o dofinansowanie nr POIS.01.03.01-00-0097/16-00 zawarta z NFOŚiGW została rozwiązana 10 czerwca 2018 r. Przyczyną zamknięcia projektu było wystąpienie trwałej i nieusuwalnej przeszkody w jego realizacji – projekt stracił uzasadnienie w odniesieniu do zakładanych celów

## 8. AUDYT I KONTROLA

### 8.1. Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2018 r. realizowana była na podstawie rocznych planów kontroli oraz w formie kontroli doraźnych, w ramach:

- **kontroli instytucjonalnej** – realizowanej przez wyodrębnione organizacyjnie, wyspecjalizowane komórki kontroli wewnętrznej (Departament Kontroli Wewnętrznej i wydziały kontroli wewnętrznej w oddziałach Zakładu);
- **kontroli funkcjonalnej zwierzchniej** – prowadzonej przez komórki organizacyjne centrali i oddziałów ZUS w trybie nadzoru merytorycznego.

Celem kontroli instytucjonalnej było wspieranie podejmowania decyzji zarządczych poprzez dostarczanie informacji zarówno o realizowanych przez pracowników procesach, jak i podjętych działaniach służących przeciwdziałaniu niepożądanym zjawiskom.

W ramach kontroli instytucjonalnej w 2018 r. przeprowadzono łącznie 383 postępowania kontrolne obejmujące 302 tematy, w tym:

- kontrole problemowe (wynikające z planu kontroli), obejmujące 261 postępowań kontrolnych w zakresie 185 tematów;
- kontrole doraźne, obejmujące 122 postępowania kontrolne w zakresie 117 tematów.

W szczególności ocenie poddano:

- adekwatność działań podejmowanych przez pracowników oddziałów w ramach obsługi wniosków o wypłatę świadczeń krótkoterminowych, mających na celu zapobieganie wypłatom nienależnych świadczeń;
- prawidłowość postępowania w ramach obsługi świadczeń długoterminowych w kontekście uprawnień do pracy w aplikacji E2;
- zasadność dokonywanych zwrotów nadpłat z tytułu składek lub nienależnie pobranych świadczeń w kontekście potencjalnych nadużyć;
- efektywność realizacji zadań przez komórki pionu dochodów w odzyskiwaniu należności z tytułu składek;
- prawidłowość prowadzonych postępowań o udzielenie zamówień publicznych na usługi szkoleniowe o wartości nieprzekraczającej 30 tys. euro;
- prawidłowość realizacji obowiązków pracodawcy wobec pracowników Zakładu m.in. w zakresie funkcjonowania służby BHP, obsługi Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych i rozliczania godzin nadliczbowych.

Tak jak w latach ubiegłych wyniki kontroli były podstawą do formułowania wystąpień pokontrolnych (przekazywanych do kontrolowanych jednostek). Zawierały one zalecenia co do działań, które zminimalizują ryzyko zagrażające osiągnięciu założonych celów. W uzasadnionych przypadkach zawiadamiano organy ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

Kontrola funkcjonalna zwierzchnia obejmowała z kolei weryfikację prawidłowości realizowania wyznaczonych działań, celów, procesów i projektów oraz zadań wynikających z planu działalności Zakładu.

W ramach kontroli funkcjonalnej zwierzchniej przeprowadzono łącznie 1439 postępowań kontrolnych obejmujących 720 tematów – na podstawie planu kontroli (1318 postępowań kontrolnych w zakresie 632 tematów) oraz w formie kontroli doraźnych (121 postępowań kontrolnych w zakresie 88 tematów).

## 8.2. Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

W 2018 r. ZUS w głównej mierze kontynuował realizację działań prowadzonych w latach poprzednich m.in. w ramach Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014–2019<sup>21</sup>, które obejmowały w szczególności:

- analizę informacji o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu ZUS (m.in. w ramach obsługi zgłoszeń dotyczących nadużyć, w tym potencjalnych zjawisk o charakterze korupcyjnym przekazywanych przy wykorzystaniu przeznaczonych do tego kanałów komunikacji);
- opiniowanie wewnętrznych aktów prawnych pod kątem występowania zapisów mogących skutkować zmaterializowaniem się ryzyk korupcyjnych;
- opracowanie projektu dokumentu „Polityka Antykorupcyjna Zakładu Ubezpieczeń Społecznych”;
- obsługę, we współpracy z właściwymi departamentami, tzw. osłony antykorupcyjnej, w szczególności poprzez przygotowywanie wniosków o objęcie osłoną antykorupcyjną przedsięwzięć realizowanych w Zakładzie;
- obserwację wybranych postępowań o udzielenie zamówień publicznych prowadzonych w Zakładzie przez pełnomocnika Prezesa Zakładu (Koordynator ds. Przeciwdziałania Korupcji i Nadużyciom);
- upowszechnianie wśród pracowników ZUS wiedzy z obszaru przeciwdziałania korupcji (szkolenia przeprowadzone przez Centralne Biuro Antykorupcyjne oraz Komendę Główną Policji).

Ponadto zainicjowano działania mające na celu wdrożenie w Zakładzie systemowych instrumentów, które mają wspierać zapobieganie nadużyciom i korupcji oraz ich skuteczne ograniczenie: m.in. wprowadzono regulacje dotyczące zasad unikania konfliktu interesów<sup>22</sup> w trakcie wykonywania obowiązków służbowych.

## 8.3. Audyt wewnętrzny

Zakres realizowanych w 2018 r. zadań audytowych wynikał z „Planu audytu na rok 2018”, sporządzonego na podstawie art. 283 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych<sup>23</sup>.

Przygotowanie planu audytu poprzedzono analizą ryzyka m.in. w zakresie realizacji celów wynikających z „Planu działalności Zakładu na rok 2018” oraz ujętych w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”. Wyniki tej analizy pozwoliły wskazać obszary działalności ZUS obciążone najwyższym ryzykiem, a objęcie ich audytem wewnętrznym przyczyniło się do ograniczenia zidentyfikowanych ryzyk.

---

<sup>21</sup> Wprowadzonego uchwałą nr 37 Rady Ministrów z dnia 1 kwietnia 2014 r. w sprawie Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014–2019 (M.P. poz. 299), zastąpionego Rządowym Programem Przeciwdziałania Korupcji na lata 2018–2020, wprowadzonym uchwałą nr 207 Rady Ministrów z dnia 19 grudnia 2017 r. w sprawie Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2018–2020 (M.P. z 2018 r. poz. 12).

<sup>22</sup> Zarządzenie Nr 27 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 24 kwietnia 2018 r. w sprawie zasad unikania konfliktu interesów.

<sup>23</sup> Dz.U. 2017 r. poz. 2077, z późn. zm.

W 2018 r. w Zakładzie wykonano:

- **zadania zapewniające** – 8 audytów w 10 obszarach działalności ZUS; zadania wykonano w 16 departamentach oraz 18 oddziałach – w ich wyniku wydano 97 zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień;
- **czynności doradcze** – 15 czynności doradczych w 8 obszarach działalności ZUS; czynności przeprowadzono w 23 departamentach oraz 43 oddziałach, w tym 4 czynności doradcze swoim zakresem obejmowały wszystkie terenowe jednostki organizacyjne ZUS – w ich wyniku sformułowano 51 wniosków dotyczących usprawnienia funkcjonowania ZUS;
- **czynności sprawdzające** – 6 czynności sprawdzających w 8 departamentach oraz 12 oddziałach;
- **monitoring wykonania zaleceń** wydanych w trakcie przeprowadzonych w latach 2016–2018 zadań audytowych.

Celem **zadań zapewniających** była ocena adekwatności, skuteczności i efektywności realizowanych procesów. Szczególny nacisk położono na badanie efektywności i skuteczności realizacji zadań z uwzględnieniem racjonalnej gospodarki środkami oraz zachowania trwałości rezultatów działania. Sformułowane zalecenia służyły wyeliminowaniu słabości kontroli zarządczej poprzez podjęcie działań naprawczych wobec uchybień lub wprowadzenie usprawnień w procesach.

Celem **czynności doradczych** było przedstawienie Prezesowi Zakładu oraz kierownikom audytowanych komórek propozycji usprawnienia funkcjonowania jednostki w badanych obszarach. Przedstawione przez audytorów wnioski ukierunkowane były na wzmocnienie kontroli zarządczej i możliwość uzyskania wymiernych efektów finansowych. Audytorzy wewnętrzni zaproponowali wdrożenie nowych działań, które przyczynią się do wzrostu efektywności zadań realizowanych w ZUS.

W ramach czynności doradczych przeprowadzono również samoocenę kontroli zarządczej w Zakładzie. Wyniki samooceny pozwoliły sformułować wnioski służące wzmocnieniu ładu organizacyjnego oraz wdrożeniu spójnych rozwiązań systemowych w korelacji z celami ujętymi w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”. Informacja o wynikach samooceny kontroli zarządczej za 2017 r. stanowiła dla Prezesa Zakładu jedno ze źródeł oceny funkcjonującego systemu kontroli zarządczej.

**Czynności sprawdzające** służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań podjętych przez kierujących audytowanymi komórkami w zakresie realizacji zaleceń audytorów wewnętrznych podczas zadań zapewniających, które przeprowadzono w latach 2013 - 2017. Czynności sprawdzające potwierdziły, że podjęto działania dostosowawcze i usprawniające w kontekście zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej, związanych z narażeniem na ryzyka w obszarach i procesach objętych zadaniami zapewniającymi. Wskazano również na konieczność dalszych działań realizujących zalecenia oraz systematycznego monitorowania badanych obszarów.

Przeprowadzone przez audytorów wewnętrznych audyty wsparły realizację celów i zadań w ZUS. Sformułowane w wyniku zadań audytowych oceny adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej w badanych obszarach stanowią jedno ze źródeł oświadczenia o stanie kontroli zarządczej, które Prezes Zakładu składa co roku 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 publicznych<sup>24</sup>.

## 9. DZIAŁALNOŚĆ ZUS NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW

### 9.1. Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2018 r.

W 2018 r. Zakład podejmował szereg inicjatyw legislacyjnych w obszarze ubezpieczeń społecznych.

#### USTAWA Z DNIA 13 PAŹDZIERNIKA 1998 R. O SYSTEMIE UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Proponowane zmiany dotyczyły:

- 1) zmiany terminów objęcia obowiązkowym ubezpieczeniem emerytalnym, rentowym, chorobowym i wypadkowym współników jednoosobowych spółek z o.o. oraz współników spółki jawnej, partnerskiej lub komandytowej;
- 2) nienaliczania odsetek za zwłokę od należności z tytułu składek z przyczyn leżących po stronie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych;
- 3) stworzenia możliwości potrąceń ze świadczeń z ubezpieczeń społecznych zadłużenia z tytułu składek oraz rozszerzenia możliwości dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń o egzekucję sądową (zapropionowana zmiana wymaga również zmiany ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych<sup>25</sup> oraz ustawy z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa<sup>26</sup>);
- 4) wprowadzenia przesłanki wszczęcia postępowania restrukturyzacyjnego jako dodatkowej okoliczności zawieszania i przerwania biegu terminu przedawnienia należności z tytułu składek;
- 5) doprecyzowania przepisu w zakresie zawieszenia biegu terminu przedawnienia w przypadku wydania decyzji ustalającej obowiązek podlegania ubezpieczeniom społecznym, podstawy wymiaru składek lub obowiązku opłacania składek na te ubezpieczenia;
- 6) podwyższenia kwoty, do wysokości której nie zawiadamia się płatnika składek o kwocie nienależnie opłaconych składek;
- 7) przyznania bezgotówkowej formie płatności rangi podstawowej płatności, w tym w zakresie emerytur i rent (zapropionowana zmiana wymaga również zmiany ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 11 października 2011 r. w sprawie postępowania o świadczenia emerytalno-rentowe);
- 8) stworzenia możliwości umorzenia z mocy ustawy na kontach nieczynnych niskich kwot zadłużenia z tytułu składek;

---

<sup>24</sup> Dz. Urz. MF z 2009 r. nr 15 poz. 84.

<sup>25</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 1270, z późn. zm.

<sup>26</sup> Dz.U. z 2017 r. poz. 1368, z późn. zm.

- 9) dodania przepisu zobowiązującego OFE do przekazywania do Zakładu informacji o numerze rachunku bankowego w celu przekazania środków przypadających uprawnionym w wyniku podziału składek;
- 10) wprowadzenia przepisów ograniczających do 5 lat możliwość składania korekt dokumentów ubezpieczeniowych;
- 11) dodania przepisu, na mocy którego zrównano moc dokumentów rozliczeniowych sporządzonych przez Zakład za osoby zwolnione z obowiązku ich składania z dokumentami złożonymi przez płatnika składek;
- 12) wprowadzenia przepisu, na mocy którego brak możliwości identyfikacji wpłaty płatnika składek lub błędne oznaczenie numeru rachunku składkowego nie obciąża Zakładu;
- 13) rozszerzenia przekazywania dokumentów ubezpieczeniowych w formie elektronicznej na wszystkich płatników składek z wyjątkiem płatników składek rozliczających składki wyłącznie za siebie;
- 14) wprowadzenia możliwości wydawania spadkobiercom zaświadczenia o niezaleganiu;
- 15) uporządkowania pod względem legislacyjnym art. 50 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz wprowadzenia przepisu umożliwiającego Zakładowi przekazywanie informacji Kancelarii Prezesa Rady Ministrów;
- 16) rezygnacji z tworzenia funduszy rezerwowych Funduszu Ubezpieczeń Społecznych;
- 17) umożliwienia Zakładowi udziału w przedsięwzięciach związanych z prowadzeniem badań i analiz dotyczących problematyki zabezpieczenia społecznego;
- 18) powoływania i odwoływania kierowników jednostek organizacyjnych Zakładu, ich zastępców, głównych księgowych oraz inspektorów kontroli Zakładu;
- 19) uregulowania trybu dokonywania i zatwierdzania zmian w planie finansowym Zakładu;
- 20) zmian w zakresie przeprowadzania kontroli płatników składek, w tym składania oświadczeń o dodatkowym zatrudnieniu przez inspektorów kontroli Zakładu;
- 21) rozszerzenia propozycji umożliwienia udziału w przedsięwzięciach związanych z prowadzeniem badań i analiz dotyczących problematyki zabezpieczenia społecznego o realizację przedsięwzięć edukacyjnych, takich jak organizowanie konkursów, turniejów i olimpiad nt. ubezpieczeń społecznych, które mogłyby się znaleźć w wykazie olimpiad i turniejów tematycznych Ministerstwa Edukacji Narodowej;
- 22) wprowadzenia możliwości samodzielnego pobierania przez ubezpieczonych, płatników składek i świadczeniobiorców potwierdzenia swoich danych zgromadzonych w systemie teleinformatycznym Zakładu;
- 23) ograniczenia wykazywania umocowań przez pełnomocników Prezesa Zakładu, Zakładu lub oddziału Zakładu;
- 24) zmiany zasad podlegania dobrowolnym ubezpieczeniom społecznym, w tym chorobowemu, uniezależniających podleganie ubezpieczeniom od terminowego opłacania składek.

#### **USTAWA Z DNIA 20 SIERPNI 1997 R. O KRAJOWYM REJESTRZE SĄDOWYM<sup>27</sup>**

Zaproponowano wprowadzenie zasady informowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych o podmiotach wykreślonych z Krajowego Rejestru Sądowego.

#### **USTAWA Z DNIA 30 PAŹDZIERNIKA 2002 R. O UBEZPIECZENIU SPOŁECZNYM Z TYTUŁU WYPADKÓW PRZY PRACY I CHORÓB ZAWODOWYCH<sup>28</sup>**

Zaproponowane zmiany dotyczyły wprowadzenia:

- 1) zmiany definicji ustawowej „rodzaj działalności według PKD”;
- 2) jednoznacznego zdefiniowania, jakie zdarzenia uznawane za wypadek przy pracy;
- 3) wyraźnego zapisu o niestosowaniu do stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe odrębnych przepisów o sukcesji praw i obowiązków;
- 4) przepisu, który określałby termin, w jakim możliwe jest skorygowanie informacji ZUS IWA, oraz zapisów, które uprawniałyby terenowe jednostki organizacyjne Zakładu do występowania do Państwowej Inspekcji Pracy z wnioskami o przeprowadzenie kontroli mającej na celu zbadanie zasadności korygowania liczby pracowników zatrudnionych w warunkach zagrożenia;
- 5) sposobu ustalenia stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe przez płatnika na okres przejściowy, tj. do czasu otrzymania z urzędu statystycznego zaświadczenia o wpisie do rejestru REGON zawierającego informację o rodzaju działalności według PKD.

#### **USTAWA Z DNIA 26 CZERWCA 1974 R. – KODEKS PRACY<sup>29</sup>**

Zaproponowano zmianę wysokości kwoty wolnej od potrąceń.

#### **USTAWA Z DNIA 23 STYCZNIA 2008 R. O PRZENOSZENIU PRAW EMERYTALNYCH URZĘDNIKÓW WSPÓLNOT EUROPEJSKICH<sup>30</sup>**

Zaproponowano ujednoczenie terminologii użytej w ustawie do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE, Euratom).

#### **USTAWA Z DNIA 26 LIPCA 1991 R. O PODATKU DOCHODOWYM OD OSÓB FIZYCZNYCH<sup>31</sup>**

Zaproponowano zmiany dotyczące sporządzania i przekazywania rocznego obliczenia podatku przez osoby uzyskujące dochód z emerytury i rent.

