

Załącznik do uchwały nr 33
Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych
z dnia 27 marca 2023 r.

Sprawozdanie

z działalności

Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

za 2022 rok

Sprawozdanie sporządzono w marcu 2023 r.



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

ul. Szamocka 3,5

01-748 Warszawa

SPIS TREŚCI

1.	WSTĘP	7
2.	OBSŁUGA RZĄDOWYCH PROGRAMÓW POMOCOWYCH I PRORODZINNYCH.....	14
2.1.	Tarcza Antykryzysowa	14
2.2.	Pomoc dla płatników poszkodowanych w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze	16
2.3.	Obsługa świadczeń z programów dla rodzin.....	17
2.3.1.	Świadczenia wychowawcze 500+	19
2.3.2.	Rodzinny kapitał opiekuńczy.....	20
2.3.3.	Dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna	20
2.3.4.	Dobry Start 300+	21
2.4.	Pomoc dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi.....	21
2.5.	Obsługa zadań w ramach Polskiego Ładu	25
2.6.	Realizacja Polskiego Bonu Turystycznego	26
3.	CHARAKTERYSTYKA INSTYTUCJI.....	27
3.1.	Organizacja ZUS.....	27
4.	DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA.....	27
4.1.	Realizacja dochodów.....	27
4.1.1.	Rozliczenie wpłat na należności z tytułu składek.....	27
4.1.2.	Przymusowe dochodzenie należności na ubezpieczenia społeczne.....	31
4.1.3.	Ulgi w spłacie należności na ubezpieczenia społeczne	32
4.1.4.	Umorzenia należności	32
4.1.5.	Przedawnienia należności z tytułu składek.....	34
4.2.	Kontrola płatników składek.....	34
4.3.	Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS.....	34
4.4.	Obsługa ubezpieczonych i płatników składek.....	35
4.4.1.	Obsługa ubezpieczonych	35
4.4.2.	Obsługa płatników składek	37
4.5.	Obsługa świadczeniobiorców	37
4.5.1.	Świadczenia długoterminowe krajowe	37
4.5.2.	Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych.....	42
4.5.3.	Świadczenia krótkoterminowe	45
4.5.4.	Dodatkowe roczne świadczenia pieniężne (tzw. 13-ta emerytura)	49
4.5.5.	Kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne (tzw. 14-ta emerytura).....	50
4.5.6.	Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (MAMA 4+)	51
4.5.7.	Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji	52
4.5.8.	Świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych.....	52

4.5.9.	Przeliczenie emerytur czerwcowych.....	53
4.5.10.	Świadczenie wyrównawcze dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki	54
4.5.11.	Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne	55
4.5.12.	Renty socjalne	55
4.5.13.	Podatek dochodowy od osób fizycznych oraz składka na ubezpieczenie zdrowotne za świadczeniobiorców.....	55
4.6.	Orzecznictwo lekarskie.....	56
4.7.	Prewencja rentowa i wypadkowa	56
4.7.1.	Prewencja rentowa.....	56
4.7.2.	Prewencja wypadkowa	58
4.8.	Akcje masowe	60
4.8.1.	Informacja o stanie konta w ZUS	60
4.8.2.	Rozliczenie podatku dochodowego	60
4.8.3.	Waloryzacja świadczeń	60
4.8.4.	Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu.....	62
5.	ZARZĄDZANIE FUNDUSZAMI	62
5.1.	Fundusz Ubezpieczeń Społecznych	62
5.1.1.	Przychody.....	63
5.1.2.	Koszty	63
5.1.3.	Wynik finansowy.....	64
5.2.	Fundusz Rezerwy Demograficznej	64
5.2.1.	Stan aktywów.....	64
5.2.2.	Zarządzanie aktywami	65
5.3.	Fundusz Emerytur Pomostowych	66
5.4.	Fundusz Alimentacyjny w likwidacji.....	67
6.	REALIZACJA PRZEZ ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH POZOSTAŁYCH ZADAŃ	68
6.1.	Pobór składek na Fundusz Pracy, Fundusz Solidarnościowy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.....	68
6.2.	Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne.....	68
6.3.	Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych.....	68
6.4.	Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS, w tym wypłata ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla	69
7.	ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	69
7.1.	Realizacja „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025”	69
7.2.	Reorganizacja ZUS, centralizacja i transformacja organizacyjna	74
7.3.	Kontrola zarządcza	76
7.3.1.	Realizacja Planu działalności ZUS.....	77
7.3.2.	Zarządzanie ryzykiem.....	78
7.4.	Zarządzanie kapitałem ludzkim.....	80
7.4.1.	Struktura zatrudnienia	80
7.4.2.	Dostosowanie etatyżacji do zadań i potrzeb Zakładu.....	81

7.4.3.	Poprawa warunków pracy	82
7.4.4.	Polityka personalna.....	87
7.4.5.	Zarządzanie rozwojem pracowników	90
7.4.6.	Przyjazne miejsce pracy	92
7.4.7.	Budowa wartości i odpowiedzialności.....	94
7.4.8.	Dialog ze związkami zawodowymi.....	96
7.4.9.	Rozwój komunikacji wewnętrznej w ZUS	99
7.5.	Zarządzanie bezpieczeństwem ZUS i klientów.....	100
7.5.1.	Cyberbezpieczeństwo	100
7.5.2.	Podniesienie poziomu znaczenia bezpieczeństwa teleinformatycznego wśród pracowników i współpracowników ZUS	100
7.5.3.	Spełnienie wymagań i zgodności z ustawą o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa oraz wymaganiami rozporządzenia ds. Krajowych Ram Interoperacyjności	101
7.5.4.	System Zarządzania Ciągłością Działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	101
7.5.5.	Zarządzanie ryzykiem w bezpieczeństwie informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	101
7.5.6.	Ochrona danych osobowych.....	102
7.6.	Elektronizacja obiegu korespondencji	103
7.7.	Obszar IT.....	106
7.7.1.	Strategia rozwoju IT na lata 2021-2025.....	106
7.7.2.	Oszczędności zakupowe w obszarze IT.....	106
7.7.3.	Centrum Informatyki w Opolu	107
7.7.4.	Niwelowanie długu technologicznego.....	108
7.7.5.	Przygotowanie systemów informatycznych do obsługi nowych zadań.....	111
8.	PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU.....	113
8.1.	Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	113
8.2.	Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	116
8.3.	Udzielanie zamówień publicznych	117
8.4.	Zarządzanie nieruchomościami ZUS	119
8.5.	Wykorzystanie środków unijnych	119
9.	AUDYT I KONTROLA	120
9.1.	Kontrola wewnętrzna.....	120
9.2.	Audyt wewnętrzny	121
9.3.	Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	124
9.4.	Konflikt interesów	125
9.5.	Koordinacja kontroli zewnętrznych.....	125
10.	DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH NA RZECZ KLIENTÓW	125
10.1.	Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2022 r.....	125

10.2. Podnoszenie jakości obsługi klientów i rozwój usług elektronicznych	127
10.3. Mobilna legitymacja emeryta-rencisty	131
10.4. Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów	132
10.5. Weryfikacja jakości obsługi i satysfakcji klientów	133
10.5.1. Badania jakości obsługi klientów	133
10.5.2. Badania opinii i satysfakcji klientów z usług świadczonych przez ZUS	134
10.6. Działania na rzecz klientów z niepełnosprawnościami	135
11. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA	136
11.1. Nowoczesna otwarta komunikacja – akcje informacyjne, nowoczesne kanały komunikacji	136
11.2. Działalność edukacyjna	138
11.3. Działalność naukowa	139
12. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA.....	140
12.1. Udział w pracach instytucji międzynarodowych	140
12.2. Współpraca z instytucjami łącznikowymi	141
12.3. Współpraca z instytucjami właściwymi.....	142
12.4. Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii	142
13. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE	143
13.1. Analityka biznesowa: prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne, narzędzia i rozwiązania wspierające potencjał analityczny Zakładu	143
13.2. Rozwój nowoczesnej analityki danych w ZUS.....	149
14. PODSUMOWANIE.....	151
14.1. Porównanie danych lata 2021 – 2022.....	152
SPIS TABEL.....	159
SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW	159

1. WSTĘP

Szanowni Państwo,

„Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest już teraz prawdziwym e-urzędem” – powiedziała prezes ZUS, prof. Gertruda Uścińska na ubiegłorocznym Forum Ekonomicznym w Karpaczu. Ta opinia jest jak najbardziej zgodna ze stanem faktycznym.

Budowanie e-urzędu w ZUS rozpoczęto od uproszczenia systemu rozliczeń firm z ZUS, wprowadzając w 2018 roku e-Składkę. Jest to kluczowa reforma w Polsce związana z poborem i ewidencją składek na ubezpieczenia społeczne. Projekt e-Składka został **pozytywnie przyjęty i oceniony w środowiskach zajmujących się ekonomią, biznesem oraz w administracji publicznej**. Przed wprowadzeniem tej reformy ZUS wykonał wiele działań związanych z wdrożeniem zmian, a mianowicie: uporządkował konta płatników składek, zbudował dobre relacje z NBP, przygotował system informatyczny, przeszkolił płatników składek i przeprowadził szeroką akcję informacyjną. Dzięki wdrożeniu **projektu e-Składka następuje sukcesywne zwiększenie wpływów składek na ubezpieczenia społeczne**.

Również w 2018 roku wprowadzono obowiązek wystawiania zwolnień lekarskich wyłącznie w formie elektronicznej, tj. e-ZLA. To rozwiązanie nie tylko ułatwia obsługę zwolnień lekarskich, przynosi korzyści płatnikom składek i ubezpieczonym, ale również jest narzędziem zwiększającym efektywność kontroli zarządczej. Zakład może bowiem efektywniej kontrolować wydatkowanie środków z funduszu chorobowego. Wdrożone rozwiązanie zostało **bardzo dobrze ocenione przez zagraniczne instytucje zabezpieczenia społecznego**, które planują wprowadzenie elektronicznych zwolnień lekarskich.

Wdrożenie e-Składki i e-ZLA było spełnieniem oczekiwań przedsiębiorców i pracodawców. ZUS zbudował bowiem narzędzie i usługi umożliwiające przedsiębiorcom szybki i bieżący dostęp do salda rozliczeń z ZUS. Natomiast pracodawcy uzyskali natychmiastowy dostęp do informacji o pracownikach niezdolnych do pracy. Jednocześnie, wdrażając elektroniczne usługi w tym zakresie, wyeliminowano papierową obsługę spraw.

Sukces wdrożenia e-Składki i e-ZLA był początkiem **dalszej elektronizacji**. Warto wymienić chociażby:

- **elektronizację akt pracowniczych (e-akta)** umożliwiającą od 1 stycznia 2019 r. przechowywanie dokumentacji pracowniczej wyłącznie w postaci elektronicznej. Te zmiany pozwoliły przedsiębiorcom obniżyć koszty prowadzenia działalności gospodarczej;
- **MDG 2019** – wprowadzenie z dniem 1 stycznia 2019 roku **obniżonych składek dla przedsiębiorców (MDG 2019)** spowodowało, że ZUS przygotował **nowe wersje narzędzi wykorzystywanych do sporządzania i przekazywania dokumentów ubezpieczeniowych (tj. Programu Płatnik i e-Płatnik)**. Dodano nowe formularze i weryfikacje, pomagające w przekazywaniu dodatkowych danych;
- **świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji** – od 7 października 2019 r. umożliwiono **składanie wniosków na PUE**, podczas gdy ustawa o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji weszła w życie 1 października 2019 r. Pierwsze wnioski zainteresowani mogli składać już we wrześniu 2019 r.;
- **system elektronicznej wymiany informacji dotyczących zabezpieczenia społecznego (EESSI)** – od 1 lipca 2019 r. w ZUS uruchomiono elektroniczną wymianę danych w ramach EESSI dla

wszystkich biznesowych przypadków użycia dotyczących dochodzenia należności oraz części procesów biznesowych z zakresu ustawodawstwa właściwego i procesów horyzontalnych, używanych przy obsłudze spraw międzynarodowych w EESSI. Realizacja projektu EESSI ma wymiar historyczny, gdyż dotyczy międzynarodowej elektronicznej wymiany danych;

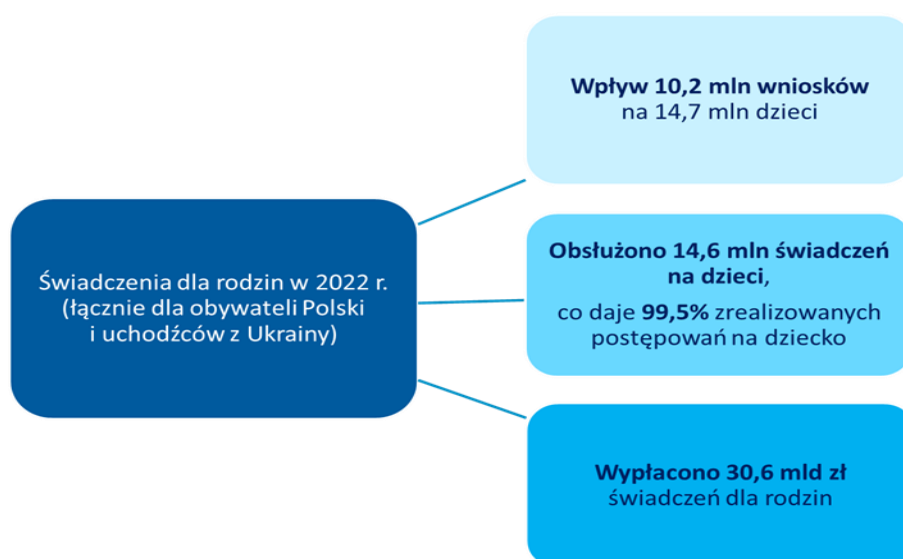
- **elektronizacja wydawania zaświadczeń A1 w ZUS – od 1 kwietnia 2022 roku ZUS w pełni zelektronizował proces wydawania zaświadczeń A1.** Udostępnił także wygodne narzędzie online do weryfikacji autentyczności zaświadczenia A1, z którego mogą korzystać np. inspektorzy z innych państw członkowskich.

Idea ograniczania papierowej obsługi spraw (depapieryzacja), zwiększenie sprawności ich obsługi, zmniejszanie pracochłonności, ograniczanie kosztów działalności ZUS i klientów, minimalizacja udziału klienta w załatwianiu spraw przez wymianę danych z instytucjami przyświecała ZUS od dawna.

Rok 2020 potwierdził kierunek tych działań. Pandemia koronawirusa nie zaskoczyła Zakładu i nie ograniczyła jego działalności. Wręcz przeciwnie. Była motorem do dalszych intensywnych prac nad elektroniczną i automatyzacją usług. Zakład wykorzystał swoje doświadczenia przy budowaniu usług elektronicznych dla szerszej grupy klientów, przyjmując do obsługi świadczenia skierowane do rodzin. To nowy rozdział w działalności ZUS, który udowadnia, że Zakład jest instytucją realizującą różne projekty cyfrowe szybko i ekonomicznie, zasługując na miano Zakładu Usług Społecznych.

Od 1 lipca 2021 r. ZUS obsługuje program Dobry Start 300+. W 2022 r. ZUS rozpoczął obsługę wniosków programu Rodzina 500+, rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO) oraz o dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna (tzw. dofinansowanie żłobkowe).

W 2022 r. ogółem wpłynęło 10,2 mln wniosków (łącznie dla obywateli Polski i uchodźców z Ukrainy) na 14,7 mln dzieci. ZUS wypłacił łącznie 30,6 mld zł świadczeń dla rodzin. Obsłużono 14,6 mln świadczeń na dzieci, co daje 99,5% zrealizowanych postępowań na dziecko (łącznie dla obywateli Polski i uchodźców z Ukrainy). Programy realizowane są w oparciu o rozwiązania systemowe i automatyczne.



Rok 2022 zdominowały działania na rzecz pomocy i wsparcia uchodźców z Ukrainy w związku z prowadzonymi działaniami wojennymi w tym kraju. Zakład od pierwszych dni konfliktu starał się pomóc obywatelom Ukrainy, realizując rozwiązania pomocowe rządu polskiego (wypłata świadczeń rodzinnych), ale także **własne inicjatywy**. Wsparcie ZUS dla uchodźców to zarówno **rozwiązania systemowe** – takie jak obsługa świadczeń rodzinnych dla obywateli Ukrainy, w tym **organizacja obsługi i zapewnienie odpowiedniej komunikacji** – jak i włączenie się w działania związane z zapewnieniem uchodźcom schronienia czy zaopatrzenia w produkty pierwszej potrzeby. Pomoc i wsparcie dla uchodźców z Ukrainy nie byłoby możliwe bez zaangażowania, przychylności, uczynności i poświęcenia pracowników ZUS.

Pomoc dla uchodźców z Ukrainy	elektroniczne formularze wniosków 500+, 300+, RKO, żłobkowe
	serwis informacyjny w języku ukraińskim
	wsparcie na Salach Obsługi Klientów (SOK) i w punktach mobilnych
	tłumacze języka ukraińskiego w placówkach ZUS
	e-wizyty w języku ukraińskim
	infolinia obsługiwana w języku ukraińskim
	udostępnienie bazy noclegowej ZUS dla uchodźców z Ukrainy

Osiągnięcia ZUS w tym obszarze **doceniano na forum międzynarodowym** (np. **webinarium** *The social protection response for Ukrainian refugees: Poland's Big4 social protection programming presentation and discussion on the regional response*, organizowane przez International Policy Centre for Inclusive Growth; **webinarium Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego** (ISSA), które odbyło się pod hasłem „ISSA Roundtable: Social security responses to the refugee crisis; spotkanie Zarządu ZUS z **Ambasadorem Portugalii w Polsce i przedstawicielami portugalskich urzędów oraz Urzędu ds. Cudzoziemców**; spotkanie z szefem holenderskiej instytucji zabezpieczenia społecznego (SVB), podkreślając **duże tempo wdrażania programów pomocowych, automatyzację procesów, elektronizację wniosków oraz 100% ubankowienie procesów**.

Natomiast w marcu 2022 r. ZUS zaprezentował przedstawicielom **Funduszu Narodów Zjednoczonych na rzecz Dzieci UNICEF** system wsparcia dla dzieci i rodzin z Ukrainy. W wyniku współpracy **12 października 2022 r.** Minister Rodziny i Polityki Społecznej, Marlena Małąg oraz prezes ZUS, Gertruda Uścińska podpisały **List współpracy z UNICEF**. Na mocy *Listu* UNICEF przekazał do Funduszu Pomocy środki w wysokości **ok. 100 mln zł przeznaczone na refundację świadczeń 500+ na rzecz dzieci ukraińskich**. Cała kwota środków przekazanych przez UNICEF została wypłacona na świadczenia 500+ dla dzieci z Ukrainy w dwóch transzach w listopadzie i grudniu 2022 r.

Samoobsługa w Internecie – korzyści dla klienta

ZUS **wsluchuje się w opinie klientów i dostosowuje je do zmieniających się potrzeb, preferencji i nowych trendów**. Te trendy to przejście z tradycyjnego modelu obsługi do **modelu samoobsługi**. Takie usługi online są dostępne na **Platformie Usług Elektronicznych (PUE) ZUS przez 24 godziny na dobę**. Korzystając z **PUE ZUS** klient ma pełną swobodę wyboru najbardziej dogodnego

dla siebie momentu kontaktu lub podjęcia działania. Ma też tyle czasu, ile tylko potrzebuje na zrozumienie i wykorzystanie uzyskanych informacji.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych na PUE ZUS udostępnił swoim klientom możliwość **samodzielnego tworzenia elektronicznych dokumentów z wybranymi danymi z konta w ZUS**. Potwierdzenia opatrzone kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną Zakładu mają moc zrównaną z wystawianymi przez ZUS zaświadczeniami papierowymi i mogą być wykorzystywane w procesach innych instytucji. Od kilku lat Zakład systematycznie rozwija te usługi i nadal będzie rozszerzać funkcjonalność PUE w tym obszarze zarówno dla płatników składek, jak i świadczeniobiorców oraz ubezpieczonych.

Obecnie na PUE ZUS zarejestrowanych jest **prawie 11 mln profili klientów** – dzięki temu **ZUS jest jednym z największych i najbardziej zaawansowanych elektronicznych urzędów w Polsce**. W 2022 roku minęło 10 lat działania PUE ZUS i Centrum Obsługi Telefonicznej (COT). Wprowadzenie od stycznia 2023 r. obowiązkowego profilu na PUE ZUS dla płatników składek umożliwia szersze wykorzystanie PUE ZUS jako wygodnego, taniego, szybkiego i niezawodnego narzędzia komunikacji dwustronnej pomiędzy klientami i ZUS.

Elektronizacja usług może być wyzwaniem dla niektórych osób, dlatego Zakład zapewnia wsparcie i pomoc każdemu klientowi. Na **stronie internetowej zus.pl** zamieszczone są **FAQ i bazy wiedzy, filmy instruktażowe, materiały video, broszury**. Informacje można również uzyskać **telefonicznie (COT)**, podczas **e-wizyty**, czy też bezpośrednio wizyty na **SOK**. Organizowane są **webinaria, konferencje, spotkania, dyżury telefoniczne ekspertów**. W każdej placówce SOK udostępniono **specjalne stanowisko dla klientów ZUS** z dostępem do Internetu – klienci, którzy nie mają dostępu do Internetu mogą wykonać wszystkie czynności online w siedzibie ZUS i przy wsparciu pracownika ZUS. Stosowaną przez Zakład praktyką przy wdrażaniu nowych zadań (np. obsługa świadczeń dla rodzin) jest organizacja **punktów mobilnych** we współpracy z innymi instytucjami w celu zapewnienia wsparcia osobom składającym wnioski, zakładania profilu na PUE ZUS – szczególnie tym z ograniczonymi kompetencjami cyfrowymi. Rezultatem tych działań jest **zmniejszenie ryzyka wykluczenia cyfrowego i technologicznego**. Dodatkowo **usługi online** na PUE ZUS projektowane są w taki sposób, by **minimalizować ilość wykonywanych czynności przez klienta i ograniczyć błędy**. Jednym z takich rozwiązań jest wdrażanie **intuicyjnych i łatwych kreatorów wniosków** posiadających mechanizmy wewnętrznej walidacji i weryfikacji, co **usprawnia i ułatwia proces wypełnienia wniosków**.

ZUS jako instytucja nowoczesna i przyjazna obywatelom **projektuje aplikacje mobilne**, które odciążają klientów od wykonywania niektórych czynności. I tak **14 listopada 2022 r.** ZUS udostępnił **pierwszą mobilną aplikację mZUS**. Aplikacja mZUS jest przeznaczona dla osób, które mogą skorzystać z programów świadczeń dla rodzin, tj. świadczenia wychowawczego 500+ oraz świadczenia dobry start 300+. Od marca 2023 r. za pośrednictwem aplikacji mZUS można złożyć także wnioski o dofinansowanie opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna oraz rodzinny kapitał opiekuńczy. Ponadto planowana jest **budowa aplikacji mobilnej dla płatników składek i aplikacji dla lekarzy**.

Natomiast od stycznia 2023 r. w aplikacji mObywatel udostępniono **mLegitymację** dla świadczeniobiorców.

Katalog e-usług ZUS



Transformacja organizacyjna

Aby jeszcze sprawniej i efektywniej obsługiwać klientów, realizować statutowe zadania i **rozwijać nowoczesne e-usługi**, ZUS sukcesywnie realizuje przedsięwzięcia takie jak:

- **digitalizacja i elektronizacja dokumentów** spraw klientów złożonych w formie tradycyjnej. Celem tych działań jest w szczególności możliwość automatyzacji procesów, zwiększenie wymiany danych i informacji z innymi podmiotami w ramach e-administracji, a tym samym minimalizacja obciążeń po stronie klientów, usprawnienie procesów biznesowych ZUS i ograniczenie kosztów;
- **odmiejscowienie** zadań rozumiane jako możliwość realizacji sprawy klienta w dowolnej jednostce TJO, niezależnie od przynależności terytorialnej. Po wpływie sprawy/wniosku zostaje ona przekazana do obsługi w sposób automatyczny do dowolnej jednostki/pracownika ZUS zgodnie z przyjętym algorytmem dla odmiejscowienia (przekazania zadania do obsługi). Celem jest przede wszystkim poprawa terminowości i czasu obsługi spraw klientów, zapewnienie ciągłości obsługi spraw w przypadku sytuacji nieprzewidzianych i kryzysowych (np. pandemia, absencje), niwelowanie dysproporcji w obciążeniu pracą;
- **automatyzacja procesów** rozumiana jako zastąpienie rozwiązaniami systemowymi części lub całości działań w procesie wykonywanych obecnie w sposób ręczny przez pracowników. Celem jest w szczególności wyższa efektywność realizacji zadań i skrócenie czasu obsługi spraw klientów, minimalizacja pracy ręcznej;
- konsekwentna **redukcja długu technologicznego** dzięki niezbędnym zakupom podstawowej infrastruktury sprzętowej, która zapewnia bezpieczeństwo przetwarzania danych i realizacji projektów.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych od lat wywiązuje się ze swoich ustawowych obowiązków.

Również w 2022 roku ZUS **sprawnie i terminowo realizował ustawowe obowiązki, zapewniając bezpieczeństwo socjalne milionów obywateli**. Realizowano takie zadania jak: ustalanie uprawnień do świadczeń oraz ich terminowa wypłata; waloryzacja emerytur i rent oraz rozliczenie po-

datkowe 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.

Kluczowe wskaźniki

77,5% świadczeń wypłacanych na rachunki bankowe

ponad **99%** terminowość obsługi wniosków o świadczenia

ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne - **101,6%**

wydolność FUS - **85%**

efektywne zarządzanie środkami publicznymi – **rezygnacja z dotacji** w kwocie **6 060 045 tys. zł**

wskaźnik waloryzacji składek emerytalnych w 2022 r. – **109,33%**, subkonta – **107,07%**

100 mln e-ZLA

prawie **11 mln** profili na PUE

Rozwój pracowników i przyjazny pracodawca

Zarząd ZUS ma świadomość, że **dokształcanie kadry pracowniczej podnosi profesjonalizm, jakość oraz efektywność wykonywanej pracy**. Istotne jest jednak i to, że szkolenia pozwalają uświadomić pracownikom, iż **firma traktuje ich poważnie i inwestuje w nich rozwój**. ZUS posiada szeroki zakres szkoleń dostępnych dla pracowników, a jednocześnie – w zależności od potrzeb – inwestuje w dodatkowe specjalistyczne szkolenia. Podnosząc kwalifikacje pracowników Zakład dba o ich rozwój i motywuje do wykonywania coraz bardziej skomplikowanych i złożonych zadań. Większość pracowników samodzielnie nie byłaby w stanie sfinansować szkoleń, szczególnie tych specjalistycznych z zakresu IT. Dlatego tak ważne jest **wsparcie pracowników** w tym zakresie. Istotne jest również, by dobierać szkolenia adekwatne do potrzeb.

Rok 2022 był **kontynuacją rozbudowy oferty szkoleniowej**, która obejmuje szkolenia obowiązkowe – wynikające z przepisów i regulacji prawnych – ale również inne produkty szkoleniowe, np. związane z pracą zdalną, przeciwdziałaniem mobbingowi, udzielaniem pierwszej pomocy. Większość szkoleń przygotowali i prowadzili wewnętrzni eksperci. W ZUS będą prowadzone również szkolenia (przez pracowników Centrum Informatyki) z **aplikacji interakcyjnych w celu podniesienia ergonomii pracy i tym samym zmniejszenia pracochłonności**.

ZUS oferuje swoim pracownikom również **pozapłacowe benefity**, jak również dba o ich zdrowie.

Prezes i Zarząd ZUS konsekwentnie od wielu lat prowadzą politykę, której celem jest zapewnienie pracownikom ZUS **optymalnych warunków pracy**, w tym w **szczegółości warunków płacowych adekwatnych do wykonywanej przez nich pracy**. Efektem tych działań jest **wzrost fundu-**

szu wynagrodzeń osobowych w latach 2015-2022 o 1,6 mld zł (wzrost o 75,0%). W rezultacie przeciętne wynagrodzenie zasadnicze w Zakładzie wzrosło z 3 182 zł na koniec 2015 r. do 5 688 zł na koniec 2022 r. (wzrost o 78,8%).

W 2022 roku nastąpił spektakularny wzrost wynagrodzeń. Dzięki uzyskaniu zgody rządu i parlamentu na zwiększenie funduszu wynagrodzeń w ZUS o 414,2 mln zł, wysokość podwyżek po uzgodnieniu z partnerami społecznymi wyniosła przeciętnie 900 zł na etat (w tym: kwota obowiązkowa 600 zł na etat, kwota uznaniowa 300 zł).

Zakład od kilku lat podejmuje także intensywnie działania w kierunku **poprawy warunków pracy** pracowników ZUS, polegające m.in. na: wymianie zużytych mebli, wymianie sprzętu komputerowego, poprawie komfortu termicznego poprzez montaż klimatyzacji i projekty termomodernizacji, zapewnieniu wody pitnej pracownikom.

Poprawa warunków pracy to również **wdrożenie i systematyczny rozwój mechanizmów ograniczenia i minimalizowania ryzyka wystąpienia niepożądanych zachowań w postaci dyskryminacji, mobbingu i innych zjawisk niepożądanych w relacjach interpersonalnych.** To zestaw konkretnych, zorganizowanych i systematycznych przedsięwzięć ze strony pracodawcy określający m.in. tryb zgłaszania niepożądanych praktyk, sposób rozpatrywania skarg, czy funkcjonowanie organów powołanych przez pracodawcę do rozpatrywania takich spraw. Działania te służą kształtowaniu i poprawie warunków pracy poprzez ograniczenie zjawisk patologicznych w środowisku pracy.

Te wszystkie działania powodują, że ZUS jest elektronicznym urzędem dostępnym 24h/dobę. Zakład udostępnia elektroniczne i interaktywne formularze, aplikację mobilną, wysyła powiadomienia za pomocą SMS. Dzięki tym rozwiązaniom sprawy załatwiane są szybciej i bez konieczności wychodzenia z domu.

Zmiany w ZUS **dostrzegają również pracodawcy.** „ZUS jest postrzegany jako **absolutny lider administracji publicznej w dziedzinie cyfryzacji. Przedsiębiorcy doceniają otwartość na dialog i działalność edukacyjną**” – zaznaczył Grzegorz Baczewski, dyrektor generalny Konfederacji Lewiatan podczas Forum Ekonomicznego w Karpaczu w 2022 roku.

W 2022 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych po raz kolejny otrzymał certyfikat „**Przyjazny Urząd**”, co potwierdza, że ZUS od kilku już lat „*na pierwszym miejscu stawia jakość w relacjach z klientem, wysoką kulturę pracy, nowoczesne zarządzanie publiczne, profesjonalizm i rzetelność w podejściu do świadczenia usług dla obywateli*”. Jest to marka budowana przez Zakład od kilku lat, promująca najlepsze praktyki w zakresie jakości usług publicznych oferowanych klientom oraz ich profesjonalną obsługę.

W 2022 r. ZUS otrzymał wiele innych **ważnych nagród i wyróżnień**, m.in.: Polską Nagrodę Innowacyjności, Symbol Odpowiedzialności Społecznej, Złotą e-Tarczę, nagrodę Polski Kompas, Lider Dostępności. Zakład otrzymał nagrody m.in. za:

- **wysoką jakość obsługi klientów,**
- **najnowsze projekty i usługi na rzecz społeczeństwa,**
- **sprawną realizację kryzysowego wsparcia dla przedsiębiorców i obywateli,**
- **działania przyczyniające się do rozwoju gospodarczego państwa,**
- **realizację projektów informatycznych wpisujących się w budowę e-Państwa,**

- **najlepsze praktyki w zakresie ochrony danych osobowych,**
- **zwiększanie dostępności ZUS dla osób z niepełnosprawnościami,**
- **promocję profilaktyki zdrowotnej.**

Osiągnięcia ZUS doceniono również na **forum międzynarodowym**. ZUS otrzymał też wiele wyróżnień w konkursie **Good Practice Awards** międzynarodowego stowarzyszenia ISSA za dobre praktyki w obszarze zabezpieczenia społecznego, m.in. za wdrożenie zautomatyzowanego przyznawania świadczeń na rzecz rodzin, digitalizację dokumentacji, umożliwienie klientom samoobsługowego generowania potwierdzeń danych z PUE, e-wizyty i portal statystyczny upowszechniający wiele ważnych danych.

Prezes ZUS, inicjator i konsekwentna realizatorka projektów i przedsięwzięć na rzecz rozwoju e-administracji, została doceniona, m.in.: za swoją pracę, zaangażowanie, kreatywność, wdrażanie zmian, działania na rzecz poprawy państwa. Prof. Gertrudzie Uścińskiej przyznano, m.in.: tytuł Polki XXI wieku za szczególne osiągnięcia w procesie transformacji cyfrowej ZUS, nagrodę *Made in Poland*, Złotą Wstęgę podczas Forum Wizja Rozwoju, Medal Pro Patria za postawę i zaangażowanie w działalność w służbie Ojczyźnie. Prezes ZUS znalazła się także w rankingu **50 najbardziej wpływowych prawników** – za zaangażowanie w jakość tworzonego prawa oraz realizację programów socjalnych oraz rozbudowę elektronicznych usług.

Również wyniki badań satysfakcji klientów ZUS pokazują, że klienci bardzo dobrze oceniają jakość obsługi w ZUS. Wyniki badania w 2022 r. przeprowadzone przez niezależną pracownię badawczą PBS wykazały, że **69,8%** klientów jest zadowolonych z obsługi ZUS (wzrost o 6 p.p. wobec 2020 r.). Z kolei według ostatniego badania CBOS w 2022 r. działalność ZUS dobrze ocenia **46%** badanych. Notowanie to stanowi istotną poprawę w stosunku do początku 2016 r., kiedy pozytywnie instytucję tę oceniało zaledwie 34% badanych.

2. OBSŁUGA RZĄDOWYCH PROGRAMÓW POMOCOWYCH I PRORODZINNYCH

2.1. Tarcza Antykryzysowa

16 maja 2022 r. został zniesiony stan epidemii. Zakład Ubezpieczeń Społecznych na podstawie obowiązujących przepisów prawa nadal udzielał pomocy w ramach Tarczy Antykryzysowej. Przedsiębiorcy oraz osoby wykonujące umowy cywilnoprawne mogli składać wnioski o świadczenie postojowe w terminie do 3 miesięcy od dnia zniesienia epidemii, jeśli spełniali odpowiednie warunki i wcześniej tego nie zrobili. Wnioski o świadczenie postojowe na podstawie ustawy¹ (RSP-D, RSP-DK, RSP-DB, RSP-DD, RSP-DD6, RSP-C, RSP-CZ, RSP-CK, RSP-CD6, RSP-SK) można było składać do ZUS do 16 sierpnia 2022 r., natomiast wnioski o świadczenie postojowe lub ponowne

¹ Art. 15zq, art. 15zs1-15zs4 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 (Dz. U. z 2021 r. poz. 2095, z późn. zm.).

świadczenie postojowe (RSP-DD7) przyznawane na podstawie rozporządzenia² - do 23 lipca 2022 r.

Do 28 lutego 2022 r. płatnicy mogli składać do ZUS wnioski o zwolnienie z obowiązku opłacania składek za grudzień 2021 roku. Zwolnienie dotyczyło tych płatników, których na 31 marca 2021 r. rodzaj w przeważającej działalności na 31 marca 2021 r., według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD) 2007, oznaczony był kodem:

- 56.30.Z - przygotowywanie i podawanie napojów (podklasa ta obejmuje m.in. dyskoteki serwujące głównie napoje),
- 93.29.A - działalność pokojów zagadek, domów strachu, miejsc do tańczenia i w zakresie innych form rozrywki lub rekreacji organizowanych w pomieszczeniach lub w innych miejscach o zamkniętej przestrzeni,
- 93.29.Z - pozostała działalność rozrywkowa i rekreacyjna.

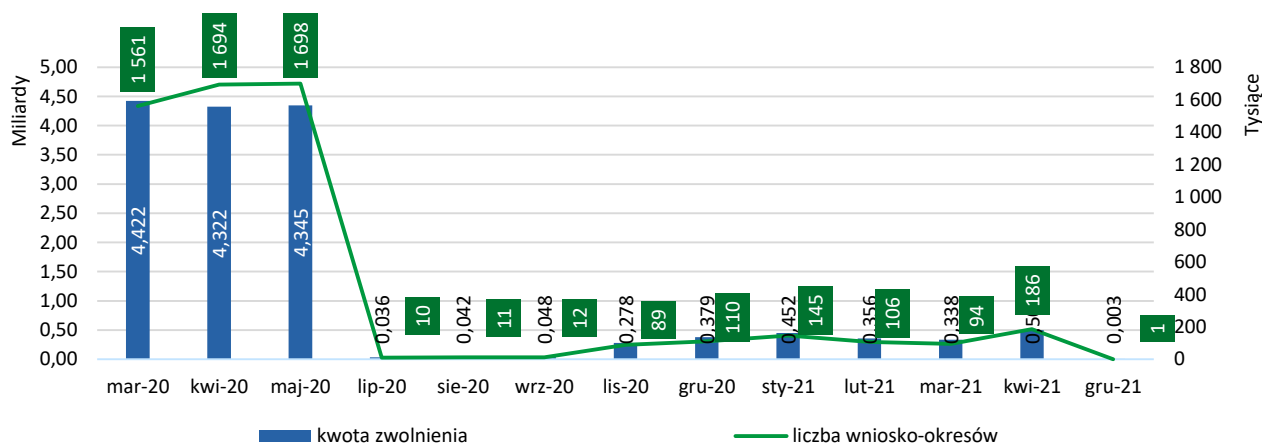
ŚWIADCZENIE POSTOJOWE

Do 15 sierpnia 2022 r. złożono 3,8 mln wniosków o wypłatę wszystkich świadczeń postojowych w różnych formach. Na koniec 2022 r. łącznie wypłacono świadczenia na kwotę **6,5 mld zł**.

ZWOLNIENIE Z OPŁACANIA SKŁADEK

W okresie od 1 kwietnia 2020 r. do 28 lutego 2022 r. zarejestrowano 2,7 mln wniosków o zwolnienie z obowiązku opłacenia należności z tytułu składek.

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



łącznie umorzono należności z tytułu składek w wysokości **15,5 mld zł**.

² § 4 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 26 lutego 2021 r. w sprawie wsparcia uczestników obrotu gospodarczego poszkodowanych wskutek pandemii COVID-19 (Dz. U. poz. 371, z późn. zm.).

2.2. Pomoc dla płatników poszkodowanych w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze

30 września 2022 r. weszła w życie ustawa o szczególnym wsparciu podmiotów poszkodowanych w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze wraz z rozporządzeniem wykonawczym.^{3 4 5}

Ustawa określa zasady ustalania prawa i wypłaty jednorazowego świadczenia pieniężnego w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze płatnikom składek z określonych branż, którzy prowadzą pozarolniczą działalność na terenie wskazanych (w rozporządzeniu) powiatów.

Pomoc dotyczyła płatników z 28 branż najbardziej dotkniętych sytuacją ekologiczną na Odrze, tj. branży turystycznej (hotele i inne obiekty noclegowe, działalność organizatorów turystyki itd.), branży gastronomicznej (restauracje, bary itd.), branży sportowo-rekreacyjnej (wypożyczalnie i dzierżawa sprzętu rekreacyjnego i sportowego, wynajem i dzierżawa środków transportu wodnego itd.), a także sektora rybołówstwa i akwakultury (rybołówstwo w wodach morskich, rybołówstwo w wodach śródlądowych itd.).

Wnioski można było składać do 31 grudnia 2022 r.

W ramach realizacji zadania ZUS:

- opracował wzór wniosku dla płatników składek ubiegających się o pomoc (wniosek RJS);
- udostępnił na PUE elektroniczną wersję wniosku oraz ułatwienia przy jego wypełnieniu;
- przygotował założenia i wdrożył oprogramowanie do obsługi wniosków, w tym także w zakresie reklamacji i odwołań dla spraw związanych z decyzjami o odmowie prawa do jednorazowego świadczenia oraz zwrotu nienależnie wypłaconych świadczeń;
- przygotował obsługę informacji o udzielonej pomocy *de minimis*;
- przygotował obsługę finansowo-rachunkową wypłaty tego świadczenia;
- przygotował informację statystyczną i dane do raportowania o tej formie pomocy;
- przekazał informację do Krajowej Izby Rozliczeniowej (KIR) w zakresie wypłaty nowego typu świadczenia (w celu poinformowania banków i instytucji obsługujących wpłaty).

PODSTAWA ROZPATRYWANIA WNIOSKÓW

Świadczenie przysługiwało w kwocie 3 010,00 zł za każdego ubezpieczonego, zgłoszonego w terminie do dnia 31 lipca 2022 r. do ubezpieczeń emerytalnego i rentowych z datą powstania ubezpieczeń emerytalnego i rentowych nie późniejszą niż dzień 1 lipca 2022 r., pozostającego w tych ubezpieczeniach w dniu 31 sierpnia 2022 r. Łączna kwota jednorazowego świadczenia stanowiła sumę świadczeń cząstkowych przysługujących za każdego ubezpieczonego.

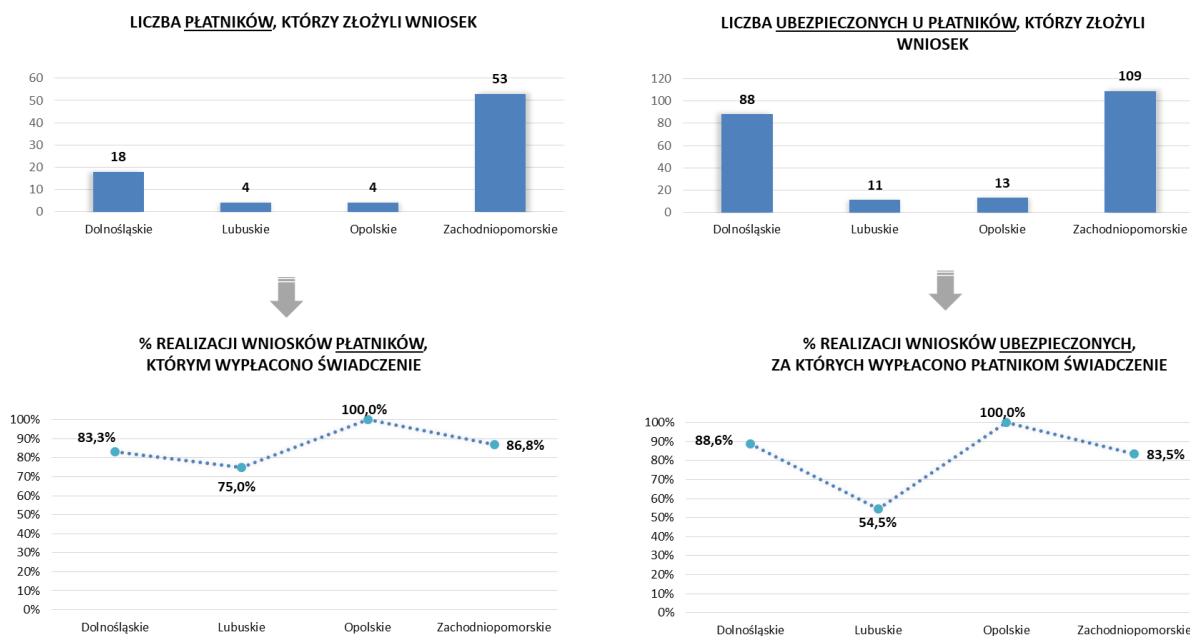
³ Ustawa z dnia 2 września 2022 r. o szczególnym wsparciu podmiotów poszkodowanych w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze wraz z rozporządzeniem wykonawczym (Dz. U. poz. 2014 i 2015)

⁴ Ustawa z dnia 28 września 2022 r. o zmianie ustawy o wyrobie napojów spirytusowych oraz o rejestracji i ochronie oznaczeń geograficznych napojów spirytusowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 2015)

⁵ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 29 września 2022 r. w sprawie określenia podmiotów, którym przysługuje jednorazowe świadczenie pieniężne przeznaczone na ograniczenie niektórych skutków ekonomicznych sytuacji ekologicznej na rzece Odrze (Dz. U. poz. 2020).

Według stanu na dzień 11 stycznia 2023 r. do ZUS wpłynęło 79 wniosków. Pozytywnie rozpatrzono 68 wniosków. Wyplacono świadczenia na łączną kwotę 566 tys. zł.

Wykres 2. Realizacja wniosków o przyznanie jednorazowego świadczenia pieniężnego w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze (stan na 11 stycznia 2023 r.)



ODSTĄPIENIE OD POBIERANIA ODSETEK ZA ZWŁOKĘ

Do końca 2022 r. łącznie wpłynęło ok. 31 tys. wniosków. W 76% spraw wyrażono zgodę na odstąpienie od pobierania odsetek za zwłokę na łączną kwotę 128 mln zł. Przyczyną odmowy zwolnienia z opłacania składek był natomiast brak wpływu epidemii COVID-19 na sytuację finansową wnioskodawców.

2.3. Obsługa świadczeń z programów dla rodzin

Uruchomienie realizacji programów dla rodzin przeprowadzono z uwzględnieniem maksymalnej optymalizacji kosztów obsługi programów z wykorzystaniem nowoczesnych technologii gwarantujących wysoki poziom automatyzacji procesów, obniżający koszty zarządzania programami.

Realizacja przez ZUS programów dla rodzin oparta jest na następujących założeniach:

- obsługa zadań związanych z przyznawaniem i wypłatą świadczeń dla rodzin realizowana jest w systemach informatycznych KSI ZUS i Portal PUE ZUS. Wykorzystanie w ZUS nowych dostępnych technologii zapewniło obsługę automatycznego rozpatrywania wniosków o świadczenia dla rodzin, weryfikację danych podanych we wnioskach z dostępnymi rejestrami i bazami danych, a także automatycznego badania prawa oraz kierowania świadczeń do wypłaty na rachunki bankowe,

- wnioski przyjmowane były wyłącznie w formie elektronicznej z zastosowaniem kreatora wniosku o świadczenie, co ograniczało błędy i pomyłki na wnioskach oraz wspierało klienta w załączaniu odpowiedniego dla danego klienta załącznika i eliminowało przypadki omyłkowego składania wniosków bez podpisu,
- przyjęte zostały kanały elektronicznego składania wniosków o świadczenia dla rodzin: PUE ZUS, system MRiPS Emp@tia, bankowość elektroniczna, a od 14 listopada 2022 r. dodano nowy kanał - aplikację mobilną mZUS, jako pierwszą usługę ZUS zaoferowaną w formie aplikacji mobilnej (dla świadczenia wychowawczego 500+ i dla programu Dobry Start 300+),
- obsługa świadczeń realizowana była wyłącznie przez dedykowane i powołane do tego centrum, tj. Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin (CSR), a obsługą finansową wypłat zajmowało się Centrum Obsługi Płatności w Słupsku (COP).

