

Załącznik do uchwały Nr 20

Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

z dnia 28 marca 2022 r.

Sprawozdanie

z działalności

Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

za 2021 rok

Sprawozdanie sporządzono w marcu 2022 r.



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

ul. Szamocka 3,5

01-748 Warszawa

SPIS TREŚCI

1.	WSTĘP	6
2.	OBSŁUGA RZĄDOWYCH PROGRAMÓW POMOCOWYCH I PRORODZINNYCH.....	14
2.1.	Tarcza Antykryzysowa	14
2.2.	Realizacja Polskiego Bonu Turystycznego	21
2.3.	Obsługa wniosków z programu Dobry Start 300+	22
2.4.	Przygotowanie do obsługi wniosków o świadczenia wychowawcze 500+, rodzinnego kapitału opiekuńczego (RKO) i dofinansowania obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna (tzw. dofinansowanie pobytu w żłobku).....	24
2.5.	Przygotowanie do obsługi zadań w ramach Polskiego Ładu.....	27
3.	CHARAKTERYSTYKA INSTYTUCJI.....	28
3.1.	Organizacja ZUS.....	28
4.	DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA.....	28
4.1.	Realizacja dochodów.....	28
4.1.1.	Rozliczenie wpłat na należności z tytułu składek.....	28
4.1.2.	Przymusowe dochodzenie należności na ubezpieczenia społeczne.....	33
4.1.3.	Ulgi w spłacie należności na ubezpieczenia społeczne	33
4.1.4.	Umorzenia należności.....	33
4.1.5.	Przedawnienia należności z tytułu składek.....	35
4.1.6.	Projekt e-akta.....	35
4.1.7.	Obniżone składki dla przedsiębiorców (MDG).....	36
4.2.	Kontrola płatników składek.....	37
4.3.	Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS.....	37
4.4.	Obsługa ubezpieczonych i płatników składek.....	38
4.4.1.	Obsługa ubezpieczonych	38
4.4.2.	Obsługa płatników składek	40
4.5.	Obsługa świadczeniobiorców.....	40
4.5.1.	Świadczenia długoterminowe krajowe.....	40
4.5.2.	Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych.....	43
4.5.3.	Świadczenia krótkoterminowe	46
4.5.4.	Kolejne w 2021 roku dodatkowe świadczenie pieniężne	49
4.5.5.	Emerytura czerwcową w 2021 roku	50
4.5.6.	Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (MAMA 4+)	51
4.5.7.	Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji	51
4.5.8.	Realizacja wyroku Trybunału Konstytucyjnego P 20/16.....	52
4.5.9.	Świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych.....	52
4.6.	Orzecznictwo lekarskie.....	54
4.7.	Prewencja rentowa i wypadkowa	55

4.7.1.	Prewencja rentowa.....	55
4.7.2.	Prewencja wypadkowa	56
4.8.	Akcje masowe	59
4.8.1.	Informacja o stanie konta w ZUS	59
4.8.2.	Rozliczenie podatku dochodowego	59
4.8.3.	Waloryzacja świadczeń	60
4.8.4.	Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu	61
4.8.5.	Dodatkowe roczne świadczenie pieniężne	61
5.	ZARZĄDZANIE FUNDUSZAMI	62
5.1.	Fundusz Ubezpieczeń Społecznych	62
5.1.1.	Przychody	63
5.1.2.	Koszty	64
5.1.3.	Wynik finansowy	64
5.2.	Fundusz Rezerwy Demograficznej	65
5.3.	Fundusz Emerytur Pomostowych	66
5.4.	Fundusz Alimentacyjny w likwidacji	67
6.	REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZAKŁADOWI UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	69
6.1.	Pobór składek na Fundusz Pracy, Fundusz Solidarnościowy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych	69
6.2.	Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne.....	69
6.3.	Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych.....	69
6.4.	Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne	69
6.5.	Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS.....	70
6.6.	Podatek dochodowy od osób fizycznych za świadczeniobiorców	70
7.	ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	70
7.1.	Realizacja „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025”	70
7.2.	Optymalizacja modelu organizacji	75
7.3.	Kontrola zarządcza	77
7.3.1.	Realizacja Planu działalności ZUS.....	78
7.3.2.	Zarządzanie ryzykiem.....	79
7.4.	Zagadnienia pracownicze	82
7.4.1.	Struktura zatrudnienia	82
7.4.2.	Zarządzanie zasobami ludzkimi.....	83
7.4.3.	Dodatkowe świadczenia pozapłacowe	89
7.4.4.	Budowa wartości i odpowiedzialności.....	90
7.5.	Bezpieczeństwo ZUS.....	94
7.5.1.	Polityka bezpieczeństwa informacji.....	94
7.5.2.	Program Budowy Systemu Cyberbezpieczeństwa (PBSC)	94
7.5.3.	Zarządzanie ciągłością działania	97
7.5.4.	Ochrona danych osobowych.....	98
7.6.	Elektronizacja obiegu korespondencji	98
7.7.	Obszar IT.....	100

7.7.1.	Rozwój technologiczny w obszarze IT.....	100
7.7.2.	Oszczędności zakupowe w obszarze IT.....	105
8.	PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU.....	105
8.1.	Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	105
8.2.	Optymalizacja budżetu ZUS	108
8.3.	Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	109
8.4.	Udzielanie zamówień publicznych	110
8.5.	Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne	111
8.6.	Wykorzystanie środków unijnych	114
9.	AUDYT I KONTROLA	115
9.1.	Kontrola wewnętrzna.....	115
9.2.	Audyt wewnętrzny	116
9.3.	Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	118
10.	DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH NA RZECZ KLIENTÓW	119
10.1.	Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2021 r.....	119
10.2.	Podnoszenie jakości obsługi klientów.....	120
11.	INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, BADANIA.....	129
11.1.	Działalność edukacyjna i informacyjna	129
11.2.	Działalność naukowa.....	132
12.	WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA.....	133
12.1.	Udział w pracach instytucji międzynarodowych	133
12.2.	Współpraca z instytucjami łącznikowymi	134
12.3.	Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii	135
13.	PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE	136
14.	PODSUMOWANIE.....	142
14.1.	Porównanie danych lata 2020 – 2021.....	143
	SPIS TABEL	150
	SPIS WYKRESÓW.....	150

1. WSTĘP

Szanowni Państwo,

przedstawiamy sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2021 rok. Był to kolejny rok prowadzenia działalności w szczególnych warunkach i okolicznościach, tj. podczas pandemii koronawirusa SARS-CoV-2. Pandemia wpłynęła na realizację niektórych zadań. Jednak **w zdecydowanej większości wszystkie**, w tym kluczowe i ważne społecznie zadania powierzone ZUS do wykonania, Zakład zrealizował w **ustawowych terminach**. Równolegle prowadzono prace m.in. w celu poprawy warunków pracy i wynagrodzeń, rozwoju instytucji.

Rok 2021 udowodnił również, że kierunek naszych działań związany z **transformacją organizacyjną i cyfrową ZUS** jest właściwy, że wdrażane zmiany organizacyjne budują **silną organizację, odporną na nietypowe wyzwania**.

O działaniach ZUS zrealizowanych w 2021 roku przeczytaj Państwo w niniejszym sprawozdaniu.

W 2021 roku Zakład przede wszystkim sprawnie i terminowo realizował ustawowe zadania, w tym m.in.: ustalanie uprawnień do świadczeń oraz ich terminowa wypłata; waloryzacja emerytur i rent oraz rozliczenie podatkowe świadczeniobiorców; rozliczanie, pobór i dochodzenie składek; dysponowanie środkami finansowymi FUS; stwierdzanie i ustalanie obowiązku ubezpieczeń społecznych; realizacja umów i porozumień międzynarodowych w dziedzinie ubezpieczeń społecznych; realizacja zadań z zakresu prewencji rentowej i wypadkowej; kontrola orzecznictwa o czasowej niezdolności do pracy; kontrola płatników składek; popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych. Ponadto ZUS **wywiązał się ze wszystkich dodatkowych obowiązków nałożonych w związku z przeciwdziałaniem skutkom epidemii COVID-19**. Zadania te wymagały dokonywania bardzo pilnych zmian w systemach informatycznych.

Wymieniony katalog nie wyczerpuje całego obszaru działania Zakładu. Skala obciążenia i zróżnicowania zadań ZUS jest coraz większa, co czyni ZUS instytucją **usług społecznych**. Instytucję nowoczesną, sprawną organizacyjnie i operacyjnie, będącą **partnerem** dla wszystkich, w szczególności **dla klientów ZUS**.

Rok 2021 ponownie był dla ZUS rokiem wyzwań i zmian. W tym roku prowadzono szereg złożonych i wielowymiarowych przedsięwzięć, w tym przede wszystkim projekty o charakterze społecznym i prorodzinnym zapewniające niezbędną pomoc finansową w wychowywaniu dzieci, wsparcie dla rodzin oraz wszystkich emerytów i rencistów, szczególnie tych, którzy otrzymują najniższe świadczenia.

Realizacja tych prac odbywała się, poza dużą presją czasu, w bezprecedensowym zdarzeniu jakim jest ogólnoświatowa pandemia COVID-19.

A jednak każdego dnia Zarząd i pracownicy ZUS wykonywali swoje codzienne obowiązki i starali się dostarczać oraz świadczyć klientom usługi na wysokim poziomie. Pracownicy ZUS służyli klientom pomocą oraz wsparciem w każdej chwili i w każdej sprawie.

Podsumowując działania ZUS w 2021 roku warto zadać pytanie, **jaką już teraz jesteśmy instytucją?**

Z całą pewnością **UNIWERSALNĄ**. ZUS w bardzo krótkim czasie jest w stanie przygotować się do obsługi i realizować nowe zadania powierzane przez ustawodawcę. Dzięki temu Zakład odciąża państwo od wykonywania niektórych zadań o charakterze prorodzinnym, np. obsługa wniosków z programu **Dobry start (300+)**, programu **Rodzina 500+**, **Rodzinnego Kapitału Opiekuńczego**, dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna, tzw. dofinansowanie pobytu w żłobku. Robi to w sposób efektywny, przy zachowaniu przejrzystości i racjonalności wydatków. I co najważniejsze – **generuje oszczędności zarówno dla ZUS, jak i państwa**.

Projekty realizowane przez ZUS **zmieniają definicję instytucji zabezpieczenia społecznego**. Zakład buduje **nowoczesne i funkcjonalne usługi społeczne**. Nie ogranicza się wyłącznie do realizacji statutowych zadań, ale tworzy nowy wymiar organizacji – organizacji, która posiada umiejętności i doświadczenie we wdrażaniu rozwiązań elektronicznych dla dużych grup klientów. Rozwiązania te bazują na **automatyzacji i elektronizacji**.

EFEKTYWNĄ KOSZTOWO. Zadajemy sobie sprawę z ogromnej odpowiedzialności jaką jest dysponowanie środkami publicznymi. Z tego powodu sumiennie **zarządzamy finansami funduszy i budżetem ZUS** z zachowaniem **zasad racjonalności, gospodarności i uzyskiwania najlepszych efektów i założonych celów**, np. w wyniku połączenia wysyłki decyzji o waloryzacji rent i emerytur oraz dodatkowego świadczenia rocznego 13-ta emerytura uzyskano oszczędności w kwocie ponad 19 mln zł. Podejmujemy również działania ukierunkowane na m.in. obniżenie kosztów opłat pocztowych na rzecz **zwiększenia liczby przelewów, zmniejszania wolumenu korespondencji wysyłanej listem** na rzecz komunikacji elektronicznej, proponujemy zmiany legislacyjne na rzecz **ubankowienia świadczeń oraz elektronizacji komunikacji z klientem**.

Ze szczególną uwagą **projektujemy i zarządzamy budżetem Zakładu**. Pandemia COVID-19 spowodowała wdrożenie jeszcze bardziej restrykcyjnych zasad alokacji środków. **Zwiększyliśmy reżim wydatkowania środków publicznych** i utworzyliśmy **rezerwy centralne**, po to, by móc realizować nieprzewidziane zadania. W 2021 roku wdrożyliśmy **model policzalności efektów i korzyści** z projektów automatyzacji oraz elektronizacji procesów i zadań, w tym pod kątem wpływu na pracochłonność w obszarach objętych projektem. Natomiast dzięki **dywersyfikacji dostawców** oraz wprowadzeniu **mechanizmów konkurencyjności zmniejszyły się kwoty ofert** składanych w ramach prowadzonych postępowań o zamówienie publiczne. To wskazuje na szczególną dbałość przez ZUS o środki publiczne. Zakład jest w stanie realizować coraz większą ilość zadań w obszarze IT przy zoptymalizowanych nakładach na informatyzację.

Warto podkreślić, że budżet Zakładu podlega corocznie kontroli NIK w zakresie wykonania budżetu państwa w części 73. **Ocena NIK** w zakresie legalności, celowości, rzetelności i gospodarności działań Zakładu **od wielu już lat jest pozytywna**.

Przyjmując do realizacji **nowe zadania** stawiamy na **elektronizację**, tj. zapewniamy wyłącznie elektroniczne przyjmowanie wniosków oraz wypłatę świadczeń na rachunki bankowe. Do tego celu wykorzystujemy **Platformę Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS)**. Pod koniec 2021 r. na PUE ZUS zarejestrowanych było **ponad 9,1 mln** profili indywidualnych klientów.

Natomiast obsługę tych wniosków opieramy na **automatyzacji procesów** w systemach informatycznych ZUS. Automat zapewnia obsługę sprawy, gdy dane w nich zawarte mogą być potwierdzone przez oprogramowanie w oparciu o dostępne rejestry i bazy, m.in. rejestr PESEL, bazy KSI. Do obsługi ręcznej trafią wyłącznie sprawy wymagające prowadzenia postępowania wyjaśniającego z klientem w zakresie pozyskania odpowiednich dokumentów dowodowych dla przyznania świadczenia przez ZUS. Szacuje się, że **świadczenia dla rodzin** będą obsługiwane automatycznie w ok. **97%**.

Elektronizacja i automatyzacja **ogranicza koszty zarówno po stronie ZUS, jak i klientów**, np. w przypadku obsługi wniosków programu Dobry start 300+ ograniczono koszty z 10 zł za jedno świadczenie 300+ w gminach do 30 gr w ZUS. Natomiast przejście przez ZUS od 1 stycznia 2022 r. realizacji programu Rodzina 500+ przyniesie w perspektywie kolejnych 11 lat oszczędności dla budżetu państwa rzędu ok. 3 mld zł.

Elektronizacja zmniejsza również liczbę błędów, jakie pojawiają się przy wypełnianiu wniosków papierowych.

Zwiększenie poziomu robotyzacji i automatyzacji procesów to kierunek naszych działań, który sukcesywnie **realizujemy od kilku lat**, np. Zakład zastosował roboty przy realizacji ustawy obniżającej wiek emerytalny w 2017 roku oraz przy przeliczaniu świadczeń dla rocznika 1953. Automat sam przyznaje większość dodatków pielęgnacyjnych, a także zamienia renty na emerytury po osiągnięciu wieku emerytalnego. Wykorzystujemy automatyzację dla wniosków o symbolu ENP i END, przy naliczaniu kapitału początkowego oraz wstrzymania i rozliczania wpłat świadczeń w razie zgonu.

Zdając sobie sprawę z korzyści automatycznej obsługi spraw, ZUS zaproponował szereg zmian legislacyjnych w ramach programów Transformacji Cyfrowej ZUS na lata 2021-2023+. Uproszczenie przepisów wpłynie na zwiększenie stopnia automatyzacji spraw.

Polityka Prezes Zakładu oraz Zarządu ZUS dowodzi, że możliwe jest realizowanie zadań sprawnie z zachowaniem zasad wydatkowania środków publicznych, tj. dokonywanie wydatków publicznych w sposób celowy i oszczędny z zachowaniem zasad uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów. Skuteczne zarządzanie budżetem ZUS zapewnia elastyczność i szybkie reagowanie na potencjalne modyfikacje budżetu.

EFEKTYWNA PROCESOWO I ORGANIZACYJNIE. Zbudowanie nowoczesnej struktury organizacyjnej otwiera drogę do dalszych zmian. Nieustannie usprawniamy i upraszczamy tę strukturę, bo wiemy, że stanowi podstawę jakości cyfrowych usług. Pozwala nam szybciej reagować na zmieniające się potrzeby, szybciej wdrażać nowe usługi. I umożliwia bycie bardziej elastycznym i efektywnym kosztowo.

Stawiamy więc na zbudowanie **nowoczesnych i efektywnych rozwiązań biznesowych** oraz **nowoczesnego front office** – m.in. ujednoliliśmy zakres zadań inspektoratów i skupiliśmy go na bezpośredniej obsłudze klientów, opracowaliśmy **konceptję centrum** jako terenowej jednostki organizacyjnej i nowy model zarządzania siecią. Wszystko to przy jednoczesnym zapewnieniu prawidłowej organizacji i elastycznego zarządzania zasobami ludzkimi oraz optymalizacji kosztowej.

Ponadto w 2021 roku dokonaliśmy **rewizji systemu opomiarowania organizacji** i rozszerzyliśmy go o **nowe obszary biznesowe i wsparcia**. W ten sposób zapewniamy kompleksową informację o poziomie realizacji zadań, a w następstwie podejmowanie działań w kierunku dalszej standaryzacji i optymalizacji obsługi klientów, a także prace nad odmiejszczeniem i automatyzacją realizacji zadań i procesów. **Rozliczalność projektów** umożliwi oszacowanie, w jakim stopniu zrealizowano założone cele biznesowe i planowany zakres prac.

Zapewniamy i nadal będziemy pracować nad tym, by zapewnić **niezawodność i ciągłość dostępności systemów informatycznych ZUS** oraz ich integracji z innymi systemami administracji. Budowa nowych interfejsów z innymi instytucjami to ważna część nowoczesnego **e-urzędu**. Dzięki pozyskaniu danych o kliencie z innych instytucji możliwe będzie odciążenie klienta od obowiązku dostarczania różnych dokumentów niezbędnych do załatwiania spraw oraz skrócenie czasu obsługi spraw klientów.

Prowadzimy **digitalizację akt** płatników, ubezpieczonych i świadczeniobiorców oraz akt przekazywanych w ramach odwołań do sądu. Na koniec 2021 roku **ok. 3,1 mln** teczek ZUS znajdowało się w postaci cyfrowej. W ten sposób umożliwiamy odmiejszczenie obsługi spraw i redukujemy koszty związane np. z przewożeniem akt. Mamy świadomość, że cyfryzacja i digitalizacja są podstawą i dają możliwość realizacji kolejnych przedsięwzięć z uwzględnieniem optymalizacji kosztowej i zasobów.

Zapewniliśmy również **pełną elektronizację procesu udzielania** w Zakładzie **zamówień publicznych** podlegających reżimowi ustawy Prawo zamówień publicznych oraz postępowań o wartości poniżej 130 tysięcy złotych. W ten sposób dokonano depapieryzacji procesu. Do 31 grudnia 2021 roku na platformie zarejestrowano 1 384 postępowania.

W TRAKCIE MODERNIZACJI TECHNOLOGICZNEJ. Wiemy, że **efektywność wymaga inwestycji w technologię**. Aby zapewnić klientom **e-usługi** oraz możliwie najszybciej przygotowanie i realizację programów zleczanych przez ustawodawcę, sukcesywnie **likwidujemy dług technologiczny** dzięki zakupom nowoczesnej infrastruktury sprzętowej. Wsparciem tego procesu były środki pozyskane na modernizację infrastruktury informatycznej dzięki realizacji nowych zadań, tj. Tarcza Antykryzysowa, Polski Bon Turystyczny, program Dobry start 300+. Wdrożone rozwiązania informatyczne do obsługi tych spraw są wykorzystywane również w pracy bieżącej, np. automatyczne wysyłanie zawiadomień do płatników o braku złożenia dokumentów rozliczeniowych (wcześniej prace te wykonywali pracownicy ZUS).

W ramach wdrożenia nowej architektury IT i rozwoju systemów IT wykorzystujemy prywatną **chmurę obliczeniową** w modelu IaaS opartą na **architekturze x86**. Prowadzimy projekt **migracji domeny świadczeniowej** (serwerów, macierzy i motoru bazy danych) z technologii IBM Mainframe do Intel x86. Celem tego projektu jest **demonopolizacja, uniezależnienie technologiczne, znaczne zwiększenie wydajności, pozyskanie nowoczesnej architektury sprzętowej oraz dalszy spadek kosztów utrzymania infrastruktury**.

GWARANTUJĄCĄ BEZPIECZEŃSTWO DANYCH. Zasoby informatyczne ZUS są elementem infrastruktury krytycznej państwa, dane klientów przetwarzane w ZUS stanowią prawnie chronioną tajemnicę. Dlatego cyfrowe i fizyczne bezpieczeństwo wszystkich powierzonych danych jest dla ZUS priorytetem. Szczególnie dbamy o unikanie zagrożeń, które mogą skutkować zakłóceniem

działalności systemów informatycznych, wyciekami danych lub utratą środków finansowych. Realizujemy więc **Program Budowy Systemu Cyberbezpieczeństwa**, dzięki któremu zwiększamy poziom bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych Zakładu, w szczególności przetwarzających dane osobowe. Dla zapewnienia **cyfrowego i fizycznego bezpieczeństwa danych** kontynuujemy działania edukacyjne wśród pracowników ZUS na temat odpowiedzialnego i bezpiecznego korzystania z nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz działania zapewniające jeszcze większe bezpieczeństwo dostępu danych klientów na portalu PUE.

Stworzyliśmy również procedury **zarządzania ciągłością działania**. Nieustannie **wzmacniamy i rozwijamy system cyberzabezpieczeń** w celu zapobieżenia aktom cyberprzestępstw wobec klientów, pracowników oraz systemowi teleinformatycznemu ZUS.

KIERUJĄCĄ SIĘ ZASADAMI PARTNERSTWA. ZUS dba o relacje ze wszystkimi partnerami i wykonawcami. Prowadzimy konstruktywny dialog, jesteśmy otwarci na współpracę, dostępni we wszystkich kanałach komunikacji. Postawę bezkonfliktowych i przejrzystych relacji Zakład przyjmuje wobec wszystkich partnerów biznesowych. Prowadząc postępowania o zamówienie publiczne Zakład zachowuje neutralność i bezstronność. Realizacja tej zasady polega przede wszystkim na nieopowiadaniu się za żadną ze stron i wystrzeganiu się stronniczości.

Z tego względu Wykonawcy bardzo dobrze oceniają współpracę z ZUS, podkreślając **partnerskie relacje, kompleksowe i bieżące wyjaśnianie wątpliwości i pytań, dialog prowadzący do konsensusu**. Ta wzajemna pomoc i wsparcie przynosi oczekiwane rezultaty.

PRZYJAZNĄ DLA KLIENTÓW, WDRAŻAJĄCĄ DLA NICH CYFROWE UDOGODNIENIA. ZUS zapewnia klientom dostępność usług przez **24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu**. Dzięki powszechnej dostępności usług na PUE, klient może skorzystać z usług ZUS **on-line w dowolnie wybranym terminie i godzinie**.

Od kilku lat prowadzimy systematyczne działania **zastępowania usług tradycyjnych cyfrowymi**. Ich intensyfikacja nastąpiła w 2020 roku, co było naturalnym skutkiem pandemii COVID-19. W 2021 roku wprowadziliśmy dalsze **zmiany funkcjonalności na PUE ZUS** i rozszerzyliśmy zakres cyfrowych usług, m.in. o:

- umożliwienie **świadzeniobiorcom**, poza ubezpieczonymi i płatnikami składek, **samodzielnego tworzenia elektronicznego potwierdzenia** z konta na PUE w ramach tzw. samoobsługi. Taki dokument nie wymaga już podpisu pracownika ZUS i można go przekazać do instytucji, która tego oczekuje. W ten sposób ZUS wykorzystał **pieczęć elektroniczną jako nową formę podpisu**,
- udostępnienie **deklaracji podatkowej PIT** osobom, którym ZUS wypłacał w 2020 r. świadczenia,
- wdrożenie **intuicyjnych i łatwych kreatorów wniosków** posiadających mechanizmy wewnętrznej walidacji i weryfikacji, co usprawnia i ułatwia proces wypełnienia wniosków o świadczenia rodzinne i pomocowe oraz minimalizuje błędy,
- umożliwienie dosyłania załączników do wysłanych wcześniej dokumentów na PUE.

W 2021 roku rozpoczęliśmy prace nad **rebrandingiem PUE** oraz dostosowania portalu do **standardów dostępności cyfrowej dla osób z niepełnosprawnościami**. Dzięki tym pracom strona internetowa ZUS zajęła **5. miejsce** wśród instytucji publicznych w **Raporcie Dostępności Fundacji**

Widzialni. Eksperti docenili przejrzystość strony, w tym jej wersję mobilną, a także prosty sposób komunikacji z użytkownikami, w tym proste teksty i ciekawe menu strony, które pozwala szybko dotrzeć do głęboko zagnieżdżonych stron.

W 2020 roku udostępniliśmy **e-wizyty**, dzięki którym w bardzo prosty sposób każdy może porozmawiać z pracownikami ZUS i załatwić szereg spraw w ZUS, bez konieczności osobistej obecności w placówce Zakładu. Jest to bezpieczna forma kontaktu, co ma szczególne znaczenie w okresie zagrożenia epidemicznego. Za wdrożenie tej formy obsługi Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2021 r. otrzymał prestiżowe wyróżnienie **European Quality Certificate** – dowód uznania dla **najlepszych** pod względem jakości **rozwiązań na rynku**.

Udostępniamy **kalkulatory**, np. kalkulator emerytalny, kalkulator do obliczania podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe, kalkulator odsetkowy. I wdrożony już w 2022 roku (prace nad kalkulatorem rozpoczęto w 2021 roku) kalkulator do obliczania miesięcznej podstawy wymiaru i składki na ubezpieczenie zdrowotne dla osób prowadzących pozarolniczą działalność.

Organizujemy **punkty mobilne** we współpracy z innymi instytucjami w celu zapewnienia wsparcia osobom składającym wnioski o świadczenia rodzinne – szczególnie tym z ograniczonymi kompetencjami cyfrowymi. W każdej z 321 placówek ZUS zapewniamy specjalne stanowiska komputerowe, na których – przy wsparciu pracowników Zakładu – można wypełnić i wystać wnioski o świadczenie. Pracownicy pomagają również założyć profil na PUE, niezbędny do kontaktu z ZUS w sprawie świadczeń. Rezultatem tego jest **zmniejszenie ryzyka wykluczenia cyfrowego i technologicznego**.

Wyprzedzamy oczekiwania naszych klientów i w 2022 roku planujemy **budowę aplikacji mobilnej dla lekarzy oraz aplikacji mobilnej i udostępnienie płatności elektronicznych dla płatników składek**. Chcemy by nasi klienci dysponowali narzędziami, które umożliwią im nowoczesne płatności oraz zdalne załatwianie prostych spraw.

Nadal będziemy prowadzić prace w celu usprawnienia wymiany i integracji danych w ramach **e-administracji**. Zakład systematycznie rozwija **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 m.in.: wdrożono nowe usługi dla komorników sądowych – informacja o dłużnikach alimentacyjnych, usługi udostępniania danych na rzecz Polskiego Funduszu Rozwoju i na rzecz Agencji Rozwoju Przemysłu. Osiągnięcia ZUS w budowaniu nowoczesnych usług dla klientów są zauważane i doceniane. Potwierdza to wyróżnienie „**Symbol Innowacji 2021**” za **rozwój nowoczesnych rozwiązań dla klientów i wysoką jakość świadczonych usług**.

Pomimo zwiększenia zakresu e-usług nadal umożliwiamy korzystanie z bezpośredniego kontaktu z ZUS. Świadczymy usługi w naszych placówkach, które znajdują się w całej Polsce. Praktycznie przez cały okres pandemii klienci mogli korzystać z bezpośredniej obsługi na salach obsługi klientów w całej Polsce. Podczas osobistych wizyt dbamy, by zapewnić klientom jak najlepszą i sprawną obsługę z zachowaniem standardów bezpieczeństwa i reżimu sanitarnego. Jak również komfortu obsługi i informacji – od 2017 r. Zakład udostępnia usługę profesjonalnych

doradców (doradcy emerytalni i doradcy płatnika składek). Tylko w 2021 roku **doradcy emerytalni** obsłużyli **5,1 mln klientów**, a **doradcy płatnika składek – 217,4 tys. klientów**.

W 2021 roku z **bezpośredniej obsługi w placówkach ZUS** skorzystało **11,2 mln klientów**. Istotne jest, że **liczba osób korzystających z obsługi na SOK** z roku na rok systematycznie **maleje**. Jest to wynik **elektronizacji usług** i **wdrożenia alternatywnych sposobów obsługi**, np. e-wizyty. Wpisuje się to również w dążenie państwa do zwiększania roli narzędzi i rozwiązań informatycznych w komunikacji obywateli z administracją publiczną.

NOWOCZESNĄ KOMUNIKACYJNIE. Naszym priorytetem jest **dialog i prosta komunikacja**. Mamy świadomość, że oczekiwania naszych klientów są różne. Dlatego w codziennej pracy podejmujemy działania, by na te różne oczekiwania odpowiadać. Staramy się więc o **prostą profesjonalną komunikację**, wykorzystujemy nowoczesne kanały komunikacji.

W 2021 roku **działania informacyjne i edukacyjne** objęły przede wszystkim wsparcie w ramach Tarczy Antykryzysowej, dodatkowego zasiłku opiekuńczego, świadczeń z powodu poddania się kwarantannie czy izolacji, programów transformacji cyfrowej ZUS, Polskiego Bonu Turystycznego, programów 300+, 500+ i RKO, e-wizyt, zmian w przepisach od 2022 r. **Dbaliśmy, by komunikacja była prosta i czytelna.**

Na stronie www.zus.pl opublikowaliśmy ponad 190 publikacji. Przygotowaliśmy 36 filmów i tutoriali opublikowanych w kanale YouTube (profil „Elektronicznyzus”). Na Facebooku (profil Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” oraz grupy: „Wiesz więcej” oraz „Żeby uczeń nie przerósł mistrza”) pojawiło się łącznie 183 postów. Informacje publikowaliśmy również na profilu ZUS na LinkedIn oraz na Twitterze.

Poza codziennym bieżącym aktualizowaniem strony internetowej ZUS, współpracujemy z instytucjami zewnętrznymi przy projektach zwiększających świadomość obywateli i liderów opinii w zakresie ubezpieczeń społecznych i upowszechniających wiedzę na temat działań realizowanych przez ZUS, realizujemy różne kampanie informacyjne, np. „Bezpiecznie, zdrowo, bezgotówkowo ZUS”. Za tę inicjatywę ZUS otrzymał statuetkę **eDukata w kategorii „Najlepsza inicjatywa na rzecz edukacji finansowej”**. Jest to nagroda za szczególne osiągnięcia w dziedzinie płatności bezgotówkowych.

W 2021 roku Zakład organizował też panele dyskusyjne, a eksperci Zakładu brali udział w panelach przygotowanych przez inne instytucje.

Jesteśmy również świadomi, że skuteczna i prawidłowa obsługa klientów wymaga nadzoru i monitoringu. Dlatego prowadzimy **kontrole i badania mystery shopping**.

ODPOWIEDZIALNĄ ZA SWOICH PRACOWNIKÓW. Jako odpowiedzialny pracodawca ZUS sukcesywnie tworzy **przyjazne miejsce** pracy oraz **warunki do rozwoju**. Pytamy pracowników o ich satysfakcję z pracy, o jakość komunikacji. Dbamy o ich kompetencje, dajemy narzędzia i możliwości rozwoju poprzez szeroki zakres szkoleń. Realizujemy wiele projektów w obszarze kadrowym, np.: opracowanie ścieżek kariery, plan sukcesji, polityka wdrażania nowego pracownika, rozwój platformy edukacyjnej MOODLE, rekrutacje zdalne, szkolenia zdalne. Systematycznie (od wielu lat) prowadzone są działania służące **poprawie warunków stanowiska i otoczenia pracy, w tym wzrostu wynagrodzeń**.

Planowane są **kompleksowe modernizacje budynków**, które uwzględniają zarówno **montaż systemów schładzania**, jak i **przebudowy budynków oraz pomieszczeń** mających na celu poprawę funkcjonalności obiektów (w tym **dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami**), co przełoży się na dalszą poprawę warunków pracy w ZUS.

Równolegle kontynuowano projekt etatyzacji i wartościowania stanowisk, wdrożono nowy system premiowania.

Zarząd aktywnie uczestniczy w spotkaniach z kadrą kierowniczą oddziałów, diagnozując warunki pracy i jednocześnie zobowiązując kadrę kierowniczą do intensywniejszego podejmowania działań w kształtowaniu odpowiedniej atmosfery i warunków pracy.

Realizując nowe zadania powierzane przez ustawodawcę, Zarząd ZUS stosuje zasadę jak najmniejszego obciążenia nimi pracowników ZUS – co udaje się skutecznie realizować, dzięki elektronicznej i automatyzacji.

2021 rok potwierdza, że ZUS posiada zdolność operacyjną, organizacyjną i informatyczną do obsługi kolejnych zadań zleczanych przez ustawodawcę z uwzględnieniem optymalizacji kosztów oraz sprawności obsługi. Efektem tego jest postrzeganie Zakładu jako nowoczesnej instytucji.

Stawiamy na:

- **Dostępność i Funkcjonalność** – zapewniamy szeroki dostęp do usług dostosowany do potrzeb i oczekiwań klientów;
- **Efektywność świadczenia usług** – systematycznie monitorujemy i diagnozujemy udostępniane usługi, dostosowujemy je do oczekiwań, wykorzystując najnowsze osiągnięcia;
- **Rozwój partnerskiej współpracy** – zdajemy sobie sprawę, że dostarczanie różnorodnych usług wymaga efektywnej współpracy z wieloma podmiotami. Dlatego jesteśmy otwarci na dialog, wspieramy i rozwijamy mechanizmy wymiany danych i informacji, by jeszcze sprawniej wykonywać zadania, przy jednoczesnym ograniczaniu kosztów;
- **Budowanie społecznościowego wizerunku ZUS** – dzięki realizacji kolejnych usług o charakterze społecznym ZUS uwalnia się od ograniczeń i stereotypów, kształtuje wizerunek instytucji otwartej i będącej dla klientów.

Jeżeli ten kierunek działań będzie kontynuowany przy jednoczesnym rozwoju technologicznym, wówczas rola ZUS będzie coraz większa we wspieraniu polityki państwa i realizowaniu zadań na rzecz społeczeństwa.

Szybka i wygodna obsługa, oferta e-usług dostosowana do potrzeb i globalnych trendów to nie tylko wyzwanie. To rzeczywistość, którą klienci mogą już teraz w prosty sposób zweryfikować – wystarczy zalogować się na PUE ZUS.

2. OBSŁUGA RZĄDOWYCH PROGRAMÓW POMOCOWYCH I PRORODZINNYCH

2.1. Tarcza Antykryzysowa

W 2021 r. ZUS nadal udzielał pomocy w ramach Tarczy Antykryzysowej (TA od 7.0 do 10.0) dedykowanej przedsiębiorcom z określonych przepisami prawa branż (m.in. z obszaru turystyki, zdrowia, kultury, czy prowadzących handel na niewielką skalę w szkołach). ZUS był przygotowany organizacyjnie i systemowo do wykonywania dodatkowych zadań, które były realizowane priorytetowo oraz obsługiwał: (1) ulgi w opłacaniu składek – odroczenie terminu płatności lub rozłożenie na raty należności z tytułu składek bez opłaty prolongacyjnej, (2) czasowe odstąpienie od pobierania odsetek za zwłokę dla należności za okres od stycznia 2020 r., (3) zawieszenie spłaty umowy o rozłożenie zadłużenia na raty lub umowy o odroczeniu terminu płatności na 3 miesiące, (4) dodatkowy zasiłek opiekuńczy dla osób opiekujących się dziećmi do lat 8, (5) świadczenia chorobowe dla osób objętych obowiązkową kwarantanną, (6) obsługę wypłat Polskiego Bonu Turystycznego.

Wnioski o świadczenia postojowe i zwolnienie z opłacania składek były elektronicznie składane do ZUS, a ich obsługa odbywała się automatycznie. Wniosek, który pozytywnie został zweryfikowany przez system, uruchamiał niezwłocznie wypłatę świadczenia postojowego, a w przypadku zwolnienia – umorzenie składek za wskazany miesiąc.

Klienci mieli bieżący dostęp do materiałów informacyjnych na stronie internetowej ZUS. W materiałach były informacje jak poprawnie wypełnić i przekazać wniosek oraz jakie warunki muszą być spełnione, aby otrzymać pomoc. Łącznie w 2021 r. przedsiębiorcy mogli pięciokrotnie skorzystać ze świadczenia postojowego i ze zwolnienia z obowiązku opłacania składek za okres od grudnia 2020 r. do kwietnia 2021 r.

Pod koniec grudnia 2021 r. rozpoczęły się przygotowania do wdrożenia Tarczy 11.0 (dla barów, dyskotek i pokojów zagadek). Wnioski o kolejne (szóste) świadczenie postojowe oraz o zwolnienie z obowiązku opłacania składek za grudzień 2021 r. przedsiębiorcy mogli składać od 17 stycznia 2022 r.

OBSŁUGA ŚWIADCZEŃ I ULG

W 2021 r. do ZUS wpłynęło **ponad 1,3 mln wniosków** o udzielenie wsparcia w ramach Tarczy Antykryzysowej, z czego blisko 1,3 mln przez PUE ZUS. Natomiast 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.

Na PUE ZUS Zakład udostępnia informacje i dane o udzielonej pomocy publicznej (dane w tym zakresie zamieszczane są również w Systemie Udostępniania Danych o Pomocy Publicznej prowadzonym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów),

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

ŚWIADCZENIE POSTOJOWE

Na koniec 2021 r. złożono 3,8 mln wniosków o wypłatę świadczeń postojowych w różnych formach. Łącznie wypłacono świadczenia dla **3,3 mln osób** na kwotę **6,5 mld zł**.

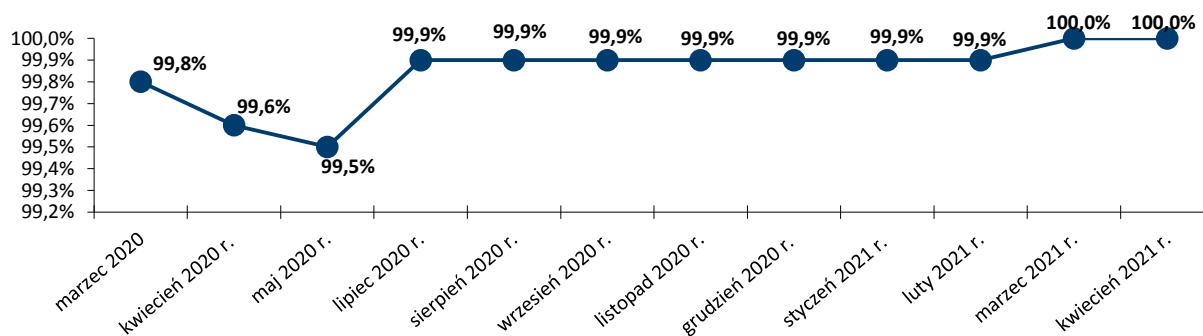
ZWOLNIENIE Z OPŁACANIA SKŁADEK

W okresie od 1 kwietnia 2020 r. do 31 grudnia 2021 r. zarejestrowano 2,7 mln wniosków o zwolnienie z obowiązku opłacenia należności z tytułu składek. Do 31 grudnia 2021 r. pozytywnie obsłużono wnioski o zwolnienie z opłacania składek za następujące miesiące:

- marzec 2020 r. – 1,6 mln (wniosko-okresów)¹ na kwotę 4,4 mld zł,
- kwiecień 2020 r. – 1,7 mln (wniosko-okresów) na kwotę 4,3 mld zł,
- maj 2020 r. – 1,7 mln (wniosko-okresów) na kwotę 4,4 mld zł,
- lipiec 2020 r. – 10,3 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 35,9 mln zł,
- sierpień 2020 r. – 11,3 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 41,6 mln zł,
- wrzesień 2020 r. – 12,2 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 47,3 mln zł,
- listopad 2020 r. – 89,3 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 275,5 mln zł,
- grudzień 2020 r. – 109,9 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 378,3 mln zł,
- styczeń 2021 r. – 145,4 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 450,8 mln zł,
- luty 2021 r. – 106,2 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 355,4 mln zł,
- marzec 2021 r. – 94,4 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 337,5 mln zł.
- kwiecień 2021 r. – 185,5 tys. (wniosko-okresów) na kwotę 500,9 mln zł.

Łącznie umorzono należności z tytułu składek w wysokości **15,6 mld zł**.

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



¹ 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.

ULGI W OPŁACANIU SKŁADEK

W okresie od 16 marca 2020 r. do 31 grudnia 2021 r. wnioskodawcy, powołując się na trudną sytuację związaną z COVID-19, złożyli:

- 294 770 wniosków o odroczenie terminu płatności składek, z których na 31 grudnia 2021 r. pozytywnie rozpatrzono 203 133 wnioski (69%), w przypadku 1 606 wniosków (0,5%) odmówiono odroczenia terminu płatności składek, a 89 831 wnioski (30%) pozostawiono bez rozpoznania, ze względu na skorzystanie przedsiębiorcy ze zwolnienia z opłacania składek za ten okres,
- 79 816 wniosków o rozłożenie na raty należności z tytułu składek, z których na 31 grudnia 2021 r. pozytywnie rozpatrzono 65 657 wniosków (82%), w przypadku 1 328 wniosków (2%) odmówiono rozłożenia na raty należności, a 12 785 wnioski (16%) pozostawiono bez rozpoznania, ze względu na skorzystanie przedsiębiorcy ze zwolnienia z opłacania składek za ten okres.

Pozostałe przyczyny pozostawienia wniosków bez rozpoznania 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 2021 r. łącznie wpłynęło ok. 31 tys. wniosków, z czego rozpatrzono 96% wniosków. W 73% spraw wyrażono zgodę na odstąpienie od pobierania odsetek za zwłokę na łączną kwotę 59 mln zł. Przyczyną odmowy zwolnienia z opłacania składek był brak wpływu epidemii COVID-19 na sytuację finansową wnioskodawców.

DODATKOWY ZASIĘK OPIEKUŃCZY

Przepisy ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych² wprowadziły ubezpieczonym możliwość korzystania z dodatkowego zasiłku opiekuńczego w sytuacji, gdy żłobek, przedszkole, szkoła lub inna placówka opiekuńczo-wychowawcza, do której uczęszcza dziecko, została zamknięta z powodu COVID-19. Dodatkowy zasiłek opiekuńczy był świadczeniem, które nie było wliczane do liczby dni, za który przysługuje zasiłek opiekuńczy na podstawie przepisów ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa.

W 2021 r. dodatkowy zasiłek opiekuńczy przysługiwał w okresach:

- od 1 stycznia 2021 r. do 25 czerwca 2021 r.,
- od 20 grudnia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r.³

² 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 2021 r. poz. 2095, z późn. zm.)

³ Od 1 stycznia do 25 czerwca 2021 r. dodatkowy zasiłek opiekuńczy przysługiwał rodzicom lub opiekunom dzieci, którzy opiekują się dzieckiem w wieku:
- do lat 8,

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 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r. do Zakładu łącznie wpłynęło 279 840 wniosków o dodatkowy zasiłek opiekuńczy. Największy wpływ wniosków o dodatkowy zasiłek opiekuńczy odnotowano w: kwietniu 2021 r. – 159,0 tys., marcu 2021 r. – 33 542 oraz w maju 2021 r. – 33 419.

W 2021 r. zrealizowano 279 tys. spraw i wypłacono dodatkowy zasiłek opiekuńczy w kwocie 226 496 942,59 zł za 3 437 221 dni.

DODATEK SOLIDARNOŚCIOWY

Na podstawie ustawy o dodatku solidarnościowym przyznawanym w celu przeciwdziałania negatywnym skutkom COVID-19⁴ 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.

Przyjmowanie wniosków o dodatek solidarnościowy zostało zakończone po 31 sierpnia 2020 roku. W 2021 r. realizowane były pojedyncze wypłaty dodatku solidarnościowego (głównie wypłaty po zwrotach). Według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r. dodatek solidarnościowy został przyznany ponad 106,4 tys. osobom. Zakład Ubezpieczeń Społecznych zrealizował 234 tys. wypłat dodatku solidarnościowego na łączną kwotę 313,7 mln zł. Z tej formy wsparcia skorzystali

-
- do lat 16 z orzeczeniem o niepełnosprawności,
 - do lat 18 z orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności,
 - do lat 24 z orzeczeniem o potrzebie kształcenia specjalnego oraz
 - rodzicom lub opiekunom osób pełnoletnich niepełnosprawnych, zwolnionym od wykonywania pracy z powodu konieczności zapewnienia opieki nad taką osobą.

Od 20 do 31 grudnia 2021 r. , w związku z wprowadzeniem w szkołach podstawowych i średnich nauki w trybie zdalnym, dodatkowy zasiłek opiekuńczy przysługiwał rodzicom lub opiekunom dzieci, którzy opiekują się dzieckiem w wieku:

- do lat 8,
- do lat 16 z orzeczeniem o niepełnosprawności,
- do lat 18 z orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności,
- do lat 24 z orzeczeniem o potrzebie kształcenia specjalnego oraz
- rodzicom lub opiekunom osób pełnoletnich niepełnosprawnych, zwolnionym od wykonywania pracy z powodu konieczności zapewnienia opieki nad taką osobą.

⁴ Ustawa z dnia 19 czerwca 2020 r. o dodatku solidarnościowym przyznawanym w celu przeciwdziałania negatywnym skutkom COVID-19 (Dz. U. poz. 1068)

nie tylko obywatele Polski, ale również obywatele innych państw, przede wszystkim Ukrainy, Białorusi, Rosji i Indii.

WYDŁUŻENIE OKRESU WAŻNOŚCI ORZECZEŃ LEKARZY ORZECZNIKÓW ZUS

W 2021 r. nadal obowiązywały przepisy⁵, 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 upłyne wydłużony termin ważności orzeczenia, bez konieczności wydawania decyzji w sprawie.

WARUNKI NABYCIA PRAWA DO RENTY Z TYTUŁU NIEZDOLNOŚCI DO PRACY

Od 18 września 2021 r. weszły w życie przepisy, zgodnie z którymi warunek powstania niezdolności do pracy w określonych ustawowo okresach uważa się za spełniony także wówczas, gdy niezdolność do pracy powstała w okresach pobierania świadczenia pielęgnacyjnego lub specjalnego zasiłku opiekuńczego lub zasiłku dla opiekuna, za które nie było obowiązku opłacania składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe albo nie później niż w ciągu 18 miesięcy od ustania tych okresów.

Okresów tych nie wlicza się do dziesięcioletniego okresu przypadającego przed zgłoszeniem wniosku o rentę lub przed dniem powstania niezdolności do pracy.

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-2⁶, 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

⁵ 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)

⁶ Ustawa 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)

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.

NOWE OKRESY PRACY GÓRNICZEJ

Zmiany wprowadzone ustawą z dnia 15 kwietnia 2021 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 ustaw⁷.

Ustawa zmieniająca wprowadziła nowe brzmienie art. 56 ustawy z dnia 14 maja 2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2⁸.

Na mocy tej zmiany okresy czasowego oddelegowania w pracowników wykonujących pracę górniczą, o której mowa w art. 50c ust. 1 ustawy emerytalnej (posiadających uprawnienia ratownika górniczego lub sanitariusza), do prac przy zwalczaniu epidemii w ramach wsparcia działania szpitali w związku z COVID-19, podlegają uwzględnieniu przy ustalaniu prawa i wysokości emerytury górniczej, o której mowa w art. 50a lub 50e ustawy emerytalnej – w wymiarze i przy zastosowaniu przeliczników właściwych dla okresu pracy górniczej wykonywanej ostatnio przed okresem tego oddelegowania.

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.

W 2021 r. do Zakładu wpłynęły 1 372 wnioski o przeliczenie podstawy wymiaru zasiłków w związku z obniżeniem wymiaru czasu pracy na podstawie ustawy o COVID-19.

SZTAB KRYZYSOWY – PODSUMOWANIE PRAC

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**.

Prace Sztabu Kryzysowego w szczególności objęły:

⁷ Dz. U. poz. 981, dalej ustawa zmieniająca,

⁸ Dz. U. poz. 875, z późn. zm.

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 aktualnych 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. Zastosowane środki bezpieczeństwa dowodzą wysokiej użyteczności wdrożonych środków bezpieczeństwa.

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

Sztab Kryzysowy ZUS 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 pracownicy nieposiadający sprzętu (laptopy, VPN). Zasady bezpieczeństwa obowiązujące w jednostkach Zakładu odpowiadają wymogom wynikającym z przepisów powszechnie obowiązujących.

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 Kryzysowego ZUS 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. Poza koordynacją działań wynikającymi bezpośrednio z zagrożeń wynikającymi bezpośrednio z COVID-19, Sztab Kryzysowy zaangażowany jest również w inne ponadstandardowe działania związane z wystąpieniem sytuacji niebezpiecznych, np. przerwy w obsłudze klientów w wyniku zerwania dostaw prądu spowodowanych wichurami.

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 lub innymi sytuacjami niebezpiecznymi.

4. Komunikacja i statystyka

W ramach zarządzania kryzysowego Sztab Kryzysowy ZUS 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 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

Zarządzanie 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.