#### **USTAWA Z DNIA 27 SIERPNI 2009 R. O FINANSACH PUBLICZNYCH<sup>32</sup>**

Zaproponowano wprowadzenie możliwości umarzania należności cywilnoprawnych przypadających Zakładowi.

---

<sup>27</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 986, z późn. zm.

<sup>28</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 1376, z późn. zm.

<sup>29</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 917, z późn. zm.

<sup>30</sup> Dz.U. z 2008 r. nr 47 poz. 274, z późn. zm.

<sup>31</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 1509, z późn. zm.

<sup>32</sup> Dz.U. z 2017 r. poz. 2077, z późn. zm.

**USTAWA Z DNIA 25 CZERWCA 1999 R. O ŚWIADCZENIACH PIENIĘŻNYCH Z UBEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO W RAZIE CHOROBY I MACIERZYŃSTWA ORAZ USTAWA Z DNIA 17 GRUDNIA 1998 R. O EMERYTURACH I RENTACH Z FUNDUSZU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH**

Zaproponowano wprowadzenie możliwości zastosowania sankcji wobec osób, które zostały skierowane przez Zakład na rehabilitację leczniczą, lecz się na nią nie stawiły.

**ROZPORZĄDZENIE MINISTRA RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ Z DNIA 20 GRUDNIA 2018 R. W SPRAWIE OKREŚLENIA WZORÓW ZGŁOSZEŃ DO UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH I UBEZPIECZENIA ZDROWOTNEGO, IMIENNYCH RAPORTÓW MIESIĘCZNYCH I IMIENNYCH RAPORTÓW MIESIĘCZNYCH KORYGUJĄCYCH, ZGŁOSZEŃ PŁATNIKA SKŁADEK, DEKLARACJI ROZLICZENIOWYCH I DEKLARACJI ROZLICZENIOWYCH KORYGUJĄCYCH, ZGŁOSZEŃ DANYCH O RACY W SZCZEGÓLNYCH WARUNKACH LUB O SZCZEGÓLNYM CHARAKTERZE, RAPORTÓW INFORMACYJNYCH, OŚWIADCZEŃ O ZAMIARZE PRZEKAZANIA RAPORTÓW INFORMACYJNYCH ORAZ INNYCH DOKUMENTÓW<sup>33</sup>**

Projekt nowego rozporządzenia został przygotowany przez Zakład i przekazany do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Przygotowane rozporządzenie weszło w życie 1 stycznia 2019 r. i zastąpiło rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 października 2009 r.

**ROZPORZĄDZENIE MINISTRA ROZWOJU I FINANSÓW Z DNIA 7 GRUDNIA 2017 R. W SPRAWIE OKREŚLENIA NIEKTÓRYCH WZORÓW OŚWIADCZEŃ, DEKLARACJI I INFORMACJI PODATKOWYCH OBOWIĄZUJĄCYCH W ZAKRESIE PODATKU DOCHODOWEGO OD OSÓB FIZYCZNYCH<sup>34</sup>**

Zaproponowano regulację prawną zwalniającą Zakład z osobistego podpisywania sporządzonych i wysyłanych do podatnika deklaracji PIT-8C i PIT-11.

## **9.2. Upraszczanie języka komunikacji ZUS z klientami**

Zakład nadal – jako jedna z pierwszych organizacji publicznych w Polsce – pracuje nad prostym językiem komunikacji z klientami. W 2018 r. Zakład został sygnatariuszem porozumienia na rzecz prostego języka i tym samym zobowiązał się do stosowania zasad prostego języka w codziennej pracy oraz doskonalenia swoich kompetencji w tym zakresie.

Kontynuując proces upraszczania języka komunikacji z klientami w 2018 r. przeprowadzono następujące działania:

- przeszkolono pracowników ZUS; trenerzy prostego języka w placówkach ZUS pełnią również funkcję konsultantów – opiniują pisma i wspierają pracowników m.in. przy tworzeniu korespondencji kierowanej do klientów;
- prowadzono prace nad programem sprofilowanych szkoleń dotyczących języka w postępowaniu administracyjnym, uwzględniając przy tym specyfikę obszarów działalności ZUS i potrzeby poszczególnych grup klientów; postanowiono uspoźnić standardy języka we wszystkich rodzajach pism, przy czym trwają konsultacje z ekspertami z zakresu prostego języka, ubez-

---

<sup>33</sup> Dz.U. poz. 2495

<sup>34</sup> Dz.U. z 2017 poz. 2352



pieczeń społecznych i prawa w zakresie pism urzędowych (np. decyzje, postanowienia, za-  
wiadomienia, zaświadczenia);

- opracowano model stałego monitoringu prostego języka w pismach skierowanych do klien-  
tów, który zapewni obiektywność i efektywność procesu; w 2019 r. uruchomiony zostanie pi-  
lotaż monitoringu w całym Zakładzie; dzięki pilotażowi będzie można również zidentyfikować  
dobre praktyki;
- zakończono preredagowywanie artykułów na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl) i wydawnictw informacyj-  
nych; nowe teksty są redagowane według nowych standardów.

Idea zrozumiałej komunikacji promowana jest wśród pracowników pod hasłem „Prosto z ZUS”.  
Przygotowano dla nich serwis intranetowy z materiałami do samodzielnej nauki, podręcznikami,  
słownikiem prostej polszczyzny, poradnią językową, forum i blogiem. W newsletterze dla pra-  
cowników publikowane są cyklicznie artykuły na temat kultury języka promujące zasady zrozu-  
miałej komunikacji i standardy przyjęte przez ZUS.

### **9.3. Zwiększenie ubankowienia świadczeniobiorców ZUS**

W 2018 r. Zakład dalej realizował zainicjowane w 2017 r. działania na rzecz zwiększenia wypłat  
świadczeń na rachunki bankowe. To kontynuacja akcji, której celem jest zmniejszenie wyklu-  
czenia finansowego seniorów. Udział świadczeń wypłacanych na rachunki bankowe na koniec  
2018 r. wyniósł 71%.

W tym celu 24 kwietnia 2018 r. zawarto porozumienie z Bankiem Pocztowym SA. Pierwsze po-  
rozumienie o współpracy zawarto 5 października 2017 r. z bankami spółdzielczymi reprezen-  
towanymi przez SGB-Bank SA, Bank Polskiej Spółdzielczości SA oraz Krajowy Związek Banków  
Spółdzielczych.

Bank Pocztowy oraz banki spółdzielcze, które uczestniczą w projekcie, wykorzystują do prezen-  
towania ofert media o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym (prasa, radio), internet (portale tema-  
tyczne, strony internetowe banków). Również pracownicy Poczty Polskiej SA zatrudnieni na  
stanowiskach finansowych zachęcają świadczeniobiorców do założenia rachunku bankowego.

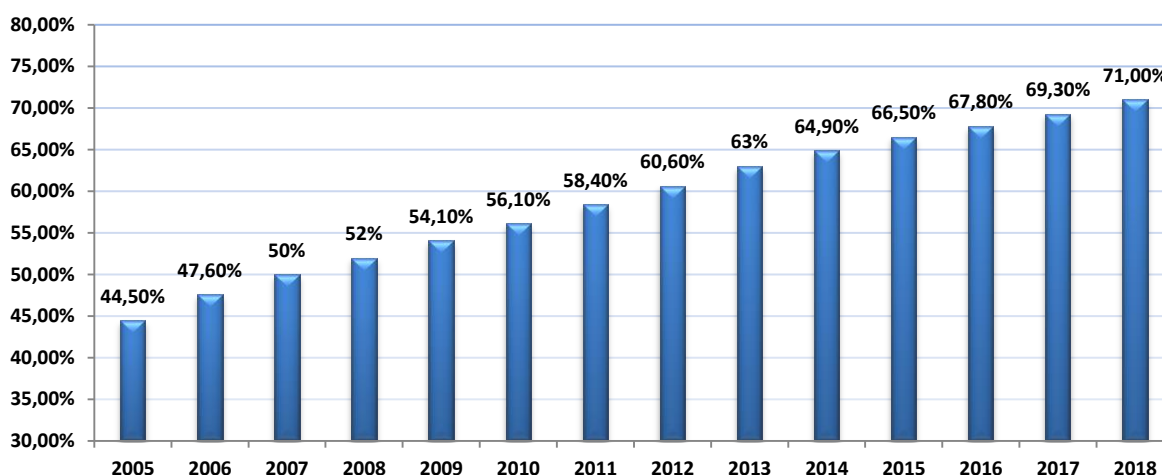
W placówkach bankowych oraz ZUS eksponowane są ulotki i plakaty. Dodatkowo tematyka ta  
prezentowana jest podczas różnych wydarzeń, np. Targi Seniora, Dni Seniora, sesje na uniwer-  
sytetach trzeciego wieku oraz imprezach lokalnych.

Warunkiem nawiązania współpracy z Zakładem jest szeroka dostępność do usług banko-  
wych, w szczególności poza dużymi aglomeracjami miejskimi, oraz zapewnienie dostępu do  
bezpłatnych bankomatów na terenie Polski. Ponadto oferta banku powinna zapewniać  
klientom ZUS co najmniej otwarcie i prowadzenie rachunku bankowego, wydanie karty de-  
betowej do konta bankowego oraz wypłaty z bankomatów krajowych bez opłat przez mi-  
nimum 24 miesiące.

Dalszy wzrost ubankowienia świadczeniobiorców ZUS nie jest możliwy bez upowszechniania  
wiedzy o usługach bankowych i bezpiecznych transakcjach bezgotówkowych. Dlatego bank  
powinien zobowiązać się do prowadzenia kampanii edukacyjno-informacyjnej o zaletach konta  
bankowego i bezgotówkowych instrumentów płatniczych przez co najmniej 24 miesiące.

Szczególnie ważne jest, aby propagować bezgotówkowe instrumenty płatnicze na terenach mniej zurbanizowanych, w małych ośrodkach miejskich i na terenach wiejskich, w rejonie wschodniej i południowo-wschodniej Polski.

**Wykres 8.** Udział świadczeń emerytalno-rentowych przekazywanych na rachunki bankowe



#### 9.4. System Zarządzania Jakością w obszarze bezpośredniej obsługi klientów.

Wdrożony w ZUS System Zarządzania Jakością (SZJ) w 2014 r. uzyskał certyfikat w zakresie „Bezpośredniej obsługi klientów realizowanej w salach obsługi klientów” z ważnością do 26 listopada 2020 r. Warunkiem potwierdzania ważności certyfikatu jest obowiązek utrzymywania systemu, dlatego w 2018 r. zrealizowano m.in. następujące przedsięwzięcia:

- zaktualizowano „Księgę jakości” w zakresie:
  - definicji celów jakości bez uwzględniania w treści mierników stopnia ich realizacji (szczegółowe definicje i poziom określone są w innych dokumentach), uznając, że cele SZJ są tożsame z celami zawartymi w Strategii oraz tymi, które są monitorowane cyklicznie w ocenie pracy oddziałów ZUS,
  - organizacji i prowadzenia auditów wewnętrznych, polegające m.in. na doborze auditorów do zespołów auditowych pod kątem ich doświadczenia i znajomości zakresu tematycznego, przy jednoczesnym skróceniu czasu prowadzenia auditów, dostosowanego do zakresu auditu (weryfikacja i aktualizacja pytań auditowych zamieszczonych w listach kontrolnych [checklistach]) i wielkości auditowanej jednostki,
  - dokumentowania działań korygujących oraz analizy ryzyka,
- opracowano bazę ryzyk,
- przeprowadzono 18 auditów wewnętrznych zgodnie z zatwierdzonym „Programem auditów wewnętrznych na rok 2018” oraz „Harmonogramem auditów wewnętrznych na rok 2018”; stwierdzone obserwacje auditowe kwalifikowane jako niezgodności, potencjalne niezgodności czy rekomendacje stanowiły podstawy do dalszego doskonalenia;

- poddano System Zarządzania Jakością auditowi zewnętrznemu – został zrealizowany przez Polski Rejestr Statków SA; audit nadzoru uzyskał wynik pozytywny; potwierdził on, że utrzymywany w ZUS System Zarządzania Jakością spełnia wymagania normy, przepisy oraz kryteria certyfikacji, zapewnia spełnienie wymagań umów i przepisów prawnych, skuteczność utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania, zdolność do realizacji ustanowionej polityki i osiągnięcia celów.

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

### **9.5. Rozwój elektronicznego kanału kontaktu z klientami**

W 2018 r. kontynuowano działania mające na celu podniesienie jakości usług świadczonych przez Zakład. Doskonalenie standardów obsługi klientów poprzez m.in. rozwój elektronicznych kanałów dostępu oraz zapewnienie odpowiedniego poziomu dojrzałości usług świadczonych tymi kanałami i doskonalenie tradycyjnych form obsługi klientów jest priorytetem ZUS. Budowanie dobrej relacji z klientem powinno być osiągnięte poprzez świadczenie najwyższej jakości usług realizowanych zgodnie z jego potrzebami.

W ramach tych działań w 2018 r. zainicjowano prace nad projektem, którego celem jest udostępnienie nowej elektronicznej usługi, dzięki której klient uzyska możliwość samodzielnego generowania potwierdzeń bezpośrednio z własnego konta na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) – tzw. samoobsługa.

Klient będzie mógł wygenerować potwierdzenie informacji zawartych na PUE ZUS bez konieczności udziału pracownika ZUS. Potwierdzenie będzie wystawiane automatycznie według stanu na dzień jego wygenerowania i na podstawie aktualnych danych na koncie klienta. Potwierdzenie będzie dostępne w postaci elektronicznej i jako wydruk.

W panelu Płatnika w portalu PUE ZUS zostanie utworzony kreator, który pozwoli na uzyskanie następujących dokumentów: poświadczenia o byciu płatnikiem składek pobieranych przez ZUS, potwierdzenia stanu konta na dzień, informacji o saldach płatnika, poświadczenia o liczbie ubezpieczonych oraz informację o danych adresowych.

Autentyczność każdego potwierdzenia będzie można sprawdzić poprzez stronę internetową ZUS.

Inne inicjatywy, które Zakład zamierza udostępnić to aplikacja mobilna i usługi płatnicze oraz wdrożenie kreatorów dla wniosków składanych za pośrednictwem PUE ZUS przez klientów indywidualnych (ubezpieczony i świadczeniobiorca). Kreatory zostaną przygotowane dla wniosków, które są najczęściej wykorzystywane przez klientów. W ramach tego projektu planowana jest również:

- aktualizacja formularzy wniosków zgodnie z obecnie obowiązującymi wzorami (również w zakresie dodania klauzul informacyjnych w celu dostosowania do wymogów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych [RODO]),
- udostępnienie kreatora dla wniosku z programu „Dobry start”, tzw. wniosku 300+,
- wdrożenie funkcjonalności zgłaszania incydentów bezpieczeństwa informacji przez PUE ZUS.

## 10. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, BADANIA

W ramach ustawowego zadania popularyzacji ubezpieczeń społecznych (art. 68 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych) ZUS podejmował wiele działań upowszechniających wiedzę z tej dziedziny. ZUS to instytucja ekspercka, która udostępnia rzetelne prognozy i opracowania statystyczne i rozwija świadomość Polaków w zakresie zabezpieczania się od różnych ryzyk. Aby podnosić zaufanie społeczne do systemu ubezpieczeń społecznych, co zwiększa jego efektywność, ważne, by jego uczestnicy dostrzegali, że instytucja, która nim administruje, systematycznie i rzetelnie wypłaca świadczenia, sprawnie zarządza powierzonymi jej środkami, stale podnosi jakość usług świadczonych na rzecz klientów i oferuje pierwszy w Polsce e-urząd, który stale rozwija.

Ze względu na różnorodność grup docelowych przekaz jest dostosowywany do potrzeb informacyjnych tych grup, ich poziomu wiedzy oraz doświadczeń dotyczących ubezpieczeń społecznych. ZUS prowadzi działania informacyjne zarówno w systemie powszechnej edukacji, jak i w systemie szkolnictwa wyższego, ale dociera z informacjami także do tych, którzy już nie uczestniczą w tych systemach.

Grupy docelowe odbiorców podzielono w następujący sposób:

- 1) ze względu na relację z ZUS:
  - a) klienci ZUS:
    - a. płatnicy składek (duże korporacje, strategiczni płatnicy; małe i średnie przedsiębiorstwa [MSP], mikroprzedsiębiorcy),
    - b. ubezpieczeni,
    - c. świadczeniobiorcy,
  - b) księgowi, pracownicy działów kadrowych,
  - c) lekarze upoważnieni do wystawiania zaświadczeń lekarskich,
  - d) przedstawiciele instytucji współpracujących z ZUS,
  - e) społeczności lokalne;
- 2) ze względu na opiniotwórczą rolę:
  - a) liderzy opinii, którzy specjalizują się w tematyce ubezpieczeń społecznych (dziennikarze, eksperci, naukowcy, politycy, urzędnicy),
  - b) otoczenie regulacyjne,
  - c) organizacje pracodawców,
  - d) liderzy opinii, którzy nie specjalizują się w tematyce ubezpieczeń społecznych (dziennikarze, naukowcy, urzędnicy, politycy, posłowie, samorządowcy),
  - e) przedstawiciele uczelni wyższych,
  - f) think tanki,
  - g) środowiska międzynarodowe,
  - h) nauczyciele;
- 3) ze względu na szczególną potrzebę kształtowania świadomości ubezpieczeniowej:
  - a) młodzież szkolna, studenci,
  - b) nauczyciele,
  - c) osoby dorosłe, które nie są ubezpieczone w ZUS, czyli osoby bezrobotne i pracujące w szarej strefie,
  - d) przyszli przedsiębiorcy;
- 4) ze względu na znaczenie dla instytucji (klienci wewnętrzni):

- a) obecni, byli i przyszli pracownicy Zakładu,
- b) kadra menedżerska ZUS,
- c) Rada Nadzorcza,
- d) stażyści i praktykanci,
- e) lekarze orzecznicy,
- f) przedstawiciele związków zawodowych.