Działania komunikacyjno-promocyjne w zakresie świadczeń dla rodzin przedstawiały się następująco:

- opracowano materiały informacyjne dla klientów na stronie internetowej ZUS,
- do komunikacji wykorzystano również media społecznościowe,
- opracowano zarówno dla banków uczestniczących w procesie, jak i dla oddziałów ZUS, materiały komunikacyjne wspierające komunikację lokalną,
- brano udział w 425 wydarzeniach lokalnych, podczas których informowano o świadczeniach dla rodzin,
- udostępniono 93 tys. publikacji w mediach lokalnych oraz 4,4 tys. publikacji w mediach ogólnopolskich na temat 300+,
- udostępniono ponad 34,3 tys. publikacji w mediach lokalnych i blisko 2,2 tys. w mediach ogólnopolskich na temat RKO,
- udostępniono 35 tys. publikacji w mediach lokalnych i ok. 1 tys. w mediach ogólnopolskich na temat żłobkowego,
- udostępniono ponad 40,5 tys. publikacji w mediach lokalnych i 3,8 tys. w mediach ogólnopolskich na temat 500+,
- udostępniono blisko 40 informacji i artykułów merytorycznych o świadczeniach dla rodzin na stronie www.zus.pl,
- odebrano ponad 313,4 tys. połączeń przez Centrum Obsługi Telefonicznej (COT), ponad 208 tys. połączeń na dodatkowej infolinii, ponad 341 tys. maili.

Ponadto realizacja zadań w ramach świadczeń dla rodzin wymagała przeprowadzenia dodatkowych działań:

- w salach obsługi klientów (SOK) zapewniono wsparcie osobom składającym wnioski poprzez uruchomienie specjalnych stanowisk komputerowych, na których – przy wsparciu pracowników SOK – można wypełnić i wysłać wniosek o świadczenie oraz założyć profil na PUE; od 17 października 2022 r. w SOK (w sytuacjach niebudzących wątpliwości) wydawane są zaświadczenia o pobieraniu lub niepobieraniu świadczeń dla rodzin;
- klientom ZUS zapewniono także wsparcie poza placówkami ZUS, tj. w lokalnych placówkach Poczty Polskiej, KRUS, urzędach miast i gmin, ośrodkach pomocy społecznej oraz podczas lo-

kalnych imprez i wydarzeń; mobilnych punktach wsparcia klienci mogli uzyskać pomoc w założeniu profilu PUE ZUS oraz złożeniu wniosków;

- zawarto porozumienia z bankami oraz spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi, które udostępniły wnioski o świadczenia dla rodzin w swojej bankowości elektronicznej, a także prowadzono uzgodnienia i testy w zakresie przygotowania wniosków.

Łącznie w ramach obsługi świadczeń z programów dla rodzin w roku 2022 r. wpłynęło 9 359,7 tys. wniosków na 13 520,4 tys. dzieci. Zrealizowano 13 457,3 tys. świadczeń na dzieci, co daje 99,5% zrealizowanych postępowań na dziecko.

2.3.1. Świadczenia wychowawcze 500+

Program Rodzina 500+ realizowany był w oparciu o ustawę z 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci. W wyniku zmiany legislacyjnej z 2021 r. realizacja tego programu od 1 stycznia 2022 r. została powierzona Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych.

ZUS z powodzeniem wdrożył realizację programu Rodzina 500+ od 1 stycznia 2022 r., a od 1 czerwca 2022 r. realizowane są na bieżąco świadczenia z tego programu na okres świadczeniowy 2022/2023. Od 1 lutego 2023 r. została uruchomiona akcja przyjmowania wniosków na nowy okres świadczeniowy, trwający od 1 czerwca 2023 r. do 31 maja 2024 r.

Realizacja przez ZUS programu Rodzina 500+ przebiegała zgodnie z ustawą oraz przyjętymi założeniami projektowymi, tj.:

- prawo do świadczenia wychowawczego ustalane jest na okres od 1 czerwca do 31 maja roku następnego, na wniosek osoby zainteresowanej,
- świadczenia wychowawcze dla rodzin osób migrujących przyznawane są na gruncie przepisów UE o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, w wyniku zmiany prawnej - w gwarantowanej kwocie 500 zł wynikającej z polskiej ustawy, co wyeliminuje przewlekłość postępowań międzynarodowych związanych z realizacją procedur unijnych w dotychczasowej formule prawnej; dla tych celów został wdrożony specjalny kanał komunikacji z urzędami wojewódzkimi, jako instytucjami właściwymi dla realizacji przepisów na gruncie rozporządzeń unijnych,
- wypłata świadczeń realizowana jest wyłącznie na rachunki bankowe wnioskodawców, co daje 100% ubankowienia beneficjentów tego programu.

W 2022 r. wpłynęło **5 109,6 tys. wniosków** o świadczenie z programu Rodzina 500+ na **7 863,5 tys. dzieci**. W ramach programu Rodzina 500+ od stycznia do końca 2022 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie **23 566,4 mln zł**.

2.3.2. Rodzinny kapitał opiekuńczy

1 stycznia 2022 r. ZUS rozpoczął realizację nowego programu skierowanego do rodzin: Rodzinny kapitał opiekuńczy (tzw. RKO). Realizowany jest w oparciu o ustawę z dnia 17 listopada 2021 r. o rodzinnym kapitale opiekuńczym⁶, która weszła w życie 1 stycznia 2022 r.

Wnioski o rodzinny kapitał opiekuńczy przyjmowane są przez ZUS od 1 stycznia 2022 r.

Realizacja przez ZUS programu przebiega zgodnie z ustawą oraz przyjętymi założeniami:

- świadczenia RKO dla rodzin osób migrujących przyznawane są na gruncie przepisów UE o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, w gwarantowanej kwocie wynikającej z polskiej ustawy, co eliminuje ryzyko przewlekłości postępowań międzynarodowych; dla tych celów został wdrożony specjalny kanał komunikacji z urzędami wojewódzkimi, jako instytucjami właściwymi dla realizacji przepisów na gruncie rozporządzeń unijnych;
- wypłata świadczeń realizowana jest wyłącznie na rachunki bankowe beneficjentów, co daje 100% ubankowienia beneficjentów tego programu.

W 2022 r. wpłynęło **625,6 tys. wniosków** o świadczenie z programu Rodzinny kapitał opiekuńczy na **641,5 tys. dzieci**. W ramach programu RKO do 31 grudnia 2022 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie **3 436,2 mln zł**.

2.3.3. Dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna

1 kwietnia 2022 r. ZUS rozpoczął realizację nowego programu skierowanego do rodzin: Dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna (tzw. dofinansowanie żłobkowe).

Dofinansowanie żłobkowe jest świadczeniem uregulowanym przepisami ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3⁷, które zostały wprowadzone ustawą z dnia 17 listopada 2021 roku o rodzinnym kapitale opiekuńczym. Przepisy regulujące dofinansowanie żłobkowe weszły w życie 1 kwietnia 2022 r. Dofinansowanie żłobkowe przysługuje na dzieci, które uczęszczają do żłobka, klubu dziecięcego lub są objęte opieką dziennego opiekuna.

Wnioski o dofinansowanie żłobkowe przyjmowane są przez ZUS od 1 kwietnia 2022r.

Realizacja zadań związanych z obsługą dofinansowania żłobkowego przebiega w ZUS zgodnie z przepisami oraz założeniami przyjętymi dla tego programu.

Dofinansowanie żłobkowe wypłacane jest na rachunek podmiotu prowadzącego żłobek, klub dziecięcy, zatrudniającego dziennego opiekuna lub rachunek bankowy dziennego opiekuna prowadzącego działalność na własny rachunek.

W 2022 r. wpłynęło **205,8 tys. wniosków** w ramach dofinansowania obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna na **206,9 tys. dzieci**.

⁶ Dz. U. poz. 2270, z późn. zm.

⁷ Dz. U. z 2023 r. poz. 204

W ramach programu tzw. dofinansowania żłobkowego do 31 grudnia 2022 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie **331,2 mln zł.**

2.3.4. Dobry Start 300+

Rządowy program Dobry Start 300+ został ustanowiony Uchwałą Rady Ministrów z 30 maja 2018 r. Jego celem jest wspieranie rodzin z dziećmi w ponoszeniu wydatków związanych z rozpoczęciem roku szkolnego.

Od 1 lipca 2022 r. ZUS rozpoczął realizację drugiej edycji obsługi wniosków z programu Dobry Start 300+ na rok szkolny 2022/2023.

Realizacja przez ZUS programu przebiegła zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 15 czerwca 2021 r. oraz przyjętymi założeniami.

W 2022 r. wpłynęło **3 418,7 tys. wniosków** o świadczenie dobry start na **4 808,6 tys. dzieci.** W ramach programu Dobry Start 300+ do 31 grudnia 2022 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie **1 346,5 mln zł.**

2.4. Pomoc dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi

Na mocy ustawy z 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa, Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizuje wsparcie dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski po 23 lutego 2022 r. z Ukrainy w związku z działaniami wojennymi prowadzonymi na jego terytorium i których pobyt na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest uznawany za legalny. Wsparcie to dotyczy następujących świadczeń:

- świadczenia wychowawczego, o którym mowa w ustawie z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci⁸;
- rodzinnego kapitału opiekuńczego, o którym mowa w ustawie z dnia 17 listopada 2021 r. o rodzinnym kapitale opiekuńczym⁹;
- dofinansowania obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna, o którym mowa w art. 64c ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3¹⁰,
- świadczenia dobry start, o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 187a ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej¹¹.

PODJĘTE DZIAŁANIA ORGANIZACYJNE ORAZ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNE

Z uwagi na duży wolumen spodziewanych beneficjentów programów dla rodzin z Ukrainy, ZUS przygotował do obsługi przyznawania świadczeń dla rodzin dla uchodźców rozwiązania technologiczne oparte na automatycznym przyznawaniu świadczeń przez specjalnie przygotowane oprogramowanie.

⁸ Dz. U. z 2022 r. poz. 1577, z późn. zm.

⁹ Dz. U. poz. 2270

¹⁰ Dz. U. z 2023 r. poz. 204

¹¹ Dz. U. z 2022 r. poz. 447, z późn. zm.

Realizacja zadań, w tym wypłaty świadczeń związanych z obsługą programów dla rodzin oraz wsparciem dla uchodźców z Ukrainy przebiega w ZUS zgodnie z przepisami i z założeniami przyjętymi dla tych programów, tj.:

- dla każdego ze świadczeń, o które mogli ubiegać się obywatele Ukrainy na podstawie ustawy pomocowej został powołany dedykowany proces, który rozpoczyna się elektronicznym złożeniem wniosku o świadczenie (w formie specjalnych kreatorów), a kończy umieszczeniem na profilu PUE ZUS klienta rozstrzygnięcia w sprawie. Dodatkowo wdrożono specjalnie przygotowane oprogramowanie dla obsługi spraw przez pracowników ZUS w sytuacjach, gdy nie było możliwe rozpatrzenie wniosku o świadczenie w procesie automatycznym;
- ZUS udostępnił obywatelom Ukrainy na PUE ZUS formularze elektronicznych wniosków o świadczenie wychowawcze i o rodzinny kapitał opiekuńczy, również w języku ukraińskim;
- składanie wniosków odbywa się także za pośrednictwem systemów informatycznych banków oraz systemu MRiPS „Emp@tia” – analogicznie jak w przypadku aktualnie składanych wniosków standardowych;
- dla realizacji zadań związanych z obsługą wniosków o świadczenia dla rodzin dla obywateli Ukrainy, ZUS przyłączył się do rejestrów zewnętrznych, w tym do ewidencji małoletnich, specjalnego rejestru PESEL, jak również rejestru Straży Granicznej, wynikających z ustawy pomocowej – w celu automatycznej weryfikacji danych w tych rejestrach;
- przygotowany został specjalny formularz zgłoszenia wyjazdu z Polski obywateli Ukrainy, który został udostępniony klientom Zakładu również w ukraińskiej wersji językowej;
- obsługa postępowań dotyczących świadczeń dla rodzin dla obywateli Ukrainy została powierzona do realizacji Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin. Z kolei obsługa finansowa wypłat tych świadczeń została powierzona Centrum Obsługi Płatności w Słupsku (COP).

Na potrzeby obsługi uchodźców z Ukrainy przygotowano szereg dodatkowych rozwiązań ułatwiających elektroniczne złożenie wniosków o świadczenia dla rodzin:

- organizacja w salach obsługi klientów (SOK) – we wszystkich placówkach pracownicy ZUS pomagali założyć uchodźcom z Ukrainy profil na PUE ZUS i złożyć odpowiednie wnioski, zapewniono wsparcie tłumaczy języka ukraińskiego; od 17 października 2022 r. wydawane są zaświadczenia o pobieraniu lub niepobieraniu świadczeń dla rodzin obywatelom Ukrainy, jeśli status sprawy nie budzi wątpliwości;
- prowadzenie dyżurów poza siedzibą ZUS – mobilne punkty wsparcia; pracownicy ZUS brali udział w dyżurach poza placówkami ZUS w gminach albo innych miejscach obsługi klientów (np. Stadion Narodowy w Warszawie, Ptak Warsaw Expo, Tauron Arena Kraków, MOPS-y, miejsca noclegowe, w których przebywają duże skupiska obywateli Ukrainy) w celu pomocy w założeniu profili na PUE ZUS i złożeniu wniosków 500+, RKO, DZ oraz 300+; informacje o miejscach i terminach takich dyżurów publikowane były na bieżąco na stronie www.zus.pl;
- uruchomienie od 21 marca 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. specjalnej infolinii w języku ukraińskim; na infolinii udzielano informacji w języku polskim oraz ukraińskim o należnych świadczeniach, w tym świadczeniach dla rodzin; utworzono również dedykowaną skrzynkę mailową do obsługi zapytań elektronicznych (obsłużono 161,5 tys. połączeń, w tym w języku ukraińskim prawie 120,7 tys., obsłużono ponad 41,7 tys. maili);

- uruchomienie od 5 kwietnia do 30 września 2022 r. e-wizyt w języku ukraińskim, tj. wideorozmowy z pracownikiem ZUS, przy wsparciu tłumacza języka ukraińskiego; obsługa e-wizyt w języku ukraińskim była realizowana w 5 oddziałach ZUS (z wideorozmowy skorzystało 3 583 obywateli Ukrainy);
- działania komunikacyjne i promocyjne dla obywateli Ukrainy: od 28 lutego 2022 r. na stronie internetowej ZUS przy współpracy z tłumaczami języka ukraińskiego udostępniono w języku ukraińskim treści dotyczące warunków uzyskania m.in.: świadczeń dla rodziny, ubezpieczenia zdrowotnego, świadczeń emerytalnych i rentowych. Informacje były stale uzupełniane i aktualizowane; w kwietniu 2022 r. udostępniono ulotkę o świadczeniach po ukraińsku; przygotowano również plakaty, instrukcje, tutoriale na YouTube o tym jak wypełnić wnioski; ważne informacje dla obywateli Ukrainy w języku ukraińskim, wyświetlano również na tablicach informacyjnych w placówkach ZUS (udostępniono ponad 2,2 tys. publikacji na stronach lokalnych instytucji, odbyto 380 spotkań konsultacyjnych, zamieszczono na stronie www.zus.pl blisko 40 informacji i artykułów merytorycznych o świadczeniach dla rodzin dla obywateli Ukrainy);
- współpraca z bankami – ZUS nawiązał współpracę ze Związkiem Banków Polskich, a także bezpośrednio z bankami chętnymi do udziału we wspólnych dyżurach, podczas których uchodźcy mogli w jednym miejscu założyć rachunek bankowy i złożyć wniosek o świadczenie.

DANE STATYSTYCZNE DOTYCZĄCE REALIZACJI PROGRAMÓW DLA RODZIN W RAMACH WSPARCIA DLA OBYWATELI UKRAINY:

- w zakresie programu Rodzina 500+ wpłynęło 673,5 tys. wniosków na 1 011 tys. dzieci; w ramach realizacji programu do uchodźców z Ukrainy przekazano 1 763,3 mln zł;
- w zakresie programu Rodzinny kapitał opiekuńczy wpłynęło 23 tys. wniosków na 23,6 tys. dzieci; w ramach realizacji programu do uchodźców z Ukrainy przekazano 98,6 mln zł;
- w zakresie dofinansowania obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna wpłynęło 3,7 tys. wniosków na 4,4 tys. dzieci; w ramach realizacji programu do uchodźców z Ukrainy przekazano 2,5 mln zł;
- w zakresie programu Dobry Start 300+ wpłynęło 125,9 tys. wniosków o świadczenie dobrego startu na 163,9 tys. dzieci; w ramach programu Dobry Start 300+ od lipca do 31 grudnia 2022 r. do uchodźców z Ukrainy przekazano 45,3 mln zł.

Dzięki pozytywnej ocenie programów dla rodzin z Ukrainy na forum międzynarodowym, UNICEF przekazał na program 500+ dla dzieci ukraińskich kwotę w równowartości ok. 100 mln zł. ZUS zrealizował wypłaty tych świadczeń w listopadzie i grudniu 2022 roku.

łącznie w ramach obsługi świadczeń z programów dla rodzin dla uchodźców z Ukrainy w roku 2022 wpłynęło 826,1 tys. wniosków na 1 202,9 tys. dzieci. Zrealizowano 1 188,2 tys. świadczeń na dzieci, co daje 98,8% zrealizowanych postępowań na dziecko.

UDOSTĘPNIENIE BAZY NOCLEGOWEJ ZUS DLA UCHODźCÓW Z UKRAINY

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w ramach wsparcia uchodźcom z Ukrainy udostępnił w swojej bazie noclegowej 417 pokoi dla 1 099 osób (stan na początek akcji przyjmowania

uchodźców). Gotowość przyjęcia do bazy noclegowej ZUS obywateli Ukrainy została zgłoszona gminom i urzędowi wojewódzkim. Pierwsi uchodźcy w liczbie 101 osób zostali przyjęci 28 lutego 2022 roku w COS Osuchów. Ich liczba w całej udostępnionej bazie noclegowej Zakładu zmieniała się sukcesywnie w zależności od migracji. W kulminacyjnym punkcie gościliśmy 522 osoby.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w ramach pomocy zapewnił także:

- całodienne wyżywienie – zapewnione w ramach podpisanych umów z firmami cateringowymi. W części oddziałów wyżywienie zorganizował urząd wojewódzki lub gmina,
- środki czystości i higieny osobistej,
- pomoc w organizacji konsultacji z lekarzami,
- wsparcie finansowe organizowane ze zbiórki wśród pracowników ZUS,
- wsparcie językowe,
- działania informacyjne (m.in. wsparcie w zakresie składania wniosków o świadczenia dla rodzin wypłacane przez ZUS, poszukiwania pracy, załatwiania przedszkoli i żłobków dla dzieci mam pracujących),
- wsparcie w procesie asymilacji w nowych trudnych warunkach,
- w miarę możliwości zapewniono transport do miejsc, w których obywatelom Ukrainy udzielana była opieka medyczna.

Od początku przybywania do Polski obywateli Ukrainy, pracownicy oddziałów i Centrali angażowali się w pomoc uchodźcom. Również oddziały nieprzyjmujący uchodźców organizowały akcje charytatywne na rzecz pomocy dla Ukrainy. W ramach akcji zbierano m.in.: artykuły spożywcze z długim terminem przydatności do spożycia (w tym dla dzieci i niemowląt), środki higieniczne, środki pierwszej pomocy, tekstylia (ubrania, koce).

Koordynowaliśmy działania dotyczące utworzenia punktów mobilnych dla obywateli Ukrainy w sprawie zakładania profili na PUE ZUS oraz wsparcia w zakresie składania wniosków o świadczenia dla rodzin wypłacanych przez ZUS.

Niektóre oddziały np. oddział w Rybniku zawarły umowy zlecenia na tłumaczenie ustne, to jest z języka polskiego na język ukraiński i z języka ukraińskiego na język polski, podczas obsługi klientów w salach obsługi w placówkach ZUS i poza siedzibą ZUS-u.

KOSZTY OBSŁUGI WYPŁATY ŚWIADCZEŃ I UDOSTĘPNIANIA BAZY LOKALOWEJ ZUS DLA UCHODźCÓW Z UKRAINY

W oparciu o art. 12 ust. 3, w związku z art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2022 roku o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym, Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2022 roku poniósł wydatki na realizację zadań na rzecz pomocy obywatelom Ukrainy w zakresie obsługi wypłaty świadczeń oraz udostępnienia bazy lokalowej ZUS.

W zakresie obsługi wypłaty świadczeń przez Zakład zostały poniesione koszty w wysokości 27 653 tys. zł, m.in. na dostosowanie funkcjonalności systemów informatycznych (KSI ZUS i Portal PUE) do obsługi wniosków dla wypłaty świadczeń dla obywateli Ukrainy, zakup usługi infolinii w języku ukraińskim i polskim w zakresie wypłacanych przez Zakład świadczeń dla rodziny, zatrudnienie w jednostkach organizacyjnych ZUS tłumaczy języka ukraińskiego, organizację punktów mobilnych, działania informacyjne oraz refundację dla pracowników ZUS zaangażowanych w realizację nowego zadania wynagrodzenia za pracę w godzinach nadliczbowych.

W zakresie udostępnienia bazy lokalowej ZUS dla potrzeb obywateli Ukrainy zostały poniesione koszty w wysokości 4 697 tys. zł w zakresie zakwaterowania, wyżywienia, zaopatrzenia w niezbędne materiały i środki higieniczne oraz inne niezbędne produkty umożliwiające zapewnienie bezpiecznego i godnego zakwaterowania i przebywania uchodźców w ośrodkach Zakładu.

2.5. Obsługa 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. zostały wprowadzone zmiany w ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, tj. przede wszystkim zmiana zasad ustalania podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie zdrowotne dla osób prowadzących pozarolniczą działalność – podstawa wymiaru składki jest uzależniona od formy opodatkowania osoby prowadzącej pozarolniczą działalność gospodarczą.

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 formie opodatkowania, przychodzie i dochodzie z pozarolniczej działalności, w podziale na miesiąc i rok. Dane te przekazywane są na zmodyfikowanych dokumentach rozliczeniowych ZUS DRA i ZUS RCA. W związku z tym podjęto szereg działań, aby ułatwić osobom prowadzącym pozarolniczą działalność gospodarczą realizację zadań, które wynikają z Polskiego Ładu.

W 2022 r. :

- przygotowano zmiany w systemie KSI ZUS oraz w programie Płatnik i ePłatnik w zakresie rocznej podstawy wymiaru i składki na ubezpieczenie zdrowotne oraz komplementariuszy,
- 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,
- rozszerzono funkcjonalność kalkulatora miesięcznej składki zdrowotnej o możliwość wyliczenia rocznej składki zdrowotnej (kalkulator miał ponad 2,5 mln odślon i wykonano na nim ponad 1,5 mln obliczeń),
- zaktualizowano poradnik „Polski Ład. Co zmienia się w przepisach dotyczących rozliczania składki na ubezpieczenie zdrowotne”,
- przygotowano obsługę dokumentów rozliczeniowych z rozliczeniem rocznym składki na ubezpieczenie zdrowotne,
- przygotowano interfejs wymiany danych pomiędzy ZUS i Krajową Administracją Skarbową (KAS),
- podjęto szereg działań komunikacyjnych w mediach społecznościowych na LinkedIn i Twitterze (TT) oraz w innych mediach, np. na TT komunikowano informacje dotyczące Polskiego

¹² Dz. U. poz. 2105

Ładu, 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 KAS poprzez:
 - wysyłkę przez PUE ZUS do wszystkich płatników składek, posiadających profile, zaproszeń do przedsiębiorców do skorzystania z pakietu wsparcia ZUS i KAS (z płatnikami kontaktowano się też mailowo i telefonicznie – podjęto kontakt z ponad 1 mln płatników),
 - 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 (na poziomie oddziałów ZUS przeprowadzono łącznie 745 webinarów, w których wzięło udział ponad 52 tys. uczestników),
 - 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,
 - uruchomienie dodatkowej infolinii (od 24 stycznia do 31 marca 2022 r.) – odebrano ponad 40 tys. połączeń.

Ponadto w ramach Polskiego Ładu, do wszystkich płatników, którzy mieli zaległości przekazywana jest informacja o braku wpłat i/lub dokumentów na portal PUE ZUS.

2.6. Realizacja Polskiego Bonu Turystycznego

Obsługa Polskiego Bonu Turystycznego, czyli wsparcia polskiej branży turystycznej i planów wypoczynkowych milionów Polskich rodzin, odbywa się w ZUS od 2020 r. Uruchomiony przez ZUS w pełni elektroniczny system płatności bonem w wysokości 500 zł jest oparty na Platformie Usług Elektronicznych. Udostępniono funkcje dla osób uprawnionych do bonu, podmiotów turystycznych i Polskiej Organizacji Turystycznej oraz wdrożono system rozliczeń płatności.

W 2022 r. dwukrotnie został przedłużony termin ważności bonu turystycznego. Aktualnie z bonu można korzystać do 31 marca 2023 r.

Do końca 2022 r. Polacy dokonali płatności bonami na kwotę blisko **2,9 mld zł**. Do programu dołączyło ponad **28 tys. przedsiębiorców i organizacji pożytku publicznego** oferujących usługi hotelarskie i imprezy turystyczne. Na PUE ZUS aktywowano prawie **3,8 mln bonów**, a skorzystało z nich blisko **3,5 mln uprawnionych**.

Od lipca 2020 r. działa specjalna infolinia, która aktualnie jest dostępna codziennie od 7:00 do 20:00. W okresie od lipca 2020 r. do stycznia 2022 r. infolinia działała w trybie 24h, 7 dni w tygo-

dniu. W 2022 r. konsultanci tej infolinii odebrali ponad 118 tys. połączeń telefonicznych od klientów i odpowiedzieli na 7,2 tys. zapytań mailowych. Od momentu uruchomienia infolinii, tj. od lipca 2020 r. do końca 2022 r. konsultanci odebrali **732 tys. połączeń** i odpowiedzieli na **43 tys. zapytań mailowych**. W ramach funkcjonowania infolinii w 2021 r. uruchomiony został chatbot pomocny w uzyskaniu podstawowych informacji na temat bonu. Z chatbota skorzystało ponad 2,1 tys. klientów.

3. CHARAKTERYSTYKA INSTYTUCJI

3.1. Organizacja ZUS

W 2022 r. nie zmieniły się ramy organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w statucie ZUS nadanym rozporządzeniem Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 4 marca 2021 r.¹³ Nastąpiły natomiast zmiany w strukturze organizacyjnej ZUS. Utworzone zostało pierwsze centrum jako terenowa jednostka organizacyjna – Centrum Informatyki w Opolu, a także wprowadzono zmiany w sieci inspektoratów i biur terenowych ZUS – zniesione zostały 3 inspektoraty miejskie (Gdańsk-Śródmieście, 2 inspektoraty we Wrocławiu) i 2 biura terenowe (Międzyzdroje i Grajewo). Na koniec 2022 r. struktura organizacyjna ZUS obejmowała 31 komórek organizacyjnych w Centrali, 43 oddziały, 205 inspektoratów i 68 biur terenowych oraz 1 centrum.

W 2022 r. kontynuowano wdrożenie zmian w modelu organizacji Zakładu. Wdrażane zmiany organizacyjne dotyczyły m.in. centralizacji realizacji niektórych zadań oraz uporządkowania struktury organizacyjnej Zakładu, stosownie do rozwiązań wprowadzonych w nowym Statucie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wprowadzonym w 2021 r.

4. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA

4.1. Realizacja dochodów

4.1.1. Rozliczenie wpłat na należności z tytułu składek

Składki pobierane przez ZUS płatnicy składek opłacają na indywidualne numery rachunku składowego (NRS) jednym zwykłym przelewem. Każdy nowo zarejestrowany płatnik składek jest informowany o nadanym numerze NRS. Opłacanie składek jednym przelewem na NRS nie stwarza płatnikom żadnych trudności. Na 32 631 tys. wpłat dokonanych w 2022 r. odnotowano tylko 643 błędne wpłaty.

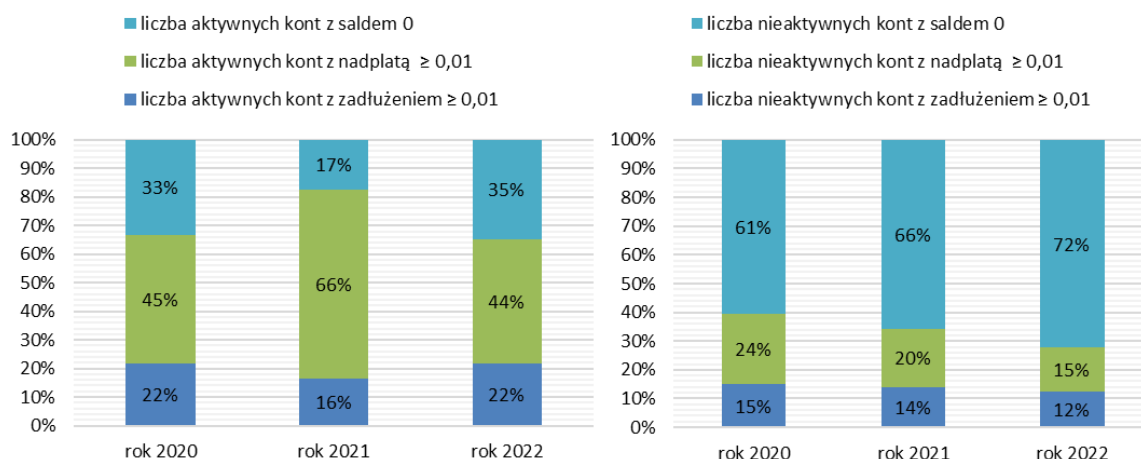
INFORMACJA O KONTACH PŁATNIKÓW SKŁADEK W ZUS

W 2022 r. było zaewidencjonowanych w ZUS 8 561 803 kont płatników składek, tj. więcej o 3,7% w porównaniu do roku 2021 (liczba 8 254 899), w tym:

- 2 897 253 kont aktywnych (wzrost o 1,3% w stosunku do roku 2021),
- 5 664 550 kont nieaktywnych (wzrost o 5,0% w stosunku do roku 2021).

¹³ Dz. U. poz. 431

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



Według stanu na koniec roku 2022 liczba kont aktywnych z saldem 0 wyniosła 35% wszystkich kont aktywnych i wzrosła o 18 p.p. w stosunku do 2021 r.

Liczba aktywnych kont z nadpłatą (saldo Ma) obniżyła się do 43%, podczas gdy w 2021 r. konta z saldem Ma stanowiły 66% wszystkich kont aktywnych. Nadpłaty na koniec roku najczęściej powstają w związku z zamykaniem bilansu przez księgowych i opłacaniem przez płatników w grudniu składek należnych za ten miesiąc, pomimo że termin ich płatności przypada w styczniu następnego roku. Nastąpił natomiast wzrost (o 6 p.p.) w porównaniu do roku 2021 liczby aktywnych kont z zadłużeniem (saldo Wn). Konta z saldem Wn stanowiły 22% wszystkich kont aktywnych.

Na koniec 2022 roku wzrosła liczba kont nieaktywnych z saldem 0 i wyniosła 72% wszystkich kont. Obniżyła się natomiast o 1 p.p. liczba kont nieaktywnych z zadłużeniem - na koniec grudnia 2022 r. wynosiła 13% wszystkich kont nieaktywnych, co jest efektem m.in. realizacji Programu Stabilizacji Pracy przez oddziały ZUS oraz powołaniem OKN (odmiejscowienie obsługi nieaktywnych kont), których zadaniem jest weryfikacja i uporządkowanie danych na kontach trwale nieaktywnych, tj. wyrejestrowanych co najmniej 5 lat temu.

INFORMOWANIE PŁATNIKÓW SKŁADEK O STANIE ROZLICZEŃ NA ICH KONTACH

W styczniu 2022 r. ZUS poinformował 2,8 mln płatników składek o rozliczeniu wpłat z 2021 r. i saldzie kont na 31 grudnia 2021 r. Informacje zostały zamieszczone elektronicznie na kontach płatników na PUE ZUS. Do 173 tys. płatników, którzy nie mieli kont na PUE i mieli nadpłatę powyżej 160 zł, informacja została wysłana pocztą.

W grudniu 2022 r. rozpoczęto przygotowania do zamieszczenia na PUE ZUS informacji o rozliczeniu wpłat z 2022 r. i saldzie konta na 31 grudnia 2022 r. – informacje zostały wysłane w styczniu 2023 r. W roku 2022 co miesiąc na profilu płatnika na PUE były zamieszczane informacje o:

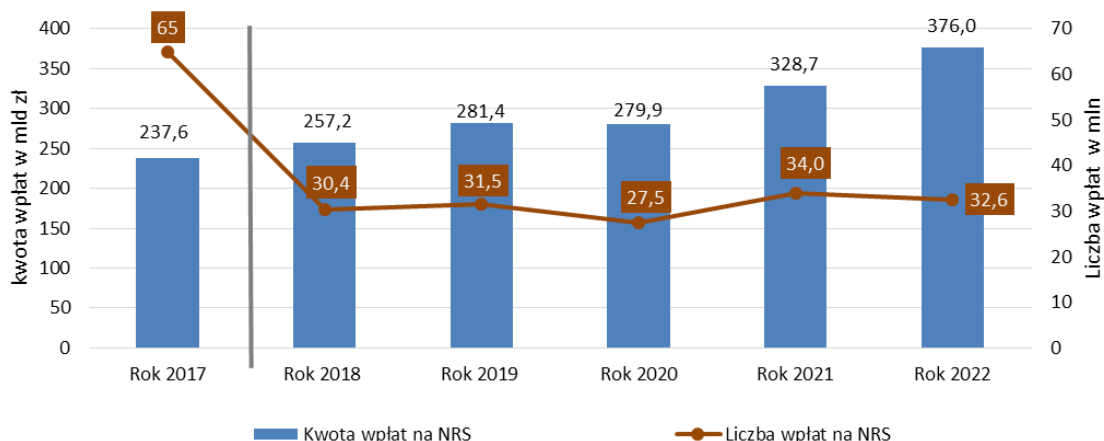
- braku dokumentów rozliczeniowych (średnio miesięcznie 152 tys.; łącznie w roku 2022 - 1,8 mln),
- braku wpłat za ostatni miesiąc (średnio miesięcznie 235 tys.; łącznie w roku 2022 - 2,8 mln),

- terminie raty wyznaczonej w kolejnym miesiącu do płatników, którzy podpisali umowę o spłatę zadłużenia w uldze (średnio około 66 tys. komunikatów miesięcznie),
- terminie korygowania dokumentów rozliczeniowych (2,3 mln), w szczególności za okres do 2021 r.

WPLĄTY PŁATNIKÓW SKŁADEK W 2022 R.

W roku 2022 płatnicy składek przekazali 32,6 mln wpłat na NRS (mniej o 4,1% w stosunku do roku 2021) w kwocie 376,0 mld zł (tj. więcej o 14,4% w stosunku do roku 2021).

Wykres 4. Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017-2022

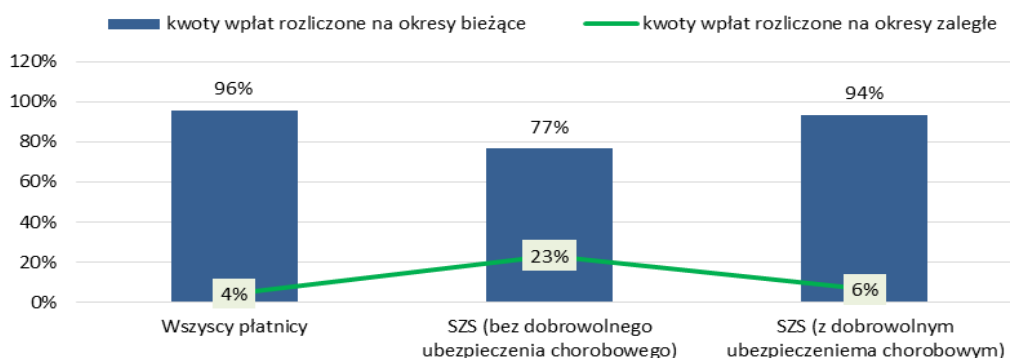


Wpływy na NRS w okresie od stycznia do grudnia 2022 r. wyniosły średnio na miesiąc 31,3 mld zł i były wyższe o 14,4% w stosunku do roku 2021.

Wpłaty na kontach płatników składek w 96% rozliczono na bieżące składki, a w 4% na należności zaległe.

Struktura rozliczenia należności bieżących i zaległych kształtowała się jednak inaczej na kontach płatników opłacających składki na własne ubezpieczenia. Wśród płatników, którzy zgłosili się do dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, utrzymuje się wyższa dyscyplina płatnicza, gdyż w ich przypadku 94% wpłat rozliczyło się na należności bieżące, a 6% na zaległości. W przypadku płatników opłacających składki na własne ubezpieczenia, którzy nie są zgłoszeni do dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, na zaległe należności rozliczyło się 23% wpłat.

Wykres 5. Struktura pokrycia należności wpłat z 2022 r.



ŚCIĄGALNOŚĆ SKŁADEK NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE

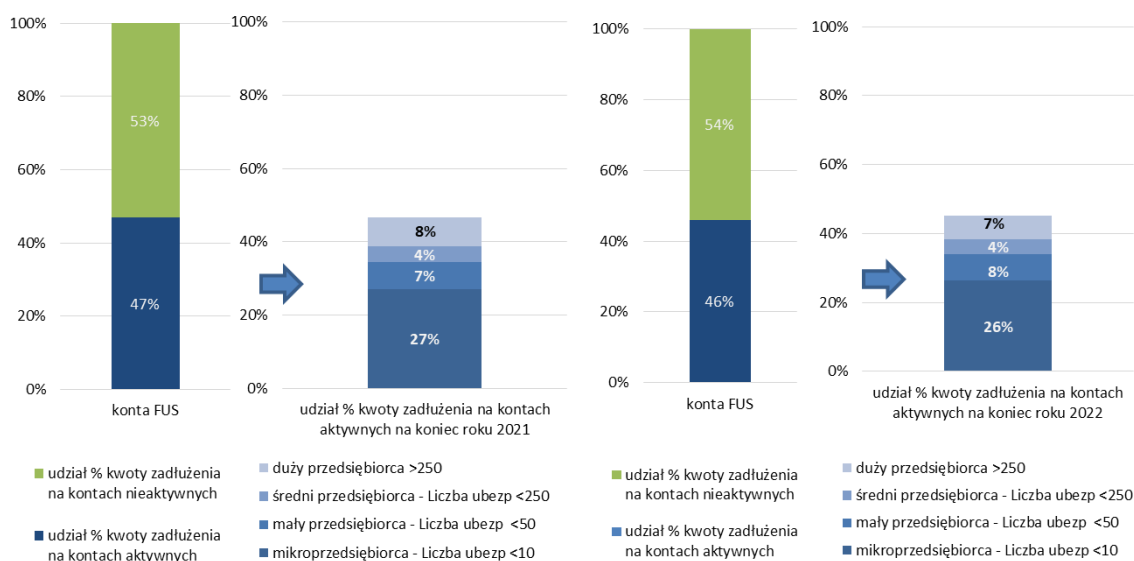
Ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne w 2022 r. wyniosła 101,6%.

W roku 2022 zadłużenie na ubezpieczenia społeczne, według stanu na 31 grudnia 2022 r. wyniosło 26 419 113 tys. zł. i zwiększyło się o 1,2% w stosunku do stanu na koniec roku 2021, przy czym:

- za okres do 31 grudnia 1998 r. wynosiło 325 385 tys. zł i obniżyło się o 5,9% w porównaniu do roku 2021,
- za okres od 1 stycznia 1999 r. wynosiło 26 093 727 tys. zł i wzrosło o 1,3% w porównaniu do roku 2021.

Udział procentowy kwoty zadłużenia ogółem na kontach aktywnych płatników składek zmniejszył się o 1% (w porównaniu do 2021 r.). Jednocześnie o taką wartość zwiększył się udział procentowy kwoty zadłużenia na kontach płatników nieaktywnych.

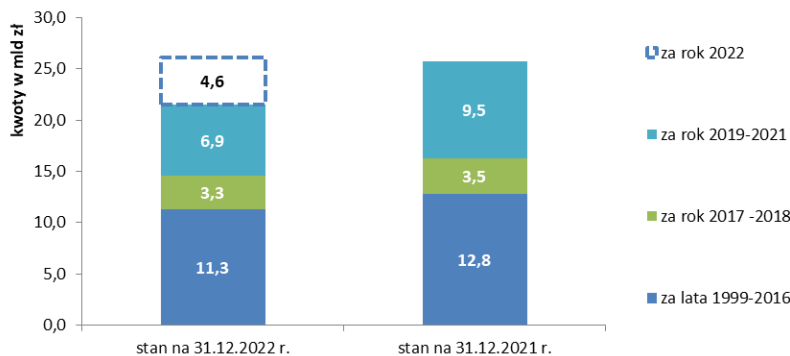
Wykres 6. Udział % w strukturze zadłużenia kont aktywnych i nieaktywnych płatników składek



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.

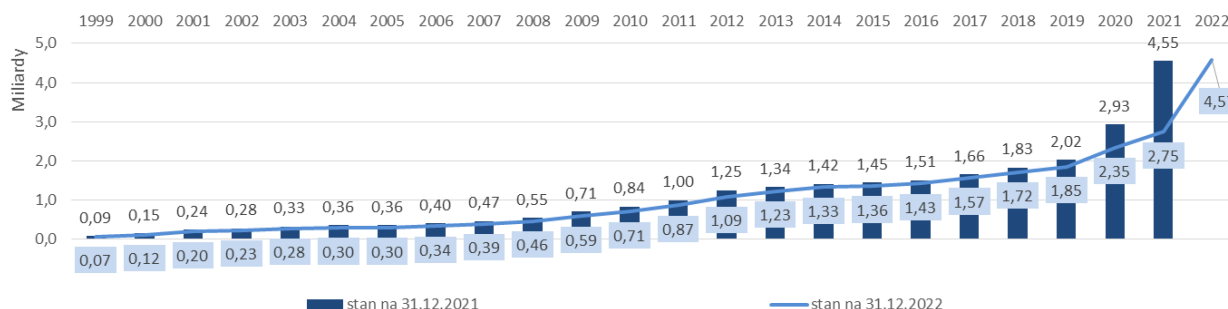
W przypadku wpłat, które nie rozliczają pełnej kwoty zobowiązań (tj. zaległych i bieżących), następuje wzrost zaległości bieżących, przy sukcesywnym zmniejszaniu najstarszych zobowiązań. Jest to pożądany trend, gdyż wpływa na ograniczenie należności ulegających przedawnieniu.

Wykres 7. Struktura zadłużenia za poszczególne okresy w roku 2021 i 2022



W 2022 r. nastąpił spadek zadłużenia za lata 1999 – 2016 i wynosił 11,3 mld zł, co było wynikiem spłaty zaległych zobowiązań, jak również odpisania należności, które uległy przedawnieniu.

Wykres 8. Struktura wiekowa kwoty zadłużenia na ubezpieczenia społeczne za lata 1999 -2021/2022



Wzrost zadłużenia na koniec roku 2022 wynika z niezapłacenia bieżących składek za ostatni rok, tj. za rok 2022, które stanowią 4,57 mld zł (wzrost o blisko 1% w odniesieniu do zaległości analogicznego okresu roku ubiegłego, tj. za rok 2021). Natomiast nastąpił sukcesywny spadek zadłużenia za okresy zaległe, tj. o 11,5% za lata 1999-2020 (z 21,2 mld zł na koniec roku 2021 do 18,8 mld zł na koniec roku 2022) i największy spadek o 39,6% zadłużenia za rok 2021 (z 4,55 mld zł na koniec roku 2021 do 2,75 mld zł na koniec roku 2022).

4.1.2. Przymusowe dochodzenie należności na ubezpieczenia społeczne

W 2022 r. ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne na kwotę 5 818 829 tys. zł, które objęte zostały 1 170 850 tytułami wykonawczymi. Kwota ta była o 50,5% wyższa niż w roku 2021. Odzyskano należności na kwotę 1 633 313 tys. zł. Były to wpłaty uzyskane w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji. Odzyskane należności w ramach prowadzonych postępowań egzekucyjnych były wyższe o 52,2% w stosunku do należności odzyskanych w roku 2021.

Tabela 1. Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne w latach 2021 – 2022

Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne	2021 r.	2022 r.
	kwota w tys. zł	
Ogółem (w ramach egzekucji „własnej”, urzędów skarbowych, sądowej i postępowań upadłościowych)	1 073 055	1 633 313

4.1.3. Ulgi w spłacie należności na ubezpieczenia społeczne

Rok 2022 był kolejnym rokiem, w którym ZUS propagował formy dobrowolnej spłaty zadłużenia przez płatników mających problemy finansowe.

W 2022 r. ZUS udzielał pomocy w spłacie należności z tytułu składek, zawierając układy ratalne oraz odraczając terminy płatności składek. W roku 2022 udzielono:

- 48,4 tys. układów ratalnych na łączną kwotę 3 500 598 tys. zł, przy czym liczba udzielonych układów ratalnych była niższa o 19,9% w stosunku do 2021; o 4,1% wyższa natomiast kwota objęta tym rodzajem ulgi; wpłynęło 80,1 tys. wniosków o układ ratalny (o 7,3% mniej niż w roku 2021),
- 7,5 tys. odroczeń na kwotę 1 003 718 tys. zł, co stanowi spadek liczby udzielonych odroczeń terminu płatności o 89,3% w stosunku do 2021 r., natomiast nastąpił wzrost o 5,3% kwot objętych tym rodzajem ulgi; wpłynęło 15,9 tys. wniosków o odroczenie terminu płatności składek (o 85,5% mniej niż w roku 2021).

W 2022 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.

4.1.4. Umorzenia należności

W 2022 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.

Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2021-2022

Podstawa umorzenia	w 2021 r.	w 2022 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	3 186	2 498
odrębnych aktów prawnych, w tym ustawy abolicyjnej	32 988	37 553
RAZEM	36 174	40 051

Dane dot. umorzeń za okres do 31.12.1998 r. i od 1999 r.

¹⁴ Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2022 r. poz. 1009, z późn. zm.)

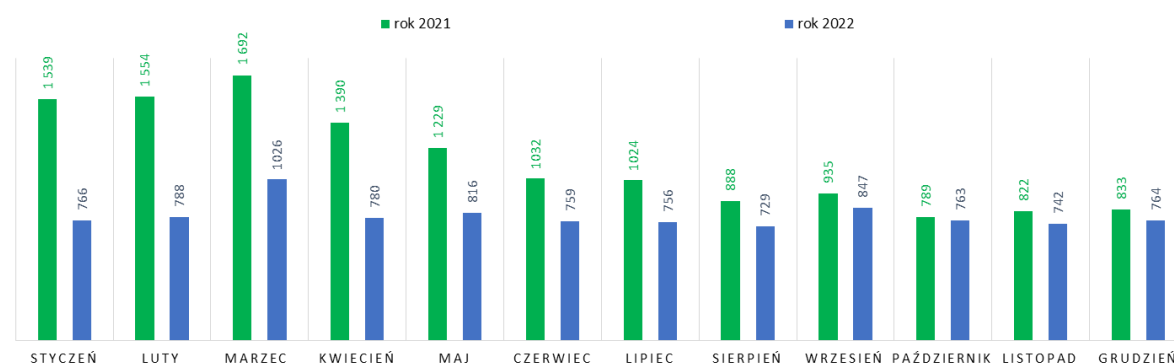
W 2022 r. nastąpił wzrost kwoty umorzonych składek na ubezpieczenie społeczne w stosunku do roku poprzedniego. Wzrost kwoty umorzonych należności na podstawie innych aktów prawnych, w tym przede wszystkim na podstawie ustawy abolicyjnej przy porównywalnej, jak w 2021 roku, liczbie wydanych decyzji o 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 2022 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.

W 2022 r. wpłynęło tylko 337 wniosków o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej, tj. o 197 mniej niż w roku 2021. W ramach postępowania abolicyjnego (rozpatrywano wnioski także sprzed 2022 r.) wydano 197 decyzji określających warunki umorzenia i 132 decyzje o odmowie wszczęcia postępowania.

W stosunku do 91 wniosków złożonych na podstawie ustawy abolicyjnej postępowanie zostało umorzone lub wnioski te pozostawiono bez rozpoznania. W roku 2022 wydano 1,3 tys. decyzji o umorzeniu należności na łączną kwotę 30 212 tys. zł, z czego należność główna wraz z dodatkową opłatą stanowiła 14 389 tys. zł, a odsetki za zwłokę wraz z opłatą prolongacyjną i kosztami upomnień stanowiły 15 822 tys. zł. Wg stanu na 31 grudnia 2022 r. do obsługi pozostawało 3,6 tys. wniosków o umorzenie na podstawie ustawy abolicyjnej.

W roku 2022 nastąpił spadek o 22% wpływu wniosków o umorzenie należności z tytułu składek i o ponowne rozpatrzenie sprawy o umorzenie. W roku 2021 wpłynęły 13 727 wnioski o umorzenie, natomiast w roku 2022 – 10 717. 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 9. Miesięczny wpływ wniosków o umorzenie w latach 2021-2022



4.1.5. Przedawnienia należności z tytułu składek

W 2022 r. z powodu przedawnienia ZUS odpisał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę 1 189 918 tys. zł, co oznacza wzrost o 69% w stosunku do roku 2021.

Wyższa skala odpisanych należności wynikała z intensyfikacji obsługi kont w ramach Programu Stabilizacji Pracy. Stało się to możliwe w związku z zakończeniem obsługi spraw związanych z **udzielaniem pomocy płatnikom składek na podstawie przepisów Tarczy Antykryzysowej**.

4.2. Kontrola płatników składek

W 2022 roku przeprowadzono 26 997 kontroli płatników składek, w tym:

- 26 595 kontroli planowych, tj. 98,5% ogółu przeprowadzonych kontroli,
- 402 kontrole doraźne, tj. 1,5% ogółu przeprowadzonych kontroli.

Nieprawidłowości ujawniono w 24 113 kontrolach płatników składek, w tym nieprawidłowości powodujące wynik finansowy w 21 793 kontrolach.

Kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem 357,2 mln zł. Wśród kontroli, w których ustalono wynik finansowy, najwyższy odsetek, tj. 99,5% stanowiły kontrole planowe.

W związku z kontrolą płatników składek w 2022 roku sporządzono ogółem 272 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 2022 r. realizowano prace, które mają na celu wypracowanie rozwiązań optymalizacyjnych w ramach realizacji procesu kontroli płatników składek. Podjęte działania w szczególności polegały na przeglądzie przepisów prawnych, dokumentacji procesowej oraz oprogramowania zapewniającego wsparcie realizacji zadań. Jednocześnie wprowadzano modyfikacje oprogramowania dostosowujące do zmian legislacyjnych, a także w celu usprawnienia realizacji zadań. Prace w tym zakresie będą kontynuowane.

4.3. Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS

W 2022 r. kontynuowano działania związane z analizą ryzyka naruszenia prawa w zakresie ubezpieczeń społecznych mające na celu uszczelnianie poboru składek FUS oraz naruszenia przepisów

prawa w innych zakresach. W tym zakresie wdrożono jednolity model analizy ryzyka w zakresie kontroli doraźnych, które są prowadzone dla wybranych zagadnień w ramach ubezpieczeń społecznych. Jednocześnie podejmowano analizę ryzyka z wykorzystaniem szerokiego zakresu danych z zastosowaniem reguł biznesowych przez wyodrębniony zadaniowo Zespół Analizy Ryzyka. W wyniku prowadzonych analiz danych opracowano informacje m.in. na temat dokonywanych zgłoszeń umów o dzieło. Jednak priorytetowo traktowano prace w zakresie zwiększenia potencjału analitycznego dla potrzeb rozwoju modelu analizy ryzyka stosowanego w obszarze kontroli płatników składek.

4.4. Obsługa ubezpieczonych i płatników składek

4.4.1. Obsługa ubezpieczonych

W ramach obsługi ubezpieczonych w 2022 r. zrealizowano następujące zadania:

- przeprowadzono waloryzację roczną składek emerytalnych zapisanych na koncie i subkoncie ubezpieczonego (wskaźnik waloryzacji składek emerytalnych zapisanych na I filarze – 109,33%, wskaźnik waloryzacji subkonta – 107,07%),
- wydano 654 970 poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego, a także 903 571 poświadczeń dla celów wypłaty świadczeń krótkoterminowych,
- wydano 74 339 decyzji administracyjnych w sprawach spornych,
- objęto ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym 22 421 osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem,
- obsłużono 8 151 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 3 956 357,1 tys. zł,
- na bieżąco informowano OFE o osiągnięciu przez członka OFE wieku niższego o 10 lat od ustawowego wieku emerytalnego „suwak bezpieczeństwa” – informacje wysłano dla 372 881 ubezpieczonych. W ramach „suwaka bezpieczeństwa” OFE przekazały środki w wysokości 6 768 424,6 tys. zł,
- realizowano podziały i wypłaty środków zapisanych na subkontach osób ubezpieczonych. Dokonano podziału/wypłaty środków zapisanych na subkontach na łączną kwotę: 867 723,0 tys. zł, z czego 796 542,9 tys. zł stanowiły jednorazowe wypłaty środków z subkonta, natomiast 71 180,1 tys. zł jednorazowe wypłaty gwarantowane,
- 584 679 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 (WZOM),
- rozpatrzono 102 215 wniosków o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie, w tym: 93 702 pisma informujące o wyrażeniu zgody oraz 8 513 pism informujących o jej braku.

Realizując przepisy ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych¹⁵:

- weryfikowano prawidłowość zgłoszeń do ubezpieczeń zleceniobiorców, którzy składali wnioski o pobranie świadczenia postojowego,
- współpracowano z PFR w sprawie ustaleń dla celów umorzenia subwencji przyznawanych w ramach Tarczy 1.0 i 2.0 – kontynuacja,
- weryfikowano prawidłowość wstecznych zgłoszeń do ubezpieczeń społecznych w kontekście subwencji PFR,
- sporządzano 3 833 142 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 907,3 tys. zł składek na ubezpieczenie zdrowotne w związku ze zwolnieniem płatników składek z obowiązku opłacania należności z tytułu składek.

We współpracy Cyfryzacji KPRM, PFR i ZUS przeprowadzono prace nad opracowaniem przepisów dotyczących Centralnej Informacji Emerytalnej (CIE), tj. systemu teleinformatycznego, który pozwoli na scentralizowaną obsługę i prezentację informacji emerytalnych w jednym dedykowanym narzędziu.

W obszarze ustalania ustawodawstwa właściwego na podstawie umów międzynarodowych, podjęto następujące działania:

- w lutym 2022 r. wdrożono do realizacji reguły określania właściwego ustawodawstwa w odniesieniu do osób wykonujących pracę zdalną/telepracę w czasie trwania epidemii COVID-19 odnoszące się do wskazówek Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji systemów Zabezpieczenia Społecznego w tym zakresie,
- od kwietnia 2022 r. wdrożono (stosowaną co do zasady) elektroniczną wnioskownię i wystawianie zaświadczeń o podleganiu polskiemu ustawodawstwu (A1) – w oparciu o nowelizację ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych,
- ustalano ustawodawstwo właściwe i wystawiano zaświadczenia o mającym zastosowanie ustawodawstwie (A1) dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi.
- zaświadczenia A1 – w 2022 r. osobom przemieszczającym się w celach zarobkowych na obszarze państw członkowskich UE/EFTA oraz w Wielkiej Brytanii¹⁶ potwierdzono:
 - 722 560 zaświadczeń A1,
 - 1 524 zaświadczeń E104, S041 oraz formularzy wniosku o potwierdzenie zgłoszenia w Polsce do obowiązkowych ubezpieczeń społecznych po definitywnym opuszczeniu

¹⁵ Dz. U z 2021 r. poz. 2095, z późn. zm.

¹⁶ Dotyczy osób objętych Umową o handlu i współpracy

Szwajcarii dotyczących zsumowania okresów ubezpieczenia, zatrudnienia lub zamieszkania.

Ponadto wpłynęło 1 712 wniosków od polskich wnioskodawców o zawarcie porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych oraz 439 wniosków o zawarcie porozumień wyjątkowych od instytucji zagranicznych.

4.4.2. Obsługa płatników składek

W 2022 r.:

- przygotowano i udostępniono na profilach płatników na PUE 158 844 zawiadomienia o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2022/2023,
- wydano 1 005 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 2022 roku oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7 826,7 tys. osób.

Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2022 r.

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS * (w tys.)
Ogółem, z tego:	8 007,5
emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w tzw. zbiegu z tytułów do ubezpieczeń)	6 236,9
renty z tytułu niezdolności do pracy	576,5
renty rodzinne	1 194,2

*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 2022 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem:

- **849,3 tys. wniosków pierwszorazowych** o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne i świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji, tj.:
 - 533,4 tys. wniosków pierwszorazowych o: emerytury i renty (484 tys.), renty socjalne (17,1 tys.), świadczenia przedemerytalne (10,9 tys.) oraz samoistne świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (21,4 tys.),

- 306,8 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS o przyznanie: emerytury i renty (209,4 tys.), renty socjalne (1,1 tys.), samoistne świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (96,3 tys.) oraz świadczenia wyrównawcze dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki (9 tys.).

W porównaniu do 2021 r. wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS było więcej o 3,2 tys., tj. o 0,38%.

- **2 908,4 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych**, z tego w zakresie:
 - emerytur i rent – 2 690,2 tys.,
 - rent socjalnych – 150,8 tys.,
 - zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 20,7 tys.,
 - świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – 46,7 tys.,
 - świadczenia wyrównawcze dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki – 45 wniosków.

W porównaniu do 2021 r. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 355,9 tys., tj. o 10,9%.

- **76,1 tys. wniosków o pozostałe świadczenia**, z tego:
 - 75,4 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych,
 - 0,6 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC,
 - 115 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,
 - 2 wnioski o zasiłek pogrzebowy.

W porównaniu do 2021 r. wniosków w sprawie ww. świadczeń było więcej o 4,5 tys., tj. 6,28%.

Oprócz obsługi wniosków o świadczenia zgłoszonych w 2022 r. załatwiono 1 758,2 tys. spraw z urzędu, w tym 49,3 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było więcej o 267,6 tys., tj. o 17,95%, emerytur przyznanych z urzędu było więcej o 8,3 tys., tj. o 20,24%.

DECYZJE

W 2022 r. wydano łącznie **891,9 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych**, w tym 755 tys. decyzji przyznających i 136,9 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	580,2	539,4
rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	66,2	41,1
rent rodzinnych (bez rent wypadkowych)	97,5	89,9
rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych	3,8	1,9
rent rodzinnych wypadkowych	0,8	0,4
rent socjalnych	14,7	8,2
świadczeń przedemerytalnych	10,9	8,4
świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji	117,2	65,3
świadczeń wyrównawczych dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki	0,4	0,07
Ogółem	891,9	755

W porównaniu do 2021 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwiania wniosków pierwszorazowych o 24,2 tys., tj. o 2,79%.

Natomiast decyzji zamiennych wydano 2 881 tys., w tym w sprawach: emerytur i rent – 2 668,7 tys., rent socjalnych – 149,4 tys., zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 20,2 tys., świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – 42,6 tys., świadczeń wyrównawczych dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki – 41 wniosków. W porównaniu do 2021 r. decyzji zamiennych było mniej o 300,5 tys., tj. o 9,45%.

KAPITAŁ POCZĄTKOWY

W 2022 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 Społecznych¹⁷). W 2022 r. zarejestrowano ogółem 525,3 tys. wniosków w sprawie kapitału początkowego, w tym wniosków:

- pierwszorazowych o ustalenie kapitału początkowego – 94,4 tys.,
- ponowne ustalenie kapitału początkowego – 430,9 tys.

W stosunku do poprzedniego roku zmniejszyła się liczba ogółem zarejestrowanych wniosków o kapitał początkowy o 26,8 tys. (o 4,85%), w tym:

- wniosków pierwszorazowych zmniejszyła się o 6,8 tys., tj. o 6,72%,
- wniosków o ponowne ustalenie kapitału początkowego zmniejszyła się o 20 tys., tj. o 4,44%.

W 2022 r. wydano 507,9 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego, w tym:

- decyzji pierwszorazowych o ustaleniu kapitału początkowego – 96,1 tys., (w tym 4 tys. decyzji odmownych),
- decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego – 411,8 tys., (w tym 32,4 tys. decyzji odmownych).

W stosunku do poprzedniego roku zmniejszyła się liczba ogółem wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 24,2 tys. (4,55%), w tym:

- decyzji pierwszorazowych o ustaleniu kapitału początkowego zmniejszyła się o 5,8 tys., tj. o 5,69%,
- decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego zmniejszyła się o 18,4 tys., tj. o 4,28%.

ŚWIADCZENIA W TRYBIE WYJĄTKOWYM

W 2022 r. Prezes ZUS podjęła decyzje o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla ok. 4,6 tys. osób.

W 2022 roku wydano 653 decyzje przyznające świadczenie w drodze wyjątku, w tym 322 decyzje dotyczyły rent rodzinnych po zmarłych żywicielach, a 331 decyzji dotyczyło rent z tytułu całkowitej niezdolności do pracy. Ponadto w 2022 r. przyznano świadczenia honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia 1 762 osobom.

POZOSTAŁE ZADANIA

W 2022 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych:

- przyznał 107,4 tys. okresowych emerytur kapitałowych, tj. o 1,4 tys. więcej niż w 2021 r. (1,3%); emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- ustalił prawo do emerytury pomostowej dla 10,9 tys. osób (w 2022 r. wpłynęło 24,7 tys. wniosków o przyznanie tego prawa),
- ustalił prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla 3,1 tys. osób (w 2022 r. wpłynęło 5,5 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,

¹⁷ Dz. U. z 2022 r. poz. 504, z późn. zm.

- 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.

ODMIEJSCOWIENIE SPRAW EMERYTALNO-RENTOWYCH (PILOTAŻ)

Od 1 października 2022 r. uruchomiono pilotaż odmiejszczenia obsługi wniosków emerytalno-rentowych z obszaru terytorialnego I, II i III Oddziału ZUS w Warszawie. Odmiejszczenie ma w szczególności na celu wyrównanie poziomu obciążenia pracą poszczególnych pracowników.

Od 3 października 2022 r. do 31 marca 2023 r., w ramach pilotażu, wyznaczeni pracownicy komórek świadczeń emerytalno-rentowych I, II i III Oddziału ZUS w Warszawie realizują wnioski o przyznanie emerytury (EMP) oraz nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego (ENSK), bez względu na właściwość miejscową tych oddziałów. Docelowo planowane jest rozszerzenie zakresu obsługiwanych wniosków.

W okresie od 3 października 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. średnia liczba spraw na jednego pracownika w poszczególnych oddziałach warszawskich wyniosła:

- I Oddział w Warszawie: 178 spraw,
- II Oddział w Warszawie: 173 sprawy,
- III Oddział w Warszawie: 172 sprawy.

Gdyby nie było pilotażu średnia ilość spraw na jednego pracownika w poszczególnych oddziałach warszawskich wyniosłaby:

- I Oddział w Warszawie: 200 spraw,
- II Oddział w Warszawie: 173 sprawy,
- III Oddział w Warszawie: 135 spraw.

Z danych wynika, że dzięki odmiejszczeniu wniosków nastąpiło wyrównanie poziomu obciążenia pracą poszczególnych pracowników.

Tabela 5. Wpływ wniosków, liczba zarejestrowanych wniosków oraz liczba wydanych decyzji w poszczególnych oddziałach warszawskich

	I Oddział w Warszawie	II Oddział w Warszawie	III Oddział w Warszawie	Ogółem
Wpływ wniosków	1,6 tys.	2,6 tys.	2,9 tys.	7,1 tys.
Zarejestrowane wnioski	1,5 tys.	2,4 tys.	2,8 tys.	6,7 tys.
Wydane decyzje	0,9 tys.	1,5 tys.	1,8 tys.	4,2 tys.

AUTOMATYZACJA ŚWIADCZEŃ EMERYTALNO-RENTOWYCH W E2

W 2021 roku wdrożona została funkcjonalność polegająca na automatyzacji czynności przy obsłudze wniosków o przyznanie powszechnej emerytury z systemu zreformowanego o symbolu ENP i END oraz automatycznej obsłudze zgonów. Przy obsłudze zgonów automat pozyskuje dane o zgonie bezpośrednio z Rejestru Urzędowego RUPESSEL, wstrzymuje wypłatę świadczeń dla zmarłego i rozlicza świadczenie po zgonie.

Automat dla emerytur o symbolu ENP i END między innymi:

- pobiera do aplikacji E2 dane wnioskodawcy, który występuje w rejestrach ZUS,
- bada uprawnienia do świadczenia,
- realizuje zlecenie zwaloryzowania kapitału początkowego i składek oraz pobrania danych do ustalenia wysokości świadczenia
- wylicza wysokość świadczenia i ustala sposób wypłaty, zgodnie z dyspozycją z wniosku.

Automatyzacja wybranych czynności w procesie przyznawania emerytur o symbolach ENP i END (krajowych i międzynarodowych) w obszarach niewymagających merytorycznej decyzji i analizy przez pracowników ZUS została zastosowana w 2022 r. dla ponad 76% spraw.

Automatyzacja ustalania daty zgonu na podstawie danych z RUPESSEL i obsługi postępowań o wstrzymanie wypłaty, w związku ze zgonem świadczeniobiorcy została zastosowana w 2022 r. dla ponad 94% spraw.

4.5.2. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych

W 2022 r. wyznaczone przez Prezes ZUS komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM) w oddziałach w: Bydgoszczy, Chrzanowie, Częstochowie, Elblągu, Gdańsku, Krakowie, Lublinie, Łodzi I, Nowym Sączu, Opolu, Płocku, Szczecinie, Tarnowie, Toruniu, Wałbrzychu, Warszawie I oraz Rzeszowie realizowały sprawy emerytalno-rentowe osób posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EFTA, Wielkiej Brytanii i innych państwach umownych oraz prowadziły w tych sprawach postępowania międzynarodowe we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi.

WNIOSKI

W 2022 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały 215,7 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, z tego:

- **179,1 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:**
 - 117,2 tys. wniosków od osób zamieszkałych w Polsce,
 - 41,3 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (19,6 tys.), Austrii (4,1 tys.), Francji (3,2 tys.), Holandii (2,0 tys.), Belgii (1,7 tys.),
 - 20,7 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG oraz pozostałych państwach – głównie w USA (6,3 tys. wniosków), Wielka Brytania (6,3 tys.), Kanadzie (6,2 tys. wniosków), i Australii (1,1 tys. wniosków),

- **27,2 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce** – posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (8,4 tys.), Holandii (2,7 tys.), w Czechach (2,5 tys.), we Włoszech (1,9 tys.) i Norwegii (1,3 tys.) oraz posiadających okresy ubezpieczenia w państwach poza UE/EOG, z którymi łączą Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym – głównie w Wielkiej Brytanii (2,3 tys.) i Ukrainie (0,9 tys.).

W 2022 r. najwięcej wniosków o świadczenia realizowane na podstawie umów międzynarodowych otrzymały oddziały: Opolu (31,8 tys., tj. 14,8% wszystkich wniosków), Warszawie I (29,1 tys., tj. 13,5% wszystkich wniosków) i Nowym Sączu (21,3 tys., tj. 9,9% wszystkich wniosków).

DECYZJE

Wszystkie jednostki realizacji umów międzynarodowych wydały w 2022 r. 173,9 tys. decyzji dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (pierwszorazowych i zamiennych). Najwięcej decyzji wydano w oddziałach: Opolu (27,3 tys. decyzji, tj. 15,7% wszystkich wydanych decyzji), Warszawie I (26,2 tys. decyzji, tj. 15,1% wszystkich wydanych decyzji) oraz Nowym Sączu (19,9 tys. decyzji, tj. 11,4% wszystkich wydanych decyzji).

IMPLEMENTACJA UMÓW MIĘDZYNARODOWYCH

W 2022 r. przygotowano terenowe jednostki Zakładu do stosowania umowy o zabezpieczeniu społecznym między Rzeczpospolitą Polską a Republiką Białorusi, podpisanej w Warszawie dnia 13 lutego 2019 r., która weszła w życie 1 kwietnia 2022 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,
- ustalania ustawodawstwa mającego zastosowanie do pracowników i osób prowadzących działalność na własny rachunek, znajdujących się w sytuacji transgranicznej obejmującej państwo umowne.

Do realizacji spraw emerytalno-rentowych na podstawie wymienionej Umowy został wyznaczony Wydział Realizacji Umów Międzynarodowych w I Oddziale ZUS w Łodzi.

ELEKTRONICZNA WYMIANA DANYCH O ZGONACH

Zgodnie z zaleceniem zawartym w Decyzji Komisji Administracyjnej nr H5 z dnia 18 marca 2010 r. dotyczącej współpracy w zwalczaniu nadużyć i błędów w ramach rozporządzenia Rady (WE) nr 883/2004 i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 987/2009 w sprawie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego ZUS podejmuje działania zmierzające do zawierania Porozumień z instytucjami zagranicznymi w sprawie elektronicznej wymiany informacji o zgonach świadczeniobiorców.

W 2022 r. ZUS prowadził elektroniczną wymianę danych o zgonach świadczeniobiorców z instytucjami zagranicznymi: Niemiec, Szwecji, Chorwacji, Wielkiej Brytanii, Włoch, Holandii, oraz Danii.

W 2022 r. w wymianie danych z instytucjami wymienionych krajów zidentyfikowano 792 zgony. Pozwoliło to na uniknięcie albo ograniczenie wysokości nadpłat w tych sprawach na kwotę szacowaną na co najmniej 7,8 mln zł.

ELEKTRONICZNA WYMIANA DANYCH Z INNYMI PODMIOTAMI - EESSI

Rok 2022 r. był kolejnym rokiem funkcjonowania unijnego Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI – Electronic Exchange of Social Security Information) w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Polska, a w szczególności ZUS, cały czas jest w czołówce państw Unii Europejskiej, w których wykorzystanie systemu EESSI jest największe.

W 2022 r. wdrożono zmiany w Aplikacji Krajowej EESSI (AKE), za pośrednictwem której Zakład Ubezpieczeń Społecznych komunikuje się w ramach systemu EESSI z zagranicznymi instytucjami zabezpieczenia społecznego. Zmiany te wynikały m.in. z konieczności dostosowania systemu w ZUS do zmian legislacyjnych wynikających z art. 83e ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, które nałożyły na ZUS obowiązek zelektronizowania obsługi wniosków US o wydanie dokumentu A1. Pozostałe zmiany i usprawnienia są wynikiem doświadczeń ZUS, zebranych od czasu wdrożenia EESSI i dotyczyły głównie obszaru ustawodawstwa właściwego.

Zmiany w systemie umożliwiły przyjęcie od klienta elektronicznego wniosku US o wydanie dokumentu A1 bezpośrednio z PUE do AKE, jego obsługę i emisję A1 bezpośrednio na profil PUE ubezpieczonego lub płatnika. W ten sposób zelektronizowana została pełna ścieżka obsługi wniosków o A1 dla osób migrujących. Pozostałe zmiany w systemie ukierunkowane były na zautomatyzowanie możliwie jak największej liczby procesów związanych z obsługą spraw EESSI.

1 kwietnia 2022 r. na stronie internetowej Zakładu udostępniona została „Usługa potwierdzania autentyczności zaświadczeń A1”, za pomocą której po podaniu danych znajdujących się w wydanym przez ZUS dokumencie, istnieje możliwość weryfikacji jego autentyczności oraz uzyskania informacji o ważności.

POZOSTAŁE ZADANIA

W 2022 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych:

- wypłacały polskie emerytury i renty podlegające koordynacji osobom zamieszkałym w Polsce – było to średnio 211,6 tys. osób miesięcznie na łączną kwotę 5 462 944,5 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 84,5 tys. osób, głównie w Niemczech (25,2 tys. wypłat), Kanadzie (10,7 tys. wypłat), Australii (8,0 tys. wypłat), USA (7,8 tys. wypłat), Francji (5,2 tys. wypłat), Austrii (5,0 tys. wypłat), Szwecji (4,2 tys. wypłat), Wielkiej Brytanii (3,1 tys. wypłat) i Czechach (2,6 tys. wypłat) na łączną kwotę 1 462 484,1 tys. zł,
- wypłacały uzupełnienia z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych przyznanych wcześniej niektórym zagranicznym rencistom zamieszkałym w Polsce, otrzymującym świadczenia zagraniczne w wysokościach niższych od kwoty najniższej emerytury/renty polskiej. Dotyczyło to

średniomiesięcznie 15 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z b. ZSRR, b. Jugosławii i b. Czechosłowacji i Bułgarii,

- wypłaciły zasiłki pogrzebowe w wysokości 21 404,2 tys. zł (po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin) realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 5,4 tys. decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych,
- Oddział Warszawa I pośredniczył w przekazywaniu miesięcznie średnio 92 świadczeń zagranicznych osobom zamieszkałym w Polsce, emitując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach.

4.5.3. Świadczenia krótkoterminowe

W 2022 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

- rozpatrzyły **5 156 417 spraw o wypłatę świadczeń krótkoterminowych i zasiłków pogrzebowych**. Najwięcej spraw, tj. 3 592 909 (69,68% wszystkich spraw) dotyczyło ustalenia uprawnień do zasiłku chorobowego oraz zasiłku opiekuńczego – 604 073 (11,1% wszystkich spraw). W porównaniu do 2021 r. nastąpił spadek liczby spraw o 739 932 (z 5 896 349 do 5 156 417), tj. o 12,55%. Największy spadek odnotowano w: zasiłku chorobowym – o 484 533 spraw, tj. o 11,88% oraz zasiłku opiekuńczym – o 200 665 spraw, tj. o 24,94%. Wzrost, w porównaniu do 2021 r., odnotowano jedynie w liczbie rozpatrzonych spraw o świadczenie rehabilitacyjne – o 8 789 spraw, tj. o 2,65%,

Tabela 6. Liczba rozpatrzonych spraw w latach 2020 – 2022

Wyszczególnienie		Sprawy rozpatrzone w 2020 r.	Sprawy rozpatrzone w 2021 r.	Sprawy rozpatrzone w 2022 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2020 r. (w %)	Wzrost/spadek w stosunku do 2021 r. (w %)
Liczba rozpatrzonych spraw ogółem		6 902 133	5 896 349	5 156 417	-25,29	-12,55
Zasiłki z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego	Ogółem	6 510 730	5 455 409	4 764 510	-26,82	-12,66
	zasiłek chorobowy	4 104 597	4 077 442	3 592 909	-12,47	-11,88
	zasiłek macierzyński	247 102	241 726	227 230	-8,04	-6,00
	zasiłek opiekuńczy	1 829 920	804 738	604 073	-66,99	-24,94
	świadczenie rehabilitacyjne	328 976	331 430	340 219	3,41	2,65
	zasiłek w wys. zasiłku macierzyńskiego	128	70	67	-47,66	-4,29
	zasiłek wyrównawczy	7	3	12	71,43	300,00
Zasiłek pogrzebowy		391 403	440 940	391 907	0,13	-11,12

- zrealizowały **5 586 816 wypłat zasiłków** z ubezpieczeń społecznych na kwotę 10 300 528,1 tys. zł, w tym z ubezpieczenia chorobowego na kwotę 8 525 593,5 tys. zł, z ubezpieczenia wypadkowego na kwotę 204 399,3 tys. zł oraz zasiłków pogrzebowych na kwotę 1 570 211,2 tys. zł. W porównaniu do 2021 r. zrealizowano o 294 661 mniej wypłat, tj. o 5,01%, natomiast łączna kwota wypłat zmalała o 635 855,7 tys. zł, tj. o 6,17%,

Tabela 7. Liczba wypłat zasiłków w latach 2020 – 2022

Wyszczególnienie		Liczba wypłat w 2020 r.	Liczba wypłat w 2021 r.	Liczba wypłat w 2022 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2020 r. (w %)	Wzrost/spadek w stosunku do 2021 r. (w %)
Liczba wypłat zasiłków ogółem		5 770 003	5 881 477	5 586 816	-3,17	-5,01
w tym z ubezpieczenia chorobowego	Ogółem	5 322 445	5 451 096	5 129 219	-3,63	-5,90
	zasiłek chorobowy	2 500 082	2 869 165	2 746 470	9,86	-4,28
	zasiłek macierzyński	1 687 368	1 545 874	1 447 732	-14,20	-6,35
	zasiłek opiekuńczy	667 741	514 311	418 660	-37,30	-18,60
	świadczenie rehabilitacyjne	467 254	521 746	516 357	10,51	-1,03
w tym z ubezpieczenia wypadkowego	Ogółem	68 929	65 441	64 595	-6,29	-1,29
	zasiłek chorobowy	43 371	41 747	40 597	-6,40	-2,75
	świadczenie rehabilitacyjne	25 558	23 694	23 998	-6,10	1,28
Zasiłek pogrzebowy		378 629	430 381	392 936	3,78	-8,70

- wydały 16 011 decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku (w 2021 r. – 12 520 decyzji) za 98 079 dni (w 2021 r. – 74 881 dni) na kwotę 8 670,4 tys. zł (w 2021 r. – 6 410,1 tys. 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 62 846 osób (w 2021 r. – 20 421 osób); w wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku 7 829 osób (w 2021 r. 5 787 osoby) na kwotę 13 319,5 tys. zł (w 2021 r. – 8 648,1 tys. zł) za 136 134 dni (w 2021 r. – 99 066 dni).

Zakład Ubezpieczeń Społecznych przeprowadza kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w sprawach, w których jest uprawniony do wypłaty zasiłków, jak również na wniosek płatników składek uprawnionych do wypłaty zasiłków. Wzrost liczby przeprowa-

dzonych kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w 2022 r. w porównaniu do 2021 r. jest efektem przywrócenia od maja 2022 r. tzw. kontroli wyjazdowych, czyli kontroli przeprowadzanych w miejscu zamieszkania lub pracy świadczeniobiorcy,

- sporządziły i przekazały do KSI ZUS 1 216,5 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUS ZUA i ZUS ZIUA oraz dokumentów wyrejestrowujących ZUS ZWUA, a także 2 543,5 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących ZUS RCA i ZUS RSA; w 2021 r. wystawiono o 18 tys. mniej, tj. 1,5% dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 193,1 tys. więcej, tj. o 7,12% dokumentów rozliczeniowych,
- przekazały do 1 356,5 tys. świadczeniobiorców informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2021 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych,
- wydały 372,3 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 326,6 tys. decyzji przyznających świadczenie; w 2021 r. wydano o 5,7 tys. mniej, tj. 1,55% decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego,
- wspierały płatników składek w realizacji wypłat świadczeń poprzez wydawanie decyzji w sprawie prawa do świadczeń i ich wysokości, udzielanie wyjaśnień. Oddziały mają również obowiązek wydawania decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym. W 2022 r. oddziały wydały łącznie 286,4 tys. decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym, świadczeniobiorcom i płatnikom składek.

Ponadto oddziały 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 2022 r. rozpatrzono 23 277 formularzy unijnych. W porównaniu do 2021 r. nastąpił spadek liczby rozpatrzonych formularzy o 18 320, tj. o 44,04%.

DZIAŁANIA NA RZECZ UPROSZCZENIA PRZEPISÓW

Oprócz realizacji ustawowych zadań związanych z ustalaniem prawa i wypłatą zasiłków, w 2022 r. Zakład aktywnie uczestniczył w pracach związanych z uproszczeniem przepisów dotyczących zasiłków z ubezpieczeń społecznych. Z dniem 1 stycznia 2022 r. w obszarze zasiłków weszły w życie przepisy dotyczące m.in. zmiany zasad ustalania okresu zasiłkowego, ponownego ustalania podstawy wymiaru zasiłków, prawa do zasiłku chorobowego za okres po ustaniu tytułu ubezpieczenia, wysokości zasiłku chorobowego za okres pobytu w szpitalu, świadczenia rehabilitacyjnego dla osób uprawnionych do świadczeń emerytalno-rentowych z zaopatrzenia emerytalnego służb mundurowych oraz zasad ustalania prawa do zasiłków osobom, które prowadzą pozarolniczą działalność i osobom z nimi współpracują oraz duchownym. W związku z wprowadzonymi zmianami: uaktualniono Komentarz do ustawy z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa, zaktualizowano informacje dot. zasiłków na stronie www.zus.pl oraz ulotki informacyjne dotyczące zasiłków, udzielano odpowiedzi na pytania płatników składek, ubezpieczonych i świadczeniobiorców.

W związku z wejściem w życie nowych przepisów w 2022 r. ZUS zaktualizował propozycję rozwiązań legislacyjnych, tj. projekt ustawy transformacyjnej w obszarze zasiłków, a także zaproponowano nowe rozwiązania mające na celu dalsze uproszczenie zasad przyznawania oraz automatyzację zasiłków.

AUTOMATYZACJA WYPŁAT ZASIŁKÓW

Istotnym zagadnieniem, na którym w 2022 r. koncentrowały się zadania Zakładu, były prace związane z zapewnieniem bezpieczeństwa wypłat oraz ich automatyzacją. Kontynuowano stopniowe wprowadzanie automatyzacji przy rozpatrywaniu wniosków o zasiłki – od momentu założenia sprawy do przekazania jej do wypłat, przy jednoczesnym zapewnieniu bezpieczeństwa wypłat. Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom obecnie w obszarze zasiłków zakres automatyzacji obejmuje:

- zakładanie sprawy w aplikacji zasiłkowej, na podstawie wniosku, który wpłynął za pośrednictwem PUE,
- zakładanie sprawy w aplikacji zasiłkowej, na podstawie wniosku papierowego, który został zeskanowany i zarejestrowany na Elektronicznej Platformie Wymiany Danych (EPWD),
- przenoszenie danych niezbędnych do opracowania sprawy z wniosku do aplikacji zasiłkowej,
- rozpatrzenie sprawy,
- aprobatę sprawy,
- skierowanie sprawy do wypłaty.

Dla wybranych typów spraw – zasiłek chorobowy i zasiłek opiekuńczy (po spełnieniu zdefiniowanych kryteriów bezpieczeństwa) – automat zastępuje pracownika przy obsłudze tych spraw. Liczbę spraw obsłużonych przez automat w 2022 r. z zaznaczeniem na jakim etapie została zakończona automatyczna obsługa spraw, ilustruje poniższa tabela.

Tabela 8. Sprawy obsłużone przez automat w 2022 r.

Miesiąc	ŁĄCZNIE			SUMA
	Zakończona na etapie opracowania	Przekazana do aprobaty	Przekazana do wypłat	
styczeń	70	17 894	27 196	45 160
luty	168	15 120	21 144	36 432
marzec	318	18 856	23 804	42 978
kwiecień	215	15 807	17 950	33 972
maj	219	15 565	16 323	32 107
czerwiec	227	13 682	13 945	27 854
lipiec	154	12 702	13 639	26 495
sierpień	53	10 851	12 299	23 203
wrzesień	1 442	5 093	5 463	11 998
październik	0	3 984	4 054	8 038
listopad	10	12 539	13 013	25 562
grudzień	0	11 780	12 037	23 817

ODMIEJSCOWIENIE OBSŁUGI SPRAW ZASIŁKOWYCH

W 2022 r. w obszarze zasiłków rozpoczęto wdrażanie projektu równomiernego obciążenia pracą (odmiejscowienie spraw zasiłkowych). Projekt ten oparty jest na modelu automatycznego, równomiernego przydziału spraw o zasiłek chorobowy, opiekuńczy i macierzyński, wszystkim pracownikom wydziałów zasiłków w oddziałach ZUS, bez względu na miejsce siedziby płatnika składek lub miejsce zamieszkania świadczeniobiorcy. Z odmiejscowienia wyłączone są sprawy o świadczenie rehabilitacyjne i zasiłek pogrzebowy, bowiem dla wdrożenia tych typów spraw niezbędne jest zapewnienie rozwiązań umożliwiających rozpatrzenie wniosku na podstawie skanów dokumentów, w tym dokumentów medycznych, zamieszczanych w aplikacjach dziedzinowych KSI ZUS. Projekt został podzielony na 3 etapy:

- I etap (okres od 8 sierpnia do 26 września 2022 r.) – wdrożenie projektu we wszystkich oddziałach ZUS; etap ten podzielony był na części, w ramach których oddziały ZUS stopniowo przystępowały do projektu,
- II etap (do 30 grudnia 2022 r.) – wprowadzono zmiany w zakresie PIT-11 i PIT-11A i obsługi akcji podatkowej oraz wprowadzono rozwiązania w zakresie prowadzenia postępowań w ramach wymiany informacji z komórkami współpracującymi z komórkami zasiłków,
- III etap (do 28 kwietnia 2023 r.) – wprowadzone zostaną funkcjonalności m.in. w zakresie zarządzania przydziałem spraw na pracownika w danym oddziale, zmian w kolejności przydzielania spraw przez automat zasiłkowy, zmian w zakresie obsługi kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich.

W okresie od 8 sierpnia do 31 grudnia 2022 r. odmiejscowiono 578 157 spraw, w tym 422 353 spraw o zasiłek chorobowy, 132 211 spraw o zasiłek opiekuńczy i 23 593 spraw o zasiłek macierzyński.

4.5.4. Dodatkowe roczne świadczenia pieniężne (tzw. 13-ta emerytura)

Na podstawie ustawy o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów¹⁸ ZUS przyznał i wypłacił emerytom, rencistom oraz pozostałym uprawnionym osobom dodatkowe roczne świadczenie pieniężne w wysokości 1338,44 zł brutto.

Dodatkowe roczne świadczenie pieniężne przysługiwało osobom, które w dniu 31 marca 2022 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,
- renty rodzinnej,
- emerytury pomostowej,
- nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego,

¹⁸ Ustawa z dnia 9 stycznia 2020 r. o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów (Dz. U. z 2022 r. poz. 2575)

- 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, a także 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 2022 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 2022 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 wypłacanej 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 wypłaciliśmy ponad 8,5 mln uprawnionym na łączną kwotę ponad 11,4 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 28 kwietnia 2022 r., a akcję wysyłki decyzji zakończono 1 czerwca 2022 r.

4.5.5. Kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne (tzw. 14-ta emerytura)

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 maja 2022 r. o kolejnym w 2022 r. dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów¹⁹ Zakład przyznał i wypłacił kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne (tzw. „14-tą emeryturę”).

¹⁹ Dz. U. poz. 1358

Kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne Zakład przyznał osobom, które w dniu 24 sierpnia 2022 r. miały prawo, m.in. do:

- emerytury – w tym emerytury pomostowej, okresowej emerytury kapitałowej oraz emerytury częściowej,
- renty z tytułu niezdolności do pracy – w tym do renty dla inwalidów wojennych i wojskowych oraz rent wypadkowych,
- renty szkoleniowej,
- renty socjalnej,
- renty rodzinnej,
- świadczenia przedemerytalnego lub zasiłku przedemerytalnego,
- świadczenia pieniężnego przysługującego cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych,
- nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego,
- rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego.

14-ta emerytura oraz jej wysokość była zależna od wysokości pobieranego świadczenia na dzień 24 sierpnia 2022 r. Oznacza to, że 14-tą emeryturę przyznano osobom, które na dzień 24 sierpnia 2022 r. uprawnione były do jednego z wyżej wymienionych świadczeń i w tym dniu pobrały to świadczenie.

Kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne w pełnej wysokości, tj. 1 338,44 zł brutto (1 217,98 zł netto) przyznano emerytom i rencistom, których wysokość świadczeń nie przekroczyła kwoty 2 900,00 zł brutto. W przypadku osób ze świadczeniem między 2 900,00 zł a 4 188,44 zł świadczenie obniżono zgodnie z zasadą „złotówka za złotówką”. Minimalna wysokość 14-tej emerytury to 50,00 zł.

Zakład przyznał 14-tą emeryturę z urzędu, tj. bez konieczności składania wniosków przez świadczeniobiorców. Wypłatę czternastek rozpoczęto od ostatniego terminu wypłaty świadczeń przypadającego w sierpniu 2022 r., tj. 25 sierpnia 2022 r. Kolejne wypłaty dokonane były w terminach płatności przypadających na 1, 5, 6, 10, 15 oraz 20 września.

14-ta emerytura została przyznana i wypłacona ponad 7,4 mln uprawnionym na łączną kwotę ponad 9 mld zł. Wysłanych zostało ponad 7,3 miliona decyzji.

Pierwsze decyzje zostały wysłane do klientów w dniu 5 października 2022 r. Akcja wysyłki decyzji została zakończona w dniu 26 października 2022 r.

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 uzupełniającym²⁰. Celem świadczenia jest wsparcie osób, którym z powodu wychowywania w przeszłości co najmniej

²⁰ Ustawa z dnia 31 stycznia 2019 r. o rodzicielskim świadczeniu uzupełniającym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1051)

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 2022 r. w ZUS zarejestrowano 87 047 wniosków o rodzicielskie świadczenie uzupełniające, w tym 498 wniosków zgłosili mężczyźni. W 2022 r. wpłynęło 7 824 wnioski, w tym 77 wniosków złożyli mężczyźni; wydano 7 163 decyzje, w tym 5 293 decyzji przyznających świadczenie. Najwięcej przyznano świadczeń dopełniających (72%). Przeciętna wysokość świadczenia dopełniającego wynosi 329,98 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 egzystencji²¹ 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.

Na dzień 31 grudnia 2022 r. wszystkie organy rentowe przyjęły 1 293 749 wnioski o świadczenie, w tym:

- ZUS – 914 466 wniosków,
- KRUS – 375 885 wniosków,
- Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA – 2 865 wniosków,
- Wojskowe Biura Emerytalne – 411 wniosków,
- Biuro Emerytalne Służby Więziennej – 122 wnioski.

W 2022 r. Zakład wypłacił świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji na łączną kwotę ponad 2 mld zł.

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

Świadczenie wyrównawcze przysługuje działaczom opozycji antykomunistycznej lub osobom represjonowanym z powodów politycznych, które pobierają emeryturę lub rentę inwalidzką albo rentę z tytułu niezdolności do pracy albo rentę rodzinną lub jej część w kwocie niższej niż 2678,88 zł miesięcznie (brutto).

²¹ Ustawa z dnia 31 lipca 2019 r. o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (Dz. U. z 2023 r. poz. 156)

Świadczenie wyrównawcze nie przysługuje osobom uprawnionym do innych świadczeń. Wysokość świadczenia wyrównawczego ustala się jako różnicę pomiędzy kwotą 2678,88 zł a kwotą emerytury lub renty brutto lub sumą tych świadczeń, wraz z kwotą wypłacaną przez zagraniczne instytucje właściwe do spraw emerytalno-rentowych, z wyłączeniem dodatków wypłacanych wraz ze świadczeniami.

Osoba, która ubiega się o przyznanie świadczenia wyrównawczego powinna złożyć wniosek o świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej/osoby represjonowanej z powodów politycznych oraz inne wymagane dowody, tj.:

- decyzję Szefa Urzędu do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych potwierdzającą status działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych,
- ewentualnie dokument potwierdzający prawo do zagranicznych świadczeń i ich wysokość, wystawiony przez zagraniczną instytucję właściwą do spraw emerytalno-rentowych – jeśli ma prawo do zagranicznej emerytury lub renty zagranicznej albo innego świadczenia zagranicznego o podobnym charakterze.

Formularz wniosku o świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej/ osoby represjonowanej z powodów politycznych (druk o symbolu ER-SWA) jest dostępny w Internecie na stronie ZUS w formacie pdf, z możliwością jego wypełnienia i wydrukowania. Informacja do wniosku podpowiada wnioskodawcy co może załatwić tym wnioskiem, komu przysługuje świadczenie wyrównawcze, jakie dokumenty należy dołączyć do wniosku, gdzie złożyć wniosek, jak można wycofać wniosek oraz podstawowe informacje dla osób zamieszkałych za granicą, w tym o rachunkach bankowych i wypłacie świadczeń.

