

# Sprawozdanie

## z działalności

### Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

#### za 2019 rok

Sprawozdanie sporządzono w marcu 2020 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-ZLA .....	10
3.1.2. Projekt e-akta .....	10
3.1.3. Obniżone składki dla przedsiębiorców (MDG 2019) .....	12
3.1.4. EESSI .....	13
3.1.5. Jednorazowe świadczenie pieniężne .....	14
3.1.6. Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (MAMA 4+) .....	15
3.1.7. Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji .....	15
3.1.8. Realizacja wyroku Trybunału Konstytucyjnego P 20/16 .....	16
3.1.9. Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO) .....	16
3.2. Realizacja dochodów .....	17
3.2.1. Rozliczenie wpłat na należności z tytułu składek .....	17
3.2.2. Przymusowe dochodzenie należności .....	21
3.2.3. Ulgi w spłacie należności .....	22
3.2.4. Umorzenia należności .....	22
3.2.5. Przedawnienia należności .....	24
3.3. Kontrola płatników składek .....	25
3.4. Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS .....	25
3.5. Obsługa ubezpieczonych .....	26
3.6. Obsługa świadczeniobiorców .....	27
3.6.1. Świadczenia długoterminowe krajowe .....	27
3.6.2. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych .....	30
3.6.3. Świadczenia krótkoterminowe .....	32
3.7. Akcje masowe .....	34
3.7.1. Realizacja ustawowego obowiązku informowania o stanie konta w ZUS .....	34
3.7.2. Rozliczenie podatku dochodowego .....	34
3.7.3. Waloryzacja świadczeń i podwyższenie kwot najniższych świadczeń .....	34
3.7.4. Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu .....	36
3.8. Orzecznictwo lekarskie .....	36
3.9. Prewencja rentowa i wypadkowa .....	37
3.9.1. Prewencja rentowa .....	37
3.9.2. Prewencja wypadkowa .....	38
4. WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY .....	41
4.1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych .....	41

4.1.1.	Przychody .....	42
4.1.2.	Koszty .....	43
4.1.3.	Wynik finansowy .....	43
4.2.	Fundusz Rezerwy Demograficznej .....	43
4.3.	Fundusz Emerytur Pomostowych .....	46
4.4.	Fundusz Alimentacyjny w Likwidacji .....	46
5.	REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZUS.....	48
5.1.	Pobór składek na Fundusz Pracy, Fundusz Solidarnościowy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych .....	48
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.....	50
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.....	53
6.3.	Optymalizacja organizacji.....	55
6.4.	Zarządzanie zasobami ludzkimi.....	57
6.5.	PPK w ZUS.....	59
6.6.	Działalność szkoleniowa .....	60
6.7.	Optymalizacja obszaru IT .....	61
6.8.	Cyberbezpieczeństwo .....	62
6.9.	Działalność o charakterze CSR.....	62
7.	PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZUS.....	63
7.1.	Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	63
7.2.	Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu .....	65
7.3.	Realizacja zamówień publicznych .....	66
7.4.	Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne .....	67
7.5.	Wykorzystanie środków unijnych .....	68
8.	AUDYT I KONTROLA .....	70
8.1.	Kontrola wewnętrzna .....	70
8.2.	Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych .....	72
8.3.	Audyt wewnętrzny .....	73
9.	DZIAŁALNOŚĆ ZUS NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW .....	75
9.1.	Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2019 r.....	75
9.2.	Upraszczanie języka komunikacji ZUS z klientami .....	76
9.3.	Podnoszenie jakości obsługi klientów .....	76

10. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, BADANIA.....	80
10.1. Działalność edukacyjna i informacyjna .....	80
10.2. Działalność naukowo-badawcza Zakładu.....	83
11. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA.....	85
11.1. Komisja Europejska .....	85
11.2. Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego (ISSA) .....	86
11.3. Europejska Platforma Zabezpieczenia Społecznego (ESIP) .....	86
11.4. Europejskie Stowarzyszenie Lekarzy Orzeczników (EUMASS) .....	86
11.5. Konsultacje na podstawie zawartych przez ZUS dwustronnych porozumień o współpracy eksperckiej i wymianie doświadczeń w zakresie zabezpieczenia społecznego.....	87
11.6. Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii .....	87
11.7. Spotkania z instytucjami łącznikowymi.....	87
11.8. Konferencje i seminaria międzynarodowe .....	88
12. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE .....	89
13. PODSUMOWANIE.....	95
SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI ZUS ZA 2018 i 2019 R. PORÓWNANIE .....	98
WNIOSKI OGÓLNE .....	98
DANE SZCZEGÓŁOWE.....	99
Wyniki finansowe funduszy.....	99
Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	100
Realizacja dochodów.....	100
Ubezpieczenia .....	101
Świadczenia długoterminowe krajowe .....	101
Świadczenia długoterminowe zagraniczne .....	102
Świadczenia krótkoterminowe.....	102
Orzecznictwo lekarskie i prewencja rentowa .....	103
Kontrola płatników składek.....	103
<b>SPIS TABEL.....</b>	<b>104</b>
<b>SPIS WYKRESÓW i DIAGRAMÓW .....</b>	<b>104</b>

## 1. WSTĘP

W 2019 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych wykonywał swoje ustawowe i statutowe zadania, które polegały na terminowym realizowaniu uprawnień do świadczeń. Jednocześnie ZUS wdrożył nowe świadczenia: rodzicielskie świadczenie uzupełniające (tzw. Mama 4+), świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji oraz jednorazowe świadczenie pieniężne (tzw. trzynasta emerytura). Zakład przeprowadził także waloryzację emerytur i rent oraz waloryzację składek, subkonta i kapitału początkowego.

W Zakładzie kontynuowano również inne ważne projekty, a mianowicie: małą działalność gospodarczą (MDG), e-akta i e-ZLA. Elektroniczne zwolnienia dają zupełnie nowe możliwości m.in. przy analizowaniu kosztów i przyczyn absencji. Ponadto realizowano wyrok Trybunału Konstytucyjnego z 6 marca 2019 r., na podstawie którego rozpatrzono 39 245 skarg o wznowienie postępowania w zakresie ponownego obliczenia wysokości przyznanej emerytury.

W obszarze finansowym wykonano wiele działań polegających na dalszym uszczelnieniu zasad poboru składek (reforma e-składka). Dzięki tej reformie zwiększono dyscyplinę płatniczą wśród płatników składek. Kwota wpłat na indywidualny Numer Rachunku Składkowego wzrosła w stosunku do 2018 r. o 9,4%. W większym stopniu nastąpiło też pokrycie wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych. Wprowadzono w życie nowe regulacje dotyczące działalności gospodarczej.

Dla poprawy jakości obsługi klientów zastosowano nowe rozwiązania, które upraszczają pozyskiwanie zaświadczeń i dokumentów niezbędnych do obrotu prawnego ubezpieczonych czy płatników składek. Ustanowiono doradców dla konkretnych grup klientów, w tym: emerytalnego, płatników składek, ds. ulg i umorzeń, ds. e-ZLA, którzy udzielają spersonalizowanego kompleksowego wsparcia.

W obszarze zarządzania funduszami publicznymi (m.in. FUS) i ich wydatkowaniem na świadczenia zwiększono nadzór nad wypłatą środków publicznych przez nowoczesne metody zarządzania i rozwiązania informatyczne gwarantujące bezpieczeństwo bazy danych, jaką posiada i za jaką odpowiada Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

Zakład jest liderem w stosowaniu prawa Unii Europejskiej, m.in. aktywnie uczestniczy we wdrożeniu systemu elektronicznej wymiany danych w obszarze zabezpieczenia społecznego. Podejmowana działalność międzynarodowa jest istotna z punktu widzenia udziału w licznych projektach ważnych dla poprawy stosowania przepisów prawa ubezpieczeń społecznych.

W 2019 roku ZUS kontynuował zadania związane z upowszechnianiem wiedzy ubezpieczeniowej wśród uczniów szkół podstawowych oraz ponadpodstawowych. Realizował także współpracę z ośrodkami akademickimi, podejmując wspólnie przedsięwzięcia edukacyjne i badawcze.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest również społecznie odpowiedzialny. Dobrowolnie uwzględnia problematykę społeczną i środowiskową w swojej działalności i relacjach z interesariuszami. Wykracza przy tym poza minimalne wymogi prawne, które nałożył na ZUS ustawodawca. Aktywności o charakterze CSR wzmacniają wizerunek ZUS jako partnera w ubezpieczeniach społecznych. ZUS realizuje nie tylko przepisy, ale także inwestuje w kapitał ludzki, ochronę środowiska oraz relacje z klientami.

Działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych są doceniane na arenie międzynarodowej (8 certyfikatów jakości, w tym 3 wyróżnienia w konkursie Międzynarodowego Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego (m.in. e-składka, doradcy emerytalni, e-ZLA) oraz na arenie krajowej (m.in. za reformę e-składki, wprowadzanie nowych usług dla klientów, wprowadzanie innowacji w zakresie elektronicznej usługi).

Podjęte przez ZUS działania przekładają się na ocenę jego funkcjonowania przez klientów Zakładu. Wyniki tych badań na koniec 2019 r. pokazują, że ZUS jest wysoko oceniany przez osoby, które mają z nim systematyczny kontakt. Jako dobrą lub bardzo dobrą jakość obsługi w ZUS ocenia 62,3% klientów. Ocena zmian w obsłudze klientów w ZUS na przestrzeni ostatnich lat pozostała na wysokim poziomie. Największy wzrost liczby pozytywnych ocen nastąpił w grupie lekarzy (obecnie 69,4%). Równie wysoko zmiany oceniają przedsiębiorcy (62,4% ocen pozytywnych) oraz emeryci i renciści (56,7% zadowolonych).

Wyzwania na przyszłość są w dużym stopniu związane z kontynuacją statutowych i ustawowych zadań ZUS, czyli poborem składek i wypłatą świadczeń. Wyznaczone są dalsze kierunki unowocześnienia i optymalizacji Zakładu, jak chociażby wprowadzenie jako systemowego, stałego zadania automatyzacji wypłaty świadczeń emerytalnych czy działania nad przejęciem w sposób zautomatyzowany i unowocześniony wypłaty świadczeń w razie choroby i macierzyństwa od płatników składek.

Jeżeli chodzi o systemy informatyczne, to podjęte działania będą polegały na całkowitym wdrożeniu systemu EESSI, przeniesieniu obsługi świadczeń z systemów zewnętrznych do głównego systemu KSI, poprawie jakości obsługi klientów, wprowadzeniu nowoczesnych metod rozliczania, jak aplikacje mobilne oraz dalsze zmniejszenie kosztów funkcjonowania Zakładu.

## 2. STRUKTURA INSTYTUCJI

### 2.1. Organizacja ZUS

W 2019 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 2019 r. obejmowała 31 komórek organizacyjnych w Centrali, 43 oddziały, 209 inspektoratów oraz 70 biur terenowych.

W 2019 r. kontynuowano wdrożenie zmian w modelu organizacji Zakładu. Wdrażane zmiany organizacyjne dotyczyły m.in. odmiejszczenia realizacji niektórych zadań oraz redukcji kadry zarządzającej średniego szczebla i spłaszczenia w ten sposób struktury hierarchicznej.

### 2.2. Struktura zatrudnienia

W 2019 r. przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 44 672,089 etatu (44 887,350 osoby), z tego:

- w oddziałach Zakładu: 43 161,490 etatu (43 372,020 osoby),
- w centrali Zakładu: 1 510,599 etatu (1 515,330 osoby).

Na koniec grudnia 2019 r. struktura zatrudnienia w ZUS kształtowała się następująco:

- stan zatrudnienia wynosił 44 702,649 etatu (44 934 osoby),
- wśród zatrudnionych kobiety stanowiły 86,9% (39 030 osób), natomiast mężczyźni 13,1% (5 904 osób),
- wykształcenie wyższe miało 65,6% pracowników, wykształcenie średnie i poniżej średniego – łącznie 34,4% pracowników,
- największą grupą wśród zatrudnionych byli pracownicy w wieku od 45 do 54 lat – 14 829 osób (33,0%), w wieku od 35 do 44 lat – było ich 14 782 osoby (32,9%), najmniej pracowników ma ponad 65 lat – 412 osób (0,9%) i poniżej 25 roku życia – 743 osoby (1,7%),
- 45,9% pracowników pracuje w ZUS co najmniej 20 lat, 28,2% – pracuje więcej niż 10 lat; łącznie jest to 74,1% (33 309 osoby) ogółu zatrudnionych.

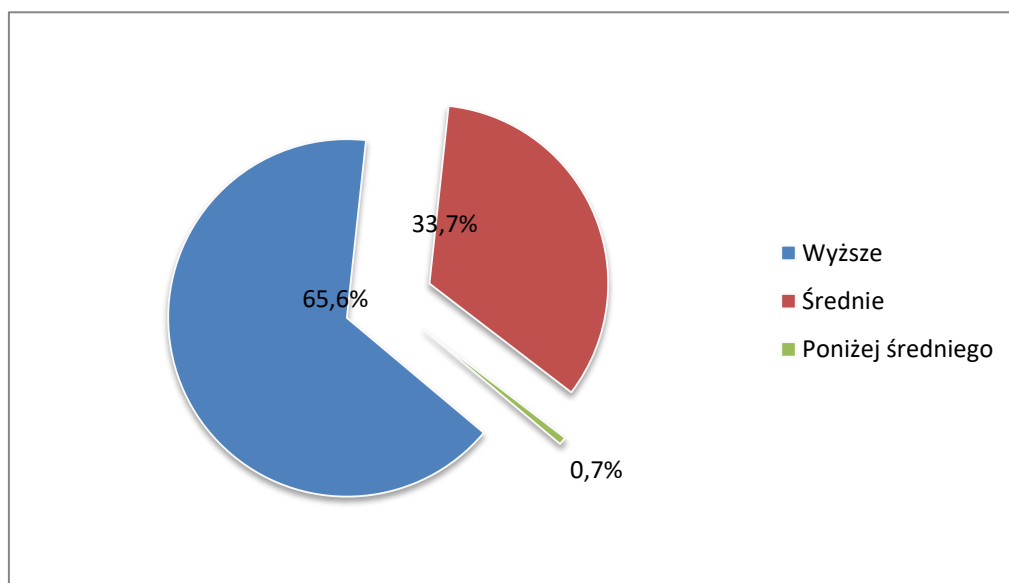
---

<sup>1</sup> Dz.U z 2020 r. poz. 266 i 321

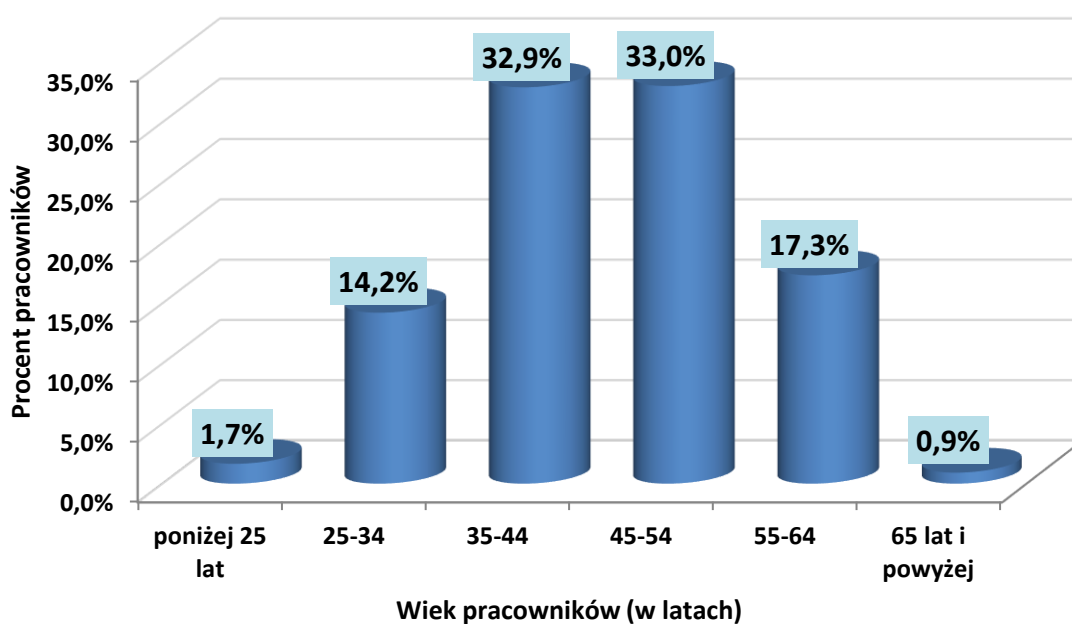
<sup>2</sup> Dz.U. z 2011 r. Nr 18 poz. 93.



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



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



W 2019 r. zatrudniono 3359 osób, w tym: 2454 osoby z wykształceniem wyższym (73,1%), 898 osób z wykształceniem średnim (26,7%), 7 osób bez wykształcenia średniego (0,2%).

W 2019 r. rozwiązano stosunek pracy z 3142 pracownikami. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby ze stażem do 5 lat pracy w ZUS (42,9%, tj. 1343 osoby). Drugą liczebnie grupę osób, które rozwiązały stosunek pracy z ZUS, stanowili pracownicy ze stażem pracy w ZUS od 20 do 30 lat (24,8%, tj. 776 osób).

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2019 r. – tak jak w latach ubiegłych – było porozumienie stron. W ten sposób pracę w ZUS zakończyło 1732 osoby (55,1%), w tym 969 osób, 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 2019 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 7,01%.

### **3. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA**

#### **3.1. Realizacja kluczowych projektów**

##### **3.1.1. Projekt e-ZLA**

Od 1 grudnia 2018 r. w polskim systemie prawnym istnieje obowiązek wystawiania zwolnień lekarskich wyłącznie w formie elektronicznej, tj. e-ZLA.

W 2019 r. wystawiono 25,2 mln elektronicznych zwolnień lekarskich, a od początku obowiązywania elektronicznych zwolnień lekarskich tj. od stycznia 2016 r. ponad 35,8 mln. 99,93% wszystkich wystawionych w 2019 r. zwolnień to zwolnienia elektroniczne. Na koniec 2019 r. (grudzień) procentowy udział zwolnień elektronicznych wyniósł 99,99%.

Ponadto:

- od 1 grudnia 2017 r., tj. od dnia uruchomienia funkcji podpisywania e-ZLA certyfikatem ZUS do końca grudnia 2019 r. lekarze pobrali ponad 160 tys. certyfikatów z ZUS i podpisali nimi 28,5 mln e-ZLA (w tym 18,4 mln e-ZLA wystawionych przez Platformę Usług Elektronicznych (PUE), 10 mln e-ZLA wystawionych w aplikacjach gabinetowych),
- na koniec 2019 r. ponad 3,8 tys. lekarzy upoważniło asystentów medycznych do wystawiania e-ZLA (4,3 tys. asystentów na PUE),

W pierwszej połowie 2019 r. rozpoczęto prace nad projektem „Optymalizacja profilu lekarza oraz Kreatora wystawiania elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA)” w celu uproszczenia procesu wystawiania zwolnień lekarskich przez lekarzy w PUE, zwiększenia przejrzystości funkcji oraz dostosowania kreatora do najnowszych trendów w tworzeniu aplikacji przyjaznych dla użytkowników. Rozwiązanie zostało udostępnione klientom 18 stycznia 2020 roku.

Trwają prace nad nowymi rozwiązaniami, które udoskonalą działanie systemu i przyczynią się do zapewnienia bardzo wysokiej dostępności funkcji dla lekarzy. Prace optymalizacyjne zostaną zrealizowane w pierwszej połowie 2020 r.

##### **3.1.2. Projekt e-akta**

Od 1 stycznia 2019 r. weszły w życie przepisy skracające okres przechowywania akt pracowniczych z 50 do 10 lat oraz umożliwiające przechowywanie dokumentacji pracowniczej w postaci elektronicznej<sup>3</sup>. Ustawa ta wprowadziła rozwiązania, które:

- skracają okres przechowywania przez pracodawcę dokumentacji w sprawach związanych ze stosunkiem pracy oraz akt osobowych pracownika (z 50 do 10 lat),

---

<sup>3</sup> ustawa z dnia 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektronicznością (Dz. U. z 2018 r. poz. 357)

- umożliwiają pracodawcy elektroniczne prowadzenie i przechowywanie dokumentacji w sprawach związanych ze stosunkiem pracy oraz akt osobowych pracownika,
- ograniczają koszty pracodawców, związane z obowiązkiem przechowywania dokumentacji pracowniczej.

Dla pracowników zatrudnionych po 1 stycznia 2019 r. okres przechowywania dokumentacji pracowniczej wynosi 10 lat, gdyż płatnicy składek na bieżąco (za okres od stycznia 2019 r.) przekazują dane w raporcie imiennym o przychodach ubezpieczonego / pracy nauczycielskiej (ZUS RPA) oraz o zatrudnieniu, które są uwzględniane później przy ubieganiu się pracownika o świadczenie.

Pracodawcy mogą także skrócić czas przechowywania dokumentacji pracowniczej z 50 do 10 lat za pracowników i zleceniobiorców zatrudnionych po raz pierwszy w latach 1999 – 2018, jeżeli przekażą do ZUS informacje za wszystkich zatrudnianych w tym okresie pracowników.

Według stanu na koniec 2019 r.:

- 1 395 płatników złożyło oświadczenie o zamiarze przekazania raportów informacyjnych, a więc wyraziło chęć skrócenia okresu przechowywania dokumentów i akt pracowniczych,
- 1 375 płatników złożyło raporty informacyjne z danymi za okres 1999-2018 niezbędnymi do ustalenia prawa do świadczeń emerytalnych i rentowych oraz ich wysokości (m.in. dot. kwot przychodów należnych za inny rok kalendarzowy, niż rok w którym został wypłacony, okresów pracy nauczycielskiej) łącznie za 44 574 ubezpieczonych,
- 471 620 płatników złożyło na bieżąco raporty imienne o przychodach ubezpieczonego/pracy nauczycielskiej (za okresy styczeń-listopad 2019 r.) łącznie za ok. 15 mln ubezpieczonych<sup>4</sup>.

Już w 2018 r. Zakład prowadził intensywne prace w celu wdrożenia zmian legislacyjnych w zakresie skrócenia okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektronicznej. Wdrożenie tak dużego projektu wymagało szczególnego przygotowania po stronie ZUS, w tym:

- przygotowania zmian w Kompleksowym Systemie Informatycznym ZUS, programie Płatnik oraz na PUE – mimo bardzo krótkiego okresu na wdrożenie zmian oprogramowanie zostało udostępnione w zakładanym terminie z zachowaniem jakości, która umożliwiła płatnikom wywiązywanie się z nałożonych ustawą obowiązków zarówno w zakresie możliwości złożenia dokumentów skutkujących skróceniem okresu przechowywania jak również bieżących danych w nowym raporcie ZUS RPA o przychodach ubezpieczonego oraz wykonywaniu pracy nauczycielskiej. Na bieżąco monitorowane było działanie oprogramowania dla płatników składek, jak również dla pracowników,
- przeprowadzenia kampanii informacyjnej – od października 2018 r. do końca I kwartału 2019 r. ZUS, we współpracy z Ministerstwem Przedsiębiorczości i Technologii, prowadził kampanię informacyjną o projekcie skierowaną do przedsiębiorców i ubezpieczonych, Obsłużono bezpośrednio 10 tys. płatników składek; przeszkolono 21,5 tys. uczestników szkoleń stacjonarnych, w tym z 2831 biur rachunkowych. Odbyło się 337 wizyt szkoleniowych u płatników, w tym u 113 płatników objętych opieką opiekunów płatników strategicznych. Opublikowano 1039 informacji medialnych dotyczących projektu; zamieszczono 2939 informacji na stronach internetowych w instytucjach zewnętrznych (m.in. w urzędach gminy, czy

---

<sup>4</sup> w poszczególnych okresach dane mogą być przekazane za tych samych ubezpieczonych.

urzędach skarbowych); podjęto 2845 innych inicjatyw lokalnych (tj. konferencji, seminariów, spotkań).

Klientom udostępniono bazę wiedzy, broszury, poradniki oraz bezpłatne szkolenia stacjonarne w placówkach ZUS. Przygotowano także elektroniczne szkolenia w formie krótkich filmów instruktażowych. Informacje o wprowadzanych od stycznia 2019 r. zmianach zamieszczano na stronie internetowej ZUS i w prasie ogólnopolskiej oraz lokalnej.

Spersonalizowana kampania miała na celu zachęcić przedsiębiorców do skrócenia czasu przechowywania dokumentacji pracowniczej, a także pokazać zalety oraz wskazać na możliwość współpracy z ZUS w kwestii składania dokumentów. Kampania była prowadzona poprzez portale, z których korzystają księgowi oraz działy kadr.

Projekt e-akta jest nastawiony na efekt jakościowy. Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych zależy, aby zostały przekazane wszystkie niezbędne dane, a to wymaga pełnej dokumentacji oraz zmierzania się przez pracodawców z możliwością wykonania zadania w ciągu roku od złożenia oświadczenia, gdyż w takim okresie muszą być przekazane raporty za wszystkich pracowników zatrudnianych w latach 1999 – 2018. Dlatego na podstawie rocznych doświadczeń z realizacji projektu zostaną przygotowane analizy w zakresie możliwości dalszego rozwijania projektu i ewentualne zgłoszenie zmian legislacyjnych, które ułatwiłyby pozyskanie i zapisanie informacji na kontaktach większej liczby ubezpieczonych. Rozważenia wymaga możliwość rozszerzenia ustawy o skróceniu przechowywania akt pracowniczych o kolejne podmioty – przechowawców. W ten sposób przechowawcy mieliby mandat do sporządzania dokumentów za nieaktywnych płatników składek w ZUS. Umożliwiłoby to sukcesywne zwalnianie powierzchni przechowalniczej, a tym samym ograniczenie kosztów ponoszonych przez przechowawców. Dodatkowo pozwoliłoby na zwiększenie bezpieczeństwa osób zatrudnionych u pracodawców, którzy już nie prowadzą działalności. Zasadne wydaje się także wydłużenie terminu na przekazanie raportów informacyjnych ZUS RIA. Obecnie płatnik ma na to tylko 12 miesięcy od przekazania ZUS OSW. Termin ten może być zbyt krótki w przypadku dużych firm oraz tych, w których występowała duża rotacja w zatrudnieniu. Wydłużenie terminu na przekazanie raportów informacyjnych mogłoby zachęcić dużych płatników składek do skrócenia okresu przechowywania akt pracowniczych. Pozwalałoby na rozłożenie w czasie kosztów związanych z przygotowaniem dokumentacji oraz sporządzeniem raportów za byłych pracowników.

### **3.1.3. Obniżone składki dla przedsiębiorców (MDG 2019)**

Z dniem 1 stycznia 2019 r. weszły w życie przepisy ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w celu obniżenia składek na ubezpieczenia społeczne osób fizycznych wykonujących działalność gospodarczą na mniejszą skalę („mały ZUS”)<sup>5</sup>. Dla osób prowadzących działalność gospodarczą, spełniających warunki ustawowe, najniższa podstawa wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe uzależniona jest od przychodu z tytułu prowadzenia działalności.

W związku z tym ZUS wdrożył zmiany w systemie informatycznym ZUS, które umożliwiają zapisywanie na kontaktach ubezpieczonych dodatkowych informacji niezbędnych do ustalania podstawy wymiaru składek, tj. o przychodach z działalności gospodarczej.

---

<sup>5</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 1577

Dla płatników składek ZUS przygotował nowe wersje narzędzi wykorzystywanych do sporządzania i przekazywania dokumentów ubezpieczeniowych (tj. Programu Płatnik i e-Płatnik). Dodano nowe formularze i weryfikacje, pomagające w przekazywaniu dodatkowych danych. Udostępniono również kalkulator pozwalający płatnikom na obliczenie podstawy wymiaru składek wg zasad MDG.

Przeprowadzono kampanię informacyjną o możliwości skorzystania z opłacania składek w niższej wysokości. Niezbędne informacje wraz z bazą wiedzy zamieszczono na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl) oraz w prasie ogólnokrajowej i lokalnej. Organizowano również szkolenia dla płatników składek. Równolegle ZUS prowadził kampanię pt. „Masz wybór”, która przedstawiała warunki, uprawnienia ale przede wszystkim konsekwencje oferowanych przedsiębiorcom ulg w opłacaniu składek (tj. ulgi na start, preferencyjnej podstawy czy działalności nieewidencjonowanej). Przedsiębiorcy, do których skierowano ofertę ulg, muszą świadomie podjąć decyzję, czy z nich skorzystać. Opłacanie składek w niższej wysokości czy wręcz ich nie płacenie w przypadku ulgi na start wiąże się z brakiem możliwości otrzymania świadczeń, które przysługują z ubezpieczenia chorobowego czy wypadkowego lub otrzymanie ich w niższej wysokości. Ma także wpływ na wysokość przyznawanego później świadczenia emerytalnego lub rentowego, które będzie odpowiednio niższe, niż w przypadku opłacania składek w pełnej wysokości.

W 2019 r. z małej działalności skorzystało ok. 130 tys. płatników składek:

- ok. 178 tys. płatników zadeklarowało chęć skorzystania z MDG (zgłosili zgłoszenie do ubezpieczeń z kodem tytułu 0590 lub 0592),
- ok. 45 tys. płatników zrezygnowało z korzystania z MDG (złożyli wyrejestrowanie z ubezpieczeń z kodem tytułu 0590 lub 0592),
- 157 tys. płatników przekazało do ZUS pierwszorazowe dokumenty ZUS DRA cz. II lub ZUS RCA cz. II z ustaloną najniższą podstawą wymiaru składek.

### 3.1.4. EESSI

W 2019 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>6</sup> (za pomocą przeznaczonych do tego celu standardowych elektronicznych dokumentów [Structured Electronic Dokument, SED]).

1 lipca 2019 r. uruchomiono w ZUS elektroniczną wymianę danych w ramach EESSI dla wszystkich biznesowych przypadków użycia dotyczących dochodzenia należności oraz części procesów

---

<sup>6</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.

biznesowych z zakresu ustawodawstwa właściwego i procesów horyzontalnych, używanych przy obsłudze spraw międzynarodowych w EESSI.

W 2019 r. wdrożenie EESSI w Zakładzie w szczególności skupiało się na pracach nad:

- przygotowaniem Aplikacji Krajowej ZUS, która ma wspierać pracowników ZUS przy obsłudze i zarządzaniu sprawami międzynarodowymi w systemie EESSI,
- przeprowadzeniem testów zgodności Aplikacji Krajowej ZUS z systemem centralnym EESSI. Testy zakończone zostały sukcesem i akceptacją przez Komisję Europejską funkcjonalności Aplikacji Krajowej przygotowanej przez ZUS,
- przygotowaniem infrastruktury techniczno-systemowej (ITS) na potrzeby EESSI w ZUS,
- przeszkoleniem merytorycznym pracowników terenowych jednostek ZUS do prawidłowej realizacji zadań po wdrożeniu systemu EESSI,
- przygotowaniem szkoleń elektronicznych z obsługi Aplikacji Krajowej EESSI, które posłużą do samokształcenia pracowników oraz cyklu szkoleń tradycyjnych dla pracowników kluczowych, którzy będą wspierali wdrożenie EESSI w obszarze świadczeń międzynarodowych, świadczeń krótkoterminowych i w zakresie pozostałych procedur z obszaru ustawodawstwa.

Uruchomienie elektronicznej wymiany danych w ramach EESSI w zakresie pozostałych obszarów biznesowych ZUS nastąpi w czerwcu 2020 r.

### 3.1.5. Jednorazowe świadczenie pieniężne

W maju 2019 r., na podstawie ustawy z 4 kwietnia 2019 r. o jednorazowym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów<sup>7</sup>, ZUS wypłacił jednorazowe świadczenie pieniężne w wysokości 1100,00 zł brutto emerytom, rencistom oraz pozostałym uprawnionym osobom.

Jednorazowe świadczenie pieniężne przysługiwało osobom, które w dniu 30 kwietnia 2019 r. miały prawo do wypłaty emerytury, w tym również do okresowej emerytury kapitałowej, renty z tytułu niezdolności do pracy w tym renty inwalidy wojennego i wojskowego oraz renty z tytułu wypadku przy pracy i chorób zawodowych, renty rodzinnej, emerytury pomostowej, nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego, świadczenia dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych, świadczenia/zasiłku przedemerytalnego, rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego, renty socjalnej.

Pomimo krótkiego czasu na realizację obowiązku wynikającego z ustawy Zakład zapewnił terminową wypłatę tego świadczenia, obsługę informatyczną i informacyjną, a przede wszystkim obsługę finansową. Nawiązał też współpracę z podmiotami, takimi jak: Krajowa Rada Komornicza, Związek Banków Polskich czy Poczta Polska w zakresie zabezpieczenia przekazywanych przez ZUS na indywidualne rachunki bankowe lub adresy zamieszkania wypłat jednorazowych świadczeń pieniężnych przed różnymi formami egzekucji.

---

<sup>7</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 743

### 3.1.6. Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (MAMA 4+)

Na podstawie ustawy z dnia 31 stycznia 2019 r. o rodzicielskim świadczeniu uzupełniającym<sup>8</sup> od 1 marca 2019 r. obowiązuje nowe świadczenie – rodzicielskie świadczenie uzupełniające. Jego celem jest wsparcie osób, którym z powodu wychowywania w przeszłości licznych potomstwa nie udało się zgromadzić uprawnień emerytalnych zapewniających co najmniej minimalną emeryturę.