2.2. Realizacja Polskiego Bonu Turystycznego

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 września 2022 r.

Program został uruchomiony 1 sierpnia 2020 r. Rolą ZUS w programie było przygotowanie odpowiednich narzędzi do obsługi bonów, w szczególności przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE do zadań wynikających z realizacji ustawy o Polskim Bonie Turystycznym. W ramach prac m.in. wytworzono nowe moduły do rejestracji podmiotów turystycznych, przyjmowania płatności oraz obsługi beneficjentów. Głównym założeniem projektu była maksymalna automatyzacja procesu.

ZUS zapewnił dwa podstawowe elementy infrastruktury do obsługi bonu:

- system do obsługi uprawnień do bonu i uprawnień podmiotów turystycznych, z którego korzysta Polska Organizacja Turystyczna (POT),
- usługi hotelarskie lub imprezy turystyczne podmiotom turystycznym, które zgłosiły się do programu Polskiego Bonu Turystycznego i są na liście POT.

Od początku programu do 31 grudnia 2021 ponad 28,1 tys. podmiotów turystycznych złożyło na PUE ZUS oświadczenia związane z przystąpieniem do programu Polski Bon Turystyczny.

Do końca 2021 roku **wygenerowanych zostało ok. 4,5 mln bonów** dla osób uprawnionych, z czego **wykorzystano** (w całości lub w części) **ponad 2,5 mln bonów** na łączną kwotę **blisko 2 mld zł**.

W lipcu 2020 r. Zakład dla potrzeb obsługi klientów w zakresie Polskiego Bonu Turystycznego uruchomił infolinię Polskiego Bonu Turystycznego (PBT). Infolinia obsługiwana jest przez firmę zewnętrzną. W 2021 r. konsultanci tej infolinii odebrali blisko 371 tys. połączeń telefonicznych od

klentów i odpowiedzieli na 17,7 tys. zapytań mailowych (dla porównania w 2020 r. konsultanci infolinii odebrali blisko 244 tys. połączeń telefonicznych i odpowiedzieli na 18,3 tys. zapytań mailowych).

Z infolinii korzystają świadczeniobiorcy oraz przedsiębiorcy turystyczni i organizacje pożytku publicznego realizujące usługi hotelarskie lub imprezy turystyczne w zakresie zgłaszania błędów oraz pozyskiwania informacji związanych z obsługą bonu.

W ramach funkcjonowania infolinii w 2021 r. uruchomiony został chatbot pomocny w uzyskaniu podstawowych informacji na temat bonu. Zakład opracował odpowiedzi na pytania, brał udział w pracach projektowych i wdrożeniu usługi na stronie www. Z chatbota skorzystało ponad 400 klientów.

2.3. Obsługa wniosków z programu Dobry Start 300+

Na mocy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 15 czerwca 2021 r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji rządowego programu "Dobry start"⁹, skierowanego do rodziców dzieci uczęszczających do szkół, od 1 lipca 2021 r. ZUS przejął obsługę tego programu. W tym celu podjęto następujące działania:

- przygotowano systemy informatyczne KSI ZUS oraz Portal PUE do obsługi zadań związanych z obsługą programu „Dobry start” (tzw. 300+),
- przygotowano dedykowane oprogramowanie do automatycznej obsługi wniosków o świadczenie 300+,
- w Oddziale ZUS w Białymstoku utworzono Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin (CSR) - dla celów prowadzenia postępowań w sprawie świadczeń 300+ niepodlegających automatycznej obsłudze,
- przygotowano Centrum Obsługi Płatności w Słupsku (COP) do obsługi wypłat nowego rodzaju płatności,
- opracowano cztery wzory formularzy wniosków o świadczenie dobry start tj. DS-R dedykowany dla rodziców, DS-O dedykowany dla osób sprawujących pieczę, opiekunów prawnych i opiekunów faktycznych, DS-S dedykowany dla osób uczących się i usamodzielnianych, DS-D dedykowany dla dyrektorów placówek opiekuńczo-wychowawczych, opiekuńczo-terapeutycznych,
- dodatkowo przeprowadzono szkolenie dla pracowników obsługi klientów i korespondencji oraz uruchomiono w ZUS dedykowaną skrzynkę, na którą mogły być kierowane zapytania dotyczące realizacji wniosków o dobry start. Opracowany został materiał merytoryczny dla pracowników zaangażowanych w obsługę wniosków.

Dla klientów udostępnione zostały następujące kanały elektronicznego składania wniosków o świadczenie 300+: PUE ZUS, system MRiPS Empatia oraz bankowość elektroniczna.

⁹ Dz.U. poz. 1092

W 2021 r. zapewniono obsługę **3 157,3 tys. wniosków** o świadczenie dobry start na ok. **4 462,3 tys. dzieci**. W ramach programu „Dobry start” od lipca do końca 2021 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie 1 316 mld zł.

W celu zminimalizowania spraw kierowanych do obsługi wniosków przez pracowników w systemie zostały wdrożone rozwiązania, które umożliwiają całkowicie automatyczną weryfikację wniosków o świadczenie 300+ dla ok. 97,5% uprawnionych dzieci. Wyłącznie około 2,5% wniosków przekazano do obsługi ręcznej.

Przyjęcie rozwiązania, które zakłada pełną elektroniczną składania i obsługi wniosków o świadczenia 300+, a także ich wypłatę wyłącznie na rachunki bankowe beneficjentów przyczyniło się do znaczącego ograniczenia kosztów obsługi (z 10 zł za jedno świadczenie 300+ w gminach do 30 gr w ZUS).

Ponadto w ramach realizacji obsługi wniosków o 300+ ZUS przygotował też specjalny pakiet usług wsparcia dla klientów w celu wyeliminowania wykluczenia cyfrowego. Zorganizowano mobilne punkty wsparcia przy składaniu wniosków on-line dostępne poza siedzibą ZUS, zaoferowano wsparcie w placówkach ZUS, przygotowano informacje dla klientów oraz kampanię informacyjną w mediach.

W każdej z 321 placówek ZUS zostały uruchomione specjalne stanowiska komputerowe, na których - przy wsparciu pracowników Zakładu - można wypełnić i wysłać wniosek o świadczenie.

Na stronie internetowej ZUS klienci mogli znaleźć wszystkie potrzebne materiały, w tym opis usługi, instrukcje złożenia wniosku, infografiki, linki do tutoriali jak złożyć wniosek oraz informacje o dyżurach pracowników ZUS w innych instytucjach.

Zakład opracował także materiały komunikacyjne dla banków, które udostępniają możliwość wnioskowania o świadczenie.

W kampanię informacyjną na prośbę Zakładu włączyły się także inne podmioty: urzędy gmin i miast, Ośrodki Pomocy Społecznej, Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, Poczta Polska. Organizowane były w nich specjalne dyżury, tzw. mobilne punkty wsparcia, podczas których eksperci ZUS pomagali założyć profil na PUE ZUS oraz wypełnić wniosek o świadczenie. W okresie świadczeniowym zorganizowano łącznie ponad 5,3 tys. takich dyżurów - w czasie ich trwania klienci złożyli przy wsparciu pracowników ZUS ponad 32 tys. wniosków o świadczenie 300+.

169 tys. wniosków zostało złożonych przy wsparciu pracowników sal obsługi klientów w placówkach ZUS.

Uruchomiona została również dedykowana infolinia, obsługiwana przez pracowników placówek Zakładu. Od 1 lipca do 29 października 2021 r. infolinia obsłużyła ponad 146 tys. połączeń.

W tym czasie ukazało się 2,3 tys. publikacji w mediach ogólnopolskich oraz 8,3 tys. w mediach lokalnych. Informacje publikowały również na swoich stronach internetowych i w mediach społecznościowych instytucje, z którymi ZUS lokalnie współpracuje. Informacje o programie Dobry start były przekazywane także przez przedstawicieli ZUS biorących udział w 216 imprezach – lokalnych wydarzeniach m.in. dniach otwartych, święcie miasta, gminy.

2.4. Przygotowanie do obsługi wniosków o świadczenia wychowawcze 500+, rodzinnego kapitału opiekuńczego (RKO) i dofinansowania obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna (tzw. dofinansowanie pobytu w żłobku)

Na mocy zmiany ustawy z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci¹⁰ Zakład Ubezpieczeń Społecznych od 1 stycznia 2022 r. przejął obsługę świadczenia wychowawczego 500+. Świadczenie wychowawcze można otrzymać na każde dziecko do ukończenia przez nie 18 lat. Świadczenie 500+ przysługuje niezależnie od osiągniętych dochodów w rodzinie.

Na mocy ustawy z dnia 17 listopada 2021 r. o rodzinnym kapitale opiekuńczym¹¹ ZUS od stycznia 2022 r. rozpoczął obsługę świadczenia Rodzinny Kapitał Opiekuńczy. Świadczenie można otrzymać na dziecko w wieku od pierwszego dnia miesiąca, w którym dziecko ukończy 12. miesiąc do ostatniego dnia miesiąca, w którym dziecko ukończy 35. miesiąc życia. Świadczenie to nie zależy od dochodu rodziny i wyniesie w sumie do 12 tys. zł na drugie i każde kolejne dziecko. Świadczenie wypłacane jest w miesięcznej wysokości 500 zł albo 1 000 zł (w zależności od dyspozycji wnioskodawcy).

Zarówno wnioski składane w ramach programu Rodzina 500+, jak i Rodzinnego Kapitału Opiekuńczego składane są do ZUS wyłącznie w formie elektronicznej. Wnioski o świadczenia klient ZUS wypełnia poprzez przejście poszczególnych kroków kreatora. Pytania kreatora są dostosowane do indywidualnej sytuacji wypełniającego. Wnioski o świadczenia mogą być składane wyłącznie elektronicznie, za pośrednictwem trzech kanałów:

- **portal PUE ZUS** – wniosek o świadczenie wychowawcze za pośrednictwem portalu PUE ZUS może złożyć każda osoba;
- **bankowość elektroniczna** – wniosek o świadczenie wychowawcze za pośrednictwem bankowości elektronicznej może złożyć wnioskodawca, który jest rodzicem i ma nadany numer PESEL (dotyczy to również cudzoziemców);
- **portal informacyjno-usługowy Emp@tia** na stronie <https://empatia.mrips.gov.pl/> – wniosek o świadczenie wychowawcze za pośrednictwem portalu Emp@tia, utworzonego przez ministra właściwego ds. rodziny, może złożyć wnioskodawca, który jest rodzicem i ma nadany numer PESEL (dotyczy to również cudzoziemców).

Osobie składającej wniosek poprzez systemy bankowe lub system Empatia, która nie posiada profilu informacyjnego w PUE ZUS, profil ten zakładany jest w ZUS z urzędu. Informacje i decyzje oraz inne pisma w sprawie świadczenia wychowawczego, czy w sprawie RKO są doręczane wnioskodawcy na jego indywidualnym profilu PUE. Wypłata świadczeń będzie realizowana wyłącznie na rachunki bankowe wnioskodawców, co da 100% ubankowienia beneficjentów tychże programów.

¹⁰ Dz.U. z 2019 r. poz. 2407, z późn. zm.

¹¹ Dz.U. poz. 2270

Szacowany wolumen dzieci, na które w 2022 r. wpłyną do ZUS wnioski o świadczenie wychowawcze wynosi ok. 6,5 mln, natomiast o rodzinny kapitał opiekuńczy – do 615 tys.

Uruchomienie ww. programów zaprojektowano z uwzględnieniem maksymalnej **optymalizacji kosztów obsługi programów** z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, gwarantujących **wysoki poziom automatyzacji procesów**, obniżający koszty zarządzania programami.

Przejęcie przez ZUS od 1 stycznia 2022 r. realizacji programu Rodzina 500+ przyniesie w perspektywie kolejnych 11 lat oszczędności dla budżetu państwa rządu ok. 3 mld zł. Dzięki oszczędnościom, będą mogły zostać sfinansowane kolejne programy dla rodzin, w tym nowy program skierowany dla rodzin w Polsce, tj. Rodzinny Kapitał Opiekuńczy, a także program obejmujący dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna. Świadczenie to w wysokości 400 złotych miesięcznie (nie więcej jednak niż wysokość opłaty ponoszonej za pobyt dziecka w placówce) będzie przyznawane od 1 kwietnia 2022 r. na wniosek rodzica, jeśli na to dziecko nie będzie pobierać rodzinnego kapitału opiekuńczego. Świadczenie to przewidują przepisy znowelizowanej ustawy o opiece nad dziećmi do lat 3.

Świadczenia będą przyznawane zasadniczo z wykorzystaniem oprogramowania ZUS umożliwiającego automatyczne rozpatrzenie uprawnień oraz skierowanie świadczenia do wypłaty. W zakresie spraw wymagających prowadzenia postępowania, kierowanych do obsługi ręcznej przez oprogramowanie według określonych kryteriów, zadanie obsługi wniosków o świadczenie wychowawcze oraz RKO zostanie powierzone Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin (CSR) w Białymstoku, które dotychczas zajmowało się rozpatrywaniem wniosków z rządowego programu „Dobry start 300+”.

Szacuje się, że automatyczna obsługa rozpatrywania wniosków obejmie 97% wniosków o świadczenia wychowawcze. Natomiast w przypadku RKO według szacunków ponad 96% wniosków na dzieci w 2022 r. zostanie obsłużonych z wykorzystaniem przygotowywanego automatycznego oprogramowania.

Obsługą finansową wypłat świadczeń 500+ oraz RKO, analogicznie jak dla wypłat świadczeń 300+, będzie zajmowało się Centrum Obsługi Płatności w Słupsku (COP).

Przygotowanie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych do obsługi wniosków o świadczenia wychowawcze 500+ oraz rodzinnego kapitału opiekuńczego wymagało przede wszystkim:

- dostosowania systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE do obsługi wniosków - dodatkowo ZUS na potrzeby realizacji nowych zadań doposażył infrastrukturę informatyczną w nowe urządzenia wraz z licencjami,
- przygotowania Centrum Obsługi Płatności w Słupsku (COP) do obsługi wypłat nowych rodzajów płatności,
- zapewnienia sprawnej organizacji obsługi klientów:
 - zapewniono wsparcie osobom składającym wnioski (szczególnie tym z ograniczonymi kompetencjami cyfrowymi) w 321 placówkach ZUS (poprzez uruchomienie specjalnych stanowisk komputerowych, na których – przy wsparciu pracowników ZUS – można bę-

- dzie wypełnić i wystać wniosek o świadczenie lub założyć profil na PUE) oraz w lokalnych placówkach Poczty Polskiej, KRUS, urzędach miast i gmin oraz ośrodkach pomocy społecznej (poprzez uruchomienie mobilnych punktów wsparcia),
- uruchomiono dedykowaną infolinię, obsługiwaną przez pracowników placówek Zakładu,
 - przeprowadzono szkolenia merytoryczne i praktyczne on-line (z obsługi kreatorów wniosków na PUE) dla pracowników sal obsługi klientów (SOK) i Centrum Obsługi Telefonicznej (COT),
- zapewnienia sprawnej komunikacji zewnętrznej:
 - opracowano materiały informacyjne dla klientów; na stronie internetowej ZUS klienci mogą znaleźć wszystkie potrzebne materiały, w tym opis usługi, instrukcje złożenia wniosku, infografiki, linki do tutoriali pokazujących jak złożyć wniosek o dane świadczenie oraz informacje o dyżurach pracowników ZUS w innych instytucjach,
 - do komunikacji wykorzystano również media społecznościowe,
 - opracowano zarówno dla banków uczestniczących w procesie, jak i dla oddziałów ZUS materiały komunikacyjne wspierające komunikację lokalną (plakaty i ulotki informacyjne),
 - opracowania stosownych formularzy wniosków: opracowano i zaimplementowano 5 formularzy wniosku dla poszczególnych grup wnioskodawców:
 - 3 formularze dot. wniosku o świadczenie wychowawcze:
 - ✓ wniosek o świadczenie wychowawcze (dla matki albo ojca dziecka) o symbolu SW-R,
 - ✓ wniosek o świadczenie wychowawcze (dla osób sprawujących pieczę nad dzieckiem, opiekunów prawnych, opiekunów faktycznych) o symbolu SW-O,
 - ✓ wniosek o świadczenie wychowawcze (dla dyrektorów placówek opiekuńczo-wychowawczych/opiekuńczo-terapeutycznych, interwencyjnych ośrodków preadopcyjnych, dyrektorów DPS) o symbolu SW-D,
 - 2 formularze dot. wniosku o RKO:
 - ✓ wniosek o rodzinny kapitał opiekuńczy (dla rodziców) o symbolu RKO-R,
 - ✓ wniosek o rodzinny kapitał opiekuńczy (dla osób, które wystąpiły do sądu opiekuńczego z wnioskiem o przysposobieniem dziecka) o symbolu RKO-O.

Według stanu na 3 marca 2022 r. do Zakładu wpłynęło ponad 2,2 mln elektronicznych wniosków o świadczenie wychowawcze 500+ i ponad 450 tys. elektronicznych wniosków o Rodzinny Kapitał Opiekuńczy. Zorganizowano ponad 480 dyżurów poza placówkami ZUS - w czasie ich trwania klienci złożyli przy wsparciu pracowników ZUS 1755 wniosków o świadczenie wychowawcze 500+ i 301 wniosków o RKO. Ponad 35,1 tys. o 500+ i prawie 12,2 tys. wniosków o RKO zostało złożonych przy wsparciu pracowników sal obsługi klientów w placówkach ZUS. Od 3 stycznia 2022 r. uruchomiona została również dedykowana infolinia, obsługiwana przez pracowników placówek Zakładu. Infolinia obsłużyła prawie 120 tys. połączeń. W tym czasie ukazało się 2,4 tys. publikacji o 500+ i 1,5 tys. publikacji o RKO w mediach ogólnopolskich oraz 32,1 tys.

publikacji o 500+ i 30,5 tys. publikacji o RKO w mediach lokalnych. Informacje publikowały również na swoich stronach internetowych i w mediach społecznościowych instytucje, z którymi ZUS lokalnie współpracuje. Informacje o programie Dobry start były przekazywane także przez przedstawicieli ZUS biorących udział w 105 imprezach – lokalnych wydarzeniach m.in. dniach otwartych, święcie miasta, gminy.

2.5. Przygotowanie do obsługi zadań w ramach Polskiego Ładu

Ustawą z dnia 29 października 2021 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw¹² od 1 stycznia 2022 r. weszły w życie następujące zmiany w ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, tj.:

- zmiana zasad ustalania podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie zdrowotne dla osób prowadzących pozarolniczą działalność – podstawa wymiaru składki jest uzależniona od formy opodatkowania stosowanej przez osobę prowadzącą pozarolniczą działalność,
- zwolnienie z obowiązku opłacania składki zdrowotnej przez przedsiębiorców stosujących ryczałt od przychodów ewidencjonowanych,
- wprowadzenie nowego tytułu ubezpieczenia,
- wprowadzenie finansowania składek przez pracodawcę od wynagrodzeń z tytułu nielegalnego zatrudnienia oraz wynagrodzeń nieujawnionych.

Ustawa wprowadziła obowiązek przyjęcia przez ZUS szerszego zakresu danych, a także zapisywania ich na kontach płatników składek i ubezpieczonych dla celów rozliczenia składki zdrowotnej na nowych zasadach. Przedsiębiorca jest zobowiązany do przekazania do ZUS informacji o formach opodatkowania, przychodzie i dochodzie z pozarolniczej działalności, w podziale na miesiąc i rok. Dane te będą przekazywane na zmodyfikowanych dokumentach rozliczeniowych ZUS DRA i ZUS RCA. W związku z tym podjęto szereg działań, aby realizacja zadań, które wynikają z Polskiego Ładu przebiegała profesjonalnie. Przynajmniej:

- przygotowano zmiany w systemie KSI ZUS oraz w programie Płatnik i ePłatnik;
- prowadzono webinaria i szkolenia dla liderów i pracowników oddziałów oraz konsultantów COT, rzeczników regionalnych ZUS, Krajowego Zrzeszenia Biur Rachunkowych, duchownych, producentów programów kadrowo-płacowych oraz pracodawców,
- uruchomiono podstronę zus.pl z informacjami dedykowanymi programom transformacji oraz zmianom wynikającym z Polskiego Ładu,
- udostępniono informator dla przedsiębiorców na stronie internetowej ZUS,
- udostępniono kalkulator, który umożliwi obliczenie miesięcznej podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie zdrowotne (kalkulator pozwala obliczyć składkę zdrowotną z kilku form działalności na raz),
- podjęto szereg działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych na LinkedIn i TT oraz w innych mediach, np. na Twitterze komunikowano informacje dotyczące Polskiego Ładu,

¹² Dz.U. poz. 2105

w szczególności w zakresie zmian w ubezpieczeniu zdrowotnym dla przedsiębiorców, wpływu zmian na świadczenia emerytów i rencistów, zmian w dokumentach rozliczeniowych i terminach opłacania składek, działań edukacyjnych ZUS (dyżury, szkolenia, infolinie, kalkulator), relacjonowano briefingi i konferencje oraz udzielano odpowiedzi na pytania użytkowników,

- umożliwiono wsparcie klientów w placówkach ZUS i w placówkach Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) poprzez:
 - wysyłkę przez PUE ZUS do wszystkich płatników składek, posiadających profile, zaproszeń do przedsiębiorców do skorzystania z pakietu wsparcia ZUS i KAS,
 - utworzenie zespołów ZUS i KAS do współpracy i wspólnej realizacji zadań w ramach pakietu wsparcia dla przedsiębiorców na poziomie 16 województw,
 - realizację wspólnych webinarów dla przedsiębiorców w zakresie wsparcia w realizacji obowiązków wynikających ze zmian w sposobie rozliczania podatków i składek,
 - organizację dyżurów ekspertów KAS w placówkach ZUS i ekspertów ZUS w placówkach urzędów skarbowych,
 - dyżury ekspertów w mediach ogólnopolskich oraz lokalnych,
 - nawiązanie współpracy z lokalnymi stowarzyszeniami przedsiębiorców celu dystrybucji informacji dla płatników,
 - monitorowanie wpływu składek od płatników.

3. CHARAKTERYSTYKA INSTYTUCJI

3.1. Organizacja ZUS

W 2021 r. zmieniły się ramy organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w statucie nadanym ZUS rozporządzeniem Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 4 marca 2021 r.¹³ Struktura organizacyjna ZUS pozostała bez większych zmian. Na koniec 2021 r. obejmowała 31 komórek organizacyjnych w Centrali, 43 oddziały, 208 inspektoratów oraz 70 biur terenowych.

W 2021 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

Wszystkie składki wpłacane są do ZUS na indywidualny numer rachunku składkowego (NRS) jedynym zwykłym przelewem. Każdy nowo zarejestrowany płatnik składek jest informowany

¹³ Dz.U. poz. 431

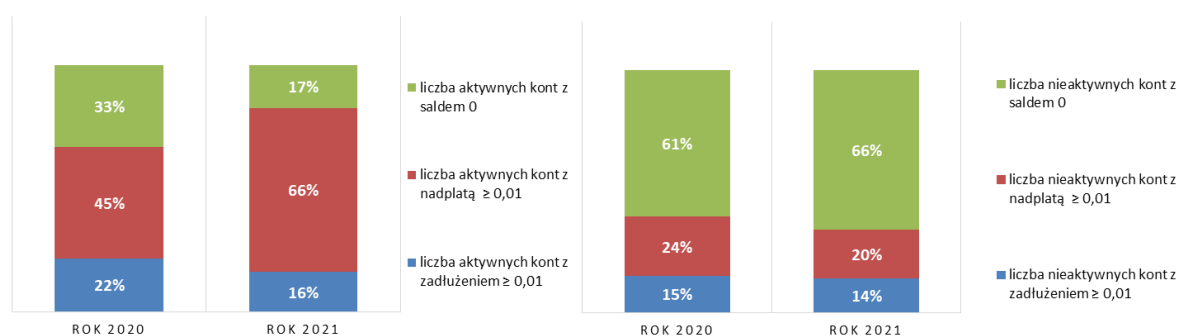
o nadanym numerze NRS. Opłacanie składek jednym przelewem na NRS nie stwarza płatnikom żadnych trudności, a błędne wpłaty mają charakter incydentalny – w roku 2021 było ich tylko 509.

INFORMACJA O KONTACH PŁATNIKÓW SKŁADEK W ZUS

W 2021 r. w ZUS było 8 254 899 kont płatników składek, tj. więcej o 3% w porównaniu do roku 2020 (liczba 7 984 832), w tym:

- 2 859 707 kont aktywnych (wzrost o 2,9% w stosunku do roku 2020),
- 5 395 192 kont nieaktywnych (wzrost o 3,4% w stosunku do roku 2020).

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



W roku 2021 liczba kont aktywnych z saldem 0 wyniosła 17% wszystkich kont aktywnych i obniżała się o 16 pp. w stosunku do 2020 r.

Liczba kont z nadpłatą (saldo Ma) wzrosła do 66%, podczas gdy w 2020 r. konta z saldem Ma stanowiły 45% wszystkich kont aktywnych. Wskaźnik kont aktywnych z nadpłatami (według stanu na koniec roku) jest bardzo 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 natomiast spadek (o 6 pp.) w porównaniu do roku 2020 liczby kont z saldem Wn i wynosił 16% w stosunku do wszystkich kont aktywnych.

Na koniec 2021 roku wzrosła liczba kont nieaktywnych z saldem 0 i wyniosła ona 66% wszystkich kont. Na zbliżonym poziomie, podobnie jak w roku 2020, utrzymuje się liczba kont nieaktywnych z zadłużeniem (na koniec grudnia 2021r. wynosiła 14% wszystkich kont nieaktywnych).

INFORMOWANIE PŁATNIKÓW SKŁADEK O STANIE ROZLICZEŃ NA ICH KONTACH

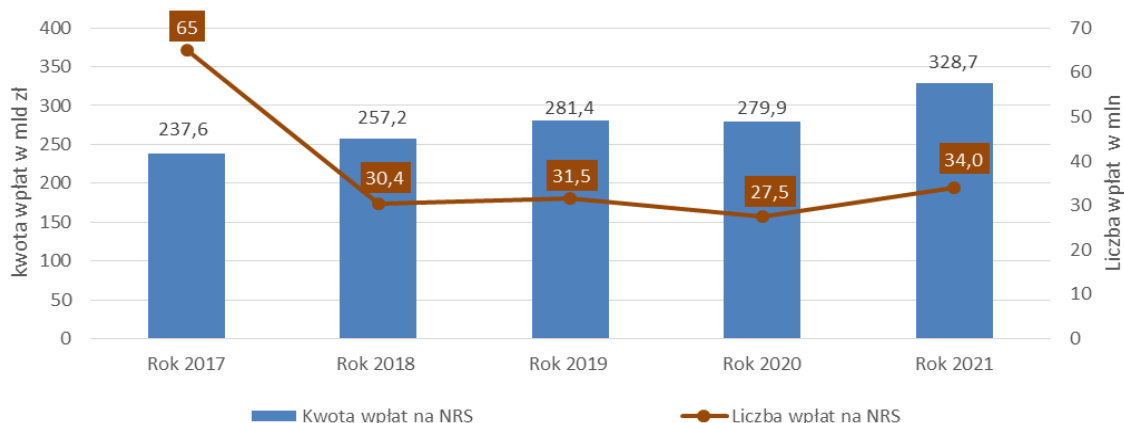
W styczniu 2021 r. ZUS poinformował masowo 2,5 mln płatników składek o rozliczeniu wpłat z 2020 r. i saldzie kont na 31 grudnia 2020 r. Informacje zostały zamieszczone elektronicznie na kontach płatników na PUE ZUS. Do 191 tys. płatników, którzy nie mieli kont na PUE i mieli nadpłatę powyżej 11,60 zł zostały wysłane listy pocztą.

W grudniu 2021 r. rozpoczęto przygotowania do zamieszczenia na PUE ZUS informacji o rozliczeniu wpłat z 2021 r. i saldzie konta na 31 grudnia 2021 r.

WPŁATY PŁATNIKÓW SKŁADEK W 2021 R.

W roku 2021 płatnicy składek przekazali 34,0 mln wpłat na NRS (więcej o 23,7% w stosunku do roku 2020) w kwocie 328,7 mld zł (tj. wyższej o 17,4% w stosunku do roku 2020).

Wykres 3. Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017-2021

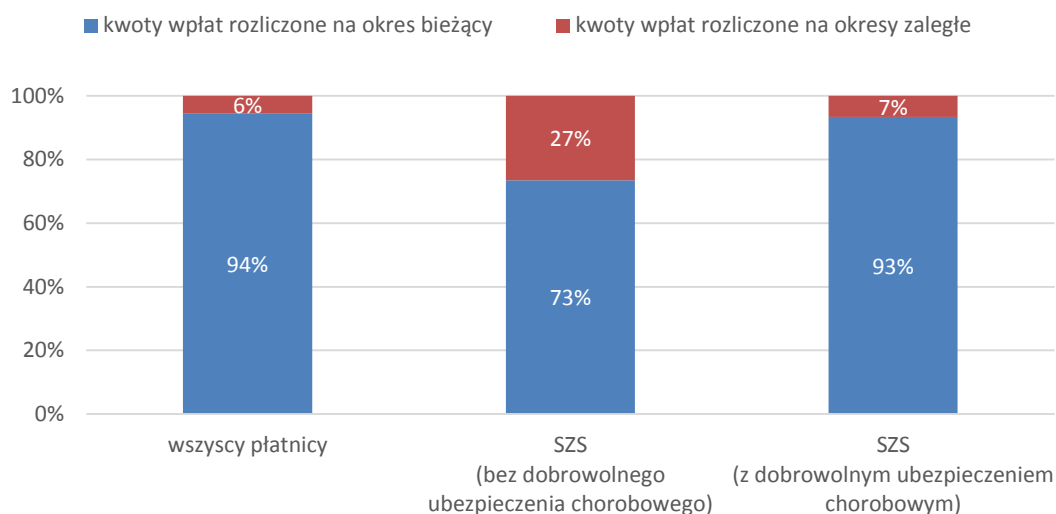


Wpływy na NRS w okresie od stycznia do grudnia 2021 r. wyniosły średnio na miesiąc 27,4 mld zł i były wyższe o 17,4% w stosunku do roku 2020.

Wpłaty na kontach płatników składek w 94% rozliczono na bieżące składki, a w 6% 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 93% wpłat rozliczyło się na należności bieżące, a 7% na zaległości. W przypadku płatników opłacających składki na własne ubezpieczenia, którzy nie są zgłoszeni do dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, na zaległe należności rozliczyło się 27% wpłat.

Wykres 4. Struktura pokrycia należności wpłat z 2021 r.



ŚCIĄGALNOŚĆ SKŁADEK NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE

Ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne w 2021 r. wyniosła 102,5%, natomiast po uwzględnieniu kwot umorzeń z tytułu zwolnienia z opłacania składek na ubezpieczenia społeczne (RDZ) na podstawie regulacji antykryzysowych ściągalność wynosi 103,2% (w roku 2020 wynosiła 101,3%). Wprowadzone od 2022 r. zmiany przepisów w zakresie rozliczania składki na ubezpieczenie zdrowotne oraz brak możliwości jej odliczenia od podatku w roku 2022 r., wpłynęły na większą skalę wpłat płatników składek w grudniu 2021 r. Skutkowało to powstaniem nadpłat w stosunku do przypisu składek za 2021 r. W roku 2021 na wartość wskaźnika wpłynęła również 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.

W roku 2021 pomimo nadal panującej pandemii COVID-19 nie wzrosło zadłużenie na ubezpieczenia społeczne, które według stanu na 31 grudnia 2021 r. wyniosło 26 098 860 tys. zł i zmniejszyło się o 1% w stosunku do stanu na koniec roku 2020, przy czym:

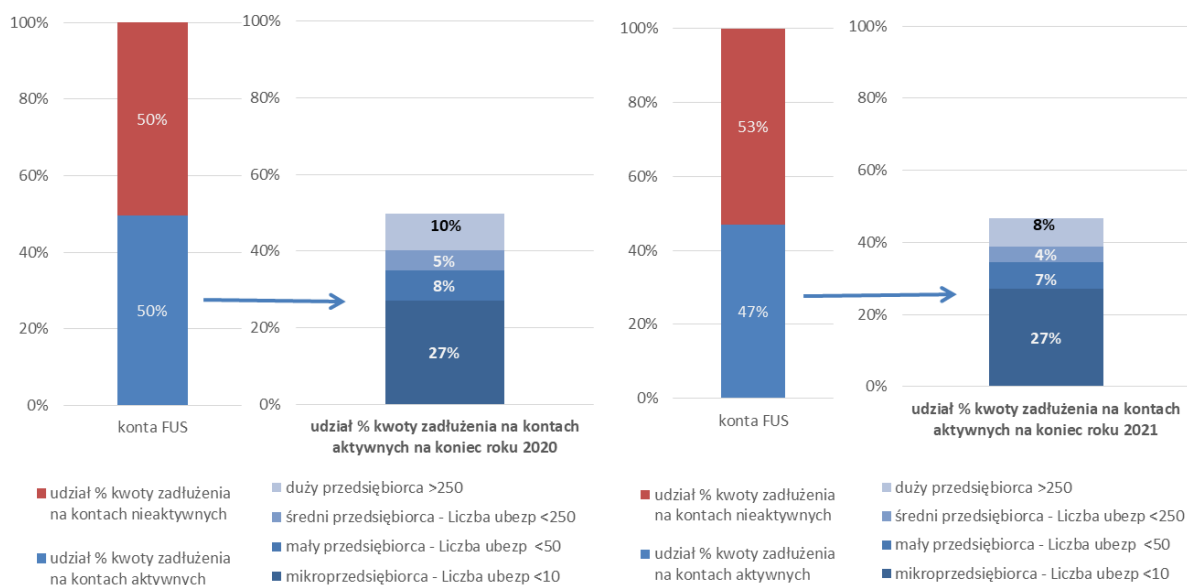
- za okres do 31 grudnia 1998 r. wynosiło 345 869 tys. zł i spadło o 9,2% w porównaniu do roku 2020,
- za okres od 1 stycznia 1999 r. wynosiło 25 752 991 tys. zł i obniżyło się o 0,7% w porównaniu do roku 2020.

Udział procentowy kwoty zadłużenia ogółem na kontach aktywnych płatników składek zmniejszył się o 3% (w porównaniu do 2020 r.). Jednocześnie o taką wartość zwiększył się udział procentowy kwoty zadłużenia na kontach płatników nieaktywnych.

W 2021 r. zmniejszeniu uległ również udział grup płatników w strukturze zadłużenia, w porównaniu do roku 2020:

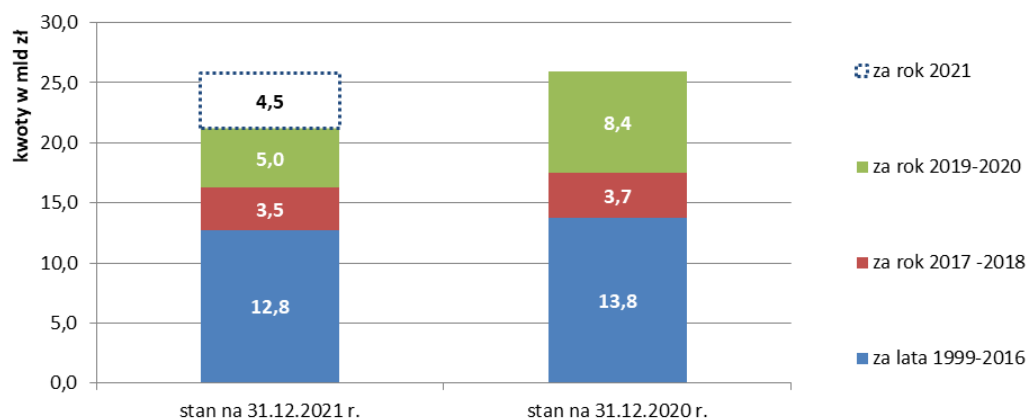
- o 1% udział mikroprzedsiębiorców (tj. zatrudniających maksymalnie do 10 ubezpieczonych lub prowadzących działalność jednoosobowo),
- o 2% udział dużych przedsiębiorców, tj. zatrudniających powyżej 250 ubezpieczonych).

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 pożądany trend, gdyż zmniejsza się zadłużenie za najstarsze okresy, które skutkują najwyższymi odsetkami za zwłokę oraz wpływa na ograniczenie należności ulegających przedawnieniu.

Wykres 6. Struktura zadłużenia za poszczególne okresy w roku 2020 i 2021



W 2021 r. nastąpił spadek zadłużenia za lata 1999 – 2016 i wynosił 12,8 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 2021 r. ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne 903 282 tytuły wykonawcze na kwotę 3 865 941 tys. zł. Kwota ta była o 49,3% wyższa niż w roku 2020. Odzyskano należności na kwotę 1 073 055 tys. zł. Były to wpłaty uzyskane w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji. Odzyskane należności w ramach egzekucji były wyższe o 24,7% w stosunku do należności odzyskanych w roku 2020.

Tabela 1. Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne w latach 2020 – 2021

Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne	2020 r.	2021 r.
	kwota w tys. zł	
Ogółem (w ramach egzekucji „własnej”, urzędów skarbowych, sądowej i postępowań upadłościowych)	860 727	1 073 055

4.1.3. Ulgi w spłacie należności na ubezpieczenia społeczne

W 2021 r. ZUS udzielał pomocy w spłacie należności z tytułu składek, zawierając układy ratalne oraz odrazażając terminy płatności składek. W roku 2021 udzielono:

- 60,4 tys. układów ratalnych na łączną kwotę 3 364 491 tys. zł, przy czym liczba udzielonych układów ratalnych była wyższa o 10,5% w stosunku do 2020; o 7% niższa była natomiast kwota objęta tym rodzajem ulgi; wpłynęło 86,5 tys. wniosków o układ ratalny (o 7% więcej niż w roku 2020),
- 70,3 tys. odroczeń na kwotę 952 990 tys. zł, co stanowi spadek liczby udzielonych odroczeń terminu płatności o 43,8% w stosunku do 2020 r. oraz spadek o 83% kwot objętych tym rodzajem ulgi; wpłynęło 109,9 tys. wniosków o odroczenie terminu płatności składek (o 42,9% mniej w niż w roku 2020).

W 2021 r. płatnicy nadal w przeważającej części składali wnioski o odroczenie terminu płatności, co wiązało się m.in. z oczekiwaniem na rozpatrzenie 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, jak również płatnicy którzy ze względu na sytuację epidemiczną w kraju znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej.

4.1.4. Umorzenia należności

W 2021 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 społecznych¹⁴.

¹⁴ Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 423, z późn. zm.)

Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2020-2021

Podstawa umorzenia	w 2020 r.	w 2021 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	4 038	3 186
odrębne akty prawne, w tym ustawa abolicyjna	22 347	32 988
RAZEM	26 385	36 207

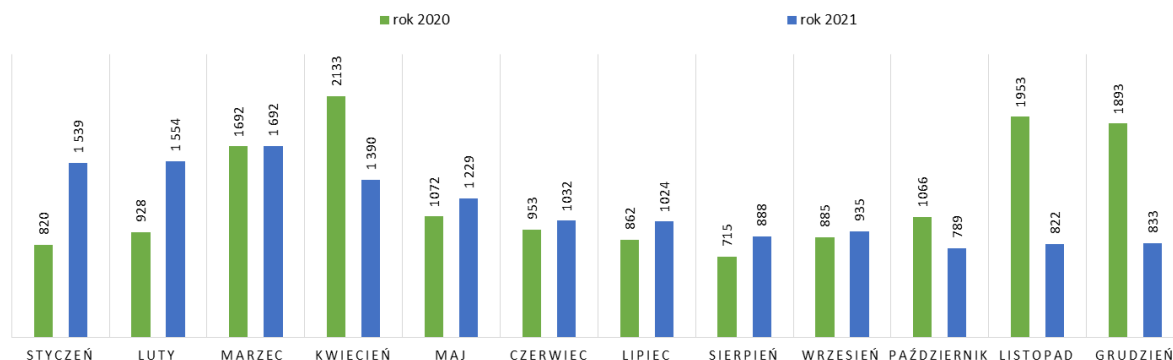
W 2021 r. nastąpił wzrost umorzonych kwot w stosunku do roku poprzedniego. Wzrost kwoty umorzonych należności na podstawie innych aktów prawnych, w tym przede wszystkim na podstawie ustawy abolicyjnej przy porównywalnej, jak w 2020 roku, liczbie wydanych decyzji o umorzeniu należności mogą wynikać z odmiennej struktury zadłużenia figurującego na kontach płatników. Umorzenia te dotyczą spraw (obejmujących należności za okres od stycznia 1999 r. do lutego 2009 r.), w których w roku 2021 spełnione zostały warunki umożliwiające wydanie decyzji o umorzeniu należności. Były to przede wszystkim przypadki, w których płatnicy zakończyli ratałną spłatę należności niepodlegających umorzeniu. Wnioskami o umorzenie objęte są zarówno kwoty rzędu kilkuset złotych jak również kilkudziesięciu tysięcy złotych. Umorzenie niewielkich należności (np. za jeden miesiąc) nie będzie miało takiego samego przełożenia na dane statystyczne jak umorzenie wyższej zaległości powstałej w dłuższym okresie. Grupa płatników, którzy mogą skorzystać z umorzenia na podstawie ustawy abolicyjnej każdego roku jest coraz mniejsza. W 2021 r. wpłynęły tylko 534 wnioski o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej, tj. o 260 mniej niż w roku 2020). W ramach postępowania abolicyjnego (rozpatrywano wnioski także sprzed 2021 r.) wydano 481 decyzji określających warunki umorzenia i 194 decyzje o odmowie wszczęcia postępowania.

W stosunku do 150 wniosków złożonych na podstawie ustawy abolicyjnej postępowanie zostało umorzone lub wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia. Wydano 1,9 tys. decyzji o umorzeniu należności na łączną kwotę 30 997 tys. zł, z czego należność główna wraz z dodatkową opłatą stanowiła 14 605 tys. zł, a odsetki za zwłokę wraz z opłatą prolongacyjną i kosztami upomnień stanowiły 16 392 tys. zł. Według stanu na 31 grudnia 2021 r. do obsługi pozostawało 4,7 tyś. wniosków o umorzenie na podstawie ustawy abolicyjnej. Od lipca 2021 r. obsługa tych wniosków została w całości skoncentrowana w Centrach Umorzeń w Łodzi I i Rzeszowie.

W roku 2021 nastąpił spadek o 8% wpływu wniosków o umorzenie należności z tytułu składek i o ponowne rozpatrzenie sprawy o umorzenie. W roku 2020 wpłynęły 14 972 wnioski o umorzenie, natomiast w roku 2021 – 13 727. Spadek umorzonych należności na podstawie art. 28 i art. 28 ust. 3a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych wynika ze zmniejszonego wpływu wniosków o umorzenie oraz struktury umarzanych należności. ZUS może umorzyć należności z tytułu składek jedynie w szczególnie trudnych sytuacjach i po spełnieniu przesłanek wynikających z przepisów prawa. Umorzenie może nastąpić, jeżeli ZUS stwierdzi całkowitą nieściągalność należności lub uzna, że wnioskodawca jest w trudnej sytuacji finansowej i rodzinnej. Ograniczenie możliwości prowadzenia działalności gospodarczej lub spadek dochodów związane z sytuacją

pandemiczną nie stanowią przesłanki umorzenia należności z tytułu składek. W ramach instrumentów wspierających przedsiębiorców w okresie pandemii przewidziano zwolnienie z obowiązku opłacania należności z tytułu składek.

Wykres 7. Miesięczny wpływ wniosków o umorzenie w latach 2020-2021



Spośród wszystkich wydanych decyzji tylko 7% decyzji zaskarżono do WSA: wnioskodawcy w okresie od 14 kwietnia 2018 r. do 20 września 2021 r. złożyli 1 379 skarg do WSA. Według stanu na 30 czerwca 2021 r. rozpatrzonych zostało 552 skargi (oddalonych zostało 365 skarg, natomiast w 187 sprawach WSA uchylły decyzję Zakładu i zwróciły sprawy do ponownego rozpoznania). Udział procentowy oddalonych skarg wyniósł zatem 66%.

4.1.5. Przedawnienia należności z tytułu składek

W 2021 r. z powodu przedawnienia ZUS odpisał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę 703 176 tys. zł, co oznacza wzrost o 58% w stosunku do roku 2020.

Wyższa skala odpisanych należności wynikała z intensyfikacji przeglądu kont za lata do roku 2012 w ramach Programu Stabilizacji Pracy, co nie było możliwe do realizacji w pełnym zakresie w roku 2020, z uwagi na obsługę pomocy w ramach Tarczy Antykryzysowej.

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 elektronicznej¹⁵. 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.

¹⁵ Ustawa z dnia 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektroniczną (Dz. U. poz. 357)

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 2021 r.:

- 2 786 płatników złożyło oświadczenie o zamiarze przekazania raportów informacyjnych, a więc wyraziło chęć skrócenia okresu przechowywania dokumentów i akt pracowniczych,
- 2 359 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 104 656 ubezpieczonych,
- złożone zostały na bieżąco 1 201 185 raportów imiennych o przychodach ubezpieczonego/pracy nauczycielskiej (za okresy styczeń-listopad 2021 r.).

Wprowadzone zmiany gwarantują:

- 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. Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych zależy, aby zostały przekazane wszystkie niezbędne dane, a to wymaga pełnej dokumentacji oraz zmierzania się przez pracodawców z możliwością wykonania zadania w ciągu 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 ubiegłym¹⁶.

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

¹⁶ 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. poz. 1577)

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 2021 r. z obniżonych składek w ramach MDG skorzystało ok. 354 tys. płatników składek:

- ok. 741 tys. płatników zadeklarowało chęć skorzystania z MDG (zgłosili zgłoszenie do ubezpieczeń z kodem tytułu 0590 lub 0592),
- ok. 387 tys. płatników zrezygnowało z korzystania z MDG (złożyli wyrejestrowanie z ubezpieczeń z kodem tytułu 0590 lub 0592).

4.2. Kontrola płatników składek

W 2021 roku przeprowadzono 18 574 kontroli płatników składek, w tym:

- 18 410 kontroli planowych, tj. 99,1% ogółu przeprowadzonych kontroli,
- 164 kontrole doraźne, tj. 0,9% ogółu przeprowadzonych kontroli.

Nieprawidłowości ujawniono w 15 879 kontrolach płatników składek, w tym nieprawidłowości powodujące wynik finansowy w 14 877 kontrolach.

Kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem 237,0 mln zł. Wśród kontroli, w których ustalono wynik finansowy, najwyższy odsetek, tj. 99,7% stanowiły kontrole planowe.

W związku z kontrolą płatników składek w 2021 roku sporządzono ogółem 104 wnioski, zawiadomienia i informacje skierowane 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 2021 r. przywrócono, zgodnie z decyzją Zarządu, prowadzenie działań kontrolnych, których wstrzymanie wynikało z obostrzeń związanych z epidemią COVID-19. Przywracanie zadań odbywało się poprzez stopniowe i płynne zakończenie realizacji zadań wynikających z Tarczy Antykryzysowej przez pracowników kontroli płatników składek.

4.3. Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS

W 2021 roku kontynuowano działania mające na celu uszczelnianie poboru składek FUS poprzez identyfikację prawdopodobieństwa naruszenia prawa w zakresie ubezpieczeń społecznych. W tym zakresie prowadzono analizę ryzyka, w której wykorzystywano reguły biznesowe umożliwiające badanie szerokiego zakresu danych. Najważniejszym zadaniem w 2021 r. było jednak skoncentrowanie się na pracach rozwojowych związanych z powstaniem ośrodka analitycznego. W związku z tym wyodrębniony Zespół Analizy Ryzyka przeprowadził analizę i opracował wnioski m.in. w zakresie funkcjonowania rejestru umów o dzieło, który powstał w 2021 r. Prowadzone były również prace projektowe w zakresie studium wykonalności dotyczącego przeniesienia modelu analizy ryzyka stosowanego w obszarze kontroli płatników składek, na infrastrukturę będącą w posiadaniu ZUS, która umożliwiłaby zwiększenie potencjału analitycznego i rozszerzenie kompetencji ośrodka analitycznego. Ponadto prace dotyczyły również opracowania jednolitych zasad analizy ryzyka w przypadku kontroli doraźnych.

4.4. Obsługa ubezpieczonych i płatników składek

4.4.1. Obsługa ubezpieczonych

W ramach obsługi ubezpieczonych w 2021 r. zrealizowano następujące zadania:

- przeprowadzono waloryzację roczną składek emerytalnych zapisanych na koncie i subkoncie ubezpieczonego (wskaźnik waloryzacji składek emerytalnych zapisanych na I filarze 105,41%, wskaźnik waloryzacji subkonta - 105,23%),
- wydano 715 696 poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego, a także 925 641 poświadczeń dla celów wypłaty świadczeń krótkoterminowych,
- wydano 81 151 decyzji administracyjnych w sprawach spornych,
- objęto ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym 33 904 osoby sprawujące osobistą opiekę nad dzieckiem,
- obsłużono 5 239 wniosków płatników o zbadanie prawidłowości wykazywanych składek za zleceniobiorców,
- kontynuowano przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych (OFE). łączna kwota składek, które przekazano do OFE wyniosła 3 651 994 052,10 zł,
- na bieżąco informowano OFE o osiągnięciu przez członka OFE wieku niższego o 10 lat od ustawowego wieku emerytalnego „suwak bezpieczeństwa” – informacje wysłano dla 361 995 ubezpieczonych. W ramach „suwaka bezpieczeństwa” OFE przekazały środki w wysokości 7 325 220 517,61 zł,
- realizowano podziały i wypłaty środków zapisanych na subkontach osób ubezpieczonych. Dokonano podziału/wypłaty środków zapisanych na subkontach na łączną kwotę: 798 155 721,74 zł, z czego 740 197 470,92 zł stanowiły jednorazowe wypłaty środków z subkonta, natomiast 57 958 250,82 zł jednorazowe wypłaty gwarantowane,
- 485 471 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.

