

Załącznik do uchwały Nr 26

Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

z dnia 30 marca 2021 r.

Sprawozdanie

z działalności

Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

za 2020 rok

Sprawozdanie sporządzono w marcu 2021 r.



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

ul. Szamocka 3,5

01-748 Warszawa

SPIS TREŚCI

1. WSTĘP	6
2. TARCZA ANTYKRYZYSOWA.....	14
3. CHARAKTERYSTYKA INSTYTUCJI.....	26
3.1. Organizacja ZUS.....	26
4. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA.....	26
4.1. Realizacja dochodów.....	26
4.1.1. Rozliczenie wpłat na należności z tytułu składek.....	26
4.1.2. Przymusowe dochodzenie należności na ubezpieczenia społeczne.....	30
4.1.3. Ulgi w spłacie należności na ubezpieczenia społeczne.....	31
4.1.4. Umorzenia należności.....	31
4.1.5. Przedawnienia należności z tytułu składek.....	33
4.1.6. Projekt e-akta.....	33
4.1.7. Obniżone składki dla przedsiębiorców (MDG).....	34
4.2. Kontrola płatników składek.....	34
4.3. Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS.....	35
4.4. Obsługa ubezpieczonych.....	35
4.5. Obsługa świadczeniobiorców.....	36
4.5.1. Świadczenia długoterminowe krajowe.....	36
4.5.2. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych.....	40
4.5.3. Świadczenia krótkoterminowe	42
4.5.4. Dodatkowe świadczenie pieniężne.....	44
4.5.5. Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (MAMA 4+)	45
4.5.6. Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji	46
4.5.7. Realizacja wyroku Trybunału Konstytucyjnego P 20/16.....	47
4.5.8. Świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych.....	47
4.6. Orzecznictwo lekarskie.....	48
4.7. Prewencja rentowa i wypadkowa	49
4.7.1. Prewencja rentowa.....	49
4.7.2. Prewencja wypadkowa	51
4.8. Akcje masowe	53
4.8.1. Informacja o stanie konta w ZUS	53
4.8.2. Rozliczenie podatku dochodowego	54
4.8.3. Waloryzacja świadczeń	54
4.8.4. Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu.....	56
5. ZARZĄDZANIE FUNDUSZAMI	56
5.1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych	56

5.1.1.	Przychody.....	57
5.1.2.	Koszty.....	58
5.1.3.	Wynik finansowy.....	58
5.2.	Fundusz Rezerwy Demograficznej	58
5.3.	Fundusz Emerytur Pomostowych	60
5.4.	Fundusz Alimentacyjny w likwidacji.....	61
6.	REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZAKŁADOWI UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	63
6.1.	Pobór składek na Fundusz Pracy, Fundusz Solidarnościowy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych	63
6.2.	Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne.....	63
6.3.	Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych.....	63
6.4.	Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne	63
6.5.	Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS.....	64
6.6.	Podatek dochodowy od osób fizycznych za świadczeniobiorców	64
7.	ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	64
7.1.	Realizacja „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020”	64
7.2.	Optymalizacja modelu organizacji	65
7.3.	Kontrola zarządcza	68
7.3.1.	Realizacja Planu działalności ZUS.....	68
7.3.2.	Zarządzanie ryzykiem.....	70
7.4.	Zagadnienia pracownicze	72
7.4.1.	Struktura zatrudnienia	72
7.4.2.	Zarządzanie zasobami ludzkimi.....	73
7.4.3.	Dodatkowe świadczenia pozapłacowe	77
7.4.4.	Budowa wartości i odpowiedzialności.....	78
7.5.	Bezpieczeństwo ZUS.....	81
7.5.1.	Polityka bezpieczeństwa informacji.....	81
7.5.2.	Cyberbezpieczeństwo	82
7.5.3.	Zarządzanie ciągłością działania	83
7.5.4.	Ochrona danych osobowych.....	84
7.6.	Elektronizacja obiegu korespondencji	84
7.7.	Obszar IT.....	85
7.7.1.	Rozwój technologiczny w obszarze IT.....	85
7.7.2.	Oszczędności zakupowe w obszarze IT	87
8.	PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU.....	88
8.1.	Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	88
8.2.	Optymalizacja budżetu ZUS	90
8.3.	Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	92
8.4.	Udzielanie zamówień publicznych	93
8.5.	Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne	94
8.6.	Wykorzystanie środków unijnych	97
9.	AUDYT I KONTROLA	99

9.1. Kontrola wewnętrzna.....	99
9.2. Audyt wewnętrzny	100
9.3. Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	102
10. DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH NA RZECZ KLIENTÓW	103
10.1. Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2020 r.....	103
10.2. Podnoszenie jakości obsługi klientów	105
11. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, BADANIA	113
11.1. Działalność edukacyjna i informacyjna	113
11.2. Działalność naukowa	115
12. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA.....	116
12.1. Udział w pracach instytucji międzynarodowych	116
12.2. Współpraca z instytucjami łącznikowymi	117
12.3. Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii	118
13. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE	118
14. PRZEWIDYWANY ROZWÓJ, STRATEGIA I KIERUNKI ROZWOJU, E-PAŃSTWO	123
15. PODSUMOWANIE.....	127
15.1. Porównanie danych lata 2019 – 2020.....	128
SPIS TABEL	135
SPIS WYKRESÓW.....	135

1. WSTĘP

Szanowni Państwo,

przedstawiamy sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2020 rok. Rok wyjątkowy, w którym cały świat musiał zmierzyć się z globalnym wydarzeniem jakim była (i nadal jest) pandemia koronawirusa SARS-CoV-2.

Pandemia zmieniła dotychczasowy ład, również gospodarczy i społeczny. Przyspieszyła i uruchomiła wiele procesów i trendów, które stanowią wyzwania dla rynku i społeczeństw. Pokazała też, że realizacja procesów w większym stopniu opiera się na IT i centralnym zarządzaniu w celu zapewnienia efektywnej koordynacji i integracji działań poszczególnych elementów systemu. Dynamika otaczającej nas rzeczywistości uaktywniła i zintensyfikowała budowanie nowoczesnych, innowacyjnych i zrównoważonych technologicznie organizacji.

TRANSFORMACJA CYFROWA

Również dla Zakładu rok 2020 był czasem zdobywania nowych doświadczeń i weryfikacji dotychczasowych modeli. Sytuacja kryzysowa zdeterminowała podejmowanie przez ZUS działań niestandardowych z maksymalnym wykorzystaniem potencjału technologicznego i zasobów informatycznych. A wyzwanie, jakim jest obsługa rządowego pakietu ustaw określanych jako „Tarcza Antykryzysowa”, okazało się dla ZUS rozwojowym bodźcem, ponieważ przyspieszyło elektroniczną procesów i automatyzację. Mając na względzie intensywny i bezprecedensowy postęp naukowy i technologiczny w obszarze robotyzacji, mechanizacji, automatyzacji (czwarta rewolucja przemysłowa, Industry 4.0), wykorzystanie technologii cyfrowych do zapewnienia klientom szerokiego dostępu do usług, Zarząd ZUS zdecydował o wdrożeniu modeli biznesowych przynoszących **efekt skali i oszczędności**.

Po długich konsultacjach i uzyskaniu akceptacji premiera RP wytyczyliśmy ambitny harmonogram **transformacji organizacyjnej i cyfrowej** naszej instytucji, a wraz z nim całego systemu zabezpieczenia społecznego na lata 2021–2023+. Zmiany będą polegać m.in. na elektronicznej, automatyzacji, ubankowaniu, a także integracji wymiany danych z innymi instytucjami państwowymi.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA W CZASIE PANDEMII

Zakończony 2020 rok poświęciliśmy przede wszystkim na **zapobieganiu społeczno-gospodarczym skutkom pandemii COVID-19**, w tym poprzez wypłatę świadczeń w ramach Tarcz Antykryzysowych.

Wsparcie w ramach programów pomocy państwa obejmowało w szczególności:

- zwolnienie z opłacania składek na ubezpieczenia społeczne dla płatników składek,
- wypłatę świadczenia postojowego dla przedsiębiorców i zleceniobiorców,
- ulgi składkowe (odroczenie terminu płatności lub rozłożenie na raty należności z tytułu składek bez opłaty prolongacyjnej),
- wstrzymanie działań egzekucyjnych na należności od lutego do kwietnia 2020 r. – ZUS wstrzymał działania egzekucyjne wobec aktywnych płatników, którzy do końca stycznia 2020 r. nie zalegali z opłacaniem składek. Ponadto po podpisaniu układu ratalnego postępowanie egzekucyjne było zawieszane,

2020

- **5,6 mln wniosków** w ramach Tarcz Antykryzysowych, w tym **3,4 mln przez PUE ZUS**
- **2,7 mln wypłat** świadczeń postojowych na kwotę **5,3 mld zł**
- **2,1 mln wniosków** o zwolnienia z opłacania składek na kwotę ponad **13,1 mld zł**

- przyznanie i wypłatę dodatku solidarnościowego, mającego na celu przeciwdziałanie negatywnym skutkom COVID-19 przez wsparcie finansowe osób, które straciły źródło przychodu ze względu na trudną sytuację gospodarczą spowodowaną pandemią koronawirusa,
- wypłatę dodatkowego zasiłku opiekuńczego.

2020

- **ponad 313 mln zł** wypłaconego dodatku solidarnościowego dla **106 tys. uprawnionych**
- **951,4 mln zł** wypłaconego dodatkowego zasiłku opiekuńczego za okres do 20 września 2020 r. dla **1,3 mln spraw**
- **35,3 mln zł** wypłaconego dodatkowego zasiłku opiekuńczego za okres od 9 listopada 2020 r. dla **36,2 tys. spraw**

Łączne wsparcie udzielone przez ZUS obywatelom i przedsiębiorcom wyniosło ponad 31 mld zł.

Ponadto w ramach obsługi spraw o uzyskanie zasiłku macierzyńskiego i pogrzebowego, **ZUS występuje do Urzędu Stanu Cywilnego o odpis właściwego aktu stanu cywilnego**, jeśli odpis ten nie został dołączony do wniosku o wypłatę przez ZUS zasiłku. W ten sposób ułatwiamy klientom zgromadzenie dokumentacji niezbędnej do wypłaty tych zasiłków.

Niesienie pomocy wpisuje się w dotychczasową troskę Zakładu o wszystkie osoby, które potrzebują wsparcia w terminowym opłacaniu składek bieżących lub spłaty zadłużenia, np. w wyniku wystąpienia gwałtownych anomalii pogodowych. **W 2020 r. Zakład udzielił takiego wsparcia osobom poszkodowanym w wyniku nawałnic.** Pracownicy ZUS pozostawali do dyspozycji tych osób udzielając informacji na temat możliwych do uzyskania, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, form pomocy, w tym w ramach Tarczy Antykryzysowej.

Zapewnienie możliwie najszybszej pomocy m.in. dla przedsiębiorców było naszym priorytetem. Dlatego niezwłocznie rozpoczęliśmy **rozbudowę Platformy Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS)** funkcjonującej od 2012 r. o nowe funkcje przeznaczone m.in. na obsługę świadczeń w ramach Tarcz Antykryzysowych. Jednocześnie **rozbudowaliśmy infrastrukturę techniczno-systemową (ITS)** na potrzeby **PUE ZUS i strony internetowej Zakładu** z uwagi na dużą liczbę odwiedzających (od początku kwietnia 2020 r. stronę internetową Zakładu odwiedziła rekordowa ilość klientów – ponad 24 mln użytkowników, a z PUE skorzystało ponad 12 mln klientów). Aby zapewnić odpowiednią funkcjonalność PUE ZUS do obsługi spraw i klientów, bo poza zadaniami z Tarczy Antykryzysowej system obsługuje dotychczasowych klientów, np. komorników, lekarzy – **uruchomiono kolejny węzeł PUE ZUS na nowej infrastrukturze.**

By zagwarantować sprawność udzielanej pomocy od 24 czerwca 2020 r. wprowadziliśmy obowiązek **wyłącznie elektronicznego składania wniosków i zautomatyzowaliśmy proces ich obsługi**. Dzięki temu pierwsze świadczenia postojowe wypłaciliśmy już 15 kwietnia 2020 r., czyli 14 dni po opublikowaniu ustawy¹. Natomiast pierwsze wnioski o dodatek solidarnościowy zaczęliśmy przyjmować od dnia następującego po dniu ogłoszenia ustawy², tj. od 21 czerwca 2020 r., a pierwsze dodatki solidarnościowe wypłaciliśmy 25 czerwca 2020 r.

Jak podkreśla prof. Gertruda Uścińska, prezes Zakładu podczas wywiadów, w tym podczas Forum SGH „Ubezpieczenia społeczne – czas próby” w dniu 18 lutego br. „Zakład nie obsłużyłby wszystkich wniosków w ramach Tarcz Antykryzysowych, gdyby nie postawił na rozwój technologiczny... Fundamentalne reformy zrealizowane przez ZUS rok-dwa lata wcześniej takie jak wdrożenie **e-ZLA**, dzięki któremu Zakład mógł zarządzać absencją chorobową – okazały się bezcenne. Podobnie jak wdrożenie **e-Składki** – bez tego rozwiązania ZUS nie byłby w stanie udzielać zwolnień...”.

„Sytuacja kryzysowa wymagała determinacji, decyzyjności, zmiany sposobu zarządzania” podkreśla prezes Zakładu. Zdając sobie sprawę ze społecznej odpowiedzialności zagwarantowaliśmy kompleksową organizację pracy począwszy od gotowości operacyjnej do obsługi wniosków poprzez wypłatę świadczeń i politykę informacyjną. Wszystkie prace wykonaliśmy w ramach zasobów własnych, efektywnie gospodarując i zarządzając naszym potencjałem. Zarząd ZUS cały czas osobiście monitoruje i nadzoruje realizację tych zadań.

Doceniając przygotowanie organizacyjne i informatyczne, Zakładowi powierzono obsługę informatyczną **Polskiego Bonu Turystycznego**. Przy udziale nielicznej grupy pracowników i pełnym zautomatyzowaniu procesu, zapewniliśmy sprawne generowanie bonów na łączną kwotę 238,7 mln zł. Liczba aktywowanych bonów turystycznych to ponad 1,1 mln.

UNIKALNA WIEDZA I DOŚWIADCZENIE

Słuchamy naszych klientów i partnerów i **inicjujemy zmiany** prawne usprawniające i ułatwiające obsługę spraw. Z tych względów w 2020 r. przygotowaliśmy **pakiet zmian legislacyjnych upraszczających przepisy prawa**, np. uproszczenie zasad przyznawania i obliczania zasiłków. Równocześnie, dla ograniczenia kosztów, czasochłonności i ryzyka popełniania błędów przez ZUS i klientów, **sukcesywnie zgłaszamy zmiany prawne zwiększające m.in. zakres usług elektronicznych**. Robimy to po to, by ułatwić i usprawnić klientom dostęp do uprawnień poprzez m.in. brak konieczności przedstawiania dokumentów – środków dowodowych w formie papierowej.

W 2020 r. **Zakład współpracował z rządem nad wieloma koncepcjami pakietu bezpieczeństwa i stabilizacji przedsiębiorców**. Byliśmy jedną z głównych publicznych instytucji współtworzących i odpowiedzialnych za przygotowanie założeń Tarcz Antykryzysowych.

¹ Ustawa z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2020 poz. 568)

² Ustawa z dnia 19 czerwca 2020 r. o dodatku solidarnościowym przyznawanym w celu przeciwdziałania negatywnym skutkom COVID-19 (Dz. U. poz. 1068)

Poza tym aktywnie wspieramy działalność innych instytucji i nadal prowadzimy działania na rzecz usprawnienia obsługi obywateli, czego dowodem jest **udostępnienie na PUE informacji o osobach przebywających na kwarantannie lub w izolacji**. Zakład, wspólnie z **Polskim Funduszem Rozwoju (PFR) i Agencją Rozwoju Przemysłu (ARP)**, stworzył narzędzia wymiany informacji, które umożliwiają weryfikację wniosków klientów ubiegających się o wsparcie finansowe w ramach Tarczy Antykryzysowej.

ZUS wspiera także **śłużby specjalne i organy ścigania w przeciwdziałaniu nadużyciom**, w tym związanych z nieuprawnionym wykorzystywaniem pomocy udzielanej w ramach Tarcz Antykryzysowych.

PODĄŻAMY Z DUCHEM CZASU

Nieoczekiwane wydarzenia związane z pandemią COVID-19 wpłynęły i przyspieszyły zmiany organizacyjne, w wyniku których zwiększyliśmy nacisk na **efektywność działania i wielokanałową zintegrowaną komunikację**.

Pandemia COVID-19 spowodowała, że koncentrujemy się na **rozwój cyfrowych kanałów dostępu i nowych e-usługach** – jako pierwsi wśród instytucji publicznych uruchomiliśmy **wideorozmowy z ekspertem ZUS (e-wizyty)**, w tym w języku migowym (PJM).

Wiemy, że nasi klienci oczekują prostych i mobilnych rozwiązań. Dlatego pracujemy nad **aplikacją mobilną dla płatników, lekarzy i płatnościami internetowymi**. Te idee przyświecają naszej pracy.

W 2020 roku przyspieszyliśmy **digitalizację zewnętrzną i wewnętrzną**, po to by ułatwić i zintensyfikować obsługę klientów, zoptymalizować koszty, chronić środowisko poprzez ograniczenie wytwarzania dokumentacji w formie papierowej. W ramach elektronicznej wewnątrz ZUS m.in. udostępniliśmy możliwość **elektronicznego podpisywania dokumentów z wykorzystaniem wewnętrznego certyfikatu** generowanego przez Zakład. Wdrożyliśmy również **usługę skanowania interwencyjnego** w celu umożliwienia pracownikom **wykonywania zadań podczas pracy zdalnej** – zapewniamy w ten sposób ochronę zdrowia i bezpieczeństwa pracowników podczas pandemii przy jednoczesnym zachowywaniu ciągłości działania.

Operacjonalizujemy wdrażanie działań strategicznych po to, by dynamicznie reagować na zmieniające się otoczenie zewnętrzne i rzeczywistość biznesową. Mamy świadomość, że najważniejsze stymulatory, które umożliwiają oszczędności, to **standaryzacja i automatyzacja**. Z tych względów optymalizujemy wszystkie zasoby. W 2020 roku rozpoczęliśmy proces **automatyzacji świadczeń emerytalno-rentowych**, **wdrożyliśmy** elektroniczną wymianę informacji w obszarze zabezpieczenia społecznego w ramach **EESI**.

W 2020 roku **kontynuowaliśmy naszą strategię** na lata 2016-2020 i obecnie oceniamy jej efekty. W tym roku **zdefiniowaliśmy też nowe cele i wyzwania**, które mają nam pomóc w zbudowaniu wizerunku firmy stabilnej, rzetelnej i godnej zaufania. Firmy nowoczesnej, podążającej za trendami i stale poprawiającej jakość obsługi. Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025, bo o niej mowa, wskazuje **kierunki strategiczne**, którymi są: **nowoczesny e-urząd**,

automatyzacja i doskonalenie procesów oraz nowoczesna architektura IT, elektronizacja procesów, komunikacji i dokumentacji, wymiana i integracja danych w ramach e-administracji.

DBAMY O NASZYCH KLIENTÓW

Sukcesywnie podnosimy satysfakcję klientów poprzez ukierunkowane działania na spełnienie ich potrzeb i oczekiwań, doskonalenie usług, rozwój technologiczny i innowacyjność oferowanych usług.

Wyrazem tych deklaracji jest od kilku lat systematyczne wdrażanie zmian funkcjonalnych na PUE ZUS. W samym 2020 r. na PUE ZUS wprowadzono szereg udogodnień, którymi m.in. są:

- **nowy kreator wystawiania elektronicznych zwolnień lekarskich oraz nowe funkcje na profilu lekarza,**
- nowa metoda podpisywania dokumentów, tj. **podpis osobisty,**
- **zmiana technologiczna wniosków,** które udostępniono w formacie HTML i dodatkowo uproszczono ich formę – są krótsze i bardziej zrozumiałe,
- możliwość elektronicznego składania wniosków w ramach Tarcz Antykryzysowych,
- informacje o kwarantannie lub izolacji domowej dla płatników składek i ubezpieczonych,
- możliwość **elektronicznego złożenia wniosku o świadczenie z programu „Dobry start”** na nowy okres świadczeniowy 2020/2021,
- **wniosek ogólny,** za pomocą którego można przekazać do ZUS wyjaśnienie, zażalenie, skargę, podanie,
- **uproszczony formularz pełnomocnictwa (PEL)** oraz odwołania pełnomocnictwa (PEL-O),
- **formularz zgłoszenia umowy o dzieło w związku z wprowadzonym obowiązkiem informowania ZUS o umowach o dzieło zawieranych od 1 stycznia 2021 r.**

Finalnie w 2020 r. na PUE ZUS odbyło się ponad **30 wdrożeń zmian w oprogramowaniu.** Dzięki sukcesywnemu wdrażaniu elektronizacji usług przez ZUS w 2020 r. możliwa była płynna obsługa klientów, pomimo braku bezpośredniej obsługi klientów na początku pandemii.

Niezależnie od tego **ciągle doskonalimy tradycyjne formy obsługi klientów** poprzez zwiększenie liczby usług świadczonych „od ręki”, podnoszenie kwalifikacji pracowników, zapewnienie właściwej organizacji pracy i dostępu pracowników do kompleksowej informacji o kliencie.

Dla zapewnienia klientom komfortu obsługi i informacji nadal zapewniamy **usługę profesjonalnych doradców.** Są to osoby posiadające znajomość prawa i procedur oraz ich praktycznego zastosowania. Osoby te charakteryzują się również znajomością standardów obsługi klienta. W 2020 r. **doradcy emerytalni** obsłużyli **4,9 mln klientów, a doradcy płatnika składek 261,4 tys. klientów.**

Jesteśmy świadomi oczekiwań naszych klientów. Dlatego na bieżąco **monitorujemy poziom obsługi klientów ZUS** m.in. poprzez własne badania mystery shopping i obserwacje bezpośrednie. W 2020 r. przeprowadzono łącznie 1057 badań mystery shopping i 414 obserwacji organizacji kolejek klientów oczekujących na obsługę w ZUS. Ma to na celu ograniczenie powstających kolejek i zachęcania klientów do korzystania z alternatywnych sposobów komunikacji z ZUS, np. e-wizyt, obsługi przez COT.

Dbamy też o **poziom wiedzy naszych pracowników**. W 2020 roku dwukrotnie przeprowadziliśmy test wiedzy wśród pracowników Sal Obsługi Klientów.

Badania satysfakcji klientów z 2020 r. wskazują, że ponad połowa klientów (69%) jest zadowolona z obsługi spraw przez PUE ZUS, 67% pozytywnie ocenia stronę internetową ZUS, a 53% kontakt telefoniczny z ZUS. **51% klientów ZUS podkreśla pozytywne zmiany**, jakie dokonały się **w obsłudze** na przestrzeni ostatnich lat.

Rozwijamy systemy wymiany informacji z podmiotami współpracującymi z ZUS, dostawcami usług oraz innymi zainteresowanymi podmiotami. Sukcesywnie rozwijamy integracje systemowe z Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej, Ministerstwem Zdrowia, Ministerstwem Finansów, PFRON, Krajową Radą Komorniczą, Ministerstwem Rozwoju.

Troszczymy się również o poprawę jakości życia wszystkich obywateli, w tym osób z niepełnościami oraz osób starszych. Dlatego Zakład przystąpił do Partnerstwa na rzecz dostępności realizowanego w ramach programu „Dostępność Plus”.

PROWADZIMY KOMPLEKSOWĄ POLITYKĘ INFORMACYJNĄ

Wiemy, jak ważne jest sprawne i niezwłoczne informowanie klientów o zmieniających się przepisach prawa. **Aktualizujemy** więc na bieżąco **informacje i udostępniamy kompleksową bazę wiedzy** na naszej **stronie internetowej**.

W okresie pandemii zintensyfikowaliśmy liczbę aktualności, po to by umożliwić łatwy dostęp do bieżących informacji i zmian prawnych. W działania te aktywnie włącza się prezes Zakładu, która udzieliła szeregu wywiadów w prasie i telewizji, uczestniczyła w konferencjach i innych eventach medialnych. Prezes ZUS nadal informuje o możliwych formach wsparcia udzielanych przez ZUS w celu utrzymania działalności gospodarczej i miejsc pracy w przedsiębiorstwach.

Zapewniamy **szeroki dostęp do informacji**, korzystając z tradycyjnych i nowoczesnych form przekazu. Dlatego jesteśmy obecni w mediach społecznościowych: YouTube, Twitterze, LinkedIn, Facebook. Informacje zamieszczamy na naszej stronie internetowej, jak również w prasie ogólnopolskiej i lokalnej. Przygotowujemy **pakiety informacji dla klientów**: podcasty, instruktaże, szkolenia, infografiki, udostępniamy bazy wiedzy, broszury, poradniki oraz bezpłatne szkolenia. Przygotowujemy elektroniczne szkolenia w formie krótkich filmów instruktażowych. Organizujemy seminaria, konferencje, spotkania, również on-line.

W 2020 roku w mediach opublikowano łącznie **130 tys. informacji** na temat działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, w szczególności w: internecie – 124,3 tys. (95%), prasie 2 341 (2%), radiu – 2 305 (2%), telewizji – 1009 (ok. 1%).

Dbamy o dostępność i jakość naszej strony internetowej. Codziennie pracujemy nad dostępnością serwisu i zabiegamy o jak najwyższy poziom dostępności publikowanych treści. Korzystamy również z pomocy specjalistów ds. dostępności.

CODZIENNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Niezależnie od nowych zadań wynikających z Tarcz Antykryzysowych realizowaliśmy nasze standardowe zadania, gwarantując przede wszystkim **ciągłość wypłaty świadczeń, płynne zarządza-**

nie funduszami, zapewnialiśmy obsługę klientów, rozwój usług elektronicznych oraz infrastruktury IT i dalszą optymalizację najważniejszych procesów biznesowych. Nadal bowiem najistotniejszą dla nas kwestią jest **zagwarantowanie bezpieczeństwa ciągłości działania**, również w kryzysowych i nadzwyczajnych sytuacjach.

Przestrzegamy prawa, zasad racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami finansowymi.

W 2020 r. **optymalizowaliśmy budżet ZUS i etatyzację, kontynuowaliśmy reorganizację ZUS**. Zarząd ZUS oraz cała organizacja ukierunkowana jest na wdrożenie nowoczesnych, efektywnych rozwiązań organizacyjnych, które służą realizacji celów i dostarczeniu oczekiwanych korzyści i efektów.

W 2020 r. podejmowaliśmy również sukcesywne działania w celu zapewnienia **bezpieczeństwa teleinformatycznego, informacji i danych**. Wiemy, że osiągnięcie celów bezpieczeństwa stanowi gwarancję odpowiedniej jakości wszystkich usług świadczonych przez Zakład.

2020	<ul style="list-style-type: none">▪ 176,4 mld zł wydatków na emerytury▪ 16,3 mld zł wydatków na renty z tytułu niezdolności do pracy▪ 32,1 mld zł wydatków na renty rodzinne	<ul style="list-style-type: none">▪ 4,8 mld zł wydatków na świadczenia międzynarodowe▪ 29 mld zł zasiłków▪ waloryzacja dla 8,4 mln osób
-------------	--	--

DZIAŁALNOŚĆ O CHARAKTERZE CSR

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest 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. Te działania pokazują Zakład jako instytucję zorientowaną na potrzeby szeroko rozumianych interesariuszy – ZUS realizuje nie tylko przepisy, ale także inwestuje w kapitał ludzki, ochronę środowiska oraz relacje z klientami.

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

W 2020 roku pracownicy ZUS wzięli udział w 20 zorganizowanych **akcjach krwiodawstwa** oraz aktywnie pomagają wielu osobom poprzez zbiórki plastikowych nakrętek – w 2020 roku zebraliśmy ponad 370 ton nakrętek.

JESTEŚMY DOCENIANI

Systemowe myślenie, ciągły i harmonijny rozwój organizacji, zintegrowane działania, wspólne cele i wizje, wykorzystywanie innowacyjnych rozwiązań, otwartość Zarządu na nowe idee i trendy umożliwią nam realizację zadań w coraz krótszym czasie. I coraz lepszej jakości. **Potwierdzają to nagrody dla ZUS.**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych został wyróżniony **„Bursztynem Polskiej Gospodarki”** podczas Ogólnopolskiego Szczytu Gospodarczego, który odbył się w Lublinie. ZUS otrzymał to wyróżnienie

za skuteczne wdrożenie rozwiązań mających na celu zapobieganie skutkom pandemii koronawirusa w Polsce poprzez ochronę zatrudnienia oraz zmniejszenie obciążeń i zachowanie płynności finansowej polskich firm w ramach Tarczy Antykryzysowej. Wyjątkowo sprawna obsługa świadczeń w ramach Tarczy Antykryzysowej została również doceniona przez ogólnopolską akcję Dziennika Gazety Prawnej **wyróżnieniem specjalnym VIII edycji akcji „Nie ma przyszłości bez przedsiębiorczości”**.

Natomiast **Symbol Wsparcia Biznesu 2020** przyznano Zakładowi jako instytucji, która świadczy wysokiej jakości usługi publiczne na rzecz obywateli.

W 2020 roku prezes ZUS otrzymała nagrodę **„Gospodarcza Osobowość Roku”** „za sprawne i szybkie zrealizowanie programu zwolnień przedsiębiorców z opłaty składek ZUS podczas pandemii COVID-19, natychmiastowe przygotowanie oprogramowania ZUS do obsługi milionów przedsiębiorstw oraz pełny kontakt z płatnikami ZUS za pośrednictwem portalu PUE ZUS”. Wyróżnienie przyznała Federacja Przedsiębiorców Polskich.

Ponadto **prezes ZUS zajęła 3. miejsce w prestiżowym rankingu 50 najbardziej wpływowych prawników**. Autorzy rankingu podkreślili, że ZUS, zarządzany przez prof. Gertrudę Uścińską, był jedną z najbardziej efektywnych instytucji w udzieleniu pomocy obywatelom i przedsiębiorstwom szczególnie dotkniętym skutkami pandemii oraz minimalizowaniu ekonomicznych skutków koronawirusa. Jednak, w ocenie laureatki, **efektywność i operacyjność Zakładu w okresie pandemii to wynik zaangażowania Zarządu, kadry menadżerskiej oraz pracowników Zakładu**. Prezes Zakładu podkreśla, że to dzięki kreatywności, poczuciu odpowiedzialności i współdziałaniu Zakład bez zbędnej zwłoki i efektywnie podejmował działania w celu zapobiegania społeczno-gospodarczym skutkom pandemii COVID-19. **Praca zespołowa i kooperacja znacząco zwiększyła efektywność organizacji i osiągnięcie wyznaczonych celów**.

Budowanie zaufania obywateli, przedsiębiorców i instytucji do Zakładu jest naszym priorytetem. Realizujemy to poprzez odpowiedzialne i rzetelne wykonywanie zadań publicznych, wykorzystując nowoczesne technologie i potencjał pracowników w celu zwiększenia zaufania społecznego do systemu ubezpieczeń społecznych, uświadomienia roli i znaczenia ubezpieczeń społecznych.

2. TARCZA ANTYKRYZYSOWA

W 2020 roku Zakładowi powierzono realizację szeregu dodatkowych zadań w celu przeciwdziałania negatywnym skutkom epidemii spowodowanej wirusem COVID-19, m.in. (1) okresowe zwolnienie ze składek dla osób prowadzących działalność, firm zgłaszających do ubezpieczeń społecznych mniej niż 50 osób, spółdzielni socjalnych i duchownych, (2) świadczenie postojowe dla osób wykonujących umowy cywilnoprawne oraz prowadzących działalność gospodarczą, (3) ulgi w opłacaniu składek – odroczenie terminu płatności lub rozłożenie na raty należności z tytułu składek bez opłaty prolongacyjnej, (4) czasowe odstąpienie od pobierania odsetek za zwłokę dla należności za okres od stycznia 2020 r., (5) zawieszenie spłaty umowy o rozłożenie zadłużenia na raty lub umowy o odroczeniu terminu płatności na 3 miesiące, (6) dodatek solidarnościowy dla osób, które straciły pracę na skutek kryzysu, (7) dodatkowy zasiłek opiekuńczy dla osób opiekujących się dziećmi do lat 8, (8) świadczenia chorobowe dla osób objętych obowiązkową kwarantanną, (9) obsługę wypłat Polskiego Bonu Turystycznego.

ZUS w bardzo krótkim czasie przygotowywał się organizacyjnie do wykonywania dodatkowych zadań. Przystosował także systemy informatyczne, aby sprawnie przyjmować wnioski i szybko wypłacać świadczenia. Na bieżąco informował klientów m.in. o aktualnych zmianach prawnych, udostępnionych usługach, terminach i formach składania wniosków o świadczenia. Zapewnił obsługę klientów z zachowaniem odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa. Zadbął również o bezpieczeństwo pracowników ZUS. Zaplecze ZUS pracowało całodobowo, aby obywatele otrzymali potrzebne wsparcie.

Dla zagwarantowania m.in. właściwej koordynacji działań, monitoringu organizacji pracy oraz procesów realizowanych w ZUS, oceny ryzyka i reagowania w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowych, planowania działań adekwatnych do zmieniającej się sytuacji oraz przepływu informacji, w marcu 2020 r. prezes Zakładu powołała **Sztab Kryzysowy ds. koordynowania działań wynikających ze stanu epidemii związanego z rozprzestrzenianiem się wirusa COVID-19**. Sztab Kryzysowy na bieżąco analizuje sytuację w Zakładzie i systematycznie raportuje status prac prezesowi Zakładu oraz Zarządowi ZUS.

Prezes Zakładu systematycznie raportuje organom nadzorczym, tj. prezesowi Rady Ministrów, minister Rodziny i Polityki Społecznej oraz przewodniczącemu Rady Nadzorczej ZUS status realizacji zadań w zakresie działań podjętych przez ZUS w celu ograniczenia rozprzestrzeniania się koronawirusa, mając na względzie zachowanie jak największej dostępności ZUS dla obywateli.

DOSTOSOWANIE SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH DO PRZEPISÓW TARCZ ANTYKRYZYSOWYCH

W marcu 2020 roku rozpoczęto intensywne prace w celu dostosowania systemów informatycznych KSI ZUS oraz PUE ZUS do zadań wynikających z ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych³. Wiązało się to m.in. ze zmianami oprogramowania, wdrożeniem odpowiednich funkcjonalności, porządkowania bazy danych, jak również implemen-

³ Dz. U z 2020 r. poz. 374

tacji nowych wniosków do systemu. Zmiany te wdrażano w rekordowym krótkim czasie przy aktywnym wsparciu wykonawców usług.

Ponadto wdrożenie obowiązku elektronicznego składania wniosków spowodowało wzrost liczby osób odwiedzających stronę internetową Zakładu oraz PUE ZUS. Od początku kwietnia 2020 r. stronę internetową ZUS odwiedziło ponad 24 mln użytkowników, a z PUE ZUS skorzystało ponad 12 mln klientów. Oznacza to dwukrotny wzrost liczby użytkowników w porównaniu do 2019 r. Dlatego dla zapewnienia stabilnego i bezawaryjnego działania tych systemów rozbudowano ich infrastrukturę poprzez:

- wdrożenie mechanizmów obniżających obciążenie systemu wynikające z aktywności użytkowników,
- uruchomienie funkcjonalności archiwum bazy danych PUE ZUS,
- optymalizację systemu bazodanowego PUE ZUS poprzez przeniesienie obecnie wykonywanych raportów do dedykowanego modułu,
- zmianę sterowania wolumetrią użytkowników i wniosków,
- przygotowanie alternatywnego kanału wysokodostępowego do przyjmowania zwolnień lekarskich.

ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA KLIENTÓW I PRACOWNIKÓW ZUS W ZWIĄZKU Z TRWAJĄCĄ PANDEMIA

W przypadku bezpośredniej **obsługi klientów** wdrożono zmiany w zakresie organizacji obsługi klientów (z zachowaniem wszystkich wymaganych reżimów bezpieczeństwa), po to by zmniejszyć kolejki osób oczekujących na zewnątrz SOK. Wprowadzono m.in.:

- bieżące i regularne kontrolowanie sytuacji w kolejce oczekujących,
- strefy oczekiwania przed budynkami ZUS zorganizowano w taki sposób, by klienci mieli zapewnione wymagane odległości między sobą, np. naklejanie pasów na chodnik przed budynkiem,
- rozpoznawanie potrzeb oczekujących klientów poprzez oferowanie im możliwości złożenia dokumentów,
- możliwość oddzwonienia do klienta, jeżeli klient poprosi o taki kontakt,
- wzmocnienie obsługi SOK o dodatkowe osoby tam, gdzie jest to możliwe tak, by upłynnić ruch i nie dopuszczać do sytuacji, że kolejka się wydłuża,
- promowanie innych form kontaktu – oferowanie założenia profilu na PUE ZUS, e-wizyty i możliwości kontaktu elektronicznego.

W przypadku **pracowników ZUS** m.in.:

- zabezpieczono wszystkie jednostki ZUS w odpowiednie środki czystości, dezynfekujące,
- zakupiono maseczki i przyłbice ochronne,
- zapewniono możliwość pracy zdalnej i rotacyjnej,
- zalecono przestrzeganie przez pracowników zasad bezpieczeństwa, tj. zakrywania ust i nosa w trakcie przemieszczenia się ciągami komunikacyjnymi oraz przebywania w częściach wspólnych na terenie obiektów, ograniczenia do niezbędnego minimum podróży służbowych i spotkań wymagających bezpośrednich kontaktów pracowników z osobami. Służby BHP na bieżąco monitorują przestrzeganie tych zasad.

DZIAŁANIA INFORMACYJNE

Już w dniu 18 marca 2020 r. Zakład rozpoczął intensywne działania komunikacyjne w zakresie Tarcz Antykryzysowych. Ogółem, tylko od 18 marca 2020 r. do 28 czerwca 2020 r. na stronie internetowej pojawiło się **180 publikacji lub aktualizacji** wcześniej zamieszczonej treści. Opracowano instrukcje skorzystania ze wsparcia, komunikaty, odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania, wzory oświadczeń dla klientów indywidualnych i wzory wniosków dla klientów biznesowych.

Na stronie internetowej zamieszczono również informacje dotyczące dodatkowego zasiłku opiekuńczego, świadczeń z powodu poddania się kwarantannie czy izolacji. Pojawiły się również informacje o udogodnieniach wprowadzonych przez ZUS w zakresie obsługi wniosków o zasiłki pogrzebowe i macierzyńskie (ZUS pozyskiwał akty stanu cywilnego z USC). Uaktualniono informacje dotyczące obsługi wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe, obsługi klientów w placówkach ZUS, czy badań u lekarzy orzeczników oraz rehabilitacji. Przygotowano kampanie o dodatku solidarnościowym.

ZUS był aktywny również na kanale YouTube. Przygotowano lub zaktualizowano 15 filmików: 7 o świadczeniu postojowym, po 3 filmy o dodatku solidarnościowym oraz odroczeniu terminu płatności składek i układzie ratalnym oraz 2 filmy o zwolnieniu z opłacania składek. Zamieszczono też 3 tutoriale – jak krok po kroku założyć konto na PUE ZUS oraz 2 o tym, jak prawidłowo wypełnić i złożyć wniosek o dodatek solidarnościowy. Przygotowane filmy odtworzono ok. 17 tys. razy.

Strona internetowa ZUS jest nadal na bieżąco aktualizowana; zamieszczane są wyjaśnienia dla klientów w zakresie Tarcz Antykryzysowych. Zakład systematycznie informuje również zrzeszenia przedsiębiorców, np. Lewiatan, Pracodawcy RP o pomocy udzielanej przez ZUS w ramach Tarcz. Stosowne informacje kierowane są również do osób w Ministerstwie Rodziny i Polityki Społecznej odpowiedzialnych za komunikację.

W celu propagowania informacji o formach pomocy udzielanych przez ZUS w ramach Tarcz Antykryzysowych wykorzystano również wydawnictwo ZUS „ZUS dla Biznesu”. W 2020 r. wydano 4 numery wydawnictwa w następujących terminach: 26 lutego 2020 r., 15 kwietnia 2020 r., 5 maja 2020 r. i 9 lipca 2020 r. Obecnie trwają prace na kolejnym numerem zawierającym informacje dotyczące m.in. zawiadamiania ZUS o umowie o dzieło, wsparcie z Tarczy Antykryzysowej 6.0 (oraz grafiki do Tarczy), wsparcie z Tarczy Antykryzysowej 7.0 (oraz grafiki do Tarczy), wskaźniki podsumowujące udzieloną pomoc.

Natomiast do parlamentarzystów i samorządowców trafiło elektroniczne wydanie „Newsletter. Ubezpieczenia społeczne”. Artykuły na temat wsparcia z ZUS publikowano także w „ZUS dla Ciebie”. Regularnie rozsyłano mailing o nowych rozwiązaniach i zmianach do współpracujących z ZUS przedstawicieli płatników. Na prośbę Konfederacji Lewiatan odbyła się wideokonferencja z przedsiębiorcami zrzeszonymi w tej organizacji.

Z uwagi na dużą liczbę i złożoność informacji wynikających z regulacji prawnych, w 2021 roku na stronie internetowej ZUS zamieszczono wykaz świadczeń udzielanych w ramach poszczególnych Tarcz Antykryzysowych oraz informacje o liczbie udzielonych pomocy i kwotach wypłaconych w ramach Tarcz. Ma to na celu usystematyzowanie wiedzy z zakresu pomocy udzielanych przez Zakład w ramach Tarcz Antykryzysowych.

MEDIA OGÓLNOPOLSKIE I LOKALNE

W 2020 roku w mediach opublikowano łącznie **130 tys. informacji** na temat działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, w szczególności w: internecie – 124,3 tys. (95%), prasie – 2 341 (2%), radiu – 2 305 (2%), telewizji – 1009 (ok. 1%).

Tematyce **Tarcz Antykryzysowych poświęcono 63 113 informacji**, tj. w: internecie – 53 411 (84%), prasie – 1 654 (3%), radiu – 5 513 (9%), telewizji – 2 535 (4%).

58 996 informacji dotyczyło **świadczeń postojowych**, które opublikowano w: internecie – 55 966 (95%), prasie – 1 248 (2%), radiu – 1 275 (2%), telewizji – 507 (ok. 1%).

24 017 informacji dotyczyło **dotatku solidarnościowego**, które opublikowano w: internecie – 22 327 (93%), prasie – 419 (2%), radiu – 1009 (4%), telewizji – 262 (1%).

PUE ZUS poświęcono 6 851 informacji, w tym w: internecie – 6002 (87%), prasie – 155 (2%), radiu – 583 (9%), telewizji – 111 (2%).

Tematykę dotyczącą **Polskiego Bonu Turystycznego** poruszono w **35 852** informacjach, w tym: internecie – 34 610 (96%), prasie – 570 (2%), radiu – 412 (1%), telewizji – 260 (ok. 1%).

WSPARCIE DZIAŁALNOŚCI INNYCH INSTYTUCJI I DZIAŁANIA NA RZECZ USPRAWNINIENIA OBSŁUGI OBYWATELI

1. W celu usprawnienia wypłaty zasiłków chorobowych/wynagrodzenia za czas choroby, Zakład **udostępnia** bezpłatnie płatnikowi składek na jego profilu w PUE ZUS **informacje o objęciu ubezpieczonego kwarantanną lub izolacją w warunkach domowych**.

ZUS pozyskuje dane z systemu informatycznego Centrum e-Zdrowia (system EWP) o objęciu osoby kwarantanną lub izolacją w warunkach domowych i udostępnia je płatnikom składek na ich profilach na portalu PUE ZUS. Dostęp do informacji o kwarantannie lub izolacji na PUE ZUS ma również ubezpieczony. Dane dotyczą osób, których kwarantanna lub izolacja trwała 22 października 2020 r. albo zaczęła się po tym dniu.

2. Zakład, **wspólnie z Polskim Funduszem Rozwoju (PFR) i Agencją Rozwoju Przemysłu (ARP)**, stworzył narzędzia wymiany informacji, które umożliwiają weryfikację wniosków klientów ubiegających się o wsparcie finansowe w ramach Tarczy Antykryzysowej. W dniu 29 kwietnia 2020 r. uruchomiono Program PFR w ramach Tarczy Finansowej 1.0., a 15 stycznia 2021 r. w ramach Tarczy Finansowej 2.0.

W przypadku złożenia przez przedsiębiorcę wniosku o udzielenie subwencji finansowej w ramach projektu Tarcza Finansowa PFR, Zakład przekazuje do PFR dane dotyczące stanu zatrudnienia oraz salda na koncie płatnika. Dane dotyczące stanu zatrudnienia ZUS przekazuje w rozbiciu na liczbę pracowników, liczbę etatów, liczbę współpracowników. Jeżeli w odpowiedzi na swój wniosek przedsiębiorca otrzymał informację o negatywnym wyniku weryfikacji spełnienia warunków otrzymania subwencji i ma wątpliwości co do poprawności tej weryfikacji, może sprawdzić w ZUS według jakich zasad Zakład przekazał dane do PFR. Według stanu na 31 grudnia 2020 r. ZUS przekazał do PFR ponad 589 tys. odpowiedzi w sprawie ponad 387 płatników składek.

Program ARP uruchomiono w dniu 19 czerwca 2020 r. W ramach współpracy Zakład przekazuje do ARP niezbędne informacje, które związane są z realizacją zadań pomocowych doty-

czących zapobiegania lub zwalczania ekonomicznych lub gospodarczych skutków epidemii wywołanej wirusem SARS-CoV-2.