Rodzicielskie świadczenie uzupełniające, jako specjalne nieskładkowe świadczenie pieniężne, przyznawane jest przez Prezesa ZUS po zbadaniu sytuacji dochodowej wnioskodawcy. Świadczenie ma charakter uznaniowy, tzn. może, lecz nie musi być przyznane. Każdy przypadek jest rozpatrywany indywidualnie. Wysokość świadczenia nie może być wyższa od najniższej emerytury. W przypadku pobierania emerytury lub renty w wysokości niższej od najniższej emerytury rodzicielskie świadczenie uzupełniające jest dopełnieniem do wysokości najniższej emerytury.

W celu realizacji tego prawa w ZUS w bardzo krótkim czasie dokonano wielu przygotowań finansowych, organizacyjnych, informatycznych i innych, które umożliwiły wpływ i obsługę wniosków dotyczących tego świadczenia. Na bieżąco udzielano również pisemnych i telefonicznych wyjaśnień klientom Zakładu zainteresowanym otrzymaniem świadczenia. Służby komunikacyjne Zakładu systematycznie prowadziły działania informacyjne i promocyjne poprzez m.in. publikację różnego rodzaju artykułów poradnikowych w prasie ogólnopolskiej, regionalnej i lokalnej.

Do 31 grudnia 2019 r. w ZUS zarejestrowano 61 926 wniosków o to świadczenie, w tym 246 wniosków zgłosili mężczyźni. W 2019 r. wydano 58 208 decyzji, w tym 52 507 to decyzje przyznające świadczenie. Najwięcej przyznano świadczeń dopełniających (64,2%). Przeciętna wysokość świadczenia dopełniającego wynosi 352,51 zł dla kobiet i 294,81 zł dla mężczyzn.

### 3.1.7. Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji

Na podstawie ustawy z dnia 31 lipca 2019 r. o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji<sup>9</sup> od 1 października 2019 r. wprowadzono możliwość przyznawania świadczenia uzupełniającego. Podstawowym celem regulacji jest zapewnienie dodatkowych środków służących zaspokajaniu potrzeb życiowych osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji ze względu na zwiększone koszty związane z pielęgnacją, rehabilitacją i opieką medyczną.

Zakład przygotował się do obsługi wniosków o świadczenie dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji z wyprzedzeniem poprzez realizację szeregu działań, w tym m.in.: modyfikację oprogramowania systemów informatycznych, zapewnienie właściwej organizacji pracy, w tym w okresie wzmożonego wpływu wniosków, przeprowadzenie szkoleń dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji w zakresie wypełniania wniosków o to świadczenie. W rezultacie pierwsze wnioski zainteresowani mogli składać już we wrześniu 2019 r. Od października 2019 r. umożliwiono składanie wniosków na PUE.

Na dzień 27 grudnia 2019 r. wszystkie organy rentowe przyjęły 676 516 wniosków, w tym:

- ZUS – 473 091 wniosków (stan na 31 grudnia 2019 r.),

---

<sup>8</sup> Dz.U. z 2019 r. poz. 303

<sup>9</sup> Dz.U. z 2019 r. poz. 1622



- KRUS – 201 498 wniosków,
- Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA – 1614 wniosków (stan na 20 grudnia 2019 r. – biuro przesyła dane w cyklu miesięcznym),
- wojskowe biura emerytalne – 230 wniosków,
- Biuro Emerytalne Służby Więziennej – 83 wnioski.

### 3.1.8. Realizacja wyroku Trybunału Konstytucyjnego P 20/16

Trybunał Konstytucyjny w wyroku z 6 marca 2019 r. (sygn. akt P/20/16, Dz. U. poz. 539) uznał, że art. 25 ust. 1b ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych<sup>10</sup>, w brzmieniu obowiązującym do 30 września 2017 r., w zakresie, w jakim dotyczy urodzonych w 1953 r. kobiet, które przed 1 stycznia 2013 r. nabyły prawo do emerytury na podstawie art. 46 tej ustawy, jest niezgodny z art. 2 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej. Kobiety urodzone w 1953 r., którym decyzja o przyznaniu emerytury została wydana z uwzględnieniem art. 25 ust. 1b ustawy emerytalnej (tj. w przypadku, gdy emerytura została pomniejszona o sumę kwot pobranych wcześniej emerytur), mogły wystąpić ze skargą o wznowienie postępowania.

Do 22 listopada 2019 r. do ZUS wpłynęło 39 507 skarg o wznowienie postępowania, w tym 39 245 to skargi, dla których rozpatrzenia właściwy jest ZUS. W przypadku 25 443 skarg upłynął 5-letni okres od daty doręczenia decyzji w sprawie emerytury i dlatego ZUS odmawia uchylecia i zmiany decyzji wydanej z uwzględnieniem pomniejszenia podstawy jej obliczenia o pobrane wcześniejsze emerytury. Zakład wydał 8475 decyzji o ponownym obliczeniu wysokości emerytury ze skutkiem finansowym dla świadczeniobiorcy i 5288 decyzji, w których ponowne obliczenie wysokości emerytury pozostało bez skutków finansowych dla świadczeniobiorcy.

Średni wzrost kwoty emerytury po zniesieniu pomniejszenia podstawy jej obliczenia wyniósł 556,82 zł, a średni skutek finansowy dla świadczeniobiorcy w zakresie wypłacanego świadczenia to 246,94 zł.

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

W 2019 r. prowadzono intensywne działania w celu odpowiedniego przygotowania ZUS do realizacji zadań wynikających z 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.

Zrealizowano m.in. takie działania:

- przygotowano klauzule informacyjne oraz wzór nowego rejestru czynności przetwarzania danych zgodny z zaleceniami Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
- prowadzono ocenę skutków dla ochrony danych w projektach, gdzie planowane było przetwarzanie danych osobowych,
- przygotowano harmonogram audytów oraz harmonogram szkoleń na 2020 r.,

---

<sup>10</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 53 i 252



- prowadzono szkolenia pracowników ZUS w zakresie ochrony danych,
- wydawano rekomendacje w zakresie ochrony danych osobowych.

### 3.2. Realizacja dochodów

#### 3.2.1. Rozliczenie wpłat na należności z tytułu składek

Od 1 stycznia 2018 r. wszystkie składki wpłacane są do ZUS na indywidualny numer rachunku składowego (NRS) jednym zwykłym przelewem. Zamiast trzech lub czterech wpłat, płatnik przekazuje tylko jedną łączną wpłatę. Wpłata jest rozdzielana na koncie płatnika na poszczególne ubezpieczenia i fundusze, a następnie rozliczana począwszy od najstarszej należności. Wprowadzenie identyfikacji wpłat z kontem płatnika poprzez NRS wyeliminowało konieczność podawania na wpłacie innych danych, które decydowały o identyfikacji i poprawnym jej rozliczeniu (tj. NIP/REGON/PESEL, numeru deklaracji, okresu za który są opłacane składki). Z kolei ich rozliczanie od najstarszych należności w dłuższej perspektywie wpłynie na zmniejszenie obciążeń z tytułu odsetek, gdyż ewentualne zaległości będą dotyczyły okresów bieżących, a nie odległych w czasie.

Drugi rok stosowania nowych zasad opłacania i rozliczania składek potwierdził, że projekt został przez ZUS wdrożony efektywnie i z sukcesem.

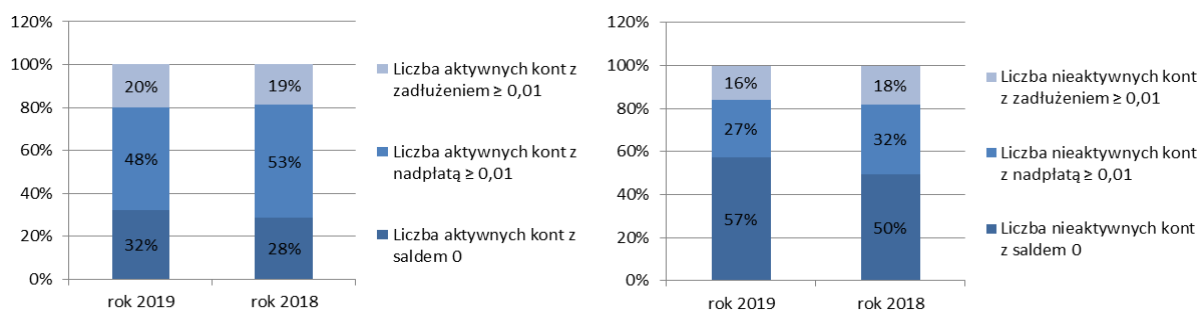
Z informacją o wygenerowanych i przydzielonych numerach NRS oraz o nowych zasadach opłacania i rozliczania składek ZUS dotarł do wszystkich płatników. O nadanym numerze NRS jest też informowany każdy nowo zarejestrowany płatnik składek. Opłacanie składek jednym przelewem na indywidualny numer NRS nie stwarza płatnikom żadnych trudności, a błędne wpłaty mają charakter incydentalny.

#### INFORMACJA O KONTACH PŁATNIKÓW SKŁADEK W ZUS

W 2019 r. w ZUS zarejestrowano 7 748 640 kont płatników składek, tj. więcej o 4% w porównaniu do roku 2018, w tym:

- kont aktywnych było 2 710 714 (wzrost o 3% w stosunku do roku 2018),
- kont nieaktywnych było 5 037 926 (wzrost o 4% w stosunku do roku 2018).

**Wykres 3.** Struktura kont płatników aktywnych i nieaktywnych (według stanu rozliczeń na koniec roku)



W roku 2019 nastąpił wzrost liczby kont aktywnych z saldem 0 i wyniósł 32%, podczas gdy w 2018 r. takich kont było 28% w stosunku do wszystkich kont aktywnych. Spadła liczba kont

z nadpłatą (Ma) do 48%. W roku 2018 konta z saldem Ma stanowiły 53% wszystkich kont aktywnych. Wskaźnik kont aktywnych z nadpłatami (według stanu na koniec roku) jest nadal wysoki, gdyż wielu płatników opłaca składki za grudzień jeszcze w tym miesiącu, zamiast w terminie ich płatności, tj. w styczniu następnego roku. Nastąpił także o 1% wzrost liczby kont z saldem Wn w porównaniu do roku 2018 i wyniósł 20% w stosunku do wszystkich kont aktywnych.

W porównaniu do roku 2018 wzrosła liczba kont nieaktywnych z saldem 0 i na koniec 2019 r. wyniosła 57% wszystkich kont tego rodzaju. Spadła też liczba kont nieaktywnych z zadłużeniem (na koniec roku wyniosła 16% wszystkich kont nieaktywnych) i z nadpłatą (na koniec roku wyniosła 27% wszystkich kont nieaktywnych). Jest to efekt programu realizowanego przez ZUS, którego celem jest sukcesywne eliminowanie zaległości i nadpłat (sald Wn i Ma) na kontach nieaktywnych.

#### **EFEKTY WDROŻONYCH ZMIAN**

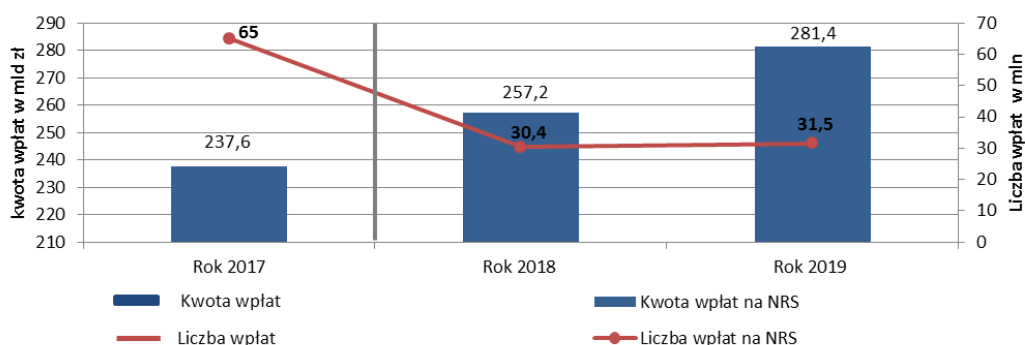
Wdrożenie nowych zasad rozliczania wpłat umożliwiło ZUS bieżące informowanie płatników składek o stanie należności na ich kontach oraz o sposobie rozliczenia wpłat (tj. na jakie należności – składki, odsetki, koszty, zostały rozliczone). W 2018 r. sukcesywnie przekazywano płatnikom takie informacje. W I kwartale 2019 r. ZUS po raz pierwszy przekazał masowo do 2,5 mln płatników składek informację o rozliczeniu wpłat przekazanych w 2018 r. i o stanie należności na koniec roku. Informację tą przekazano w celu umożliwienia płatnikom składek uzgodnienia i potwierdzenia wzajemnych rozliczeń w ramach prowadzonej działalności oraz zweryfikowania bilansów rocznych i rozliczeń podatkowych. Dodatkowo informacja o saldzie Wn lub Ma pozwalała płatnikom na podjęcie dalszych działań w zależności od wysokości wskazanej zaległości lub nadpłaty. Niewielkie niedopłaty mogły zostać uregulowane przy bieżących płatnościach, gdyż nawet niewielka niedopłata powoduje brak możliwości otrzymania zaświadczenia o niezaleganiu oraz może skutkować utratą prawa do ubezpieczeń dobrowolnych (np. dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego). O kwoty nadpłat mogły zostać pomniejszone bieżąco należne płatności do ZUS. Przy wyższych nadpłatach płatnik mógł złożyć wniosek o ich zwrot, a w razie wyższych zaległości – złożyć wniosek o spłatę zadłużenia w dogodnych ratach. Nowe zasady rozliczania wpłat, będą sprzyjały także ograniczeniu przedawnienia należności z tytułu składek, co jest szczególnie ważne w przypadku płatników opłacających składki za siebie na ubezpieczenia emerytalne i rentowe. W ich przypadku tylko pełne pokrycie należnych składek gwarantuje, że dany okres zostanie uwzględniony przy ustalaniu prawa do świadczeń z tych ubezpieczeń.

W styczniu 2020 r. informacja o rozliczeniu wpłat przekazanych przez płatników w 2019 r. oraz o stanie rozliczeń kont na koniec tego roku została wysłana masowo do 3,1 mln płatników. W ramach dalszego rozwoju usług elektronicznych oraz ograniczania korespondencji papierowej, w kolejnych latach informacja będzie udostępniana płatnikom składek wyłącznie elektronicznie poprzez profile założone w PUE.

#### **WPŁATY PŁATNIKÓW SKŁADEK W 2019 R.**

W roku 2019 płatnicy składek przekazali łącznie 31,5 mln wpłat na NRS (więcej o 3,7% w stosunku do roku 2018) w kwocie 281,4 mld zł (tj. wyższej o 9,4% w stosunku do roku 2018).

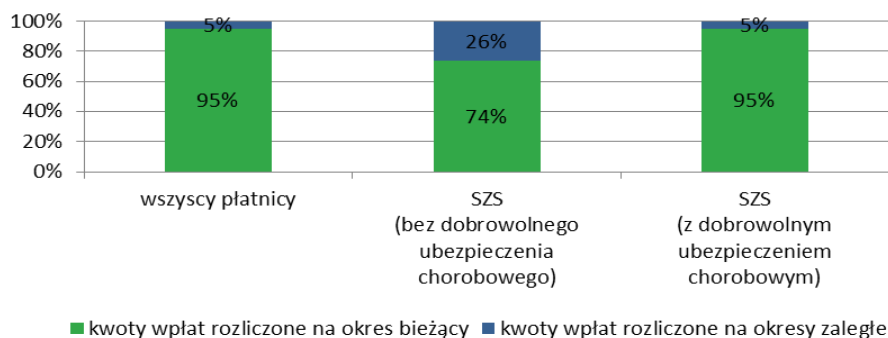
**Wykres 4.** Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017-2019



Wpływy na NRS w okresie od stycznia do grudnia 2019 r. wyniosły średnio na miesiąc 23,4 mld zł i były wyższe o 9,4% w stosunku do roku 2018. Wyższa była również liczba przekazanych wpłat i wyniosła 31,5 mln, podczas gdy w roku 2018 wpłat było 30,4 mln.

Przekazane w 2019 r. wpłaty rozliczyły się na kontach płatników składek w 95% na pokrycie bieżących składek, a w 5% na pokrycie należności zaległych. Struktura pokrycia należności bieżących i zaległych kształtowała się jednak inaczej na kontach płatników składek opłacających składki na własne ubezpieczenia. Zauważalna jest wyższa dyscyplina płatnicza wśród płatników opłacających składki na własne ubezpieczenia korzystających z dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, gdyż w ich przypadku 95% wpłat pokryło należności bieżące, a 5% rozliczyło się na pokrycie zaległości. W przypadku płatników, którzy nie korzystają z ubezpieczeń dobrowolnych na pokrycie zaległych należności rozliczyło się 26% wpłat.

**Wykres 5.** Struktura pokrycia należności wpłat z 2019 r.



### ŚCIĄGALNOŚĆ SKŁADEK NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE

Wskaźnik ściągalności składek na ubezpieczenia społeczne w 2019 r. wyniósł 101,59% (w roku 2018 wynosił 101,53%). Na wysoką wartość wskaźnika wpłynął m.in. wzrost o 8,9% poziomu wpłat w stosunku do roku 2018, a także wpływy uzyskane z dobrowolnej spłaty zaległych należności przez płatników w ramach przymusowego ich dochodzenia (wpływy te wzrosły o 5,3%). Nie bez znaczenia jest także utrzymująca się przez kolejny rok ogólnie dobra sytuacja gospodarcza kraju, co przekładało się m.in. na wzrost wynagrodzeń, a w konsekwencji na wyższe składki przekazywane do ZUS.

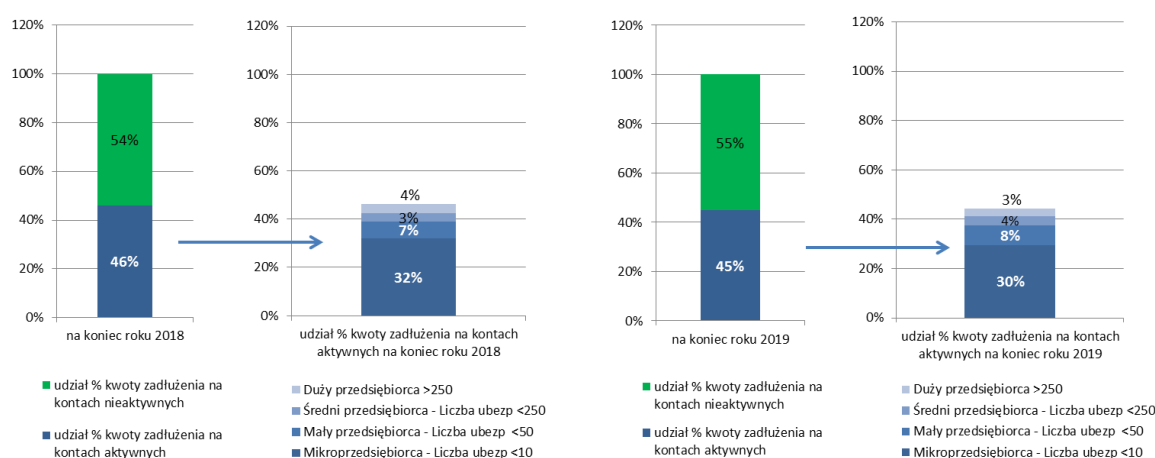
Pomimo utrzymującego się wzrostu gospodarczego nastąpił wzrost zadłużenia na ubezpieczenia społeczne – według stanu na 31 grudnia 2019 r. wyniosło 22 769 071 tys. zł. Zadłużenie uległo zwiększeniu o 2% w stosunku do stanu na koniec 2018 roku, przy czym:

- za okres do 31 grudnia 1998 r. wynosiło 391 385 tys. zł i spadło o 6,4% w porównaniu do roku 2018,
- za okres od 1 stycznia 1999 r. wynosiło 22 377 686 tys. zł i wzrosło o 2,2% w porównaniu do roku 2018.

Wysokie wpływy uzyskane w 2019 r. zapewniły obniżenie tempa wzrostu zadłużenia za okres od 1999 r., zadłużenie to rok do roku wzrosło o 2%. W 2018 r. zadłużenie wzrosło o 6% w stosunku do stanu na koniec 2017 r. Do spadku dynamiki zadłużenia przyczynił się wysoki poziom wpływów z wpłat bieżących oraz wpływy z egzekucji, które wzrosły w stosunku do 2018 r. odpowiednio o 3,6% i 5,3 %.

Pomimo ogólnego wzrostu zadłużenia na ubezpieczenia społeczne w roku 2019, odnotowano 1% spadek udziału zadłużenia na kontach aktywnych. Analiza struktury udziału w zadłużeniu na kontach aktywnych poszczególnych grup płatników składek wskazuje, że nastąpił spadek o 2% udziału kont mikroprzedsiębiorców (tj. zatrudniających maksymalnie do 10 ubezpieczonych lub prowadzących działalność jednoosobowo), a o 1% dużych przedsiębiorstw (zatrudniających powyżej 250 ubezpieczonych). W zadłużeniu nastąpił wzrost o 1% udziału małych i średnich przedsiębiorstw.

**Wykres 6.** Udział % w strukturze zadłużenia kont aktywnych i nieaktywnych płatników składek

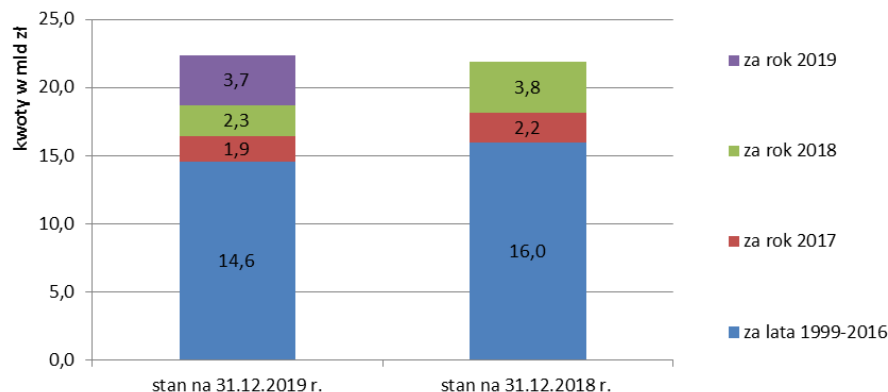


Jedną z przyczyn wzrostu zadłużenia mogły być przejściowe zatory płatnicze występujące w obrocie gospodarczym, co w przypadku mniejszych firm może się przekładać na utratę płynności finansowej.

Przejściowy wpływ na wzrost zaległości miały także nowe zasady rozliczania wpłat, gdyż w pierwszej kolejności pokrywane są najstarsze zobowiązania wraz z odsetkami za zwłokę. W przypadku wpłat, które nie pokrywają pełnej kwoty zobowiązań (zaległych i bieżących), następuje wzrost zaległości bieżących, przy sukcesywnym zmniejszaniu najstarszych zobowiązań. Na zahamowanie tej sytuacji może mieć wpływ jedynie podjęcie przez płatnika składek dobrowolnej spłaty zadłużenia w formie układu ratalnego zawartego z ZUS, gdyż skutkuje to wstrzymaniem dalszego naliczania

odsetek za zwłokę, a za okres spłaty jest naliczana opłata prolongacyjna w wysokości połowy należnych odsetek. Skorzystanie z pomocy doradcy ds. ulg daje możliwość dostosowania warunków spłaty zadłużenia do indywidualnych możliwości finansowych płatnika składek.

**Wykres 7.** Struktura zadłużenia za lata 2018-2019



Pomimo tego, że w pierwszej kolejności z wpłat przekazywanych przez płatników pokrywane są najstarsze należności, udział zadłużenia za rok 2019 (wg stanu na koniec tego roku) był niższy o ponad 112 mln zł niż za rok 2018 (w zadłużeniu na koniec 2018 roku), co pozwala na stwierdzenie, że rok 2019 charakteryzowała poprawa dyscypliny płatniczej aktywnych płatników składek. W 2019 r. nastąpił spadek zadłużenia za lata 1999 – 2016 i wynosił 14,6 mld zł, co było wynikiem spłaty zaległych zobowiązań, jak również odpisania należności, które uległy przedawnieniu ze względu na brak możliwości ich dochodzenia (m.in. w związku ze sporządzeniem korekt dokumentów rozliczeniowych zwiększających należności do zapłaty, po zakończeniu postępowań związanych z ustaleniem obowiązku ubezpieczeń, już po okresie przedawnienia).

### 3.2.2. Przymusowe dochodzenie należności

W 2019 r. ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne na łączną kwotę 4 525 330 tys. zł. Kwota ta była wyższa o ponad 1% niż w 2018 r. Odzyskano należności na kwotę 1 500 934 tys. zł. Były to wpłaty uzyskane w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji. Odzyskane należności były wyższe o 5,3% w stosunku do należności odzyskanych w roku 2018.

**Tabela 1.** Wpływy na poczet należności z tytułu składek w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2018 i 2019

	2018 r.	2019 r.
	kwota w tys. zł	
Ogółem (w ramach egzekucji własnej, urzędów skarbowych, sądowej i postępowań upadłościowych)	1 425 599	1 500 934

### 3.2.3. Ulgi w spłacie należności

W 2019 r. ZUS udzielał pomocy w spłacie należności z tytułu składek, zawierając układy ratalne oraz odraczając terminy płatności składek. Zawarto 52 146 układów ratalnych na łączną kwotę 2 459 740 tys. zł, przy czym liczba udzielonych układów ratalnych była niższa o 6% w stosunku do 2018 r., lecz nastąpił wzrost o 7% kwot objętych tym rodzajem ulgi. Odroczono 3 206 terminów płatności składek na kwotę 208 655 tys. zł, co stanowi wzrost liczby udzielonych odroczeń terminu płatności o 3% w stosunku do 2018 r. oraz wzrost o ponad 50% kwot objętych tym rodzajem ulgi.

Zmniejszenie liczby nowych układów ratalnych wiązało się z mniejszym wpływem wniosków pierwszorazowych o udzielenie ulgi. W 2019 r. wpłynęło 67 117 wniosków (o 4,6% mniej niż w 2018 r.). W okresie tym wzrósł wpływ wniosków o utrzymanie w mocy udzielonego układu ratального (wpłynęło 11 041 wniosków, co stanowi wzrost o 32,5% w stosunku do 2018 r.) oraz wniosków o zmianę warunków umowy o rozłożenie na raty należności z tytułu składek (wpłynęło 8765 wniosków, a więc o 28,7% więcej niż w roku 2018). Mniejszy wpływ wniosków o ulgę przy jednoczesnym pozytywnym rozparzeniu wniosków o utrzymanie w mocy realizowanych umów oraz o zmianę warunków realizowanych układów ratalnych skutkowało zwiększeniem łącznej kwoty należności objętej ulgami.

ZUS przywiązuje dużą wagę do propagowania wśród płatników składek dobrowolnej spłaty zaległości, dlatego w wysłanej w 2019 r. masowo informacji o sposobie rozliczenia wpłat i o saldzie konta płatnika za rok 2018 oraz w bieżąco kierowanej do płatników składek w ciągu roku korespondencji zawierano informacje o możliwości złożenia wniosku o udzielenie ulgi w formie układu ratального.

Terminowa spłata rat w ramach udzielonego układu ratального oraz opłacanie bieżących składek gwarantuje wstrzymanie narastania zobowiązań. W przypadku płatników składek opłacających składki na własne ubezpieczenia daje także prawo do bieżącego korzystania ze świadczeń z dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego.

### 3.2.4. Umorzenia należności

W 2019 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 2019 r. ZUS nadal umarzał należności na podstawie ustawy z dnia 9 listopada 2012 r. o umorzeniu należności powstałych z tytułu nieopłaconych składek przez osoby prowadzące pozarolniczą działalność (ustawa abolicyjna)<sup>11</sup> w związku ze spełnieniem warunków umorzenia.

---

<sup>11</sup> Dz.U. z 2012 r. poz. 1551.

**Tabela 2.** Kwoty umorzonych należności w latach 2018–2019

Podstawa umorzenia	2018 r.	2019 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	6 890	6 570
Odrębne akty prawne odrębne akty prawne w tym ustawa abolicyjna	29 050	26 075
<b>RAZEM</b>	<b>35 940</b>	<b>32 645</b>

W 2019 r. nastąpił spadek umorzonych kwot w stosunku do roku poprzedniego. Spadek wynika z ograniczonej skali umorzeń na podstawie ustawy abolicyjnej. Jest to efekt stale malejącej grupy płatników, którzy mogą skorzystać z tych przepisów. W 2019 r. wpłynęło tylko 1,6 tys. wniosków o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej (tj. mniej o 0,7 tys. wniosków w odniesieniu do roku 2018), a w ramach postępowania abolicyjnego (rozpatrywano wnioski także sprzed 2019 r.) wydano:

- 1,2 tys. decyzji określających warunki umorzenia,
- 0,5 tys. decyzji o odmowie wszczęcia postępowania.

W stosunku do 218 wniosków złożonych na podstawie ustawy abolicyjnej postępowanie zostało umorzone lub wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia. Wydano 3,0 tys. decyzji o umorzeniu należności na łączną kwotę 49 026 tys. zł, z czego należność główna wraz z dodatkową opłatą stanowiła 23 471 tys. zł, a odsetki za zwłokę wraz z opłatą prolongacyjną i kosztami upomnień – 25 555 tys. zł.

W 2019 r. rozpatrywanie wniosków o umorzenie należności realizowały Centra Umorzeń (CUM) utworzone w 2018 r. Dzięki ich uruchomieniu nastąpiło:

- ujednoczenie podejmowanych rozstrzygnięć przy porównywalnym stanie faktycznym oraz zwiększenie nadzoru nad podejmowanymi rozstrzygnięciami. Zmniejszyła się rozpiętość spraw rozpatrzonych pozytywnie pomiędzy poszczególnymi jednostkami (w roku 2018 rozpiętość mieściła się w przedziale od 0 do 36%, natomiast w roku 2019 rozpiętość mieściła się w przedziale od 4 do 25%),
- podniesienie jakości realizowanych zadań,
- ograniczenie ryzyka nadużyć podczas procedowania wniosków,
- zwiększenie efektywności wykorzystania zasobów ludzkich (łatwiejsza zastępowalność, wyrównanie poziomu wiedzy) i skuteczniejsze zarządzanie zespołem obsługującym wnioski o umorzenie należności,
- koncentracja kompetencji merytorycznych,



- ograniczenie papierowego obiegu dokumentacji,
- wprowadzenie elektronicznego obiegu wniosków wewnętrznych w sprawach o umorzenie należności.

Wprowadzone nowe standardy obsługi spraw przyniosły wymierne efekty. Wobec wszystkich decyzji wydanych przez CUM w okresie od 1 kwietnia 2018 roku do 31 grudnia 2019 roku, zaskarżonych zostało jedynie 7% decyzji (wnioskodawcy złożyli 593 skargi do WSA). Według stanu na 31 grudnia 2019 r. rozpatrzonych zostało 259 skarg, z czego w 64% skargi oddalono (166 skarg). W 93 sprawach WSA uchyliły decyzję ZUS i zwróciły sprawy do ponownego rozpoznania.

### 3.2.5. Przedawnienia należności

W 2019 r. z powodu przedawnienia ZUS odpisał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę 749 855 tys. zł, co oznacza 5% wzrost w stosunku do roku 2018.

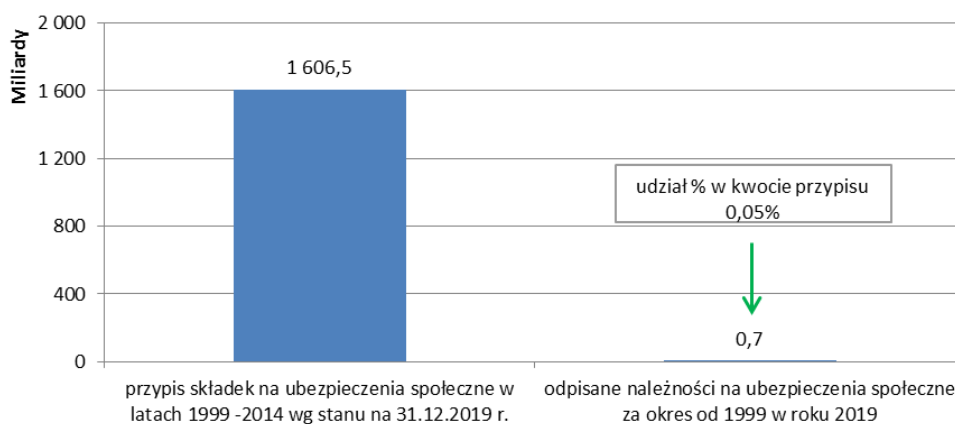
Głównymi przyczynami odpisywania należności przedawnionych były:

- 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 2019 r. upływał okres przedawnienia bez możliwości wszczęcia dochodzenia należności,
- składane deklaracje korygujące za lata przedawnione skutkujące koniecznością odpisania należności przedawnionych.

Odpisy na kontach nieaktywnych płatników stanowiły 88,8% ogółu należności odpisanych w 2019 r. Odpisanie przedawnionych należności wiązało się przede wszystkim z:

- brakiem możliwości ich dochodzenia z uwagi na umorzenie postępowania egzekucyjnego i brak możliwości wszczęcia ponownej egzekucji w okresie do dnia przedawnienia (53,0% odpisanych kwot),
- zakończeniem postępowania upadłościowego lub likwidacyjnego (23,4% odpisanych kwot),
- złożeniem korekt dokumentów rozliczeniowych za okres już przedawniony (6,1% odpisanych kwot).

**Wykres 8.** Odpisane należności z tytułu przedawnienia na ubezpieczenia społeczne za okres od 1999 r.





### 3.3. Kontrola płatników składek

W 2019 r. przeprowadzono 54 681 kontroli płatników składek, w tym:

- 48 831 kontroli planowych, co stanowiło 89,3% wszystkich kontroli,
- 5850 kontroli doraźnych, co stanowiło 10,7% wszystkich kontroli.