Realizując przepisy ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych¹⁷:

- weryfikowano prawidłowość zgłoszeń do ubezpieczeń zleceniobiorców, którzy składali wnioski o pobranie świadczenia postojowego,
- współpracowano z Polskim Funduszem Rozwoju (PFR) w sprawie ustaleń Tarczy 2.0 dla branż i obsługi nowych wniosków – kontynuacja,
- weryfikowano prawidłowość wstecznych zgłoszeń do ubezpieczeń społecznych w kontekście subwencji PFR,

¹⁷ Dz. U z 2021 r. poz. 2095, z późn. zm.

- sporządzano 3 837 003 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 604 980 862,01 zł składek na ubezpieczenie zdrowotne w związku ze zwolnieniem płatników składek z obowiązku opłacania należności z tytułu składek.

Realizując przepisy ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych¹⁸ wdrożono ewidencjonowanie, na kontach ubezpieczonych, informacji o kodzie zawodu. W ramach wdrożenia:

- wprowadzono nowe zasady weryfikowania i przetwarzania zmodyfikowanych dokumentów zgłoszeniowych ZUS ZUA i ZUS ZZA, które uwzględniają informację o kodzie zawodu,
- zaimplementowano nowe funkcjonalności, które umożliwiły zapisywanie informacji o wykonywanym zawodzie na kontach ubezpieczonych,
- przygotowano wytyczne do oddziałów,
- przygotowano aktualizację materiałów na stronę internetową ZUS.

Realizując przepisy ustawy o zmianie ustawy o wynagrodzeniu osób zajmujących kierownicze stanowiska państwowe oraz niektórych innych ustaw¹⁹ wdrożono ewidencjonowanie składek za małżonka Prezydenta RP. W ramach wdrożenia na kontach małżonek byłych Prezydentów RP i obecnej Pierwszej Damy zapisano składki za okresy, w których pełniony był urząd przez Prezydenta RP.

Realizując przepisy ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw²⁰ wdrożono nowe zasady obejmowania dobrowolnymi ubezpieczeniami społecznymi osób, które opłacają składki na własne ubezpieczenia. Wdrożono również nowe zasady ustanawiania dobrowolnych ubezpieczeń tych osób. Zmiany te wpłynęły na konieczność modyfikacji procesu poświadczania danych, które komórki ubezpieczeń i składek (UBS) realizują dla komórek zasiłków. W ramach wdrożenia zmian przygotowano:

- wytyczne do oddziałów,
- szkolenia dla dyrektorów dochodowych oraz naczelników UBS,
- aktualizację materiałów na stronę internetową ZUS,
- zmiany funkcjonalne w dedykowanej aplikacji interaktywnej,
- webinaria dla przedsiębiorców.

W 2021 r. we współpracy Cyfryzacji KPRM, PFR i ZUS rozpoczęto również prace nad opracowaniem przepisów dotyczących Centralnej Informacji Emerytalnej (CIE), tj. systemu teleinformatycznego, który pozwoli na scentralizowaną obsługę i prezentację informacji emerytalnych. Równocześnie, użytkownikom umożliwi zarządzanie ich produktami emerytalnymi.

¹⁸ Dz. U. z 2021 r. poz. 423, z późn. zm.

¹⁹ Dz. U. z 2021 r. poz. 1834

²⁰ Dz. U. z 2021 r. poz. 1621

4.4.2. Obsługa płatników składek

W 2021 r.:

- wysłano 154 921 zawiadomień o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2021/2022,
- rozpatrzono 147 826 wniosków o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie, w tym:
 - 137 167 pism informujących o wyrażeniu zgody oraz
 - 10 659 pism informujących o jej braku,
- wydano 729 interpretacji indywidualnych, o których mowa w art. 34 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców.

4.5. Obsługa świadczeniobiorców

4.5.1. Świadczenia długoterminowe krajowe

W 2021 roku oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7 804,5 tys. osób.

Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2021 r.

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS * (w tys.)
Ogółem, z tego:	7 988,0
emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w tzw. zbiegu z tytułów do ubezpieczeń)	6 162,2
renty z tytułu niezdolności do pracy	618,3
renty rodzinne	1 207,5

*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 2021 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem:

- **846,1 tys. wniosków pierwszorazowych** o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne i świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji, tj.:
 - 511,2 tys. wniosków pierwszorazowych o: emerytury i renty (462,8 tys.), renty socjalne (14,8 tys.), świadczenia przedemerytalne (14,8 tys.) oraz samoistne świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (18,9 tys.),
 - 334,9 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS o przyznanie: emerytury i renty (228,3 tys.), renty socjalne (1,0 tys.) oraz samoistne świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (105,6 tys.).

W porównaniu do 2020 r. wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS było mniej o 49,8 tys., tj. o 5,56%.

▪ **3 264,3 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych**, z tego w zakresie:

- emerytur i rent – 3 042,8 tys.,
- rent socjalnych – 160,6 tys.,
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 25,6 tys.,
- świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – 35,3 tys.

W porównaniu do 2020 r. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 478,5 tys., tj. o 12,78%.

▪ **71,6 tys. wniosków o pozostałe świadczenia**, z tego:

- 70,7 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,
- 129 wniosków o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych,
- 2 wnioski o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych.

W porównaniu do 2020 r. wniosków w sprawie ww. świadczeń było mniej o 3,8 tys., tj. 5,04%.

Oprócz obsługi wniosków o świadczenia zgłoszonych w 2021 r. załatwiono 1 490,6 tys. spraw z urzędu, w tym 41,0 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było więcej o 141,1 tys., tj. o 10,46%, natomiast emerytur przyznanych z urzędu było mniej o 6,1 tys., tj. o 12,95%.

DECYZJE

W 2021 r. wydano łącznie **867,7 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych**, w tym 735,4 tys. decyzji przyznających i 132,3 tys. decyzji odmownych.

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

Decyzje wydane w sprawie	Ogółem (w tys.)	Przyznające prawo do świadczeń (w tys.)
emerytur	558,1	515,5
rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	63,3	38,6
rent rodzinnych (bez rent wypadkowych)	102,3	94,5
rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych	3,5	1,8
rent rodzinnych wypadkowych	0,8	0,4
rent socjalnych	12,5	7,0

świadczeń przedemerytalnych	14,6	11,2
świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji	112,5	66,4
Ogółem	867,7	735,4

W porównaniu do 2020 r. nastąpił spadek liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych o 277,7 tys., tj. o 24,24%.

Natomiast decyzji zamiennych wydano 3 181,5 tys., w tym w sprawach: emerytur i rent – 2 972,8 tys., rent socjalnych – 154,1 tys., zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 24,9 tys., świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – 29,8 tys. W porównaniu do 2020 r. decyzji zamiennych było mniej o 435,4 tys., tj. o 12,04%.

KAPITAŁ POCZĄTKOWY

W 2021 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 Społecznych²¹). W 2021 r. zarejestrowano ogółem 552,1 tys. wniosków w sprawie kapitału początkowego, w tym wniosków:

- pierwszorazowych o ustalenie kapitału początkowego – 101,2 tys.,
- ponowne ustalenie kapitału początkowego – 450,9 tys.

W stosunku do poprzedniego roku zmniejszyła się liczba ogółem zarejestrowanych wniosków o kapitał początkowy o 8,6 tys. (o 1,5%), w tym:

- wniosków pierwszorazowych zmniejszyła się o 37,2 tys., tj. o 26,9%,
- wniosków o ponowne ustalenie kapitału początkowego zwiększyła się o 28,6 tys., tj. o 6,8%.

W 2021 r. wydano 532,1 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego, w tym:

- decyzji pierwszorazowych o ustaleniu kapitału początkowego – 101,9 tys., (w tym 3,9 tys. decyzji odmownych),
- decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego – 430,2 tys., (w tym 34,2 tys. decyzji odmownych).

W stosunku do poprzedniego roku zmniejszyła się liczba ogółem wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 14,1 tys. (2,6%), w tym:

- decyzji pierwszorazowych o ustaleniu kapitału początkowego zmniejszyła się o 39,4 tys., tj. o 27,88%,
- decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego zwiększyła się o 25,3 tys., tj. o 6,2%.

ŚWIADCZENIA W TRYBIE WYJĄTKOWYM

W 2021 r. Prezes ZUS podjęła decyzję o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla ok. 4,2 tys. osób, w tym 1 631 osobom przyznała świadczenie honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia.

²¹ Dz.U. z 2022 r. poz. 504

POZOSTAŁE ZADANIA

W 2021 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych:

- przyznał 106,0 tys. okresowych emerytur kapitałowych, tj. o 2,8 tys. mniej niż w 2020 r. (2,57%); emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- ustalił prawo do emerytury pomostowej dla 9,2 tys. osób (w 2021 r. wpłynęło 26,2 tys. wniosków o przyznanie tego prawa),
- ustalił prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla 2,9 tys. osób (w 2021 r. wpłynęło 4,8 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia),
- realizował potrącenia i egzekucje ze świadczeń długoterminowych,
- 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,
- realizował terminowo wypłaty świadczeń długoterminowych,
- 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 2021 r. wyznaczone przez Prezes ZUS komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM) w oddziałach w: Bydgoszczy, Chrzanowie, Częstochowie, Elblągu, Gdańsku, Krakowie, Lublinie, 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, Wielkiej Brytanii²² i innych państwach umownych oraz prowadziły w tych sprawach postępowania międzynarodowe we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi.

WNIOSKI

W 2021 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały 205,8 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, z tego:

- **182,1 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:**
 - 121,4 tys. wniosków od osób zamieszkałych w Polsce,

²² Dotyczy osób objętych Umową o handlu i współpracy

- 39,9 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (18,7 tys.), Austrii (4,4 tys.), Francji (3,0 tys.), Holandii (1,9 tys.), Szwecji i Belgii (po 1,6 tys.),
- 20,8 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 (7,0 tys. wniosków), Kanadzie (5,9 tys. wniosków), Wielka Brytania (5,7 tys.) i Australii (1,6 tys. wniosków),
- **23,7 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce** – posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (7,1 tys.), Czechach (2,5 tys.), we Włoszech (2,0 tys.), Holandii (1,9 tys.) i Norwegii (1,2 tys.) oraz posiadających okresy ubezpieczenia w państwach poza UE/EOG, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym – głównie w Wielkiej Brytanii (2,2 tys.) i USA (0,9 tys.).

W 2021 r. najwięcej wniosków o świadczenia realizowane na podstawie umów międzynarodowych otrzymały oddziały: Warszawa I (31,2 tys., tj. 15,2% wszystkich wniosków), Opole (28,8 tys., tj. 14,0% wszystkich wniosków) i Nowy Sącz (23,3 tys., tj. 11,3% wszystkich wniosków).

DECYZJE

Wszystkie jednostki realizacji umów międzynarodowych wydały 172,8 tys. decyzji dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (pierwszorazowych i zamiennych). Najwięcej decyzji wydano w oddziałach: Warszawa I (28,9 tys. decyzji, tj. 17% wszystkich wydanych decyzji), Opole (27,9 tys. decyzji, tj. 16% wszystkich wydanych decyzji) oraz Nowy Sącz (24,1 tys. decyzji, tj. 14% wszystkich wydanych decyzji). W porównaniu do 2020 roku o 12,3% wzrosła liczba wydanych decyzji pierwszorazowych i zamiennych dotyczących polskich emerytur.

ZAŚWIADCZENIA A 1

W 2021 r. osobom przemieszczającym się w celach zarobkowych na obszarze państw członkowskich UE/EFTA oraz w Wielkiej Brytanii²³ potwierdzono:

- 677 685 zaświadczeń A1, w tym 910 formularzy E101 o ustawodawstwie właściwym,
- 1 796 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 wpłynęło 1 270 wniosków od polskich wnioskodawców o zawarcie porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych oraz 499 wniosków o zawarcie porozumień wyjątkowych od instytucji zagranicznych.

POZOSTAŁE ZADANIA

W 2021 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych:

²³ Dotyczy osób objętych Umową o handlu i współpracy

- wypłacały polskie emerytury i renty podlegające koordynacji osobom zamieszkałym w Polsce – było to średnio 188,4 tys. osób miesięcznie na łączną kwotę 4 465 646,7 tys. zł,
- wypłacały polskie emerytury i renty osobom zamieszkałym za granicą w państwach członkowskich UE/EFTA oraz państwach umownych poza UE/EFTA, z którymi łączą Polskę umowy dwustronne. Było to średnio 79,4 tys. osób, głównie w Niemczech (24,3 tys. wypłat), Kanadzie (9,4 tys. wypłat), Australii (7,7 tys. wypłat), USA (7,3 tys. wypłat), Francji (5,1 tys. wypłat), Austrii (4,6 tys. wypłat), Szwecji (4,1 tys. wypłat), Wielkiej Brytanii (2,6 tys. wypłat) i Czechach (2,6 tys. wypłat) na łączną kwotę 1 261 954,8 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 21 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z b. ZSRR, b. Jugosławii i b. Czechosłowacji i Bułgarii,
- wypłaciły zasiłki pogrzebowe w wysokości 20 365,4 tys. zł (po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin) realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 5,1 tys. decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych,

Dodatkowo Oddział Warszawa I pośredniczył w przekazywaniu miesięcznie średnio 107 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 zakończenie w dniu 31 grudnia 2020 r. okresu przejściowego ustanowionego na mocy Umowy o wystąpieniu Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej z Unii Europejskiej i Europejskiej Wspólnoty Energii Atomowej (tzw. Brexit) i zawarcie Umowy o handlu i współpracy między Unią Europejską i Europejską Wspólnotą Energii Atomowej, z jednej strony, a Zjednoczonym Królestwem Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, z drugiej strony, której pełne stosowanie weszło w życie w dniu 1 maja 2021 r.²⁴

IMPLEMENTACJA UMÓW MIĘDZYNARODOWYCH

W 2021 r. przygotowano terenowe jednostki Zakładu do stosowania:

- 1) **umowy o handlu i współpracy** między Unią Europejską (UE) i Europejską Wspólnotą Energii Atomowej a Zjednoczonym Królestwem Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, która zawiera uregulowania w zakresie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego między państwami członkowskimi UE a Zjednoczonym Królestwem, która pełnemu stosowaniu podlega od dnia 1 maja 2021 r.,

²⁴ (Dz. Urz. UE L 444 z 31.12. 2020, str. 14), zwana „Umową o handlu i współpracy”. Strony ustaliły tymczasowe stosowanie Umowy o handlu i współpracy od dnia 1 stycznia 2021 r. , natomiast pełnemu stosowaniu podlega z dniem 1 maja 2021 r. Ostateczna treść tej umowy we wszystkich językach urzędowych UE została opublikowana w Dzienniku Urzędowym UE w dniu 30 kwietnia 2021 r.

- 2) umowy o zabezpieczeniu społecznym między Rzeczpospolitą a Państwem Izrael, która weszła w życie z dniem 1 maja 2021 r.,
- 3) umowy o zabezpieczeniu społecznym między Rzeczpospolitą a Republiką Turcji, która weszła w życie z dniem 1 czerwca 2021 r.,

w zakresie:

- obsługi realizacji wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe przyznawanych dla osób, które przebyły okresy ubezpieczenia w jednym z państw umownych albo mieszkają w jednym z tych państw,
- ustalania podlegania ubezpieczeniom społecznym dla pracowników i osób prowadzących działalność na własny rachunek, znajdujących się w sytuacji transgranicznej obejmującej państwa umowne.

4.5.3. Świadczenia krótkoterminowe

W 2021 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

- rozpatrzyły **5 896 349 spraw o wypłatę świadczeń krótkoterminowych i zasiłków pogrzebowych**. W porównaniu do 2020 r. nastąpił spadek liczby spraw o 1 005 784 (z 6 902 133 do 5 896 349), tj. o 14,57%. Największy spadek odnotowano w: zasiłku opiekuńczym – o 1 025 182 spraw, tj. o 56,02% oraz zasiłku w wysokości zasiłku macierzyńskiego o 58 spraw, tj. o 45,31%. Wzrost, w porównaniu do 2020 r., odnotowano jedynie w liczbie rozpatrzonych spraw o zasiłek pogrzebowy – o 49 537 spraw, tj. o 12,66%.

Tabela 5. Liczba rozpatrzonych spraw w latach 2019 – 2021

Wyszczególnienie		Sprawy rozpatrzone w 2019 r.	Sprawy rozpatrzone w 2020 r.	Sprawy rozpatrzone w 2021 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2019 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2020 r.
Liczba rozpatrzonych spraw ogółem		4 936 051	6 902 133	5 896 349	+ 19,45 %	- 14,57 %
tym zasiłki z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego	Ogółem	4 585 365	6 510 730	5 455 409	+ 18,97 %	- 16,21 %
	zasiłek chorobowy	3 635 254	4 104 597	4 077 442	+ 12,16 %	-0,66 %
	zasiłek macierzyński	293 908	247 102	241 726	-17,75 %	- 2,18 %
	zasiłek opiekuńczy	395 343	1 829 920	804 738	+ 103, 55 %	- 56,02 %
	świadczenie rehabilitacyjne	260 772	328 976	331 430	+ 27,09 %	+ 0,75 %

	zasiłek w wys. zasiłku macierzyńskiego	84	128	70	- 16,67 %	- 45,31 %
	zasiłek wyrównawczy	4	7	3	- 25,00 %	- 57,14 %
Zasiłek pogrzebowy		350 686	391 403	440 940	+ 25,74 %	+ 12,66 %

- zrealizowały **5 881 477 wypłat zasiłków** z ubezpieczeń społecznych na kwotę 10 936 383,8 tys. zł, w tym z ubezpieczenia chorobowego na kwotę 9 021 145,9 tys. zł, z ubezpieczenia wypadkowego na kwotę 195 739,5 tys. zł oraz zasiłków pogrzebowych na kwotę 1 719 498,4 tys. zł. W porównaniu do 2020 r. zrealizowano o 111 474 więcej wypłat, natomiast łączna kwota wypłat zmalała o 403 640,2 tys. zł, tj. o 3,61%.

Tabela 6. Liczba wypłat zasiłków w latach 2019 – 2021

Wyszczególnienie		Liczba wypłat w 2019 r.	Liczba wypłat w 2020 r.	Liczba wypłat w 2021 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2019 r. (w %)	Wzrost/spadek w stosunku do 2020 r. (w %)
Liczba wypłat zasiłków ogółem		5 581 010	5 770 003	5 881 477	+5,38 %	+1,93 %
w tym z ubezpieczenia chorobowego	Ogółem	5 160 941	5 322 445	5 451 096	+ 5,62 %	+ 2,41 %
	zasiłek chorobowy	2 560 465	2 500 082	2 869 165	+ 12,06 %	+ 14,76 %
	zasiłek macierzyński	1 855 844	1 687 368	1 545 874	- 16,70 %	- 8,39 %
	zasiłek opiekuńczy	286 356	667 741	514 311	+ 79,61 %	- 22,98 %
	świadczenie rehabilitacyjne	458 276	467 254	521 746	+ 13,85 %	+ 11,66 %
w tym z ubezpieczenia wypadkowego	Ogółem	78 036	68 929	65 441	- 16,14 %	- 5,06 %
	zasiłek chorobowy	52 303	43 371	41 747	- 20,18 %	-3,74 %
	świadczenie rehabilitacyjne	25 733	25 558	23 694	- 7,92 %	- 7,29 %
Zasiłek pogrzebowy		342 033	378 629	430 381	+ 25,83 %	+ 13,67 %

- wydały 12 520 decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku (w 2020 r. – 6 152 decyzje) za 74 881 dni (w 2020 r. – 34 718 dni) na kwotę 6 410 098,56 zł (w 2020 r. – 2 877 778,91 zł).

Wzrost liczby wydanych decyzji o skróceniu okresu niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku chorobowego jest konsekwencją stopniowego przywracania w pełnym zakresie kontroli orzekania o niezdolności do pracy przez lekarzy orzeczników ZUS.

- przeprowadziły kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 20 421 osób (w 2020 r. – 55 004 osób); w wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku 5 787 osób (w 2020 r. – 10 584 osoby) na kwotę 8 648 085,78 zł (w 2020 r. – 15 468 604,95 zł) za 99 066 dni (w 2020 r. – 167 924 dni).

W związku z epidemią COVID-19 w 2021 r. w dalszym ciągu występowały ograniczenia co do możliwości przeprowadzania kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich. 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 1 198,5 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUS ZUA i ZUS ZIUA oraz dokumentów wyrejestrowujących ZUS ZWUA, a także 2 738,6 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących ZUS RCA i ZUS RSA; w 2020 r. wystawiono o 84 tys., tj. o 7,54% więcej dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 183,4 tys., tj. o 6,28 % mniej dokumentów rozliczeniowych,
- przekazały do 1 355,2 tys. świadczeniobiorców informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2020 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych,
- wydały 366,6 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 316,2 tys. decyzji przyznających świadczenie; w porównaniu do 2020 r. wzrosła liczba wydanych decyzji o 3,3 tys., tj. 0,9%,
- wspierały płatników składek w realizacji wypłat świadczeń poprzez wydawanie decyzji w sprawie prawa do świadczeń i ich wysokości, udzielały wyjaśnień, prowadziły 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 2021 r. komórki zasiłków wydały łącznie 309 789 decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym, a w 2020 r. – 134,1 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 2021 r. rozpatrzono 41 597 formularzy unijnych. W porównaniu do 2020 r. nastąpił wzrost liczby wydanych formularzy o 31 521, tj. o 412%.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował również zadania instytucji łącznikowej w zakresie koordynacji świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz w zakresie zasiłków pogrzebowych. Zrealizowano 117 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.

Istotnym zagadnieniem, na którym w 2021 r. koncentrowały się zadania Zakładu, były prace związane z zapewnieniem bezpieczeństwa wypłat oraz ich automatyzacją. Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom ograniczone zostało ryzyko wystąpienia nieprawidłowości wypłat oraz konfliktu interesów. Wprowadzana stopniowo w 2021 r. automatyzacja przy rozpatrywaniu wniosków o zasiłki – od momentu założenia sprawy do przekazania jej do wypłat, pozytywnie wpływa na skrócenie czasu oczekiwania świadczeniobiorców na świadczenie, podniesienie jakości obsługi spraw oraz zapobieganie powstawaniu zaległości.

4.5.4. Kolejne w 2021 roku dodatkowe świadczenie pieniężne

Na podstawie ustawy z dnia 21 stycznia 2021 r. o kolejnym w 2021 r. dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów²⁵ ZUS przyznał i wypłacił kolejne w roku 2021 dodatkowe roczne świadczenie pieniężne (tzw. 14-tą emeryturę) osobom, które w dniu 31 października 2021 r. miały prawo do:

- renty inwalidy wojennego, renty inwalidy wojskowego lub renty rodzinnej po inwalidzie wojennym lub wojskowym,
- renty z tytułu niezdolności do pracy lub renty rodzinnej, określonych w art. 12 ust. 2 ustawy kombatanczej,
- emerytury lub renty przyznawanej przez Prezesa ZUS na podstawie art. 16 ustawy kombatanczej,
- emerytury, renty z tytułu niezdolności do pracy, renty szkoleniowej lub renty rodzinnej, określonych w ustawie emerytalnej,
- renty z tytułu niezdolności do pracy w związku z wypadkiem przy pracy, w drodze do pracy lub z pracy albo chorobą zawodową, w tym renty szkoleniowej lub do wypadkowej renty rodzinnej,
- renty z tytułu niezdolności do pracy wskutek wypadku w szczególnych okolicznościach oraz wskutek choroby zawodowej powstałej w szczególnych okolicznościach lub renty rodzinnej po osobie, która zmarła wskutek wypadku w szczególnych okolicznościach lub wskutek choroby zawodowej powstałej w szczególnych okolicznościach,
- renty socjalnej,
- świadczenia przedemerytalnego lub zasiłku przedemerytalnego,
- świadczenia pieniężnego przysługującego cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych,
- okresowej emerytury kapitałowej,
- emerytury pomostowej,
- nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego,
- rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego

²⁵ Dz. U. poz. 432

oraz pobrały świadczenie wypłacone za październik 2021 roku lub za część tego miesiąca.

14-tą emeryturę ZUS wypłacił wraz ze świadczeniem emerytalno-rentowym:

- w listopadowych terminach płatności dla emerytów i rencistów oraz osób pobierających świadczenia dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych;
- w grudniowym terminie płatności dla osób pobierających zasiłki i świadczenia przedemerytalne oraz dla osób zamieszkałych za granicą, którym świadczenia emerytalno-rentowe wypłacane są za granicę w cyklu kwartalnym.

14-ta emerytura została przyznana i wypłacona ponad 7,7 mln uprawnionym na łączną kwotę ponad 8,9 mld zł. Wysłanych zostało ponad 7,5 miliona decyzji.

Pierwsze decyzje zostały wysłane do klientów w dniu 10 grudnia 2021 r., ostatnie decyzje zostały wysłane w dniu 11 stycznia 2022 r.

4.5.5. Emerytura czerwcową w 2021 roku

Ustawa z dnia 24 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw²⁶ umożliwiła przeliczenie emerytury osobom, które kończą swoją aktywność zawodową i podejmą decyzję o złożeniu wniosku o emeryturę z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w czerwcu danego roku (począwszy od roku 2021) analogicznie, jak przy ustalaniu wysokości emerytury w maju danego roku, jeżeli jest to korzystniejsze dla ubezpieczonego.

Ta zmiana dotyczy 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),
- 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, 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.

Przy ustalaniu wysokości emerytury w czerwcu zastosowana została waloryzacja kapitału początkowego i składek w sposób analogiczny jak dla emerytur przyznawanych w maju o ile było to korzystniejsze.

Emeryci i renciści, których te przepisy dotyczą, dostali wyrównanie świadczenia od dnia, w którym im ono przysługiwało.

Przeliczonych zostało prawie 12 tysięcy świadczeń.

²⁶ Dz.U. poz. 1621

Ustawa zmienia zasady wyliczania emerytur na stałe. W przyszłości osoby, które osiągną wiek emerytalny w czerwcu, bez obaw mogą składać wnioski o świadczenia w tym miesiącu.

4.5.6. Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (MAMA 4+)

Prezes ZUS przyznaje rodzicielskie świadczenie uzupełniające na podstawie obowiązujących od 1 marca 2019 r. przepisów ustawy o rodzicielskim świadczeniu uzupełniającym²⁷. Celem świadczenia jest wsparcie osób, którym z powodu wychowywania w przeszłości co najmniej czworga 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 2021 r. w ZUS zarejestrowano 79 223 wnioski, w tym 421 wniosków zgłosili mężczyźni. W 2021 r. wpłynęło 8 268 wniosków, w tym 62 wnioski złożyli mężczyźni; wydano 7 606 decyzji, w tym 5 640 decyzji przyznających świadczenie. Najwięcej przyznano świadczeń dopełniających (65%). Przeciętna wysokość świadczenia dopełniającego wynosi 338,15 zł dla kobiet i 352,06 zł dla mężczyzn.

4.5.7. Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji

Na podstawie ustawy z dnia 31 lipca 2019 r. o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji²⁸ 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.

²⁷ Ustawa z dnia 31 stycznia 2019 r. o rodzicielskim świadczeniu uzupełniającym (Dz.U. z 2021 r. poz. 419, z późn. zm.)

²⁸ Ustawa z dnia 31 lipca 2019 r. o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (Dz.U. z 2021r. poz. 1842, z późn. zm.)

Na dzień 31 grudnia 2021 r. wszystkie organy rentowe przyjęły 1 141 542 wnioski o świadczenie, w tym:

- ZUS – 803 602 wnioski,
- KRUS – 334 768 wniosków,
- Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA – 2 688 wniosków,
- Wojskowe Biura Emerytalne – 367 wniosków,
- Biuro Emerytalne Służby Więziennej – 117 wniosków.

W 2021 r. Zakład wypłacił świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji na łączną kwotę ponad 2 mld zł.

4.5.8. Realizacja wyroku Trybunału Konstytucyjnego P 20/16

Trybunał Konstytucyjny w wyroku z 6 marca 2019 r. (sygn. akt P/20/16, Dz. U. poz. 539) uznał, że art. 25 ust. 1b ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych²⁹ 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.

Obsługa spraw realizowana była zgodnie z harmonogramem w grudniu 2020 r. i styczniu 2021 r. W wyniku weryfikacji 163,5 tys. spraw ustalono, że zmienione przepisy dotyczą 101,5 tys. świadczeniobiorców (96% kobiet, 4% mężczyzn), z czego wyrównanie otrzymało 68,1 tys. świadczeniobiorców na kwotę 748,7 mln zł (brutto). Średnia kwota wyrównań to 11 tys. zł (brutto). W przypadku 33,4 tys. świadczeniobiorców, po zastosowaniu przepisów ww. ustawy, nadal korzystniejszym świadczeniem jest dotychczas pobierane.

4.5.9. 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 ustaw³⁰, która wprowadziła do ustawy o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych³¹, m. in. przepisy dotyczące świadczenia wyrównawczego dla ww. osób.

²⁹ Ustawa z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U. z 2022 r. poz. 504)

³⁰ 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)

³¹ Ustawa z dnia 20 marca 2015 r. o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1255, z późn. zm.)

Kolejna nowelizacja została przeprowadzona ustawą z dnia 30 marca 2021 r. o zmianie ustawy o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych oraz niektórych innych ustaw³². Wprowadziła ona następujące zmiany:

- rozszerzenie kręgu osób uprawnionych do świadczenia wyrównawczego na podstawie ustawy z dnia 20 marca 2015 r. o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych, o osoby uprawnione do renty rodzinnej;
- wprowadzenie nowego okresu składkowego uwzględnianego przy ustalaniu emerytury, renty oraz kapitału początkowego (tj. okresu pozbawienia możliwości wykonywania swojego zawodu przed 31 lipca 1990 r. na skutek represji politycznych za działania na rzecz odzyskania przez Polskę niepodległości i suwerenności lub respektowania politycznych praw człowieka w Polsce);
- umożliwienie obliczenia/ponownego obliczenia podstawy wymiaru emerytury, renty i kapitału początkowego (jeśli takie obliczenie jest korzystniejsze) przy uwzględnieniu kwoty przeciętnego wynagrodzenia - za ww. okres pozbawienia możliwości wykonywania swojego zawodu, jak również za niektóre inne okresy wymienione w art. 6 ustawy emerytalnej, tj. za okresy:
 - osadzenia w więzieniach lub innych miejscach odosobnienia na terytorium Polski na mocy skazania albo bez wyroku po dniu 31 grudnia 1955 r. za działalność polityczną,
 - świadczenia pracy po 1956 r. na rzecz organizacji politycznych i związków zawodowych, nielegalnych w rozumieniu przepisów obowiązujących do kwietnia 1989 r.,
 - niewykonywania pracy przed dniem 31 lipca 1990 r. na skutek represji politycznych,
 - internowania na podstawie art. 42 dekretu z dnia 12 grudnia 1981 r. o stanie wojennym;
- wprowadzenie możliwości obliczenia/ponownego obliczenia wysokości renty rodzinnej po ubezpieczonym, który legitymował się ww. okresami - na wniosek osoby uprawnionej do renty rodzinnej;
- wprowadzenie zasady, że nowa wysokość kapitału początkowego, emerytury lub renty ustalona w myśl przedstawionych regulacji będzie przysługiwała od miesiąca zgłoszenia wniosku, nie wcześniej niż od 1 czerwca 2021 r.

Świadczenie wyrównawcze przysługuje działaczom opozycji antykomunistycznej oraz osobom represjonowanym z powodów politycznych pobierającym emeryturę lub rentę inwalidzką albo rentę z tytułu niezdolności do pracy lub rentę rodzinną w kwocie niższej niż 2 501,76 zł miesięcznie (brutto). Świadczenie wyrównawcze w 2021 r. wypłacane było w kwocie stanowiącej różnicę pomiędzy kwotą 2501,76 zł a kwotą pobieranej emerytury/renty/renty rodzinnej brutto z wyłączeniem wszystkich dodatków i innych świadczeń. Świadczenie wyrównawcze przysługuje wyłącznie, gdy emerytura lub/i renta są pobierane.

Do 31 grudnia 2021 r.:

³² Dz. U. poz. 794

- zarejestrowano 4 142 wnioski; 61% wszystkich wniosków stanowiły wnioski złożone przez mężczyzn (2 545 wniosków), 39% to wnioski złożone przez kobiety (1 597 wniosków);
- wydano 4 082 decyzje, z czego 73% to decyzje z prawem do świadczenia (2 976 decyzji), a 27% z odmową prawa do świadczenia (1 106 decyzji).

Liczba wypłacanych świadczeń wyniosła 2 801. Minimalna wysokość świadczenia do wypłaty to 1,02 zł. Maksymalna wysokość świadczenia do wypłaty to 2 499,88 zł. Przeciętna wysokość wypłacanego świadczenia wyrównawczego to 746,57 zł.

4.6. Orzecznictwo lekarskie

W 2021 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1 094,1 tys. orzeczeń (o 5,4% mniej niż w 2020 r.), w tym:

- 204,2 tys. (18,7%) dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy;
- 228,2 tys. (20,9%) dotyczyło ustalenia uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego;
- 332,8 tys. (30,4%) orzeczeń wydano w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich; w 10,3 tys. spraw (w roku 2020 – w 4,8 tys. spraw) lekarz orzecznik wystawił zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy. Znaczne zwiększenie liczby wydanych w tym zakresie orzeczeń (o 51,0% w porównaniu z rokiem 2020) oraz liczby zaświadczeń ustalających wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy (o 114,6% w porównaniu z rokiem 2020) spowodowane było w szczególności zwiększoną możliwością przeprowadzania bezpośrednich badań w związku z przywracaniem pełnej realizacji zadań po pierwszych falach epidemii COVID-19;
- 115,9 tys. (10,6%) orzeczeń wydano w sprawach ustalenia uprawnień do świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji; oznacza to zmniejszenie liczby orzeczeń wydanych w tym zakresie w porównaniu z rokiem 2020 o 51,4%, gdyż w roku 2020 rozpatrywano zwiększoną liczbę wniosków w sprawie przyznania tego świadczenia (wnioski te były rozpatrywane od 1 października 2019 r.);
- 213,0 tys. (19,4%) 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 w roku 2021 łącznie 43,9 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (spadek o 11,1 % w porównaniu z rokiem 2020); zmniejszona liczba orzeczeń w tym zakresie wynika w szczególności ze zmniejszenia liczby wniosków o rehabilitację leczniczą składanych przez ubezpieczonych – w związku z epidemią COVID-19. Komisje lekarskie Zakładu wydały 1,2 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej (w roku 2020 – 1,1 tys.).

Komisje lekarskie Zakładu wydały w 2021 r. łącznie 72,0 tys. orzeczeń (o 15,1% mniej niż w roku 2020), z czego 58,6 tys. orzeczeń (tj. 81,4%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w roku 2020 odsetek ten wynosił 82,5%).

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 17,3 tys. odwołań od decyzji wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego, a dotyczących wydanego orzeczenia (o 4,4% mniej niż w roku 2020). Sądy wydały w tych sprawach 17,5 tys. wyroków (o 17,4% więcej niż w roku 2020). W 4,2 tys. przypadków uwzględniały odwołanie ubezpieczonego, co stanowi 24,0% wyroków wydanych w tych sprawach w 2021 r. (dla porównania w roku 2020 odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 24,8%).

W Centrali, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa lekarskiego, rozpatrzono 6,7 tys. spraw (o 11,7% więcej niż w roku 2020).

4.7. Prewencja rentowa i wypadkowa

4.7.1. Prewencja rentowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2021 r. zaplanowano kwotę w wysokości 232 900 tys. zł, tj. o 2 930 tys. zł mniej niż w roku 2020. Wydatki w 2021 r. wyniosły 100 881 tys. zł, podczas gdy w 2020 r. – 67 401 tys. zł, tym samym kwota wydatków w 2021 r. wzrosła o 50% w stosunku do roku 2020.

W 2020 r. rehabilitację leczniczą ukończyły 27 963 osoby, a w 2021 r. – 40 972 osoby, co stanowi wzrost o 47% w stosunku do liczby osób, które ukończyły rehabilitację w roku 2020.

W 2021 r. wpływ na prowadzenie rehabilitacji leczniczej miało ogłoszenie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego i wprowadzenie w związku z nim ograniczeń:

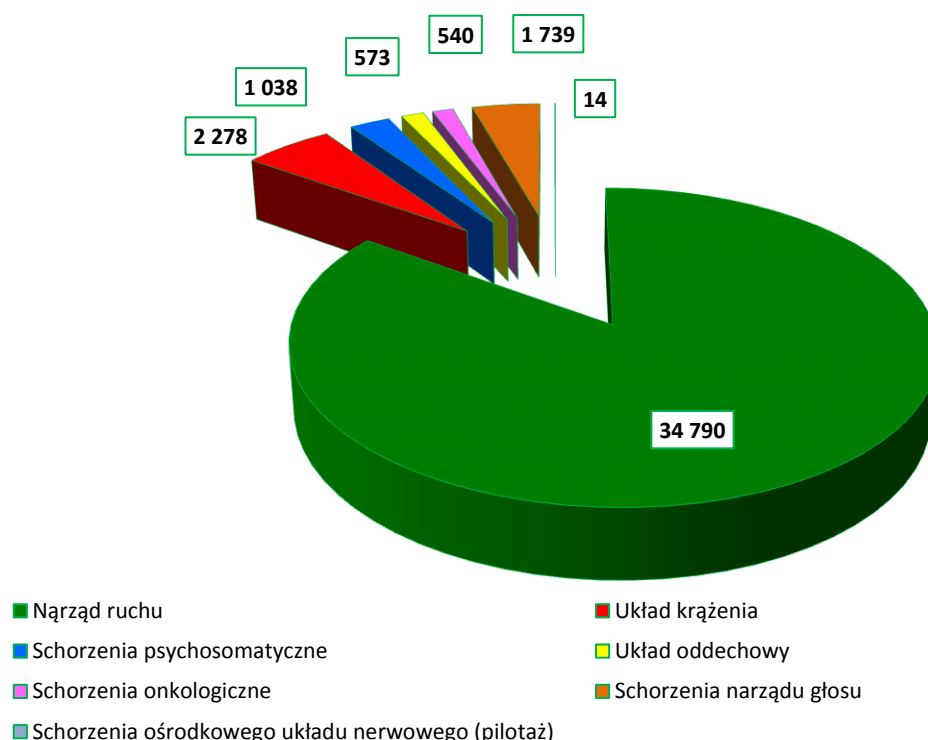
- od 24 października 2020 r.³³ do 14 marca 2021 r. realizowane były wyłącznie turnusy rehabilitacji leczniczej w systemie ambulatoryjnym (narząd ruchu oraz układ krążenia, w tym monitorowany telemedycznie) i o profilu NRW (narząd ruchu we wczesnych stanach powypadkowych), w którym zaprzestanie lub nierozpoczęcie rehabilitacji grozi poważnym pogorszeniem stanu zdrowia pacjenta,
- od 15 marca 2021 r.³⁴ wznowiono realizację usług rehabilitacji leczniczej w ośrodkach w systemie stacjonarnym.

W 2021 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), narządu głosu, układu krążenia, układu oddechowego, psychosomatycznych i onkologicznych – po leczeniu nowotworu gruczołu piersiowego, ośrodkowego układu nerwowego (pilotaż).

³³ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 23 października 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz.U. poz. 1871).

³⁴ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 22 lutego 2021 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz.U. poz. 336).

Wykres 8. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2021 r. w podziale na schorzenia



W celu utrzymania wysokiej jakości usług rehabilitacyjnych, zgodnej z określonymi przez ZUS wymaganiami, przeprowadzono 23 kontrole umów zawartych z tymi ośrodkami. Ponadto przeprowadzono 37 zdalnych i 13 stacjonarnych kontroli ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi na świadczenie usług rehabilitacji leczniczej.

W 2021 r. ZUS kontynuował popularyzację wiedzy na temat prowadzonej 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, pozyskanie wiedzy o najnowszych osiągnięciach medycyny, zwłaszcza w rehabilitacji schorzeń, będących podstawą rehabilitacji prowadzonej przez Zakład, a także dało możliwość wykorzystania dobrych praktyk w tym zakresie.

4.7.2. Prewencja wypadkowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej w 2021 r. zaplanowano kwotę w wysokości 92 612 tys. zł, tj. o 2 612 tys. zł więcej niż w roku 2020.

Wydatki na prewencję wypadkową w 2021 r. wyniosły 79 768 tys. zł i były o około 9% wyższe niż w 2020 r. (w 2020 r. wyniosły 73 453 tys. zł).

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

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

W ramach konkursu nr 2021.01 na projekty dotyczące utrzymania zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej wpłynęło 3 420 wniosków o dofinansowanie działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, prowadzonych przez płatników składek (o 22% mniej niż w 2020 r., wpłynęło wówczas 4 375 wniosków).

W 2021 r. Zakład podpisał 1 062 umowy, co stanowi spadek o mniej niż 1% (0,84%) w porównaniu do roku 2020 r. (zawarto wtedy 1 071 umów).

W 2021 r. zakończono i rozliczono 958 projektów. Oznacza to wzrost w stosunku do 2020 r. o 40%, w którym zakończono i rozliczono 686 projektów. Nadal utrzymuje się duża liczba wystąpień wnioskodawców o przedłużenie terminu realizacji projektów. W 2021 r. wpłynęło ich 439, co stanowi wzrost w stosunku do 2020 r. o 24% (353 wnioski).

- **kontynuował realizację zadania z zakresu analizy przyczyn i skutków wypadków przy pracy, a zwłaszcza wypadków śmiertelnych, ciężkich i zbiorowych oraz chorób zawodowych**

W 2021 r. Zakład dokonał odbioru zamówionej w 2020 r. „Analizy porównawczej dotyczącej przyczyn chorób zawodowych w latach 2016-2019 w Polsce mającej na celu określenie dynamiki zmian w tym zakresie wraz z określeniem rekomendacji dotyczących działań prewencyjnych”.

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

W 2021 r. kontynuowano upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe, w tym promowanie właściwego podejścia do zagadnień bezpieczeństwa w miejscu pracy. Zorganizowano ponad 800 szkoleń o tematyce z zakresu prewencji wypadkowej (w szkoleniach uczestniczyło blisko 16, 5 tys. osób).

W ramach realizacji zadań z zakresu prewencji wypadkowej Zakład kontynuował współpracę m.in. z Państwową Inspekcją Pracy (PIP) i Wyższym Urzędem Górniczym. Zakład Ubezpieczeń Społecznych:

- jako Partner kampanii PIP „Dobry przepis na bezpieczeństwo” zamówił dostarczenie pamięci pendrive z nagranyymi materiałami informacyjnymi kampanii,
- zamówił druk oraz dostawę do Wyższego Urzędu Górniczego materiałów informacyjnych z zakresu prewencji wypadkowej w celu upowszechnienia ich w zakładach górniczych.

Ponadto Zakład dofinansował 2 przedsięwzięcia naukowe, w których uczestniczyli przedstawiciele ZUS.

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

W 2021 r. Zakład dokonał odbioru zamówionej w 2020 r. 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”. Praca naukowo-badawcza realizowana była w dwóch etapach, w latach 2020-2021.

W 2021 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 2021 r. opracowano ostateczną wersję „Model kształcenia – Studia podyplomowe „Specjalista ds. zarządzania rehabilitacją” oraz „Wdrożenie kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją – rekomendacje”. Dokonano dystrybucji 1000 egz. 2 publikacji. Zapewniono dostępność tych publikacji dla osób z niepełnosprawnościami w WCAG.

19 marca 2021 r. zorganizowano konferencję w formie webinarium na platformie streamingowej ZOOM oraz w kanałach otwartych na FB i YT w j. polskim i j. niemieckim, zapewniono tłumaczy j. migowego. W konferencji wzięło udział 2 010 osób.

W webinarium mogli wziąć udział wszyscy chętni, ponieważ zapewniono tłumaczy j. migowego, tłumaczy symultanicznych z j. polskiego na j. niemiecki i odwrotnie – tłumaczących w czasie rzeczywistym. Takie działania upowszechniły wiedzę o Modelu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją.

Ponadto w Zakładzie ustanowiono zasady współpracy ze specjalistami ds. zarządzania rehabilitacją, polegające na:

- a) umożliwieniu specjalistom ds. zarządzania rehabilitacją zaangażowanym w proces rehabilitacji klienta współpracy z Zakładem, m.in. w zakresie informowania o bieżących działaniach podejmowanych przez Zakład w ramach prewencji rentowej i wypadkowej, w tym w szczególności z zakresu rehabilitacji leczniczej na wniosek zgłoszony przez specjalistę ds. zarządzania rehabilitacją;
- b) umożliwieniu pracownikom Zakładu podnoszenie kompetencji zawodowych poprzez dofinansowanie studiów podyplomowych z zakresu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją;
- c) korzystaniu z wiedzy i kompetencji nabytych przez pracowników Zakładu, w ramach dofinansowanych studiów podyplomowych z zakresu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją, w bieżącej działalności Zakładu związanej z prewencją rentową i wypadkową.

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.

Projekt realizowany jest od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2023 r. (wydłużony o 15 miesięcy w związku ze stanem epidemicznym w Polsce).

W 2021 r. Zakład realizował akcję upowszechniającą wśród potencjalnych uczestników projektu. Lekarze orzecznicy ZUS realizowali zadania związane z kwalifikacją uczestników do pilotażu rehabilitacji kompleksowej, tj. dokonywali 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. Lekarze orzecznicy zakwalifikowali do projektu 60 uczestników.

4.8. Akcje masowe

4.8.1. Informacja o stanie konta w ZUS

W 2021 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych udostępnił 22 817 162 informacje o stanie konta ubezpieczonego według stanu na 31 grudnia 2020 r.

Zgodnie z art. 50 ust. 1 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, Zakład nie przesyła ubezpieczonym informacji o stanie konta. Udostępnia je na PUE ZUS. Ubezpieczonym, którzy w PUE ZUS utworzyli profil informacyjny, udostępniono 6 366 892 zawiadomienia.

4.8.2. Rozliczenie podatku dochodowego

W 2021 r. oddziały ZUS sporządziły i przekazały podatnikom roczne wyliczenie podatku oraz imienną informację o wysokości osiągniętego dochodu i pobranej zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych, z tytułu wypłaty za 2020 rok:

- 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.

Dane z deklaracji z PIT przesłano usługą elektroniczną do Urzędów Skarbowych w terminie do 29 stycznia 2021 r.:

- 8 852 478 PIT-40A/11A,
- 43 450 PIT-11.

Do świadczeniobiorców wysłano 8 579 310 deklaracji PIT, w tym 8 535 860 PIT40A/11A i 43 450 PIT-11.

4.8.3. Waloryzacja świadczeń

Waloryzacja w 2021 r. polegała na podwyższeniu kwoty świadczenia, w wysokości przysługującej w dniu 28 lutego 2021 r., wskaźnikiem waloryzacji wynoszącym 104,24%.

Akcja waloryzacji objęła świadczenia wypłacane przez ZUS dla **8,4 mln osób**, w tym dla 504,7 tys. osób otrzymujących okresową emeryturę kapitałową (*łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych*), z tego dla:

- 6,2 mln emerytów (w tym: 0,2 mln pobierających emeryturę realizowaną na mocy umów międzynarodowych),
- 0,6 mln pobierających renty z tytułu niezdolności do pracy (bez rent inwalidów wojennych i wojskowych),
- 1,2 mln pobierających renty rodzinne (bez rent inwalidów wojennych i wojskowych),
- 0,04 mln pobierających renty inwalidów wojennych i wojskowych,
- 0,05 mln pobierających emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne,
- 0,06 mln pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne,
- 0,3 mln pobierających renty socjalne.

Waloryzacja objęła 48,3 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym.

Po waloryzacji emerytury i renty w najniższej wysokości otrzymuje 533,8 tys. osób, w tym 16,4 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym.

Przy zastosowaniu wskaźnika waloryzacji, wynoszącego 104,24%, 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.

Od dnia 1 marca 2021 r. zostały podwyższone kwoty najniższych emerytur i rent:

- emerytura, renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy oraz renta rodzinna o 50,88 zł, z 1200,00 zł do 1250,88 zł,
- renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy o 38,16 zł, z 900,00 zł do 938,16 zł.

Kwoty najniższych rent przysługujących na podstawie ustawy o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych stanowią 120% kwot świadczeń najniższych, o których mowa wyżej i wzrosły:

- renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową oraz renta rodzinna wypadkowa o 61,06 zł, z 1 440,00 zł do 1 501,06 zł,

- renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową o 45,79 zł, z 1 080,00 zł do 1 125,79 zł.