OBŚLUGA ŚWIADCZEŃ I ULG

W 2020 r. do ZUS wpłynęło **ponad 5,6 mln wniosków** o udzielenie wsparcia w ramach Tarczy Antykryzysowej, z czego 3,4 mln przez PUE ZUS.

Dla usprawnienia obsługi wniosków oraz ograniczenia liczby błędów, od 24 czerwca 2020 r. wnioski mogą być przekazywane wyłącznie elektronicznie na PUE ZUS.

W celu niezwłocznego informowania klientów o przyznaniu bądź o odmowie ulgi lub świadczenia komunikaty w tych sprawach zamieszczano na indywidualnym profilu klienta na PUE ZUS. Na PUE ZUS Zakład udostępnił również informacje i dane o udzielonej pomocy (w stanowiącej pomoc publiczną; dane w tym zakresie zamieszczana są również w Systemie Udostępniania Danych o Pomocy Publicznej prowadzonym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów), złożonych wnioskach i statusie ich obsługi w ZUS.

Poniżej przedstawiono dane obrazujące skalę pomocy udzielonej przez ZUS w ramach Tarczy Antykryzysowej:

ŚWIADCZENIE POSTOJOWE

Na koniec 2020 r. złożono 3,1 mln wniosków o wypłatę świadczeń postojowych w różnych formach. Łącznie wypłacono świadczenia dla **2,7 mln osób** na kwotę **5,3 mld zł**. Sukcesywnie realizowane są kolejne wypłaty.

ZWOLNIENIE Z OPŁACANIA SKŁADEK

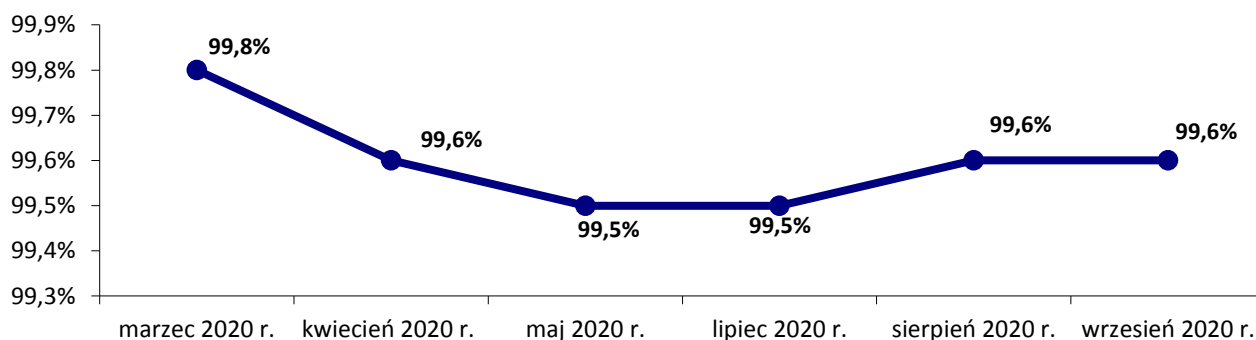
W okresie od 1 kwietnia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. zarejestrowano 2,1 mln wniosków o zwolnienie z obowiązku opłacenia należności z tytułu składek. Do 31 grudnia 2020 r. pozytywnie obsłużono wnioski o zwolnienie z opłacania składek za następujące miesiące:

- marzec 2020 r. – ok. 1,6 mln (wniosko-okresów)⁴ na kwotę ponad 4,4 mld zł,
- kwiecień 2020 r. – ok. 1,7 mln (wniosko-okresów) na kwotę ponad 4,3 mld zł,
- maj 2020 r. – ok. 1,7 mln (wniosko-okresów) na kwotę 4,4 mld zł,
- lipiec – 8,3 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 17,9 mln zł,
- sierpień – 9,1 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 20,1 mln zł,
- wrzesień – 9,9 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 23,6 mln zł.

Łącznie umorzono należności z tytułu składek w wysokości ponad **13,1 mld zł**.

⁴ Wniosko-okres to okres objęty złożonym wnioskiem przez osobę ubiegającą się o zwolnienie z obowiązku opłacania należności z tytułu składek, np. płatnik na jednym wniosku mógł ubiegać się o zwolnienie z opłacania składek za okres marzec-maj 2020 r. albo mógł złożyć trzy wnioski odrębnie za każdy miesiąc, tj. marzec, kwiecień, maj 2020 r.

Wykres 1. Poziom realizacji wszystkich wniosków o zwolnienie z obowiązku opłacania składek za poszczególne miesiące objęte zwolnieniem



ULGI W OPŁACANIU SKŁADEK

W okresie od 16 marca 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. wnioskodawcy powołując się na trudną sytuację związaną z COVID-19 złożyli:

- 194 788 wniosków o odroczenie terminu płatności składek, z których na 31 grudnia 2020 r. pozytywnie rozpatrzono 123 074 wnioski (63%), w przypadku 256 wniosków (0,1%) odmówiono odroczenia terminu płatności składek, a 43 864 wnioski (23%) pozostawiono bez rozpoznania ze względu na skorzystanie przedsiębiorcy ze zwolnienia z opłacania składek za ten okres,
- 47 612 wniosków o rozłożenie na raty należności z tytułu składek, z których na 31 grudnia 2020 r. pozytywnie rozpatrzono 32 013 wniosków (67%), w przypadku 775 wniosków (1,6%) odmówiono rozłożenia na raty należności, a 8 083 wnioski (17%) pozostawiono bez rozpoznania ze względu na skorzystanie przedsiębiorcy ze zwolnienia z opłacania składek za ten okres.

Pozostałe przyczyny odmowy udzielenia ulgi to brak zaległości za okres objęty wnioskiem o ulgę oraz niezuzupełnienie braków dokumentów i informacji niezbędnych do rozpatrzenia sprawy, w terminie wyznaczonym przez Zakład.

ODSTĄPIENIE OD POBIERANIA ODSETEK ZA ZWŁOKĘ

Do końca 2020 r. wpłynęło ok. 20 tys. wniosków, z czego rozpatrzono 96 % wniosków. W 54% spraw wyrażono zgodę na odstąpienie od pobierania odsetek za zwłokę na łączną kwotę 11 mln zł.

DODATKOWY ZASIĘK OPIEKUŃCZY

Przepisy ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych⁵ wprowadziły ubezpieczonym – rodzicom dzieci do lat 8 – możliwość korzystania z dodat-

⁵ Ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U z 2020 r. poz. 374)

kowego zasiłku opiekuńczego w sytuacji, gdy żłobek, przedszkole, szkoła lub inna placówka opiekuńczo-wychowawcza, do której uczęszcza dziecko, została zamknięta z powodu COVID-19.

Zasiłek opiekuńczy przysługiwał w okresach:

- 12 - 25 marca 2020 r., a następnie do 26 lipca 2020 r.,
- 1 - 20 września 2020 r.,
- 9 listopada 2020 r. - 24 grudnia 2020 r.,
- 28 grudnia 2020 r. - 28 lutego 2021 r.

Zakład ustala prawo i wypłaca dodatkowy zasiłek opiekuńczy przysługujący: ubezpieczonym, których płatnicy składek zgłaszają do ubezpieczenia chorobowego nie więcej niż 20 ubezpieczonych, ubezpieczonym prowadzącym pozarolniczą działalność i osobom z nimi współpracującym, ubezpieczonym będącym duchownymi, ubezpieczonym podlegającym ubezpieczeniu chorobowemu w Polsce z tytułu zatrudnienia u pracodawcy zagranicznego.

W okresie od 7 marca 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. do Zakładu łącznie wpłynęło 1 444 970 wniosków o dodatkowy zasiłek opiekuńczy, w tym:

- 1 367,5 tys. wniosków o ustalenie prawa do dodatkowego zasiłku opiekuńczego za okres do 20 września 2020 r.,
- 74,7 tys. wniosków o ustalenie prawa do zasiłku opiekuńczego za okres od 9 listopada 2020 r. do 24 grudnia 2020 r.,
- 2,8 tys. wniosków o ustalenie prawa do zasiłku opiekuńczego okres od 28 grudnia do 31 grudnia 2020 r.

Największy wpływ wniosków o dodatkowy zasiłek opiekuńczy odnotowano w: kwietniu 2020 r. – 455,2 tys., maju 2020 r. – 370,7 tys. i czerwcu 2020 r. – 201,1 tys.

Do końca 2020 r. zrealizowano:

- 1 365,4 tys. spraw za okres do 20 września 2020 r. i wypłacono zasiłek w 1 333 tys. spraw na kwotę **951,4 mln zł za 14,7 mln dni**,
- 38,7 tys. spraw za okres od 9 listopada 2020 r. i wypłacono zasiłek w 36,2 tys. spraw na kwotę **35,3 mln zł za 549,5 tys. dni**.

DODATEK SOLIDARNOŚCIOWY

Na podstawie ustawy o dodatku solidarnościowym przyznawanym w celu przeciwdziałania negatywnym skutkom COVID-19⁶ Zakład, od 21 czerwca 2020 r., rozpoczął obsługę tego świadczenia. Dodatek solidarnościowy wynosił 1400 zł miesięcznie i przysługiwał w okresie 1 czerwca 2020 r. – 31 sierpnia 2020 r. Można go było otrzymać najwcześniej za miesiąc, w którym osoba uprawniona złożyła wniosek. Wniosek o to świadczenie można było złożyć wyłącznie elektronicznie przez PUE ZUS.

Dodatek solidarnościowy mogły otrzymać osoby, które spełniły łącznie następujące warunki:

1) miały miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i:

- miały obywatelstwo polskie lub

⁶ Ustawa z dnia 19 czerwca 2020 r. o dodatku solidarnościowym przyznawanym w celu przeciwdziałania negatywnym skutkom COVID-19 (Dz. U. poz. 1068)

- posiadały prawo pobytu lub prawo stałego pobytu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeśli jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej, państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym lub Konfederacji Szwajcarskiej, lub
 - były cudzoziemcem legalnie przebywającym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, uprawnionym do wykonywania pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej
- 2) w 2020 r. podlegały ubezpieczeniom społecznym z tytułu stosunku pracy na podstawie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych⁷ przez łączny okres co najmniej 60 dni oraz:
- pracodawca po dniu 15 marca 2020 r. rozwiązał z nimi umowę o pracę za wypowiedzeniem lub
 - umowa ta po dniu 15 marca 2020 r. uległa rozwiązaniu z upływem czasu, na który była zawarta,
- 3) nie podlegały ubezpieczeniom społecznym na podstawie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, ubezpieczeniu społecznemu rolników na podstawie ustawy o ubezpieczeniu społecznym rolników⁸ lub obowiązkowi ubezpieczenia zdrowotnego na podstawie ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych⁹.

Z tej formy wsparcia skorzystali obywatele Polski oraz obywatele innych państw, przede wszystkim Ukrainy (1562 osób), Białorusi (176 osób), Rosji (49 osób) i Indii (44 osoby).

Dodatek przysługiwał też bezrobotnym zarejestrowanym w urzędzie pracy. Warunek niepodlegania ubezpieczeniom społecznym lub obowiązkowi ubezpieczenia zdrowotnego nie miał bowiem zastosowania do bezrobotnych, o których mowa w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy¹⁰ oraz do osób, które zostały zgłoszone do tego ubezpieczenia jako członkowie rodziny na podstawie ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych¹¹.

Pierwsze wnioski o dodatek solidarnościowy Zakład zaczął przyjmować od dnia następującego po dniu ogłoszenia ustawy, tj. od 21 czerwca 2020 r. Tego dnia do Zakładu wpłynęły 5264 wnioski, a na koniec czerwca 2020 r. – 59 035.

Pierwsze wypłaty dodatku solidarnościowego przekazano już 25 czerwca 2020 r. do 16 677 wnioskodawców na łączną wartość 20 196 551,00 zł. Na koniec lipca 2020 r. Zakład zrealizował 128 779 wypłat na łączną wartość 168 076 214,06 zł, a na koniec sierpnia 2020 r. – 228 347 wypłat na łączną wartość 305 903 346,98 zł.

Dodatek solidarnościowy przyznano ponad 106 tys. osób.

⁷ Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 423 i 432)

⁸ Ustawa z dnia 20 grudnia 1990 r. o ubezpieczeniu społecznym rolników (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 266)

⁹ Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1398)

¹⁰ Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. z 2020 r. poz. 1409)

¹¹ T.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1398

Pomimo, iż dodatek solidarnościowy miał charakter czasowy i zgodnie z art. 5 ust. 1 powołanej ustawy wniosek o dodatek solidarnościowy można było złożyć do dnia 31 sierpnia 2020 r. – to nadal weryfikowane są wnioski, do których zostały złożone korekty, np. w zakresie wysokości pobranego zasiłku dla bezrobotnych/stypendium w miesiącu złożenia wniosku oraz wnioski, do których po otrzymaniu decyzji o odmowie przyznania dodatku solidarnościowego wnioskodawca wniósł odwołanie do sądu. W rezultacie w okresie od września do grudnia 2020 r. Zakład zrealizował 3837 wypłat dodatku solidarnościowego.

Koszt wypłaty dodatków solidarnościowych wyniósł 313 447 245,47 zł. Koszt składek (emerytalne, rentowe, zdrowotne) – 112 928 026,54 zł. Łącznie jest to 426 375 272,01 zł.

WYDŁUŻENIE OKRESU WAŻNOŚCI ORZECZEŃ LEKARZY ORZECZNIKÓW ZUS

W dniu 31 marca 2020 r. weszły w życie przepisy¹², na podstawie których w określonych sytuacjach następuje wydłużenie ważności orzeczeń o niezdolności do pracy lub o niezdolności do samodzielnej egzystencji, wydanych przez lekarza orzecznika lub komisję lekarską Zakładu. Dzięki temu wydłużono również prawo do świadczeń uzależnionych od niezdolności do pracy lub od niezdolności do samodzielnej egzystencji.

Orzeczenie o częściowej niezdolności do pracy, orzeczenie o całkowitej niezdolności do pracy, orzeczenie o całkowitej niezdolności do pracy i niezdolności do samodzielnej egzystencji oraz orzeczenie o niezdolności do samodzielnej egzystencji, wydane na czas określony, którego ważność upływa w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii albo w okresie 30 dni następujących po ich odwołaniu zachowuje ważność przez okres kolejnych 3 miesięcy od dnia upływu terminu jego ważności, jeżeli zostanie złożony wniosek o ustalenie prawa do renty na dalszy okres przed upływem terminu ważności tego orzeczenia.

Prawo do świadczeń uzależnionych od stwierdzenia niezdolności do pracy lub/i niezdolności do samodzielnej egzystencji ulega wydłużeniu do końca miesiąca kalendarzowego, w którym upływie wydłużony termin ważności orzeczenia, bez konieczności wydawania decyzji w sprawie.

EMERYTURA CZERWCOWA W 2020 ROKU

Ustawa o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenieniem się wirusa SARS-CoV-2¹³ umożliwiła przeliczenie emerytury osobom, które kończą swoją aktywność zawodową i podejmą decyzję o złożeniu wniosku o emeryturę z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w czerwcu 2020 r., analogicznie, jak przy ustalaniu wysokości emerytury w maju 2020 r., jeżeli jest to korzystniejsze dla ubezpieczonego.

Ta forma wsparcia dotyczyła przede wszystkim:

- przyznania i ustalenia wysokości emerytur zreformowanych (z art. 24, art. 55, art. 55a i z art. 184 ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych),

¹² Ustawa dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 r., poz. 568)

¹³ Ustawa z dnia 14 maja 2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenieniem się wirusa SARS-CoV-2 (Dz. U. poz. 875)

- ponownego obliczenia emerytur zreformowanych, do których przysługuje okresowa emerytura kapitałowa,
- ponownego ustalenia wysokości emerytur zreformowanych w przypadku osób, które podlegały ubezpieczeniu emerytalnemu i rentowym po przyznaniu emerytury,
- przyznania i ustalenia wysokości emerytur z urzędu,
- przyznania renty rodzinnej po ubezpieczonym spełniającym warunki do emerytury zreformowanej, którego zgon nastąpił w czerwcu 2020 r., do której miałby on prawo ustalone od czerwca,
- podjęcia w czerwcu wypłaty emerytury zawieszanej na podstawie art. 103a ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- ustalenia i wypłaty niezrealizowanego świadczenia.

PONOWNE USTALENIE WYSOKOŚCI LUB PODJĘCIE WYPŁATY ŚWIADCZENIA

W dniu 18 kwietnia 2020 r. weszły w życie przepisy art. 73 pkt 68 ustawy o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenieniem się wirusa SARS-CoV-2¹⁴, które umożliwiają przyznanie, przeliczenie lub podjęcie wypłaty świadczenia za cały okres, w którym obowiązywał stan zagrożenia epidemicznego lub stan epidemii.

Wniosek w tej sprawie można złożyć w okresie 30 dni po ustaniu obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii COVID-19. Prawo do świadczenia w ponownie ustalonej wysokości lub wypłata świadczenia przysługuje od dnia, w którym zostały spełnione warunki do przyznania, ponownego ustalenia wysokości lub podjęcia wypłaty świadczenia, nie wcześniej niż od dnia 1 marca 2020 r.

PRZELICZENIE PODSTAWY WYMIARU ZASIŁKÓW

Od 9 października 2020 r. możliwe jest przeliczenie podstawy wymiaru świadczeń z tytułu choroby i macierzyństwa, w sytuacji, gdy pracodawca zmienił wymiar czasu pracy na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych.

Dodatkowo, ubezpieczonym wykonującym pracę w podmiocie leczniczym zapewniono prawo do zasiłku chorobowego w wysokości 100% podstawy wymiaru.

Do 31 grudnia 2020 r. do Zakładu wpłynęły:

- 1307 wniosków o przeliczenie podstawy wymiaru zasiłków w związku z obniżeniem wymiaru czasu pracy na podstawie ustawy o COVID-19,
- 1624 wnioski o przeliczenie stawki procentowej zasiłku ubezpieczonym zatrudnionym w podmiotach leczniczych.

¹⁴Ustawa z dnia 16 kwietnia 2020 r. o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenieniem się wirusa SARS-CoV-2 (Dz. U. z 2020 r. poz. 695)

POLSKI BON TURYSTYCZNY

Polski Bon Turystyczny jest formą wsparcia dla polskich rodzin oraz branży turystycznej w związku z trudną sytuacją gospodarczą wywołaną epidemią COVID-19. Za pomocą bonu można zapłacić za usługi hotelarskie lub imprezy turystyczne w Polsce do końca marca 2022 r.

Rolą Zakładu w tym programie było przygotowanie odpowiednich narzędzi do obsługi bonów, co Zakład zrealizował w rekordowo krótkim czasie zapewniając zainteresowanym kompleksowe usługi. Usługi te objęły:

- udostępnienie systemu do obsługi uprawnień do bonu i uprawnień podmiotów turystycznych, z którego korzysta Polska Organizacja Turystyczna (POT),
- umożliwienie przedsiębiorcom turystycznym i organizacjom pożytku publicznego, które chcą przyjmować płatności bonem za usługi hotelarskie lub imprezy turystyczne, wpisanie się na listę prowadzoną przez POT za pośrednictwem PUE ZUS,
- udostępnienie funkcjonalności usprawniających obsługę bonów, np. aplikacja dla recepcjonisty do przyjmowania płatności bonem,
- uruchomienie w dniu 24 lipca br. specjalnej linii telefonicznej związanej z obsługą bonu turystycznego, która działa przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia. Od momentu uruchomienia linii do końca 2020 r. obsłużono ponad 243 tys. połączeń telefonicznych oraz ponad 18 tys. maili,
- działania informacyjne poprzez m.in. zamieszczenie na stronie internetowej ZUS kluczowych informacji dotyczących Polskiego Bonu Turystycznego ze wskazaniem osób uprawnionych do bonu, zasad przystąpienia do programu dla podmiotów turystycznych, sposobu zapłaty za usługę turystyczną, rodzaju usług, za które można zapłacić bonem. Przygotowano FAQ i karty usług. Komunikaty dotyczące bonu turystycznego zamieszczono również na SOK.

Od 24 lipca do 31 grudnia 2020 r. ponad 18,3 tys. podmiotów turystycznych złożyło na PUE ZUS oświadczenia związane z przystąpieniem do programu Polski Bon Turystyczny. Od 1 sierpnia do 31 grudnia 2020 r. osoby uprawnione aktywowały ponad 1,1 mln bonów. Do końca 2020 r. zrealizowano ponad 364,6 tys. płatności na łączną kwotę blisko 239 mln zł.

SZTAB KRYZYSOWY – PODSUMOWANIE PRAC

Prace Sztabu Kryzysowego w szczególności objęły:

1. Polityka zachowania bezpieczeństwa i organizacji pracy w oddziałach i centrali oraz zasady pracy zdalnej

Opracowano zasady dotyczące zachowania bezpieczeństwa i organizacji pracy dla oddziałów i centrali. Zasady są na bieżąco dostosowywane do bieżących warunków epidemiologicznych i modyfikowane w taki sposób, aby ich zapisy zapewniały w maksymalnie wysokim stopniu bezpieczne i higieniczne warunki pracy przy jednoczesnym zachowaniu ciągłości działania Zakładu.

2. Tryb postępowania w przypadku wystąpienia zakażenia w oddziałach i centrali oraz zasady realizacji pracy zdalnej

Sztab kryzysowy na bieżąco zarządza ryzykiem i koordynuje działania w przypadku wystąpienia zakażenia. Opracowano tryb postępowania w przypadku wystąpienia zarażenia oraz zasady pracy zdalnej. W początkowym okresie pandemii pracę zdalną świadczyli również pra-

ownicy nieposiadający sprzętu (laptopy, VPN). W związku z tym zostali oni zobligowani do podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych na bazie przygotowanych materiałów szkoleniowo-edukacyjnych. Pracowników tych poddano testowi wiedzy, z którego wynika, iż w trakcie samokształcenia pracownicy podnieśli swoje kompetencje i wiedzę.

3. Bieżące wsparcie oddziałów i centrali w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowych oraz monitoring

Przedstawiciele sztabu kryzysowego ZUS systematycznie monitorują i analizują sytuację w Zakładzie i w otoczeniu ZUS. Członkowie sztabu pozostają do dyspozycji oddziałów, jak i centrali w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowych związanych z COVID-19, a ich dyspozycyjność trwa całą dobę i obejmuje wszystkie dni ze świętami włącznie.

W ramach bieżącego wsparcia sztab obejmuje swym działaniem zarówno indywidualne jednostki, jak i całe grupy oddziałów, jak to miało miejsce w przypadku eskalacji zakażeń w rejonie Dolnego i Górnego Śląska. W ramach działań wsparcia sztab prowadzi również bieżący monitoring obejmujący agregację danych z oddziałów, w których występują zagrożenia lub inne istotne zdarzenia. Sztab rekomenduje prezes Zakładu wyłączenia poszczególnych jednostek lub sal obsługi klientów w przypadku stwierdzenia zagrożenia spowodowanego przez COVID-19.

4. Komunikacja i statystyka

W ramach zarządzania kryzysowego sztab prowadzi stałą komunikację z pracownikami. Komunikaty i inne istotne informacje wysyłane są ze skrzynki pocztowej Sztabu. Ponadto prowadzona jest też korespondencja z kierownictwem oddziałów jak i komórek organizacyjnych centrali. Sztab udziela również indywidualnych wyjaśnień. Przygotowywane są również liczne raporty z bieżącej sytuacji ZUS adresowane m.in. do organów Zakładu, jak i podmiotów nadzorujących.

5. Koordynacja działań w zakresie zapewnienia środków ochrony osobistej oraz wyposażenia

W ramach działań zapewniających efektywną i niezakłóconą pracę Zakładu, sztab kryzysowy od początku podejmuje wysiłki na rzecz zapewnienia pracownikom Zakładu środków ochrony osobistej przeciwdziałających zakażeniu COVID-19. Z inicjatywy sztabu opracowano standardy wyposażenia pracowników w środki ochrony osobistej, które następnie zakupiono dla wszystkich pracowników Zakładu. Sztab kryzysowy koordynuje działania w przypadku konieczności wyposażenia pracowników terenowych jednostek organizacyjnych Zakładu bądź centrali w sprzęt informatyczny, niezbędny do wykonywania pracy zdalnej.

6. Współpraca z Państwową Inspekcją Sanitarną i innymi organami państwowymi

Zarządzania sytuacją kryzysową niejednokrotnie wymusza na przedstawicielach sztabu kryzysowego podejmowanie kontaktu, czy też interwencji zarówno w powiatowych jak i wojewódzkich stacjach sanitarno-epidemiologicznych. W szczególności ma to miejsce w przypadku objawów zakażenia COVID-19 bądź ustalenia diagnostyki w odniesieniu do tych pracowników.

Wysoka jakość usług dzięki obranej strategii i ogromnego zaangażowania Zarządu ZUS i pracowników, przygotowaniu organizacyjnemu, finansowemu, informacyjnemu i przede wszystkim informatycznemu, umożliwiła niezwłoczną realizację zadań w ramach Tarcz Antykryzysowych.

3. CHARAKTERYSTYKA INSTYTUCJI

3.1. Organizacja ZUS

W 2020 r. nie zmieniły się ramy organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w ustawie o systemie ubezpieczeń społecznych¹⁵ oraz statucie nadanym ZUS rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 13 stycznia 2011 r.¹⁶ Struktura organizacyjna ZUS również pozostała bez większych zmian. Na koniec 2020 r. obejmowała 31 komórek organizacyjnych w centrali, 43 oddziały, 209 inspektoratów oraz 70 biur terenowych.

W 2020 r. kontynuowano wdrożenie zmian w modelu organizacji Zakładu. Wdrażane zmiany organizacyjne dotyczyły m.in. odmiejszczenia i koncentracji realizacji niektórych zadań oraz redukcji kadry zarządzającej średniego szczebla i spłaszczenia w ten sposób struktury hierarchicznej.

4. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA

4.1. Realizacja dochodów

4.1.1. 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. Każdy nowo zarejestrowany płatnik składek jest informowany o nadanym numerze NRS. Opłacanie składek jednym przelewem na NRS nie stwarza płatnikom żadnych trudności, a błędne wpłaty mają charakter incydentalny – w roku 2020 było ich tylko 453.

INFORMACJA O KONTACH PŁATNIKÓW SKŁADEK W ZUS

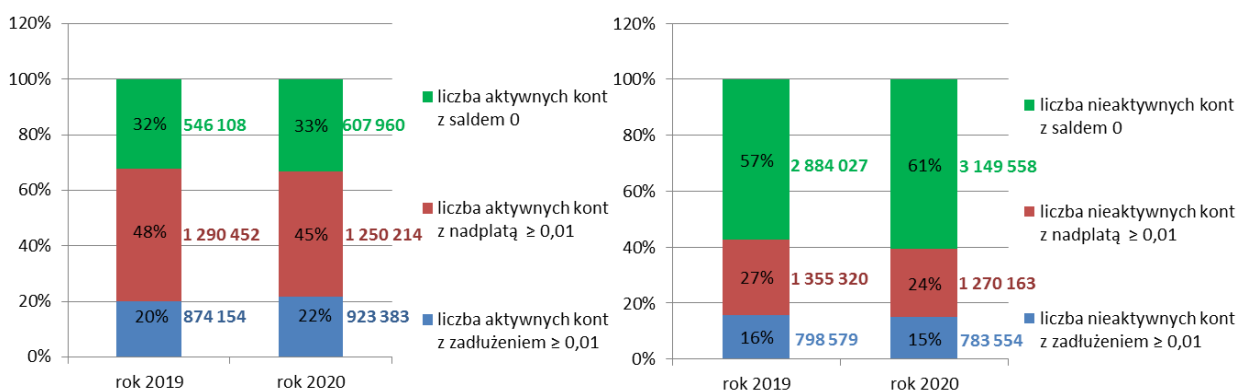
W 2020 r. w ZUS zarejestrowano 7 984 832 kont płatników składek, tj. więcej o 3% w porównaniu do roku 2019, w tym:

- 2 781 557 kont aktywnych (wzrost o 2,6% w stosunku do roku 2019),
- 5 203 275 kont nieaktywnych (wzrost o 3,3% w stosunku do roku 2019).

¹⁵ Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 423 i 432)

¹⁶ Dz.U. z 2011 r. Nr 18 poz. 93.

Wykres 2. Struktura kont płatników aktywnych i nieaktywnych (według stanu na koniec roku)



W roku 2020 liczba kont aktywnych z saldem 0 wyniosła 33 % wszystkich kont aktywnych i wzrosła o 1% w stosunku do 2019 r.

Liczba kont z nadpłatą (saldo Ma) spadła do 45%, podczas gdy w 2019 r. konta z saldem Ma stanowiły 48% wszystkich kont aktywnych. Wskaźnik kont aktywnych z nadpłatami (według stanu na koniec roku) jest nadal wysoki. Wielu płatników (zamykając bilans księgowy) opłaca składki należne za grudzień jeszcze w tym miesiącu, pomimo że termin ich płatności przypada w styczniu następnego roku, co powoduje powstanie nadpłaty. Nastąpił także wzrost (o 2%) w porównaniu do roku 2019 liczby kont z saldem Wn i wynosił 22% w stosunku do wszystkich kont aktywnych.

Na koniec 2020 roku wzrosła liczba kont nieaktywnych z saldem 0 i wynosiła ona 61% wszystkich kont. Na tym samym poziomie, jak w roku 2019, utrzymuje się liczba kont nieaktywnych z zadłużeniem (na koniec grudnia 2020 r. wynosiła 15% wszystkich kont nieaktywnych).

INFORMOWANIE PŁATNIKÓW SKŁADEK O STANIE ROZLICZEŃ NA ICH KONTACH

Od 2018 r. płatnicy są systematycznie informowani o rozliczeniu dokonywanych wpłat. Natomiast od 2019 roku rozpoczęto masowe informowanie płatników o rozliczeniu i saldzie konta na koniec roku. W styczniu 2020 r. do 3,1 mln płatników wysłano informacje o rozliczeniu wpłat z 2019 r. oraz o saldzie wg stanu na 31 grudnia 2019 r.

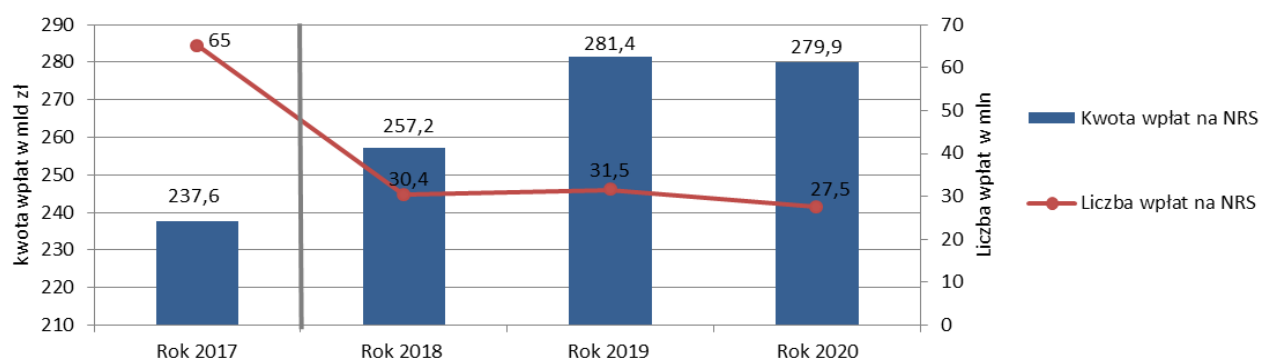
W listopadzie 2020 r. na ok. 400 tys. kontach płatników na PUE ZUS zamieszczono informację o zadłużeniu na dzień 31 października 2020 r. Płatników, którzy nie posiadali konta na PUE ZUS, poinformowano pisemnie o zadłużeniu z jednoczesną informacją o możliwości skorzystania z ulg w jego spłacie.

W grudniu 2020 r. rozpoczęto przygotowania do zamieszczenia na PUE ZUS informacji o rozliczeniu wpłat z 2020 r. i saldzie konta na 31 grudnia 2020 r. Już w styczniu 2021 r. na PUE ZUS zamieszczono 2,3 mln informacji. Natomiast do płatników, którzy nie posiadają kont na PUE ZUS i posiadali nadpłatę powyżej 11,60 zł, wysłano pisemnie 191 tys. informacji.

WPŁATY PŁATNIKÓW SKŁADEK W 2020 R.

W roku 2020 płatnicy składek przekazali 27,5 mln wpłat na NRS (mniej o 12,8% w stosunku do roku 2019) w kwocie 279,9 mld zł (tj. niższej o 0,5% w stosunku do roku 2019).

Wykres 3. Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017-2020

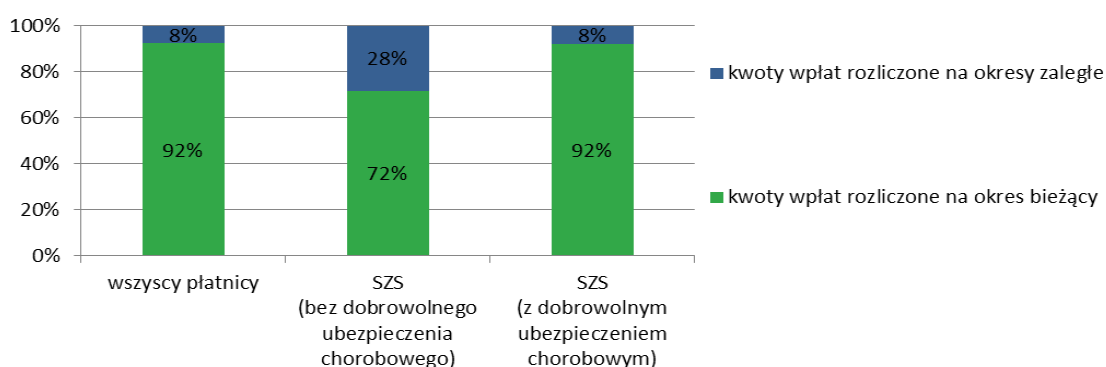


Wpływy na NRS w okresie od stycznia do grudnia 2020 r. wyniosły średnio na miesiąc 23,3 mld zł i były niższe o 0,5% w stosunku do roku 2019. Przyczyną niższych wpłat były zwolnienia z opłacania składek w ramach Tarcz Anty kryzysowych, jak również zwiększony wpływ wniosków o odroczenie terminu płatności lub rozłożenie na raty.

Wpłaty na kontach płatników składek w 92% rozliczono na bieżące składki, a w 8% na należności zaległe.

Struktura rozliczenia należności bieżących i zaległych kształtowała się jednak inaczej na kontach płatników opłacających składki na własne ubezpieczenia. Zauważalna jest wyższa dyscyplina płatnicza wśród płatników, którzy zgłosili się do dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, gdyż w ich przypadku 92% wpłat rozliczyło się na należności bieżące, a 8% na zaległości. W przypadku płatników opłacających składki na własne ubezpieczenia, którzy nie są zgłoszeni do dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, na zaległe należności rozliczyło się 28% wpłat.

Wykres 4. Struktura pokrycia należności wpłat z 2020 r.



ŚCIĄGALNOŚĆ SKŁADEK NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE

Wskaźnik ściągальności składek na ubezpieczenia społeczne w 2020 r. wyniósł 97%, natomiast po uwzględnieniu kwot umorzeń z tytułu zwolnienia z opłacania składek na ubezpieczenia społeczne (RDZ) na podstawie regulacji antykryzysowych wskaźnik wynosi 101,25% (w roku 2019 wynosił 101,59%). W roku 2020 na wartość wskaźnika wpłynęła głównie realizacja przepisów Tarczy Antykryzysowej w zakresie zwalniania płatników z opłacania należnych składek i udzielania ulg w postaci odroczenia terminu płatności składek lub rozłożenia na raty. Od marca 2020 r. obsługa

wniosek o zwolnienie z opłacania składek i ulgi jest realizowana przez ZUS priorytetowo. Skorzystanie z ulgi miało wpływ na możliwość otrzymania innych środków pomocowych dostępnych dla przedsiębiorców w ramach Tarczy (np. udzielanych przez PFR, czy ARP).

W roku 2020 panująca pandemia COVID-19 oraz pogorszenie sytuacji finansowej wielu przedsiębiorców wpłynęły bezpośrednio na wzrost zadłużenia na ubezpieczenia społeczne, które według stanu na 31 grudnia 2020 r. wyniosło 26 327 463 tys. zł.

Zadłużenie zwiększyło się o 16% w stosunku do stanu na koniec roku 2019, przy czym:

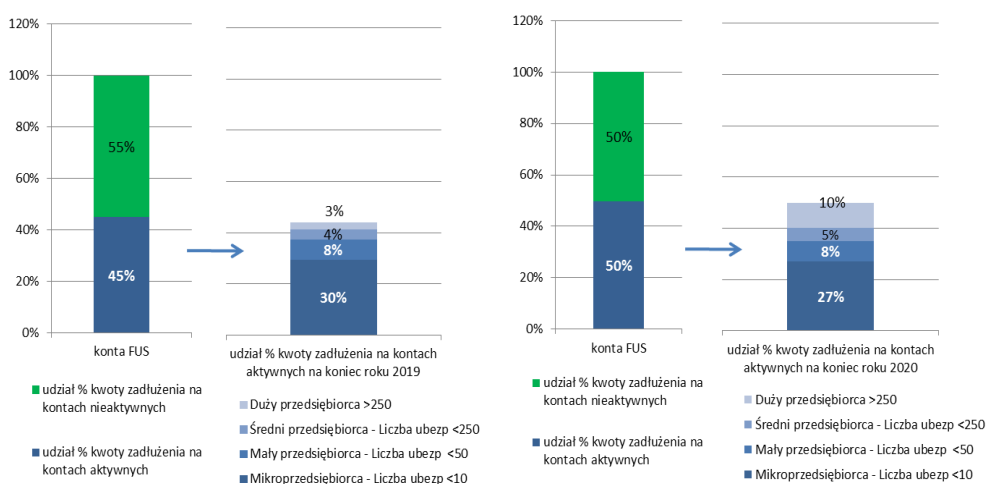
- za okres do 31 grudnia 1998 r. wynosiło 381 047 tys. zł i spadło o 2,6% w porównaniu do roku 2019,
- za okres od 1 stycznia 1999 r. wynosiło 25 946 415 tys. zł i wzrosło o 15,6% w porównaniu do roku 2019.

Pogorszenie sytuacji finansowej wielu przedsiębiorców spowodowało, że w zadłużeniu ogółem o 5 % (w porównaniu do 2019 r.) wzrósł udział procentowy kwoty zadłużenia na kontach aktywnych płatników składek. Jednocześnie o taką wartość zmniejszył się udział procentowy kwoty zadłużenia na kontach płatników nieaktywnych.

W 2020 r. zmienił się również udział grup płatników w strukturze zadłużenia. W porównaniu do roku 2019:

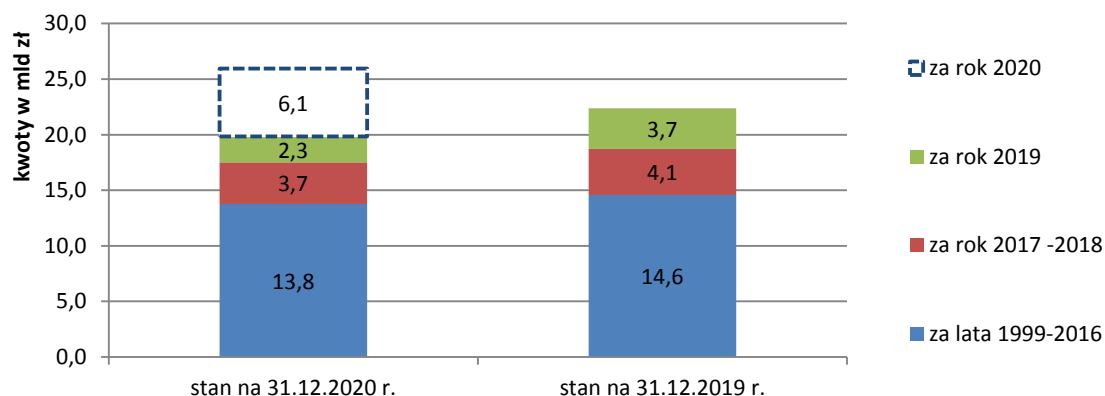
- zmniejszył się o 3% udział mikroprzedsiębiorców (tj. zatrudniających maksymalnie do 10 ubezpieczonych lub prowadzących działalność jednoosobowo),
- wzrósł o 7% udział dużych przedsiębiorców, tj. zatrudniających powyżej 250 ubezpieczonych). Jedną z przyczyn wzrostu mógł być brak możliwości skorzystania ze zwolnienia z obowiązku opłacania składek za marzec-maj 2020 r., ponieważ za ten okres zwolnienie przysługiwało płatnikom zatrudniającym do 49 ubezpieczonych. W zakresie zwolnienia z opłacania składek za lipiec-wrzesień 2020 r. oraz listopad 2020 r. przeznaczono dla wybranych branż gospodarki (wg wskazanego kodu PKD) – zniesiony został warunek maksymalnej liczby ubezpieczonych.

Wykres 5. Udział % w strukturze zadłużenia kont aktywnych i nieaktywnych płatników składek



Wpływ na zmianę struktury zaległości ze względu na okres mają zasady rozliczania wpłat, gdyż w pierwszej kolejności rozliczane są najstarsze zobowiązania wraz z odsetkami za zwłokę. W przypadku wpłat, które nie rozliczają pełnej kwoty zobowiązań (tj. zaległych i bieżących), następuje wzrost zaległości bieżących, przy sukcesywnym zmniejszaniu najstarszych zobowiązań. Jest to zasada pożądana, gdyż następuje sukcesywne zmniejszenie zadłużeń, które skutkują najwyższymi odsetkami dla płatników składek oraz wpływa na ograniczenie należności ulegających przedawnieniu.

Wykres 6. Struktura zadłużenia za poszczególne okresy w roku 2019 i 2020



W 2020 r. nastąpił spadek zadłużenia za lata 1999 – 2016 i wynosił 13,8 mld zł, co było wynikiem spłaty zaległych zobowiązań, jak również odpisania należności, które uległy przedawnieniu ze względu na brak możliwości ich dochodzenia.

4.1.2. Przymusowe dochodzenie należności na ubezpieczenia społeczne

W 2020 r. ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne 598 562 tytułów wykonawczych na kwotę 2 590 009 tys. zł. Kwota ta była o 42,8% niższa niż w roku 2019. Odzyskano należności na kwotę 860 727 tys. zł. Były to wpłaty uzyskane w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji. Odzyskane należności w ramach egzekucji były niższe o 42,7% w stosunku do należności odzyskanych w roku 2019.

Niższa kwota odzyskanych należności w 2020 r. wynikała z ograniczenia przez Zakład przymusowego dochodzenia należności i wdrożonych mechanizmów przeciwdziałania negatywnym skutkom społecznym i ekonomicznym związanym z COVID-19. Trudna sytuacja gospodarcza przedsiębiorców przełożyła się na zwiększoną liczbę zawartych układów ratalnych i odroczeń terminów płatności.

Tabela 1. Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne w latach 2019 - 2020

Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne	2019 r.	2020 r.
	kwota w tys. zł	
Ogółem (w ramach egzekucji „własnej”, urzędów skarbowych, sądowej i postępowań upadłościowych)	1 500 934	860 727

4.1.3. Ulgi w spłacie należności na ubezpieczenia społeczne

W 2020 r. ZUS udzielał pomocy w spłacie należności z tytułu składek, zawierając układy ratalne oraz odrazażając terminy płatności składek. W roku 2020 udzielono:

- 54,6 tys. układów ratalnych na łączną kwotę 3 617 697 tys. zł, przy czym liczba udzielonych układów ratalnych była wyższa o 4,7% w stosunku do 2019; o 47% wzrosła również kwota objęta tym rodzajem ulgi; wpłynęło 81,0 tys. wniosków o układ ratalny (o 21% więcej niż w roku 2019)
- 125,0 tys. odroczeń na kwotę 5 507 466 tys. zł, co stanowi wzrost liczby udzielonych odroczeń terminu płatności o 3 798% w stosunku do 2019 r. oraz wzrost o ponad 2 551% kwot objętych tym rodzajem ulgi; wpłynęło 192,4 tys. wniosków o odroczenie terminu płatności składek (o 3 536% więcej w niż w roku 2019).

W 2020 r. płatnicy składali przede wszystkim wnioski o odroczenie terminu płatności, co wiązało się m.in. z oczekiwaniem na wejście w życie kolejnych przepisów Tarczy Antykryzysowej i rozpatrzeniem wniosku o zwolnienie z opłacania składek. Natomiast wnioski o układ ratalny składali głównie płatnicy, którzy nie mogli skorzystać z form pomocy przewidzianych w Tarczy Antykryzysowej.

4.1.4. Umorzenia należności

W 2020 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 społecznych¹⁷. W 2020 r. ZUS nadal umarzał należności na podstawie ustawy o umorzeniu należności powstałych z tytułu nieopłaconych składek przez osoby prowadzące pozarolniczą działalność (ustawa abolicyjna)¹⁸ w związku ze spełnieniem warunków umorzenia.

Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2019-2020

Podstawa umorzenia	w 2019 r.	w 2020 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	6 570	3 895
odrębnych aktów prawnych, w tym ustawy abolicyjnej	26 075	22 347
RAZEM	32 645	26 242

¹⁷ Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 423 i 432)

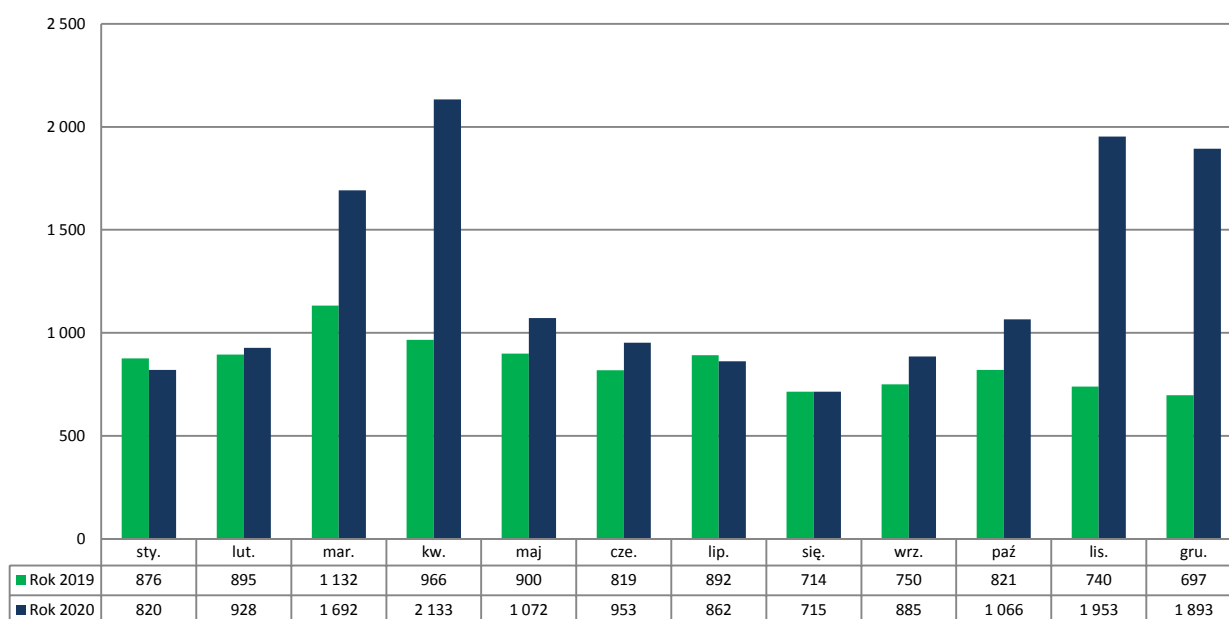
¹⁸ Ustawa z dnia 9 listopada 2012 r. o umorzeniu należności powstałych z tytułu nieopłaconych składek przez osoby prowadzące pozarolniczą działalność (Dz. U. z 2012 r. poz. 1551)

W 2020 r. nastąpił spadek umorzonych kwot w stosunku do roku poprzedniego. Spadek umorzonych należności na podstawie innych aktów prawnych wiąże się przede wszystkim z ograniczoną skalą umorzeń na podstawie ustawy abolicyjnej. Jest to efekt stale malejącej grupy płatników, którzy mogą skorzystać z tych przepisów. W 2020 r. wpłynęły tylko 794 wnioski o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej, tj. o 802 mniej niż w roku 2019). W ramach postępowania abolicyjnego (rozpatrywano wnioski także sprzed 2020 r.) wydano 823 decyzje określające warunki umorzenia i 334 decyzje o odmowie wszczęcia postępowania.

W stosunku do 153 wniosków złożonych na podstawie ustawy abolicyjnej postępowanie zostało umorzone lub wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia. Wydano 2,0 tys. decyzji o umorzeniu należności na łączną kwotę 35 608 tys. zł, z czego należność główna wraz z dodatkową opłatą stanowiła 17 230 tys. zł, a odsetki za zwłokę wraz z opłatą prolongacyjną i kosztami upomnień stanowiły 18 378 tys. zł.

W roku 2020 nastąpił znaczny wpływ wniosków o umorzenie należności z tytułu składek i o ponowne rozpatrzenie sprawy o umorzenie. W roku 2019 wpłynęły 10 202 wnioski o umorzenie, natomiast w roku 2020 – 14 972. Zwiększony wpływ spraw następował w okresach, w których wprowadzane były obostrzenia związane z sytuacją pandemiczną.

Wykres 7. Miesięczny wpływ wniosków o umorzenie w latach 2019-2020



Spośród wszystkich wydanych decyzji tylko 7% decyzji zaskarżono do WSA: wnioskodawcy w okresie od 14 kwietnia 2018 r. do 31 sierpnia 2020 r. złożyli 814 skarg. Według stanu na 31 sierpnia 2020 r. WSA rozpatrzył 429 skarg: oddalono 278 skarg, w 151 sprawach WSA uchyliły decyzję Zakładu i zwróciły sprawy do ponownego rozpoznania.

4.1.5. Przedawnienia należności z tytułu składek

W 2020 r. z powodu przedawnienia ZUS odpisał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę 444 301 tys. zł, co oznacza spadek o 41% w stosunku do roku 2019.

Mniejsza skala odpisanych należności wynika m.in. z trudnej sytuacji pandemicznej w kraju, realizacji programów pomocowych w ramach Tarcz Antykryzysowych, i w konsekwencji ograniczenie przeglądu kont nieaktywnych za okres od 1999 r. w ramach Programu Stabilizacji Pracy.

4.1.6. 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 elektronicznej¹⁹. 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),
- 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 raportach imiennym o przychodach ubezpieczonego / pracy nauczycielskiej (ZUS RPA) oraz o zatrudnieniu, które są uwzględniane przy ubieganiu się pracownika o świadczenia emerytalne i rentowe.

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 prześlą do ZUS informacje za wszystkich zatrudnianych w tym okresie pracowników.

Według stanu na koniec 2020 r.:

- 2 426 płatników złożyło oświadczenie o zamiarze przekazania raportów informacyjnych, a więc wyraziło chęć skrócenia okresu przechowywania dokumentów i akt pracowniczych,
- 2 052 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 84 741 ubezpieczonych,
- złożone zostały na bieżąco 1 140 103 raporty imienne o przychodach ubezpieczonego/pracy nauczycielskiej (za okresy styczeń-listopad 2019 r.).

Wprowadzone zmiany gwarantują:

¹⁹ Ustawa z dnia 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektroniczną (Dz. U. z 2018 r., poz. 357)

- zwiększenie bezpieczeństwa gromadzenia informacji do ustalenia uprawnień do świadczeń, w tym emerytalnych,
- skrócenie czasu obsługi wniosków o przyznanie świadczenia emerytalnego,
- zmniejszenie liczby postępowań wyjaśniających dot. uzupełnienia dokumentacji niezbędnej do ustalenia prawa do świadczenia i jego wysokości,
- obniżenie kosztów przechowywania dokumentacji pracowniczej po stronie pracodawców.

Projekt e-akta jest nastawiony na efekt jakościowy. ZUS zależy, aby zostały przekazane wszystkie niezbędne dane, a to wymaga pełnej dokumentacji oraz zmierzenia się przez pracodawców z możliwością wykonania zadania w ciągu 12 miesięcy od złożenia oświadczenia, gdyż w takim okresie muszą być przekazane raporty za wszystkich pracowników zatrudnianych w latach 1999 – 2018.

4.1.7. Obniżone składki dla przedsiębiorców (MDG)

Od 1 stycznia 2019 r. ZUS wdrożył projekt MDG. Od tej daty obowiązują przepisy, które umożliwiają opłacanie składek na ubezpieczenia społeczne od podstawy wymiaru, której wysokość zależała od przychodów uzyskanych przez przedsiębiorcę w roku ubiegłym²⁰.

Dodatkowo od 1 lutego 2020 r. obowiązują nowe zasady korzystania z MDG, gdyż płatnik może opłacać składki na ubezpieczenia społeczne od podstawy wymiaru, której wysokość jest zależna od dochodów z działalności gospodarczej uzyskanych w roku poprzednim (warunkiem jest, aby przychód z roku poprzedniego nie przekroczył 120 tys. zł). Należy mieć na uwadze, że był to dopiero drugi rok, gdy przedsiębiorcy o niższych przychodach mogli skorzystać z tej ulgi.

Według danych na koniec 2020 r. z obniżonych składek w ramach MDG skorzystało ok. 284 tys. płatników składek:

- ok. 484 tys. płatników zadeklarowało chęć skorzystania z MDG (zgłosili zgłoszenie do ubezpieczeń z kodem tytułu 0590 lub 0592),
- ok. 200 tys. płatników zrezygnowało z korzystania z MDG (złożyli wyrejestrowanie z ubezpieczeń z kodem tytułu 0590 lub 0592).

4.2. Kontrola płatników składek

W 2020 roku przeprowadzono 12 139 kontroli płatników składek, w tym:

- 11 236 kontroli planowych, tj. 92,6% ogółu przeprowadzonych kontroli,
- 903 kontrole doraźne, tj. 7,4% ogółu przeprowadzonych kontroli.

Nieprawidłowości ujawniono w 9 468 kontrolach płatników składek, w tym wynik finansowy w 8 086 kontrolach.

Kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem 143 880 830,84 zł. Wśród kontroli, w których ustalono wynik finansowy, najwyższy odsetek, tj. 98,0% stanowiły kontrole planowe.

²⁰ Ustawa 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 (Dz.U z 2018 r. poz. 1577)

W związku z kontrolą w 2020 roku sporządzono ogółem 387 wniosków, zawiadomień i informacji skierowanych do właściwych instytucji, w tym do: sądów i policji w sprawach o wykroczenia, do prokuratury, do Państwowej Inspekcji Pracy, do Izby Administracji Skarbowej, do urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych oraz do urzędów pracy.

W 2020 r. nastąpiło ograniczenie skali prowadzonych działań kontrolnych, które wynikało z obostrzeń epidemii COVID-19. W związku z tym pracownicy kontroli płatników składek zostali zaangażowani do realizacji zadań wynikających z Tarczy Antykryzysowej. W okresie od kwietnia do grudnia 2020 r. średnio w miesiącu ponad 1 tys. pracowników wykonywało zadania, których celem było zmniejszanie negatywnych skutków epidemii w sferze gospodarczej. Inspektorzy kontroli prowadzili również postępowania, które miały na celu wykrywanie i przeciwdziałanie nadużyciom.

Mając na względzie rozwijanie i wspieranie funkcji kontroli płatników składek w celu rozbudowy ich kompetencji oraz pełnienia roli strategicznego doradcy dla Zarządu i kierownictwa Zakładu, w 2020 r. rozpoczęto prace optymalizacji struktury obszaru kontroli płatników składek oraz stworzenie możliwości prowadzenia czynności kontrolnych z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

4.3. Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS

W 2020 roku kontynuowano działania mające na celu uszczelnianie poboru składek FUS poprzez identyfikację prawdopodobieństwa naruszenia prawa – analiza ryzyka. W ramach analiz wykorzystywano reguły biznesowe, które umożliwiały badanie szerokiego zakresu danych. Na tej podstawie opracowano programy kontroli oraz projekty reguł do analizy ryzyka nieprawidłowości w zakresie wniosków o udzielenie wsparcia w postaci zwolnienia z opłacania składek oraz świadczeń postojowych w ramach Tarcz Antykryzysowych. Z wykorzystaniem zdefiniowanych założeń będą realizowane kontrole płatników składek w 2021 r.

4.4. Obsługa ubezpieczonych

W ramach obsługi ubezpieczonych w 2020 r. zrealizowano następujące zadania:

- wysłano 151 139 zawiadomień o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2020/2021,
- rozpatrzono 172 963 wnioski o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie, w tym:
 - 159 912 pism informujących o wyrażeniu zgody, oraz
 - 13 051 pism informujących o jej braku,
- wydano 675 890 poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego, a także 966 972 poświadczenia dla celów wypłaty świadczeń krótkoterminowych,
- wydano 76 102 decyzje administracyjne w sprawach spornych,
- wydano 729 interpretacji indywidualnych, o których mowa w art. 34 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców,
- objęto ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym 31 375 osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem,

- obsłużono 11 148 wniosków płatników o zbadanie prawidłowości wykazywanych składek za zleceniobiorców.

W minionym roku kontynuowano przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych (OFE). Łączna kwota składek, które przekazano do OFE wyniosła 3 377 235 991,27 zł. Na bieżąco informowano OFE o osiągnięciu przez członka OFE wieku niższego o 10 lat od ustawowego wieku emerytalnego „suwak bezpieczeństwa” – informacje wysłano dla 351 414 ubezpieczonych. W ramach „suwaka bezpieczeństwa” OFE przekazały środki w wysokości 5 731 098 957,37 zł.

Jak w poprzednich latach również w 2020 r. realizowano podziały i wypłaty środków zapisanych na subkontach osób ubezpieczonych. Dokonano podziału/wypłaty środków zapisanych na subkontach na łączną kwotę: 520 358 165,77 zł, z czego 492 072 437,51 zł stanowiły jednorazowe wypłaty środków z subkonta, natomiast 28 285 728,26 zł jednorazowe wypłaty gwarantowane.

W 2020 r. 502 104 ubezpieczonych, którzy nie zawarli umowy z OFE, poinformowano o obowiązku złożenia pisemnego oświadczenia o stosunkach majątkowych istniejących między ubezpieczonym a jego współmałżonkiem oraz o tym, że może wskazać osoby uprawnione do otrzymania środków po jego śmierci.

Natomiast w ramach prac Mały ZUS+ wdrożono:

- kalkulator umożliwiający wyliczenie podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia społeczne, której wysokość uzależniona jest od wysokości dochodów uzyskanych przez przedsiębiorcę w ubiegłym roku kalendarzowym,
- nowe dokumenty ZUS RCA II i ZUS DRA II.

Realizując przepisy ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych²¹:

- weryfikowano prawidłowość zgłoszeń do ubezpieczeń zleceniobiorców, którzy składali wnioski o pobranie świadczenia postojowego,
- sporządzano noty przypisu składek emerytalnych na kontach ubezpieczonych (19,52 % podstawy wymiaru na konto – bez zapisywania części składki na subkoncie i odprowadzania części składki do OFE) w związku z czasowym zwolnieniem niektórych płatników z opłacania składek na ubezpieczenia społeczne,
- przekazano do Narodowego Funduszu Zdrowia informacje o umorzeniu 3 365 541 470,82 zł składek na ubezpieczenie zdrowotne w związku ze zwolnieniem płatników składek z obowiązku opłacania należności z tytułu składek.

4.5. Obsługa świadczeniobiorców

4.5.1. Świadczenia długoterminowe krajowe

W 2020 roku oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7 835,3 tys. osób.

²¹ Dz. U z 2020 r. poz. 374

Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2020 r.

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS * (w tys.)
Ogółem, z tego:	7 995,8
emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w tzw. zbiegu z tytułów do ubezpieczeń)	6 123,0
renty z tytułu niezdolności do pracy	664,1
renty rodzinne	1 208,7

*Łącznie ze świadczeniami zbiegowymi 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.

WNIOSKI

W 2020 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem:

- **895,9 tys. wniosków pierwszorazowych** o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne i świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji, tj.:

- 545,4 tys. wniosków pierwszorazowych o: emerytury i renty (491,2 tys.), renty socjalne (14,3 tys.), świadczenia przedemerytalne (14,8 tys.) oraz samoistne świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (25,1 tys.),
- 350,5 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS o przyznanie: emerytury i renty (206,5 tys.), renty socjalne (1,0 tys.) oraz samoistne świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (143,0 tys.).

W porównaniu do 2019 r. wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS było mniej o 43,5 tys., tj. o 4,63%.

- **3 742,8 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych**, z tego w zakresie:

- emerytur i rent – 3 502,1 tys.,
- rent socjalnych – 184,5 tys.,
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 30,9 tys.,
- świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – 25,3 tys.

W porównaniu do 2019 r. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 387,1 tys., tj. o 9,37%.

- **75,4 tys. wniosków o pozostałe świadczenia**, z tego:

- 74,5 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych,
- 0,7 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC,
- 165 wniosków o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych,

- 5 wniosków o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych. W porównaniu do 2019 r. wniosków w sprawie ww. świadczeń było mniej o 21,5 tys., tj. 22,19%.

Oprócz obsługi wniosków o świadczenia zgłoszonych w 2020 r. załatwiono 1 349,5 tys. spraw z urzędu, w tym 47,1 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było więcej 103,2 tys., tj. o 8,28%, natomiast emerytur przyznanych z urzędu było więcej o 10,5 tys., tj. o 28,69%.

DECYZJE

W 2020 r. wydano łącznie **1 145,5 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych**, w tym 956,5 tys. decyzji przyznających i 189,0 tys. decyzji odmownych.

Tabela 4. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych

Decyzje wydane w sprawie	Ogółem (w tys.)	Przyznające prawo do świadczeń (w tys.)
emerytur	586,6	548,1
rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	67,3	41,3
rent rodzinnych (bez rent wypadkowych)	87,8	81,0
rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych	4,2	2,1
rent rodzinnych wypadkowych	0,8	0,4
rent socjalnych	14,9	8,6
świadczeń przedemerytalnych	14,5	11,5
świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji	369,5	263,5
Ogółem	1 145,5	956,5

W porównaniu do 2019 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych o 237,9 tys., tj. o 26,21%.

Natomiast decyzji zamiennych wydano 3 616,9 tys., w tym w sprawach: emerytur i rent – 3 394,6 tys., rent socjalnych – 174,7 tys., zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 30,1 tys., świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – 17,4 tys. W porównaniu do 2019 r. decyzji zamiennych było mniej o 394,8 tys., tj. o 9,84%.

KAPITAŁ POCZĄTKOWY

W 2020 r. ustalano kapitał początkowy dla ubezpieczonych urodzonych po 31 grudnia 1948 r. oraz przed 1 stycznia 1949 r., zgłaszających wnioski o obliczenie emerytury według nowych zasad (na podstawie art. 55 i 55a ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych²²). W 2020 r. zarejestrowano ogółem 560,7 tys. wniosków w sprawie kapitału początkowego, w tym wniosków:

- pierwszorazowych o ustalenie kapitału początkowego – 138,4 tys.,
- ponowne ustalenie kapitału początkowego – 422,3 tys.

W stosunku do poprzedniego roku zmniejszyła się liczba zarejestrowanych wniosków o kapitał początkowy o 100,5 tys. (o 17,9%), w tym:

- wniosków pierwszorazowych o 46,2 tys., tj. o 33,4%,
- wniosków o ponowne ustalenie kapitału początkowego o 54,3 tys., tj. o 12,9%.

W 2020 r. wydano 546,2 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego, w tym:

- decyzji pierwszorazowych o ustaleniu kapitału początkowego – 141,3 tys., (w tym 4,4 tys. decyzji odmownych),
- decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego – 404,9 tys., (w tym 23,2 tys. decyzji odmownych).

W stosunku do poprzedniego roku zmniejszyła się liczba wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 96,1 tys. (17,6%), w tym:

- decyzji pierwszorazowych o ustaleniu kapitału początkowego o 40,9 tys., tj. o 28,9%,
- decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego o 55,2 tys., tj. o 13,6%.

ŚWIADCZENIA W TRYBIE WYJĄTKOWYM

W 2020 r. prezes ZUS podjął decyzję o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla ok. 4,4 tys. osób, w tym 1571 osobom przyznał świadczenie honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia.

POZOSTAŁE ZADANIA

W 2020 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych:

- przyznał 112,1 tys. okresowych emerytur kapitałowych, tj. o 7,7 tys. więcej niż w 2019 r. (7,38%); emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- ustalił prawo do emerytury pomostowej dla 9,7 tys. osób (w 2020 r. wpłynęło 26,2 tys. wniosków o przyznanie tego prawa),
- ustalił prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla 3,5 tys. osób (w 2020 r. wpłynęło 5,5 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia),
- potrącał co miesiąc ze świadczeń m.in. sumy egzekwowane na mocy tytułów wykonawczych i z tytułu odpłatności za pobyt w domach pomocy społecznej,

²² Dz.U. z 2017 r. poz. 1383 ze zm.

- 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.

4.5.2. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych

W roku 2020 r. wyznaczone przez prezesa ZUS komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM) w oddziałach w: Bydgoszczy, Chrzanowie, Częstochowie, Elblągu, Gdańsku, Krakowie, Lublinie, I Łodzi, Nowym Sączu, Opolu, Płocku, Szczecinie, Tarnowie, Toruniu, Wałbrzychu, I Warszawie i Rzeszowie realizowały sprawy emerytalno-rentowe osób posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EFTA i innych państwach umownych i prowadziły w tych sprawach postępowania międzynarodowe we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi.

WNIOSKI

W 2020 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały 177 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, z tego:

- **157,4 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:**
 - 103,3 tys. wniosków od osób zamieszkałych w Polsce,
 - 41,4 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (16,6 tys.), Wielkiej Brytanii (4,8 tys.), Austrii (3,8 tys.), Francji (3,3 tys.), Szwecji (1,9 tys.), Holandii (1,8 tys.),
 - 12,7 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 (5,6 tys. wniosków), Kanadzie (4,3 tys. wniosków) i Australii (2,4 tys. wniosków),
- **19,6 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce** – posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (5,4 tys.), Czechach (2,3 tys.), Wielkiej Brytanii (1,9 tys.), Holandii (1,8 tys.) i we Włoszech (1,7 tys.) oraz posiadających okresy ubezpieczenia w państwach poza UE/EOG, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym – głównie w USA (0,8 tys.).

W 2020 r. najwięcej wniosków o świadczenia realizowane na podstawie umów międzynarodowych otrzymały oddziały: Warszawa I (29,9 tys. tj. 16,9% wszystkich wniosków), Opole (28,8 tys., tj. 16,2% wszystkich wniosków), Nowym Sączu (24,9 tys. tj. 14,1% wszystkich wniosków).

DECYZJE

Wszystkie jednostki realizacji umów międzynarodowych wydały 154 tys. decyzji dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (pierwszorazowych i zamiennych). Najwięcej decyzji wydano w oddziałach: Warszawa I (27,3 tys. decyzji, tj. 18% wszystkich wydanych decyzji) oraz Opole (27,1 tys. decyzji tj. 18% wszystkich wydanych decyzji). W porównaniu do 2019 roku o 1,16% zmalała liczba wydanych decyzji pierwszorazowych i zamiennych dotyczących polskich emerytur.

ZAŚWIADCZENIA A 1

W 2020 r. osobom przemieszczającym się w celach zarobkowych na obszarze państw członkowskich UE, EOG lub Szwajcarii potwierdzono:

- 619 127 zaświadczeń A1 i formularzy E101 o ustawodawstwie właściwym,
- 1 722 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.

Ponadto zawarto 1 784 porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych.

POZOSTAŁE ZADANIA

W 2020 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych:

- wypłacały polskie emerytury i renty podlegające koordynacji osobom zamieszkałym w Polsce – było to średnio 168,2 tys. osób miesięcznie na łączną kwotę 3 727 981,3 tys. zł,
- wypłacały polskie emerytury i renty osobom zamieszkałym za granicą w państwach członkowskich UE/EFTA oraz państwach umownych poza UE/EFTA, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne. Było to średnio 73,7 tys. osób, głównie w Niemczech (23,1 tys. wypłat), Kanadzie (8,1 tys. wypłat), Australii (7,2 tys. wypłat), USA (6,8 tys. wypłat), Francji (5,0 tys. wypłat), Austrii (4,3 tys. wypłat), Szwecji (3,8 tys. wypłat), Republice Czeskiej (2,6 tys. wypłat) i Wielkiej Brytanii (2,3 tys. wypłat) na łączną kwotę 1 102 708,1 tys. zł,
- wypłacały uzupełnienia z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych przyznanych wcześniej niektórym zagranicznym rencistom zamieszkałym w Polsce, otrzymującym świadczenia zagraniczne w wysokościach niższych od kwoty najniższej emerytury/renty polskiej. Dotyczyło to średniomiesięcznie 25 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z b. ZSRR, b. Jugosławii i b. Czechosłowacji i Bułgarii,
- wypłaciły zasiłki pogrzebowe w wysokości 16 397,00 tys. zł (po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin) realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 4 tys. decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych,

Dodatkowo Oddział Warszawa I pośredniczył w przekazywaniu miesięcznie średnio 105 świadczeń zagranicznych osobom zamieszkałym w Polsce, emitując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach.

Ponadto przygotowano oddziały ZUS do obsługi wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe zgłaszanych przez osoby, które pracowały lub mieszkają w Wielkiej Brytanii oraz wydawania zaświadczeń A1 i formularzy E101 dla osób, które wykonują pracę zarobkową na terytorium Wielkiej Brytanii. Prace te prowadzono z uwagi na wdrożenie od 1 stycznia 2021 r. Umowy o wystąpieniu Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej z Unii Europejskiej i Europejskiej Wspólnoty Energii Atomowej (tzw. Brexit).

4.5.3. Świadczenia krótkoterminowe

W 2020 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

- rozpatrzyły **6 902 133 sprawy o wypłatę świadczeń krótkoterminowych i zasiłków pogrzebowych**. W porównaniu do 2019 r. nastąpił wzrost liczby spraw o 1 966 082 (z 4 936 051 do 6 902 133), tj. o 39,83%,

Tabela 5. Liczba rozpatrzonych spraw w latach 2019 – 2020

Wyszczególnienie		Sprawy rozpatrzone w 2019 r.	Sprawy rozpatrzone w 2020 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2019 r.
Liczba rozpatrzonych spraw ogółem		4 936 051	6 902 133	+ 39,83%
w tym zasiłki z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego	Ogółem	4 585 365	6 510 730	+ 41,99%
	zasiłek chorobowy	3 635 254	4 104 597	+ 12,91%
	zasiłek macierzyński	293 908	247 102	- 15,93%
	zasiłek opiekuńczy	395 343	1 829 920	+ 362,87%
	świadczenie rehabilitacyjne	260 772	328 976	+ 26,15%
	zasiłek w wys. zasiłku macierzyńskiego	84	128	+ 52,38%
	zasiłek wyrównawczy	4	7	+ 75%
Zasiłek pogrzebowy		350 686	391 403	+ 11,66%

- **wypłaciły 5 770 003 zasiłki** z ubezpieczeń społecznych na kwotę 11 346 024 tys. zł. W porównaniu do 2019 r. zrealizowano 188 993 więcej wypłat,

Tabela 6. Liczba wypłat zasiłków w latach 2019 – 2020

Wyszczególnienie		Liczba wypłat w 2019 r.	Liczba wypłat w 2020 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2019 r. (w %)
Liczba wypłat zasiłków ogółem		5 581 010	5 770 003	+ 3,37%
w tym z ubezpieczenia chorobowego	Ogółem	5 160 941	5 322 445	+ 3,13%
	zasiłek chorobowy	2 560 465	2 500 082	- 2,36%
	zasiłek macierzyński	1 855 844	1 687 368	- 9,08%
	zasiłek opiekuńczy	286 356	667 741	+ 133,19%
	świadczenie rehabilitacyjne	458 276	467 254	+ 1,96%
w tym z ubezpieczenia wypadkowego	Ogółem	78 036	68 929	- 11,67%
	zasiłek chorobowy	52 303	43 371	- 17,08%
	świadczenie rehabilitacyjne	25 733	25 558	- 0,68%
Zasiłek pogrzebowy		342 033	378 629	+ 10,70%

- wydały 6 152 decyzje o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy (w 2019 r. – 20 176 decyzji) i odmowie prawa do zasiłku za 34 718 dni (w 2019 r. – 109 688 dni) na kwotę 2 877 778,91 zł (w 2019 r. – 8 537 604,43 zł).

Spadek liczby wydanych decyzji o skróceniu okresu niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku chorobowego jest konsekwencją obostrzeń i rygorów sanitarnych związanych z przeprowadzaniem kontroli orzekania o niezdolności do pracy przez lekarzy orzeczników ZUS, w związku z ogłoszeniem od 14 marca 2020 r. stanu zagrożenia epidemicznego, a następnie od 20 marca 2020 r. stanu epidemii z powodu COVID-19,

- przeprowadziły kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 55 004 osób (w 2019 r. – 149 689 osób); w wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku 10 584 osoby (w 2019 r. – 19 712 osoby) na kwotę 15 468 604,95 zł (w 2019 r. – 28 912 010,67 zł) za 167 924 dni (w 2019 r. – 316 464 dni).

W związku z epidemią COVID-19 od II kwartału 2020 r. ograniczono przeprowadzanie kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich od pracy. Pracownicy, którzy dotychczas wykonywali zadania związane z tą kontrolą, zostali przesunięci do realizacji zadań związanych z przyznawaniem i wypłatą zasiłków,

- sporządziły i przekazały do KSI ZUS 1 114,5 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUS ZUA i ZUS ZIUA oraz dokumentów wyrejestrowujących ZUS ZWUA oraz 2 922 tys. dokumentów rozli-

czeniowych podstawowych i korygujących ZUS RCA i ZUS RSA; w 2019 r. wystawiono o 94,5 tys., tj. o 9,26% więcej dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 313,2 tys., tj. o 9,68% mniej dokumentów rozliczeniowych,

- przekazały do 1 413,3 tys. świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2019 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych,
- wydały 363,3 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 315,3 tys. decyzji przyznających świadczenie; w porównaniu do 2019 r. wzrosła liczba wydanych decyzji o 64,3 tys., tj. 21,5%,
- wspierały płatników składek w realizacji wypłat świadczeń poprzez wydawanie decyzji w sprawie prawa do świadczeń i ich wysokości, udziela wyjaśnień, prowadzi szkolenia dla pracowników realizujących u płatników składek zadania z tym związane. ZUS ma również obowiązek wydawania decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym. W 2020 r. komórki zasiłków wydały łącznie 134 086 decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym, a w 2019 r. – 370,5 tys.

Ponadto, komórki zasiłków realizowały zadania instytucji właściwej oraz instytucji miejsca zamieszkania lub pobytu w zakresie świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. W związku z wnioskami o świadczenia przysługujące z ustawodawstwa innych państw członkowskich UE, realizując przepisy rozporządzeń unijnych, w 2020 r. wystawiono 10 076 tys. formularzy unijnych. W porównaniu do 2019 r. nastąpił spadek liczby wydanych formularzy o 7317, tj. o 42,07%.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował również zadania instytucji łącznikowej w zakresie koordynacji świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz w zakresie zasiłków pogrzebowych. Zrealizowano 210 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.

4.5.4. Dodatkowe świadczenie pieniężne

Na podstawie ustawy o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów²³ w kwietniu 2020 r. ZUS wypłacił emerytom, rencistom oraz pozostałym uprawnionym osobom dodatkowe roczne świadczenie pieniężne w wysokości 1200,00 zł brutto.

Dodatkowe roczne świadczenie pieniężne przysługiwało osobom, które w dniu 31 marca 2020 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,

²³Ustawa z dnia 9 stycznia 2020 r. o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów (Dz. U. poz. 321)

- 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.

W przypadku zbiegu prawa do wypłaty na dzień 31 marca 2020 r. do kilku świadczeń przysługiwało jedno dodatkowe roczne świadczenie pieniężne.

Do renty rodzinnej wieloosobowej przysługiwało jedno dodatkowe roczne świadczenie pieniężne w wysokości proporcjonalnej do liczby osób uprawnionych do tej renty.

W przypadku renty rodzinnej wieloosobowej, do której uprawniona była również osoba posiadająca prawo do renty socjalnej, emerytury kapitałowej, renty/emerytury specjalnej, w celu ustalenia kwoty dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego wyłączana była z renty rodzinnej osoba uprawniona na dzień 31 marca 2020 r. do renty socjalnej, emerytury kapitałowej, renty/emerytury specjalnej. W takim przypadku dodatkowe roczne świadczenie pieniężne było wypłacane w pełnej wysokości ustalonej proporcjonalnie dla pozostałych osób uprawnionych do renty rodzinnej.

Osobie lub osobom wyłączonym z renty rodzinnej uprawnienia do dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego były odrębnie ustalane z tytułu wypłaconej renty socjalnej dla tej osoby lub tych osób.

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.

W celu ograniczenia kosztów wysyłki i tym samym gospodarnego zarządzania środkami publicznymi, wysyłkę decyzji o przyznaniu dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego połączono z wysyłką decyzji waloryzacyjnych. Pierwsze połączone decyzje trafiły do klientów w kwietniu 2020 r., akcję zakończono 27 maja 2020 r.

4.5.5. Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (MAMA 4+)

Prezes ZUS przyznaje rodzicielskie świadczenie uzupełniające na podstawie obowiązujących od 1 marca 2019 r. przepisów ustawy o rodzicielskim świadczeniu uzupełniającym²⁴. Celem świadczenia jest wsparcie osób, którym z powodu wychowywania w przeszłości co najmniej czworga

²⁴ Ustawa z dnia 31 stycznia 2019 r. o rodzicielskim świadczeniu uzupełniającym (Dz.U. z 2021 r., poz. 419)

dzieci nie udało się zgromadzić uprawnień emerytalnych zapewniających co najmniej minimalną emeryturę.

Rodzicielskie świadczenie uzupełniające przyznawane jest przez prezesa ZUS po zbadaniu sytuacji dochodowej wnioskodawcy. Ma charakter uznaniowy, tzn. może, lecz nie musi być przyznane. Z tego względu 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.

Do 31 grudnia 2020 r. w ZUS zarejestrowano 70 955 wniosków, w tym 359 wniosków zgłosili mężczyźni. W 2020 r. wpłynęło 9029 wniosków, w tym 113 wniosków złożyli mężczyźni; wydano 9321 decyzji, w tym 7149 decyzji przyznających świadczenie. Najwięcej przyznano świadczeń dopełniających (64,5%). Przeciętna wysokość świadczenia dopełniającego wynosi 340,32 zł dla kobiet i 289,92 zł dla mężczyzn.

4.5.6. 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 egzystencji²⁵ 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 ZUS.

Na dzień 31 grudnia 2020 r. wszystkie organy rentowe przyjęły 931 083 wnioski o świadczenie, w tym:

- ZUS – 645 237 wniosków,
- KRUS – 283 380 wniosków,
- Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA – 2 046 wniosków,
- wojskowe biura emerytalne – 315 wniosków,
- Biuro Emerytalne Służby Więziennej – 105 wniosków.

²⁵ Ustawa z dnia 31 lipca 2019 r. o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1936 z późn. zm)

4.5.7. 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 o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych²⁶ 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.

W 2020 r.:

- wpłynęło ponad 39,8 tys. skarg o wznowienie postępowania, w tym 39,5 tys. to skargi, dla których rozpatrzenia właściwy jest ZUS,
- dla 25,4 skarg upłynął 5-letni okres od daty doręczenia decyzji w sprawie emerytury i w związku z tym ZUS odmówił uchylecia i zmiany decyzji wydanej z uwzględnieniem pomniejszenia podstawy jej obliczenia o pobrane wcześniejsze emerytury,
- wydano 8,6 tys. decyzji o ponownym obliczeniu wysokości emerytury ze skutkiem finansowym dla świadczeniobiorcy i 5,4 tys. decyzji, w których ponowne obliczenie wysokości emerytury pozostało bez skutków finansowych dla świadczeniobiorcy.

Średni wzrost kwoty emerytury po zniesieniu pomniejszenia podstawy jej obliczenia wyniósł 550 zł, a średni skutek finansowy dla świadczeniobiorcy w zakresie wypłacanego świadczenia to 246 zł.

4.5.8. Świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych

Z dniem 15 października 2020 r. weszła w życie ustawa o zmianie ustawy o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych oraz niektórych innych ustaw²⁷, która wprowadziła do ustawy o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych²⁸, m. in. przepisy dotyczące świadczenia wyrównawczego dla ww. osób.

Świadczenie wyrównawcze przysługuje działaczom opozycji antykomunistycznej oraz osobom represjonowanym z powodów politycznych pobierającym emeryturę lub rentę inwalidzką albo rentę z tytułu niezdolności do pracy w kwocie niższej niż 2400 zł miesięcznie (brutto). Świadczenie wyrównawcze przysługuje wyłącznie, gdy emerytura lub/i renta są pobierane.

Świadczenie wyrównawcze nie przysługuje osobom uprawnionym do innych świadczeń.

²⁶ Ustawa z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 353)

²⁷ Ustawa z dnia 14 sierpnia 2020 r. o zmianie ustawy o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1578)

²⁸ Ustawa z dnia 20 marca 2015 r. o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych (Dz.U. z 2020 r. poz. 319, z późn. zm.)

Wysokość świadczenia wyrównawczego ustala się jako różnicę pomiędzy kwotą 2400 zł a kwotą emerytury lub renty brutto lub sumą tych świadczeń wraz z kwotą wypłacaną przez zagraniczne instytucje właściwe do spraw emerytalno-rentowych, z wyłączeniem dodatków wypłacanych wraz ze świadczeniami. Świadczenie wyrównawcze wypłacane jest wraz z wypłatą emerytury lub renty.

Sprawną realizacją tego zadania wymagała podjęcia szeregu działań o charakterze merytorycznym, organizacyjnym i informatycznym. W ramach tych działań, m.in.:

- umożliwiono rejestrację i obsługę w systemie informatycznym wniosków o świadczenie wyrównawcze,
- przekazano do oddziałów instrukcje obsługi spraw o świadczenie wyrównawcze,
- opracowano wytyczne, wyjaśnienia i komunikaty do oddziałów.

Do 31 grudnia 2020 r.:

- zarejestrowano 2840 wniosków, z czego 60% wniosków złożyli mężczyźni (1 697 wniosków), a 40% kobiety (1 143 wnioski),
- wydano 2 649 decyzji, z czego 81% decyzji przyznających świadczenie (2 143 decyzje), 19% odmawiających prawa do świadczenia (506 decyzji),
- przygotowano 2 115 wypłat.

Minimalna wysokość świadczenia do wypłaty wyniosła 0,98 zł. Natomiast maksymalna wysokość świadczenia do wypłaty wyniosła 2 398,20 zł. Średnia wysokość świadczenia do wypłaty w Zakładzie to 685,60 zł.

4.6. Orzecznictwo lekarskie

W 2020 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1 156,1 tys. orzeczeń (o 10,1% mniej niż w 2019 r.), w tym:

- 225,1 tys. (19,5%) dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy,
- 230,7 tys. (19,9%) dotyczyło ustalenia uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego,
- 220,4 tys. (19,1%) orzeczeń wydano w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich; w 4,8 tys. spraw (w roku 2019 – w 15,2 tys. spraw) lekarz orzecznik wystawił zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy; znaczne zmniejszenie liczby wydanych w tym zakresie orzeczeń oraz zaświadczeń ustalających wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy spowodowane było ograniczoną możliwością przeprowadzania bezpośrednich badań w związku z epidemią COVID-19,
- 238,3 tys. (20,6%) orzeczeń wydano w sprawach ustalenia uprawnień do świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji,
- 241,6 tys. (20,9%) orzeczeń wydano w pozostałych rodzajach spraw dotyczących m.in. ustalenia 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 49,4 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (spadek o 49,3% w porównaniu z rokiem 2019; wynika to, w szczególności ze zmniejszenia liczby wniosków o rehabilitację leczniczą składanych przez ubezpieczonych oraz ze zmniejszenia liczby orzeczeń wydawanych w sprawach kontroli zaświadczeń lekarskich – w związku z epidemią COVID-19). Komisje lekarskie Zakładu wydały 1,1 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej (w roku 2019 – 1,7 tys.).

Komisje lekarskie Zakładu wydały w 2020 r. łącznie 84,8 tys. orzeczeń (o 29,5% więcej niż w roku 2019), z czego 70,0 tys. orzeczeń (tj. 82,5%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w roku 2019 odsetek ten wynosił 80,5%).

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 18,1 tys. odwołań (o 11,0% więcej niż w roku 2019). Sądy wydały 14,9 tys. wyroków (o 9,1% mniej niż w roku 2019). W 3,7 tys. przypadków uwzględniły odwołanie ubezpieczonego, co stanowi 24,8% wyroków wydanych w tych sprawach w 2020 r. (dla porównania w roku 2019 odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 27,0%).

W centrali, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa lekarskiego, rozpatrzono 6 tys. spraw (o 21,1% mniej niż w roku 2019).

4.7. Prewencja rentowa i wypadkowa

4.7.1. Prewencja rentowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2020 r. zaplanowano kwotę w wysokości 235 830 tys. zł, tj. o 11 050 tys. zł więcej niż w roku 2019. Wydatki w 2020 r. wyniosły 67 401 tys. zł, podczas gdy w 2019 r. – 204 225 tys. zł, tym samym kwota wydatków w 2020 r. stanowi 33% wydatków poniesionych w 2019 r.

W 2019 r. rehabilitację leczniczą ukończyły 86 392 osoby, a w 2020 r. – 27 963 osoby, co stanowi 32% liczby osób, które ukończyły rehabilitację w porównaniu do roku 2019.

W 2020 r. wpływ na tryb prowadzenia rehabilitacji leczniczej miało ogłoszenie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego i wprowadzanie w związku z nim ograniczeń:

- od 14 marca do 3 sierpnia 2020 r.²⁹ wstrzymano usługi rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej w systemie stacjonarnym i ambulatoryjnym w ośrodkach rehabilitacyjnych,
- od 4 sierpnia do 23 października 2020 r.³⁰ wznowiono usługi rehabilitacji leczniczej w ośrodkach,

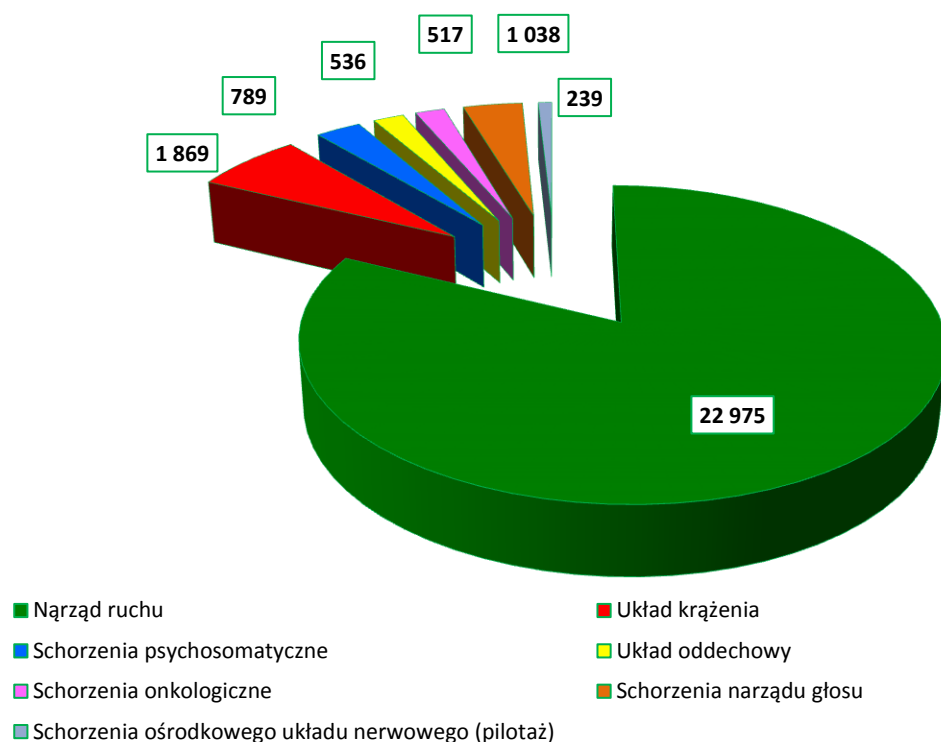
²⁹ Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego (Dz.U. z 2020 r. poz. 433).

³⁰ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 24 lipca 2020 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz.U. z 2020 r. poz. 1292).

- od 24 października 2020 r.³¹ realizowane są wyłącznie turnusy rehabilitacji leczniczej w systemie ambulatoryjnym (narząd ruchu oraz układ krążenia, w tym monitorowany telemedycznie) i o profilu NRW (narząd ruchu we wczesnych stanach powypadkowych), w którym zaprzestanie lub nierozpoczęcie rehabilitacji grozi poważnym pogorszeniem stanu zdrowia pacjenta.

W 2020 r. (z wyłączeniem okresów czasowego wstrzymania realizacji usług rehabilitacyjnych) 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 8. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2020 r. w podziale na schorzenia



W 2020 r. kontynuowano rehabilitację leczniczą w ramach pilotażu w trybie stacjonarnym dla osób z uszkodzeniem ośrodkowego układu nerwowego (OUN). Był on realizowany w dwóch ośrodkach rehabilitacyjnych – 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.”.

³¹ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 23 października 2020 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz.U. z 2020 r. poz. 1871).

Aby utrzymać wysoką jakość usług rehabilitacyjnych, zgodną z określonymi przez ZUS wymaganiami, przeprowadzono 14 kontroli umów zawartych z tymi ośrodkami. Ponadto przeprowadzono 43 zdalne kontrole ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi na świadczenie usług rehabilitacji leczniczej.

W 2020 r. ZUS kontynuował propagowanie rehabilitacji leczniczej poprzez m.in.: dofinansowanie 6 przedsięwzięć naukowych, w których uczestniczyli w formie zdalnej przedstawiciele Zakładu. 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.

4.7.2. Prewencja wypadkowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej w 2020 r. zaplanowano kwotę w wysokości 90 000 tys. zł, tj. taką samą jak w roku 2019.

Wydatki na prewencję wypadkową w 2020 r. wyniosły 73 452 tys. zł i były o 82% niższe niż w 2019 r. (w 2019 r. wyniosły 89 590 tys. zł). Było to spowodowane sytuacją epidemiczną w kraju.

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

- **dofinansował działania płatników składek wspomagające utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej**

W ramach konkursu na dofinansowanie działań płatnika składek na poprawę bezpieczeństwa i higieny pracy - konkurs nr 2020.01 wpłynęło 4375 wniosków o dofinansowanie działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, prowadzonych przez płatników składek (68,92% więcej niż w 2019 r., wpłynęło wówczas 2590 wniosków).

W 2020 r. Zakład podpisał 1 071 umów, co stanowi wzrost o 86,26% w porównaniu do roku 2019 r. (zawarto 575 umów).