Dzięki koncentracji na poszczególnych grupach docelowych oraz odpowiedniemu sformułowaniu przekazu Zakład może efektywniej się z nimi komunikować.

## **10.1. Działalność edukacyjna ZUS w szkołach i na uczelniach**

### **DZIAŁANIA ZUS NA RZECZ ZMIAN W PODSTAWACH PROGRAMOWYCH NAUCZANIA**

Wnioski z analizy materiałów edukacyjnych skłoniły kierownictwo ZUS, aby podjąć działania poszerzające zakres wiedzy o ubezpieczeniach społecznych, który zawierają podstawy programowe. Sprzyjała temu reforma szkolnictwa oraz zapowiedź zmian w podstawach programowych nauczania. Zakład przekazał Ministerstwu Edukacji Narodowej propozycje zapisów, które miały rozszerzyć podstawę programową na obu nowych etapach edukacyjnych, tj. w szkolnictwie podstawowym i ponadpodstawowym. Dzięki tym działaniom minister edukacji narodowej 30 stycznia 2018 r. wydał rozporządzenie w sprawie podstawy programowej kształcenia ogólnego dla liceum ogólnokształcącego, technikum oraz branżowej szkoły II stopnia<sup>35</sup> zawierające zapisy uwzględniające w dużej mierze propozycje ZUS.

### **PROJEKTY EDUKACYJNE ZUS**

W 2018 r. kontynuowano projekty edukacyjne w szkołach podstawowych, ponadpodstawowych i na uczelniach.

#### **„Lekcje z ZUS” dla szkół ponadpodstawowych**

W 2018 r. zaktualizowano materiały do „Lekcji z ZUS”, tj. dostosowywano je do zmieniających się przepisów i uzupełniono o nowe treści. Modyfikacje uwzględniają także potrzeby zgłaszane przez uczniów i nauczycieli.

Zakład udostępnia te publikacje zarówno w formie papierowej z płytami DVD, jak i w formie elektronicznej – na stronie [zus.pl/edukacja](http://zus.pl/edukacja). Ponadto na bieżąco zasila tę stronę dodatkowymi materiałami multimedialnymi, które nauczyciele mogą wykorzystywać podczas lekcji, a zainteresowani uczniowie – przejrzeć samodzielnie. Materiały są dostępne także na portalu Ośrodka Rozwoju Edukacji.

Rozpoczęto również prace nad nową edycją podręczników dla uczniów i nauczycieli. Zmieniono ich szatę graficzną na bardziej nowoczesną i przystępną. Wzbogacono podręczniki o nowe informacje i ćwiczenia. Wszystkie materiały napisano prostym, przystępnym dla uczniów językiem.

---

<sup>35</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 467.

## **Działania informujące o projekcie „Lekcje z ZUS”**

W ramach działań informujących o projekcie „Lekcje z ZUS” Zakład przygotowuje ulotki, pakiety informacyjne i gadzety edukacyjne. Dystrybuuje je do kuratoriów oświaty, wydziałów edukacji w urzędach miast, urzędach gmin i starostwach powiatowych, szkół, uczniów i nauczycieli.

Informacje i artykuły na ten temat „Lekcji z ZUS” oraz ubezpieczeń społecznych zamieszczane są w periodykach skierowanych do nauczycieli. Ponadto do wszystkich szkół za pośrednictwem mailingu wysyłane jest zaproszenie do udziału w projekcie.

„Lekcje z ZUS” promuje na swojej stronie Ośrodek Rozwoju Edukacji (ORE). W roku szkolnym 2018/2019 dzięki podpisanemu porozumieniu ORE jeszcze intensywniej promuje projekt. W centrali Zakładu odbyło się 15 listopada 2018 r. wspólne szkolenie ZUS i ORE, w którym udział wzięło prawie 100 nauczycieli, dyrektorów szkół oraz doradców zawodowych z całej Polski. Podczas szkolenia zaprezentowano „Lekcje z ZUS” i omówiono zasady współpracy z Zakładem (wsparcie merytoryczne ekspertów ZUS, wyposażenie w materiały i pomoce dydaktyczne). Uczestnicy w badaniu ankietowym przeprowadzonym na zakończenie bardzo wysoko ocenili szkolenie.

## **Olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”**

Co roku zwieńczeniem projektu „lekcje z ZUS” jest Olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” (wcześniej konkurs). Dzięki staraniom Zakładu laureaci Olimpiady mogą uzyskać indeks na kierunki studiów związane z tematyką olimpiady lub dodatkowe punkty podczas ubiegania się o przyjęcie na niektóre uczelnie. Laureaci mają wstęp na wybrane uczelnie m.in. na Katolicki Uniwersytet Lubelski, Uniwersytet Warszawski, Szkołę Główną Gospodarstwa Wiejskiego, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu oraz Uniwersytet Gdański.

W edycji 2017/2018 udział w Olimpiadzie wzięło ponad 30 tys. uczniów z 912 szkół.

Zakład stara się, aby Olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” trafiła na listę olimpiad Ministerstwa Edukacji Narodowej. Wpis ten podniesie prestiż Olimpiady wśród nauczycieli i dyrektorów szkół oraz gwarantuje wymierne korzyści dla uczestników (zwolnienie z egzaminu maturalnego z WOS i z egzaminu zawodowego w szkołach branżowych, preferencyjne warunki przy rekrutacji na uczelnie).

Zgodnie z rozporządzeniem MEN olimpiady mogą być organizowane m.in. przez podmioty prowadzące statutową działalność oświatową lub naukową. Zakład wystąpił więc do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z prośbą o podjęcie inicjatywy legislacyjnej, dzięki której ZUS mógłby organizować konkursy, turnieje i olimpiady mogące się znaleźć w wykazie MEN.

W 2018 r. patronem medialnym Olimpiady był portal interia.pl. W ramach patronatu opublikował artykuły dotyczące ubezpieczeń społecznych oraz quiz dla osób, które w formie zabawy chcą sprawdzić swoją wiedzę. Informacje o ZUS i projekcie edukacyjnym promują też znani youtuberzy (w 2018 r. – Dawid Myśliwiec z kanału „Uwaga! Naukowy Bełkot”).

## **Olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” na Facebooku**

W styczniu 2018 r. uruchomiona została pierwsza strona prowadzona przez ZUS na Facebooku – „Olimpiada Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. Jest ona skierowana przede wszystkim do uczniów i nauczycieli zainteresowanych projektem „Lekcje z ZUS” i Olimpiadą.

Strona na Facebooku ma edukować na temat ubezpieczeń społecznych i funkcjonowania ZUS. Zawiera dużo treści merytorycznych, aby pomagać uczniom uczestniczącym w „Lekcjach z ZUS” w przygotowaniu się do Olimpiady. Jest też źródłem materiałów edukacyjnych dla nauczycieli.

Ten sposób komunikacji będzie konsekwentnie rozwijany, aby zwiększyć zasięg oraz liczbę interakcji z użytkownikami.

### **Uznanie dla „Lekcji z ZUS”**

Ministerstwo Finansów zaprosiło ZUS do prac zespołu roboczego ds. działań edukacyjnych w zakresie funkcjonowania rynku finansowego. Zespół ten działa w ramach Rady Rozwoju Rynku Finansowego, organu doradczego ministra finansów.

Na spotkaniu w czerwcu 2018 r. przedstawiciele Zakładu zaprezentowali program edukacyjny „Lekcje z ZUS” jako wzorcowy przykład realizacji projektów edukacyjnych. Ministerstwo podkreślało kompleksowość projektu – zarówno w części dotyczącej opracowania materiałów dydaktycznych (stworzenie scenariuszy lekcji, ich zgodność z podstawą programową nauczania, poprawność językowa i zrozumiałość, szata graficzna, stała aktualizacja), jak i w części dotyczącej realizacji lekcji w szkołach (zasady współpracy ze szkołami, wsparcie koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji).

ZUS podejmuje też różnorodne działania, aby uatrakcyjnić sposób nauczania o ubezpieczeniach społecznych. Korzysta przy tym z wiedzy, doświadczeń i podpowiedzi ekspertów ds. dydaktyki nauczania, think tanków, nauczycieli, a także studentów i uczniów.

Jedną z tych aktywności była Konferencja „Minimalizacja ryzyka a ryzyko minimalizacji. Jak uczyć o ubezpieczeniach społecznych?” 7–8 marca 2018 r. Wydarzenie wspólnie z Uniwersytetem Pedagogicznym w Krakowie zorganizował krakowski oddział ZUS, a całość przygotowań koordynowała centrala ZUS.

Konferencja kierowana była do środowiska nauczycielskiego i osób mających wpływ na nauczanie w szkołach wszystkich poziomów i typów.

Podczas konferencji podsumowano dotychczasowe działania ZUS na polu edukacji. Wydarzenie to posłużyło także wymianie doświadczeń z prowadzenia zajęć o ubezpieczeniach społecznych w szkołach oraz możliwości wykorzystania nowoczesnych narzędzi i technologii przyszłości. Podczas warsztatów udało się wypracować nowe rozwiązania dla Zakładu – dzięki nim ZUS będzie skutecznie docierać z informacjami o ubezpieczeniach społecznych do dzieci i młodzieży.

W konferencji uczestniczyło około 200 osób. Jednocześnie na Uniwersytecie Pedagogicznym prezentowana była wystawa „Rzeczpospolita ubezpieczonych. Historia ubezpieczeń społecznych w Polsce 1918–2018”.

### **„Projekt z ZUS” dla szkół podstawowych**

Kolejnym przedsięwzięciem edukacyjnym prowadzonym przez ZUS jest „Projekt z ZUS” dla szkół podstawowych (przed reformą szkolnictwa był prowadzony w gimnazjach).

Na potrzeby przedsięwzięcia opracowano aktualizowane co roku materiały dydaktyczne dla nauczyciela. W czasie lekcji, która jest częścią „Projektu z ZUS”, uczniowie poznają podstawy obowiązującego systemu ubezpieczeń społecznych, obowiązki jego uczestników oraz świadczenia

przystępujące ubezpieczonym. Następnie uczniowie przygotowują w zespołach materiały promujące ubezpieczenia społeczne i wyjaśniające, dlaczego są one ważne. Może to być plakat, film lub komiks (w I i II edycji także prezentacja multimedialna). Nauczyciele, którzy przystąpią do projektu, mają zapewnioną opiekę merytoryczną i odpowiednie szkolenie.

W roku szkolnym 2017/2018 odbyła się II edycja konkursu, w której wzięło udział ponad 5,4 tys. uczniów. Prace, które miały wskazać, że ubezpieczenia społeczne są ważne, wykonało natomiast 348 młodych osób. Centralna komisja konkursowa, która obradowała 7 czerwca 2018 r., oceniała 73 prace, tj. 19 filmów, 21 prezentacji, 11 komiksów, 22 plakaty.

W ramach działań informacyjnych na rzecz „Projektu z ZUS” w roku szkolnym 2018/2019 Zakład przyłączył się do akcji Warszawskiego Instytutu Bankowego. Wystąpił on do 6 tys. szkół specjalny biuletyn zatytułowany „Aktywna Szkoła”, w którym zamieścił informacje o „Projekcie z ZUS”.

### **Współpraca z Ośrodkiem Rozwoju Edukacji**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych 12 września 2018 r. podpisał porozumienie o współpracy z Ośrodkiem Rozwoju Edukacji (ORE). Dzięki ORE, które dba o doskonalenie zawodowe nauczycieli i jednocześnie skupia środowisko, Zakład będzie mógł dotrzeć ze swoimi projektami edukacyjnymi do szerszego grona odbiorców. Przedstawiciele ZUS będą wspierać nauczycieli w poznawaniu nietłatwej tematyki ubezpieczeń społecznych. Będą także udzielać porad, którymi pedagodzy zainteresowani są osobiście, np. na temat zasiłków macierzyńskich czy zasad przechodzenia na emeryturę.

Jeszcze przed rozpoczęciem formalnej współpracy ORE przeprowadził szkolenie dla koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji z zakresu edukacji dorosłych. Dzięki zdobytym umiejętnościom przedstawicielom ZUS łatwiej będzie rozmawiać z nauczycielami i wzbudzać zainteresowanie tematyką ubezpieczeń społecznych i projektami „Lekcje z ZUS” i „Projekt z ZUS”.

### **Współpraca z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości**

Celem statutowym Fundacji jest przygotowanie dzieci i młodzieży do życia w warunkach gospodarki rynkowej oraz umożliwienie młodym ludziom zdobycia wiedzy i praktycznych umiejętności ułatwiających realizację planów zawodowych. Fundacja działa w ramach Junior Achievement Worldwide, najstarszej i najszybciej rozwijającej się na świecie organizacji zajmującej się edukacją ekonomiczną młodych ludzi, działającej obecnie w 118 krajach. Programy realizowane przez FMP przygotowują młodzież do wejścia na rynek pracy, uczą przedsiębiorczości i poruszania się w świecie finansów. Ucząc poprzez działanie, Fundacja oferuje wiele możliwości praktycznego sprawdzenia wiedzy.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych włączył się w innowacyjny program edukacji finansowej skierowany do młodzieży w wieku 16–19 lat – „Moje finanse”. Jego celem jest poszerzenie wiedzy uczniów na temat zasad działania sektora finansowego oraz kształtowanie umiejętności, które umożliwią im efektywne zarządzanie finansami osobistymi i budowanie własnego bezpieczeństwa finansowego. Program przewidziany jest do realizacji na lekcjach lub na zajęciach pozalekcyjnych w systemie klasowym i pozaklasowym, w ramach przedmiotu podstawy przedsiębiorczości lub innych przedmiotów ekonomicznych. Program objęło patronatem Ministerstwo Finansów.



W ramach programu „Moje finanse” Zakład przygotował moduł edukacyjny „Inwestycja w przyszłość”. Młodzież dowie się z niego, jaki jest cel ubezpieczeń społecznych, jakie są rodzaje tych ubezpieczeń i które z nich są obowiązkowe, na jakie świadczenia można liczyć, gdy opłaca się składki na FUS, i jak te składki są rozliczane.

#### **DZIAŁALNOŚĆ EDUKACYJNA ZUS NA UCZELNIACH**

##### **Program „Nowoczesne Zarządzanie Biznesem”**

W 2014 r. Zakład po raz pierwszy przystąpił jako partner do programu „Nowoczesne Zarządzanie Biznesem” (NZB), realizowanego przez Związek Banków Polskich – Centrum Prawa Bankowego i Informacji (ZBP–CPBiI).

To jeden z największych projektów edukacyjnych na polskich uczelniach: funkcjonuje w ponad 130 placówkach szkolnictwa wyższego, zarówno publicznych, jak i niepublicznych, na kierunkach ekonomicznych i menedżerskich. Swoim zasięgiem obejmuje całą Polskę i zapewnia dotarcie do tysięcy studentów oraz nauczycieli akademickich. Celem projektu jest połączenie doświadczeń dydaktycznych i naukowych z wiedzą praktyczną. Pozwala to na lepsze przygotowanie odbiorców do wykorzystania zdobytej wiedzy w przyszłej pracy zawodowej.

W ramach NZB Zakład opracowuje wykłady (wraz z prezentacją multimedialną i skryptem), a następnie przedstawiciele Zakładu wygłaszają wykłady na uczelniach oraz organizują stoiska informacyjne ZUS w ramach tzw. Stref NZB. Pracownicy ZUS udzielają przy nich porad, promują Platformę Usług Elektronicznych, zakładają profile na PUE itp.

W 2018 r. Zakład kontynuował współpracę z ZBP–CPBiI. Opracował m.in. trzeci wykład, który zawiera porównanie różnych systemów emerytalnych.

Organizator programu NZB docenił aktywność ZUS w obszarze edukacji w szkołach wyższych i nagroził prof. Gertrudę Uścińską, prezes ZUS, za szczególny wkład w edukację ekonomiczną studentów w zakresie ubezpieczeń społecznych i programu długoterminowego oszczędzania. Dyplom uznania za zasługi na polu edukacji ekonomicznej został oficjalnie wręczony podczas Kongresu Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości w marcu 2018 r.

##### **Współpraca ZUS z uczelniami**

Kolejną możliwością dotarcia z wiedzą o ubezpieczeniach społecznych do studentów dają dwustronne umowy, które ZUS zawiera z uczelniami. Od kwietnia 2016 r. Zakład podpisał ich ponad 85<sup>36</sup>. Głównym celem tej współpracy jest zaangażowanie środowiska akademickiego w obszerny program „Ubezpieczenia społeczne – edukacja z ZUS”. Zakres umów przewiduje m.in., że przedstawiciele Zakładu mogą poprowadzić:

- ogólne, pojedyncze wykłady na temat ubezpieczeń społecznych,
- cykl wykładów (w ramach wykładów ogólnouczelnianych),
- wykłady poświęcone praktycznemu aspektowi stosowania prawa ubezpieczeń.

---

<sup>36</sup> Stan na 31 grudnia 2018 r.

Oprócz tego w ramach umów Zakład nawiązuje współpracę z mediami uczelnianymi, organizuje praktyki dla studentów w placówkach ZUS, prowadzi współpracę naukowo-badawczą (w tym stara się zapewnić wsparcie merytoryczne autorom prac licencjackich, magisterskich i doktorskich), a także organizuje poradnictwo w zakresie ubezpieczeń społecznych dla studentów, wykładowców i pracowników administracji.