W wyniku waloryzacji emerytury i renty (łącznie z dodatkami pielęgnacyjnymi i dla sierot zupełnych) wypłacane przez ZUS wzrosły średnio miesięcznie o 114,86 zł na osobę, z tego:

- emerytury o 119,71 zł,
- renty z tytułu niezdolności do pracy o 80,33 zł,
- renty rodzinne o 108,77 zł.

Miesięczny skutek podwyżek świadczeń wypłacanych przez ZUS wyniósł:

- z tytułu waloryzacji emerytur i rent (łącznie z rentami inwalidów wojennych i wojskowych, okresowymi emeryturami kapitałowymi, emeryturami pomostowymi i nauczycielskimi świadczeniami kompensacyjnymi) – 795,8 mln zł,
- z tytułu waloryzacji świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – 3,1 mln zł,
- z tytułu waloryzacji rent socjalnych – 14,3 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 świadczeniami wypłacanymi w zbiegu ze świadczeniami rolnymi), z uwzględnieniem waloryzacji dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych wyniósł 938,6 mln zł.

Miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych wyniósł 906,2 mln zł.

4.8.4. Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu

W 2021 r. rozliczono emerytury i renty zawieszane lub obniżone w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2020 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2020/2021. Przeciętna miesięczna liczba zawieszonych emerytur i rent z tytułu osiągnięcia przychodu (bez EPOM i NSK)³⁵ w okresie I-XII 2021 r. – 4,2 tys.

4.8.5. Dodatkowe roczne świadczenie pieniężne

Na podstawie ustawy o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów³⁶ ZUS przyznał i wypłacił emerytom, rencistom oraz pozostałym uprawnionym osobom dodatkowe roczne świadczenie pieniężne w wysokości 1250,88 zł brutto.

Dodatkowe roczne świadczenie pieniężne przysługiwało osobom, które w dniu 31 marca 2021 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,
- renty z tytułu wypadku przy pracy i chorób zawodowych,

³⁵ Bez emerytur i rent realizowanych na mocy umów międzynarodowych.

³⁶ Ustawa z dnia 9 stycznia 2020 r. o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów (Dz. U. z 2021 r. poz. 1808 i 2105)

- renty rodzinnej,
- emerytury pomostowej,
- nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego,
- świadczenia dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych,
- świadczenia/zasiłku przedemerytalnego,
- rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego,
- renty socjalnej

i wypłacane było w kwietniowych terminach płatności dla emerytów i rencistów oraz osób pobierających świadczenia dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych oraz majowym terminie płatności dla osób pobierających zasiłki i świadczenia przedemerytalne oraz dla osób zamieszkałych za granicą, którym świadczenia emerytalno-rentowe wypłacane są za granicę w cyklu kwartalnym.

W przypadku zbiegu prawa do wypłaty na dzień 31 marca 2021 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 2021 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.

Zakład zapewnił terminową wypłatę tego świadczenia, obsługę informatyczną i informacyjną, a przede wszystkim obsługę finansową.

Dodatkowe roczne świadczenie pieniężne wypłacono ponad 8,5 mln uprawnionym na łączną kwotę ponad 10,6 mld zł.

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 zostały wysłane do klientów w dniu 22 kwietnia 2021 r., a akcję wysyłki decyzji zakończono 9 czerwca 2021 r.

5. ZARZĄDZANIE FUNDUSZAMI

5.1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2021 roku przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS) wyniosły według przypisu 274 049 694 tys. zł (94,1% planu) i były o 16 758 908 tys. zł, tj. o 5,8% niższe niż w 2020 r. Koszty FUS wyniosły 284 467 506 tys. zł, co stanowiło 98,7% planu i były wyższe o 7 177 468 tys. zł, tj.

o 2,6%, w stosunku do 2020 r. Odnotowano, że na koniec 2021 r. stan FUS wyniósł 7 308 902 tys. zł, tj. o 10 417 812 tys. zł mniej niż na początku roku.

Tabela 7. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2020 r.	Plan na 2021 r. *	Wykonanie 2021 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(w %)		
1	2	3	4	5	6	7
Stan funduszu na początek roku	4 208 150	17 726 714	17 726 714	100,0	421,2	x
Przychody	290 808 602	291 372 922	274 049 694	94,1	94,2	100,0
Składki	209 139 014	227 928 644	228 709 606	100,3	109,4	83,5
Dotacja z budżetu państwa	33 522 023	54 490 124	34 990 124	64,2	104,4	12,8
Wpłaty z OFE (suwak)	5 731 099	6 988 991	7 325 221	104,8	127,8	2,7
Pozostałe przychody	30 347 509	1 965 143	2 046 030	104,1	6,7	0,7
Pozostałe zwiększenia	68 957	20	978 713	x	x	0,3
Wpłaty od jednostek na państwowy fundusz celowy	12 000 000	0	0	x	x	0,0
Koszty	277 290 038	288 203 285	284 467 506	98,7	102,6	100,0
Transfery na rzecz ludności, w tym:	260 467 285	278 327 491	276 205 395	99,2	106,0	97,1
– emerytury i renty	229 085 247	246 140 552	245 505 490	99,7	107,2	86,3
– pozostałe świadczenia	31 382 038	32 186 939	30 699 905	95,4	97,8	10,8
Pozostałe, z tego:	4 013 728	4 199 042	4 053 410	96,5	101,0	1,4
– odpis na działalność ZUS	3 865 499	3 865 499	3 865 499	100,0	100,0	1,4
– prewencja rentowa	67 401	232 900	100 881	43,3	149,7	0,0
– prewencja wypadkowa	73 453	92 612	79 768	86,1	108,6	0,0
– pozostałe koszty	7 375	8 031	7 262	90,4	98,5	0,0
Pozostałe zmniejszenia	12 809 025	5 676 752	4 208 701	74,1	32,9	1,5
Stan funduszu na koniec roku	17 726 714	20 896 351	7 308 902	35,0	41,2	x

*Plan wg znowelizowanej ustawy budżetowej z dnia 1 października 2021 r. (Dz.U. z 2021 r., poz. 1900).

5.1.1. Przychody

Główną pozycję przychodów FUS stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły 228 709 606 tys. zł, tj. 100,3% planu i wzrosły w stosunku do 2020 r. o 9,4%. Z budżetu państwa w 2021 r. przekazano dotację w wysokości 34 990 124 tys. zł (tj. 64,2% planu) – była ona wyższa niż w 2020 r. o 1 468 101 tys. zł. Przekazując tę dotację państwo gwarantuje, że świadczenia na-

leżne z ubezpieczenia społecznego zostaną wypłacone. Niski stopień wykorzystania dotacji był możliwy dzięki temu, że w grudniu 2020 r. FUS otrzymał wpłatę z budżetu państwa w wysokości 12,0 mld zł, która została wykorzystana na pokrycie wydatków funduszu w 2021 r.

W 2021 roku FUS nie korzystał ze środków z Funduszu Przeciwdziałania COVID-19.

Środki przekazane do funduszu emerytalnego w ramach tzw. suwaka ukształtowały się na poziomie 7 325 221 tys. zł i były wyższe niż w 2020 r. o 27,8%.

Pozostałe przychody FUS w 2021 r. wyniosły 2 046 030 tys. zł, z czego:

- 1 654 873 tys. zł stanowiły odsetki od należności z tytułu składek,
- 192 578 tys. zł – to zwrot nienależnie pobranych świadczeń,
- 198 579 tys. zł – pozostałe przychody.

Pozostałe zwiększenia wyniosły 978 713 tys. zł.

5.1.2. Koszty

Główną pozycję kosztów stanowiły transfery na rzecz ludności, które osiągnęły w 2021 r. poziom 99,2% planu i wyniosły 276 205 395 tys. zł., tj. o 6,0% więcej niż w 2020 r. Świadczenia emerytalno-rentowe to koszt w wysokości 245 505 490 tys. zł, który jest wyższy o 7,2% w stosunku do 2020 r. Koszty pozostałych świadczeń w 2021 r. to 30 699 905 tys. zł, tj. 95,4% planu. Były one niższe o 2,2% w porównaniu do 2020 r., głównie w wyniku spadku wypłat zasiłków opiekuńczych. Główną pozycję kosztów pozostałych świadczeń stanowiły:

- zasiłki chorobowe – wyniosły 14 776 840 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2020 r. o 4,9%.
- zasiłki macierzyńskie – wyniosły 9 023 029 tys. zł i były wyższe o 0,8% w porównaniu do 2020 r.,
- świadczenia rehabilitacyjne – wyniosły 2 309 216 tys. zł i były wyższe o 2,5% w porównaniu do 2020 r.,
- zasiłki pogrzebowe – wyniosły 1 751 788 tys. zł i były wyższe od poniesionych w 2020 r. o 13,7% z powodu wzrostu liczby zgonów; w omawianym okresie wypłacono 438,5 tys. zasiłków pogrzebowych, tj. o 52,7 tys. więcej niż przed rokiem,
- zasiłki opiekuńcze – wyniosły 1 728 794 tys. zł i były niższe o 53,6% w porównaniu do 2020 r. ze względu na mniejszą liczbę dni zasiłkowych (o 57,5%).

Pozostałe wydatki w 2021 r. wyniosły 4 053 410 tys. zł, z czego odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyniósł 3 865 499 tys. zł, a wydatki na prewencję rentową i wypadkową 180 649 tys. zł.

Pozostałe zmniejszenia w 2021 r. wyniosły 4 208 701 tys. zł (były to głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu składek i odsetek od składek).

5.1.3. Wynik finansowy

Stan FUS na koniec 2021 r. wyniósł 7 308 902 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 5 565 186 tys. zł, należności 13 949 689 tys. zł, natomiast zobowiązania (minus) 12 205 973 tys. zł.

5.2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

Na 31 grudnia 2021 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej (FRD) łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła 40 751 951 tys. zł, co oznacza wzrost o 1 151 018 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2020 r.

Podstawowym źródłem zasilania Funduszu Rezerwy Demograficznej są środki stanowiące 0,35% podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne. W 2021 r. kwota ta wyniosła 2 634 686 tys. zł. Ponadto do FRD wpłynęły środki z tytułu prywatyzacji mienia Skarbu Państwa w wysokości 2 599 tys. zł. W związku ze zmianą art. 58 ustawy o sus, Fundusz Rezerwy Demograficznej zasilany jest kwotą z tytułu „oprocentowania na rachunkach bankowych Zakładu środków uzyskanych z egzekucji, w odniesieniu do których dyrektor oddziału Zakładu jest organem egzekucyjnym w przypadku zbiegu egzekucji”. Do dnia 31 grudnia 2021 roku przekazano z tego tytułu kwotę 1 046 tys. zł.

Tabela 8. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2020	31.12.2021
	(w tys. zł)	
Bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	32 344 861	30 661 487
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 ³⁷	3 234 760	2 986 724
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 ³⁸	1 339 616	1 335 246
Obligacje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi ³⁹	0	203 678
Depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	38 430	1 363 164
Akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi	2 643 140	4 201 648
Razem	39 600 807	40 751 947

³⁷ Dz.U. z 2020 r. poz. 2268, z późn. zm.

³⁸ Dz. U. z 2021 r. poz. 1983, z późn. zm.

³⁹ Dz. U. z 2021 r. poz. 328, z późn. zm.

Tabela 9. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2020	31.12.2021
	(w %)	
Akcje	6,67	10,31
Depozyty bankowe	0,10	3,34
Obligacje korporacyjne	11,55	11,11
Obligacje i bony skarbowe	81,68	75,24
Razem	100,0	100,0

Uwzględniając główny cel polityki inwestycyjnej FRD, czyli maksymalne bezpieczeństwo w połączeniu z rentownością lokowanych środków finansowych, w 2021 r. w portfelu FRD dominowały skarbowe papiery wartościowe.

Zarządzanie częścią dłużną FRD w 2021 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.

Zarządzanie częścią akcyjną FRD w 2021 r. odbywało się w sposób wykorzystujący do konstrukcji portfela akcji pasywną strategię inwestowania. Polegało ono na utrzymywaniu w portfelu waleń, które były dobierane w taki sposób, aby jak najlepiej odwzorowywać zmiany podstawowego indeksu Giełdy Papierów Wartościowych, czyli indeksu WIG.

Na dzień 31 grudnia 2021 r. należności z tytułu pożyczki udzielonej Funduszowi Solidarnościowemu wynosiły 11 504 268 tys. zł.

Z dniem 1 stycznia 2021 roku pożyczka udzielona przez FRD w dniu 30 grudnia 2019 roku Funduszowi Solidarnościowemu w kwocie 8 736 459 tys. zł została umorzona. Podstawą prawną umorzenia była ustawa o szczególnych rozwiązaniach służących realizacji ustawy budżetowej na rok 2021 r.⁴⁰. W dniu 29 marca 2021 roku nastąpił zwrot do FRD niewykorzystanej przez Fundusz Solidarnościowy kwoty pożyczki przeznaczonej na wypłatę dodatkowego rocznego świadczenia dla emerytów i rencistów w 2020 roku w wysokości 732 tys. zł.

5.3. Fundusz Emerytur Pomostowych

Przychody Funduszu Emerytur Pomostowych (FEP) w 2021 r. wyniosły 1 551 658 tys. zł i stanowiły 93,6% planu. Koszty FEP w 2021 r. wyniosły 1 541 913 tys. zł, co stanowiło 92,0% planu i wzrosły w porównaniu do 2020 r. o 20,0%. Stan FEP na koniec 2021 r. wyniósł 73 316 tys. zł.

⁴⁰ Ustawa z dnia 19 listopada 2020 roku o szczególnych rozwiązaniach służących realizacji ustawy budżetowej na rok 2021 r. (Dz.U. poz. 2400).

Tabela 10. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2020 r.	Plan na 2021 r.	Wykona- nie 2021 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(w proc.)		
1	2	3	4	5	6	7
Stan funduszu na początek roku	297 394	44 716	63 571	142,2	21,4	x
Przychody	1 050 749	1 658 511	1 551 658	93,6	147,7	100,0
Dotacja z budżetu państwa	747 376	1 352 182	1 202 182	88,9	x	77,5
Składki (przypis)	300 439	303 666	345 746	113,9	115,1	22,3
Pozostałe przychody (przypis)	2 934	2 663	3 730	140,1	127,1	0,2
Koszty	1 284 572	1 675 723	1 541 913	92,0	120,0	100,0
Transfery na rzecz ludności	1 276 820	1 669 329	1 533 948	91,9	120,1	99,5
Emerytury pomostowe	1 276 765	1 669 229	1 533 925	91,9	120,1	99,5
Pozostałe świadczenia	55	100	23	23,0	41,8	0,0
Odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	3 512	4 081	4 081	100,0	116,2	0,3
Pozostałe zmniejszenia	4 240	2 313	3 884	167,9	91,6	0,2
Stan funduszu na koniec roku	63 571	27 504	73 316	266,6	115,3	x

W 2021 r. Fundusz Emerytur Pomostowych otrzymał z budżetu państwa dotację w kwocie 1 202 182 tys. zł, co stanowiło przeważającą część (77,5%) przychodów FEP.

Przychody ze składek w 2021 r. wyniosły 345 746 tys. zł, tj. 113,9% planu i wzrosły w stosunku do 2020 r. o 15,1%. Pozostałe przychody wyniosły 3 730 tys. zł. Złożyły się na nie głównie przychody z odsetek od należności z tytułu składek (1 912 tys. zł) oraz zwrot nienależnie pobranych świadczeń (1 302 tys. zł).

Główną pozycją kosztów FEP były wydatki na emerytury pomostowe wraz z odsetkami za opóźnienia w ustalaniu prawa do świadczeń i ich wypłacie, które wyniosły 1 533 948 tys. zł, tj. 91,9% planu, i wzrosły w stosunku do 2020 r. o 20,1%, głównie na skutek wzrostu liczby wypłacanych świadczeń oraz ich waloryzacji.

Odpis na działalność ZUS wyniósł 4 081 tys. zł.

5.4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji

W 2021 r. ZUS odzyskiwał należności Funduszu Alimentacyjnego w likwidacji (FAL) zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i poprzez dobrowolną spłatę zobowiązań.

Według stanu na 31 grudnia 2021 r. do wyegzekwowania pozostawało:

- 3 275 267 tys. zł (co wskazuje na 7% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 202 658 osób zobowiązanych do alimentacji,
- 3 251 tys. zł (co wskazuje na 5% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 2 103 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 rodzinnych⁴¹, 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 2021 roku wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji wyniosły 93 234 tys. zł i wzrosły 2% w stosunku do roku 2020. Na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego wpływy wyniosły 188 tys. zł, co oznacza 25% spadek w stosunku do poprzedniego roku.

W 2021 r. wydano 3 568 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 54 912 tys. zł, co stanowi wzrost o 4% w stosunku do 2020 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 1 388 tys. zł, co stanowi spadek o 19% w stosunku do roku 2020.

Tabela 11. Skala ulg i umorzeń w roku 2021

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	3 568	54 912	5	43
Odroczenia	1	13	-	-
Umorzenia	107	1 385	11	3

⁴¹ Ustawa z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych (Dz. U. z 2022r. poz. 615)

6. REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZAKŁADOWI UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

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

W 2021 roku Zakład uzyskał przychód z tytułu kosztów poboru, dochodzenia i przekazywania składek w wysokości 0,5%, od Funduszu Pracy w kwocie 34 683 tys. zł, od Funduszu Solidarnościowego 43 674 tys. zł oraz 2 439 tys. zł od Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.

W 2021 roku na rachunek Funduszu Pracy przekazano kwotę 6 901 845 tys. zł, Funduszu Solidarnościowego 8 691 210 tys. zł, Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych przekazano kwotę 485 423 tys. zł.

6.2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne

W 2021 roku Zakład przekazał do Narodowego Funduszu Zdrowia kwotę 99 100 875 tys. zł po potrąceniu należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 195 867 tys. zł. Należność Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek została ustalona w wysokości 0,2% od kwoty zidentyfikowanych w 2021 roku składek, która wyniosła 99 807 313 tys. zł.

W sprawozdaniu finansowym ZUS przychód z tytułu prowizji za pobór i dochodzenie składek prezentowany jest w ujęciu memoriałowym i wynosi 199 615 tys. zł. Wartość ta stanowi 0,2% kwoty składek zidentyfikowanych za 2021 rok.

6.3. Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych

W 2021 roku Zakład ustalił, że wysokość zobowiązań wobec otwartych funduszy emerytalnych (OFE) wynosi 3 493 640 tys. zł, w tym z tytułu:

- składek – 3 494 856 tys. zł, w tym 90 697 tys. zł za lata ubiegłe,
- zwrot odsetek za opóźnienie w przekazywaniu składek – (1 217 tys. zł),
- naliczonych opłat dodatkowych 1 tys. zł.

Przychody Zakładu z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne w 2021 roku ustalono ustawą budżetową w wysokości 0,4% kwoty składek przekazanych do funduszy. Zakład uzyskał z tego tytułu w 2021 roku przychody w kwocie 14 458 tys. zł. Po potrąceniu należnych Zakładowi przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 14 458 tys. zł przekazano do OFE w 2021 roku kwotę 3 479 182 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2021 r. zaległości z tytułu nieprzekazanych składek do OFE wyniosły 46 744 tys. zł, natomiast nadpłaty podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 639 863 tys. zł.

6.4. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne

Wydatki związane z wypłatą zasiłków i świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2021 roku wyniosły 883 063 tys. zł, w tym:

- zasiłki i świadczenia przedemerytalne – 881 828 tys. zł,

- zasiłki pogrzebowe po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne 1 235 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 20 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 10 597 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 3 081 258 tys. zł (spadek w porównaniu do 2020 r. o 2,7%), z czego:

- wydatki na świadczenia – 3 049 470 tys. zł,
- wynagrodzenie ZUS z tytułu kosztów ustalania uprawnień; wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń – 31 772 tys. zł,
- odsetki – 16 tys. zł.

W 2021 roku ZUS wypłacił m.in.:

- 37,1 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym, świadczeń emerytalno-rentowych kombatanom oraz rent rodzinnych po inwalidach wojennych, wojskowych i kombatanach w kwocie 1 032 443 tys. zł,
- 127,4 tys. (przeciętnie miesięcznie) ryczałtów energetycznych w kwocie 272 818 tys. zł,
- 44,6 tys. (przeciętnie miesięcznie) dodatków kombatanckich w kwocie 127 114 tys. zł,
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 356 201 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 153 528 tys. zł,
- 34,7 tys. (przeciętnie miesięcznie) świadczeń pieniężnych dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej w kwocie 84 120 tys. zł.

6.6. Podatek dochodowy od osób fizycznych za świadczeniobiorców

W 2021 r. ZUS potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 22 049 889 tys. zł (w tym: 21 927 014 tys. zł z FUS i 122 875 tys. zł z FEP) i przekazał do urzędów skarbowych podatek w kwocie 21 899 820 tys. zł (w tym: 21 778 793 tys. zł z FUS i 121 027 tys. zł z FEP). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2021 r. wyniosło 1 765 593 tys. zł (w tym: 1 754 584 tys. zł z FUS i 11 009 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2022 r.

7. ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

7.1. Realizacja „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025”

Przyjęta w styczniu 2021 roku przez Zarząd ZUS „Strategia ZUS na lata 2021-2025” wyznacza plan transformacji organizacyjnej i cyfrowej ZUS, obejmujący cztery główne kierunki zmian:

- budowę nowoczesnego e-urzędu,
- automatyzację i doskonalenie procesów oraz zapewnienie nowoczesnej architektury IT,

- elektroniczną procesów, komunikacji i dokumentacji, zarówno z klientami ZUS, jak i wewnątrz Zakładu,
- kontynuację działań w celu zwiększenia stopnia wymiany i integracji danych w ramach e-administracji.

Kierunki te uszczegółowiono poprzez rozpisanie na 10 celów strategicznych ZUS, do których przypisano konkretne programy i inicjatywy strategiczne.

ZESPÓŁ MIĘDZYRESORTOWY DLA PROGRAMÓW TRANSFORMACJI I E-PAŃSTWA

Filarem „Strategii ZUS na lata 2021-2025” są przyjęte przez Zarząd ZUS i zaakceptowane przez Prezesa Rady Ministrów programy transformacji systemu zabezpieczenia społecznego oraz ZUS. Zakładają one dalszy rozwój cyfrowy ZUS, który wpisuje się w strategię budowy e-państwa, a także w istotne reformy systemu zabezpieczenia społecznego.

Realizacja programów wprowadzi szereg usprawnień dla obywateli i przedsiębiorców oraz będzie wspierała dalszy rozwój e-administracji. W ramach tych programów przewidziana jest bowiem m.in. budowa nowoczesnego e-urzędu, szersza elektroniczna komunikacja oraz wymiany danych i informacji, a także dalsza automatyzacja procesów Zakładu oraz integracja systemów i rejestrów organów administracji. Programy będą miały zatem wpływ na jakość i terminowość usług świadczonych przez ZUS oraz przez inne instytucje publiczne.

Z uwagi na interdyscyplinarny charakter większości programów konieczne było uruchomienie uzgodnień z kluczowymi interesariuszami z otoczenia Zakładu, zarówno w obszarze planowanych zmian przepisów powszechnie obowiązującego prawa, jak i w kwestiach cyfryzacji. W tym celu Prezes ZUS powołała w lutym 2021 r. zespół międzyresortowy dla programów transformacji systemu zabezpieczenia społecznego oraz ZUS w ramach e-państwa. Zespół jest strukturą wspierającą wdrożenie programów transformacji, a tym samym „Strategii ZUS na lata 2021-2025”, ukierunkowaną na wypracowanie optymalnych rozwiązań do dalszego rozwoju e-państwa oraz dalszych zmian w systemie zabezpieczenia społecznego, a także w systemie finansów publicznych.

W pracach zespołu międzyresortowego, którym kieruje Prezes ZUS, uczestniczą przedstawiciele: Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (KPRM), Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii, Głównego Urzędu Statystycznego oraz ZUS.

Dla zapewnienia efektywnej realizacji celów i zadań postawionych przed zespołem prace tego gremium zostały zorganizowane w podziale na dwa poziomy:

- 1) strategiczny – reprezentowany przez Komitet Sterujący, który odpowiada za określanie kierunków działań dla wdrożenia przyjętych programów, zapewnienie spójności projektowanych zmian systemu zabezpieczenia społecznego z celami i planami rozwoju państwa, a także za nadzór i kontrolę prac realizowanych w podzespołach zadaniowych,
- 2) operacyjny – reprezentowany przez podzespoły zadaniowe dla trzech obszarów merytorycznych:

- a) podzespół ds. legislacji, który odpowiada za uzgodnienie koncepcji zmiany rozwiązań w ramach systemu zabezpieczenia społecznego oraz opracowanie propozycji projektów legislacyjnych dla kluczowych programów transformacji,
- b) podzespół ds. architektury IT, który czuwa nad zapewnieniem wykonalności i spójności koncepcji dla programów cyfrowych ZUS z kierunkami i założeniami transformacji cyfrowej dla e-administracji,
- c) podzespół ds. komunikacji, który odpowiada za zapewnienie jednolitej komunikacji o zmianach i zakresie programów strategicznych kierowanej do obywateli, przedsiębiorców i interesariuszy programów, a także za promowanie ZUS jako organizacji otwartej na dialog społeczny.

W 2021 r. w ramach prac zespołu międzyresortowego uzgodnione zostały rozwiązania legislacyjne dla trzech programów transformacji: „Automatyzacja rozliczeń płatników składek”, „Konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków” oraz „Elektronizacja danych i dokumentacji – depieryzacja kontaktu z klientem”. Opracowane projekty zmian legislacyjnych zostały skierowane do Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej w celu skierowania na ścieżkę uzgodnień legislacyjnych. W wyniku podjętych działań wprowadzony został I etap zmian w systemie zabezpieczenia społecznego⁴².

W 2021 r. prowadzone były także prace nad uzgodnieniem zakresu zmian legislacyjnych dla programu „Automatyzacji świadczeń emerytalno-rentowych”.

Równolegle w obszarze architektury IT prowadzone były intensywne prace przedstawicieli ZUS i KPRM nad programami dotyczącymi „Nowoczesnego portalu elektronicznego [nowa PUE ZUS]” oraz „Platformy integrującej i unifikującej systemu dziedziny ZUS”.

REALIZACJA PROGRAMÓW TRANSFORMACJI W RAMACH E-PAŃSTWA

W 2021 r. w Zakładzie realizowane były działania na rzecz wdrożenia 14 programów transformacji, zgodnie z określonymi planami prac. Stopień realizacji prac objęty był systematycznym monitoringiem i raportowaniem do Zarządu ZUS oraz Rady Nadzorczej ZUS. Realizacja Strategii ZUS oraz programów transformacji podlegała także szerokiej komunikacji, zarówno wśród klientów oraz interesariuszy ZUS, jak i pracowników Zakładu.

Na koniec 2021 r. najważniejsze zrealizowane prace w ramach poszczególnych programów transformacji obejmowały:

- 1. Automatyzacja rozliczeń płatników składek** – przygotowana została koncepcja przejścia od płatników obowiązków w zakresie zgłaszania i rozliczania składek oraz projekt zmian legislacyjnych. Proponowane nowe rozwiązania poddane zostały konsultacjom z przedsiębiorcami, organizacjami skupiającymi przedsiębiorców oraz dostawcami programów kadrowo płacowych (webinaria i warsztaty on-line realizowane również przy współudziale przedstawicieli zespołu międzyresortowego). Równocześnie wspólnie z GUS przeprowadzono przegląd for-

⁴² Ustawa z dnia 24 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1621).

mularzy statystycznych dla przedsiębiorców, którego celem była minimalizacja obowiązków sprawozdawczych dla przedsiębiorców w związku z nowymi rozwiązaniami przygotowanymi przez ZUS.

- 2. Konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków** – przygotowana została koncepcja przejęcia od płatników obowiązków w zakresie wypłaty zasiłków oraz projekt zmian legislacyjnych. Pierwszy etap zmian legislacyjnych został wdrożony ustawą z dnia 24 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw. W następstwie uchwalonej ustawy w Zakładzie prowadzone były prace projektowe nad dostosowaniem procesów oraz systemów IT do wdrożonych zmian.
- 3. Automatyzacja świadczeń emerytalno-rentowych** – realizowano prace projektowe nad dalszą automatyzacją procesów obsługi przyznawania emerytur i rent, zarówno krajowych, jak i międzynarodowych. Były to zmiany, które ZUS mógł realizować bez konieczności zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Równoległe prowadzone były prace w ramach zespołu międzyresortowego nad uzgodnieniem zakresu niezbędnych zmian legislacyjnych, które umożliwiłyby szerszą automatyzację i elektroniczną obsługę świadczeń emerytalno-rentowych.
- 4. Ubankowienie świadczeń wypłacanych przez ZUS** – podjętych zostało szereg inicjatyw o charakterze informacyjno-promocyjnym, których celem było upowszechnienie wypłaty świadczeń w formie bezgotówkowej. W ramach tych działań m.in. nawiązano współpracę z bankami i instytucjami finansowymi, prowadzone były działania promocyjne w mediach ogólnopolskich, lokalnych oraz poprzez stronę internetową i kanał YouTube ZUS. Zorganizowano konkurs dla młodzieży promujący rozliczenia bezgotówkowe z ZUS. Równoległe prowadzono miesięczny monitoring poziomu ubankowienia wypłacanych świadczeń, który na koniec 2021 r. wyniósł 76% (wobec 74,5% na koniec 2020 r.).
- 5. Nowoczesny portal elektroniczny [nowa Platforma Usług Elektronicznych ZUS]** – w ramach współpracy z KPRM przygotowane zostały zmiany, które pozwolą na unowocześnienie i zwiększenie ergonomii Platformy. Wspólnym celem podjętej współpracy jest stworzenie jednego portalu informacji i e-usług dla obywateli i przedsiębiorców. Równocześnie wdrażano zmiany optymalizujące dotychczasowe funkcjonalności Platformy, w tym m.in. zapewniono możliwość składania wniosków drogą elektroniczną w ramach programów Tarczy Antykryzysowej oraz „Dobry start”, uproszono i udostępniono wszystkie formularze w technologii HTML, rozwijano usługi wymiany poprzez PUE ZUS z instytucjami współpracującymi, w tym m.in. z Polskim Funduszem Rozwoju w zakresie komunikacji do płatników składek o obowiązku zawarcia umowy o zarządzanie PPK.
- 6. Centralny Rejestr Klientów Zakładu (CRKZ)** – prowadzone były prace projektowe nad integracją Elektronicznej Platformy Wymiany Danych z aplikacjami dziedzinowymi w obszarze świadczeń krótkoterminowych oraz świadczeń emerytalno-rentowych. Równoległe prowadzono prace nad budową Centralnego Rejestru Klientów Zakładu, a więc rozwiązania, które zapewni łatwy i szybki dostęp do danych w rejestrach ZUS, a także do danych nt. rozliczeń

z ZUS oraz informacji o statusie sprawy klienta. Docelowo CRKZ pozwoli ograniczyć konieczność wychodzenia z domu w celu załatwienia sprawy w ZUS.

- 7. Elektronizacja danych i dokumentacji – depapieryzacja** – prowadzono szereg prac i inicjatyw ukierunkowanych na zwiększenie stopnia wykorzystania elektronicznych form kontaktu między klientem a ZUS, elektronicznej wymiany danych między instytucjami publicznymi, a także szerszej elektronizacji obiegu dokumentacji wewnątrz Zakładu. W 2021 r. m.in. prowadzone były prace projektowe nad dostosowaniem PUE ZUS i systemów IT do ustawy o e-doręczeniach. Prowadzono także prace analityczne nad określeniem katalogu danych do pozyskiwania w sposób elektroniczny z innych instytucji publicznych, w tym m.in. z MEiN, MF, KRUS, MRiPS, MRiPT. Efektem tych analiz będzie projekt niezbędnych zmian legislacyjnych dla umożliwienia zwiększenia stopnia elektronizacji kontaktów z klientami i podmiotami zewnętrznymi. Prowadzone były także prace wewnątrz Zakładu nad budową centralnego Repozytorium Dokumentów Elektronicznych w ZUS, a także nad digitalizacją dokumentów niezbędnych do realizacji zadań w oddziałach, m.in. w kontekście ich odmiejszczenia.
- 8. Nowa architektura IT i rozwój systemów IT** – realizowane były projekty zmierzające do zmniejszenia długu technologicznego, m.in. w zakresie migracji ITS PUE ZUS do chmury IaaS, migracji motoru bazy danych DB2 do wersji 12 FL 500, migracji oprogramowania Liferay do wersji aktualnej.
- 9. Platforma integrująca i unifikująca systemy dziedzinowe ZUS** – opracowano koncepcję i uruchomiono prace projektowe nad budową w ZUS szyny wymiany danych z wybranymi instytucjami. W 2021 r. uruchomiona została szyna wymiany danych z MRiPS w zakresie Centralnej Bazy Beneficjentów oraz Elektronicznego Krajowego Systemu Monitoringu Orzekania o Niepełnosprawności, a także z MEiN w zakresie Systemu Informacji Oświatowej.
- 10. Optymalizacja budżetu ZUS** – w związku z pandemią COVID-19 w 2021 r. kontynuowano politykę oszczędnego wydatkowania środków, a także opracowany został model zarządzania rezerwami centralnymi. Równoległe w Zakładzie kontynuowany był projekt etatyzacji, wdrożony został nowy system premiowania, a także zakończono projekt wartościowania stanowisk.
- 11. Reorganizacja ZUS – II etap Nowego Modelu Organizacji [oddziały]** – w 2021 r. w Zakładzie zakończono projekt ujednolicenia struktury organizacyjnej oraz standaryzacji organizacji pracy we wszystkich oddziałach. W efekcie jego wdrożenia w oddziałach ZUS nastąpiło wzmocnienie efektywności kierowania przez spłaszczenie struktury organizacyjnej, zmniejszenie liczby szczebli kierowniczych oraz zwiększenie efektywności działalności operacyjnej przez koncentrację zadań w strukturach zadaniowo-procesowych.
- 12. Reorganizacja ZUS – Nowy Ład Organizacyjny [Zakład]** – zamknięty został I etap zmian w strukturze organizacyjnej ZUS, w ramach którego m.in. wprowadzono nowy Regulamin organizacyjnych ZUS, zmieniono statut ZUS, opracowano koncepcję centrum jako terenowej jednostki organizacyjnej, powołano nowy proces Zarządzanie modelem organizacyjnym, a także opracowano model zarządzania siecią. W tym zakresie cele programu zostały zreali-

zowane. W 2022 r. kontynuowane będą prace nad wdrożeniem nowego modelu zarządzania siecią obsługi klientów w ZUS.

13. Nowoczesna otwarta komunikacja – rozwijano obszar zarządzania komunikacją w mediach społecznościowych (Twitter, YouTube, fanpage olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” na Facebook), w ramach którego systematycznie publikowano materiały i informacje o zmianach przepisów prawa oraz promocji nowych produktów i usług ZUS. W 2021 r. uruchomiony został także profil ZUS jako pracodawcy na LinkedIn. W 2022 r. planowane jest zaś uruchomienie profilu ZUS na Facebook jako instytucji.

14. Cyberbezpieczeństwo ZUS – realizowane były projekty zmierzające do zbudowania w Zakładzie kompleksowej platformy zarządzania cyberbezpieczeństwem. Projekty te 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.

Większość programów transformacji ZUS 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.

7.2. Optymalizacja modelu organizacji

W 2021 r. w związku z uchwalonym w dniu 4 marca 2021 r. statutem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, możliwe stało się tworzenie centrów nie w strukturze oddziałów, ale jako odrębnych terenowych jednostek organizacyjnych. Wprowadzenie zmian w statucie pozwoliło Prezes 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.

Równolegle rozpoczęto przegląd centrów, które obecnie funkcjonują w strukturach oddziałów, celem ich reorganizacji.

Przyjęcie nowych rozwiązań organizacyjnych pozwala na rozwój struktury organizacyjnej Zakładu w sposób dostosowany do potrzeb zarówno Zakładu, jak i klientów.

W ramach rozwiązań organizacyjnych określono:

- tryb i sposób budowy struktury organizacyjnej Zakładu,
- tryb postępowania w przypadku zmian w zadaniach i strukturze Centrali i terenowych jednostek organizacyjnych,
- tryb tworzenia centrum jako terenowej jednostki organizacyjnej,
- standard organizacji Zakładu, w którym określono model organizacyjny Zakładu obejmujący trzy poziomy:

- strategiczny – zadania o charakterze strategicznym, zarządczym, nadzorczym realizowane w Centrali,
- operacyjny – zadania ustawowe oraz wsparcie realizacji zadań ustawowych realizowane przez oddziały i centra,
- sieć bezpośredniej obsługi klientów – zadania bezpośredniej obsługi klientów realizowane na salach obsługi klientów w oddziałach, inspektoratach i biurach terenowych,
- standard organizacji Zakładu obejmuje również m.in.:
 - strukturę organizacyjną Zakładu składającą się z Centrali i terenowych jednostek organizacyjnych, którymi są centra, oddziały wraz z inspektoratami i biurami terenowymi oraz ich wewnętrzną strukturę,
 - kryteria tworzenia wewnętrznych komórek organizacyjnych i stanowisk kierowniczych.

W 2021 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 konsekwencji na koniec 2021 r. zadania zostały skonsolidowane na poziomie oddziału. Zrezygnowano z tworzenia komórek w randze samodzielnego referatu, a także z tworzenia referatów w ramach wydziałów.

Pełne wdrożenie nowego modelu organizacji spowodowało, że zakres zadań inspektoratów został ujednoczony i skupiony na bezpośredniej obsłudze klientów. W wyniku tych zmian upraszczana i standaryzowana jest struktura organizacyjna oddziału i podległych terenowych jednostek organizacyjnych (spłaszczenie struktury organizacyjnej, zmniejszenie liczby szczebli kierowniczych). Powyższe działania mają na celu wzmocnienie efektywności kierowania oraz zwiększenie skuteczności działalności operacyjnej przez koncentrację zadań w strukturach zadaniowo-procesowych.

Kolejnym etapem zmian było:

- wprowadzenie nazwy „Kierownik obsługi klientów” jako uzupełniającej i nadającej charakter wprowadzonych zmian dla stanowisk: kierownika inspektoratu i kierownika biura terenowego; zatem każdemu kierownikowi inspektoratu powierzono funkcję kierownika obsługi klientów, rezygnując z tworzenia stanowisk kierowników wydziałów obsługi klientów i korespondencji,
- wdrożenie jednolitego profilu kompetencji dla kierownika obsługi klienta,
- likwidacja stanowisk ds. obsługi sekretariatu w inspektoratach.

Zmiany dotyczyły również: likwidacji z dniem 1 września 2021 r. Inspektoratu w Bydgoszczy, jako tzw. „inspektoratu miejskiego”. Dalsze zmiany w zakresie likwidacji „inspektoratów miejskich” zaplanowano na 2022 r.

W 2021 r. w Zakładzie wprowadzano także zmiany organizacyjne, które były wynikiem ustawy z dnia 17 września 2021 r. o zmianie ustawy o pomocy państwa w wychowaniu dzieci oraz niektórych innych ustaw oraz ustawą z dnia 17 listopada 2021 r. o rodzinnym kapitale opiekuńczym, zgodnie z tymi ustawami od 1 stycznia 2022 r. Zakład ma realizować wypłatę świadczenia wychowawczego (500+), wypłatę rodzinnego kapitału opiekuńczego, a od 1 kwietnia 2022 r. Zakład

ma przyznawać dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna. Zmiany te spowodowały utworzenie:

- **Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin (CSR)** w Oddziale w Białymstoku, który zapewnia systemowe ustalanie kwoty wypłat, realizację zwrotów i wpłat oraz sporządzanie dokumentów finansowych, które będą przekazywane do Centrum Obsługi Płatności.

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 Obsługi Wniosków o Ulgę (CUL)**, w 10 oddziałach: Bydgoszcz, Gorzów Wielkopolski, Legnica, I Łódź, II Łódź, Rybnik, Rzeszów, Wałbrzych, Wrocław i Zabrze odpowiedzialnych za obsługę wniosków o udzielenie ulgi w spłacie należności i w postępowaniach egzekucyjnych.

Jednocześnie rozpoczęto prace nad utworzeniem **Centrum Informatyki w Opolu (CI) – Centrum globalne** - jako terenowej jednostki organizacyjnej, które będzie odpowiedzialne za obsługę informatyczną Zakładu, która do czasu powołania CI jest realizowana przez Centra Wsparcia Informatyki w poszczególnych obszarach i Centra Serwisu Informatycznego. Utworzenie CI ma nastąpić w kwietniu 2022 r.

Oprócz zmian organizacyjnych w terenowych jednostkach organizacyjnych w 2021 r. uporządkowano w strukturze Centrali nazewnictwo niektórych departamentów w Pionie Zarządzania Strategicznego, co umożliwiło jasne i precyzyjne odzwierciedlenie ich faktycznej roli i zadań. W ramach tych zmian od 1 czerwca 2021 r. nazwa departamentu:

- Kontrolingu została zmieniona na Departament Strategii i Kontrolingu (DSK),
- Spraw Pracowniczych została zmieniona na Departament Zarządzania Zasobami Ludzkimi (DZL).

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 opomiarowania organizacji. Stanowi on kompleksowe narzędzie

zarządcze, na które składają się system pomiaru zadań w oddziałach oraz system pomiaru kosztów w Zakładzie. Główne obszary działalności Zakładu, zarówno biznesowe jak i wsparcia, są systematycznie monitorowane za pomocą wskaźników lub mierników w wymiarach: sprawności, jakości, wydajności oraz kosztów.

7.3.1. Realizacja Planu działalności ZUS

ZUS opracowuje roczne plany działalności ZUS zgodnie z zarządzeniem Ministra Rodziny i Polityki Społecznej⁴³.

W „Planie działalności ZUS na rok 2021” określono 5 celów wraz z miernikami monitorującymi stopień ich realizacji oraz zadaniami służącymi ich osiągnięciu. Na koniec 2021 r. wszystkie cele wyznaczone w Planie zostały zrealizowane.

Tabela 12. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2021”

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 2021				
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	Wskaźnik ściągłości	≥99%	100,7% ¹
2	Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	≥98%	99,7%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	≥97%	98,7%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe (podlegające koordynacji unijnej i bilateralnej)	≥85%	98,1%
		Wskaźnik terminowości wypłat dofinansowania działań płatników składek skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej	≥97%	99,7%
3	Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	≥60%	97,5%
4	Zapewnienie prawidłowości naliczania składek	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli	≥70%	79,0%

⁴³ Zarządzenie Nr 3 Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 20 stycznia 2022 r. w sprawie kontroli zarządczej w Ministerstwie Rodziny i Polityki Społecznej oraz obowiązków jednostek podległych Ministrowi Rodziny i Polityki Społecznej lub przez niego nadzorowanych w ramach kontroli zarządczej.

	przez płatników	płatników składek		
CZĘŚĆ C: Inne cele przyjęte do realizacji w roku 2021				
1	Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych ²	Liczba inicjatyw informacyjno-promocyjnych dla klientów ZUS	≥500	3 715
		Liczba uczniów, którzy uczestniczą w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS"	≥55 000	109 926
		Liczba uczniów i studentów, którzy uczestniczą w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych	≥11 500	59 156

¹ Budowa wskaźnika ściągalności oparta jest na relacji sumy wpływów na poczet należności z tytułu składek, które w 2021 r. wyniosły 328,9 mld zł oraz przypisu składek, który w 2021 r. wyniósł 326,5 mld zł. Wprowadzone od 2022 r. zmiany przepisów w zakresie rozliczania składki na ubezpieczenie zdrowotne oraz brak możliwości jej odliczenia od podatku w 2022 r., wpłynęły na większą skalę wpłat płatników składek w IV kwartale 2021 r. Skutkowało to powstaniem nadpłat w stosunku do przypisu składek za 2021 r.

² Zaplanowane zadania zostały zrealizowane na wyższym poziomie niż planowano. Jest to w głównej mierze efekt nowych projektów legislacyjnych realizowanych przez Zakład w 2021 r. oraz wynik wyężonej pracy Koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji, którzy regionalnie odpowiadają za organizowanie lokalnych wydarzeń oraz kontakty z ośrodkami edukacyjnymi. Wpływ na zwiększenie liczby zrealizowanych zadań miał także rozwój komunikacji w mediach społecznościowych, tym samym dotarcie nowym kanałem do grup docelowych.

7.3.2. Zarządzanie ryzykiem

W 2021 r. kontynuowano działania zmierzające do stanu, w którym wszystkie istotne ryzyka będą zarządzane. Kontekst systemowego zarządzania ryzykiem obejmował w szczególności cele i zadania ujęte w „Planie działalności Zakładu” (dalej PDZ) oraz uszczelnianie bezpieczeństwa środków funduszy pozostających w dyspozycji Zakładu. Podejmowane działania zmierzały do obniżenia poziomu ryzyk nieakceptowalnych oraz wdrożenia przedsięwzięć zmierzających do optymalizacji systemowych rozwiązań ułatwiających wykrywanie i przeciwdziałanie niepożądanym zjawiskom. Istotne zmiany w zakresie zidentyfikowanych ryzyk oraz nowe potencjalne zagrożenia wpływające na cele w PDZ raportowane i omawiane były na właściwych merytorycznie Radach Segmentu, a w zakresie bezpieczeństwa środków funduszy, na posiedzeniu Komitetu ds. wykrywania nadużyć w systemie ubezpieczeń społecznych⁴⁴.

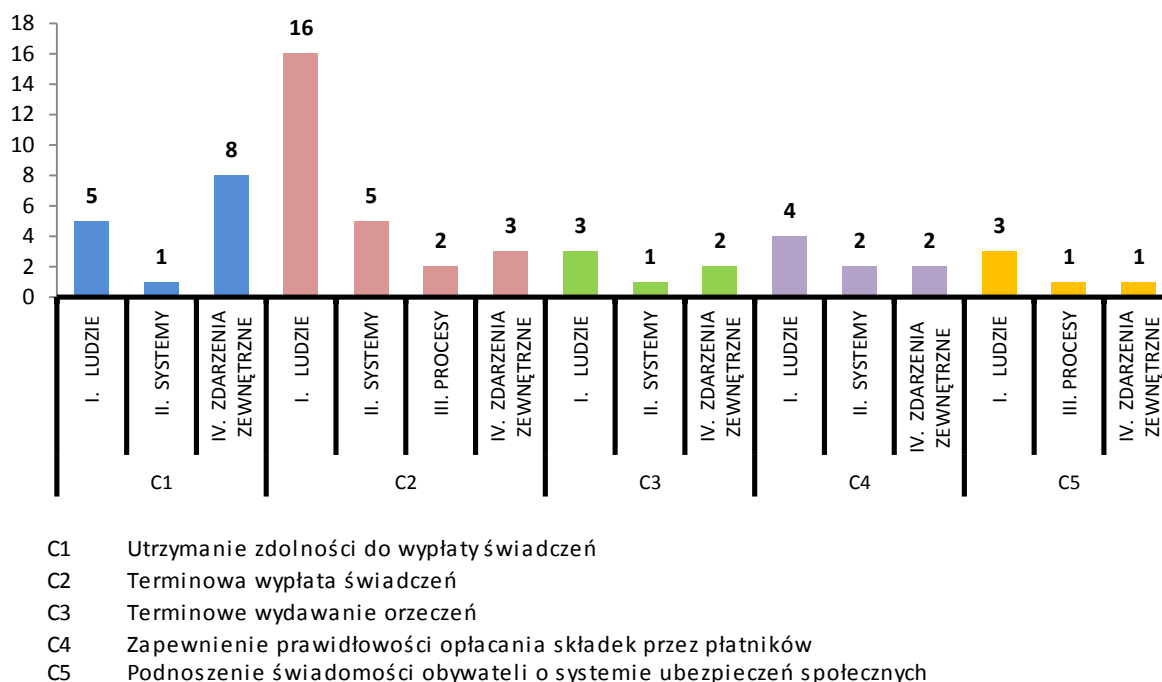
Zarządzanie ryzykiem w odniesieniu do celów PDZ realizowane było na bieżąco i w sposób ciągły, a swoim zakresem obejmowało wszystkie poziomy struktury organizacyjnej, angażując wszystkich pracowników Zakładu biorących udział w procesie, w ramach powierzonych zadań i kompetencji. Szczególną rolę pełnili właściciele ryzyk, czyli dyrektorzy właściwych departamentów w Centrali, którzy odpowiadali za identyfikację, analizę i ocenę ryzyka, opracowanie planu postępowania z ryzykiem oraz prowadzenie działań związanych z realizacją tego planu i monitorowanie ryzyka.

⁴⁴ 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.).

Raportowanie ryzyk do celów z PDZ odbywało się według zasad określonych w „Instrukcji dokonywania pomiaru realizacji zadań w oddziałach”⁴⁵, zgodnie z którą zidentyfikowane i zgłaszane ryzyka, na poziomie terenowych jednostek organizacyjnych Zakładu, podlegały weryfikacji formalnej i merytorycznej. W stosunku do ryzyk nieakceptowalnych właściciele ryzyka projektowali plany postępowania z ryzykiem oraz wdrażali odpowiednie mechanizmy kontrolne i monitorujące.

W 2021 r. zidentyfikowano i opisano w katalogu ryzyk łącznie 59 ryzyk mogących zagrozić realizacji celów określonych w „Planie działalności Zakładu”.