Przeprowadzono również 1051 postępowań wyjaśniających.

Ujawniono nieprawidłowości w 39 152 kontrolach płatników składek, przy czym w 31 340 kontrolach ustalono łączną kwotę nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń w wysokości 359 271 805,84 zł.

W związku z kontrolą w 2019 r. wysłano 789 wniosków, zawiadomień i informacji do właściwych instytucji, w tym do: sądów i policji w sprawach o wykroczenia, do prokuratury, do Izby Administracji Skarbowej, PIP, urzędów skarbowych, urzędów celno-skarbowych i urzędów pracy.

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

W 2019 r. prowadzono działania mające na celu uszczelnianie poboru składek FUS w drodze analizy ryzyka jako narzędzia doboru płatników składek do kontroli. W identyfikacji zagrożeń polegających na uszczuplaniu należności przekazywanych przez płatników składek do FUS wykorzystywana jest analiza prawdopodobieństwa naruszenia prawa, w której stosowane są reguły biznesowe pozwalające badać szeroki zakres danych. Skuteczność kontroli płatników składek z jednej strony przynosi realne wpływy do FUS w wyniku dokonywanych ustaleń kontroli, z drugiej zaś strony wpływa na ochronę praw ubezpieczonych. Prawidłowe naliczanie składek od osiągniętych przez nich wynagrodzeń stanowi podstawę ich przyszłych świadczeń. Działania kontrolne stanowią również ważny element dla zachowania konkurencji rynkowej w drodze eliminowania nieuczciwych praktyk.

Efektom podjętych działań w zakresie analizy ryzyka naruszenia prawa w kontekście uszczelniania funduszy jest zmniejszająca się liczba kontroli płatników składek, przy rosnących wynikach (359,3 mln zł w 2019 r., 6570 zł na jedną kontrolę). Działanie takie jest zgodne z celem ograniczania liczby kontroli przedsiębiorców, u których występuje niewielkie ryzyko bądź nie stwierdzono wcześniej naruszeń przepisów, który został założony w ustawach dotyczących przedsiębiorców (Konstytucja Biznesu).

Ujawniane w toku kontroli nieprawidłowości wskazują kolejny raz na:

- brak wykazywania składek na ubezpieczenia społeczne od przychodów z tytułu umów cywilnoprawnych wykonywanych na rzecz własnego pracodawcy,
- brak zgłaszania do ubezpieczeń społecznych i/lub ubezpieczenia zdrowotnego oraz brak wykazywania składek na te ubezpieczenia z tytułu umów cywilnoprawnych nazwanych przez płatnika składek umowami o dzieło mających charakter umów o świadczenie usług, do których stosuje się przepisy o zleceniu,
- zawieranie kilku umów zlecenia lub umów o świadczenie usług, a w rezultacie pozornie powstałego zbiegu tytułów, zgłaszanie do ubezpieczeń społecznych i wykazywanie składek na ubezpieczenia społeczne tylko z tytułu jednej umowy.

### 3.5. Obsługa ubezpieczonych

W 2019 r. zrealizowano następujące zadania:

- wysłano 146 406 zawiadomień o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2019/2020,
- rozpatrzono 143 529 wniosków o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie,
- wydano 806 260 poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego, a także 733 865 poświadczeń dla celów dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego,
- wydano 67 234 decyzje administracyjne w sprawach spornych,
- wydano 1005 pisemnych interpretacji indywidualnych ZUS w trybie art. 34 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców<sup>12</sup>,
- wydano 2582 zaświadczeń o podleganiu polskiemu ustawodawstwu z zakresu zabezpieczenia społecznego dla osób zatrudnionych na statkach pływających pod banderą Norwegii (W/NOR),
- potwierdzono 647 969 zaświadczeń o ustawodawstwie właściwym,
- potwierdzono 1238 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 1401 porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych.

Ponadto Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2019 r. realizował następujące zadania:

- obsłużył wnioski o:
  - zbadanie prawidłowości składek wykazywanych za zleceniobiorców (do końca 2019 r. ZUS obsłużył 9 772 takie wnioski),
  - objęcie ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem (do końca 2019 r. tymi ubezpieczeniami objęto 28 820 osób),
- podzielił i wypłacił środki zapisane na subkontach na łączną kwotę 462 847 586,27 zł, z czego 435 697 989,09 zł stanowiły jednorazowe wypłaty środków z subkonta, natomiast 27 149 597,18 zł – jednorazowe wypłaty gwarantowane,

---

<sup>12</sup> Dz.U. z 2019 r. poz. 1292 i 1495.

- wysłał 770 185 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,
- przeniósł środki z OFE na subkonto w ZUS z zastosowaniem tzw. suwaka bezpieczeństwa; otwarte fundusze emerytalne przekazały na fundusz emerytalny FUS środki w wysokości 6 925 574 139,02 zł; w 2019 r. ZUS poinformował OFE o konieczności uruchomienia suwaka bezpieczeństwa dla 342 717 ubezpieczonych.

### 3.6. Obsługa świadczeniobiorców

#### 3.6.1. Świadczenia długoterminowe krajowe

W 2019 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7 707,1 tys. osób.

**Tabela 3.** Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2019 r.\*

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS (w tys.)
<b>Ogółem</b>	7 946,1
z tego:	
Emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w tzw. zbiegu z tytułów do ubezpieczeń)	6 020,5
Renty z tytułu niezdolności do pracy	701,0
Renty rodzinne	1 224,6

\* 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 2019 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem:

- 939,4 tys. **wniosek pierwszorazowych** o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne, tj.:
  - 563,1 tys. wniosków pierwszorazowych o: emerytury i renty (529,7 tys.), renty socjalne (17,1 tys.), świadczenia przedemerytalne (16,3 tys.),
  - 376,3 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS o przyznanie: emerytury i renty (212,7 tys.), renty socjalne (1,2 tys.) oraz samoistne świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (162,4 tys.).

W porównaniu do 2018 r. wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS było więcej o 108,3 tys., tj. o 13%.

- 4 129,9 tys. **wniosek wymagających wydania decyzji zamiennych**, z tego w zakresie:

- emerytur i rent: 3 908,8 tys.,
- rent socjalnych: 178,5 tys.,
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych: 42,3 tys.,
- świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji: 0,3 tys.

W porównaniu do 2018 r. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było więcej o 9,5 tys., tj. o 0,2%. W poszczególnych grupach wniosków tendencja kształtowała się następująco: odnotowano wzrost wpływu wniosków w zakresie emerytur i rent (o 27,1 tys., tj. o 0,7%), spadek w zakresie rent socjalnych (o 5,4 tys., tj. o 3,0%) oraz zasiłków i świadczeń przedemerytalnych o 12,3 tys., tj. o 22,7%. W 2019 r. pojawiła się nowa kategoria wniosków, tj. o świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji.

- 96,9 tys. **wniosków o pozostałe świadczenia**, z tego:
  - 95,5 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych,
  - 0,8 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC,
  - 173 wnioski o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych,
  - 1 wniosek o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych.

W porównaniu z 2018 r. wniosków w sprawie ww. świadczeń było mniej o 3,8 tys., tj. 4%.

W 2019 r. załatwiono 1 246,2 tys. spraw z urzędu, w tym 36,6 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było więcej o 13,3 tys., tj. o 1,1%, natomiast emerytur przyznanych z urzędu było więcej o 8,2 tys., tj. o 28,6%.

W 2019 r. wydano łącznie 907,5 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorzadowych, w tym decyzji przyznających 801,9 tys. i decyzji odmownych 105,6 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	626,5	581,7
Rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	72,0	43,1
Rent rodzinnych (bez rent wypadkowych)	89,3	81,5
Rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych	4,4	2,2
Rent rodzinnych wypadkowych	1,0	0,5
Rent socjalnych	15,5	8,9
Świadczeń przedemerytalnych	16,2	13,1
Świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji	82,6	70,9

W porównaniu do 2018 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych o 20,8 tys., tj. o 2%.

W 2019 r. załatwiono ogółem 4 011,7 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, w tym w sprawach:

- emerytur i rent – 3 799,1 tys.,
- rent socjalnych – 170,9 tys.,
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 41,6 tys.,
- świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – 0,1 tys.

W porównaniu do 2018 r. załatwionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 20,5 tys., tj. o 0,5%.

W 2019 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych również:

- przyznał 104,4 tys. okresowych emerytur kapitałowych, tj. o 1,0 tys. więcej niż w 2018 r., (0,9%); emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- ustalił prawo do emerytury pomostowej dla 9,1 tys. osób (w 2019 r. do ZUS wpłynęło 26,8 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia),
- ustalił prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla 3,8 tys. osób (w 2019 r. do ZUS wpłynęło 6,0 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia),
- potrzącał 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,
- przyznawał 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 o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych); w 2019 r. zarejestrowano 661,2 tys. wniosków w sprawie kapitału

początkowego, w tym: 184,6 tys. – spraw pierwszorazowych, 476,6 tys. – spraw wymagających wydania ponownych decyzji; w 2019 r. wydano 642,3 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego, w tym: 182,2 tys. decyzji pierwszorazowych (z czego 4,8 tys. decyzji odmownych), 460,1 tys. decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego (z czego 30 tys. decyzji odmownych). W stosunku do 2018 r. zmniejszyła się liczba zarejestrowanych wniosków o kapitał początkowy o 81 tys. (o 12,3%) oraz liczba wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 83,6 tys. (13%).

W 2019 r. prezes ZUS podjął decyzję o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla ok. 3,9 tys. osób, w tym:

- 1,98 tys. decyzji pozytywnych, w tym w sprawie świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia 1221 osobom,
- 1,94 tys. decyzji negatywnych.

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

W roku 2019 wyznaczone przez Prezesa ZUS komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM) w oddziałach: Bydgoszcz, Chrzanów, Częstochowa, Elbląg, Gdańsk, Kraków, Lublin, I Łódź, Nowy Sącz, Opole, Płock, Szczecin, Tarnów, Toruń, Wałbrzych, I Warszawa i Rzeszów kontynuowały obsługę 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.

W 2019 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały 182,5 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, z tego:

- 163,3 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:
  - 105,5 tys. wniosków od osób zamieszkałych w Polsce,
  - 45,3 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG - głównie w Niemczech (18,5 tys.), Wielkiej Brytanii (5,4 tys.), Austrii (4,0 tys.), Francji (3,4 tys.), Szwecji (2,1 tys.), Belgii (2,0 tys.),
  - 12,5 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG oraz pozostałych państwach – głównie w USA (5,8 tys. wniosków), Kanadzie (4,8 tys. wniosków) i Australii (1,5 tys. wniosków).
- 19,2 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce – posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG - głównie w Niemczech (5,2 tys.), Wielkiej Brytanii (2,5 tys.), Czechach (2,3 tys.) i Holandii (1,6 tys.) oraz

posiadających okresy ubezpieczenia w państwach poza UE/EOG, z którymi łączą Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym – głównie w USA (0,7 tys.).

W 2019 r. najwięcej wniosków o świadczenia realizowane na podstawie umów międzynarodowych otrzymały oddziały w: Opolu (38,0 tys., tj. 20,8% wszystkich wniosków), I Warszawa (37,4 tys., tj. 20,5% wszystkich wniosków) oraz Nowy Sącz (24,7 tys., tj. 13,0% wszystkich wniosków).

Wszystkie komórki RUM wydały 155,8 tys. decyzji dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (pierwszorazowych i zamiennych). Najwięcej decyzji wydała komórka RUM w Opolu (34,7 tys. decyzji, tj. 22% wszystkich wydanych decyzji) oraz w I Warszawie (33,3 tys. decyzji, tj. 21% wszystkich wydanych decyzji). W porównaniu do 2018 roku o 10% wzrosła liczba wydanych decyzji pierwszorazowych i zamiennych dotyczących polskich emerytur.

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 146,0 tys. osób miesięcznie na kwotę 3 103 037,8 tys. zł,
- 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 (21,4 tys. wypłat), Australii (6,8 tys. wypłat), USA (6,2 tys. wypłat), Francji (4,8 tys. wypłat), Kanady (7,0 tys. wypłat), Szwecji (3,6 tys. wypłat), Austrii (3,8 tys. wypłat), Republice Czeskiej (2,6 tys. wypłat) i Wielkiej Brytanii (1,9 tys. wypłat) – na łączną kwotę 965 664,0 tys. zł, średnio co miesiąc było to 67,6 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 13 383,4 tys. zł (po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin) realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 3,4 tys. decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych,
- wypłaciły kwartalnie 68 świadczeń specjalnych łącznie na kwotę 245,3 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.



Dodatkowo I Oddział ZUS w Warszawie pośredniczył w przekazywaniu miesięcznie średnio 104 świadczeń zagranicznych osobom mieszkającym w Polsce, emitując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach.

### 3.6.3. Świadczenia krótkoterminowe

W 2019 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

- wydały łącznie 370,5 tys. decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym; a w 2018 r. 345,8 tys.,
- wypłaciły 5 581 tys. zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę 9 316 816,2 tys. zł. W porównaniu do 2018 r. nastąpił spadek liczby wypłat o 464,7 tys., tj. o 7,69%.

**Tabela 5.** Liczba wypłaconych zasiłków w latach 2018 -2019

Wyszczególnienie		Liczba wypłat w 2018 r. (w tys. zł)	Liczba wypłat w 2019 r. (w tys. zł)	Wzrost/spadek w stosunku do 2018 r. (w %)
Liczba wypłat zasiłków ogółem		6 045,7	5 581	- 7,69
z tego:				
z ubezpieczenia chorobowego	Ogółem	5 622,1	5 160,9	- 8,20
	zasiłek chorobowy	2 926	2 560,5	- 12,49
	zasiłek macierzyński	1 947,4	1 855,8	- 4,70
	zasiłek opiekuńczy	281	286,4	1,92
	świadczenie rehabilitacyjne	467,7	458,3	- 2,01
z ubezpieczenia wypadkowego	Ogółem	86,6	78	- 9,93
	zasiłek chorobowy	59,1	52,3	- 11,51
	świadczenie rehabilitacyjne	27,5	25,7	- 6,55
Zasiłki pogrzebowe		337	342	1,48

- wydały 20,2 tys. decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku za 110 tys. dni na kwotę 8 537,6 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 149,7 tys. osób; w wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku 19,7 tys. osób na kwotę ok. 28 912 tys. zł za 316,5 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,

- przekazały do 1 195,7 tys. świadczeniobiorców informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2018 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych,
- wydały 299 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 247,2 tys. decyzji przyznających świadczenie; w porównaniu do 2018 r. nastąpił spadek liczby wydanych decyzji o 5,4 tys., tj. o 1,7%,
- 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 1 020 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 2019 r. w porównaniu do 2018 r. wystawiono o 1,7 tys., tj. 0,17% mniej dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących. Ilość dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących, w porównaniu do 2018 r., pozostała na takim samym poziomie.

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 2019 r. wystawiono 17,4 tys. formularzy E001, E104, E115, E117, E118, E124 i E125. W porównaniu do 2018 r. nastąpił wzrost liczby wydanych formularzy o 2,9 tys.

W celu ograniczenia ryzyka wypłaty zasiłków osobom nieuprawnionym w 2019 r. zweryfikowano 114 611 spraw (dotyczyły 10 206 świadczeniobiorców), w których podstawa wymiaru zasiłków przysługujących osobom dobrowolnie ubezpieczonym była ustalona od kwoty co najmniej 7 tys. zł. W ramach prowadzonych postępowań badano prawidłowość podlegania ubezpieczeniom społecznym, przeprowadzano kontrole doraźne u płatników składek, kontrolę prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, kontrole wykorzystywania zwolnień lekarskich od pracy oraz weryfikowano okresy zasiłkowe.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował również zadania instytucji łącznikowej w zakresie koordynacji świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz w zakresie zasiłków pogrzebowych. Zrealizowano 265 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. Akcje masowe

#### 3.7.1. Realizacja ustawowego obowiązku informowania o stanie konta w ZUS

W 2019 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przekazał 18 525 304 ubezpieczonym urodzonym po 31 grudnia 1948 r. informację o stanie konta ubezpieczonego według stanu na 31 grudnia 2018 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 9 sierpnia 2019 r., podczas gdy ustawowy termin na jej przekazanie to 31 sierpnia danego roku.

ZUS nie przesyła informacji o stanie konta ubezpieczonego osobom, które utworzyły profil na Platformie Usług Elektronicznych ZUS<sup>13</sup>. Dla tej grupy ubezpieczonych wygenerowano na PUE 2 716 831 informacji.

#### 3.7.2. Rozliczenie podatku dochodowego

W 2019 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, 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.

Wysyłkę deklaracji podatkowych w 2019 r. do świadczeniobiorców realizowano do 28 lutego 2019 r.

Do świadczeniobiorców wysłano 8 419 644 deklaracji PIT, w tym 8 373 378 deklaracji PIT-40A/11A i 46 266 PIT-11.

#### 3.7.3. Waloryzacja świadczeń i podwyższenie kwot najniższych świadczeń

Od 1 marca 2019 r. ZUS przeprowadził waloryzację świadczeń dla 8,3 mln osób (łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych), w tym:

- emerytury wypłacane przez ZUS – 5,9 mln emerytów, w tym 0,2 mln pobierających emeryturę realizowaną na mocy umów międzynarodowych,
- renty z tytułu niezdolności do pracy (bez inwalidów wojennych i wojskowych) – 0,7 mln osób;
- renty rodzinne – 1,2 mln osób;

---

<sup>13</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).

- renty inwalidów wojennych i wojskowych – 0,05 mln osób;
- emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne – 0,04 mln osób,
- świadczenia i zasiłki przedemerytalne – 0,1 mln osób,
- renty socjalne – 0,3 mln osób.

Waloryzacja polegała na podwyższeniu kwoty świadczenia, w wysokości przysługującej w dniu 28 lutego 2019 r., wskaźnikiem waloryzacji wynoszącym 102,86%, nie mniej niż o kwotę 70,00 zł. Jeżeli kwota podwyżki po zastosowaniu wskaźnika waloryzacji była niższa niż 70 zł, to do kwoty świadczenia obowiązującego w dniu 28 lutego 2019 r. dodawana była kwota 70 zł, chyba że waloryzacja dotyczyła renty z tytułu częściowej niezdolności do pracy – w takim przypadku kwota podwyżki świadczenia w wyniku waloryzacji wynosiła 52,50 zł.

W trakcie przeprowadzania akcji waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych podwyższono również osobom uprawnionym inne świadczenia zlecone ZUS do wypłaty na podstawie odrębnych przepisów takich jak: ryczałt energetyczny, ekwiwalent pieniężny za górniczy deputat węglowy, ekwiwalent pieniężny za kolejowy deputat węglowy, ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla osób uprawnionych z przedsiębiorstw robót górniczych.

W 2019 r. po raz pierwszy waloryzacją został objęty nowy rodzaj świadczenia długoterminowego jakim jest rodzicielskie świadczenie uzupełniające, którego wysokość w ramach waloryzacji została podwyższona do kwoty najniższej emerytury.

Przy zastosowaniu wskaźnika waloryzacji, wynoszącego 102,86%, podwyższono również wysokość dodatków wypłacanych przy emeryturach i rentach – dodatków pielęgnacyjnych, dla sierot zupełnych, dodatków kombatanckich, dodatków kompensacyjnych, dodatków za tajne nauczanie, świadczeń pieniężnych dla żołnierzy zastępczej służby wojskowej przymusowo zatrudnionych w kopalniach węgla, kamieniołomach, zakładach rud uranu i batalionach budowlanych, świadczeń pieniężnych przysługujących osobom deportowanym do pracy przymusowej oraz osadzonym w obozach pracy przez III Rzeszę i ZSRR oraz świadczeń dla cywilnych niewidomych ofiar wojny, a także świadczeń w wysokości dodatku kombatanckiego.

Waloryzacja objęła także 307,1 tys. osób otrzymujących okresową emeryturę kapitałową wraz z emeryturą lub rentą rodzinną, a ponadto 65,1 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym. Waloryzacji wskaźnikiem podlegało 29,3% świadczeń, natomiast podwyższeniu do gwarantowanej kwoty wynoszącej 70 zł – 70,7% waloryzowanych świadczeń.

Kwoty najniższych świadczeń po waloryzacji zostały ustalone w kwotach:

- 1100,00 zł – emerytura, renta rodzinna, renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy,
- 825,00 zł – renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy,
- 1320,00 zł – renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową oraz renta rodzinna wypadkowa,
- 990,00 zł – renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową,
- 1100,00 zł – renta socjalna.

łączna kwota renty socjalnej w zbiegu z rentą rodzinną nie mogła przekroczyć 2200,00 zł, a kwota obniżonej renty socjalnej nie mogła być niższa od kwoty 110,00 zł.

Po waloryzacji emerytury i renty w najniższej wysokości otrzymuje 545,9 tys. osób, w tym 21,0 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 77,83 zł na osobę, z tego:

- emerytury o 78,74 zł,
- renty z tytułu niezdolności do pracy o 72,31 zł,
- renty rodzinne o 76,82 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) – 592,9 mln zł,
- z tytułu waloryzacji świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – 6,6 mln zł,
- z tytułu waloryzacji rent socjalnych – 19,7 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 643,2 mln zł.

Miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych wyniósł 607,4 mln zł.

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

W 2019 r. rozliczono emerytury i renty zawieszono lub obniżono w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2018 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2018/2019. Przeciętna miesięczna liczba świadczeń zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodu to 4,9 tys.

### **3.8. Orzecznictwo lekarskie**

W 2019 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1 286,3 tys. orzeczeń (o 18,9% więcej niż w 2018 r.), w tym:

- 204,1 tys. (15,9%) dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy,
- 204,8 tys. (15,9%) dotyczyło ustalenia uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego,
- 424,4 tys. (33,0%) orzeczeń wydano w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich; w 15,2 tys. spraw (w roku 2018 – w 13,6 tys. spraw) lekarz orzecznik wystawił zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy,
- 172,4 tys. (13,4%) orzeczeń wydano w sprawach dotyczących ustalenia uprawnień do świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji,

- 280,6 tys. (21,8%) orzeczeń wydano w pozostałych rodzajach spraw 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 bilateralnej, a także spraw pozaubezpieczeniowych.

Lekarze orzecznicy wydali łącznie 97,4 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (spadek o 4,8 % w porównaniu z 2018 r.), a komisje lekarskie – 1,7 tys. orzeczeń (analogicznie jak w roku 2018).

Komisje lekarskie ZUS wydały w 2019 r. łącznie 65,5 tys. orzeczeń (o 0,3% więcej niż w 2018 r.), z czego 52,7 tys. orzeczeń (tj. 80,5%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w 2018 r. odsetek ten wynosił 77,3%).

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 16,3 tys. odwołań (o 8,9% mniej niż w 2018 r.).

Sądy wydały 16,4 tys. wyroków (o 15,0% mniej niż w 2018 r.). W 4,4 tys. przypadków uwzględniły odwołanie ubezpieczonego, co stanowi 27,0% wyroków wydanych w tych sprawach w 2019 r. (dla porównania w 2018 r. odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 28,4%).

W centrali, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa lekarskiego, rozpatrzono 7,6 tys. spraw (o 2,7% więcej niż w 2018 r.).

### **3.9. Prewencja rentowa i wypadkowa**

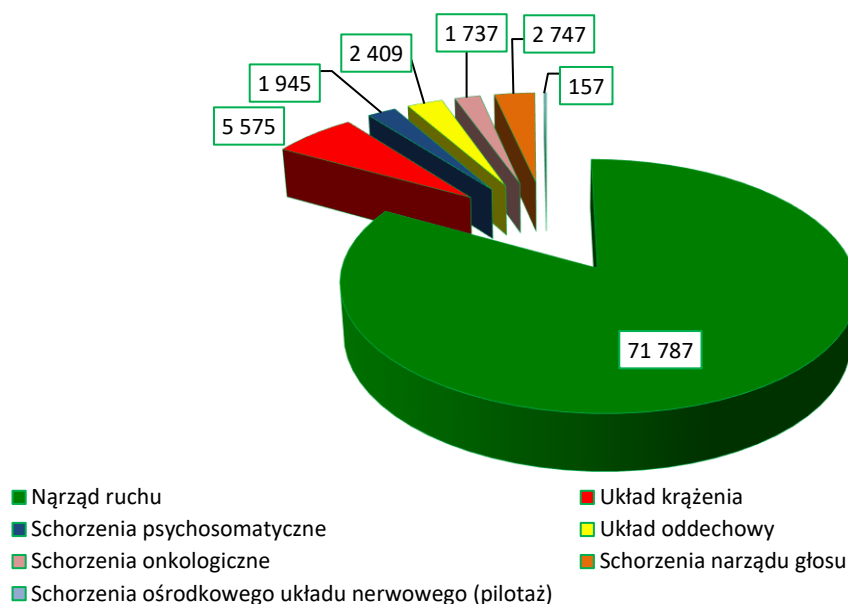
#### **3.9.1. Prewencja rentowa**

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2019 r. zaplanowano kwotę w wysokości 224 780 tys. zł, tj. o 8 340 tys. zł więcej niż w roku 2018. Wydatki wyniosły 204 225 tys. zł, podczas gdy w 2018 r. – 201 425 tys. zł.

W 2019 r. rehabilitację leczniczą ukończyło 86 357 osób, co stanowi 95% liczby osób w porównaniu do 2018 r.

W 2019 r. rehabilitację prowadzono w systemie stacjonarnym i ambulatoryjnym w następujących grupach schorzeń: narządu ruchu (w tym we wczesnych stanach po wypadkach), głosu, układu krążenia, układu oddechowego, psychosomatycznych i onkologicznych – po leczeniu nowotworu gruczołu piersiowego, ośrodkowego układu nerwowego (pilotaż).

**Wykres 9.** Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2019 r. w podziale na schorzenia



W lipcu 2019 r. wprowadzono nowy pilotażowy program rehabilitacji leczniczej w trybie stacjonarnym – dla osób z uszkodzeniem ośrodkowego układu nerwowego (OUN). Jest on realizowany w dwóch ośrodkach rehabilitacyjnych, tj. od lipca 2019 r. w Konstancinie-Jeziornie: „Uzdrowisko Konstancin S.A.”, a od października 2019 r. w Inowrocławiu: „Solanki Uzdrowisko Inowrocław Sp. z o.o.”.

Aby utrzymać wysoką jakość usług rehabilitacyjnych, zgodną z określonymi przez ZUS wymaganiami, przeprowadzono łącznie 75 kontroli umów, które zawarto z ośrodkami świadczącymi usługi rehabilitacyjne. Ponadto w 2019 r. przeprowadzono 66 kontroli ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi na świadczenie usług rehabilitacji leczniczej.

W 2019 r. ZUS kontynuował propagowanie rehabilitacji leczniczej poprzez m.in.: publikacje w tygodnikach i dwutygodnikach wchodzących w skład porozumienia „Tygodnik Lokalny TL” oraz dofinansowanie 11 przedsięwzięć naukowych. Umożliwiło to upowszechnianie informacji o prowadzonym przez ZUS programie rehabilitacji leczniczej i pozyskanie wiedzy o najnowszych osiągnięciach medycyny, które są podstawą rehabilitacji oraz wykorzystania dobrych praktyk i nowych rozwiązań w prowadzonych przez ZUS programach rehabilitacji leczniczej.

### 3.9.2. Prewencja wypadkowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej w 2019 r. zaplanowano kwotę w wysokości 90 tys. zł, tj. o 135 283 tys. zł mniej niż w roku 2018. Wydatki wyniosły 89,6 tys. zł, podczas gdy w 2018 r. – 180 935 tys. zł.

Spadek wydatków na prewencję wypadkową w 2019 r. jest tylko pozorny (w perspektywie długookresowej). W roku 2018 nastąpił znaczący wzrost wydatków na prewencję wypadkową (w 2017 r. było to

61 464 tys. zł), który wynikał z konieczności umożliwienia przyznania dofinansowania wszystkim wnioskodawcom, których wnioski o dofinansowanie 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 2019 r. wpłynęło łącznie 15 119 wniosków o dofinansowanie działań mających utrzymać zdolność do pracy przez cały okres aktywności zawodowej. W 2019 r. do ZUS wpłynęło 2591 takich wniosków, podczas gdy w 2018 r. – 2080. Tym samym nastąpił wzrost o 25% w stosunku do roku 2018 r.

Po ocenie merytorycznej wniosków w 2019 r. podpisano 575 umów, podczas gdy w 2018 r. – 2553. Znacznie zmniejszenie liczby podpisanych umów wynikało z tego, że w 2018 roku Zakład podpisał umowy ze wszystkimi wnioskodawcami, którzy złożyli wnioski i uzyskali pozytywną ocenę wniosku przed wprowadzeniem trybu konkursowego.

łącznie od 2013 r. zakończono i rozliczono 5150 projektów, w tym w roku 2018 – 2479 projektów, a w 2019 r. – 1360. Niższa liczba rozliczonych projektów wynika z tego, że pozostała do rozliczenia liczba projektów, dla których umowy były podpisane przed wprowadzeniem trybu konkursowego, sukcesywnie się zmniejsza.

W 2019 r. kontynuowano upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz promowano właściwe podejście do zagadnień bezpieczeństwa w miejscu pracy. Zorganizowano ponad 1100 szkoleń, przede wszystkim dla pracodawców. W szkoleniach tych uczestniczyło 28 800 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 5 przedsięwzięć naukowych. Upowszechniał także informacje o prewencji wypadkowej, w tym o programie dofinansowania działań płatników składek.

Ponadto w 2019 r. ZUS zamówił:

- wykonanie oraz dystrybucję filmu szkoleniowego na temat bezpiecznego wykonywania prac przy instalacjach i urządzeniach elektrycznych w górnictwie pt. „Wypadki związane z elektrycznością – dlaczego z własnego wyboru pracownika?” na podstawie scenariusza opracowanego przez Wyższy Urząd Górniczy,



- wykonanie opracowania nt. „Zatrudnianie cudzoziemców w podziemnych zakładach górniczych – bezpieczne stanowisko pracy”, obejmującego omówienie zagadnień dotyczących bezpieczeństwa w miejscu pracy, w tym przykłady dobrych praktyk w zakresie prewencji wypadkowej,
- aktualizację oraz skład poradnika pt. „W pierwszej pracy” w związku ze zmianą powszechnie obowiązujących przepisów prawnych,
- dostawę 200 szt. taśm lateksowych do ćwiczeń, które zostały przekazane uczestnikom konferencji nt. prewencji wypadkowej organizowanej przez ZUS i Uniwersytet Śląski 21 listopada 2019 r.,
- druk i dystrybucję materiałów informacyjnych z zakresu prewencji wypadkowej: poradnika pt. „W pierwszej pracy”, komiksu pt. „Moja pierwsza praca”, broszury pt. „Katalog dobrych praktyk w zakresie zaopatrzenia, doboru oraz stosowania półmasek w górnictwie podziemnym”.

W 2019 r. Zakład odebrał, wykonaną na podstawie umowy podpisanej w 2018 r., analizę przyczyn i skutków wypadków przy pracy w latach 2015–2017, ze szczególnym uwzględnieniem obszarów (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 2019 r. ZUS kontynuował również prace związane z dwoma projektami finansowanymi ze 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 kadrę, która będzie potrafiła skutecznie i całościowo zadbać o potrzeby osób wymagających rehabilitacji.

W 2019 r. ZUS kontynuował realizację tego projektu zgodnie z harmonogramem i zadaniami określonymi w umowie partnerskiej i w tym zakresie:

- zakończono I edycję studiów podyplomowych w zakresie kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją. Ukończyło ją 120 osób: po 30 osób na każdej z 4 uczelni, które uczestniczą w projekcie, tj. na: Gdańskim Uniwersytecie Medycznym, Uniwersytecie Medycznym w Lublinie, Uniwersytecie Warszawskim, Uniwersytecie Wrocławskim. Absolwentami są 94 kobiety i 26 mężczyzn. Reprezentują różne zawody i instytucje związane z systemem zabezpieczenia społecznego. Wśród osób, które ukończyły studia, są m.in. fizjoterapeuci, psychologowie, a także pracownicy ZUS, Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, powiatowych centrów pomocy rodzinie, miejskich ośrodków pomocy społecznej, miejskich ośrodków pomocy rodzinie,



- zmieniono program II edycji studiów poprzez zwiększenie liczby godzin warsztatowych i ćwiczeń, w tym w następujących modułach: medycznym – do 125 godzin (nacisk położono na propedeutykę medycyny i rehabilitacji medycznej), rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz rynku pracy do 85 godzin, psychologicznym do 205 godzin, zarządzania procesem rehabilitacji do 134 godzin. Zmniejszono liczbę godzin w module prawno-organizacyjnym.