W 2020 r. zakończono i rozliczono 686 projektów, natomiast w roku 2019 zakończono i rozliczono 1 360 projektów. Różnica w projektach zakończonych i rozliczonych w 2020 r. w stosunku do 2019 r. (spadek o 49,6%), związana była z dużą liczbą wystąpień wnioskodawców o przedłużenie terminów realizacji projektów (w 2020 r. do Zakładu wpłynęło łącznie 353 wnioski o zmianę terminu realizacji projektu, tj. o 78% więcej niż w całym roku 2019). Większość wniosków była uzasadniana sytuacją epidemiczną w kraju (absencje pracowników, zerwanie łańcuchów dostaw, sytuacja finansowa płatników, opóźnienia w szkoleniach UDT) oraz zmianami wprowadzanymi w projektach spowodowanymi dostępnością pierwotnie wnioskowanych urządzeń oraz opóźnieniami w realizacji działań przez wykonawców,

- **zamawiał analizy przyczyn i skutków wypadków przy pracy, a zwłaszcza wypadków śmiertelnych, ciężkich i zbiorowych oraz chorób zawodowych**

W 2020 r. Zakład:

- zamówił opracowanie pt. *„Vademecum – ochrona słuchu w górnictwie”* dotyczące oddziaływania hałasu na organizm człowieka, ryzyka narażenia na hałas w zakładach górniczych, metody ograniczania narażenia na hałas, jak również zagadnienia związane z zasadniczymi wymaganiami dla środków ochrony indywidualnej oraz zasady prawidłowego stosowania ochronników słuchu. Opracowanie obejmuje także przykłady dobrych praktyk w zakresie prewencji wypadkowej,
- zamówił *„Analizę porównawczą dotyczącą przyczyn chorób zawodowych w latach 2016-2019 wraz z określeniem dynamiki zmian w tym zakresie”*,
- sfinansował druk i dystrybucję 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”*,
- dofinansował dwa przedsięwzięcia naukowe, w których uczestniczyli przedstawiciele ZUS.

▪ **upowszechniał wiedzę o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz o sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom**

W 2020 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 1000 szkoleń o tematyce z zakresu prewencji wypadkowej; w szkoleniach uczestniczyło ponad 24 000 osób,

▪ **wykorzystywał prace naukowo-badawcze, które pomagają wyeliminować lub ograniczyć przyczyny wypadków przy pracy i chorób zawodowych**

W 2020 r. Zakład odebrał I etap pracy naukowo-badawczej pt. *„Kompleksowa ocena psychospołecznych warunków pracy, stylu życia i zdrowia psychofizycznego w wybranych grupach zawodowych wykonujących pracę zmianową i opracowanie trzech poradników z zaleceniami wspierającymi prowadzenie działań profilaktycznych”*.

W 2020 r. Zakład kontynuował również prace związane z dwoma projektami finansowanymi ze środków Unii Europejskiej, tj.:

- 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 wdrożenie modelu kształcenia i programu studiów podyplomowych kształtujących kompetencje specjalisty ds. zarządzania rehabilitacją w ramach współpracy z partnerem ponadnarodowym Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV).

Z uwagi na pandemię przedłużono okres realizacji projektu o 3 miesiące, tj. do 31 marca 2021 r.

W 2020 r.:

- zakończyła się II edycja studiów podyplomowych, która była pilotażem kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją w Polsce. Ukończyło ją 121 osób. Absolwentami zostało 98 kobiet i 23 mężczyzn,
- efektem projektu było opracowanie:

- ostatecznej wersji Modelu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją,
- rekomendacji do dalszego wdrażania Modelu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją w praktyce,
- raportu dotyczącego optymalnego wdrożenia specjalistycznej ścieżki kształcenia i rozwoju zawodowego dla specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją,
- podręcznika dobrych praktyk.

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 na przygotowanie osoby z niepełnosprawnością wrodzoną lub nabytą do powrotu do pełnienia ról społecznych i zawodowych lub ich podjęcia. Przygotowanie to opierać się będzie na analizie i ocenie indywidualnego potencjału tej osoby, jej cech psychofizycznych i posiadanych kompetencji osobistych i zawodowych z wykorzystaniem ICF.

Z uwagi na pandemię przedłużono realizację projektu o 9 miesięcy, tj. do 30 czerwca 2023 r., wstrzymano rekrutację oraz kierowanie osób na rehabilitację kompleksową w okresie od 14 marca 2020 r. do 5 lipca 2020 r.

W 2020 r. ZUS:

- odbyło się 7 spotkań informacyjnych z kadrą kierowniczą i lekarzami orzecznikami ZUS na temat kwalifikowania uczestników do kompleksowej rehabilitacji. Spotkania organizowane były wspólnie przez ZUS i PFRON,
- do udziału w projekcie zrekrutowano dodatkowych lekarzy orzeczników ZUS. Nowi lekarze orzekający ZUS 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,
- przeprowadzono wstępną selekcję i diagnozę dla 45 uczestników projektu, w tym: 33 osoby skierowano na kompleksową rehabilitację, wydano 9 orzeczeń o braku rekomendacji do kompleksowej rehabilitacji po zdyskwalifikowaniu przez psychologa z programu po badaniu psychologicznym. 3 osoby, po wstępnej kwalifikacji przez lekarza orzecznika, nie zgłosiły się do II etapu selekcji, tj. na badanie psychologiczne.

4.8. Akcje masowe

4.8.1. Informacja o stanie konta w ZUS

W 2020 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych przekazał 22 499 357 informacji o stanie konta ubezpieczonego według stanu na 31 grudnia 2019 r.

Zgodnie z art. 73 pkt 68 ustawy z dnia 16 kwietnia 2020 r. o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2³², Zakład nie przesyłał ubezpieczonym informacji o stanie konta. Udostępniono je na PUE ZUS. Jednocześnie ubezpieczonym, którzy w PUE ZUS utworzyli profil informacyjny, udostępniono 3 689 928 zawiadomień.

4.8.2. Rozliczenie podatku dochodowego

W 2020 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 – PIT-40A/11A; roczne obliczenie podatku dla osób, które przynajmniej w grudniu pobierały emeryturę, rentę, świadczenie przedemerytalne, zasiłek przedemerytalny, nauczycielskie świadczenie kompensacyjne lub rentę socjalną,
- zasiłków przysługujących z ubezpieczeń społecznych – PIT-11A; informacja o dochodach wystawianych dla osób, które złożyły oświadczenie o zamiarze wspólnego opodatkowania oraz o obliczanie i pobieranie zaliczki wg wyższej skali, pobierały zasiłki w razie choroby i macierzyństwa,
- należności stanowiących prawa majątkowe z tytułu niezrealizowanych świadczeń w związku ze śmiercią świadczeniobiorcy – PIT-11; informacja o przychodach z innych źródeł oraz o pobranych zaliczkach na podatek dochodowy dla osób które otrzymywały świadczenie po osobie zmarłej oraz osoby otrzymujące alimenty.

Do świadczeniobiorców wysłano 8 543 994 deklaracji PIT, w tym 8 500 544 PIT40A/11A i 43 450 PIT-11.

4.8.3. Waloryzacja świadczeń

Od 1 marca 2020 r. ZUS przeprowadził waloryzację świadczeń dla 8,4 mln osób, w tym:

- emerytury wypłacane przez ZUS – 6,1 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) – 0,6 mln osób,
- renty rodzinne – 1,2 mln osób,
- renty inwalidów wojennych i wojskowych – 0,04 mln osób,
- emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne – 0,05 mln osób,
- świadczenia i zasiłki przedemerytalne – 0,1 mln osób,
- renty socjalne – 0,3 mln osób.

Waloryzacja objęła 57,1 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym.

Waloryzacja objęła 51,3% świadczeń, natomiast podwyższenie do gwarantowanej kwoty wynoszącej 70 zł – 48,7% waloryzowanych świadczeń.

³² Ustawa z dnia 16 kwietnia 2020 r. o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2 (Dz. U., poz. 695, z późn. zm.)

Waloryzacja polegała na podwyższeniu kwoty świadczenia, w wysokości przysługującej w dniu 29 lutego 2020 r., wskaźnikiem waloryzacji wynoszącym 103,56%, nie mniej niż o kwotę 70,00 zł. Jeżeli kwota podwyżki po zastosowaniu wskaźnika waloryzacji była niższa niż 70,00 zł, to do kwoty świadczenia obowiązującego w dniu 29 lutego 2020 r. dodawana była kwota 70,00 zł, chyba że waloryzacja dotyczyła renty z tytułu częściowej niezdolności do pracy – w takim przypadku kwoty podwyżki świadczenia w wyniku waloryzacji wynosiła 52,50 zł.

Przy zastosowaniu wskaźnika waloryzacji, wynoszącego 103,56%, podwyższono także 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.

W wyniku waloryzacji emerytury i renty (łącznie z dodatkami pielęgnacyjnymi i dla sierot zupełnych) wypłacane przez ZUS wzrosły średnio miesięcznie o 91,66 zł na osobę, z tego:

- emerytury o 93,33 zł,
- renty z tytułu niezdolności do pracy o 83,50 zł,
- renty rodzinne o 88,09 zł.

Kwoty najniższych świadczeń po waloryzacji zostały ustalone w kwotach:

- 1200,00 zł – emerytury, renty rodzinne, renty z tytułu całkowitej niezdolności do pracy,
 - 900,00 zł – renty z tytułu częściowej niezdolności do pracy,
 - 1440,00 zł – renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową oraz renta rodzinna wypadkowa,
 - 1080,00 zł – renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową,
 - 1200,00 zł – renta socjalna.
- Łączna kwota renty socjalnej w zbiegu z rentą rodzinną nie mogła przekroczyć 2400,00 zł, a kwota obniżonej renty socjalnej nie mogła być niższa od kwoty 120,00 zł.

Po waloryzacji emerytury i renty w najniższej wysokości otrzymuje 562,9 tys. osób, w tym 19,7 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym.

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) – 704,9 mln zł,
- z tytułu waloryzacji świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – 5,8 mln zł,
- z tytułu waloryzacji rent socjalnych – 28,4 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, ze świad-

zeniami wypłacanymi w zbiegu ze świadczeniami rolnymi) z uwzględnieniem waloryzacji dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych wyniósł 762,6 mln zł.

Miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych wyniósł 716,9 mln zł.

4.8.4. Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu

W 2020 r. rozliczono emerytury i renty zawieszono lub obniżono w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2019 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2019/2020. Przeciętna miesięczna liczba świadczeń zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodu wyniosła 4,3 tys.

5. ZARZĄDZANIE FUNDUSZAMI

5.1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2020 r. przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS) wyniosły według przypisu 290 808 602 tys. zł (niemal 100,0% planu po zmianach) i były o 44 635 260 tys. zł, tj. o 18,1% wyższe niż w 2019 r. Koszty FUS wyniosły 277 290 038 tys. zł, co stanowiło 100,2% planu po zmianach i były wyższe o 30 664 382 tys. zł, tj. o 12,4%, w stosunku do 2019 r. Odnotowano, że na koniec 2020 r. stan FUS wyniósł 17 726 714 tys. zł, tj. o 13 518 564 tys. zł więcej niż na początku roku.

Tabela 7. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2019 r.	Plan po zmianach na 2020 r.	Wykonanie 2020 r.	4:3	4:2	Struktura
	(w tys. zł)			(w %)		
1	2	3	4	5	6	7
Stan funduszu na początek roku	4 660 464	4 208 150	4 208 150	100,0	90,3	x
Przychody	246 173 342	290 819 089	290 808 602	100,0	118,1	100,0
Składki	198 308 441	200 235 673	209 139 014	104,4	105,5	71,9
Dotacja z budżetu państwa	38 924 954	33 522 023	33 522 023	100,0	86,1	11,5
Wpłaty z OFE (suwak)	6 925 574	5 697 901	5 731 099	100,6	82,8	2,0
Pozostałe przychody	1 966 569	39 363 472	30 347 509	77,1	x	10,5
Pozostałe zwiększenia	47 804	20	68 957	x	144,2	0,0
Wpłaty od jednostek na państwowy fundusz celowy	x	12 000 000	12 000 000	100,0	x	4,1
Koszty	246 625 656	276 829 226	277 290 038	100,2	112,4	100,0
Transfery na rzecz ludności , w tym:	240 027 979	264 209 318	260 467 285	98,6	108,5	93,9
– emerytury i renty	214 246 353	229 512 931	229 085 247	99,8	106,9	82,6

Wyszczególnienie	Wykonanie 2019 r.	Plan po zmianach na 2020 r.	Wykonanie 2020 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(w %)		
– pozostałe świadczenia	25 781 626	34 696 387	31 382 038	90,4	121,7	11,3
Pozostałe, z tego:	4 165 114	4 200 256	4 013 728	95,6	96,4	1,5
– odpis na działalność ZUS	3 865 499	3 865 499	3 865 499	100,0	100,0	1,5
– prewencja rentowa	204 225	235 830	67 401	28,6	33,0	0,0
– prewencja wypadkowa	89 590	90 000	73 453	81,6	82,0	0,0
– pozostałe koszty	5 800	8 927	7 375	82,6	127,2	0,0
Pozostałe zmniejszenia	2 432 563	8 419 652	12 809 025	152,1	526,6	4,6
Stan funduszu na koniec roku	4 208 150	18 198 013	17 726 714	97,4	421,2	x

5.1.1. Przychody

Główną pozycję przychodów FUS stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły 209 139 014 tys. zł, tj. 104,4% planu po zmianach i wzrosły w stosunku do 2019 r. o 5,5%. Z budżetu państwa w 2020 r. przekazano dotację w wysokości 33 522 023 tys. zł – była ona niższa niż w 2019 r. o 5 402 931 tys. zł. Przekazując tę dotację, państwo gwarantuje, że świadczenia należne z ubezpieczenia społecznego zostaną wypłacone. Jednocześnie należy zauważyć, że od 2020 r. dotacja obejmuje także środki w ramach refundacji z tytułu przekazania składek do OFE.

Pod koniec 2020 r. na rachunek FUS wpłynęła również jednorazowa wpłata z budżetu państwa w kwocie 12 000 000 tys. zł.

Środki przekazane do funduszu emerytalnego w ramach tzw. suwaka ukształtowały się na poziomie 5 731 099 tys. zł i były niższe niż w 2019 r. o 17,2%.

Pozostałe przychody FUS w 2020 r. wyniosły 30 347 509 tys. zł, z czego:

- 28 300 000 tys. zł stanowiły środki z Funduszu Przeciwdziałania COVID-19 – środki te, zgodnie z ustawą z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych, zostały wykorzystane na sfinansowanie negatywnych skutków społeczno-gospodarczych epidemii COVID-19, w tym m.in. na pokrycie ubytków składek wynikających z pogorszenia sytuacji makroekonomicznej oraz na zwolnienie niektórych płatników z obowiązku opłacania należności z tytułu składek,
- 1 697 824 tys. zł – odsetki od należności z tytułu składek,
- 188 209 tys. zł – zwrot nienależnie pobranych świadczeń,
- 161 477 tys. zł – pozostałe przychody.

Pozostałe zwiększenia wyniosły 68 957 tys. zł.

5.1.2. Koszty

Główną pozycję kosztów stanowiły transfery na rzecz ludności, które osiągnęły w 2020 r. poziom 98,6% planu po zmianach i wyniosły 260 467 285 tys. zł., tj. o 8,5% więcej niż w 2019 r. Świadczenia emerytalno-rentowe to koszt w wysokości 229 085 247 tys. zł, który jest wyższy o 6,9% w stosunku do 2019 r. Koszty pozostałych świadczeń w 2020 r. to 31 382 038 tys. zł, tj. 90,4% planu po zmianach i jest to wzrost w stosunku do 2019 r. o 21,7%. Główną pozycję kosztów pozostałych świadczeń stanowiły:

- zasiłki chorobowe – wyniosły 14 093 007 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2019 r. o 15,7% – wzrost ten był związany z zachorowaniem na COVID-19 lub podejrzeniem tej choroby,
- zasiłki macierzyńskie – wyniosły 8 954 625 tys. zł i były wyższe o 5,6% w porównaniu do 2019 r.,
- zasiłki opiekuńcze – wyniosły 3 723 289 tys. zł i były wyższe o 245,8% w stosunku do 2019 r. w związku z wprowadzeniem dodatkowego zasiłku opiekuńczego przysługującego ubezpieczonym, którzy musieli zająć się dzieckiem do lat 8 z powodu zamknięcia żłobka, klubu dziecięcego, przedszkola lub szkoły z powodu COVID-19.

Pozostałe wydatki w 2020 r. wyniosły 4 013 728 tys. zł, z czego odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyniósł 3 865 499 tys. zł, a wydatki na prewencje rentową i wypadkową 140 854 tys. zł.

Pozostałe zmniejszenia w 2020 r. wyniosły 12 809 025 tys. zł (były to głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu składek i odsetek od składek, w tym dotyczące składek, które nie wpłynęły na rachunek FUS w związku ze zwolnieniem niektórych płatników z obowiązku ich opłacania na mocy ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji wych³³).

5.1.3. Wynik finansowy

Stan FUS na koniec 2020 r. wyniósł 17 726 714 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 14 445 735 tys. zł, należności 13 876 772 tys. zł, natomiast zobowiązania (minus) 10 595 793 tys. zł.

5.2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

Na 31 grudnia 2020 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej (FRD) łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła 39 600 933 tys. zł, co oznacza spadek o 6 077 629 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2019 r.

Podstawowym źródłem zasilania Funduszu Rezerwy Demograficznej są środki stanowiące 0,35% podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne. W 2020 r. kwota ta wyniosła 2 407 582 tys. zł. Przychody z tytułu lokowania środków powierzonych Funduszowi wyniosły

³³ Dz. U z 2020 r. poz. 374

łącznie 1 005 590 tys. zł. Ponadto do FRD wpłynęły środki z tytułu prywatyzacji mienia Skarbu Państwa w wysokości 713 055 tys. zł.

Czynnikiem wpływającym na zmniejszenie wartości aktywów FRD w 2020 r. była pożyczka udzielona przez FRD Funduszowi Solidarnościowemu w kwocie 11 505 000 tys. zł. Pożyczka przeznaczona jest na realizację dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów oraz kosztów jej obsługi, o którym mowa w art. 14 ustawy o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów³⁴.

Tabela 8. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2019	31.12.2020
	(w tys. zł)	
Bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	28 302 099	32 344 861
Obligacje emitowane przez Bank Gospodarstwa Krajowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 27 października 1994 r. o autostрадach płatnych oraz o Krajowym Funduszu Drogowym ³⁵	3 308 677	3 234 760
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 ³⁶	1 347 517	1 339 616
Obligacje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi ³⁷	293 975	0
Depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	7 500 152	38 430
Akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi	2 977 657	2 643 140
Razem	43 730 077	39 600 807

Tabela 9. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2019	31.12.2020
	(w %)	
Akcje	6,81	6,67

³⁴ Ustawa z dnia 9 stycznia 2020 r. o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów (Dz.U. poz. 321)

³⁵ Dz.U. z 2020 r. poz. 2268

³⁶ Dz.U. z 2020 r. poz. 2080

³⁷ Dz.U. z 2020 r. poz. 89, z późn. zm.

Depozyty bankowe	17,15	0,10
Obligacje korporacyjne	11,32	11,55
Obligacje i bony skarbowe	64,72	81,68
Razem	100,0	100,0

Uwzględniając główny cel polityki inwestycyjnej FRD, czyli maksymalne bezpieczeństwo w połączeniu z rentownością lokowanych środków finansowych, w 2020 r. w portfelu FRD dominowały skarbowe papiery wartościowe.

Zarządzanie częścią dłużną FRD w 2020 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.

Bardzo ważnym czynnikiem wpływającym w 2020 roku na kształtowanie prowadzonej polityki zarządzania częścią dłużną portfela był wybuch pandemii COVID-19. Ograniczenie aktywności gospodarczej i inwestycyjnej na całym świecie skutkowało podjęciem przez Radę Polityki Pieniężnej decyzji o obniżeniu stóp procentowych oraz wpłynęło na wartości wskaźników makroekonomicznych publikowanych przez Główny Urząd Statystyczny (GUS), w tym wskaźnika inflacji. Mimo rekordowo niskich stóp procentowych oraz dużej zmienności panującej na rynkach, realizowana w 2020 r. aktywna polityka inwestowania w części dłużnej portfela, pozwoliła na wypracowanie, w tej części portfela, stopy zwrotu w wysokości 3,58%.

Zarządzanie częścią akcyjną FRD w 2020 r. odbywało się w sposób wykorzystujący do konstrukcji portfela akcji pasywną strategię inwestowania. Polegało ono na utrzymywaniu w portfelu waleń nabytych w latach ubiegłych, które były dobierane w taki sposób, 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 2019 r. do 31 grudnia 2020 r. wyniosła -9,57%, podczas gdy zmiana wartości indeksu WIG w analogicznym okresie wyniosła -1,40%, a WIG 20 -7,73%.

Konsekwentnie realizowana polityka inwestycyjna koncentrująca się na zasadzie maksymalnego bezpieczeństwa przy możliwie wysokiej rentowności lokowanych środków finansowych oraz zachowaniu płynności finansowej pozwoliła wypracować w 2020 r. stopę zwrotu z całości zarządzanych przez FRD aktywów na poziomie 3,05%.

5.3. Fundusz Emerytur Pomostowych

Przychody Funduszu Emerytur Pomostowych (FEP) w 2020 r. wyniosły 1 050 749 tys. zł i stanowiły 98,4% planu. Koszty FEP w 2020 r. wyniosły 1 284 572 tys. zł, co stanowiło 95,3% planu i wzrosły w porównaniu do 2019 r. o 21,4%. Stan FEP na koniec 2020 r. wyniósł 63 571 tys. zł.

Tabela 10. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2019 r.	Plan na 2020 r.	Wykona- nie 2020 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(w proc.)		
1	2	3	4	5	6	7
Stan funduszu na początek roku	1 042 093	293 701	297 394	101,3	28,5	–
Przychody	313 601	1 067 537	1 050 749	98,4	335,1	100
Dotacja z budżetu państwa	0	747 376	747 376	100,0	–	71,1
Składki (przypis)	296 898	314 886	300 439	95,4	101,2	28,6
Pozostałe przychody (przypis)	16 703	5 275	2 934	55,6	17,6	0,3
Koszty	1 058 300	1 348 305	1 284 572	95,3	121,4	100
Transfery na rzecz ludności	1 051 415	1 342 321	1 276 820	95,1	121,4	99,4
Emerytury pomostowe	1 051 377	1 342 188	1 276 765	95,1	121,4	99,4
Pozostałe świadczenia	38	133	55	41,5	144,7	0,0
Odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	3 022	3 512	3 512	100,0	116,2	0,3
Pozostałe zmniejszenia	3 863	2 472	4 240	171,5	109,8	0,3
Stan funduszu na koniec roku	297 394	12 933	63 571	491,5	21,4	–

W 2020 r. Fundusz Emerytur Pomostowych otrzymał z budżetu państwa dotację w kwocie 747 376 tys. zł, co stanowiło znaczną część (71,1%) przychodów FEP.

Przychody ze składek w 2020 r. wyniosły 300 439 tys. zł, co stanowi 95,4% planu i wzrosły w stosunku do 2019 r. o 1,2%. 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 1 276 820 tys. zł, tj. 95,1% planu, i wzrosły w stosunku do 2019 r. o 21,4%, głównie na skutek wzrostu liczby wypłacanych świadczeń oraz ich waloryzacji.

Odpis na działalność ZUS wyniósł 3 512 tys. zł.

5.4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji

W 2020 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 2020 r. do wyegzekwowania pozostawało:

- 3 516 262 tys. zł (co wskazuje na 6% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 217 598 osób zobowiązanych do alimentacji,
- 3 416 tys. zł (co wskazuje na 7% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 2 216 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 art. 67 ustawy o świadczeniach rodzinnych³⁸, 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 2020 roku wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji wyniosły 91 198 tys. zł i wzrosły o 0,02% w stosunku do roku 2019. Na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego wpływy wyniosły 248 tys. zł, co oznacza 12% spadek w stosunku do poprzedniego roku.

W 2020 r. wydano 3 513 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 52 971 tys. zł, co stanowi spadek o 11% w stosunku do 2019 r. Poza możliwością udzielania zobowiązany ulg w spłacie należności, Likwidator FAL może – z uwagi na trudną sytuację zdrowotną i rodzinną dłużnika – umarzać te należności. W 2020 roku umorzono należności w łącznej kwocie 1 704 tys. zł, co stanowi spadek o 29% w stosunku do roku 2019.

Tabela 11. Skala ulg i umorzeń w roku 2020

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	3 513	52 971	7	48
Odroczenia	8	157	-	-
Umorzenia	127	1 680	14	24

³⁸ Ustawa z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 2020, 2354)

6. REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZAKŁADOWI UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

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

W 2020 roku Zakład uzyskał przychód z tytułu kosztów poboru, dochodzenia i przekazywania składek w wysokości 0,5%, od Funduszu Pracy w kwocie 56 020 tys. zł, od Funduszu Solidarnościowego 11 649 tys. zł oraz 2 082 tys. zł od Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.

W 2020 roku na rachunek Funduszu Pracy przekazano kwotę 11 148 029 tys. zł, na Fundusz Solidarnościowy 2 318 125 tys. zł, natomiast do Krajowego Biura Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych przekazano kwotę 414 288 tys. zł.

6.2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne

W 2020 roku Zakład przekazał do Narodowego Funduszu Zdrowia kwotę 85 235 625 tys. zł po potrąceniu należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 176 392 tys. zł. Należność Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek została ustalona w wysokości 0,2% od kwoty zidentyfikowanych w 2020 roku składek, która wyniosła 88 196 002 tys. zł.

W sprawozdaniu finansowym ZUS przychód z tytułu prowizji za pobór i dochodzenie składek prezentowany jest w ujęciu memoriałowym i wynosi 177 546 tys. zł. Wartość ta stanowi 0,2% kwoty składek zidentyfikowanych za 2020 rok.

6.3. Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych

W 2020 roku Zakład ustalił, że wysokość zobowiązań wobec otwartych funduszy emerytalnych (OFE) wynosi 3 198 319 tys. zł, w tym z tytułu:

- składek – 3 196 602 tys. zł, w tym 79 436 tys. zł za lata ubiegłe,
- naliczonych odsetek za opóźnienie w przekazywaniu składek – 1 715 tys. zł,
- naliczonych opłat dodatkowych 2 tys. zł.

Przychody Zakładu z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne w 2020 roku ustalono ustawą budżetową w wysokości 0,4% kwoty składek przekazanych do funduszy. Zakład uzyskał z tego tytułu w 2020 roku przychody w kwocie 13 378 tys. zł. Po potrąceniu należnych Zakładowi przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 13 378 tys. zł przekazano do OFE w 2020 roku kwotę 3 184 941 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2020 r. zaległości z tytułu nieprzekazanych składek do OFE wyniosły 55 508 tys. zł, natomiast nadpłaty podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 662 343 tys. zł.

6.4. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne

Wydatki związane z wypłatą zasiłków i świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2020 roku wyniosły 1 031 831 tys. zł, w tym:

- zasiłki i świadczenia przedemerytalne – 1 030 583 tys. zł,

- zasiłki pogrzebowe po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne – 1 248 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 6 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 12 382 tys. zł.

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

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone ZUS do wypłaty wyniosły 3 167 796 tys. zł (wzrost w porównaniu do 2019 r. o 5,3%), z czego:

- wydatki na świadczenia – 3 136 151 tys. zł,
- wynagrodzenie ZUS z tytułu kosztów ustalania uprawnień; wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń – 31 596 tys. zł,
- odsetki – 49 tys. zł.

W 2020 r. ZUS wypłacił m.in.:

- 41,6 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym, świadczeń emerytalno-rentowych kombatanom oraz rent rodzinnych po inwalidach wojennych, wojskowych i kombatanach w kwocie 1 116 209 tys. zł,
- 146,5 tys. (przeciętnie miesięcznie) ryczałtów energetycznych w kwocie 300 660 tys. zł,
- 51,6 tys. (przeciętnie miesięcznie) dodatków kombatanckich w kwocie 140 850 tys. zł,
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 371 924 tys. zł,
- ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla przysługujący emerytom i rencistom z likwidowanych kopalń oraz dla osób uprawnionych z przedsiębiorstw robót górniczych w łącznej kwocie 165 893 tys. zł (od 2020 r. finansowany z części 73-ZUS),
- 40,2 tys. (przeciętnie miesięcznie) świadczeń pieniężnych dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej w kwocie 93 807 tys. zł.

6.6. Podatek dochodowy od osób fizycznych za świadczeniobiorców

W 2020 r. ZUS potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 19 348 831 tys. zł (w tym: 19 250 793 tys. zł z FUS i 98 038 tys. zł z FEP) i przekazał do urzędów skarbowych podatek w kwocie 19 180 692 tys. zł (w tym: 19 084 466 tys. zł z FUS i 96 226 tys. zł z FEP). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2020 r. wyniosło 1 615 524 tys. zł (w tym: 1 606 363 tys. zł z FUS i 9 161 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2021 r.

7. ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

7.1. Realizacja „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020”

Lata 2016-2020 dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych były pełne wyzwań i zmian. W tym okresie Zakład z sukcesem wdrożył wiele ważnych społecznie reform, które realizowały przyjęte cele strategiczne oraz wpisywały się w budowę e-państwa.

Do najważniejszych projektów należą: e-Składka (wprowadzenie indywidualnych rachunków składowych dla płatników), e-ZLA (elektronizacja zwolnień lekarskich) czy e-akta (skrócenie okresu przechowywania akt pracowniczych z 50 do 10 lat oraz ich elektronizacja).

Prowadzone były również prace nad jednolitą i bezpieczną komunikacją elektroniczną pomiędzy instytucjami państw Unii Europejskiej, gwarantująca szybszą obsługę spraw obywateli oraz mniejszą liczbę błędów i nieporozumień językowych.

W latach 2016-2020 ZUS rozwijał **również e-usługi** oferowane poprzez pierwszy polski e-urząd – PUE ZUS. Na indywidualnym profilu klienta Zakładu mogą obecnie samodzielnie, bez konieczności wizyty w placówce ZUS, sprawdzić stan swojego konta, złożyć wniosek, skorzystać z kalkulatora emerytalnego czy pobrać lub wydrukować zaświadczenia z ZUS niezbędne w kontaktach z bankami, urzędami i sądami. Dostęp do danych zgromadzonych na kontach płatników i ubezpieczonych jest zapewniony on-line całodobowo.

W tym okresie Zakład uczestniczył także we wdrożeniu zmian legislacyjnych wprowadzających istotne wsparcie i ulgi dla obywateli. Były to m.in. przepisy ustawy obniżającej wiek emerytalny oraz przepisy, które wprowadziły nowe uprawnienia: do rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego (Mama 4+), dodatkowego rocznego świadczenia dla emerytów i rencistów (tzw. trzynastej emerytury), świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (500+ dla niesamodzielnych). Wiele działań skierowanych było również do przedsiębiorców, jak np. obniżone składki dla przedsiębiorców prowadzących działalność na mniejszą skalę, wprowadzone od 2019 r. i znowelizowane w roku kolejnym.

Jednak to rok 2020 był dla Zakładu czasem szczególnych wyzwań. Zmiana stała się stałym elementem, kompetencje cyfrowe zyskały na znaczeniu, rósł nacisk na upraszczanie rozwiązań wspierających niestacjonarny tryb pracy. Dla Zakładu istotną okolicznością była szybka adaptacja do nowych zadań, zmian przepisów oraz rozwiązań w systemach IT.

W związku z pandemią COVID-19 Zakład uczestniczył w szeregu zadań wspierających obywateli i przedsiębiorców. Wsparcie to związane było z realizacją wielu zadań w ramach Tarcz Antykryzysowych.

Podejmowane przez Zakład w latach 2016-2020 działania na rzecz poprawy jakości i poziomu świadczonych, a tym samym zwiększenia zaufania społeczeństwa do Zakładu, są pozytywnie odbierane przez klientów ZUS. Z cyklicznie prowadzonych przez CBOS badań dotyczących oceny przez polskie społeczeństwo instytucji publicznych wynika, iż systematycznie wzrasta liczba osób oceniających ZUS dobrze przy jednoczesnym spadku liczby osób oceniających instytucję źle. W okresie od września 2015 r. do września 2020 r. odsetek osób pozytywnie oceniających działalność Zakładu wzrósł z 30% do 45%, natomiast poziom negatywnych ocen spadł z 50% do 39%.

7.2. Optymalizacja modelu organizacji

W 2020 r. wprowadzono zmiany w rozwiązaniach organizacyjnych, które polegały na jednoznacznym zdefiniowaniu roli i odpowiedzialności centrali oraz relacji pomiędzy centralą a terenowymi jednostkami organizacyjnymi (TJO) jako jednostkami o charakterze operacyjnym.

W ramach tych zmian określono:

- zasady nadzoru funkcjonalnego komórek organizacyjnych centrali nad działalnością TJO. Poza już zdefiniowanymi płaszczyznami realizacji celów i zadań Zakładu, tj. organizacyjnej, procesowej, projektowej, uwzględniono płaszczyznę funkcjonalną – obejmuje ona zależności pomiędzy komórkami organizacyjnymi centrali a TJO,
- rolę centrali w nadzorze nad zadaniami TJO poprzez katalog zadań w następujących obszarach: organizacja obszaru, procesy, polityki i strategie obszarowe, plany naprawcze, cele, rekrutacje, systemy informatyczne, komunikacja i szkolenia, kontrola,
- podział zadań na własne oraz realizowane w ramach nadzoru funkcjonalnego. Dla każdej komórki organizacyjnej centrali definiowane są: cele, zadania zmierzające do realizacji celów, zakres nadzoru w obszarach właścicielstwa: procesów; systemów IT; nadzorowanych struktur w TJO; nadzorowanych centrów; właścicielstwa polityk, reguł, zasad, standardów i instrukcji,
- podział nadzoru nad Departamentem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (DZB) pomiędzy prezesa Zakładu (nadzór w obszarze bezpieczeństwa informacji) oraz członka Zarządu Zakładu nadzorującego Pion Operacji i Eksploatacji Systemów – w obszarze cyberbezpieczeństwa.

W 2020 r. kontynuowano proces wdrożenia II etapu nowego modelu organizacji w oddziałach, który stanowi projekt ujednoczenia struktury organizacyjnej oraz standaryzacji organizacji pracy we wszystkich oddziałach ZUS. Działania te włączone zostały do programów transformacji Zakładu na lata 2021-2023+. W 2021 r. zmiany organizacyjne skupiają się na koncentracji zadań komórek „biznesowych” na jednym poziomie organizacyjnym oraz spłaszczeniu struktury i ujednoczeniu struktur wydziałowych, w tym likwidacji struktur referatowych w ramach wydziałów. Pracownicy są grupowani w większe zespoły kierowane przez kierującego wydziałem lub zastępcę kierującego wydziałem. W wyniku tych zmian upraszczana i standaryzowana jest struktura organizacyjna oddziału i podległych terenowych jednostek organizacyjnych (spłaszczenie struktury organizacyjnej, zmniejszenie liczby szczebli kierowniczych), dzięki czemu możliwe jest wzmocnienie efektywności kierowania oraz zwiększenie efektywności działalności operacyjnej przez koncentrację zadań w strukturach zadaniowo-procesowych.

Do końca 2020 r. pełne wdrożenie rozwiązań nowego modelu organizacji nastąpiło w 10 oddziałach. Kolejne zmiany organizacyjne w oddziałach wprowadzane są według ustalonego harmonogramu, zgodnie z którym zakończenie wdrażania II etapu nowego modelu organizacji nastąpi do końca 2021 r. Ustalenie harmonogramu dało oddziałom możliwość usystematyzowania działań związanych z wdrażaniem zmian organizacyjnych, a także pozwoliło na zintensyfikowanie działań w tym zakresie.

Inne wdrażane zmiany organizacyjne związane były przede wszystkim z kontynuacją prac nad regionalizacją niektórych zadań Zakładu oraz doprecyzowaniem i rozwojem zadań przypisanych do komórek organizacyjnych. Wskazać tu należy przede wszystkim zmiany organizacyjne oraz utworzenie nowych struktur organizacyjnych wspomagających realizację zadań Zakładu, tj.:

- **Centrum Zarządzania Flotą (CZF)** w II Oddziale w Warszawie, które zapewnia realizację zadań w obszarze obsługi transportowej dla czterech TJO (centrala, O/Warszawa I, O/Warszawa II, O/Warszawa III) poprzez integrację czterech zespołów obsługi transportowej w jeden,
- **Centrum Obsługi Płatności (COP)** w Oddziale w Słupsku, które powołano do realizacji zadań związanych z Polskim Bonem Turystycznym; pełni również funkcję rozliczeniową i płatności finansowych,
- **Centra Kontroli Wewnętrznej (CKW)** umiejscowione w 7 oddziałach: Warszawa I, Łódź I, Lublin, Chorzów, Wrocław, Szczecin oraz Gdańsk; ich utworzenie ma na celu zwiększenie efektywności i skuteczności działań prowadzonych w ramach kontroli wewnętrznej oraz jasne zdefiniowanie odpowiedzialności i uprawnień w zakresie dysponowania zasobami dedykowanymi do realizacji działań kontrolnych w oddziałach,
- **Centrum Wsparcia Zasilania Gwarantowanego (CZG)** w Oddziale w Opolu utworzone w miejsce jednego z centrów wsparcia informatyki; celem zmiany było uporządkowanie i skoncentrowanie nadzoru wszystkich spraw związanych z infrastrukturą energetyczną, a w rezultacie usprawnienie i zwiększenie efektywności realizowanych zadań oraz podniesie poziomu bezpieczeństwa w zakresie zapewnienia zasilania energetycznego,
- **komórka obsługi kont nieczynnych (OKN)** w Oddziale w Białymstoku, która zapewnia bieżącą obsługę kont nieaktywnych, w tym również odpisanie przedawnionych należności albo zobowiązań. Podejmowane na bieżąco działania będą miały wpływ na ograniczenie zadłużeń i nadpłat na kontach płatników.

Od kwietnia 2020 r. planowano utworzenie Centrum Obsługi Wniosków o Ulgę (CUL), odpowiedzialnych za obsługę wniosków o udzielenie ulgi w spłacie należności i w postępowaniach egzekucyjnych. Termin ich wdrożenia przesunięto na kwiecień 2021 r. z uwagi na trwającą pandemię koronawirusa. Jednocześnie zlikwidowano Centrum Klienta Dochodowego oraz Centrum Wspomagania Orzecznictwa. Te działania mają m.in. na celu wdrożenie optymalnych, prostszych rozwiązań w zakresie struktury i organizacji zadań.

STATUT ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Z uwagi na wyznaczone cele transformacji cyfrowej i organizacyjnej oraz dodatkowe zadania powierzone Zakładowi do realizacji, niezbędne jest zwiększenie elastyczności organizacyjnej. Umożliwia to bowiem szybkie adaptowanie do nowych wyzwań i elastyczne reagowanie na bieżące potrzeby, dostosowanie się do zmieniających się warunków prawnych i otoczenia zewnętrznego bez zwiększania nakładów na działalność instytucji.

Z tego względu w 2020 r. rozpoczęto dalsze prace nad przeglądem modelu organizacji Zakładu. W rezultacie przygotowano projekt nowego statutu Zakładu. Zmiany zaproponowano po analizie rozwiązań zarówno w administracji publicznej, jak i na rynku komercyjnym.

Najważniejsze zmiany obejmują możliwość powoływania:

- komórek organizacyjnych centrali na poziomie regulaminu organizacyjnego ZUS,
- odrębnej jednostki organizacyjnej, tj. Centrum. Takie rozwiązanie pozwoli na centralizację obszarów i zwiększenie efektywności realizowanych w Zakładzie zadań. Pozytywnym aspek-

tem zmian będzie też efektywniejsza obsługa TJO o różnych lokalizacjach w rozproszonej strukturze geograficznej przy realizacji tych samych zadań.

Wprowadzenie zmian w statucie pozwoli prezesowi Zakładu na podejmowanie decyzji w zakresie struktury centrali i terenowych jednostek organizacyjnych adekwatnych do potrzeb Zakładu, zachodzących przemian społeczno-gospodarczych, technicznych, a także zmian w otoczeniu prawnym, przy utrzymaniu finansów Zakładu na optymalnym poziomie.

7.3. 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 Zakładzie powyższe warunki kontroli zarządczej są spełnione poprzez określanie celów w trzech wymiarach:

- wieloletnim – na poziomie strategii ZUS,
- rocznym – na poziomie planu działalności ZUS,
- operacyjnym – 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 działalności 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.

7.3.1. Realizacja Planu 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.

W „Planie działalności ZUS na rok 2020” określono 5 celów wraz z miernikami monitorującymi stopień ich realizacji oraz zadaniami służącymi ich osiągnięciu. W 2020 r. cele związane z utrzymaniem zdolności do wypłaty świadczeń oraz podnoszeniem świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych realizowane były w ograniczonym stopniu, co uwarunkowane było wprowadzonym w kraju stanem epidemii oraz wdrożonymi w związku z tym rozwiązaniami prawnymi. Pozostałe cele określone przez Zakład zostały zrealizowane.

Tabela 12. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2020”

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
CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji w roku 2020				
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	Wskaźnik ściągłości	≥99%	94,7% ¹ (wskaźnik po uwzględnieniu kwot umorzeń zwolnienia z opłacania składek (RDZ) na podstawie regulacji antykryzysowych wynosi 99,1%)
2	Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	≥98%	99,2%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	≥97%	99,2%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe (podlegające koordynacji)	≥80%	98,2%
3	Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	≥60%	77,4%
4	Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	≥70%	80,0%
CZĘŚĆ C: Inne cele przyjęte do realizacji w roku 2020				
1	Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych	Liczba klientów ZUS przeszkolonych z zakresu ubezpieczeń społecznych	≥65 000	43 432 ²
		Liczba szkoleń dla klientów ZUS z zakresu ubezpieczeń społecznych	≥2 000	1 819 ²
		Liczba uczniów uczestniczących w projekcie „Lekcje z ZUS”	≥55 000	92 723
		Liczba uczniów biorących udział w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych, w tym na terenie ZUS	≥11 000	33 181

¹ Wprowadzony w 2020 r. lockdown w gospodarce i przyjęta strategia Państwa pomocy przedsiębiorcom w związku z wybuchem epidemii COVID-19 oraz wprowadzonymi ograniczeniami w działalności przedsiębiorstw postawiły przed Zakładem nowe zadania, które miały bezpośredni wpływ na realizację planowanych zadań na 2020 r. i wartość osiągniętego wskaźnika ściągłości składek za ten rok. Zakład był zobowiązany do obsługi dwóch instrumentów pomocowych, tj. wypłaty świad-

czeń postojowych i zwolnienia z opłacania składek. Równocześnie w niespotykanej dotychczas skali Zakład realizował wnioski o zwrot nadpłaty (na tle dokonanych zwolnień z opłacania), jak również rozpatrywał wnioski o ulgi w spłacie należności (układy ratalne, odroczenia terminu płatności). Udzielona pomoc w spłacie należności to 10 mld zł (na wszystkie Fundusze obsługiwane przez ZUS), których termin zapłaty został odroczone lub spłata należności została rozłożona na raty. Spłata tych należności będzie następowała sukcesywnie w kolejnym roku.

Ponadto wpływy na poczet składek zostały pomniejszone o kwoty dokonanych zwolnień z opłacania składek za miesiące marzec, kwiecień, maj, lipiec, sierpień, wrzesień i listopad 2020 r., a obecnie obsługiwane jest również zwolnienie ze składek za grudzień 2020 r. Zmniejszenie wpływu składek z tego tytułu to ponad 13 mld zł.

W przypadku uwzględnienia w obliczeniu *wskaźnika ściągłości* ubytku w opłaceniu składek z tytułu udzielonych zwolnień, poziom docelowy wskaźnika zostałby osiągnięty (99,1%)

² W związku z pandemią, w 2020 r. działalność szkoleniowa została znacząco ograniczona. Nie organizowano wydarzeń oraz szkoleń z bezpośrednim udziałem klientów. W wyniku pandemii szkolenia tradycyjne mogły być realizowane jedynie przez pierwsze trzy miesiące roku. W pozostałym okresie, część zaplanowanych szkoleń organizowano w formie on-line.

7.3.2. Zarządzanie ryzykiem

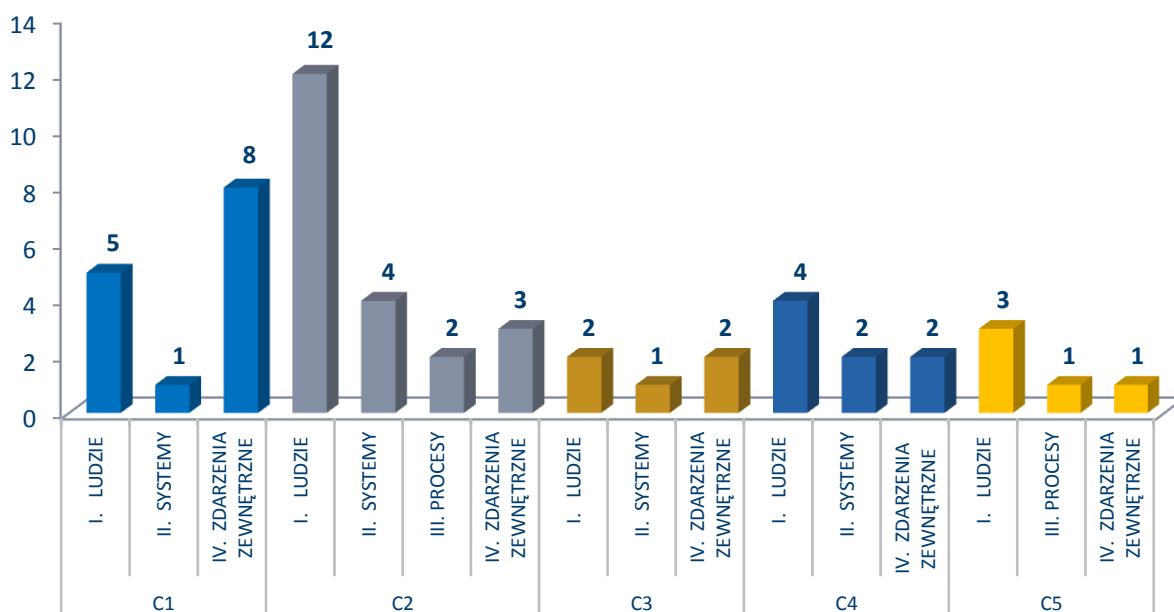
Realizacja celów i zadań jest zawsze obciążona ryzykiem, dlatego zarządzanie ryzykiem to istotny element kontroli zarządczej. Zarządzanie ryzykiem w ZUS koncentruje się na zwiększeniu prawdopodobieństwa realizacji zadań i osiągnięcia celów, z uwzględnieniem gospodarnego i bezpiecznego dysponowania powierzonymi 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*³⁹. 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 2020 roku zidentyfikowano i opisano w katalogu ryzyk łącznie 53 ryzyka.