Wykres 9. Liczba zidentyfikowanych ryzyk dla poszczególnych celów ujętych w „Planie działalności ZUS na rok 2021” - w podziale na kategorie

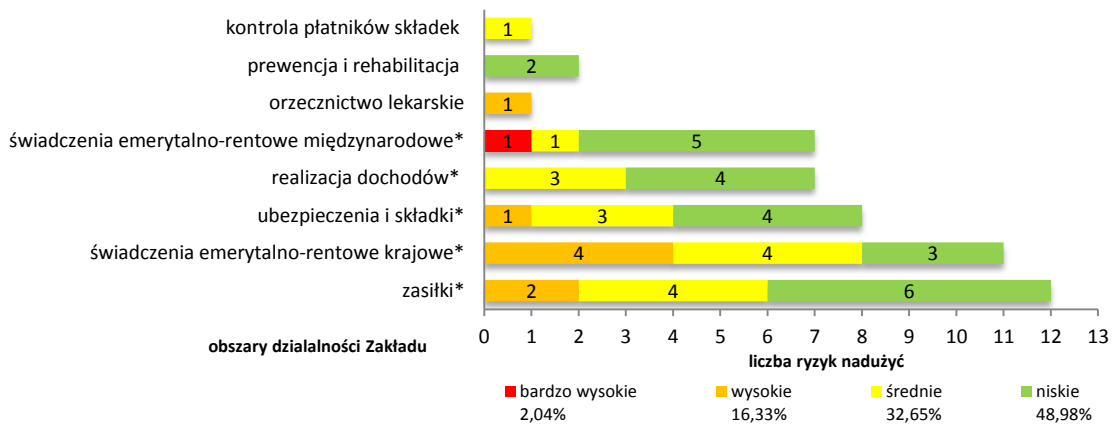


Podobnie jak w latach ubiegłych, także w 2021 r. kontynuowano działania zmierzające do ograniczenia ryzyk nadużyć zagrażających bezpieczeństwu środków funduszy, których dysponentem jest Zakład. Wsparcie dla Prezesa Zakładu w tym zakresie zapewniał Komitet ds. wykrywania nadużyć w systemie ubezpieczeń społecznych, który m.in. rekomendował kierunki działań w zakresie monitorowania, wykrywania i zapobiegania nadużyciom, a kluczową rolę pełnili właściciele ryzyk odpowiedzialni za zarządzanie danym ryzykiem, w tym utrzymywanie go na akceptowalnym poziomie.

W wyniku prowadzonej identyfikacji i analizy zaktualizowano Rejestr ryzyk nadużyć, w którym opisano łącznie 44 ryzyka.

⁴⁵ Zarządzenie Nr 44 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie wprowadzenia Procedury do procesu 10.1 *Zarządzanie strategiczne* (z późn. zm.) i Zarządzenie Nr 50 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 30 sierpnia 2021 r. w sprawie wprowadzenia Procedury do procesu 10.8 *Opomiarowanie organizacji*.

Wykres 10. Liczba ryzyk nadużyć zidentyfikowanych w poszczególnych obszarach działalności Zakładu wraz z oceną ich poziomu



* 5 ryzyk zostało przypisanych do dwóch właścicieli ryzyka

Najistotniejsze zadania realizowane w 2021 r. w obszarze ryzyk nadużyć 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;
- kontynuowania prac w zakresie wymiarowania skali i skutków finansowych kluczowych ryzyk nadużyć;
- budowania rozwiązań systemowego przeciwdziałania i wykrywania nadużyć z FUS;
- promowania wśród pracowników i kadry kierowniczej świadomości na temat potencjalnych nadużyć oraz budowania wiedzy w zakresie diagnozy takich zjawisk.

Ponadto, zostały podjęte działania zmierzające do wypracowania koncepcji dalszego rozwoju podejścia do zarządzania ryzykiem nadużyć przyjętego w zaktualizowanej *Polityce zarządzania ryzykiem* oraz rozpoczęto prace mające na celu zbudowanie aplikacji wspierającej zarządzanie zbiorczym Rejestrem ryzyk nadużyć.

W 2021 r. przyjęta została „Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025”, określająca m.in. kierunki dalszej transformacji cyfrowej i organizacyjnej. W ramach każdego kierunku zdefiniowane zostały cele strategiczne oraz programy i inicjatywy. Odpowiedzialność za realizację celów i zakładanych korzyści z programu spoczywała na dyrektorze programu, który ponosił również odpowiedzialność za podejmowanie działań, w ramach realizacji programu, dotyczących zarządzania ryzykiem oraz ich dokumentowanie w Rejestrze ryzyka. Dyrektorzy programów zidentyfikowali i ocenili średnio 7 ryzyk w ramach jednego programu (zidentyfikowano od 3 do 13 ryzyk), które ujęli w Rejestrach ryzyka dedykowanych konkretnym programom.

W ramach prac nad doskonaleniem wdrożonego w Zakładzie systemu zarządzania ryzykiem, we wrześniu 2021 r. wdrożono nową „Politykę zarządzania ryzykiem w Zakładzie Ubezpieczeń

Spółecznych”, która rozszerzyła kontekst zarządzania ryzykiem na wszystkie obszary działalności Zakładu.

Podjęte zostały również kroki zmierzające do budowy zintegrowanego systemu zarządzania ryzykiem w Zakładzie. W ramach prac nad stworzeniem nowej struktury organizacyjnej wspierającej zarządzanie ryzykiem powołano Koordynatora ds. ryzyka oraz ekspertów ds. ryzyka. Rozpoczęte zostały także prace mające na celu powołanie Komitetu ds. ryzyka, opracowanie narzędzi wspierających zarządzanie ryzykiem, w tym komunikowanie ryzyka, opracowanie koncepcji zintegrowanego Rejestru ryzyk oraz uruchomienie na intranecie portalu dedykowanego zarządzaniu ryzykiem w Zakładzie.

7.4. Zagadnienia pracownicze

7.4.1. Struktura zatrudnienia

W 2021 roku przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 42 695,202 etatów (42 940,240 osób), z tego:

- w oddziałach Zakładu: 41 152,017 etaty (41 390,350 osób),
- w Centrali Zakładu: 1 543,185 etaty (1 549,890 osób).

Na dzień 31 grudnia 2021 r. struktura zatrudnienia w Zakładzie kształtowała się następująco:

- stan zatrudnienia wynosił 42 849,08 etatów (43 099 osób),
- wśród zatrudnionych kobiety stanowiły 86,99% (37 492 osoby), natomiast mężczyźni 13,01% (5 607 osób),
- wykształcenie wyższe posiadało 68,21% pracowników, wykształcenie średnie i poniżej średniego – łącznie 31,79% pracowników,
- największą grupą wśród zatrudnionych byli pracownicy w wieku 45-54 lat – 15 942 osoby (36,99%), w wieku 35-44 lat – 13 102 osoby (30,40%), najmniej pracowników ma powyżej 65 lat – 439 osób (1,02%) i osoby poniżej 25 roku życia – 663 osoby (1,54%),
- 34,46% pracowników pracuje w Zakładzie 20-29 lat, 28,39% - więcej niż 10 lat; łącznie jest to 62,85% (27 088 osoby) ogółu zatrudnionych w Zakładzie.

Zatrudnienie w podziale na płeć

Pracownicy ogółem	Kobiety	Mężczyźni
43 099	37 492	5 607

Zatrudnienie w podziale na wiek

Pracownicy ogółem	45-54 lata	35-44 lata	poniżej 25 lat	powyżej 65 lat
43 099	15 942	13 102	663	439

W 2021 r. zatrudniono 2 748 osób, w tym: 2 002 osoby z wykształceniem wyższym (72,85%), 741 osób z wykształceniem średnim (26,97%), 4 osoby z wykształceniem zawodowym (0,15%), 1 osoba z wykształceniem podstawowym (0,04%).

W 2021 r. rozwiązano stosunek pracy z 2 827 pracownikami. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby ze stażem do 5 lat pracy w ZUS (38,27%, tj. 1 082 osoby). Drugą liczebnie grupę stanowili pracownicy ze stażem pracy w ZUS od 20 do 30 lat (25,40%, tj. 718 osób).

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2021 r. – tak jak w latach ubiegłych – było porozumienie stron. W ten sposób pracę w ZUS zakończyło 1 655 osób (tj. 58,54%), w tym 1 004 osoby, 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 2021 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 6,54%.

Zakład prowadzi aktywne działania w celu pozyskania ekspertów i specjalistów do pracy w Zakładzie. Jedną z tych aktywności jest uczestnictwo w Targach pracy. W 2021 r. Zakład brał udział on-line w Absolvent Talent Days.

STANDARDY REKRUTACJI

W pierwszej połowie 2021 r. pozyskiwanie pracowników przede wszystkim odbywało się w ramach rekrutacji wewnętrznych. Wyjątek stanowiły procesy rekrutacyjne na kluczowe stanowiska. Od 1 czerwca 2021 r. uruchomiono możliwość pozyskiwania pracowników w ramach naboru zewnętrznego.

Ponadto kontynuowano zasady przeprowadzania zelektronizowanych procesów rekrutacyjnych poprzez m.in. możliwość mailowego przesyłania ofert pracy, przeprowadzanie testów wiedzy w formie zdalnej za pomocą platformy Test Portal, przeprowadzanie spotkań rekrutacyjnych on-line za pośrednictwem platformy Webex, aby minimalizować ryzyko zakażeń koronawirusem Sars-Cov-2.

7.4.2. Zarządzanie zasobami ludzkimi

ETATYZACJA

W 2021 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. Kontynuowano ocenę pracy dyrektorów oddziałów ZUS w oparciu o wskaźnik wdrożenia docelowej etatyzacji. Wskaźnik ten sukcesywnie monitorowano w 2021 roku.

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

Ponadto w 2021 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 w celu przeprowadzenia weryfikacji i uaktualnienia 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, pozyskano dane obliczeniowe dla poszczególnych oddziałów za lata 2018-2020 oraz uzyskano wstępne wyniki na podstawie otrzymanych danych.

SYSTEM OKRESOWEJ OCENY PRACY (SOOP)

Ocena 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 2021 roku przeprowadzono II pilotaż Systemu Okresowej Oceny Pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych obejmujący Centralę i szesnaście oddziałów ZUS. Pilotaż poprzedzono cyklem szkoleń.

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 2021 r. przygotowano i wdrożono aplikację autorską do przeprowadzania okresowej oceny pracowników. Przygotowano proces do przeprowadzenia okresowej oceny pracowników za 2021 r. w całym Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Wytworzono dokumentację do procesu oceny: podręczniki użytkowników aplikacji, regulamin przeprowadzania okresowej oceny pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, materiały szkoleniowe w postaci filmów wideo. Uporządkowano dane w SAP, służące do zasilenia aplikacji autorskiej.

W 2022 r. planowane jest objęcie całego Zakładu Systemem Okresowej Oceny Pracowników w oparciu o ustalone i przetestowane wcześniej kryteria.

BADANIA ANKIETOWE REALIZOWANE WŚRÓD PRACOWNIKÓW ZUS

W 2021 r. zrealizowano trzy badania dotyczące warunków pracy w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych: ogólnopolskie oraz na prośbę dwóch departamentów Centrali ZUS. Ankiety umieszczone na platformie Moodle diagnozowały sytuację w odniesieniu do czynników: atmosfera i relacje, organizacja pracy, komunikacja, współpraca, efektywność i terminowość, dzielenie się wiedzą, obciążenie pracą oraz relacji i stylu zarządzania przełożonego. Badanie realizowane metodą tą samą z metodą CAWI (Computer Assisted Web Interview) na zasobach informatycznych ZUS. W odniesieniu do badania ogólnopolskiego drugi etap stanowią wywiady pogłębione z wylosowanymi pracownikami. Największe badanie miało zasięg ogólnopolski i zwrotność na poziomie 4629 ankiet. Proces badawczy jest w toku, zrealizowano ok. 700 wywiadów z pracownikami Za-

kładu – obecnie trwa agregacja wyników oraz opracowanie wniosków i rekomendacji. Ich efektem ma być przedstawienie rzeczywistych problemów organizacji sygnalizowanych przez pracowników oraz wypracowanie rozwiązań. Pracownicy pozytywnie oceniają możliwość wypowiedzenia się w kwestiach ważnych dla nich z perspektywy zawodowej.

DZIAŁALNOŚĆ SZKOLENIOWA

Głównym celem działalności szkoleniowej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2021 r. było wspomaganie realizacji zadań, które wynikają ze „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021–2025” oraz obowiązków, które na Zakład nakładają przepisy prawa zarówno powszechnie obowiązujące, jak i akty prawa wewnętrznego.

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

Istotnym czynnikiem wpływającym na wielkość i formę działalności szkoleniowej w 2021 r. był trwający stan pandemii, który:

- zamknął niemal całkowicie możliwość realizacji szkoleń tradycyjnych w formie stacjonarnej,
- wymusił zmianę formy realizacji szkoleń tradycyjnych na zdalne – za pomocą komunikatorów elektronicznych,
- zwiększył zastosowanie e-learningu.

W tej sytuacji istotnym wyzwaniem było dostosowanie systemu podnoszenia kwalifikacji w Zakładzie do zapewnienia uczestnikom dostępu do szkoleń w formach zdalnych, zapewniających przestrzeganie warunków bezpieczeństwa sanitarnego.

W tym celu trenerzy wewnętrzni dostosowali wszystkie programy szkoleń wewnętrznych do realizacji w formach zdalnych. Do nowej formy dostosowano również sposób organizowania szkoleń.

Podjęte działania pozwoliły na realizację szkoleń wewnętrznych na poziomie przekraczającym wielkość realizowane przed pandemią. Trenerzy wewnętrzni przeszkolili w 2021 r. 19 994 uczestników w ramach 1 995 grup szkoleniowych.

W 2021 r. rozszerzony został zakres wykorzystania wdrożonej w 2020 r. Platformy Edukacyjnej Moodle. Wykorzystane zostały możliwości udostępniania szkoleń e-learningowych oraz monitorowania aktywności użytkowników:

- realizacji szkoleń elektronicznych w wersji on-line wytworzonych przez pracowników Zakładu lub wykonawców zewnętrznych,
- prowadzenia przekrojowego badania potrzeb szkoleniowych i rozwojowych wśród pracowników ZUS,
- realizacji ankiet, kwestionariuszy i testów wiedzy w wersji on-line dla wybranych grup pracowników,
- łatwego dzielenia się wiedzą poprzez udostępnianie krótkich form szkoleniowych w postaci pigułek wiedzy w wersji on-line.

Do największych zadań zrealizowanych w 2021 r. należały szkolenia w zakresie:

- bezpieczeństwa informacji w ZUS, ochrony danych i cyberbezpieczeństwa (odnotowano w tym zakresie 79 520 aktywności szkoleniowych) - przeprowadzono szkolenia tradycyjne dla 1 441 uczestników; szkolenia e-learningowe on-line ukończyło 69 913 użytkowników, off-line pobrało 8 164 pracowników,
- szkolenia z umiejętności interpersonalnych prowadzone przez trenerów wewnętrznych - przeprowadzono szkolenia tradycyjne dla 6 111 uczestników,
- prewencji terrorystycznej – w szkoleniach on-line wzięło udział 3 416 uczestników,
- wdrożenia zasad prostego języka w komunikacji z klientami – dla 1 807 uczestników - przeprowadzono szkolenia tradycyjne dla 688 uczestników; szkolenia e-learningowe off-line pobrało 1 119,
- przeciwdziałania korupcji - przeprowadzono szkolenia tradycyjne dla 1 784 uczestników;
- wdrożenia systemu okresowych ocen pracowniczych (SOOP) - przeprowadzono szkolenia tradycyjne dla 654 uczestników,
- zwiększenia efektywności obsługi klientów - szkolenia e-learningowe off-line w zakresie technik obsługi klientów pobrało 2 542 pracowników.

W 2021 r. Zakład wspierał podnoszenie kwalifikacji pracowników na studiach podyplomowych, wyższych oraz kursach i aplikacjach – pozytywnie rozpatrzono 127 wniosków o zgodę lub dofinansowanie do tych form podnoszenia kwalifikacji.

Łącznie w szkoleniach w 2021 r. wzięło udział 167 839 uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych – 33 534, a w szkoleniach e-learningowych – 134 305, z czego 109 894 on-line za pośrednictwem platformy Moodle oraz 24 411 pobrań szkoleń zamieszczonych na stronie intranetowej do realizacji off-line.

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.

W 2021 r. przy współpracy z wykonawcą zewnętrznym powstał „Zakres Biznesowy Bilansu czasu pracy”, odbyły się testy nowych rozwiązań oraz implementacja rozwiązania do środowiska produkcyjnego.

Zakres wdrożenia Bilansu czasu pracy obejmował:

- utworzenie klienckiego infotypu przechowującego dodatkowe dane o czasie pracy;
- utworzenie raportu do indywidualnego lub masowego uzupełniania infotypu z dodatkowymi danymi o czasie pracy;
- wykonanie programu do cyklicznego pobierania danych zaewidencjonowanych w aplikacji ECP;
- utworzenie programu bilansującego czas pracy dla pracowników;
- konfigurację nowych rodzajów nieobecności (upały/inne UPAL, nieob. usp.DEL/ ODPOCZYNEK UDEL);

- konfigurację nowych rodzajów terminów w IT0019 (Koniec godz.rozp.pr., Koniec karm. art.187, Koniec niepeł. lekar.);
- utworzenie programu do masowej rejestracji nieobecności dot. upałów/innych całodniowych i godzinowych.

Dzięki wdrożeniu elektronicznej ewidencji czasu pracy możliwe było m.in.:

- 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 w sprawie dokumentacji pracowniczej⁴⁶,
- 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,
- udostępnienie użytkownikom danych z bilansu czasu pracy wraz ze szczegółową informacją dot. rozbieżności m.in. w zarejestrowanych godzinach pracy, nieobecnościach, obecnościach,
- składanie wniosków o pracę zdalną – zgoda Pracodawcy w formie elektronicznej,
- określenie miejsca świadczenia pracy podczas pracy zdalnej.

WPROWADZENIE SYSTEMU PREMIOWEGO

W dniu 21 kwietnia 2021 r. - Państwowa Inspekcja Pracy dokonała rejestracji Protokołu Dodatkowego nr 22 do Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy, którym sygnatariusze Układu uregulowali nowy, oparty na obiektywnych i weryfikowalnych kryteriach system premiowania. System premiowania został wprowadzony na czas określony – od dnia 1 stycznia 2021 do dnia 31 marca 2022 r.

Nowy system motywacyjny stanowił odpowiedź na zgłaszane uwagi, co do tej części systemu wynagradzania w ZUS, jaką stanowiły nagrody uznaniowe. Jego wprowadzenie służy dostosowaniu warunków przysługiwania zmiennej części wynagrodzenia w Zakładzie do standardów rynkowych. Opiera się on bowiem na rzetelnych, jednolitych kryteriach oceny mających zastosowanie do wszystkich pracowników i pozwala na jak najlepsze spełnienie funkcji motywacyjnej poprzez przyznawanie świadczeń pracownikom w zależności od wywiązywania się z obowiązków pracowniczych. Premie uzależnione od osiągniętych wyników to najbardziej oczywisty i sprawiedliwy z finansowych bodźców motywacyjnych. System premii jest rozwiązaniem bardziej czytelnym i transparentnym.

⁴⁶ Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 10 grudnia 2018 r. w sprawie dokumentacji pracowniczej (Dz.U. poz. 2369)

Ważnym elementem systemu premiowego jest przewidziany tryb odwoławczy od uzyskanej oceny lub od decyzji o braku prawa do premii. W drodze odwołania, pracownik może przedstawić swoje argumenty i wnosić o zmianę oceny.

Podstawowym celem systemu premiowania jest to, aby ocena pracy pracowników była sprawiedliwa i w jak najmniejszym stopniu uznaniowa.

PODWYŻKI WYNAGRODZEŃ DLA PRACOWNIKÓW

W dniu 29 września 2021 r. zawarto porozumienie płacowe z zakładowymi organizacjami związkowymi, na mocy którego:

- pracownikom ZUS pozostającym w zatrudnieniu na dzień 30 września 2021 r., przyznano podwyżkę wynagrodzeń zasadniczych od dnia 1 września 2021 r., z wyrównaniem od dnia 1 lipca 2021 r., w kwocie 300 zł brutto na etat,
- na wzrost wynagrodzeń zasadniczych pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przeznaczono kwotę 75 402 940 zł.

NAGRODY DLA PRACOWNIKÓW ZUS

W dniu 24 listopada 2021 r. pracodawca zawarł z zakładowymi organizacjami związkowymi porozumienie płacowe, na mocy którego:

- pracownikom ZUS pozostającym w zatrudnieniu w dniu 31 października 2021 r. przyznano nagrody indywidualne, w szczególności za szczególne osiągnięcia w pracy zawodowej,
- nagrody składały się z części obowiązkowej w kwocie 2 000 zł brutto na etat oraz z części uznaniowej, a kwota części uznaniowej nagrody nie mogła być niższa niż 2 500 zł brutto i wyższa niż 10 000 zł brutto,
- na nagrody przeznaczono kwotę 276 492 620 zł,
- rozdysponowanie części uznaniowej nagród nastąpiło w porozumieniu z organizacjami związkowymi działającymi w danej jednostce organizacyjnej Zakładu,
- przy przyznawaniu części uznaniowej nagrody uwzględniono zaangażowanie pracowników w realizację zadań, w szczególności: pracę przy realizacji Tarczy Antykryzysowej, dodatkowych zadań nakładanych na Zakład, udział w projektach, komisjach, zespołach zadaniowych, pomoc pracowników w realizacji zadań w ramach oddelegowania do innych komórek organizacyjnych, a także obecność pracownika w pracy w 2021 roku.

Poprzez przyznanie dodatkowych nagród indywidualnych doceniono trud i zaangażowanie pracowników w realizację ustawowych zadań, w tym w realizację Tarczy Antykryzysowej. Efektem działań pracodawcy była poprawa motywacji pracowników, a w konsekwencji jakości pracy. Odwołano także groźbę akcji protestacyjnych.

SPORY ZBIOROWE W ZUS

W 2021 r. prowadzone były cztery spory zbiorowe:

- ze Związkiem Zawodowym Pracowników ZUS,
- z Krajowym Związkiem Zawodowym Inspektorów Kontroli ZUS,
- z 6 zakładowymi organizacjami związkowymi (KZZP ZUS „Niezależni”, ZZ Informatyków ZUS, ZZP ZUS „NOWOCZESNY” ZUS”, ZZ Radców Prawnych w ZUS, OZZ „Alternatywa”, OZZP ZUS „KADRA ZUS”),
- ze Związkiem Zawodowym Związkowa Alternatywa w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

Żądania zakładowych organizacji związkowych dotyczą głównie:

- kwestii finansowych - podwyższenia wynagrodzenia pracownikom ZUS, zakończenia systemu premiowania i powrotu do systemu nagród (postulat częściowo zrealizowany poprzez podwyżki wynagrodzeń od 1 lipca br. w kwocie 300 zł),
- zwiększenia zatrudnienia, aby dostosować liczbę pracowników do realizowanych przez ZUS zadań,
- odstąpienia od realizacji działań na podstawie wyników przeprowadzonej etatyzacji,
- zaprzestania zlecania pracy w godzinach nadliczbowych,
- wprowadzenia dodatkowego urlopu,
- warunków pracy,
- spraw z obszaru informatyki.

Pracodawca odniósł się do wszystkich przedstawionych postulatów, zwracając uwagę, że w świetle ustawy o rozwiązywaniu sporów zbiorowych⁴⁷ nie wszystkie postulaty mogą być przedmiotem sporu zbiorowego. Niespełnienie żądań przez pracodawcę spowodowało formalne rozpoczęcie sporów zbiorowych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

Obecnie:

- w zakresie sporu zbiorowego z 6 zakładowymi organizacjami związkowymi - zakończono fazę rokowań, spór wszedł w fazę mediacji,
- dwa spory: ze Związkiem Zawodowym Pracowników ZUS i Krajowym Związkiem Zawodowym Inspektorów Kontroli ZUS są na etapie rokowań. Precyzowane są stanowiska stron oraz wypracowywane wspólnie rozwiązania w tych wszystkich zakresach, w których strony dostrzegają szansę na osiągnięcie porozumienia,
- rokowania ze Związkiem Zawodowym Związkowa Alternatywa w ZUS zostały zawieszono ze względu na niedopełnienie wymogów formalnych przez Związek (brak właściwego umocowania do reprezentowania Związku); zostaną wznowione po przedstawieniu właściwych umocowań.

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.

⁴⁷ Ustawa z dnia 23 maja 1991 r. o rozwiązywaniu sporów zbiorowych (Dz.U. z 2020 r. poz. 123)

W 2021 roku z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych pracownicy skorzystali z:

- dopłaty do wypoczynku urlopowego – 44 132 osoby,
- dofinansowanie do działalności kulturalnej i rekreacyjno-sportowej, w tym: biletów na imprezy oświatowo-kulturalne i karty sportowe – 32 681 osób,
- dofinansowania do kolonii – 1 772 osoby,
- pomocy materialnej w opiece nad dziećmi (przedszkola, żłobki) – 5 064 osoby,
- pomocy materialnej (zapomogi) – 871 osób,
- pomocy na cele mieszkaniowe (pożyczki) – 2 332 osoby.

PROFILAKTYKA ZDROWOTNA

W związku z zaistniałą sytuacją epidemiologiczną, w ramach profilaktyki zapobiegającej rozprzestrzenianiu się wirusa COVID-19, Zakład sfinansował pracownikom wykonanie testów metodą RT-PCR. W roku 2021 badania wykonało łącznie 5 320 osób.

PSA, MAMMOGRAFIA

Realizując zapisy Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy Zakład sfinansował pracownikom badania poziomu PSA we krwi oraz mammografii. Badania PSA wykonało 465 mężczyzn. Mammografię wykonało 1 924 kobiety.

7.4.4. Budowa wartości i odpowiedzialności

PRACOWNICZE PLANY KAPITAŁOWE (PPK)

W 2021 roku Zakład kontynuował działania związane z wdrożeniem PPK w ZUS, w tym m.in.:

- powołana w 2020 roku grupa robocza ds. kadrowo-płacowych, kontynuowała prace nad przygotowaniem systemu kadrowo-płacowego do obsługi PPK w Zakładzie; opracowano koncepcję dostosowania systemu kadrowo-płacowego i stworzono nowe składniki do obsługi wpłat oraz zwrotów wpłat PPK oraz poszerzono funkcjonalności generowanych raportów,
- stworzono możliwość automatycznego importu danych z portalu PPK do SAP HR oraz zatwierdzania raportów wpłat PPK oraz ich automatyczną wysyłkę do PKO,
- zakończono prace nad Portalem PPK, co skutkowało udostępnieniem zgodnie z harmonogramem prac - użytkownikom od 1 stycznia 2021 r. możliwości składania wniosków o zawarcie umowy o prowadzenie PPK oraz deklaracji o rezygnacji z dokonywania wpłat do PPK w wersji elektronicznej,
- przeprowadzono szkolenia z funkcjonalności Portalu PPK dla pracowników komórek kadrowo-płacowych we wszystkich jednostkach terenowych Zakładu,
- kontynuowano działania informacyjne w zakresie PPK,
- rozpoczęto proces planowania środków na wpłaty PPK oraz rozliczanie i przekazywanie do PKO TFI,
- wdrożono przygotowane rozwiązania w systemie kadrowo-płacowym, co zapewniło możliwość uruchomienia 2 kwietnia 2021 r. Programu PPK dla wszystkich zatrudnionych w Zakładzie.

ELEKTRONIZACJA PIT-11, ZUS IMIR

W 2021 roku powołano zespół ds. projektu udostępniania pracownikom ZUS IMIR i PIT-11 w formie elektronicznej w Portalu Samoobsługi Pracowniczej (PSP). Projekt elektronicznej PIT-11

i ZUS IMIR jest inicjatywą, mającą na celu zapewnienie ciągłości działania i szybkiego reagowania na nieprzewidziane zjawiska oraz wypełnienie ustawowych wymagań informacyjnych pracodawcy wobec pracowników. Opracowano potrzebę biznesową oraz wymagania do aplikacji konwertującej pliki ZUS IMIR bezpośrednio pobrane z programu Płatnik w formacie .xml na format .pdf pod nazwą „IMIRToPDF” oraz udostępniono możliwość masowego podpisywania kwalifikowanym podpisem elektronicznym dokumentów ZUS IMIR.

Stworzono instrukcje dla pracowników, zarówno do pobierania dokumentów z PSP, jak i dla pracowników kadrowych do obsługi procesu.

DZIAŁANIA NA RZECZ PRACOWNIKÓW Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI (ON)

Zakład na bieżąco podejmuje działania w celu zapewnienia i spełnienia wymagań dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, jak również zwiększenia zatrudnienia 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.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych zrealizował, kontynuował lub podjął w 2021 r. szereg działań na rzecz poprawy warunków pracy i dalszego wzrostu zatrudnienia ON, których podstawę stanowią:

- przyjęta i zatwierdzona przez Zarząd ZUS „Strategia zatrudniania osób niepełnosprawnych”.
- przeprowadzone badanie ankietowe pt. „Diagnoza potrzeb i oczekiwań osób z niepełnosprawnościami”. Zakład planuje powtórzyć to badanie w 2022 roku w celu jeszcze lepszego zrozumienia zagadnień.

Liczba osób niepełnosprawnych w ogólnym stanie zatrudnienia w całym Zakładzie na dzień 31 grudnia 2021 roku wynosiła 2 023 osoby (4,69%) i w porównaniu z rokiem 2020 wzrosła o 74 osoby.

W roku 2021:

- w formule zdalnej, został zrealizowany cykl, dwudniowych szkoleń „Otwarty pracodawca – jak zarządzać niepełnosprawnością w miejscu pracy” - dla 300 pracowników orzecznictwa lekarskiego;
- został opracowany informator dotyczący uprawnień pracowniczych ON (umieszczony w intranecie);
- realizowany był program PFRON „Stabilne zatrudnienie”;
- po raz drugi Zakład Ubezpieczeń Społecznych wziął udział w konkursie „Lodołamacze 2021”;
- podczas międzynarodowej konferencji „Równe szanse, równa praca” Zakład zaprezentował dobre praktyki w zakresie otwierania się na niepełnosprawność;
- zostały zrealizowane wszystkie zalecenia i rekomendacje przekazane oddziałom w zatrudnianiu ON;
- na bieżąco analizowano, czy pracownicy korzystają z przysługujących im uprawnień (jeżeli tak, to z jakich i jak często) oraz czy korzystali ze wsparcia wyznaczonego opiekuna i na czym to wsparcie polegało;

- promowano Zakład jako miejsce przyjazne osobom z niepełnosprawnościami poprzez zachęcanie osób z niepełnosprawnością do odbywania staży i praktyk w ZUS;
- dla pracowników Zakładu, w tym w szczególności dla pracowników obsługi klientów zostały zorganizowane szkolenia: z języka migowego, z tworzenia i aktualizacji stron internetowych zgodnych ze standardem WCAG 2.1. oraz ze Standardu WCAG 2.1. w praktyce, zasad dostępności cyfrowej i jej weryfikacji oraz tworzenie dostępnych dokumentów biurowych – zapewnienie dostępności cyfrowej osobom z niepełnosprawnościami np. wzroku, słuchu, ruchu, ale też z niepełnosprawnością intelektualną czy zaburzeniami poznawczymi zgodnie z wytycznymi WCAG;
- zakończono działania w zakresie dostosowania strony internetowej www.wybadajkariere.pl (dedykowanej dla kandydatów do pracy w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych na stanowiska lekarzy orzeczników, lekarzy - członków Komisji Lekarskich ZUS) do standardu WCAG 2.1.;
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej oprócz ścieżki dźwiękowej zawierały napisy dla osób niesłyszących;
- zgodnie ze zgłaszanym zapotrzebowaniem do innych materiałów wideo dostępnych dla pracowników ZUS były wytwarzane i dogrywane napisy dla osób niesłyszących.

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.

Członkowie Komitetu ds. etyki w 2021 r. rozpoczęli wśród pracowników cykl szkoleń, podczas których rozmawiają o zapisach zawartych w Kodeksie etyki (w tym przeszkolono 201 pracowników kadry kierowniczej wyższego szczebla w Centrali i oddziałach). Ponadto podejmują działania mające na celu wyjaśnienie domniemania nieetycznego zachowania pracowników Zakładu. Wszystkie postępowania prowadzone są z zachowaniem zasady poufności i rzetelnego wyjaśnienia przedstawionych problemów.

W 2021 r. zainaugurowano również cykl „Etyka-nie teoria a praktyka”. Do pracowników przesyłane są w formie elektronicznej komunikaty personalizujące nieetyczne zachowania.

Ponadto podjęto prace w celu opracowania „Zasad wyjaśniania problemów etycznych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”.

POLITYKA ANTYMOBBINGOWA

„Polityka zapobiegania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych” została wprowadzona w Zakładzie w 2017 r. Podstawowym celem wdrożonego projektu jest dbałość o właściwą jakość warunków środowiska, w jakim pracownicy realizują obowiązki zawodowe, poprzez:

- zapobieganie mobbingowi, dyskryminacji i innym nieprawidłowościom w relacjach interpersonalnych,
- poszanowanie dóbr i godności osobistej pracowników oraz respektowanie równego traktowania pracowników,
- eliminowanie ewentualnych nieprawidłowości w relacjach interpersonalnych,
- poszerzanie świadomości pracowników na temat mobbingu, dyskryminacji i innych niewłaściwych zachowań w miejscu pracy.

21 grudnia 2021 r. do obowiązującej Polityki, wprowadzono szereg zmian, stanowiących odpowiedź na potrzeby zidentyfikowane podczas czteroletniej działalności Komisji ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych. Zmiany dotyczą przede wszystkim procesu rozpatrywania skarg, trybu prowadzenia mediacji pozaskargowych (rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w miejscu pracy bez konieczności składania skargi), a także działalności prewencyjnej.

Komisja ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych, powołana na mocy Polityki, realizuje powierzone zadania poprzez:

- pomoc w rozstrzyganiu sporów, prowadzenie postępowań wyjaśniających oraz postępowań mediacyjnych, także w sprawach, w których nie złożono skargi do Komisji ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych,
- działalność informacyjno-prewencyjną, obejmującą poszerzanie wiedzy pracowników w zakresie dotyczącym zagrożeń, będących następstwem nieprawidłowości w relacjach interpersonalnych.

Działania informacyjno-prewencyjne w zakresie przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym nieprawidłowościom w relacjach interpersonalnych mają na celu usprawnienie komunikacji członków Komisji z pracownikami Zakładu oraz przekazanie pracownikom wiedzy na temat działalności Komisji. Zadanie obejmuje następujące projekty:

- szkolenie „Mobbing i dyskryminacja w pigułce”, udostępnione w sierpniu 2021 r. na Platformie Edukacyjnej Moodle. Szkolenie jest obowiązkowe dla wszystkich pracowników Zakładu,

- cykliczne udostępnianie pracownikom artykułów przygotowanych przez dr hab. Dorotę Merecz-Kot, dedykowanych pracownikom Zakładu,
- witryna: „Polityka antymobbingowa”, zawierająca informacje dotyczące mobbingu, dyskryminacji oraz innych nieprawidłowych zachowań w relacjach interpersonalnych, a także dane statystyczne dotyczące liczby skarg rozpatrywanych przez Komisję oraz sposób rozstrzygnięć,
- materiał filmowy z udziałem dr hab. Doroty Merecz-Kot dotyczący tematyki mobbingu, dedykowany pracownikom Zakładu, udostępniony na Portalu Intranetowym ZUS.

7.5. Bezpieczeństwo ZUS

Nadrzędnym celem zarządzania bezpieczeństwem jest zapewnienie bezpieczeństwa aktywów, których właścicielem jest ZUS. Dotyczy ono wszystkich sfer działalności, w tym przede wszystkim bezpieczeństwa informacji, danych osobowych 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” oraz w innych dokumentach stanowiących jej uszczegółowienie.

Z uwagi na nowe wyzwania i dynamicznie zmieniające się otoczenie, zarówno wewnętrzne jak i zewnętrzne, wynikające m.in. ze stanu epidemii COVID-19, zmian poszczególnych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w 2021 r. podjęto działania polegające na przeglądzie i aktualizacji wewnętrznych aktów prawnych (Procedura 10.6 – Zarządzanie bezpieczeństwem). Powstał projekt nowego megaprocesu „Zarządzanie bezpieczeństwem”, który będzie składał się z 4 nowych procedur do procesu, jak również przygotowane zostały zaktualizowane „Wytyczne w sprawie udostępniania informacji przetwarzanych w ZUS”. Jednym z głównych celów systemowego zarządzania bezpieczeństwem jest unikanie zagrożeń bezpieczeństwa i związanych z nimi ryzyk oraz ciągłe podnoszenie świadomości pracowników w tym zakresie. W związku z powyższym w 2021 r. zostało zaktualizowane obowiązkowe szkolenie e-learningowe „Bezpieczeństwo informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych” i wszyscy pracownicy Zakładu zostali zobowiązani do jego zrealizowania.

7.5.2. Program Budowy Systemu Cyberbezpieczeństwa (PBSC)

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.

ANALIZY I REKOMENDACJE

Ze względu na istotność zadań realizowanych na rzecz społeczeństwa, Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest podmiotem objętym szczególnymi regulacjami dotyczącymi cyberbezpieczeństwa. Między innymi, podlega przepisom ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa⁴⁸ (KSC) i rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych⁴⁹ (KRI). Ważnym obowiązkiem wynikającym z tych przepisów jest współpraca z jednym z trzech głównych w Polsce zespołów reagowania na incydenty komputerowe (CSIRT – ang. Computer Security Incident Response Team) o nazwie **CSIRT GOV**, prowadzonym przez Agencję Bezpieczeństwa Wewnętrznego.

W 2021 roku przeprowadzono analizę, której wynikiem będą rekomendacje na temat ewentualnych modyfikacji i uzupełnienia wewnętrznych regulacji ZUS. Powstała propozycja kompleksowych – „Regulacji dotyczących zabezpieczania urządzeń mobilnych”, obejmujących szyfrowanie danych, zabezpieczanie urządzeń hasłem, zarządzanie instalowaniem aplikacji na urządzeniach i inne właściwe i aktualne standardy postępowania.

SYSTEMY POD STAŁYM NADZOREM

Jedną z metod dbania o bezpieczeństwo cyfrowe jest przeprowadzenie tzw. testu penetracyjnego, polegającego na przeprowadzeniu kontrolowanego ataku na system teleinformatyczny. Celem testu jest praktyczna ocena bieżącego stanu bezpieczeństwa tego systemu. Testy penetracyjne przeprowadzane są w trybie comiesięcznym.

Testy penetracyjne przeprowadzone w 2021 r. były elementem kompleksowych działań na rzecz bieżącego zarządzania bezpieczeństwem w Zakładzie. Badaniom podlegały również systemy, które miały być wdrożone, były aktualizowane lub wdrażane były nowe ich wersje.

W ramach realizowanego w Zakładzie Programu Budowy Systemu Cyberbezpieczeństwa trwają też prace nad wytycznymi określającymi wymagania bezpieczeństwa dla wdrażanych systemów informatycznych. Praca nad nimi rozpoczęła się pod koniec 2021 roku, zaś zakończenie planowane jest na kwiecień 2022 roku.

ROZBUDOWA OCHRONY – BEZPIECZEŃSTWO DLA KAŻDEGO PRACOWNIKA

W poprzednich latach, w ramach PBSC, powstało wydzielone środowisko informatyczne przeznaczone do zarządzania bezpieczeństwem. W 2021 r. podjęto działania mające na celu zmodernizowanie zabezpieczeń stacji roboczych, czyli komputerów pracowników Zakładu. Zmodernizowane zostały programy przeciwdziałające zagrożeniom płynącym z poczty elektronicznej, ze stron internetowych i zewnętrznych nośników danych. Wdrożono między innymi nowoczesne rozwiązania chroniące przed niebezpiecznym oprogramowaniem lub wejściem na stronę z groźną zawartością.

⁴⁸ Ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz.U. poz. 1560)

⁴⁹ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. poz.526)

Ponadto w 2021 r. wdrożone zostały rozwiązania, które przeciwdziałają wyciekom informacji. Wdrożone w Zakładzie systemy („data loss prevention”) bazują na inteligentnych i dynamicznych algorytmach, które rozpoznają niektóre rodzaje danych, np. dane osobowe i reagują, gdy plik zawierający takie dane zostanie narażony na nieuprawnione udostępnienie. Dotyczy to wysyłania plików w poczcie elektronicznej, przekazywania ich przez strony internetowe, a nawet kopiowania na nośniki zewnętrzne. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji aktywowany jest alert dla pracowników zajmujących się bezpieczeństwem.

Wśród działań w ramach PBSC w minionym roku warto wyróżnić też wdrażanie rozwiązań, zabezpieczających systemy przed niekorzystnymi konsekwencjami ewentualnych nieprawidłowych działań użytkowników z uprawnieniami administratorskimi. Dotyczy to zarówno serwerów, jak i stacji roboczych. Nowe zabezpieczenia mają chronić systemy i usługi krytyczne w ZUS przed nieuprawnionym dostępem i zmianą konfiguracji. W przypadku stacji roboczych zapoczątkowany został proces zabezpieczenia przed instalowaniem aplikacji z nieznanymi źródłami oraz szereg zasad ochrony przed zagrożeniami.

ZAUFANE CERTYFIKATY – BEZPIECZNE SZYFROWANIE

Zgodnie z Polityką Bezpieczeństwa Informacji w komunikacji wewnętrznej i z podmiotami zewnętrznymi, wszyscy pracownicy są zobowiązani do zachowania zasad bezpieczeństwa, w tym np. posługiwania się szyfrowaniem. Dlatego każdemu z pracowników wydawany jest indywidualny certyfikat i przydzielany klucz kryptograficzny, który jest stosowany np. do szyfrowania poczty elektronicznej.

W 2021 r. rozpoczął się proces tworzenia w Zakładzie dedykowanego systemu, który usprawni i wzmocni bezpieczeństwo zarządzania kilkudziesięcioma tysiącami certyfikatów i kluczy.

BEZPIECZEŃSTWO OPARTE NA WIEDZY

Pracownicy Zakładu muszą być świadomi tego, że od ich właściwego postępowania często zależy to, czy Zakład obroni się przed próbą ataku. Dlatego powinni umieć rozpoznać np. e-mail lub telefon z próbą oszustwa i właściwie się zachować, a także umieć zareagować na możliwy incydent.

W ramach PBSC pracownicy dostają wsparcie tych kompetencji w postaci interaktywnych szkoleń i edukacyjnych newsletterów. W 2021 r. przygotowano pięć szkoleń z cyklu „Cyberbezpieczeństwo w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”.

DZIAŁANIA KRYPTOGRAFICZNE

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 2021 roku wydano 67 184 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 6 lat od udostępnienia tej usługi ZUS wydał pracownikom służby zdrowia ponad 354 tys. certyfikatów.

7.5.3. Zarządzanie ciągłością działania

Z dniem 31 grudnia 2021 r. Zespół roboczy ds. opracowania Planu Ciągłości Działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zakończył swoją pracę, którego celem prac było opracowanie ww. planu.

W ramach prac Zespołu nawiązano współpracę z Wykonawcą zewnętrznym. Przedmiotem Umowy było wykonanie dokumentacji niezbędnej do wdrożenia w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych systemu zarządzania ciągłością działania (SZCD) w oparciu o wymagania normy ISO 22301:2014 oraz świadczenie usług wsparcia w ich wdrożeniu. Zakres prac Zespołu roboczego ds. opracowania Planu Ciągłości Działania przy współpracy z Wykonawcą podzielono na pięć etapów, z czego trzy zostały zrealizowane w roku 2020:

- I. Przegląd wstępny, który obejmował: identyfikację kluczowych procesów i usług biznesowych, pod kątem realizowania zadań określonych systemem zarządzania ciągłością działania (SZCD), analizę dokumentacji SZCD oraz weryfikację i aktualizację zapisów Polityki Zarządzania Ciągłością Działania w ZUS;
- II. Przeprowadzenie analizy wpływu zakłóceń na funkcjonowanie ZUS – BIA, w tym identyfikacji Krytycznych Usług Biznesowych;
- III. Przeprowadzenie analizy rozbieżności w celu zbadania realnych możliwości osiągnięcia założonych podczas analizy ryzyka parametrów;

a dwa w 2021 r.:

- IV. Opracowanie Planu Ciągłości Działania i jego wdrożenie (etap zrealizowano w terminie do 31 marca 2021 r.).

W ramach etapu opracowano i wprowadzono Politykę zarządzania ciągłością działania oraz opracowano i uzgodniono procedurę do procesu Zarządzania Ciągłością Działania, która jednocześnie stanowi Plan Ciągłości Działania w Zakładzie;

- V. Testowanie Planu Ciągłości Działania poprzez opracowanie i wdrożenie zasad prowadzenia testów oraz walidacji procesów (etap zrealizowano w terminie do 31 grudnia 2021 r.).

Etap V obejmował opracowanie Strategii ciągłości działania dla Zakładu, w tym instrukcji awaryjnych i raportów z testów ciągłości działania.

Ponadto w ramach prac Zespołu przygotowano szereg szkoleń dotyczących zarządzania ciągłością działania, które miały na celu zapewnić pomoc członkom zespołu oraz koordynatorom ds. SZCD w komórkach organizacyjnych we wdrożeniu się w tematykę ciągłości działania. Przeprowadzono m.in. szkolenie stacjonarne (dwie tury - grudzień 2019 r.): „Wprowadzenie do zarządzania ciągłością działania oraz wymagania normy ISO 22301:2012”.

W sytuacji, w której nie było możliwości organizowania szkoleń stacjonarnych (stan pandemii) – przygotowano:

- warsztaty (zdalne spotkania WebEx) z opracowywania strategii zachowania ciągłości działania Zakładu w zakresie dotyczącym procesów i zadań krytycznych
- szkolenia interaktywne z nw. tematyki w formie materiałów:
 - ćwiczeń dotyczących:
 - ✓ kontekstu organizacji,

- ✓ formularzy analizy BIA,
- ✓ arkuszy działań awaryjnych,
- ✓ planu testu,
- filmów z:
 - ✓ przygotowywania arkuszy awaryjnych,
 - ✓ opracowywania strategii zarządzania ciągłością działania,
 - ✓ zarządzania ryzykiem.

7.5.4. Ochrona danych osobowych

Z uwagi na utrzymujący się w kraju stan epidemii, organizacje – zarówno z sektora prywatnego, jak i publicznego – były zmuszone w krótkim czasie przeorganizować swoją działalność. Pandemia doprowadziła do ogromnego wzrostu ilości przetwarzanych informacji, w tym danych osobowych. Na Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych spoczął szczególny obowiązek, aby tę zwiększoną ilość informacji przetwarzać w sposób zgodny z zasadami ochrony danych osobowych.

Wdrażając takie projekty, jak np. „Dobry start” 300+, czy 500+, Zakład dopełnił obowiązku spoczywającego na administratorze, m.in. poprzez uwzględnienie ochrony danych osobowych na etapie projektowania przepisów legislacyjnych, poprzez dobór środków zapewniających bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych, jak również wywiązał się z obowiązku informacyjnego. Zastosowanie zasad ochrony danych osobowych przy realizacji nowych zadań postawionych przed Zakładem, wykorzystujących nowe rozwiązania i technologie, pozwoliło na zarządzanie ryzykiem i w konsekwencji minimalizowało je, jednocześnie umożliwiając administratorowi wykazanie, że podjął wszystkie niezbędne środki, by zapewnić zgodność z obowiązkami ochrony danych osobowych.

Jednocześnie kontynuowana była realizacja obowiązków nałożonych na Zakład wynikających ze współadministrowania danymi osobowymi w ramach projektu Polski Bon Turystyczny.

W celu optymalizacji i zwiększenia czytelności podejmowanych w Zakładzie działań związanych z ochroną danych osobowych wdrożona została „Polityka ochrony danych osobowych w ZUS”. Dokument ten kompleksowo reguluje zagadnienia ochrony danych osobowych w Zakładzie. Głównym założeniem wprowadzenia aktu było zapewnienie najwyższego poziomu ochrony danych osobowych klientów i pracowników Zakładu.

W 2021 r. konsekwentnie kontynuowane były prace polegające m. in. na obsłudze naruszeń ochrony danych osobowych, wsparciu prawnym z zakresu ochrony danych osobowych, ocenie skutków dla ochrony danych oraz realizacji audytów zgodności przetwarzania danych z przepisami o ochronie danych osobowych i szkoleń. Dodatkowo, w ramach działań informacyjno-edukacyjnych, udostępniano materiały instruktażowo-szkoleniowe z zakresu przepisów o ochronie danych osobowych.

7.6. Elektronizacja obiegu korespondencji

W 2021 r. w ramach elektronizacji dokumentacji w obiegu wewnętrznym Zakładu podjęto następujące prace:

- **budowa Centralnego Repozytorium Cyfrowego:**

W ramach prac powołanego Zespołu roboczego opracowane zostały założenia do budowy Repozytorium Dokumentów Elektronicznych (RDE) w ZUS. Zespół zakończył prace w dniu 31 maja 2021 r. Wypracowany materiał stanowił podstawę do dalszych rozmów w zakresie budowy RDE w ZUS, w ramach których wraz z Wykonawcą Zewnętrznym opracowana została koncepcja Centralnego Repozytorium Cyfrowego w zakresie I etapu realizacji usługi dot. typów dokumentów w CRC, hierarchicznej struktury grupowania dokumentów struktury dokumentu zdigitalizowanego, stanowiska do digitalizacji oraz wymogów prawnych. Prace nad II etapem w zakresie analizy procesów obsługi dokumentów rozpoczną się z początkiem marca 2022 r.