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 2019 r. m.in.:

- wybrano 28 lekarzy orzekających ZUS, którzy będą realizować zadania związane z kwalifikacją uczestników do pilotażu rehabilitacji kompleksowej tj. dokonywać oceny niezdolności do pracy poprzez przeprowadzenie szczegółowego badania, umożliwiającego określenie sprawności fizycznej, psychicznej i umysłowej do wykonywania pracy oraz ocenę możliwości poprawy tej sprawności po przeprowadzeniu rehabilitacji kompleksowej,
- w okresie od czerwca do sierpnia 2019 r. 3 lekarzy ZUS prowadziło warsztaty zorganizowane przez Partnera CIP-PIB jako Ekspertów - prelegentów,
- lekarze orzekający ZUS uczestniczyli w warsztatach dla lekarzy i psychologów, biorących udział w procesie kwalifikowania do pilotażu rehabilitacji kompleksowej,
- wybrano lokalizacje oddziałów ZUS, w których lekarze będą dokonywali kwalifikacji uczestników do pilotażu rehabilitacji kompleksowej. Są to: I makroregion: Gorzów Wielkopolski, Toruń, Słupsk; II makroregion: Bielsko – Biała, Rybnik, Chrzanów, Sosnowiec, Częstochowa, Wałbrzych; III makroregion: Siedlce; IV makroregion: Radom; Białogóra,
- od lipca do grudnia 2019 r. prowadzono wstępną selekcję i diagnozę dla 14 osób, w tym: 9 osób skierowano na kompleksową rehabilitację, wydano 4 orzeczenia o braku rekomendacji do kompleksowej rehabilitacji, 1 osoba po wstępnej kwalifikacji przez lekarza orzecznika, nie zgłosiła się do II etapu selekcji tj. na badanie psychologiczne.

## 4. WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY

### 4.1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2019 r. przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS) wyniosły według przypisu 246 173 342 tys. zł (100,8% planu po zmianach) i były o 7 701 088 tys. zł, tj. o 3,2% wyższe niż w 2018 r. Koszty FUS wyniosły 246 625 656 tys. zł, co stanowiło 99,8% planu po zmianach, i były wyższe o 15

004 585 tys. zł, tj. o 6,5%, w stosunku do 2018 r. Odnotowano, że na koniec 2019 r. stan FUS wyniósł 4 208 150 tys. zł, tj. o 452 314 tys. zł mniej niż na początku roku.

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

Wyszczególnienie	Wykonanie 2018 r.	Plan po zmianach na 2019 r.	Wykonanie 2019 r.	4:3	4:2	Struktura
	(w tys. zł)			(w %)		
1	2	3	4	5	6	7
<b>Stan funduszu na początek roku</b>	<b>-2 190 720</b>	<b>4 659 827</b>	<b>4 660 464</b>	–	–	–
<b>Przychody</b>	<b>238 472 254</b>	<b>244 172 070</b>	<b>246 173 342</b>	<b>100,8</b>	<b>103,2</b>	<b>100,0</b>
Składki	182 048 695	187 352 310	198 308 441	105,8	108,9	80,6
Dotacja z budżetu państwa	35 822 723	48 390 438	38 924 954	80,4	108,7	15,8
Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE	3 304 132	0	0	0,0	0,0	0,0
Wpłaty z OFE (suwak)	8 008 885	7 021 101	6 925 574	98,6	86,5	2,8
Pozostałe przychody	1 958 664	1 408 211	1 966 569	139,7	100,4	0,8
Pozostałe zwiększenia	7 329 155	10	47 804	-	0,7	0,0
<b>Koszty</b>	<b>231 621 070</b>	<b>247 154 379</b>	<b>246 625 656</b>	<b>99,8</b>	<b>106,5</b>	<b>100,0</b>
Transfery na rzecz ludności, w tym:	225 793 975	241 489 948	240 027 979	99,4	106,3	97,3
– emerytury i renty	201 246 552	214 528 610	214 246 353	99,9	106,5	86,8
– pozostałe świadczenia	24 547 423	26 961 338	25 781 626	95,6	105,0	10,5
Pozostałe, z tego:	4 093 201	4 191 636	4 165 114	99,4	101,8	1,7
– odpis na działalność ZUS	3 705 499	3 865 499	3 865 499	100,0	104,3	1,6
– prewencja rentowa	201 425	224 780	204 225	90,9	101,4	0,1
– prewencja wypadkowa	180 935	90 000	89 590	99,5	49,5	0,0
– koszty obsługi kredytów	0	5 000	0	0,0	–	0,0
– pozostałe koszty	5 342	6 357	5 800	91,2	108,6	0,0
Pozostałe zmniejszenia	1 733 894	1 472 795	2 432 563	165,2	140,3	1,0
<b>Stan funduszu na koniec roku</b>	<b>4 660 464</b>	<b>1 677 518</b>	<b>4 208 150</b>	–	–	–

#### 4.1.1. Przychody

Główną pozycję przychodów FUS stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły 198 308 441 tys. zł, tj. 105,8% planu, i wzrosły w stosunku do 2018 r. o 8,9%. Z budżetu państwa w 2019 r. przekazano dotację w wysokości 38 924 954 tys. zł – była ona wyższa niż w 2018 r.

o 3 102 231 tys. zł. Przekazując tę dotację, państwo gwarantuje, że świadczenia należne z ubezpieczenia społecznego zostaną wypłacone. Jednocześnie należy zauważyć, że od 2019 r. dotacja obejmuje także środki w ramach refundacji z tytułu przekazania składek do OFE.

Środki przekazane do funduszu emerytalnego w ramach tzw. suwaka ukształtowały się na poziomie 6 925 574 tys. zł i były niższe niż w 2018 r. o 13,5%.

Pozostałe przychody FUS w 2019 r. wyniosły 1 966 569 tys. zł, z czego:

- 1 565 747 tys. zł stanowiły odsetki od należności z tytułu składek,
- 204 499 tys. zł – zwrot nienależnie pobranych świadczeń,
- 196 323 tys. zł – pozostałe przychody.

Pozostałe zwiększenia wyniosły 47 804 tys. zł.

#### 4.1.2. Koszty

Główną pozycję kosztów stanowiły transfery na rzecz ludności, które osiągnęły w 2019 r. poziom 99,4% planu po zmianach i wyniosły 240 027 979 tys. zł., tj. o 6,3% więcej niż w 2018 r. Świadczenia emerytalno-rentowe to koszt w wysokości 214 246 353 tys. zł, który jest wyższy o 6,5% w stosunku do 2018 r. Koszty pozostałych świadczeń w 2019 r. to 25 781 626 tys. zł, tj. 95,6% planu po zmianach, i jest to wzrost w stosunku do 2018 r. o 5,0%. Główną pozycję kosztów pozostałych świadczeń stanowiły:

- zasiłki chorobowe – wyniosły 12 181 959 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2018 r. o 5,6%,
- zasiłki macierzyńskie – wyniosły 8 479 239 tys. zł i były wyższe o 2,6% w porównaniu z 2018 r.

Pozostałe wydatki w 2019 r. wyniosły 4 165 114 tys. zł, z czego odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyniósł 3 865 499 tys. zł, a wydatki na prewencje rentową i wypadkową 293 815 tys. zł.

Pozostałe zmniejszenia w 2019 r. wyniosły 2 432 563 tys. zł (były to głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu składek i odsetek od składek).

#### 4.1.3. Wynik finansowy

Stan FUS na koniec 2019 r. wyniósł 4 208 150 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 1 703 910 tys. zł, należności 11 126 525 tys. zł, natomiast zobowiązania (minus) 8 622 285 tys. zł.

### 4.2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

Na 31 grudnia 2019 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej (FRD) łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła 45 678 562 tys. zł i zwiększyła się o 3 249 907 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2018 r.

Podstawowym źródłem zasilania Funduszu Rezerwy Demograficznej są środki stanowiące 0,35% podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne. W 2019 r. kwota ta wyniosła 2 276 182 tys. zł. Przychody z tytułu lokowania środków powierzonych Funduszowi wyniosły łącznie 981 122 tys. zł.

Zgodnie z ustawą z dnia 20 grudnia 2019 r. o zmianie ustawy o Solidarnościowym Funduszu Wsparcia Osób Niepełnosprawnych oraz niektórych innych ustaw (Dz.U z 2019 r., poz. 2473), w dniu 30 grudnia 2019 r. FRD udzielił Funduszowi Solidarnościowemu pożyczkę w kwocie 8 737 000 tys. zł na refundację jednorazowego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów. W tym samym dniu Fundusz Solidarnościowy dokonał zwrotu niewykorzystanej pożyczki w wysokości 541 tys. zł. Na dzień 31 grudnia 2019 r. stan należności z tytułu udzielonej pożyczki wynosił 8 736 459 tys. zł.

Jednocześnie w dniu 30 grudnia 2019 r. FRD został zasilony wpłatą z budżetu państwa w wysokości 8 736 459 tys. zł.

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

Rodzaj aktywów	31.12.2018	31.12.2019
	(w tys. zł)	
Bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	26 686 261	28 302 099
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>14</sup>	3 308 735	3 308 677
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>15</sup>	405 735	1 347 517
Obligacje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi <sup>16</sup>	207 641	293 975
Depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	8 092 543	7 500 152
Akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi	3 200 141	2 977 657
<b>Razem</b>	<b>41 901 056</b>	<b>43 730 077</b>

<sup>14</sup> Dz.U. z 2020 r. poz. 72 i 278

<sup>15</sup> Dz.U. z 2019 r. poz. 623, z późn. zm..

<sup>16</sup> Dz.U. z 2020 r. poz. 89, z późn. zm.

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

Rodzaj aktywów	31.12.2018	31.12.2019
	(w %)	
Akcje	7,64	6,81
Depozyty bankowe	19,31	17,15
Obligacje korporacyjne	9,36	11,32
Obligacje skarbowe	63,69	64,72
<b>Razem</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Uwzględniając główny cel polityki inwestycyjnej FRD, czyli maksymalne bezpieczeństwo w połączeniu z rentownością lokowanych środków finansowych, w 2019 r. w portfelu FRD dominowały skarbowe papiery wartościowe.

Zarządzanie częścią dłużną FRD w 2019 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.

Realizowana w 2019 r. aktywna polityka inwestowania w części dłużnej portfela, pozwoliła na wypracowanie, w tej części portfela, stopy zwrotu w wysokości 2,72%.

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. Zmiana wartości jednostki Funduszu liczona dla części akcyjnej za okres od 31 grudnia 2018 r. do 31 grudnia 2019 r. wyniosła -3,98%, podczas gdy zmiana wartości indeksu WIG w analogicznym okresie wyniosła 0,25%, a WIG 20 -5,56%. Uzyskana przez FRD stopa zwrotu mieściła się zatem w przedziale pomiędzy zmianami wartości najważniejszych indeksów obliczanych na GPW w Warszawie.

W 2019 r. stopa zwrotu z całości zarządzanych przez FRD aktywów wyniosła 2,26%. Wypracowana rentowność uplasowała FRD w połowie stawki funduszy stabilnego wzrostu o podobnym profilu inwestycyjnym..

#### 4.3. Fundusz Emerytur Pomostowych

Przychody Funduszu Emerytur Pomostowych (FEP) w 2019 r. wyniosły 313 601 tys. zł i stanowiły 28,6% planu. Koszty FEP w 2019 r. wyniosły 1 058 300 tys. zł, co stanowiło 96,1% planu, i wzrosły w porównaniu do 2018 r. o 31,1%. Stan FEP na koniec 2019 r. wyniósł 297 394 tys. zł.

Tabela 9. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2018 r.	Plan na 2019 r.	Wykona- nie 2019 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>23 755</b>	<b>14 793</b>	<b>1 042 093</b>	–	–	–
<b>Przychody</b>	<b>1 825 360</b>	<b>1 096 589</b>	<b>313 601</b>	<b>28,6</b>	<b>17,2</b>	<b>100,0</b>
Dotacja z budżetu państwa	551 407	817 961	0	0,0	0,0	0,0
Składki (przypis)	271 018	275 383	296 898	107,8	109,5	94,7
Pozostałe przychody (przypis)	1 002 935	3 245	16 703	514,7	1,7	5,3
<b>Koszty</b>	<b>807 022</b>	<b>1 098 727</b>	<b>1 058 300</b>	<b>96,3</b>	<b>131,1</b>	<b>100,0</b>
Transfery na rzecz ludności	802 056	1 093 648	1 051 415	96,1	131,1	99,3
Emerytury pomostowe	802 029	1 093 495	1 051 377	96,1	131,1	99,3
Pozostałe świadczenia	27	153	38	24,8	140,7	0,0
Odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	3 022	3 022	3 022	100,0	100,0	0,3
Pozostałe zmniejszenia	1 944	2 057	3 863	187,8	198,7	0,4
<b>Stan funduszu na koniec roku</b>	<b>1 042 093</b>	<b>12 655</b>	<b>297 394</b>	–	–	–

Dzięki otrzymanej pod koniec 2018 jednorazowej wpłacie z budżetu państwa w wysokości 1 000 000 tys. zł FEP nie musiał w 2019 r. korzystać z dotacji z budżetu państwa.

Przychody ze składek w 2019 r. wyniosły 296 898 tys. zł, co stanowi 107,8% planu i wzrosły w stosunku do 2018 r. o 9,5%. Na pozostałe przychody złożyły się ponadto przychody z odsetek od środków zgromadzonych na rachunkach bankowych, odsetki od należności z tytułu składek, 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 1 051 377 tys. zł, tj. 96,1% planu, i wzrosły w stosunku do 2018 r. o 31,1%, 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 2019 r. ZUS odzyskiwał należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji (FAL) zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie bezegzekucyjnym.

ZUS odzyskiwał należności FAL zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i poprzez dobrowolną spłatę zobowiązań. Według stanu na 31 grudnia 2019 r. do wyegzekwowania pozostawało:

- 3 738 012 tys. zł (co wskazuje na 6% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 231 743 osób zobowiązanych do alimentacji,
- 3 669 tys. zł (co wskazuje na 13% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 2394 osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego.

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>17</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 2019 r. wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji wyniosły 91 181 tys. zł i wzrosły o 9% w stosunku do roku 2018. Na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego wpływy wyniosły 284 tys. zł, co oznacza 1% spadek w stosunku do poprzedniego roku.

W 2019 r. wydano 3897 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 59 622 tys. zł, co stanowi 1% wzrost w stosunku do 2018 r. Umorzono należności w łącznej kwocie 2 400 tys. zł, co stanowi 18% wzrost w stosunku do roku 2018.

**Tabela 10.** Liczba i kwoty udzielonych ulg i umorzeń należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji w 2019 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 ratalne	3 897	59 622	24	146
Odroczenia	1	6,2	–	–
Umorzenia	148	2 361	43	39

<sup>17</sup> Dz.U. z 2020 r. poz. 111



## 5. REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZUS

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

W 2019 roku Zakład uzyskał przychód z tytułu kosztów poboru, dochodzenia i przekazywania składek w wysokości 0,5%, od Funduszu Pracy w kwocie 64 852 tys. zł, od Funduszu Solidarnościowego w kwocie 3 833 tys. zł oraz 2 121 tys. zł od Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.

W 2019 roku, po potrąceniu kosztów poboru, dochodzenia i przekazywania składek na rachunek Funduszu Pracy przekazano kwotę 12 905 451 tys. zł, Funduszu Solidarnościowego 762 837 tys. zł, natomiast do Krajowego Biura Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych przekazano kwotę 422 127 tys. zł.

### 5.2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne

W 2019 r. ZUS przekazał do Narodowego Funduszu Zdrowia kwotę 84 385 763 tys. zł po potrąceniu należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 146 973 tys. zł. Należność ZUS z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek została ustalona w wysokości 0,175% od kwoty zidentyfikowanych w 2019 r. składek, która wyniosła 83 984 520 tys. zł.

W sprawozdaniu finansowym ZUS za 2019 rok przychód z tytułu prowizji za pobór i dochodzenie składek prezentowany jest w ujęciu memoriałowym i wynosi 150 661 tys. zł. Wartość ta została obliczona na podstawie składek zidentyfikowanych za 2019 rok w okresie luty 2019 r. – luty 2020 r., według obowiązujących stawek prowizji, tj. 0,175% za okres luty – grudzień 2019 r. oraz 0,2% za styczeń – luty 2020 r.

### 5.3. Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych

W 2019 r. ZUS ustalił, że wysokość zobowiązań wobec otwartych funduszy emerytalnych wynosi 3 198 813 tys. zł, w tym z tytułu:

- składek – 3 197 149 tys. zł, w tym 93 140 tys. zł za lata ubiegłe,
- naliczonych odsetek za opóźnienie w przekazaniu składek – 1 658 tys. zł,
- naliczonych opłat dodatkowych – 6 tys. zł.

Przychody Zakładu z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne w 2019 roku, zgodnie z ustawą budżetową wynoszą 0,4% kwoty składek przekazanych do funduszy. Zakład uzyskał z tego tytułu przychody w kwocie 13 677 tys. zł. Po potrąceniu należnych Zakładowi przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 13 677 tys. zł przekazano do OFE w 2019 roku kwotę 3 185 136 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2019 r. zaległości z tytułu nieprzekazanych składek do OFE wyniosły 57 223 tys. zł, natomiast nadpłaty podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 698 630 tys. zł.

### 5.4. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne

Wydatki związane z wypłatą świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2019 r. wyniosły 1 199 894 tys. zł, tj.:



- zasiłki i świadczenia przedemerytalne – 1 198 611 tys. zł,
- zasiłki pogrzebowe po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne – 1 283 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 19 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń – 14 399 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 3 009 744 tys. zł (wzrost w porównaniu do 2018 r. o 14,4%), z czego:

- wydatki na świadczenia – 2 982 162 tys. zł;
- wynagrodzenie ZUS z tytułu kosztów ustalania uprawnień; wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń – 27 541 tys. zł;
- odsetki – 41 tys. zł.

W 2019 r. ZUS wypłacił m.in.:

- 45,4 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym, świadczeń emerytalno-rentowych kombatantom oraz rent rodzinnych po inwalidach wojennych, wojskowych i kombatantach w kwocie 1 171 140 tys. zł,
- 162,9 tys. (przeciętnie miesięcznie) ryczałtów energetycznych w kwocie 333 908 tys. zł,
- 57,6 tys. (przeciętnie miesięcznie) dodatków kombatanckich w kwocie 152 332 tys. zł,
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 383 656 tys. zł,
- 45,0 tys. (przeciętnie miesięcznie) świadczeń pieniężnych dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej w kwocie 102 198 tys. zł.

### **5.6. Renta socjalna**

Wydatki na rentę socjalną wyniosły 4 037 389 tys. zł, z czego:

- wydatki na wypłatę świadczeń – 3 933 262 tys. zł,
- wynagrodzenie ZUS z tytułu kosztów ustalania uprawnień wypłaty i dochodzenia świadczeń – 104 074 tys. zł,
- odsetki – 53 tys. zł.

Wydatki na świadczenia wzrosły w porównaniu do 2018 r., głównie z powodu wypłaty jednorazowych świadczeń pieniężnych dla emerytów i rencistów, a także z powodu podwyższenia wysokości renty socjalnej do 1100 zł od 1 marca 2019 r.

## 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 2019 r. wyniosły 169 419 tys. zł, w tym:

- ekwiwalenty pieniężne z tytułu prawa do bezpłatnego węgla przysługującego emerytom i rencistom z kopalń likwidowanych – 155 082 tys. zł,
- ekwiwalenty pieniężne z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla osób uprawnionych z przedsiębiorstw robót górniczych – 14 337 tys. zł.

Kwota wynagrodzenia dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty tych ekwiwalentów wyniosła 2 026 tys. zł.

## 5.8. Podatek dochodowy od osób fizycznych za świadczeniobiorców

W 2019 r. ZUS potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 18 915 657 tys. zł (w tym: 18 828 976 tys. zł z FUS i 86 681 tys. zł z FEP) i przekazał do urzędów skarbowych podatek w kwocie 18 951 885 tys. zł (w tym: 18 866 166 tys. zł z FUS i 85 719 tys. zł z FEP). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2019 r. wyniosło 1 447 385 tys. zł (w tym: 1 440 036 tys. zł z FUS i 7 349 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2020 r.

# 6. ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

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

W celu realizacji wizji „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”, którą jest osiągnięcie przez ZUS statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego, w 2019 r. nadal prowadzono prace w zakresie zapewnienia sprawnej, przyjaznej i rzetelnej obsługi klientów.

W 2019 r. kontynuowano działania ukierunkowane na dalsze doskonalenie i podnoszenie jakości usług świadczonych klientom ZUS. Zgodnie z celem „Doskonalenie standardu obsługi klientów” realizowane były inicjatywy związane z rozwojem kanałów elektronicznych i e-usług. Klientom ZUS udostępniono kreatory dla nowych wniosków elektronicznych: „Obsługa dokumentów płatniczych”, „Rodzina 500+” oraz „Dobry Start 300+”. Ponadto kontynuowano prace nad rozwojem funkcjonalności samoobsługi klientów w PUE, a także wytworzeniem aplikacji mobilnej i udostępnieniem płatności elektronicznych dla płatników składek.

W ramach celu „Rozbudowa systemu wymiany informacji i współpracy z innymi interesariuszami” od 1 lipca 2019 r. wdrożono integrację ZUS z systemem EESSI w zakresie wymiany danych pomiędzy instytucjami zabezpieczenia społecznego UE. Uruchomiono także projekty automatyzacji pozyskiwania danych dotyczących dłużników alimentacyjnych przez komorników sądowych oraz przekazywania danych o zwolnieniach lekarskich w celu ich wizualizacji w Internetowym Koncie Pacjenta.

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”, organizacja międzynarodowych Dni Poradnictwa, Dnia Seniora i Dnia Osób z Niepełnosprawnością, podczas których m.in. udzielano kompleksowych informacji i porad klientom ZUS.

Zgodnie z kolejnym celem – „Doskonalenie zarządzania procesowego i podnoszenie efektywności procesowej” – w 2019 r. kontynuowano działania zmierzające do zapewnienia wysokiej jakości i terminowości realizacji zadań ustawowych. Obejmowały one m.in. dostosowywanie procesów oraz aplikacji dziedzinowych do sprawnego wdrożenia ważnych projektów społecznych, takich jak realizacja prawa do rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego, świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji, wypłata trzynastej emerytury dla ponad 8 mln świadczeniobiorców oraz przeprowadzenie akcji masowych w zakresie waloryzacji świadczeń i wysyłki PIT do świadczeniobiorców. W ramach tego celu podejmowano także działania zapobiegające nadużyciom z FUS, m.in. poprzez systematyczny monitoring kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich przez ubezpieczonych.

Aby osiągnąć cel „Rozwój potencjału organizacji zapewniającego skuteczną realizację usług i procesów”, realizowano projekty adaptacji infrastruktury techniczno-systemowej oraz oprogramowania do wdrażanych zmian procesowych i zmian legislacyjnych. Kontynuowano także projekty związane z dostosowaniem poziomu zatrudnienia i struktury organizacyjnej do zadań Zakładu.

Realizując cel „Optymalizacja kosztów przy zachowaniu przejrzystości gospodarowania środkami publicznymi”, w 2019 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, w tym ryzyk związanych z wcześniejszym niż planowano wyczerpaniem środków, a także kosztów wdrażanych zmian legislacyjnych. W ramach rozwoju informacji zarządczej opracowano i udostępniono kadrze kierowniczej centrali i oddziałów dedykowane bazy informacji kosztowej dla poszczególnych obszarów biznesowych i obszarów wsparcia.

## **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 pomiaru realizacji zadań w oddziałach.

Cele strategiczne ZUS stanowią punkt wyjścia do definiowania rocznych celów w planie działalności ZUS, jak również celów operacyjnych osiąganych w ramach bieżącej działalności ZUS. Istotnym narzędziem wspomagającym realizację celów strategii ZUS oraz celów określonych w planie dzia-

łalności ZUS jest system pomiaru realizacji zadań w oddziałach. Stanowi on kompleksowe narzędzie zarządcze, w którym główne obszary działalności Zakładu monitorowane są za pomocą wskaźników w trzech wymiarach: sprawności, jakości oraz wydajności realizacji zadań. Systematycznym pomiarem objęte są zadania w obszarach biznesowych i obszarach wsparcia, istotne dla zapewnienia wysokiego poziomu obsługi klientów ZUS oraz jakości świadczonych usług.

W 2019 r. dokonano przeglądu zmian w modelu kontroli zarządczej w ZUS. W wyniku przeprowadzonej weryfikacji doprecyzowano zasady składania oświadczeń częściowych. Rozszerzono także katalog źródeł informacji w Zakładzie wspierających proces oceny stanu funkcjonowania kontroli zarządczej.

### 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 2019” przyjęto do realizacji 5 celów wraz z miernikami monitorującymi stopień ich realizacji oraz zadaniami służącymi ich osiągnięciu. Na koniec 2019 r. wszystkie cele wyznaczone w Planie zostały zrealizowane.

**Tabela 11.** Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2019”

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 2019</b>				
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	Wskaźnik ściągalności	≥99%	99,7%
2	Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	>98%	99,2%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	≥97%	99,6%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o polskie świadczenia podlegające koordynacji	≥80%	96,4%
3	Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	≥87%	96,9%

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

4	Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	≥70%	93,7%
<b>CZĘŚĆ C: Inne cele przyjęte do realizacji w roku 2019</b>				
1	Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych	Liczba klientów ZUS przeszkolonych z zakresu ubezpieczeń społecznych	≥65 000	128 270
		Liczba szkoleń dla klientów ZUS z zakresu ubezpieczeń społecznych	≥2 000	7 148
		Liczba uczniów uczestniczących w projekcie „Lekcje z ZUS”	≥50 000	99 354
		Liczba uczniów biorących udział w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych, w tym na terenie ZUS	≥10 000	34 531

### 6.2.2. Kontrola zarządcza a zarządzanie ryzykiem

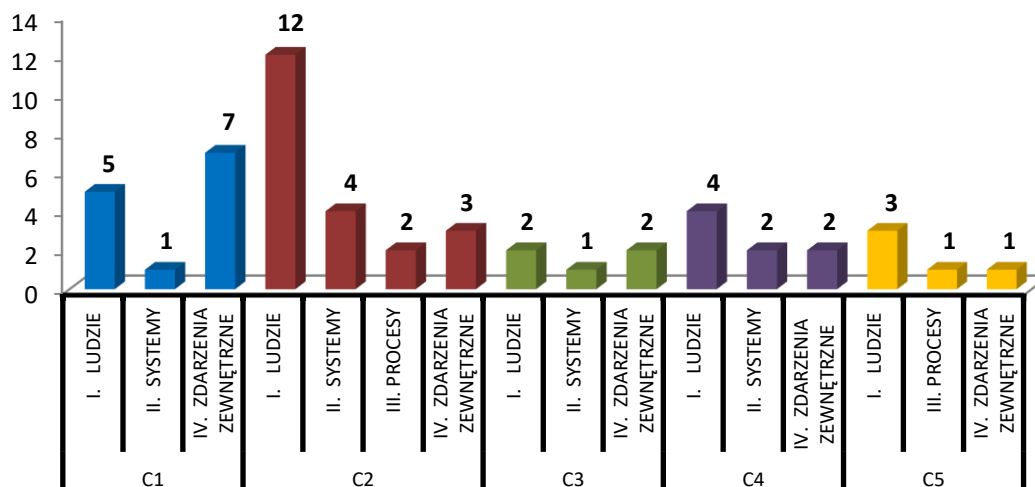
Realizacja celów i zadań jest zawsze obciążona ryzykiem, dlatego zarządzanie ryzykiem to istotny element kontroli zarządczej. Zarządzanie ryzykiem w ZUS koncentruje się na zwiększeniu prawdopodobieństwa realizacji zadań i osiągnięcia celów, z uwzględnieniem gospodarnego i bezpiecznego dysponowania powierzonymi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

Identyfikacja i ocena ryzyka odbywa się we wszystkich terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS. Wyniki tych działań agregowane i weryfikowane są na poziomie centrali Zakładu. Na etapie planowania realizacji celów określonych w Planie działalności Zakładu na dany rok identyfikowane są ryzyka mogące wpłynąć na osiągnięcie przyjętych zamierzeń. W stosunku do ryzyk nieakceptowalnych, projektowane i wdrażane są działania zaradcze.

W 2019 roku zidentyfikowano i opisano w katalogu ryzyk łącznie 52 ryzyka.

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

**Wykres 10.** Liczba zidentyfikowanych ryzyk w podziale na poszczególne cele planu działalności ZUS na 2019 rok



- 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

Kontynuowano również działania zmierzające do jak największego ograniczenia zjawiska nadużyć na szkodę FUS. Kierunek tych prac wyznaczał Komitet ds. wykrywania nadużyć w systemie ubezpieczeń społecznych<sup>20</sup>. Najistotniejsze, realizowane w 2019 roku zadania dotyczyły:

- przeglądu i aktualizacji ryzyk zaewidencjonowanych w Rejestrze Ryzyk Nadużyć oraz identyfikacji nowych nieprawidłowości,
- budowania rozwiązań systemowego przeciwdziałania i wykrywania nadużyć z FUS,
- wzmacniania mechanizmów korygujących nienależnie wypłacone świadczenia lub nieuiszczone składki, w szczególności poprzez doskonalenie parametrów typowania spraw do kontroli oraz identyfikowanie przypadków wymagających weryfikacji ze względu na występowanie symptomów ryzyka,
- inicjowania zmian legislacyjnych uszczelniających system ubezpieczeń społecznych,
- promowania świadomości wśród pracowników nt. potencjalnych nadużyć oraz budowania wiedzy w zakresie diagnozy takich zjawisk,
- optymalizacji wykorzystywanych narzędzi zarządzania ryzykiem, m.in. w zakresie wymiarowania skali i skutków finansowych kluczowych ryzyk nadużyć.

<sup>20</sup> Zarządzenie Nr 16 Prezesa ZUS z dnia 8 marca 2017 r., z późn. zm.

### 6.3. Optymalizacja organizacji

#### USPRAWNIENIE MODELU ZARZĄDZANIA PROJEKTAMI

Zarządzanie projektowe w Zakładzie prowadzone jest w celu efektywnego przeprowadzania zmian w organizacji poprzez realizację przedsięwzięć wykraczających poza działania operacyjne komórki lub komórek organizacyjnych centrali, zmierzających do osiągnięcia wyznaczonego celu biznesowego w założonym czasie. Realizowane jest w oparciu o zasady zarządzania projektami, w szczególności określające:

- 1) definicję projektu, w tym jego kryteria,
- 2) tryb i sposób postępowania w zakresie przygotowania, realizacji i zamykania projektów,
- 3) wykaz ról i zasad odpowiedzialności w zarządzaniu projektowym,
- 4) wykaz i tryb tworzenia dokumentacji projektowej,
- 5) rolę Komitetu Portfela Projektów w zarządzaniu projektowym.

#### USPRAWNIENIE MODELU ZARZĄDZANIA PROCESOWEGO

Na przełomie 2018 r. i 2019 r. przeprowadzono przegląd modelu zarządzania procesowego, w ramach którego:

- sprawdzono, czy istnieją formalne podstawy funkcjonowania procesów,
- zrealizowano badanie kwestionariuszowe w wybranych oddziałach i centrali,
- przeprowadzono wywiady pogłębione z wybranymi właścicielami procesów.

Wyniki przeprowadzonego przeglądu dostarczyły informacji nt. poziomu dojrzałości procesowej Zakładu oraz były przesłanką do podjęcia dalszych inicjatyw rozwojowych obszaru zarządzania procesami. W lipcu 2019 r. powołano zespół roboczy, którego celem jest weryfikacja aktualności i kompletności zidentyfikowanych procesów oraz opracowanie koncepcji ich opomiarowania. Wdrożenie systematycznego pomiaru realizacji procesów pozwoli na poprawę ich skuteczności i efektywności, a tym samym na efektywniejsze zarządzanie całym Zakładem.

W 2019 r. uruchomiono system monitorowania wniosków, które mogą zgłaszać wszyscy pracownicy Zakładu w celu optymalizacji procesów. Tym samym zwiększono potencjał wsparcia właścicieli procesów w bieżących usprawnieniach.

Ponadto w 2019 r. właściciele procesów dokonywali zmian i aktualizacji procesów, dostosowując ich przebieg i dokumentację do wdrażanych zmian legislacyjnych oraz nowych zadań powierzanych Zakładowi.

#### OPTIMALIZACJA MODELU ORGANIZACJI

W 2019 r. zakończono wdrożenie I etapu nowego modelu organizacji. Reorganizacja obejmowała spłaszczenie struktury części komórek poprzez likwidację małych, pośrednich struktur, tj. zlikwidowano struktury referatowe w ramach wydziałów, a pracownicy są grupowani w większe zespoły kierowane przez kierującego wydziałem lub zastępcę kierującego wydziałem. Skonsolidowano komórki organizacyjne realizujące podobne funkcje (np. kadrowo-płacowe).

W wyniku tych zmian uproszczono i wystandardyzowano strukturę organizacyjną oddziału i podległych terenowych jednostek organizacyjnych.

Przyjęto, że rok 2019 to okres stabilizacji wdrożonych zmian. Z tego względu nie podjęto decyzji o wdrażaniu we wszystkich oddziałach kolejnego etapu zmian, który ma się skupiać na koncentracji zadań przede wszystkim w komórkach biznesowych na poziomie oddziału oraz spłaszczeniu struktur wydziałowych (w tym likwidacji struktur referatowych). Proces wprowadzania nowych rozwiązań organizacyjnych jest realizowany w oparciu o indywidualne wnioski dyrektorów oddziałów, którzy deklarują potrzebę i możliwość wdrożenia zmian bez zakłócenia realizacji zadań ustawowych oraz negatywnego wpływu na poziom świadczonych usług.

Inne wdrażane zmiany organizacyjne związane były z kontynuacją prac nad regionalizacją niektórych zadań Zakładu oraz doprecyzowaniem i rozwojem zadań przypisanych do komórek organizacyjnych. Utworzono nowe struktury organizacyjne wspomagające realizację zadań Zakładu, tj.:

- Centrum Komunikacji Medialnej (CKM) w I Oddziale w Warszawie, w związku z reorganizacją zadań w zakresie działalności informacyjnej Zakładu,
- komórki Realizacji Umów Międzynarodowych (RUM) w oddziałach w: Chrzanowie, Częstochowie, Krakowie i Płocku, które obsługują wnioski o świadczenia emerytalne i rentowe ustalone z uwzględnieniem postanowień Rozporządzeń EWG Nr 1408/71 i Nr 574/72 dotyczących koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego w wyznaczonym zakresie,
- komórkę Obsługi Kont Nieaktywnych (OKN) w Oddziale w Biłgoraju, zapewniającą bieżącą obsługę kont nieaktywnych, w tym również odpisanie przedawnionych należności albo zobowiązań. Realizowane działania będą miały wpływ na ograniczenie zadłużeń i nadpłat na kontach płatników.