Zakład opracował materiały do tzw. wykładu ogólnouczelnianego (OGUN) pod hasłem „System ubezpieczeń społecznych w Polsce. Rola i zadania ZUS”. W ramach cyklu przewidziano 19 wykładów poświęconych m.in. ubezpieczeniu chorobowemu, ubezpieczeniom rentowym i prewencji rentowej, orzecznictwu lekarskiemu oraz koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.

Wykłady prowadzą pracownicy ZUS – eksperci w danej dziedzinie. Każdy cykl musi mieć także koordynatora wykładu, który uzgadnia stronę merytoryczną oraz techniczną. Funkcję tę może pełnić pracownik uczelni lub przedstawiciel ZUS.

Pilotażowo OGUN został przeprowadzony w semestrze zimowym 2016/2017 na Wydziale Nauk Pedagogicznych Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego (cykl 7 wykładów). Następnie w semestrze letnim 2016/2017 wykład ten został uruchomiony na Uniwersytecie Warszawskim oraz na UKSW na wszystkich wydziałach (cykl 15 wykładów). Na UW OGUN był realizowany ponownie w semestrze letnim 2017/2018. Podejmowane są starania, aby takie wykłady odbywały się także na innych uczelniach współpracujących z Zakładem.

Na koniec 2018 r. opracowany został raport ze współpracy z uczelniami podsumowujący dotychczasową aktywność ZUS w tym obszarze. Raport został rozesłany do uczelni, uczelnianych koordynatorów współpracy z ZUS, oddziałów ZUS oraz oddziałowych koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji.

#### **OBECNOŚĆ NA FORACH EKSPERCKICH**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych aktywnie bierze udział w konferencjach o charakterze gospodarczym oraz innych wydarzeniach, ważnych z punktu widzenia prowadzonej działalności, dotyczących np. biznesu, cyfryzacji czy wyzwań rynku pracy. Zakład stara się na te fora wprowadzać tematykę ubezpieczeń społecznych, pokazując ich interdyscyplinarność, wskazując na powiązania z demografią, rynkiem pracy, finansami publicznymi. Eksperci ZUS prezentują na konferencjach prognozy, statystyki i aktualne dane liczbowe z danego obszaru ubezpieczeń społecznych.

Zakład często współorganizuje takie wydarzenia albo występuje jako partner edukacyjny lub strategiczny. Na niektórych z nich ma swoje własne sekcje czy panele. Dzięki tej działalności ZUS postrzegany jest jako instytucja ekspercka, która inicjuje dyskusję o ubezpieczeniach społecznych i prowokuje do pogłębionego, eksperckiego dyskursu, docierając tym samym ze swoim przekazem do liderów opinii.

**Tabela 18.** Wybrane konferencje z udziałem ZUS w 2018 r., z wyłączeniem konferencji naukowych organizowanych przez uczelnie

Nazwa konferencji / panelu	Data	Miejsce konferencji
Welcomomy Forum Emerytura to nasz wybór: w poszukiwaniu równowagi między możliwościami państwa a interesem ubezpieczonych	12–13.03.2018	Toruń
Kongres Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości 2018	15.03.2018	PGE Narodowy
Europejski Kongres Gospodarczy 1. Fintech – rewolucja na rynku finansowym 2. Polski kapitał w budowie	14–16.05.2018	Katowice
VIII Europejski Kongres Finansowy Ewolucja systemu emerytalnego – scenariusze zmian wobec wyzwań demograficznych, fiskalnych i na rynku pracy	1–30.06.2018	Sopot
I Forum Wizja Rozwoju Wyzwania w systemie zabezpieczenia społecznego	25–26.06.2018	Gdynia
Nazwa konferencji / panelu	Data	Miejsce konferencji
Forum Ekonomiczne	4–6.09.2018	Krynica Zdrój
XI Europejskie Forum Gospodarcze – ŁÓDZKIE 2018	15–16.10.2018	Łódź
Europejski Kongres Małych i Średnich Przedsiębiorstw	17–19.10.2018	Katowice
Ogólnopolski Szczyt Gospodarczy	18–19.10.2018	Siedlce
Open Eyes Economy Summit Skazani na emeryturę obywatelską	20–21.11.2018	Kraków

#### FORUM WSPÓŁPRACY

W 2016 r. ZUS rozpoczął organizację Forum Współpracy. Forum to platforma wymiany myśli, spostrzeżeń, doświadczeń oraz eksperckiej wiedzy na temat istotnych zagadnień i problemów z zakresu szeroko rozumianej polityki zabezpieczenia społecznego zarówno w Polsce, jak i w Unii

Europejskiej. W debacie biorą udział wybitni eksperci, przedstawiciele wszystkich zaproszonych stron: pracodawców, organizacji związkowych, świata nauki oraz instytucji centralnych.

Na każdym spotkaniu omawiany jest jeden wiodący problem rynku pracy – w zakresie ubezpieczeń społecznych lub prowadzenia działalności gospodarczej. W 2017 r. odbyły się 3 takie wydarzenia, natomiast w 2018 r. – 2.

Na forach były omawiane m.in. problemy outsourcingu pracowniczego, ujednoczenie i uproszczenie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym, kwestie emerytury obywatelskiej (w poszukiwaniu równowagi między możliwościami państwa a interesem ubezpieczonych) oraz rynku pracy.

Wspólna debata i rozważania to źródło nowych inicjatyw i zapewnienie nowego perspektywicznego spojrzenia na wiele obszarów działalności związanej z ubezpieczeniami społecznymi. Służą wypracowaniu optymalnych rozwiązań i budowaniu uniwersalnego modelu obsługi klientów. Wiedza i doświadczenie specjalistów i autorytetów naukowych z pewnością znajdą zastosowanie przy konstruowaniu rekomendacji, wypracowaniu stanowisk, opinii i komentarzy wspierających działalność Zakładu.

#### **WYDAWNICTWA WŁASNE ZUS**

Istotnym kanałem, za którego pośrednictwem ZUS dociera do odbiorców z informacją o ubezpieczeniach społecznych, są wydawnictwa własne Zakładu, w których uwzględnione są potrzeby poszczególnych grup klientów.

Działalność wydawnicza obejmuje głównie poradniki, broszury oraz czasopisma i ulotki informacyjne poświęcone różnym zagadnieniom z zakresu ubezpieczeń społecznych. ZUS informuje w nich o przepisach i zmianach z zakresu ubezpieczeń społecznych, prawach i obowiązkach ubezpieczonych, świadczeniobiorców i płatników składek (przedsiębiorców) oraz usługach, które świadczy na ich rzecz.

Materiały drukowane dostępne są we wszystkich placówkach ZUS oraz instytucjach współpracujących, a także w wersji elektronicznej na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl) w dziale [Baza wiedzy] > [Biblioteka ZUS]. Są także przekazywane zainteresowanym osobom podczas spotkań eksperckich oraz konferencji, spotkań i innych wydarzeń, które ZUS organizuje lub współorganizuje.

#### **Biuletyny dla klientów ZUS**

„**ZUS dla Ciebie**” jest skierowany do ubezpieczonych i świadczeniobiorców. Co 2 miesiące do rąk klientów trafia 100 tys. egzemplarzy tego wydawnictwa. Zakład wydaje też numery specjalne „ZUS dla Ciebie”, które są powiązane ze szczególnymi wydarzeniami w Zakładzie, np. „Dniami Ubezpieczonych” albo „Dniem Osób z Niepełnosprawnością”. W 2018 r. na Dni Ubezpieczonego (1–30 października 2018 r.) wydaliśmy numer pokazujący wielość świadczeń wynikających z opłacanych składek na ubezpieczenia społeczne.

Z kolei „**ZUS dla Biznesu**” w krótkiej i przystępnej formie informuje przedsiębiorców o najważniejszych zmianach w prawie ubezpieczeń społecznych, przypomina o terminach, a także na przykładach wyjaśnia skomplikowane zagadnienia prawa ubezpieczeń społecznych.

„ZUS dla Seniora” to kwartalnik dla osób starszych. Do tej pory ukazały się 3 numery. Zakład prezentuje w nim głównie informacje o systemie emerytalnym, uprawnieniach i obowiązkach osób, które występują o emeryturę, a także osób, które już mają prawo do tego świadczenia. Są też w nim zamieszczane informacje o zmianach w przepisach, które dotyczą emerytów i rencistów. Dbając o bezpieczeństwo seniorów, ZUS współpracuje z Policją i Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W „ZUS dla Seniora” publikowane są materiały, które mają przestrzec seniorów przed oszustami.

„ZUS dla Studenta” jest wydawany 2 razy w roku. Znajdują się tam informacje o ubezpieczeniach społecznych istotne dla studentów. Mogą się oni dowiedzieć m.in. o tym, jakie składki muszą opłacać, jeśli podejmą działalność zarobkową, do jakich świadczeń z ubezpieczeń społecznych mają prawo i jakie szczególne regulacje ich dotyczą.

„Ubezpieczenia Społeczne. Newsletter” to czasopismo o najważniejszych zmianach w ubezpieczeniach społecznych i o projektach, w których uczestniczy ZUS. Biuletyn ten jest kierowany głównie do liderów opinii: posłów i senatorów, a także szefów biur poselskich, samorządowców, rektorów uczelni wyższych, księży. W 2018 r. ukazały się 2 numery tego wydawnictwa.

**Tabela 19.** Liczba pozycji w planie wydawniczym i łączne nakłady wydawnictw własnych ZUS

Rok	Pozycje nieperiodyczne		Pozycje periodyczne	
	Liczba pozycji	Łączny nakład	Liczba pozycji	Łączny nakład
2014	149	2 739 791	5	1 054 800
2015	180	2 465 934	6	972 170
2016	256	1 373 798	6	1 250 000
2017	297	7 532 666	8	918 050
2018	405	5 997 044	10	898 990

Zakład co roku zwiększa liczbę pozycji wydawniczych, ponieważ coraz ściślej profiluje ten środek komunikacji pod konkretne grupy docelowe i uwzględnia ich potrzeby informacyjne. Publikacje o największych nakładach drukowane są zwykle na potrzeby akcji informacyjnych związanych z dużymi zmianami w systemie ubezpieczeń społecznych lub nowymi projektami i usługami ZUS. Najważniejsze z nich w 2018 r. to elektroniczne zwolnienia lekarskie (e-ZLA), doradcy płatników składek i kontynuacja nadawania indywidualnych numerów rachunków składkowych (NRS), czyli e-Składki, a przede wszystkim nowe ulgi dla przedsiębiorców oraz elektroniczna akta pracowniczych, czyli projekt e-akta.

#### Wydawnictwa informacyjne dla klientów ZUS

Szczególnie istotne dla klientów ZUS są informacje dotyczące zmian legislacyjnych w systemie ubezpieczeń społecznych i nowych usług skierowanych do poszczególnych grup odbiorców. W 2018 r. Zakład zorganizował wiele kampanii, w ramach których drukował ulotki, broszury, poradniki i plakaty zawierające wszystkie niezbędne klientom informacje. Akcje informacyjne dotyczyły m.in.:

- nowych ulg dla przedsiębiorców, w tym tzw. ulgi na start i małego ZUS (ulotki i broszury);
- elektronicznej akta pracowniczych i skrócenia terminów ich przechowywania, czyli projekt e-akta;

- elektronicznych zwolnień lekarskich, czyli e-ZLA (broszury dla lekarzy i ulotki dla lekarzy, pacjentów i pracodawców);
- kontynuacji projektu e-Składka, czyli jednego indywidualnego NRS dla płatników składek (ulotki, broszury i plakaty; wysyłano powiadomienia dla nowych przedsiębiorców o nowych zasadach i o nadaniu NRS);
- możliwości skorzystania z pomocy doradców ds. ulg i umorzeń dla płatników składek (ulotka);
- akcji „Dni Ubezpieczonego” (ulotki);
- akcji „Dzień Seniora” (ulotki i plakaty);
- akcji „Dzień Osób z Niepełnosprawnością”;
- praw i obowiązków ubezpieczonych, świadczeniobiorców i płatników składek (ulotki i broszury).

Materiały informacyjne są redagowane zgodnie z zasadami prostego języka.

### **Wydawnictwa skierowane do osób z niepełnosprawnością**

Od kilku lat wspólnie z Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych Zakład wydaje „Informator dla osób z niepełnosprawnością”. Publikacja gromadzi najważniejsze informacje przydatne dla osób niepełnosprawnych. Znajdą one w „Informatorze...” m.in. zasady przyznawania rent, informacje na temat orzecznictwa lekarskiego i rehabilitacji leczniczej prowadzonej przez ZUS, a także uprawnień pracowniczych. Ponadto publikacja wyjaśnia, na jaką pomoc z PFRON mogą liczyć osoby z niepełnosprawnością oraz pracodawcy, którzy zatrudniają takich pracowników. Zawiera też omówienie zasad ubiegania się o takie wsparcie, warunki jego udzielenia i wykaz niezbędnych dokumentów, które trzeba złożyć.

Od 2016 r. we współpracy z Fundacją Integracja ZUS wydaje cykl poradników dla osób z określonymi niepełnosprawnościami. Publikacje mają pomóc w aktywizacji zawodowej tych osób i ich integracji ze społeczeństwem. W 2016 r. ukazał się poradnik „Jak żyć... na wózku”, a w 2017 r. – „Jak żyć z... problemami zdrowia psychicznego”. Poradniki te były dodrukowywane także w 2018 r. W 2018 r. opracowany został poradnik „Jak żyć z... chorobami wzroku”, który będzie wydany w 2019 r.

ZUS jest także współautorem cyklu tekstów z poradami dla osób z niepełnosprawnością. Artykuły ukazują się w magazynie „Integracja”. Nakład magazynu to 30 tys. egz. Dotychczas ukazały się 23 odcinki cyklu.

### **Wydawnictwa i komiksy edukacyjne**

W ramach programu „Nowoczesne Zarządzanie Biznesem” dla studentów został przygotowany komiks edukacyjny o tym, czym są ubezpieczenia społeczne.

#### **„Rzeczpospolita ubezpieczonych. Historia ubezpieczeń społecznych w Polsce 1918-2018”**

W 2018 r. Zakład wydał publikację zatytułowaną „Rzeczpospolita ubezpieczonych. Historia ubezpieczeń społecznych w Polsce 1918–2018”. Publikacja w krótki i przystępny sposób przedstawia historię ubezpieczeń społecznych oraz działalność Zakładu od jego powstania do czasów współczesnych.

Wraz z wystawą poświęconą historii ubezpieczeń społecznych, publikacja została objęta Patronatem Narodowym Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej Andrzeja Dudy w Stulecie Odzyskania Niepodległości.

## **10.2. Działalność naukowo-badawcza Zakładu**

W 2018 r. w Zakładzie rozpoczęto identyfikowanie potrzeb w zakresie badań dotyczących ubezpieczeń społecznych we współpracy z instytucjami naukowymi i badawczymi, które w szczególności objęły:

- badanie wpływu migracji obywateli Polski oraz cudzoziemców na liczbę wniosków o świadczenia emerytalne skoordynowane umowami międzynarodowymi w dziedzinie zabezpieczenia społecznego; nawiązano kontakt z zagranicznymi ubezpieczeniowymi instytucjami łącznikowymi w celu rozpoznania zakresu i dostępu do danych oraz rejestrów o zatrudnionych cudzoziemcach; przygotowywano zestawienia dotyczące tych baz danych, liczby zatrudnionych za granicą Polaków z uwzględnieniem kategorii wieku, płci oraz przedziałów czasowych;
- analizę krytyczną literatury dotyczącej ryzyk socjalnych, bezpieczeństwa socjalnego oraz świadomości ryzyka pod kątem skutecznego upowszechniania wiedzy o ubezpieczeniach społecznych; przygotowano materiał oraz nawiązano kontakt z ekspertami reprezentującymi różne dziedziny nauki (ekonomia behawioralna, socjologia kultury, kognitywistyka, psychologia, neurobiologia) w celu organizacji panelu o interdyscyplinarnych założeniach badań nad świadomością ryzyka; opracowano artykuł naukowy do publikacji „Kadra naukowa ZUS”;
- przygotowanie propozycji rozdziału do dokumentu strategicznego Ministerstwa Spraw Wewnętrznych „Polityka migracyjna” uwzględniającego znaczenie migracji dla polskiego systemu ubezpieczeń społecznych oraz zawierającego szereg postulatów dla decydentów politycznych; wskutek przygotowanego materiału Zakład Ubezpieczeń Społecznych został zaproszony do udziału w spotkaniach międzyresortowego zespołu ds. migracji oraz w posiedzeniu Rządowej Rady Ludnościowej podejmującego merytoryczną dyskusję nad tym właśnie przygotowywanym dokumentem.