Przepisy dot. świadczenia wyrównawczego nie nakładają na ZUS obowiązku udostępnienia usługi złożenia wniosku w formie elektronicznej, jednak osoby, które są zainteresowane taką formą zgłoszenia wniosku, mogą to uczynić poprzez PUE za pośrednictwem wniosku ogólnego POG.

Do 31 grudnia 2022 r.:

- zarejestrowano 4 718 wniosków; 62% wszystkich wniosków stanowiły wnioski złożone przez mężczyzn (2 942 wnioski), 38% to wnioski złożone przez kobiety (1 776 wniosków).
- wydano 4 685 decyzje, z czego 67% to decyzje z prawem do świadczenia (3 159 decyzji), a 33% z odmową prawa do świadczenia (1 526 decyzji).

Liczba wypłacanych świadczeń wyniosła 2 979. Minimalna wysokość świadczenia do wypłaty to 0,88 zł. Maksymalna wysokość świadczenia do wypłaty to 2 674,87 zł. Przeciętna wysokość wypłacanego świadczenia wyrównawczego to 862,68 zł.

4.5.9. Przeliczenie emerytur czerwcowych

Ustawa z dnia 24 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw²² począwszy od 2021 roku zapewniła możliwość przyznania oraz przeli-

²² Dz. U. poz. 1621

czenia emerytury w czerwcu danego roku na analogicznych zasadach, jak przy ustalaniu prawa oraz wysokości emerytury w maju danego roku, jeżeli jest to korzystniejsze dla ubezpieczonego.

Zmiana ta ma zastosowanie w przypadku:

- 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 z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla osób, którym pobierały okresową emeryturę kapitałową,
- 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 danego roku wypłaty emerytury zawieszanej na podstawie art. 103a ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- ustalenia i wypłaty niezrealizowanego świadczenia.

Ustalając wysokości emerytury w czerwcu danego roku waloryzacja kapitału początkowego i składek jest przeliczana w dwóch wariantach:

- jak dla wniosku złożonego w czerwcu danego roku,
- jak dla wniosku złożonego w maju danego roku.

Do obliczenia wysokości emerytury wybierany jest wariant korzystniejszy dla świadczeniobiorcy. Zgodnie z powyższą zasadą przeliczonych zostało prawie 9 tys. świadczeń.

4.5.10. Świadczenie wyrównawcze dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki

Na podstawie ustawy z dnia 29 października 2021 r. o świadczeniu wyrównawczym dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki, od 1 stycznia 2022 r. wprowadzono możliwość przyznawania świadczenia wyrównawczego. Podstawowym celem regulacji jest dodatkowe wsparcie dochodowe osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki.

Świadczenie wyrównawcze może otrzymać świadczeniobiorca jeżeli:

- jest uprawniony do wcześniejszej emerytury na podstawie przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 15 maja 1989 r. w sprawie uprawnień do wcześniejszej emerytury pracowników opiekujących się dziećmi wymagającymi stałej opieki, w kwocie niższej niż wysokość świadczenia pielęgnacyjnego, o którym mowa w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych,
- w dalszym ciągu sprawuje opiekę nad dzieckiem, z tytułu opieki nad którym nabył prawo do wcześniejszej emerytury,
- aktualnie pobiera świadczenie emerytalno-rentowe w kwocie niższej niż wysokość świadczenia pielęgnacyjnego, o którym mowa w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych.

Zakład przygotował się do obsługi wniosków o świadczenie wyrównawcze poprzez realizację szeregu działań, w tym m.in.: modyfikację oprogramowania systemów informatycznych oraz zapewnienie właściwej organizacji pracy.

W 2022 r. zarejestrowano 8 779 wniosków, z czego rozpatrzono 8 760 wniosków. Liczba wypłacanych świadczeń wyniosła 6 655. Minimalna wysokość świadczenia do wypłaty to 0,68 zł. Maksymalna wysokość świadczenia do wypłaty to 1 146,06 zł. Przeciętna wysokość wypłacanego świadczenia wyrównawczego to 618,59 zł.

4.5.11. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne

Wydatki związane z wypłatą zasiłków i świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2022 r. wyniosły:

- zasiłki i świadczenia przedemerytalne – 767 298 tys. zł,
- zasiłki pogrzebowe po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne – 802 tys. zł,
- odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych 4 tys. zł.

Wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 9 217 tys. zł.

4.5.12. Renty socjalne

Wydatki związane z wypłatą rent socjalnych finansowanych przez Fundusz Solidarnościowy w 2022 roku wyniosły:

- renty socjalne – 4 401 089 tys. zł,
- zasiłki pogrzebowe po osobach pobierających renty socjalne – 4 292 tys. zł,
- odsetki za opóźnienie w wypłacie rent socjalnych wyniosły 155 tys. zł.

Wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 109 219 tys. zł.

4.5.13. Podatek dochodowy od osób fizycznych oraz składka na ubezpieczenie zdrowotne za świadczeniobiorców

W 2022 r. ZUS potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 9 793 178 tys. zł (w tym: 9 704 880 tys. zł z FUS i 88 298 tys. zł z FEP) i przekazał do urzędów skarbowych podatek w kwocie 10 786 835 tys. zł (w tym: 10 694 587 tys. zł z FUS i 92 248 tys. zł z FEP). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2022 r. wyniosło 771 936 tys. zł (w tym: 764 876 tys. zł z FUS i 7 060 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2023 r.

W 2022 r. ZUS potrącił świadczeniobiorcom składkę na ubezpieczenie zdrowotne w kwocie 25 807 820 tys. zł (w tym: 25 644 681 tys. zł z FUS i 163 139 tys. zł z FEP) i przekazał w kwocie 25 613 908 tys. zł (w tym: 25 452 768 tys. zł z FUS i 161 140 tys. zł z FEP). Zobowiązanie z tytułu składek na ubezpieczenie zdrowotne pobrane w grudniu 2022 r. wyniosło 2 059 302 tys. zł (w tym: 2 045 002 tys. zł z FUS i 14 300 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2023 r.

4.6. Orzecznictwo lekarskie

W 2022 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1 148,6 tys. orzeczeń (o 5,0% więcej niż w 2021 r.), w tym:

- 194,7 tys. (17,0%) dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy;
- 236,8 tys. (20,6%) dotyczyło ustalenia uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego;
- 367,0 tys. (32,0%) orzeczeń wydano w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich; w 12,3 tys. spraw (w roku 2021 – w 10,3 tys. spraw) lekarz orzecznik wystawił zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy. Rok 2022 był kolejnym rokiem, w którym wzrosła liczba przeprowadzonych kontroli, co spowodowane było w szczególności zwiększoną możliwością przeprowadzania bezpośrednich badań w związku z przywracaniem pełnej realizacji zadań po epidemii COVID-19;
- 111,9 tys. (9,7%) orzeczeń wydano w sprawach ustalenia uprawnień do świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji;
- 238,2 tys. (20,7%) orzeczeń wydano w pozostałych rodzajach spraw dotyczących m.in. ustalania uprawnień do renty socjalnej, renty rodzinnej, jednorazowego odszkodowania z tytułu uszczerbku na zdrowiu, dodatku pielęgnacyjnego, rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS na wnioski lekarza leczącego, świadczeń podlegających koordynacji wspólnotowej i bilateralnej, a także spraw pozaubezpieczeniowych.

Lekarze orzecznicy wydali w roku 2022 łącznie 60,2 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (wzrost o 37,1 % w porównaniu z rokiem 2021). Zwiększona liczba orzeczeń w tym zakresie wynika w szczególności ze wzrostu liczby wniosków o rehabilitację leczniczą składanych przez ubezpieczonych – w porównaniu z okresem epidemii COVID-19. Komisje lekarskie Zakładu wydały 1,9 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej (w roku 2021 – 1,2 tys.).

Komisje lekarskie Zakładu wydały w 2022 r. łącznie 75,5 tys. orzeczeń (o 4,9% więcej niż w roku 2021), z czego 61,1 tys. orzeczeń (tj. 80,9%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w roku 2021 odsetek ten wynosił 81,4%).

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 17,9 tys. odwołań od decyzji wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego, a dotyczących wydanego orzeczenia (o 3,5% więcej niż w roku 2021). Sądy wydały w tych sprawach 17,5 tys. wyroków (podobnie jak w roku 2021). W 4,3 tys. przypadków uwzględniły odwołanie ubezpieczonego, co stanowi 24,4% wyroków wydanych w tych sprawach w 2022 r. (dla porównania w roku 2021 odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 24,0%).

W Centrali, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa lekarskiego, rozpatrzono 5,6 tys. spraw (o 16,4% mniej niż w roku 2021).

4.7. Prewencja rentowa i wypadkowa

4.7.1. Prewencja rentowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2022 r. zaplanowano kwotę w wysokości 252 500 tys. zł, tj. o 19 600 tys. zł więcej niż w roku 2021. Wydatki w 2022 r. wyniosły

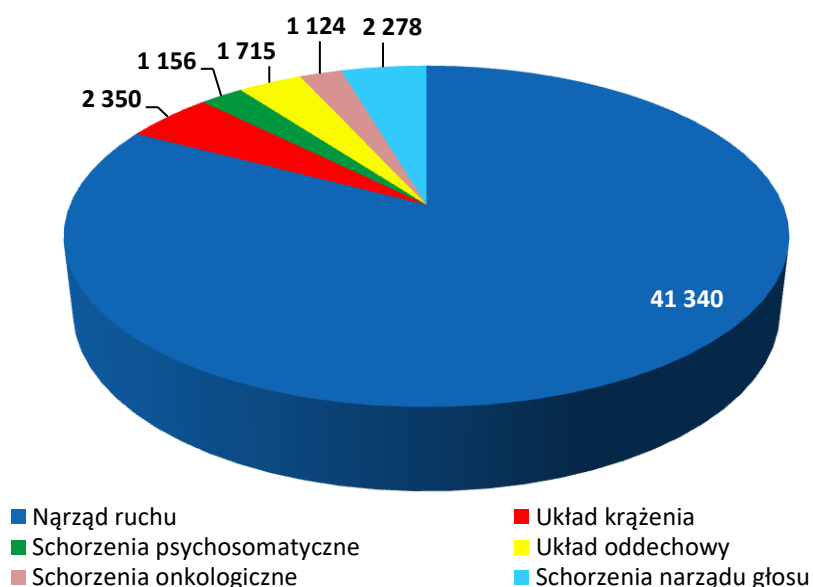
140 603 tys. zł, podczas gdy w 2021 r. – 100 881 tys. zł, tym samym kwota wydatków w 2022 r. wzrosła o 39% w stosunku do roku 2021.

W 2022 r. rehabilitację leczniczą ukończyły 49 963 osoby, a w 2021 r. – 40 972 osoby, co stanowi wzrost o 22% w stosunku do liczby osób, które ukończyły rehabilitację w roku 2021.

Prowadzenie rehabilitacji leczniczej w 2022 r. kształtowały dwa czynniki zewnętrzne niezależne od Zakładu, tj.: niższa niż zakładano liczba wniosków o rehabilitację i wydanych orzeczeń o potrzebie rehabilitacji oraz sytuacja społeczno-gospodarcza w kraju. W związku z gwałtownym wzrostem kosztów prowadzenia rehabilitacji, część ośrodków rehabilitacyjnych rozwiązała zawarte z Zakładem umowy. W 2022 roku ośrodki rehabilitacyjne złożyły wypowiedzenia do 17 umów, jako główny powód, wskazując zbyt niską stawkę wynagrodzenia za wykonanie usługi rehabilitacji. Zakład wypowiedział 2 umowy z powodu niewywiązania się z warunków zawartych w umowie. Dodatkowo prowadzone w II i III kwartale 2022 r. postępowania konkursowe na świadczenie usług rehabilitacyjnych nie wyczerpały przedmiotu zamówienia (brak wystarczającej liczby ofert, które spełniały wymagania Zakładu). W konsekwencji Zakład dysponował w 2022 r. mniejszą od planowanej liczbą zakontraktowanych miejsc w ośrodkach rehabilitacyjnych. W ramach konkursów na świadczenie usług rehabilitacyjnych przeprowadzonych w 2022 r. zawarto 46 umów z ośrodkami. W IV kwartale 2022 r. przeprowadzono uzupełniające postępowanie konkursowe, w którym wybrano 11 ofert.

W 2022 r. rehabilitację prowadzono w systemie stacjonarnym w grupach schorzeń: narządu ruchu (w tym we wczesnych stanach po wypadkach), narządu głosu, układu krążenia, układu oddechowego, psychosomatycznych, onkologicznych – po leczeniu nowotworu gruczołu piersiowego, a także w systemie ambulatoryjnym w schorzeniach narządu ruchu i układu krążenia, w tym monitorowanego telemedycznie.

Wykres 10. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2022 r. w podziale na schorzenia



W celu utrzymania wysokiej jakości usług rehabilitacyjnych, zgodnej z określonymi przez ZUS wymaganiami, przeprowadzono 59 kontroli umów zawartych z ośrodkami rehabilitacyjnymi. Ponadto przeprowadzono 36 stacjonarnych i 34 zdalnych kontroli ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi na świadczenie usług rehabilitacji leczniczej.

W 2022 r. ZUS kontynuował popularyzację wiedzy na temat prowadzonej rehabilitacji leczniczej m.in. poprzez: dofinansowanie 5 przedsięwzięć naukowych, w których uczestniczyli 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.

Informacje o prowadzonej rehabilitacji leczniczej popularyzowane są na stronie internetowej Zakładu oraz w prasie. Artykuł o rehabilitacji w schorzeniach układu krążenia, dla której odnotowano tendencję spadkową w zakresie liczby wydawanych orzeczeń o potrzebie rehabilitacji, został zamieszczony w 122 tygodnikach i 2 dwutygodnikach wchodzących w skład porozumienia „Tygodnik Lokalny TL”.

4.7.2. Prewencja wypadkowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej w 2022 r. zaplanowano kwotę w wysokości 100 155 tys. zł, tj. o 7 543 tys. zł więcej niż w roku 2021.

Wydatki na prewencję wypadkową w 2022 r. wyniosły 91 464 tys. zł i były o ponad 15% wyższe niż w 2021 r. (w 2021 r. wyniosły 79 768 tys. zł).

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

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

W ramach ogłoszonego w 2022 r. Konkursu nr 2022.01 na projekty dotyczące utrzymania zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej wpłynęło 3 987 wniosków o dofinansowanie (o 16% więcej niż w 2021 r., wpłynęło wówczas 3 420 wniosków). W IV kwartale 2022 r. zakończyła się ocena formalna i merytoryczna wniosków, pozytywną ocenę otrzymało 1 935 projektów. Do dofinansowania zakwalifikowało się 1 098 projektów. Etap podpisywania umów na projekty wyłonione w Konkursie 2022.01 zaplanowano na I kw. 2023 r.

W ramach Konkursu nr 2021.01 Zakład zawarł 1 008 umów, co stanowi spadek o 5% w porównaniu do Konkursu nr 2020.01 (w roku 2021 zawarto 1 062 umowy).

W 2022 r. zakończono i rozliczono 1 177 projektów. W stosunku do 2021 r. oznacza to wzrost o 23% (958 projektów zakończonych i rozliczonych w 2021 r.). Nadal utrzymuje się duża liczba wystąpień wnioskodawców o przedłużenie terminu realizacji projektów. W 2022 r. wpłynęło ich 527, co stanowi wzrost w stosunku do 2021 r. o 20% (439 wystąpień w 2021 r.).

W 2022 r. wdrożono pierwsze ankietowe badanie jakości usług w Programie dofinansowania, które ma na celu zapewnienie najwyższych standardów działań podejmowanych wobec beneficjentów Programu.

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

W 2022 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 600 szkoleń o tematyce z zakresu prewencji wypadkowej, w szkoleniach uczestniczyło ponad 14,7 tys. osób.

W ramach realizacji zadań z zakresu prewencji wypadkowej Zakład kontynuował współpracę z Państwową Inspekcją Pracy. Podjęte zostały działania w ramach współpracy przy realizacji 3-letniej ogólnopolskiej kampanii „Budowa. STOP wypadkom!”, która ma na celu:

- zwiększenie świadomości zagrożeń zawodowych w budownictwie,
- popularyzację i podnoszenie wiedzy w zakresie stosowania środków ochrony zbiorowej,
- upowszechnienie informacji na temat prawidłowego stosowania środków ochrony indywidualnej,
- promowanie dobrych praktyk dotyczących kompleksowego zarządzania bezpieczeństwem na budowie.

Ponadto Zakład dofinansował 7 przedsięwzięć naukowych, w których uczestniczyli przedstawiciele ZUS.

▪ **kontynuował prace związane z dwoma projektami finansowanymi ze środków Unii Europejskiej, tj.:**

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

Celem pierwszego projektu było 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). 31 marca 2022 r. zakończono realizację tego projektu. Model ten jest realizowany w ramach studiów podyplomowych na kilku uczelniach w Polsce. Zadaniem specjalisty ds. zarządzania rehabilitacją jest wsparcie osoby w procesie rehabilitacji medycznej, psychologicznej, zawodowej i społecznej przy uwzględnieniu jej indywidualnych potrzeb oraz przy wykorzystaniu wszystkich dostępnych instrumentów zorientowanych na aktywizację społeczną i zawodową osób z niepełnosprawnością. Rolą tego specjalisty jest optymalne, indywidualne przeprowadzenie osoby przez proces rehabilitacji, przygotowujące ją do samodzielnego funkcjonowania zawodowego i społecznego.

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 będzie realizowany do 31 grudnia 2023 r. W 2022 r. przeprowadzony został audyt operacyjny projektu. Wynik audytu otrzymany w listopadzie 2022 r. był pozytywny dla Zakładu.

4.8. Akcje masowe

4.8.1. Informacja o stanie konta w ZUS

W 2022 r. wygenerowano 23 152 066 Informacji o stanie konta w ZUS (IOSKU), natomiast ubezpieczonym, którzy posiadają profil na PUE ZUS udostępniono na PUE ZUS 8 761 974 IOSKU.

4.8.2. Rozliczenie podatku dochodowego

W 2022 r. oddziały ZUS sporządziły i przekazały podatnikom roczne wyliczenie podatku oraz imienną informację o wysokości osiągniętego dochodu i pobranej zaliczce na podatek dochodowy od osób fizycznych, z tytułu wypłaty za 2021 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 28 stycznia 2022 r.:

- 8 929,8 tys. PIT-40A/11A,
- 57,9 tys. PIT-11.

Do świadczeniobiorców wysłano 8 671,1 tys. deklaracji PIT, w tym 8 613,2 tys. PIT40A/11A i 57,9 tys. PIT-11.

4.8.3. Waloryzacja świadczeń

Waloryzacja w 2022 r. polegała na podwyższeniu kwoty świadczenia, w wysokości przysługującej w dniu 28 lutego 2022 r., wskaźnikiem waloryzacji wynoszącym 107%.

Akcja waloryzacji objęła świadczenia wypłacane przez ZUS dla **8,4 mln osób**, w tym dla 515 tys. osób otrzymujących okresową emeryturę kapitałową (*łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych*), z tego dla:

- 6,3 mln emerytów (w tym: 0,2 mln pobierających emeryturę realizowaną na mocy umów międzynarodowych),
- 0,5 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),
- 0,03 mln pobierających renty inwalidów wojennych i wojskowych,
- 0,05 mln pobierających emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne,
- 0,05 mln pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne,
- 0,3 mln pobierających renty socjalne.

Waloryzacja objęła 39,8 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym.

Po waloryzacji emerytury i renty w najniższej wysokości otrzymuje 493,1 tys. osób, w tym 13,2 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym.

Przy zastosowaniu wskaźnika waloryzacji, wynoszącego 107%, 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 2022 r. zostały podwyższone kwoty najniższych emerytur i rent:

- emerytura, renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy oraz renta rodzinna o 87,56 zł, z 1 250,88 zł do 1 338,44 zł,
- renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy o 65,67 zł, z 938,16 zł do 1 003,83 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 105,07 zł, z 1 501,06 zł do 1 606,13 zł,
- renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową o 78,81 zł, z 1 125,79 zł do 1 204,60 zł.

W wyniku waloryzacji emerytury i renty (łącznie z dodatkami pielęgnacyjnymi i dla sierot zupełnych) wypłacane przez ZUS wzrosły średnio miesięcznie o 181,25 zł na osobę, z tego:

- emerytury o 189,43 zł,
- renty z tytułu niezdolności do pracy o 129,21 zł,
- renty rodzinne o 165,07 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) – 1 411,6 mln zł,
- z tytułu waloryzacji świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – 4,4 mln zł,
- z tytułu waloryzacji rent socjalnych – 24,3 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 1 485,8 mln zł.

Miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych wyniósł 1 431,5 mln zł.

4.8.4. Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu

W 2022 r. rozliczono emerytury i renty zawieszane lub obniżone w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2021 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2021/2022. Przeciętna miesięczna liczba zawieszonych emerytur i rent z tytułu osiągnięcia przychodu (bez EPOM i NSK)^{23*} w okresie I-XII 2022 r. – 4,2 tys.

5. ZARZĄDZANIE FUNDUSZAMI

5.1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2022 roku przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS) wyniosły według przypisu 312 652 932 tys. zł (102,1% planu) i były o 38 603 238 tys. zł, tj. o 14,1% wyższe od przychodów osiągniętych w 2021 r. Koszty FUS wyniosły 310 934 095 tys. zł, co stanowiło 99,3% planu i były wyższe o 26 466 589 tys. zł, tj. o 9,3%, w stosunku do 2021 r. Odnotowano, że na koniec 2022 r. stan FUS wyniósł 9 027 739 tys. zł, tj. o 1 718 837 tys. zł więcej niż na początku roku.

Tabela 9. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2021 r.	Plan na 2022 r. *	Wykonanie 2022 r.	% wyk. planu	2021 r. = 100%
	w tys. zł				
Stan funduszu na początek roku	17 726 714	10 255 230	7 308 902	71,3	41,2
Przychody	274 049 694	306 220 591	312 652 932	102,1	114,1
Składki	228 709 606	252 911 649	263 619 820	104,2	115,3
Dotacja z budżetu państwa	34 990 124	44 723 337	38 663 292	86,4	110,5
Wpłaty z OFE (suwak)	7 325 221	7 169 061	6 768 425	94,4	92,4
Pozostałe przychody	2 046 030	1 416 524	3 504 620	247,4	171,3
Pozostałe zwiększenia	978 713	20	96 775	x	9,9
Koszty	284 467 506	313 184 950	310 934 095	99,3	109,3
Transfery na rzecz ludności	276 205 395	302 309 747	299 967 437	99,2	108,6
Emerytury i renty	245 505 490	270 201 598	269 362 082	99,7	109,7
Pozostałe świadczenia	30 699 905	32 108 149	30 605 355	95,3	99,7
Koszty bieżące	4 053 410	5 276 347	5 150 241	97,6	127,1
Odpis na działalność ZUS	3 865 499	4 910 650	4 910 650	100,0	127,0
Prewencja rentowa	100 881	252 500	140 603	55,7	139,4
Prewencja wypadkowa	79 768	100 155	91 464	91,3	114,7
Koszty obsługi kredytów	0	5 000	0	x	x
Pozostałe koszty	7 262	8 042	7 524	93,6	103,6
Część składki na ubezpieczenie emerytalne odprowadzana do FRD	0	3 117 996	2 989 810	95,9	x
Pozostałe zmniejszenia	4 208 701	2 480 860	2 826 607	113,9	67,2

²³ Bez emerytur i rent realizowanych na mocy umów międzynarodowych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2021 r.	Plan na 2022 r.*	Wykonanie 2022 r.	% wyk. planu	2021 r. = 100%
	w tys. zł				
Stan funduszu na koniec roku	7 308 902	3 290 871	9 027 739	274,3	123,5

* Plan po zmianach dokonanych uchwałą Zarządu ZUS z dnia 15 listopada 2022 r.

5.1.1. Przychody

Główną pozycję przychodów FUS stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły 263 619 820 tys. zł, tj. 104,2% planu i wzrosły w stosunku do 2021 r. o 15,3%. Z budżetu państwa w 2022 r. przekazano do FUS dotację w wysokości 38 663 292 tys. zł (tj. 86,4% planu) – była ona większa niż w 2021 r. o 3 673 168 tys. zł. Przekazując tę dotację państwo gwarantuje, że świadczenia należne z ubezpieczenia społecznego zostaną wypłacone. Mniejsze od zakładanego wykorzystanie dotacji było możliwe dzięki wysokim przychodom ze składek.

Środki przekazane do funduszu emerytalnego w ramach tzw. suwaka ukształtowały się na poziomie 6 768 425 tys. zł i były mniejsze niż w 2021 r. o 7,6%.

Pozostałe przychody FUS w 2022 r. wyniosły 3 504 620 tys. zł, w tym:

- 2 784 151 tys. zł – odsetki od należności z tytułu składek,
- 194 919 tys. zł – oprocentowanie środków na rachunkach bankowych,
- 193 765 tys. zł – zwrot nienależnie pobranych świadczeń.

5.1.2. Koszty

Główną pozycję kosztów stanowiły transfery na rzecz ludności, które osiągnęły w 2022 r. poziom 99,2% planu i wyniosły 299 967 437 tys. zł., tj. o 8,6% więcej niż w 2021 r. Złożyły się na nie koszty świadczeń emerytalno-rentowych, które wyniosły 269 362 082 tys. zł i były wyższe o 9,7% w stosunku do 2021 r. oraz koszty pozostałych świadczeń, które wyniosły 30 605 355 tys. zł.

Kwota pozostałych świadczeń objęta głównie:

- zasiłki chorobowe, które wyniosły 14 582 003 tys. zł i zmniejszyły się w stosunku do 2021 r. o 1,3%,
- zasiłki macierzyńskie, które wyniosły 9 131 114 tys. zł i były wyższe o 1,2% w porównaniu do 2021 r.,
- świadczenia rehabilitacyjne, które wyniosły 2 499 022 tys. zł i były wyższe o 8,2% w porównaniu do 2021 r.,
- zasiłki pogrzebowe, które wyniosły 1 600 416 tys. zł i były niższe od poniesionych w 2021 r. o 8,6%,
- zasiłki opiekuńcze, które wyniosły 1 499 045 tys. zł i były niższe o 13,3% w porównaniu do 2021 r. ze względu na mniejszą liczbę dni zasiłkowych (o 24,8%).

Koszty bieżące w 2022 r. wyniosły 5 150 241 tys. zł, z czego odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych to 4 910 650 tys. zł, a wydatki na prewencje rentową i wypadkową – 232 067 tys. zł.

W kosztach funduszu uwzględniono również (na mocy art. 1 pkt 19 ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw²⁴ z dnia 24 czerwca 2021 r.) część składki na ubezpieczenie emerytalne, która jest odprowadzana do FRD, w kwocie 2 989 810 tys. zł, tj. 95,9% kwoty zaplanowanej.

Pozostałe zmniejszenia w 2022 r. wyniosły 2 826 607 tys. zł (były to głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu składek i odsetek od składek).

5.1.3. Wynik finansowy

Stan FUS na koniec 2022 r. wyniósł 9 027 739 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 4 441 876 tys. zł, należności 14 646 072 tys. zł, natomiast zobowiązania (minus) 10 060 209 tys. zł.

5.2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

5.2.1. Stan aktywów

Na 31 grudnia 2022 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej (FRD) łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła 45 142 053 tys. zł, co oznacza wzrost o 4 390 102 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2021 r.

Podstawowym źródłem zasilania Funduszu Rezerwy Demograficznej są środki stanowiące 0,35% podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne. W 2022 r. kwota ta wyniosła 2 989 810 tys. zł. Ponadto do FRD wpłynęły środki z tytułu prywatyzacji mienia Skarbu Państwa w wysokości 585 304 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 2022 roku przekazano z tego tytułu kwotę 2 159 tys. zł.

Tabela 10. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2021 r.	31.12.2022 r.
	(w tys. zł)	
Bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	30 661 487	34 051 878
Obligacje emitowane przez Bank Gospodarstwa Krajowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 27 października 1994 r. o autostradach płatnych oraz o Krajowym Funduszu Drogowym ²⁵ , gwarantowane przez Skarb Państwa	2 986 724	0

²⁴ Dz. U. poz. 1621.

²⁵ (Dz. U. 2022 r. poz. 2483, z późn. zm.)

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 ²⁶	1 335 246	1 746 198
Obligacje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi ²⁷	203 678	62 804
Depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	1 363 164	4 348 123
Akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi	4 201 648	4 933 042
Razem*	40 751 947	45 142 045

*bez uwzględnienia środków na rachunku bankowym

Tabela 11. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2021 r.	31.12.2022 r.
	(w %)	
Akcje	10,31	10,93
Depozyty bankowe	3,34	9,63
Obligacje korporacyjne	11,11	4,01
Obligacje i bony skarbowe	75,24	75,43
Razem	100,0	100,0

Na dzień 31 grudnia 2022 r. należności z tytułu pożyczki udzielonej Funduszowi Solidarnościowemu wynosiły 11 504 268 tys. zł.

5.2.2. Zarządzanie aktywami

Zarządzanie aktywami FRD realizowane jest na podstawie ustawy o sus, rozporządzenia FRD, wewnętrznych aktów prawnych, jak również rekomendacji wydawanych przez Komitet ds. Aktywów Finansowych, któremu przewodniczy Członek Zarządu nadzorujący Pion Finansów i Realizacji Dochodów. Na swoich posiedzeniach Komitet analizuje: dane makroekonomiczne, kształtowanie się rentowności instrumentów dłużnych, zmienności głównych indeksów giełdowych oraz wpływu prowadzonej przez banki centralne polityki pieniężnej na powyższe dane.

Wydawane przez Komitet ds. Aktywów Finansowych rekomendacje określają sposób inwestowania środków Funduszu przy jednoczesnym zachowaniu maksymalnego ich bezpieczeństwa, zapewnieniu możliwie najwyższej stopy zwrotu z dokonywanych inwestycji, jak również bezpiecznego poziomu płynności finansowej.

²⁶ (Dz. U. z 2022 r. poz. 2554)

²⁷ (Dz. U. z 2022 r. poz. 1500, z późn. zm.)

Uwzględniając główny cel polityki inwestycyjnej FRD, czyli maksymalne bezpieczeństwo w połączeniu z rentownością lokowanych środków finansowych, w 2022 roku w portfolio FRD dominowały skarbowe papiery wartościowe. Średnioroczny udział instrumentów dłużnych w udziale aktywów Funduszu wyniósł 85,69%. Zarządzenie środkami w części dłużnej portfela FRD realizowane było w sposób uwzględniający aktualną sytuację panującą na krajowym oraz zagranicznych rynkach dłużnych. Wypracowana stopa zwrotu z tej części portfela wyniosła 4,09%.

Polityka inwestowania dla części akcyjnej portfela Funduszu polegała na pasywnym podejściu do zarządzania. Realizowane transakcje miały na celu dopasowanie składu tego portfela do struktury indeksu WIG, w taki sposób, aby portfel akcji odpowiadał strukturze pięćdziesięciu spółek o największej kapitalizacji, wchodzących w skład niniejszego indeksu. Na skutek wybuchu konfliktu zbrojnego w Ukrainie negatywnie wpływającego na wyceny spółek giełdowych na świecie, w tym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, największe indeksy giełdowe WIG oraz WIG20 odnotowały w 2022 roku spadki: WIG -17,08%, a WIG20 -20,95%. Stopa zwrotu z części akcyjnej Funduszu opierającej się na składzie indeksu WIG również była ujemna i wyniosła -18,92%. Średnioroczny udział akcji w aktywach FRD wyniósł 9,77%.

Wypracowana stopa zwrotu z całości aktywów Funduszu w 2022 roku wyniosła 1,53%, a wypracowany wynik z działalności FRD wyniósł 812 998 tys. zł.

5.3. Fundusz Emerytur Pomostowych

Przychody Funduszu Emerytur Pomostowych (FEP) w 2022 r. wyniosły 1 904 467 tys. zł, tj. 101,1% planu, i wzrosły w stosunku do roku poprzedniego o 22,7%. Koszty FEP w 2022 r. wyniosły 1 818 046 tys. zł, co stanowiło 96,1% planu i wzrosły w porównaniu do 2021 r. o 17,9%. Stan FEP na koniec 2022 r. wyniósł 159 737 tys. zł.

Tabela 12. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2021 r.	Plan na 2022 r.	Wykonanie 2022 r.	% wyk. planu	2021 r. = 100%
	w tys. zł				
Stan funduszu na początek roku	63 571	20 279	73 316	361,5	115,3
Przychody	1 551 658	1 883 676	1 904 467	101,1	122,7
Dotacja z budżetu państwa	1 202 182	1 531 600	1 531 600	100,0	127,4
Składki	345 746	349 200	361 959	103,7	104,7
Pozostałe przychody	3 730	2 876	10 908	379,3	292,4
Koszty	1 541 913	1 892 758	1 818 046	96,1	117,9
Transfery na rzecz ludności	1 533 948	1 885 798	1 809 995	96,0	118,0
Emerytury pomostowe	1 533 925	1 885 685	1 809 946	96,0	118,0
Pozostałe świadczenia	23	113	49	43,4	213,0
Odpis na działalność ZUS	4 081	4 592	4 592	100,0	112,5
Pozostałe zmniejszenia	3 884	2 368	3 459	146,1	89,1
Stan funduszu na koniec roku	73 316	11 197	159 737	x	217,9

W 2022 roku Fundusz Emerytur Pomostowych otrzymał z budżetu państwa dotację w kwocie 1 531 600 tys. zł, co stanowiło przeważającą część (80,4%) przychodów FEP.

Przychody ze składek w 2022 r. wyniosły 361 959 tys. zł, tj. 103,7% planu, i wzrosły w stosunku do 2021 r. o 4,7%. Pozostałe przychody wyniosły 10 908 tys. zł. Złożyły się na nie głównie przychody z oprocentowania środków na rachunkach bankowych (6 989 tys. zł), zwrot nienależnie pobranych świadczeń (1 955 tys. zł) oraz odsetki od należności z tytułu składek (1 529 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 1 809 995 tys. zł, tj. 96,0% planu i wzrosły w stosunku do 2021 r. o 18,0%, głównie na skutek wzrostu liczby wypłacanych świadczeń oraz ich waloryzacji.

Odpis na działalność ZUS wyniósł 4 592 tys. zł.

5.4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji

W 2022 r. ZUS odzyskiwał należności Funduszu Alimentacyjnego w likwidacji (FAL) zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie bezegzekucyjnym. ZUS odzyskiwał należności FAL zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i poprzez dobrowolną spłatę zobowiązań.

Według stanu na 31 grudnia 2022 r. do wyegzekwowania pozostawało:

- 3 034 984 tys. zł (co wskazuje na 7% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 187 768 osób zobowiązanych do alimentacji,
- 2 925 tys. zł (co wskazuje na 10% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 1 947 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 rodzinnych²⁸, 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 2022 roku wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji wyniosły 97 284 tys. zł i wzrosły 4% w stosunku do roku 2021. Na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego wpływy wyniosły 202 tys. zł, co oznacza 8% wzrost w stosunku do poprzedniego roku.

W 2022 r. wydano 3 112 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 49 346 tys. zł, co stanowi spadek o 10% w stosunku do 2021 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 2022 roku umorzono należności w łącznej kwocie 1 385 tys. zł, tj. na tym samym poziomie jak w roku ubiegłym.

²⁸ Ustawa z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 390).

Tabela 13. Skala ulg i umorzeń w roku 2022

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	3 112	49 346	3	21
Odroczenia	4	55	-	-
Umorzenia	89	1 385	15	27

6. REALIZACJA PRZEZ ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH POZOSTAŁYCH ZADAŃ

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

W 2022 roku przekazano na rachunek:

- Funduszu Pracy kwotę 7 322 768 tys. zł,
- Funduszu Solidarnościowego kwotę 10 616 399 tys. zł,
- Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych kwotę 558 168 tys. zł.

W 2022 roku Zakład uzyskał przychód z tytułu kosztów poboru, dochodzenia i przekazywania składek w wysokości 0,5%:

- od Funduszu Pracy w kwocie 36 798 tys. zł,
- od Funduszu Solidarnościowego 53 349 tys. zł,
- od Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych 2 805 tys. zł.

6.2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne

W 2022 roku Zakład, po potrąceniu należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 235 331 tys. zł, przekazał do Narodowego Funduszu Zdrowia kwotę 116 689 153 tys. zł.

Należność Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek została ustalona w wysokości 0,2% od kwoty zidentyfikowanych w 2022 roku składek, która wyniosła 119 071 501 tys. zł.

W sprawozdaniu finansowym ZUS przychód z tytułu prowizji za pobór i dochodzenie składek prezentowany jest w ujęciu memoriałowym i wynosi 238 143 tys. zł. Wartość ta stanowi 0,2% kwoty składek zidentyfikowanych za 2022 rok.

6.3. Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych

W 2022 roku Zakład ustalił zobowiązania do otwartych funduszy emerytalnych (OFE) w kwocie 3 824 020 tys. zł, w tym z tytułu:

- składek – 3 825 309 tys., w tym 76 144 tys. zł za lata ubiegłe,
- zwrot odsetek za opóźnienie w przekazywaniu składek – (-)1 289 tys. zł.

Przychody Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne w 2022 roku określa ustawa budżetowa w wysokości 0,4% kwoty składek przekazanych do funduszy. W 2022 roku Zakład uzyskał z tego tytułu przychody w kwocie 15 677 tys. zł. Po potrąceniu należnych Zakładowi przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 15 677 tys. zł przekazano do OFE w 2022 roku kwotę 3 808 342 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2022 r. zobowiązania z tytułu nieprzekazanych do OFE składek wyniosły 30 768 tys. zł, natomiast należności od OFE z tytułu składek wyniosły 616 403 tys. zł.

6.4. Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS, w tym wypłata ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone ZUS do wypłaty wyniosły 3 115 885 tys. zł, z czego:

- wydatki na świadczenia – 3 084 013 tys. zł,
- wynagrodzenie ZUS z tytułu kosztów ustalania uprawnień; wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń – 31 846 tys. zł,
- odsetki – 26 tys. zł.

W 2022 roku ZUS wypłacił m.in.:

- renty dla inwalidów wojennych i wojskowych, świadczenia emerytalno-rentowe dla kombatanów oraz renty rodzinne po inwalidach wojennych, wojskowych i kombatantach w kwocie 970 315 tys. zł,
- ryczałt energetyczny w kwocie 254 740 tys. zł,
- dodatki kombatanckie w kwocie 119 936 tys. zł,
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 391 004 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 151 269 tys. zł,
- świadczenia pieniężne dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej w kwocie 77 775 tys. zł.

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, rozwój usług cyfrowych oraz elektroniczną komunikację z klientami,
- automatyzację procesów obsługi spraw klientów,
- redukcję długu technologicznego i zapewnienie nowoczesnej architektury IT,
- dalsze podnoszenie poziomu integracji z rejestrami i bazami danych innych instytucji publicznych.

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

KLUCZOWE PROGRAMY I INICJATYWY W STRATEGII ZUS

Kluczowe programy Strategii ZUS to automatyzacja rozliczeń płatników oraz konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków, które przyczynią się do minimalizacji obciążeń przedsiębiorców, ograniczą czas i koszty, jakie przedsiębiorcy musieli poświęcać na kwestie rozliczeń oraz wpłyną na uszczelnienie systemu finansów publicznych. Elektronizacja i automatyzacja świadczeń to trzeci kluczowy program, który przyczyni się do usprawnienia obsługi wniosków emerytalnych krajowych i międzynarodowych. Istotną rolę w realizacji tych programów będzie odgrywał obszar informatyzacji, dlatego też przygotowane zostały programy zorientowane na redukcję długu technologicznego i zapewnienie nowoczesnej architektury IT, a także na zwiększenie poziomu integracji z rejestrami innych instytucji publicznych. Zmiany zakładają także gruntowną przebudowę pierwszego polskiego e-urzędu, tj. Platformy Usług Elektronicznych ZUS, tak aby zapewnić obywatelom i przedsiębiorcom dostęp do wysokiej jakości zaawansowanych e-usług świadczonych przez Zakład oraz administrację publiczną.

Powyższe cyfrowe programy uzupełniają także przedsięwzięcia zakładające wewnętrzne doskonalenie Zakładu, przede wszystkim w wymiarze potencjału dla zmian struktury organizacyjnej, automatyzacji procesów, dostosowania poziomu etatyzacji do skali realizowanych zadań i wdrażanych projektów automatyzacji procesów, a także zwiększenia efektywności kosztowej Zakładu.

W ramach Strategii ZUS, poza programami transformacji, realizowane będą także inicjatywy obszarowe jako kontynuacja przedsięwzięć rozwoju Zakładu uruchomionych w latach wcześniejszych. Zdefiniowanych zostało 10 takich obszarów rozwoju, w tym m.in. w zakresie rozwoju systemu zarządzania ryzykiem, rozwoju mechanizmów zapobiegania nadużyciom oraz wspierających odzyskiwanie należności, rozwoju kompetencji pracowników ZUS, rozwoju komunikacji wewnętrznej, procesów analitycznych, decyzyjnych i prognostycznych w ZUS.

REALIZACJA PROGRAMÓW TRANSFORMACJI

W 2022 r. w Zakładzie realizowane były działania na rzecz wdrożenia trzynastu programów transformacji, zgodnie z określonymi harmonogramami prac. Czternasty program „Reorganizacja ZUS – II etap Nowego Modelu Organizacji [oddziały]” został zrealizowany w 2021 r. Na koniec 2022 r. najważniejsze zrealizowane prace w ramach poszczególnych programów transformacji obejmowały:

- 1. Automatyzacja rozliczeń płatników składek** – pierwotna propozycja zmian legislacyjnych dla programu, którą ZUS przygotował w 2021 r. (dalej „ustawa transformacyjna”), została dostosowana do nowych rozwiązań w ramach „Polskiego Ładu”. Nowy projekt zmian legislacyjnych konsoliduje rozwiązania dla czterech programów strategicznych, tj. automatyzacji rozliczeń płatników składek, automatyzacji wypłaty zasiłków, automatyzacji świadczeń emerytalno-rentowych oraz elektronizacji kontaktów z klientami. Równolegle wdrożono zmiany w systemach IT wynikające z ustawy z dnia 24 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw (dalej „ustawa racjonalizatorska”), m.in. w zakresie zasad dotyczących zgłoszenia do ubezpieczenia oraz obowiązku uiszczenia

składek i wyrejestrowania z dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego. Uruchomiony został także kompleksowy przegląd procesów w obszarze dochodów w celu identyfikacji obszarów do dalszych usprawnień i optymalizacji.

- 2. Konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków** – wdrożone zostały zmiany w systemach IT w zakresie przyznawania i wypłaty zasiłku od 1 stycznia 2022 r., w związku z wejściem w życie przepisów ustawy racjonalizatorskiej. Podobnie jak w przypadku pierwszego programu, uaktualniono projekt ustawy transformacyjnej z uwagi na wejście w życie od stycznia 2022 r. nowych przepisów. W sierpniu 2022 r. uruchomiony został także projekt odmiejszczenia obsługi spraw zasiłkowych, który poprzez elektroniczną i częściową automatyzację procesu przyczyni się do sprawniejszej obsługi spraw klientów, a także stanowił będzie podstawę do dalszych prac nad automatyzacją i konsolidacją procesów.
- 3. Automatyzacja świadczeń emerytalno-rentowych** – kontynuowano prace nad propozycjami zmian legislacyjnych, które umożliwiłyby szerszą elektroniczną i automatyzacją procesów obsługi świadczeń emerytalno-rentowych, zarówno krajowych, jak i międzynarodowych. Propozycje ujęte zostały w zmodyfikowanym projekcie ustawy transformacyjnej. W 2022 r. we współpracy z KPRM i COI przygotowano także rozwiązania, dzięki którym od stycznia 2023 r. każdy emeryt i rencista otrzyma elektroniczną wersję legitymacji ZUS, tj. „mLegitymację”. MLegitymacja działa jak tradycyjny dokument. Świadczeniobiorcy mogą korzystać z mLegitymacji ZUS na własnym urządzeniu mobilnym, np. na telefonie, przy użyciu bezpłatnej aplikacji mobilnej mObywatel. ZUS uczestniczył także w pracach nad nowelizacją ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, która umożliwiłaby zastąpienie podpisu pracownika na decyzjach i pismach ZUS nadrukiem imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego pracownika. Znowelizowane przepisy, które weszły w życie w grudniu 2022 r., mają na celu uporządkowanie i doprecyzowanie przepisów tak, by proces wydawania elektronicznych decyzji, postanowień i innych pism z ZUS był szybszy i bardziej skuteczny.
- 4. Ubankowienie świadczeń wypłacanych przez ZUS** – kontynuowano działania związane z promowaniem bezgotówkowej wypłaty świadczeń. W ramach tych działań m.in. współpracowano z bankami i instytucjami finansowymi, prowadzone były działania promocyjne w mediach ogólnopolskich, lokalnych oraz poprzez stronę internetową i kanał YouTube ZUS. Równolegle prowadzono miesięczny monitoring poziomu ubankowienia wypłacanych świadczeń, który na koniec 2022 r. wyniósł 77,5%.
- 5. Nowoczesny portal elektroniczny [nowa Platforma Usług Elektronicznych ZUS]** – w ramach współpracy z KPRM kontynuowano prace nad unowocześnieniem i zwiększeniem ergonomii Platformy. Równocześnie wdrażano zmiany optymalizujące dotychczasowe funkcjonalności Platformy, w tym m.in. zapewniono możliwość składania wniosków drogą elektroniczną w ramach świadczeń dla rodzin, pomocy dla obywateli Ukrainy, a także w zakresie Polskiego Bonu Turystycznego, 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. Realizowano także projekty budowy aplikacji mobilnych dla klientów. W listopadzie 2022 r. Zakład uruchomił pierwszą

aplikację mobilną mZUS, która przygotowana została z myślą o osobach uprawnionych do korzystania ze świadczeń dla rodzin, przede wszystkim 500+ i 300+. Funkcjonalności tej aplikacji są obecnie rozwijane.