#### **MODEL OPOMIAROWANIA ORGANIZACJI**

Od 2019 r. wprowadzono zmiany w systemie opomiarowania organizacji, które usystematyzowały pomiar realizacji zadań w oddziałach oraz rozszerzyły dotychczasową informację kosztową w ZUS.

Kosztowe informacje zarządcze opracowywane są od końca 2018 r. Są to kompleksowe bazy danych o poniesionych kosztach, głównych produktach oraz wskaźnikach kosztowych i zadaniowych dla obszarów biznesowych oraz wsparcia. Dzięki temu możliwe jest efektywniejsze zarządzanie kosztami i podejmowanie działań optymalizacyjnych w poszczególnych obszarach, tak aby realizować zadania Zakładu zgodnie z przepisami prawa oraz w sposób efektywny, oszczędny i terminowy.

Od 2019 r. informacje zarządcze prezentowane są kadrze kierowniczej oraz analitykom w oddziałach i centrali na pulpitach menedżerskich w zakresie:

- 1) pomiaru zadań realizowanych w oddziałach (8 obszarów biznesowych i 2 obszary wsparcia),
- 2) pomiaru kosztów (9 obszarów biznesowych i 13 obszarów wsparcia).

Pulpity stanowią narzędzia zarządcze, które w prosty, przystępny i atrakcyjny wizualnie sposób umożliwiają śledzenie tendencji zmian w czasie (dla wskaźników i ich składowych), porównywanie



wyników między oddziałami oraz szczegółową analizę danych w zakresie zadań i kosztów. Ułatwiają i wspierają podejmowanie decyzji zarządczych w oparciu o udostępnione bazy danych i wskaźniki.

#### **6.4. Zarządzanie zasobami ludzkimi**

##### **ETATYZACJA**

W 2019 r. opracowano metodykę wyznaczania etatyzacji, której celem jest równomierna i sprawiedliwa redystrybucja pracy w oddziałach ZUS. Wdrożenie docelowej etatyzacji nastąpi sukcesywnie w latach 2019 – 2023. Za wdrożenie docelowej etatyzacji odpowiadają dyrektorzy oddziałów ZUS.

W 2019 roku przeprowadzono również przegląd zatrudnienia w centrali, niemodelowanych komórkach w I etapie określania norm zatrudnienia w oddziałach oraz komórkach RUM i centrach biznesowych.

##### **WARTOŚCIOWANIE STANOWISK PRACY**

W 2019 r. kontynuowano prace w zakresie wartościowania stanowisk pracy. Zwartościowano 1 184 stanowiska pracy. Przygotowano wstępne symulacje finansowe pod kątem zmiany taryfikatora stanowisk i stawek wynagrodzenia zasadniczego. Zidentyfikowano również potrzebę ponownego wartościowania wybranych stanowisk, przede wszystkim w komórkach gdzie nastąpiły zmiany organizacyjne oraz dodano nowe zadania.

##### **MODEL KOMPETENCYJNY**

W 2019 r. zatwierdzono model kompetencyjny oparty na 17 kompetencjach mających kluczowe znaczenie dla ZUS w odniesieniu do wszystkich stanowisk pracy. W modelu kompetencyjnym znalazło się:

- 6 kompetencji ogólnozakładowych (orientacja na cel; orientacja na jakość; komunikacja; współpraca; elastyczność; nastawienie na rozwój),
- 6 kompetencji specjalistycznych (orientacja na klienta; podejmowanie decyzji; rozwiązywanie problemów; radzenie sobie w trudnych sytuacjach; negocjowanie i wywieranie wpływu; innowacyjność),
- 5 kompetencji kierowniczych (kierowanie; motywowanie; zarządzanie procesowe; rozwijanie pracowników; przywództwo).

Zaprojektowany model kompetencyjny zostanie opublikowany w formie Wewnętrznego Aktu Prawnego i jako fundament będzie oparciem dla m.in. procesów rekrutacyjnych, opisów stanowisk pracy, systemu ocen oraz rozwoju zatrudnionej kadry.

##### **DZIAŁANIA NA RZECZ OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI**

W celu zwiększenia zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami opracowano „Strategię zatrudniania osób z niepełnosprawnościami na lata 2019-2021”. Przyjęte w niej rozwiązania wpisują się w rządową strategię na rzecz poprawy sytuacji osób z niepełnosprawnościami.

Udział osób z niepełnosprawnościami w ZUS sukcesywnie wzrasta. Na dzień 31 grudnia 2019 r. liczba zatrudnionych osób z niepełnosprawnościami wyniosła 1878 osób (4,18%) i była o 143 osoby większa niż w 2018 r.

Ponadto w 2019 r.:

- przeprowadzono pierwsze badanie ankietowe pt. „Diagnoza potrzeb i oczekiwań osób z niepełnosprawnościami”, które objęło wszystkich pracowników ZUS. W wyniku przeprowadzonego badania wypracowano rekomendacje dalszych zmian w zatrudnieniu. Badanie pomogło zidentyfikować obszary wymagające poprawy i potrzeby zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w ZUS,
- zrealizowano cykl szkoleń dla 86 pracowników prowadzących rekrutacje w oddziałach – „Otwarty pracodawca - jak skutecznie zarządzać osobą niepełnosprawną w miejscu pracy” oraz dla 86 pracowników zatrudnionych w komórkach bhp „Pracownik z niepełnosprawnością w miejscu pracy – rola pracownika ds. bhp”,
- nawiązano współpracę z uczelniami wyższymi, organizacjami społecznymi i publicznymi służbami zatrudnienia w celu wymiany informacji i dobrych praktyk dotyczących zatrudniania osób z niepełnosprawnościami,
- opracowano informator dotyczący uprawnień pracowniczych osób z niepełnosprawnościami,
- współpracowano w realizacji programu PFRON „Stabilne zatrudnienie”; w ramach tego programu w trzech oddziałach ZUS zatrudniono osoby z niepełnosprawnością.

#### **DYSCYPLINA PRACY**

W 2019 r. kontynuowano prace związane z poprawą dyscypliny pracy poprzez wdrożenie elektronicznej ewidencji czasu pracy (aplikacja ECP). Aplikacja umożliwia rejestrację godzin rozpoczęcia i zakończenia pracy przy użyciu stacji roboczych. Monitorowanie czasu pracy odbywa się w czasie rzeczywistym, po zarejestrowaniu przez pracownika. Jej podstawową zaletą jest to, że została stworzona przez pracowników ZUS i tym samym łatwiej ją dostosować do potrzeb – bardzo złożonych ze względu na dużą liczbę pracowników, różne godziny pracy w poszczególnych jednostkach, pracowników pracujących w różnych systemach pracy.

Do końca 2019 r. aplikację ECP wdrożono w Centrali i 4 oddziałach. W 2020 r. nastąpi systematyczne wdrożenie aplikacji w pozostałych oddziałach.

#### **OGRANICZENIE ABSENCJI CHOROBOWEJ**

W 2019 r. wdrożono działania skierowane na ograniczenie absencji chorobowej pracowników ZUS, w tym m.in. zidentyfikowano przyczyny nieobecności, zintensyfikowano politykę informacyjną dotyczącą absencji, zintensyfikowano monitoring zwolnień lekarskich pracowników pod kątem prawidłowości wykorzystywania zwolnienia lekarskiego. Na bieżąco sporządzane są raporty dotyczące absencji chorobowej oraz poszukiwania optymalnych i kompleksowych rozwiązań w zakresie zarządzania absencją chorobową.

#### **POLITYKA ANTYMOBBINGOWA**

W 2019 r. wprowadzono w życie Politykę zapobiegania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Tym

samym utraciło moc zarządzenie Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z 22 maja 2017 r. Polityka ustala zasady przeciwdziałania przedmiotowym zjawiskom oraz procedury w przypadku ich występowania. 31 października 2017 r. Prezes Zakładu powołała Komisję ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych. Zadaniem Komisji jest rozpatrywanie skarg pracowników dotyczących występowania mobbingu, dyskryminacji lub innych niepożądanych zjawisk w relacjach interpersonalnych.

## KODEKS ETYKI

W 2019 r. wprowadzony Kodeks etyki pracownika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych stanowiący zbiór wartości i zasad postępowania, którymi powinni kierować się wszyscy pracownicy w codziennej pracy, niezależnie od zajmowanego stanowiska. Zadaniem Kodeksu jest wskazywanie standardów zachowań w relacjach pracowniczych oraz w odniesieniu do klientów i innych interesariuszy Zakładu, a także podmiotów biorących udział w postępowaniach o zamówienia publiczne i realizujących umowy zawarte z Zakładem. Kodeks wskazuje na kluczowe wartości, którymi są zaufanie, uczciwość i szacunek.

Od 1 września 2019 r. działa w Zakładzie Rzecznik ds. etyki, który odpowiada za zapewnienie zgodności działania wszystkich pracowników Zakładu z wartościami i zasadami postępowania ujętymi w Kodeksie etyki. Natomiast w oddziałach ZUS odpowiedzialność w tym zakresie ponoszą Pełnomocnicy Rzecznika ds. etyki.

## 6.5. PPK w ZUS

W 2019 r. Zakład prowadził sukcesywne działania związane z wdrożeniem PPK w ZUS. Działania te objęły m.in.:

- powołanie zespołu ds. Pracowniczych Planów Kapitałowych – w ramach prac Zespół m.in.:
  - przygotował koncepcję i wstępny harmonogram dotyczący wdrożenia PPK w ZUS,
  - przygotował metodologię wyboru Instytucji Finansowej do obsługi pracowniczych planów kapitałowych w ZUS,
  - przeprowadził analizę i ocenę wszystkich 20 Instytucji Finansowych (zamieszczonych na Portalu PPK) wybierając pięć Instytucji Finansowych,
  - przeprowadził indywidualne spotkania z pięcioma wybranymi Instytucjami Finansowymi przy udziale przedstawicieli czterech reprezentatywnych Organizacji Związkowych działających w Zakładzie,
  - zarekomendował Zarządowi Zakładu dwie najwyżej ocenione Instytucje Finansowe.
- szkolenia dla pracowników i związków zawodowych – w ramach popularyzacji i podniesienia świadomości związanej z PPK w ZUS przewidziano cykl szkoleń dla kadry menadżerskiej, związków zawodowych oraz wszystkich pracowników ZUS. Dla realizacji tego celu przygotowano metodologię szkoleń trenerów ZUS z tematyki PPK. Akcję informacyjną rozpoczęto w lipcu br. Ponadto w okresie czerwiec-lipiec 2019 r., na prośbę Głównego Inspektora Pracy, przedstawiciele ZUS przeprowadzili dla Państwowej Inspekcji Pracy szereg szkoleń dotyczących tematyki PPK oraz zasad zgłaszania do ubezpieczeń społecznych i podlegania ubezpieczeniom emerytalnemu i rentowym łącznie z zasadami opłacania i rozliczania składek. Szkolenia odbyły się w Warszawie, Wrocławiu, Poznaniu, Gdańsku i

Katowicach. Podczas szkoleń i warsztatów przeszkolono prawie 700 osób, głównie inspektorów pracy z PIP i inspektorów kontroli z ZUS oraz zaproszonych osób z obu instytucji. Efektem szkoleń było przekazanie szerokiej wiedzy dotyczącej PPK oraz nawiązanie przez inspektorów kontroli bliższej znajomości z inspektorami pracy, która w przyszłości będzie owocować dobrą współpracą pomiędzy tymi instytucjami,

- zwiększenie świadomości wśród pracowników – kampania informacyjna została rozpoczęta we wrześniu 2019 r. z wykorzystaniem wszystkich dostępnych kanałów informacyjnych w ZUS. Podczas akcji pracownikom prezentowane są najważniejsze założenia PPK, harmonogram wdrożenia, status realizacji wdrażania PPK,
- w dniu 12 grudnia 2019 r. podpisano porozumienie z organizacjami związkowymi działającymi w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w sprawie wyboru instytucji finansowej do zawarcia umowy o zarządzanie Pracowniczymi Planami Kapitałowymi w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

## 6.6. Działalność szkoleniowa

Głównym celem działalności szkoleniowej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2019 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 przepisów dotyczących świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – szkolenia tradycyjne przeprowadzono dla 1 526 uczestników,
- wdrożenia przepisów dotyczących rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego – szkolenia tradycyjne przeprowadzono dla 1 187 uczestników,
- przeciwdziałania mobbingowi – szkolenia tradycyjne przeprowadzono dla 18 880 uczestników; szkolenia e-learningowe pobrało 3 094 pracowników,
- przeciwdziałanie nadużyciom i korupcji w Zakładzie – szkolenia tradycyjne przeprowadzono dla 1 233 uczestników,
- zwiększenia efektywności obsługi klientów – szkolenia tradycyjne przeprowadzono dla 3 905 uczestników, w tym w zakresie obsługi klientów z niepełnosprawnością (208) i języka migowego(268).

Szkolenia tradycyjne przeprowadzono również w zakresie prostego języka w komunikacji z klientami ZUS. Przeszkolono 2 069 uczestników. Szkolenia e-learningowe w zakresie prostego języka w wersji off-line pobrało 5 030 pracowników.

Istotne były również merytoryczne szkolenia wewnętrzne, które podnosiły kwalifikacje zawodowe pracowników. Szkolenia przeprowadzili wyspecjalizowani trenerzy wewnętrzni, którzy w 2019 r. przeszkolili 17 736 uczestników w ramach 1 032 grup szkoleniowych.

- podniesienia kompetencji kadry zarządzającej ZUS – przeszkolono 3 223 osoby z kadry kierowniczej.

Ogółem w szkoleniach w 2019 r. wzięło udział 115 421 uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych 81 562, a w szkoleniach e-learningowych 33 859.

W 2019 r. Zakład wspierał podnoszenie kwalifikacji pracowników na studiach podyplomowych, wyższych oraz kursach i aplikacjach – pozytywnie rozpatrzono 354 wnioski o zgodę lub dofinansowanie.

## 6.7. Optymalizacja obszaru IT

W 2019 r. podejmowano szereg działań optymalizujących koszty i technologie w obszarze IT. Działania te objęły m.in.

- wdrożenie KSI 2.0.  
Pierwszym etapem jest migracja domeny świadczeniowej KSI ZUS do architektury x86. Projekt dotyczy wyodrębnienia z architektury logicznej KSI ZUS wybranych elementów do oddzielnej domeny wraz z jej przeniesieniem do nowej infrastruktury techniczno-systemowej opartej o procesory wielordzeniowe zgodne z architekturą x86 i otwarty system operacyjny (SO) dla wszystkich środowisk (tj. produkcyjnego, przedprodukcyjnego i testowego).
- modernizacja EPWD  
Modernizacja EPWD obejmie obszar platformy technologicznej aplikacji interakcyjnych, obszar bazy danych, system raportowy oraz architekturę aplikacji. Modernizacja odbędzie się zarówno poprzez aktualizację technologii przestarzałych, jak i poprzez zastąpienie technologii, dla których nie ma odpowiedników, poprzez implementację nowych funkcji użytkowych w nowej architekturze i technologiach. W ten sposób nastąpi stopniowe zastępowanie istniejącego rozwiązania rozwiązaniem opartym na architekturze x86 oraz rozwiązaniach open source.
- przeniesienie przetwarzania danych z systemów emerytalno-rentowych EMIR i RENTIER z ośrodków obliczeniowych ZETO do ośrodka przetwarzania ZUS (NROI)  
W grudniu 2019 r. nastąpiło wypowiedzenie umów i porozumienia 4 Zakładom Elektronicznej Techniki Obliczeniowej (Kielce, Kraków, Poznań, Wrocław) w zakresie obsługi 5 baz danych. W 2020 r. nastąpi przeniesienie przetwarzania danych dla tych baz. Planuje się wypowiedzenie kolejnych umów.
- Środowisko Automatycznej Kompilacji w ZUS  
W ramach optymalizacji procesu przygotowania (kompilacji) pakietów oprogramowania wdrażanego na środowiska przedprodukcyjne i produkcyjne przygotowano koncepcję roz-

wiązania uruchomienia Środowiska Automatycznej Kompilacji w ZUS. Pozwoli to na zintegrowanie go z Repozytorium Kodów Źródłowych ZUS (RKZ ZUS). Docelowo zostanie przejęty proces kompilacji pakietów wdrażanego oprogramowania, co zapewni posiadanie przez Zakład kompletnych kodów źródłowych przekazywanego oprogramowania, w tym repozytorium komponentów publicznych, niezbędnych do kompilacji oprogramowania, a mogących być w każdej chwili wycofanych i niedostępnych.

- wdrożenie serwerów najnowszej generacji z14 dla KSI  
Celem była wymiana przestarzałej infrastruktury oraz zapewnienie optymalnej przepustowości i wydajności KSI ZUS. Wydajna infrastruktura jest niezwykle ważna z punktu widzenia wyzwań, przed którymi stoi ZUS w zakresie informatyzacji państwa.

Zastąpiono eksploatowane serwery klasy Mainframe (5 szt.) dwoma serwerami MF (z14). Migracja do nowej technologii serwerów z14, spowodowała, że zostanie zastosowana dywidenda technologiczna obniżająca koszty oprogramowania systemowego nawet o 20%.

## 6.8. Cyberbezpieczeństwo

W celu kompleksowego, systemowego i skutecznego podniesienia poziomu bezpieczeństwa podjęto decyzję o uruchomieniu w ZUS Programu Budowy Systemu Cyberbezpieczeństwa (PBSC). Realizację tego przedsięwzięcia (umowa ramowa podpisana w czerwcu 2019 r.) powierzono NASK – najbardziej wiarygodnemu, profesjonalnemu i będącemu pod pełną kontrolą państwa podmiotowi. NASK jest instytucją posiadającą najlepsze i unikalne w kraju doświadczenia i kompetencje w zakresie cyberbezpieczeństwa, zdolność do planowania i realizacji bardzo złożonych przedsięwzięć z obszaru cyberbezpieczeństwa z udziałem licznych podmiotów i specjalistów. NASK daje też rękojmię ochrony informacji na najwyższym poziomie.

Dzięki zawartej umowie możliwa będzie realizacja istotnych zadań związanych z zapewnieniem odpowiedniego i adekwatnego stanu bezpieczeństwa teleinformatycznego ZUS. W ramach umowy będzie realizowanych wiele wzajemnie skorelowanych projektów, prowadzących do zbudowania Platformy Zarządzania Cyberbezpieczeństwem (PZC). Realizacja projektów będzie zlecana NASK poprzez kolejne Umowy Wykonawcze (UW).

## 6.9. Działalność o charakterze CSR

Jedną z naszych ważniejszych inwestycji w kapitał ludzki są projekty edukacyjne m. in. „Lekcje z ZUS”, „Projekt z ZUS”, „Akademia ubezpieczeń”.

W 2019 r. pracownicy ZUS brali udział w akcjach informacyjnych dotyczących możliwości przekazania 1% podatku na potrzebujących. Wzięło w nich udział ponad 24 tys. pracowników.

Odbывают się także akcje krwiodawstwa. Wielu honorowych krwiodawców, pracowników ZUS, regularnie oddaje krew i bierze udział w cyklicznie organizowanych przez poszczególne oddziały akcjach. W akcjach krwiodawstwa uczestniczyło ponad 4 tys. pracowników, którzy przekazali chorym ponad 100 litrów krwi.

W ZUS odbyło się też ponad 500 wydarzeń na rzecz osób z niepełnosprawnością (kiermasze, wystawy, ale też np. dyżury eksperckie), w których wzięło udział 32 tys. pracowników.

Istotna jest także pomoc na rzecz najbardziej potrzebujących. W ponad 400 zbiórkach nakrętek na rzecz instytucji (caritas, hospicjum) wzięło udział 12 tys. pracowników, którzy zebrali w sumie 12 ton nakrętek. Zbiórkami rzeczowymi wsparto 2 tys. osób.

W 2019 r. przygotowano drugi raport o społecznej odpowiedzialności ZUS 2018 r.

## 7. PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZUS

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

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2019 r. uzyskał przychody z tytułów, które wyszczególnia tabela poniżej.

**Tabela 12.** Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2019 r.

Wyszczególnienie	2018 r.	2019 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
<b>Przychody</b>	4 537 706	4 739 201	100
Przychody zasadniczej działalności operacyjnej	4 382 488	4 571 775	96,47
Pozostałe przychody operacyjne	120 830	131 898	2,78
Przychody finansowe	34 388	35 528	0,75

W strukturze przychodów Zakładu, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2019 r., 96,47% (4 571 775 tys. zł) stanowią przychody z zasadniczej działalności operacyjnej.

Struktura przychodów z działalności operacyjnej (100%) przedstawia się następująco:

- przychody z tytułu obsługi FUS, FEP – 84,62% (3 868 521 tys. zł),
- przychody z tytułu obsługi zadań zleconych – 11,24% (513 933 tys. zł),
- przychody z tytułu zwrotu kosztów egzekucyjnych oraz pozostałe przychody, w tym koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby – 4,14% (189 321 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, Solidarnościowego Funduszu Wsparcia Osób Niepełnosprawnych oraz wpływów z tytułu kosztów obsługi rent socjalnych, świadczeń dla kombatantów oraz świadczeń zbiegowych dla KRUS.

W pozostałych przychodach operacyjnych, których udział w 2019 r. w przychodach ogółem wynosi 2,79%, główne pozycje stanowią:

- otrzymane odszkodowania, kary i grzywny – 4 670 tys. zł
- wpływ zasądzonych kosztów postępowania sądowego – 12 752 tys. zł
- przychody z tytułu najmu, dzierżawy oraz sprzedaży usług bazy noclegowej – 3 832 tys. zł



- wynagrodzenie Zakładu jako płatnika za terminowe wpłacanie podatku dochodowego i składek – 57 650 tys. zł
- rozwiązanie rezerwy i odpisy aktualizujące w kwocie – 8 535 tys. zł.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w toku realizowanych zadań w 2019 r. poniósł następujące koszty działalności.

**Tabela 13.** Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2019 r.

Wyszczególnienie	2018 r.	2019 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
<b>Koszty</b>	4 351 096	4 911 462	100
Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	4 232 623	4 670 219	95,09
Pozostałe koszty operacyjne	106 952	230 305	4,69
Koszty finansowe	11 521	10 938	0,22

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2019 r. koszty zasadniczej działalności operacyjnej stanowią 95,09% (4 670 219 tys. zł.) Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej (100%) przedstawia się następująco:

- amortyzacja – 5,29% (246 905 tys. zł)
- zużycie materiałów i energii – 2,19% (102 255 tys. zł)
- usługi obce – 17,84% (832 942 tys. zł)
- podatki i opłaty – 0,74% (34 689 tys. zł)
- wynagrodzenia – 60,70% (2 834 720 tys. zł)
- ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników – 12,58% (587 703 tys. zł)
- pozostałe koszty rodzajowe – 0,66% (31 005 tys. zł)

W pozostałych kosztach operacyjnych, które stanowią 4,69% ogółu poniesionych w 2019 roku kosztów, główne pozycje stanowią:

- aktualizacja wartości aktywów niefinansowych – 31 929 tys. zł
- koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego – 4 247 tys. zł
- wartość utworzonych rezerw na nagrody jubileuszowe i odprawy emerytalne – 140 507 tys. zł
- wartość utworzonych rezerw na urlopy pracownicze – 13 957 tys. zł.

W kosztach finansowych, które stanowią 0,22% kosztów ogółem, główną pozycję stanowią utworzone rezerwy na pewne i prawdopodobne koszty i straty dotyczące operacji finansowych w wysokości 5 445 tys. zł, w tym m.in. wartość utworzonej rezerwy na odsetki dla OFE z tytułu nieprzekazanych w terminie składek w kwocie 1 089 tys. zł oraz odpisy aktualizujące naliczone odsetki od należności w kwocie 1 352 tys. zł i aktualizacja wartości inwestycji w kwocie 3 875 tys. zł.



W sporządzonym na dzień 31 grudnia 2019 r. rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę kosztów nad przychodami w wysokości 172 261 tys. zł.

## 7.2. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu

W 2019 roku plan inwestycyjny Zakładu funkcjonował pod nazwą „Plan rzeczowo-finansowy działalności Zakładu w zakresie budowy i zakupów środków trwałych”. W dniu 17 marca 2020 r. Zarząd Zakładu na mocy uchwały Nr 12 podjął decyzję o przekształceniu planu rzeczowo-finansowego w plan inwestycyjny. Dlatego też w niniejszym sprawozdaniu zastosowana została jednolita nomenklatura zgodnie z mocą obowiązującą na dzień jego sporządzenia.

W planie inwestycyjnym Zakładu zabezpieczane są corocznie źródła finansowania działalności Zakładu związanej z budową, ulepszeniem i zakupem środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych, w tym w szczególności działań związanych z informatyzacją Zakładu. Na 2019 r. w planie inwestycyjnym przewidziano na ten cel kwotę 421 180 tys. zł.

Nakłady inwestycyjne poniesione przez Zakład w roku 2019 wyniosły **348 253,9 tys. zł**, co stanowi **82,7%** planu i były niższe od kwoty planowanej o 72 926,1 tys. zł.

**Tabela 14.** Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w podziale na grupy zadań

Grupa zadań	Plan na 2019 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2019 r.	
		kwota (w tys. zł)	udział (w %)
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	13 871,4	7 851,6	56,6
II. Zadania budowlane niezmiernące do zwiększenia powierzchni netto	64 421,8	39 918,9	62,0
III. Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie niescentralizowanym	14 599,0	12 610,5	86,4
IV. Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym	4 250,0	3 926,9	92,4
V. Zakupy IT maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym	324 037,8	283 946,0	87,6
<b>Razem</b>	<b>421 180,0</b>	<b>348 253,9</b>	<b>82,7</b>

**W grupie I planu inwestycyjnego** ujęto 4 zadania kontynuowane wieloletnie na łączną kwotę 13 871,4 tys. zł. W 2019 r. poniesiono nakłady w wysokości 7 851,6 tys. zł, co stanowi 56,6% zaplanowanych środków. W 2019 r. zakończono realizację jednego zadania związanego z rozbudową i modernizacją budynku Inspektoratu ZUS w Wołominie. Zakończenie realizacji pozostałych zadań planowane jest w kolejnych latach.

**W grupie II planu inwestycyjnego** ujęto 179 zadań, w tym 96 kontynuowanych i 83 nowych na łączną kwotę 64 421,8 tys. zł. Do końca grudnia 2019 r. realizacja planu wyniosła 39 918,9 tys. zł, co stanowi 62,0% planu.

**W grupie III planu inwestycyjnego** ujęto 259 zadań. W tej grupie wydatkowano 12 610,5 tys. zł, co stanowi 86,4% planu.

**W grupie IV planu inwestycyjnego** ujęto 9 zadań o ogólnej wartości 4 250,0 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2019 r. wyniosły 3 926,9 tys. zł, co stanowi 92,4% planu.

**W grupie V planu „inwestycyjnego** ujęto 33 zadania o ogólnej wartości 324 037,8 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2019 r. wyniosły 283 946,0 tys. zł, co stanowi 87,6% planu. Poziom wykonania planu inwestycyjnego w zakresie grupy V obejmuje realizację zadań związanych z działalnością związaną z informatyzacją Zakładu i jest najwyższy na przestrzeni ostatnich kilku lat.

### **7.3. Realizacja zamówień publicznych**

W wyniku przeprowadzenia postępowań o udzielenie zamówienia publicznego o wartości przekraczającej 30 tys. euro w 2019 r. w centrali podpisano ogółem 107 umów o wartości 641 601 485,04 zł brutto, a w oddziałach ZUS – 374 umowy o wartości 205 696 307 zł brutto.

W stosunku do postępowań prowadzonych przez ZUS wpłynęło 11 odwołań do Krajowej Izby Odwoławczej (KIO), z czego 4 oddalono, 1 uwzględniono, 6 umorzono.

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>21</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. Ponadto prowadzono kontrole funkcjonalne w oddziałach ZUS m.in. w zakresie oceny prawidłowości procesu przygotowania i przeprowadzenia wybranych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego w latach 2017 i 2018.

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

W ramach zapewnienia jeszcze rzetelniejszego prowadzenia postępowań o zamówienie publiczne kontynuowano przede wszystkim szkolenia z zakresu zamówień publicznych i ich elektronicznej.

---

<sup>21</sup> Dz.U. z 2019 r. poz. 1843 oraz z 2020 r. poz. 288

Obecnie komunikacja między wykonawcami a zamawiającym, w szczególności składanie ofert i wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu oraz oświadczeń i dokumentów realizowana jest za pośrednictwem Miniportalu (narzędzia udostępnionego przez Urząd Zamówień Publicznych) i e-PUAP. Powyższe rozwiązanie jest rozwiązaniem doraźnym. Z uwagi na liczbę, charakter i wielkość udzielanych w ZUS zamówień publicznych posługiwanie się tym narzędziem generuje wysokie ryzyko wystąpienia błędów technicznych z uwagi na ograniczone parametry wydajnościowe ePUAP. Dlatego w ZUS trwają prace zmierzające do wdrożenia od dnia 1 stycznia 2021 r. platformy zakupowej spełniającej wymagania przepisów zamówień publicznych i zapewniającej elektroniczną realizację procesu przeprowadzania i udzielania zamówień publicznych w ZUS.

W 2019 r. spełniono również obowiązek sprawozdawczy w zakresie udzielonych zamówień publicznych: sporządzono roczne sprawozdanie o udzielonych przez ZUS w 2018 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 2019 r.

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

W 2019 r. w ZUS zapewniono efektywne zarządzanie nieruchomościami, które stanowią zasoby lokalowe ZUS, w tym m.in.:

- zakupiono grunty i przekształcono spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu w prawo odrębnej własności,
- ustanowiono służebność przesyłu na 6 nieruchomościach,
- sprzedano 1 prawo własności lokalu mieszkalnego i niemieszkalnego,
- dokonano zamiany niezabudowanych nieruchomości.

W 2019 r. kontynuowano realizację umów scentralizowanych zawartych w latach 2017-2018.

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

**Tabela 15.** Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2019 r. wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności

Zadanie	Data podpisania umowy	Okres obowiązywania	Wartość umowy (w zł)	Kwota wnioskowana na 2019 r. (w zł)	Realizacja umowy w 2019 r. (w zł)	Oszczędności
Dostawa energii elektrycznej dla ZUS	06.03.2018	01.04.2018 - 31.03.2020	19 879 797,78	19 845 911,77	15 410 098,55	22%
	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 - benzyny bezołowiowej pb95 oraz oleju napędowego dla ZUS	08.09.2017	09.09.2017 - 08.09.2020	704 987,28	4 312 447,56	4 234 754,95	2%
	06.09.2017	09.09.2017 - 08.09.2020	12 232 355,40			
Ubezpieczenie od wszystkich ryzyk mienia, sprzętu elektronicznego i telefonów komórkowych, ubezpieczenie komunikacyjne OC, Autocasco, NNW, Asistance oraz ubezpieczenie OC w związku z prowadzoną działalnością	15.12.2017	01.01.2018 - 31.12.2019	40 000,00	1 499 573,19	1 316 429,82	12%
	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			
Świadczenie usług telekomunikacyjnych z zakresu telefonii komórkowej oraz zakup telefonów komórkowych i modemów	04.09.2017	01.10.2017-30.09.2019	5 832 733,48	3 208 617,25	2 585 811,77	19%
	02.09.2019	01.10.2019-30.09.2022	4 631 846,88			

Kontynuowano realizację zadania zmierzającego do optymalizacji dystrybucji energii elektrycznej w Zakładzie poprzez zmianę grup taryfowych, mocy umownych i parametrów dystrybucyjnych do rzeczywistych potrzeb. Wprowadzona zmiana parametrów w zakresie mocy umownych i grup taryfowych kosztu dystrybucji oraz wdrażane aktualnie zmiany parametrów dystrybucyjnych i eliminowanie kosztów spowodowanych nadwyżką energii biernej (których realizacja ze względów technicznych wymagała przesunięcia w czasie) pozwoli na uzyskanie wymiernych korzyści finansowych.

### 7.5. Wykorzystanie środków unijnych

W 2019 r. w ZUS:

- realizowano 5 projektów z dofinansowaniem ze środków UE o łącznej wartości ponad 133 mln zł. Udział Zakładu w kosztach ww. projektów wynosi ok. 17,87 mln zł,

- podpisano umowę o dofinansowanie ze środków UE w ramach Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko dla projektu termomodernizacyjnego pn. „Termomodernizacja budynku Inspektoratu ZUS Warszawa Praga Północ przy ul. 11 Listopada 15A w Warszawie”,
- zakończono 1 projekt współfinansowany ze środków UE Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko, tj. Termomodernizacja budynku I Oddziału ZUS w Łodzi ul. Zamenhofska 2. Udział Zakładu w kosztach ww. projektu wynosi ok. 3 mln zł,
- złożono 1 wniosek w partnerstwie międzynarodowym, pn. „Infopost – Poprawa dostępu do informacji i statystyk dotyczących delegowania pracowników wewnątrz UE” (ang. tyt. oryg. „Infopost – Improving access to information and statistics on intra-EU posting”) – finansowany w ramach Programu EaSI zarządzanego przez Komisję Europejską. Jest to Program na rzecz zatrudnienia i innowacji społecznych. Skład partnerstwa: Belgia: SIOD / SIRS - lider odpowiedzialny za złożenie wniosku, IRIS, HIVA, TSW - FOD WASO / CLS - SPF ETCS, RSZ / ONSS, RSVZ / INASTI, WSE; Finlandia: Ministerstwo Gospodarki i Zatrudnienia; Grecja: Grecki Inspektorat Pracy; Hiszpania: ITSS; Polska: ZUS, LMI; Portugalia: ACT. Nie uzyskano dofinansowania projektu,
- rozpoczęto realizację 1 projektu dofinansowanego ze środków Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego w ramach Programu Wsparcie dla czasopism naukowych. Dofinansowaniem objęto kwartalnik ZUS Ubezpieczenia Społeczne - teoria i praktyka. Celem Programu jest podniesienie standardów wydawniczych oraz poziomu praktyk edytorskich i wydawniczych umożliwiających wejście polskich czasopism naukowych w międzynarodowy obieg naukowy. Wartości dofinansowania wyniosła 0,076 mln zł. Udział Zakładu w kosztach projektu wynosi 0,21 mln zł.