### **WSPÓŁPRACA NAUKOWO-BADAWCZA**

Przedstawiciele Zakładu Ubezpieczeń Społecznych brali udział w następujących konferencjach oraz projektach naukowych i naukowo-badawczych:

- 6-7 marca 2018 r. – organizacja we współpracy z Uniwersytetem Pedagogicznym w Krakowie konferencji edukacyjnej pt.: „Minimalizacja ryzyka a ryzyko minimalizacji. Jak uczyć o ubezpieczeniach społecznych?” – przedmiotem konferencji było wykorzystanie różnych metod komunikowania, tak współczesnych (aplikacje na telefon, social media, gry, kanał YouTube itp.), jak i tradycyjnych (podręczniki, lekcje, wykłady), w celu skutecznej edukacji; jeden z bloków poświęcono upowszechnianiu wiedzy poprzez technologie, które dopiero się rozwijają, jak wirtualna i rozszerzona rzeczywistość oraz infobrokering;
- 9 kwietnia 2018 r. – konferencja pt. „Bezpieczeństwo danych – problemy prawne i techniczne”, zorganizowana przez GUS, ZUS, Wojskową Akademię Techniczną oraz Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych;

- 12–13 kwietnia 2018 r. – konferencja naukowa pt. „Szara strefa a ubezpieczenia społeczne. Aspekty ekonomiczne, społeczne i etyczne”, zorganizowana przez Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II oraz Oddział ZUS w Lublinie – uczestnicy konferencji pochylili się nad różnymi odcieniami szarej strefy, takimi jak praca na czarno, niezarejestrowana działalność gospodarcza, ukrywanie części wynagrodzeń (wypłaty pod stołem) oraz działalność nielegalna (np. przemyt);
- 8 kwietnia 2018 r. – Ogólnopolska Konferencja Naukowa z cyklu „Nietypowe stosunki zatrudnienia”, zatytułowana „Stosowanie umów cywilnoprawnych w świetle przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych. Łódzko-poznański początek dyskusji”, zorganizowana przez Centrum Nietypowych Stosunków Zatrudnienia Uniwersytetu Łódzkiego we współpracy z I i II Oddziałem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Łodzi;
- 18 kwietnia 2018 r. – debata „Młodzi o systemie emerytalnym”, zorganizowana przez ZUS oraz Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu;
- 19 kwietnia 2018 r. – Ogólnopolska Konferencja Naukowa Pensions Conference PenCon, zorganizowana przez Politechnikę Łódzką;
- 25 kwietnia 2018 r. – Konferencja pt. „Byliśmy jak z kosmosu”, zorganizowana w centrali ZUS – wieńczyła projekt „Rodzicielstwo osób z niepełnosprawnościami. Diagnoza i potrzebne zmiany”, w którym ZUS był partnerem strategicznym i odpowiadał za komponent badawczy dotyczący aktywności ekonomicznej i zabezpieczenia społecznego wskazanej grupy; projekt był realizowany przez Szkołę Wyższą Polityki Społecznej i Instytut Spraw Publicznych;
- 8 maja 2018 r. – konferencja naukowa pt. „Ochrona ubezpieczeniowa osób migrujących”, zorganizowana przez Wyższą Szkołę Bankową we Wrocławiu – Wydział Ekonomiczny w Opolu oraz Oddział ZUS w Opolu;
- 18 czerwca 2018 r. – panel dyskusyjny pt. „Wpływ robotyzacji pracy na rynek pracy oraz systemy emerytalne – aspekty prawne i ekonomiczne” w ramach „Konferencji Katedr Finansów” na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu;
- 6 lipca 2018 r. – prelekcja w ramach III Międzynarodowego Kongresu Współczesnej Edukacji organizowanego w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Oświęcimiu pt. „The risk of minimizing or minimizing the risk? How to teach about social insurance?”;
- 7–9 września 2018 r. – prowadzenie panelu „Koordynacja zabezpieczenia społecznego – zasady oraz zakres podmiotowy i przedmiotowy” w ramach VI Wrześniowych Spotkań z Prawem organizowanych przez Uniwersytet Łódzki;
- 17 września 2018 r. – Lubelski Festiwal Nauki organizowany w Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej;
- 26–28 września 2018 r. – udział w charakterze partnera strategicznego w V Międzynarodowej Konferencji ESPAnet Polska pt. „Zmiany demograficzne, finanse publiczne, usługi społeczne – Trójkąt Bermudzki polityki społecznej?” organizowanej w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie;



- 11 października 2018 r. – konferencja naukowa „Wyzwania dla polityki senioralnej XXI wieku” organizowana przez Uniwersytet Śląski w Katowicach;
- 25–26 października 2018 r. – współorganizowanie debaty panelowej „Ubezpieczenia społeczne w narracji medialnej” z udziałem wiceprezesa Pawła Jaroszka oraz dziennikarzy Justyny Golonko z Polskiego Radia i Aleksandra Głowczewskiego z PAP; debata odbyła się podczas jubileuszowej konferencji „Wiedza – Komunikacja – Działanie. XX lat Instytutu Dziennikarstwa, Mediów i Komunikacji Społecznej na Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego”.

#### **WYDAWNICTWA NAUKOWE**

Najbardziej aktualne i istotne zagadnienia problemowe z obszaru polityki społecznej, zabezpieczenia społecznego oraz ubezpieczeń społecznych były przedmiotem artykułów naukowych publikowanych na łamach kwartalnika „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka”. W każdym z 4 opublikowanych w 2018 r. numerów teksty opracowali eksperci najbardziej liczący się w środowisku naukowym.

Kwartalnik publikowany jest na stronie internetowej czasopisma. Wersja papierowa w nakładzie 2 tys. egzemplarzy jest przesyłana do najważniejszych instytucji administracji publicznej i rządowej w kraju, bibliotek oraz uczelni. Ponad 400 sztuk wydawnictwa trafia bezpośrednio do wybitnych przedstawicieli nauki i ekspertów z obszaru polityki społecznej, prawa i ekonomii. Czasopismo jest również dystrybuowane w ramach konferencji i seminariów naukowych organizowanych lub współorganizowanych przez Zakład.

#### **DZIAŁALNOŚĆ BIBLIOTECZNA**

W 2018 r. przygotowano koncepcję rozszerzenia i uaktualniania zbiorów literatury specjalistycznej i naukowej, zbudowania podstaw do funkcjonowania biblioteki elektronicznej i dostosowania pomieszczeń do wymogów przewidzianych dla przechowywania zbiorów. Nawiązano współpracę z Biblioteką Narodową, Biblioteką Uniwersytetu Warszawskiego oraz Główną Biblioteką Pracy i Zabezpieczenia Społecznego. W ramach tej współpracy odbywają się spotkania robocze związane z wymianą doświadczeń przy budowaniu zbiorów tradycyjnych oraz cyfrowych. Biblioteka Narodowa przekazuje do dyspozycji ZUS dublety wydawnictw.

### **10.3. Działalność informacyjna**

#### **TELEWIZJA INTERNETOWA – ONET.TV**

Materiały filmowe z poradami ekspertów ZUS zatytułowane „ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu” emitowane są w telewizji internetowej na popularnym portalu Onet.tv. W 2018 r. do sieci trafiło 29 odcinków. Zasięg informacyjny tych materiałów został zwiększony dzięki publikacji i dystrybucji depech informacyjnych w serwisie agencji Newseria, która zapewnia dotarcie do szerokiej grupy czytelników przez portale internetowe, gazety, stacje radiowe i telewizyjne. Media mogą z serwisu bezpłatnie pobierać materiały. Dzięki temu dotarcie z istotnymi dla ZUS informacjami zostało zwielokrotnione.

Programy przygotowane i wyprodukowane dla Onet.tv można oglądać również na monitorach multimedialnych w salach obsługi klientów w placówkach terenowych Zakładu. Filmy są także

udostępnione na kanale „Elektroniczny ZUS” w serwisie YouTube (aktualnie 137 odcinków „ZUS dla Ciebie”).

#### **RADIO**

Zakład od kilku lat współpracuje z Polskim Radiem. Na antenie PR w ramach 2 cykli – „ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu” – przekazywane są informacje dotyczące zmian w przepisach, aktualnych rozwiązań prawnych, interpretacji, porady ekspertów i wywiady. Ponadto eksperci ZUS odpowiadali na pytania słuchaczy podczas dyżurów telefonicznych. W serwisie Polskiego Radia – [gospodarka.polskieradio.pl](http://gospodarka.polskieradio.pl) – publikowane są podcasty z tych audycji, artykuły redakcyjne dotyczące tematów, które były podejmowane na antenie, oraz najciekawsze pytania i odpowiedzi z dyżurów.

W 2018 r. na antenie Programu 1 wyemitowano 27 odcinków audycji. W Programie 3 tematyka dotycząca Zakładu pojawiała się w audycji „Winien i ma”. Słuchalność każdej z audycji wynosiła średnio 550 tys. słuchaczy.

#### **STRONA INTERNETOWA ZUS.PL**

Kanałem komunikacyjnym ZUS o zasięgu globalnym jest oczywiście serwis internetowy ZUS. W 2017 r. udostępniono klientom jego nową odsłonę, a w 2018 r. serwis był udoskonalany pod kątem funkcjonalności. Serwis zawiera ok. 1,5 tys. podstron i należy do największych serwisów instytucji publicznych w Polsce.

Architektura serwisu powstała na bazie wyników audytu użyteczności przeprowadzonego wśród odbiorców.

Przy budowie serwisu od początku współpracowano z ekspertami ds. standardów umożliwiającymi korzystanie z niego osobom niedosłyszącym oraz niedowidzącym (WCAG 2.0<sup>37</sup>). W ocenie Fundacji Integracja, jednej z największych organizacji pożytku publicznego działających na rzecz osób z niepełnosprawnością, jest to wzorcowy serwis publiczny tworzony od początku zgodnie z metodologią WCAG.

Od kilku lat w ZUS działa zespół ds. uproszczenia pism, wniosków i formularzy, który zajmuje się uproszczeniem języka komunikacji z klientami. W ramach tego zespołu działał także podzespół zajmujący się materiałami informacyjnymi, zarówno drukowanymi, jak i internetowymi. Uproszczone już większość tekstów.

---

<sup>37</sup> WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) – zbiór dokumentów opublikowany przez Web Accessibility Initiative (WAI) zawierający zalecenia dotyczące tworzenia dostępnych serwisów internetowych; od 15 października 2012 r. wytyczne WCAG w wersji 2.0 mają status międzynarodowej normy ISO/IEC 40500:2012; dzięki zastosowaniu tych zasad Zakład spełnił więc wymogi wynikające z § 19 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.

## ZUS W INTERNECIE – ELEKTRONICZNY ZUS NA YOUTUBE

Ważnym kanałem, za pośrednictwem którego Zakład dociera do klientów, jest kanał „Elektroniczny ZUS” na YouTube. W ten sposób można dotrzeć z przekazem do tych osób, które nie przychodzą do ZUS, ale chętnie korzystają z internetu.

Zamieszczane są tam filmy informacyjne, edukacyjne i instruktażowe, adresowane m.in. do przedsiębiorców czy lekarzy. Część filmów skierowana jest do Polonii i zawiera angielskie napisy. Na kanale prowadzone też są transmisje na żywo (np. z finału Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”).

Od początku istnienia kanału materiały zostały wyświetlone 420 tys. razy. Użytkownicy zostawili 2 tys. komentarzy, na które administratorzy kanału odpowiadali na bieżąco. Materiały zostały udostępnione dalej przez 860 użytkowników. Kanał subskrybuje 1,4 tys. użytkowników YouTube’a. Filmy oglądane są głównie przez użytkowników z Polski, ale też z zagranicy (głównie z Wielkiej Brytanii, USA, Niemiec i Kanady).

W 2018 r. największym zainteresowaniem cieszyły się materiały nt. e-ZLA (8 tys. wyświetleń) oraz emerytur zagranicznych (3,7 tys. wyświetleń).

## DZIAŁALNOŚĆ INFORMACYJNA ZA POŚREDNICTWEM LIDERÓW OPINII

Liderzy opinii to osoby, które z racji zajmowanej pozycji społecznej, wykonywanego zawodu lub autorytetu zbudowanego w zindywidualizowany sposób dysponują wystarczającym kapitałem społecznym (towarzyskim), aby wywierać istotny wpływ na opinie, poglądy i postawy innych osób. Są to zatem publicyści i dziennikarze, ekonomiści, finansiści, a także eksperci (naukowcy i praktycy) w zakresie ubezpieczeń społecznych.

Docieranie z informacjami do liderów opinii jest dla Zakładu ważne zarówno z punktu widzenia edukacyjnego, jak i wizerunkowego. Trzeba wśród przedstawicieli tej grupy kształtować świadomość wagi ubezpieczeń społecznych, a także roli ZUS i liczby zadań, które spoczywają na tej instytucji.

### „Raport roczny ZUS”

„Raport roczny ZUS” to przegląd najważniejszych wydarzeń minionego roku w ubezpieczeniach społecznych oraz w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

W 2018 r. przygotowano II edycję „Raportu...”. Została ona rozesłana do liderów opinii. Była także dystrybuowana podczas ważnych wydarzeń, w których uczestniczyli przedstawiciele świata administracji, biznesu, finansów i gospodarki (np. na Forum Gospodarczym w Krynicy). Raport został ponadto udostępniony w internecie na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl).

### „Społeczna odpowiedzialność ZUS – raport”

W III kwartale 2018 r. wydano również raport o zaangażowaniu ZUS w budowę pozytywnych relacji z otoczeniem oraz ze swoimi pracownikami.

Społeczną odpowiedzialność Zakładu opisano zgodnie z międzynarodową normą ISO 26000, która odnosi się do obszaru CSR (ang. *corporate social responsibility*, społeczna odpowiedzialność

organizacji) w 7 obszarach: ładu organizacyjnego, środowiska, uczciwych praktyk operacyjnych, praktyk z zakresu pracy, zaangażowania społecznego i rozwoju społeczności lokalnej, praw człowieka i zagadnień konsumenckich.

Raport ze społecznej odpowiedzialności ZUS wykorzystuje synergię komunikacyjną tekstu i grafiki, która była zastosowana także w „Raporcie rocznym ZUS”.

Zakład jest pionierem w raportowaniu działań z obszaru społecznej odpowiedzialności wśród przedstawicieli administracji publicznej, a raport należy do jednych z najbardziej obszernych i szczegółowych publikacji tego rodzaju.

Raport CSR przygotowany przez ZUS został zauważony i wysoko oceniony. Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju zaprosiło Zakład do prac w zespole ds. zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności.

### **Badanie liderów opinii**

Od 2014 r. co 2 lata przeprowadzane są badania liderów opinii dotyczące oceny ZUS. Trzecia edycja badań została zrealizowana na przełomie I i II kwartału 2018 r. Panel badawczy stanowiło 100 osób związanych ze środowiskiem akademickim, mediami i administracją publiczną. Liczba liderów, którzy mają dobre zdanie o ZUS, wzrosła o 15 p.p.: z 57 do 73%. Poprzednie badanie, przeprowadzone w 2016 r., wykazało 5-punktowy przyrost.

### **Współpraca z mediami**

Oczywistym kanałem komunikacji z klientami Zakładu są media. W działalności Zakładu wyróżnia się:

- bieżącą obsługę mediów, czyli obsługę zapytań, inicjowanie materiałów prasowych przez wysyłanie komunikatów prasowych oraz przekazywanie istotnych bieżących informacji;
- długofalową współpracę, odpłatną lub nieodpłatną, planowaną w perspektywie rocznej; polega ona na publikowaniu tekstów informacyjno-edukacyjnych z zakresu ubezpieczeń społecznych.

## **10.4. Współpraca z instytucjami publicznymi i niepublicznymi**

### **MINISTERSTWO RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ**

W 2018 r. polska polityka społeczna obchodziła stulecie istnienia. W ramach programu „Polska Niepodległa” Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej od czerwca do września 2018 r. zorganizowało cykl 16 konferencji wojewódzkich pod hasłem „**Przeszłość – Teraźniejszość – Przyszłość: 100 lat polityki społecznej**”. Do organizacji tego wydarzenia zaproszony został także ZUS.

Konferencjom towarzyszyła wystawa „Polityka społeczna w XX-leciu międzywojennym”. Zakład uczestniczył w opracowaniu tablic do wystawy poświęconych ubezpieczeniom społecznym, jak również w opracowaniu merytorycznym, graficznym i redakcyjnym całości projektu.

Przygotowano także monografię „Stulecie polskiej polityki społecznej”.

## MINISTERSTWO FINANSÓW

Zakład współpracuje z Ministerstwem Finansów (MF) przy promocji projektów, które są ważne dla obywateli. Ministerstwo używało swoich kanałów komunikacji (strony internetowej, sal obsługi klientów w urzędów skarbowych, strony na Facebooku), by promować informacje o e-Składce i e-aktach. Z kolei MF korzysta z narzędzi i kanałów ZUS, aby informować obywateli np. o jednolitym pliku kontrolnym (JPK) oraz mechanizmie podzielonej płatności (MPP).

## PAŃSTWOWA INSPEKCJA PRACY

W 2018 r. ZUS kontynuował współpracę z Państwową Inspekcją Pracy (PIP) w ramach kampanii „Pracuję legalnie”, której jest parterem strategicznym (PIP organizuje kampanię). ZUS prowadził na [www.zus.pl](http://www.zus.pl) podstronę poświęconą kampanii, a także współpracował z PIP przy przygotowaniu wybranych publikacji i materiałów promocyjnych wspierających kampanię:

- przygotował materiał na temat ubezpieczeń społecznych do poradnika „Legalność zatrudnienia. Poradnik dla pracodawców i pracowników”;
- weryfikował broszury „Legalność zatrudnienia cudzoziemców – informator dla pracodawców” oraz „Legalność zatrudnienia cudzoziemców – informator dla pracowników”;
- przygotował materiał w zakresie ubezpieczeń społecznych do wkładek na potrzeby realizacji kampanii PIP w prasie lokalnej.

Zakład wydrukował i dystrybuował wybrane materiały wspierające kampanię oraz rozpowszechniał materiały promocyjne kampanii przekazane przez PIP. Współpracował również z okręgowymi inspektoratami pracy (OIP) w zakresie promocji tematyki związanej z legalnością zatrudnienia. Oddziały ZUS realizowały (w tym również we współpracy z OIP) takie działania jak szkolenia uwzględniające tematykę kampanii, konferencje, publikacje w prasie, audycje radiowe, wywiad, ekspercki dyżur telefoniczny, seminarium.