Ponadto pod koniec 2021 r. nawiązano współpracę z NASK Państwowym Instytutem Badawczym (nadzorowanym przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów) i przeprowadzono konsultacje, w ramach których podjęto decyzję o przystąpieniu ZUS do testów oprogramowania EZD RP. Rozpoczęcie testów planowane jest w I połowie 2022 r.

- **digitalizacja akt Płatnika, Ubezpieczonego i Świadczeniobiorcy (PUŚ) do postaci elektronicznej:**

W styczniu 2021 r. wdrożony został projekt interwencyjnej digitalizacji akt PUŚ, który umożliwił pracę zdalną i efektywne realizowanie zadań w czasie pandemii COVID-19. Działania te spowodowały duży przyrost akt w wersji elektronicznej. Jednocześnie stabilnie funkcjonowały niezbędne narzędzia systemowe do skanowania oraz udostępniania plików dokumentów. Wyniki potwierdziły pozytywny wpływ elektronizacji akt na sprawność pracy i pozwoliły podjąć decyzję o rozszerzeniu elektronizacji obiegu dokumentacji w Zakładzie i wdrożeniu dodatkowych zadań, tj.: digitalizacja akt przekazywanych w ramach TJO, digitalizacja akt w ramach magazynów wyznaczonych, digitalizacja akt przekazywanych w ramach odwołań do sądu i związana z tym eliminacja kopiowania zastępników, wdrożenie pilotażu digitalizacji wniosków wpływających do ZUS (pozytywne wyniki) oraz wdrożenie pilotażu digitalizacji akt KPS (pozytywne wyniki).

Dzięki dużemu zaangażowaniu oddziałów osiągnięto bardzo dobre wyniki - na koniec 2021 r. ok. 3,1 mln teczek ZUS znajdowało się w postaci cyfrowej, a każdego dnia przybywa kolejne 17-18 tys. teczek. Wskazana wartość przełożyła się na zmianę sposobu załatwiania spraw - średnio ok. 38-40% akt zamawianych było w formie elektronicznej, a w niektórych oddziałach skala sięgała 55%.

- **realizacja projektu BPL/2020/01_Rozszerzenie funkcjonalności aplikacji do obsługi dokumentacji AIS:**

W ramach projektu opracowane zostały Uzgodnienia Projektowe, na bazie których możliwe było wskazanie etapów realizacji poszczególnych prac:

Etap I – integracja odseparowanych baz do bazy centralnej, migracja danych, dotychczasowe funkcjonalności dostosowane do bazy scentralizowanej;

Etap II – funkcjonalności dodatkowe dotyczące obsługi teczek w obiegu bieżącym;

Etap III – E-teczka, obsługa teczek w formie zdigitalizowanej (dodany w trakcie realizacji prac);

Etap IV – funkcjonalności dotyczące teczek z magazynów wyznaczonych;

Etap V – funkcjonalności dotyczące dokumentów w archiwach zakładowych;

Etap VI – funkcjonalność dotycząca zarządzania powierzchnią.

W 2021 r. zrealizowano pierwsze trzy etapy z planu założeń rozwoju aplikacji AIS. Kluczowy element stanowiła integracja rozproszonych, odseparowanych baz danych aplikacji AIS do jednej centralnej bazy i dostosowanie funkcjonalności aplikacji, co umożliwi dostęp do teczek elektronicznych wszystkim jednostkom Zakładu oraz pracę na nich wielu użytkowników jednocześnie.

- **weryfikacja wewnętrznych procedur pod kątem eliminacji procesów, których element stanowi dokument papierowy**

W 2021 r. kontynuowano prace związane ze zmianą procedur wewnętrznych w celu zastąpienia papierowej dokumentacji wersją elektroniczną z możliwością zastosowania podpisu elektronicznego.

- **rozszerzenie katalogu spraw włączonych do Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt w ramach obiegu elektronicznego**

W ramach realizowanego zadania prowadzone były konsultacje z departamentami Centrali ZUS w zakresie rozszerzenia katalogu klas stanowiących wyjątki od podstawowego sposobu dokumentowania przebiegu i załatwiania spraw. Ostatecznie w lutym 2022 r. zwiększono ilość wyjątków od podstawowego sposobu przebiegu i załatwiania spraw do 172 klas.

- **centralizacja procesu wysyłki korespondencji do klientów ZUS**

W celu ograniczenia kosztów kontynuowano prace związane z wdrożeniem funkcjonalności centralnej wysyłki korespondencji. We wrześniu 2021 r. zakończył prace zespół roboczy ds. centralizacji wydruków, którego rezultatem końcowym prac było opracowanie dokumentu „Wykorzystanie potencjału Linii Wydruków Masowych w celu optymalizacji procesu wysyłki korespondencji wytwarzanej w Oddziałach Zakładu Ubezpieczeń Społecznych”. Dokument zawiera założenia biznesowe dla prowadzonego projektu, podstawy prawne pozwalające na realizację scentralizowanego wydruku, analizę kosztów oraz zakres i wolumen dokumentów kierowanych do klientów Zakładu. Ponadto w dokumencie przedstawiono propozycję wymagań jakie muszą być spełnione, aby sprawnie realizować proces centralizacji wydruków.

7.7. Obszar IT

7.7.1. Rozwój technologiczny w obszarze IT

W 2021 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.

SZYNA WYMIANY DANYCH Z WYBRANYMI INSTYTUCJAMI PUBLICZNYMI (SZYNA DLA USŁUG B2B)

Budowa szyny wymiany danych z wybranymi instytucjami publicznymi to jedno z priorytetowych zadań wpisanych na listę programów i projektów transformacji systemu i Zakładu. W ramach prac projektowych w 2021 roku zbudowana została nowoczesna architektura IT, która zapewnia skalowalność, bezpieczeństwo i możliwość elastycznego zarządzania pojedynczymi usługami. Zbudowane zostały również wzorcowe usługi, z rekomendowaną strukturą informacyjną dokumentu opisującego specyfikację interfejsu usługowego, który służy do komunikacji pomiędzy systemami ZUS a systemami podmiotów zewnętrznych.

Szyna została zintegrowana z systemami zewnętrznymi takimi jak:

- Elektroniczny Krajowy System Monitorowania i Orzekania o Niepełnosprawności (SI EKSMOoN) Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej - w ZUS wykorzystywany m.in. do kontroli wniosków składanych w ramach programów „Dobry start” (300+) czy „Świadczenie wychowawcze” (500+);
- Centralna Baza Beneficjentów (CBB) Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej - dzięki tej integracji ZUS automatycznie przekazuje do CBB dane o beneficjentach programów „Dobry start” (300+), „Świadczenie wychowawcze” (500+) oraz rodzinnego kapitału opiekuńczego (RKO) oraz dofinansowania pobytu dziecka w żłobku;
- System Informacji Oświatowej (SIO) Ministerstwa Edukacji i Nauki - w ZUS wykorzystywany w ramach realizacji programu „Dobry start” (300+).

W 2022 roku będą realizowane kolejne integracje w celu przygotowania ZUS do obsługi nowych zadań tj.: dofinansowania pobytu dziecka w żłobku, publikacji legitymacji emeryta/rencisty w aplikacji mobilnej mObywatel, rozbudowy aplikacji PESEL KEP.

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 nich zrealizowano w 2020 r.

W 2021 roku kontynuowano prace w zakresie migracji DB2, wykonano szereg testów, w tym między innymi testy integratora i przebiegów procesów biznesowych, a także:

- realizację testów DB2 v 10 NFM oraz 12 FL 5xx (Etap V),
- realizację testów w zakresie migracji DB2 Connect do v 10.5 (Etap V),
- produkcyjną migrację DB2 Connect do v 10.5 (Etap V),
- produkcyjną migrację motoru bazy danych DB2 do v 10 NFM (Etap IV),
- realizację testów DB2 v 10 NFM oraz 12 FL 5xx (Etap VI).

Migracja motoru bazy danych DB2 do wersji 10 NFM, która odbyła się w sierpniu 2021 r., dała możliwość korzystania z nowych funkcjonalności DB2. Przekłada się to na dalszy wzrost efektywności, uzyskany już przy migracji do wersji 10 CM.

Na 2022 r. planowane są prace związane z produkcyjną migracją motoru bazy danych DB2 do v 12 FL 5xx (Etap VII).

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

W 2021 r. przeprowadzono relokację dziewięciu baz oddziałowych systemów emerytalno-rentowych RENTIER oraz EMIR z ośrodków obliczeniowych ZETO do Nowego Regionalnego Ośrodka Informatyki w Centrali (NROI), tj. baz Oddziałów: Rzeszów, Poznań II, Koszalin, Słupsk, Siedlce, Poznań I, Białystok, Jasło i Piła. Celem tych działań było obniżenie kosztów działalności Zakładu, kosztów utrzymania, uniezależnienie od dostawców zewnętrznych, a także optymalizacja technologiczna.

ROZWÓJ WEWNĘTRZNEJ CHMURY OBLICZENIOWEJ IAAS

W 2020 roku rozpoczęto budowę wewnętrznej chmury obliczeniowej ZUS typu IaaS (Infrastructure as a Service) opartej na technologii x86. W 2021 roku kontynuowano działania w zakresie

rozwoju chmury obliczeniowej i optymalizacji wykorzystania zasobów ITS oraz zmniejszenia długu technologicznego, poprzez budowanie jednolitego środowiska opartego na technologii x86 (IAAS). W wyniku analizy niezbędne okazało się zmigrowanie platformy Itanium na platformę IAAS.

W tym zakresie w 2021 roku wykonano:

- Etap I – Analiza aktualnie dostępnej w Zakładzie Infrastruktury Techniczno-Systemowej, obsługującej systemy HP-UX oraz AiX (obszar EPWD) oraz analiza aktualnie dostępnych w Zakładzie licencji oprogramowania wykorzystywanego na platformach HP-UX oraz AiX (obszar EPWD).
- Etap II – Wykonanie projektu przeniesienia HP-UX z lokalizacji Czerniakowska na Szamocką (Centrala).
- Etap IV – Opracowanie HLD, opisów migracji oraz cząstkowy raport z migracji Tuxedo.
- Etap V – Weryfikacja Informix, weryfikacja Tuxedo, przeprowadzenie analizy i przygotowanie projektu technicznego w zakresie możliwości migrowania elementów HP-UX do architektury x86 (IAAS).
- Etap VI – Weryfikacja WPS.

Kolejne planowane prace będą realizowane w zakresie:

- Etap III – Iteracyjne logiczne i fizyczne przeniesienie serwerów fizycznych z lokalizacji przy ulicy Czerniakowskiej na Szamocką.
- Etap VII – Przeprowadzenia analizy i przygotowania projektu technicznego migracji serwerów AIX w obszarze EPWD na serwery oparte o architekturę x86 (IAAS), z uwzględnieniem eksploatowanego oprogramowania (DB2LUW).

Obecnie na platformie x86 zostały osadzone środowiska na których realizowane są usługi drugiego węzła PUE, domeny COOEPWDX i COOEPWDBX, Polski Bon Turystyczny, EESSI, Dobry start (300+); rozpoczęto również pracę przy budowie środowisk, na których w 2022 r. zostaną posadowione usługi dotyczące realizacji programów 500+ oraz RKO.

Celem tych działań jest zwiększenie wydajności i bezpieczeństwa systemu KSI oraz systemu Repliki KSI poprzez wykonanie migracji domen Tuxedo KSI ZUS, motorów baz Informix KSI ZUS i Repliki KSI z obecnej architektury procesorów Intel Itanium i systemu operacyjnego HP-UX na prywatną chmurę obliczeniową IaaS opartą na architekturze procesora x86 i systemie operacyjnym Linux. Dodatkowym celem jest optymalizacja wykorzystania licencji na oprogramowanie Oracle Tuxedo oraz IBM Informix i zapewnienie pełnego wsparcia producentów sprzętu oraz systemu operacyjnego.

SYSTEM MONITOROWANIA USŁUG

W roku 2021 kontynuowane były prace w zakresie Systemu Monitorowania Usług (SMU), rozpoczęte w 2020 r. Celem projektu jest zwiększenie bezpieczeństwa oraz zmniejszenie ryzyka związanego z brakiem zapewnienia ciągłości działania Systemu Monitorowania Usług IT, a także ograniczenie kosztów wytworzenia i utrzymania rozwiązania. Cel ten realizowany jest poprzez migrację systemu z płatnych rozwiązań opartych o produkty BMC i HP do rozwiązań open-source.

System zapewnia:

- bieżące monitorowanie i udostępnianie informacji o stanie usług IT i ich elementów,
- dane na temat dotrzymania parametrów usług IT,
- dostarczanie danych do rozliczeń metryk dostawców zewnętrznych.

W 2021 roku przygotowano zostało monitorowanie Platformy Usług Elektronicznych (w tym NPI, SKR, COT, PBT) oraz nowego Systemu Zarządzania Tożsamością, a także rozwiązań Programu Budowy Systemu Cyberbezpieczeństwa (PBSC) czy też systemu digitalizacji akt.

Projekt będzie kontynuowany w 2022 roku, jego zakończenie planowane jest na koniec I kwartału.

SYSTEM ZARZĄDZANIA TOŻSAMOŚCIĄ

W roku 2021 przeprowadzone zostały prace w ramach realizacji projektu dot. utrzymania i rozwoju Systemu Zarządzania Tożsamością (SZT). Celem przedsięwzięcia była likwidacja długu technologicznego, zapewnienie ciągłości działania SZT i jego rozwój.

W ramach przedsięwzięcia uruchomiony został w Zakładzie nowy System Zarządzania Tożsamością (funkcjonujące od 2014 r. rozwiązanie Oracle Identity Manager w wersji 11G zostało zaktualizowane do wersji 12c). SZT został uruchomiony w nowym środowisku ITS i jest w pełni wspierany przez producenta oprogramowania. Zrealizowane zadania dotyczyły szerokiego zakresu działań i objęły analizę wymagań, przygotowanie dokumentacji projektowej, użytkowej i szkoleniowej, wdrożenie, okres stabilizacji i przejście w utrzymanie nowego systemu.

Prace w zakresie budowy nowych i rozbudowy istniejących funkcjonalności SZT kontynuowane będą w 2022 i 2023 roku.

ROZWÓJ OPROGRAMOWANIA AUTORSKIEGO

Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) dysponuje komórką organizacyjną tworzącą oprogramowanie komputerowe. W ramach posiadanych kompetencji komórka ta wytwarzała oprogramowanie komputerowe, zlecane do realizacji w ramach projektów ze zmianą IT. Były to rozwiązania samodzielne oraz zintegrowane z innymi funkcjonującymi systemami, w tym: z Kompleksowym Systemem Informatycznym ZUS (KSI ZUS) oraz systemem kadrowo – płacowym funkcjonującym w ramach Systemu Wspomagania Ekonomiki Zakładu (SWEZ).

W 2021 zostały wdrożone lub rozwijane systemy dotyczące, m.in.:

- kompleksowej obsługi wniosków o dofinansowanie płatników składek w celu utrzymania zdolności do pracy, w tym obsługa konkursu o dofinansowanie (SOW2);
- kompleksowej obsługi spraw dotyczących ulg w składkach, tworzenie układów ratalnych i odroczeń (OUU); w roku 2021 był realizowany IV etap przyrostu funkcjonalności;
- wspierania pracowników w bieżącej obsłudze kont płatników składek w związku ze zmianą zasad opłacania i rozliczania składek „e-składka” (PWI);
- obsługi bieżącego obiegu teczek dokumentów klientów ZUS (AIS/AIS2);
- Ewidencji Czasu Pracy (ECP);
- Kalkulatora emerytalnego – dedykowanego dla klientów ZUS oraz pracowników Zakładu;
- Rejestru naruszeń ochrony danych osobowych (NODO);
- Rejestru Tytułów Wykonawczych (TW) oraz Generator TW i zajęć składników majątkowych z rozszerzeniem o obsługę egzekucji prowadzonej przez ZUS jako organ egzekucyjny na rzecz

innych wierzycieli (TWZA2). W roku 2021 zostały rozbudowane między innymi funkcjonalności związane z zarządem sukcesyjnym;

- Obsługi Postępowań Pokontrolnych (FPP) – rozwój oprogramowania FPP miał na celu uzyskanie nowych funkcjonalności z użyciem danych zawartych w zwolnieniach lekarskich, usprawnienie koordynacji kontroli płatników składek, usprawnienie okresowej oceny kwalifikacyjnej inspektorów kontroli Zakładu;
- Repozytorium MF – Repozytorium danych podatkowych Krajowej Administracji Skarbowej zestawione z danymi ZUS, w kontekście: ubezpieczonych, płatników, świadczeniobiorców i podatników;
- dostosowania stron internetowych ZUS (eskladka.pl, prewencja.zus.pl) do standardów dostępności cyfrowej dla osób z niepełnosprawnościami (zgodnie z WCAG);
- udostępnienia (na zlecenie PFR) wezwania do zawarcia umowy o zarządzanie PPK na profilach płatników składek na PUE ZUS.

Ponadto Zakład Ubezpieczeń Społecznych utrzymuje i rozwija jeden z kluczowych systemów informatycznych, jakim jest System Wspomagania Ekonomiki Zakładu – tj. system klasy ERP.

Głównymi zadaniami zrealizowanymi w okresie sprawozdawanym były:

- Reorganizacja modelu uprawnień w SWEZ;
- Wdrożenie zautomatyzowanej obsługi Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK);
- Rozpoznanie rynku ERP (zostało przygotowane porównanie systemów klasy ERP mogących, w ciągu najbliższych kilku lat, zastąpić obecny system SWEZ);
- Aktualizacje do „Polskiego Ładu”.

Do końca roku 2021, oprócz wprowadzania w SWEZ aktualizacji systemu SAP dostarczanych przez producenta, zrealizowanych zostało wraz z wykonawcą zewnętrznym ponad 40 modyfikacji systemu.

Ponadto w ciągu roku realizowane były generowania wyciągów danych na potrzeby raportów dla obszarów biznesowych, kierownictwa Zakładu oraz instytucji zewnętrznych, w tym związane z przeciwdziałaniem skutkom pandemii. Zakres raportów dotyczył zarówno wykrywania przypadków nadużyć, jak i optymalizacji pracy wewnątrz ZUS i podejmowania decyzji organizacyjnych.

ROZWÓJ SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH I APLIKACJI ZUS

W 2021 roku Zakład realizował ponad 50 projektów ze zmianą IT. Większość z tych projektów wdrażała do aplikacji zmiany legislacyjne i była prowadzona w dużym reżimie czasowym. Rozwój systemów dotyczył zarówno KSI jak i Portalu PUE.

Do najważniejszych działań w 2021 roku zaliczyć można przygotowanie systemów IT do realizacji zadań związanych z obsługą programów: 300+, 500+, RKO oraz dofinansowaniem pobytu dziecka w żłobku. W przypadku realizacji tych zadań, głównie ze względu na pilność i krótki czas na ich realizację, zastosowano metodykę zwinną, dzięki czemu oprogramowanie było wytwarzane, testowane i wdrażane przyrostowo.

W ramach przygotowania systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE, do zadań związanych z obsługą rządowych programów, głównym założeniem było maksymalne zautomatyzowanie procesu przyznawania świadczeń, dlatego wnioski osób uprawnionych przy-

mowane są tylko w formie elektronicznej. W efekcie zastosowanych rozwiązań ponad 97% spraw obsługiwanych jest w systemie teleinformatycznym bez udziału pracowników Zakładu.

7.7.2. Oszczędności zakupowe w obszarze IT

W 2021 roku wygenerowano oszczędności zakupowe w budżecie IT na kwotę 62 051,3 tys. zł., w tym w zakresie inwestycji na kwotę 52 352,5 tys. zł oraz w zakresie działalności bieżącej na kwotę 9 698,8 tys. zł.

Oszczędności w budżecie IT na 2021 rok wynikają głównie z różnicy pomiędzy szacowaniem wartości zamówienia a kwotą uzyskaną w wyniku postępowania przetargowego i zawartą w umowie. Największe oszczędności uzyskano w ramach następujących zakupów:

- Przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE do obsługi zadań związanych z obsługą programów „Dobry start” (tzw. 300+) – kwota oszczędności wyniosła 6 738,3 tys. zł,
- Dostawa i wdrożenie przełączników sieci SAN oraz świadczenie usług serwisu – kwota oszczędności wyniosła 14 149,8 tys. zł,
- Zakup macierzy dyskowych – kwota oszczędności wyniosła 4 884,4 tys. zł,
- Zakup urządzeń platformy x86 wraz z usługą opieki serwisowej – kwota oszczędności wyniosła 16 812,7 tys. zł,
- Zakup sprzętu komputerowego wraz z wyposażeniem dodatkowym – kwota oszczędności wyniosła 4 588,7 tys. zł,
- Zakup kart kryptograficznych z dualnym interfejsem do autoryzacji pracowników Zakładu w systemach ZUS (e-Tożsamość) – kwota oszczędności wyniosła 1 161,0 tys. zł,
- Wsparcie oraz opieka serwisowa oprogramowania Oracle Tuxedo oraz Oracle Salt – kwota oszczędności wyniosła 1 840,7 tys. zł.

Ponadto na uzyskane oszczędności miała wpływ realizacja zadania „Udzielenie uprawnień licencyjnych na oprogramowanie systemowe środowiska Mainframe oraz świadczenie usług wsparcia”. Efektywniejsze wykorzystanie serwera Mainframe i wydajniejsze przetwarzanie przy użyciu mniejszej ilości procesora, przełożyło się na mniejsze wykorzystanie jednostek rozliczeniowych, a w konsekwencji na niższe koszty Zakładu (kwota oszczędności wyniosła 6 886,1 tys. zł).

8. PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU

8.1. Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2021 r. uzyskał przychody z następujących tytułów:

Tabela 13. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2021 r.

Wyszczególnienie	2020 r.	2021 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Przychody	4 822 408	5 135 378	100,00

Przychody z zasadniczej działalności operacyjnej	4 691 221	4 842 183	94,29
Pozostałe przychody operacyjne	99 963	279 355	5,44
Przychody finansowe	31 224	13 840	0,27

W strukturze przychodów Zakładu, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2021 r., 94,29% (4 842 183 tys. zł) stanowią przychody z zasadniczej działalności operacyjnej.

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

- przychody z tytułu obsługi FUS, FEP – 79,91% (3 869 580 tys. zł),
- przychody z tytułu obsługi zadań zleconych – 16,07% (778 208 tys. zł),
- przychody z tytułu zwrotu kosztów egzekucyjnych oraz pozostałe przychody, w tym koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby – 4,02% (194 395 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 kombatanatów i świadczeń zbiegowych dla KRUS,
- prowizja za obsługę wypłat dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów, świadczeń uzupełniających, rodzicielskich świadczeń uzupełniających, Funduszu Alimentacyjnego w likwidacji oraz świadczeń i zasiłków przedemerytalnych,
- 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 kryzysowych.

Pozostałe przychody operacyjne, których udział w 2021 r. w przychodach ogółem wynosi 5,44% (279 355 tys. zł), stanowią:

- rozwiązanie rezerw i umorzenie przedawnionych zobowiązań w kwocie – 184 186 tys. zł,
- wynagrodzenie Zakładu jako płatnika za terminowe wpłacanie podatku dochodowego i składek – 66 542 tys. zł,
- zasądzone koszty postępowania sądowego – 12 518 tys. zł,
- otrzymane odszkodowania, kary i grzywny – 4 494 tys. zł,
- odpisy aktualizacyjne z tytułu przywrócenia wartości niefinansowych aktywów w kwocie – 2 400 tys. zł,
- przychody z tytułu najmu, dzierżawy oraz sprzedaży usług bazy noclegowej – 2 183 tys. zł,
- zysk ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych – 2 032 tys. zł,
- przychody ze sprzedaży usług – 1 686 tys. zł,
- dotacje, subwencje, dopłaty zaliczane do przychodów – 1 484 tys. zł,
- inne przychody – 1 830 tys. zł.

Na przychody finansowe, które stanowią 0,27% (13 840 tys. zł) przychodów składają się otrzymane odsetki oraz aktualizacja wartości inwestycji.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w toku realizowanych zadań w 2021 r., poniósł następujące koszty działalności:

Tabela 14. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2021 r.

Wyszczególnienie	2020 r.	2021 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Koszty ogółem	5 117 747	5 429 412	100,00
Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	5 004 238	5 387 713	99,23
Pozostałe koszty operacyjne	103 161	29 149	0,54
Koszty finansowe	10 348	12 550	0,23

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2021 r. koszty zasadniczej działalności operacyjnej stanowią 99,23% (5 387 713 tys. zł). Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej (100%) przedstawia się następująco:

- amortyzacja – 5,73% (308 494 tys. zł),
- zużycie materiałów i energii – 2,13% (114 604 tys. zł),
- usługi obce – 17,31% (932 391 tys. zł),
- podatki i opłaty – 0,44% (23 988 tys. zł),
- wynagrodzenia – 61,28% (3 301 529 tys. zł),
- ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników – 12,81% (690 271 tys. zł),
- pozostałe koszty rodzajowe – 0,30% (16 436 tys. zł).

W pozostałych kosztach operacyjnych, które stanowią 0,54% (29 149 tys. zł) ogółu poniesionych w 2021 roku kosztów, główne pozycje stanowią:

- wartość utworzonych rezerw na urlopy pracownicze – 9 359 tys. zł,
- wartość utworzonych rezerw na postępowania sądowe – 6 953 tys. zł,
- aktualizacja wartości aktywów niefinansowych – 7 137 tys. zł,
- koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego – 4 244 tys. zł.

W kosztach finansowych, które stanowią 0,23% (12 550 tys. zł) kosztów ogółem, główną pozycję stanowią:

- aktualizacja wartości inwestycji w kwocie 7 246 tys. zł,
- utworzone rezerwy na pewne i prawdopodobne koszty i straty dotyczące operacji finansowych w wysokości 3 573 tys. zł,
- odpisy aktualizujące naliczone odsetki od należności w kwocie 1 190 tys. zł.

W sporządzonym na dzień 31 grudnia 2021 r. rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę kosztów nad przychodami w wysokości 294 034 tys. zł.

8.2. Optymalizacja budżetu ZUS

W 2021 roku Zakład realizował program strategiczny Optymalizacja budżetu ZUS, wynikający z przyjętej „Strategii ZUS na lata 2021-2025”.

Dla programu zostały określone cele:

- Cel 1 – Wprowadzenie Planu oszczędności, polegającego w szczególności na realizacji ograniczonej liczby zadań inwestycyjnych, remontowych, szkoleń oraz stosowaniu ograniczeń i obostrzeń wydatkowania środków publicznych,
- Cel 2 – Ustanowienie rezerw centralnych, jako źródła finansowania legislacji oraz wydatków spowodowanych COVID-19, jak również bieżącego przydzielania środków dla jednostek organizacyjnych na indywidualne, uzasadnione merytorycznie wnioski,
- Cel 3 – Wprowadzenie modelu policzalności efektów wdrażania automatyzacji,
- Cel 4 – Dostosowania etatyzacji do zadań i potrzeb Zakładu – dla tej części program będzie kontynuowany w latach 2022 i 2023.

W zakresie celów 1 i 2, wprowadzenie ograniczeń i obostrzeń w wydatkowaniu przez Zakład środków publicznych w 2021 roku było koniecznością, w związku z faktem, iż główne źródło przychodów Zakładu, tj. odpis z FUS na działalność ZUS został w planie finansowym ZUS na 2021 rok – zamrożony na poziomie roku 2020 oraz roku 2019. Z tego powodu, jak również w związku z trwającą sytuacją kryzysową spowodowaną epidemią COVID-19 konieczne było kontynuowanie w 2021 roku podjętych jeszcze w 2020 roku nadzwyczajnych zasad zarządzania budżetem Zakładu. Podejmowane przez Zakład działania związane z realizacją programu obejmowały w szczególności:

- wstrzymanie części zadań, ograniczenie budżetów jednostek organizacyjnych ZUS oraz wprowadzenie dodatkowych zasad oszczędnego planowania i wydatkowania środków,
- utrzymywanie i odtwarzanie rezerw centralnych stanowiących źródło finansowania zadań nieprzewidzianych na etapie opracowania projektu planu finansowego ZUS – z rezerw na bieżąco były przesuwane środki finansowe dla oddziałów i Centrali na uzasadnione wnioski,
- wprowadzenie oddolnego szacowania przez oddziały i Centralę przewidywanego wykonania w zakresie kosztów działalności bieżącej po każdym kwartale, a w zakresie zadań inwestycyjnych co miesiąc,
- comiesięczny monitoring wydatkowania środków na zadania związane z COVID-19, prowadzony z poziomu oddziałów i Centrali.

W zakresie realizacji celu 3 wprowadzony został model policzalności efektów i korzyści z projektów automatyzacji oraz elektronicznej procesów i zadań Zakładu, w tym pod kątem wpływu na pracochłonność w obszarach objętych projektem. W tym zakresie realizacja celu 3 powiązana jest z realizowanym w Zakładzie projektem etatyzacji (cel 4 programu). W ramach celu 4 uruchomione zostały także w Zakładzie zmiany w zakresie funduszu wynagrodzeń, polegające na wprowadzeniu systemu premiowego oraz kontynuacji wartościowania stanowisk pracy w ZUS.

Cele 1-3 zostały zrealizowane w całości w 2021 roku, natomiast cel 4 będzie kontynuowany do 2023 roku.

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 trakcie roku, środki zabezpieczone pierwotnie w Planie inwestycyjnym na 2021 rok, zostały zmniejszone o kwotę 66 000,0 tys. zł, z kwoty 703 761,8 tys. zł do kwoty 637 761,8 tys. zł. Środki te zostały przemieszczone do pozycji planu finansowego ZUS na 2021 rok na zwiększenie kosztów działalności bieżącej.

Nakłady inwestycyjne poniesione przez Zakład w roku 2021 wyniosły 341 597,7 tys. zł, co stanowi 53,6% planu i były niższe od kwoty planowanej o 296 164,1 tys. zł.

Tabela 15. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w 2021 r. podziale na grupy zadań

Grupa zadań	Plan na 2021 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2021 r.	
		kwota (w tys. zł)	udział (w %)
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni	13 821,0	11 949,5	86,5%
II. Zadania budowlane pozostałe	83 698,0	50 629,5	60,5%
III. Zadania obszaru administracji	14 500,0	8 214,5	56,7%
IV. Zadania obszaru poligrafii i zarządzania dokumentacją	560,0	129,7	23,2%
V. Zadania obszaru IT	525 182,8	270 674,5	51,5%
Razem	637 761,8	341 597,7	53,6%

W grupie I planu inwestycyjnego ujęto 4 zadania wieloletnie, w tym: 1 zadanie nowe oraz 3 zadania kontynuowane opóźnione, na łączną kwotę 13 821,0 tys. zł. W 2021 r. poniesiono nakłady w wysokości 11 949,5 tys. zł, co stanowi 86,5% zaplanowanych środków.

W grupie II planu inwestycyjnego ujęto 318 zadań, w tym: 192 zadania nowe, 25 zadań kontynuowanych i 101 zadań kontynuowanych opóźnionych oraz rezerwę na łączną kwotę 83 698,0 tys. zł. Do końca grudnia 2021 r. realizacja planu wyniosła 50 629,5 tys. zł, co stanowi 60,5% planu oraz 62,8% planowanych zadań. Na skutek zmian planu na 2021 r. przeprowadzonych w trakcie roku, rezerwa w II grupie uległa zmniejszeniu z kwoty 7 920,4 tys. zł do kwoty 3 096,8 tys. zł i stanowiła 3,7% planu II grupy.

W grupie III planu inwestycyjnego ujęto 129 zadań, w tym: 121 zadań nowych, 2 zadania kontynuowane oraz 6 zadań kontynuowanych opóźnionych oraz rezerwę na łączną kwotę 14 500,0 tys. zł. W tej grupie wydatkowano 8 214,5 tys. zł, co stanowi 56,7% planu oraz 62,3% planowanych zadań. W wyniku przeprowadzonych zmian planu w 2021 roku rezerwa w III grupie zmniejszyła się z kwoty 1 538,7 tys. zł do kwoty 1 304,3 tys. zł i stanowi 9,0% planu III grupy.

W grupie IV planu inwestycyjnego ujęto 2 zadania oraz rezerwę na ogólną wartość 560,0 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2021 r. wyniosły 129,7 tys. zł, co stanowi 23,2% planu oraz 57,6% planowanych zadań. Kwota rezerwy w wysokości 335,0 tys. zł pozostała niezmienna od momentu przyjęcia planu.

W grupie V planu inwestycyjnego ujęto 27 zadań o ogólnej wartości 525 182,8 tys. zł. Do końca grudnia 2021 r. realizacja planu wyniosła 270 674,5 tys. zł, co stanowi 51,5% 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 2021 r. była zdeterminowana koniecznością modyfikacji systemów informatycznych (PUE ZUS i KSI) w celu uruchomienia zmian legislacyjnych w zakresie kolejnych edycji Tarczy Antykryzysowej oraz związanych z przygotowaniem do realizacji przez Zakład nowych zadań związanych w szczególności z obsługą 300+, 500+, RKO, dofinansowaniem pobytu w żłobku, jak również zmian legislacyjnych wynikające z programu rządowego Polski Ład.

8.4. Udzielanie zamówień publicznych

W 2021 r. w ramach prowadzonych w Centrali postępowań o udzielenie zamówienia publicznego odbyły się 1 673 posiedzenia komisji przetargowych. W wyniku przeprowadzenia postępowań o udzielenie zamówienia publicznego o wartości przekraczającej 30 tys. euro – w postępowaniach wszczętych do dnia 31 grudnia 2020 r. oraz o wartości równej lub przekraczającej 130 tys. zł – w postępowaniach wszczętych od dnia 1 stycznia 2021 r., do których zastosowano przepisy ustawy – Prawo zamówień publicznych⁵⁰:

- w Centrali podpisano 80 umów o wartości 1 451 522 114,78 zł brutto,
- w oddziałach podpisano 379 umowy o wartości 221 492 036,66 zł brutto.

W trakcie postępowań prowadzonych przez:

- oddziały – wykonawcy wnieśli 12 odwołań, w tym 3 zostały oddalone, 4 zostały uwzględnione, w 5 przypadkach Krajowa Izba Odwoławcza (KIO) umorzyła postępowania odwoławcze. Wykonawcy nie wnieśli żadnej skargi do Sądu Okręgowego na wyroki KIO,
- Centralę – wykonawcy wnieśli 37 odwołań, w tym 10 zostało oddalonych, 6 zostało uwzględnionych, 1 zostało odrzucone, w 20 przypadkach KIO umorzyła postępowania odwoławcze. Wykonawcy wnieśli 6 skarg do Sądu Okręgowego 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 kryzysowych⁵¹ oraz regulacjami wewnętrznymi ZUS na koniec 2021 roku:

- w oddziałach ZUS udzielono 246 zamówień o łącznej wartości 2 909 217,32 zł brutto,
- w Centrali udzielono 15 zamówień o łącznej wartości 148 287 077,41 zł brutto, w tym: IT- 11 zamówień o łącznej wartości 148 195 779,44 zł brutto oraz 4 zamówienia z pozostałych obszarów o łącznej wartości 91 297,97 zł brutto.

⁵⁰ Ustawa z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz.1129, z późn. zm.)

⁵¹ Ustawa o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych

W ramach merytorycznego nadzoru nad procesem udzielania i realizacji zamówień publicznych oraz kontroli przestrzegania postanowień ustawy Prawo zamówień publicznych prowadzono monitoring realizacji postępowań o zamówienia publiczne o wartości powyżej 30 tys. euro – w postępowaniach wszczętych do dnia 31 grudnia 2020 r., o wartości równej lub przekraczającej 130 tys. zł – w postępowaniach wszczętych od dnia 1 stycznia 2021 r., a także o wartościach nieprzekraczających tych kwot. Przedmiotem monitoringu była w szczególności terminowość przekazywania wniosków zakupowych do opinii i realizacji, w świetle terminów wskazanych w Planie postępowań. Przeprowadzono też 2 kontrole funkcjonalne w oddziałach ZUS, z których pierwsza dotyczyła zgodności procedowania przez oddział postępowań z dyspozycją art. 7 ust. 1 i ust. 2 ustawy Pzp, zaś przedmiotem drugiej była oceny prawidłowości procesu przygotowania i przeprowadzenia wybranych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, spośród procedowanych w roku 2020 i 2021. Ponadto, w związku z przesłanymi na skrzynkę Sygnalista@zus.pl, informacjami o nieprawidłowościach przy realizacji postępowań, przeprowadzono w oddziałach 7 postępowań wyjaśniających.

Aby zoptymalizować system zamówień publicznych w Zakładzie, kontynuowano wprowadzanie zmian w obszarze regulacji wewnętrznych związanych z procesem dokonywania zakupów w ZUS, w szczególności w zakresie dostosowania do zmian wprowadzonych obowiązującą od 1 stycznia 2021 r. ustawą Prawo zamówień publicznych oraz umożliwienia prowadzenia postępowań przetargowych w pełni przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

W 2021 r. we wszystkich jednostkach ZUS wdrożono platformę zakupową spełniającą wymagania przepisów dot. zamówień publicznych i zapewniającą pełną elektroniczną komunikację w procesie udzielania zamówień publicznych w ZUS. Platformę udostępniono użytkownikom w kwietniu 2021 r. Umożliwia ona:

- prowadzenie postępowań, do których należy stosować ustawę Prawo zamówień publicznych w sposób zgodny z przepisami prawa,
- prowadzenie zakupów niepodlegających stosowaniu ustawy 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.

Do dnia 31 grudnia 2021 r. na platformie zarejestrowano 1 384 postępowania.

W związku z wejściem w życie od 1 stycznia 2021 r. nowego prawa zamówień publicznych Zakład w 2021 r. przeprowadził szkolenia wewnętrzne, w których uczestniczyło około 740 pracowników ZUS z całej Polski. Wypełniono również obowiązek sprawozdawczy dotyczący udzielonych zamówień publicznych: sporządzono roczne sprawozdanie o udzielonych przez ZUS w 2020 r. zamówieniach publicznych i przekazano je Prezesowi Urzędu Zamówień Publicznych.

8.5. Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne

W 2021 roku kontynuowano działania mające na celu efektywne zarządzanie nieruchomościami będącymi w zasobach lokalowych Zakładu, w tym m.in.:

- nabyto prawo własności nieruchomości będącej w użytkowaniu wieczystym ZUS,

- ustanowiono służebność przesyłu na 14 nieruchomościach,
- sprzedano 6 nieruchomości,
- dokonano zwrotu darowizny 1 nieruchomości.

W 2021 roku kontynuowano w obszarze administracyjnym realizację umów scentralizowanych zawartych w latach 2019-2020 oraz przeprowadzono nowe postępowania.

Uzyskane oszczędności stanowią różnicę pomiędzy kwotą przeznaczoną na realizację zamówienia wskazaną we wniosku zakupowym a faktyczną kwotą wydatkowaną na realizację umowy.

Tabela 16. Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2021 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 2021 r. (w zł)	Realizacja w 2021 r. (w zł)	Oszczędności (w zł)
Dostawa energii elektrycznej dla ZUS	1075022	31.01.2020	01.04.2020 - 31.03.2022	25 842 635,39	31 354 332,47	22 184 002,60	9 170 329,87
	1075025	31.01.2020	01.04.2020 - 31.03.2022	12 091 782,26			
	1075041	31.01.2020	01.04.2020 - 31.03.2022	13 139 761,53			
Zakup paliwa - benzyny bezołowiowej pb95 oraz oleju napędowego dla ZUS	1077178	02.10.2020	02.10.2020 - 02.10.2023	15 018 223,50	4 259 347,00	2 665 642,08	1 593 704,92
	1076917	03.09.2020	03.10.2020 - 03.10.2023	956 997,00			
Ubezpieczenie od wszystkich ryzyk mienia, sprzętu elektronicznego i telefonów komórkowych, ubezpieczenie komunikacyjne OC, Autocasco, NNW, Asistancje oraz ubezpieczenie OC w związku z prowadzoną działalnością	1072792	23.10.2019 r.	01.01.2020-31.12.2022	2 502 486,78	1 918 794,00	1 805 225,42	113 568,58
	1072793	14.10.2019 r.	01.01.2020-31.12.2022	2 524 277,51			
	1072794	23.10.2019 r.	01.01.2020-31.12.2022	148 071,00			
	1072795	19.09.2019 r.	01.01.2020-31.12.2022	215 100,00			
Świadczenie usług telekomunikacyjnych z zakresu telefonii komórkowej oraz zakup telefonów komórkowych i modemów	1072582	02.09.2019	01.10.2019-30.09.2022	4 631 846,88	1 231 106,13	963 032,03	268 074,10
Zakup i dostawa papieru kserograficznego A4	1078181	22.12.2020 r.	04.01.2021 r. - 31.12.2021 r.	6 723 574,71	8 757 341,00	6 152 846,01	2 604 494,99

Zakup i dostawa papieru kserograficznego A3	1078192	22.12.2020 r.	04.01.2021 r. - 31.12.2021 r.	50 148,21	65 483,00	45 981,27	19 501,73
Zakup centralny kopert dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	1077588	12.11.2020 r.	04.01.2021 r. - 31.12.2021 r.	5 043 551,80	5 292 330,00	4 512 543,47	779 786,53
Zakup i dostawa etykiet samoprzylepnych	1080804	31.08.2021 r.	60 dni od daty zawarcia umowy	629 807,72	792 128,40	629 807,72	162 320,68
Zakup i dostawa teczek bezkwasowych	1079495	22.03.2021 r.	40 dni roboczych od daty zawarcia umowy	47 928,18	58 425,00	47 928,18	10 496,82
Zakup i dostawa opakowań do kartotek	1080024	28.05.2021 r.	60 dni roboczych od daty zawarcia umowy	34 280,10	58 500,00	34 280,10	24 219,90
Zakup i dostawa materiałów do przechowywania dokumentacji	1079984	28.05.2021 r.	50 dni roboczych od daty zawarcia umowy	105 839,73	110 000,00	105 839,73	4 160,27
Zakup i dostawa klip-sów archiwizacyjnych	1080412	12.07.2021 r.	40 dni roboczych od daty zawarcia umowy	114 466,26	153 500,00	114 466,26	39 033,74
Zakup i dostawa etykiet samoprzylepnych	1080804	31.08.2021 r.	60 dni od daty zawarcia umowy	629 807,72	792 128,40	629 807,72	162 320,68
Zakup i dostawa termohigrometrów	1081027	13.09.2021 r.	50 dni roboczych od zawarcia umowy	109 162,50	115 400,00	109 162,50	6 237,50
Zakup i dostawa wią-zarek stołowych pół-automatycznych	1081200	24.09.2021 r.	90 dni od zawarcia, jednak nie później niż do 21.12.2021r	91 327,50	91 327,50	91 327,50	0,00
Zakup i dostawa wózków do transportu akt	1081221	28.09.2021 r.	9 tygodni od zawarcia, jednak nie później niż do 03.12.2021 r.	118 067,70	130 000,00	118 067,70	11 932,30
Zakup i dostawa gumek archiwizacyjnych	1081338	15.10.2021 r.	15.10.2021 r. - 18.02.2022 r.	39 860,61	41 000,00	0,00	41 000,00
Zakup i dostawa kart plastikowych z holo-gramem "LER"	1075237	19.02.2020 r.	19.02.2020 r. - 31.12.2022 r.	604 385,10	201 462,00	201 461,70	0,30

W 2021 r. do zadań objętych umowami scentralizowanymi dodano nowe zadanie związane z kompleksową dostawą paliwa gazowego. Zawarta umowa obejmuje okres lat 2022-2023.

Ponadto w 2021 r. na potrzeby Zakładu:

- zrealizowano zakupy świadczeń usług telekomunikacyjnych na potrzeby programów „Dobry start” (300+), infolinii 500+ i RKO;
- zakup środków dezynfekcyjnych i środków ochrony osobistej COVID-19;
- zawarto umowę prewencyjną, z której środków zrealizowano zakup generatorów ozonu oraz środków ochrony osobistej (maski pełnotwarzowe z pochłaniaczem i rękawiczki jednorazowe nitrylowe).

8.6. Wykorzystanie środków unijnych

W 2021 roku:

- realizowano 2 projekty z dofinansowaniem ze środków UE o łącznej wartości 98,79 mln zł. Udział Zakładu w kosztach ww. projektów wynosi ok. 2,1 mln zł,
- zakończono realizację oraz rozliczono merytorycznie i finansowo projekt dofinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój pn. „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. Udział Zakładu w kosztach projektu wyniósł 0,19 mln zł,
- złożono wniosek w partnerstwie międzynarodowym o dofinansowanie projektu pn. „Współpraca kluczem do pokonywania wyzwań w zakresie delegowania pracowników z sektorów opieki, budownictwa, transportu i rolnictwa”; oprócz Zakładu, partnerami w projekcie są: 1) CSIT Union Profesional (związek zawodowy z Hiszpanii) - lider w projekcie, 2) Europejski Instytut Mobilności Pracy - Polska, 3) Health and Social Care Employees Union of Serbia, 4) Solidaritet Norge – Norwegia (związek zawodowy), 5) Federatia Nationala a Sindicatelor din Administratie (związek zawodowy pracowników administracji publicznej) – Rumunia, 6) Association of Building Entrepreneurs of the Czech Republic (ABE)– Czechy, 7) Odborovy Svaz Stavba – związek zawodowy sektora budowlanego z Czech; konkurs finansowany przez Komisję Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Łączna wartość projektu wynosi 87 404 euro. Udział Zakładu w kosztach projektu wyniesie 2 157,12 EUR (tj. ok. 9 992 PLN; przy średnim kursie NBP z dnia złożenia wniosku 23 września 2021 r.),
- złożony wniosek w 2020 r. 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; w 2021 roku znajdował się na liście projektów oczekujących na dofinansowanie w przypadku alokacji kolejnej, dodatkowej transzy środków w Programie.

Ponadto w 2021 roku trwała realizacja projektu objętego patronatem przez Prezes Zakładu, 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 2021 r., współfinansowanych ze środków europejskich na lata 2014-2020

KOORDYNACJA PROJEKTÓW UE W ZUS W ROKU 2021									
- DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW EUROPEJSKICH W PERSPEKTYWIE 2014-2020									
Lp.	Nazwa projektu	Źródło dofinansowania		Termin realizacji	Wartość projektu (w mln PLN)	Kwota dofinansowania (w mln PLN)	% dofinansowania	Rola w projekcie	Stan realizacji
		Program	Instytucja Wdrażająca						
1	Termomodernizacja budynku Inspektoratu ZUS Warszawa Praga Północ przy ul. 11 Listopada 15A w Warszawie	POIŚ	NFOŚiGW	2018 - 2022	13,5	11,4	85%	Beneficjent	realizowany
2	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

9. AUDYT I KONTROLA

9.1. Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2021 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 – DKW, Centra Kontroli Wewnętrznej – CKW);
- kontroli funkcjonalnej zwierzchniej – prowadzonej przez komórki organizacyjne centrali i oddziałów Zakładu w trybie nadzoru funkcjonalnego, w stosunku do działań lub procesów stanowiących podstawę ich merytorycznej działalności.

KONTROLA INSTYTUCJONALNA

W 2021 r. funkcjonowała nowa struktura komórek kontroli wewnętrznej. Utworzenie CKW i związana z tym centralizacja kontroli instytucjonalnej zapewniły tej działalności postulowaną wcześniej bezstronność, ale również podwyższyły jakość informacji dostarczanych kadrze zarządzającej ZUS.

W 2021 r. przeprowadzono łącznie 49 postępowań kontrolnych, w tym:

- kontrole problemowe (wynikające z planu kontroli), obejmujące 46 postępowań kontrolnych;

- kontrole doraźne, obejmujące 3 postępowania kontrolne.

Ponadto, oprócz postępowań kontrolnych przeprowadzono 17 postępowań wyjaśniających.

W szczególności ocenie poddano zagadnienia dotyczące: dochodzenia należności, udzielania ulg, dokonywania zwrotów nienależnie opłaconych składek, obsługi salda konta płatnika składek, podlegania ubezpieczeniom, świadczeń krótkoterminowych, świadczeń długoterminowych oraz zamówień publicznych.

W toku czynności kontrolnych i wyjaśniających dokonywano również weryfikacji prawidłowości realizacji zadań w obszarze obsługi klientów i bezpieczeństwa informacji.

KONTROLA FUNKCJONALNA

Zainicjowane i wdrożone w 2020 r. zmiany systemu kontroli wewnętrznej objęły także kontrole funkcjonalne, stanowiące jeden z elementów sprawowanego w Zakładzie nadzoru.

W 2021 r. kontynuowano zadania związane z monitorowaniem prowadzonych kontroli funkcjonalnych, a także ich wyników. Przeprowadzone w 2021 r. kontrole funkcjonalne obejmowały weryfikację prawidłowości realizowania wyznaczonych celów, procesów oraz zadań wynikających z Planu działalności Zakładu. Prowadzone były w głównych obszarach Zakładu, tj.: obsługa klientów, realizacja dochodów, świadczenia emerytalno-rentowe oraz ubezpieczenia i składki.

W 2021 r. przeprowadzono łącznie 1 052 kontrole (planowane i doraźne) w zakresie 670 tematów.