- 6. Centralny Rejestr Klientów Zakładu (CRKZ)** – kontynuowane były prace projektowe nad integracją Elektronicznej Platformy Wymiany Danych z aplikacjami dziedzinowymi w obszarze świadczeń krótkoterminowych oraz świadczeń emerytalno-rentowych. Równolegle 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 2022 r. m.in. realizowane były prace projektowe nad dostosowaniem PUE ZUS i systemów IT do ustawy o e-doręczeniach. Kontynuowano także prace analityczne oraz uzgodnienia w zakresie określenia 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. Współpracowano również z podmiotami zewnętrznymi w zakresie systemowych usług wymiany danych, m.in. usługi dla Straży Granicznej w zakresie obsługi zapytań o dane ubezpieczonego cudzoziemca, usługi dla MRiPS w zakresie dodatku pielęgnacyjnego, usługi dla KRUS w zakresie potwierdzania podlegania ubezpieczeniom społecznym. 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** – kontynuowane były projekty zmierzające do zmniejszenia długu technologicznego, m.in. w zakresie migracji platformy Itanium do chmury IaaS oraz migracji motoru bazy danych DB2 do wersji 12 FL 500. Zrealizowano projekt migracji oprogramowania Liferay do wersji aktualnej.
- 9. Platforma integrująca i unifikująca systemy dziedzinowe ZUS** – program został zrealizowany w 2022 r. W ramach programu uruchomiona została chmura prywatna IaaS w ZUS oraz zbudowana została szyna wymiany danych, tj. jeden spójny i ustandaryzowany interfejs wymiany danych. W ramach programu uruchomione zostały usługi wymiany danych: z MRiPS w zakresie Centralnej Bazy Beneficjentów, Elektronicznego Krajowego Systemu Monitoringu Orzekania o Niepełnosprawności oraz Rejestru Żłobków, z MEiN w zakresie Systemu Informacji Oświatowej, ze Strażą Graniczną w zakresie informacji nt. obywateli Ukrainy przekraczających granice RP, z NFZ w zakresie dostępu do bazy danych osób uprawnionych, a także z bankami na potrzeby programów świadczeń dla rodzin. Wdrożone rozwiązania pozwoliły m.in. na ograniczenie negatywnego wpływu potencjalnych awarii PUE ZUS na działa-

nie usług udostępniania danych z instytucjami publicznymi, a także umożliwiły niezależne zarządzanie usługami dedykowanymi dla poszczególnych instytucji.

- 10. Optymalizacja budżetu ZUS** – w 2022 r. utrzymany został model zarządzania rezerwami centralnymi, z których przydzielane są środki na indywidualne, nieprzewidziane wydatki. Równolegle kontynuowany był projekt etatyzacji oraz prowadzono prace nad zmianami wprowadzonego systemu premiowania.
- 11. Reorganizacja ZUS – Nowy Ład Organizacyjny [Zakład]** – program został zrealizowany z końcem 2022 r. W ramach programu m.in. uchwalony został nowy statut ZUS stanowiący podstawę do elastycznego kształtowania struktury organizacyjnej ZUS, w tym umożliwiającą dokonywanie zmian w strukturze Centrali i TJO, w tym powoływanie centrów jako terenowych jednostek organizacyjnych. Wprowadzony został także nowy Regulamin organizacyjny ZUS definiujący nadzór funkcjonalny oraz powołano nowy proces Zarządzanie modelem organizacyjnym. W 2022 r. uruchomione zostały także dwa istotne projekty w zakresie wdrożenia systemu SAP S/4Hana oraz analizy potencjału tzw. jednej księgi, które będą bazą do dalszych prac optymalizacyjnych w ZUS.
- 12. Nowoczesna otwarta komunikacja** – program został zrealizowany z końcem 2022 r. W ramach programu wykorzystano potencjał zarządzania komunikacją z wykorzystaniem mediach społecznościowych poprzez utworzenie kont ZUS na Twitter oraz LinkedIn. Na bieżąco aktualizowano także treści kanału ZUS na YouTube oraz fanpage olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” na Facebook. Istotnym środkiem komunikacji o bieżących wydarzeniach była także strona www.zus.pl, która w 2022 r. odnotowała ponad 150 mln odsłon.
- 13. 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 Cyberbezpieczeństwa²⁹ i rozporządzenia w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności³⁰.

Większość programów transformacji ZUS ma charakter wieloletni i będzie kontynuowana i rozwijana w kolejnych latach.

Realizacja przyjętego planu transformacji systemu zabezpieczenia społecznego i ZUS pozwoli uczynić z Zakładu lidera polskiej administracji publicznej, który aktywnie uczestniczy w budowie e-państwa.

²⁹ Dz. U. z 2022 r. poz. 1863, z późn. zm.

³⁰ Dz. U. poz. 2247

7.2. Reorganizacja ZUS, centralizacja i transformacja organizacyjna

W 2022 r. przyjęte zostały rozwiązania systemowe w zakresie modelu organizacyjnego Zakładu, które uwzględniono w Procedurze do procesu 10.2 Zarządzanie modelem organizacyjnym Zakładu. Przyjęcie nowych rozwiązań organizacyjnych było możliwe m.in. dzięki uchwaleniu w 2021 r. nowego Statutu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych³¹. Rozwiązania te pozwalają na rozwój struktury organizacyjnej Zakładu w sposób dostosowany do potrzeb zarówno Zakładu, jak i klientów.

Rozwiązania te obejmują:

- 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 i 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 2022 r. utworzone zostało pierwsze centrum jako odrębna terenowa jednostka organizacyjna – Centrum Informatyki w Opolu. Centrum Informatyki utworzone zostało na bazie funkcjonujących wcześniej, w strukturach oddziałów, centrów oddziałowych (11 Centrów Serwisu Informatycznego i 22 Centra Wsparcia Informatyki). Centrum rozpoczęło działalność od 1 lipca 2022 r. Centralizacja obszaru wsparcia informatycznego pozwala m.in. na zapewnienie sprawnej, efektywnej obsługi użytkowników zasobów informatycznych, zabezpieczenie wsparcia informatycznego dla nowych zadań w Zakładzie oraz rozwój obszaru wsparcia IT, a także stworzenie nowoczesnej struktury w obszarze informatyki i wzmocnienie nadzoru nad realizacją zadań w tym obszarze.

W 2022 r. kontynuowano przegląd centrów, które funkcjonują w strukturach oddziałów (centra oddziałowe), celem ich reorganizacji. W wyniku tych prac przyjęte zostały kierunki zmian:

- tworzenie tych struktur jako terenowych jednostek organizacyjnych, jeżeli istnieje uzasadnienie ich funkcjonowania jako odrębnych, samodzielnych jednostek Zakładu albo

³¹ Dz. U. poz. 431

- pozostawienie tych struktur w oddziałach, w formule zgodnej ze Standardem organizacji Zakładu.

Wypracowane rozwiązania organizacyjne skutkowały uporządkowaniem struktury organizacyjnej oddziałów poprzez przekształcenie 6 centrów oddziałowych w wydziały:

- od 1 lipca 2022 r.:
 - Centra Emerytur Pomostowych przekształcono w Wydziały Obsługi Emerytur Pomostowych w Oddziałach w Koszalinie i Sosnowcu,
 - Centrum Obsługi Świadczeń Wyjątkowych przekształcono w Wydział Obsługi Świadczeń w Trybie Szczególnym w Oddziale w Białymstoku,
 - Centra Obsługi Wniosków o Ustalenie Przebiegu Ubezpieczenia przekształcono w Wydziały Obsługi Wniosków o Ustalenie Przebiegu Ubezpieczenia w Oddziałach w Biłgoraju i Ostrowie Wielkopolskim;
- od 1 października 2022 r.
 - Centra Dofinansowania Płatników przekształcono w Wydziały Dofinansowania Płatników Składek w Oddziałach w Bydgoszczy, Jaśle, Olsztynie, Opolu i Ostrowie Wielkopolskim,
 - Centrum Wsparcia Zasiłkowego włączono do struktury Wydziału Realizacji Procesu Zasiłkowego w KSI ZUS w Departamencie Zasiłków,
 - Centrum Wsparcia Zasilania Gwarantowanego przekształcono w Wydział Wsparcia Zasilania Gwarantowanego w Oddziale w Opolu.

Przygotowano też do wdrożenia zmiany w kolejnych 3 centrach oddziałowych, które wprowadzono od 1 stycznia 2023 r.:

- Centra Umorzeń przekształcono w Wydziały Obsługi Umorzeń w Oddziałach w Bielsku-Białej, Łodzi I i Rzeszowie,
- Centra Obsługi Wniosków o Ulgę przekształcono w Wydziały Obsługi Wniosków o Ulgę w Oddziałach w Bydgoszczy, Gorzowie Wlkp., Legnicy, I i II Oddziale ZUS w Łodzi, Wałbrzychu, we Wrocławiu, w Rybniku, Rzeszowie i Zabrze,
- Centra Szkoleń przekształcono w Wydziały Rozwoju Kompetencji w Oddziałach w Białymstoku, Gdańsku, Kielcach, Nowym Sączu, Ostrowie Wlkp., Szczecinie i Warszawie II.

W ramach reorganizacji centrów oddziałowych, rozpoczęto także prace nad utworzeniem kolejnych centrów jako odrębnych terenowych jednostek organizacyjnych Zakładu – Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) oraz Centrum Udostępniania Danych (CUD). W 2022 r. trwały prace koncepcyjne w tym zakresie.

Jednocześnie podjęte zostały działania zmierzające do rozwoju i optymalizacji procesów wsparcia w obszarach: administracyjnym, finansowo-księgowym i kadrowo-płacowym, w tym z wykorzystaniem potencjału wdrożenia tzw. „jednej książki” w Zakładzie. Prace te umożliwią docelowo wprowadzenie zmian organizacyjnych w tych obszarach, w tym w zakresie konsolidacji i centralizacji realizowanych funkcji.

Zakończono wdrażanie zmian związanych ze zmianą funkcji inspektoratów i biur terenowych, które rozpoczęły się w 2021 r.:

- wprowadzono nazwę „Kierownik obsługi klientów” jako uzupełniającą i nadającą charakter wprowadzonym zmianom dla stanowisk: kierownika inspektoratu i kierownika biura terenowego; zatem kierownikowi inspektoratu powierzono również funkcję kierownika obsługi klientów, rezygnując z tworzenia stanowisk kierowników wydziałów OKK,
- wdrożono jednolity profil kompetencji dla kierownika obsługi klientów,
- zlikwidowano stanowiska ds. obsługi sekretariatu w inspektoratach.

W ramach budowy sieci obsługi klientów, od 1 lipca 2022 r. punkty informacyjne przekształcone zostały w punkty obsługi klientów, w których można uzyskać wsparcie analogiczne do obsługi w salach obsługi klientów.

Zmianie uległa również sieć terenowych jednostek Zakładu. Od 1 stycznia 2022 r. zniesiono Inspektorat Gdańsk-Śródmieście, a od 1 lutego 2022 r. – 2 inspektoraty we Wrocławiu. Działania te realizowano w ramach planowanych wcześniej likwidacji „inspektoratów miejskich”. Kolejne zmiany wprowadzone zostały od 1 kwietnia 2022 r. – zniesiono Biuro Terenowe w Międzyzdrojach, oraz od 1 lipca 2022 r. zniesiono Biuro Terenowe w Grajewie. W miejsce tych jednostek dyrektorzy oddziałów powołali punkty obsługi klientów.

Inne wdrażane zmiany organizacyjne związane były przede wszystkim z doprecyzowaniem i rozwojem zadań przypisanych do komórek organizacyjnych, w tym z realizacją nowych zadań zleconych Zakładowi do realizacji. Wskazać tu należy przede wszystkim utworzenie nowych struktur organizacyjnych wspomagających realizację zadań Zakładu, tj.: Wydziału Potwierdzania Okresów dla niemieckich i austriackich instytucji ubezpieczeniowych (WPO) w Oddziale w Bielsku-Białej odpowiedzialnego za obsługę wniosków niemieckich i austriackich instytucji ubezpieczeniowych o potwierdzenie polskich okresów ubezpieczenia.

Oprócz zmian organizacyjnych w terenowych jednostkach organizacyjnych w 2022 r. nazewnictwo niektórych komórek w strukturze Centrali dostosowano do Standardu organizacji Zakładu określonego w Procedurze do procesu 10.2 Zarządzanie modelem organizacyjnym Zakładu. Wprowadzono nazwę komórki „samodzielne wieloosobowe stanowisko”, co ma na celu jasne i precyzyjne rozróżnienie nazewnictwa komórek organizacyjnych Centrali i funkcjonujących w ich ramach wewnętrznych komórek organizacyjnych (rozdzielenie wieloosobowego stanowiska, które jest komórką organizacyjną Centrali, od wieloosobowych stanowisk będących wewnętrznymi komórkami organizacyjnymi, czyli częścią większych struktur jakimi są departamenty). Zmiana ta dotyczyła wieloosobowego stanowiska Bezpieczeństwa i Higieny Pracy oraz Ochrony Przeciwpożarowej (BHP) oraz wieloosobowego stanowiska Inspektora Ochrony Danych (ODO).

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 oraz system pomiaru kosztów. 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 zobowiązaniem Ministra Rodziny i Polityki Społecznej.

W „Planie działalności ZUS na rok 2022” określono 5 celów wraz z miernikami monitorującymi stopień ich realizacji oraz zadaniami służącymi ich osiągnięciu. Na koniec 2022 r. wszystkie cele wyznaczone w Planie zostały zrealizowane.

Tabela 14. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2022”

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 2022				
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	Wskaźnik ściągalności	≥99%	99,4%
2	Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	≥98%	99,8%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	≥97%	99,2%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe (podlegające koordynacji unijnej i bilateralnej)	≥85%	98,0%
		Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia z programu Dobry Start 300+	≥95%	98,5%
		Wskaźnik terminowości wypłat dofinansowania działań płatników składek skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez	≥97%	100,0%

		cały okres aktywności zawodowej		
3	Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	≥60%	96,3%
4	Zapewnienie prawidłowości naliczania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	≥60%	78,2%
CZĘŚĆ C: Inne cele przyjęte do realizacji w roku 2022				
1	Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych	Liczba inicjatyw informacyjno-promocyjnych dla klientów ZUS	>600	7 043
		Liczba uczniów, którzy uczestniczą w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS"	>60 000	106 953
		Liczba uczniów i studentów, którzy uczestniczą w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych	>12 000	56 228

7.3.2. Zarządzanie ryzykiem

W 2022 r. kontynuowano prace nad rozwojem systemu zarządzania ryzykiem, w kierunku wdrożenia kompleksowego podejścia do ryzyka, zgodnie z którym zarządzane będą wszystkie istotne rodzaje ryzyka, na jakie może być narażony Zakład.

Proces zarządzania ryzykiem realizowany był na poziomie strategicznym, operacyjnym, a także zarządzania programami. Zakres tych działań obejmował w 2022 r. cele i zadania wyznaczone do realizacji w „Planie działalności Zakładu” (dalej PDZ) oraz identyfikację i zarządzanie zagrożeniami mogącymi wpływać na kluczowe programy transformacji realizujące cele „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025”. W ramach systemu zarządzania ryzykiem w Zakładzie wyodrębniano szczególnie istotne rodzaje ryzyka, tj. ryzyko nadużyć oraz ryzyko bezpieczeństwa informacji, a także ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych wynikające z przetwarzania danych osobowych. Wyszczególnione rodzaje ryzyka zarządzane były wg zasad, instrukcji oraz innych praktyk dostosowanych do charakteru i specyfiki danej grupy zagrożeń.

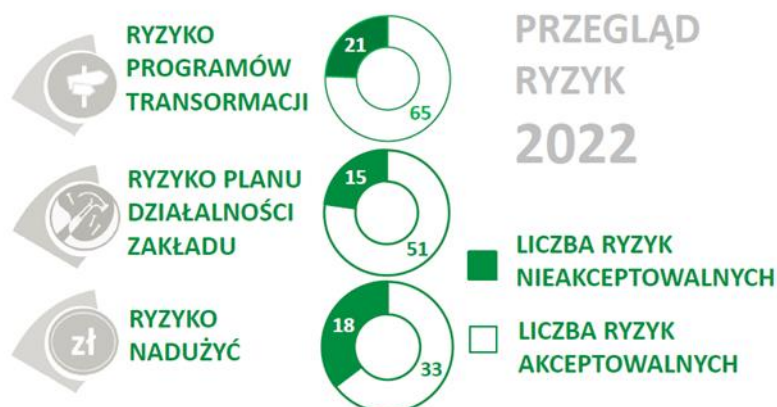
W 2022 r. kontynuowany był dotychczasowy charakter identyfikacji, oceny i odpowiedzi na ryzyka wpływające na cele wyznaczone do realizacji w PDZ. Zarządzanie ryzykiem w odniesieniu do celów PDZ obejmowało wszystkie poziomy struktury organizacyjnej oraz angażowało pracowników Zakładu biorących udział w realizacji wyznaczonych w PDZ celów. Wyniki realizacji procesu zarządzania ryzykiem oraz systematycznego monitorowania i przeglądu ryzyk (co najmniej raz na pół roku) dokumentowane były w rejestrze prowadzonym dla ryzyk do celów PDZ oraz raportowane członkom Zarządu ZUS.

W 2022 r. przeprowadzono kolejną iterację procesu zarządzania ryzykiem występującym w kluczowych programach transformacji realizujących cele strategiczne Zakładu. Zainicjowano również analizę ryzyk i jej podsumowanie w dedykowanych rejestrach w odniesieniu do inicjatyw

obszarowych. W 2022 r. podejmowano działania mające na celu zintegrowanie zarządzania ryzykiem z obszarem zarządzania strategicznego. Obejmowały one m.in. włączenie wyników monitorowania i przeglądu ryzyk dotyczących przedsięwzięć strategicznych do działań prowadzonych w ramach raportowania realizacji strategii Zakładu.

W zakresie doskonalenia rozwiązań w obszarze zarządzania ryzykiem nadużyć kontynuowano prace dotyczące aktualizowania i systematyzowania informacji na temat tej grupy zagrożeń. Wykorzystywano w tym celu tzw. Karty ryzyka nadużyć, w których m.in. była dokumentowana i na bieżąco aktualizowana baza symptomów ryzyk dla zidentyfikowanych zagrożeń. W 2022 r. również dokonano przeglądu i aktualizacji rejestru nadużyć m.in. o ryzyka związane z realizacją nowego zadania Zakładu, czyli obsługą świadczeń dla rodzin. W odpowiedzi na nieakceptowalne ryzyka realizowano działania mające na celu ograniczenia tych ryzyk m.in. poprzez inicjowanie zmian legislacyjnych uszczelniających system ubezpieczeń społecznych oraz wzmacnianie funkcjonujących mechanizmów kontroli. Podobnie jak w latach ubiegłych, również w 2022 r. kierunki działań zmierzających do doskonalenia podejścia do zarządzania tym rodzajem ryzyka, rekomendował Komitet ds. wykrywania nadużyć w systemie ubezpieczeń społecznych. Do zadań tego Komitetu, w skład którego wchodzi m.in. wszyscy członkowie Zarządu ZUS, należało również dokonywanie okresowego przeglądu rejestru ryzyk nadużyć.

Diagram 1. Wynik przeglądu wybranych rodzajów ryzyka w 2022 r.



Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem w ramach powierzonego obszaru odpowiedzialności ponosi kadra kierownicza, pełniąc w systemie zarządzania ryzykiem rolę właściciela ryzyka. Dodatkowo Koordynator ds. ryzyka koordynował realizację działań związanych z zarządzaniem ryzykiem w Zakładzie.

Komunikacja w obszarze zarządzania ryzykiem odbywała się m.in. poprzez publikowanie materiałów związanych z zarządzaniem ryzykiem, w szczególności: rejestrów, raportów, wyników analizy ryzyk i informacji na stronie intranetowej Zakładu oraz na dedykowanych w tym celu witrynach.

W ramach rozwoju systemu zarządzania ryzykiem w kierunku zintegrowanego podejścia do ryzyka, w 2022 r.:

- opracowano projekt Zasad zarządzania ryzykiem i prowadzono konsultacje projektowanych rozwiązań z interesariuszami wewnętrznymi,

- projektowano i budowano narzędzia klasyfikowania, dokumentowania i raportowania ryzyk (m.in. uruchomiono witrynę zarządzania ryzykiem, prowadzono prace nad budową zintegrowanego rejestru ryzyka, w tym repozytorium ryzyka i bazy mechanizmów kontrolnych),
- podejmowano działania rozwijające świadomość ryzyka wśród pracowników Zakładu (m. in. opracowano program szkoleniowy, na podstawie którego realizowano szkolenia i warsztaty w TJO),
- kontynuowano prace związane z rozwojem struktury ramowej zarządzania ryzykiem w zakresie m.in. integrowania zarządzania ryzykiem z innymi elementami systemu zarządzania, a także jednoznacznego określenia zakresu oraz zidentyfikowania i ustanowienia kluczowych ról w procesie zarządzania ryzykiem (poza właścicielami ryzyka).

7.4. Zarządzanie kapitałem ludzkim

7.4.1. Struktura zatrudnienia

W 2022 roku przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 42 891,406 etatów (43 141,313 osób), z tego:

- w oddziałach Zakładu i Centrum Informatyki: 41 348,366 etatów (41 591,979 osób),
- w Centrali Zakładu: 1 543,040 etaty (1 549,333 osób).

Na dzień 31 grudnia 2022 r. struktura zatrudnienia ogółem w Zakładzie kształtowała się następująco:

- stan zatrudnienia wynosił 43 291,168 etatów (43 545 osób),
- wśród zatrudnionych kobiety stanowiły 87,22% (37 982 osoby), natomiast mężczyźni 12,78% (5 563 osoby),
- wykształcenie wyższe posiadało 69,16% pracowników, wykształcenie średnie i poniżej średniego – łącznie 30,84% pracowników,
- największą grupą wśród zatrudnionych byli pracownicy w wieku 45-54 lat – 16 760 osób (38,49%), w wieku 35-44 lat – 12 554 osoby (28,83%), najmniej pracowników ma co najmniej 65 lat – 479 osób (1,10%) i osoby poniżej 25 roku życia – 679 osób (1,56%),
- 30,13% pracowników pracuje w Zakładzie 20-29 lat, 30,68% mniej niż 10 lat; pracowników ze stażem w Zakładzie dłuższym niż 20 lat łącznie jest 49,08% (21 371 osoby) ogółu zatrudnionych w Zakładzie.

Tabela 15. Zatrudnienie w podziale na płeć

Pracownicy ogółem	Kobiety	Mężczyźni
43 545	37 982	5 563

Tabela 16. Zatrudnienie w podziale na wiek

Pracownicy ogółem	Poniżej 25 lat	25-34 lata	35-44 lata	45-54 lata	55-64 lata	Co najmniej 65 lat
43 545	679	5 707	12 554	16 760	7 366	479

W 2022 r. zatrudniono 3 242 osoby, w tym: 2 277 osób z wykształceniem wyższym (70,23%), 953 osoby z wykształceniem średnim (29,40%), 8 osób z wykształceniem zawodowym (0,25%), 4 osoby z wykształceniem podstawowym (0,12%).

W 2022 r. rozwiązano stosunek pracy z 2 819 pracownikami. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby ze stażem do 5 lat pracy w ZUS (41,75%, tj. 1 177 osób). Drugą liczebnie grupę stanowili pracownicy ze stażem pracy w ZUS od 20 do 30 lat (21,28%, tj. 600 osób). W 2022 r. odeszły na emeryturę 944 osoby.

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2022 r. – tak jak w latach ubiegłych – było porozumienie stron. W ten sposób pracę w ZUS zakończyło 1 597 osób (tj. 56,65%), w tym 931 osób, które przeszły na emeryturę lub rentę.

Miernikiem natężenia ruchu kadrowego w Zakładzie jest wskaźnik fluktuacji, który określa stosunek liczby pracowników odchodzących z pracy w ciągu roku do stanu zatrudnienia z początku roku. W 2022 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 6,54%.

7.4.2. Dostosowanie etatyżacji do zadań i potrzeb Zakładu

W 2022 roku kontynuowano działania wyznaczania poziomu etatyżacji (używano metodykę opracowano w 2019 r.), której celem jest równomierna i sprawiedliwa redystrybucja pracy w oddziałach ZUS. Uwzględniono w analizie również wpływ na wydajność pracowników posiadających stopień niepełnosprawności umiarkowany i znaczny, wydajności poszczególnych komórek i ranking.

W ramach działań prowadzono również monitoring wdrożenia docelowej etatyżacji w oddziałach Zakładu. Aktualizowane było dostosowanie poziomu etatyżacji do zadań i potrzeb Zakładu. Dla przykładu zostało zwiększone zatrudnienie w Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin w Białymstoku o 65 etatów, tak by Zakład mógł wykonywać nowe zadania nałożone przez ustawodawcę.

W oparciu o wskaźnik wdrożenia docelowej etatyżacji kontynuowano ocenę pracy dyrektorów oddziałów ZUS, którzy to odpowiadają za wdrożenie docelowej etatyżacji.

Wdrożenie docelowej etatyżacji następować będzie sukcesywnie do końca 2023 roku i nie wiąże się ze zwolnieniami pracowników. Realizacja etatyżacji następuje przede wszystkim przez nieodtworzenie etatów pracowników korzystających z uprawnień emerytalnych i rentowych.

Nałożenie na Zakład nowych zadań wymusiło intensyfikację działań w kierunku automatyzacji pracy, co przełożyło się na oszczędności w odniesieniu do liczby etatów koniecznych do obsadzenia.

W ramach optymalizacji procesów i efektywniejszego wykorzystania zatrudnienia prowadzono działania związane z odmiejscowieniem wykonywanych zadań. W ramach pilotażu testowane były możliwości wykonywania zadań w oparciu o aktualne obciążenie pracą w poszczególnych komórkach, a nie jak dotychczas przypisanie zadań ze względu na siedzibę jednostki ZUS.

Ponadto w ramach projektu optymalizacji zatrudnienia w Zakładzie w 2022 roku rozpoczęto:

- przegląd w nieetatyzowanych komórkach w zakresie określenia norm zatrudnienia w oddziałach, komórkach realizujących umowy międzynarodowe i centrach biznesowych;

- proces weryfikacji i uaktualnienia planu zatrudnienia w oddziałach pod kątem zmniejszenia pracochłonności ze względu na zmiany w systemach informatycznych i elektronizacji procesów.

7.4.3. Poprawa warunków pracy

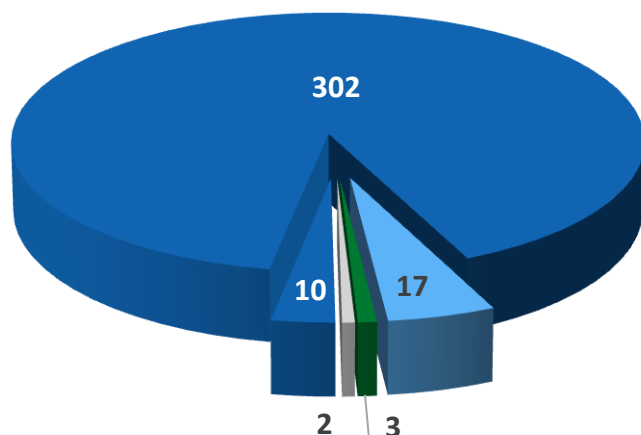
Zakład Ubezpieczeń Społecznych od kilku lat podejmuje intensywne działania w kierunku poprawy warunków pracy pracowników ZUS. Działania te skierowane są przede wszystkim na:

- poprawę komfortu termicznego pracowników poprzez m.in. zakup klimatyzatorów, wentylatorów, montaż klimatyzacji oraz termomodernizacje budynków,
- zapewnienie dostępu do wody pitnej dla wszystkich pracowników przez cały rok poprzez m.in. zakup wody butelkowej oraz dzierżawę dystrybutorów wody pitnej,
- wymianę starych i nadmiernie zużytych mebli biurowych dla pracowników,
- przeprowadzanie remontów pomieszczeń biurowych,
- wykonanie zadań budowlanych polegających na budowie, rozbudowie i modernizacji budynków, sal obsługi klienta oraz wielozakresowych zadań zawierających roboty instalacyjne i budowlane,
- wymianę sprzętu komputerowego wraz z dodatkowym wyposażeniem,
- zakup różnego rodzaju materiałów oraz usług poprawiających warunki i ergonomię pracy.

PROGRAM POPRAWY WARUNKÓW TERMICZNYCH

W 2022 r. schłodzono ok. 25,5 tys. m² powierzchni biurowej i SOK, a wydatki jakie poniesiono na systemy schładzania wyniosły ponad 22,5 mln zł. Pozwoliło to ostatecznie na osiągnięcie poprawnych termicznych warunków pracy we wszystkich pomieszczeniach biurowych w 151 budynkach Zakładu (ok. 40% wszystkich budynków) i częściowo w pomieszczeniach najbardziej narażonych na przegrzewanie w 216 budynkach Zakładu (ok. 53% wszystkich budynków). Ponadto na koniec 2022 r. schłodzonych pozostaje 95% wszystkich sal obsługi klientów, a pozostałe sale są w trakcie schładzania lub w fazie przygotowywania zadań inwestycyjnych.

Wykres 11. Liczba schłodzonych SOK – stan na koniec 2022 r.

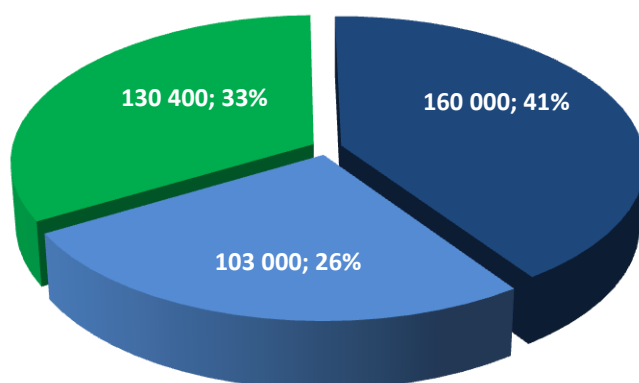


- Liczba schłodzonych SOK (w tym 10 w 2022 r.)
- Liczba schładzanych SOK - zadania w trakcie realizacji
- Liczba SOK planowanych do schłodzenia -2 SOK od 2024 r., 1 SOK od 2025 r.
- Liczba SOK, dla których planuje się zmianę lokalizacji - nie planuje się klimatyzacji

Powyższe pozwala na stwierdzenie, że problem niekorzystnych warunków termicznych na SOK został niemal całkowicie wyeliminowany, a na powierzchni biurowej komfort termiczny stale i systematycznie jest poprawiany.

W wyniku łącznych poniesionych do końca 2022 r. wydatków inwestycyjnych poprawne termiczne warunki pracy występują już na ok. 160 tys. m² (ponad 40%) powierzchni użytkowanej przez Zakład, a ponad 103 tys. m² (ok. 26%) objęte jest zadaniami budowlanymi dot. montażu systemów schładzania.

Wykres 12. Poziom schłodzenia powierzchni użytkowanej przez ZUS [m²]



- powierzchnia ZUS, na której zapewnione są optymalne warunki termiczne
- powierzchnia ZUS w trakcie realizacji zadań dot. schładzania
- powierzchnia ZUS, na której nie są zapewnione optymalne warunki termiczne

POPRAWA I STANDARYZACJA WYPOSAŻENIA STANOWISKA PRACY

Opracowano standardy wyposażenia stanowiska pracy dla pracowników biurowych, lekarzy, informatyków i elektryków. Standardem zostało objęte wyposażenie w meble biurowe oraz specjalistyczny sprzęt w przypadku lekarzy, elektryków, informatyków. Ponadto, określono standard wyposażenia w specjalistyczne meble niezbędne do gabinetów lekarzy, pokoi serwisowych informatyków i elektryków oraz akcesoria i niezbędne narzędzia pracy dla wymienionych grup pracowników. W standardzie określono również ścieżkę postępowania w przypadku konieczności wyposażania stanowisk pracy dla osób, które ze względu na indywidualne cechy antropometryczne wymagają indywidualnego podejścia. Budując standard, duży nacisk położono na ergonomię pracy oraz stworzenie estetycznych i przyjaznych wnętrz.

Biorąc pod uwagę tryb pracy pracowników Zakładu oraz w celu zapewnienia komfortu pracy i zapobiegania chorobom kręgosłupa, szczegółowo opisano wymogi dotyczące foteli biurowych oraz biurek pracowniczych. Regulacje oraz wyposażenie tych mebli pozwala na komfortową zmianę pozycji lub pracę w pozycji stojącej (biurka).

Zakład podjął działania mające na celu wystandaryzowanie wyposażenia stanowiska pracy, w podziale na grupy pracowników. W ramach wprowadzonego w 2022 r. standardu eksploatacyjnego wyodrębniono cztery kategorie sprzętu komputerowego:

- Standard - stanowisko wyposażone w PC;
- Standard Plus - stanowisko wyposażone w PC i drugi monitor;
- Mobilne - stanowisko wyposażone w laptop z myszą przewodową bez dodatkowej klawiatury oraz stacji dokującej;
- Mobilne Plus - stanowisko wyposażone w laptop, stację dokującą, klawiaturę i mysz przewodową oraz jeden monitor.

Do określonych kategorii standardu sprzętu komputerowego zostało przypisane dodatkowe wyposażenie obejmujące: słuchawki, dodatkowy monitor lub zamianę monitora na większy. Zakład na bieżąco prowadzi politykę zakupową zgodną ze standardem, w ramach której na dzień 31 grudnia 2022 r. zakupiono 9 516 sztuk sprzętu komputerowego.

Ponadto w 2022 r. wprowadzono zasady przyznawania i obsługi ekwiwalentu za słuchawki. Wypłaty ekwiwalentu dokonuje się na podstawie standardu dotyczącego wyposażenia pracowników w sprzęt komputerowy.

Dodatkowo w Zakładzie wypracowano kierunki optymalizacji kosztowej i racjonalizacji wydruku, uwzględniając postępującą digitalizację.

W celu doposażenia stanowisk pracy w sprzęt odpowiadający potrzebom Zakład na bieżąco prowadzi politykę zakupową, w ramach której na dzień 31 grudnia 2022 r. zakupiono 3 780 sztuk urządzeń A4 wielofunkcyjnych mono (typ M1).

PONIESIONE KOSZTY ZWIĄZANE Z POPRAWĄ WARUNKÓW PRACY

Wydatki poniesione w 2022 roku na poprawę warunków pracy wyniosły 140 951,3 tys. zł.

Tabela 17. Wydatki poniesione w 2022 r. na poprawę warunków pracy

Lp.	Rodzaj zadania	Realizacja w 2022 r.	
		kwota (w tys. zł)	udział (w %)
1	Poprawa komfortu termicznego	38 499,9	27,3%
2	Dostęp do wody pitnej	1 009,6	0,7%
3	Wymiana mebli	12 999,3	9,2%
4	Remonty	8 471,3	6,0%
5	Zadania budowlane	26 456,2	18,8%
6	Sprzęt komputerowy	50 050,9	35,5%
7	Pozostałe materiały i usługi	3 464,1	2,5%
	Razem	140 951,3	100,0%

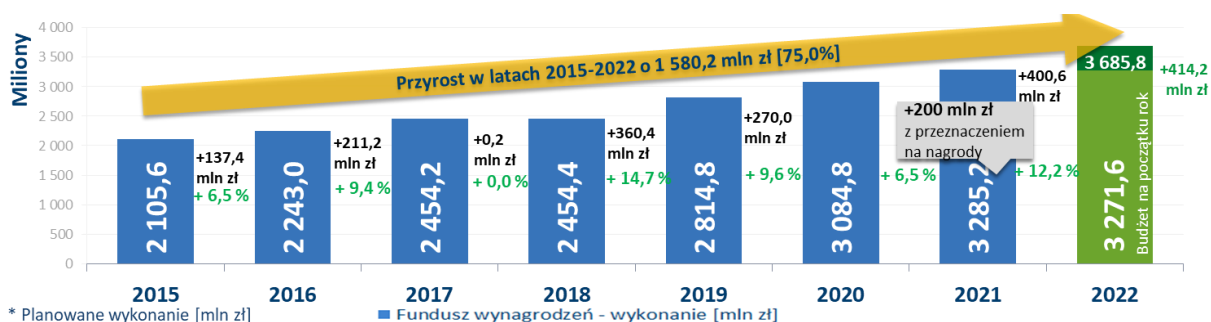
PODWYŻKI WYNAGRODZEŃ DLA PRACOWNIKÓW

W 2022 r. na poprawę warunków pracy wpłynął w sposób istotny znaczny wzrost wynagrodzeń.

Fundusz wynagrodzeń osobowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na 2022 r. wynosił 3 271,6 mln zł i wzrósł o 185,2 mln w ramach Ustawy budżetowej.

Ponadto dzięki staraniom Prezes Zakładu i Zarządu Zakładu udało się pozyskać dodatkowe środki finansowe w wysokości 414,2 mln zł jako wyraz uznania za wkład i zaangażowanie pracowników Zakładu w realizację nowych zadań. Po tej zmianie wg stanu na koniec roku fundusz wynagrodzeń osobowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wynosił 3 685,8 mln zł.

Wykres 13. Przyrost funduszu wynagrodzeń osobowych na przestrzeni lat



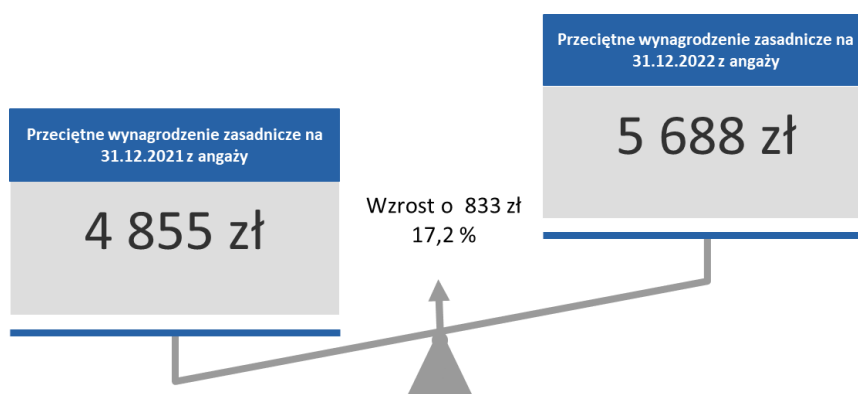
W lipcu 2022 roku zawarto porozumienie płacowe z zakładowymi organizacjami związkowymi, na mocy którego:

- na wzrost wynagrodzeń zasadniczych pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z wyłączeniem pracowników pionu IT, obejmującego komórki organizacyjne Centrali wchodzące w skład Pionu Operacji i Eksploatacji Systemów oraz Centrum Informatyki przeznaczono kwotę 444 483,5 tys. zł (średnio 900 zł na etat);

- pracownikom ZUS pozostającym w zatrudnieniu na dzień podpisania porozumienia w wyłączeniu pracowników pionu IT przyznano podwyżki wynagrodzeń zasadniczych od dnia 1 lipca 2022 roku z wyrównaniem od dnia 1 stycznia 2022 roku gdzie 600 zł brutto na etat stanowiło kwotę obligacyjną, a kwota 300 zł średnio na etat stanowiła kwotę uznaniową. Łączna kwota podwyżki nie mogła przekroczyć kwoty 1 200 zł w przeliczeniu na pełny etat;
- na wzrost wynagrodzeń zasadniczych pracowników pionu IT, przeznaczono kwotę 15 313,5 tys. zł (średnio 1 150 zł na etat);
- pracownikom pionu IT pozostającym w zatrudnieniu na dzień podpisania porozumienia przyznano podwyżki wynagrodzeń zasadniczych od dnia 1 lipca 2022 r. z wyrównaniem od dnia 1 stycznia 2022 r. gdzie 600 zł brutto na etat stanowiło kwotę obligacyjną podwyżki, a kwota 550 zł średnio na etat stanowiła kwotę uznaniową. Łączna kwota podwyżki nie mogła przekroczyć kwoty 1 500 zł w przeliczeniu na pełny etat dla pracowników pionu IT na stanowiskach informatycznych oraz 1 200 zł na pozostałych stanowiskach pionu IT;
- Kwotę 7 350 000 zł przeznaczono na refundację dodatków specjalnych wypłacanych inspektorom kontroli Zakładu z wyrównaniem od dnia 1 stycznia 2022 r.

Historycznej wysokości podwyżki przeprowadzone w 2022 roku to przede wszystkim docenienie wkładu pracy i zaangażowania pracowników w realizację zadań. Podwyższone wynagrodzenia pozwoliły również zwiększyć atrakcyjność Zakładu jako pracodawcy. Spektakularny wzrost wynagrodzeń (średnio 900 zł na etat, w tym: kwota obligacyjna 600 zł na etat, kwota uznaniowa 300 zł, a w przypadku pracowników IT 550 zł na etat) sprawił, że przeciętne wynagrodzenie zasadnicze na dzień 31 grudnia 2022 r. wynosiło 5 688 zł i wzrosło aż o 833 zł, tj. 17,2% w porównaniu do wynagrodzenia według stanu na dzień 31 grudnia 2021 r.

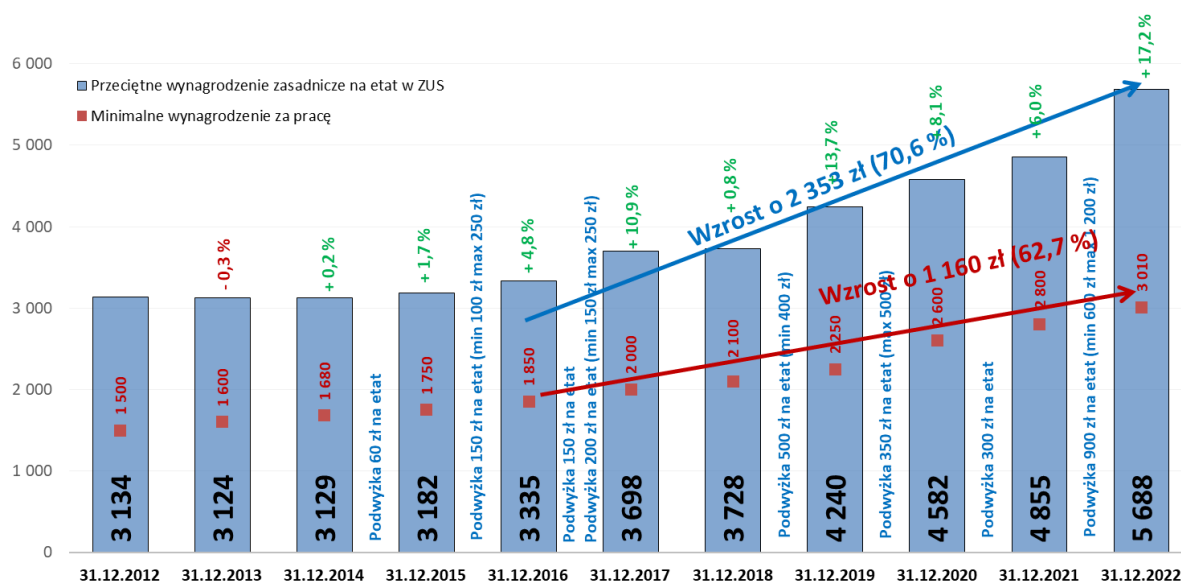
Wykres 14. Przeciętne wynagrodzenie zasadnicze z angaży w latach 2021-2022



Dzięki staraniom Prezesa Zakładu i Zarządu, przeciętne wynagrodzenie zasadnicze w Zakładzie od 2016 roku systematycznie rośnie. W latach 2016 - 2022 nastąpił wzrost wynagrodzenia zasadniczego w Zakładzie o 2 353 zł, tj. o 70,6%. Dynamika wzrostu minimalnego wynagrodzenia za pracę w latach 2016 – 2022 wynosiła 62,7%.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie zasadnicze z angaży w przeliczeniu na etat w porównaniu z minimalnym wynagrodzeniem za pracę przedstawia poniższy wykres.

Wykres 15. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie zasadnicze



7.4.4. Polityka personalna

W ramach polityki personalnej prowadzone były prace w zakresie: rozwoju systemu premiowego, wartościowania stanowisk pracy, usprawnienia procesu rekrutacji, budowy profilu kompetencyjnego pracowników bezpośredniej obsługi klientów, pilotażu pracy zdalnej dla pracowników pionu IT, Departamentu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (DZB) oraz Centrum Informatyki (CI) do 5 dni, projektu - opiekun nowo zatrudnionego pracownika w komórkach świadczeń emerytalno-rentowych.

ROZWÓJ SYSTEMU PREMIOWEGO

W roku 2022 trwały prace nad dalszym usprawnianiem obowiązującego w Zakładzie systemu premiowego. W pierwszej połowie 2022 r. zostały zmienione Zasady premiowania pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. M.in. doprecyzowano opisy poszczególnych ocen pracy pracownika, wskaźniki procentowe ocen A, B i D tak, by można bardziej zróżnicować kwoty premii przysługujące pracownikom w zależności od oceny jaką otrzymali i przedziały punktowe dla łącznej oceny pracy pracownika. Zmianie uległa karta oceny pracy pracownika. Wprowadzono zmiany w trybie odwoławczym, gdzie niezbędnym elementem stało się uzasadnienie oraz pisemna informacja o rozstrzygnięciu odwołania przekazywana zwrotnie do pracownika.

W kolejnym roku będą kontynuowane ustalenia i negocjacje nad dalszym funkcjonowaniem i kształtem systemu. Dalsze zmiany i usprawnienia systemu premiowego są uzgadniane z Sygnatariuszami Układu Zbiorowego Pracy.

WARTOŚCIOWANIE STANOWISK PRACY W ZUS

Wartościowanie stanowisk pracy jest usystematyzowanym procesem wyceny wartości pracy na stanowiskach (funkcjach) występujących w Zakładzie. Jest ono narzędziem wykorzystywanym w procesie budowania systemu wynagradzania służącym do określania spójnych płac zasadniczych dopasowanych do stanowisk prac.

Wartościowanie stanowisk pracy w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych rozpoczęło się w 2012 r. i było prowadzone wieloetapowo przez Zespół ds. wartościowania stanowisk pracy. W trakcie prac Zespołu dokonano analizy 1 318 Kart Opisu Stanowisk (KOS). Podczas analizy KOS członkowie Zespołu odbyli szereg spotkań zarówno z bezpośrednimi przełożonymi stanowisk (którzy opisywali dany KOS), jak i z przełożonym wyższego szczebla, niejednokrotnie zasięgając informacji z departamentów merytorycznych.

Zespół zakończył pracę pod koniec 2021 r. Efektami jego prac było w 2022 r.:

- stworzenie bazy zaktualizowanych stanowisk pracy określającej wartości wykonywanych na nich zadań, minimalne wymagania i kompetencje dla poszczególnych stanowisk;
- sporządzenie projektu nowej tabeli stanowisk i wynagrodzeń zasadniczych;
- sformułowanie zaleceń dotyczących zmian m.in.: w zapisach KOS, łączenia KOS, multiplikacji danych KOS.