## POLICJA

Zakład w czerwcu 2018 r. zawarł porozumienie z Komendą Główną Policji. Dotyczy ono współpracy w zakresie przeciwdziałania zagrożeniom bezpieczeństwa obywateli. Współpraca ta ma pomóc podnieść poziom bezpieczeństwa obywateli, którzy są klientami ZUS, w szczególności tych starszych, oraz zwiększyć świadomość społeczną na temat zagrożeń ze świata przestępczego.

Zakład włączył się do prowadzonego przez Policję programu „Aktywny senior to bezpieczny senior”. Policjanci uczestniczyli w 2018 r. w organizowanym przez ZUS „Dniu Seniora”. Podczas spotkań z osobami starszymi na terenie całej Polski funkcjonariusze Policji omawiali zagadnienia związane z przestępstwami, na które najbardziej narażone są osoby starsze, czyli oszustwa metodą „na wnuczka” czy „na policjanta”.

## URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Zakład wspiera Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w kampanii „Seniorze, uważaj na umowy zawierane na pokazach lub w domu”. Na salach obsługi klientów w ZUS dostępne były ulotki i plakaty przygotowane przez UOKiK, a na monitorach klienci mogli obejrzeć prezentację multimedialną ostrzegającą przed niekorzystnymi umowami i praktykami. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uczestniczył w 2018 r. jako partner „Dnia Seniora”.

## **BANKI**

Zakład podpisał porozumienia o współpracy z Krajowym Zrzeszeniem Banków Spółdzielczych oraz z Bankiem Pocztowym SA. Dzięki niej Zakład ma nadzieję zachęcić świadczeniobiorców, aby świadczenia odbierali na konto, a nie w formie gotówki.

Bank Pocztowy oraz banki spółdzielcze przygotowały ulotki informacyjne o swoich produktach – klienci mogą znaleźć je w salach obsługi klientów w ZUS. W czerwcu 2018 r. na Świącie Spółdzielczości Bankowej zaprezentowane zostały założenia konkursu „Lider ubankowienia”. Zakład chce w ten sposób zachęcić banki do aktywności, tak aby jeszcze bardziej zwiększyć liczbę kont zakładanych nieubankowionym świadczeniobiorcom ZUS.

## **KRAJOWA SZKOŁA ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ**

Zakład współpracuje z Krajową Szkołą Administracji Publicznej od 2014 r., w ramach projektu Forum Zarządzania Publicznego. Projekt ten jest kontynuacją Akademii Zarządzania Instytucjami Publicznymi, która została powołana, by upowszechniać dobre i istotne praktyki realizowane w sektorze usług publicznych. Inicjatorami projektu są KSAP, ZUS, Mazowiecki Urząd Wojewódzki oraz Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego.

W KSAP organizowane są seminaria i warsztaty poświęcone zagadnieniom związanym z zarządzaniem instytucjami publicznymi (np. przepisom RODO, językowi komunikacji, zamówieniom publicznym, ochronie wizerunku pracownika). Zakład współtworzy program warsztatów oraz deleguje swoich ekspertów jako prelegentów.

Co roku w ramach projektu organizowane są 4 sesje warsztatowe i 1 konferencja roczna. Na konferencji rocznej prezentowani są finaliści konkursu na menedżera innowacyjnych praktyk w instytucji publicznych. Na finałowej gali 11 grudnia 2018 r. pracownicy Departamentu Obsługi Klientów ZUS zostali wyróżnieni w II edycji konkursu. Wyróżnienie dotyczyło przygotowania, wdrożenia i promocji certyfikatów dla lekarzy wykorzystywanych przy wystawianiu elektronicznych zwolnień.

## **POLSKA AKADEMIA NAUK**

Od 2016 r. ZUS bierze udział w pracach komitetu rekomendującego prezesowi PAN kandydatów do Medalu im. Wacława Szuberta. Jest to wyróżnienie przyznawane praktykom i teoretykom w dziedzinie nauk o pracy i polityce społecznej za wybitne osiągnięcia. Polska Akademia Nauk przyznaje je od 1997 r.

Uroczystość wręczenia Medalu Szuberta od niedawna odbywa się w centrali ZUS. W 2018 r. wręczenie Medalu Szuberta odbyło się 22 listopada, a Medalem Szuberta uhonorowane zostały 2 osoby: prof. Bogusława Urbaniak z Uniwersytetu Łódzkiego oraz prof. Józefa Hryniewicz z Uniwersytetu Warszawskiego.

## **POLSKI ZWIĄZEK EMERYTÓW, RENCISTÓW I INWALIDÓW**

Porozumienie o współpracy z Polskim Związkiem Emerytów, Rencistów i Inwalidów – największą taką organizacją pozarządową, skupiającą ponad 400 tys. członków w całym kraju – zostało zawarte 9 maja 2017 r.

Głównym celem tej współpracy jest przybliżanie osobom starszym, niezdolnym do pracy i niepełnosprawnym informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych, które mogą być dla nich ważne.

PZERil jest głównym partnerem ZUS podczas „Dnia Seniora”. Obie organizacje wspólnie kształtują program i ustalają zakres tematyczny prelekcji i materiałów informacyjnych.

Współpraca obejmująca szeroko pojętą popularyzację wiedzy o ubezpieczeniach społecznych realizowana jest również poprzez działania edukacyjne, organizację spotkań oraz szkoleń z lokalnymi oddziałami PZERil.

#### **WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI PRACODAWCÓW**

ZUS stara się wspierać płatników składek jako szczególną grupę klientów. Dlatego od kilku lat intensyfikuje współpracę z organizacjami przedsiębiorców i pracodawców. Działania takie podejmowane są zarówno przez centralę Zakładu, jak i przez oddziały. Centrala ZUS realizuje przedsięwzięcia z największymi organizacjami pracodawców, takimi jak Business Centre Club (BCC), Pracodawcy RP czy Konfederacja Lewiatan. Celem współpracy jest przede wszystkim dotarcie do płatników składek z informacją o usługach i szkoleniach, a także z wyjaśnieniami w zakresie przepisów.

W 2018 r. Zakład organizował seminaria, warsztaty, debaty eksperckie i spotkania z udziałem ekspertów ZUS. Taka współpraca pozwala także zbierać informacje o potrzebach przedsiębiorców i pracodawców, aby na ich podstawie projektować nowe rozwiązania i usprawniać te, które już funkcjonują.

ZUS przyjął też zaproszenie od organizacji Pracodawcy RP do wspólnej organizacji debaty panelowej poświęconej systemowi ubezpieczeń społecznych na prestiżowej konferencji międzynarodowej pt. „Open Eyes Economy Summit”. Konferencja odbyła się 20-21 listopada 2018 r. w Krakowie, a debata była zatytułowana „Emerytura bez pracy? Jakie państwo dobrobytu można obiecać młodym?”. ZUS był obecny także ze stoiskiem informacyjnym, na którym eksperci ZUS informowali o nowych usługach (doradca emerytalny, doradca płatnika składek, e-ZLA, e-akta), jak również zakładali profile na PUE ZUS.

W 2018 r. ważnym tematem były też zmiany wynikające z konstytucji biznesu i małej działalności gospodarczej. Zakład informował o ulgach, ale także o skutkach i konsekwencjach takich decyzji.

#### **10.5. Wydarzenia informacyjno-edukacyjne**

Innym istotnym kanałem, za pośrednictwem którego ZUS dociera do swoich klientów, są wydarzenia informacyjno-promocyjne, konkursy i przedsięwzięcia o charakterze edukacyjnym. Część z nich ZUS realizuje samodzielnie, ale równie często realizuje je we współpracy z instytucjami publicznymi: szkołami, uczelniami, ministerstwami, Narodowym Funduszem Zdrowia, urzędami miast, urzędami pracy, urzędami skarbowymi, organizacjami pracodawców i innymi.

W ciągu roku ZUS organizuje kilka wydarzeń o charakterze ogólnopolskim, w których mogą wziąć udział konkretne grupy klientów. Do najważniejszych należy zaliczyć „Dni Ubezpieczonego”, „Tydzień Przedsiębiorcy”, „Dzień Osób z Niepełnosprawnością” i „Dzień Seniora”. Poszczególne oddziały podejmują również indywidualnie różne inicjatywy, by dotrzeć z informacją bezpośrednio do klientów.

## **DZIEŃ OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ**

„Sięgnij po sukces!” – pod takim hasłem ZUS razem z partnerami zachęcał osoby niepełnosprawne do aktywności społecznej i zawodowej podczas „Dnia Osób z Niepełnosprawnością” w 2018 r. Nadrzędnym celem tej edycji było przełamanie stereotypu osoby niepełnosprawnej jako nieradzącej sobie na rynku pracy – zarówno z perspektywy pracownika, jak i pracodawcy.

Zainteresowani mogli dowiedzieć się m.in., jakie wsparcie przysługuje niepełnosprawnym, którzy wchodzi na rynek pracy – jakie ulgi i dofinansowania się im należą. Specjaliści z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (który był głównym partnerem wydarzenia) oraz z ośrodków pomocy społecznej opowiadali o programie „Aktywny samorząd”, w ramach którego osoby z orzeczeniem mogą ubiegać się o dofinansowanie m.in. do prawa jazdy, protez, sprzętu komputerowego oraz czesnego na każdym poziomie studiów.

Z kolei eksperci z ZUS odpowiadali na pytania z zakresu przyznawania rent, orzecznictwa lekarskiego, rehabilitacji leczniczej prowadzonej przez ZUS oraz uprawnień pracowniczych. Swoje prezentacje mieli także przedstawiciele komórek ds. osób niepełnosprawnych działających przy urzędach miasta i uczelniach. Reprezentanci Poczty Polskiej przedstawili program „Poczta bez barier”, w ramach którego instytucja ta tworzy takie miejsca pracy, by mogły tam pracować osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

## **DZIEŃ SENIORA**

Akcja organizowana jest we współpracy z PZERiI w oddziałach ZUS na terenie całego kraju. W 2018 r. uroczysta inauguracja akcji odbyła się 26 października w Centrum Promocji Kultury w Warszawie. Celem akcji jest upowszechnianie wiedzy o ubezpieczeniach społecznych poprzez informowanie, edukowanie i wyjaśnianie różnych kwestii związanych z ubezpieczeniami społecznymi oraz przysługującymi świadczeniami.

W 2018 r. hasło „Dnia Seniora” brzmiało „Aktywnie i bezpiecznie”. Zgodnie z nim główną kwestią poruszaną podczas spotkań z osobami starszymi – głównie przez partnerów akcji, czyli UOKiK i Policję – była tematyka bezpieczeństwa seniorów. Osoby starsze mogły się dowiedzieć, na co uważać podczas zakupów na prezentacjach, jakie prawa i obowiązki mają jako konsumenci i na jakie niebezpieczeństwa są narażone.

## **WYSTAWA „RZECZPOSPOLITA UBEZPIECZONYCH. HISTORIA UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH W POLSCE 1918-2018”**

Z okazji przypadającej w 2018 r. setnej rocznicy odzyskania przez Polskę niepodległości ZUS wznowił wystawę „Rzeczpospolita ubezpieczonych. 80 lat ZUS (1934–2014)” i zmienił jej tytuł na „Rzeczpospolita ubezpieczonych. Historia ubezpieczeń społecznych w Polsce 1918–2018”. Wystawę, broszurę historyczną pt. „Rzeczpospolita ubezpieczonych. Historia ubezpieczeń społecznych w Polsce 1918–2018” oraz katalog wystawy objął Patronatem Narodowym prezydent RP Andrzej Duda.

## **PUE-ROOMY – STOISKA INFORMACYJNE W PRZESTRZENI PUBLICZNEJ**

Oddziały ZUS organizują stoiska, przy których pracownicy Zakładu zakładają profile na PUE, w wielu miejscach: zakładach pracy, centrach handlowych, na uczelniach, na festynach, dniach



miast i podczas dni otwartych instytucji współpracujących. Stałym elementem stoisk jest także oczywiście poradnictwo w zakresie emerytur, rent, zasiłków.

W 2018 r. także „Dni Ubezpieczonego” były organizowane poza ZUS – bezpośrednio u pracodawców.

#### **KAMPANIA „MASZ WYBÓR” – KONSTYTUCJA BIZNESU A UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE**

30 kwietnia 2018 r. weszła w życie tzw. konstytucja biznesu, która wprowadziła liczne ułatwienia dla przedsiębiorców. Jednak poza informowaniem o możliwościach zadaniem ZUS jest również uświadomienie klientom skutków korzystania z ulg w opłacaniu składek na ubezpieczenia społeczne.

Podczas akcji „Masz wybór” Zakład informował nowych przedsiębiorców, że konsekwencją skorzystania z ulgi na start jest brak prawa do świadczeń, a opłacania składek od preferencyjnej podstawy – niższe świadczenia.

W lipcu 2018 r. na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl) (w zakładce „Polecane” oraz „Firmy”) opublikowano materiał o ulgach dla przedsiębiorców i konsekwencjach korzystania z tych ulg. Przygotowano także ulotkę informacyjną dla osób prowadzących firmy. ZUS dystrybuuje ją podczas licznych wydarzeń, w których uczestniczy, np. targów, konferencji i spotkań z przedsiębiorcami.

Informacjom o ulgach i ich konsekwencjach został też poświęcony cały trzeci numer dwumiesięcznika „ZUS dla Biznesu”, a rzecznicy regionalni przekazują te informacje do mediów lokalnych.

## **11. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA**

### **11.1. Komisja Europejska**

W ramach współpracy z Komisją Europejską przedstawiciele ZUS uczestniczyli w pracach Komisji Technicznej przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego. Brali również udział w pracach roboczych w zakresie:

- weryfikacji uwag i przygotowania ostatecznych wersji Strukturalnych Dokumentów Elektronicznych (SED);
- odzyskiwania nadpłaconych emerytur z zagranicznych rachunków bankowych;
- budowania sieci kontaktów i narzędzi IT w zakresie zwalczania błędów i nadużyć.

Uczestniczyli także w warsztatach przygotowujących do wdrożenia projektu Elektronicznej Wymiany Informacji Zabezpieczenia Społecznego (EESSI). W 2018 r. odbyło się 12 spotkań.

### **11.2. Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego (ISSA)**

W 2018 r., podobnie jak w latach ubiegłych, współpraca z tą organizacją związana była:

- z pełnieniem przez prof. Gertrudę Uścińską, prezes ZUS, funkcji członka Biura ISSA oraz członka Komitetu Biura ISSA ds. Wytucznych,
- z rolą ZUS jako Sekretariatu Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA (IEN)
- z funkcją przewodniczącego Komitetu Sterującego IEN sprawowaną przez członka Zarządu ZUS.

W tym charakterze ZUS wspierał innych europejskich członków ISSA w koordynacji i organizacji seminariów technicznych IEN, warsztatów oraz konferencji realizowanych w regionie europejskim.

Prezes ZUS uczestniczyła w posiedzeniach Biura ISSA i Komisji ds. Wytycznych (Bureau Committee on Guidelines) w Genewie, a członek Zarządu ZUS brał udział jako tytułarny audytor w posiedzeniach oraz pracach Komisji Kontroli ISSA.

Przedstawiciele ZUS pełniący funkcję wiceprzewodniczących Komisji Technicznych ISSA (ds. poboru składek i egzekwowania należności, ds. organizacji, zarządzania i innowacji) brali udział w pracach tych grup oraz uczestniczyli w Forum Komisji Technicznych w Genewie.

W październiku 2018 r. ZUS zorganizował Seminarium Techniczne Europejskiej Sieci ISSA poświęcone komunikacji oraz PR w instytucjach zabezpieczenia społecznego. W seminarium udział wzięli przedstawiciele ISSA oraz zagranicznych instytucji zabezpieczenia społecznego z Albanii, Belgii, Bułgarii, Estonii, Fidżi, Finlandii, Francji, Holandii, Litwy, Łotwy, Macedonii, Niemiec, Norwegii, Rosji, Szwajcarii, Turcji oraz Włoch.

### **11.3. Europejska Platforma Zabezpieczenia Społecznego (ESIP)**

W 2018 r. przedstawiciele ZUS uczestniczyli we wszystkich posiedzeniach ESIP. W ramach każdego spotkania odbyły się posiedzenia Komitetu Emerytalnego, Komitetu Rentowo-Rehabilitacyjnego, Zgromadzenia Ogólnego oraz Rady Zarządu ESIP.

### **11.4. Europejskie Stowarzyszenie Lekarzy Orzeczników (EUMASS)**

W 2018 r. ZUS był reprezentowany na 3 spotkaniach EUMASS. Spotkania odbyły się w Hasselt (Belgia), Reykjavíku (Islandia) oraz Maastricht (Holandia), przy czym w Holandii miał kongres EUMASS.

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

W ramach współpracy dwustronnej z Państwowym Funduszem Ubezpieczeń Społecznych Litwy (SoDra) w lutym 2018 r. w Warszawie podpisano protokół o współpracy ZUS-SoDra na 2018 r. We wrześniu tego samego roku odbyły się konsultacje m.in. na temat funkcjonowania Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS oraz funkcjonowania systemów informatycznych SoDra.