9.2. Audyt wewnętrzny

Audyt wewnętrzny w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2021 r. realizowany był zgodnie z „Planem audytu na rok 2021”, sporządzonym na podstawie art. 283 ust. 1 ustawy o finansach publicznych⁵².

Przygotowanie Planu audytu poprzedzono analizą ryzyka m.in. w zakresie realizacji celów wynikających z „Planu działalności Zakładu na rok 2021” oraz ujętych w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021 – 2025”. 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 2021 r. w Zakładzie przeprowadzono:

- zadania zapewniające – 11 zadań audytowych w 8 obszarach działalności ZUS; zadania wykonano w 14 departamentach oraz 43 oddziałach – w wyniku zakończonych zadań wydano 66 zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień, z których 25 zostało już wdrożonych;
- czynności doradcze – 8 czynności doradczych w 4 obszarach działalności ZUS, w tym 3 czynności przeprowadzono w 2 departamentach oraz 16 oddziałach, a pozostałe czynności doradcze (w związku z ich charakterem i zakresem przedmiotowym) obejmowały przekrojowo całą strukturę organizacyjną Zakładu;

⁵² Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 305, z późn. zm.)

- czynności sprawdzające – 8 czynności sprawdzających, w 10 departamentach oraz 9 oddziałach;
- monitoring wykonania zaleceń wydanych w trakcie przeprowadzonych w latach 2017-2020 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:

- realizację zadań związanych z wejściem w życie ustaw zwanych Tarczą Antykryzysową, w tym:
 - skuteczność obsługi wniosków dłużników o rozłożenie na raty należności z tytułu składek,
 - prawidłowość obsługi wniosków o dodatek solidarnościowy,
 - prawidłowość wypłaty zasiłków opiekuńczych w czasie epidemii,
 - prawidłowość obsługi spraw dotyczących zwolnienia z opłacania składek przez płatników,
 - realizację zadań w zakresie obsługi spraw dotyczących świadczeń postojowych;
- prawidłowość postępowania w zakresie realizacji polityki inwestycyjnej Funduszu Rezerwy Demograficznej;
- prawidłowości postępowania Zakładu w zakresie obsługi płatności w ramach Polskiego Bonu Turystycznego;
- wdrażanie mechanizmów bezpieczeństwa danych osobowych w przypadku realizacji zmian w sposobie ich przetwarzania w systemach IT.

CZYNNOŚCI DORADCZE

Celem czynności doradczych było przedstawienie Prezes 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:

- diagnozy przyczyn generowania zaległości w zakresie zadań związanych z wypłatą świadczeń krótkoterminowych w Oddziale ZUS we Wrocławiu;
- analizy i oceny możliwości elektronicznej dokumentacji finansowo-księgowej w Zakładzie;
- współuczestnictwa audytorów wewnętrznych w realizacji planu budowy zintegrowanego systemu zarządzania ryzykiem w Zakładzie, w tym:
 - aktualizacji Polityki zarządzania ryzykiem,
 - organizacji struktur wspierających zarządzanie ryzykiem,
 - projektowania narzędzi wspierających zarządzanie ryzykiem, kanałów komunikowania ryzyka i rozwoju świadomości ryzyka,

- 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 2021-2025”.

CZYNNOŚCI SPRAWDZAJĄCE

Czynności sprawdzające służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań podjętych przez kierujących audytowanymi komórkami w zakresie realizacji zaleceń audytorów wewnętrznych podczas zadań zapewniających, które przeprowadzono w latach 2017-2020. Czynności sprawdzające potwierdziły, że podjęto działania dostosowawcze i usprawniające w celu wyeliminowania słabości kontroli zarządczej, związanych z narażeniem na ryzyka w obszarach i procesach objętych zadaniami zapewniającymi. Wskazano również na konieczność dalszych działań realizujących zalecenia oraz systematycznego monitorowania badanych obszarów. Podczas realizowanych czynności sprawdzających audytorzy wewnętrzni ocenili wpływ realizacji zaleceń na poprawę funkcjonowania badanego obszaru.

Przeprowadzone przez audytorów wewnętrznych audyty wsparły realizację celów i zadań w ZUS. Sformułowane w wyniku zadań audytowych oceny adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej w badanych obszarach stanowią jedno ze źródeł do sporządzenia oświadczenia o stanie kontroli zarządczej. 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 publicznych⁵³.

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

W 2021 r. w Zakładzie kontynuowano działania w zakresie przeciwdziałania nadużyciom, w tym korupcji. Działania te obejmowały, w szczególności:

- obsługę osłony antykorupcyjnej, w szczególności poprzez przygotowywanie i koordynację wniosków o objęcie osłoną antykorupcyjną postępowań zakupowych realizowanych w Zakładzie;
- obsługę zgłoszeń otrzymywanych od sygnalistów w ramach realizowanego projektu „ZGŁOŚ NADUŻYCIE!”, które mogą zawierać informacje o wystąpieniu potencjalnych nadużyć w Zakładzie;
- współpracę pomiędzy departamentami, oddziałami Zakładu i organami ścigania w zakresie weryfikacji zasadności udzielonego wsparcia na podstawie przepisów Tarczy Antykryzysowej (TA);
- opiniowanie wewnętrznych aktów prawnych pod kątem występowania zapisów mogących skutkować zmaterializowaniem się ryzyk nadużyć, w tym korupcyjnych;

⁵³ 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).

- upowszechnianie wśród pracowników Zakładu wiedzy z obszaru przeciwdziałania korupcji.

W związku z trwającym w 2021 r. stanem epidemii i wdrażanymi kolejnymi wersjami programu Tarcza Antykryzysowa, Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuował działania zmierzające do identyfikowania i eliminowania potencjalnych nadużyć w zakresie wykorzystywania obowiązujących uregulowań w celu uzyskania nienależnego wsparcia. Działania te, podobnie jak w 2020 r., opierały się na weryfikacji zasadności przyznanej pomocy na podstawie przepisów Tarczy Antykryzysowej.

Ponadto, uszczelnione zostały systemy informatyczne i automatycznej wymiany danych z instytucjami zewnętrznymi, służące m.in. do przekazania posiadanych informacji mogących świadczyć o ryzyku potencjalnych nadużyć w zakresie korzystania z uruchomionych programów pomocowych w związku z pandemią COVID-19.

Dodatkowo, Zakład znaczny nacisk położył na kwestię wymiany wiedzy i informowania o zidentyfikowanych mechanizmach nadużyć w ramach wewnętrznej komunikacji.

W 2021 roku kontynuowano współpracę nawiązaną z Komendą Główną Policji w zakresie zapobiegania nadużyciom polegającym na wystawianiu e-ZLA podczas konsultacji lekarskich w formie teleporady lub porady on-line (bez przeprowadzenia wystarczającego wywiadu lekarskiego koniecznego do prawidłowego orzekania o czasowej niezdolności do pracy).

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

10.1. Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2021 r.

Analogicznie jak w roku ubiegłym, również w 2021 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:

- elektronicznej i automatyzacji postępowań w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych (e-emerytury),
- elektronicznej legitymacji emeryta-rencisty,
- automatyzacji zgłoszenia płatnika składek, zmiany zarejestrowanych danych, wyrejestrowania płatnika składek (e-rozliczenia),
- zmiany zasad oskładkowania osób prowadzących działalność gospodarczą,
- zmian w zakresie zgłoszenia do dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego i wyrejestrowania z ubezpieczenia,
- nadania Zakładowi uprawnień do nieodpłatnego korzystania i pozyskiwania danych także z rejestrów publicznych i ewidencji prowadzonych przez ministrów oraz innych rejestrów,
- uregulowania kwestii terminu przedawnienia wpłat na poczet nienależnie pobranych świadczeń, które zostały dokonane w kwocie wyższej niż należna,
- automatyzacji procesu przyznawania i wypłaty zasiłków (e-zasiłki),

- ubankowienia wypłaty świadczeń przyznawanych przez Zakład,
- elektronicznej dokumentacji składanych przez ubezpieczonych, płatników składek, lekarzy,
- zwiększenia skuteczności kontroli prawidłowości wykorzystania zaświadczeń lekarskich o niezdolności do pracy,
- zwiększenia skuteczności kontroli orzekania o niezdolności do pracy,
- stworzenia rozwiązań umożliwiających szerokie wykorzystanie PUE ZUS w komunikacji dwustronnej z klientami Zakładu (depapieryzacja),
- wprowadzenia możliwości prowadzenia kontroli płatnika składek lub poszczególnych czynności kontrolnych w sposób zdalny, za pomocą systemu teleinformatycznego Zakładu lub innych środków komunikacji elektronicznej,
- wprowadzenia możliwości doręczania decyzji, postanowień, zawiadomień, wezwań, informacji i innych pism w sprawie nienależnie pobranego świadczenia postojowego osobie, która pobrała nienależnie świadczenie postojowe, w postaci elektronicznej na jej profilu informacyjnym utworzonym w systemie teleinformatycznym udostępnionym przez Zakład,
- wprowadzenia możliwości nienaliczania przez Zakład odsetek od zwróconego nienależnie pobranego świadczenia postojowego, za okres od dnia przypadającego po dniu wydania decyzji do dnia spłaty określonego w decyzji,
- rozliczania kosztów przejazdu osób wezwanych do osobistego stawiennictwa przez Zakład,
- modyfikacji zasad odpowiedzialności wykroczeniowej i karnej za naruszenie obowiązków w sferze ubezpieczeń społecznych,
- wprowadzenia rozwiązań zapewniających możliwości podejmowania przez Zakład rozstrzygnięć opartych o wyłącznie zautomatyzowane przetwarzanie danych w zgodności z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

Jednocześnie, mając na względzie zgłoszone w 2020 r. propozycje zmian prawnych usprawniające obsługę spraw, Zakład ponownie skierował do MRiPS zgłoszone inicjatywy legislacyjne z prośbą o nadanie im biegu.

10.2. Podnoszenie jakości obsługi klientów

Zakład Ubezpieczeń Społecznych stawia przede wszystkim na dialog i dobre relacje. **Otwartość na klienta, jasne i czytelne komunikaty, kompleksowe informowanie** są dla ZUS wartością najważniejszą. Pandemia COVID-19 przyczyniła się do wdrożenia nowych i rozwoju dotychczasowych udogodnień dla klientów. Wprowadzając je Zakład dba o zdrowie i bezpieczeństwo klientów, przede wszystkim jednak usprawnia i ogranicza czasochłonność oraz koszty obsługi zadań. ZUS jest świadomy tego, że konsekwencją postępu technologicznego jest cyfryzacja usług i dlatego konsekwentnie **rozwija zakres e-usług**. Stara się, by **usługi** te były **intuicyjne, szybkie, proste** i zapewniały **bezpieczeństwo klienta**.

PUE ZUS – NOWE FUNKCJONALNOŚCI I REBRANDING

Zmiany na PUE ZUS w 2021 r. objęły:

- **mechanizm weryfikacji unikalnego adresu email albo unikalnego numeru telefonu** - mechanizm wprowadzono w celu wyeliminowania przypadków nieuprawnionego zakładania konta na PUE. Wprowadzenie mechanizmu weryfikacji unikalnego adresu email albo unikalnego numeru telefonu ZUS zmienił sposób rejestracji i logowania do portalu PUE ZUS. Do-

tychczas, aby korzystać z profilu na portalu PUE ZUS należało podać obowiązkowo adres e-mail. Aktualnie można podać adres e-mail albo numer telefonu. Dane te muszą być unikalne – adres mailowy albo numer telefonu mogą być przypisane wyłącznie do jednego profilu. Przy rejestrowaniu profilu na PUE - po wskazaniu unikalnego adresu email albo numeru telefonu - klient musi podać kod weryfikacyjny, który otrzyma na wybrany przez siebie kanał.

ZUS wprowadził również zmiany w subskrypcji, czyli powiadomieniach o zdarzeniach na portalu PUE ZUS. Od tej pory można ustawić różne adresy e-mail oraz numery telefonów dla powiadomień. Jeśli np. użytkownik obsługuje kilku płatników, dla każdego może wskazać oddzielne adresy e-mail oraz numery telefonów do wysyłki powiadomień.

- **zmiany we wnioskach** – na portalu PUE ZUS udostępniono nowe wersje wniosków z obszaru emerytur i rent, świadczeń międzynarodowych, zasiłków, orzecznictwa lekarskiego, prewencji i rehabilitacji oraz ubezpieczeń i składek. Nowe wnioski są w formacie HTML i mają uproszczoną formę. W niektórych przypadkach zmieniły się też ich symbole i nazwy. Dzięki planowanym zmianom wypełnianie wniosków jest łatwiejsze.
- **możliwość dosyłania załączników** – udostępniano funkcję dostania załączników do wysłanych wcześniej dokumentów na PUE. Jeżeli po wysłaniu wniosku okaże się, że do rozpatrzenia sprawy potrzebne są jeszcze załączniki, to można taki załącznik dostać. Oprócz załączników plikowych (np. jpg, pdf, doc) można dostać załączniki w postaci standardowych wniosków dostępnych z PUE w postaci utworzonego dokumentu roboczego.
- **samoobsługę dla świadczeniobiorców** – usługa pozwala użytkownikom PUE ZUS samodzielnie i natychmiast uzyskać potwierdzenie danych zgromadzonych w ZUS na swoim profilu w PUE ZUS. Na potwierdzeniu mogą znaleźć się informacje dotyczące prawa do emerytury, renty, czy zasiłku oraz kwota pobieranego świadczenia. Można również uzyskać potwierdzenie, że nie pobiera się świadczenia we wskazanym okresie. Taki dokument nie wymaga już podpisu pracownika ZUS i można go przekazać do instytucji, która tego oczekuje. Od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r. z usługi skorzystało ponad 30,2 tys. klientów, w tym blisko 1 tys. świadczeniobiorców.
- udostępnienie **deklaracji podatkowej PIT** osobom, którym ZUS wypłacał w 2020 r. świadczenia. PIT w każdej chwili wydrukować lub zapisać na dysku komputera.
- wdrożenie **intuicyjnych i łatwych kreatorów wniosków** o świadczenia rodzinne, posiadających mechanizmy wewnętrznej walidacji i weryfikacji, co usprawnia i ułatwia proces wypełnienia wniosków o świadczenia rodzinne i pomocowe i minimalizuje błędy.

Ponadto w 2021 roku rozpoczęto prace nad rebrandingiem PUE oraz dostosowaniem portalu do standardów dostępności cyfrowej dla osób z niepełnosprawnościami. Zaprojektowano intuicyjną nawigację, nowoczesne funkcje, zmianę interfejsu i funkcjonalności dedykowane poszczególnym grupom klientów. Wygląd nowego PUE ZUS uwzględnienia **oczekiwania klientów** - w tym celu wykorzystano **badania opinii klientów i mapę podróży klienta - płatnika składek**.

Aktualnie trwają prace nad zmianami na profilu Płatnika oraz funkcji ogólnych portalu takich jak: logowanie, prezentacja okna startowego, wymiana wiadomości i korespondencji z ZUS. Dodatkowo w ramach zmiany systemu identyfikacji wizualnej przygotowano zmianę nazwy portalu na **eZUS** oraz jego logo-dzięki temu portal PUE ZUS będzie unikalny.

ELEKTRONICZNA WYMIANA DANYCH Z INNYMI PODMIOTAMI

W celu usprawnienia obsługi spraw klientów oraz realizacji statutowych działań zarówno w stosunku do:

- klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych w zakresie zdjęcia z nich obowiązku dostarczania odpowiednich zaświadczeń/potwierdzeń;
- innych zadań Zakładu służących m.in. zapewnieniu najwyższej jakości ewidencjonowanych danych na kontach płatników, ubezpieczonych, świadczeniobiorców, usprawnieniu dochodzenia należności, itp.

Zakład podejmuje działania związane z **pozyskiwaniem danych z innych instytucji**. W związku z tym, że obecnie brakuje regulacji prawnych, które pozwalałyby ZUS na pozyskiwanie danych o klientach od innych instytucji publicznych, powołano zespół ds. przygotowania propozycji zmian legislacyjnych umożliwiających pozyskiwanie danych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych od innych instytucji za pomocą systemowej wymiany informacji. W 2021 r. zespół prowadził prace nad ustaleniem zakresu danych, jakie Zakład mógłby automatycznie dostawać od wybranych instytucji publicznych. Zespół przygotował propozycję przepisów dla pierwszego obszaru - edukacji i nauki. Propozycję skonsultowano z Ministerstwem Edukacji i Nauki. Szacowany roczny wolumen interakcji z systemem MEiN to 3,6 mln zapytań.

W 2021 r. ZUS podjął prace w celu **udostępnienia Ministerstwu Finansów danych**, tj. źródeł dochodów i innych danych o majątku zobowiązanych oraz danych osób zgromadzonych w bazie **dla celów prowadzenia egzekucji administracyjnej i kontroli celno-skarbowej**. W ubiegłym roku przygotowano dokumentację projektową, niezbędną do dalszej realizacji projektu zakładającą automatyczną obsługę zapytań. Szacowany wolumen zapytań do celów kontroli celno-skarbowej wynosi ponad 2,5 mln rocznie.

EESSI

2021 rok był pierwszym pełnym rokiem, w którym w ZUS obsługiwane były wszystkie 83 procedury BUC⁵⁴ wdrożone w ramach Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI – Electronic Exchange of Social Security Information). System jest wykorzystywany szeroko. Polska jest w gronie 3 państw, razem z Niemcami i Austrią, które wymieniają się największą liczną dokumentów SED⁵⁵.

Aplikacja Krajowa EESSI (AKE), za pośrednictwem której w ZUS realizowana jest wymiana SED, zintegrowana jest z systemami dziedzicznymi. Dzięki temu możliwe jest pobieranie danych do formularzy SED bezpośrednio z systemów dziedzicznych oraz zasilanie tych systemów danymi

⁵⁴ Business Use Case – biznesowy przypadek użycia

⁵⁵ Structured Electronic Document) dokument w formacie umożliwiającym elektroniczną wymianę informacji w systemie EESSI.

z formularzy SED otrzymywanych z instytucji zagranicznych. Na bazie doświadczeń zebranych od czasu wdrożenia aplikacji AKE, w 2021 roku rozpoczęto pracę rozwojową aplikacji, ukierunkowaną na dalszą integrację z systemami dziedzinowymi, optymalizację jej działania i poprawę ergonomii obsługi spraw EESSI.

W 2021 r. przeprowadzona została również aktualizacja aplikacji RINA⁵⁶ do nowej wersji oraz przeniesienie AKE na nową, wydajniejszą platformę sprzętową. Działania te zapewniły ZUS możliwość prowadzenia skutecznej, elektronicznej wymiany danych w ramach unijnego systemu EESSI.

E-WIZYTA W ZUS

Od października 2020 r. (od początku działania usługi) podczas e-wizyty klienci mogą załatwiać sprawy 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.

W 2021 r. usługę e-wizyt rozbudowano o następujące funkcje:

- obsługa spraw z obszaru emerytur i rent międzynarodowych;
- e-wizyta w Polskim Języku Migowym (PJM) w obszarze emerytur i rent krajowych oraz zasiłków;
- możliwość wskazania przez klienta udziału tłumacza języka obcego w formularzu do rezerwacji e-wizyt;
- nagrywanie dźwięku podczas e-wizyty na potrzeby monitoringu i oceny jakości obsługi klientów podczas e-wizyt;
- sygnał dźwiękowy w aplikacji dla konsultantów, który powiadamia o zgłoszeniu się klienta na e-wizytę.

Od początku działania usługi do 31 grudnia 2021 r. odbyło się **131 268 e-wizyt**, w tym w 2021 roku 114 690 e-wizyt. Najwięcej klientów skorzystało z e-wizyt w zakresie emerytur i rent krajowych – 35 026.

W 2022 roku nadal prowadzona będzie **kompleksowa komunikacja, działania informacyjne i edukacyjne** z wykorzystaniem różnych kanałów komunikacji. Kluczową rolę odgrywać będzie również **komunikacja wewnętrzna** poprzez informowanie pracowników o realizowanych projektach, działaniach ZUS oraz pracach zmierzających do poprawy warunków pracy.

STRONA INTERNETOWA ZUS

W 2021 r. realizowano na stronach www.zus.pl i <https://bip.zus.pl/> działania (poprawki) zlecone w audycie dostępności cyfrowej stron internetowych ZUS przeprowadzonym w 2020 r. Poprawki redakcyjne i techniczne realizowane wewnętrznie przez ZUS poprawiły dostępność cyfrową dla osób z niepełnosprawnościami.

⁵⁶ RINA jest kluczowym, unijnym komponentem Aplikacji Krajowej AKE, za pośrednictwem której realizowane są procesy biznesowe EESSI.

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 2021 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 2021 r. doradcy emerytalni we wszystkich sprawach obsłużyli **29,7 mln klientów**, wykonali ponad 2,9 mln obliczeń w kalkulatorze emerytalnym. W samym tylko 2021 r. doradcy emerytalni obsłużyli 5,1 mln klientów i wykonali blisko 557 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 2021 r. (powołani od 1 lutego 2018 r.) – skorzystało **blisko 1,1 mln klientów**, w 2021 – 217,4 tys. klientów.

DZIAŁANIA NA RZECZ KLIENTÓW Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Zakład Ubezpieczeń Społecznych nieprzerwanie realizuje politykę wdrażania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami pod hasłem „ZUS bez barier”. We wszystkich oddziałach Zakładu realizowane są Plany wdrażania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Na dzień 21 grudnia 2021 r. w ramach wdrażania dostępności w ZUS zlikwidowano 1 489 barier i utrudnień dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Zakład wdraża dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami w trzech obszarach: cyfrowym, architektonicznym oraz komunikacyjno-informacyjnym. W obszarze architektonicznym ZUS dysponuje niemal 400 budynkami, będącymi jego własnością/współwłasnością, z czego:

- 31 budynków jest dostosowanych całkowicie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami w częściach ogólnodostępnych,
- w 2021 r. zakończono w 12 budynkach realizację zadań inwestycyjnych, których zakres obejmował przystosowanie budynków do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- w 2021 r. rozpoczęto lub kontynuowano 43 zadania inwestycyjne mające na celu m.in. dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Zakład w 2021 r. zakupił drukarkę Braille’a umożliwiającą produkcję materiałów informacyjnych i promocyjnych dla osób niewidomych. W trybie ciągłym dostosowuje formularze interaktywne oraz publikacje zamieszczanych na stronie internetowej Zakładu do wymagań WCAG – dostępności dla osób z niepełnosprawnością. Poligrafia w Zakładzie wykonuje produkty (oznaczenia, naklejki, szyldy, kalendarze) dedykowane zwiększeniu dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.

W zakresie dostępności komunikacyjno-informacyjnej Zakład wyposaża sale obsługi klienta (SOK) w pętle indukcyjne wspomagające komunikację z osobami niedostępnymi (na dzień 31 grudnia 2021 r. w ZUS funkcjonowało 140 pętli).

Ponadto w 2021 r. wdrożono w ZUS standardy obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami, które opisują zarówno ogólne zasady obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami, jak również

odnoszą się do szczegółowych aspektów obsługi klientów z niepełnosprawnością słuchu, wzroku, ruchu, czy też klientów z niepełnosprawnością intelektualną oraz z problemami zdrowia psychicznego. Standardy te stanowią kompendium wiedzy dla pracowników sal obsługi klientów w placówkach Zakładu w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.

Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się w 2021 r. w razie potrzeby mogły skorzystać w placówkach ZUS z obsługi w języku migowym. Ponadto obsługa odbywała się przez pracownika Zakładu komunikującego się z osobą niesłyszącą w formie pisemnej, a także przy wsparciu osoby przybranej towarzyszącej osobie niesłyszącej.

W ramach prac Zespołu ds. dostępności ZUS dla osób ze szczególnymi potrzebami zapewniono klientom Zakładu – osobom kierowanym na badania lekarskie, aktualną informację o dostępności placówek ZUS dla tych osób poprzez umieszczenie jej na stronie internetowej ZUS. Wskazano udogodnienia i ewentualne niedogodności oraz ograniczenia, z którymi osoby skierowane na badanie mogą się zetknąć w poszczególnych placówkach wraz z informacjami o ewentualnym sposobie uzyskania pomocy.

W ramach współpracy międzyresortowej oddziały ZUS złożyły wnioski do PFRON w ramach projektu „Ośrodek Wsparcia Architektury Dostępnej (OWDA) - kompleksowe usługi w zakresie dostępności architektonicznej dla podmiotów publicznych”.

Działania 43. regionalnych koordynatorów ds. dostępności w oddziałach ZUS koordynowane są przez koordynatora ds. dostępności ZUS.

DANE STATYSTYCZNE

Obsługa klientów

W 2021 r. obsługa klientów w placówkach ZUS odbywała się 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 odbywała się wyłącznie na stanowiskach wyposażonych w osłony.

Obostrzenia spowodowały zmniejszenie rocznej liczby klientów odwiedzających ZUS, 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. W 2021 r. z **bezpośredniej obsługi w placówkach ZUS** skorzystało **11,2 mln klientów**, w tym ponad 150 tys. skorzystało z zarezerwowanej wizyty.

Obsługa telefoniczna

W 2021 roku Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS (COT), przy wsparciu wyznaczonych pracowników terenowych jednostek organizacyjnych ZUS, obsłużyło **3,73 mln połączeń telefonicznych** (dla porównania w 2020 r. było to 3,39 mln połączeń). Dodatkowo w 2021 r. konsultanci (przy wsparciu pracowników placówek ZUS) odpowiedzieli na **1,04 mln zapytań mailowych** (dla porównania w 2020 r. odpowiadano na ponad 1,33 mln maili).

Oprócz COT Zakład uruchamia dodatkowe infolinie tematyczne dla potrzeb zadań legislacyjnych, które realizuje. W 2021 r. uruchomiono **Infolinię 300+ Dobry start** funkcjonującą w okresie od 1 lipca 2021 r. do 31 października 2021 r. Obsługiwali ją pracownicy placówek ZUS, którzy odebrali **146,6 tys. połączeń**.

Korespondencja

W 2021 r. zmniejszyła się liczba wpływającej korespondencji. W 2021 roku do ZUS wpłynęło 33,4 mln korespondencji, w 2020 roku było to 36,6 mln. Ponad 1,3 mln to wnioski związane z Tarczą Antykryzysową.

Natomiast ponad 15,8 mln wniosków wpłynęło elektronicznie; dla porównania w 2020 r. było to 12,5 mln. Z tego blisko 1,3 mln wniosków dotyczyło uzyskania wsparcia w ramach Tarczy Antykryzysowej. Wnioski złożone elektronicznie stanowiły prawie 48% wszystkich wniosków skierowanych do ZUS.

Profile na PUE ZUS

W 2021 r. ponad 3,1 mln klientów założyło profil na portalu PUE ZUS, który umożliwia załatwienie większości spraw firmowych oraz prywatnych, bez konieczności osobistej wizyty w placówce. Pod koniec 2021 roku liczba wszystkich profili na portalu PUE ZUS wyniosła **ponad 9,1 mln**. Najwięcej profili na PUE ZUS klienci założyli w lipcu 2021 r., tj. 797 246 (blisko 430 tys. więcej niż w lipcu 2020 r.)

	2020 rok	2021 rok
Korespondencja	36,6 mln	33,4 mln
Wnioski złożone elektronicznie	12,5 mln	15,8 mln
Maile	1,3 mln	1,04 mln
Połączenia telefoniczne	4 mln	3,9 mln

UPRASZCZANIE JĘZYKA KOMUNIKACJI ZUS Z KLIENTAMI

Zakład kontynuuje prace nad prostym językiem komunikacji z klientami. W 2021 r. przeprowadzono następujące działania:

- przebadano i oceniono 5 901 pism wysyłanych do klientów,
- uproszczono kolejne wzory pism i inne teksty skierowane do klientów ZUS; przygotowano 130 szablonów odpowiedzi mejlowych dla COT,
- standard prostego języka utrzymywano: **w ulotkach, poradnikach i plakatach dla klientów** (w 2021 roku ukazało się 49 nowych lub zaktualizowanych publikacji) oraz **na stronie internetowej ZUS** (2021 roku ZUS poprawił dostępność cyfrową zamieszczonych tam 60 ulotek i 149 formularzy według standardów WCAG).

Ponadto popularyzowano prosty język wśród pracowników ZUS, np. w serwisie intranetowym „Prosto z ZUS”. W 2021 roku uruchomiono nowy dział „Proste wtorki”, czyli regularne dyżury i wykłady językowe. W 2021 roku ukazało się łącznie 95 artykułów w wewnętrznym newsletterze, w dziale aktualności i na blogu, a także 83 posty w poradni językowej i na forum dla pracow-

ników ZUS. Wewnętrzny zespół ZUS prowadził szkolenia i warsztaty dla pracowników ZUS, w tym rozszerzone dla konsultantów prostego języka. W 2021 roku odbyło się 51 szkoleń i warsztatów, w których wzięło udział 1 071 osób.

Prowadzono także prace nad poprawą języka komunikacji wewnętrznej w informacjach dla pracowników. Odbywały się konsultacje, warsztaty i szkolenia dla pracowników Centrali. Przygotowano wskazówki, jak pisać przystępne informacje dla oddziałów. Powstał słownik zusomowy, w którym znalazła się terminologia i skróty specyficzne dla ZUS. W 2021 roku powstało 211 haseł.

WERYFIKACJA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW

Wysoka jakość obsługi klienta jest dla Zakładu priorytetem. Z tego względu systematycznie weryfikowane jest przestrzeganie standardów obsługi klienta, co umożliwia zapewnienie poprawności procesu obsługi klienta, jak i podejmowanie ewentualnych działań naprawczych. Ocena jakości obejmuje m.in.:

- wiedzę merytoryczną pracowników,
- sposób przekazywania informacji,
- kulturę osobistą pracowników,
- indywidualne podejście do każdego klienta,
- wygląd i estetyka punktów obsługi klienta zgodnie ze standardami obowiązującymi w Zakładzie,
- stosowanie przez pracowników standardów w zakresie stroju i technik obsługi klientów,
- sposób prezentacji i promocji PUE ZUS, w tym proponowanie założenia konta, promowanie samoobsługi.

Kontrolę jakości na salach obsługi klientów prowadzi **wyspecjalizowana komórka**.

Badania mystery shopping i obserwacje bezpośrednie

W 2021 roku we wszystkich jednostkach organizacyjnych ZUS prowadzono **1 127** (w 2020 roku 1 057) **badania jakości obsługi klientów**, w tym w:

- styczniu 2021 r. – 122 badania (43 placówki),
- lutym 2021 r. – 88 badań (86 placówek),
- marcu 2021 r. – 187 badań (184 placówki),
- kwietniu 2021 r. – 176 badań (165 placówek),
- maju 2021 r. – 157 badań (150 placówek),
- czerwcu 2021 r. – 150 badań (140 placówek),
- lipcu 2021 r. – 175 badań (175 placówek, w których funkcjonowały mobilne punkty wsparcia dla potrzeb obsługi świadczenia Dobry start 300 +),
- październiku 2021 r. – 14 badań (13 placówek),
- listopadzie 2021 r. – 30 badań (28 placówek),
- grudniu 2021 r. – 18 badań (28 placówek).

Badania mystery shopping obejmowały weryfikację wiedzy merytorycznej pracowników z obszarów świadczeń długoterminowych, świadczeń krótkoterminowych, firm i pracowników.

Podczas obserwacji bezpośrednich weryfikowano również przestrzeganie wytycznych Sztabu Kryzysowego ZUS i Głównego Inspektoratu Sanitarnego w zakresie zasad bezpieczeństwa stosowanych w związku ze stanem epidemii.

Od lipca 2021 r. odsłuchiwane i **oceniane** są również **e-wizyty**. Od lipca do grudnia 2021 r. odsłuchano 3 242 e-wizyty we wszystkich 43 oddziałach ZUS. Weryfikowany zakres merytoryczny obejmował e-wizyty z kategorii: Firmy i pracownicy, Potwierdzenie profilu PUE, Zasiłki oraz Emerytury i renty. Podczas odsłuchu analizowano takie elementy jak: prawidłowość weryfikacji tożsamości klienta (w tym osób trzecich biorących udział w e-wizycie), zastosowanie wiedzy merytorycznej, zgodność udzielonych informacji z matrycą danych możliwych do udostępnienia podczas e-wizyty oraz promocję PUE.

Testy wiedzy pracowników SOK

Systematyczne sprawdzanie wiedzy pracowników SOK umożliwia zapewnienie prawidłowej obsługi klientów Zakładu. Regularne badania pracowników to także **wzrost motywacji** – zarówno w doskonaleniu umiejętności, jak i znajomości obowiązujących przepisów prawa. W ten sposób następuje usprawnienie pracy, z którego korzyści czerpią pracownicy, jak i klienci ZUS.

W 2021 roku dwukrotnie, tj. w II i III kwartale wśród pracowników SOK przeprowadzono testy wiedzy. Średni wynik testów w II kwartale 2021 r. wyniósł 16 punktów (z ponad 2,2 tys. rozwiązanych testów), a w III kwartale 2021 r. – 15,96 punktów na 18 możliwych do zdobycia (z 1 887 rozwiązanych testów).

Przeprowadzane na bieżąco badania, monitoring oraz testy wiedzy pozwoliły m.in. zdiagnozować potrzeby szkoleniowe pracowników sal obsługi klientów. Na tej podstawie przygotowano i przeprowadzono warsztaty dla pracowników SOK m.in. z funkcjonalności PUE ZUS oraz sposobu prowadzenia e-wizyt. Od czerwca 2021 r. w szkoleniach (31 dni szkoleniowych) z zakresu PUE ZUS udział wzięło 4 689 osób. Natomiast od września 2021 r. realizowano warsztaty z obsługi klientów w ramach e-wizyt (43 spotkania warsztatowe - indywidualnie dla każdego oddziału ZUS).

Badania satysfakcji klientów ZUS

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizuje badania satysfakcji klientów już od 2010 r. W badaniach satysfakcji klientów ZUS w latach 2018-2020 zebrano opinie 30 tys. klientów. Wnioski płynące z badań potwierdzają wzrost satysfakcji klientów z usług świadczonych przez Zakład oraz poprawę jakości obsługi klientów w ZUS. Z jednej strony wynika to z wprowadzanych zmian w Zakładzie, które są związane z usprawnieniem komunikacji zewnętrznej, dostosowaniem organizacji do wyzwań w przyszłości stawianych przed Zakładem, a z drugiej strony ciągłej pracy nad poprawą obsługi klientów. W ramach doskonalenia standardów obsługi klientów podejmowane są działania ukierunkowane na dalsze podnoszenie poziomu jakości obsługi klientów, budowę nowoczesnego e-Urzędu, depapieryzację i komunikację elektroniczną z klientem. Obok rozwoju tradycyjnych form kontaktu, istotnym przedsięwzięciem jest również rozwój nowoczesnych kanałów komunikacji otwartej – ZUS na LinkedIn, Facebook, YouTube.

W 2021 r. opracowano nową metodykę badań, zaktualizowano strukturę badanej populacji i uruchomiono postępowanie przetargowe na zakup usługi na kolejne lata. Nowa formuła badań obejmie od 2022 r. badania opinii klientów Zakładu uwzględniające wszystkie kanały kontaktu

dostępne dla klientów, badanie satysfakcji z usług świadczonych przez Zakład oraz benchmarking Zakładu z instytucjami publicznymi.

11. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, BADANIA

11.1. Działalność edukacyjna i informacyjna

MEDIA OGÓLNOPOLSKIE I LOKALNE

W 2021 roku w mediach opublikowano łącznie 220 tys. informacji na temat działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, w szczególności w: Internecie – 215 tys., prasie – 2 243, radiu – 1 837, telewizji – 827.

Tematyce **Tarczy Antykryzysowej** poświęcono **52,6 tys. informacji**, tj. w: Internecie – 52,2 tys., prasie – 141, radiu – 212, telewizji – 71.

36,8 tys. informacji dotyczyło **świadczeń postojowych**, które opublikowano w: Internecie – 36,2 tys., prasie – 364, radiu – 172, telewizji – 122.

Platforma Usług Elektronicznych (PUE) ZUS poświęcono **2 486 informacji**, w tym w: Internecie – 1 924, prasie – 155, radiu – 316, telewizji – 58.

Tematykę dotyczącą **Polskiego Bonu Turystycznego** poruszono w **30,7 tys. informacji**, w tym w: Internecie – 30,1 tys., prasie – 396, radiu – 98, telewizji – 91.

[WWW.ZUS.PL](http://www.zus.pl) I MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

W 2021 roku działania komunikacyjne dotyczyły przede wszystkim wsparcia w ramach Tarczy Antykryzysowej, dodatkowego zasiłku opiekuńczego, świadczeń z powodu poddania się kwarantannie czy izolacji, programów transformacji cyfrowej ZUS, Polskiego Bonu Turystycznego, programów 300+, 500+ i RKO, e-wizyt, zmian w przepisach od 2022 r.

Na stronie www.zus.pl tylko w samych aktualnościach pojawiło się ponad 190 publikacji. Klientom udostępnione zostały także podstrony tematyczne, instrukcje dot. obsługi spraw, odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania, infografiki, elektroniczne ulotki i poradniki.

Przygotowano 36 filmów i tutoriali, które zostały opublikowane w kanale YouTube (profil „Elektronicznuszus”). Opublikowane materiały zostały odtworzone 2 563 329 razy, dodatkowo kanał zyskał 2 867 nowych subskrybentów.

Na Facebooku (profil Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” oraz grupy: „Wiesz więcej” oraz „Żeby uczeń nie przerósł mistrza”) pojawiło się łącznie 183 postów, a liczba obserwujących sięgnęła 1 653 osób.

Informacje były publikowane na profilu ZUS na LinkedIn (obserwuje go 5 186 osób, łączna liczba wyświetleń sięga 69 880) oraz na Twitterze (obserwuje 5 766 osób, liczba wpisów - tweetów i odpowiedzi - wyniosła 1 515).

UDZIAŁ W WYDARZENIACH EKONOMICZNYCH

W 2021 r. Zakład współpracował z instytucjami zewnętrznymi przy projektach zwiększających świadomość obywateli i liderów opinii w zakresie ubezpieczeń społecznych i upowszechniających wiedzę na temat działań realizowanych przez ZUS. Zakład organizował też panele dyskusyjne, a eksperci Zakładu brali udział w panelach organizowanych przez inne instytucje. W 2021 r. przedstawiciele Zakładu wzięli udział w Forum Ekonomicznym w Karpaczu, Europejskim Kongre-

sie Gospodarczym w Katowicach, Europejskim Forum Nowych Idei w Sopocie, Europejskim Forum Gospodarczym w Łodzi oraz Welcomomy Forum w Toruniu. Podczas konferencji dla uczestników dostępne były także stoiska PUE ZUS, na których można było otrzymać informacje oraz założyć profil na PUE ZUS.

WYDARZENIA I KAMPANIE INFORMACYJNE

ZUS co roku organizuje ogólnopolską akcję „Dzień Seniora”, której celem jest aktywizacja osób starszych i popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych. Akcja buduje pozytywny wizerunek ZUS, zwiększa zaufanie do instytucji publicznych, pomaga też budować pozytywne relacje między instytucjami. W 2021 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. Do współpracy zaproszono Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów, Narodowy Fundusz Zdrowia, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Praw Pacjenta oraz Rzecznika Praw Obywatelskich. Gazetka ukazała się w formie tradycyjnej i elektronicznej, a każdy z partnerów dystrybuował ją swoimi kanałami komunikacji.

W styczniu 2021 r. ruszyła **kampania informacyjno-edukacyjna „Bezpiecznie, zdrowo, bezgotówkowo”**. Celem kampanii jest zwiększenie ubankowienia świadczeniobiorców i liczby wypłat na rachunki bankowe poprzez edukację finansową i podniesienie poziomu wiedzy oraz świadomości wśród klientów ZUS. Grupą docelową są głównie osoby, które nie posiadają rachunku bankowego i pobierają świadczenia w formie gotówkowej, osoby aktywne zawodowo, które mimo posiadania rachunku bankowego otrzymują świadczenia krótkoterminowe (zasiłki) w formie gotówkowej i młode pokolenie – uczniowie i studenci z otoczenia osób, do których kierowana jest kampania. Partnerami kampanii są Fundacja Polska Bezgotówkowa, Bank Pekao S.A., Krajowy Związek Banków Spółdzielczych i Warszawski Instytut Bankowości.

W 2021 r. utworzono podstronę internetową, przygotowano ulotki, plakaty, infografiki, materiały multimedialne, artykuły, instrukcje, banery, grafiki na SOK. W kanałach komunikacji ZUS oraz instytucji partnerskich i współpracujących zostały opublikowane materiały informacyjno-komunikacyjne. Zrealizowane zostały też kampanie reklamowe w czasopiśmie Wydawnictwa Bauer (zasięg 395 617 osób), kampania radiowa w Radiu Pogoda na antenie 8 stacji (Bydgoszcz, Warszawa, Wrocław, Poznań, Trójmiasto, Opole, Kraków i aglomeracja śląska) - łącznie wyemitowano spot 1 696 razy w trzech pasmach.

ZUS wziął też udział w 1. Ogólnopolskim Forum Seniora (przy współpracy z Polska Press Grupa). Ponadto w ramach kampanii współpracował ze stowarzyszeniami, fundacjami i innymi podmiotami, które działają na rzecz osób starszych, instytucjami samorządu terytorialnego oraz lokalnymi mediami.

Z początkiem października rozpoczął się konkurs „Jak zachęcić babcię i dziadka do założenia konta w banku” skierowany do dzieci i młodzież ze szkół podstawowych oraz ponadpodstawowych i studentów. Uczestnicy mieli za zadanie przygotować plakat, komiks, infografikę lub film, które

będą przedstawiały korzyści z posiadania i korzystania z konta w banku przez osoby starsze i odnosiły się do takich aspektów jak bezpieczeństwo, zdrowie oraz wygoda i ułatwienia życia codziennego. Do konkursu zgłosiło się 2 921 osób (rozstrzygnięcie konkursu - 21 stycznia 2022 r.).

ZUS był również oficjalnym partnerem ogólnopolskiej **kampanii edukacyjno-informacyjnej Państwowej Inspekcji Pracy 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 oraz pomóc pracodawcom z branży przetwórstwa mięsa w dostosowaniu ich zakładów pracy do wymogów obowiązującego prawa, w ramach programu prewencyjnego opartego na samokontroli.

W ramach popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych, w 2021 roku, na bieżąco były aktualizowane **karty usług ZUS na rządowym portalu gov.pl**. Dodatkowo przygotowywano karty dotyczące usług i świadczeń realizowanych i wypłacanych w ramach Tarczy Antykrzysowej, a treści zostały dostosowane do wymogów WCAG.

W 2021 r. aktualizowano również dane ZUS (dane statystyczne dotyczące klientów ZUS oraz wypłacanych świadczeń) na portalu **Otwarte dane (dane.gov.pl)**.

WSPÓŁPRACA Z UCZELNIAMI

ZUS kontynuował dotychczasową współpracę w zakresie upowszechniania wiedzy o ubezpieczeniach społecznych w grupie wchodzącej na rynek pracy. Z uwagi na sytuację pandemiczną, większość aktywności odbyło się w systemie zdalnym, w tym 131 wykładów i 36 wspólnych wydarzeń, także organizowanych przez uczelnie.

We wszystkich jednostkach ZUS staż i praktykę zawodową odbyło 40 osób.

KONTYNUACJA PROJEKTÓW EDUKACYJNYCH „LEKCJE Z ZUS” ORAZ „PROJEKT Z ZUS”

„Projekt z ZUS”, „Lekcje z ZUS” i Olimpiadę „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” prowadzona jest pod patronatem Ministra Rodziny i Polityki Społecznej oraz Ministra Edukacji i Nauki. W 2021 r. przygotowano nową edycję materiałów edukacyjnych dla uczniów i nauczycieli do „Lekcji z ZUS” oraz materiały do „Projektu z ZUS” tak, aby były zgodne z najnowszą podstawą programową kształcenia. Dodatkowo przygotowano materiały edukacyjne do nauki zdalnej, a Olimpiada z powodu pandemii została przeprowadzona on-line.

„**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. W roku szkolnym 2020/2021 zrealizowano siódmą edycję „Lekcji z ZUS”, w której wzięło udział ponad 88 tys. uczniów z 1 346 szkół. Odbyła się też VII edycja Olimpiady, w której udział wzięło ponad 14 tys. uczniów z 754 szkół. Od roku szkolnego 2021/2022 laureaci i finaliści Olimpiady są zwolnieni z części pisemnej egzaminu zawodowego na technika ekonomistę i technika rachunkowości w zakresie kwalifikacji EKA.05.

„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 2020/2021 w projekcie wzięło udział ponad 9,5 tys. uczniów z 200 szkół.

11.2. Działalność naukowa

WYDAWNICTWA NAUKOWE

Kwartalnik „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka” jest na rynku czasopism naukowych jednym z nielicznych periodyków traktujących o problematyce ubezpieczeń społecznych, wykorzystujących przy tym różne perspektywy badawcze. Czasopismo znajduje się w wykazie punktowanych periodyków naukowych Ministerstwa Edukacji i Nauki i po ostatniej ewaluacji z grudnia 2021 r. posiada 40 punktów. Natomiast w ICI Journals Master List, czyli międzynarodowej bazie indeksacyjnej czasopism naukowych, kwartalnik notuje wysoki wynik punktowy: 81,25.

Na łamach numerów wydanych w 2021 r. poruszano następujące zagadnienia:

- najczęściej reformowane systemy emerytalne;
- waloryzacja i wysokość emerytur przyznanych w czerwcu;
- wcześniejszy wiek emerytalny Umowy cywilnoprawne a stosunek pracy;
- pomoc ZUS dla przedsiębiorców;
- ogólnoeuropejski indywidualny produkt emerytalny;
- wspólna historia ziemiaństwa i ubezpieczeń społecznych;
- wiedza o ubezpieczeniach społecznych: wnioski dla edukacji;
- techniczny sposób liczenia wartości annuitetu;
- adekwatność rent rodzinnych;
- jednorazowe odszkodowanie z tytułu wypadku przy pracy;
- postępowania sądowe z zakresu ubezpieczeń społecznych;
- aktywność inwestycyjna emerytur typu „defined contribution”;
- rynek pracy a ubezpieczenia społeczne;
- wyzwania dla rynku pracy w Polsce;
- wpływ jednolitej daniny na zatrudnienie;
- praca migrantów – przykład z Niemiec;
- rola związków zawodowych w kształtowaniu zabezpieczenia społecznego;
- nowoczesne technologie wykorzystywane w systemach zabezpieczenia społecznego: trendy i specyfika transformacji cyfrowej w sektorze administracji publicznej, krajowe stadia przypadków (Polska, Ukraina, Finlandia, Włochy); elektroniczne płatności na przykładzie ZUS.

Redakcja czasopisma kontynuuje działania mające zwiększyć zasięg kwartalnika, także na arenie międzynarodowej. W 2021 r. opublikowano jeden numer w języku angielskim oraz artykuły anglojęzyczne w poszczególnych numerach o tematyce ogólnej.

Periodyk w darmowym dostępie jest publikowany na stronie czasopisma (<https://ustip-journal.com.pl/>). Wersja papierowa w nakładzie 1 800 egzemplarzy była przesyłana do najważniejszych instytucji administracji publicznej i rządowych w kraju, bibliotek oraz uczelni. Blisko po 500 sztuk każdego numeru trafiło 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 zabezpieczeniem społecznym.

W 2021 r. wdrożono system recenzyjno-redakcyjny na licencji firmy Index Copernicus Sp. z o.o., dzięki któremu proces oceny zgłoszonych tekstów jest transparentny, a także możliwa jest weryfikacja takich elementów pracy redakcji i jej współpracowników, jak anonimowość autorów oraz recenzentów, reprezentacja różnorodnych ośrodków akademickich i badawczych, a także źródła finansowania badań czy udział/charakter udziału przy tworzeniu artykułów.

KONFERENCJE NAUKOWE

Zakład Ubezpieczeń Społecznych niezmiennie współpracuje przy organizacji wielu wydarzeń naukowych dotyczących zabezpieczenia społecznego, prawa pracy oraz polityki społecznej. W 2021r. Zakład mimo trwającej pandemii i wdrożonego reżimu sanitarnego objął swoim patronatem i był partnerem merytorycznym dla następujących konferencji:

- XXXVIII Konferencji Polityków Społecznych oraz Jubileuszu Instytutu Gospodarstwa Społecznego Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie pt. „Teoria i praktyka polityki społecznej”, które odbyły się w dniach 19-21 maja 2021 roku w formie wideokonferencji. Eksperci ZUS współorganizowali następujące panele:
 - sesję plenarną pt. „Tradycja i przyszłość badań społecznych” z udziałem Prezes ZUS;
 - sesję równoległą pt. „Wielowymiarowe wyzwania systemów emerytalnych”;
 - dwie sesje równoległe poświęcone Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych oraz ubezpieczeniom społecznym;
- konferencji międzynarodowej Labour Law Research Network 5 Poland zorganizowanej przez Uniwersytet Warszawski i Uniwersytet Łódzki, która w formule wirtualnej odbyła się w dniach 27-29 czerwca, a w konferencji z referatami wzięli udział eksperci ZUS.

Pracownicy Zakładu wspólnie ze Szkołą Główną Handlową w Warszawie zorganizowali również seminarium „Rynek pracy a ubezpieczenia społeczne”, które odbyło się 21 września 2021 r., a także uroczyste posiedzenie Komitetu Nauk o Pracy i Polityce Społecznej działającego przy Polskiej Akademii Nauk, które miało miejsce 5 listopada 2021 r. w I Oddziale ZUS w Warszawie.

12. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA

12.1. Udział w pracach instytucji międzynarodowych

MIĘDZYNARODOWE STOWARZYSZENIE ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO (ISSA)

W 2021 r. w ramach prac organów Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego ISSA organizowano lub wzięto udział w:

- pracach i spotkaniach Komisji Technicznej ds. Emerytalnych (przewodniczącą jest Prezes ZUS),

- Międzynarodowej Konferencji ICT,
- posiedzeniu Komisji Kontroli ISSA,
- Forum Komisji Technicznych ISSA,
- posiedzeniu Biura ISSA,
- posiedzeniu Komitetu Sterującego IEN,
- seminariach, warsztatach, konferencjach organizowanych przez instytucje członkowskie ISSA.

Wszystkie planowane spotkania odbyły się w formule on-line.

W 2021 r. ZUS:

- przygotował i poprowadził 23 czerwca 2021 r. spotkanie w ramach 15 FORUM KOMISJI TECHNICZNYCH ISSA,
- poprowadził i zorganizował spotkania Komisji Technicznej ISSA ds. ubezpieczeń z tytułu starości, niezdolności do pracy i śmierci żywiciela: 25 lutego 2021 r. oraz 5 maja 2021 r. (spotkanie on-line w formie seminarium poświęcone projektowi na temat rent rodzinnych pobieranych przez osoby owdowiałe) oraz 24 listopada 2021 r. i 7 grudnia 2021 r. (spotkanie poświęcone projektowi 'Social Insurance Index' realizowanemu przez instytucję zabezpieczenia społecznego z Omanu).

Ponadto przedstawiciele ZUS brali udział w serii webinarów organizowanych przez ISSA dot. sytuacji instytucji zabezpieczenia społecznego oraz funkcjonowania systemów zabezpieczenia społecznego w dobie pandemii i związanym z nią zastosowaniem nowych technologii oraz rozwojem cyfryzacji.

ZUS we współpracy z Europejską Siecią ISSA IEN (Przewodniczącą Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA jest Prezes ZUS) 10 czerwca 2021 r. zorganizował pierwsze z cykli webinarów pt. „Między COVID-19 a powrotem do zdrowia: utrzymanie pracy, częściowe bezrobocie i umiejętności”. Pani Profesor wygłosiła wykład na temat sytuacji na polskim rynku pracy oraz zmian jakie na nim się dokonały w ostatnich kilkunastu miesiącach. Przedstawiła podejmowane przez polski rząd działania o charakterze prawnym, finansowym, organizacyjnym czy w obszarze IT, które na celu miały zarówno zapobieganie bezrobociu oraz zwolnieniom pracowników jak również łagodzenie skutków utraty pracy z powodu pandemii. W webinarze uczestniczyli przedstawiciele instytucji zabezpieczenia społecznego z Belgii, Czech, Francji i Szwecji, którzy zaprezentowali rozwiązania stosowane przez każde z tych państw.

12.2. Współpraca z instytucjami łącznikowymi

Współpraca oraz wymiana doświadczeń i dokumentów odbywa się drogą korespondencyjną. Ponadto w 2021 r. odbyły się:

- spotkanie z Mártonem Nagym, Głównym Doradcą Premiera Węgier; cel spotkania: omówienie zmian systemowych wynikających z rządowego dokumentu pt. Polski Ład w odniesieniu do systemu ubezpieczenia społecznego – 24 czerwca;
- spotkanie on-line z turecką Instytucją Zabezpieczenia Społecznego (SGK) – 25 marca i 6 października;
- spotkanie on-line z Narodową Kasą Zabezpieczenia Społecznego Republiki Mołdawii – 28 kwietnia;

- spotkania on-line z bułgarską instytucją zabezpieczenia społecznego NOI – 2 czerwca i 15 listopada;
- spotkania on-line z litewską instytucją zabezpieczenia społecznego SoDra – 5 lutego i 23 września;
- spotkanie DRD z włoską Komisją Krajową ds. świadczeń socjalnych dla pracowników budowlanych CNCE – 21 lipca;
- dwa spotkania DRD z niemiecką kasą urlopową SOKA BAU – 29 września i 10 grudnia;
- spotkanie z DRV Bund z Departamentem Zarządzania Zasobami Ludzkimi – 29 października.

Ponadto w 2021 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przygotował i zorganizował:

- we współpracy z Ambasadą Niemiec i Ambasadą Francji seminarium „Mobilność pracowników UE – bieżąca sytuacja i przyszłe wyzwania” (wydarzenie odbyło się 15 września w formule on-line);
- we współpracy z Ambasadą Republiki Federalnej Niemiec konferencję na temat nowoczesnych rozwiązań technologicznych stosowanych w instytucjach zabezpieczenia społecznego – „Wpływ pandemii na cyfryzację w ubezpieczeniach społecznych oraz rozwiązania kryzysowe na rynku pracy w Polsce i Niemczech” (konferencja odbyła się w formule on-line 24 czerwca 2021 r.). Celem konferencji było zaprezentowanie wyzwań, przed jakimi stanęły instytucje zabezpieczenia społecznego w Polsce i w Niemczech w ciągu ostatniego roku oraz zastosowanych rozwiązań. Paneliści, przedstawiciele ministerstw z Polski i z Niemiec oraz szefowie polskich i niemieckich instytucji zabezpieczenia społecznego przedstawili rozwiązania zastosowane w dwóch obszarach, tj. „Rynek pracy w okresie pandemii: rozwiązania kryzysowe i ich wpływ na rynek pracy” oraz „Rozwój inwestycji IT, cyfryzacja, automatyzacja, robotyzacja w instytucjach zabezpieczenia społecznego”.

W dniach 22-23 listopada 2021 r. odbyły się w trybie on-line rozmowy przedstawicieli Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) i Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Gospodarzem rozmów był Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Celem rozmów przedstawicieli ZUS i UWV było omówienie zagadnień i problemów wynikających z bieżącej współpracy polskich i holenderskich instytucji właściwych przy realizacji przepisów rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 883/2004 i nr 987/2009.

12.3. Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii

W ramach przygotowań do spotkań poradnictwa dla Polaków w formie stacjonarnej prowadzone w 2021 r. były rozmowy z przedstawicielami Konsulatów RP w państwach europejskich. Dodatkowo umożliwiono Polakom za granicą możliwość kontaktu i spotkania z przedstawicielem ZUS – w innej formie. Zorganizowano:

- 9 spotkań on-line jako poradnictwo dla Polaków we współpracy z konsulatami RP w: Monachium, Hamburgu, Edynburgu (dwukrotnie, w maju i w listopadzie), Madrycie, Barcelonie, Brukseli, Belfascie, Oslo i Kopenhadze nt. praw i obowiązków wynikających z przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, również w kontekście brexitu oraz możliwości kontaktu z ZUS w dobie pandemii (e-wizyty),

- 12 dni poradnictwa telefonicznego we współpracy z niemiecką instytucją zabezpieczenia społecznego DRV (Słubice - 22 kwietnia, Wrocław - 18-20 maja, Szczecin - 27 maja, Görlitz - 15 czerwca, Karlsruhe - 21-23 września, Berlin - 28 października, Zgorzelec - 2 listopada, Frankfurt nad Odrą - 2 grudnia).

13. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE

W 2021 r. badania i analizy statystyczne prowadzone w ZUS konsekwentnie zapewniały kompleksowe i efektywne wykorzystanie posiadanych aktywów informacyjnych Zakładu.

PROGNOZY

W 2021 r. stworzono kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model *FUS19*) do prognozowania wpływów i wydatków FUS. W modelu zawarty jest submodel służący do prognozowania wpływów i wydatków FEP. Model *FUS19* obejmuje horyzont czasowy do 2080 r. Przy wykorzystaniu tego modelu w 2021 r. przygotowano: „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2022-2026” oraz „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2022-2026”.

Prognozy sporządzono w trzech wariantach: pośrednim, pesymistycznym i optymistycznym. Różnią się one przyjętymi założeniami makroekonomicznymi przygotowanymi przez Ministerstwo Finansów.

Z uwagi na spójność z założeniami makroekonomicznymi Ministerstwa Finansów w obecnej edycji prognoz wpływów i wydatków FUS i FEP zastosowano prognozę demograficzną przygotowaną przez Ministerstwo Finansów w 2021 r. dla potrzeb długoterminowych założeń makroekonomicznych.

W latach 2021-2026 można zaobserwować spadek populacji z 38 325 tys. w 2021 r. do 37 958 tys. w 2026 r. Liczba osób w wieku przedprodukcyjnym (0-17 lat) cały czas maleje, osiągając w 2026 r. poziom o 331 tys. mniejszy niż w 2021 r. Populacja osób w wieku produkcyjnym (mężczyźni w wieku 18-64 lata i kobiety w wieku 18-59 lat) również maleje w całym analizowanym okresie i w 2026 r. osiąga poziom o przeszło 0,7 mln osób mniejszy niż w 2021 r. Natomiast populacja osób w wieku poprodukcyjnym (mężczyźni w wieku 65 lat i więcej oraz kobiety w wieku 60 lat i więcej) przez cały analizowany okres rośnie i w 2026 r. osiąga poziom o prawie 0,7 mln osób większy niż w 2021 r.

Zmieniają się także udziały poszczególnych grup ekonomicznych w całej populacji. Udział populacji w wieku przedprodukcyjnym w latach 2021-2022 utrzymuje się na poziomie 18,1%, po czym spada do 17,4 % w 2026 r. Udział populacji w wieku produkcyjnym cały czas maleje – z 58,9% w 2021 r. do 57,6% w 2026 r., a udział populacji w wieku poprodukcyjnym cały czas rośnie – z 23,0% w 2021 r. do 25,0% w 2026 r.

Wyniki 5-letniej wpływów i wydatków 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 2020 r., wydolność, wyniki w procencie PKB).

W wariantach pośrednim i pesymistycznym **saldo roczne FUS** przez cały okres prognozy maleje, co oznacza wzrost deficytów rocznych FUS. W wariacie optymistycznym saldo roczne FUS w progno-

zowanym okresie utrzymuje się na zbliżonym poziomie. We wszystkich trzech wariantach **deficyt roczny FUS** w 2026 r. jest większy niż w 2022 r.: w wariantcie pośrednim – o 7,7 mld zł, w wariantcie pesymistycznym – o 20,2 mld zł, a w wariantcie optymistycznym – o 0,6 mld zł. Na deficyt roczny FUS w prognozowanym okresie wpływa przede wszystkim deficyt i jego rozmiar w **funduszu emerytalnym i w funduszu chorobowym**. Każdy z tych dwóch funduszy przez wszystkie prognozowane lata generuje deficyty roczne. W 2026 r. w zależności od wariantu deficyt roczny funduszu emerytalnego wyniesie od 59,0 mld zł do 76,6 mld zł, natomiast deficyt roczny funduszu chorobowego wyniesie od 5,9 mld zł do 9,2 mld zł.

Funduszami, w których przez wszystkie prognozowane lata saldo roczne jest dodatnie, są **fundusz rentowy i fundusz wypadkowy**, co oznacza generowanie nadwyżek rocznych przez te fundusze. Prognozuje się, że nadwyżki roczne uzyskane w funduszach rentowym i wypadkowym w wariantcie pośrednim pokrywają od 22,5% do 25,8% deficytu rocznego powstałego w funduszach emerytalnym i chorobowym.

Wydolność Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (rozumiana jako iloraz wpływów i wydatków) w latach 2022-2026 w wariantcie pesymistycznym spada, natomiast w wariantcie optymistycznym wydolność FUS rośnie przez wszystkie lata prognozy. W wariantcie pośrednim wydolność FUS maleje w latach 2023-2024, potem rośnie w 2025 r. i ponownie maleje w 2026 r. W 2026 r. największą wydolność FUS obserwujemy w wariantcie optymistycznym (86,4%), a najmniejszą w wariantcie pesymistycznym (77,5%). W wariantcie pośrednim wydolność FUS w 2026 r. wynosi 83,0%.

Istotny wpływ na sytuację finansową FUS ma także liczba osób pobierających emerytury i renty wypłacane z FUS oraz liczba ubezpieczonych, na którą wpływają założenia makroekonomiczne i demografia. Liczba osób ubezpieczonych w 2026 r. w porównaniu do 2022 r. - niezależnie od wariantu – maleje, natomiast liczba osób pobierających świadczenia emerytalno-rentowe z FUS rośnie.

Wyniki 5-letniej wpływów i wydatków prognozy FEP wskazują, że fundusz wymagać będzie corocznego zasilania dotacjami z budżetu państwa, ponieważ we wszystkich wariantach przez cały okres prognozy (tzn. w latach 2022-2026) można zaobserwować deficyty roczne FEP, tzn. bieżące składki na FEP nie pokrywają wydatków na emerytury pomostowe i odpisu z FEP na ZUS. Prognozuje się, że po wzroście deficytu rocznego w pierwszych latach prognozy nastąpi poprawa sytuacji finansowej FEP od 2024 r. we wszystkich wariantach, tzn. deficyt roczny FEP będzie malał oraz wzrośnie wydolność FEP. Pogorszenie się sytuacji finansowej Funduszu w 2022 r., we wszystkich wariantach, wynika z większej liczby emerytur pomostowych przyznanych od 2019 r. niż w poprzednich latach. Po 2022 r. prognozuje się spadek liczby wypłacanych emerytur pomostowych, co wpłynie na poprawę sytuacji finansowej FEP.

Wydolność FEP we wszystkich wariantach w 2026 r. jest większa niż w 2022 r.: w wariantcie pośrednim – o 9,2 punktu procentowego, w wariantcie pesymistycznym – o 7,4 punktu procentowego, w wariantcie optymistycznym – o 10,8 punktu procentowego.

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 2022-2026 maksymalnie 2,94% prognozowanego deficytu FUS (w wariantcie pośrednim od 1,72% do 2,90%, w wariantcie pesymistycznym od 1,41% do 2,77%, w wariantcie optymistycznym od 1,94% do 2,94%).

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 ramach prac analityczno-prognostycznych w 2021 r zbudowano kolejny model prognostyczny *FUS-19* i oszacowano skutki finansowe wielu projektowanych zmian, tj.:

- zmian stóp procentowych składki na ubezpieczenie wypadkowe,
- zmian w zakresie wcześniejszego przejścia na emeryturę nauczycieli (kilka wariantów),
- wprowadzenia rozwiązania, które polega na uzależnieniu stopnia zabezpieczenia emerytalnego danej osoby od liczby wychowanych dzieci i ich przychodów – prorodzinny system emerytalny (kilka scenariuszy),
- podniesienia wysokości kwoty zasiłku pogrzebowego wypłacanego przez ZUS,
- zmiany w wysokości podstawy wymiaru składek dla osób prowadzących działalność gospodarczą (kilka wariantów),
- zmian wynikających z wpływu krótszego średniego dalszego trwania życia na wysokość emerytur (efekt dużej śmiertelności populacji Polski w związku z pandemią COVID-19),
- zniesienia progu dochodowego, który upoważnia do skorzystania z MDG+”,
- podwyższenia emerytur „groszowych” do wysokości emerytury najniższej,
- zniesienia art. 103a ustawy emerytalnej,
- podwyższenia wysokości minimalnego wynagrodzenia od 1 stycznia 2022 r.,
- podwyższenia wysokości zasiłku macierzyńskiego,
- wprowadzenia prawa do emerytury bez względu na wiek w przypadku posiadania wysokiego stażu i/lub zgromadzenia odpowiedniego kapitału emerytalnego (kilkanaście wariantów),
- zmian w zakresie ustalania wysokości i/lub nabywania prawa do świadczeń krótkoterminowych (e-zasiłki),
- rozszerzenia kręgu członków rodziny uprawnionych do zasiłku pogrzebowego,
- wprowadzenia minimalnego wymaganego stażu, który uprawnia do nabycia prawa do emerytury oraz zmian zasad obliczania rent rodzinnych po zmarłych emerytach,
- zmiany przepisów, które dotyczą ustalania prawa do renty z tytułu niezdolności do pracy - skrócenie okresu składkowego i nieskładkowego, który zwalnia z konieczności powstania niezdolności do pracy w okresie 18 miesięcy od ustania ubezpieczenia,
- zmiany polegającej na przejęciu finansowania przez Fundusz Ubezpieczeń Społecznych absencji chorobowej kobiet w okresie ciąży obecnie finansowanej przez pracodawców,
- wprowadzenia 9 tygodni urlopu rodzicielskiego przeznaczonych do wykorzystania wyłącznie przez ojca dziecka (kilka wariantów),
- wprowadzenia dodatkowego miesięcznego urlopu macierzyńskiego przysługującego w trakcie ciąży płatnego w wysokości 100% podstawy wymiaru zasiłku,
- obniżenia wysokości zasiłku chorobowego za okres niezdolności do pracy przypadający w okresie ciąży,
- wydłużenia urlopu rodzicielskiego o 9 tygodni płatnego w wysokości 70% podstawy wymiaru zasiłku,
- zmian w zasadach zawieszania i zmniejszania rent socjalnych.

Oszacowano również koszt wypłaty tzw. 13. i 14. emerytury.

SPRAWOZDAWCZOŚĆ BIEŻĄCA

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

Na podstawie uzyskanych ze sprawozdawczości informacji sporządzane są syntetyczne wydawnictwa o ubezpieczeniach społecznych w cyklach miesięcznych, kwartalnych i rocznych.

W obliczu pandemii COVID-19 Zakład rozszerzył zakres gromadzonych danych o informacje dotyczące realizacji Tarcz Antykryzysowych wprowadzających pakiet regulacji/rozwiązań wspomagających przedsiębiorców oraz osoby zatrudnione. Przygotowywane były raporty oraz analizy na potrzeby zarówno wewnętrzne jak i zewnętrzne m.in. dla Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, Ministerstwa Rozwoju i Technologii (w tym raport na potrzeby Komisji Europejskiej w ramach prac The Employment Committee EMCO), Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Głównego Urzędu Statystycznego, Ministerstwa Zdrowia, Narodowego Banku Polskiego oraz Sejmu i Senatu RP.

W 2021 r. wprowadzono codzienny monitoring w zakresie realizacji przez Zakład nowych zadań wynikających z obsługi Programu Dobry Start oraz w zakresie przeliczeń wysokości świadczenia w związku z ustawą z dnia 24 czerwca 2021 r. skutkujących podwyżką wcześniej przyznanej emerytury tzw. czerwcowych emerytur. Informacje o powyższych działaniach Zakładu według stanu baz danych na dany dzień prezentowano w formie raportów i syntetycznych notatek.

Z zakresu realizacji Programu Dobry Start przekazywano **codziennie** do MRiPS szereg złożonych wielowymiarowych raportów według podziału administracyjnego kraju (województwo/powiat/gmina) i dodatkowo według rodzaju wnioskodawcy, wieku dziecka, rodzaju szkoły, według okoliczności wskazanych w Rozporządzeniu z 30 maja 2018 r.

BADANIA STATYSTYCZNE

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

- **Badanie statystyczne osób poddanych rehabilitacji leczniczej w 12 miesięcy po odbytej rehabilitacji.**
Pozyskane w badaniu informacje służą wnioskowaniu o populacji osób rehabilitowanych i ich cechach demograficzno-społecznych, jak płeć, wiek, zawód, miejsce zamieszkania, a także o przyczynach chorobowych kierowania na leczenie rehabilitacyjne, świadczeniach pobieranych w momencie skierowania na rehabilitację i świadczeniach pobieranych w okresie 12 miesięcy od zakończenia rehabilitacji leczniczej.
- **Badanie wysokości emerytur i rent, świadczeń przedemerytalnych wypłacanych przez ZUS.**
Badanie jest przeprowadzane corocznie, po waloryzacji w marcu. Badanie to umożliwia analizę zmian w strukturze wysokości wypłacanych emerytur i rent.
- **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 2020 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 2021 r. był prowadzony comiesięczny 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,
- absencja chorobowa z tytułu niezdolności do pracy przypadającej w okresie ciąży,
- co miesiąc – zestawienia tabelaryczne w zakresie absencji chorobowej.

Opracowano Raport o absencji chorobowej w 2020 r. zwracający uwagę na zmiany w kształtowaniu się absencji pod kątem dynamiki zjawiska jak też przyczyn chorobowych.

W związku z sytuacją epidemiologiczną związaną z wystąpieniem pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 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.

▪ **Badanie wydatków poniesionych w 2020 roku na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy w korelacji z jednostką chorobową.**

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.

▪ **Badanie statystyczne rent z tytułu niezdolności do pracy przyznanych w 2020 roku z powodu wypadków przy pracy i chorób zawodowych**

W badaniu analizowane są cechy społeczno-demograficzne, takie jak płeć, wiek rentobiorców, zawód, miejsce zatrudnienia oraz miejsce zamieszkania. Badana jest okoliczność powstania niezdolności do pracy, rodzaj wydarzenia powodującego wypadek lub uraz, przyczyna chorobowa tej niezdolności, stopień niezdolności do pracy oraz okres jej trwania.

DZIAŁALNOŚĆ INFORMACYJNA

Zarówno wyniki badań i analiz, jak również szeroko udostępniane informacje statystyczne, wykorzystywane są przez wiele instytucji publicznych, placówek naukowych oraz odbiorców prywatnych. Na ich podstawie opracowywane są przekrojowe tablice, materiały, analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz ubezpieczenia zdrowotnego (na potrzeby wewnętrzne oraz innych instytucji polskich i zagranicznych, takich jak: komisje sejmowe i senackie, Ministerstwo Rozwoju i Technologii, Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej,

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

Na podstawie gromadzonych informacji, badań, analiz i prognoz, opracowywane są publikacje przedstawiające i opisujące:

- prognozy wpływów i wydatków FUS i FEP na lata 2022-2026,
- orzeczenia lekarzy orzeczników i komisji lekarskich ZUS (w tym orzeczenia ustalające procentowy uszczerbek na zdrowiu),
- płatników składek na ubezpieczenie wypadkowe, którzy złożyli Informację ZUS IWA,
- ubezpieczonych wykonujących prace w szczególnych warunkach lub o szczególnym charakterze – na podstawie dokumentów ZUS ZSWA,
- ważniejsze informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych,
- emerytury i renty przyznane w danym roku,
- cudzoziemców w polskim systemie ubezpieczeń społecznych,
- strukturę wysokości świadczeń wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu,
- wydatki na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy,
- informację o świadczeniach pieniężnych – miesięcznie i kwartalnie,
- informację o realizacji wybranych zadań przez oddziały ZUS.

Zagregowane dane zaspakajają potrzeby wynikające z wymagań EUROSTAT-u (ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).

Dane są także udostępniane na stronie internetowej w Portalu statystycznym ZUS w postaci zestawień obejmujących dane z różnych zakresów, np. dotyczące płatników składek, ubezpieczonych, emerytur i rent. W Portalu na bieżąco aktualizowane są tabele statystyczne zawierające dane z zakresu ubezpieczeń społecznych. Obecnie na Portalu zamieszczonych jest blisko 3 tys. tabel, a Portal został odwiedzony blisko 0,5 mln razy.

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).

W 2021 r. udostępniono około 50 tys. informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych.

BUSINESS INTELLIGENCE

W 2021 r. Zakład podejmował działania w celu zapewnienia kompleksowego i efektywnego wykorzystania posiadanych aktywów informacyjnych Zakładu oraz poprawy ich jakości. W ramach prac nad rozwojem środowiska Business Intelligence w ZUS przeprowadzono szkolenia (w formie wideokonferencji) mające na celu zwiększenie poziomu świadomości w zakresie obszaru zarządzania danymi, ich jakością oraz stosowania narzędzi Business Intelligence w ZUS. Szkolenia zostały skierowane do Doradców ds. Danych powołanych zarówno w Centrali, jak i w oddziałach Zakładu.

Ponadto w 2021 r.:

- kontynuowano prace związane z rozwojem Portalu BI, którego celem jest edukacja oraz dostarczenie informacji związanych z Business Intelligence;
- prowadzono prace związane z utrzymaniem i rozwojem narzędzi pomagających w zarządzaniu zasobami informacyjnymi takich jak Rejestr Pojęć Biznesowych czy Korporacyjny Model Danych; w ramach tych narzędzi opracowano nowe pojęcia biznesowe oraz modele danych związane z obsługą obszarów informacyjnych dotyczących m.in. tarcz antykryzysowych;
- rozpoczęto projekty mające na celu budowę i wdrożenie w Zakładzie nowoczesnego zintegrowanego systemu analiz i eksploracji danych biznesowych ZUS (analiza przedwdrożeniowa) oraz systemu wspomagającego zarządzanie wiedzą o aktywach informacyjnych Zakładu;
- kontynuowano budowę repozytorium analitycznego (bazy relacyjnej) opartego na danych Ministerstwa Finansów (połączonych z odpowiadającymi im danymi ZUS).

14. PODSUMOWANIE

Zaprezentowane sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2021 r. pokazuje, jak szeroki wachlarz zadań jest przedmiotem działalności ZUS. Poza realizacją zadań statutowych, Zakład kontynuował dodatkowe zadania powierzone przez państwo w związku z pandemią COVID-19 oraz nowe zadania związane z obsługą rządowych programów prorodzinnych.

Rok 2021 r. to przede wszystkim:

- zapewnienie ciągłości wypłaty świadczeń,
- zapewnienie płynności finansowej funduszy,
- realizacja dodatkowych zadań w celu przeciwdziałania negatywnym skutkom pandemii spowodowanej wirusem COVID-19 (wsparcie udzielane w ramach Tarcz Antykryzysowych oraz obsługa wypłat Polskiego Bonu Turystycznego),
- realizacja zadań związanych z obsługą rządowych programów prorodzinnych (obsługa wniosków z programu Dobry start 300+ oraz przygotowanie się Zakładu do obsługi wniosków o świadczenia wychowawcze 500+, rodzinnego kapitału opiekuńczego (RKO) i dofinansowania obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna),
- przygotowania do obsługi zadań w ramach Polskiego Ładu,
- 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 oraz doskonalenie tradycyjnych form obsługi klientów,
- prowadzenie prac w celu ograniczenia długu technologicznego poprzez rozbudowanie infrastruktury techniczno-systemowej PUE ZUS i KSI ZUS,
- przygotowanie pakietu zmian legislacyjnych,
- kontynuowanie działań zmierzających 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,
- kontynuowanie procesu automatyzacji i elektronizacji.

14.1. Porównanie danych lata 2020 – 2021

Sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2021 r., analogicznie jak sprawozdanie sporządzone za 2020 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 obsługi rządowych programów pomocowych i prorodzinnych.

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

WNIOSKI OGÓLNE

W 2021 r. w porównaniu do 2020 r.:

1. Zwiększyła się liczba korespondencji składanej elektronicznie: w 2021 r. było to 15,8 mln, a w 2020 r. – 12,5 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.
2. Na wysokim poziomie utrzymuje się liczba maili obsługiwanych przez COT: w 2021 r. obsłużono 1,04 mln maili, w 2020 r. – 1,3 mln. Jest to skutek nadzwyczajnej sytuacji wywołanej pandemią, która wymusiła elektroniczny kontakt z Zakładem.
3. Zmniejszyła się liczba obsługiwanych przez COT połączeń telefonicznych: w 2021 r. było to 3,9 mln, a w 2020 r. – 4 mln.
4. Wzrosła liczba profili na PUE ZUS: w 2021 r. ponad 3,1 mln klientów założyło profil na portalu PUE ZUS. Pod koniec 2021 roku liczba wszystkich profili na portalu PUE ZUS wyniosła ponad 9,1 mln.
5. Zwiększyła się o 17,4% kwota wpłat na NRS.
6. Wskaźnik ściągальności składek na ubezpieczenia społeczne zwiększył się o 5,5%, natomiast po uwzględnieniu kwot umorzeń z tytułu zwolnienia z opłacania składek na ubezpieczenia społeczne (RDZ) na podstawie regulacji antykryzysowych o 1,9%. Zwiększyła się o 49,3% kwota skierowana do przymusowego dochodzenia na zaległości z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne. Zwiększyła się również o 24,7% kwota odzyskanych należności.
7. Zwiększyła się o 10,5% liczba udzielonych układow ratalnych natomiast zmalała o 7% kwot objętych tym rodzajem ulgi.

8. Zmalała liczba udzielonych odroczeń terminów płatności o 43,8% oraz zmalała o 42,9% kwota objęta tym rodzajem ulgi.
9. Umorzono o 37% więcej należności w stosunku do roku poprzedniego.
10. Zwiększyła się o 58% kwota odpisanych należności na ubezpieczenia społeczne, z uwagi na ich przedawnienie.
11. Liczba wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych wzrosła o 111 474, tj. o 1,93%.
12. W 2021 r. szacunkowe łączne wydatki na zasiłki opiekuńcze wypłacone przez oddział ZUS wyniosły 413,6 mln zł, w tym związane z COVID-19 ok. 226,5 mln zł.
13. Zmniejszyła się liczba wniosków o świadczenia z tytułu choroby i macierzyństwa realizowanych przez Zakład. Liczba nowych spraw w 2021 r. wyniosła 5,46 mln - była więc o ok. 16,21% niższa od liczby spraw w analogicznym okresie 2020 r., która wyniosła 6,51 mln.
14. Zwiększyła się liczba wydanych decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego o 2,5 tys., tj. 0,75%.
15. Wzrosła liczba decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku o 6 368, tj. o 103,51%.
16. Spadła liczba kontroli prawidłowości wykorzystania zwolnień lekarskich oraz liczba osób, których pozbawiono prawa do zasiłku o 34 583, tj. o 63%.
17. Liczba zwaloryzowanych świadczeń utrzymała się na poziomie z 2020 r. - zwaloryzowano świadczenia dla ponad 8,4 mln osób.
18. Od 1 marca 2021 r. świadczenia wzrosły o ponad 4 proc. Minimalna emerytura wzrosła o 50,88 zł.
19. Miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych w 2021 r. wyniósł 906,2 mln zł i był wyższy o 189,3 mln zł od skutku waloryzacji odnotowanego w 2020 roku.
20. Wzrosła liczba wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – wpłynęło 205,8 tys. wniosków, a w 2020 r. 177 tys. wniosków.
21. Wzrosła liczba wydanych decyzji dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych – w 2021 r. liczba wydanych decyzji wyniosła 172,8 tys., natomiast w 2020 r. – 154,0 tys.
22. Wzrosła liczba wydanych zaświadczeń A1 – z 619 127 w 2020 roku do 677 685 w roku 2021.
23. Lekarze orzecznicy wydali ogółem o 5,4% mniej orzeczeń, a komisje lekarskie ZUS o 15,1% mniej orzeczeń. Zmniejszona liczba orzeczeń wynika przede wszystkim ze zmniejszenia o ponad połowę liczby wniosków o wydanie orzeczenia w sprawie świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji.
24. O 51% wzrosła liczba wydanych orzeczeń w sprawie kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy.
25. Zwiększyła się liczba wyroków od decyzji wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego, co wynika ze zwiększonej liczby odwołań wniesionych w tych sprawach do sądu w roku 2020. Po raz kolejny zmniejszył się natomiast odsetek wyroków, w których sąd uwzględnił odwołanie ubezpieczonego w takich sprawach (w 2021 r. wyniósł on 24,0% wobec 24,8% w roku 2020 i 27,0% w roku 2019).

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 2021 r. **przychody FUS** wyniosły według przypisu **274 049 694 tys. zł** (94,1% planu) i były o 16 758 908 tys. zł, tj. o 5,8% niższe niż w 2020 r. **Koszty FUS** wyniosły **284 467 506 tys. zł**, co stanowiło 98,7% planu i były wyższe o 7 177 468 tys. zł, tj. o 2,6%, w stosunku do 2020 r. Odnotowano, że na koniec 2021 r. **stan FUS** wyniósł **7 308 902 tys. zł**, tj. o 10 417 812 tys. zł mniej niż na początku roku.
2. Na 31 grudnia 2021 r. **wartość aktywów finansowych FRD** łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła **40 751 951 tys. zł**, co oznacza wzrost o 1 151 018 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2020 r. Czynnikiem wpływającym na zwiększenie wartości aktywów FRD w 2021 r. były głównie środki z odpisu z tytułu 0,35% składki na ubezpieczenie emerytalne oraz pożyczki z tytułu posiadanych obligacji i akcji (odsetki, dywidendy).
3. **Przychody FEP** w 2021 r. wyniosły **1 551 658 tys. zł** i stanowiły 93,6% planu. **Koszty FEP** w 2021 r. wyniosły **1 541 913 tys. zł**, co stanowiło 92,0% planu i wzrosły w porównaniu do 2020 r. o 20,0%. **Stan FEP** na koniec 2021 r. wyniósł **73 316 tys. zł**.
4. **Fundusz Alimentacyjny w likwidacji**
 - Według stanu na 31 grudnia 2021 r. do wyegzekwowania pozostawało:
 - 3 275 267 tys. zł (co wskazuje na 7% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 202 658 osób zobowiązanych do alimentacji,
 - 3 251 tys. zł (co wskazuje na 5% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 2 103 osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego.
 - W 2021 r. wydano 3 568 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 54 912 tys. zł, co stanowi wzrost o 4% w stosunku do 2020 r. Umorzono należności w łącznej kwocie 1 388 tys. zł, co stanowi spadek o 19% w stosunku do roku 2020.

PRZYCHODY I KOSZTY DZIAŁALNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. W 2021 r. **przychody ZUS** wyniosły **5 135 378 tys. zł**, a w 2020 r. 4 822 408 tys. zł. Poniesione **koszty ZUS** w 2021 r. wyniosły **5 429 412 tys. zł**, z kolei w 2020 r. – 5 117 747 tys. zł.
2. **Nakłady inwestycyjne** poniesione przez Zakład w roku 2021 wyniosły **341 597,7 tys. zł**, co stanowi 53,6% planu i były niższe od kwoty planowanej o 296 164,1 tys. zł (zaplanowano 637 761,8 tys. zł). W 2020 r. realizacja planu inwestycyjnego wyniosła 312 952,9 tys. zł, co stanowi 70,1% zaplanowanych środków (zaplanowano 446 133 tys. zł).

REALIZACJA DOCHODÓW

1. W roku 2021 płatnicy składek przekazali 34,0 mln wpłat na NRS (więcej o 23,7% w stosunku do roku 2020) w kwocie **328,7 mld zł** (tj. wyższej o 17,4% w stosunku do roku 2020).

2. **Wskaźnik ściągłości składek** na ubezpieczenia społeczne w 2021 r. wyniósł 102,5%, natomiast po uwzględnieniu kwot umorzeń z tytułu zwolnienia z opłacania składek na ubezpieczenia społeczne (RDZ) na podstawie regulacji antykryzysowych wskaźnik wynosi 103,2% (w roku 2020 wynosił 101,3%).
3. W 2021 r. ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne 903 282 tytuły wykonawcze na kwotę 3 865 941 tys. zł. Kwota ta była o 49,3% wyższa niż roku 2020. **Odzyskano należności** na kwotę **1 073 055 tys. zł.** Były to wpłaty uzyskane w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji. Odzyskane należności w ramach egzekucji były wyższe o 24,7% w stosunku do należności odzyskanych w roku 2020.
4. W 2021 r. udzielono **60,4 tys. układów ratalnych** na łączną kwotę **3 364 491 tys. zł,** przy czym liczba udzielonych układów ratalnych była wyższa o 10,5% w stosunku do 2020 r.; o 7% niższa była natomiast kwota objęta tym rodzajem ulgi; wpłynęło 86,5 tys. wniosków o układ ratalny (o 7% więcej niż w roku 2020).
5. W 2021 r. udzielono **70,3 tys. odroczeń** na kwotę **952 990 tys. zł,** co stanowi spadek liczby udzielonych odroczeń terminu płatności o 43,8% w stosunku do 2020 r. oraz spadek o 83% kwot objętych tym rodzajem ulgi; wpłynęło 109,9 tys. wniosków o odroczenie terminu płatności składek (o 42,9% mniej w niż w roku 2020).
6. W 2021 r. **umorzono 36 174 tys. zł należności,** co stanowi 37% wzrost w porównaniu do 2020 r., kiedy to umorzono 26 385 tys. zł.

UBEZPIECZENIA

1. W 2021 r. objęto ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym **33 904 osoby** sprawujące osobistą opiekę nad dzieckiem. W 2020 r. było to 31 375 osób.
2. W 2021 r. dokonano **podziału/wypłaty środków zapisanych na subkontach** osób ubezpieczonych na łączną kwotę **798 155 721,74 zł,** a w 2020 r. – 520 358 165,77 zł.

ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE KRAJOWE

1. W 2021 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc **emerytury i renty** finansowane z FUS dla **7 804,5 tys. osób** (a w 2020 r. dla 7 835,3 tys. osób).
2. W 2021 r. do ZUS wpłynęło ogółem:
 - 846,1 tys. **wniosków pierwszorazowych** o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne i świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji. W 2020 r. wniosków było mniej o 49,8 tys., tj. o 5,56% (odnotowano 895,9 tys. wniosków).
 - 3 264,3 tys. **wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych.** Było ich mniej o 478,5 tys., tj. o 12,78% w porównaniu do 2020 r. (kiedy to wpłynęło 3 742,8 tys. wniosków).
 - 71,6 tys. **wniosków o pozostałe świadczenia** i było ich mniej o 3,8 tys., tj. 5,04% w porównaniu do 2020 r. (kiedy to wpłynęło 75,4 tys. wniosków).
3. W 2021 r. załatwiono **1 490,6 tys. spraw z urzędu,** w tym 41,0 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było wię-

- cej 141,1 tys., tj. o 10,46%, natomiast emerytur przyznanych z urzędu było mniej o 6,1 tys., tj. o 12,95%.
4. W 2021 r. wydano łącznie **867,7 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych**, w tym decyzji przyznających 735,4 tys. i decyzji odmownych 132,3 tys. W porównaniu do 2020 r. (kiedy to wydano 1 145,4 tys. decyzji) nastąpił spadek liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych o 277,7 tys., tj. o 24,24%.
 5. W 2021 r. załatwiono ogółem **3 181,5 tys. wniosków** wymagających wydania **decyzji zamiennych**. W porównaniu do 2020 r. (kiedy to załatwiono 3 616,9 tys. wniosków) załatwionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 435,4 tys., tj. o 12,04%.
 6. W 2021 r. wydano **532,1 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego**. W stosunku do 2020 r. (kiedy to wydano 546,2 tys. decyzji) zmniejszyła się liczba wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 14,1 tys. (2,6%).
 7. W 2021 r.:
 - przyznano **106,0 tys. okresowych emerytur kapitałowych**, tj. o 2,8 tys. mniej niż w 2020 r. (kiedy to przyznano 108,8 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 2020 r. wpłynęło 25,9 tys. takich wniosków), prawo do niej zostało ustalone dla **9,2 tys. osób** (w 2020 r. dla 9,5 tys. osób),
 - wpłynęło **4,8 tys. wniosków o przyznanie prawa do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego** (w 2020 r. wpłynęło 5,5 tys. takich wniosków), prawo do niego zostało ustalone dla **2,9 tys. osób** (w 2020 r. dla 3,5 tys. osób).

ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE ZAGRANICZNE

1. W 2021 r. komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM) otrzymały **205,8 tys. wniosków** o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym (w 2020 r. otrzymano 177 tys. wniosków), z tego:
 - 182,1 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia,
 - 23,7 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce.
2. W 2021 r. wydano **172,8 tys. decyzji** dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (pierzwszorazowych i zamiennych), natomiast w roku 2020 – 154 tys. decyzji.

ŚWIADCZENIA KRÓTKOTERMINOWE

1. W 2021 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:
 - rozpatrzyły **5 896 349 sprawy o wypłatę świadczeń krótkoterminowych i zasiłków pogrzebowych** (w 2020 r. rozpatrzono 6 902 133 spraw),

- zrealizowały **5 881 477 wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych** na kwotę **10 936 383,8 tys. zł**. W porównaniu do 2020 r. zrealizowano o 111 474 więcej wypłat zasiłków, natomiast kwota wypłat w porównaniu do 2020 r. zmalała o 403 640,2 tys. zł.
- w wyniku kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS wydały **12 520 decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku** (w 2020 r. – 6 152 decyzje) za **74 881 dni** (w 2020 r. – 34 718 dni) na kwotę **6 410 098,56 zł** (w 2020 r. – 2 877 778,91 zł),
- przeprowadziły kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 20 421 osób (w 2020 r. – 55 004 osób); w wyniku tych działań **pozbawiono prawa do zasiłku 5 787 osób** (w 2020 r. – 10 584 osoby) na kwotę **8 648 085,78 zł** (w 2020 r. – 15 468 604,65 zł) za **99 066 dni** (w 2020 r. – 167 924 dni); kontrolą objęci byli zarówno ubezpieczeni/świadczeniobiorcy, którym zasiłki wypłaca ZUS, jak również ubezpieczeni, którym zasiłki wypłacają płatnicy składek zgłaszający do ubezpieczenia chorobowego powyżej 20 ubezpieczonych,
- przekazały **1 355,2 tys.** świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2020 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych (w 2020 r. 1 413,3 tys. świadczeniobiorcom),
- wydały **366,6 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego**, w tym 316,2 tys. decyzji przyznających. W porównaniu do 2020 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji o 3,3 tys., tj. 0,9% (w 2020 r. wydano 363,3 tys. decyzji).

ORZECZNICTWO LEKARSKIE I PREWENCJA RENTOWA

1. W 2021 r. **lekarze orzecznicy ZUS** wydali łącznie **1 094,1 tys. orzeczeń** (o 5,4% mniej niż w 2020 r., kiedy to wydano 1 156,1 tys. orzeczeń).
2. **Komisje lekarskie Zakładu** wydały w 2021 r. łącznie **72,0 tys. orzeczeń** (o 15,1% mniej niż w roku 2020, kiedy wydano 84,8 tys. orzeczeń), z czego 58,6 tys. orzeczeń (tj. 81,4%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w roku 2020 odsetek ten wynosił 82,5%, wobec 70,0 tys. orzeczeń wydanych w związku ze sprzeciwem).
3. **Lekarze orzecznicy** wydali **43,9 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS** (spadek o 11,1% w porównaniu z rokiem 2020, kiedy wydano 49,4 tys. orzeczeń), a **komisje lekarskie Zakładu wydały 1,2 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej** (w roku 2020 – 1,1 tys.).
4. Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło **17,3 tys. odwołań** od decyzji wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego, dotyczących wydanego orzeczenia (o 4,4% mniej niż w roku 2020, kiedy wpłynęło 18,1 tys. odwołań). Sądy wydały w tych sprawach w 2021 r. **17,5 tys. wyroków** (o 17,4% więcej niż w roku 2020, kiedy wydano 14,9 tys. wyroków), **uwzględniając odwołanie ubezpieczonego w 4,2 tys. przypadków, co stanowi 24,0%** wyroków wydanych w tych sprawach w 2021 r. (dla porównania w roku 2020 odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 24,8%, a odwołanie uwzględnione zostało w 3,7 tys. przypadków).

5. Na realizację zadań z zakresu **prewencji rentowej** w 2021 r. zaplanowano kwotę w wysokości **232 900 tys. zł**, tj. o 2 930 tys. zł mniej niż w roku 2020. Wydatki w 2021 r. wyniosły **100 881 tys. zł**, podczas gdy w 2020 r. – 67 401 tys. zł. W 2020 r. rehabilitację leczniczą ukończyły 27 963 osoby, a w 2021 r. – **40 972 osoby**, co stanowi wzrost o 47% w stosunku do liczby osób, które ukończyły rehabilitację w roku 2020.
6. Na realizację zadań z zakresu **prewencji wypadkowej** w 2021 r. zaplanowano kwotę w wysokości **92 612 tys. zł**, tj. o 2 612 zł więcej niż w roku 2020. W 2021 r. wydatki na prewencję wypadkową wyniosły **79 768 tys. zł**, podczas gdy w 2020 r. – 73 453 tys. zł. Tym samym kwota wydatków w 2021 r. wzrosła o 9% w porównaniu do 2020 r.

KONTROLA PŁATNIKÓW SKŁADEK

1. W 2021 r. przeprowadzono 18 574 kontroli płatników składek (w 2020 r. – 12 139 kontroli). Nieprawidłowości ujawniono w 15 879 kontrolach płatników składek (w 2020 r. – 9 468 kontrolach), w tym wynik finansowy w 14 877 kontrolach. Kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem **237,0 mln zł** (w 2020 r. – 143,9 mln zł).

SPIS TABEL

Tabela 1. Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne w latach 2020 – 2021.....	33
Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2020-2021	34
Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2021 r.	40
Tabela 4. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwiania wniosków pierwszorazowych.....	41
Tabela 5. Liczba rozpatrzonych spraw w latach 2019 – 2021	46
Tabela 6. Liczba wypłat zasiłków w latach 2019 – 2021	47
Tabela 7. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.....	63
Tabela 8. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	65
Tabela 9. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	66
Tabela 10. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych	67
Tabela 11. Skala ulg i umorzeń w roku 2021.....	68
Tabela 12. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2021”	78
Tabela 13. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2021 r.	105
Tabela 14. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2021 r.....	107
Tabela 15. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w 2021 r. podziale na grupy zadań	109
Tabela 16. Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2021 r. w obszarze administracyjnym wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności.....	112
Tabela 17. Zestawienie projektów ZUS realizowanych w 2021 r., współfinansowanych ze środków europejskich na lata 2014-2020	115

SPIS WYKRESÓW

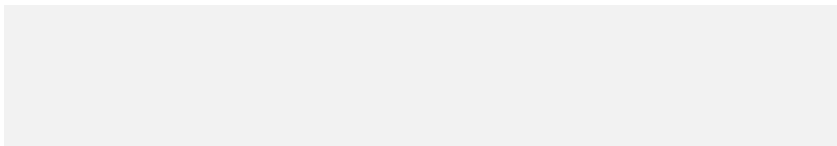
Wykres 1. Poziom realizacji wszystkich wniosków o zwolnienie z obowiązku opłacania składek za poszczególne miesiące objęte zwolnieniem	15
Wykres 2. Struktura kont płatników aktywnych i nieaktywnych (według stanu na koniec roku)	29
Wykres 3. Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017-2021.....	30
Wykres 4. Struktura pokrycia należności wpłat z 2021 r.....	30
Wykres 5. Udział % w strukturze zadłużenia kont aktywnych i nieaktywnych płatników składek	32
Wykres 6. Struktura zadłużenia za poszczególne okresy w roku 2020 i 2021	32
Wykres 7. Miesięczny wpływ wniosków o umorzenie w latach 2020-2021	35
Wykres 8. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2021 r. w podziale na schorzenia	56
Wykres 9. Liczba zidentyfikowanych ryzyk dla poszczególnych celów ujętych w „Planie działalności ZUS na rok 2021” - w podziale na kategorie	80
Wykres 10. Liczba ryzyk nadużyć zidentyfikowanych w poszczególnych obszarach działalności Zakładu wraz z oceną ich poziomu	81

PRZEDKŁADAM SPRAWOZDANIE

opracowane w Gabinetcie Prezesa na podstawie materiałów komórek organizacyjnych Centrali ZUS

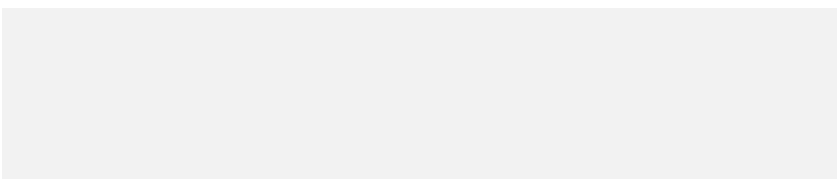
Dyrektor Gabinetu Prezesa

Elżbieta Czyżowska



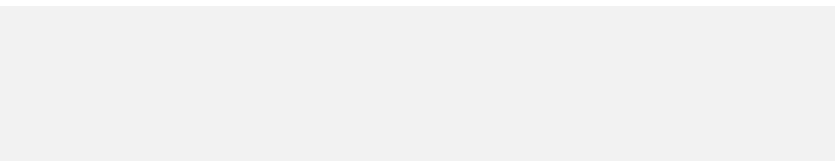
Warszawa, 28 marca 2022 r.

Prezes Zakładu:

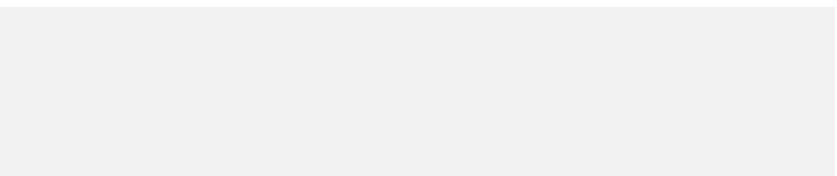


Członkowie Zarządu:

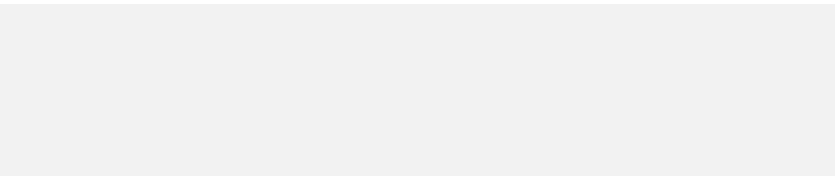
Członek Zarządu Zakładu nadzorujący Pion Świadczeń i Orzecznictwa



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