**Tabela 16.** Zestawienie projektów ZUS wybranych do wsparcia ze środków europejskich w latach 2014–2020

PROJEKTY UE W ZUS									
- DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW EUROPEJSKICH W PERSPEKTYWIE 2014-2020									
Lp.	Nazwa projektu	Źródło dofinansowania		Termin realizacji	Wartość projektu (w mln PLN)	Kwota dofinansowania (w mln PLN)	% dofinansowania	Rola w projekcie	Stan realizacji
		Program	Instytucja Wdrażająca						
1	Termomodernizacja budynku I Oddziału ZUS w Łodzi ul. Zamenhofska 2	POIŚ	NFOŚiGW	2015 - 2019	5,7	2,7	50%	Beneficjent	zakończony
2	Termomodernizacja budynku Inspektoratu ZUS Warszawa Praga Północ przy ul. 11 Listopada 15A w Warszawie	POIŚ	NFOŚiGW	2018 - 2021	13,5	11,4	85%	Beneficjent	realizowany

PROJEKTY UE W ZUS									
- DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW EUROPEJSKICH W PERSPEKTYWIE 2014-2020									
Lp.	Nazwa projektu	Źródło dofinansowania		Termin realizacji	Wartość projektu (w mln PLN)	Kwota dofinansowania (w mln PLN)	% dofinansowania	Rola w projekcie	Stan realizacji
		Program	Instytucja Wdrażająca						
3	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)	2017-2020*	5,03	3,77	75%	Beneficjent	realizowany; *03/2020 – aneksowanie umowy - przedłużenie realizacji do 31.05.2020
4	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	CPE	2017-2020	6,39	6,2	97%	Partner	realizowany
5	Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie powrót do pracy- projekt partnerski: PFRON i ZUS, CIOP-PIB	POWER	MRPIPS	2018-2022	85,29	85,29	100%	Partner	realizowany
6	Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej	POPC	CPPC	2017-2020	23,9	23,9		Partner	realizowany
7	Dofinansowanie dla kwartalnika ZUS Ubezpieczenia Społeczne - teoria i praktyka	Środki krajowe	MNiSW	2019-2021	0,29	0,076		Beneficjent	realizowany

## 8. AUDYT I KONTROLA

### 8.1. Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2019 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 2019 r. przeprowadzono łącznie 288 postępowań kontrolnych obejmujących 204 tematy, w tym:

- kontrole problemowe (wynikające z planu kontroli), obejmujące 216 postępowań kontrolnych w zakresie 141 tematów,
- kontrole doraźne, obejmujące 72 postępowania kontrolne w zakresie 63 tematów.

W szczególności ocenie poddano:

- w obszarze obejmującym procesy operacyjne:
  - dochodzenie należności, przedawnienia, układy ratalne,
  - podleganie ubezpieczeniom społecznym,
  - świadczenia krótkoterminowe, w tym w zakresie przeciwdziałania nadużyciom w wypłatach,
  - świadczenia długoterminowe realizowane przez komórki RUM,
  - kontrolę płatników składek.
- w obszarze obejmującym procesy zarządzania i wsparcia:
  - ochrona danych osobowych,
  - zarządzanie oraz nadzór w oddziałach,
  - zarządzanie nieruchomościami, w tym przeprowadzanie remontów,
  - ewidencja czasu pracy,
  - zarządzanie flotą samochodową,
  - postępowania o zamówienia publiczne, w tym z obszaru IT, szkoleń, remontów,
  - działania realizowane w obszarze IT, w tym związane z migracją motoru bazy danych do wersji wyższych.

Tak jak w latach ubiegłych wyniki kontroli były podstawą do formułowania wystąpień po-kontrolnych (przekazywanych do kontrolowanych jednostek). Zawierały one zalecenia w celu zapobiegania powstawaniu stwierdzonych nieprawidłowości. 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 1293 postępowań kontrolnych obejmujących 611 tematów – na podstawie planu kontroli (1216 postępowań kontrolnych

w zakresie 549 tematów) oraz w formie kontroli doraźnych (77 postępowań kontrolnych w zakresie 62 tematów).

Ponadto w 2019 r. przeprowadzono 143 postępowania wyjaśniające.

#### **REORGANIZACJA OBSZARU KONTROLI WEWNĘTRZNEJ**

W 2019 r. prowadzono prace zmierzające do zmiany modelu funkcjonowania kontroli wewnętrznej.

Nowa struktura kontroli wewnętrznej polega na utworzeniu 7 Centrów Kontroli Wewnętrznej (planowane wdrożenia w okresie od 1 lutego do 1 sierpnia 2020 r.). Ich funkcjonowanie przyczyni się m.in. do zmniejszenia rozproszenia zasobów kadrowych oraz umożliwi powoływanie wyspecjalizowanych zespołów kontroli charakteryzujących się odpowiednimi kompetencjami i efektywnością wykonywanych zadań. Dzięki powyższemu kontrola wewnętrzna dostarczać będzie kompleksowej informacji z prowadzonych kontroli, wspierającą podejmowanie decyzji zarządczych, co w dalszej konsekwencji będzie miało wpływ na uszczelnienie funduszy zarządzanych przez ZUS.

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

W 2019 r. ZUS w głównej mierze kontynuował realizację działań prowadzonych w latach poprzednich m.in. w ramach Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2018-2020<sup>22</sup>, które obejmowały w szczególności:

- obsługę, we współpracy z właściwymi departamentami, tzw. osłony antykorupcyjnej, w szczególności poprzez przygotowywanie wniosków o objęcie osłoną antykorupcyjną postępowań zakupowych realizowanych w Zakładzie,
- opiniowanie wewnętrznych aktów prawnych pod kątem występowania zapisów mogących skutkować zmaterializowaniem się ryzyk nadużyć, w tym korupcji,
- obsługę zgłoszeń otrzymywanych od sygnalistów w ramach realizowanego projektu „ZGŁOŚ NADUŻYCIE!”, które mogą zawierać informacje o wystąpieniu potencjalnych nadużyć w Zakładzie,
- upowszechnianie wśród pracowników Zakładu wiedzy z obszaru przeciwdziałania korupcji (szkolenia prowadzone m.in. przez trenerów wewnętrznych i Komendę Główną Policji).

Ponadto wprowadzono „Politykę antykorupcyjną Zakładu Ubezpieczeń Społecznych”. Dyrektor Departamentu Kontroli Wewnętrznej został powołany do pełnienia funkcji Pełnomocnika Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych do spraw zapobiegania nieprawidłowościom i korupcji. Pełnomocnik na bieżąco przekazuje Prezesowi Zakładu oraz dyrektorom oddziałów informacje o zidentyfikowanych mechanizmach powstawania nieprawidłowości.

---

<sup>22</sup> Wprowadzonego 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).



### 8.3. Audyt wewnętrzny

Audyt wewnętrzny w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2019 r. realizowano zgodnie z „Planem audytu na rok 2019”, sporządzonym 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 2019” oraz ujętych w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”. Wyniki tej analizy pozwoliły wskazać obszary działalności ZUS obarczone najwyższym ryzykiem, a objęcie ich audytem wewnętrznym przyczyniło się do zapewnienia o skuteczności, efektywności i adekwatności badanych procesów oraz przysporzyło wartości i usprawniło działalność operacyjną Zakładu.

W 2019 r. w Zakładzie przeprowadzono:

- zadania zapewniające – 9 zadań audytowych w 9 obszarach działalności ZUS; zadania wykonano w 12 departamentach oraz 23 oddziałach – w wyniku zakończonych zadań wydano 90 zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień,
- czynności doradcze – 14 czynności doradczych w 6 obszarach działalności ZUS, w tym 7 czynności przeprowadzono w 6 departamentach oraz 31 oddziałach, a pozostałe czynności doradcze (w związku z ich charakterem i zakresem przedmiotowym) obejmowały przekrojowo całą strukturę organizacyjną Zakładu,
- czynności sprawdzające – 4 czynności sprawdzające w 8 departamentach oraz 7 oddziałach;
- monitoring wykonania zaleceń wydanych w trakcie przeprowadzonych w latach 2017 –2019 zadań audytowych.

Celem zadań zapewniających była ocena adekwatności, skuteczności i efektywności procesów realizowanych w Zakładzie. 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. Podczas realizacji zadań zapewniających badaniu poddano, w szczególności:

- rozliczanie dostawców ZUS z jakości dostarczanych produktów i usług,
- realizację procesu zamówień publicznych,
- realizację umów dotyczących rehabilitacji leczniczej,
- dofinansowanie płatników składek,
- udzielanie ulg i umorzeń,
- realizację kontroli doraźnych,
- zadania realizowane w związku z podróżami służbowymi pracowników,
- obsługę środków wpływających z suwaka OFE.

---

<sup>23</sup> Dz.U. 2019 r. poz. 869, z późn. zm.

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. Przeprowadzone usługi doradcze dotyczyły w szczególności:

- zakładania profili PUE oraz obsługi pełnomocnictw klientów ZUS,
- ustalania i odpisywania przedawnionych należności z tytułu składek,
- rozliczania i wypłaty świadczeń przez płatników nieuprawnionych,
- zwrotu nadpłat na kontach nieaktywnych płatników,
- projektu e-ZLA,
- ochrony danych,
- dodatkowych świadczeń pieniężnych dla kombatanów i ofiar represji.

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 2018 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 2016-2018. Czynności sprawdzające potwierdziły, że podjęto działania dostosowawcze i usprawniające w celu 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. Podczas realizowanych czynności sprawdzających audytorzy wewnętrzni ocenili wpływ realizacji zaleceń na poprawę funkcjonowania badanego obszaru.

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 do sporządzenia 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>.

---

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

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

### 9.1. Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2019 r.

W 2019 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) elektroniczacji zaświadczeń o ustawodawstwie dotyczącym zabezpieczenia społecznego mającym zastosowanie do osoby uprawnionej (A1) oraz dostęp ZUS do rejestru MRPiPS w zakresie zezwoleń na pracę,
- 2) umożliwienia podpisywania przez płatnika składek podpisem osobistym lub podpisem zaufanym dokumentów ubezpieczeniowych przekazywanych do ZUS w formie elektronicznej.

#### USTAWA Z DNIA 17 GRUDNIA 1998 R. O EMERYTURACH I RENTACH Z FUNDUSZU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Zaproponowano zobowiązanie szkół i uczelni do udzielania organowi rentowemu pomocy i informacji, w tym udostępniania danych osobowych w sprawach świadczeń przewidzianych w ustawie oraz wprowadzenie regulacji, że organ rentowy jest uprawniony do bezpłatnego pozyskiwania w drodze pisemnej wymiany informacji lub drogą elektroniczną, informacji niezbędnych do ustalania i weryfikacji prawa do świadczeń z:

- 1) systemu informacji oświatowej,
- 2) ogólnopolskiego wykazu studentów i z ogólnopolskiego wykazu doktorantów.

#### USTAWA Z DNIA 25 CZERWCA 1999 R. O ŚWIADCZENIACH PIENIĘŻNYCH Z UBEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO W RAZIE CHOROBY I MACIERZYŃSTWA

Zaproponowano zmiany w zakresie ustalania podstawy wymiaru świadczeń w razie choroby i macierzyństwa, które są niezbędne do zapewnienia ekwiwalentności otrzymywanych świadczeń i opłacanych składek na ubezpieczenie chorobowe oraz zracjonalizowania wydatków na zasiłki z FUS.

Zmiany legislacyjne wynikają z wykorzystywania przez ubezpieczonych aktualnie obowiązujących przepisów do uzyskania wysokich kwot zasiłków chorobowych lub macierzyńskich, mimo opłacania składek na ubezpieczenie chorobowe od niewielkich kwot przez bardzo krótki okres. Dotyczy to w szczególności osób ubezpieczonych, które mają dwa tytuły ubezpieczeń, np. wykonują pracę na podstawie umowy zlecenia na rzecz dwóch różnych podmiotów albo wykonują pracę na podstawie umowy o pracę albo umowy zlecenia i prowadzą działalność pozarolniczą, a także osób, które podlegając ubezpieczeniu społecznemu rolników indywidualnych rozpoczną prowadzenie działalności pozarolniczej. Zakład zgłosił konieczność zmiany przepisów ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa w celu wyeliminowania takich przypadków.

Ponadto Zakład przedstawił **projekt ustawy o zmianie ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa**, który zawiera następujące zmiany zasad funkcjonowania ubezpieczenia chorobowego:

- wydłużenie okresu wyczekiwania na prawo do zasiłków,
  - racjonalizacja zasad ustalania okresów zasiłkowych w przypadku występowania krótkich przerw w niezdolności do pracy,
  - skrócenie okresu wypłaty zasiłku chorobowego po ustaniu ubezpieczenia,
  - wprowadzenie instytucji oceny zdolności do pracy przez służby orzecznicze Zakładu w trakcie długotrwałego okresu zasiłkowego,
  - rozszerzenie instytucji ograniczenia podstawy wymiaru zasiłków,
  - przyznanie adekwatnych uprawnień osobom przeprowadzającym kontrolę prawidłowości wykorzystywania zaświadczeń lekarskich o czasowej niezdolności do pracy,
  - wprowadzenie zasady ustalania podstawy wymiaru zasiłków w sposób proporcjonalny do okresu podlegania ubezpieczeniu w przypadku, gdy prawo do zasiłku powstało przed upływem 12 miesięcy ubezpieczenia,
  - uchylenie przepisu utrzymującego podstawy wymiaru zasiłków przysługujących ubezpieczonym, których podstawę wymiaru składek stanowi kwota zadeklarowana, ustalone przed 1 stycznia 2016 r., jako nieuzasadnionego różnicowania zasad wobec różnych ubezpieczonych.
- Celem wprowadzenia proponowanych zmian jest uszczelnienie wydatków funduszu chorobowego.

## 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. Kontynuując ten proces w 2019 r. przeprowadzono następujące działania:

- przeprowadzono kilkadziesiąt szkoleń dla nowych pracowników, w tym 20 szkoleń dla pracowników Centrów Obsługi Telefonicznej, a także 4 szkolenia rozwijające kompetencje językowe konsultantów prostego języka,
- uproszczano wzory pism objęte postępowaniem administracyjnym (decyzje, postanowienia, zawiadomienia, zaświadczenia), które docelowo zostaną wprowadzone do aplikacji informatycznych,
- wypracowano model realizacji monitoringu języka pism wysyłanych do klientów. Przeprowadzono pilotaż modelowego rozwiązania, w którym przebadano ok. 7 tys. pism do klientów.

Indeks mglistości (niezrozumiałości) języka Gunninga FOG, który wskazuje na liczbę lat wykształcenia niezbędnych do zrozumienia tekstu, dla materiałów informacyjnych w 2016 r. wynosił 15,3. W 2018 r. spadł do 12,2, a w 2019 r. do 11,7. Teksty na stronie internetowej są również zdecydowanie łatwiejsze w odbiorze: w 2016 roku indeks FOG wynosił 18,7, w 2019 r. tylko 12,2.

## 9.3. Podnoszenie jakości obsługi klientów

W 2019 r. ZUS obsłużył 18 mln klientów w Salach Obsługi Klientów (SOK) i 4,2 mln klientów w Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) w tym 3,6 mln połączeń telefonicznych, 564 tys. wiadomości e-mail, a od początku funkcjonowania tej usługi do 31 grudnia 2019 r. obsłużono 21,6 mln połączeń telefonicznych, 2,6 mln e-maili oraz 480 tys. wiadomości na czacie.

W odpowiedzi na potrzeby klientów, od 2017 r. do realizacji priorytetowych zadań na SOK powoływani są **doradcy klientów**, którzy wspierają obywateli w trakcie wdrażanych przez ZUS reform. W wielu przypadkach doradcy na stałe realizują swoje obowiązki w formule przyjętej w związku z potrzebą ich powołania.

W 2019 r. w obszarze świadczeń wsparcia klientom udzielali **doradcy emerytalni** (powołani przy realizacji projektu obniżenia wieku emerytalnego w 2017 r.). Doradcy – poza realizacją zadań związanych z nowymi projektami – pomagali klientom w podjęciu decyzji o przejściu na emeryturę, wyjaśniali zasady przyznawania świadczeń emerytalnych, tłumaczyli od czego zależy wysokość emerytury, a także obliczali przy pomocy kalkulatora emerytalnego wysokość prognozowanego dla konkretnej osoby świadczenia. Od początku istnienia usługi do końca 2019 r. **doradcy emerytalni** obsłużyli we wszystkich sprawach 19,8 mln klientów, dla których wykonali blisko 2 mln obliczeń w kalkulatorze emerytalnym.

Kompleksowe wsparcie dla płatników składek w placówkach ZUS w 2019 r. świadczyli **doradcy płatnika składek** (powołani od 1 lutego 2018 r. – obecnie jest ich 772). Z porad doradców płatnika – od momentu wdrożenia usługi do końca grudnia 2019 r. – skorzystało 619,2 tys. klientów. W tym czasie doradcy udzielali klientom biznesowym wsparcia w związku z wejściem w życie przepisów dotyczących projektu e-składka, rozliczenia wpłat, projektu e-akta i ulg w zakresie małej działalności gospodarczej.

Od maja 2018 r. do końca marca 2019 r. w placówkach ZUS dostępni byli także **doradcy ds. e-ZLA**, którzy wyjaśniali wątpliwości lekarzy, ubezpieczonych, płatników w zakresie zasad obsługi elektronicznych zwolnień lekarskich. Od momentu wdrożenia usługi do końca marca 2019 r. z porad doradców ds. e-ZLA skorzystało ponad 412 tys. klientów (w I kwartale 2019 r. ponad 65 tys. klientów).

Poza realizacją kluczowych projektów, Zakład stale prowadzi działania usprawniające obsługę klientów.

W 2019 r., w ramach optymalizacji organizacji obsługi klientów w terenowych jednostkach organizacyjnych (TJO ZUS), dokonano przeglądu zadań realizowanych w komórkach obsługi klientów i korespondencji i określono katalog zadań z obszarów komórek back office możliwych do realizacji w komórkach obsługi klientów i korespondencji. Na tej podstawie opracowano nowy model organizacji obsługi klientów, w ramach którego przyjęto, że:

- utworzone zostanie mobilne stanowisko opiekuna sali obsługi klientów, który będzie wspierał klientów już od momentu wejścia do placówki ZUS,
- utworzone zostaną stanowiska tzw. „zaplecza SOK”, na których będą realizowane zadania, które nie wymagają obecności klienta,
- realizowane będą nowe zadania przejęte z innych komórek merytorycznych, aby skrócić ścieżkę obsługi wniosków i zwiększyć katalog spraw realizowanych „od ręki”,
- zmianie ulegnie nazewnictwo stanowisk obsługi klientów i menu biletomatu – jako konsekwencja wdrożenia tych zmian.

Nowe rozwiązania zostały przetestowane w pilotażu, a jego pozytywne wyniki pozwoliły na podjęcie decyzji o wdrożeniu rozwiązań w całej organizacji.

W 2019 r. – w celu podniesienia jakości obsługi i ujednoczenia informacji przekazywanych klientom – prowadzono prace nad udostępnieniem Bazy Wiedzy COT pracownikom SOK. Pod koniec roku rozpoczęto pilotaż i udostępniono Bazę Wiedzy pracownikom w wybranych TJO.

W 2019 r. kontynuowano również prace nad budową Centralnego Rejestru Klientów Zakładu. Celem tego projektu jest podniesienie jakości obsługi klientów poprzez zapewnienie pracownikom SOK i COT dostępu do kompleksowej informacji o kliencie Zakładu, rolach w których występuje i kontaktuje się z Zakładem oraz w sprawach z jakimi się zwrócił lub jakie zostały wszczęte z urzędu.

W celu podniesienia jakości obsługi klientów w TJO ZUS w Departamencie Obsługi Klientów powołany został Wydział Monitoringu SOK. To wyspecjalizowana komórka, która od 2020 r. w sposób systematyczny i zorganizowany będzie sprawdzać jakość usług w salach obsługi klientów. Pracownicy Wydziału będą wykorzystywać metody dostosowane do badania tego obszaru, w szczególności badania metodą tajemniczego klienta. Monitoring dostarczy precyzyjnych i wiarygodnych danych dotyczących jakości obsługi klientów realizowanej przez pracowników SOK. Pozwoli na trafną i szybką diagnozę zadań, zwłaszcza tych nowych, ważnych społecznie, oraz na błyskawiczne reagowanie na pojawiające się trudności i błędy.

#### **ROZWÓJ ELEKTRONICZNEGO KONTAKTU Z KLIENTEM**

Zakład prowadzi działania, których celem jest elektroniczna komunikacja z klientami. Z tego względu wiele projektów realizowanych w ZUS to projekty zmierzające do rozbudowy i optymalizacji działania narzędzi udostępnianych klientom.

Od 1 stycznia 2018 r. na PUE ZUS oraz stronie internetowej ZUS działają kalkulatory:

- kalkulator emerytalny - emerytura na nowych zasadach,
- kalkulator nauczycielskie świadczenie kompensacyjne (NSK).

Dzięki nim klienci mogą samodzielnie obliczyć prognozowaną wysokość emerytury na tzw. nowych zasadach oraz prognozowaną wysokość NSK. W 2019 r. klienci samodzielnie wykonali ponad 1,3 mln obliczeń swojego przyszłego świadczenia, w tym w kalkulatorze na PUE 1,2 mln, a w kalkulatorze na stronie internetowej ZUS – 167 tys.

Od 1 stycznia 2019 r. płatnicy składek, którzy prowadzą działalność gospodarczą na mniejszą skalę mogą skorzystać z „małego ZUS” i zapłacić niższe składki na ubezpieczenia społeczne – zgodnie z przepisami wprowadzonymi ustawą z dnia 20 lipca 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w celu obniżenia składek na ubezpieczenia społeczne osób fizycznych wykonujących działalność gospodarczą na mniejszą skalę<sup>25</sup>. W związku z tym na PUE i w programie Płatnik zostały wprowadzone:

- nowe wzory formularzy ZUS DRA cz. II, ZUS RCA cz. II,
- nowe kody tytułów ubezpieczeń,
- wizualizacje podstawy wymiaru składek,
- kalkulator do obliczania najniższej podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe. Kalkulator udostępniono również na stronie internetowej ZUS.

---

<sup>25</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 1577

Od 1 stycznia 2019 r. weszły w życie przepisy skracające okres przechowywania akt pracowniczych z 50 do 10 lat oraz umożliwiające ich przechowywanie wyłącznie w postaci elektronicznej (ustawa z dnia 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektronicznością<sup>26</sup>). Na PUE i w Programie Płatnik wprowadzono:

- nowe wzory formularzy ZUS RPA, ZUS OSW,
  - zmiany w formularzach ZUS ZWUA, ZUS DRA, IMIR, ZUS RCA,
  - nowe kody tytułów ubezpieczeń,
- oraz:
- zapewniono wizualizację nowych danych na profilu ubezpieczonego, płatnika i świadczeniobiorcy na PUE,
  - udostępniono kalkulator odsetkowy,
  - umożliwiono tworzenie dokumentów płatniczych z możliwością doliczenia ewentualnych zaległości i odsetek.

Od 1 lipca 2019 r. udostępniono zaktualizowany wniosek o świadczenie wychowawcze w ramach programu Rodzina 500+. Natomiast od 1 sierpnia 2019 r. udostępniono wniosek o świadczenie z programu Dobry Start, tzw. wniosek 300+. Wnioski te są przygotowywane w formie intuicyjnych kreatorów, które prowadzą klienta krok po kroku. Klient wypełnia tylko wybrane pola, natomiast podstawowe dane klienta zaczytują się automatycznie. Komunikaty, opisy i podpowiedzi napisane są zgodnie ze standardem prostego języka. Klient może podpisać i wysłać wniosek przy użyciu bezpłatnego podpisu profilem PUE. Od 1 lipca do 31 grudnia 2019 r. klienci wysłali 63 992 wnioski o świadczenie 500+ oraz 4 933 wnioski o świadczenie 300+ (od 1 sierpnia do 30 listopada 2019 r.).

Od października 2019 r. na portalu PUE udostępniono wniosek o świadczenie uzupełniające dla osób niedolnych do samodzielnej egzystencji (ESUN). Formularz zawiera podpowiedzi, które ułatwiają wypełnienie wniosku, np. możliwość wyboru z listy rodzaju świadczenia oraz instytucji, która wypłaca świadczenie. Od 2 września do 31 grudnia 2019 r. 469 tys. osób złożyło taki wniosek, w tym 441 wniosków ESUN za pośrednictwem PUE.

Od listopada 2019 r. możliwe jest składanie wniosku do ZUS o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w opłacaniu składek za pośrednictwem [biznes.gov.pl](https://biznes.gov.pl).

Od sierpnia 2019 r. na portalu PUE płatnicy mają możliwość samodzielnego utworzenia elektronicznego dokumentu z danymi z ZUS i przekazania takiego potwierdzenia innej instytucji.

W taki sposób można np. utworzyć dokument z informacją o saldzie na koncie w ZUS. Od 20 grudnia 2019 r. także ubezpieczeni mają możliwość samodzielnego utworzenia elektronicznych dokumentów z danymi z ZUS – o aktualnych zgłoszeniach do ubezpieczeń i wysokości podstawy wymiaru składek, przerwach w pracy i członkach rodziny zgłoszonych do ubezpieczenia zdrowotnego. Pracownik instytucji, do której przekazany zostanie dokument, może sprawdzić jego autentyczność w wyszukiwarce udostępnionej na [www.zus.pl](https://www.zus.pl). Od momentu uruchomienia usług do końca

---

<sup>26</sup> Dz.U. z 2018 r. poz. 357



grudnia 2019 r. płatnicy wygenerowali 505 potwierdzeń, natomiast ubezpieczeni – 130. Potwierdzenia te zostały podpisane kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

ZUS przygotowuje aplikację mobilną dla płatników składek. W ramach aplikacji udostępnione zostaną również ePłatności.

W ramach wdrażania rozwiązań e-government Zakład rozwija i rozwija integracje systemowe z MRPiPS, Ministerstwem Zdrowia, Ministerstwem Finansów, PFRON, Krajową Radą Komorniczą, Ministerstwem Rozwoju, dając możliwości sprawnej realizacji nowych zadań określanych w regulacjach prawnych i wspierając ideę interoperacyjności danych w administracji.

W tym obszarze w 2019 r. nastąpiło wdrożenie:

- zoptymalizowanych funkcji składania wniosków o udostępnienie danych ze zbiorów ZUS komornikom sądowym i uprawnionym instytucjom,
- usług udostępniania danych dla PFRON,
- usług optymalizacji udostępniania danych dla MRPiPS,
- usług udostępniania danych dla Internetowego Konta Pacjenta.

#### **SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

Wdrożony i utrzymywany w Zakładzie System Zarządzania Jakością (SZJ) uzyskał w 2014 r. certyfikat na zgodność z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 w zakresie „Bezpośredniej obsługi klientów realizowanej w salach obsługi klientów”. W listopadzie 2017 r. SZJ otrzymał certyfikat PN-EN ISO 9001:2015 z okresem ważności do listopada 2020 r. W 2019 r., zgodnie z zatwierdzonym harmonogramem i programem auditów wewnętrznych SZJ, zrealizowano pięć tur auditów (w 19 oddziałach ZUS) oraz odbył się Przegląd zarządzania SZJ ZUS. Auditorzy zewnętrzni nie stwierdzili żadnych niezgodności i podtrzymana została decyzja o utrzymaniu SZJ w ZUS do daty jego wygaśnięcia.

## **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.

### **10.1. Działalność edukacyjna i informacyjna**

**KONTYNUACJA PROJEKTÓW EDUKACYJNYCH „LEKcje z ZUS” ORAZ „PROJEKT z ZUS”**

**„Lekcje z ZUS”** to pierwszy autorski projekt Zakładu skierowany do uczniów szkół ponadpodstawowych. „Lekcje z ZUS” mają za zadanie kształtować świadomość młodzieży, ucząc przy tym zasady solidaryzmu społecznego, a ponadto dawać praktyczną wiedzę przyszłym przedsiębiorcom. ZUS zrealizował już pięć edycji „Lekcji z ZUS”. Wzięło w nich udział ponad 264 tys. uczniów z ponad 1470 szkół. Projektowi towarzyszy Olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”.

W roku szkolnym 2018/2019 zorganizowano III edycję Olimpiady, w której udział wzięło ponad 34 tys. uczniów z ponad tysiąca szkół. W bieżącej edycji (rok szkolny 2019/2020) udział bierze ponad 35 tys. uczniów.

W 2019 r. ZUS rozpoczął starania o wpisanie Olimpiady do wykazu olimpiad tematycznych i turniejów Ministerstwa Edukacji Narodowej.

W 2019 r. Zakład przygotował nową edycję materiałów edukacyjnych „Lekcje z ZUS”, która trafiła do nauczycieli (zeszyt nauczyciela) i do uczniów (zeszyt ucznia).

**„Projekt z ZUS”** to projekt edukacyjny realizowany w szkołach podstawowych. Jego celem jest wprowadzenie uczniów w podstawowe zagadnienia związane z systemem ubezpieczeń społecznych w Polsce. Podczas jednej lekcji uczniowie dowiadują się, dlaczego warto podlegać ubezpieczeniom społecznym i na jakie świadczenia można liczyć w zamian za opłacanie składek. Zadaniem uczestników projektu jest wykonanie w formie filmu, plakatu lub komiksu, materiału wyjaśniającego, dlaczego ubezpieczenia społeczne są ważne. Najlepsze prace uczniów są nagradzane. W trzech edycjach „Projekt z ZUS” uczestniczyło ponad 15 tys. uczniów. W roku szkolnym 2018/2019 wzięło w nim udział blisko 6,7 tys. młodych osób z całej Polski. W 2019 r. Zakład przygotował nową edycję materiałów edukacyjnych „Projekt z ZUS”, która trafiła do nauczycieli.

#### **WSPÓŁPRACA Z UCZELNIAMI**

ZUS zawarł porozumienia o współpracy z ponad 100 ośrodkami akademickimi z całego kraju, w tym w 2019 r. – 5 nowych porozumień.

W 2019 r. Zakład wspólnie ze współpracującymi ośrodkami akademickimi zrealizował 147 wydarzeń: konferencji, targów, wizyt studyjnych i innych, podczas których eksperci ZUS 101 razy zabrali głos na forum, realizując wykłady, warsztaty oraz udzielając wypowiedzi. Podczas wydarzeń 75 razy dostępne było także stoisko PUE. We wszystkich jednostkach ZUS staż odbyły 82 osoby, a praktykę zawodową 80 osób. Do bibliotek akademickich stale przekazywane są wydawnictwa Zakładu.

#### **DZIAŁALNOŚĆ WYDAWNICZA**

W ramach działań zwiększających świadomość obywateli w zakresie ubezpieczeń społecznych i upowszechniających wiedzę na temat działań realizowanych przez ZUS, Zakład wydaje poradniki, broszury oraz ulotki informacyjne poświęcone różnym zagadnieniom. Informuje w nich o przepisach i zmianach z zakresu ubezpieczeń społecznych, o prawach i obowiązkach ubezpieczonych, świadczeniobiorców i płatników składek (przedsiębiorców) oraz o usługach, które świadczy na ich rzecz.

Materiały drukowane dostępne są we wszystkich placówkach ZUS oraz instytucjach współpracujących. Materiały w wersji elektronicznej można znaleźć na stronie internetowej ZUS.

W 2019 r. Zakład przygotował i wydał 133 pozycji w łącznym nakładzie 2 132 583 egzemplarzy.

#### **DZIAŁALNOŚĆ INFORMACYJNO-PROMOCYJNA**

Zakład co roku organizuje wydarzenia i współpracuje z instytucjami zewnętrznymi przy projektach zwiększających świadomość obywateli w zakresie ubezpieczeń społecznych i upowszechniających wiedzę na temat działań realizowanych przez ZUS.

Przedstawiciele Zakładu uczestniczyli w wielu wydarzeniach krajowych i międzynarodowych, w tym w wydarzeniach, które służyły edukacji i informowaniu o projektach realizowanych przez ZUS. Największymi z nich były: Forum Ekonomiczne w Krynicy, Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach, międzynarodowy szczyt ekonomiczny Open Eyes Economy Summit, Ogólnopolski Szczyt Gospodarczy w Siedlcach oraz Welconomy Forum w Toruniu. Podczas tych wydarzeń przedstawiciele ZUS dyskutowali w ramach paneli. Wiodącym tematem były zmiany rynkowe w odniesieniu do systemu emerytalnego (np. OEES „Moja emerytura – jak ochronić młodych przed dyktatem starych?”, czy Welconomy Forum „Kto zapłaci za nasze emerytury jak nie będzie pracowników? Rynek pracy a system ubezpieczeń społecznych.”). Na każdym z tych wydarzeń Zakład aktywnie informował m. in. o ulgach w opłacaniu składek dla przedsiębiorców oraz jakie są konsekwencje takiego wyboru. Odwiedzający konferencję mogli również założyć profil na PUE ZUS.