Ponadto w 2018 r. ZUS gościł m.in. następujące delegacje zagraniczne:

- 1) przedstawiciele Funduszu Emerytalnego Ukrainy – tematyka spotkania dotyczyła podstawowych informacji nt. polskiego systemu emerytalnego, finansowania polskiego systemu emerytalnego, zastosowanie technologii IT jako warunku udoskonalania systemu emerytalnego, podsumowania realizacji umowy pomiędzy Ukrainą a Polską o zabezpieczeniu społecznym oraz wymiany informacji o zgonach świadczeniobiorców;
- 1) przedstawiciele chińskich instytucji: Yunnan Provincial Department of Human Resources and Social Security, Yunnan Provincial Medical Insurance Fund Management Centre oraz Yunnan Social Insurance Administration – delegacja chińska uzyskała informacje na temat FUS i zarządzania nim oraz systemu emerytalnego w Polsce;

- 2) przedstawiciele francuskich instytucji CLEISS, ACOSS, CNAV, CARSAT – tematyka spotkania dotyczyła bieżącej współpracy polskich i francuskich instytucji właściwych przy realizacji przepisów rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 883/2004 i nr 987/2009 dotyczących właściwego ustawodawstwa, długoterminowych świadczeń pieniężnych z tytułu emerytur i rent, odzyskiwania należności z tytułu nieopłaconych składek i nienależnie pobranych świadczeń; ponadto zostały omówione kwestie dotyczące elektronicznej wymiany danych o zaświadczeniach A1 oraz elektronicznej wymiany danych o zgonach świadczeniobiorców;
- 3) przedstawiciele SOKA-BAU (instytucji niemieckiej);
- 4) przedstawiciele Social Security Administration (SSA) z USA – tematyka spotkania dotyczyła bieżących zagadnień i problemów wynikających z dotychczasowej współpracy polskich i amerykańskich instytucji właściwych przy obsłudze wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie polsko-amerykańskiej umowy o zabezpieczeniu społecznym;
- 5) dr. Joachima Breuera, przewodniczącego ISSA, prezesa niemieckiej instytucji DGUV;
- 6) przedstawiciele delegacji z Mongolii i Wietnamu;
- 7) przedstawiciele islandzkiej instytucji – tematyka spotkania dotyczyła obsługi klientów, usług elektronicznych, spraw technicznych i finansowo-prawnych;
- 8) przedstawiciele holenderskiej instytucji Sociale Verzekeringsbank (SVB) – tematyka spotkania dotyczyła elektronicznej wymiany danych o zgonach oraz elektronicznej wymiany formularzy A1;
- 9) legislacyjno-prawną grupę roboczą ds. bezpieczeństwa danych;
- 10) przedstawiciele instytucji zabezpieczenia społecznego z Mołdawii – podczas spotkania omówiono system zabezpieczenia społecznego w Polsce, organizację oraz zadania ZUS, świadczenia krótkoterminowe, obsługę klienta w ZUS, elektroniczne zwolnienia lekarskie;
- 11) przedstawiciele Banku Światowego oraz Międzynarodowego Funduszu Walutowego, szefów Misji Financial Sector Assessment Program – tematem spotkania były szanse wynikające z posługiwania się infrastrukturą ZUS, aby obniżyć koszty pracowniczych programów kapitałowych;
- 12) przedstawiciele słowackiej instytucji ubezpieczenia społecznego Socialna Poistovna;
- 13) przedstawiciele włoskiej instytucji zabezpieczenia społecznego INPS – celem spotkania było przybliżenie koncepcji włoskiej instytucji INPS na temat wykorzystania technologii Blockchain w transgranicznej identyfikacji klientów w obszarze zabezpieczenia społecznego, w szczególności dla zwalczania transgranicznych fraudów;
- 14) przedstawiciele bułgarskiej instytucji zabezpieczenia społecznego – tematyka spotkania dotyczyła dobrych praktyk ZUS w zakresie usług elektronicznych, systemu orzekania o niezdolności do pracy i aktualnych reform w tym obszarze, strategii i narzędzi public relations;

- 15) przedstawiciele litewskiej instytucji SoDra – celem wizyty delegacji litewskiej było zapoznanie się z funkcjonującym w ZUS Centrum Obsługi Telefonicznej oraz zasadami i technikami obsługi klientów Zakładu;
- 16) przedstawiciele Funduszu Społecznego Republiki Kirgiskiej – tematyka spotkania dotyczyła powstania i rozwoju systemu ubezpieczeń społecznych, systemu emerytalnego w Polsce oraz polityka jego finansowania;
- 17) przedstawiciele Pozabudżetowego Funduszu Emerytalnego przy Ministerstwie Finansów Republiki Uzbekistanu – celem spotkania była wymiana informacji na temat posiadanych systemów informatycznych, ich architektury oraz planów na dalszy rozwój oraz zapoznanie gości z systemem emerytalnym w Polsce.

### **11.6. Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii**

Realizując cel popularyzacji wiedzy o polskim systemie zabezpieczenia społecznego, jak również o ZUS jako największej publicznej administracji zabezpieczenia społecznego w Polsce, w 2018 r. ZUS kontynuował program „Dni Poradnictwa” dla Polonii mieszkającej w państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w krajach, z którymi łączą Polskę dwustronne umowy o zabezpieczeniu społecznym.

Spotkania organizowane we współpracy z polskimi placówkami dyplomatycznymi na podstawie deklaracji o współpracy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i Ministerstwa Spraw Zagranicznych odbyły się w 12 krajach (w Australii, Belgii, Danii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Kanadzie, Niemczech, Szwecji, USA i we Włoszech). Dodatkowo, w ramach polsko-niemieckiego poradnictwa emerytalno-rentowego i we współpracy z niemieckimi instytucjami ubezpieczenia emerytalno-rentowego przeprowadzono 8 spotkań (w Słubicach, Zgorzelcu, Szczecinie, Opolu, Görlitz, Frankfurt nad Odrą, Berlinie i Monachium).

W ramach „Dni Poradnictwa” w 2018 r. ZUS zorganizował 52 spotkania, w których udział wzięło 4149 osób. Polacy mieszkający za granicą uzyskali – poza ogólnymi informacjami na temat ich praw i obowiązków wynikających z unijnej koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego oraz z postanowień zawartych dwustronnych umów – indywidualne porady i odpowiedzi na pytania dotyczące ich konkretnych sytuacji w ramach systemu zabezpieczenia społecznego.

Ponadto we wrześniu 2018 r. Oddział ZUS w Wałbrzychu zorganizował „Dni Poradnictwa polsko-czesko-niemieckiego”. W spotkaniu wzięli udział eksperci z następujących instytucji Czech, Niemiec i Polski: DRV, AOK, DGUV, ZUS, powiatowego urzędu pracy, PIP, urzędu skarbowego, NFZ. Podczas spotkania odbyły się prezentacje i udzielono 90 porad.

### **11.7. Spotkania z instytucjami łącznikowymi za granicą**

Przedstawiciele ZUS spotykali się z przedstawicielami zagranicznych instytucji ubezpieczeniowych, by omówić m.in. następujące zagadnienia:

- reformę orzecznictwa lekarskiego – wizyta studyjna w cypryjskiej instytucji ubezpieczenia społecznego dla osób z niepełnosprawnościami;

- doświadczenia z obszaru statystyki w ramach realizacji deklaracji o współpracy między ZUS i bułgarskim Państwowym Instytutem Zabezpieczenia Społecznego (NSSI) – spotkanie w Sofii z przedstawicielami NSSI;
- doświadczenia w zakresie zabezpieczenia społecznego – spotkanie z przedstawicielami mołdawskiej instytucji ubezpieczeniowej Casa Nationala de Asigurari Sociale a Republicii Moldova;
- systemy informatyczne litewskiej instytucji SoDra – konsultacje specjalistów ZUS z przedstawicielami instytucji z Litwy;
- organizacja i ogólne zasady zarządzania oraz zarządzanie w aspekcie relacyjnym i komunikacyjnym – spotkanie z Magyar Allamkincstar w ramach współpracy dwustronnej z Węgrami;
- kwestie organizacyjne dotyczące „Dni Poradnictwa” w 2019 r. – spotkanie z przedstawicielami 3 niemieckich instytucji ubezpieczenia emerytalno-rentowego.

### **11.8. Konferencje i seminaria międzynarodowe**

Przedstawiciele ZUS jako referujący i paneliści uczestniczyli m.in. w następujących seminariach oraz konferencjach w 2018 r.:

- 1) seminarium techniczne ISSA w ramach IEN nt. zabezpieczenia społecznego i przyszłego świata pracy (ryunku pracy w przyszłości) – Bruksela, INAMI;
- 2) XV Międzynarodowej Konferencji ISSA na temat technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w zabezpieczeniu społecznym – Casablanca, Maroko;
- 3) Międzynarodowym Kongresie Zdrowia Zawodowego organizowany przez Międzynarodową Komisję Medycyny Pracy (ICOH);
- 4) seminarium technicznym ISSA w ramach IEN nt. uwzględniania problematyki płci w zabezpieczeniu społecznym – Reykjavik, Islandia;
- 5) kongresie organizowanym przez Międzynarodowe Stowarzyszenie Ergonomii (IEA);
- 6) 11th European Colloquium „Old-Age Security in the Workplace of Tomorrow” organizowanym przez niemiecką instytucję Deutsche Rentenversicherung Bund;
- 7) międzynarodowej konferencja „Pension adequacy in a changing society” organizowanej przez Komisję Europejską;
- 8) seminarium „Budapest Pension Seminar 2018” organizowanym przez węgierską instytucję zabezpieczenia społecznego pn. „Praca i emerytura – stopniowa i częściowa emerytura”;
- 9) Międzynarodowym Forum na temat zarządzania niepełnosprawnością w kontekście powrotu na rynek pracy;
- 10) Międzynarodowym Seminarium ISSA nt. błędów, nadużyć i uchylania się od obowiązków w zakresie zabezpieczenia społecznego;
- 11) Konferencji ESIP pn. „E-ubezpieczenie społeczne”;
- 12) seminarium technicznym na temat wymiany danych w zabezpieczeniu społecznym zorganizowane w ramach Europejskiej Sieci ISSA (IEN) oraz we współpracy z bułgarską instytucją

NSSI; w czasie 4 sesji seminaryjnych poruszone zostały zagadnienia dotyczące wdrożenia EESSI, wymiany danych z krajami spoza UE, regulacji w sprawie ochrony danych osobowych (RODO), wprowadzenia europejskiego jednolitego numeru zabezpieczenia społecznego (ESSN), zastosowania nowoczesnych technologii do procesu wymiany danych (Blockchain technology) oraz nowych rozwiązań wypracowanych w ramach ISSA;

13) seminarium na temat koordynacji i prawa do swobodnego przepływu osób.

Dodatkowo w centrali ZUS w Warszawie zostały zorganizowane:

- warsztaty dotyczące orzekania o niepełnosprawności i niezdolności – na podstawie doświadczeń krajów, które wprowadziły jednolite orzecznictwo lekarskie;
- seminarium pn. „Elektroniczne zwolnienia lekarskie – doświadczenia międzynarodowe”; zaprezentowane zostały przykłady Szwecji, Litwy, Rosji oraz Włoch;
- seminarium techniczne ISSA w ramach IEN nt. komunikacji i PR w instytucjach zabezpieczenia społecznego, a w szczególności nt. strategii komunikacji, budowania społecznego poparcia i zaufania do zabezpieczenia społecznego, dostosowywania przekazu oraz komunikacji w sytuacjach kryzysowych.

## 12. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE

W 2018 r. analizy statystyczne prowadzone w ZUS konsekwentnie zapewniały kompleksowe i efektywne wykorzystanie posiadanych aktywów informacyjnych Zakładu oraz poprawy ich jakości.

Stworzono kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model FUS16) do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych. W modelu tym zawarty jest submodel służący do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych. Model FUS16 obejmuje horyzont czasowy do 2080 r., a więc o 20 lat więcej niż poprzedni model.

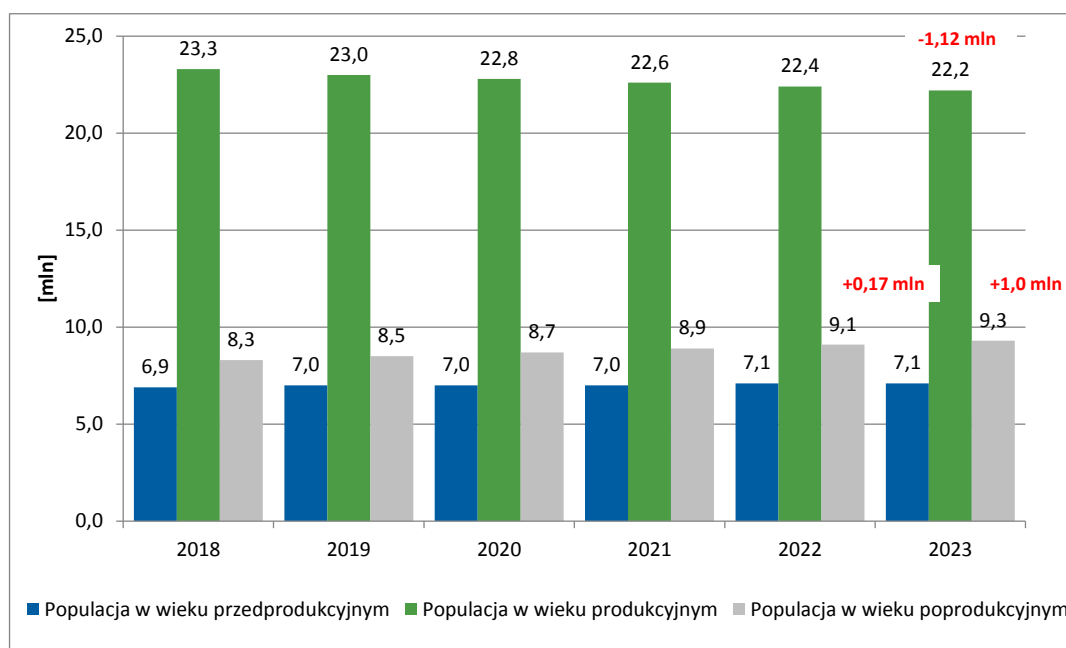
Przy wykorzystaniu tego modelu w 2018 r. przygotowane zostały: „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2019–2023” oraz „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2019–2023”. Przy wykorzystaniu modelu kohortowego przeprowadzane są również różnego rodzaju symulacje wpływu zmian przepisów na sytuację finansową FUS.

Prognozy wpływów i wydatków FUS oraz FEP na lata 2019–2023 sporządzone zostały w 3 wariantach, tj.: pośrednim, pesymistycznym i optymistycznym. Różnią się one przyjętymi założeniami makroekonomicznymi przygotowanymi przez Ministerstwo Finansów.

Z uwagi na spójność z założeniami makroekonomicznymi MF w prognozach FUS i FEP wykorzystano prognozę demograficzną przygotowaną przez MF dla potrzeb długoterminowych założeń makroekonomicznych.

W najbliższych latach prognoza demograficzna wskazuje na utrzymywanie się negatywnych trendów. Populacja w wieku produkcyjnym maleje i w 2023 r. osiąga poziom o ponad 1,1 mln osób mniejszy niż w 2018 r. Z kolei populacja osób w wieku poprodukcyjnym rośnie i w 2023 r. osiąga poziom o 1,0 mln osób większy niż w 2018 r. Niekorzystne zmiany demograficzne przekładają się na wzrost liczby świadczeniobiorców z FUS.