³⁹ Zarządzenie nr 41 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 26 września 2012 r. w sprawie wprowadzenia Polityki zarządzania ryzykiem w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

Wykres 9. Liczba zidentyfikowanych ryzyk dla poszczególnych celów ujętych w „Planie działalności ZUS na rok 2020” - w podziale na kategorie



- 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 ograniczające zjawiska nadużyć wpływających na szkodę FUS. Kierunek tych prac wyznaczał Komitet ds. wykrywania nadużyć w systemie ubezpieczeń społecznych⁴⁰. Najistotniejsze zadania realizowane w 2020 roku dotyczyły:

- przeglądu i aktualizacji ryzyk zaewidencjonowanych w Rejestrze Ryzyk Nadużyć oraz identyfikacji nowych nieprawidłowości związanych m.in. z sytuacją epidemiczną w kraju w zakresie udzielanego wsparcia beneficjentom w ramach Tarcz Antykryzysowych,
- podejmowania działań zaradczych zmierzających do ograniczenia ryzyk do poziomu akceptowalnego m.in. poprzez inicjowanie zmian legislacyjnych uszczelniających system ubezpieczeń społecznych i wzmocnienia funkcjonujących mechanizmów kontrolnych,
- zasilania wykorzystywanych narzędzi zarządzania ryzykiem (formularzy), m.in. w zakresie wymiarowania skali i skutków finansowych kluczowych ryzyk nadużyć,
- budowania rozwiązań systemowego przeciwdziałania i wykrywania nadużyć z FUS,

⁴⁰ Zarządzenie nr 16 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 8 marca 2017 r. w sprawie powołania Komitetu ds. wykrywania nadużyć w systemie ubezpieczeń społecznych, z późn. zm.

- promowania świadomości wśród pracowników nt. potencjalnych nadużyć oraz budowania wiedzy w zakresie diagnozy takich zjawisk.

Ponadto, w ramach prac związanych z doskonaleniem podejścia do zarządzania ryzykiem w ZUS ukierunkowanego na budowę zintegrowanego systemu zarządzania ryzykiem w Zakładzie, kontynuowano prace nad aktualizacją zapisów *Polityki zarządzania ryzykiem w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych* i opracowano projekt przedmiotowego dokumentu.

7.4. Zagadnienia pracownicze

7.4.1. Struktura zatrudnienia

W 2020 roku przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 43 977,681 etatu (44 225,980 osoby), z tego:

- w oddziałach Zakładu: 42 440,073 etatu (42 681,420 osoby),
- w centrali Zakładu: 1 537,608 etatu (1 544,560 osoby).

Na dzień 31 grudnia 2020 r. struktura zatrudnienia w Zakładzie kształtowała się następująco:

- stan zatrudnienia wynosił 43 036,989 etatu (43 284 osoby),
- wśród zatrudnionych kobiety stanowiły 86,8% (37 587 osób), natomiast mężczyźni 13,2% (5 697 osób),
- wykształcenie wyższe posiadało 67,1% pracowników, wykształcenie średnie i poniżej średniego – łącznie 32,9% pracowników,
- największą grupą wśród zatrudnionych byli pracownicy w wieku 45-54 lat – 15 289 osób (35,3%), w wieku 35-44 lat – 13 795 osób (31,9%), najmniej pracowników ma powyżej 65 lat – 420 osób (1,0%) i osoby poniżej 25 roku życia – 567 osób (1,3%),
- 35,5% pracowników pracuje w Zakładzie 20-29 lat, 24,9% - więcej niż 10 lat; łącznie jest to 60,4% (26 142 osoby) ogółu zatrudnionych w Zakładzie.

Zatrudnienie w podziale na płeć

Pracownicy ogółem	Kobiety	Mężczyźni
43 284	37 587	5 697

Zatrudnienie w podziale na wiek

Pracownicy ogółem	45-54 lata	35-44	poniżej 25 lat	powyżej 65 lat
43 284	15 289	13 795	567	420

W 2020 r. zatrudniono 1 675 osób, w tym: 1 275 osób z wykształceniem wyższym (76,1%), 399 osób z wykształceniem średnim (23,8%), 1 osoba z wykształceniem podstawowym (0,1%).

W 2020 r. rozwiązano stosunek pracy z 3 133 pracownikami. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby ze stażem pracy w ZUS od 20 do 30 lat (32,9 %, tj. 1 030 osób). Drugą liczebnie grupę stanowili pracownicy ze stażem do 5 lat pracy w ZUS (31,2 %, tj. 979 osób).

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2020 r. – tak jak w latach ubiegłych – było porozumienie stron. W ten sposób pracę w ZUS zakończyło 1 988 osób (tj. 63,5%), w tym 1 475 osób, które przeszły na emeryturę lub rentę.

Miernikiem natężenia ruchu kadrowego w Zakładzie jest wskaźnik fluktuacji, który określa stosunek liczby pracowników odchodzących z pracy w ciągu roku do stanu zatrudnienia z początku roku. W 2020 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 6,98%.

Zakład prowadzi aktywne działania w celu pozyskania ekspertów i specjalistów do pracy w Zakładzie. Jedną z tych aktywności jest uczestnictwo w Targach pracy. W 2020 r. Zakład brał udział on-line w Absolvent Talent Days.

STANDARDY REKRUTACJI

W 2020 r. pozyskiwanie pracowników przede wszystkim odbywało się w ramach rekrutacji wewnętrznych. Wyjątek stanowiły procesy rekrutacyjne na kluczowe stanowiska.

Ponadto wprowadzono nowe zasady przeprowadzania procesów rekrutacyjnych, aby zminimalizować ryzyko zakażeń koronawirusem Sars-Cov-2. W zdecydowanej większości zelektronizowano proces poprzez m.in. możliwość mailowego przesyłania ofert pracy, przeprowadzania spotkań rekrutacyjnych on-line na pośrednictwem platformy Webex.

7.4.2. Zarządzanie zasobami ludzkimi

ETATYZACJA

W 2020 roku kontynuowano metodykę wyznaczania etatyzacji (opracowana w 2019 r.), której celem jest równomierna i sprawiedliwa redystrybucja pracy w oddziałach ZUS.

Za wdrożenie docelowej etatyzacji odpowiadają dyrektorzy poszczególnych oddziałów. Z tego względu wskaźnik wdrożenia docelowej etatyzacji wprowadzono do oceny pracy dyrektorów oddziałów ZUS. Wskaźnik ten sukcesywnie monitorowano w 2020 roku. Prowadzono również monitoring wdrożenia docelowej etatyzacji w oddziałach Zakładu.

Wdrożenie docelowej etatyzacji następować będzie sukcesywnie w latach 2019 – 2023 i nie wiąże się ze zwolnieniami pracowników. Realizacja etatyzacji następuje przede wszystkim przez korzystanie z uprawnień emerytalnych i rentowych.

Ponadto w 2020 roku:

- kontynuowano przegląd zatrudnienia w centrali ZUS, niemodelowanych komórkach w zakresie określenia norm zatrudnienia w oddziałach oraz komórkach realizujących umowy międzynarodowe i centrach biznesowych,
- prowadzono prace przygotowawcze do przeprowadzenia weryfikacji docelowej etatyzacji w oddziałach, w tym: dokonano przeglądu metodologii oraz przyjętych założeń do etatyzacji w oddziałach, opracowano arkusze obliczeniowe do ustalenia mierników określania norm zatrudnienia w poszczególnych komórkach podlegających etatyzacji wraz z weryfikacją źródeł danych oraz wstępne uzupełnienie danymi z dostępnych źródeł (częściowe zautomatyzowanie zasilania danymi).

MODEL KOMPETENCYJNY

W 2020 r. zakończono prace nad Modelem kompetencyjnym, który jest na bieżąco wykorzystywany w procesie rekrutacyjnym, Systemie Okresowej Oceny Pracowników, opisach stanowisk pracy, a także w systemie ocen oraz rozwoju zatrudnionej kadry kierowniczej.

Model obejmuje:

- 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).

SYSTEM OKRESOWEJ OCENY PRACY (SOOP)

Samooceina ma na celu wsparcie procesu rozwoju pracowników ZUS, dostarczenie pracownikowi informacji zwrotnej o obiektywnej ocenie jego pracy opartej na jednolitych i jawnych kryteriach oraz zgromadzenie informacji o potrzebach w zakresie szkolenia i doskonalenia zawodowego pracowników.

Z uwagi na jej istotność w 2020 roku przeprowadzono pilotaż Systemu Okresowej Oceny Pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych obejmujący centralę i sześć oddziałów ZUS. Pilotaż poprzedzono cyklem szkoleń, którymi objęto ok. 900 osób z kadry kierowniczej.

Przyjęte kryteria oceny:

- ocena pracownicza bazowała na wdrożonym modelu kompetencyjnym,
- ocena składała się z samooceny pracownika, oceny przełożonego i rozmowy podsumowującej,
- ocenę dokonywano w czterostopniowej skali od A (najwyższa) do D (najniższa). Ocena B to poziom oczekiwany. Ocena końcowa to waga samooceny i oceny przełożonego. Finalna ocena wynikała z ocen ważonych, przy czym w 70% była to ocena określona przez przełożonego oraz w 30% z samooceny.

Ocena okresowa pracownika pozwoliła na weryfikację, czy dana osoba spełnia wymagania konieczne do zajmowania określonego stanowiska i czy poprawnie wykonuje swoje zadania.

W bieżącym roku zaplanowano kontynuację wdrożenia Systemu Okresowej Oceny Pracowników; oceną zostanie objęta centrala oraz 16 oddziałów ZUS.

DZIAŁALNOŚĆ SZKOLENIOWA

Cele działalności szkoleniowej ZUS ukierunkowane są na stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników, uzupełnianie wiedzy oraz wspieranie rozwoju umiejętności niezbędnych do wykonywania pracy na zajmowanym stanowisku, a także do podjęcia nowych zadań. Ponadto działania szkoleniowe wspierają realizację głównych celów wynikających ze „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020”. W 2020 roku działalność szkoleniowa ZUS została ograniczona z powodu pandemii koronawirusa COVID-19.

Do najbardziej znaczących działań szkoleniowych w 2020 r. należało wsparcie realizacji celów Zakładu w zakresie:

- wdrożenia systemu elektronicznej wymiany informacji dotyczących zabezpieczenia społecznego (EESSI) – przeprowadzono szkolenia stacjonarne dla 976 uczestników; szkolenia e-learningowe off-line pobrało 18 878 pracowników,
- wdrożenia przepisów „mały ZUS plus” – przeprowadzono szkolenia stacjonarne dla 577 uczestników,
- wdrożenia zasad prostego języka w komunikacji z klientami – przeprowadzono szkolenia stacjonarne dla 417 uczestników; szkolenia e-learningowe off-line pobrało 1 259 pracowników,
- bezpieczeństwa informacji w ZUS i ochrony danych – przeprowadzono szkolenia stacjonarne dla 674 uczestników; szkolenia e-learningowe off-line pobrało 30 350 pracowników,
- przeciwdziałania mobbingowi – przeprowadzono szkolenia stacjonarne dla 16 134 uczestników; szkolenia e-learningowe off-line pobrało 1 313 pracowników,
- wdrożenia Systemu Okresowych Ocen Pracowniczych (SOOP) – przeprowadzono szkolenia stacjonarne dla 741 uczestników,
- wdrożenia Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK) – przeprowadzono szkolenia stacjonarne dla 242 uczestników; szkolenia e-learningowe off-line pobrało 4 085 pracowników,
- wdrożenia nowej ustawy prawo zamówień publicznych – przeprowadzono szkolenia stacjonarne dla 727 uczestników,
- zwiększenia efektywności obsługi klientów – przeprowadzono szkolenia stacjonarne w zakresie obsługi klientów z niepełnosprawnością dla 68 i języka migowego dla 24 uczestników; szkolenia e-learningowe off-line w zakresie technik obsługi klientów pobrało 482 pracowników.

Istotnym elementem działalności szkoleniowej były **szkolenia wewnętrzne** prowadzone przez wyspecjalizowanych trenerów wewnętrznych – w zakresie wiedzy merytorycznej oraz umiejętności interpersonalnych.

Trenerzy wewnętrzni przeszkolili w 2020 r. 3 249 uczestników w ramach 207 aktywności szkoleniowych (grup szkoleniowych, sesji dla kandydatów na inspektorów kontroli Zakładu oraz sesji indywidualnych). Szkolenia odbywały się w formule stacjonarnej (w I kwartale roku) oraz w formule zdalnej, po przystosowaniu programów szkoleń do nowej formy realizacji, w związku z wprowadzeniem obostrzeń związanych z pandemią.

1142 pracowników uczestniczyło w szkoleniach rozwijających umiejętności interpersonalne w zakresie radzenia sobie ze stresem, komunikacji, współpracy oraz skutecznej adaptacji do zmiany. Oferta szkoleń interpersonalnych prowadzonych przez kadrę trenerów wewnętrznych jest sukcesywnie rozbudowywana i aktualnie zawiera 14 pozycji szkoleniowych. Nowe propozycje szkoleniowe obejmują m.in. obszar kompetencji menadżerskich w obszarze komunikacji, warsztaty dla osób, które pełnią funkcję opiekunów osób nowo zatrudnionych w Zakładzie, szkolenie kształtujące kompetencje interpersonalne wzmacniające odporność psychiczną.

Dodatkowo, w wyniku stanu epidemii i braku możliwości prowadzenia szkoleń w formule stacjonarnej, zmodyfikowano istniejące szkolenia tak, aby pracownicy efektywnie mogli kształtować swoje kompetencje interpersonalne w formule zdalnej. Dotychczas przekształceniem objęto 4 tematy szkoleń. Oferta szkoleń w formule on-line jest sukcesywnie rozszerzana.

W 2020 r. Zakład wspierał również podnoszenie kwalifikacji pracowników na studiach podyplomowych, wyższych oraz kursach i aplikacjach – pozytywnie rozpatrzono 122 wniosków o zgodę lub dofinansowanie do tych form podnoszenia kwalifikacji.

Łącznie w 2020 r. w szkoleniach uczestniczyło 98 948 osób, w tym w szkoleniach tradycyjnych – 31 303, a w szkoleniach e-learningowych – 67 645 (liczba pobrań szkoleń zamieszczonych na stronie intranetowej do realizacji off-line).

Ograniczenia epidemiczne oraz potrzeba ustawicznego podnoszenia kwalifikacji pracowników ZUS przyczyniła się do sukcesywnego wdrażania szkoleń w formule on-line. Dzięki temu optymalizacji podlegają koszty związane z organizacją szkoleń tradycyjnych.

DYSCYPLINA PRACY

Wdrożenie w ZUS elektronicznej ewidencji czasu pracy (aplikacja ECP) umożliwiło rejestrację godzin rozpoczęcia i zakończenia pracy przy użyciu stacji roboczych. Monitorowanie czasu pracy odbywa się w czasie rzeczywistym, po zarejestrowaniu przez pracownika. Podstawową zaletą aplikacji 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.

Dzięki wdrożeniu elektronicznej ewidencji czasu pracy możliwe jest:

- ujednoczenie zasad ewidencji i kontroli czasu pracy pracowników w Zakładzie,
- prowadzenie ewidencji czasu pracy zgodnie z obowiązującymi przepisami art. 149 ust. 1 Kodeksu pracy oraz § 6 rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 10 grudnia 2018 r. w sprawie dokumentacji pracowniczej,
- zastąpienie dotychczasowych – papierowych list obecności wersją elektroniczną, wprowadzenie kart zwolnień od pracy w celu załatwiania spraw osobistych w wersji elektronicznej,
- gromadzenie danych dotyczących czasu pracy w aplikacji w sposób ujednoczony dla wszystkich jednostek organizacyjnych Zakładu,
- gromadzenie danych dotyczących czasu pracy z kilku źródeł – w jednej aplikacji,
- poprawa dyscypliny i organizacji pracy wśród pracowników.

Systematycznie rozwijana jest funkcjonalność aplikacji. Do końca 2020 roku aplikację ECP wdrożono we wszystkich oddziałach ZUS. Liczba użytkowników aplikacji ECP na dzień 15 grudnia 2020 r. wynosiła 36570.

Ponadto w 2020 r. szczególną uwagę poświęcono monitorowaniu i nadzorowi czasu pracy, jak również absencji chorobowej. Działania te miały na celu zapewnienie ciągłości realizacji zadań ZUS. Z tego względu codziennie przygotowywano raporty sytuacyjne dotyczące obecności pracowników Zakładu. Raporty zawierały m.in. informacje o absencjach chorobowych, opiece nad dziećmi do lat 8, pracy zdalnej bez sprzętu, pracy zdalnej ze sprzętem (z VPN), kwarantannie, izolacji, hospitalizacji, urloпах wypoczynkowych, pracy w miejscu świadczenia pracy, pracy

rotacyjnej. Na potrzeby Zarządu Zakładu przygotowywano cotygodniowe raporty i prezentacje w zakresie trendów obecności.

7.4.3. Dodatkowe świadczenia pozapłatowe

ZAKŁADOWY FUNDUSZ ŚWIADCZEŃ SOCJALNYCH

W Zakładzie dodatkowe świadczenia pozapłatowe są zróżnicowane i w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych obejmują m.in.:

- dopłaty do wypoczynku urlopowego w kraju i za granicą,
- dopłaty do udziału w różnych formach działalności kulturalno-oświatowej i rekreacyjno-sportowej,
- pomoc materialną dla osób znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, życiowej, losowej i rodzinnej,
- pomoc związaną z opieką nad dziećmi,
- pomoc na cele mieszkaniowe w formie pożyczek.

W 2020 roku z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych pracownicy skorzystali z:

- dopłaty do wypoczynku urlopowego – 1505 osób,
- dofinansowania biletów na imprezy oświatowo-kulturalne – 562 osoby,
- dofinansowania do kolonii – 68 osób,
- pomocy materialnej w opiece nad dziećmi (przedszkola, żłobki) – 170 osób,
- kart Fit profit – 469 osób,
- pomocy materialnej (zapomogi) – 22 osoby,
- pomocy na cele mieszkaniowe (pożyczki) – 45 osób.

PROFILAKTYKA ZDROWOTNA

W związku z zaistniałą sytuacją epidemiologiczną w kraju w listopadzie 2020 roku, w ramach profilaktyki zapobiegającej rozprzestrzenianiu się wirusa COVID-19, podpisano umowę z firmą SYNLAB Polska Sp. z o. o. na wykonanie badań metodą RT-PCR dla maksymalnie 433 osób na kwotę 127 735,00 zł. Badania wykonało łącznie 27 osób.

We wrześniu 2020 roku podpisano umowę na świadczenie usług badań wstępnych, okresowych oraz kontrolnych dla pracowników centrali ZUS na 2021 rok z firmą PZU S.A Oddział Centra Medyczne FCM w Warszawie na kwotę 79 938,00 zł.

W grudniu 2020 roku podpisano umowę z Wojskowym Instytutem Medycyny Lotniczej na wykonanie badań w kierunku COVID-19 metodą RT-PCR dla szacunkowej liczby 575 osób na kwotę 127 650,00 zł.

PSA, MAMMOGRAFIA

Realizując zapisy Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy Zakład sfinansował pracownikom badania poziomu PSA we krwi oraz mammografii. W dniu 23 października 2020 r. podpisano umowę z Wojskowym Instytutem Medycyny Lotniczej o wartości 2 450,00 zł, w ramach której badania PSA wykonało 34 osoby. Mammografię wykonała jedna osoba we własnym zakresie (badanie to zostało zrefundowane).

FIT PROFIT

W ramach obowiązującej umowy na świadczenie usług rekreacyjno-sportowych z firmą VanityStyle Sp. z o. o., z kart Fit Profit w 2020 roku skorzystało 469 użytkowników.

Ponadto, w związku z sytuacją epidemiologiczną w kraju i brakiem dostępu do obiektów rekreacyjno-sportowych, firma VanityStyle udostępniła wszystkim użytkownikom kart dostęp do platformy on-line, która pozwala zadbać zarówno o ciało, jak i umysł bez wychodzenia z domu.

7.4.4. Budowa wartości i odpowiedzialności

PRACOWNICZE PLANY KAPITAŁOWE (PPK)

W 2020 roku Zakład kontynuował działania związane z wdrożeniem PPK w ZUS, w tym m.in.:

- powołano grupę roboczą ds. kadrowo-płacowych, która rozpoczęła prace nad przygotowaniem systemu kadrowo-płacowego do obsługi PPK w Zakładzie. Opracowano koncepcję dostosowania systemu kadrowo-płacowego i stworzenie nowych składników naliczania wynagrodzenia: wpłaty do PPK (podstawowa i dodatkowa pracodawcy oraz podstawowa i dodatkowa pracownika), księgowania oraz poszerzenia możliwości generowania raportów. Możliwość zaimportowania poprzez aplikację autorską do aplikacji obsługującej PPK z możliwością wysyłki oraz pobrania danych z instytucji finansowej poprzez aplikację udostępnioną przez PKO TFI,
- rozpoczęto prace wewnętrzne nad Portalem PPK, co zapewniło użytkownikom od 1 stycznia 2021 r. możliwość składania wniosku o zawarcie umowy o prowadzenie PPK i deklaracji o rezygnacji z dokonywania wpłat do PPK,
- przeprowadzono szkolenia z funkcjonalności Portalu PPK dla pracowników komórek kadrowo-płacowych wszystkich jednostek terenowych Zakładu,
- kontynuowano działania informacyjne w zakresie PPK.

DZIAŁANIA NA RZECZ OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Zakład na bieżąco podejmuje działania w celu zapewnienia i spełnienia wymagań dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, jak również zwiększyć zatrudnienie osób ze szczególnymi potrzebami. Aktywnie i z uwagą przygląda się wszystkim aspektom z tym związanym. W realny sposób zmienia otwartość na osoby ze szczególnymi potrzebami i przekłada je na praktyczne rozwiązania, które prowadzą do postępującego procesu wzrostu zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.

Działania na rzecz pracowników ZUS z niepełnosprawnościami

Zakład jako pracodawca wrażliwy społecznie podejmuje działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami zgodnie z założeniami przyjętej „Strategii zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami”.

Udział osób z niepełnosprawnościami w ogólnym stanie zatrudnienia w całym Zakładzie na dzień 31 grudnia 2020 roku wynosił 1949 osób (4,50%) i wzrósł o 93 osoby w porównaniu do 2019 roku.

Pracownicy ogółem w 2020 r.	Osoby z niepełnosprawnościami
43 284	1 949

Działania podejmowane w 2020 roku zmierzały do osiągnięcia w ZUS wymaganego wskaźnika zatrudnienia osób ze szczególnymi potrzebami na poziomie 6% m.in. poprzez:

- zalecenia i rekomendacje dla oddziałów w zakresie identyfikacji problemów i potrzeb dalszych zmian w zatrudnieniu osób z niepełnosprawnościami,
- zachęcanie pracowników do zgłaszania pracodawcy informacji o tym, że mają orzeczenie o niepełnosprawności,
- utrwalenie w społecznej świadomości praw i potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, likwidację barier i przełamywanie uprzedzeń wynikających często z niewiedzy i stereotypów,
- przeprowadzenie szkoleń dla średniej kadry kierowniczej w oddziałach – „Wrażliwość na niepełnosprawność” (budowanie odpowiedniego nastawienia, uświadomienie i uwrażliwienie na specyficzne potrzeby wynikające z faktu niepełnosprawności. Nabycie umiejętności w zakresie komunikowania się, zachowania savoir vivre we współpracy z osobami z niepełnosprawnością, w sytuacjach zawodowych, społecznych i relacjach interpersonalnych w życiu codziennym),
- współpracę z uczelniami wyższymi, organizacjami pozarządowymi, publicznymi służbami zatrudnienia, agencjami zatrudnienia w zakresie wymiany informacji i dobrych praktyk dotyczących zatrudniania osób z niepełnosprawnościami.

Działania na rzecz klientów z niepełnosprawnościami

W 2020 roku podejmowano działania na rzecz poprawy dostępności Zakładu dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W dniu 23 lipca 2020 r. prezes Zakładu powołała Zespół ds. dostępności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych dla osób ze szczególnymi potrzebami, który w 2020 r. wykonał m.in. następujące prace:

- wyznaczono 43 pracowników, którzy pełnią rolę regionalnego koordynatora ds. dostępności,
- powołano zespoły robocze ds. dostępności, które są wsparciem dla regionalnych koordynatorów,
- uruchomiono stronę „ZUS bez barier”,
- przeprowadzono szkolenia z zakresu dostępności, w tym: 10 września 2020 r. w porozumieniu z Ministerstwem Funduszy i Polityki Regionalnej zorganizowano bezpłatne szkolenie dla 72 pracowników Zakładu; 30 września 2020 r. w porozumieniu z Polskim Związkiem Niewidomych zorganizowano bezpłatne szkolenie dla 136 pracowników Zakładu pt. „Urząd dostępny dla osób niewidomych”, 21 października 2020 r. z Małopolskim Konwencie Regionalnym poświęconym tematowi dostępności w dobie pandemii (Fundacji Instytut Rozwoju Regionalnego); 28 października 2020 r. na temat bezpiecznej ewakuacji osób niepełnosprawnych w sytuacjach kryzysowych (Fundacja Polska Bez Barrier); 17 grudnia 2020 r. na temat dostępności i obsługi osób głuchych,

- wykonano audyty dostępności architektonicznej w oddziałach i centrali, audyt dostępności Punktów Informacyjnych oraz audyt w zakresie bezpieczeństwa przeciwpożarowego. Wyniki audytów wskazują, że nadal istnieje wiele barier utrudniających funkcjonowanie osobom ze szczególnymi potrzebami – badanie wykazało 11 582 bariery. W związku z tym podjęto systematyczne działania w celu ich wyeliminowania, m.in. zaplanowano podjęcie działań niezbędnych do wyeliminowania barier w budynkach ZUS (w tym np. zamontowanie we wszystkich jednostkach ZUS specjalnych ostrzegawczych oznaczeń dla osób słabowidzących), a także zweryfikowano plany ewakuacyjne, sprzęt pomocniczy i systemy alarmowe, produkowane są specjalne oznaczenia ostrzegawcze dla osób słabowidzących, które zostaną zamontowane we wszystkich jednostkach ZUS, zaproponowano szereg zmian w zakresie procedur i standardów obsługi klienta z niepełnosprawnością w ZUS, trwają uzgodnienia w zakresie rozwiązań niwelujących bariery architektoniczne. Dotychczas zniesiono 513 barier,
- opublikowano deklaracje dostępności serwisu głównego ZUS, PUE ZUS oraz serwisu Portal Statystyczny ZUS.

Ponadto na stronie internetowej ZUS implementowano szereg elementów w zakresie dostępności, m.in.:

- film o zadaniach ZUS i udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością,
- wykaz jednostek ZUS, w których pracownicy przeszli szkolenie z języka migowego i pomocą podczas obsługi w SOK,
- wideotłumacz języka migowego w oddziałach ZUS – osoby niesłyszące podczas wizyty w oddziałach mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy konsultantów COT posługujących się polskim językiem migowym (PJM).

Działania w zakresie działań ZUS są doceniane i nagradzane, m.in. Oddział we Wrocławiu został nagrodzony lokalnie certyfikatem za dostępność dla osób niepełnosprawnych, a Oddział w Zielonej Górze otrzymał dyplom za dostępność dla osób niewidomych.

Działania Zakładu są również wzorem dla innych podmiotów, czego dowodem jest artykuł o ZUS zamieszczony na stronie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej – Ministerstwo wskazuje Zakład jako wzór dobrych praktyk w zakresie dostępności.

KODEKS ETYKI

W 2019 r. wprowadzono „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.

Od 1 września 2019 r. w Zakładzie działa Rzecznik ds. etyki, który odpowiada za zapewnienie zgodności działania wszystkich pracowników Zakładu z wartościami i zasadami postępowania ujętymi w Kodeksie etyki, wspieranie działań komunikacyjnych i edukacyjnych zmierzających do podniesienia świadomości pracowników w zakresie zasad postępowania ujętych w Kodeksie etyki i ich stosowanie w praktyce, podejmowanie inicjatyw na podstawie zgłoszeń dotyczących naruszeń Kodeksu etyki.

Natomiast w oddziałach ZUS odpowiedzialność w tym zakresie ponoszą Pełnomocnicy Rzecznika ds. etyki.

W celu zapewnienia łatwego dostępu do informacji związanych z Kodeksem na stronie intranetowej ZUS udostępniono bazę informacji w tym zakresie. Zawarte tam informacje dotyczą, np. składu członków Komitetu ds. etyki, bazę aktów prawnych i naruszeń Kodeksu etyki, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.

W 2020 r. wśród pracowników ZUS przeprowadzono ankietę dotyczącą Kodeksu etyki, której celem było poznanie problemów w relacjach interpersonalnych w codziennej pracy. Ankieta umożliwiła pracownikom ocenę relacji interpersonalnych w miejscu pracy.

W ankiecie wzięło udział 3 767 pracowników. Wyniki ankiety pozwalają stwierdzić, że większość pracowników z różnych powodów nie chce wypowiadać się na temat relacji interpersonalnych. Dlatego w przyszłości planowane jest, by przy tworzeniu standardów etycznych uczestniczyło więcej pracowników.

W 2020 r. wpłynęło 90 spraw dotyczących nieprzestrzegania Kodeksu etyki. Podjęto działania w 90 przypadkach domniemania nieetycznego zachowania pracowników naszego Zakładu. Wszystkie postępowania prowadzono z zachowaniem zasady poufności i rzetelnego wyjaśnienia przedstawionych problemów.

POLITYKA ANTYMOBBINGOWA

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

Polityka ma na celu wspieranie działań sprzyjających budowaniu pozytywnych relacji między pracownikami, służących zapewnieniu bezpiecznego i przyjaznego miejsca pracy. Realizacja tego zadania oparta jest na:

- działalności prewencyjnej, obejmującej poszerzenie wiedzy pracowników w zakresie dotyczącym zagrożeń będących następstwem nieprawidłowości w relacjach interpersonalnych. Prowadzona jest za pośrednictwem intranetu oraz w formie szkoleń przez członków Komisji ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w poszczególnych jednostkach Zakładu,
- pomocy w rozstrzyganiu sporów poprzez rozpatrywanie skarg pracowników, prowadzenie postępowań wyjaśniających oraz postępowań mediacyjnych, również w sprawach, w których nie złożono skargi do Komisji ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych.

W 2020 r. wpłynęło 10 skarg, zainicjowano 5 postępowań mediacyjnych.

7.5. Bezpieczeństwo ZUS

Nadrzędnym celem ZUS jest zapewnienie bezpieczeństwa. Dotyczy ono wszystkich sfer działalności, w tym przede wszystkim bezpieczeństwa informacji, danych i bezpieczeństwa teleinformatycznego.

7.5.1. Polityka bezpieczeństwa informacji

Kierunki działań, które mają na celu zapewnienie bezpieczeństwa informacji w Zakładzie określono systemowo w „Polityce bezpieczeństwa informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”. Jest to dokument pozwalający na efektywne i całościowe zarządzanie bezpieczeństwem informa-

cji, które są zgromadzone w ZUS. Jego zadaniem jest również podnoszenie świadomości pracowników na temat zagrożeń bezpieczeństwa i związanego z nimi ryzyka. Z uwagi na nowe wyzwania i dynamicznie zmieniające się otoczenie zewnętrzne w 2020 r. zaktualizowano zasady w tym obszarze, w szczególności w zakresie:

- wykorzystania wewnętrznego certyfikatu generowanego przez Zakład do podpisywania dokumentów wewnątrz ZUS. Służy to ograniczeniu wytwarzania dokumentacji w formie papierowej,
- bezpiecznego korzystania z poczty elektronicznej,
- umożliwienia pracy zdalnej, w tym bezpiecznego korzystania ze sprzętu służbowego poza siedzibą Zakładu, np. stosowanie filtrów prywatyzujących,
- wprowadzenia możliwości wydawania upoważnień do przetwarzania danych osobowych w formie dokumentu elektronicznego;
- ujednoczenia sposobu przekazywania dokumentów między jednostkami organizacyjnymi Zakładu, jak również do podmiotów zewnętrznych. Wdrożono szereg środków ochrony (organizacyjnych i technicznych) służących zabezpieczeniu dokumentacji przed zniszczeniem, zaginięciem lub zagubieniem, nieuprawnionym dostępem.

Ponadto, w celu podnoszenia świadomości pracowników, w 2020 r. wszyscy pracownicy Zakładu odbyli szkolenie e-learningowe z zakresu bezpieczeństwa informacji w ZUS.

W 2020 r. zaktualizowano i ujednoczono również zasady udostępniania organom i podmiotom zewnętrznym informacji przetwarzanych w ZUS.

7.5.2. Cyberbezpieczeństwo

Zakład Ubezpieczeń Społecznych ponosi odpowiedzialność za dane milionów osób oraz za fundusze ze składek wszystkich pracujących Polaków. Musi zatem szczególnie dbać o unikanie zagrożeń, które mogą skutkować zakłóceniem jego działalności, wyciekami danych lub utratą środków finansowych. Jak dotąd Zakład z powodzeniem broni się przed atakami związanymi z cyberprzestępczością i innymi cyberzagrożeniami. W związku z rosnącą liczbą zagrożeń oraz wzrastającymi wymaganiami klientów w stosunku do Zakładu pojawiła się konieczność zwiększenia poziomu bezpieczeństwa teleinformatycznego.

PROGRAM BUDOWY SYSTEMU CYBERBEZPIECZEŃSTWA

Realizowany w Zakładzie Program Budowy Systemu Cyberbezpieczeństwa ma na celu poprawę bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych oraz podnoszenie świadomości bezpieczeństwa wśród pracowników ZUS. Ochrona danych i ubezpieczonych oraz bezpieczeństwo operacji finansowych Zakładu jest jednym z najważniejszych priorytetów działalności Programu. NASK, jako partner Programu, dostarcza wiedzę i rozwiązania techniczne oraz doświadczenie w przeciwdziałaniu zagrożeniom komputerowym. Wdraża również kompleksowy system zabezpieczeń oraz program szkoleń i rozwoju kompetencji wśród pracowników Zakładu.

Jednym z kluczowych zadań stawianych przed Programem jest wsparcie Zakładu w uzyskaniu zgodności z ustawą o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa⁴¹ (KSC) oraz rozporządzeniem

⁴¹ Ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa (Dz. U z 2018 r., poz. 1560)

Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności⁴², minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (KRI). W ramach Programu przeprowadzono m.in.:

- pierwszą analizę spełnienia przez Zakład wymagań wskazanych w wymienionych regulacjach prawnych,
- techniczne testy bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego Zakładu – zrealizowano „Test 0”, w ramach którego przetestowano ponad 50 systemów oraz poddano analizie ponad 80 konfiguracji urządzeń sieciowych. Kolejny cykl testów jest planowany w 2021 roku,
- usługi wsparcia w ramach polityki „Security by design” – Zakład realizując polityki „Security by design” wymaga, aby każdy z realizowanych projektów (w odniesieniu do nowych, jak i modyfikowanych systemów) poddawany był analizie pod kątem bezpieczeństwa już od początku jego realizacji. Dotychczas objął on m.in. Polski Bon Turystyczny, e-wizyty, Tarczę Antykryzysową (zadanie o najwyższym priorytecie dla Zakładu), aplikację APeZLA, aplikację Płatnik.

W wyniku wykonanych prac udało się zwiększyć poziom bezpieczeństwa poczty korporacyjnej poprzez identyfikację i blokowanie tysięcy maili zawierających groźne treści, licznych kampanii phishingowych, których celem byli użytkownicy ZUS i bezpieczeństwa stacji roboczych. Dodatkowo Zakład uzyskał możliwość zarządzania dostępem uprzywilejowanym, ograniczając dostęp użytkowników wyłącznie do systemów i zasobów, których potrzebują.

Budowanie świadomości użytkowników w zakresie cyberbezpieczeństwa jest nieodzownym elementem programu. W celu zwiększenia poziomu świadomości na temat bezpieczeństwa w sieci rozpoczęto wydawanie Biuletynu Bezpieczeństwa Cyfrowego (Newsletter) zawierającego praktyczne aspekty bezpieczeństwa w sieci.

W ramach działań kryptograficznych ZUS opatruje kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną e-dokumenty w ramach usługi „Potwierdzenie danych z ZUS” oraz wydaje certyfikaty w ramach świadczenia usług zaufania. W 2020 roku wydano 71 324 certyfikaty dla lekarzy, asystentów medycznych oraz farmaceutów; są one wykorzystywane do podpisywania wystawionych zaświadczeń lekarskich, jak i dokumentacji medycznej, np. recept czy skierowań. W ciągu 5 lat od udostępnienia tej usługi ZUS wydał pracownikom służby zdrowia ponad 239 tys. certyfikatów.

7.5.3. Zarządzanie ciągłością działania

W 2020 r. podjęto działania w celu opracowania Systemu Zarządzania Ciągłością Działania w ZUS. Realizacja tego przedsięwzięcia objęła pięć etapów, tj.:

1. Przegląd wstępny obejmujący identyfikację kluczowych procesów i usług biznesowych pod kątem realizowania zadań określonych systemem zarządzania ciągłością działania (SZCD),

⁴² Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności (Dz.U z 2012 r., poz. 526)

analizę dokumentacji SZCD oraz weryfikację i aktualizację zapisów Polityki Zarządzania Ciągłością Działania w ZUS. Etap zrealizowano do 31 marca 2020 r.

W ramach etapu przeprowadzono także identyfikację wymagań prawnych powiązanych lub stanowiących podstawę realizacji poszczególnych działań; w ten sposób zidentyfikowano listę 80 aktów prawnych nakładających obowiązki na Zakład.

2. Analiza wpływu zakłóceń na funkcjonowanie ZUS – tzw. analiza BIA (Business Impact Analysis), w tym identyfikacji Krytycznych Usług Biznesowych. Etap ten polegał na identyfikacji wymagań dotyczących priorytetów odtwarzania realizacji poszczególnych działań Zakładu po wystąpieniu zdarzenia zakłócającego ich realizację. Na podstawie przeprowadzonej analizy zarekomendowano działania kluczowe dla działalności Zakładu. Etap zakończono 31 lipca 2020 r.
3. Analiza ryzyka – etap obejmował przeprowadzenie analizy rozbieżności w celu zbadania realnych możliwości osiągnięcia założonych, na podstawie wyników analizy BIA, parametrów wznowienia działalności przez Zakład. Analizę ryzyka wykonano dla 21 zagrożeń mogących poważnie zakłócić działalność Zakładu. Etap zakończono 30 października 2020 r.
4. Opracowanie Planu Ciągłości Działania i jego wdrożenie w terminie do 31 marca 2021 r.
5. Testowanie Planu Ciągłości Działania w terminie do 30 września 2021 r. poprzez opracowanie i wdrożenie zasad prowadzenia ćwiczeń (testowanie) oraz walidacji procesów.

7.5.4. Ochrona danych osobowych

W związku z wprowadzonym w kraju stanem epidemii, utrzymanie zgodności 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 było procesem bardzo dynamicznym, który wymagał uwzględnienia różnych zmiennych zachodzących w otoczeniu wewnętrznym, jak i zewnętrznym. Stan epidemii wymusił na Zakładzie szybkie reagowanie i wdrażanie nowych rozwiązań, m.in. wynikających z Tarczy Antykryzysowej, przy jednoczesnym zapewnieniu zgodności realizacji działań z przepisami o ochronie danych osobowych.

W 2020 r. trwały intensywne prace w zakresie m.in. obsługi naruszeń ochrony danych osobowych, tworzenia rejestru czynności przetwarzania, przygotowania klauzul informacyjnych, udziału w obsłudze Polskiego Bonu Turystycznego. Zgodnie z zasadą uwzględniania ochrony danych w fazie projektowania, przeprowadzona została ocena skutków dla ochrony danych w projektach, gdzie planowano przetwarzanie danych osobowych.

Dodatkowo, w celu zapewnienia przez Zakład bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych i ich bezwzględnej ochrony przy wdrażaniu nowych rozwiązań, na bieżąco wydawano rekomendacje, realizowano audyty i szkolenia oraz udostępniano materiały instruktażowo-szkoleniowe z zakresu przepisów o ochronie danych osobowych.

7.6. Elektronizacja obiegu korespondencji

Digitalizacja dokumentacji to cel priorytetowy Zakładu, który m.in. usprawnia obsługę spraw, minimalizuje koszty i zasoby, zwiększa efektywność pracy, ale też jest działaniem ekologicznym. W 2020 r. w ramach elektronizacji dokumentacji w obiegu wewnętrznym Zakładu podjęto następujące prace:

- **budowa Repozytorium Dokumentów Elektronicznych**
 Repozytorium umożliwi przechowywanie dokumentów bieżących i archiwalnych oraz zarządzanie dokumentacją od momentu jej przyjęcia, aż do momentu archiwizacji. W rezultacie zwiększy się efektywność zarządzania ogromnymi zasobami wytwarzanej dokumentacji i redukcja ewentualnych kosztów związanych z wynajmem dodatkowych powierzchni przechowalniczych.
 W 2020 r. w pierwszej kolejności rozpoczęto opracowywanie założeń do budowy Repozytorium,
- **skanowanie interwencyjne akt**
 W dniu 23 grudnia 2020 r. podpisano umowę na wdrożenie rozwiązania pozwalającego na interwencyjną digitalizację części akt oraz ich udostępnianiu pracownikom świadczącym pracę w trybie zdalnym. Usługa skanowania interwencyjnego wdrożono w celu umożliwienia pracownikom wykonywania zadań podczas pracy zdalnej, w tym wykonywania czynności związanych z opracowaniem akt, decyzji związanych z wypłatą świadczeń, obsługą zwolnień lekarskich, ulg dla przedsiębiorców. Jest to niezwykle ważne w celu realizacji krytycznych w skali kraju usług dla społeczeństwa polskiego i ma bezpośrednie przełożenie na stabilność finansów państwa,
- **weryfikacja wewnętrznych procedur pod kątem eliminacji procesów, których element stanowi dokument papierowy**
 W 2020 r. rozpoczęto prace związane ze zmianą procedur wewnętrznych w celu zastąpienia papierowej dokumentacji wersją elektroniczną z możliwością zastosowania podpisu elektronicznego,
- **zmiany w zakresie Jednolitego Rzeczonego Wykazu Akt**
 Na koniec 2020 r. w ramach Jednolitego Rzeczonego Wykazu Akt wyłączono 36 klas obiegu papierowego, zamieniając je na elektroniczne. W 2021 roku planowana jest dalsza elektroniczacja klas,
- **centralizacja procesu wysyłki korespondencji do klientów ZUS**
 W celu ograniczenia kosztów planowane jest wdrożenie funkcjonalności centralnej wysyłki korespondencji. Dla tych celów w 2020 r. analizowano rodzaje i wolumen korespondencji, którą można włączyć do tego procesu.

7.7. Obszar IT

7.7.1. Rozwój technologiczny w obszarze IT

W 2020 roku w Zakładzie podejmowano szereg nowych działań optymalizujących koszty i technologie w obszarze IT, kontynuowano prace z lat ubiegłych, a także wdrażano rozwiązania optymalizacyjne wynikające ze stanu epidemii w Polsce.

MIGRACJA DB2

Migracja motoru baz danych DB2 do wersji 12. na platformie Mainframe dotyczy podniesienia motoru bazy danych do wersji 12 FL 5xx. Ze względów technologicznych migrację podzielono na sześć etapów. Trzy z ich zrealizowano w 2020 r., w tym:

- szczegółowe testy akceptacyjne oraz wydajnościowe (testy aplikacji ze szczególnym uwzględnieniem zmian wdrożonych w ramach umów tarczowych oraz testy wydajnościowe z wykorzystaniem EPWD),
- testy procesów biznesowych, w tym waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych.

W rezultacie w listopadzie 2020 r. odbyła się produkcyjna migracja motoru bazy danych DB2 do wersji 10 CM. Efektem migracji jest:

- 20-30% wzrost efektywności przetwarzania,
- zapewnienie stabilnego i efektywnego działania systemu pomimo rekordowego wzrostu liczby zleceń – 320 mln tygodniowo,
- zwiększenie poziomu pamięci.

Ponadto rozpoczęto prace w zakresie podniesienia motoru bazy danych DB2 do wersji 10 NFM.