Ponadto w ramach projektu wartościowania stanowisk pracy w 2022 r.:

- kontynuowano prace nad kolejną aktualizacją i uzupełnieniem bazy wartościowania; zgodnie z zasadami, wartościowaniu podlegają zarówno nowe jak i zmienione (w zakresie wartościowanych kryteriów) funkcje;
- rozpoczęto proces informowania i edukowania pracowników Zakładu o wartościowaniu stanowisk pracy w ZUS w ramach komunikacji e-mailowej skierowanej do pracowników („ZUS - bądź na bieżąco”).

STANDARDY REKRUTACJI

W 2022 r. Zakład kontynuował działania mające na celu unowocześnienie i usprawnienie procesu rekrutacji. W październiku 2022 r. zakończono migrację procesów naboru wewnętrznego do Hrlink.pl (elektronicznego systemu rekrutacji pracowników) i zrezygnowano z programu autorskiego ZUS, który w mniejszym stopniu sprzyjał efektywności rekrutacji. Obecnie zarówno nabór zewnętrzny, jak wewnętrzny odbywa się przy pomocy Hrlink.pl. Automatyzacja pozwala na m.in. gromadzenie dokumentacji rekrutacyjnej w formie elektronicznej, szybkie zarządzanie tą dokumentacją, tworzenie i powielanie szablonów ogłoszeń, wysyłanie powiadomień do kandydatów, udostępnianie aplikacji członkom komisji rekrutacyjnych, usunięcie dokumentów kandydatów. Podpisana została kolejna umowa z dostawcą systemu Hrlink.pl w kształcie pozwalającym na szybsze wprowadzanie modyfikacji do systemu, co jest szczególnie istotne w przypadku częstych w ZUS zmian w strukturze organizacyjnej.

W 2022 r. Zakład kontynuował prowadzenie rozmów rekrutacyjnych oraz testów wiedzy na stanowiska w formie zdalnej, za pomocą platform Webex oraz Test Portal.

W celu dotarcia do jak największej liczby kandydatów Zakład korzystał z zewnętrznych serwisów rekrutacyjnych. Pracuj.pl to najskuteczniejsza pod względem dotarcia do szerokiego grona potencjalnych kandydatów platforma. Prowadząc rekrutację wykorzystywane były także serwisy branżowe, np. strona Okręgowej Izby Lekarskiej. W 2022 r. przeprowadzono również analizę bezpłatnych serwisów rekrutacyjnych pod kątem ich użyteczności dla ZUS.

PROFILE KOMPETENCYJNE PRACOWNIKÓW BEZPOŚREDNIEJ OBSŁUGI KLIENTÓW

W 2022 r. prowadzono działania mające na celu: zbudowanie i wdrożenie profilu kompetencyjnego pracowników bezpośredniej obsługi klientów, wykonujących pracę w salach obsługi klientów (SOK) i Centrum Obsługi Telefonicznej (COT), w obszarach: standard zachowań, techniki obsługi klientów. Efektem jego prac było: dokonanie zmiany Modelu Kompetencyjnego, opracowanie i dodanie nowej kompetencji - budowanie relacji z klientami, zmodyfikowanie kompetencji - orientacja na klientów oraz komunikacja, a także wprowadzenie XIV grupy kompetencyjnej przeznaczonej dla pracowników COT i SOK. Ponadto opracowano, w szczególności dla kadry zarządzającej komórkami SOK i COT, Niezbędnik rekrutacyjny oraz Narzędziownię, tj. zbiór narzędzi do rekrutacji (pytania kompetencyjne, opisy przypadków, symulacje, koszyki zadań). W listopadzie 2022 r. przeszkolono kadrę kierowniczą komórek obsługi klienta i korespondencji z praktycznego zastosowania Niezbędnika i Narzędziowni oraz celu i metody STAR stosowanej powszechnie w rekrutacji w ZUS oraz udostępniono narzędzia do rekrutacji.

PILOTAŻ PRACY ZDALNEJ DLA PRACOWNIKÓW PIONU IT, DZB ORAZ CI DO 5 DNI

Wychodząc naprzeciw potrzebom pracowników Pionu Operacji i Eksploatacji Systemów, Departamentu Zarządzania Bezpieczeństwa Informacji oraz Centrum Informatyki w Zakładzie zostały przygotowane założenia, niezbędne dokumenty oraz zmiany w systemie ECP do uruchomienia pilotażu pracy zdalnej do 5 dni w tygodniu dla wymienionej grupy pracowników.

Projekt uzyskał akceptację Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i będzie prowadzony w ramach pilotażu w okresie od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. Udział w pilotażu jest dobrowolny. Osoby, które nie będą chciały brać udziału w pilotażu, będą mogły korzystać z regulaminowej pracy zdalnej, czyli do 2 dni w tygodniu.

Wnioskowanie o udział w pilotażu pracy zdalnej do 5 dni w tygodniu oraz wnioskowanie o poszczególne dni pracy zdalnej będzie możliwe poprzez ECP na podstawie stosownie złożonych wniosków do Pracodawcy o zgodę na pracę zdalną.

OPIEKUN NOWO ZATRUDNIONYCH PRACOWNIKÓW NA STANOWISKU DS. OPRACOWANIA DECYZJI I KORESPONDENCJI W SER – PILOTAŻ PROJEKTU

W związku z inicjatywą uruchomienia projektu „Opiekun nowo zatrudnionego pracownika w komórkach SER” w 2019 r. powołano Zespół roboczy ds. wypracowania rozwiązań minimalizujących ryzyko trudności w zapewnieniu wystarczających zasobów kadrowych, występujących w obszarze świadczeń.

W 2022 r. przeprowadzono pilotaż projektu Opiekuna nowo zatrudnionych pracowników na stanowisku ds. opracowania decyzji i korespondencji w komórce SER. Pilotażem zostały objęte Oddziały ZUS w: Rzeszowie, Krakowie, Wałbrzychu i Poznaniu I. W ramach przeprowadzonego pilotażu przeszkolono łącznie 46 pracowników do roli Opiekuna na „stanowisku ds. opracowania decyzji i korespondencji” oraz do roli Opiekuna na „stanowisku ds. aprobaty decyzji i korespondencji”. W okresie od stycznia do marca 2022 r. w oddziałach objętych pilotażem zatrudniono w SER 21 pracowników na stanowisku ds. opracowania decyzji i korespondencji, z czego aż 17 w dalszym ciągu pozostaje w zatrudnieniu.

Z uwagi na zadowalające wyniki przeprowadzonego pilotażu podjęto działania mające na celu wdrożenie wypracowanych przez Zespół narzędzi oraz metodologii działania w pozostałych oddziałach ZUS. Projekt będzie wdrażany od 1 lutego 2023 roku transzami.

7.4.5. Zarządzanie rozwojem pracowników

SYSTEM OKRESOWEJ OCENY PRACOWNIKÓW (SOOP)

System Okresowej Oceny Pracowników to narzędzie wspomagające procesy zarządzania zasobami ludzkimi w organizacji. Nadrzędnym celem SOOP jest zadbanie o rozwój pracowników i stała praca nad kompetencjami przypisanymi do zajmowanych stanowisk w związku z funkcjonującym w ZUS Modelem Kompetencyjnym.

W 2022 r. przygotowano proces oceny za 2021 r. – przeprowadzono szkolenia w całej organizacji – przeszkolono prawie 2700 osób zajmujących stanowiska kierownicze. Prowadzono akcję komunikacyjną dla wszystkich pracowników. Opracowano: podręczniki użytkownika, materiały wideo wraz z transkrypcją, materiały szkoleniowe w postaci pigułek wiedzy. Z uwagi na wybuch wojny na terytorium Ukrainy i związane z tym inne priorytetowe działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, decyzja o wdrożeniu SOOP w całej organizacji została wstrzymana. Wdrożenie procesu oceny zaplanowano ponownie na I kwartał 2023 r.

DZIAŁALNOŚĆ SZKOLENIOWA

Głównym celem działalności szkoleniowej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2022 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.

W 2022 r. kontynuowano prowadzenie szkoleń tradycyjnych w formule zdalnej. Zniesienie stanu pandemii pozwoliło na powrót uczestników i trenerów do sal szkoleniowych. W formule stacjonarnej zrealizowano ok. 20% wszystkich szkoleń tradycyjnych. Szkolenia e-learningowe realizowane były w formule online – za pośrednictwem wdrożonej w Zakładzie Platformy Edukacyjnej Moodle oraz offline - udostępnione pracownikom do pobrania w intranecie.

Najistotniejszym elementem podnoszenia kwalifikacji pracowników w zakresie podstawowej działalności Zakładu były szkolenia wewnętrzne prowadzone przez wyspecjalizowanych trenerów wewnętrznych – z wiedzy merytorycznej oraz umiejętności interpersonalnych. Trenerzy wewnętrzni przeszkolili w 2022 r. 24 731 uczestników (2 615 w formach stacjonarnych) w ramach 2 122 grup szkoleniowych (165 stacjonarnie). Szkolenia realizowane przez trenerów wewnętrznych obejmowały m.in. tematykę:

- umiejętności interpersonalnych – dla 7 827 uczestników,
- ubezpieczeń i składek – dla 4 971 uczestników,
- systemu okresowej oceny pracowniczej (SOOP) – dla 2 666 uczestników,
- zasiłków – dla 2 037 uczestników,
- realizacji dochodów – dla 1 993 uczestników,
- emerytur i rent – dla 1 714 uczestników,
- bezpieczeństwa i ochrony informacji – dla 1 362 uczestników.

Oferta szkoleń wewnętrznych prowadzonych przez kadre trenerów jest stale monitorowana i rozwijana zgodnie z potrzebami pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Do największych zadań w zakresie podnoszenia kwalifikacji pracowników zrealizowanych w 2022 roku we wszystkich formach należały szkolenia z:

- bezpieczeństwa informacji w ZUS, ochrony danych i cyberbezpieczeństwa – dla 132 529 uczestników (szkolenia tradycyjne - 1 664 uczestników; e-learningowe: online - 31 690 użytkowników, pobrane offline - 99 175 użytkowników),
- udzielania pierwszej pomocy – dla 4 868 uczestników (szkolenia tradycyjne - 2 473 uczestników; online – 2 395 użytkowników),
- ergonomia w pracy biurowej i zdalnej – jak uchronić się przed dolegliwościami związanymi z pracą siedzącą (4 819 uczestników e-learningowych szkoleń online),
- wdrożenia zasad prostego języka w komunikacji z klientami – dla 4 591 uczestników (szkolenia tradycyjne - 3 098 uczestników, pobrane offline - 1 493 użytkowników),
- przeciwdziałania mobbingowi - dla 3 999 uczestników (szkolenia tradycyjne – 382 uczestników, online - 3 617 użytkowników),
- wdrożenia systemu okresowych ocen pracowniczych (SOOP) – szkolenia tradycyjne dla 2 925 uczestników (w tym 2 666 zrealizowanych przez trenerów wewnętrznych),
- podnoszenia kompetencji służb bezpieczeństwa państwa i pracowników administracji publicznej w obszarze bezpieczeństwa narodowego – w szkoleniach e-learningowych udostępnionych online przez zewnętrznego wykonawcę – dla 1 582 uczestników.

W 2022 r. Zakład wspierał podnoszenie kwalifikacji pracowników na studiach podyplomowych, wyższych oraz kursach i aplikacjach – pozytywnie rozpatrzono 125 wniosków o zgodę lub dofinansowanie do tych form podnoszenia kwalifikacji.

Łącznie w szkoleniach w 2022 r. wzięło udział **213 743** uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych – 54 449 (11 077 stacjonarnie), a w szkoleniach e-learningowych – **159 294**, z czego **42 521** online za pośrednictwem platformy Moodle oraz **116 773** pobrań szkoleń zamieszczonych na stronie intranetowej do realizacji offline.

POZAPŁACOWY SYSTEM MOTYWACYJNY

Budowa pozapłacowego systemu motywacyjnego jest zadaniem realizowanym zgodnie z zapisami „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025” – obszar 4. Rozwój kompetencji pracowników ZUS, cel C7 – zwiększenie efektywności operacyjnej i finansowej Zakładu. Finalnym rezultatem tego zadania będzie katalog benefitów skierowanych do szerokiej grupy pracowników Zakładu wraz z mechanizmem ich przyznawania i obsługi.

W ramach zadania skategoryzowano i porównano zakres benefitów rynkowych i benefitów oferowanych pracownikom w Zakładzie oraz zweryfikowano wewnętrzne akty prawne stanowiące podstawę stosowania poszczególnych elementów pozapłacowego systemu motywacyjnego.

BUDOWANIE POZYTYWNEGO WIZERUNKU ZAKŁADU JAKO PRACODAWCY

W ramach działań budujących markę Zakładu jako Pracodawcy podejmowane były wielokierunkowe działania, zarówno skierowane do wewnątrz jak i na zewnątrz Zakładu. W ramach działań skierowanych na zewnątrz Zakład prowadził aktywny dialog z biurami karier uczelni wyższych, których celem było nawiązanie współpracy w zakresie organizacji w Zakładzie praktyk studenckich i absolwenckich. W wyniku tych działań zaplanowano i zrealizowano prelekcję dla studentów Uczelni Łazarskiego, na której przedstawiono młodzieży akademickiej specyfikę pracy w Zakładzie. Trudności z pozyskaniem wartościowych kandydatów do pracy, obecne na dzisiejszym rynku pracy powodują, że działania poprawiające wizerunek Zakładu muszą być kierowane do osób, które znajdują się na rynku pracy za kilka lat. Aktywne poszukiwanie osób chętnych do realizacji praktyk studenckich w jednostkach terenowych lub Centrali Zakładu jest jednym z działań ukierunkowanych na pozyskanie wysoko wykwalifikowanej i zmotywowanej kadry pracowników.

Budowanie pozytywnego wizerunku Zakładu odbywało się również w sposób pośredni, którego najlepszym przykładem była współorganizacja w 2022 roku wraz z Akademią Kaliską seminarium naukowego, gdzie przedstawiciele Zakładu przedstawili treści związane z budowaniem kapitału ludzkiego i korzyści płynące z rozwoju pracowników.

Osobną kwestią jest rozbudowanie strony karierowej Zakładu – www.wybadajkariere.pl. Obecna strona poświęcona jest pozyskiwaniu do pracy lekarzy orzeczników, jednakże dostrzegając wysoką użyteczność tej formy komunikacji w 2022 roku opracowany został zakres modyfikacji ww. strony. Zakresem modyfikacji i wstępnych konsultacji z potencjalnymi wykonawcami była możliwość rozbudowy strony, związana z kolejnymi obszarami poszukiwania pracowników takich jak informatycy lub inne grupy zawodowe, których ze względu na specyfikę pracy trudno pozyskać w standardowym toku postępowań rekrutacyjnych.

Ponadto udział przedstawicieli ZUS w **targach pracy** stanowi istotny element budowania pozytywnego wizerunku ZUS jako pracodawcy. W 2022 r. uczestniczono w dwóch edycjach Absolvent Talent Days w Warszawie oraz w Katowicach, a także w Giełdzie Pracy dla Osób Niepełnosprawnych.

Podczas wydarzeń przedstawiciele Zakładu pozyskali zgłoszenia od kandydatów, przedstawiali atuty ZUS jako pracodawcy, podjęli współpracę z organizacjami pozarządowymi, m.in. z Fundacją Integracja, zespołami szkół dla osób z niepełnosprawnościami, których podopieczni szukali pracy. Uczestnikom targów rozdawano ulotki, w których opisany jest proces rekrutacji, możliwe obszary zatrudnienia i korzyści, jakie daje praca w ZUS.

7.4.6. Przyjazne miejsce pracy

ZAKŁADOWY FUNDUSZ ŚWIADCZEŃ SOCJALNYCH

W Zakładzie dodatkowe świadczenia pozapłacowe są zróżnicowane, w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych obejmują m. in.: dopłaty do wypoczynku urlopowego w kraju i za granicą, dopłaty do udziału w różnych formach działalności kulturalno-oświatowej i rekreacyjno-sportowej, pomoc materialną dla osób znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, życiowej, losowej i rodzinnej, pomoc związaną z opieką nad dziećmi, pomoc na cele mieszkaniowe w formie pożyczek.

W 2022 roku z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych pracownicy skorzystali z:

- dopłaty do wypoczynku urlopowego – 45 545 osób,
- dofinansowanie do działalności kulturalnej i rekreacyjno-sportowej w tym: biletów na imprezy oświatowo-kulturalne i karty sportowe – 44 685 osób,
- dofinansowania do kolonii – 1 846 osób,
- pomocy materialnej w opiece nad dziećmi (przedszkola, żłobki) – 5 136 osób,
- pomocy materialnej (zapomogi) – 815 osób,
- pomocy na cele mieszkaniowe (pożyczki) – 2 208 osób.

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 2022 badania wykonało łącznie 982 osoby.

Realizując zapisy Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy Zakład sfinansował pracownikom badania poziomu PSA we krwi oraz mammografii. Badania PSA wykonało 468 mężczyzn. Mammografię wykonało 1 690 kobiet.

Ponadto, pracownikom Centrali ZUS oraz warszawskich oddziałów w 2022 r. umożliwiono wzięcie udziału w trzech programach profilaktycznych:

- „Program profilaktyki RZS (reumatoidalne zapalenie stawów)”,
- „Ogólnopolski program koordynacji profilaktyki złamań osteoporotycznych”,
- „Nie trać głowy – Program profilaktyki i wczesnego wykrywania nowotworów głowy i szyi”.

ELEKTRONIZACJA PIT-11 I ZUS IMIR

W pierwszym kwartale 2022 roku zakończono proces elektronicznej dokumentacji:

- „PIT-11 - Informacji o przychodach z innych źródeł oraz o dochodach i pobranych zaliczkach na podatek dochodowy”,
- „ZUS IMIR - Informacji rocznej dla osoby ubezpieczonej”.

Zmiana formy przekazywania dokumentacji przełożyła się na: zmniejszenie kosztów wysyłki korespondencji, depapieryzację, unowocześnienie technologiczne, optymalizację i skrócenie obsługi pracowników Zakładu w tym zakresie, zmniejszenie dodatkowych kosztów poprzez ograniczenie godzin nadliczbowych.

Cały proces poprzedzony był akcją informacyjną w ZUS, a z możliwości pobrania dokumentów w formie elektronicznej skorzystało około 80% pracowników Zakładu.

WDROŻENIE ZMIAN USTAWOWYCH „POLSKI ŁAD” ORAZ „NISKIE PODATKI”

W związku z licznymi zmianami w prawie podatkowym (Polski Ład do 30 czerwca 2022 roku, a następnie Niskie Podatki od 1 lipca 2022 roku): przygotowano wyjaśnienia, opracowano nowe wzory dokumentów oraz udzielano wsparcia merytorycznego dla komórek kadrowo-płacowych w oddziałach.

Największe zmiany przepisów podatkowych poprzedzone były kampanią informacyjną skierowaną do pracowników (foldery Polski Ład i Niskie Podatki zawierające skrót najważniejszych informacji o wprowadzanych zmianach).

7.4.7. Budowa wartości i odpowiedzialności

PRACOWNICZE PLANY KAPITAŁOWE (PPK)

W 2022 roku w Zakładzie prowadzone były dalsze prace optymalizujące funkcjonalności związane z terminami realizacji wypłat transferowych i składanych sprzeciwów. Ponadto:

- dokonano zmian w systemie SAP i portalu PPK w związku z ogłoszeniem w dniu 20 maja 2022 roku nowelizacji ustawy o pracowniczych planach kapitałowych,
- przekazano informacje o obywatelach Rosji i Białorusi do Instytucji Finansowej realizującej dyrektywę unijną o nałożonych sankcjach na obywateli tych krajów,
- opracowano Potrzebę biznesową „Portal PPK – aktualizacja”, która umożliwi dostosowanie portalu PPK do zmian legislacyjnych dotyczących obowiązków informacyjnych ZUS.

POLITYKA ANTYMOBBINGOWA

Politykę zapobiegania mobbingowi i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych (obecnie Polityka zapobiegania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych) została wprowadzona w 2017 r. Dokument ustala zasady przeciwdziałania wskazanym zjawiskom oraz procedury w przypadku zgłoszenia ich występowania. 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,
- działalność informacyjno-prewencyjną, mającą na celu poszerzenie wiedzy pracowników w zakresie dotyczącym zagrożeń, będących następstwem nieprawidłowości w relacjach interpersonalnych oraz usprawnienie komunikacji członków Komisji z pracownikami Zakładu. Zadanie obejmowało następujące projekty:
 - szkolenie „Mobbing i dyskryminacja w pigułce”, udostępnione w 2021 r. na Platformie Edukacyjnej Moodle. Szkolenie jest obowiązkowe dla wszystkich pracowników Zakładu. Do końca 2022 r. 43 160 osób uzyskało certyfikat ukończenia szkolenia.
 - szkolenia pracowników I Oddziału ZUS w Warszawie w terminie 12-13 lipca 2022 r. oraz 10 sierpnia 2022 r. Przeszkolonych zostało 100 osób.
 - prowadzenie witryny: „Polityka antymobbingowa”, zawierającej na bieżąco aktualizowane informacje na temat 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.

W ramach Konkursu Dobrych Praktyk, organizowanego przez Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego (ISSA), w maju 2022 r. zostało przyznane Świadectwo za: „Wspieranie działań sprzyjających budowaniu pozytywnych relacji między pracownikami” oraz „Politykę przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym niepożądanym zjawiskom w relacjach interpersonalnych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”.

ETYKA W ZUS

Od 2019 r. Rzecznik ds. etyki oraz Pełnomocnicy Rzecznika w TJO dbają o zapewnienie zgodności działania wszystkich pracowników Zakładu z wartościami i zasadami postępowania ujętymi w Kodeksie etyki.

W pierwszym kwartale 2022 r. opracowano i wdrożono „Zasady wyjaśniania problemów etycznych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”. Ujednolicono tym samym zasady przeprowadzania postępowań dotyczących naruszeń Kodeksu etyki.

Rzecznik ds. etyki oraz Pełnomocnicy Rzecznika TJO pomogli rozwiązać łącznie 259 problemów dotyczących możliwości naruszenia Kodeksu etyki zgłoszonych przez pracowników.

W 2022 r. zorganizowano szkolenia dla 2 316 pracowników kadry kierowniczej, podczas których omawiano kształtowanie prawidłowych stosunków interpersonalnych, tworzenie etycznego środowiska pracy, wskazano rolę przełożonego w promowaniu postaw zgodnych z Kodeksem etyki.

W 2022 r. kontynuowano przesyłanie drogą elektroniczną komunikatów personalizujące nieetyczne zachowania pt. „Etyka-nie teoria a praktyka”.

DZIAŁANIA NA RZECZ OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI (OzN)

Od wielu lat ZUS jako pracodawca podejmuje działania na rzecz poprawy warunków pracy, promocji zatrudnienia OzN oraz tworzenia w Zakładzie optymalnego środowiska pracy i warunków przyjaznych OzN. Celem tych działań jest pozyskanie pracowników do pracy, a także dbanie o dobry wizerunek ZUS jako pracodawcy przyjaznego zatrudnianiu OzN.

W celu koordynacji podejmowanych działań na rzecz OzN w 2018 r. zostało utworzone stanowisko koordynatora ds. zatrudniania osób z niepełnosprawnościami. Natomiast we wszystkich oddziałach ZUS zostały wyznaczone osoby, którym przypisana jest koordynacja działań związanych z zapewnieniem OzN należytej opieki.

Dzięki podejmowanym działaniom w Zakładzie sukcesywnie rośnie zatrudnienie OzN, a tym samym ulega obniżeniu wysokość miesięcznych wpłat odprowadzanych na Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Liczba osób niepełnosprawnych w ogólnym stanie zatrudnienia w całym Zakładzie na dzień 31 grudnia 2022 roku wynosiła 2 117 osób (4,86%) i w porównaniu z rokiem 2021 wzrosła o 94 osoby.

Tabela 18. Liczba osób niepełnosprawnych w ogólnym stanie zatrudnienia ZUS

Pracownicy ogółem w 2022 r.	Osoby z niepełnosprawnościami
43 545	2 117

W roku 2022:

- dla kadry kierowniczej w oddziałach (w formule zdalnej) został zrealizowany cykl dwudniowych szkoleń „Otwarty pracodawca – jak zarządzać niepełnosprawnością w miejscu pracy”;
- realizowany był program PFRON „Stabilne zatrudnienie”;

- zostały zrealizowane wszystkie zalecenia i rekomendacje przekazane oddziałom dotyczące zatrudniania OzN;
- odbywała się promocja Zakładu jako miejsca przyjaznego OzN - przedstawianie aktualnych ofert pracy oraz zachęcanie OzN do odbywania staży i praktyk w ZUS poprzez udział Zakładu w różnych wydarzeniach, konferencjach, targach i giełdach pracy;
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej oprócz ścieżki dźwiękowej zawierały napisy dla osób niesłyszących.

7.4.8. Dialog ze związkami zawodowymi

W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2022 r. działało 11 zakładowych organizacji związkowych. Cztery organizacje związkowe: Związek Zawodowy Pracowników ZUS, Organizacja Zakładowa NSZZ „Solidarność” ZUS, Krajowy Związek Zawodowy Inspektorów Kontroli ZUS, Krajowy Związek Zawodowy Pracowników ZUS „Niezależni” są sygnatariuszami Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy (ZUZP) dla pracowników ZUS. Wskaźnik procentowy uzwiązkowienia w Zakładzie według stanu na dzień 31 grudnia 2022 r. wyniósł 37,37%.

W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych dialog społeczny prowadzony jest na bieżąco w zakresach określonych przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisami ustawy o związkach zawodowych i Kodeksu pracy. Dialog przedstawicieli pracodawcy z zakładowymi organizacjami związkowymi prowadzony jest w formie:

- spotkań wynikających z postanowień ZUZP dotyczących m.in. podziału funduszu wynagrodzeń,
- spotkań informacyjno-konsultacyjnych,
- spotkań panelowych,
- spotkań w ramach prowadzonych sporów zbiorowych,
- wymiany korespondencji w postaci pism i maili,
- komunikatów wysyłanych co tydzień do pracowników Zakładu, mających charakter informacyjno-edukacyjny.

Kluczowym obszarem prowadzonego dialogu w 2022 r. był podział środków z przeznaczeniem na wzrost wynagrodzeń zasadniczych pracowników Zakładu.

Niezależnie od prowadzonych negocjacji, które doprowadziły do podwyższenia wynagrodzeń zasadniczych w ZUS, w 2022 r. zawarto porozumienia płacowe z zakładowymi organizacjami związkowymi, na mocy których pracodawca uruchomił środki na nagrody.

SPORY ZBIOROWE

- W 2022 r. prowadzone były cztery spory zbiorowe:
 - ze Związkiem Zawodowym Pracowników ZUS (ZZP ZUS),
 - z Krajowym Związkiem Zawodowym Inspektorów Kontroli ZUS (KZZIK ZUS),
 - z 6 zakładowymi organizacjami związkowymi prowadzącymi spór łącznie (KZZP ZUS „Niezależni”, ZZ Informatyków ZUS, ZZP ZUS „NOWOCZESNY ZUS”, ZZ Radców Prawnych w ZUS, OZZP ZUS „KADRA ZUS”, OZZ Alternatywa),
 - ze Związkiem Zawodowym Związkowa Alternatywa w ZUS (ZZ ZA w ZUS).
- Żądania zakładowych organizacji związkowych dotyczyły głównie:

- kwestii finansowych, w tym podwyższenia wynagrodzeń pracownikom ZUS, zmiany systemu premiowania wprowadzonego w miejsce nagród, wprowadzenia wynagrodzeń zasadniczych wynikających z procesu wartościowania stanowisk pracy, prowadzenia polityki kadrowej zmierzającej do pozyskania dodatkowych środków;
- zwiększenia stanu zatrudnienia;
- zaprzestania zlecania pracy w godzinach nadliczbowych w celu realizacji dodatkowych zadań nakładanych na ZUS;
- kwestii związanych z warunkami pracy;
- wprowadzenia dodatkowego urlopu dla inspektorów kontroli;
- wprowadzenie dodatku stażowego;
- spraw z obszaru informatyki (doprowadzenie do pełnej integracji aplikacji informatycznych, wyposażenie w sprzęt informatyczny).
- W wyniku prowadzonych ze stroną społeczną rozmów:
 - 7 września 2022 r. zakończono spór zbiorowy ze Związkiem Zawodowym Pracowników ZUS, podpisując stosowne porozumienie (strony uznały, że doszło do spełnienia żądań uznanych za spór zbiorowy, a postulaty, które nie były uznane przez pracodawcę za przedmiot sporu, a były przedmiotem rozmów – zostały zaspokojone);
 - 11 sierpnia 2022 r. zakończono spór z Krajowym Związkiem Zawodowym Inspektorów Kontroli ZUS, podpisując porozumienie kończące spór zbiorowy oraz porozumienie w zakresie postulatów niestanowiących przedmiotu sporu;
 - 10 sierpnia 2022 r. z 6 zakładowymi organizacjami związkowymi, które łącznie prowadziły spór zbiorowy, podpisano porozumienie częściowo kończące spór oraz porozumienie w zakresie części postulatów niestanowiących przedmiotu sporu zbiorowego (nie doszło do porozumienia w zakresie dwóch postulatów – przywrócenia dodatku stażowego w wysokości 5% miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego, poczynając od pięcioletniego okresu zatrudnienia w ZUS, który będzie wzrastał za każdy rok pracy o 1% oraz postulatu wprowadzenia jednolitego modelu zatrudnienia i wynagrodzenia radców prawnych zatrudnionych w Zakładzie, zmierzającego do likwidacji istniejących dysproporcji; rozmowy były kontynuowane na spotkaniu w dniu 26 września 2022 r. jednakże nie doszło do zawarcia porozumienia.
 - spór ze Związkiem Zawodowym Związkowa Alternatywa w ZUS pozostaje na etapie rokowań (na ostatnim spotkaniu 27.05.2022 r. Przewodnicząca Związku zadeklarowała, że przygotuje protokół rozbieżności, jednakże dotychczas strona pracodawcy nie otrzymała takiego protokołu).

DIALOG DOTYCZĄCY ZMIAN W ZAKRESIE SYSTEMU PREMIOWANIA I WPROWADZENIA WYNIKÓW WARTOŚCIOWANIA STANOWISK PRACY

W 2022 r. odbywały się spotkania związane z oceną systemu premiowego, wprowadzeniem nowej Tabeli stanowisk i wynagrodzenia zasadniczego pracowników Zakładu uwzględniającej wyniki wartościowania stanowisk pracy w ZUS, wynikami wartościowania stanowisk pracy, z propozycją wprowadzenia zmian do systemu premiowania. Dalsze rozmowy w zakresie bu-

dowy nowej Tabeli stanowisk i wynagrodzenia pracowników ZUS oraz zmiany systemu premiowania będą prowadzone w 2023 r.

POZOSTAŁE SPOTKANIA ZE STRONĄ SPOŁECZNĄ:

▪ **spotkania informacyjno-konsultacyjne**

W ramach spotkań informacyjnych przekazywane są informacje kluczowe dla funkcjonowania Zakładu. W 2022 r. odbyło się sześć spotkań informacyjnych. Podczas spotkań omawiano m.in.: sprawy bieżące związane z sytuacją w Ukrainie, m.in. kwestię udostępnienia bazy noclegowej ZUS uchodźcom z Ukrainy oraz przekazano informację na temat obsługi świadczenia Rodzina 500+, kwestie dotyczące obciążenia i wydajności pracy pracowników SOK, wdrożenia obsługi wniosków pierwszorazowych w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych w oparciu o zdigitalizowane akta, sprawę dostosowania obecnie działających w Zakładzie kas do przepisów nowej ustawy o kasach zapomogowo-pożyczkowych, założenia jakie będą przyświecać organizacji w 2023 r. roku oceny kompetencyjnej w ramach Systemu Okresowej Oceny Pracowników, a także przekazano informacje na temat prowadzonych z sygnatariuszami ZUZP rozmów w zakresie systemu premiowego.

▪ **spotkania panelowe**

W Zakładzie w ramach budowania kultury dialogu z zakładowymi organizacjami związkowymi organizowane były w 2022 r. spotkania panelowe z udziałem członków Zarządu, dyrektorów departamentów Centrali i dyrektorów oddziałów w sprawach z obszaru emerytalno-rentowego, zasiłków, dochodów a także z zakresu IT, warunków pracy i bhp, polityki kadrowo-płacowej i tak zwany panel branżowy dotyczący spraw wybranej grupy pracowniczej, np. spraw dotyczących inspektorów kontroli Zakładu, czy pracowników danego pionu. Panele informacyjne miały na celu przekazanie stronie związkowej i pracownikom szerokiej informacji na temat zadań realizowanych w ZUS. Panele były organizowane w formule zdalnej, co dawało możliwość uczestnictwa w nich dużej grupie osób, w tym członkom organizacji związkowych. Po odbytych panelach na poziomie centralnym odbywały się panele w oddziałach z udziałem organizacji związkowych działających w danym oddziale.

DIALOG PROWADZONY W FORMIE WYMIANY KORESPONDENCJI (PISMA, MAILE)

W 2022 roku organizacje związkowe wystosowały do pracodawcy ponad 140 pism i maili. Poruszone sprawy dotyczyły głównie:

- spraw określonych grup zawodowych lub spraw merytorycznych;
- przekazania danych statystycznych m.in. w zakresie wynagrodzeń, stanu zatrudnienia, funduszu premiowego, godzin nadliczbowych, pracy zdalnej, symulacji kosztów wprowadzenia dodatku stażowego;
- spraw organizacyjnych;
- wyjaśnień i opinii m.in. w indywidualnych sprawach pracowniczych lub spraw określonej grupy pracowników.

Ze strony organizacji związkowych wpływają też prośby o różnego typu dane w trybie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej. Zakładowe organizacje związkowe kierują swoje wystąpienia w sprawie sytuacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych oraz w kwe-

stiach dotyczących warunków pracy i płacy pracowników ZUS do Prezesa Rady Ministrów, Ministra Rodziny i Polityki Społecznej oraz posłów na Sejm.

7.4.9. Rozwój komunikacji wewnętrznej w ZUS

W 2022 roku pracownicy ZUS regularnie otrzymywali informacje na temat sytuacji w Zakładzie, jego działalności i najważniejszych wydarzeń. Informacje te były do pracowników dostarczane za pośrednictwem kilku kanałów – w formie artykułów, komunikatów, infografik i materiałów wideo.

KORRESPONDENCJA E-MAIL

W 2022 roku ze skrzynek „ZUSnews” i „Komunikat” zostało wysłanych 46 maili skierowanych do wszystkich pracowników Zakładu. Dla porównania w 2021 r. zostało wysłanych 27 maili.

INTRANET

W 2022 roku na witrynie „Aktualności ZUS” zostało opublikowanych 265 artykułów, o 124 więcej niż w 2021 r. Dotyczyły one takich kwestii jak np. nowe zadania dla Zakładu, wydarzenia z udziałem kierownictwa Zakładu, istotne bieżące informacje. Witryna została odwiedzona ponad 115 tys. razy.

Strona główna intranetu jest na bieżąco dostosowywana do aktualnych potrzeb komunikacyjnych, a najważniejsze treści są wyróżniane za pomocą elementów graficznych.

Na witrynie „Puls ZUS” ukazało się ponad 900 artykułów dotyczących wydarzeń w oddziałach ZUS – działań edukacyjnych, szkoleń dla klientów, akcji charytatywnych, współpracy z partnerami.

FORUM PRACOWNIKÓW ZUS

Na Forum pracowników moderatorzy zamieszczają najważniejsze wpisy z Aktualności ZUS. Łącznie w tym kanale zamieszczonych zostało ponad 90 wpisów.

BIULETYN „Z ŻYCIA ZUS”

W 2022 roku ukazało się 5 numerów biuletynu „Z Życia ZUS”, wydawanego dla pracowników Zakładu (o 3 więcej niż w 2021 r.). Każdy numer miał przeciętnie ok. 8 000 odślon.

USPRAWNIENIE KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ W ZAKŁADZIE

W związku z koniecznością dalszego doskonalenia komunikacji wewnętrznej w Zakładzie w 2022 roku wypracowano spójny model zasad przepływu informacji we wszystkich kierunkach oraz opracowano standardy komunikacji wewnętrznej w Zakładzie.

W ramach optymalizacji procesu komunikacji w sprawach kadrowo-płacowych opracowano macierz komunikacyjną przedstawiającą zakres komunikacji, która odbywa się w obszarze HR. Komunikacja prowadzona jest w formule regularnych spotkań oraz komunikatów mailowych kierowanych do wszystkich pracowników ZUS, dotyczących np. informacji organizacyjnych czy statusu rozmów z zakładowymi organizacjami związkowymi.

W 2022 r. zrealizowano cykl informacyjny, w ramach którego zaprezentowano zagadnienia dotyczące: projektów prowadzonych w obszarze HR, funduszu wynagrodzeń osobowych, wynagrodzeń zasadniczych, funduszu premiewego, premii brutto, ocen kwartalnych pracowników, rozwoju zawodowego, w tym o szkoleniach, studiach, Modelu Kompetencyjnym, SOOP, benefitów

pracowniczych zarówno finansowych jak i pozapłacowych, wynikających z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, pogodzenia życia zawodowego z osobistym/rodzinnym, w tym możliwość pracy zdalnej czy przenoszenia między jednostkami, atutów ZUS, które wyróżniają Zakład spośród innych firm oraz organizacji.

SIEĆ ŁĄCZNIKÓW KOMUNIKACYJNYCH

W 2022 roku komórka odpowiedzialna za komunikację wewnętrzną w Zakładzie rozwijała współpracę z siecią łączników komunikacyjnych (96 osób), w skład której wchodzi przedstawiciele wszystkich departamentów Centrali i oddziałów ZUS. Celem tej współpracy jest uwzględnianie w komunikacji wewnętrznej informacji pochodzących ze wszystkich obszarów merytorycznych i wszystkich terenowych jednostek organizacyjnych Zakładu.

MONITORING MEDIÓW

Komórka odpowiedzialna za komunikację wewnętrzną na bieżąco monitoruje wzmianki na temat Zakładu w mediach, platformach społecznościowych i na forach pracowników Zakładu. Istotne treści regularnie przekazuje kierownictwu Zakładu.

7.5. Zarządzanie bezpieczeństwem ZUS i klientów

7.5.1. Cyberbezpieczeństwo

W roku sprawozdawczym zrealizowano zadania wynikające z zawartej z Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym (NASK) Umowy Ramowej na Świadczenie Usług Bezpieczeństwa Teleinformatycznego z dnia 19 czerwca 2019 r. i poszczególnych Umów Wykonawczych (UW) – 1, 2, 3, 4, m.in:

- przeprowadzono testy penetracyjne PUE-NPI, strony internetowej zus.pl; aplikacji mobilnej mZUS, aplikacji Statystyki24, aplikacji e-Wizyty;
- przeprowadzono analizy w ramach doktryny „Security by design” m.in. dla interfejsu API Banki+, obsługi 500+, RKO i DŻ (dofinansowanie pobytu w żłobku) PUE, systemu ERP; procesu pozyskiwania i redystrybucji czasu w środowisku IT ZUS;
- wdrożono systemy klasy PAM, pozwalające podnieść poziom bezpieczeństwa tożsamości uprzywilejowanych;
- zintegrowano system PUE, AP-EZLA oraz aplikację mZUS z usługą centralnego HSM`a.

7.5.2. Podniesienie poziomu znaczenia bezpieczeństwa teleinformatycznego wśród pracowników i współpracowników ZUS

W 2022 r. w ramach budowania świadomości w zakresie cyberbezpieczeństwa udostępniono 3 szkolenia e-learningowe oraz opublikowano 5 Biuletynów Bezpieczeństwa Cyfrowego.

Przeprowadzono również symulowany atak phishingowy wewnętrznymi zasobami ZUS. Celem ataku było sprawdzenie poziomu świadomości odnośnie praktycznego zastosowania wewnętrznych procedur reagowania na incydenty teleinformatyczne przez pracowników Zakładu, w przypadku zidentyfikowania realnego zagrożenia w środowisku komputerowym.

7.5.3. Spełnienie wymagań i zgodności z ustawą o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa oraz wymaganiami rozporządzenia ds. Krajowych Ram Interoperacyjności

W 2022 r. realizowano zadania i zalecenia wynikające z Raportu określającego stopień spełnienia przez ZUS zgodności z ustawą o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa (KSC) oraz wymaganiami rozporządzenia ds. Krajowych Ram Interoperacyjności (KRI).

Ponadto realizowano prace związane z wydawaniem i obsługą certyfikatów ZUS dla podmiotów medycznych w zakresie e-ZLA, e-recept i dokumentacji medycznej, gdzie Zakład występuje jako trzecia zaufana strona (ok. 286 tys. aktywnych certyfikatów, odwołanych 156 391).

Rozpoczęto także prace w zakresie wdrożenia kwalifikowanej usługi opatrywania dokumentów e-pieczęciami.

7.5.4. System Zarządzania Ciągłością Działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

W 2020 r. ZUS rozpoczął prace mające na celu opracowanie i wdrożenie Planu Ciągłości Działania.

W 2022 r.:

- wdrożono Procedurę do procesu Zarządzania Ciągłością Działania, która jednocześnie stanowi Plan ciągłości działania w Zakładzie oraz wprowadzono „Listę zagrożeń objętych Planem Ciągłości Działania Zakładu”, a także wzory formularzy i dokumentów do ww. Procedury,
- opracowano Strategię ciągłości działania dla Zakładu; opracowano Strategie i Instrukcje awaryjne dla określonych departamentów Centrali ZUS objętych SZCD; przeprowadzono testy ciągłości działania dla wybranych departamentów w ramach SZCD; opracowano Strategie ciągłości działania oraz Instrukcje awaryjne dla wszystkich oddziałów ZUS;
- przeprowadzono ponad 100 warsztatów online z opracowywania Strategii zachowania ciągłości działania oraz Instrukcji awaryjnych dla departamentów Centrali ZUS oraz oddziałów;
- opracowano i udostępniono szkolenia interaktywne;
- dokonano wstępnej analizy zarządzania ciągłością działania dla Centrum Informatyki w Opolu oraz centrów ZUS.

7.5.5. Zarządzanie ryzykiem w bezpieczeństwie informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

W ramach zarządzania ryzykiem w bezpieczeństwie informacji w Zakładzie przeprowadzono identyfikację (wyszukiwanie, rozpoznanie i opisanie występującego lub możliwego do wystąpienia) ryzyka bezpieczeństwa informacji w Zakładzie, tj. ryzyka, zagrażającego bezpieczeństwu informacji w ramach realizacji procesów, projektów, celów i zadań oraz poufności, integralności, dostępności i autentyczności aktywów informacyjnych. Identyfikacji ryzyka bezpieczeństwa informacji dokonano w komórkach organizacyjnych Centrali ZUS oraz 43 TJO (oddziały ZUS). W przypadku TJO przyjęto, że każda jednostka korzysta z listy referencyjnej 26 ryzyk bezpieczeństwa informacji, podlegających obowiązkowej ocenie. Dzięki takiemu rozwiązaniu możliwe jest porównywanie ryzyk między poszczególnymi TJO, a tym samym podejmowanie adekwatnych działań minimalizujących ryzyko lokalnie lub centralnie w zależności od oceny ryzyka przez TJO.

Zidentyfikowano łącznie 1 431 ryzyk bezpieczeństwa informacji (w tym: 313 w Centrali ZUS i 1 118 w TJO), w poszczególnych ośmiu kategoriach aktywów tj.: procesy, zasoby informacyjne, sprzęt, oprogramowanie, sieć, personel, siedziba, podwykonawcy/ dostawcy/ producenci. Ryzyka zostały poddane analizie zgodnie z Metodą szacowania ryzyka w bezpieczeństwie informacji. W wyniku tej analizy zidentyfikowano 16 ryzyk nieakceptowalnych, 9 w TJO oraz 7 w Centrali ZUS, dla których określono plany postępowania z ryzykiem.

Proces zarządzania ryzykiem w bezpieczeństwie informacji w Zakładzie stanowi bardzo ważny element zarządzania jednostką oraz zapewnienia bezpieczeństwa informacji. Wśród korzyści związanych z wdrożeniem zarządzania ryzykiem są między innymi:

- wspieranie optymalnego wykorzystania zasobów organizacji, promowanie ciągłego doskonalenia oraz systematycznego podnoszenia wiedzy osób zatrudnionych i współpracujących,
- zwiększenie możliwości realizacji celów, skuteczności i efektywności realizacji procesów,
- zapewnienie bezpieczeństwa zarówno własnych, jak również powierzonych informacji, poprzez wdrażanie adekwatnych do poziomu ryzyka zabezpieczeń, zapewnienie realizacji praw i wolności osób, których dane dotyczą,
- zmniejszenie częstotliwości występowania negatywnych zdarzeń, a także zapewnienie odpowiedniego przygotowania na te zdarzenia i zmniejszenie strat powstałych w ich efekcie w sytuacji, gdy takie zdarzenia wystąpią.

7.5.6. Ochrona danych osobowych

Obowiązujący w kraju stan epidemii, który utrzymywał się w latach 2020-2022 znacząco przyczynił się do ogromnego wzrostu ilości przetwarzanych w Zakładzie informacji, w tym danych osobowych. Wprowadzone w tym okresie obostrzenia wymusiły intensywny i szeroko zakrojony rozwój elektronicznej wymiany informacji pomiędzy Zakładem i klientami, ale także innymi instytucjami współpracującymi – zarówno z sektora prywatnego, jak też i publicznego. Na Zakładzie spoczął szczególny obowiązek, aby tę zwiększoną ilość informacji przetwarzać w sposób zgodny z przepisami o ochronie danych osobowych.

Doświadczenia zgromadzone wcześniej przy wdrożeniu projektów m.in. Dobry Start 300+, czy też 500+, pozwoliły na kontynuację skutecznego rozwoju elektronicznego kanału komunikacji przy realizacji inicjatyw w 2022 r. Należały do nich: Rodzinny kapitał opiekuńczy, obsługa wniosków o świadczenie pieniężne dla podmiotów poszkodowanych w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze, obsługa wniosków o świadczenie związane z pomocą obywatelom Ukrainy, elektroniczna wymiana danych pomiędzy ZUS i Ministerstwem Finansów, a także wprowadzenie mLegitymacji. Ponadto, skutecznie wdrożono projekt zwiększający dostępność świadczeń udzielanych przez Zakład – aplikację mobilną mZUS umożliwiającą wnioskowanie o świadczenia za pomocą urządzeń mobilnych. Jednocześnie, wszystkim tym inicjatywom towarzyszyły prace nad rozwojem automatyzacji obsługi spraw z zakresu statutowej działalności ZUS.