Co roku organizowana jest ogólnopolska akcja „Dzień Seniora”, której celem jest aktywizacja osób starszych i popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych. Podczas wydarzeń dla seniorów, które odbywają się w październiku, w całym kraju, eksperci ZUS i instytucji partnerskich udzielają porad i informacji z zakresu m.in. ubezpieczeń społecznych, waloryzacji, zasad naliczania emerytur i rent, a także zdrowia, bezpieczeństwa czy przysługujących im praw.

W 2019 r. „Dzień Seniora” odbył się pod hasłem „Zdrowi, bezpieczni, aktywni”. Uroczysta inauguracja wydarzenia miała miejsce 4 października w Warszawie. Partnerami akcji byli: Policja, Narodowy Fundusz Zdrowia, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik Praw Pacjenta i Rzecznik Praw Obywatelskich. Współorganizatorem wydarzenia, co roku, jest Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów. Dzień Seniora cieszył się dużym zainteresowaniem i spotkał się z pozytywnym odbiorem. Informacje o akcji pojawiały się zarówno w mediach ogólnopolskich, jak i lokalnych na terenie całego kraju. W 2019 r. ukazało się łącznie 667 informacji o Dniu Seniora w radiu i telewizji (145), prasie (99) i w Internecie (423).

ZUS organizuje także cyklicznie „Dzień Otwarty dla Osób Niepełnosprawnych”. Podczas tego wydarzenia wszyscy zainteresowani otrzymują kompleksową informację dotyczącą ubezpieczeń społecznych i możliwości aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością. Wszystkie oddziały ZUS w kraju przygotowują na ten dzień specjalny program. Można spotkać się wtedy z przedstawicielami Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie, Powiatowych Urzędów Pracy oraz innych instytucji i organizacji pozarządowych realizujących zadania na rzecz osób niepełnosprawnych. Eksperti udzielają informacji i porad dotyczących świadczeń z ubezpieczeń społecznych, orzecznictwa lekarskiego, rehabilitacji leczniczej

w ramach prewencji rentowej. Doradzają również, jak poszukiwać pracy oraz jak otworzyć własną działalność gospodarczą. Hasło edycji zrealizowanej w 2019 r. to „Żyj aktywnie”. Współorganizatorami byli: ITA i fundacja Anikar a partnerami: NFZ, PFRON, Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie, Fundacja Aktywnej Rehabilitacji, Fundacja Aktywizacja, Fundacja Edukacji Nowoczesnej, Stowarzyszenie Zwierzęta Ludziom.

We wrześniu 2019 r. ZUS zorganizował także „Tydzień Przedsiębiorcy”. Była to piąta edycja wydarzenia, realizowana we współpracy z Państwową Inspekcją Pracy. ZUS był partnerem strategicznym kampanii PIP: *Pracuję legalnie*. Ważnym tematem podczas wydarzenia była też kwestia możliwość opłacania mniejszych składek i jednocześnie konsekwencji takiego wyboru (kampania: *Masz wybór.*)

## 10.2. Działalność naukowo-badawcza Zakładu

W 2019 r. kontynuowano identyfikowanie potrzeb w zakresie badań dotyczących ubezpieczeń społecznych we współpracy z instytucjami naukowymi i badawczymi.

W ramach działalności badawczej m.in.:

- kontynuowano prace dotyczące analizy wpływu wniosków o polskie świadczenia emerytalno-rentowe przyznawane na podstawie umów o zabezpieczeniu społecznym oraz unijnych przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. Zasadniczym celem badania jest wykorzystanie jego wyników przy organizacji pracy RUM poprzez przygotowanie odpowiedniej struktury organizacyjnej: powołanie odpowiedniej liczby Wydziałów oraz zatrudnienie i przeszkolenie niezbędnej liczby pracowników obsługujących wnioski o świadczenie emerytalne uwzględniające okresy pracy/ubezpieczenia w Polsce i za granicą,
- przygotowano macierz do korelacji danych z badania ankietowego w zakresie projektu dotyczącego zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w ZUS. Badanie ankietowe obejmowało problematykę przestrzegania praw pracowniczych osób z niepełnosprawnościami, kwestię warunków zatrudnienia oraz rekomendacje w zakresie poprawy jakości środowiska pracy tych osób,
- przygotowano raport dla Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w obszarze zabezpieczenia społecznego. Raport zawierał diagnozę, wnioski oraz rekomendacje w zakresie sytuacji Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (wraz z prognozą na lata 2020-2030), kontroli zwolnień lekarskich oraz kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, działań ZUS i propozycji rozwiązań ograniczenia absencji chorobowej, koordynacji działań dotyczących niezdolności do pracy w ramach systemu zabezpieczenia społecznego – ubezpieczenia społeczne i ochrona zdrowia, prewencji rentowej i rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej, orzekania w sprawach osób z niepełnosprawnościami, gwarancji bezpieczeństwa socjalnego osobom migrującym w polskim systemie ubezpieczeń społecznych, wsparcia prawnego i instytucjonalnej opieki długoterminowej w sytuacji niesamodzielności oraz efektywnej polityki edukacyjnej państwa (w tym Zakładu) o ubezpieczeniach społecznych,

- przygotowano wstępne założenia badawcze dla projektu dotyczącego wpływu świadczeń długoterminowych wypłacanych z ubezpieczeń społecznych na sytuację materialną gospodarstw domowych. Celem projektu miało być m.in. ustalenie zależności między dochodami polskich gospodarstw domowych z naciskiem na świadczenia długoterminowe z ubezpieczeń społecznych (emerytura, renta z tytułu niezdolności do pracy, renta rodzinna) a ich sytuacją ekonomiczną, stylem konsumpcyjnym, subiektywną oceną sytuacji materialnej oraz charakterem tej oceny – efekt krótko- i długofalowy,
- przeprowadzono badania ankietowe dla Polskiego Instytutu Ekonomicznego. Badanie dotyczyło wykorzystania osiągnięć dorobku ekonomii behawioralnej w codziennej pracy w administracji publicznej,
- prowadzono konsultacje wewnętrzne w zakresie ewentualnej współpracy przy projekcie naukowym Wojskowego Instytutu Medycznego pt. „Profilaktyka zakażeń przeciw grypie w podmiocie leczniczym z zastosowaniem programu szczepień opartego o analizy sieci społecznych”.

Ponadto organizowano oraz prowadzono liczne wydarzenia naukowe, np.:

- konferencja naukowa zorganizowana na Katolickim Uniwersytecie Łowańskim dzięki wspólnej inicjatywie stowarzyszeń EAPSPI (Europejskie Stowarzyszenie Instytucji Emerytalnych Sektora Publicznego), ESIP (Europejska Platforma Ubezpieczenia Społecznego) i FindyourPension poświęcona problematyce znajomości emerytur (pension literacy) – wygłoszenie referatu „Popularizing knowledge about pension scheme among young people. Challenges and actions”,
- konferencja „Jak uczyć o ubezpieczeniach społecznych?” organizowana przez ZUS i Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie – organizacja i prowadzenie panelu pt. „Świadomość ryzyka w ubezpieczeniach społecznych”,
- współorganizacja oraz prowadzenie ze Szkołą Główną Handlową VIII ogólnopolskiej konferencji naukowej pn. „Rola prewencji i rehabilitacji w budowaniu kapitału ludzkiego” organizowana w ramach cyklicznej konferencji „Polityka publiczna a kapitał ludzki” in memoriam prof. Janiny Józwiak,
- XXII Zjazd Katedr i Zakładów Prawa Pracy i Ubezpieczeń Społecznych pt. „Zatrudnienie w epoce postindustrialnej” – przygotowanie dwóch paneli ZUS: „Współczesne wyzwania w korzystaniu z prawa do swobodnego przemieszczania się oraz koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego” oraz „Ewolucja środków prawnych i administracyjnych w systemie ubezpieczeń społecznych”, a także przygotowanie i wygłoszenie referatu „Społeczne skutki wdrożenia umów dwustronnych o zabezpieczeniu społecznym”,
- XI Konferencja Naukowa Wydziału Prawa i Administracji UKSW „Bezpieczeństwo w Internecie. Analityka danych” – przygotowanie i wygłoszenie referatu pt. „Analityka danych w ubezpieczeniach społecznych”,
- konferencja naukowa Uniwersytetu Wrocławskiego pt. „Rola ryzyka socjalnego jako przesłanki kształtowania systemów świadczeń w ramach zabezpieczenia społecznego

(z uwzględnieniem prawnych, ekonomicznych i społecznych wyzwań we współczesnym państwie)” – przygotowanie i wygłoszenie referatu pt. „Analityka danych w ubezpieczeniach społecznych”,

- konferencja naukowa Uniwersytetu Wrocławskiego pt. „Rola ryzyka socjalnego jako przesłanki kształtowania systemów świadczeń w ramach zabezpieczenia społecznego (z uwzględnieniem prawnych, ekonomicznych i społecznych wyzwań we współczesnym państwie)” – przygotowanie wystąpienia „Ryzyko jako przesłanka ochrony prawnej w systemach zabezpieczenia społecznego. Ujęcie prawnoporównawcze”,
- organizacja i prowadzenie panelu pt. „Nowoczesne zarządzanie instytucją zabezpieczenia społecznego – ZUS” podczas VI Międzynarodowej Konferencji Polityki Społecznej ESPAnet Polska,
- VII Wrześniowe Spotkania z Prawem Pracy; przygotowanie prezentacji i prowadzenie panelu dyskusyjnego na temat Pracowniczych Planów Kapitałowych i braku zabezpieczenia dochodów na starość dla osób niesamodzielnych.

#### 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 2019 r. numerów teksty opracowali lub redagowali wybitni przedstawiciele polskiego świata nauki.

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.

## 11. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA

### 11.1. Komisja Europejska

W 2019 r. 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,
- wdrożenia projektu EESSI.

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

W 2019 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. Wytycznych,
- 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 brali udział w pracach tych grup oraz uczestniczyli w Forum Komisji Technicznych w Genewie.

W roku 2019 odbyło się Światowe Forum Zabezpieczenia Społecznego w Brukseli oraz Europejskie Regionalne Forum Zabezpieczenia Społecznego w Baku – w obu wydarzeniach aktywny udział wzięła Prezes ZUS.

W grudniu 2019 r. ZUS zorganizował Seminarium Techniczne Europejskiej Sieci ISSA poświęcone starzeniu się ludności i konsekwencjach dla systemów zabezpieczenia społecznego. Celem seminarium było przedstawienie wyzwań wobec instytucji zabezpieczenia społecznego na tle zmieniającej się sytuacji demograficznej – w jaki sposób instytucje zabezpieczenia społecznego określają i wykorzystują prognozy demograficzne, a także jaka jest waga tych prognoz we wprowadzaniu zmian w polityce zabezpieczenia społecznego. W seminarium udział wzięli przedstawiciele ISSA oraz zagranicznych instytucji zabezpieczenia społecznego z: Albanii, Austrii, Azerbejdżanu, Bangladeszu, Bułgarii, Czech, Finlandii, Hiszpanii, Irlandii, Izraela, Kanady, Litwy, Macedonii, Niemiec, Norwegii, Portugalii, Rosji, Szwajcarii, Turcji, Węgier oraz Wielkiej Brytanii.

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

W 2019 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 2019 r. ZUS był reprezentowany na trzech spotkaniach EUMASS. Spotkania odbyły się w Paryżu (Francja), Belgradzie (Serbia), Brukseli (Belgia).



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

W 2019 r. w ramach współpracy dwustronnej:

- podpisano protokół z Państwowym Funduszem Ubezpieczeń Społecznych Litwy (SoDra) o współpracy na 2019 r., a następnie odbyły się konsultacje m.in. na temat: specyfikacji zamówień publicznych na usługi dostarczania emerytur i innych świadczeń za pośrednictwem poczty, zarządzania środkami finansowymi w ZUS, obsługi klientów w ZUS,
- odbyła się wizyta studyjna przedstawicieli bułgarskiego Narodowego Instytutu Zabezpieczenia Społecznego. Tematyka spotkania dotyczyła Business Intelligence oraz strategii ZUS.

### **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 2019 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 (Australii, Austrii, Belgii, Francji, Hiszpanii, Islandii, Luksemburgu, Niemczech, Szwajcarii, USA, Wielkiej Brytanii i we Włoszech). Dodatkowo, w ramach polsko-niemieckiego poradnictwa emerytalno-rentowego i we współpracy z niemieckimi instytucjami ubezpieczenia emerytalno-rentowego przeprowadzono 8 spotkań (Słubice, Zgorzelec, Szczecin, Gdańsk, Görlitz, Frankfurt nad Odrą, Berlin, Dusseldorf).

Ponadto we wrześniu 2019 r. zorganizowano Dni Poradnictwa polsko-czesko-niemieckiego w Lubaniu, podczas których udzielono 80 porad.

W „Dniach Poradnictwa” udział wzięły 3183 osoby. 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.

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

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

- wymiana doświadczeń z obszaru orzecznictwa lekarskiego oraz e-usług dla klientów – w ramach realizacji Deklaracji o współpracy między ZUS i NSSI – spotkanie w Sofii z przedstawicielami Państwowego Instytutu Zabezpieczenia Społecznego (National Social,

- zarządzanie nieruchomościami, zamówieniami publicznymi oraz reformą systemu emerytalnego w Polsce i w Mołdawii – wizyta w Narodowej Kasie Ubezpieczeń Społecznych Republiki Mołdawii (CNAS, ang. NOSI),
- system e-dowód, projekt EESSI w Niemczech, procedura wystawiania formularzy A1 – wizyta studyjna w niemieckiej instytucji Deutsche Rentenversicherung Bund,
- system scentralizowanego audytu wewnętrznego Litwy – konsultacje z przedstawicielami Państwowego Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (SODRA) w Wilnie,
- wymiana doświadczeń we wdrażaniu EESSI – spotkanie z przedstawicielami holenderskiej instytucji Sociale Verzekeringsbank (SVB),
- system ubezpieczeń społecznych w Polsce, rozpowszechnianie wiedzy o opiece społecznej, polityka komunikacji – rozmowy z przedstawicielami z prowincji Yunnan, Chiny,
- wdrożenie w Polsce elektronicznych zwolnień lekarskich – rozmowy z przedstawicielami czeskiej instytucji CSSA,
- archiwizacja – spotkanie z DRV Bund Warszawa „Druckwesen”,
- struktura organizacyjna Zakładu, funkcjonowanie jednostek organizacyjnych i Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS (COT), udzielanie świadczeń emerytalno-rentowych w Polsce i za granicą – wizyta przedstawicieli Narodowej Kasy Ubezpieczeń Społecznych Republiki Mołdawii (CNAS),
- system emerytalno-rentowy w Polsce i w Turcji – spotkanie z przedstawicielami Instytucji Zabezpieczenia Społecznego Republiki Turcji (SSI); w czasie spotkania podpisano Porozumienie o współpracy,
- przepływ pracowników, delegowanie pracowników za granicę i wystawianie formularzy A1 – delegacja parlamentarzystów niemieckiego Bundestagu,
- prewencja rentowa i rehabilitacja medyczna oraz prewencja wypadkowa w ZUS – rozmowy z przedstawicielami z prowincji Szanghaj, Chiny,
- zarządzanie ryzykiem, w tym ryzykiem korupcji, przeciwdziałanie i wykrywanie nadużyć – spotkanie z przedstawicielami Narodowej Kasy Ubezpieczeń Społecznych Republiki Mołdawii.

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

Przedstawiciele ZUS jako referujący i paneliści uczestniczyli m.in. w następujących seminariach oraz konferencjach w 2019 r.:

- konferencja „100-lecie Międzynarodowej Organizacji Pracy” organizowana we współpracy z Uniwersytetem Warszawskim (Wydział Nauk Politycznych i Studiów Międzynarodowych) – celem konferencji było podsumowanie działalności MOP oraz przedstawienie nowych wyzwań dla tej organizacji,
- seminarium międzynarodowe nt. kontroli czasowej niezdolności do pracy z powodu choroby,
- konferencja z okazji 15 lat Polski w systemie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego Unii Europejskiej pt. Dobre przygotowanie w przeszłości to korzyści na przyszłość,

- seminarium nt. „Choroby Pleców związane z wykonywaniem pracy, choroby zawodowe skóry, porównanie doświadczeń polskich i niemieckich”.

## 12. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE

W 2019 r. analizy statystyczne prowadzone w ZUS konsekwentnie zapewniały kompleksowe i efektywne wykorzystanie posiadanych aktywów informacyjnych Zakładu oraz poprawę ich jakości.

### PROGNOZY

Stworzono kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model FUS17) do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych. W modelu tym zawarty jest submodel służący do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych. Model FUS17 obejmuje horyzont czasowy do 2080 r. Przy wykorzystaniu tego modelu w 2019 r. przygotowano zostały: „Prognoza wpływów i wydatków funduszu emerytalnego do 2080 roku”, „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2020-2024”, „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2020-2024”.

Prognozy wpływów i wydatków funduszu emerytalnego, FUS oraz FEP sporządzono w trzech wariantach: pośrednim, pesymistycznym i optymistycznym. Różnią się one przyjętymi założeniami makroekonomicznymi przygotowanymi przez Ministerstwo Finansów.

Z uwagi na spójność z założeniami makroekonomicznymi Ministerstwa Finansów w prognozach FUS, FEP i funduszu emerytalnego wykorzystano prognozę demograficzną przygotowaną przez Ministerstwo Finansów w 2019 r. dla potrzeb długoterminowych założeń makroekonomicznych. Już w pięciu najbliższych latach prognoza demograficzna wskazuje na utrzymywanie się negatywnych trendów. Populacja w wieku produkcyjnym (mężczyźni w wieku 18-64 lata i kobiety w wieku 18-59 lat) maleje i w 2024 r. osiąga poziom o przeszło 1,0 mln osób mniejszy niż w 2019 r., a populacja osób w wieku poprodukcyjnym (mężczyźni w wieku 65 lat i więcej oraz kobiety w wieku 60 lat i więcej) rośnie i w 2024 r. osiąga poziom o 0,8 mln osób większy niż w 2019 r. Po 2024 r. obserwujemy dalsze starzenie się populacji. Zgodnie z prognozą demograficzną liczebność całej populacji Polski spada do 33,9 mln w 2060 r. i do 30,3 mln w 2080 r. Oznacza to, że populacja Polski w 2080 r. będzie mniejsza niż obecnie o 8,1 mln, tzn. o 21,0%. Liczba osób w wieku przedprodukcyjnym (0-17 lat) osiąga w 2080 r. poziom o 1,6 mln mniejszy niż w 2019 r. (spadek o 23,0%). Populacja w wieku produkcyjnym cały czas maleje, osiągając w 2060 r. poziom o 7,0 mln osób niższy niż w 2019 r., a w 2080 r. już o blisko 8,2 mln niższy niż w 2019 r., tzn. o 35,6% mniej niż w 2019 r. Populacja osób w wieku poprodukcyjnym rośnie do 2056 r., osiągając poziom 12,3 mln, tzn. o 3,9 mln osób wyższy niż w 2019 r. (wzrost o 45,8%). Od 2057 r. populacja osób w wieku poprodukcyjnym spada i osiąga poziom 10,2 mln w 2080 r.

Wyniki prognozy wpływów i wydatków funduszu emerytalnego do 2080 r. wskazują, że w prognozowanym okresie niezbędne będzie zasilanie funduszu emerytalnego pozaskładkowymi przychodami. Poziom deficytu w przyszłości zależeć będzie w dużej mierze od sytuacji makroekonomicznej – co obrazują poszczególne warianty. W wariantach pośrednim i pesymistycznym przez wszystkie lata aż do końca horyzontu prognozy fundusz emerytalny osiąga ujemne saldo roczne. Oznacza to,

że bieżące wpływy składkowe do funduszu emerytalnego oraz wpływy z tzw. „suwaka bezpieczeństwa” nie pokrywają wydatków na emerytury finansowane z tego funduszu oraz części odpisu na ZUS.

W wariantcie optymistycznym deficyty funduszu emerytalnego obserwowane są do 2064 r., a od 2065 r. fundusz emerytalny osiąga nadwyżki roczne. W wariantach pośrednim i optymistycznym odnotowano podobny co do kształtu przebieg salda rocznego w cenach stałych z 2018 r. Po okresie pogłębiającego się deficytu rocznego, który osiąga swoją największą wartość w 2028 r. dla wariantu pośredniego i w 2026 r. dla wariantu optymistycznego, następuje wzrost salda rocznego (co oznacza spadek deficytu) do 2034 r. w wariantcie pośrednim i do 2040 r. w wariantcie optymistycznym. Następnie ponownie następuje spadek salda rocznego do 2051 r. w wariantcie pośrednim i do 2049 r. w wariantcie optymistycznym. Od 2052 r. w wariantcie pośrednim i od 2050 r. w wariantcie optymistycznym saldo roczne funduszu emerytalnego rośnie. W przypadku wariantu pesymistycznego spadek salda rocznego funduszu emerytalnego odnotowany jest w latach 2020-2051. Potem następuje wzrost salda rocznego do 2073 r., a od 2074 r. saldo ponownie maleje.

Inaczej zachowuje się saldo roczne funduszu emerytalnego w procencie PKB. W wariantach pośrednim i optymistycznym, po początkowym wzroście, deficyt funduszu emerytalnego wyrażony w procencie PKB maleje mimo niekorzystnych zmian demograficznych. Wydolność funduszu emerytalnego (iloraz wpływów i wydatków), po początkowym spadku, generalnie rośnie i w 2080 r. osiąga we wszystkich wariantach poziom wyższy niż w 2020 r.

Wyniki 5-letniej prognozy FUS wskazują, że rosnać 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 (kwoty nominalne, ceny stałe z 2018 r., wydolność, wyniki w procencie PKB). W wariantcie optymistycznym – w którym przyjęty jest największy wzrost wynagrodzeń i wzrost PKB, a najmniejsza jest stopa bezrobocia – deficyt FUS w cenach stałych maleje do 2022 r., a deficyt FUS w procencie PKB maleje we wszystkich prognozowanych latach oraz rośnie wydolność FUS. W wariantcie pośrednim – mimo niekorzystnych zmian demograficznych (wzrost populacji w wieku poprodukcyjnym o 0,8 mln i spadek populacji w wieku produkcyjnym o przeszło 1,0 mln osób w 2024 r. w porównaniu do 2019 r.) i mimo wzrostu deficytu rocznego w cenach stałych z 2018 r. – wydolność FUS w latach 2020-2024 utrzymuje się na zbliżonym poziomie około 82%.

Również wyniki 5-letniej prognozy wpływów i wydatków FEP wskazują, że FEP wymagać będzie corocznego zasilania dotacjami z budżetu państwa. Deficyty roczne generowane przez FEP są dużo mniejsze niż deficyty roczne w FUS. W prognozowanym okresie (lata 2020-2024) deficyty roczne FEP stanowią maksymalnie 2,09% deficytów rocznych FUS. Z drugiej strony w prognozowanym okresie wpływy składkowe do FEP pokrywają zaledwie od jednej piątej do jednej trzeciej wydatków FEP.

## ANALIZY

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 2019 r. na podstawie intensywnych prac analityczno-prognostycznych oszacowano skutki finansowe wielu projektowanych zmian, m.in.:

- waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych od 1 marca 2020 r.,
- podwyższenia minimalnego wynagrodzenia od 1 stycznia 2020 r.,
- zniesienia ograniczenia do trzydziestokrotności prognozowanego przeciętnego wynagrodzenia lub wprowadzenia innego ograniczenia rocznej podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe,
- zmian w ustawie o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa,
- zmian dotyczących nabywania prawa do emerytury (wprowadzenie prawa do emerytur bez względu na wiek w przypadku posiadania wysokiego stażu),
- zmian dotyczących świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji,
- zmian w mechanizmie waloryzacji świadczeń od 1 marca 2020 r.,
- zmian w zakresie funkcjonowania otwartych funduszy emerytalnych,
- zmian dotyczących likwidacji zbiegów tytułów ubezpieczeń,
- zmian, które miałyby polegać na wprowadzeniu możliwości obliczenia emerytury według nowych zasad bez pomniejszania podstawy obliczenia emerytury o sumę kwot pobranych emerytur „wcześniejszych” (w tym kobiety urodzone w 1953 r. oraz ubezpieczeni urodzeni w 1953 r.),
- wypłacania tzw. „trzynastej emerytury” w 2020 r. i w 2021 r. oraz tzw. „czternastej emerytury” w 2021 r.,
- podwyższenia świadczeń najniższych.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, Zakład Ubezpieczeń Społecznych uruchomił oraz cyklicznie modyfikuje kalkulatory emerytalne, zarówno na PUE, jak i na stronie internetowej ZUS.

W 2019 r. zaktualizowano parametry dla kalkulatorów emerytalnych:

- kalkulatora emerytalnego – emerytura na nowych zasadach w części dotyczącej symulatora oraz w części dotyczącej prognozy. Modyfikacja polegała na możliwości wykorzystania danych z „Informacji o stanie konta” sprzed trzech lat (dotychczasowa metodologia symulatora przewidywała, że w danym roku wykorzystywana jest ostatnia informacja o stanie konta, ale wyłącznie sprzed roku albo sprzed dwóch lat),
- kalkulatora – nauczycielskie świadczenie kompensacyjne;
- kalkulatora – emerytura pomostowa.

Bogatym źródłem informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych jest sprawozdawczość bieżąca, która zaspokaja potrzeby informacyjne w zakresie planowania, zarządzania oraz nadzoru nad jednostkami terenowymi ZUS.

Na podstawie uzyskanych ze sprawozdawczości informacji sporządzane są syntetyczne wydawnictwa o ubezpieczeniach społecznych w cyklach miesięcznych, kwartalnych i rocznych, np.: „Wstępna miesięczna informacja o świadczeniach pieniężnych”, „Kwartalna informacja o świadczeniach pieniężnych z FUS oraz o innych świadczeniach”, „Kwartalna informacja o realizacji wybranych zadań przez oddziały ZUS”.

#### BADANIA STATYSTYCZNE

W 2019 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. Program rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS ma na celu przywrócenie zdolności do pracy osobom, które w wyniku chorób lub wypadków są zagrożone długotrwałą niezdolnością do pracy, ale rokują jej odzyskanie po zastosowaniu leczenia rehabilitacyjnego. Pozyskane w badaniu informacje służą wnioskowaniu o populacji osób rehabilitowanych i ich cechach demograficzno-społecznych, jak płeć, wiek, zawód, miejsce zamieszkania, a także o przyczynach chorobowych kierowania na leczenie rehabilitacyjne, świadczeniach pobieranych w momencie skierowania na rehabilitację i świadczeniach pobieranych w okresie 12 miesięcy od zakończenia rehabilitacji leczniczej. Badanie to ma również na celu ocenę skuteczności prowadzonej rehabilitacji. Wyniki badania zostały zaprezentowane w opracowaniu *„Ubezpieczeni poddani rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS w 2017 roku w 12 miesięcy po odbytej rehabilitacji”*.
- badanie wysokości emerytur i rent, rent socjalnych oraz zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wypłacanych przez ZUS. Badanie jest przeprowadzane corocznie, po waloryzacji w marcu. Uzyskane z badania wyniki pozwalają na określenie miesięcznego skutku podwyżek świadczeń wypłacanych przez ZUS oraz łącznego miesięcznego skutku waloryzacji świadczeń wypłacanych przez ZUS, uwzględnieniem waloryzacji dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych. W wyniku prowadzonych prac została opracowana notatka pt. *„Podwyżki świadczeń wypłacanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych z tytułu waloryzacji od 1 MARCA 2019 r.”* oraz analiza *„Struktura wysokości świadczeń wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu 2019 roku”*. Analiza prezentuje struktury emerytów i rencistów według wysokości wypłacanych świadczeń, a także kształtowanie się wysokości emerytury scharakteryzowanej za pomocą wybranych miar statystycznych,
- badanie wydatków poniesionych w roku na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy w korelacji z jednostką chorobową. Choroba, w perspektywie finansowania, ma także wymiar ekonomiczny. Są to koszty bezpośrednie i koszty pośrednie, tj. m.in. wydatki związane z niezdolnością do pracy w sferze zabezpieczenia realizowanego przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych i pokrywane ze środków FUS. Badanie wydatków pozwala na określenie poziomu wydatków na poszczególne rodzaje świadczeń związanych z niezdolnością do pracy z obszaru obsługiwanego przez ZUS: renty z tytułu niezdolności do



pracy, w tym wypadkowe, na renty socjalne, na absencję chorobową, na świadczenia rehabilitacyjne, na rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS w korelacji z jednostką chorobową będącą przyczyną niezdolności. Wydawana co roku publikacja „Wydatki na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy” zawiera analizę w ujęciu syntetycznym, a także szczegółową ocenę poziomu wydatków według rodzajów świadczeń, jednostek chorobowych, płci świadczeniobiorców, układu terytorialnego,

- badanie populacji emerytów i rencistów – tworzenie (corocznie) zbioru danych jednostkowych o emeryturach i rentach. Pozyskane w badaniu informacje służą analizie populacji emerytów i rencistów pod kątem ich cech demograficzno-społecznych, takich jak płeć, wiek, miejsce zamieszkania, a także wysokości pobieranych przez nich świadczeń,
- badanie absencji chorobowej z powodu choroby własnej lub konieczności sprawowania opieki nad chorym członkiem rodziny. Uzyskane z zaświadczeń lekarskich informacje pozwalają na analizę orzeczonej czasowej niezdolności do pracy. Publikacja „Absencja chorobowa w 2018 roku” prezentuje:
  - skalę zjawiska (poprzez określenie liczby dni absencji chorobowej, liczbę zaświadczeń lekarskich, w tym absencję związaną z pobytem w szpitalu, 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.

Rok 2019 był pierwszym pełnym rokiem funkcjonowania systemu wyłącznie elektronicznych zwolnień lekarskich e-ZLA. Umożliwiło to bardzo szybki dostęp do danych dotyczących zwolnień. Na podstawie gromadzonych informacji, badań, analiz i prognoz, opracowywano publikacje przedstawiające i opisujące: orzeczenia lekarzy orzeczników i komisji lekarskich ZUS, płatników składek na ubezpieczenie wypadkowe, którzy złożyli Informację ZUS IWA, przestrzenne zróżnicowanie współczynników częstości orzekania o niezdolności do pracy, ważniejsze informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych, ubezpieczonych wykonujących prace w szczególnych warunkach lub o szczególnym charakterze – na podstawie dokumentów ZUS ZSWA.

#### **DZIAŁALNOŚĆ INFORMACYJNA**

Wyniki badań, analiz, prognoz, jak również szeroko udostępniane informacje statystyczne, wykorzystywane są przez wiele instytucji publicznych, placówek naukowych oraz odbiorców prywatnych. Na ich podstawie opracowywane są przekrojowe tablice, materiały, analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz ubezpieczenia zdrowotnego (na potrzeby wewnętrzne oraz innych instytucji polskich i zagranicznych, takich jak: komisje sejmowe i senackie, Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Ministerstwo Finansów, MRPiPS, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Kancelaria Prezydenta, GUS, Ministerstwo Zdrowia, Narodowy Bank Polski), a także wynikające z potrzeb EUROSTAT (m.in. ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).



W 2019 r. udostępniono 14,4 tys. informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych.

Publikacje, wyniki badań i analiz oraz dane statystyczne z zakresu statutowej działalności Zakładu zamieszczane są na stronie internetowej ZUS oraz w Portalu statystycznym ZUS. Portal Statystyczny ZUS odwiedziono ponad 440 tys. razy. W Portalu na bieżąco aktualizowane są tabele statystyczne zawierające dane z zakresu ubezpieczeń społecznych.

Na stronie internetowej Zakładu udostępniono również „Ciekawe dane ZUS”, które prezentują m.in. sytuację finansową FUS, komentarze Głównego Ekonomisty ZUS, linki do opracowań i analiz. W 2019 r. w „Ciekawych danych ZUS” zamieszczono 21 materiałów.

Na początku 2019 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych powstał pierwszy raport pt. „Cudzoziemcy w polskim systemie ubezpieczeń społecznych”. Został on przedstawiony uczestnikom VI Forum Współpracy poświęconemu udziałowi obywateli państw trzecich w polskim systemie ubezpieczeń społecznych. W maju 2019 r. powstało drugie wydanie tego opracowania, uzupełnione o dane dotyczące całego 2018 roku.

Raport pokazuje skalę migracji zarobkowej do Polski i jej skutki widziane poprzez pryzmat ubezpieczeń społecznych. Analizie podlegała zarówno liczebność ubezpieczonych w Polsce cudzoziemców, ich cechy demograficzne, obywatelstwo, miejsce pracy i zamieszkania, jak też aspekty finansowe. W Raporcie można też odnaleźć odpowiedź na stawiane w przestrzeni publicznej pytania na temat wpływu ubezpieczonych cudzoziemców na polski system ubezpieczeń społecznych, zwłaszcza w kontekście sytuacji finansowej systemu.

#### **BUSINESS INTELLIGENCE**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych przywiązuje wielką wagę do jakości udostępnianych danych, dlatego też kładzie duży nacisk na rozwój środowiska Business Intelligence.

W 2019 r. kontynuowano prace związane z rozwojem Portalu Business Intelligence, którego celem jest edukacja oraz dostarczenie informacji związanych z tym narzędziem.

W ramach prac nad rozwojem tego środowiska w ZUS przeprowadzono szkolenia mające na celu zwiększenie poziomu świadomości w zakresie obszaru zarządzania danymi, ich jakością oraz stosowania narzędzi Business Intelligence w ZUS.