MODERNIZACJA EWD, EPWD I PRZENOSZENIE DOMEN TUXEDO

System EWD funkcjonujący w ZUS jest systemem, który obsługuje wszystkie dokumenty ubezpieczeniowe składane przez płatników, a także interfejsy wykorzystywane do komunikacji z instytucjami zewnętrznymi (np. Pesel, Regon, CEIDG, Poczta Polska). Jest również kanałem zasilania Komputera Centralnego dokumentami eZLA. Z uwagi na krytyczne znaczenie system EWD jest systematycznie modyfikowany. Jednocześnie, w celu optymalizacji kosztów, zastąpiono dotychczasowe oprogramowania systemowo/narzędziowe IBM Federation Server, oprogramowaniem IBM DB2 Base, co pozwoliło wygenerować oszczędności w kwocie ponad 2,5 mln zł.

W związku z koniecznością dostosowania systemów IT do możliwości obsługi zwiększonych zadań, wynikających z ustaw tarczowych, wykonano szereg **prac modernizacyjnych w obszarze środowiska EPWD**. W ramach prac zwiększono liczbę instancji silnika procesów opartego na oprogramowaniu IBM Websphere, zwiększając liczbę serwerów o jeden i uzyskując tym samym odblokowanie wąskiego gardła dla przepływu dokumentów. Przeniesiono warstwę aplikacyjną GUI oprogramowania EPWD na platformę x86 w nowym środowisku chmurowym IaaS, co pozwoliło istotnie zwiększyć wydajność aplikacji bez pozyskiwania dodatkowych licencji. Z tych samych względów przeniesiono na platformę x86 domeny EPWD zbudowane w oparciu o oprogramowanie Oracle Tuxedo i Oracle Salt, co w rezultacie pozwoliło na uzyskanie oszczędności w poniesionych nakładach. Niezależnie rozbudowano interfejsy pomiędzy systemami EPWD i PUE ZUS, dając możliwość wielowątkowego przenoszenia dokumentów pomiędzy EPWD i PUE ZUS – spowodowało to szybsze przesyłanie dokumentów pomiędzy platformami.

W kolejnych krokach planowane jest przenoszenie kolejnych obszarów i domen Tuxedo na platformę w architekturze x86. Migracja domen Tuxedo oprócz korzyści wynikających z zastosowania nowych, wydajnych technologii przyniesie korzyści ekonomiczne poprzez optymalizację kosztów związanych z zakupem wsparcia na obecnie eksploatowane oprogramowanie Tuxedo. Realizacja prac podniesie bezpieczeństwo systemów informatycznych ZUS, a także uelastyczni infrastrukturę oraz obniży koszty eksploatacji.

PRZENIESIENIE PRZETWARZANIA DANYCH Z SYSTEMÓW EMERYTALNO-RENTOWYCH EMIR I RENTIER Z OŚRODKÓW OBLICZENIOWYCH ZETO DO OŚRODKA PRZETWARZANIA ZUS (NROI)

W 2020 r. przeprowadzono relokację pięciu baz oddziałowych systemów emerytalno-rentowych RENTIER oraz EMIR z ośrodków obliczeniowych ZETO do ośrodka obliczeniowego NROI, tj.: Kra-

ków, Wrocław, Radom, Kielce oraz Ostrów Wielkopolski. W efekcie do obsługi w NROI przejęto 360 tys. świadczeniobiorców ZUS. W 2021 r. planowane jest przeprowadzenie kolejnych relokacji baz oddziałowych ZETO w: Rzeszowie, Poznaniu II, Koszalinie, Słupsku, Siedlcach, Poznaniu I, Białymstoku, Jaśle i Pile, z ośrodków obliczeniowych ZETO do NROI. Celem tych działań jest obniżenie kosztów utrzymania.

BUDOWA I ROZWÓJ WEWNĘTRZNEJ CHMURY OBLICZENIOWEJ IAAS

Rozpoczęto budowę wewnętrznej chmury obliczeniowej ZUS opartej na technologii x86 w technologii IaaS (Infrastructure as a Service). Głównymi zaletami rozwiązania jest skalowalność systemu, elastyczność w zakresie reakcji na wymagania biznesu, a przede wszystkim możliwość stosowania oprogramowania open-source, obniżającego koszty utrzymania systemu. Obecnie na platformie osadzone zostały m.in. środowiska: drugiego węzła PUE ZUS, domena COOEPWD oraz aplikacje systemu obsługi świadczeń.

SYSTEM MONITOROWANIA USŁUG

System Monitorowania Usług (SMU) stanowi platformę narzędziową do monitorowania stanu i parametrów usług IT i ich elementów konfiguracji.

W celu zwiększenia bezpieczeństwa, a także ograniczenia kosztów rozpoczęto migrację systemu z płatnych rozwiązań (opartych o produkty BMC i HP) do rozwiązań open-source. W 2020 roku przygotowano monitorowanie obszarów usług interakcyjnych i EPWD.

Projekt jest kontynuowany w 2021 r.

KONTYNUACJA PRAC W ZAKRESIE WDROŻENIA SERWERÓW NAJNOWSZEJ GENERACJI Z14 DLA SYSTEMU KSI

Celem zadania była wymiana przestarzałej infrastruktury oraz zapewnienie optymalnej przepływności i wydajności KSI ZUS. W rezultacie eksploatowane serwery klasy Mainframe (5 szt.) zastąpiono dwoma serwerami MF (z14). Migracja do nowej technologii serwerów z14 spowodowała, że zastosowano dywidendę technologiczną obniżającą koszty oprogramowania systemowego o 20%; obniżono także koszty za oprogramowanie na MLC.

Wdrożenie serwerów nowej generacji przede wszystkim poprawiło wydajność Komputera Centralnego i ograniczyło wydatki związane z utrzymaniem przestarzałej infrastruktury.

INTEGRACJA OPROGRAMOWANIA AUTORSKIEGO OBSŁUGA ULG I UMRZEŃ (OUU) z EPWD

Działanie podjęto w celu zapewnienia w pełni elektronicznego obiegu wniosków związanych z działaniami osłonowymi Tarczy Antykryzysowej. Integracja zapewniła sprawny przepływ wniosków i decyzji pomiędzy standardowymi kanałami komunikacyjnymi PUE ZUS i EPWD, a aplikacją dziedzinową obsługującą merytorycznie ten obszar. Przedsięwzięcie w najwyższym stopniu wsparło działania osłonowe ZUS związane z przeciwdziałaniem skutkom pandemii COVID-19.

7.7.2. Oszczędności zakupowe w obszarze IT

W 2020 roku wygenerowano oszczędności zakupowe w obszarze IT na kwotę 42 895,0 tys. zł., w tym w zakresie inwestycji na kwotę 22 837,7 tys. zł oraz w zakresie działalności bieżącej – 20 057,3 tys. zł.

Oszczędności wynikają głównie z różnicy pomiędzy szacowaniem wartości zamówienia, a kwotą uzyskaną w wyniku postępowania przetargowego i zawartą w umowie. Największe oszczędności uzyskano w ramach zakupów:

- 1) komputerów stacjonarnych wraz z wyposażeniem dodatkowym (kwota oszczędności wyniosła 13 387,2 tys. zł),
- 2) systemu VPN do zarządzania zdalnym dostępem do sieci ZUS (kwota oszczędności wyniosła 1 349,8 tys. zł),
- 3) serwisu pogwarancyjnego serwerów Mainframe (kwota oszczędności wyniosła 5 558,8 tys. zł.),
- 4) serwisu pogwarancyjnego urządzeń aktywnych LAN/WAN wraz z osprzętem i oprogramowaniem (kwota oszczędności wyniosła 5 929,4 tys. zł.),
- 5) wsparcia, utrzymania i eksploatacji SWEZ (kwota oszczędności wyniosła 1 560,4 tys. zł.),
- 6) opieki serwisowej oprogramowania IBM (kwota oszczędności wyniosła 3 600,4 tys. zł.).

Ponadto uzyskano oszczędności w realizacji zadania „Udzielenie uprawnień licencyjnych na oprogramowanie systemowe środowiska Mainframe oraz świadczenie usług wsparcia”, w postaci efektywniejszego wykorzystania serwera Mainframe i wydajniejszego przetwarzania przy użyciu mniejszej ilości procesora, co przełożyło się na mniejsze wykorzystanie jednostek rozliczeniowych, a w konsekwencji na niższe koszty Zakładu (kwota oszczędności wyniosła 6 046,0 tys. zł).

8. PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU

8.1. Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2020 r. uzyskał przychody z następujących tytułów:

Tabela 13. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2020 r.

Wyszczególnienie	2019 r.	2020 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Przychody	4 739 201	4 822 408	100
Przychody zasadniczej działalności operacyjnej	4 571 775	4 691 221	97,28
Pozostałe przychody operacyjne	131 898	99 963	2,07
Przychody finansowe	35 528	31 224	0,65

W strukturze przychodów Zakładu, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2020 r., 97,28% (4 691 221 tys. zł) stanowią przychody z zasadniczej działalności operacyjnej.

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

- przychody z tytułu obsługi FUS, FEP – 82,47% (3 869 011 tys. zł),
- przychody z tytułu obsługi zadań zleconych – 15,00% (703 683 tys. zł),
- przychody z tytułu zwrotu kosztów egzekucyjnych oraz pozostałe przychody, w tym koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby – 2,53% (118 527 tys. zł).

Na przychody z tytułu wykonywanych zadań zleconych w głównej mierze składają się:

- prowizja z tytułu poboru i przekazywania składek do: Narodowego Funduszu Zdrowia, otwartych funduszy emerytalnych, Funduszu Pracy, Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych i Funduszu Solidarnościowego,
- wpływy z tytułu kosztów obsługi: rent socjalnych, świadczeń dla kombatantów i świadczeń zbiegowych dla KRUS,
- prowizja za obsługę wypłat świadczeń związanych z wprowadzeniem ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych⁴³.

W pozostałych przychodach operacyjnych, których udział w 2020 r. w przychodach ogółem wynosi 2,07%, główne pozycje stanowią:

- wynagrodzenie Zakładu jako płatnika za terminowe wpłacanie podatku dochodowego i składek – 58 374 tys. zł,
- wpływ zasądzonych kosztów postępowania sądowego – 11 286 tys. zł,
- rozwiązanie rezerwy w kwocie – 11 073 tys. zł,
- zmniejszenie odpisów aktualizujących należności w kwocie – 7 161 tys. zł,
- otrzymane odszkodowania, kary i grzywny – 4 080 tys. zł,
- przychody z tytułu najmu, dzierżawy oraz sprzedaży usług bazy noclegowej – 2 388 tys. zł.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w toku realizowanych zadań w 2020 r. poniósł następujące koszty działalności.

Tabela 14. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2020 r.

Wyszczególnienie	2019 r.	2020 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Koszty	4 911 462	5 117 747	100
Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	4 670 219	5 004 238	97,78
Pozostałe koszty operacyjne	230 305	103 161	2,02
Koszty finansowe	10 938	10 348	0,2

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2020 r. koszty zasadniczej działalności operacyjnej stanowią 97,78% (5 004 238 tys. zł.). Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej (100%) przedstawia się następująco:

- amortyzacja – 5,45% (272 566 tys. zł),
- zużycie materiałów i energii – 2,20% (109 837 tys. zł),

⁴³ Dz. U z 2020 r. poz. 374

- usługi obce – 16,81% (841 005 tys. zł),
- podatki i opłaty – 0,54% (27 194 tys. zł),
- wynagrodzenia – 61,94% (3 099 833 tys. zł),
- ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników – 12,8% (640 706 tys. zł),
- pozostałe koszty rodzajowe – 0,26% (13 097 tys. zł).

W pozostałych kosztach operacyjnych, które stanowią 2,02% ogółu poniesionych w 2020 roku kosztów, główne pozycje stanowią:

- wartość utworzonych rezerw na nagrody jubileuszowe i odprawy emerytalne – 42 535 tys. zł,
- wartość utworzonych rezerw na urlopy pracownicze – 29 439 tys. zł,
- wartość utworzonych rezerw na postępowania sądowe – 12 305 tys. zł,
- aktualizacja wartości aktywów niefinansowych – 7 263 tys. zł,
- koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego – 3 755 tys. zł.

W kosztach finansowych, które stanowią 0,2% kosztów ogółem, główną pozycję stanowią:

- utworzone rezerwy na pewne i prawdopodobne koszty i straty dotyczące operacji finansowych w wysokości 5 617 tys. zł, w tym rezerwa na odsetki do OFE – 1 540 tys. zł,
- aktualizacja wartości inwestycji w kwocie 3 027 tys. zł,
- odpisy aktualizujące naliczone odsetki od należności w kwocie 1 175 tys. zł.

W sporządzonym na dzień 31 grudnia 2020 r. rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę kosztów nad przychodami w wysokości 295 339 tys. zł.

8.2. Optymalizacja budżetu ZUS

W wyniku sytuacji kryzysowej spowodowanej epidemią COVID-19, Zakład wprowadził w 2020 roku nadzwyczajne zasady zarządzania budżetem Zakładu, których celem było:

- wprowadzenie planu oszczędności i ustalenie rezerw centralnych jako źródła finansowania nowych zadań będących skutkiem COVID-19 oraz wynikających ze zmian legislacyjnych (np. pakietu ustaw dotyczących Tarczy Antykryzysowej oraz ustawy o Polskim Bonie Turystycznym),
- stworzenie warunków pozwalających na elastyczne decydowanie o przyszłych wydatkach adekwatnie do wdrażanych rozwiązań, zmian w regulacjach czy wytycznych rządowych.

Mechanizmy elastycznego zarządzania budżetem Zakładu i dystrybucją środków finansowych na zadania priorytetowe, których finansowanie nie było możliwe do przewidzenia na etapie tworzenia projektu budżetu na 2020 rok dotyczyły:

- 1) zabezpieczenia środków finansowych w 2020 r. dla nieprzewidzianych zadań w celu:
 - sfinansowania zakupów materiałów ochronnych przed COVID-19, by zapewnić ochronę klientom oraz pracownikom Zakładu,
 - zapewnienia warunków do pracy zdalnej przez pracowników Zakładu, jak również zabezpieczenia obsługi klientów Zakładu z wykorzystaniem form on-line (e-wizyty),
 - wykonania modyfikacji systemów informatycznych KSI i PUE ZUS do obsługi zadań wynikających z pakietu ustaw wprowadzających kolejne edycje Tarczy Antykryzysowej, usta-

wy o Polskim Bonie Turystycznym oraz innych zmian legislacyjnych i programów rządowych,

- 2) dokonania rewizji budżetów oddziałów i centrali oraz wprowadzenia obostrzeń i ograniczeń dla wydatkowania środków finansowych bieżących i inwestycyjnych w 2020 r., w tym wstrzymania części zadań inwestycyjnych i remontowych,
- 3) zablokowania możliwości wydatkowania środków przez oddziały i centralę, przesunięcia środków na poziom rezerw centralnych i wprowadzenia reżimu wydatkowego poprzez proces przyznawania środków na indywidualne, uzasadnione wnioski jednostek organizacyjnych ZUS.

Usankcjonowanie programu oszczędnościowego nastąpiło poprzez wydanie Wytycznych przez członka Zarządu nadzorującego Pion Finansów i Realizacji Dochodów, zaakceptowanych przez prezesa Zakładu. Na ich podstawie:

- wstrzymano lub ograniczono zakupy: materiałów biurowych, papieru, materiałów eksploatacyjnych, paliwa, wyposażenia, urządzeń RTV i AGD, sprzętu biurowego, prasy, kosztów reprezentacji, kosztów podróży służbowych pracowników, zakupu mebli biurowych oraz kosztów usług obcych,
- wstrzymano nierozpoczęte zadania inwestycyjne oraz remonty,
- ograniczono koszty szkoleń oraz dofinansowania do studiów dla pracowników,
- ograniczono do minimum organizację wydarzeń i konkursów dla klientów Zakładu.

Podjęto działania, które doprowadziły do ograniczenia kosztów i umożliwiły oszacowanie potencjalnych oszczędności w planie finansowym ZUS na 2020 r. w pozycjach kosztów działalności bieżącej i wydatków inwestycyjnych. Dzięki temu Zakład był w stanie sfinansować nowe zadania związane z COVID-19 w ramach zatwierdzonego na 2020 r. planu finansowego, bez konieczności podniesienia limitu kosztów bieżących oraz wydatków inwestycyjnych.

Dodatkowo wprowadzone zostały standardy środków ochrony osobistej dla pracowników i klientów ZUS w warunkach odmrożenia funkcjonowania Zakładu, w celu: ujednolicenia wyposażenia pracowników w środki ochrony osobistej, kontroli zużycia poszczególnych rodzajów materiałów ochronnych oraz oszacowania i zaplanowania przyszłych potrzeb zakupowych.

Wprowadzony został również comiesięczny monitoring wydatkowania środków na zadania związane z COVID-19, prowadzony z poziomu oddziałów i centrali. Monitoring umożliwił: oszacowanie środków niezbędnych do finansowania działań Zakładu pod kątem ewentualnych zmian w planie finansowym Zakładu, dostarczył wiedzy na temat bieżącego wydatkowania środków związanych z COVID-19 dla celów informacji zarządczych, ujednolicił zakres kupowanego asortymentu co do ilości i cen jednostkowych.

Już w 2020 roku Zakład podjął decyzję o konieczności kontynuacji w 2021 roku działań związanych z optymalizacją budżetu Zakładu.

8.3. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

W planie inwestycyjnym Zakład zabezpiecza corocznie źródła finansowania działalności związanej z budową, ulepszeniem i zakupem środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych, w tym w szczególności działań związanych z informatyzacją Zakładu.

W związku z sytuacją kryzysową wywołaną epidemią COVID-19 przeprowadzono dwie rewizje budżetu inwestycyjnego Zakładu na 2020 r., w wyniku których podjęto działania polegające na: przesunięciu realizacji części zadań na przyszły rok, oszacowaniu ewentualnych nadwyżek na podstawie zawartych umów oraz rezygnacji z realizacji nierozpoczętych zadań. Środki finansowe pozyskane w wyniku rewizji zostały przesunięte na realizację zadań wynikających ze zmian legislacyjnych (Tarcza Antykryzysowa) oraz rezerwy.

Nakłady inwestycyjne poniesione przez Zakład w roku 2020 wyniosły 312 952,9 tys. zł, co stanowi 70,1% planu i były niższe od kwoty planowanej o 133 180,1 tys. zł.

Tabela 15. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w 2020 r. podziale na grupy zadań

Grupa zadań	Plan na 2020 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2020 r.	
		kwota (w tys. zł)	udział (w %)
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni	9 129,4	7 087,8	77,6%
II. Zadania budowlane pozostałe	43 298,1	35 953,7	83,0%
III. Zadania obszaru administracji	22 895,5	9 527,9	41,6%
IV. Zadania obszaru poligrafii i zarządzania dokumentacją	1 500,0	1 465,7	97,7%
V. Zadania obszaru IT	369 310,0	258 917,8	70,1%
Razem	446 133,0	312 952,9	70,1%

W grupie I planu inwestycyjnego ujęto 5 zadań wieloletnich, w tym: 1 zadanie nowe oraz 4 zadania kontynuowane opóźnione, na łączną kwotę 9 129,4 tys. zł. W 2020 r. poniesiono nakłady w wysokości 7 087,8 tys. zł, co stanowi 77,6% zaplanowanych środków.

W grupie II planu inwestycyjnego ujęto 321 zadań, w tym: 223 zadań nowych, 34 zadania kontynuowane i 64 zadania kontynuowane opóźnione na łączną kwotę 43 298,1 tys. zł. Do końca grudnia 2020 r. realizacja planu wyniosła 35 953,7 tys. zł, co stanowi 83,0% planu.

W grupie III planu inwestycyjnego ujęto 209 zadań wraz z rezerwą na łączną kwotę 22 895,5 tys. zł. W tej grupie wydatkowano 9 527,9 tys. zł, co stanowi 41,6% planu oraz 70,7% planowanych zadań. Utrzymywana w grupie III rezerwa w kwocie 9 424,9 tys. zł wynikała z alokowania środków z rewizji budżetu w grupach I-IV i stanowiła bufor finansowy dla nieprzewidzianych zadań związanych z COVID-19.

W grupie IV planu inwestycyjnego ujęto 8 zadań o ogólnej wartości 1 500,0 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2020 r. wyniosły 1 465,7 tys. zł, co stanowi 97,7% planu.

W grupie V planu inwestycyjnego ujęto 24 zadania o ogólnej wartości 369 310,0 tys. zł. Do końca grudnia 2020 r. realizacja planu wyniosła 258 917,8 tys. zł, co stanowi 70,1% planu. Poziom

wykonania planu inwestycyjnego w zakresie grupy V obejmuje realizację zadań związanych z informatyzacją Zakładu i jest jednym z najwyższych na przestrzeni ostatnich kilku lat. Realizacja budżetu w tej grupie w 2020 r. była zdeterminowana koniecznością pilnej modyfikacji systemów informatycznych (PUE ZUS i KSI) w celu uruchomienia zmian legislacyjnych wynikających z programów rządowych (kolejne edycje Tarczy Antykryzysowej) oraz Polskiego Bonu Turystycznego.

Nakłady inwestycyjne w 2020 r. poniesione w związku z obsługą zadań wynikających z pakietu ustaw wprowadzających kolejne edycje Tarczy Antykryzysowej, Polskiego Bonu Turystycznego oraz innych regulacji prawnych i programów rządowych, które miały na celu wsparcie obywateli i przedsiębiorców w warunkach kryzysu wywołanego stanem epidemii i minimalizowanie ekonomicznych skutków koronawirusa wyniosły łącznie 118 853,6 tys. zł, przy czym największe nakłady były wydatkowane na modyfikacje systemów KSI i PUE ZUS.

8.4. Udzielanie zamówień publicznych

W 2020 roku w wyniku przeprowadzenia postępowań o udzielenie zamówienia publicznego o wartości przekraczającej 30 000 euro, do których zastosowano przepisy ustawy – Prawo zamówień publicznych⁴⁴:

- w centrali podpisano 96 umów o wartości 807 414 501,43 zł brutto,
- w oddziałach podpisano 342 umowy o wartości 252 602 808,38 zł brutto.

W wyniku prowadzonych postępowań przez:

- oddziały – wykonawcy wnieśli 3 odwołania, w tym 1 odwołanie zostało częściowo uwzględnione, a w 2 przypadkach Krajowa Izba Odwoławcza (KIO) umorzyła postępowania odwoławcze. Wykonawcy nie wnieśli skargi do sądu na wyroki KIO,
- centralę – wykonawcy wnieśli 27 odwołań, w tym 10 zostało oddalonych, 5 zostało uwzględnionych, w 12 przypadkach KIO umorzyła postępowania odwoławcze. Wykonawcy wnieśli 5 skarg do sądu na wyroki KIO.

Natomiast w ramach regulacji ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych⁴⁵ oraz regulacjami wewnętrznymi ZUS na koniec 2020 roku:

- w oddziałach ZUS udzielono 1499 zamówień o łącznej wartości 11 539 898,78 zł brutto,
- w centrali udzielono 85 zamówień o łącznej wartości 259 091 891,79 zł brutto, w tym: IT - 32 zamówienia o łącznej wartości 250 492 750,36 zł brutto oraz 53 zamówienia z pozostałych zakresów o łącznej wartości 8 599 141,43 zł brutto.

W ramach merytorycznego nadzoru nad procesem udzielania i realizacji zamówień publicznych oraz kontroli przestrzegania postanowień ustawy Prawo zamówień publicznych prowadzono

⁴⁴ Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 oraz z 2020 r. poz. 288, 1086)

⁴⁵ Ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U z 2020 r. poz. 374)

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 zamówień na usługi ochrony osób i mienia oraz robót budowlanych. Ponadto, w związku z przesłanymi na skrzynkę Sygnalista@zus.pl, informacjami o nieprawidłowościach przy realizacji postępowań, przeprowadzono 2 postępowania wyjaśniające dotyczące zakupu szkoleń bhb i uprawnień G1 i G2 wraz z egzaminem on-line dla pracowników I Oddziału ZUS w Poznaniu oraz tłumaczeń dokumentacji medycznej.

Aby zoptymalizować system zamówień publicznych, wprowadzono zmiany w obszarze regulacji wewnętrznych związanych z procesem dokonywania zakupów w ZUS, w szczególności w zakresie umożliwienia prowadzenia postępowań przetargowych przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

W 2020 r. w ZUS trwały prace zmierzające do wdrożenia platformy zakupowej spełniającej wymagania przepisów zamówień publicznych i zapewniającej elektronizację procesu przeprowadzania i udzielania zamówień publicznych w ZUS. Platformę udostępniono w lutym 2021 r. i umożliwia ona:

- prowadzenie postępowań podlegających ustawie Prawo zamówień publicznych w sposób zgodny z przepisami prawa,
- prowadzenie zakupów niepodlegających ustawie Prawo zamówień publicznych z uwagi na wartość zamówienia,
- zamieszczanie ogłoszeń/zapytań mających na celu rozeznanie rynku w związku z potrzebą ustalenia wartości zamówienia oraz możliwość przesyłania przez Wykonawców Zamawiającemu odpowiedzi w tym zakresie.

W 2020 r. spełniono również obowiązek sprawozdawczy w zakresie udzielonych zamówień publicznych: sporządzono roczne sprawozdanie o udzielonych przez ZUS w 2019 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 2020 r.

8.5. Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne

W 2020 roku kontynuowano działania mające na celu efektywne zarządzanie nieruchomościami będącymi w zasobach lokalowych Zakładu, w tym m.in.:

- zakupiono grunty i przekształcono spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu w prawo odrębnej własności,
- nabyto prawo użytkowania wieczystego nieruchomości, a także prawo własności nieruchomości,
- ustanowiono służebność przesyłu na 4 nieruchomościach oraz służebność gruntową na rzecz każdorazowego właściciela nieruchomości (2 przypadki), a także służebność gruntową na nieruchomości (1 przypadek),
- sprzedano:

- 1 nieruchomość,
- prawo własności nieruchomości niezabudowanej i zabudowanej,
- prawo użytkowania wieczystego nieruchomości niezabudowanej.

W 2020 roku kontynuowano w obszarze administracyjnym realizację umów scentralizowanych zawartych w latach 2017-2019 oraz przeprowadzono nowe postępowania.

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

Tabela 16. Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2020 r. w obszarze administracyjnym wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności

Zadanie	Nr umowy	Data podpisania umowy	Okres obowiązywania	Wartość umowy (w zł)	Kwota wnioskowana na 2020 r. (w zł)	Realizacja w 2020 r. (w zł)	Oszczędności (w zł)
Dostawa energii elektrycznej dla ZUS	1064597	06.03.2018 r.	01.04.2018 r. - 31.03.2020 r.	19 879 797,78	5 330 066,11	20 334 825,65	8 512 312,57
	1064598	06.03.2018 r.	01.04.2018 r. - 31.03.2020 r.	9 693 244,81			
	1064599	06.03.2018 r.	01.04.2018 r. - 31.03.2020 r.	10 118 780,94			
	1075022	31.01.2020 r.	01.04.2020 r. - 31.03.2022 r.	25 842 635,39	23 517 072,11		
	1075025	31.01.2020 r.	01.04.2020 r. - 31.03.2022 r.	12 091 782,26			
	1075041	31.01.2020 r.	01.04.2020 r. - 31.03.2022 r.	13 139 761,53			
Zakup paliwa - benzyny bezołowiowej pb95 oraz oleju napędowego dla ZUS	1061647	08.09.2017 r.	09.09.2017 r. - 08.09.2020 r.	704 987,28	2 874 965,04	2 644 251,69	2 005 737,85
	1061606	06.09.2017 r.	09.09.2017 r. - 08.09.2020 r.	12 232 355,40			
	1077178	02.10.2020 r.	02.10.2020 r. - 02.10.2023 r.	15 018 223,50	1 775 024,50		
	1076917	03.09.2020 r.	03.10.2020 r. - 03.10.2023 r.	956 997,00			
Ubezpieczenie od wszystkich ryzyk mienia, sprzętu elektronicznego i telefonów komórkowych, ubezpieczenie komunikacyjne OC, Autocasco, NNW, Asystance oraz ubezpieczenie OC w związku z prowadzoną działalnością	1072792	23.10.2019 r.	01.01.2020 r. - 31.12.2022 r.	2 502 486,78	1 875 008,00	1 780 519,65	94 488,35
	1072793	14.10.2019 r.	01.01.2020 r. - 31.12.2022 r.	2 524 277,51			
	1072794	23.10.2019 r.	01.01.2020 r. - 31.12.2022 r.	148 071,00			
	1072795	19.09.2019 r.	01.01.2020 r. - 31.12.2022 r.	215 100,00			

Świadczenie usług telekomunikacyjnych z zakresu telefonii komórkowej oraz zakup telefonów komórkowych i modemów	1072582	02.09.2019 r.	01.10.2019 r. - 30.09.2022 r.	4 631 846,88	1 255 737,78	995 380,87	260 356,91
Zakup i dostawa klip-sów archiwizacyjnych	1075134	04.02.2020 r.	60 dni od daty zawarcia Umowy	138 375,00	181 500,00	138 375,00	43 125,00
Zakup i dostawa kart plastikowych z hologramem "LER"	1075237	19.02.2020 r.	19.02.2020 r. - 31.12.2022 r.	604 385,10	340 230,00	201 461,73	138 768,27
Zakup i dostawa taśmy polipropylenowej dla TJO część B	1075715	16.03.2020 r.	30 dni od daty zawarcia Umowy	11 944,53	18 000,00	11 944,53	6 055,47
Zakup i dostawa teczek bezkwasowych	1076256	01.06.2020 r.	40 dni od daty zawarcia Umowy	43 911,00	51 000,00	43 911,00	7 089,00
Zakup i dostawa opakowań do kartotek	1076324	10.06.2020 r.	40 dni od daty zawarcia Umowy	75 421,14	75 500,00	75 421,14	78,86
Zakup i dostawa gumek archiwizacyjnych	1076614	13.07.2020 r.	40 dni od daty zawarcia Umowy	26 741,12	32 000,00	26 741,12	5 258,88
Zakup i dostawa termohigrometrów	1076624	13.07.2020 r.	40 dni od daty zawarcia Umowy	113 779,60	115 000,00	113 779,60	1 220,40
Zakup i dostawy materiałów do przechowywania dokumentacji, w tym materiałów archiwalnych	1077335	01.06.2020 r.	40 dni od daty zawarcia Umowy	81 736,54	84 000,00	81 736,54	2 263,46
Zakup i dostawa etykiet samoprzylepnych	1076722	05.08.2020 r.	60 dni od daty zawarcia Umowy	590 031,00	804 700,00	590 031,00	214 669,00
Zakup i dostawa wózków do transportu akt (cz.A,C)	1077667	26.10.2020 r.	26.10.2020 r. - 18.12.2020 r.	72 557,70	90 261,00	72 557,70	17 703,30
Zakup i dostawa wózków do transportu akt (cz.B,D,E,F,G)	1077589	26.10.2020 r.	26.10.2020 r. - 18.12.2020 r.	21 766,08	38 205,00	21 766,08	16 438,92
Zakup i dostawa odkurzaczy z filtrem hepa	1078035	30.11.2020 r.	30.11.2020 r. - 31.12.2020 r.	11 913,31	14 200,00	11 913,31	2 286,69
Zakup i dostawa papieru kserograficznego A4	1073369	04.11.2019 r.	02.01.2020 r. - 31.12.2020 r.	7 291 361,03	9 412 966,55	6 623 472,36	2 789 494,19
Zakup i dostawa papieru kserograficznego A3	1073381	04.11.2019 r.	02.01.2020 r. - 31.12.2020 r.	144 451,69	185 860,50	119 490,44	66 370,06
Zakup centralny kopert dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	1074043	11.12.2019 r.	02.01.2020 r. - 31.12.2020 r.	4 947 064,77	5 181 788,00	4 531 847,03	649 940,97

8.6. Wykorzystanie środków unijnych

W 2020 roku:

- realizowano 5 projektów z dofinansowaniem ze środków UE o łącznej wartości ponad 134 mln zł. Udział Zakładu w kosztach ww. projektów wynosi ok. 14,87 mln zł,
- zakończono realizację oraz rozliczono merytorycznie i finansowo projekt EESSI współfinansowany ze środków UE. Udział Zakładu w kosztach projektu wyniósł 1,26 mln zł,
- zakończono realizację 1 projektu dofinansowanego ze środków Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Dofinansowaniem objęto kwartalnik ZUS Ubezpieczenia Społeczne - teoria i praktyka. Wartość dofinansowania: 0,076 mln zł. Udział Zakładu w kosztach projektu wyniósł 0,21 mln zł,
- złożono wniosek o dofinansowanie ze środków UE w ramach Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko-Mazurskiego (RPWM.04.03.01-28-0066/20) dla projektu pn. *„Termomodernizacja budynku z zastosowaniem OZE – ZUS Oddział Elbląg ul. Teatralna 4”*. Projekt uzyskał pozytywną ocenę formalną i merytoryczną – spełnił kryteria wyboru i uzyskał wymaganą liczbę punktów, jednakże nie uzyskał dofinansowania ze względu na brak środków w Programie.

Ponadto w 2020 roku prezes Zakładu objęła patronatem projekt pn. „praca 60plus: interdyscyplinarny model przedłużenia aktywności zawodowej pracowników w wieku emerytalnym realizowany w obszarze ergonomii, elastyczności i walidacji środowisk pracy” dofinansowany ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014 - 2020 w ramach Działania 4.3, realizowanego przez Białostocką Fundację Kształcenia Kadr w partnerstwie z IPPS i HdBA.

Tabela 17. Zestawienie projektów ZUS realizowanych w 2020 r., współfinansowanych ze środków europejskich na lata 2014-2020

KOORDYNACJA PROJEKTÓW UE W ZUS W ROKU 2020									
- 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	Institucja Wdrażająca						
1	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

KOORDYNACJA PROJEKTÓW UE W ZUS W ROKU 2020
- 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						
2	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 i zakończony
3	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	2017-2021	6,39	6,2	97%	Partner	realizowany
4	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
5	Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej	POPC	CPPC	2017-2020	23,9	23,9	100%	Partner	realizowany i zakończony
6	Dofinansowanie dla kwartalnika ZUS Ubezpieczenia Społeczne - teoria i praktyka	Środki krajowe	MNiSW	2019-2020	0,29	0,076	43,38%	Beneficjent	realizowany i zakończony

9. AUDYT I KONTROLA

9.1. Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2020 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, Centra Kontroli Wewnętrznej i wydziały kontroli wewnętrznej w oddziałach Zakładu),
- kontroli funkcjonalnej zwierzchniej – prowadzonej przez komórki organizacyjne centrali i oddziałów ZUS w trybie nadzoru funkcjonalnego, w stosunku do działań lub procesów stanowiących podstawę ich merytorycznej działalności.

KONTROLA INSTYTUCJONALNA

W 2020 r. przeprowadzono łącznie 71 postępowań kontrolnych, w tym:

- kontrole problemowe (wynikające z planu kontroli), obejmujące 58 postępowań kontrolnych,
- kontrole doraźne, obejmujące 13 postępowań kontrolnych.

Ponadto, oprócz postępowań kontrolnych przeprowadzono 51 postępowań wyjaśniających.

W szczególności ocenie poddano zagadnienia dotyczące: dochodzenia należności, obsługi salda konta płatnika składek, podlegania ubezpieczeniom, świadczeń krótkoterminowych, świadczeń długoterminowych oraz obsługi klientów, ochrony danych osobowych, zarządzania nieruchomościami, zamówień publicznych oraz zadań realizowanych w obszarze IT.

KONTROLA FUNKCJONALNA

Kontrola funkcjonalna obejmowała weryfikację prawidłowości realizowania wyznaczonych celów, procesów i projektów oraz zadań wynikających z Planu działalności Zakładu.

W 2020 r. przeprowadzono łącznie 917 kontroli (planowanych i doraźnych) w zakresie 471 tematów.

W ramach reorganizacji i optymalizacji tego obszaru działalności ZUS w 2020 roku w Zakładzie, w miejsce dotychczasowych wydziałów kontroli wewnętrznej we wszystkich oddziałach Zakładu, utworzono **7 Centrów Kontroli Wewnętrznej**. Już po pierwszym roku ich funkcjonowania **zauważalny jest wzrost efektywności kontroli wewnętrznej**. Zagwarantowanie temu obszarowi odpowiedniej odpowiedzialności, strategii i przejrzystości w procesie realizowanych czynności przyczyniło się m.in. do sprawniejszej identyfikacji zagrożeń, ryzyk, złych praktyk i nadużyć. To natomiast wpływa na podejmowanie świadomych decyzji strategicznych oraz niezwłocznych działań mitygujących zagrożenia/nadużycia, również w skali krajowej. Wdrożony model kontroli wewnętrznej zostanie wykorzystany do reformy pozostałych obszarów związanych z funkcją kontrolną. Silne środowisko kontroli, efektywny nadzór nad procesami i skuteczne zarządzanie ryzykiem pomagają bowiem w szczególności przeciwdziałać nadużyciom.

9.2. Audyt wewnętrzny

Audyt wewnętrzny w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2020 r. realizowany był zgodnie z „Planem audytu na rok 2020”, sporządzonym na podstawie art. 283 ust. 1 ustawy o finansach publicznych⁴⁶.

Przygotowanie planu audytu poprzedzono analizą ryzyka m.in. w zakresie realizacji celów wynikających z „Planu działalności Zakładu na rok 2020” oraz ujętych w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016 – 2020”. Wyniki tej analizy pozwoliły wskazać obszary działalności ZUS obciążone najwyższym ryzykiem, a objęcie ich audytem wewnętrznym przyczyniło się do zapewnienia o skuteczności, efektywności i adekwatności badanych procesów oraz przysporzyło wartości i usprawniło działalność operacyjną Zakładu.

W 2020 r. w Zakładzie przeprowadzono:

- zadania zapewniające – 9 zadań audytowych w 8 obszarach działalności ZUS; zadania wykonano w 13 departamentach oraz 30 oddziałach – w wyniku zakończonych zadań wydano 134 zalecenia w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień,
- czynności doradcze – 10 czynności doradczych w 6 obszarach działalności ZUS, w tym 4 czynności przeprowadzono w 30 departamentach oraz 23 oddziałach, a pozostałe czynności doradcze (w związku z ich charakterem i zakresem przedmiotowym) obejmowały przekrojowo całą strukturę organizacyjną Zakładu,
- czynności sprawdzające – 1 czynność sprawdzającą, w 1 departamencie oraz 3 oddziałach,
- monitoring wykonania zaleceń wydanych w trakcie przeprowadzonych w latach 2018 – 2020 zadań audytowych.

ZADANIA ZAPEWNIAJĄCE

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:

- prawidłowość i skuteczność prowadzonych postępowań wyjaśniających przez komórki ubezpieczeń i składek,
- prawidłowość stosowania procedur eksploatacyjnych przez pracowników,
- wydawanie decyzji zamiennych dotyczących świadczeń emerytalno-rentowych,
- realizację zadań związanych z prowadzeniem obsługi prawnej Zakładu,
- efektywność funkcjonowania Centrów Szkoleń,
- efektywność realizacji zadań Centrów Serwisu Informatycznego,
- efektywność procesu obsługi korespondencji, w tym realizacji umowy z Poczta Polska.

CZYNNOŚCI DORADCZE

⁴⁶ Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 305)

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:

- zautomatyzowanego podejmowania decyzji w indywidualnych przypadkach, w tym profilowania,
- realizacji zadań związanych z ustalaniem właściwego ustawodawstwa,
- analizy dostępności architektonicznej budynków ZUS dla osób z niepełnosprawnością,
- analizy procesów wsparcia w celu zdiagnozowania podwójnego procedowania dokumentów (elektronicznie i papierowo),
- analizy przygotowania i wdrożenia w terenowych jednostkach organizacyjnych rozwiązań przygotowujących zasoby Zakładu do realizacji zadań związanych z wejściem w życie Tarcz Antykryzysowych,
- współuczestnictwa audytorów wewnętrznych w realizacji projektów realizowanych w Zakładzie.

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”.

CZYNNOŚCI SPRAWDZAJĄCE

Czynności sprawdzające służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań podjętych przez kierujących audytowanymi komórkami w zakresie realizacji zaleceń audytorów wewnętrznych podczas zadania zapewniającego, które przeprowadzono w 2018 r. Czynności sprawdzające potwierdziły, że podjęto działania dostosowawcze i usprawniające w celu wyeliminowania słabości kontroli zarządczej, związanych z narażeniem na ryzyka w obszarze i procesie objętych zadaniem zapewniającym. 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. Prezes Zakładu co roku składa oświadczenie o stanie kontroli zarządczej zgodnie ze standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych, ujętymi

w załączniku do komunikatu w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych⁴⁷.

9.3. Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

W 2020 r. w Zakładzie kontynuowano działania w zakresie przeciwdziałania nadużyciom, w tym korupcji. Działania te obejmowały, w szczególności:

- obsługę 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 ryzyka 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.

Ponadto dyrektor Departamentu Kontroli Wewnętrznej – powołany do pełnienia funkcji Pełnomocnika prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych do spraw zapobiegania nieprawidłowościom i korupcji – na bieżąco przekazuje Zarządowi Zakładu oraz dyrektorom oddziałów Zakładu informacje o zidentyfikowanych mechanizmach powstawania nieprawidłowości.

Po wejściu w życie przepisów Tarczy Antykryzysowej w Zakładzie zidentyfikowano potencjalne ryzyka związane z wykorzystywaniem obowiązujących uregulowań w celu uzyskania nienależnego wsparcia. W związku z możliwością wystąpienia nadużyć ze strony klientów ZUS korzystających z rozwiązań wprowadzonych ww. przepisami, Zakład Ubezpieczeń Społecznych podjął działania zmierzające do wyeliminowania potencjalnych nadużyć w przedmiotowym zakresie. Działania te ukierunkowane zostały na weryfikację zasadności przyznanej pomocy na podstawie przepisów Tarczy Antykryzysowej.

Natomiast w celu zapobiegania nadużyciom w zakresie wystawiania e-ZLA podczas telekonsultacji lekarskich nawiązano współpracę z Komendą Główną Policji oraz Narodowym Funduszem Zdrowia.

Dodatkowo w 2020 r. w Zakładzie kontynuowano działania dotyczące upowszechniania wiedzy wśród pracowników Zakładu z obszaru przeciwdziałania korupcji.

⁴⁷ Komunikat nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. MF z 2009 r. nr 15 poz. 84)

10. DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH NA RZECZ KLIENTÓW

10.1. Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2020 r.

Analogicznie jak w roku ubiegłym, również w 2020 r. Zakład podejmował szereg inicjatyw legislacyjnych w obszarze ubezpieczeń społecznych, mających na celu uproszczenie przepisów prawnych, ograniczenie wydatkowania środków publicznych, podniesienia komfortu obsługi klientów.

Zmiany te dotyczyły, w szczególności:

- ubankowienia wypłat świadczeń przyznawanych przez Zakład,
- podejmowania przez Zakład rozstrzygnięć, w tym decyzji administracyjnych, w sposób zautomatyzowany,
- dokonywania przez ZUS zwrotu płatnikom składek i ubezpieczonym nienależnie opłaconych składek,
- rachunków bankowych FUS i FEP w związku ze zmianą ustawy o VAT,
- elektronicznej zaświadczania o ustawodawstwie dotyczącym zabezpieczenia społecznego mającym zastosowanie do osoby uprawnionej (A1) oraz dostępu do rejestru MRPiPS w zakresie zezwoleń na pracę,
- naliczania odsetek od nienależnie pobranych świadczeń za okres, w którym świadczenie było niesłusznie wypłacone,
- wprowadzenia terminu na załatwianie wniosku organu samorządu terytorialnego o ustalenie przebiegu ubezpieczenia dla osoby pobierającej świadczenie pielęgnacyjne, specjalny zasiłek opiekuńczy albo zasiłek dla opiekuna,
- wprowadzenia obowiązku przekazywania do ZUS informacji o wykonywanym zawodzie,
- sposobu ustalania podstawy obliczenia emerytury przyznanej na podstawie art. 24 i art. 184 oraz obliczanej w myśl art. 26 ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- wprowadzenia regulacji umożliwiającej przyznanie kolejnej emerytury górniczej,
- uregulowania zasad przyznawania renty rodzinnej dla małżonki rozwiedzionej,
- wprowadzenia przepisu sankcjonującego przyznanie przez prezesa ZUS świadczeń dla osób które ukończyły 100 lat,
- wprowadzenia przepisu dotyczącego ustawowego terminu na wydanie decyzji przez prezesa ZUS w sprawach świadczeń w drodze wyjątku,
- usprawnienia zasad zawieszania i zmniejszania emerytur i rent m.in. poprzez oparcie zmniejszania (zawieszania) świadczeń na faktycznej kwocie osiągniętych przychodów,
- określenia terminu wygaśnięcia roszczeń o wypłatę niezrealizowanych świadczeń w przypadku wydania postanowienia o uznaniu za zmarłego,
- dodania przesłanki śmierci pracodawcy jako okoliczności uzasadniającej przyznanie prawa do zasiłku macierzyńskiego w razie urodzenia dziecka po ustaniu ubezpieczenia,

- stworzenia ZUS możliwości występowania do ubezpieczonych, płatników składek oraz innych podmiotów o przekazanie danych i informacji dotyczących ubezpieczonych w celu ustalenia prawa do zasiłku i jego wypłaty,
- przepisów zobowiązujących banki do zwrotu do ZUS kwot świadczeń przekazanych na rachunek po dniu śmierci świadczeniobiorcy,
- doprecyzowania pojęcia „nauka w szkole” poprzez określenie jasnych kryteriów, jakie muszą być spełnione, aby forma kształcenia uprawniała do renty rodzinnej,
- ubankowienia wypłat świadczeń przyznawanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych,
- podejmowania przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych rozstrzygnięć, w tym decyzji administracyjnych, w sposób zautomatyzowany.