Zakład wypełnił obowiązki spoczywające na nim, jako administratorze danych osobowych, m.in. poprzez uwzględnienie ochrony danych osobowych na etapie projektowania przepisów legislacyjnych, dobór środków zapewniających bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych, jak również wywiązywanie 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 wykazanie, że podjęto 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 zmieniono „Politykę ochrony danych osobowych w ZUS”. Głównym założeniem wprowadzonych zmian było zapewnienie kompletności zapisów regulujących zagadnienia dotyczące ochrony danych osobowych w Zakładzie, a także maksymalizację czytelności i przystępności tych regulacji dla pracowników Zakładu.

W 2022 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, a także szkoleń. Dodatkowo, w ramach działań informacyjno-edukacyjnych, udostępniono materiały instruktażowo-szkoleniowe z zakresu przepisów o ochronie danych osobowych oraz publikacje w wewnętrznych periodykach Zakładu.

Wyrazem innowacyjności, stosowania dobrych praktyk oraz skuteczności podejmowanych działań w obszarze ochrony danych osobowych było przyznanie przez PBSG nagrody Lidera ERM (ang. Environmental Resources Management – Lider Zarządzania Ryzykiem), którą otrzymał Inspektor Ochrony Danych w ZUS. Wyróżnieniem tym nagrodzono także Zakład Ubezpieczeń Społecznych za system zarządzania ryzykiem w zakresie ochrony danych osobowych, stanowiący nowoczesne narzędzie wspierające realizację zadań w obszarze bezpieczeństwa informacji.

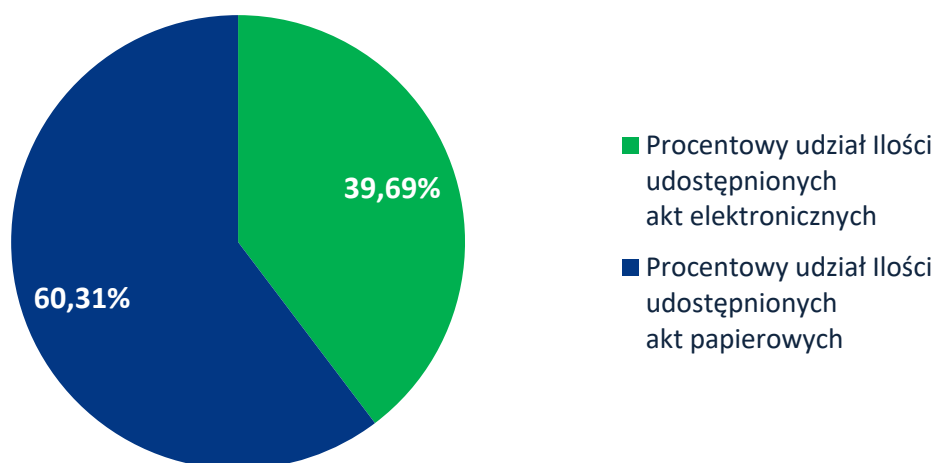
7.6. Elektronizacja obiegu korespondencji

W 2022 r. kontynuowane były zadania mające na celu **elektronizację obiegu wewnętrznego dokumentacji w ZUS**.

DIGITALIZACJA AKT

W 2022 r. kontynuowano proces digitalizacji akt Płatnika, Ubezpieczonego i Świadczeniobiorcy. Na dzień 30 grudnia 2022 r. łączna ilość zdigitalizowanych akt wyniosła 7 140 tys., co stanowi 8% całości zbioru dokumentacji papierowej zgromadzonej w ramach ZUS. Jednocześnie w roku 2022 wypożyczonych zostało łącznie ponad 11 300 tys. akt, z czego blisko 4 500 tys. mln w formie elektronicznej oraz 6 800 tys. w formie papierowej. Oznacza to, że w 2022 roku udział akt elektronicznych stanowił prawie 40% wszystkich wypożyczanych akt.

Wykres 16. Procentowy udział wypożyczeń akt w postaci elektronicznej oraz papierowej w 2022 r.



Proces digitalizacji w 2022 r. obejmował szeroki zakres działalności Zakładu:

- obszar świadczeń emerytalno-rentowych w kontekście kompleksowej elektronicznej wniosków pierwszorazowych, w tym także pilotażowego odmiejszczenia realizacji spraw,
- obszar kontroli płatników składek w kontekście elektronicznej akt KPS i co z tym związane opracowywania spraw z zakresu kontroli na podstawie wyłącznie dokumentacji elektronicznej,
- obszar orzecznictwa lekarskiego w kontekście elektronicznej dokumentacji medycznej w celu pilotażowego opracowywania spraw przez lekarzy orzeczników z wykorzystaniem E-teczki,
- obszar legislacyjno-prawny w kontekście eliminacji kopiowania akt przekazywanych do sądu na rzecz ich digitalizacji.

Elektronizacja obiegu wewnętrznej dokumentacji związana była również z eliminacją obiegu akt w formie papierowej wewnątrz jednostek ZUS, a także transportów realizowanych na rzecz przekazywania akt w formie papierowej.

Tabela 19. Digitalizacja akt a oszczędności w ZUS (stan na dzień 30 grudnia 2022 r.)

Digitalizacja akt w ZUS w kontekście uzyskanych oszczędności	
Elektronizacja akt, a oszczędności w kontekście świadczenia pracy	1 660 tys. zł
Elektronizacja akt, a oszczędności w kontekście eliminacji kopiowania zastępników (odwołania do sądu)	1 187 tys. zł
Elektronizacja akt, a oszczędności w kontekście wysyłki akt drogą pocztową w ramach magazynów wyznaczonych	11,8 tys. zł
	łącznie: 2 858,8 tys. zł

NOWA WERSJA APLIKACJI DO OBSŁUGI DOKUMENTACJI PAPIEROWEJ I ELEKTRONICZNEJ AIS2

W celu zachowania zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa ścieżki obiegu i obsługi dokumentacji elektronicznej, w 2022 r. kontynuowano prace nad **wdrożeniem nowej wersji aplikacji do obsługi dokumentacji papierowej i elektronicznej AIS2**. Narzędzie to zostało w pełni dostosowane do zarządzania i pracy z dokumentem elektronicznym. Aplikacja AIS2 została wyposażona w innowacyjny moduł *E-teczka*. Moduł ten na bieżąco, zgodnie ze zgłaszanym zapotrzebowaniem, wzbogacany jest o dodatkowe funkcjonalności mające na celu efektywną realizację procesu digitalizacji akt oraz kontrolę nad obiegiem dokumentu elektronicznego. Ponadto wprowadzony szereg zmian o charakterze organizacyjno-procesowym umożliwił sprawne posługiwanie się dokumentem elektronicznym na każdym etapie realizacji sprawy. Równoległe wdrożono centralizację baz AIS2. Miało to niewątpliwie wpływ na polepszenie warunków pracy z E-teczką. Dzięki przedmiotowej zmianie, teczki dostępne są w tym samym czasie dla nieograniczonej liczby użytkowników (na poziomie ogólnopolskim). Należy podkreślić, że AIS2 jest spójny z wdrożonym w ZUS systemem digitalizacji akt. Mając na uwadze wysoki stopień dostosowania aplikacji do potrzeb użytkowników, planowana jest jej integracja z innymi systemami ZUS, celem udostępnienia treści teczki elektronicznej.

CENTRALNE REPOZYTORIUM CYFROWE W ZUS (CRC)

W celu zachowania spójności działań w kontekście elektronicznej obiegu wewnętrznego dokumentacji z dniem 31 października 2022 r. Prezes ZUS dokonała zatwierdzenia Potrzeby Biznesowej dot. **budowy i wdrożenia Centralnego Repozytorium Cyfrowego w ZUS**.

Zgodnie z założeniami CRC będzie stanowić jedno scentralizowane miejsce przechowywania dokumentów elektronicznych zgodnie z obowiązującymi w Zakładzie normatywnymi kancelaryjno-archiwalnymi. Dokumenty przechowywane w Repozytorium będą oparte na spójnej dla całego Zakładu definicji cyklu życia dokumentacji od momentu przyjęcia/wygenerowania - obsługi - po archiwizację. Zaplanowano, by zmiany w zakresie archiwizacji dokumentacji zostały wdrożone do końca 2025 r.

Zgodnie z założeniami budowy CRC będzie możliwa bezpośrednia komunikacja elektroniczna z instytucjami zewnętrznymi takimi jak: Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych, Archiwum Akt Nowych oraz jednostkami archiwów państwowych w skali całego kraju.

WSPÓŁPRACA Z NASK W ZAKRESIE WDROŻENIA W ZUS SYSTEMU EZD RP

Jednocześnie w 2022 r. kontynuowana była współpraca z **NASK** w zakresie wdrożenia w ZUS systemu EZD RP (elektroniczne zarządzanie dokumentacją w administracji publicznej). Zgodnie z obowiązującym harmonogramem, w lipcu 2023 r. zostaną przeprowadzone testy dotyczące możliwości i zakresu wdrożenia EZD RP w ZUS. W zależności od przyjętych założeń możliwe będzie podjęcie decyzji w zakresie swoistej integracji CRC i EZD RP w ZUS.

DEDYKOWANE UDZIAŁY ELEKTRONICZNE

Do czasu wdrożenia w ZUS CRC wprowadzono rozwiązanie tymczasowe tj. **dedykowane udziały elektroniczne**, w ramach których utworzone zostały katalogi odzwierciedlające strukturę departamentów w Centrali ZUS oraz komórek w oddziałach ZUS. Zasób chroniony jest poprzez wdrożoną strukturę uprawnień. Realizacja zadań związanych z gromadzeniem dokumentacji elektronicznej na dedykowanym udziale powinna odbywać się na zasadach opisanych w „Instrukcji

w zakresie zasad prowadzenia, gromadzenia i przechowywania akt spraw w formie elektronicznej”. Powyższe rozwiązanie umożliwi płynne przeniesienie dokumentacji elektronicznej w postaci uporządkowanej do CRC.

WYŁĄCZENIE Z OBIEGU PAPIEROWEGO NA RZECZ ELEKTRONICZNEGO KLAS JRWA

Równolegle Zakład w 2022 r. prowadził prace nad wyłączeniem obowiązujących klas Jednolitego Rzecznego Wykazu Akt (JRWA) z obiegu papierowego, a tym samym włączeniem ich do obiegu elektronicznego. **172 klasy JRWA zostały wyłączone z obiegu papierowego na rzecz obiegu elektronicznego.**

Wszystkie ze wskazanych powyżej działań stanowią jeden z kluczowych elementów składowych elektronicznej obiegu dokumentacji w Zakładzie.

7.7. Obszar IT

7.7.1. Strategia rozwoju IT na lata 2021-2025

Zgodnie ze „Strategią rozwoju IT na lata 2021-2025” głównym celem w zakresie rozwoju IT jest zwiększenie efektywności, niezawodności i elastyczności środowiska IT dla zapewnienia skutecznej realizacji celów biznesowych i statutowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Cele szczegółowe:

- C.1: Wzmocnienie potencjału IT poprzez zwiększenie efektywności oraz optymalizację wykorzystania infrastruktury technicznej i wdrożenie rozwiązań chmurowych IaaS.
- C.2: Zapobieganie powstawaniu oraz zmniejszenie długu technologicznego.
- C.3: Zwiększenie interoperacyjności poprzez systemową wymianę i integrację danych z innymi instytucjami administracji publicznej.
- C.4: Zapewnienie bezpieczeństwa danych poprzez podniesienie poziomu bezpieczeństwa teleinformatycznego oraz wzrost efektywności utrzymania systemów.

W 2022 roku w całości został zrealizowany cel C.3: Zwiększenie interoperacyjności poprzez systemową wymianę i integrację danych z innymi instytucjami administracji publicznej. Miernik opisujący ten cel został osiągnięty przed terminem.

Analiza stopnia osiągnięcia pozostałych mierników wykazała prawidłową tendencję w działaniach podejmowanych w Zakładzie. Na obecnym etapie realizacji Strategii nie zidentyfikowano konieczności podejmowania działań korygujących.

7.7.2. Oszczędności zakupowe w obszarze IT

W 2022 roku wygenerowano oszczędności zakupowe w budżecie IT (rozumiane jako różnica pomiędzy szacowaniem wartości zamówienia a kwotą uzyskaną w wyniku postępowania przetargowego i zawarcia korzystnej umowy) na kwotę 133,9 mln zł. Oszczędności w budżecie IT na 2022 rok wynikają głównie z różnicy pomiędzy szacowaniem wartości zamówienia, a kwotą uzyskaną w wyniku postępowania przetargowego i zawarcia korzystnej umowy. Największe oszczędności (ponad 5 milionów zł na każdej z niżej wymienionych umów) uzyskano m.in. w ramach zakupów:

- Rozwój i utrzymanie PUE (kwota oszczędności wyniosła 30,5 mln zł),

- Udzielenie uprawnień licencyjnych na oprogramowanie systemowe środowiska Mainframe oraz świadczenie usług wsparcia (kwota oszczędności wyniosła 26,7 mln zł),
- Usługi utrzymania środowiska systemowego Mainframe (kwota oszczędności wyniosła 15,7 mln zł),
- Zakup bibliotek wirtualnych dla platformy Mainframe wraz z usługami serwisowymi (kwota oszczędności wyniosła 14,5 mln zł),
- Zakup usług na wsparcie utrzymania i eksploatacji SWEZ (kwota oszczędności wyniosła 7,8 mln zł),
- Zakup komputerów stacjonarnych (kwota oszczędności wyniosła prawie 7,5 mln zł),
- Zakup monitorów (kwota oszczędności wyniosła 6,9 mln zł),
- Zakup laptopów (kwota oszczędności wyniosła 5,7 mln zł),
- Zakup serwerów (kwota oszczędności wyniosła 5,5 mln zł),
- Zakup licencji Microsoft serwerowych (kwota oszczędności wyniosła 5,2 mln zł).

7.7.3. Centrum Informatyki w Opolu

1 lipca 2022 r., po kilkumiesięcznym procesie przygotowań Centrum Informatyki rozpoczęło realizację zadań w zakresie obsługi informatycznej wszystkich jednostek organizacyjnych Zakładu. Centrum Informatyki zatrudnia aktualnie prawie 750 pracowników, którzy świadczą pracę w różnych jednostkach organizacyjnych Zakładu. Do zadań Centrum Informatyki należy m.in.:

- obsługa procesu bezpośredniego wsparcia użytkowników systemów informatycznych (helpdesk), w tym obsługa zgłoszeń, instalowanie i konfigurowanie sprzętu komputerowego użytkowników, utrzymanie stałej sprawności technicznej sprzętu komputerowego,
- administrowanie powierzonymi obszarami informatycznymi w obszarach aplikacyjnym i techniczno-systemowym,
- wytwarzanie oprogramowania,
- udział w procesie projektowania, testowania i wdrażania zmian w systemach informatycznych,
- realizacja zakupów w zakresie infrastruktury i usług informatycznych na rzecz jednostek organizacyjnych Zakładu,
- administrowanie systemami bezpieczeństwa,
- administrowanie systemem hurtowni danych.

Struktura CI jest elastyczna, może szybko dostosowywać się do warunków rynkowych i zmian technologicznych, centra decyzyjne zostały ograniczone do minimum, a komunikacja jest prostsza i bezpośrednia. Jednym z kluczowych zadań Centrum Informatyki ZUS jest szybki rozwój IT w terenie, co pozwala samodzielnie realizować projekty z wykorzystaniem własnych specjalistów, w tym programistów i administratorów z wieloletnim doświadczeniem.

Postępująca automatyzacja procesów wymaga budowania kompetencji w obszarze elementów sztucznej inteligencji oraz uczenia maszynowego. W Zakładzie udostępnione zostały już pierwsze dashboards – w obszarze świadczeń krótkoterminowych oraz opracowany na potrzeby Centrum Informatyki – do monitorowania zadań w obszarze obsługi helpdesk. Z pozostałych obszarów biznesowych napływają zapotrzebowania na te narzędzia. Rozbudowa obszaru jest naturalną

konsekwencją potrzeb klienta wewnętrznego – głównie biznesowego. Podejmowane działania wpisują się również w Strategię Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025 w części dotyczącej obszaru operacji i eksploatacji systemów. Nowa komórka organizacyjna budowana będzie głównie w oparciu o posiadany potencjał pracowników.

7.7.4. Niwelowanie długu technologicznego

Zapobieganie powstawaniu oraz zmniejszenie długu technologicznego jest jednym z celów „Strategii rozwoju IT dla ZUS na lata 2021-2025”. W 2022 roku podejmowane były działania w obszarach:

▪ PLATFORMA MAINFRAME

W Zakładzie przetwarzanie danych w KSI odbywa się na architekturze opartej o bazę danych DB2. W 2020 roku rozpoczęto realizację projektu, który ma na celu zapewnienie możliwości pracy oprogramowania KSI ZUS na aktualnej wersji bazy systemu oraz zastosowanie nowych rozwiązań technicznych.

– Migracja motoru baz danych DB2

Realizacja zadania Migracji motoru baz danych DB2 do wersji 12. na platformie Mainframe dotyczyła podniesienia motoru bazy danych z wersji 9 do wersji 12 FL 5xx. Ze względów technologicznych realizację tego zadania podzielono na osiem etapów. W sierpniu 2022 r. zostały przeprowadzone prace w zakresie produkcyjnej migracji motoru bazy danych DB2 do v 12 FL 500 (Etap VII).

Po wdrożeniu zaobserwowano wyraźny spadek zużycia CPU zarówno od strony procesorów głównych jak i specjalizowanych. Widoczny jest również większy udział procesorów specjalizowanych zIIP w stosunku do całkowitej użycia procesorów. Takie wyniki są konsekwencją bardziej optymalnej pracy podsystemu Db2 w wersji 12, co widać choćby po zmniejszeniu kosztów CPU dla elementarnej operacji bazodanowej *GetPage*, ale także jest to efekt wykorzystania pamięci operacyjnej procesora z14.

– W 2022 r. została również zwiększona moc serwerów Zakładu oraz zmniejszono zużycie prądu.

▪ ROZWÓJ WEWNĘTRZNEJ CHMURY OBLICZENIOWEJ IAAS

W 2022 r. 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).

▪ EWD

System EWD funkcjonujący w ZUS obsługuje wszystkie dokumenty ubezpieczeniowe składane przez płatników, a także interfejsy wykorzystywane do komunikacji z instytucjami zewnętrznymi (np. Pesel, Regon, CEIDG, Poczta Polska). Jest również kanałem zasilenia Komputera Centralnego dokumentami eZLA dostarczonymi poprzez PUE. W 2022 r. został uruchomiony projekt „Migracji systemu EWD/IPP Warszawa na platformę x86 oraz podniesienie wersji Windows do Windows 2016 CI- EWD Wrocław i Warszawa”, który polega na przejściu z x86 na IaaS.

Planowane zakończenie realizacji prac wraz z okresem stabilizacji przewidziane jest na koniec kwietnia 2023 r.

- **PUE**

W listopadzie 2022 r. środowiska testowe zostały zintegrowane ze środowiskami przedprodukcyjnymi na platformie Mainframe oraz z EPWD na platformach unix/x86. Uruchomienie środowisk testowych na platformie x86 pozwoliło na zamknięcie środowisk przedprodukcyjnych (PRE-PROD) PUE na platformie unix z początkiem grudnia 2022 r.

- **MIGRACJA REPLIKI NA x86**

W 2022 r. rozpoczęto prace związane z realizacją zadania Migracji Repliki na x86. Zmieniona została również architektura sieciowa pod nowe rozwiązanie. Jej zadaniem jest zapewnienie komunikacji między serwerami i dostęp do klientów Repliki.

Zrealizowano również zadania w zakresie instalacji i konfiguracji oprogramowania narzędziowego, motorów baz danych Postgres i Informix oraz zmigrowano dane z dotychczasowego środowiska.

- **MIGRACJA OBSŁUGI ŚWIADCZEŃ POWSZECHNYCH NA PLATFORMĘ x86**

W 2022 r. w ramach realizacji projektu M0602 na platformie x 86 powstało środowisko służące do obsługi wniosków z programów Dobry Start oraz 500+. Zostały powołane domeny aplikacyjne, na których utrzymywane będą domeny aplikacyjne dla: DS, SW, RKO, DŻ.

- **MIGRACJA DOMEN TUXEDO NA PLATFORMĘ x86**

W ramach realizacji działań w zakresie rozwoju chmury obliczeniowej i optymalizacji wykorzystania zasobów ITS oraz zmniejszenia długu technologicznego, poprzez budowanie jednolitego środowiska opartego na technologii x86 (IAAS) prowadzono prace zmierzające do zmigrowania platformy Itanium na platformę IAAS. Migracja ta, oprócz korzyści wynikających z zastosowania nowych, wydajnych technologii, przyniesie korzyści ekonomiczne poprzez optymalizację kosztów związanych z zakupem wsparcia na obecnie eksploatowane oprogramowanie Tuxedo. Realizacja prac podniesie bezpieczeństwo systemów informatycznych ZUS, a także uelastyczni infrastrukturę oraz obniży koszty eksploatacji. W 2022 r. rozpoczęto konsultacje z Wykonawcami w ramach umowy rozwojowej KSI, które pozwolą na zaplanowanie i określenie metody prac w zakresie przeniesienia produkcyjnego domen na platformę IaaS.

- **PLATFORMA UNIX - MIGRACJA AIX**

Po podpisaniu w drugiej połowie 2021 r. umowy nr 1081018 na Opiekę serwisową oprogramowania IBM rozpoczęto prace związane z podniesieniem obecnie eksploatowanej wersji systemu operacyjnego AIX serwerów środowiska SWEZ. Zniwelowanie długu technologicznego w tym obszarze umożliwi rozwój poszczególnych modułów systemu SAP (SWEZ), a przede wszystkim umożliwi skorzystanie z pełnego wsparcia producenta oraz ograniczy koszty serwisu. W 2022 r. zmigrowano łącznie 110 hostów.

- **PLATFORMA WINDOWS**

Zakład rozpoczął szereg prac związanych z niwelowaniem długu technologicznego, poprawy bezpieczeństwa oraz uzyskaniem wsparcia producenta na oprogramowanie w środowisku Windows, które przerodziły się w niżej wymienione projekty:

- Migracja domeny zus.ad

W 2022 r. rozpoczęto prace mające na celu migrację domeny zus.ad. Celem realizacji tego projektu jest przede wszystkim poprawa bezpieczeństwa domeny jak i całego środowiska w KSI opartego o domenę zus.ad oraz umożliwienie bezproblemowego korzystania z nowoczesnych rozwiązań i systemów. Podniesienie poziomu funkcjonalności domeny jest niezbędne do podniesienia wersji systemu pocztowego, a w konsekwencji jego bezpieczeństwa.

- Migracja Exchange do migracja Exchange do wersji 2019

W 2022 r. uruchomiono prace polegające na migracji obecnego środowiska pocztowego do wersji MS Exchange 2019. Realizacja tego projektu wynika z konieczności podniesienia poziomu bezpieczeństwa usługi pocztowej oraz zapewnienia dostępu do najnowszych rozwiązań funkcjonalności, które wprowadzone zostały w kolejnych wersjach oprogramowania Exchange.

- Migracja Windows Serwer do wersji 2019

Po podpisaniu w 2022 r. umowy nr 1084078 na „Zakup i dostawę bezterminowych Licencji na Oprogramowanie Microsoft wraz z 36-cio miesięcznym wsparciem producenta” rozpoczęto prace związane z podniesieniem obecnie eksploatowanych w Zakładzie wersji systemu operacyjnego Windows Serwer 2000, 2003, 2008 do wersji 2019. Zniwelowanie długu technologicznego w tym obszarze umożliwia rozwój poszczególnych aplikacji mieszczących się na tych serwerach, a przede wszystkim skorzystanie z pełnego wsparcia producenta.

▪ **SIECI TELEINFORMATYCZNE**

Infrastruktura sieciowa zbudowana na potrzeby działania Zakładu, a w szczególności systemu KSI, jest strukturą złożoną. W zakresie sieci LAN wydzielonych jest wiele segmentów wyodrębnionych w sposób logiczny i fizyczny. W strukturze sieci WAN można wyróżnić dwa podstawowe bloki: segment WAN KSI oraz segment podłączenia instytucji zewnętrznych i dostępu Internetu. W ramach rozwoju technologicznego rozpoczęto zadania:

- Nowa sieć Data Center

W 2022 r. rozpoczęto realizację zadania budowy nowego rozwiązania sieciowego w Centrali ZUS opartego na SDN (Software-Defined Networking). Jest to wprowadzenie do Zakładu nowej technologii, która pozwala na wirtualizację sieci w celu optymalizacji zasobów sieciowych oraz szybkiej adaptacji sieci do zmieniających się potrzeb biznesowych, aplikacyjnych i ruchu. Działa ona przez oddzielenie płaszczyzny sterowania sieci od płaszczyzny danych, tworząc programowalną infrastrukturę, która jest odrębna od urządzeń fizycznych.

- Nowy SAN

W ramach prac związanych z budową i rozwojem platformy x86 trzeba było zmodernizować sieć SAN (Storage Area Network). Na przełomie 2021 r. oraz 2022 r. rozpoczęto prace modernizacyjne, które pozwoliły na przesyłanie danych pomiędzy serwerami a urządzeniami pamięci masowej, a także między kilkoma urządzeniami mieszczącymi się w serwerowniach S1, S2 oraz S3. W ramach tych zadań wykonano również prace związane z wymianą okablowania, zmianą konfiguracji w modułach oraz kontrolerach.

7.7.5. Przygotowanie systemów informatycznych do obsługi nowych zadań

Najważniejsze działania podjęte w 2022 roku związane z przygotowaniem systemów informatycznych do obsługi nowych zadań to:

- **14 listopada 2022 r. udostępniona została dla klientów Zakładu aplikacja mobilna - mZUS**
Dzięki niej klienci Zakładu, którzy mają aktywny profil na PUE i korzystają z telefonu wyposażonego w system operacyjny Android lub iOS, mogą składać wnioski o świadczenia wychowawcze 500+ i świadczenie dobry start 300+. Dodatkowo w aplikacji klienci mają możliwość odebrania i odczytania wiadomości przesłanych przez Zakład na PUE. W aplikacji mZUS można również w szybki sposób przejść do ekranu logowania na PUE ZUS czy też stronę www.zus.pl.

- **W 2022 r. trwały prace nad przygotowaniem mLegitymacji**

Od początku roku 2023 r. emeryci i renciści, którzy mają plastikową legitymację mogą pobrać nową legitymację w wersji elektronicznej (mLegitymację) i korzystać z obu dokumentów do czasu wygaśnięcia terminu ważności dokumentu plastikowego. Osobom, które uzyskają uprawnienia do świadczeń w 2023 roku, wydana zostanie tylko mLegitymacja, którą będzie można pobrać np. na telefon przy użyciu bezpłatnej aplikacji mobilnej mObywatel. Nowa mLegitymacja zastąpi plastikowy dokument. Aplikacja mObywatel z usługą legitymacji emeryta-rencisty jest dostępna w sklepach Google Play i App Store.

- **Przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE do obsługi zadań związanych ze zmianą zasad rozliczania i opłacania składki na ubezpieczenie zdrowotne – (Polski Ład),** objęło szereg zmian wynikających z przepisów prawa. Najważniejsze z nich to:

- udostępnienie na stronie internetowej www.zus.pl, a także w programach Płatnik i ePłatnik dedykowanego kalkulatora, który ułatwia ustalenie podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie zdrowotne, a także kwotę samej składki,
- obsługa zmienianych i nowych formularzy oraz nowego zakresu danych, zmiana zasad weryfikacji zmodyfikowanych dokumentów ubezpieczeniowych, wprowadzenie nowych reguł wyliczania i weryfikowania podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie zdrowotne osób prowadzących pozarolniczą działalność,
- wprowadzenie nowego terminu dla opłacania składek pobieranych przez ZUS (20 dzień miesiąca) oraz automatyczny sposób kierowania systemowych zawiadomień do płatników, by zminimalizować konieczność udziału pracowników ZUS w obsłudze spraw,
- implementacja nowych formularzy dotyczących ulg podatkowych oraz modyfikacja systemów do obsługi akcji rozliczenia podatku za 2022 rok za emerytów i rencistów oraz zasiłkobiorców, która została uruchomiona w połowie stycznia 2023 roku.

- **Przygotowanie do obsługi zadań związanych z obsługą wypłat świadczenia wychowawczego 500+**

Od 1 stycznia 2022 r. Zakład umożliwił składanie wniosków o świadczenie wychowawcze na okres świadczeniowy 2021/2022. Natomiast wnioski o świadczenie wychowawcze 500+ na nowy okres świadczeniowy 2022/2023 trwający od 1 czerwca 2022 r., można było składać elektronicznie od 1 lutego 2022 r. Pierwsze wypłaty za okres 2022/2023 Zakład zrealizował już

2 czerwca. Był to pierwszy okres świadczeniowy obsługiwany wyłącznie przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

Uruchomione do tego celu oprogramowanie zarówno po stronie KSI ZUS jak i Portalu PUE było wytwarzane, testowane i wdrażane przyrostowo. Obecnie wnioski o świadczenie wychowawcze 500+ składane są jedynie w formie elektronicznej przez Portal PUE lub dedykowany dla MRiPS i banków kanał do przyjmowania wniosków, a wypłata środków realizowana jest wyłącznie bezgotówkowo na wskazane przez uprawnionego konto bankowe. Jest to proces zautomatyzowany, realizowany przez dedykowaną aplikację. Do obsługi przez pracowników (Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin) są kierowane jedynie sprawy, w których niezbędna jest merytoryczna wiedza pracowników ZUS, tj. sprawy, gdzie do wniosku zostały dołączone załączniki albo wymagane jest przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego.

- **Przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE do zadań związanych z obsługą rodzinnego kapitału opiekuńczego (RKO) oraz dofinansowania obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku (DZ)**

Od 1 stycznia 2022 roku rozpoczęła się obsługa wniosków o RKO, a od 1 kwietnia 2022 roku obsługa wniosków DZ.

Oprogramowanie wytwarzane, testowane i wdrażane było przyrostowo. Wnioski o RKO i DZ, podobnie jak wnioski o świadczenie wychowawcze 500+, można składać jedynie w formie elektronicznej przez Portal PUE lub dedykowany dla MRiPS i banków kanał do przyjmowania wniosków, a wypłata środków realizowana jest wyłącznie bezgotówkowo na wskazane przez uprawnionego konto bankowe. Jest to proces zautomatyzowany i nie wymaga angażowania pracowników ZUS.

- **Przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE do zadań wynikających z obsługi wniosków o: świadczenie 500+, rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO), świadczenie dobry start 300+ dla obywateli Ukrainy, którzy mają pod opieką dziecko i legalnie przybyli do Polski po 23 lutego 2022 r.**

Dzięki realizacji wcześniejszej polityki elektroniczacji i automatyzacji obsługi klientów, ZUS w rekordowym czasie - miesiąca od wybuchu wojny w Ukrainie - był w stanie wyjść naprzeciw nowym potrzebom i już w dniu 26 marca 2022 r. udostępnić na Portalu PUE możliwość składania wniosków o świadczenie wychowawcze 500+ dla obywateli Ukrainy. Możliwość składania wniosków przez dedykowany dla MRiPS i banków kanał do przyjmowania wniosków, została udostępniona 18 maja 2022 r.

Wnioski o świadczenie dobry start 300+ obywatele Ukrainy mogli składać od 1 lipca 2022 r. (analogicznie jak obywatele Polski), natomiast wnioski o rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO) od 11 sierpnia 2022 r.

Ponadto zrealizowane zostały dodatkowe funkcjonalności w systemach KSI ZUS i Portalu PUE obejmujące: udostępnienie treści w języku ukraińskim, umożliwienie zakładania profilu na PUE przy pomocy ekranów w języku ukraińskim, uzupełnienie rejestru PESEL o niezbędne do obsługi wniosków dane obywateli Ukrainy, przeniesienie wniosków do EPWD i na komputer centralny, identyfikację osób znajdujących się na wniosku, raportowanie napływających wniosków.

Wnioski dla obywateli Ukrainy można składać jedynie w formie elektronicznej, a wypłata środków realizowana jest wyłącznie bezgotówkowo na wskazane przez uprawnionego konto bankowe. Jest to proces zautomatyzowany.

- **Przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE wynikających z Ustawy z dnia 2 września 2022 r. o szczególnym wsparciu podmiotów poszkodowanych w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze**

ZUS został zobowiązany do przyznania i wypłaty płatnikom składek jednorazowego świadczenia pieniężnego przeznaczonego na ograniczenie niektórych skutków ekonomicznych związanych z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze. Wnioski o jednorazowe świadczenie pieniężne za sierpień 2022 r. składane były do 31 grudnia 2022 r. jedynie w formie elektronicznej, a wypłata środków realizowana jest wyłącznie bezgotówkowo na wskazane przez uprawnionego konto bankowe.

- **Odmiejscowienie obsługi spraw zasiłkowych**

W 2022 roku wdrożono modyfikację systemu KSI umożliwiającą obsługę spraw zasiłkowych w dowolnej jednostce ZUS. Dzięki równomiernemu przydziałowi spraw, skrócono czas ich obsługi i zminimalizowano ryzyko powstawania zaległości w obsłudze spraw. Modyfikacja umożliwiła równomierne obciążenie pracą pracowników komórek zasiłkowych.

- **W połowie 2022 roku zakończono prace nad budową w ZUS szyny wymiany danych z instytucjami publicznymi.**

Szyna wymiany danych to narzędzie stanowiące część KSI - systemu ZUS, który udostępnia największą liczbę danych instytucjom zewnętrznym, a większość procesów biznesowych, na potrzeby których pobierane są dane zewnętrzne, uruchamianych jest właśnie z aplikacji KSI. Dotychczas integracja danych z ZUS nastąpiła z Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej, Ministerstwem Edukacji i Nauki, bankami (na potrzeby programów: 500+, 300+, RKO i DZ) oraz Strażą Graniczną i Narodowym Funduszem Zdrowia.

- **Działania podjęte w 2022 roku związane z przygotowaniem systemu KSI ZUS do obsługi corocznych akcji realizowanych przez Zakład:**

- rozliczenie podatku za 2021 rok dla emerytów i rencistów,
- waloryzacja świadczeń dla emerytów i rencistów za rok 2022,
- wypłata dodatkowych świadczeń pieniężnych dla emerytów i rencistów, tj. 13-tej i 14-tej emerytury,
- 300+ dla obywateli Polski.

8. PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU

8.1. Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2022 r. uzyskał przychody z następujących tytułów:

Tabela 20. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2022 r.

Wyszczególnienie	2021 r.	2022 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Przychody	5 135 378	6 400 131	100,00
Przychody z zasadniczej działalności operacyjnej	4 842 183	6 163 180	96,30
Pozostałe przychody operacyjne	279 355	154 627	2,41
Przychody finansowe	13 840	82 324	1,29

W strukturze przychodów Zakładu, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2022 r., 96,30% (6 163 180 tys. zł) stanowią przychody z zasadniczej działalności operacyjnej.

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

- przychody z tytułu obsługi FUS, FEP – 79,75% (4 915 242 tys. zł),
- przychody z tytułu obsługi zadań zleconych – 14,83% (913 902 tys. zł),
- przychody z tytułu zwrotu kosztów egzekucyjnych – 5,42% (334 036 tys. zł).

Na przychody z tytułu obsługi 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,
- prowizja za obsługę: świadczeń zbiegowych realizowanych przez KRUS, rodzicielskich świadczeń uzupełniających, świadczeń zleconych finansowanych z budżetu państwa, dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów, Funduszu Alimentacyjnego w likwidacji, rent socjalnych i zasiłków pogrzebowych, świadczeń i zasiłków przedemerytalnych, świadczeń uzupełniających, świadczenia wychowawczego, rodzinnego kapitału opiekuńczego oraz świadczeń dla obywateli Ukrainy przebywających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Pozostałe przychody operacyjne, których udział w 2022 r. w przychodach ogółem wynosi 2,41% (154 627 tys. zł), stanowią:

- rozwiązanie rezerw i umorzenie przedawnionych zobowiązań w kwocie – 67 917 tys. zł,
- wynagrodzenie Zakładu jako płatnika za terminowe wpłacanie podatku dochodowego i składek – 44 570 tys. zł,
- zasądzone koszty postępowania sądowego – 12 771 tys. zł,
- otrzymane odszkodowania, kary i grzywny – 7 041 tys. zł,
- zysk ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych – 6 161 tys. zł,
- dotacje, subwencje, dopłaty zaliczane do przychodów – 4 862 tys. zł,
- odpisy aktualizacyjne z tytułu przywrócenia wartości niefinansowych aktywów – 3 068 tys. zł,

- przychody z tytułu najmu, dzierżawy oraz sprzedaży usług bazy noclegowej – 2 504 tys. zł,
- realizacja zadań na rzecz obywateli Ukrainy – 1 891 tys. zł,
- przychody ze sprzedaży usług – 857 tys. zł,
- inne przychody – 2 985 tys. zł.

Na przychody finansowe, które stanowią 1,29% (82 324 tys. zł) przychodów, w głównej mierze, składają się otrzymane odsetki oraz aktualizacja wartości inwestycji.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w toku realizowanych zadań w 2022 r., poniósł następujące koszty działalności:

Tabela 21. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2022 r.

Wyszczególnienie	2021 r.	2022 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Koszty ogółem	5 429 412	6 099 907	100,00
Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	5 387 713	6 047 606	99,14
Pozostałe koszty operacyjne	29 149	43 121	0,71
Koszty finansowe	12 550	9 180	0,15

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2022 r. koszty zasadniczej działalności operacyjnej stanowią 99,14% (6 047 606 tys. zł.) Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej (100%) przedstawia się następująco:

- amortyzacja – 6,31% (381 655 tys. zł),
- zużycie materiałów i energii – 2,61% (157 845 tys. zł),
- usługi obce – 16,31% (986 656 tys. zł),
- podatki i opłaty – 0,33% (19 920 tys. zł),
- wynagrodzenia – 61,27% (3 705 256 tys. zł),
- ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników – 12,80% (773 875 tys. zł),
- pozostałe koszty rodzajowe – 0,37% (22 399 tys. zł).

W pozostałych kosztach operacyjnych, które stanowią 0,71% (43 121 tys. zł) ogółu poniesionych w 2022 roku kosztów, główne pozycje stanowią:

- wartość utworzonych rezerw na urlopy pracownicze – 17 632 tys. zł,
- wartość utworzonych rezerw na postępowania sądowe – 8 610 tys. zł,
- aktualizacja wartości aktywów niefinansowych – 7 562 tys. zł,
- koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego – 4 272 tys. zł;

W kosztach finansowych, które stanowią 0,15% (9 180 tys. zł) kosztów ogółem, główne pozycje stanowią:

- utworzone rezerwy na zasądzone odsetki od należności – 6 587 tys. zł,
- odpisy aktualizujące na naliczone odsetki od należności w kwocie – 2 180 tys. zł.

W sporządzonym na dzień 31 grudnia 2022 r. rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę przychodów nad kosztami w wysokości 300 224 tys. zł.

8.2. 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 2022 rok, zostały zmniejszone o kwotę 241 515 tys. zł, z kwoty 1 048 473 tys. zł do kwoty 806 958 tys. zł. Środki te zostały przemieszczone do pozycji planu finansowego ZUS na 2022 rok na zwiększenie kosztów działalności bieżącej.

Nakłady inwestycyjne poniesione przez Zakład w roku 2022 wyniosły 575 414,6 tys. zł, co stanowi 71,3% planu i były niższe od kwoty planowanej o 231 543,4 tys. zł.

Tabela 22. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w 2022 r. podziale na grupy zadań

Grupa zadań	Plan na 2022 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2022 r.	
		kwota (w tys. zł)	udział (w %)
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni	10 489,7	10 442,6	99,6%
II. Zadania budowlane pozostałe	120 203,8	98 628,3	82,1%
III. Zadania obszaru administracji	68 715,6	20 741,0	30,2%
IV. Zadania obszaru poligrafii i zarządzania dokumentacją	1 494,6	1 418,7	94,9%
V. Zadania obszaru IT	606 054,3	444 184,0	73,3%
Razem	806 958,0	575 414,6	71,3%

W grupie I planu inwestycyjnego ujęto 5 zadań wieloletnich, w tym: 1 zadanie nowe, 1 zadanie kontynuowane oraz 3 zadania kontynuowane – opóźnione, na łączną kwotę 10 489,7 tys. zł. W 2022 r. poniesiono nakłady w wysokości 10 442,6 tys. zł, co stanowi 99,6% zaplanowanych środków. Środki pierwotnie zabezpieczone w rezerwie w kwocie 101 223,6 tys. zł zostały w części wykorzystane na realizację zadań w I grupie inwestycyjnej, natomiast pozostała kwota rezerwy została przemieszczona w planie do kosztów działalności bieżącej.

W grupie II planu inwestycyjnego ujęto 382 zadania, w tym: 238 zadań nowych, 55 zadań kontynuowanych i 89 zadań kontynuowanych – opóźnionych, na łączną kwotę 120 203,8 tys. zł. Do końca grudnia 2022 r. realizacja planu wyniosła 98 628,3 tys. zł, co stanowi 82,1% planu. Na skutek zmian planu na 2022 r. przeprowadzonych w trakcie roku, rezerwa w kwocie 14 142,6 tys. zł została w pełni wykorzystana na realizację zadań w II grupie inwestycyjnej.

W grupie III planu inwestycyjnego ujęto 152 zadania, w tym: 130 zadań nowych, 17 zadań kontynuowanych oraz 5 zadań kontynuowanych – opóźnionych, na łączną kwotę 68 715,5 tys. zł.

W tej grupie wydatkowano 20 741,0 tys. zł, co stanowi 30,2% planu. W wyniku przeprowadzonych zmian planu w 2022 roku rezerwa w kwocie 1 629,2 tys. zł została w pełni wykorzystana na realizację zadań w III grupie inwestycyjnej.

W grupie IV planu inwestycyjnego ujęto 8 zadań na ogólną wartość 1 494,6 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2022 r. wyniosły 1 418,7 tys. zł, co stanowi 94,9% planu. Kwota rezerwy w wysokości 40,0 tys. zł została w pełni wykorzystana na realizację zadań.

W grupie V planu inwestycyjnego ujęto 38 zadań o łącznej wartości 606 054,3 tys. zł. Do końca grudnia 2022 r. realizacja planu wyniosła 444 184,0 tys. zł, co stanowi 73,3% 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 2022 r. była podyktowana koniecznością modyfikacji systemów informatycznych (PUE ZUS i KSI) m. in. w celu uruchomienia zmian legislacyjnych w zakresie przygotowania do realizacji przez Zakład nowych zadań związanych z obsługą świadczeń na rzecz obywateli Ukrainy, wsparciem podmiotów poszkodowanych w związku z sytuacją ekologiczną na Odrze jak również zmian legislacyjnych wynikające z programu rządowego Polski Ład (składka zdrowotna). Ponadto w 2022 r. kontynuowano uruchomione modyfikacje systemów IT w zakresie zadań nałożonych na Zakład związanych z obsługą 300+, 500+, RKO i dofinansowania do żłobka.

8.3. Udzielanie zamówień publicznych

W wyniku przeprowadzenia postępowań o udzielenie zamówienia publicznego o wartości równej lub przekraczającej 130 tys.:

- w Centrali podpisano 132 umowy o wartości 1 863 938 tys. zł brutto,
- w oddziałach podpisano 507 umów o wartości 373 707 tys. zł brutto.

W trakcie prowadzonych postępowań przez:

- Centralę – wykonawcy wnieśli 31 odwołań, w tym 10 zostało oddalonych, 7 zostało uwzględnionych, 1 zostało odrzucone, w 13 przypadkach Krajowa Izba Odwoławcza (KIO) umorzyła postępowania odwoławcze. Wykonawcy wnieśli 8 skarg do Sądu Okręgowego na wyroki KIO oraz jedną skargę kasacyjną do Sądu Najwyższego,
- oddziały/CI – wykonawcy wnieśli 12 odwołań, w tym 4 zostały oddalone, w 6 przypadkach KIO umorzyła postępowania odwoławcze, w jednym przypadku KIO odrzuciła odwołanie, oraz w jednym przypadku Prezes KIO zwrócił odwołującemu wniesione odwołanie z powodu nieusunięcia braków formalnych. Wykonawcy nie wnieśli żadnej skargi do Sądu Okręgowego na wyroki KIO.

W ramach regulacji ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych³² oraz regulacjami wewnętrznymi ZUS w 2022 roku:

- w Centrali udzielono 5 zamówień o łącznej wartości 14 884,5 tys. zł brutto,

³² Dz. U z 2021 r. poz. 2095, z późn. zm.

- w oddziałach ZUS udzielono 70 zamówień o łącznej wartości 405,1 tys. zł brutto.

Natomiast w ramach regulacji ustawy w sprawie określenia zasad dokonywania zakupów, o których mowa w art. 17 ustawy o szczególnym wsparciu podmiotów poszkodowanych w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze³³ w 2022 roku:

- w Centrali udzielono 1 zamówienie o łącznej wartości 3 119,7 tys. zł brutto,
- w oddziałach ZUS nie udzielono zamówień.

Z kolei w ramach regulacji ustawy w sprawie określenia zasad dokonywania zakupów, o których mowa w art. 12 ust. 6 i 7, art. 26 ust. 5 i 6 oraz art. 82 ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa³⁴ w 2022 roku:

- w Centrali udzielono 14 zamówień o łącznej wartości 34 833,8 tys. zł brutto,
- w oddziałach ZUS udzielono 382 zamówienia o łącznej wartości 4 260,6 tys. zł brutto.

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 równej lub przekraczającej 130 tys. zł, a także o wartościach nie przekraczających tych kwot. Przedmiotem monitoringu była w szczególności terminowość przekazywania wniosków zakupowych do opinii i realizacji, w świetle terminów wskazanych w Planie postępowań.