Mając na celu rozwój i podniesienie dojrzałości środowiska Business Intelligence w ZUS rozpoczęto organizację cyklu seminariów poświęconych wybranym kierunkom rozwoju analityki biznesowej. I tak:

- w maju 2019 r. odbyło się pierwsze seminarium poświęcone zagadnieniom dotyczącym obszaru Business Intelligence. Celem było zaprezentowanie modelowego podejścia do zagadnień związanych z obszarem zarządzania danymi,
- w listopadzie 2019 r. zorganizowano kolejne seminarium poświęcone strategicznej roli danych w organizacji na przykładach wdrożeń. Celem seminarium była prezentacja przykładów konkretnych wdrożeń w obszarach analizy dużych zbiorów danych oraz zarządzania danymi. Zakres prezentowanych studiów przypadków obejmował zarówno świat hurtowni danych, data martów, jak i przykłady udanych rozwiązań integracji danych, zarządzania

jakością danych, czy budowanie ładu informacyjnego w organizacjach. Każdy z prezentowanych przykładów uwidocznił strategiczną rolę danych w organizacji, która to rola jest w pełni dostrzegalna dopiero po udanym wdrożeniu praktyk i systemów obejmujących całość zasobów informacyjnych organizacji.

### 13. PODSUMOWANIE

Zaprezentowane sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2019 r. pokazuje, jak szeroki i odpowiedzialny jest zakres działań tej instytucji. Przede wszystkim Zakład realizuje **terminowo wszystkie nałożone na niego zadania wynikające z przepisów ustawowych i statutowych**. Ponadto w wyniku wprowadzonych zmian legislacyjnych ZUS **realizował dodatkowe świadczenia** (Mama 4+, tzw. 13 emerytura, tzw. 500 + dla niesamodzielnych), które wymagały szybkich działań Zakładu w obszarze kadrowym, informatycznym, szkoleniowym i informacyjnym. Również i z tych zadań ZUS wywiązał się terminowo i zgodnie z zamierzonymi celami.

Rok 2019 to kolejny rok, w którym Zakład Ubezpieczeń Społecznych zanotował bardzo dobre wyniki w obszarze finansowym. Trudno nie docenić **reformy e-składki**, dzięki której wpływy do Funduszu Ubezpieczeń Społecznych wyniosły w 2019 r. 281,4 mld zł, czyli o 9,4% więcej niż w roku 2018. Tak dobry wynik nie byłby możliwy bez podjęcia działań upraszczających i uszczelniających system poboru składek. Dość powiedzieć, że pokrycie wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w 2019 r. było na poziomie ponad 80%, podczas gdy w przeszłości wynosiło 60—70%. To właśnie dzięki reformie e-składki możliwe było sfinansowanie dodatkowych projektów społecznych państwa (np. tzw. 13 emerytury).

W podsumowaniu działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2019 r. nie sposób nie wspomnieć o innych, również ważnych i doniosłych reformach, jakie zrealizował ZUS. Obecnie chyba nikt nie wyobraża sobie wystawiania papierowych zaświadczeń o czasowej niezdolności do pracy. Elektronizacja tego obszaru (elektroniczne zwolnienia, **e-ZLA**) już teraz pokazuje, jak potrzebna była ta reforma i w jak odpowiednim czasie została ona dokonana. Także projekt **e-akta** pozwalający na skrócenie okresu przechowywania dokumentacji pracowniczej i jej elektronizację przyniesie już w niedługim czasie wymierne korzyści zarówno dla przedsiębiorców, ubezpieczonych, jak i państwa.

Wiele działań podjętych i kontynuowanych w 2019 r. skierowanych było do przedsiębiorców. W 2019 r. funkcjonował w systemie ubezpieczeń społecznych program „**Mały ZUS**”, w ramach którego przedsiębiorcy o relatywnie niskich przychodach mogli płacić niższe składki. Skorzystało z niego prawie 140 tys. polskich firm. Program ten będzie kontynuowany także w roku 2020 jako „Mały ZUS Plus”. Pozwoli on części przedsiębiorców nadal opłacać niższe składki na ubezpieczenia społeczne uzależnione od przychodu. W praktyce oznacza to kolejny okres ulg dla przedsiębiorstw.

Z roku na rok wyraźnie **poprawia się również jakość stosowania prawa ubezpieczeń społecznych**. W związku z realizacją wielu nowych projektów w Zakładzie ustanowiono doradców dla

konkretnych grup klientów, w tym: emerytalnego, płatników składek, ds. ulg i umorzeń, ds. e-ZLA, ds. e-akta. Doradcy ci kompleksowo i fachowo udzielają spersonalizowanych informacji i wyjaśnień poszczególnym grupom klientów.

Jeżeli chodzi o obszar działań międzynarodowych, to i na tym polu osiągnięcia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych są ogromne i adekwatne do potrzeb kraju, którego obywatele w wysokim stopniu korzystają ze swobody przemieszczania się. **ZUS jest liderem w stosowaniu prawa Unii Europejskiej**, w tym m.in. przez wdrożenie systemu elektronicznej wymiany danych w ramach projektu Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (*Electronic Exchange of Social Security Information, EESSI*). Działalność międzynarodowa podejmowana przez ZUS jest istotna z punktu widzenia udziału w licznych projektach ważnych dla poprawy stosowania przepisów prawa ubezpieczeń społecznych. To również możliwość wymiany doświadczeń i praktyk w celu m.in. budowania przyszłości zabezpieczenia społecznego w Polsce i w Europie oraz zwiększenia jakości obsługi klientów.

Należy podkreślić, że prezes ZUS po raz kolejny została wybrana na członka Biura Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego (ISSA) oraz powierzono jej funkcję przewodniczącej Komitetu Sterującego Komisji ds. ubezpieczenia emerytalnego, rentowego i z tytułu śmierci żywiciela rodziny. Prezes ZUS została również członkiem Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA. To wyraz uznania dla działań Zakładu i jego kierownictwa oraz budowania wizerunku ZUS na arenie międzynarodowej.

W obszarze zarządzania funduszami publicznymi (m.in. FUS) i ich wydatkowaniem na świadczenia zwiększono nadzór nad wypłatą środków publicznych przez nowoczesne metody zarządzania i rozwiązania informatyczne gwarantujące bezpieczeństwo bazy danych, jaką posiada i za jaką odpowiada ZUS. Zarówno projekty informatyczne, które udało nam się wdrożyć w ostatnich latach, jak i plany ich doskonalenia wskazują wyraźnie, że zmierzamy do poszerzania obszaru informatyzacji i elektronizacji działalności Zakładu. Dysponujemy największym w kraju systemem informatycznym (KSI), o olbrzymiej funkcjonalności, który wciąż jest rozbudowywany i modernizowany. Planujemy doskonalenie funkcjonalności PUE – profilu usług elektronicznych.

Zakład to ogromna organizacja, która w 2019 r. przechodziła również przekształcenia w wewnętrznej swojej strukturze. Podjęte działania zmierzały do odchodzenia od tradycyjnej struktury regionalnej w kierunku tzw. odmiejszczenia usług, stworzenia kilku wyspecjalizowanych centrów realizujących wybrane zadania, wspieranych dzięki automatyzacji i robotyzacji procesów. Zakład przykłada dużą wagę do budowania kapitału ludzkiego w organizacji.

Realizacja zadań wymagała doskonalenia kadry, w szczególności tzw. pracowników front office, tak aby informacje przekazywane klientom były aktualne i zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

Podejmowane przedsięwzięcia służą obywatelom i prowadzą do efektywnego zarządzania finansami publicznymi, optymalizacji wydatków publicznych oraz wyeliminowania nadmiernej biurokracji.

### **Podsumowując, Zakład Ubezpieczeń Społecznych:**

1. Jest prekursorem i liderem e-usług wśród instytucji administracji publicznej.
2. Terminowo i sprawnie realizuje zadania nałożone na niego przepisami ustawy i statutu oraz prawo do dodatkowych świadczeń uchwalonych przez ustawodawcę.
3. Zapewnienia obsługę finansową, informatyczną i informacyjną wypłacanych świadczeń.
4. Terminowo zrealizował waloryzację świadczeń emerytalno-rentowych w marcu 2019 r. oraz waloryzację składek, kapitału początkowego i subkont w czerwcu 2019 r.
5. Wprowadził rozwiązania mające na celu zmniejszenie obciążeń dla przedsiębiorców z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej oraz zbudował narzędzia i usługi umożliwiające przedsiębiorcom szybki i bieżący dostęp do salda rozliczeń z ZUS.
6. Zapewnił stabilność finansową FUS i innych funduszy przez uszczelnienie systemu poboru składek, w tym m.in. wpłat do NFZ, FP, FGŚP (reformy e-składki).
7. W 2019 r. zrezygnował z dotacji państwa do FUS w wysokości 10,5 mld zł (uwzględniając skutki ustawy z dnia 20 grudnia 2019 r. o zmianie ustawy o Solidarnościowym Funduszu Wsparcia Osób Niepełnosprawnych oraz niektórych innych ustaw; Dz.U. 2019 poz. 2473).
8. Wprowadził elektroniczną zaświadczeń o czasowej niezdolności do pracy, która pozwoliła na usprawnienie systemu wystawiania zaświadczeń lekarskich, usprawniła kontrolę prawidłowości ich wystawiania i korzystania z zasiłków chorobowych, pozwoliła na zbudowanie bazy danych w tym obszarze, uszczelniła wydatki na zasiłki i zwiększyła możliwości wyeliminowania nadużyć; pozwoliła także na eliminację nadmiernej biurokracji.
9. Przyspieszył, ułatwił i zwiększył bezpieczeństwo wymiany informacji między instytucjami zabezpieczenia społecznego w państwach Unii Europejskiej dzięki wdrożeniu EESSI oraz sprawniej ustala ustawodawstwo właściwe i prawo do świadczeń osobom korzystającym ze swobody przemieszczania się w UE.
10. Realizuje główne cele strategii, jakimi są ciągła poprawa jakości obsługi klienta, m.in. przez rozszerzanie zakresu usług elektronicznych świadczonych przez ZUS, i dalszy rozwój organizacji w kierunku jej unowocześniania.
11. Nieustannie doskonalili formy świadczenia usług i wdraża rozwiązania innowacyjne pod względem technologicznym i organizacyjnym.

## SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI ZUS ZA 2018 i 2019 R.

### PORÓWNANIE

Sprawozdanie z działalności ZUS za 2019 r., analogicznie jak sprawozdanie z działalności ZUS za 2018 r., zawiera syntetyczne informacje dotyczące działań zrealizowanych przez Zakład, m.in. kwestie związane z funkcjonowaniem ZUS jako instytucji, w tym optymalizację organizacji, kosztów i zadań; sytuację finansową i majątkową Zakładu; działania zrealizowane na rzecz elektronicznej obsługi i podnoszenia jakości obsługi klientów; działalność ZUS w ramach współpracy międzynarodowej; działalność edukacyjną i informacyjną oraz badawczo-naukową i statystyczno-aktuarialną. Istotną częścią sprawozdań jest informacja z realizacji kluczowych projektów legislacyjnych.

Poniżej zaprezentowano najważniejsze dane dotyczące zadań realizowanych przez ZUS w zakresie działalności podstawowej.

Z uwagi na charakter i duży zakres informacyjny zawarty w opracowaniu, w sprawozdaniu nie odniesiono się do obszaru: zarządzania ZUS, informacji i komunikacji zewnętrznej, badań, współpracy międzynarodowej oraz działalności ZUS na rzecz podniesienia jakości obsługi klientów.

---

### WNIOSKI OGÓLNE

---

#### W 2019 roku w stosunku do 2018 r.:

1. wzrosła o 9,4% kwota wpłat na NRS,
2. minimalnie wzrósł wskaźnik ściągальności składek na ubezpieczenia społeczne – 0,06%,
3. wzrosła o ponad 1% kwota należności skierowana do przymusowego dochodzenia należności. Wzrosła również o 5,3% kwota odzyskanych należności.
4. Zmniejszyła się o 6% liczba udzielonych układowych ratalnych, lecz nastąpił 7% wzrost kwot objętych tym rodzajem ulgi.
5. Wzrosła liczba udzielonych odroczeń terminów płatności o 3% oraz o ponad 50% kwota objęta tym rodzajem ulgi.
6. Umorzono o 9,2% mniej należności.
7. Wzrosła o 5% kwota odpisanych należności.
8. Wzrosła liczba osób objętych ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnymi lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem.
9. Wzrosła kwota podzielonych i wypłaconych środków zapisanych na subkontach.
10. Zmniejszyła się liczba kwot przekazanych przez otwarte fundusze emerytalne na fundusz emerytalny.
11. Wzrosła liczba waloryzowanych świadczeń: w 2018 r. zwaloryzowano świadczenia dla 8,1 mln osób, w 2019 r. dla 8,3 mln osób. Jednocześnie zwiększył się miesięczny skutek finansowy waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS: w 2019 r. wyniósł 607,4 mln zł; w 2018 r. – 469,7 mln zł.

12. Wzrosła liczba wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów – wpłynęło 182,5 tys. wniosków, a w 2018 r. – 164,5 tys.
13. Zmalała o 464,7 tys., tj. o 7,69% liczba wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych.
14. Zwiększyła się liczba decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku.
15. Wzrosła liczba kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich oraz liczba osób, których pozbawiano prawa do zasiłku.
16. Zmalała o 5,4 tys. liczba wydanych decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego.
17. Zwiększyła się o 18,9% liczba wydanych orzeczeń przez lekarzy orzeczników oraz spadła liczba (o 4,8%) orzeczeń potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS. Komisje lekarskie ZUS wydały 0,3% więcej orzeczeń niż w 2018 r.
18. Zwiększyła się kwota wydatków na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej. Zmniejszyła się liczba osób, które ukończyły rehabilitację leczniczą (95% liczby osób w porównaniu z 2018 r.).
19. Zmniejszyła się kwota wydatków na prewencję wypadkową, przy czym spadek jest tylko pozorny (w perspektywie długookresowej). W 2018 r. nastąpił znaczący wzrost wydatków na prewencję wypadkową (w 2017 r. było to 61 464 tys. zł), który wynikał z konieczności umożliwienia przyznania dofinansowania wszystkim wnioskodawcom, których wnioski o dofinansowanie nie zostały rozpatrzone do końca 2017 r.
20. Zwiększyła się liczba kontroli płatników składek, w których ujawniono nieprawidłowości.
21. Zmniejszyła się kwota nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń ustalonych w wyniku kontroli płatników składek.
22. Zmniejszyła się liczba osób ubezpieczonych, którym ZUS wysłał w wersji papierowej informację o stanie konta ubezpieczonego: w 2019 r. – 18 525 304 osób, w 2018 r. – 18 627 843. Jednocześnie wzrosła liczba ubezpieczonych, którym wygenerowano IOSK na PUE: w 2019 r. było to 2 716 831 informacji, a w 2018 r. – 2 083 532 informacji.

---

## DANE SZCZEGÓŁOWE

---

### WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY

1. W 2019 r. **przychody FUS** wyniosły według przypisu **246 173 342 tys. zł** (100,8% planu po zmianach) i były o 7 701 088 tys. zł, tj. o 3,2% wyższe niż w 2018 r. **Koszty FUS wyniosły 246 625 656 tys. zł**, co stanowiło 99,8% planu po zmianach, i były wyższe o 15 004 585 tys. zł, tj. o 6,5% w stosunku do 2018 r. Odnotowano, że na koniec 2019 r. **stan FUS wyniósł 4 208 150 tys. zł**, tj. o 452 314 tys. zł mniej niż na początku roku.
2. **Przychody FEP w 2019 r.** wyniosły **313 601 tys. zł** i stanowiły 28,6% planu. **Koszty FEP w 2019 r. wyniosły 1 058 300 tys. zł**, co stanowiło 96,1% planu, i wzrosły w porównaniu do 2018 r. o 31,1%. Stan FEP na koniec 2019 r. wyniósł 297 394 tys. zł.
3. Na 31 grudnia 2019 r. **wartość aktywów finansowych FRD** łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła **45 678 562 tys. zł** i zwiększyła się o 3 249 907 tys. zł w porównaniu ze stanem na koniec 2018 r. W dniu 30 grudnia 2019 r. FRD został zasilony wpłatą z budżetu państwa w wysokości 8 736 459 tys. zł.



#### 4. Fundusz Alimentacyjny w Likwidacji

- Na koniec 2019 r. do wyegzekwowania należności FAL pozostawało:
  - 3 738 012 tys. zł (co wskazuje na 6% spadek w stosunku do roku poprzedniego, w który było 3 982 075 tys. zł) od 231 743 osób zobowiązanych do alimentacji,
  - 3669 tys. zł (co wskazuje na 13% spadek w stosunku do roku poprzedniego, w którym było 4235 tys. zł) od 2394 osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego.
- W 2019 r. wydano **3897 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 59 622 tys. zł**, co stanowi 1% wzrost w stosunku do 2018 r. (była to kwotę 59 367 tys. zł). **Umorzono** należności w łącznej kwocie **2400 tys. zł**, co stanowi 18% wzrost w stosunku do roku 2018 (umorzono wówczas 2038 tys. zł).

#### PRZYCHODY I KOSZTY DZIAŁALNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. W 2019 r. **realizacja przychodów** ZUS wyniosła **4 739 201 tys. zł**, a w 2018 r. – 4 537 706 tys. zł w 2019 r. poniesione **koszty** wyniosły – **4 911 462 tys. zł**, a w 2018 r. – 4 351 096 tys. zł.
2. **Nakłady inwestycyjne** poniesione przez Zakład w roku 2019 wyniosły **348 253,9 tys. zł**, co stanowi 82,7% planu i były niższe od kwoty planowanej o 72 926,1 tys. zł (zaplanowano 421 180 tys. zł). W 2018 r. realizacja planu wyniosła ogółem 217 009,7 tys. zł, co stanowi 38,4% zaplanowanych środków (zaplanowano 564 793,0 tys. zł).

#### REALIZACJA DOCHODÓW

1. W roku 2019 płatnicy składek przekazali łącznie 31,5 mln wpłat na NRS (więcej o 3,7% w stosunku do roku 2018 – 30,4 mln) w kwocie **281,4 mld zł** (tj. wyższej o 9,4% w stosunku do roku 2018, która wyniosła 257,2 mld zł).
2. **Wskaźnik ściągальności składek** na ubezpieczenia społeczne w 2019 r. wyniósł **101,59%** (w 2018 r. wynosił 101,53%).
3. W 2019 r. ZUS **skierował do przymusowego dochodzenia** należności na ubezpieczenia społeczne na łączną kwotę **4 525 330 tys. zł**. Kwota ta była wyższa o ponad 1% niż w 2018 r. **Odzyskano należności na kwotę 1 500 934 tys. zł**. Odzyskane należności były wyższe o 5,3% w stosunku do należności odzyskanych w roku 2018 (1 425 599 tys. zł).
4. W 2019 r. zawarto **52 146 układow ratalnych** na łączną kwotę **2 459 740 tys. zł** (w 2018 r. 55 754 układow ratalnych na łączną kwotę 2 298 635 tys. zł), przy czym liczba udzielonych układow ratalnych była niższa o 6% w stosunku do 2018 r., lecz nastąpił wzrost o 7% kwot objętych tym rodzajem ulgi.
5. **Odroczono 3206 terminów płatności** składek na **kwotę 208 655 tys. zł**, co stanowi wzrost liczby udzielonych odroczeń terminu płatności o 3% w stosunku do 2018 r. oraz wzrost o ponad 50% kwot objętych tym rodzajem ulgi (w 2018 r. odroczone 3098 terminów płatności składek na kwotę 136 134 tys. zł).
6. W 2019 r. **umorzono 32 645 tys. należności**, co stanowi 9,2% spadek w porównaniu do 2018 r. (umorzono 35 940 tys. należności). Spadek umorzonych należności wiąże się przede wszystkim z ograniczoną skalą umorzeń na podstawie ustawy abolicyjnej. W 2019 r. wpłynęło tylko 1,6 tys. wniosków o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej (tj. mniej o 0,7 tys. wniosków w odniesieniu do roku 2018).



7. W 2019 r. ZUS **odpisał** należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę **749 855 tys. zł**, co oznacza 5% wzrost w stosunku do roku 2018 (odpisano wówczas 716 760 tys. zł).

## UBEZPIECZENIA

1. W 2019 r. **28 820 osób** objęto ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem. W 2018 r. było to 25 079 osób.
2. W 2019 r. podzielono i wypłacono środki zapisane na subkontach na łączną kwotę **462 847 586,27 zł**, a w 2018 r. na kwotę 359 806 831,79 zł.
3. W 2019 r. **otwarte fundusze emerytalne przekazały** na fundusz emerytalny środki w wysokości **6 925 574 139,02 zł**, a w 2018 r. w wysokości 8 008 885 079,48 zł.

## ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE KRAJOWE

1. W 2019 r. oddziały ZUS **wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty** finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych **dla 7 707,1 tys. osób**, a w 2018 r. dla 7 592,4 tys. osób.
2. W 2019 r. wpłynęło ogółem:
  - **939,4 tys. wniosków pierwszorazowych** o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne. W porównaniu do 2018 r. wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS było więcej o 108,3 tys., tj. o 13% (odnotowano 831,1 tys. wniosków)
  - **4 129,9 tys. wniosków** wymagających wydania **decyzji zamiennych**. W porównaniu do 2018 r. (wpłynęło 4120,4 tys. wniosków) wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było więcej o 9,5 tys., tj. o 0,2%,
  - **96,9 tys. wniosków o pozostałe świadczenia**. W porównaniu do 2018 r. wniosków w sprawie ww. świadczeń było mniej o 3,8 tys., tj. 4% (było ich 100,7 tys.).
3. W 2019 r. załatwiono **1246,2 tys. spraw z urzędu**, w tym 36,6 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było więcej o 13,3 tys., tj. o 1,1%, natomiast emerytur przyznanych z urzędu było więcej o 8,2 tys., tj. o 28,6%.
4. W 2019 r. wydano łącznie **907,5 tys. decyzji** w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych, w tym decyzji przyznających 801,9 tys. i decyzji odmownych 105,6 tys. W porównaniu z 2018 r. (wydano 886,7 tys. decyzji) nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych o 20,8 tys., tj. o 2%.
5. W 2019 r. załatwiono ogółem **4 011,7 tys. wniosków** wymagających wydania **decyzji zamiennych**. W porównaniu do 2018 r. (4 032,1 tys. wniosków) załatwionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 20,5 tys., tj. o 0,5%.
6. W 2019 r.:
  - przyznano **104,4 tys. okresowych emerytur kapitałowych**, tj. o 1,0 tys. więcej niż w 2018 r. (przyznano 103,4 tys.),
  - ustalono **prawo do emerytury pomostowej dla 9,1 tys. osób** (w 2019 r. do ZUS wpłynęło 26,8 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia). W 2018 r. ustalono prawo dla 7,9 tys. osób (w 2018 r. do ZUS wpłynęło 23,3 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia),

- ustalono prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla **3,8 tys. osób** (w 2019 r. do ZUS wpłynęło 6,0 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia). W 2018 r. ustalono prawo dla 4,2 tys. osób (w 2018 r. do ZUS wpłynęło 7,3 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia),
- **wydano 642,3 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego** (w stosunku do 2018 r. zmniejszyła się liczba wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 83,6 tys. (13%)). W 2018 r. wydano 725,9 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego.

### ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE ZAGRANICZNE

1. W 2019 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały **182,5 tys. wniosków** o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym (**w 2018 r. – 164,5 tys. wniosków**), z tego:
  - 163,3 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia
  - 19,2 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce.
2. Wszystkie komórki RUM wydały **155,8 tys. decyzji** dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (pierwszorazowych i zamiennych). W porównaniu do 2018 roku (wydano 141,5 tys. decyzji) o 10% wzrosła liczba wydanych decyzji pierwszorazowych i zamiennych dotyczących polskich emerytur.

### ŚWIADCZENIA KRÓTKOTERMINOWE

3. W 2019 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:
  - wydały łącznie **370,5 tys. decyzji i wyjaśnień** w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym (w 2018 r. – 345,8 tys.),
  - wypłaciły **5581 tys. zasiłków** z ubezpieczeń społecznych na kwotę **9 316 816,2 tys. zł.** W porównaniu do 2018 r. nastąpił spadek liczby wypłat o 464,7 tys., tj. o 7,69% (w 2018 r. wypłacono 6 045,7 tys. zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę 9 325 672,1 tys. zł),
  - wydały **20,2 tys. decyzji** o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku za 110 tys. dni na kwotę **8537,6 tys. zł** – jest to wynik kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, które przeprowadzają lekarze orzecznicy ZUS (w 2018 r. – 15,8 tys. decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku za 91,9 tys. dni na kwotę 6349,9 tys. zł),
  - przeprowadziły kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 149,7 tys. osób; w wyniku tych działań **pozbawiono prawa do zasiłku 19,7 tys. osób na kwotę ok. 28 912 tys. zł za 316,5 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 (w 2018 r. kontrole przeprowadzono w stosunku 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),

- wydały **299 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego**, w tym 247,2 tys. decyzji przyznających świadczenie; w porównaniu do 2018 r. nastąpił spadek liczby wydanych decyzji o 5,4 tys., tj. o 1,7% (w 2018 r. wydano 304,4 tys. decyzji),
- przekazały do 1 195,7 tys. świadczeniobiorców (w 2018 r. 1246,3 tys. świadczeniobiorcom) informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2018 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych.

### ORZECZNICTWO LEKARSKIE I PREWENCJA RENTOWA

1. W 2019 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie **1 286,3 tys. orzeczeń** (o 18,9% więcej niż w 2018 r., kiedy to wydano 1 082,2 tys. orzeczeń), **97,4 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS** (spadek o 4,8% w porównaniu z 2018 r., kiedy wydano 102,3 tys. orzeczeń takich orzeczeń), a komisje lekarskie – **1,7 tys. orzeczeń** (analogicznie jak w roku 2018).
2. **Komisje lekarskie ZUS** wydały w 2019 r. łącznie **65,5 tys. orzeczeń** (o 0,3% więcej niż w 2018 r., kiedy wydano 65,3 tys. orzeczeń), z czego 52,7 tys. orzeczeń (tj. 80,5%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w 2018 r. odsetek ten wynosił 77,3%, tj. 50,5 tys. orzeczeń).
3. Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 16,3 tys. odwołań (o 8,9% mniej niż w 2018 r.). Sądy wydały 16,4 tys. wyroków (o 15,0% mniej niż w 2018 r.). W 4,4 tys. przypadków uwzględniły odwołanie ubezpieczonego, co stanowi 27,0% wyroków wydanych w tych sprawach w 2019 r. (dla porównania w 2018 r. odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 28,4%).
5. Na realizację zadań z zakresu **prewencji rentowej** w 2019 r. zaplanowano kwotę w wysokości **224 780 tys. zł**, tj. o 8 40 tys. zł więcej niż w roku 2018. Wydatki wyniosły **204 225 tys. zł**, podczas gdy w 2018 r. – 201 425 tys. zł. W 2019 r. rehabilitację leczniczą ukończyło **86 357 osób**, co stanowi 95% liczby osób w porównaniu do 2018 r. – 90 570 osób).
6. Na realizację zadań z zakresu **prewencji wypadkowej** w 2019 r. zaplanowano kwotę w wysokości **90 tys. zł**, tj. o 135 283 tys. zł mniej niż w roku 2018. **Wydatki** wyniosły **89,6 tys. zł**, podczas gdy w 2018 r. – 180 935 tys. zł. Spadek wydatków na prewencję wypadkową w 2019 r. jest tylko pozorny (w perspektywie długookresowej). W roku 2018 nastąpił znaczący wzrost wydatków na prewencję wypadkową (w 2017 r. było to 61 464 tys. zł), który wynikał z konieczności umożliwienia przyznania dofinansowania wszystkim wnioskodawcom, których wnioski o dofinansowanie nie zostały rozpatrzone do końca 2017 r. **Od 2013 r. do końca 2019 r.** wpłynęło łącznie **15 119 wniosków o dofinansowanie** działań mających utrzymać zdolność do pracy przez cały okres aktywności zawodowej. W 2019 r. do ZUS wpłynęło 2591 takich wniosków, podczas gdy w 2018 r. – 2080. Tym samym nastąpił wzrost o 25% w stosunku do roku 2018 r.

### KONTROLA PŁATNIKÓW SKŁADEK

1. W 2019 r. ujawniono nieprawidłowości w 39 152 kontrolach płatników składek (w 2018 r. w 36 992 kontrolach), przy czym w 31 340 kontrolach ustalono łączną kwotę nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń w wysokości **359 271 805,84 zł**. W 2018 r. była to kwota w wysokości 381 075 885,89 zł.

## SPIS TABEL

<b>Tabela 1.</b> Wpływy na poczet należności z tytułu składek w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2018 i 2019 .....	21
<b>Tabela 2.</b> Kwoty umorzonych należności w latach 2018–2019 .....	23
<b>Tabela 3.</b> Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2019 r. ....	27
<b>Tabela 4.</b> Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń wydanych na wniosek pierwszorazowy ...	28
<b>Tabela 5.</b> Liczba wypłaconych zasiłków w latach 2018 -2019.....	32
<b>Tabela 6.</b> Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.....	42
<b>Tabela 7.</b> Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	44
<b>Tabela 8.</b> Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	45
<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 2019 r.....	47
<b>Tabela 11.</b> Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2019” .....	52
<b>Tabela 12.</b> Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2019 r. ....	63
<b>Tabela 13.</b> Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2019 r.....	64
<b>Tabela 14.</b> Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w podziale na grupy zadań.....	65
<b>Tabela 15.</b> Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2019 r. wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności .....	68
<b>Tabela 16.</b> Zestawienie projektów ZUS wybranych do wsparcia ze środków europejskich w latach 2014–2020.....	69

## SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW

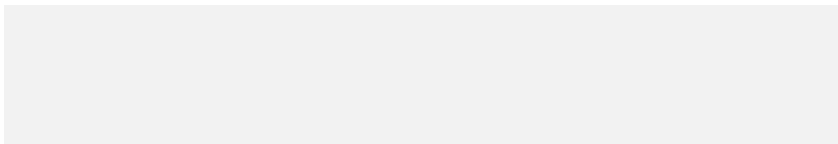
<b>Wykres 1.</b> Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	9
<b>Wykres 2.</b> Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych według wieku .....	9
<b>Wykres 3.</b> Struktura kont płatników aktywnych i nieaktywnych (według stanu rozliczeń na koniec roku).....	17
<b>Wykres 4.</b> Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017-2019 .....	19
<b>Wykres 5.</b> Struktura pokrycia należności wpłat z 2019 r. ....	19
<b>Wykres 6.</b> Udział % w strukturze zadłużenia kont aktywnych i nieaktywnych płatników składek.....	20
<b>Wykres 7.</b> Struktura zadłużenia za lata 2018-2019.....	21
<b>Wykres 8.</b> Odpisane należności z tytułu przedawnienia na ubezpieczenia społeczne za okres od 1999 r. ....	24
<b>Wykres 9.</b> Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2019 r. w podziale na schorzenia .....	38
<b>Wykres 10.</b> Liczba zidentyfikowanych ryzyk w podziale na poszczególne cele planu działalności ZUS na 2019 rok.....	54

## **PRZEDKŁADAM SPRAWOZDANIE**

*opracowane w Gabinetie Prezesa na podstawie materiałów komórek organizacyjnych centrali ZUS*

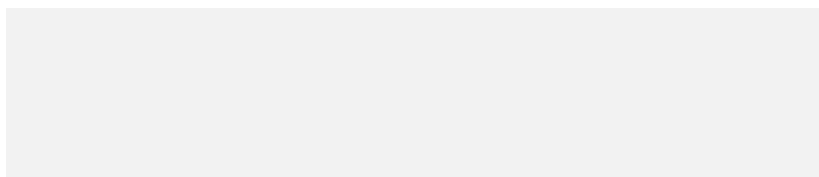
### **Dyrektor Gabinetu Prezesa**

Elżbieta Czyżowska



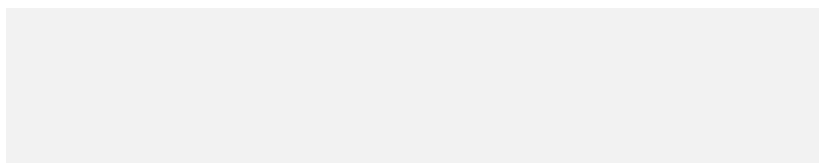
### **Członkowie Zarządu:**

**Prezes Zakładu:**

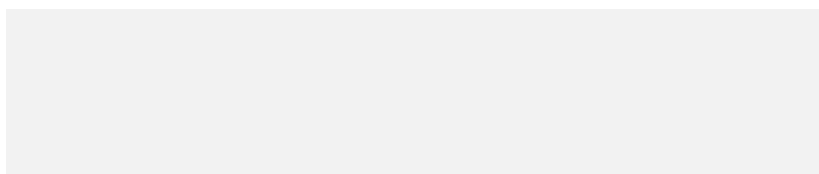


### **Członkowie Zarządu:**

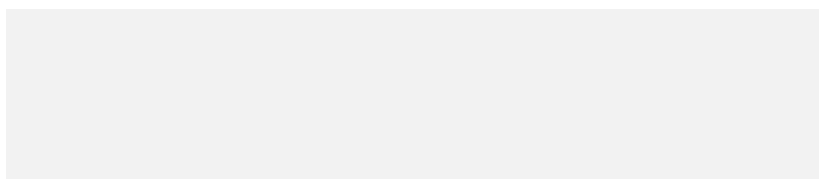
**członek Zarządu Zakładu  
nadzorujący Pion Świadczeń  
i Orzecznictwa**



**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**