Ponadto Zakład zaproponował zmiany w poniższych ustawach:

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

Proponowane zmiany dotyczyły:

- przejęcia przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych wypłaty zasiłków od płatników składek,
- automatyzacji przyznawania i wypłaty zasiłków,
- uproszczenia zasad przyznawania i obliczania zasiłków,
- wprowadzenia rozwiązań mających na celu ograniczenie nadużyć w zasiłkach,
- racjonalizacji wydatków funduszu chorobowego.

USTAWA Z DNIA 2 MARCA 2020 R. O SZCZEGÓLNYCH ROZWIĄZANIACH ZWIĄZANYCH Z ZAPOBIEGANIEM, PRZECIWDZIAŁANIEM I ZWALCZANIEM COVID-19, INNYCH CHOROÓB ZAKAŻNYCH ORAZ WYWOŁANYCH NIMI SYTUACJI KRYZYSOWYCH

Proponowane zmiany dotyczyły, w szczególności:

- wydłużenia na okres 3 miesięcy ważności orzeczenia o niezdolności do pracy, wydanego na czas określony, którego ważność upływa w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego, stanu epidemii albo w okresie 30 dni po ich odwołaniu, zachowuje ważność przez okres kolejnych 3 miesięcy od dnia upływu terminu ważności tego orzeczenia,
- nienaliczania odsetek za zwłokę za opóźnienie w wypłacie świadczeń, jeżeli termin wydania decyzji lub wypłaty świadczenia przez ZUS przypada w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii albo w okresie 30 dni następujących po ich odwołaniu,
- potrącania ze świadczeń emerytalno-rentowych kwoty nienależnie pobranych świadczeń postojowych,
- wydłużenia terminu na zgłoszenie wniosku o świadczenie przedemerytalne,
- przesunięcia terminu na powiadomienie organu rentowego o wysokości przychodu uzyskanego w roku rozliczeniowym przypadającym od dnia 1 marca 2019 r. do dnia 29 lutego 2020 r. przez osobę uprawnioną do świadczenia lub zasiłku przedemerytalnego,
- wydłużenia terminu na zgłoszenie wniosku o przyznanie, ponowne ustalenie wysokości lub podjęcie wypłaty emerytury, renty lub innego świadczenia o charakterze długoterminowym,
- stworzenia możliwości zamieszczania na decyzjach oraz pismach w sprawach świadczeń przyznawanych lub wypłacanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych, zamiast podpisu,

nadruku imienia i nazwiska wraz ze stanowiskiem służbowym osoby upoważnionej do ich wydania,

- wydłużenia terminu wyznaczonego przez organ egzekucyjny dłużnikowi zajętej wierzytelności będącemu organem rentowym lub organem emerytalnym lub organem emerytalno-rentowym,
- stworzenia możliwości samodzielnego pobierania przez płatników składek, ubezpieczonych i świadczeniobiorców na profilu informacyjnym, utworzonym w systemie teleinformatycznym Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, dokumentów potwierdzających ich dane zgromadzone w tym systemie,
- wprowadzenia zasady przekazywania z urzędu informacji o stanie konta ubezpieczonego wyłącznie na profilu informacyjnym utworzonym w systemie teleinformatycznym Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a w formie papierowej – tylko na wniosek ubezpieczonego.

Jednocześnie, mając na względzie zgłoszone w 2019 r. propozycje zmian prawnych usprawniające obsługę spraw, Zakład ponownie skierował do MRPiPS zgłoszone inicjatywy legislacyjne z prośbą o nadanie im biegu.

10.2. Podnoszenie jakości obsługi klientów

Zakład Ubezpieczeń Społecznych łączy tradycję z nowoczesnością. Świadczy zróżnicowane usługi, posługuje się dostępnymi kanałami komunikacji, wykorzystując nowoczesne technologie i potencjał pracowników. Zapewnia klientom profesjonalne i zindywidualizowane usługi.

Kluczowym celem Zakładu jest zwiększenie elektronizacji z klientami. Z tego względu wiele projektów realizowanych w ZUS, to projekty zmierzające do rozbudowy i optymalizacji narzędzi udostępnianych klientom. Systematycznie też podejmowane są działania związane z rozbudową systemu wymiany informacji i współpracy z podmiotami współpracującymi z ZUS przy wykonywaniu zadań statutowych, dostawcami usług i produktów oraz innymi zainteresowanymi podmiotami.

Jednym z narzędzi, które zapewnia elektroniczną obsługę spraw jest **PUE ZUS**. Platforma ta jest systematycznie rozwijana. Już teraz większość spraw związanych z ubezpieczeniami społecznymi można załatwić poprzez ten portal. Klienci posiadający podpis elektroniczny mogą wysyłać wnioski i dokumenty ubezpieczeniowe. Pozostałym klientom umożliwiono wykorzystanie podpisu profilem PUE ZUS oraz podpisem osobistym.

W 2020 r. na PUE ZUS wprowadzono szereg udogodnień oraz nowych funkcjonalności, którymi m.in. są:

- **nowy kreator wystawiania elektronicznych zwolnień lekarskich** oraz **nowe funkcje na profilu lekarza** udostępnione 18 stycznia 2020 r.
Wdrożone modyfikacje przede wszystkim usprawnią wystawianie zwolnień lekarskich, zmniejszając liczbę wykonywanych czynności. Nowe funkcje, takie jak: zmiana wskazanego wcześniej miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych – na każdym etapie wprowadzania e-ZLA, automatyczna weryfikacja przez system, czy zostały już wystawione zaświadczenia podobne do tworzonego przez lekarza, filtrowanie zaświadczeń, drukowanie e-ZLA w dowolnym formacie i możliwość wydrukowania jednocześnie wielu zaświadczeń, zarządzanie listą

placówek medycznych, dla których asystent medyczny może wystawiać e-ZLA są spełnieniem oczekiwań lekarzy, którzy na co dzień wystawiają e-ZLA. To oni też testowali nowy kreator wystawiania elektronicznych zwolnień lekarskich i pozytywnie ocenili to narzędzie.

W związku z uruchomieniem nowych funkcji na PUE ZUS, przygotowano nowe usługi dla aplikacji gabinetowych,

- nowa metoda podpisywania dokumentów, tj. **podpis osobisty** udostępniona 5 lutego 2020 r. Jest to kolejna metoda podpisywania dokumentów na PUE ZUS. Dotychczas wnioski na PUE ZUS klienci mogli wysłać za pomocą profilu zaufanego (PZ ePUAP) oraz kwalifikowanego podpisu elektronicznego, a w wybranych przypadkach przy wykorzystaniu podpisu profilem PUE ZUS. Od 5 lutego 2020 r. można je podpisywać podpisem osobistym – podpis ten można uzyskać przy składaniu wniosku o nowy dowód osobisty. Prawdziwość danych posiadacza podpisu potwierdza certyfikat podpisu osobistego, zawierający imię (imiona), nazwisko, obywatelstwo oraz numer PESEL. Certyfikat podpisu osobistego znajdzie się w e-dowodzie. Aby korzystać z podpisu osobistego, trzeba mieć czytnik NFC do e-dowodu oraz zainstalować na swoim komputerze odpowiednie oprogramowanie lub aplikację w smartfonie,
- **zmiana technologiczna wniosków** (76 wniosków i 22 dokumenty ubezpieczeniowe w aplikacji ePłatnik), które udostępniono w formacie HTML i dodatkowo uproszczono ich formę – są krótsze i bardziej zrozumiałe. Zmieniły się też ich symbole, a w niektórych przypadkach nazwy. Kilka wniosków zastąpiono jednym wspólnym formularzem,
- **7 nowych wniosków o zaświadczenia A1** potwierdzające podleganie ubezpieczeniom społecznym w Polsce, tj.: US-4, US-5, US-6, US-46, US-54, US-55, US-56. Ponadto od 30 września 2020 r. udostępniono prostsze wnioski, a system podpowiada, który wniosek wybrać i jak go wypełnić,
- aktualizacja kreatora **wniosku 300+** w ramach programu Dobry Start (300+),
- możliwość **elektronicznego złożenia wniosku o świadczenie z programu „Dobry start”** na nowy okres świadczeniowy 2020/2021,
- **wniosek ogólny** (POG) – to wniosek, za pomocą którego można przekazać do ZUS wyjaśnienie, zażalenie, skargę, podanie – jeśli nie ma na PUE ZUS formularza dedykowanego do załatwienia danej sprawy,
- **uproszczono formularze pełnomocnictwa** (PEL) oraz odwołania pełnomocnictwa (PEL-O). Obecnie formularz pełnomocnictwa ma tylko 3 strony. Wypełnia go osoba, która chce upoważnić inną do załatwienia w jej imieniu spraw w ZUS,
- wprowadzono zmiany w programie Płatnik oraz w aplikacji ePłatnik w zakresie:
 - MDG+, udostępnione od 28 lutego 2020 r.,
 - PPK oraz SFWON – zaktualizowano dokumenty ubezpieczeniowe i udostępniono je od 26 czerwca 2020 r.
- **formularz RUD** (Zgłoszenie umowy o dzieło) w związku z wprowadzonym obowiązkiem informowania ZUS o umowach o dzieło zawieranych od 1 stycznia 2021 r.,
- **zmiany w prezentacji informacji rocznej dla płatników składek** – dzięki temu rozwiązaniu w 2021 r., płatnicy otrzymają na PUE ZUS informacje o saldzie ich kont oraz o rozliczeniu wpłat dokonanych w 2020 r. na indywidualny numer rachunku składowego (NRS),
- nowe wnioski w związku z kolejnymi Tarczami Antykryzysowymi,

- wniosek o dodatek solidarnościowy,
- nowe funkcje dla przedsiębiorców turystycznych oraz organizacji pożytku publicznego, zgłaszających się do programu Polski Bon Turystyczny,
- nowe funkcje dla osób uprawnionych do bonu turystycznego oraz funkcje do obsługi płatności bonem,
- informacje o kwarantannie lub izolacji domowej dla płatników składek i ubezpieczonych.

Finalnie w 2020 r. na PUE ZUS odbyło się ponad 30 wdrożeń **zmian w oprogramowaniu** (średnio 2 w miesiącu). Wiele z nich dotyczyło nowych rozwiązań wynikających z Tarcz Antykryzysowych czy Polskiego Bonu Turystycznego.

Poza tym od 2016 r. ZUS umożliwia wysłanie przez PUE ZUS wniosku o świadczenie wychowawcze, który jest składany w ramach Programu Rodzina 500+. W 2019 r. klienci wysłali 63 992 wnioski o świadczenie 500+ oraz 4 933 wnioski o świadczenie 300+. Natomiast w 2020 r. – 20 529 wniosków o świadczenie 500+ i 101 067 wniosków o świadczenie 300+.

Od 2019 r. klienci mogą składać wnioski o świadczenie uzupełniające dla osób niedolnych do samodzielnej egzystencji (ESUN) również na PUE ZUS. W 2019 r. ogółem 469 tys. osób złożyło wniosek o to świadczenie, w tym 441 wniosków za pośrednictwem PUE ZUS. W 2020 r. przez PUE ZUS złożono 162 wnioski (ogółem do ZUS wpłynęło 71 688 wniosków).

Na PUE ZUS płatnicy mogą samodzielnie utworzyć elektroniczny dokument z danymi z ZUS i przekazać go do innej instytucji. Natomiast ubezpieczeni mogą wygenerować potwierdzenie o aktualnych zgłoszeniach do ubezpieczeń i wysokości podstawy wymiaru składek, przerwach w pracy i członkach rodziny zgłoszonych do ubezpieczenia zdrowotnego. Potwierdzenia podpisane są kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Od 2019 r., tj. momentu uruchomienia usług do końca grudnia 2020 r. płatnicy wygenerowali 48 270 potwierdzeń, natomiast ubezpieczeni – 23 131.

ELEKTRONICZNA WYMIANA DANYCH Z INNYMI PODMIOTAMI

W ramach wdrażania rozwiązań **e-government** Zakład rozwijał integracje systemowe z innymi instytucjami, dając możliwość sprawnej realizacji nowych zadań określanych w regulacjach prawnych i wspierając ideę interoperacyjności danych w administracji. W tym obszarze:

- 4 stycznia 2020 r. wdrożono nowe usługi dla komorników sądowych – informacja o dłużnikach alimentacyjnych,
- 29 kwietnia 2020 r. wdrożono usługi udostępniania danych na rzecz Polskiego Funduszu Rozwoju (PFR),
- 22 czerwca 2020 r. wdrożono usługi udostępniania danych na rzecz Agencji Rozwoju Przemysłu.

EESSI

W 2020 roku kontynuowano prace nad wdrożeniem elektronicznej wymiany informacji w obszarze zabezpieczenia społecznego w ramach Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI – Electronic Exchange of Social Security Information). Elektronizacja usług usprawniła i uprościła wymianę danych i tym samym obsługę spraw podlegających unijnej koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.

Wdrożenie elektronicznej wymiany danych w ramach EESSI odbywało się etapowo, tj.:

- w lipcu 2019 r. zapewniono wymianę danych w zakresie dochodzenia należności oraz części procesów z zakresu ustawodawstwa właściwego i procesów horyzontalnych, używanych przy obsłudze spraw międzynarodowych w EESSI,
- w czerwcu 2020 r. elektroniczna wymiana danych w ramach EESSI objęła pozostałe obszary biznesowe.

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.

E-WIZYTA W ZUS

Od 19 października 2020 r. uruchomiono nową usługę, która umożliwia kontakt z pracownikami ZUS bez konieczności wychodzenia z domu, tj. usługę e-wizyty w ZUS. E-wizyta to wideorozmowa z konsultantem ZUS. Podczas e-wizyty klienci mogą załatwić większość swoich spraw z zakresu świadczeń emerytalno-rentowych, zasiłków, ubezpieczeń i składek, ulg i umorzeń oraz potwierdzenia profilu PUE ZUS. E-wizyta jest usługą dostępną zarówno dla obywateli mieszkających na terenie Polski, jak i tych, którzy przebywają za granicą oraz cudzoziemców. Na e-wizytę można umówić się w dni robocze w godzinach 9.00 - 14.00.

Aby klient mógł skorzystać z e-wizyty wystarczy, aby posiadał dostęp do internetu i urządzenie (komputer, laptop, tablet, telefon) z kamerą oraz mikrofonem. Rezerwację wykonuje na stronie internetowej ZUS. W formularzu rezerwacyjnym e-wizyty klient podaje podstawowe dane, czyli swoje imię i nazwisko oraz adres mailowy i numer telefonu, a także wybiera temat spotkania. Po zarezerwowaniu e-wizyty klient otrzymuje na wskazany podczas rezerwacji adres e-mail: link do e-wizyty, link do instrukcji jak przygotować się do e-wizyty oraz link do ewentualnego anulowania spotkania.

W 2021 r. wdrożono e-wizyty w zakresie emerytur i rent międzynarodowych; usługę udostępniono również klientom niestyszącym i niedostyszącym.

E-wizyty cieszą się dużym zainteresowaniem klientów. Od początku działania usługi, tj. 19 października 2020 r. do 20 stycznia 2021 r. odbyło się już ponad 20 tys. wideorozmów.

STRONA INTERNETOWA ZUS

W 2020 roku zmodyfikowano główną stronę internetową Zakładu, co zwiększyło jej czytelność i przejrzystość. Przeprowadzono również audyt dostępności cyfrowej; prace w zakresie dostosowania strony do standardów WCAG 2.1. będą kontynuowane w 2021 r. Jakość strony internetowej klienci oceniają bardzo dobrze – według badania satysfakcji klientów z 2020 r. blisko 2/3 osób, którzy korzystali z tej formy kontaktu w ciągu ostatnich 6 miesięcy, wypowiedziało się pozytywnie o stronie internetowej ZUS.

PROFESJONALNI DORADCY KLIENTA

Dla zapewnienia klientom komfortu obsługi i informacji Zakład od 2017 r. udostępnia usługę profesjonalnych doradców. Są to osoby posiadające przede wszystkim znajomość prawa i procedur oraz ich praktycznego zastosowania. Osoby te charakteryzują się znajomością standardów obsługi klienta i profesjonalną postawą.

W 2020 r. w obszarze świadczeń wsparcia klientom udzielali **doradcy emerytalni**. Od początku istnienia usługi (powołani przy realizacji projektu obniżenia wieku emerytalnego w 2017 r.) do końca 2020 r. doradcy emerytalni obsłużyli **24,6 mln klientów**, wykonali ponad 2,4 mln obliczeń w kalkulatorze emerytalnym. W samym tylko 2020 r. doradcy emerytalni obsłużyli 4,9 mln i wykonali ponad 494 tys. obliczeń.

Natomiast kompleksowe wsparcie dla płatników składek w placówkach ZUS świadczyli **doradcy płatnika składek**. Z porad doradców płatnika – od momentu wdrożenia usługi do końca grudnia 2020 r. (powołani od 1 lutego 2018 r.) – skorzystało **880,5 tys. klientów**, w 2020 – 261,4 tys. klientów.

DANE STATYSTYCZNE

Obsługa klientów

W okresie od 23 marca 2020 r. do 3 maja 2020 r. – z powodu tzw. lockdown'u – klienci Zakładu nie mogli korzystać z bezpośredniej obsługi w placówkach. W tym czasie klienci mogli składać wnioski i dokumenty w specjalnych skrzynkach. Obsługa klientów odbywała się telefonicznie, e-mailowo oraz przez PUE ZUS. Informacje o formach obsługi zamieszczono na drzwiach placówek, na stronie internetowej oraz w mediach. Od 4 maja 2020 r. przywrócono standardową obsługę klientów w placówkach ZUS przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa sanitarno-epidemiologicznego, m.in. zachowanie odpowiedniego odstępu między klientami oczekującymi na obsługę (minimum 1,5 metra między osobami), przy stanowisku może przebywać tylko jedna osoba, osoby towarzyszące (za wyjątkiem osób towarzyszących osobom z niepełnosprawnością, tłumaczy języka migowego, pełnomocników lub rodzica z dzieckiem) nie mogą podejść do stanowiska razem z osobą obsługiwaną. Obsługa klientów odbywa się wyłącznie na stanowiskach wyposażonych w osłony.

Obostrzenia spowodowały zmniejszenie rocznej liczby klientów odwiedzających ZUS do **11,7 mln klientów** (to mniej o ok. 6 mln niż w roku 2019), ale zdecydowanie zwiększyły liczbę osób korzystających z innych form kontaktu z Zakładem. Dla zapewnienia komfortu klientów od 20 listopada 2020 r. udostępniano możliwość telefonicznego umawiania się na wizyty w ZUS. To dodatkowa usługa, poza możliwością rezerwacji wizyty na PUE ZUS.

Obsługa telefoniczna

W 2020 roku Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS (COT), przy wsparciu wyznaczonych pracowników terenowych jednostek organizacyjnych ZUS, obsłużyło ponad 4 mln połączeń telefonicznych (dla porównania – w 2019 r. było to 3,7 mln). 639 tys. połączeń odebrano w ramach dodatkowo uruchomionych numerów telefonów, w okresie największego zainteresowania wsparciem z ZUS, w czasie epidemii (tj. od 18 marca do 17 lipca 2020 r.).

Dodatkowo w 2020 r. konsultanci odpowiedzieli na 1,3 mln maili, co oznacza ponad 2-krotny wzrost do roku poprzedniego (w 2019 r. było to 0,6 mln). Od 25 czerwca 2020 r. do 21 września 2020 r. działała także specjalna linia telefoniczna na temat dodatku solidarnościowego, która obsłużyła 32 tys. klientów.

Korespondencja

W 2020 r. zwiększyła się liczba wpływającej korespondencji papierowej. W 2020 roku do ZUS wpłynęło 36,6 mln korespondencji, w 2019 roku było to niecałe 28 mln. Ponad 5,6 mln to wnioski związane z Tarczą Antykryzysową.

Natomiast za pośrednictwem PUE ZUS wpłynęło ponad 12,5 mln wniosków; w 2019 było to 5,7 mln. Z tego 3,4 mln wniosków dotyczyło uzyskania wsparcia w ramach Tarczy Antykryzysowej. Wnioski złożone elektronicznie stanowiły prawie 60% wszystkich wniosków tarczowych skierowanych do ZUS.

Profile na PUE ZUS

W 2020 r. ponad 2,6 mln klientów założyło profil na portalu PUE ZUS, który umożliwia załatwienie większości spraw firmowych oraz prywatnych, bez konieczności osobistej wizyty w placówce. Pod koniec 2020 roku liczba wszystkich profili na portalu PUE ZUS wyniosła **ponad 6 mln**. Pierwszy większy wzrost liczby profili nastąpił w marcu 2020 r. – wówczas klienci założyli ich ponad 120 tys. (dla porównania w lutym 2020 r. przybyło 67 tys. nowych profili). Najwięcej profili na PUE ZUS klienci założyli w lipcu 2020 r., tj. 318 736 (ponad 300 tys. więcej niż w lipcu 2019) oraz w sierpniu 2020 r. – 726 814 (ponad 685 tys. więcej niż w sierpniu 2019).

	2019 rok	2020 rok
Korespondencja papierowa	28 mln	36,6 mln
Wnioski złożone przez PUE ZUS	5,7 mln	12,5 mln
Maile	0,6 mln	1,3 mln
Połączenia telefoniczne	3,7 mln	4 mln

UPRASZCZANIE JĘZYKA KOMUNIKACJI ZUS Z KLIENTAMI

Zakład nadal kontynuuje prace nad prostym językiem komunikacji z klientami. W 2020 r. przeprowadzono następujące działania:

- przebadano i oceniono 6 308 zanonimizowanych pism do klientów ze wszystkich oddziałów i centrali,

- przeprowadzono własne badania lingwistyczne różnych rodzajów komunikatów kierowanych do klientów, takich jak: decyzje, artykuły internetowe i wydawnictwa informacyjne,
- przygotowano 438 nowych wzorów pism do użytku pracowników w pracy bieżącej w tym przede wszystkim dla obszaru obsługi klientów. Dotychczasowe szablony uproszczono, ujednolicono i wyeliminowano te, które się powtarzają. W rezultacie zrozumiałość tekstów poprawiła się o 65% (indeks prostego języka PLI wzrósł z 17% do 28%), a liczba szablonów zmniejszyła się do 101,
- opracowano 56 nowych szablonów odpowiedzi e-mail dla COT poprawiając ich zrozumiałość: indeks mglistości FOG (niezrozumiałość) zmniejszył się do 9,59 (z 13,86), indeks PLI wyniósł 37% zamiast dotychczasowego 1%,
- opracowano wzory pism objęte postępowaniem administracyjnym w sprawach świadczeń długoterminowych,
- na bieżąco opiniowane są dokumenty kierowane do klientów ZUS,
- wydano 46 nowych lub zaktualizowanych publikacji z zachowaniem standardów językowych. Ich zrozumiałość zwiększyła się od pierwszych badań przeprowadzonych w 2016 r. o 22% (indeks FOG spadł z 15,3 do 11,9),
- uproszczono 119 artykułów zamieszczonych na stronie internetowej ZUS; ich indeks FOG poprawiono o 22%.

Mając na uwadze ogromną rolę zapewnienia zrozumiałego języka komunikacji ZUS z klientami, w 2020 r. kontynuowano monitoring języka pism do klientów. Indeks mglistości języka (FOG) w kolejnych badaniach kwartalnych poprawił się z 14,12 do 13,39. Używanie prostego języka jest również nieustannie popularyzowane wśród pracowników ZUS. O jego promowanie dba 150 ambasadorów prostego języka.

WERYFIKACJA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW

Zakład jest świadomy oczekiwań klientów. Dlatego systematycznie monitoruje poziom ich obsługi poprzez m.in.: testy wiedzy pracowników ZUS, badania satysfakcji klientów, badania mystery shopping, obserwacje. W 2019 r. utworzono wyspecjalizowaną komórkę, która od 2020 r. w sposób systematyczny i zorganizowany sprawdza jakość usług w salach obsługi klientów.

Badania mystery shopping i obserwacje bezpośrednie

W 2020 roku we wszystkich jednostkach organizacyjnych ZUS prowadzono 1 057 badań jakości obsługi klientów, w tym w:

- styczniu 2020 r. – 252 badania (194 TJO z 36 oddziałów),
- lutym 2020 r. – 264 badania (192 TJO z 39 oddziałów),
- marcu 2020 r. – 7 badań – (7 TJO z 7 oddziałów),
- czerwcu 2020 r. – 218 badań (218 TJO z 43 oddziałów),
- lipcu 2020 r. – 134 badania (131 TJO z 42 oddziałów),
- sierpniu 2020 r. – 19 badań (19 TJO z 17 oddziałów),
- wrześniu 2020 r. – 119 badań (115 TJO z 41 oddziałów),
- październiku 2020 r. – 44 badania (43 TJO z 22 oddziałów).

Z uwagi na wprowadzony stan epidemii, badania mystery shopping w niektórych miesiącach były wstrzymane lub ograniczane do minimum. W tym czasie prowadzono obserwacje bezpośrednie, które dotyczyły sposobu organizacji kolejek klientów oczekujących na obsługę w ZUS. Do końca 2020 roku przeprowadzono łącznie 414 takich badań (w czerwcu 2020 r. – 1 badanie, w lipcu i w sierpniu 2020 r. – 181 badań, we wrześniu i październiku 2020 r. – 187 badań, w grudniu 2020 r. – 45 badań).

Badaniem objęto weryfikację wiedzy merytorycznej pracowników m.in. w zakresie świadczeń krótkoterminowych i długoterminowych, zagadnień związanych z nowymi przepisami realizowanymi przez ZUS, tj. dodatek solidarnościowy, dodatkowy zasiłek opiekuńczy związany z COVID-19, Polski Bon Turystyczny. Ponadto weryfikowano stosowanie standardów technik obsługi klientów, organizacji sal obsługi klientów, przestrzegania w placówkach ZUS zasad bezpieczeństwa stosowanych w związku ze stanem epidemii.

Testy wiedzy pracowników SOK

Weryfikacja wiedzy pracowników SOK umożliwia kompleksowe i wieloaspektowe sprawdzenie poziomu wiedzy, która jest kluczowa przy obsłudze klientów. Dzięki temu możliwe jest zwiększenie świadomości pracowników w zakresie posiadanych kompetencji, zachęcenie do uzupełniania wiedzy i umiejętności, ale przede wszystkim zdiagnozowanie obszarów, które powinny zostać usprawnione i uzupełnione. Z uwagi na dynamicznie zmieniające się wewnętrzne i ogólnodostępne regulacje prawne konieczne jest systematyczne poszerzanie i aktualizowanie wiedzy.

W 2020 roku przeprowadzono testy wiedzy 4096 pracowników SOK. Monitoring dostarczył precyzyjnych i wiarygodnych danych dotyczących jakości obsługi klientów realizowanej przez pracowników SOK. W efekcie określano obszary wymagające dodatkowych instruktaży, wytycznych i materiałów szkoleniowych, po to by zapewnić wysokiej jakości obsługę klientów, zgodną z aktualnymi regulacjami legislacyjnymi i wewnętrznymi ZUS.

Badania satysfakcji klientów

Przeprowadzone w IV kwartale 2020 r. badanie satysfakcji klientów wskazuje na systematyczny wzrost liczby klientów korzystających z PUE ZUS (o 11 p.p. między I a II falą badania i o 20 p.p. między II a III falą badania), odwiedzających stronę internetową ZUS (wzrost o 16 p.p. między każdą kolejną falą badania) oraz klientów kontaktujących się z COT (wzrost o 7 p.p. między I a II falą i 8 p.p. między II a III falą badania).

Najbardziej ceniony jest kontakt osobisty, który pozytywnie ocenia 79% klientów ZUS. Równie wysoko klienci ocenili:

- **kontakt pocztowy** – 77% zadowolonych,
- **materiały informacyjne** – 75%,
- **kontakt przez PUE ZUS** – 69%

Ogólna ocena obsługi spraw załatwianych przez PUE ZUS osiągnęła poziom 69% zadowolonych. Najwięcej pozytywnych opinii dotyczy e-ZLA, tj. podpisywanie e-ZLA bezpłatnym certyfikatem z ZUS (91%) oraz wystawianie elektronicznych zwolnień lekarskich (83%),

- **stronę internetową Zakładu**

Ponad połowa klientów (59%) jest zadowolona z szybkości obsługi spraw przez internet. Natomiast 67% klientów ogólnie oceniło pozytywnie stronę internetową Zakładu,

▪ **kontakt telefoniczny**

Kontakt telefoniczny z ZUS pozytywnie ocenia ponad połowa klientów ZUS (53%), którzy w ciągu ostatnich 6 miesięcy korzystali z tej formy komunikacji. Najbardziej doceniona jest uprzejmość i życzliwość pracowników (73% zadowolonych ogółem). Ponad 63% klientów docenia również zaangażowanie konsultantów, a 60% czas poświęcony na obsługę ich spraw oraz przydatność informacji udzielanych przez konsultantów COT. Ponad połowa klientów kontaktujących się COT jest zadowolona ze skuteczności załatwienia sprawy zgłoszonej do konsultanta infolinii (55%). Najmniejszym zadowoleniem, podobnie jak w poprzednich falach badania satysfakcji, jest oznaczany czas oczekiwania na połączenie (16%) i on zaniża ocenę tego kanału kontaktu.

51% klientów ZUS podkreśla pozytywne zmiany jakie dokonały się w obsłudze na przestrzeni ostatnich lat, 35% nie zauważyło znaczących zmian.

11. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, BADANIA

11.1. Działalność edukacyjna i informacyjna

DZIAŁALNOŚĆ INFORMACYJNO-PROMOCYJNA

Zakład jako nowoczesna instytucja był obecny w serwisie społecznościowym Twitter. Profil ZUS jest jednym z najbardziej responsywnych kont instytucji w polskim Twitterze. Doceniają to klienci Zakładu obecni w serwisie i liderzy opinii, w tym dziennikarze. W 2020 r. odnotowano:

- ponad 5 tys. obserwujących,
- ponad 3,7 tys. opublikowanych postów i odpowiedzi,
- 5 mln 120 tys. wyświetleń treści opublikowanych przez ZUS.

Jak każdego roku, tak również w ubiegłym Zakład współpracował z instytucjami zewnętrznymi przy projektach zwiększających świadomość obywateli w zakresie ubezpieczeń społecznych i upowszechniających wiedzę na temat działań realizowanych przez ZUS. W 2020 r. przedstawiciele Zakładu uczestniczyli (głównie zdalnie) w wydarzeniach krajowych, które służyły edukacji i informowaniu o projektach realizowanych przez ZUS. Do takich przedsięwzięć zaliczyć można cykl wideokonferencji organizowanych z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości, dotyczących regulacji dla przedsiębiorców opracowanych w ramach Tarczy Antykryzysowej, Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach czy Ogólnopolski Szczyt Gospodarczy OSG 2020 w Lublinie.

Co roku organizowana jest ogólnopolska akcja „Dzień Seniora”, której celem jest aktywizacja osób starszych i popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych.

W 2020 roku – ze względu na sytuację epidemiczną i bezpieczeństwo klientów – „Dzień Seniora” nie mógł się odbyć w tradycyjnej formule. W ramach akcji przygotowano gazetkę „ZUS dla Seniora” z informacjami ważnymi z punktu widzenia osób starszych. Znalazły się w niej materiały zarówno dotyczące ubezpieczeń społecznych i przysługujących świadczeń, jak i materiały partnerów akcji. Jak co roku Zakład podjął współpracę z Polskim Związkiem Emerytów, Rencistów i Inwalidów, Narodowym Funduszem Zdrowia, Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznikiem Praw Pacjenta

i Rzecznikiem Praw Obywatelskich. Gazetka ukazała się w formie tradycyjnej i elektronicznej, a każdy z partnerów dystrybuował ją swoimi kanałami komunikacji.

W ramach współpracy z Państwową Inspekcją Pracy, ZUS został oficjalnym partnerem ogólnopolskiej kampanii edukacyjno-informacyjnej PIP pod hasłem „Dobry przepis na bezpieczeństwo”. Jest ona skierowana do pracodawców z branży przetwórstwa mięsa. Celem projektu jest poprawa warunków i bezpieczeństwa pracy w firmach z tej branży, a działania pod hasłem „Dobry przepis na bezpieczeństwo” mają:

- zmniejszyć zagrożenia wypadków w masarniach i ubojniach,
- skutecznie wpłynąć na przestrzeganie w firmach przepisów prawa pracy, w szczególności z bhp,
- pomóc pracodawcom z branży przetwórstwa mięsa w dostosowaniu ich zakładów pracy do wymogów obowiązującego prawa, w ramach programu prewencyjnego opartego na samokontroli.

Oprócz działań edukacyjno-informacyjnych zaplanowane są również prewencyjne w postaci specjalnego programu dla przedsiębiorców.

Po stronie Zakładu zrealizowano działania związane z promocją kampanii na stronie internetowej ZUS (podstrona internetowa poświęcona kampanii i opracowanie redakcyjne materiałów), w tym upowszechnienie materiałów informacyjnych kampanii. Dodatkowo pracownicy ZUS uczestniczyli lokalnie jako eksperci w szkoleniach i webinarium organizowanych przez PIP. Kampania zaplanowana jest do jesieni 2021 roku.

W październiku 2020 roku rozpoczęły się prace dotyczące kampanii „Bezpiecznie, zdrowo, bezgotówkowo”. Opracowano koncepcję, hasło kampanii, brief oraz mediaplan. Odbyły się również spotkania z potencjalnymi partnerami akcji. Celem kampanii jest zwiększenie ubankowienia świadczeniobiorców i liczby wypłat na rachunki bankowe poprzez edukację finansową i podniesienie poziomu wiedzy oraz świadomości wśród klientów ZUS. Kampania ma charakter ogólnopolski i zaplanowana jest do czerwca 2021 r. Grupą docelową są głównie osoby, które pobierają już emeryturę lub rentę oraz osoby, które aktualnie przechodzą na emeryturę (osoby w wieku 60+).

W ramach popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych, w 2020 roku na bieżąco były aktualizowane karty usług ZUS na rządowym portalu gov.pl. Dodatkowo Zakład współpracował z przedstawicielami Ministerstwa Cyfryzacji i Kancelarii Prezesa Rady Ministrów przy przygotowywaniu kart dotyczących usług i świadczeń realizowanych i wypłacanych w ramach Tarczy Antykryzysowej.

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 sześć edycji „Lekcji z ZUS”. W edycji 2019/2020 w „Lekcjach z ZUS” wzięło udział ponad 94 tys. uczniów z ponad 1376 szkół.

Projektowi towarzyszy Olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. W roku szkolnym 2019/2020 została zorganizowana IV edycja Olimpiady, w której udział wzięło ponad 35 tys. uczniów z niemal tysiąca szkół. W bieżącej edycji (rok szkolny 2020/2021) udział bierze ponad 14 tys. uczniów z 754 szkół z całej Polski. W 2020 r. Ministerstwo Edukacji Narodowej doceniło rangę edukacyjną i prestiż Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. Dlatego też przedsięwzięcie od kwietnia 2020 r. znalazło się w wykazie olimpiad tematycznych (zawodowych). Tym samym od roku szkolnego 2021/2022 laureaci i finaliści Olimpiady będą zwolnieni z części pisemnej egzaminu zawodowego na technika ekonomistę i technika rachunkowości w zakresie kwalifikacji EKA.05. „Prowadzenie spraw kadrowo-płacowych i gospodarki finansowej jednostek organizacyjnych”. Może to być również ogromna korzyść dla szkoły – sukcesy uczniów w olimpiadach, które zwalniają z części egzaminu zawodowego, są wysoko punktowane w ogólnopolskich rankingach szkół ponadpodstawowych.

W 2020 r. Zakład przygotował nową edycję materiałów edukacyjnych „Lekcje z ZUS” (tak, aby były zgodne z najnowszą podstawą programową kształcenia ogólnego i kształcenia w zawodach), która następnie 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 roku szkolnym 2019/2020 w projekcie udział wzięło blisko 18,8 tys. młodych osób z 391 szkół podstawowych z całej Polski. Natomiast do koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji wpłynęły prace konkursowe od niemal 300 zespołów.

W 2020 r. Zakład przygotował nową edycję materiałów edukacyjnych „Projekt z ZUS” (tak, aby były zgodne z najnowszą podstawą programową) i rozdysponował je wśród nauczycieli.

WSPÓŁPRACA Z UCZELNIAMI

ZUS zawarł porozumienia o współpracy z ponad 100 ośrodkami akademickimi z całego kraju, w samym 2020 r. – 3. W związku z ograniczeniami spowodowanymi pandemią koronawirusa i ograniczeniem liczby wydarzeń, pracownicy Zakładu uczestniczyli aktywnie w 5 konferencjach. Zwiększyła się natomiast liczba wykładów – 75 (przeważnie w systemie zdalnym). Zrealizowano 2 całodienne warsztaty. We wszystkich jednostkach ZUS staż odbyły 32 osoby, a praktykę zawodową 51 osób. Do bibliotek akademickich stale przekazywane są wydawnictwa Zakładu „ZUS dla Studenta” oraz „ZUS dla Biznesu”.

11.2. Działalność naukowa

WYDAWNICTWA NAUKOWE

Kwartalnik „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka” wciąż jest na rynku czasopism naukowych jednym z nielicznych periodyków traktujących o problematyce ubezpieczeń społecznych, wykorzystując przy tym różne perspektywy badawcze. Czasopismo znajduje się w wykazie punk-

towanych periodyków naukowych Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego z 20 punktami oraz w ICI Journals Master List, czyli międzynarodowej bazie indeksacyjnej czasopism naukowych.

Na łamach numerów wydanych w 2020 r. poruszano następujące zagadnienia:

- podstawy behawioralne decyzji w obszarze zabezpieczenia emerytalnego,
- edukacja finansowa i brokering ubezpieczeń w aspekcie świadomości ryzyka,
- sytuacja obywateli Ukrainy w polskim systemie ubezpieczeń społecznych,
- świadczenia postojowe jako element techniki socjalnego wsparcia w zabezpieczeniu społecznym,
- system opieki długoterminowej,
- ewolucja systemu ubezpieczeń społecznych w Polsce,
- przyczyny rezygnacji z oszczędzania w Pracowniczych Planach Kapitałowych,
- wykluczenie z dodatkowej części polskiego systemu emerytalnego,
- specyfikacja mediacji w postępowaniach administracyjnych m.in. z zakresu ubezpieczeń społecznych,
- zagadnienia prawne z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.

Redakcja czasopisma kontynuuje działania mające zwiększyć zasięg kwartalnika, także na arenie międzynarodowej. W 2020 r. opublikowano trzy numery w języku angielskim, które będą wydane również po polsku.

Periodyk w darmowym dostępie jest publikowany na stronie czasopisma. Wersja papierowa w nakładzie 1800 egzemplarzy jest przesyłana do najważniejszych instytucji administracji publicznej i rządowej w kraju, bibliotek oraz uczelni. Blisko 500 sztuk wydawnictwa trafia bezpośrednio do wybitnych przedstawicieli nauki i ekspertów z obszaru polityki społecznej, prawa i ekonomii. Czasopismo jest również wspierane i dystrybuowane przez sieci i koła naukowe zajmujące się prawem pracy i zabezpieczenia społecznego.

12. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA

12.1. Udział w pracach instytucji międzynarodowych

MIĘDZYNARODOWE STOWARZYSZENIE ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO (ISSA)

W 2020 r. w formule on-line odbyły się następujące spotkania:

- spotkanie Komisji Technicznej ds. ubezpieczeń z tytułu starości, niezdolności do pracy i śmierci żywiciela m.in. poświęcone przedstawieniu propozycji projektów zgłoszonych do realizacji w latach 2020-2022, ustaleniu szczegółów dotyczących współpracy, organizacji 14 Forum Komisji Technicznych,
- 14. Forum Komisji Technicznych, podczas którego przedstawiono projekt ZUS dotyczący ochrony socjalnej osób starszych,
- 121-sze posiedzenie Biura ISSA,
- posiedzenia Komisji Kontroli ISSA,
- posiedzenie Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA (IEN) oraz Sekretariatu IEN.

Ponadto przedstawiciele ZUS wzięli udział w webinarach ISSA o następującej tematyce:

- Wyzwania opieki długoterminowej w Europie: innowacyjne rozwiązania w perspektywie porównawczej,
- Ewolucja pracowników zabezpieczenia społecznego do środowiska cyfrowego,
- Wyzwania związane z opieką długoterminową: międzynarodowe strategie i rozwiązania krajowe,
- Przekształcenie siły roboczej do funkcjonowania w środowisku cyfrowym,
- Blockchain w instytucjach zabezpieczenia społecznego,
- Sprostanie wyzwaniu COVID-19, jeśli chodzi o osoby starsze i niepełnosprawne,
- Sztuczna inteligencja w instytucjach zabezpieczenia społecznego,
- Doskonalenie kanałów cyfrowych poprzez zaawansowane e-usługi,
- COVID-19: zabezpieczenie społeczne i łagodzenie ograniczeń,
- COVID-19: zabezpieczenie społeczne i przyszłe wyzwania – strategie i środki operacyjne,
- COVID-19: zabezpieczenie społeczne i łagodzenie ograniczeń: strategie i środki operacyjne,
- COVID-19: adaptacja procesów wewnętrznych i zasobów ludzkich,
- Zapewnianie zabezpieczenia społecznego w czasach COVID 19: wykorzystywanie usług elektronicznych,
- Obsługa klienta w czasach COVID-19: utrzymanie dostępu do usług.

EUROPEJSKA PLATFORMA ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO (ESIP)

W 2020 r. w ramach Europejskiej Platformy Zabezpieczenia Społecznego przedstawiciele ZUS brali udział w spotkaniach: Komitetu Emerytalnego, Komitetu Rentowo-Rehabilitacyjnego, Zgromadzenia Ogólnego oraz Rady Zarządu ESIP.

12.2. Współpraca z instytucjami łącznikowymi

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

- wdrażanie programu e-składka przez ZUS (wizyta studyjna wiceprezesa litewskiej instytucji SODRA w ZUS),
- narzędzie do zarządzania delegowaniem pracowników, EESSI, architektura IT i procesy zarządzania w ZUS (wizyta delegacji francuskiej instytucji ACOSS/URSSAF),
- prezentacja belgijskiego Systemu LIMOSA (wizyta przedstawiciela belgijskiej instytucji zabezpieczenia społecznego NSSO),
- statystyki i analizy – możliwości analityczne w ZUS oraz w instytucji węgierskiej (spotkanie online zorganizowane w ramach cyklu spotkań dwustronnych z Węgierskim Skarbem Państwa MÁK),
- zarządzanie zasobami ludzkimi (spotkanie online Grupy Roboczej – stroną niemiecką reprezentowała niemiecka instytucja ubezpieczeniowa – Deutsche Rentenversicherung Bund)
- zarządzanie ryzykiem w ZUS, kontrola wewnętrzna w ZUS, system krótkoterminowych świadczeń pieniężnych z tytułu choroby i macierzyństwa na Litwie (spotkania on-line z delegacją SODRY),

- system orzekania o niezdolności do pracy w Polsce (spotkanie on-line z delegacją bułgarskiej instytucji NOI).

Ponadto w 2020 r. prowadzono rozmowy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi, by omówić:

- doświadczenia z obszaru emerytalno-rentowego, w tym podjęcie ustaleń w celu usprawnienia załatwiania wniosków o emerytury i renty osób, które były ubezpieczone w Polsce i Irlandii,
- kwestie elektronicznej wymiany wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe pomiędzy polską a australijską instytucją ubezpieczeniową.

12.3. Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii

W 2020 roku, we współpracy z placówkami dyplomatycznymi m.in. w Norwegii, Austrii, Czechach, Szwajcarii, Holandii, Irlandii, Islandii, Wielkiej Brytanii, Niemczech, USA, Kanadzie oraz niemiecką instytucją zabezpieczenia społecznego, aktywnie przygotowywano Dni Poradnictwa dla Polaków. Sytuacja pandemiczna spowodowała jednak, iż Dni Poradnictwa nie odbyły się.

Jednocześnie w Zakładzie podjęto prace w celu zapewnienia porad osobom mieszkającymi zagranicą w formie zdalnej. Rezultatem tych prac jest obsługa klientów zagranicznych w ramach usługi e-wizyt.

13. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE

W 2020 r. analizy statystyczne prowadzone w ZUS konsekwentnie zapewniały kompleksowe i efektywne wykorzystanie posiadanych aktywów informacyjnych Zakładu oraz poprawę ich jakości.

PROGNOZY

W 2020 r. stworzono kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model *FUS18*) do prognozowania wpływów i wydatków FUS. W modelu zawarty jest submodel służący do prognozowania wpływów i wydatków FEP. Model *FUS18* obejmuje horyzont czasowy do 2080 r. Przy wykorzystaniu tego modelu w 2020 r. przygotowano: „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025” oraz „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2021-2025”.

Prognozy wpływów i wydatków FUS oraz FEP sporządzono zostały 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 i FEP wykorzystano prognozę demograficzną przygotowaną przez Ministerstwo Finansów w 2020 r. dla potrzeb długoterminowych założeń makroekonomicznych. W najbliższych latach prognoza demograficzna wskazuje na utrzymywanie się negatywnych trendów. W latach 2020-2025 obserwujemy spadek populacji z 38 323 tys. w 2020 r. do 37 982 tys. w 2025 r. Liczba osób w wieku przedprodukcyjnym (0-17 lat) cały czas maleje, osiągając w 2025 r. poziom o 194 tys. mniejszy niż w 2020 r. Populacja w wieku produkcyjnym (mężczyźni w wieku 18-64 lata i kobiety w wieku 18-59 lat) cały czas maleje i w 2025 r. osiąga poziom o przeszło 0,8 mln osób mniejszy niż w 2020 r., a populacja osób w wieku poprodukcyjnym (mężczyźni w wieku 65 lat i więcej oraz

kobiety w wieku 60 lat i więcej) cały czas rośnie i w 2025 r. osiąga poziom o prawie 0,7 mln osób większy niż w 2020 r.