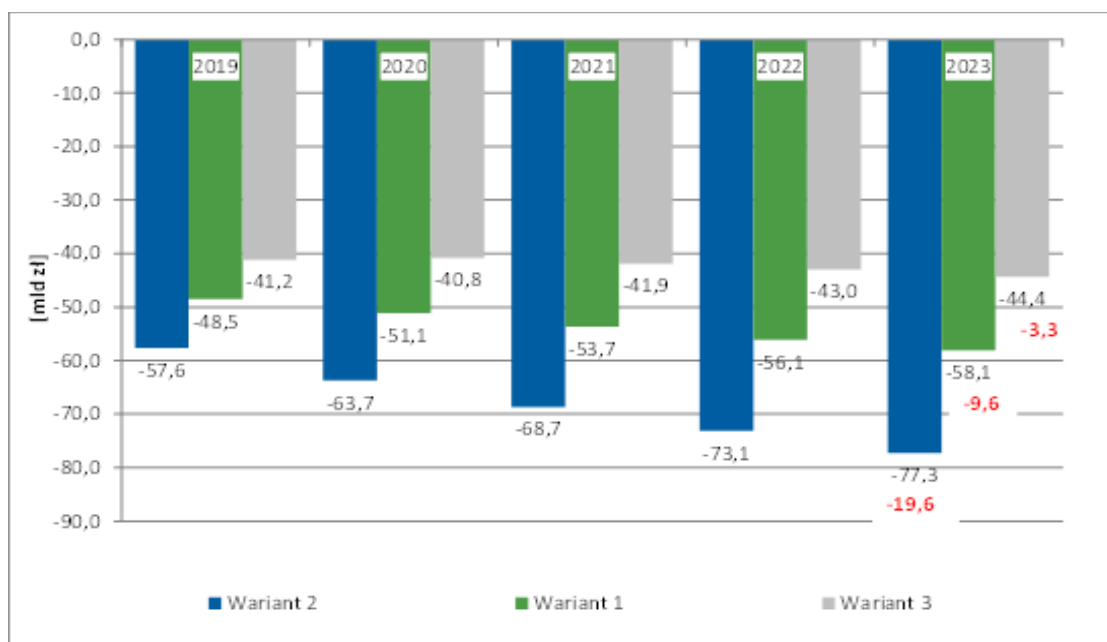
**Wykres 9.** Populacja Polski w podziale na ekonomiczne grupy wieku



We wszystkich wariantach deficyty FUS, tzn. bieżące składki, dotacja celowa na pokrycie świadczeń finansowanych z budżetu państwa oraz środki przekazywane z OFE w ramach tzw. suwaka bezpieczeństwa nie pokrywają wydatków (tj. sumy wydatków na świadczenia, odpisu na ZUS oraz kosztów prewencji rentowej i wypadkowej). We wszystkich wariantach deficyt roczny FUS w cenach stałych z 2017 r. rośnie i w 2023 r. jest większy niż w 2019 r.:

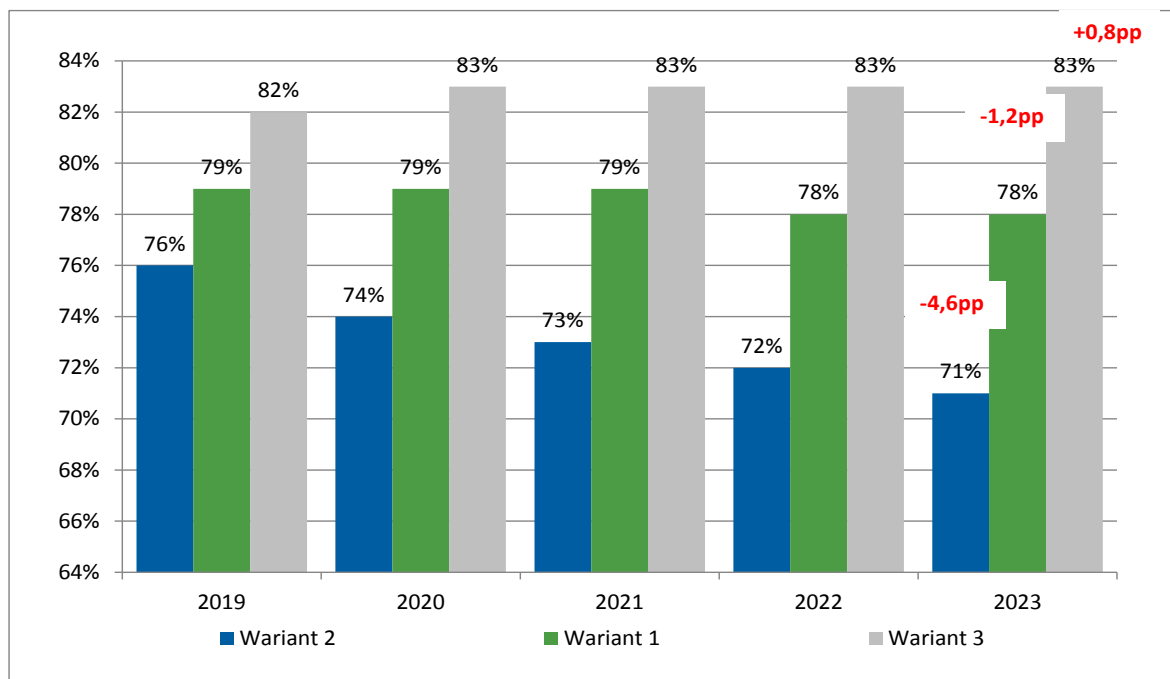
- w wariantcie pośrednim – o 9 600 tys. zł;
- w wariantcie pesymistycznym – o 19 600 tys. zł;
- w wariantcie optymistycznym – o 3 300 tys. zł.

**Wykres 10.** Saldo roczne FUS w kwotach zdyskontowanych inflacją na 2017 r.



Wydolność FUS (iloraz wpływów i wydatków) zachowuje się inaczej niż saldo roczne w cenach stałych. W wariantcie optymistycznym obserwujemy wzrost wydolności FUS. W pozostałych wariantach wydolność FUS maleje. W wariantach pośrednim i pesymistycznym wydolność FUS w 2023 r. jest mniejsza niż w 2019 r. odpowiednio o 1,2 p.p. i o 4,6 p.p. W wariantcie optymistycznym wydolność FUS w 2023 r. jest większa o 0,8 p.p. niż w 2019 r.

**Wykres 11.** Wydolność FUS



Saldo roczne FUS wyrażone w procencie PKB zachowuje się podobnie jak wydolność FUS. Saldo roczne FUS w procencie PKB w 2023 r. jest mniejsze niż w 2019 r. w wariantcie pośrednim o 0,11 p.p., a w wariantcie pesymistycznym o 0,58 p.p. W wariantcie optymistycznym saldo roczne FUS w procencie PKB w 2023 r. jest większe niż w 2019 r. o 0,14 p.p.

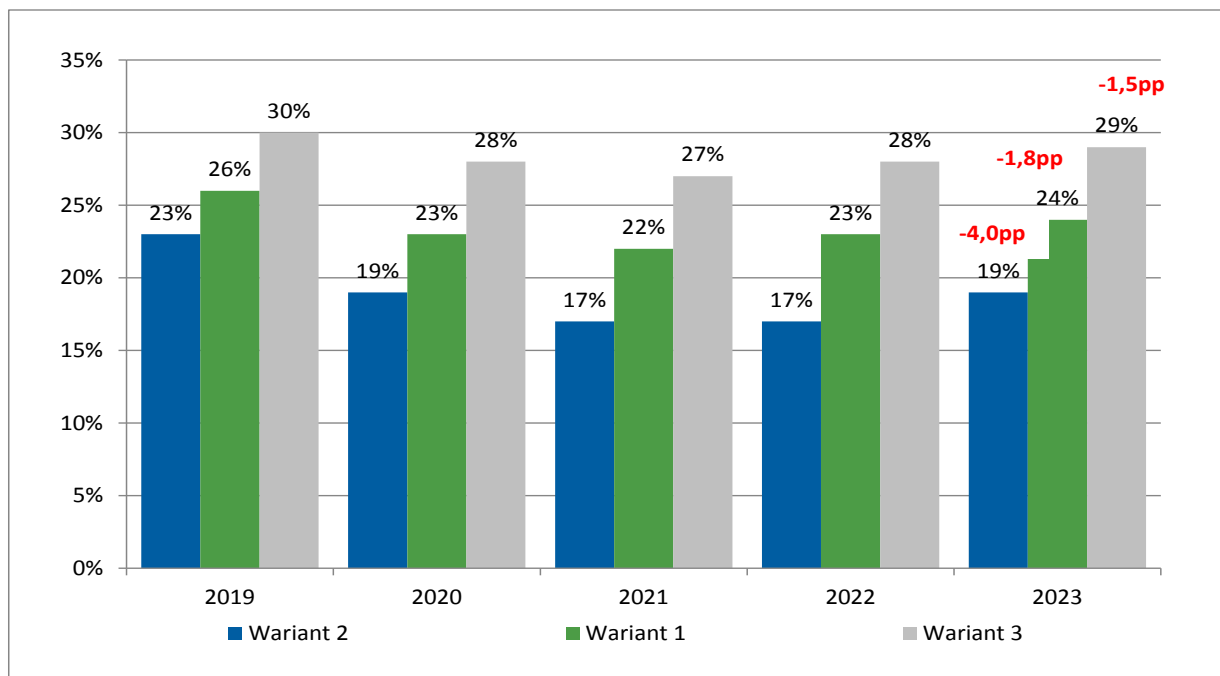
Wyniki prognozy FUS wskazują, że rosnąć będzie zapotrzebowanie na pozaskładkowe przychody FUS (np. dotacje, zasilenie środkami z Funduszu Rezerwy Demograficznej). Poziom deficytu w przyszłości zależeć będzie w dużej mierze od sytuacji makroekonomicznej. Prezentują to poszczególne warianty prognozy, a także wyniki wyrażone różnymi miarami. W wariantcie optymistycznym, mimo że deficyt FUS wyrażony w złotych rośnie, to deficyt w procencie PKB maleje oraz rośnie wydolność FUS. W wariantcie pośrednim mimo niekorzystnych zmian demograficznych i mimo wzrostu deficytu rocznego w cenach stałych – wydolność FUS w latach 2019-2023 utrzymuje się na zbliżonym poziomie 78–79%. Podobnie jest w wariantcie optymistycznym, w którym wydolność FUS wynosi 82–83%.

W przypadku FEP, we wszystkich wariantach obserwujemy deficyty, tzn. bieżące składki na FEP nie pokrywają wydatków na emerytury pomostowe i odpisu z FEP na ZUS. Wyniki prognozy oznaczają, że FEP wymagać będzie corocznego zasilania dotacjami z budżetu państwa. W prognozowanym okresie deficyty roczne FEP stanowią poniżej 2% deficytów rocznych FUS. Z drugiej



strony wydolność FEP jest dużo mniejsza niż wydolność FUS. W prognozowanym okresie wpływy składkowe do FEP pokrywają zaledwie około jednej czwartej wydatków FEP.

**Wykres 12.** Wydolność FEP



Z uwagi na posiadane kompetencje oraz zaawansowane modele prognostyczne, Zakład Ubezpieczeń Społecznych przygotowuje przekrojowe analizy oraz wylicza szacunkowe skutki finansowe projektowanych zmian przepisów z zakresu ubezpieczeń społecznych.

W 2018 r. na podstawie intensywnych prac analityczno-prognostycznych oszacowano skutki finansowe wielu projektowanych zmian, m.in.:

- wprowadzenia zmian w załączniku nr 2 do rozporządzenia MPiPS w sprawie różnicowania stopy procentowej składki na ubezpieczenie społeczne z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych w zależności od zagrożeń zawodowych i ich skutków;
- zniesienia ograniczenia lub wprowadzenia innego ograniczenia rocznej podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe do 30-krotności prognozowanego przeciętnego wynagrodzenia;
- zmian dotyczących nabywania prawa do emerytury (uzależnienie prawa do emerytur od określonego stażu) oraz zamian w ustalaniu wysokości renty rodzinnej,
- zmian dotyczących wprowadzenia rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego,
- zmian w mechanizmie waloryzacji świadczeń od 1 marca 2019 r.,
- zmian w zasadach waloryzacji składek na ubezpieczenie emerytalne osób, którym wysokość świadczenia ustalana jest w czerwcu danego roku.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, Zakład Ubezpieczeń Społecznych uruchomił oraz cyklicznie modyfikuje kalkulatory emerytalne, zarówno na PUE, jak i na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl). W 2018 r. zaktualizowane zostały parametry dla kalkulatorów emerytalnych:

- kalkulatora emerytalnego – emerytura na nowych zasadach w części dotyczącej symulatora oraz w części dotyczącej prognozy;
- kalkulatora – nauczycielskie świadczenie kompensacyjne;
- kalkulatora – emerytura pomostowa.

Aktualizowano również Portal Statystyczny ZUS dostępny na stronie internetowej Zakładu. Do tej pory Portal Statystyczny ZUS odwiedziono ponad 407 tys. razy.

Zakład dużą wagę przywiązuje do jakości udostępnianych danych. Dlatego też kładzie duży nacisk na rozwój środowiska Business Intelligence (BI). W 2018 r. w ramach prac nad rozwojem środowiska BI w ZUS:

- została wprowadzona „Polityka zarządzania jakością danych”;
- przeprowadzono szkolenia mające na celu zwiększenie poziomu świadomości w zakresie obszaru zarządzania danymi, ich jakością oraz stosowania narzędzi Business Intelligence w ZUS;
- zbudowano i uruchomiono Portal BI, którego celem jest edukacja oraz dostarczenie informacji związanych z Business Intelligence.

Kontynuowano także prace związane z budową i utrzymaniem Rejestru Pojęć Biznesowych oraz rozpoczęto prace nad budową Korporacyjnego Modelu Danych.

W 2018 r. ZUS prowadził badania statystyczne, które umożliwiły przekrojową analizę zjawisk z zakresu ubezpieczeń społecznych, m.in.:

- badanie statystyczne osób poddanych rehabilitacji leczniczej w 12 miesięcy po odbytej rehabilitacji – celem tego badania jest ocena skuteczności rehabilitacji leczniczej prowadzonej w ramach prewencji rentowej ZUS;
- badanie struktury wysokości emerytur i rent, rent socjalnych oraz zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wypłacanych przez ZUS – efektem tego badania jest opracowywana raz w roku (po waloryzacji) analiza struktury świadczeniobiorców według określonych przedziałów wysokości wypłacanych im świadczeń;
- badanie wydatków poniesionych w 2017 r. na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy w korelacji z jednostką chorobową – badanie to pozwala na określenie poziomu wydatków na poszczególne rodzaje świadczeń:
  - renty z tytułu niezdolności do pracy, w tym wypadkowe,
  - renty socjalne,
  - absencję chorobową,
  - świadczenia rehabilitacyjne,

- rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS w korelacji z jednostką chorobową będącą przyczyną niezdolności;
- badanie absencji chorobowej – zebrane informacje pozwalają na analizę orzeczonej czasowej niezdolności do pracy i prezentują:
  - rozmiar zjawiska (poprzez określenie liczby dni absencji chorobowej, liczbę zaświadczeń lekarskich, liczbę osób, którym wystawiono zaświadczenie lekarskie),
  - zróżnicowanie przestrzenne,
  - przyczyny chorobowe powodujące absencję chorobową,
  - strukturę cech społeczno-demograficznych osób, które w danym roku przebywały raz lub kilkakrotnie na zwolnieniu lekarskim z tytułu choroby własnej, opieki nad dzieckiem, opieki nad innym członkiem rodziny.

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

W 2018 r. ponownie opracowano przekrojowe tablice, materiały, analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych (na potrzeby ZUS oraz innych instytucji polskich i zagranicznych, takich jak komisje sejmowe i senackie, Ministerstwo Rozwoju, Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Kancelaria Prezydenta), a także wynikające z potrzeb EUROSTAT (m.in. ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).

Dorobek statystyczny ZUS upowszechniano w licznych publikacjach z danymi statystycznymi z zakresu zadań ZUS, na Portalu Statystycznym ZUS, a także na konferencjach.

## SPIS TABEL

<b>Tabela 1.</b> Wpływy na poczet należności z tytułu składek w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2017 i 2018 .....	19
<b>Tabela 2.</b> Kwoty umorzonych należności w latach 2017–2018 .....	20
<b>Tabela 3.</b> Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2018 r.* .....	24
<b>Tabela 4.</b> Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń wydanych na wniosek pierwszorazowy ...	26
<b>Tabela 5.</b> Liczba wypłaconych zasiłków w 2018 r. ....	30
<b>Tabela 6.</b> Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych .....	41
<b>Tabela 7.</b> Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej .....	44
<b>Tabela 8.</b> Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej .....	44
<b>Tabela 9.</b> Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych .....	46
<b>Tabela 10.</b> Liczba i kwoty udzielonych ulg i umorzeń należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji w 2018 r. ....	47
<b>Tabela 11.</b> Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2018” .....	52
<b>Tabela 12.</b> Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2018 r. ....	57
<b>Tabela 13.</b> Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2018 r. ....	58
<b>Tabela 14.</b> Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2018 r. w podziale na grupy zadań .....	59
<b>Tabela 15.</b> Zestawienie postępowań, w wyniku których zostały udzielone zamówienia publiczne powyżej 30 tys. euro, w 2018 r. ....	60
<b>Tabela 16.</b> Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2018 r. wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności .....	62
<b>Tabela 17.</b> Zestawienie projektów ZUS wybranych do wsparcia ze środków europejskich w latach 2014–2020 .....	63
<b>Tabela 18.</b> Wybrane konferencje z udziałem ZUS w 2018 r., z wyłączeniem konferencji naukowych organizowanych przez uczelnie .....	83
<b>Tabela 19.</b> Liczba pozycji w planie wydawniczym i łączne nakłady wydawnictw własnych ZUS .....	85

## SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW

<b>Wykres 1.</b> Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych .....	9
<b>Wykres 2.</b> Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych według wieku .....	9
<b>Wykres 3.</b> Liczba wygenerowanych NRS w 2018 r. ....	10
<b>Wykres 4.</b> Kwota i liczba wpłat na NRS przekazana w 2018 r. ....	17
<b>Wykres 5.</b> Podział wpłat pomiędzy poszczególne grupy płatników składek oraz sposób ich rozliczenia ....	17
<b>Wykres 6.</b> Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2018 r. w podziale na schorzenia .....	37
<b>Wykres 7.</b> Liczba ryzyk zidentyfikowanych przez właścicieli w podziale na poszczególne cele planu działalności ZUS .....	54
<b>Wykres 8.</b> Udział świadczeń emerytalno-rentowych przekazywanych na rachunki bankowe .....	74
<b>Wykres 9.</b> Populacja Polski w podziale na ekonomiczne grupy wieku .....	103
<b>Wykres 10.</b> Saldo roczne FUS w kwotach zdyskontowanych inflacją na 2017 r. ....	103
<b>Wykres 11.</b> Wydolność FUS .....	104
<b>Wykres 12.</b> Wydolność FEP .....	105

**PRZEDKŁADAM SPRAWOZDANIE**

opracowane w Gabinetzie Prezesa na podstawie materiałów komórek organizacyjnych centrali ZUS

**Dyrektor Gabinetu Prezesa**  
Łukasz Borowski

**DYREKTOR**  
**Gabinetu Prezesa**  
Łukasz Borowski

Warszawa, 26. marca 2019 r.

**Członkowie Zarządu:**

**Prezes Zakładu:**

**Członkowie Zarządu:**

członek Zarządu Zakładu  
nadzorujący Pion Świadczeń  
i Orzecznictwa

członek Zarządu Zakładu  
nadzorujący Pion Finansów  
i Realizacji Dochodów

członek Zarządu Zakładu  
nadzorujący Pion Operacji  
i Eksploatacji Systemów

członek Zarządu Zakładu  
nadzorujący Pion Admini-  
stracji i Zamówień Publicz-  
nych