Zmieniają się także udziały poszczególnych grup ekonomicznych w całej populacji. Udział populacji w wieku przedprodukcyjnym w latach 2020-2022 utrzymują się na poziomie 18,1%, po czym spada do 17,8% w 2025 r. Udział populacji w wieku produkcyjnym cały czas maleje, a udział populacji w wieku poprodukcyjnym cały czas rośnie. Udział populacji w wieku produkcyjnym maleje z 59,5% w 2020 r. do 57,8% w 2025 r., a udział populacji w wieku poprodukcyjnym rośnie z 22,4% w 2020 r. do 24,4% w 2025 r.

Wyniki 5-letniej prognozy FUS wskazują, że rosnąć będzie zapotrzebowanie na pozaskładkowe przychody FUS (np. dotacje, zasilenie środkami z Funduszu Rezerwy Demograficznej). Poziom deficytu w przyszłości zależeć będzie w dużej mierze od sytuacji makroekonomicznej. Prezentują to poszczególne warianty prognozy, a także wyniki wyrażone różnymi miarami (kwoty nominalne, ceny stałe z 2019 r., wydolność, wyniki w procencie PKB). Założenia makroekonomiczne przygotowane przez Ministerstwo Finansów zakładają stopniową poprawę wskaźników ekonomiczno-gospodarczych od roku 2021 r. po recesji wywołanej epidemią koronawirusa, np. stopa bezrobocia zmniejsza się i w 2025 r. w zależności od wariantu kształtuje się na poziomie od 4,50% do 6,00%.

W wariantach pośrednim i pesymistycznym saldo roczne FUS w 2021 r. rośnie, a w latach 2022-2025 maleje. W wariantcie optymistycznym saldo roczne FUS przez cały okres prognozy rośnie. Deficyt roczny FUS w 2025 r. w porównaniu do 2021 r. w wariantach pośrednim oraz pesymistycznym zwiększa się o nie więcej niż 11,5 mld zł, a jedynie w wariantcie optymistycznym deficyt ten zmniejsza się o 3,2 mld zł.

Wydolność FUS w latach 2021-2025 w wariantach pośrednim i optymistycznym rośnie. W wariantcie pesymistycznym po wzroście w 2021 r. w latach 2022-2025 wydolność FUS maleje. Wydolność FUS w 2025 r. w porównaniu do 2021 r. w zależności od wariantu zmienia się od -1,5 punktu procentowego do 2,9 punktu procentowego. W 2025 r. największą wydolność FUS obserwujemy w wariantcie optymistycznym (81,4%), a najmniejszą w wariantcie pesymistycznym (73,8%). W wariantcie pośrednim wydolność FUS w 2025 r. wynosi 78,4%.

Również wyniki 5-letniej prognozy wpływów i wydatków FEP wskazują, że fundusz ten wymagać będzie corocznego zasilania dotacjami z budżetu państwa. Prognozuje się, że po wzroście deficytu rocznego w pierwszych latach prognozy nastąpi poprawa sytuacji finansowej FEP od 2023 r. we wszystkich wariantach, tzn. deficyt roczny FEP będzie maleł oraz wzrośnie wydolność FEP. Podkreślić należy, że w prognozowanym okresie deficyty roczne generowane przez FEP są dużo mniejsze niż deficyty roczne w FUS. Deficyt roczny FEP osiąga w latach 2021-2025 maksymalnie 2,09% prognozowanego deficytu FUS. Wydolność FEP wzrasta w zależności od wariantu z poziomu od 17,1% do 20,4% w 2021 r. do poziomu od 21,7% do 28,7% w 2025 r.

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 2020 r. na podstawie prac analityczno-prognostycznych oszacowano skutki finansowe wielu projektowanych zmian, m.in. w zakresie:

- podwyższenia minimalnego wynagrodzenia od 1 stycznia 2021 r.,
- zmian w ustawie o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa,
- nabywania prawa do emerytury (wprowadzenie prawa do emerytury bez względu na wiek w przypadku posiadania wysokiego stażu),
- funkcjonowania otwartych funduszy emerytalnych,
- likwidacji zbiegów tytułów ubezpieczeń,
- 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.),
- wypłaty tzw. „trzynastej emerytury” w latach 2021-2024 r.,
- zmniejszania i zawieszania świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych przez ZUS,
- świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji,
- waloryzacji składek na ubezpieczenie emerytalne zewidencjonowanych na koncie ubezpieczonego dla osób, którym wysokość świadczenia ustalana jest w czerwcu danego roku, tzw. „emerytury czerwcowe,”
- pobierania dodatkowego zasiłku opiekuńczego związanego z ogłoszonym stanem epidemii w Polsce.

SPRAWOZDAWCZOŚĆ BIEŻĄCA

Na podstawie sprawozdawczości bieżącej sporządzane są syntetyczne wydawnictwa o ubezpieczeniach społecznych w cyklach miesięcznych, kwartalnych i rocznych. Są to: „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”.

W tym roku Zakład rozszerzył zakres pozyskiwanych danych o informacje dotyczące realizacji przepisów Tarcz Antykryzysowych. Dane te przekazywano na potrzeby wewnętrzne i zewnętrzne m.in. dla Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii (w tym raport na potrzeby Komisji Europejskiej w ramach prac The Employment Committee EMCO), Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, GUS, Ministerstwa Zdrowia, Narodowego Banku Polskiego oraz Sejmu i Senatu RP.

BADANIA STATYSTYCZNE

W 2020 r. ZUS prowadził liczne badania statystyczne, które umożliwiły na przekrojową analizę zjawisk z zakresu ubezpieczeń społecznych. Do najważniejszych należą:

- **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, takich 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 2018 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, z 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 2020 r.*” oraz analiza „*Struktura wysokości świadczeń wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu 2020 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 Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (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 wysokość 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 2019 roku” prezentuje:

- rozmiar 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.

W 2020 r. był prowadzony co miesiąc monitoring absencji chorobowej ogółem oraz absencji z tytułu choroby własnej. Informacje o kształtowaniu się absencji w poszczególnych miesiącach prezentowano w formie syntetycznych notatek:

- co miesiąc – Absencja chorobowa i zasiłki z ubezpieczeń społecznych,
- Absencja chorobowa w 2020 r. z tytułu niezdolności do pracy przypadającej w okresie ciąży,
- co miesiąc – zestawienia tabelaryczne w zakresie absencji chorobowej pracowników, w tym kobiet w ciąży.

Opracowano również Raport o absencji chorobowej w 2019 r. zwracający uwagę na zmiany w kształtowaniu się absencji pod kątem dynamiki zjawiska, jak też przyczyn chorobowych.

W związku z zaistniałą sytuacją epidemiologiczną prowadzono comiesięczne analizy liczby wystawionych zaświadczeń lekarskich w związku z koronawirusem SARS-CoV-2, liczby dni absencji chorobowej, zróżnicowania przestrzennego poziomu absencji, a także analizy absencji chorobowej ubezpieczonych w ZUS zatrudnionych u płatników z sekcji *Q – opieka zdrowotna i pomoc społeczna* oraz z sekcji *P – edukacja*.

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, ministerstwa, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Kancelaria Prezydenta, GUS, Narodowy Bank Polski), a także wynikające z potrzeb EUROSTAT (m.in. ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).

W 2020 r. udostępniono 15,7 tys. informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych.

Publikacje, wyniki badań i analiz oraz szeroki wachlarz danych statystycznych z zakresu statutowej działalności Zakładu zamieszczane są na stronie internetowej ZUS oraz w Portalu Statystycznym ZUS. W 2020 roku Portal Statystyczny ZUS odwiedzono ponad 475 tys. razy. W Portalu na bieżąco aktualizowane są tabele statystyczne zawierające dane z zakresu ubezpieczeń społecznych.

W 2020 r. przygotowano dwa kolejne opracowania pt. „Cudzoziemcy w polskim systemie ubezpieczeń społecznych”. Opracowania te zawierają analizę danych o cudzoziemcach podlegających ubezpieczeniom społecznym w Polsce. W lipcu powstało wydanie tego opracowania, które zawierało dane dotyczące całego 2019 roku, a w październiku – aktualizację informacji o dane za I półrocze 2020 roku. Raporty pokazują 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 opracowaniu za 2019 rok 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.

2020 r. to kolejny rok, w którym przekazano do Głównego Urzędu Statystycznego zbiory danych do celów narodowego spisu powszechnego ludności i mieszkań w 2021 r.

BUSINESS INTELLIGENCE

W 2020 r. Zakład podejmował działania w celu zapewnienia kompleksowego i efektywnego wykorzystania posiadanych aktywów informacyjnych Zakładu oraz poprawy ich jakości. Dlatego, w ramach prac nad rozwojem środowiska Business Intelligence (BI), przeprowadzono szkolenia mające na celu zwiększenie poziomu świadomości w zakresie obszaru zarządzania danymi, ich jakością oraz stosowania narzędzi Business Intelligence w ZUS. Kontynuowano również prace związane z rozwojem Portalu BI, którego celem jest edukacja oraz dostarczenie informacji związanych z Business Intelligence.

14. PRZEWIDYWANY ROZWÓJ, STRATEGIA I KIERUNKI ROZWOJU, E-PAŃSTWO

W styczniu 2021 roku Zarząd ZUS przyjął nową Strategię Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025. Wyznacza ona plan transformacji organizacyjnej i cyfrowej ZUS, a wraz z nim całego systemu zabezpieczenia społecznego.

Plan obejmuje cztery kierunki strategiczne:

- nowoczesny e-urząd,
- automatyzacja i doskonalenie procesów oraz nowoczesna architektura IT,
- elektroniczna procesów, komunikacji i dokumentacji,
- wymiana i integracja danych w ramach e-administracji, w ramach których określono konkretne cele do realizacji.

Kierunki strategiczne uszczegółowiono w ramach 10 celów strategicznych ZUS. Cele będą realizowane poprzez 14 programów transformacji i 10 inicjatyw obszarowych.

Tabela 18. Kluczowe przedsięwzięcia strategiczne (programy transformacji i inicjatywy obszarowe) w podziale na cele strategiczne

Cele strategiczne	Kluczowe przedsięwzięcia strategiczne (programy transformacji i inicjatywy obszarowe)
C1: Uproszczenie systemu zabezpieczenia społecznego	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatyzacja rozliczeń płatników składek [Program 1] ▪ Konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków [Program 2]
C2: Uszczelnienie systemu finansów publicznych	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatyzacja rozliczeń płatników składek [Program 1] ▪ Konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków [Program 2] ▪ Rozwój systemu zarządzania ryzykiem [Inicjatywa 1] ▪ Rozwój mechanizmów zapobiegania nadużyciom oraz wspierających odzyskiwanie należności [Inicjatywa 2]
C3: Nowoczesny e-urząd	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nowoczesny portal elektroniczny - nowa PUE ZUS [Program 5] ▪ Centralny Rejestr Klientów Zakładu [Program 6]
C4: Elektronizacja komunikacji i dokumentacji	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatyzacja świadczeń emerytalno-rentowych [Program 3] ▪ Nowoczesny portal elektroniczny - nowa PUE ZUS [Program 5] ▪ Elektronizacja danych i dokumentacji - „depapieryzacja” [Program 7] ▪ Rozwój obszaru zamówień publicznych [Inicjatywa 8]
C5: Integracja danych i rozwój e-administracji	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Platforma integrująca i unifikująca systemy dziedziczne ZUS [Program 9]
C6: Automatyzacja procesów i nowoczesna architektura IT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatyzacja świadczeń emerytalno-rentowych [Program 3] ▪ Centralny Rejestr Klientów Zakładu [Program 6] ▪ Nowa architektura IT i rozwój systemów IT [Program 8] ▪ Rozwój mechanizmów zapobiegania nadużyciom oraz wspierających odzyskiwanie należności [Inicjatywa 2] ▪ Rozwój systemu klasy ERP w Zakładzie [Inicjatywa 10]
C7: Zwiększenie efektywności operacyjnej i finansowej Zakładu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ubankowienie świadczeń wypłacanych przez ZUS [Program 4] ▪ Optymalizacja budżetu ZUS [Program 10] ▪ Reorganizacja ZUS - II etap Nowego Modelu Organizacji [oddziały] [Program 11] ▪ Reorganizacja ZUS - Nowy Ład Organizacyjny [Zakład] [Program 12] ▪ Rozwój systemu zarządzania ryzykiem [Inicjatywa 1] ▪ Rozwój mechanizmów zapobiegania nadużyciom oraz wspierających odzyskiwanie należności [Inicjatywa 2] ▪ Rozwój obszaru zarządzania prewencją [Inicjatywa 3] ▪ Rozwój kompetencji pracowników ZUS [Inicjatywa 4] ▪ Rozwój nowoczesnej analityki danych w ZUS [Inicjatywa 5] ▪ Rozwój obszaru administracji [Inicjatywa 9]
C8: Rozwój analityki i narzędzi zarządzania danymi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Platforma integrująca i unifikująca systemy dziedziczne ZUS [Program 9] ▪ Rozwój nowoczesnej analityki danych w ZUS [Inicjatywa 5]
C9: Wzmocnienie bezpieczeństwa systemów IT i odporności na cyberzagrożenia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cyberbezpieczeństwo ZUS [Program 14] ▪ Rozwój obszaru ochrony danych osobowych w Zakładzie [Inicjatywa 7]
C10: Nowoczesna komunikacja i edukacja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nowoczesna otwarta komunikacja [Program 13] ▪ Rozwój obszaru zarządzania prewencją [Inicjatywa 3] ▪ Rozwój systemu komunikacji wewnętrznej [Inicjatywa 6]

Część z przyjętych przedsięwzięć ma charakter wieloletni i będzie kontynuowana i rozwijana w kolejnych perspektywach strategicznych.

Realizacja przyjętego planu transformacji systemu zabezpieczenia społecznego i ZUS pozwoli uczynić z Zakładu lidera polskiej administracji publicznej, który aktywnie uczestniczy w budowie e-państwa.

E-PAŃSTWO

Zakład Ubezpieczeń Społecznych od kilku lat systematycznie i konsekwentnie realizuje projekty rozwoju e-usług, jak np. e-Składka, e-ZLA, e-akta, EESSI (system elektronicznej wymiany informacji dotyczących zabezpieczenia społecznego w UE), poprzez które wpisuje się w strategię budowy e-państwa.

W dniu 29 września 2020 r. Zarząd Zakładu przyjął do realizacji 14 programów strategicznych ZUS, które ujęte zostały w nowej Strategii Zakładu. Wyznaczają one ambitny plan transformacji organizacyjnej i cyfrowej Zakładu, a wraz z nim całego systemu zabezpieczenia społecznego na lata 2021–2023+.

Wyznaczone kierunki transformacji na lata 2021-2023+ obejmują:

- 1. Automatyzacja rozliczeń płatników składek** – ZUS przygotowuje rozwiązania ułatwiające powadzenie działalności gospodarczej poprzez odciążenie płatników składek od wykonywania zadań związanych z naliczaniem składek i ustalaniem kwot do zapłaty. Zadania te będą realizowane przez ZUS, co pozwoli na koncentrację energii przedsiębiorców na prowadzeniu działalności, w miejsce czasochłonnych prac biurowych.
- 2. Konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków** – ZUS przejmie od płatników składek obowiązki w zakresie wypłaty zasiłków. Pozwoli to na zwiększenie kontroli nad wydatkami publicznymi, a także wpłynie na uproszczenie i skrócenie czasu otrzymania zasiłku bez potrzeby dodatkowego kontaktu z ubezpieczonym, płatnikiem, czy lekarzem i bez żądania dodatkowych dokumentów.
- 3. Automatyzacja świadczeń emerytalno-rentowych** – w najbliższych latach automatyzacji podlegać będą procesy obsługi przyznawania emerytur i rent. Pozwoli to na znaczne skrócenie obsługi przyznawania świadczeń.
- 4. Ubankowienie świadczeń wypłacanych przez ZUS** – celem jest bezgotówkowa wypłata wszystkich świadczeń, co pozwoli na szybsze i bezpieczniejsze otrzymanie wypłaty świadczenia przez świadczeniobiorców.
- 5. Nowoczesny portal elektroniczny [nowa Platforma Usług Elektronicznych ZUS]** – klienci uzyskają dostęp do nowego, intuicyjnego, łatwego w obsłudze elektronicznego kanału komunikacji z ZUS, dzięki któremu zwiększy się zakres spraw możliwych do załatwienia bez konieczności wizyty w placówce ZUS. Udostępnione zostaną aplikacje mobilne dla przedsiębiorców, pracodawców oraz lekarzy, a w dalszej przyszłości także dla pozostałych klientów. Przedsiębiorcom udostępniona zostanie także możliwość dokonywania elektronicznych rozliczeń z ZUS.
- 6. Centralny Rejestr Klientów Zakładu** – w Zakładzie wdrożone zostaną rozwiązania, które zapewnią łatwy i szybki dostęp do zawartych w rejestrach ZUS, a także do danych nt. rozliczeń

z ZUS, jak również do informacji o statusie sprawy klienta. Pozwoli to ograniczyć konieczność wychodzenia z domu w celu załatwienia sprawy w ZUS.

- 7. Elektronizacja danych i dokumentacji – depapieryzacja** – w najbliższych latach zwiększy się stopień wykorzystania elektronicznych form kontaktu między klientem a ZUS, a także elektronicznej wymiany danych między instytucjami publicznymi. Uzyskanie przez Zakład dostępu do danych i rejestrów innych instytucji i odwrotnie wpłynie na odciążenie klientów od pozyskiwania danych z różnych instytucji czy organów administracji oraz zlikwiduje kilkukrotne podawanie takich samych informacji. Planowana jest także możliwie najszersza elektronizacja obiegu dokumentacji wewnątrz Zakładu.
- 8. Nowa architektura IT i rozwój systemów IT** – planowane reformy systemu zabezpieczenia społecznego, automatyzacja i szersza elektronizacja obsługi spraw i kontaktów z klientami ZUS nie będą możliwe bez zapewnienia nowoczesnej architektury IT i pełnej gotowości systemów informatycznych ZUS. Dlatego w kolejnych latach w Zakładzie będą kontynuowane projekty m.in. przebudowy i rozwoju Platformy Usług Elektronicznych ZUS i Kompleksowego Systemu Informatycznego ZUS (KSI ZUS).
- 9. Platforma integrująca i unifikująca systemy dziedzinowe ZUS** – Zakład planuje zintegrowanie wewnętrznych systemów bazodanowych, obecnie pozostających w logicznej i fizycznej separacji. Dzięki temu obywatele uzyskają pełną informację o statusie swojego wniosku, korzystając z naszego portalu w dowolnym miejscu i czasie, a także z dowolnego urzędu. Planowane jest także przeniesienie systemów ZUS do tzw. chmury. Działania te ukierunkowane są na wykorzystanie potencjału zintegrowanej chmury rządowej, co będzie wiązało się z potrzebą współdziałania z innymi instytucjami publicznymi. Sprawniejsza komunikacja między instytucjami przyniosłaby liczne korzyści obywatelom, ograniczając biurokrację, np. konieczność dostarczania zaświadczeń z jednego urzędu do drugiego, oraz pozwalając na szybsze załatwienie sprawy.
- 10. Optymalizacja budżetu ZUS** – w kolejnych latach w Zakładzie kontynuowana będzie polityka ograniczenia wydatkowania środków i redukcji kosztów oraz projekt urealnionej etatyżacji.
- 11. Reorganizacja ZUS – II etap Nowego Modelu Organizacji [oddziały]** – w 2021 r. w Zakładzie kontynuowany będzie projekt ujednoczenia struktury organizacyjnej oraz standaryzacji organizacji pracy we wszystkich oddziałach. W efekcie jego wdrożenia w oddziałach ZUS nastąpi wzmocnienie efektywności kierowania przez spłaszczenie struktury organizacyjnej, zmniejszenie liczby szczebli kierowniczych oraz zwiększenie efektywności działalności operacyjnej przez koncentrację zadań w strukturach zadaniowo-procesowych – realizowany zgodnie z harmonogramem.
- 12. Reorganizacja ZUS – Nowy Ład Organizacyjny [Zakład]** – plany Zakładu dotyczą także kompleksowego spojrzenia na model organizacyjny funkcjonowania ZUS w kierunku nowoczesnej i elastycznej struktury sprawnie wykonującej zadania.
- 13. Nowoczesna otwarta komunikacja** – w Zakładzie będzie rozwijany obszar zarządzania komunikacją w mediach społecznościowych. Planowane jest uruchomienie profilu ZUS jako pracodawcy na LinkedIn oraz profilu ZUS na Facebook jako instytucji. Rozwijana będzie także aktyw-

ność ZUS na YouTube w zakresie informacji o zmianach przepisów prawa oraz promocji nowych produktów i usług ZUS.

14. Cyberbezpieczeństwo ZUS – Zakład dba o bezpieczeństwo informacji i danych milionów Polaków, zgromadzonych w systemach informatycznych ZUS. Dlatego w najbliższych latach zbudowana zostanie kompleksowa platforma zarządzania cyberbezpieczeństwem. Projekty związane z bezpieczeństwem pozwolą zwiększyć odporność środowiska teleinformatycznego ZUS na cyberzagrożenia, realizację polityki „security by design” i „privacy by design”, a także spełnić wymagania ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa i rozporządzenia ws. Krajowych Ram Interoperacyjności.

15. PODSUMOWANIE

Zaprezentowane sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2020 r. pokazuje, jak szeroki i odpowiedzialny jest zakres działań ZUS. Poza realizacją zadań statutowych, Zakład wykonywał inne dodatkowe zadania powierzone przez państwo w związku z pandemią COVID-19. Zadania te Zakład wykonał sprawnie i efektywnie udzielając na bieżąco pomocy płatnikom składek i osobom wykonującym umowy cywilno-prawne.

Rok 2020 r. to przede wszystkim:

- zapewnienie ciągłości wypłaty świadczeń,
- realizacja dodatkowych zadań w celu przeciwdziałania negatywnym skutkom pandemii spowodowanej wirusem COVID-19 (wsparcie udzielane w ramach Tarcz Antykryzysowych m. in. wypłata świadczeń postojowych, obsługa wniosków o zwolnienie z obowiązku opłacania należności z tytułu składek, obsługa wniosków o ulgi w opłacaniu składek, obsługa wniosków o odstąpienie od pobierania odsetek za zwłokę, a także obsługa wypłat Polskiego Bonu Turystycznego, wypłata dodatku solidarnościowego dla osób, które straciły pracę na skutek kryzysu, wypłata dodatkowego zasiłku opiekuńczego dla osób opiekujących się dziećmi do lat 8),
- zapewnienie ciągłości obsługi klientów mimo wprowadzonych obostrzeń,
- zapewnienie bezpieczeństwa klientów i pracowników ZUS w związku z trwającą pandemią,
- sukcesywne podnoszenie jakości obsługi klientów poprzez rozwój cyfrowych kanałów dostępu i nowych e-usług (np. e-wizyty) oraz doskonalenie tradycyjnych form obsługi klientów,
- zapewnienie płynności finansowej funduszy,
- prowadzenie prac w celu ograniczenia długu technologicznego poprzez rozbudowanie infrastruktury techniczno-systemowej PUE ZUS i KSI ZUS,
- przygotowanie pakietu zmian legislacyjnych,
- działania zmierzające do optymalizacji budżetu i uzyskania oszczędności,
- kontynuacja zadań w celu zapewnienia adekwatnego poziomu bezpieczeństwa, również w zakresie cyberbezpieczeństwa,
- zapewnienie przejrzystości i konkurencyjności prowadzonych postępowań o udzielenie zamówień publicznych,
- rozpoczęcie procesu automatyzacji i elektroniczacji.

15.1. Porównanie danych lata 2019 – 2020

Sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2020 r., analogicznie jak sprawozdanie sporządzone za 2019 r., zawiera syntetyczne informacje dotyczące zadań zrealizowanych przez Zakład, w szczególności takich jak: realizacja dochodów, kontrola płatników składek, obsługa ubezpieczonych i świadczeniobiorców, orzecznictwo lekarskie, prewencja rentowa i wypadkowa, akcje masowe, jak również uwzględnia kwestie związane z funkcjonowaniem ZUS jako instytucji, w tym m.in. optymalizację modelu organizacji i kosztów, sytuację finansową i majątkową Zakładu, działania na rzecz doskonalenia standardów obsługi klientów oraz rozwoju dla nich usług elektronicznych, współpracę międzynarodową, działalność edukacyjną i informacyjną, a także prognozy, badania statystyczne i aktuarialne.

Istotną częścią sprawozdania, która różni je od wcześniejszych opracowań, jest informacja na temat zadań Zakładu realizowanych w ramach Tarcz Antykryzysowych w związku z ogłoszoną pandemią COVID-19.

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

WNIOSKI OGÓLNE

W 2020 r. w porównaniu do 2019 r.:

1. Zwiększyła się liczba osób korzystająca ze strony internetowej ZUS i PUE ZUS: w 2020 r. stronę internetową odwiedziło ponad 24 mln użytkowników, a z PUE ZUS skorzystało ponad 12 mln klientów.
2. W 2020 r. wzrosła liczba korespondencji papierowej wpływającej do ZUS do 36,6 mln, podczas gdy w 2019 r. było to ok. 28 mln.
3. Zwiększyła się liczba korespondencji składanej elektronicznie przez PUE ZUS: w 2020 r. było to 12,5 mln, a w 2019 r. – 5,7 mln. Jest to rezultat nadzwyczajnej sytuacji w kraju, która przyczyniła się do zwiększenia wykorzystania elektronicznych kanałów komunikacji, jak również rozszerzenia przez Zakład zakresu wniosków, które klienci mogą składać elektronicznie.
4. Zwiększyła się liczba maili obsługiwanych przez COT: w 2020 r. obsłużono 1,3 mln maili, a w 2019 r. – 0,6 mln.
5. Wzrosła liczba obsługiwanych przez COT połączeń telefonicznych: w 2020 r. było to 4 mln, a w 2019 r. – 3,7 mln.
6. Wzrosła liczba profili na PUE ZUS: w 2020 r. ponad 2,6 mln klientów założyło profil na portalu PUE ZUS. Pod koniec 2020 roku liczba wszystkich profili na portalu PUE ZUS wyniosła ponad 6 mln.
7. Zmalała o 0,5% kwota wpłat na NRS.
8. Wskaźnik ściągłości składek na ubezpieczenia społeczne spadł o 4,59%, jednakże po uwzględnieniu kwot umorzeń z tytułu zwolnienia z opłacania składek na ubezpieczenia społeczne (RDZ) na podstawie regulacji antykryzysowych można odnotować już minimalny spadek o 0,34% wskaźnika ściągłości składek w porównaniu do 2019 r.

9. Spadła o 42,8% kwota na zaległości z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne. Spadła również o 42,7% kwota odzyskanych należności.
10. Zwiększyła się o 4,7% liczba udzielonych układów ratalnych oraz nastąpił wzrost o 47% kwot objętych tym rodzajem ulgi.
11. Wzrosła liczba udzielonych odroczeń terminów płatności o 3 798% oraz wzrosła o ponad 2 551% kwota objęta tym rodzajem ulgi.
12. Umorzono o 19,6% mniej należności.
13. Zmaląła o 41% kwota odpisanych należności na ubezpieczenia społeczne.
14. Liczba wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych wzrosła o 188 993.
15. W 2020 r. szacunkowe łączne wydatki na zasiłki opiekuńcze wzrosły w stosunku do 2019 r. o 270,7% i wyniosły 3,99 mld zł, w tym związane z COVID-19 ok. 3 mld zł.
16. Zwiększyła się liczba wniosków o świadczenia z tytułu choroby i macierzyństwa realizowanych przez Zakład. Liczba nowych spraw od stycznia do listopada 2020 r. wyniosła 6,3 mln. Była więc o ok. 40% wyższa od liczby spraw w analogicznym okresie 2019 r., która wyniosła 4,4 mln.
17. Wzrosła liczba waloryzowanych świadczeń: w 2020 r. zwaloryzowano świadczenia dla 8,4 mln osób, a w 2019 r. dla 8,3 mln osób.
18. Od 1 marca 2021 r. świadczenia są wyższe o ponad 4 proc. Minimalna emerytura wzrosła o 50,88 zł.
19. Zwiększył się miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych w 2020 r. wyniósł 716,9 mln zł, a w 2019 r. – 607,4 mln zł.
20. Zmaląła liczba wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – wpłynęło 177 tys. wniosków, a w 2019 r. 182,5 tys. wniosków.
21. Zwiększyła się liczba wydanych decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego o 64,3 tys., tj. 21,5%.
22. Komisje lekarskie ZUS wydały 29,5% więcej orzeczeń.
23. Zmniejszyła się o 10,1% liczba wydanych orzeczeń przez lekarzy orzeczników ZUS oraz spadła o 49,3% liczba orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS.
24. Zmaląła liczba decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku.
25. Zmaląła liczba kontroli prawidłowości wykorzystania zwolnień lekarskich oraz liczba osób, których pozbawiono prawa do zasiłku.
26. Wzrosła liczba osób objętych ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem.
27. Wzrosła kwota podzielonych i wypłaconych środków zapisanych na subkontach.

DANE SZCZEGÓŁOWE

WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY

1. W 2020 r. **przychody FUS** wyniosły według przypisu **290 808 602 tys. zł** (niemal 100,0% planu po zmianach) i były o 44 635 260 tys. zł, tj. o 18,1% wyższe niż w 2019 r. **Koszty FUS** wyniosły **277 290 038 tys. zł**, co stanowiło 100,2% planu po zmianach i były wyższe o 30 664 382 tys. zł, tj. o 12,4%, w stosunku do 2019 r. Odnotowano, że na koniec 2020 r. **stan FUS** wyniósł **17 726 714 tys. zł**, tj. o 13 518 564 tys. zł więcej niż na początku roku.
2. Na 31 grudnia 2020 r. **wartość aktywów finansowych FRD** łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła **39 600 933 tys. zł**, co oznacza spadek o 6 077 629 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2019 r. Czynnikiem wpływającym na zmniejszenie wartości aktywów FRD w 2020 r. była pożyczka udzielona przez FRD Funduszowi Solidarnościowemu w kwocie 11 505 000 tys. zł.
3. **Przychody FEP** w 2020 r. wyniosły **1 050 749 tys. zł** i stanowiły 98,4% planu. **Koszty FEP** w 2020 r. wyniosły **1 284 572 tys. zł**, co stanowiło 95,3% planu i wzrosły w porównaniu do 2019 r. o 21,4%. **Stan FEP** na koniec 2020 r. wyniósł **63 571 tys. zł**.
4. **Fundusz Alimentacyjny w likwidacji**
 - Według stanu na 31 grudnia 2020 r. do wyegzekwowania należności FAL pozostawało:
 - 3 516 262 tys. zł (co wskazuje na 6% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 217 598 osób zobowiązanych do alimentacji,
 - 3 416 tys. zł (co wskazuje na 7% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 2 216 osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego.
 - W 2020 r. wydano **3 513 decyzji o udzieleniu ulgi** na łączną kwotę **52 971 tys. zł**, co stanowi spadek o 11% w stosunku do 2019 r. **Umorzono należności** w łącznej kwocie **1 704 tys. zł**, co stanowi spadek o 29% w stosunku do roku 2019.

PRZYCHODY I KOSZTY DZIAŁALNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. W 2020 r. **przychody ZUS** wyniosły 4 822 408 tys. zł, a w 2019 r. 4 739 201 tys. zł. Poniesione **koszty ZUS** w 2020 r. wyniosły 5 117 747 tys. zł, z kolei w 2019 r. – 4 911 462 tys. zł.
2. **Nakłady inwestycyjne** poniesione przez Zakład w roku 2020 wyniosły **312 952,9 tys. zł**, co stanowi 70,1% planu i były niższe od kwoty planowanej o 133 180,1 tys. zł (zaplanowano 446 133 tys. zł). W 2019 r. realizacja planu inwestycyjnego wyniosła 348 253,9 tys. zł, co stanowi 82,7% zaplanowanych środków (zaplanowano 421 180 tys. zł).

REALIZACJA DOCHODÓW

1. W roku 2020 płatnicy składek przekazali łącznie 27,5 mln wpłat na NRS (mniej o 12,8% w stosunku do roku 2019) w kwocie **279,9 mld zł** (tj. niższej o 0,5% w stosunku do roku 2019, która wyniosła 281,4 mld zł).
2. **Wskaźnik ściągłości składek** na ubezpieczenia społeczne w 2020 r. wyniósł 97%, natomiast po uwzględnieniu kwot umorzeń z tytułu zwolnienia z opłacania składek na ubezpieczenia społeczne (RDZ) na podstawie regulacji antykrzysowych wskaźnik wynosi 101,25% (w roku 2019 wyniósł 101,59%).

3. W 2020 r. skierowanych zostało 598 562 tytułów wykonawczych na zaległości z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę **2 590 009 tys. zł** (tj. niższą o 42,8% niż w roku 2019), a **odzyskano należności na kwotę 860 727 tys. zł**. Odzyskane należności w ramach egzekucji były niższe o 42,7% w stosunku do roku 2019, kiedy to należności odzyskano na kwotę 1 500 934 tys. zł.
4. W 2020 r. udzielono **54,6 tys. układów ratalnych** na łączną kwotę **3 617 697 tys. zł** (w 2019 r. zawarto 52 146 układów ratalnych na łączną kwotę 2 459 740 tys. zł), przy czym liczba udzielonych układów ratalnych była wyższa o 4,7% w stosunku do 2019 oraz nastąpił wzrost o 47% kwot objętych tym rodzajem ulgi.
5. W 2020 r. udzielono **125,0 tys. odroczeń terminów składek** na kwotę **5 507 466 tys. zł**, co stanowi wzrost liczby udzielonych odroczeń terminu płatności o 3798% w stosunku do 2019 r. oraz wzrost o ponad 2 551% kwot objętych tym rodzajem ulgi (w 2019 r. odroczone 3 206 terminów płatności składek na kwotę 208 655 tys. zł).
6. W 2020 r. **umorzono 26 242 tys. zł należności**, co stanowi 19,6% spadek w porównaniu do 2019 r., kiedy to umorzono 32 645 tys. zł. Spadek umorzonych należności na podstawie innych aktów prawnych wiąże się przede wszystkim z ograniczoną skalą umorzeń na podstawie ustawy abolicyjnej. W 2020 r. wpłynęły tylko 794 wnioski o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej (tj. mniej o 802 wnioski w odniesieniu do roku 2019).
7. W 2020 r. **odpisano należności na ubezpieczenia społeczne** w wysokości **444 301 tys. zł**, co oznacza spadek o 41% w stosunku do roku 2019, kiedy to odpisano 749 855 tys. zł.

UBEZPIECZENIA

1. W 2020 r. objęto ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym **31 375 osób** sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem. W 2019 r. było to 28 820 osób.
2. W 2020 r. dokonano **podziału/wypłaty środków zapisanych na subkontach** osób ubezpieczonych na łączną kwotę **520 358 165,77 zł**, a w 2019 r. – 462 847 586,27 zł.
3. W 2020 r. **OFE** przekazały środki na Fundusz Ubezpieczeń Społecznych w wysokości **5 731 098 957,37 zł**, natomiast w 2019 r. – 6 925 574 139,02 zł.

ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE KRAJOWE

1. W 2020 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc **emerytury i renty** finansowane z FUS dla **7 835,3 tys. osób** (a w 2019 r. dla 7 707,1 tys. osób).
2. W 2020 r. do ZUS wpłynęło ogółem:
 - 895,9 tys. **wniosek pierwszorazowych** o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne i świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji. W 2019 r. wniosków było mniej o 43,5 tys., tj. o 4,63% (odnotowano 939,4 tys. wniosków).
 - 3 742,8 tys. **wniosek wymagających wydania decyzji zamiennych**. Było ich mniej o 387,1 tys., tj. o 9,37% w porównaniu do 2019 r. (kiedy to wpłynęło 4129,9 tys. wniosków).
 - 75,4 tys. **wniosek o pozostałe świadczenia** i było ich mniej o 21,5 tys., tj. 22,19% w porównaniu do 2019 r. (kiedy to wpłynęło 96,9 tys. wniosków).

3. W 2020 r. załatwiono **1 349,5 tys. spraw z urzędu**, w tym 47,1 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było więcej 103,2 tys., tj. o 8,28%, natomiast emerytur przyznanych z urzędu było więcej o 10,5 tys., tj. o 28,69%.
4. W 2020 r. wydano łącznie **1 145,5 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych**, w tym decyzji przyznających 956,5 tys. i decyzji odmownych 189,0 tys. W porównaniu do 2019 r. (kiedy to wydano 907,5 tys. decyzji) nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych o 237,9 tys., tj. o 26,21%.
5. W 2020 r. załatwiono ogółem **3 616,9 tys. wniosków** wymagających wydania **decyzji zamiennych**. W porównaniu do 2019 r. (kiedy to załatwiono 4 011,7 tys. wniosków) załatwionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 394,8 tys., tj. o 9,84%.
6. W 2020 r. wydano **546,2 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego**. W stosunku do 2019 r. (kiedy to wydano 642,3 tys. decyzji) zmniejszyła się liczba wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 96,1 tys. (17,6%).
7. W 2020 r.:
 - przyznano **112,1 tys. okresowych emerytur kapitałowych**, tj. o 7,7 tys. więcej niż w 2019 r. (kiedy to przyznano 104,4 tys. takich emerytur); emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
 - wpłynęło **26,2 tys. wniosków o przyznanie prawa do emerytury pomostowej** (w 2019 r. wpłynęło 26,8 tys. takich wniosków), prawo do niej zostało ustalone dla **9,7 tys. osób** (w 2019 r. dla 9,1 tys. osób),
 - wpłynęło **5,5 tys. wniosków o przyznanie prawa do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego** (w 2019 r. wpłynęło 6 tys. takich wniosków), prawo do niego zostało ustalone dla **3,5 tys. osób** (w 2019 r. dla 3,8 tys. osób).

ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE ZAGRANICZNE

1. W 2020 r. komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM) otrzymały **177 tys. wniosków** o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym (w 2019 r. otrzymano 182,5 tys. wniosków), z tego:
 - 157,4 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia,
 - 19,6 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce.
2. Wszystkie komórki RUM wydały **154 tys. decyzji** dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (pierwszorazowych i zamiennych). W porównaniu do 2019 roku (kiedy to wydano 155,8 tys. decyzji) o 1,16% zmalała liczba wydanych decyzji pierwszorazowych i zamiennych dotyczących polskich emerytur.

ŚWIADCZENIA KRÓTKOTERMINOWE

1. W 2020 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

- rozpatrzyły **6 902 133 sprawy o wypłatę świadczeń krótkoterminowych i zasiłków po-grzebowych** (w 2019 r. rozpatrzono 4 936 051 spraw),
- wypłaciły **5 770 003 zasiłki z ubezpieczeń społecznych** na kwotę **11 346 024 tys. zł.** W porównaniu do 2019 r. wypłacono o 188 993 zasiłki więcej, tj. 5 581 010 zasiłków na kwotę 9 316 816,2 tys. zł,
- w wyniku kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS wydały **6 152 decyzje o skróceniu okresu orzecz-nej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku** (w 2019 r. – 20 176 decyzji) za **34 718 dni** (w 2019 r. – 109 688 dni) na kwotę **2 877 778,91 zł** (w 2019 r. – 8 537 604,43 zł),
- przeprowadziły kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odnie-sieniu do 55 004 osób (w 2019 r. – 149 689 osób); w wyniku tych działań **pozbawiono prawa do zasiłku 10 584 osoby** (w 2019 r. – 19 712 osoby) na kwotę **15 468 604,95 zł** (w 2019 r. – 28 912 010,67 zł) za **167 924 dni** (w 2019 r. – 316 464 dni); kontrolą objęci byli zarówno ubezpieczeni/świadczeniobiorcy, którym zasiłki wypłaca ZUS, jak również ubezpieczeni, którym zasiłki wypłacają płatnicy składek zgłaszający do ubezpieczenia cho-robowego powyżej 20 ubezpieczonych,
- przekazały **1 413,3 tys.** świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2019 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych (w 2019 r. 1 195,7 tys. świadcze-niobiorcom),
- wydały **363,3 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego**, w tym 315,3 tys. decyzji przyznających. W porównaniu do 2019 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji o 64,3 tys., tj. 21,5% (w 2019 r. wydano 299 tys. decyzji).

ORZECZNICTWO LEKARSKIE I PREWENCJA RENTOWA

1. W 2020 r. **lekarze orzecznicy ZUS** wydali łącznie **1 156,1 tys. orzeczeń** (o 10,1% mniej niż w 2019 r., kiedy to wydano 1 286,3 tys. orzeczeń), **49,4 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilita-cji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS** (spadek o 49,3% w porównaniu z rokiem 2019, kiedy wydano 97,4 tys. orzeczeń), a **komisje lekarskie Zakładu wydały 1,1 tys. orze-czeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej** (w roku 2019 – 1,7 tys.).
2. **Komisje lekarskie Zakładu** wydały w 2020 r. łącznie **84,8 tys. orzeczeń** (o 29,5% więcej niż w roku 2019, kiedy wydano 65,5 tys. orzeczeń), z czego 70,0 tys. orzeczeń (tj. 82,5%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w roku 2019 odsetek ten wynosił 80,5%, tj. 52,7 tys. orzeczeń).
3. Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło **18,1 tys. odwołań** (o 11,0% więcej niż w roku 2019, kiedy wpłynęło 16,3 tys. odwołań). Sądy wydały w tych sprawach w 2020 r. **14,9 tys. wyroków** (o 9,1% mniej niż w roku 2019, kiedy wydano 16,4 tys. wyroków), uwzględniając odwołanie ubezpieczonego w 3,7 tys. przypadków, co stanowi 24,8% wyro-ków wydanych w tych sprawach w 2020 r. (dla porównania w roku 2019 odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 27,0%, kiedy uwzględniono odwołanie w 4,4 tys. przypadków).

4. Na realizację zadań z zakresu **prewencji rentowej** w 2020 r. zaplanowano kwotę w wysokości **235 830 tys. zł**, tj. o 11 050 tys. zł więcej niż w roku 2019. Wydatki w 2020 r. wyniosły **67 401 tys. zł**, podczas gdy w 2019 r. – 204 225 tys. zł. W 2019 r. rehabilitację leczniczą ukończyły 86 392 osoby, a w 2020 r. – **27 963 osoby**, co stanowi 32% liczby osób, które ukończyły rehabilitację w porównaniu do roku 2019.
5. Na realizację zadań z zakresu **prewencji wypadkowej** w 2020 r. zaplanowano kwotę w wysokości **90 000 tys. zł**, tj. taką samą jak w roku 2019. W 2020 r. wydatki na prewencję wypadkową wyniosły **73 452 tys. zł**, podczas gdy w 2019 r. – 89 590 tys. zł. Tym samym kwota wydatków w 2020 r. wynosi 82% w porównaniu do 2019 r.

KONTROLA PŁATNIKÓW SKŁADEK

1. W 2020 r. przeprowadzono 12 139 kontroli płatników składek (w 2019 r. – 54 681 kontroli). Nieprawidłowości ujawniono w 9 468 kontrolach płatników składek (w 2019 r. – 39 152 kontrolach), w tym wynik finansowy w 8 086 kontrolach. Kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem **143 880 830,84 zł** (w 2019 r. – 359 271 805,84 zł).

SPIS TABEL

Tabela 1. Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne w latach 2019 - 2020	30
Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2019-2020	31
Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2020 r.	37
Tabela 4. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwiania wniosków pierwszorazowych	38
Tabela 5. Liczba rozpatrzonych spraw w latach 2019 – 2020	42
Tabela 6. Liczba wypłat zasiłków w latach 2019 – 2020	43
Tabela 7. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych	56
Tabela 8. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej	59
Tabela 9. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej	59
Tabela 10. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych	61
Tabela 11. Skala ulg i umorzeń w roku 2020	62
Tabela 12. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2020”	69
Tabela 13. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2020 r.	88
Tabela 14. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2020 r.	89
Tabela 15. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w 2020 r. podziale na grupy zadań	92
Tabela 16. Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2020 r. w obszarze administracyjnym wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności	95
Tabela 17. Zestawienie projektów ZUS realizowanych w 2020 r., współfinansowanych ze środków europejskich na lata 2014-2020	97
Tabela 18. Kluczowe przedsięwzięcia strategiczne (programy transformacji i inicjatywy obszarowe) w podziale na cele strategiczne	124

SPIS WYKRESÓW

Wykres 1. Poziom realizacji wszystkich wniosków o zwolnienie z obowiązku opłacania składek za poszczególne miesiące objęte zwolnieniem	19
Wykres 2. Struktura kont płatników aktywnych i nieaktywnych (według stanu na koniec roku)	27
Wykres 3. Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017-2020	28
Wykres 4. Struktura pokrycia należności wpłat z 2020 r.	28
Wykres 5. Udział % w strukturze zadłużenia kont aktywnych i nieaktywnych płatników składek	29
Wykres 6. Struktura zadłużenia za poszczególne okresy w roku 2019 i 2020	30
Wykres 7. Miesięczny wpływ wniosków o umorzenie w latach 2019-2020	32
Wykres 8. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2020 r. w podziale na schorzenia	50
Wykres 9. Liczba zidentyfikowanych ryzyk dla poszczególnych celów ujętych w „Planie działalności ZUS na rok 2020” - w podziale na kategorie	71

PRZEDKŁADAM SPRAWOZDANIE

opracowane w Gabinetzie Prezesa na podstawie materiałów komórek organizacyjnych centrali ZUS

Dyrektor Gabinetu Prezesa

Elżbieta Czyżowska

Warszawa, 30 marca 2021 r.

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 Administracji i Zamówień Publicznych