Przeprowadzono też 3 kontrole funkcjonalne w oddziałach ZUS, z których dwie dotyczyły kontroli oceny prawidłowości procesu przygotowania i przeprowadzenia wybranych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, zaś przedmiotem kontroli trzeciej była ocena przestrzegania zasady równego traktowania i uczciwej konkurencji w przeprowadzonym postępowaniu na usługi o wartości powyżej 130 tys. zł. Ponadto, w związku z przesłanymi na skrzynkę Sygnalista@zus.pl, informacjami o nieprawidłowościach przy realizacji postępowań, przeprowadzono w oddziałach 2 postępowania wyjaśniające.

Aby zoptymalizować proces udzielania zamówień publicznych w Zakładzie, kontynuowano wprowadzanie zmian w obszarze regulacji wewnętrznych związanych z dokonywaniem zakupów w ZUS, w szczególności w zakresie pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa, w związku ze zmianą ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych oraz niektórych innych ustaw, w związku z ustawą o szczególnym wsparciu podmiotów poszkodowanych w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze, a także w związku z powołaniem Centrum Informatyki.

W 2021 r. we wszystkich jednostkach ZUS wdrożono Platformę zakupową spełniającą wymagania przepisów dot. zamówień publicznych i zapewniającą pełną elektroniczną platformę procesu udzielania zamówień publicznych w ZUS. Do dnia 31 grudnia 2022r. na platformie zarejestrowano 2 977 postępowań.

³³ Dz. U z 2022 r. poz. 2014 i 2015

³⁴ Dz. U. z 2023 r. poz. 103, z późn. zm.

W związku z wejściem w życie od 1 stycznia 2021 r. nowego prawa zamówień publicznych Zakład w 2022r. zaplanował i przeprowadził cykl kolejnych szkoleń wewnętrznych dla 560 pracowników ZUS z całej Polski.

Wypełniono również obowiązek sprawozdawczy dotyczący udzielonych zamówień publicznych: sporządzono roczne sprawozdanie o udzielonych przez ZUS w 2021 r. zamówieniach publicznych i przekazano je Prezesowi Urzędu Zamówień Publicznych.

8.4. Zarządzanie nieruchomościami ZUS

W 2022 roku kontynuowano działania mające na celu efektywne zarządzanie nieruchomościami będącymi w zasobach Zakładu, w tym m.in.:

- nabyto prawo własności nieruchomości będącej w użytkowaniu wieczystym ZUS,
- nabyto prawo własności 2 nieruchomości oraz prawo użytkowania wieczystego 1 nieruchomości w drodze darowizny,
- ustanowiono służebność przesyłu na 12 nieruchomościach,
- sprzedano 5 nieruchomości,
- ustanowiono odrębną własność trzech lokali niemieszkalnych.

8.5. Wykorzystanie środków unijnych

W 2022 r.:

- realizowano 4 projekty z dofinansowaniem ze środków UE o łącznej wartości ponad 105 mln zł. Udział Zakładu w kosztach ww. projektów wynosi około 30 mln zł.
- podpisano umowę o dofinansowanie projektu „*Współpraca kluczem do przewyższania wyzwań na polu delegowania pracowników z sektorów opieki, budownictwa, transportu i rolnictwa*” w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Zakład realizuje projekt w partnerstwie z: 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,
- podpisano umowę o dofinansowanie projektu pn. „*Termomodernizacja budynku z zastosowaniem OZE – ZUS Oddział Elbląg ul. Teatralna 4*” w ramach Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko-Mazurskiego,
- w Zakładzie odbył się audyt zewnętrzny projektu „*Rozbudowa infrastruktury systemowo-sprzętowej środowisk Access Point (AP) i RINA na potrzeby EESSI w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych - EESSI*” (Grant nr 2016-PL-IA-0024) realizowanego w ZUS w latach 2017-2020. Raport z audytu zostanie zatwierdzony w roku 2023,
- kontynuowano patronat nad projektem pn. „*praca 60plus: interdyscyplinarny model przedłużenia aktywności zawodowej pracowników w wieku emerytalnym realizowany w obszarze ergonomii, elastyczności i walidacji środowisk pracy*” dofinansowanym 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 23. Zestawienie projektów ZUS realizowanych w 2022 r., współfinansowanych ze środków europejskich

KOORDYNACJA PROJEKTÓW UE W ZUS W ROKU 2022									
- DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW EUROPEJSKICH									
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 Inspektora-tu ZUS Warszawa Praga Północ przy ul. 11 Listopada 15A w Warszawie	POIŚ	NFOŚiGW	2018 - 2022	21,91	12,08	85%	benefi-cjent	zrealizowany
2	Wypracowanie pilo-tażowe wdrożenie modelu komplekso-wej rehabilitacji umożliwiającej pod-jęcie powrót do pracy – projekt part-nerski: PFRON i ZUS, CIOP-PIB	POWER	MRPIPS	2018- 2022	85,29	85,29	100%	partner	realizowany
3	Termomodernizacja budynku z wykorzy-staniem odnawial-nych źródeł energii – Oddział ZUS Elbląg ul. Teatralna 4	RPWM	Urząd Marszał-kowski – woj. war-mińsko-mazurskie	2020- 2023	8,64	4,33	81%	benefi-cjent	realizowany
4	Współpraca kluczem do przewycięzania wyzwań na polu delegowania pra-cowników z sektorów opieki, budownictwa, transportu i rolnic-twa	EFS	Komisja Europejska	2022- 2024	1,5	1,2	80%	partner	realizowany

9. AUDYT I KONTROLA

9.1. Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna w ZUS realizowana była w ramach:

- kontroli instytucjonalnej – na podstawie rocznych planów kontroli przez wyodrębnione orga-nizacyjnie, wyspecjalizowane komórki kontroli wewnętrznej;

- kontroli funkcjonalnej – na podstawie rocznych planów kontroli oraz w formie kontroli do-
rażnych.

KONTROLA INSTYTUCJONALNA

W 2022 r. kontynuowano przyjętą przed dwoma laty nową formę organizacji kontroli instytucjonalnej. Wprowadzone wówczas zmiany miały na celu optymalizację działalności kontrolnej, a także zapewnienie jej koncentracji na kluczowych zagadnieniach. Utworzenie nowych centrów kontroli wewnętrznej oraz centralizacja działań związanych z planowaniem, przygotowaniem oraz prowadzeniem kontroli instytucjonalnej zapewniły bezstronność, ale również wzrost jakości i efektywności kontroli instytucjonalnej w Zakładzie. Działania tej formy kontroli ukierunkowane zostały na dostarczenie kadrze zarządzającej informacji wspierających w podejmowaniu decyzji zarządczych.

W 2022 r. przeprowadzono łącznie 48 kontroli problemowych oraz 56 postępowań wyjaśniających. W szczególności ocenie poddano zagadnienia dotyczące obszarów: dochodów, świadczeń długoterminowych, świadczeń krótkoterminowych oraz administracyjno-gospodarczego.

KONTROLA FUNKCJONALNA

W 2022 r. organizacja kontroli funkcjonalnej uległa zmianie. Przed wprowadzeniem zmian kontrola funkcjonalna zwierzchnia prowadzona była przez komórki organizacyjne Centrali i oddziałów Zakładu w trybie nadzoru funkcjonalnego, w stosunku do działań lub procesów stanowiących podstawę ich merytorycznej działalności. Obecnie, terenowe jednostki organizacyjne uprawnione są wyłącznie do przeprowadzania kontroli funkcjonalnej bieżącej, a kontrola funkcjonalna zwierzchnia jest wyłączną prerogatywą komórek organizacyjnych Centrali.

W 2022 r. przeprowadzono łącznie:

- 232 652 kontrole funkcjonalne bieżące w jednostkach terenowych Zakładu,
- 773 kontrole funkcjonalne zwierzchnie.

9.2. Audyt wewnętrzny

Audyt wewnętrzny w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2022 r. realizowany był zgodnie z „Planem audytu na rok 2022”, sporządzonym na podstawie art. 283 ust. 1 ustawy o finansach publicznych³⁵.

Przygotowanie Planu audytu poprzedzono analizą ryzyka m.in. w zakresie poszczególnych obszarów działalności ZUS, realizacji celów wynikających z „Planu działalności Zakładu na rok 2022” oraz ujętych w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025”. Wyniki tej analizy pozwoliły wskazać obszary działalności 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.

³⁵ Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2022 r. poz. 1634, z późn. zm.).

W 2022 r. w Zakładzie przeprowadzano:

- zadania zapewniające – 10 zadań audytowych w 10 obszarach działalności ZUS; zadania wykonano w 13 departamentach oraz 27 oddziałach – w wyniku zakończonych zadań wydano 96 zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień, z których 66 zostało już wdrożonych;
- czynności doradcze – 8 czynności doradczych w 4 obszarach działalności ZUS, w tym 3 czynności przeprowadzono w 6 departamentach oraz 16 oddziałach, a pozostałe czynności doradcze (w związku z ich charakterem i zakresem przedmiotowym) obejmowały przekrojowo całą strukturę organizacyjną Zakładu. W wyniku zakończonych czynności wydano łącznie 16 rekomendacji, z których wdrożono już 6;
- czynności sprawdzające – 7 czynności sprawdzających, w 8 departamentach oraz 20 oddziałach;
- monitoring wykonania zaleceń wydanych w trakcie przeprowadzonych w latach 2018-2022 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:
 - efektywność i prawidłowość realizacji zadań w zakresie obsługi spraw dotyczących zwolnienia z opłacania składek,
 - prawidłowość realizacji zadań w zakresie obsługi spraw dotyczących świadczeń postojowych;
- prawidłowość postępowania Zakładu w zakresie obsługi płatności w ramach Polskiego Bonu Turystycznego;
- skuteczność i efektywność działań związanych z rozliczaniem usług realizowanych przez wykonawców;
- wykorzystanie środków z Funduszu wynagrodzeń osobowych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych;
- prawidłowość postępowania Zakładu w zakresie obsługi wniosku o świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji;
- skuteczność i efektywność postępowań w zakresie udzielania ulg prowadzonych przez Centra Obsługi wniosków o Ulgę;
- prawidłowość i skuteczność podejmowanych działań w zakresie dochodzenia należności z tytułu składek;
- rozliczanie umów zawartych w pionie IT;
- 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:

- oceny skuteczności i efektywności realizowanych zadań przez komórki emerytalno-rentowe;
- analizy przyjętych rozwiązań w zakresie realizacji zadań dotyczących obsługi kont nieaktywnych;
- analizy raportu zawierającego zestawienie sumy kwot świadczeń z sumą składek na ubezpieczenie chorobowe 52 ubezpieczonych, dla których suma wypłaconych świadczeń w okresie 60 miesięcy – do 31 grudnia 2021 r. wynosiła powyżej 1 mln zł;
- analizy 323 projektów wewnętrznych aktów prawnych Zakładu, potrzeb biznesowych i innych dokumentów pod kątem identyfikacji i analizy ryzyk oraz w zakresie spełnienia wymagań standardów kontroli zarządczej;
- współuczestnictwa audytorów wewnętrznych w realizacji planu budowy zintegrowanego systemu zarządzania ryzykiem w Zakładzie, w tym:
 - aktualizacji Polityki zarządzania ryzykiem oraz opracowania zasad postępowania w tym zakresie,
 - 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 wskazać obszary wymagające wzmocnienia ładu organizacyjnego oraz wdrożenia 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 2018-2020. 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 czynności sprawdzające dotyczyły w szczególności:

- efektywności i skuteczności realizacji procesu zamówień publicznych;

- efektywności realizacji zadań podejmowanych w celu dofinansowania działań płatników składek;
- skuteczności i efektywności działań związanych z rozliczaniem dostawców z jakości dostarczanych produktów i usług;
- prawidłowości i terminowości realizacji zadań w zakresie wydawania decyzji zamiennych dotyczących świadczeń emerytalno-rentowych;
- oceny prawidłowości i skuteczności prowadzonych postępowań wyjaśniających przez Wydziały Ubezpieczeń i Składek;
- efektywności i skuteczności realizacji zadań w zakresie obsługi prawnej w ZUS;
- efektywności procesu obsługi korespondencji, w tym realizacji umowy z Poczta Polska.

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 publicznych³⁶.

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

W ramach realizacji zadań mających na celu przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie kontynuowano działania obejmujące w szczególności:

- obsługę 1 378³⁷ zgłoszeń otrzymywanych od sygnalistów w ramach realizowanego projektu „ZGŁOŚ NADUŻYCIE!”, mogących zawierać informacje o wystąpieniu potencjalnych nadużyć/korupcji;
- współpracę z odpowiednimi służbami w zakresie nowych i kontynuowanych przedsięwzięć objętych osłoną antykorupcyjną na łączną kwotę 1,6 mld zł;
- współpracę pomiędzy departamentami, oddziałami Zakładu i organami ścigania w zakresie weryfikacji zasadności udzielonego płatnikom składek wsparcia na podstawie przepisów Tarczy Antykrzysowej, czego wynikiem było m.in. złożenie i obsługa łącznie ponad 750 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa skierowanych w 2022 r. i w latach wcześniejszych;
- upowszechnianie wiedzy z obszaru przeciwdziałania nadużyciom i korupcji oraz prewencji terrorystycznej poprzez przeszkolenie około 1 900 pracowników Zakładu³⁸.

³⁶ 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).

³⁷ Na liczbę 1 378 składają się zgłoszenia pierwszorazowe (1 119), jak i kolejne zgłoszenia w sprawach, które były już przedmiotem obsługi (259).

³⁸ Bezpłatne szkolenia realizowane przez Komendę Główną Policji we współpracy z Wyższą Szkołą Policji w Szczytnie oraz Centrum Prewencji Terrorystycznej Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego.

9.4. Konflikt interesów

W Zakładzie obowiązują wewnętrzne uregulowania przewidujące obowiązek wyłączenia z prowadzenia sprawy pracownika lub jednostki organizacyjnej w przypadku zaistnienia ryzyka naruszenia zasady bezstronności, tj. zagadnień uregulowanych w art. 24 – 26 Kodeksu postępowania administracyjnego. W 2022 r. pracownicy Zakładu złożyli 955 oświadczeń o wyłączeniu z prowadzenia postępowań, a odpowiedni przełożeni przekazywali je do realizacji innym osobom. Ponadto, w 9 przypadkach wyłączono z prowadzenia sprawy oddział ZUS, w związku z czym strona postępowania była informowana o wyznaczeniu innej jednostki do jej realizacji.

9.5. Koordynacja kontroli zewnętrznych

Jednym z istotnych elementów, które wspierają doskonalenie działalności Zakładu są prowadzone w ZUS kontrole zewnętrzne. W 2022 r. – analogicznie jak w latach poprzednich – działalność Zakładu była kontrolowana przez upoważnione organy, takie jak Najwyższa Izba Kontroli, Państwowa Inspekcja Pracy, Centralne Biuro Antykorupcyjne, Sanepid itp. Przeprowadzono ponad 330 takich kontroli.

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

10.1. Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2022 r.

Przyjęta w styczniu 2021 r. „Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021 – 2025” zakłada, że w ciągu najbliższych kilku lat sposób funkcjonowania Zakładu, a wraz z nim systemu zabezpieczenia społecznego, ulegnie dalszej, daleko idącej transformacji. Celem działań strategicznych ZUS w horyzoncie roku 2025 są w szczególności:

- uproszczenie systemu zabezpieczenia społecznego,
- uszczelnienie finansów publicznych,
- stworzenie nowoczesnego e-urzędu,
- elektronizacja komunikacji i dokumentacji,
- automatyzacja procesów i nowoczesna architektura IT.

Cele te mają być osiągnięte w ramach wskazanych w Strategii programów:

- automatyzacji rozliczeń płatników składek,
- konsolidacji i automatyzacji wypłaty zasiłków,
- automatyzacji świadczeń emerytalno-rentowych,

wspieranych przez program zakładający unowocześnienie PUE oraz elektronizację danych i dokumentacji – „depapieryzację” kontaktu z klientem i wewnętrznego obiegu dokumentacji.

Realizacja przewidzianych w Strategii programów wymaga zmian regulacji prawnych, których projekt przygotowano w Zakładzie.

Projekt przewiduje zmianę 21 ustaw i zawiera przepisy przejściowe przewidujące ostateczne zakończenie podzielonego na etapy procesu transformacji w ciągu 18 miesięcy po wejściu usta-

wy w życie. Zakładamy roczne *vacatio legis*, które pozwoli przygotować Zakład do realizacji nowych zadań i przejęcia nowych obowiązków.

Pierwsza grupa proponowanych rozwiązań ma na celu automatyzację obsługi procesów w ubezpieczeniach społecznych i przejęcie od płatników składek odpowiedzialności i zadań związanych z dokonywaniem zgłoszeń do ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych oraz z naliczeniem składek i ustaleniem kwot do zapłaty. Zadania ta będą realizowane przez ZUS. Należy wskazać, że powyższe działanie stanowi odpowiedź na postulaty i oczekiwania płatników składek dotyczące zapewnienia im najwyższego poziomu obsługi rozliczeń składek i jednocześnie łatwości oraz szybkości sporządzania dokumentów ubezpieczeniowych i rozliczeniowych.

Z programem automatyzacji rozliczeń płatników składek nierozzerwalnie związany jest program automatyzacji wypłaty zasiłków. Zadania związane z ustalaniem uprawnień do zasiłków i ich wypłatą realizowane są dziś zarówno przez ZUS, jak i przez płatników składek zgłaszający do ubezpieczenia chorobowego powyżej 20 ubezpieczonych. Płatnicy ci ustalają prawo zasiłków, wypłacają te świadczenia, a następnie wypłacone kwoty rozliczają w ciężar składek na ubezpieczenia społeczne. Płatnicy składek wypłacający zasiłki nie są w stanie zapewnić odpowiedniego poziomu kontroli nad wydatkowanymi środkami publicznymi, takiego jak w przypadku wypłaty zasiłków przez ZUS.

ZUS proponuje, aby wypłata zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego realizowanych obecnie przez płatników składek została przejęta przez Zakład. Warunkiem niezbędnym do przejęcia przez ZUS wypłat zasiłków od płatników składek jest uproszczenie zasad ustalania prawa, wysokości i podstawy wymiaru zasiłku – w tym celu wprowadzenie zasady, że podstawą wymiaru zasiłków będzie podstawa wymiaru składek (bez względu na tytuł ubezpieczenia). Projekt zmian w tym zakresie przewiduje również rozszerzenie form w jakiej mogą być składane dokumenty przez ubezpieczonych do płatników składek, którzy są płatnikami. Proponuje się również wprowadzenie możliwości przekazywania przez płatników składek za pomocą PUE zeskanowanych dokumentów złożonych przez ubezpieczonych płatnikom składek stanowiących podstawę do ustalenia prawa do zasiłku.

Kolejna grupa przepisów w ramach projektu służy doprecyzowaniu zasad pozbawiania prawa do zasiłku chorobowego w razie nieprawidłowego wykorzystywania zwolnienia lekarskiego, m.in. wprowadzenie możliwości odmowy prawa do zasiłku chorobowego w przypadku uniemożliwienia przez ubezpieczonego przeprowadzenia kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnienia lekarskiego od pracy w przypadku stwierdzenia nieobecności ubezpieczonego w okresie czasowej niezdolności do pracy w miejscu pobytu świadczeniobiorcy podanego na e-ZLA.

Proponowane zmiany w zakresie automatyzacji emerytur i rent dotyczą przede wszystkim zmian w zakresie konieczności wydawania standardowych decyzji (waloryzacja, dodatkowe świadczenia), a także wprowadzenie regulacji umożliwiających zautomatyzowanie procesu rozliczenia świadczenia w związku z osiągniętym przychodem.

W drugiej kolejności zaproponowane zmiany umożliwiające automatyzację obsługi wypłaty rent rodzinnych przewidują przede wszystkim doprecyzowanie pojęcia „nauka w szkole” i określenie jasnych kryteriów, jakie muszą być spełnione, aby forma kształcenia uprawniała do renty rodzin-

nej. Proponuje się również wprowadzenie przepisu obligującego osoby uprawnione do renty rodzinnej oraz osoby sprawujące opiekę nad osobami uprawnionymi do tej renty do powiadamiania organu rentowego o zaprzestaniu nauki jak również do przedkładania organowi rentowemu dokumentu potwierdzającego kontynuowanie nauki. W ramach współpracy z innymi reje-strami rządowym proponuje się umożliwienie Zakładowi bezpłatnego pozyskiwania informacji z baz danych systemu informacji oświatowej i sytemu POL-on.

Przedstawione propozycje zapisów mają również sprawić, że podstawowym – zapewniającym prosty i szybki dostęp do usług i produktów ZUS – kanałem komunikacji klientów i instytucji z ZUS będzie przebudowany portal usług elektronicznych. Oprócz wspomnianego już wyżej wykorzystania na szerszą skalę PUE przy obsłudze świadczeń z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego, na PUE udostępniane będą informacje o dokonanych przez Zakład zgłoszeniach do ubezpieczeń i rozliczeniach składek. W przypadku posiadających profil świadczeniobiorców decyzje waloryzacyjne i PIT-y również udostępniane byłyby na PUE. Ustawa przewiduje ułatwienia w usługach automatycznej wymiany danych i informacji ZUS z innymi instytucjami i organami administracji.

Projekt zmian w zakresie programu transformacji cyfrowej został przekazany Ministerstwu Rodziny i Polityki Społecznej.

10.2. Podnoszenie jakości obsługi klientów i rozwój usług elektronicznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych od lat dba o podnoszenie jakości obsługi klientów. W tym celu m.in. konsekwentnie rozwija zakres oferowanych e-usług.

PLATFORMA USŁUG ELEKTRONICZNYCH (PUE ZUS)

W 2022 r.:

- na PUE ZUS odbyły się **24 wdrożenia** biznesowe, związane głównie z projektami legislacyjnymi (m.in. RKO od 1 stycznia 2022 r., dofinansowanie pobytu dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna od 1 kwietnia 2022 r., Polski Ład, świadczenia dla obywateli Ukrainy); to oznacza, że w 2022 r. na PUE ZUS przybyło wiele nowych funkcji i usług dla klientów ZUS;
- po raz drugi na profilach płatników składek (podmiotów zatrudniających), którzy nie podpisali umowy o zarządzanie PPK zamieszczono wezwania przygotowane i przekazane przez Polski Fundusz Rozwoju (PFR); był to ciąg dalszy zadania, które rozpoczęto w roku 2021; za-wiadomienia dostarczono przez PUE ZUS do **114,5 tys.** podmiotów zatrudniających;
- za pośrednictwem PUE ZUS wpłynęło **22,5 mln** elektronicznych wniosków klientów – to 60% wszystkich wniosków, które wpłynęły do ZUS;
- na Platformie Usług Elektronicznych założono prawie **1,9 mln** profili; na koniec 2022 r. liczba użytkowników PUE ZUS wynosiła prawie **11 mln**;
- kontynuowano prace nad unowocześnieniem PUE ZUS (eZUS) we współpracy z Kancelarią Prezesa Rady Ministrów (KPRM) i Centralnym Ośrodkiem Informatyki (COI); portal ma być intuicyjny, zawierać prosty układ nawigacyjny, innowacyjny interfejs i funkcjonalności dedykowane poszczególnym grupom klientów; chcemy zapewnić nowoczesne funkcje, spełnić

standardy dostępności cyfrowej dla osób z niepełnosprawnościami, osiągnąć wyższą wydajność i szybszą obsługę klientów w ramach e-komunikacji;

- zakończono projektowanie zmian dla profilu płatnika; opracowane projekty poddane zostaną ocenie klientów podczas badań; uruchomione zostały również prace nad makietami dla klientów indywidualnych;
- realizowano działania związane z wejściem w życie od 1 stycznia 2023 r. ustawowego obowiązku dla płatników składek dot. posiadania profilu na PUE ZUS. W celu wsparcia klientów w realizacji ustawowego obowiązku, przygotowano i prowadzono kampanię informacyjną oraz prace związane z modyfikacją systemu informatycznego. W odniesieniu do płatników, którzy nie mieli profilu na PUE podejmowany był kontakt telefoniczny lub mailowy i przekazywane szczegółowe informacje i instrukcje postępowania. Na poziomie lokalnym odbyło się ponad 740 wydarzeń, podczas których pracownicy ZUS informowali o PUE ZUS oraz zakładali profile. Akcja informacyjna była prowadzona również w instytucjach współpracujących z ZUS (urzędach gmin, miast itp.). W listopadzie i grudniu 2022 r. przeprowadzone zostały warsztaty online „Praktyczne informacje o PUE ZUS dla płatników składek”. W warsztatach uczestniczyło prawie 500 osób. Dodatkowo na stronie internetowej www.zus.pl zamieszczono aktualne informacje o obowiązku założenia przez płatników profili na PUE ZUS oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, dzięki którym można pozyskać przydatne informacje. Instrukcje „krok po kroku” jak założyć PUE i jak z niego korzystać są także dostępne w kanale ZUS na YouTube. Informacje o obowiązkowych profilach pojawiały się również w mediach tradycyjnych – ogólnopolskich i lokalnych - oraz w mediach społecznościowych (profil ZUS na LinkedIn, konto ZUS na Twitter). W efekcie prowadzonych działań informacyjno-promocyjnych na koniec 2022 r. – profil na PUE ZUS posiadało 93,71% płatników opłacających składki sam za siebie i 91,54% płatników rozliczających od 1-5 ubezpieczonych. To oznacza, że ponad 2,3 mln (z 2,5 mln) małych płatników składek miało swój profil na PUE ZUS przed 1 stycznia 2023 r. Płatnikom, którzy nie dopełnili swojego obowiązku, ZUS w styczniu 2023 r. zakładał profile automatycznie. W tym celu przygotowywane zostało dedykowane oprogramowanie, dzięki któremu możliwe jest przeprowadzenie tego procesu;
- zrealizowano wiele działań, których celem była promocja elektronicznego kontaktu z ZUS, szczególnie przy wprowadzaniu nowych projektów legislacyjnych (świadczenia dla rodzin, w tym dla obywateli Ukrainy, Polski Ład) oraz w ramach zdarzeń związanych z PUE ZUS (prawie 11 mln użytkowników na PUE, 100 mln e-ZLA, 10 lat PUE i COT);
- z okazji X-lecia PUE i COT - w czerwcu 2022 r. - zorganizowano konferencję jubileuszową transmitowaną na YouTube, film okolicznościowy o PUE, zdalne warsztaty „Praktyczne informacje o funkcjach PUE ZUS” oraz podstronę na zus.pl, biuletyn jubileuszowy i quiz wiedzy o PUE;
- na temat rozwiązań elektronicznych udostępnianych przez ZUS ukazało się z inicjatywy rzeczników wiele informacji w mediach ogólnopolskich i lokalnych; przedstawiciele ZUS brali udział w wydarzeniach ogólnopolskich i lokalnych, podczas których promowali elektroniczną formę kontaktu z ZUS; informacje publikowano również na profilu ZUS na LinkedIn oraz na Twitterze.

E-WIZYTA W ZUS

W trosce o bezpieczeństwo klientów ZUS w 2020 r. wprowadził **e-wizytę w ZUS**, czyli zdalną wideorozmowę z ekspertem z placówki ZUS (z zakresu emerytur i rent, zasiłków, ubezpieczeń i składek, zakładania konta na PUE, rozliczeń z płatnikami oraz ulg i umorzeń), dzięki której można załatwić sprawę bez wychodzenia z domu.

- Od października 2020 r. do końca 2022 r. odbyło się **242,3 tys. e-wizyt**, w tym w 2022 r. **111 tys. e-wizyt**.
- W 2022 r. e-wizyta została rozbudowana o funkcję obsługi klientów w języku ukraińskim. Usługa e-wizyt została również zoptymalizowana i dostosowana do bieżących potrzeb w zakresie nazewnictwa oraz raportowania.
- O możliwości korzystania z e-wizyt informowano za pośrednictwem: strony zus.pl oraz w mediach społecznościowych: Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn.

APLIKACJE MOBILNE DLA KLIENTÓW ZAKŁADU

W 2022 r. udostępniono klientom **aplikację mobilną mZUS**. Jest to pierwsza aplikacja mobilna przygotowana przez ZUS. Użytkownicy, którzy aktywowali aplikację, mają dostęp do funkcjonalności umożliwiającej elektroniczne składanie i obsługę wniosków o świadczenia z programów Rodzina 500+ i Dobry Start 300+ oraz do podglądu szczegółów o tych wnioskach. Aplikacja będzie rozszerzana o kolejne świadczenia dla rodzin i funkcje ułatwiające dostęp do danych zapisanych w ZUS. Warunkiem korzystania z aplikacji jest posiadanie konta na portalu PUE ZUS. Aplikacja przeznaczona jest dla systemów operacyjnych: Android i iOS.

W związku z wdrożeniem pierwszej aplikacji mobilnej ZUS przygotowano i przeprowadzono kampanię informacyjno-promocyjną. Przygotowano także informacje na stronę internetową, infografiki, plakaty, projekty gadżetów, tutoriale na YouTube oraz filmik promocyjny (emisja na YouTube i ekranach multimedialnych na SOK). Promocja aplikacji realizowana była w mediach społecznościowych ZUS (Twitter, LinkedIn). Zaktualizowano również ulotkę o świadczeniach dla rodziny. W ramach zaplanowanej kampanii i jej intensyfikacji w pierwszym kwartale 2023 r. zaplanowano również szereg działań w związku z nowym okresem świadczeniowym dla wniosku 500+. Jest to przede wszystkim kampania w środkach transportu publicznego, w serwisach i na blogach parentingowych oraz na platformie Librus.

Według danych na 18 stycznia 2023 r. **za pośrednictwem aplikacji mZUS klienci złożyli:**

- **630** wniosków o 300+,
- **2,2 tys.** wniosków o 500+.

Ponadto w 2022 r. realizowano prace projektowe związane z udostępnieniem klientom aplikacji mobilnej dla płatników składek oraz rozpoczęto prace związane z przygotowaniem aplikacji mobilnej dla lekarzy.

CENTRALNY REJESTR KLIENTÓW ZAKŁADU (CRKZ) ORAZ ELEKTRONIZACJA DANYCH I DOKUMENTACJI – DEPAPIERYZACJA

W 2022 r. prowadzono prace projektowe nad integracją Elektronicznej Platformy Wymiany Danych z aplikacjami dziedzinowymi w obszarze świadczeń krótkoterminowych oraz świadczeń emerytalno-rentowych. Równolegle prowadzono prace nad budową Centralnego Rejestru Klient-

tów Zakładu, czyli 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.

Prowadzono również prace i realizowano inicjatywy ukierunkowane 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. Ponadto w 2022 r. m.in. prowadzone były prace projektowe nad dostosowaniem PUE ZUS i systemów IT do ustawy o e-doręczeniach.

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.

podejmowane są 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, w 2020 r. powołano zespół ds. przygotowania propozycji zmian legislacyjnych umożliwiających pozyskiwanie danych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych od innych instytucji za pomocą systemowej wymiany informacji. W ramach prac zespołu w 2022 r.:

- skonsultowano propozycję przepisów z KRUS,
- w zakresie danych od Ministerstwa Finansów wybrano zakres potrzebnych Zakładowi danych,
- w zakresie danych od Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej (MRiPS) i Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ) trwały prace nad sformułowaniem przepisów,
- propozycja pozyskiwania danych od Ministerstwa Edukacji i Nauki została uwzględniona w pakiecie zmian przepisów emerytalnych i została skierowana do MRiPS do dalszego przeprowadzenia legislacji.

Z kolei, w ramach realizacji potrzeby innych instytucji w zakresie pozyskiwania danych z ZUS w 2022 r. prowadzono współpracę z:

- MRiPS w zakresie nowej usługi dotyczącej dodatku pielęgnacyjnego,
- Ministerstwem Finansów w zakresie powołanie dwóch usług systemowej wymiany danych - wymiana danych z systemem POLTAX dla celów prowadzenia egzekucji przez urzędy skarbowe, wymiana danych z systemem GEOINFO dla celów prowadzenia postępowań celno-skarbowych,
- KRUS w zakresie danych, które KRUS chce pozyskiwać automatycznie z ZUS.

UPROSZCZENIE JĘZYKA KOMUNIKACJI ZUS Z KLIENTAMI

W 2022 r. kontynuowano prace nad prostym językiem komunikacji z klientami. Przeprowadzono w tym zakresie następujące działania:

- przebadano i oceniono około 5 tys. pism wysyłanych do klientów,
- uproszczono kolejne wzory pism i inne teksty skierowane do klientów ZUS (formularze, szablony pism, szablony odpowiedzi mejlowych dla COT),
- utrzymywano standard prostego języka:
 - w instrukcjach, formularzach, ulotkach, poradnikach i plakatach dla klientów (w 2022 roku ukazało się ponad 60 nowych lub zaktualizowanych publikacji i ponad 90 nowych lub zaktualizowanych formularzy),
 - na stronie internetowej ZUS (w artykułach i publikowanych materiałach, ponadto w 2022 r. ZUS poprawił dostępność cyfrową większości zamieszczonych tam ulotek i formularzy według standardu WCAG 2.1),
 - w aplikacjach (komunikaty i treści na Platformie Usług Elektronicznych ZUS oraz w aplikacji mobilnej mZUS).

Ponadto popularyzowano prosty język wśród pracowników ZUS, np. w serwisie intranetowym „Prosto z ZUS”. Kontynuowano cykl warsztatów online dla pracowników „Proste wtorki”, czyli regularne dyżury i wykłady językowe. W 2022 roku ukazało się ponad 100 artykułów w wewnętrznym newsletterze, w dziale aktualności i na blogu oraz w poradni językowej i na forum dla pracowników ZUS. Wewnętrzny zespół ZUS kontynuował szkolenia i warsztaty dla pracowników ZUS, w tym rozszerzone dla konsultantów prostego języka.

Kontynuowano też prace nad poprawą języka komunikacji wewnętrznej w informacjach dla pracowników (konsultacje wzorów pism, spotkania robocze).

10.3. Mobilna legitymacja emeryta-rencisty

Realizując Rozporządzenie Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z 3 marca 2022 r. w sprawie legitymacji emeryta-rencisty³⁹ ZUS wdrożył w październiku 2022 r. modyfikację umożliwiającą wydawanie mobilnej legitymacji emeryta-rencisty w aplikacji mObywatel. MLegitymacja jest wydawana jako podstawowa forma legitymacji od 9 stycznia 2023 r. i jest dostępna również dla ok. 8 mln świadczeniobiorców, którzy posiadają ważną legitymację plastikową.

Projekt polegał na utworzeniu usługi komunikacyjnej pomiędzy ZUS a KPRM umożliwiającej realizację zapytań z aplikacji mObywatel. Dane o legitymacjach są gromadzone w infrastrukturze ZUS i wykorzystywane przez aplikację mObywatel w przypadku pobrania danych przez klienta. W zakresie prac realizowanych po stronie bieżących umów IT:

- został zapewniony dostęp do danych legitymacji wydanych z systemów KSI ZUS oraz ZETO,
- umożliwiono realizację zapytań przekazywanych z aplikacji mObywatel dotyczących wydanych przez ZUS legitymacji emeryta-rencisty,
- umożliwiono potwierdzenia statusu legitymacji (ważna/nieważna) oraz zawartych na niej danych emeryta lub rencisty,

³⁹ Dz. U. poz. 560

- zapewniono możliwość pobrania przez aplikację mObywatel zaktualizowanych danych o legitymacjach, w tym tych które zostały wymienione w związku ze zmianą nazwiska, imienia, numeru PESEL, rodzaju świadczenia, numeru oddziału NFZ, upływu terminu ważności,
- wprowadzono zmiany w aplikacjach emerytalno-rentowych umożliwiające oznaczenie, że legitymacja emeryta-rencisty została uszkodzona, zniszczona, zagubiona lub utworzona omyłkowo,
- zapewniono integralność danych w aplikacji mObywatel o wydanych legitymacjach z danymi legitymacji w systemach KSI ZUS i ZETO.

Ponadto w 2022 r. wspólnie z KPRM przygotowano kampanię informacyjno-promocyjną, w ramach której opracowano liczne materiały informacyjne (artykuły merytoryczne, infografiki, ulotkę, plakat, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, treści i grafiki do publikacji w mediach społecznościowych, film promocyjny i tutorial do udostępnienia na Youtube oraz ekranach multimedialnych na SOK). Kampania jest kontynuowana w 2023 r. Ulotka o mLegitymacji zostanie wysłana do emerytów i rencistów w korespondencji masowej wraz z PIT.

10.4. Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów

SALE OBSŁUGI KLIENTÓW (SOK)

W 2022 r. z bezpośredniej obsługi w placówkach ZUS skorzystało 13,7 mln klientów, w tym ponad 181 tys. z zarezerwowanej wizyty w SOK.

E-WIZYTA W ZUS

Od początku działania usługi, tj. od 1 października 2020 r. do 31 grudnia 2022 r. odbyło się 242,3 tys. e-wizyt, w tym w 2022 roku 111 tys. e-wizyt. Najwięcej klientów skorzystało z e-wizyt w zakresie emerytur i rent krajowych – 61,5 tys.

OBSŁUGA TELEFONICZNA

W 2022 roku Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS (COT), przy wsparciu wyznaczonych pracowników terenowych jednostek organizacyjnych ZUS, obsłużyło 3,6 mln połączeń telefonicznych. Dodatkowo w 2022 r. konsultanci (przy wsparciu pracowników placówek ZUS) odpowiedzieli na 1,3 mln zapytań mailowych.

Oprócz COT Zakład uruchamia dodatkowe infolinie tematyczne dla potrzeb zadań legislacyjnych, które realizuje. W 2022 r. uruchomiono Infolinię Żłobkową, RKO i 500+, Polski Ład. Obsługiwali ją pracownicy placówek ZUS, którzy odebrali łącznie 248,6 tys. połączeń.

KORESPONDENCJA

W 2022 roku do ZUS wpłynęło łącznie ok. 38,3 mln korespondencji, z czego 15,4 mln to korespondencja papierowa, dla porównania w 2021 roku było to 17,2 mln.

Natomiast 22,8 mln wniosków wpłynęło elektronicznie, a ponad 10 mln to wnioski dot. świadczeń dla rodzin. Dla porównania w 2021 r. elektronicznie wpłynęło 15,8 mln wniosków. Wnioski złożone elektronicznie w 2022 r. stanowiły 60% wszystkich wniosków skierowanych do ZUS.

PROFILE NA PUE ZUS

W 2022 r. blisko 1,9 mln klientów założyło profil na portalu PUE ZUS, który umożliwia załatwienie większości spraw firmowych oraz prywatnych, bez konieczności osobistej wizyty w placówce. Na

koniec 2022 roku liczba wszystkich profili na portalu PUE wyniosła **blisko 11 mln**. Najwięcej profili na PUE klienci założyli w marcu 2022 r., tj. 275,9 tys.

Tabela 24. Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów w latach 2021-2022

Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów	2021 rok	2022 rok
Bezpośrednia obsługa klientów w placówkach ZUS (SOK)	11,2 mln	13,7 mln
E-wizyta w ZUS	114,7 tys.	111 tys.
Korespondencja papierowa	17,2 mln	15,4 mln
Wnioski złożone elektronicznie	15,8 mln	22,8 mln
Maile obsłużone przez COT	1 mln	1,3 mln
Połączenia telefoniczne	3,9 mln	3,6 mln
Liczba profili założonych na PUE ZUS	3,1 mln	1,9 mln

10.5. Weryfikacja jakości obsługi i satysfakcji klientów

10.5.1. Badania jakości obsługi klientów

Wysoka jakość obsługi klientów jest dla Zakładu priorytetem. Z tego względu systematycznie weryfikowane jest przestrzeganie standardów obsługi klienta. Zachowanie ciągłości tego procesu dostarcza informacji w zastanym stanie i pozwala na bieżące wprowadzanie zmian, w tym podejmowanie ewentualnych działań naprawczych, co w konsekwencji podnosi jakość obsługi.

W ramach badania jakości obsługi klientów podejmowane są następujące działania:

- **Badania mystery shopping i obserwacje bezpośrednie w placówkach ZUS**

W 2022 roku we wszystkich jednostkach organizacyjnych ZUS prowadzono ponad **1,4 tys.** badań metodą mystery shopping. Badania te obejmowały weryfikację wiedzy merytorycznej pracowników z obszarów firm i pracujących, świadczeń długoterminowych, krótkoterminowych oraz świadczeń dla rodzin. Wyniki prowadzonego monitoringu dostarczały szybkiej informacji zwrotnej w zakresie prawidłowości realizacji zadań w placówkach ZUS i pozwalały na bieżąco reagować na ewentualne nieprawidłowości. Informacja ta była szczególnie istotna w okresie wdrażania różnego rodzaju zmian, zarówno w przepisach, jak i w procesie obsługi (np. przejście obsługi świadczeń dla rodzin, udostępnienie stanowiska komputerowego dla klientów - KIOSK).

- **Odsłuchiwanie i ocena e-wizyt**

W 2022 r. odsłuchano ponad 11 tys. e-wizyt prowadzonych we wszystkich 43 oddziałach. Weryfikowany zakres merytoryczny obejmował e-wizyty z kategorii: Firmy i pracujący, Emerytury i Renty krajowe, Zasiłki/Zwolnienia lekarskie, Potwierdzenie profilu PUE/świadczenia dla rodzin, UKR-świadczenia dla rodzin.

- **Odsłuchiwanie i ocena rozmów telefonicznych**

W 2022 r. odsłuchano i oceniono ponad **30,3 tys.** rozmów telefonicznych klientów z konsultantami COT oraz pracownikami komórek obsługi klientów i korespondencji, wspierającymi obsługę infolinii.

- **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 2022 roku test wiedzy odbył się jeden raz – w III kwartale 2022 r. Średni wynik testów wyniósł 92,4% (z ponad 2,7 tys. rozwiązanych testów).

- **Szkolenia dla pracowników obsługi klientów**

Uzyskane w czasie prowadzonych badań wyniki, a także wyniki uzyskane podczas testów wiedzy pozwoliły zdiagnozować potrzeby szkoleniowe i stały się podstawą do zaplanowania kolejnych warsztatów dla pracowników obsługi. W 2022 r. przygotowano i przeprowadzono 19 szkoleń/ warsztatów dla pracowników SOK m.in. z funkcjonalności PUE ZUS, w tym z obsługi kreatorów 500+ i RKO.

10.5.2. Badania opinii i satysfakcji klientów z usług świadczonych przez ZUS

Monitoring poziomu satysfakcji klientów z usług świadczonych przez ZUS realizowany jest już od 2010 r.

W 2022 r. odbyła się pierwsza z trzech - zaplanowanych na lata 2022-2024 - fal badań opinii i satysfakcji klientów ZUS. W badaniu udział wzięło 15,6 tys. klientów, w tym: przedsiębiorcy, lekarze, ubezpieczeni i świadczeniobiorcy. Wyniki badania potwierdzają, że klienci ZUS nadal są bardzo zadowoleni z wysokiej jakości obsługi w placówkach Zakładu (ponad 83% zadowolonych), a „e-wizytę w ZUS” uznają za wysoce satysfakcjonującą (79% zadowolonych). E-wizyta jest drugim najwyżej ocenianym kanałem kontaktu z ZUS.

Dwóch na trzech klientów, którzy kontaktowali się telefonicznie z COT jest zadowolona z tej formy komunikacji (64% zadowolonych, wzrost o 12%). Ogólna ocena obsługi spraw załatwianych przez PUE osiągnęła poziom 74% zadowolonych (wzrost o ponad 5%). Trzech na czterech klientów, którzy mieli kontakt korespondencyjny z ZUS jest zadowolonych z tej formy komunikacji (77% pozytywnych ocen). Badaniem objęto nowoczesne kanały komunikacji otwartej – ZUS na LinkedIn i YouTube. Klienci, którzy odwiedzali profil ZUS na LinkedIn ocenili go pozytywnie (75% pozytywnych ocen). Elektroniczny ZUS na platformie YouTube jest bardzo dobrze postrzegany przez osoby go odwiedzające (78% pozytywnych wskazań).

70% klientów jest zadowolonych z obsługi ich spraw w ZUS (wzrost o 6 punktów procentowych względem 2020 r.). Najwyższe oceny wystawili świadczeniobiorcy (78% zadowolonych, w tym 48% bardzo dobrych) i lekarze (70% zadowolonych). Wśród przedsiębiorców zadowolonych jest 66% klientów, a wśród ubezpieczonych 64%.

10.6. 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 31 grudnia 2022 r. w ramach wdrażania dostępności w ZUS **zlikwidowano 2 226 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 lub współwłasnością, z czego:

- 34 budynki są dostosowane całkowicie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami w częściach ogólnodostępnych,
- w 2022 r. zakończono w 12 budynkach realizację zadań inwestycyjnych, których zakres obejmował przystosowanie budynków do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- w 2022 r. rozpoczęto lub kontynuowano 33 zadania inwestycyjne mające na celu m.in. dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

W ramach współpracy międzyresortowej 16. oddziałów ZUS przystąpiło do projektu „Ośrodek Wsparcia Architektury Dostępnej (OWDA) - kompleksowe usługi w zakresie dostępności architektonicznej dla podmiotów publicznych”.

Działania 43. regionalnych koordynatorów ds. dostępności w oddziałach ZUS nadzorowane są przez koordynatora ds. dostępności ZUS w Centrali Zakładu. Wszystkie oddziały realizują Plany wdrażania dostępności na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami.

W trybie ciągłym dostosowywane są formularze interaktywne oraz publikacje zamieszczane 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 w pętle indukcyjne wspomagające komunikację z osobami niedostępnymi (na dzień 31 grudnia 2022 r. w ZUS funkcjonowało **291 pętli**).

Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się w 2022 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 roku 2022 kontynuowano prowadzenie **e-wizyt w polskim języku migowym PJM**. Usługa ta jest dostępna od 2021 r. Osoba niesłysząca może zarezerwować spotkanie z konsultantem ZUS w języku migowym PJM w obszarze zasiłków oraz emerytur i rent krajowych. W 2022 r. z e-wizyty w PJM skorzystało 210 klientów.

W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu komunikacji w polskim języku migowym PJM z osobami niesłyszącymi, które załatwiają swoje sprawy w placówkach ZUS lub korzystają z e-wizyt, w 2022 r. zorganizowano **warsztaty online dla pracowników ZUS z polskiego języka migowego PJM**. Warsztaty zostały przeprowadzone przez trenerów z Polskiego Związku Głu-

nych w Warszawie. Przeszkolonych zostało 214 osób, w tym 157 osób na poziomie podstawowym i 57 osób na poziomie biegłym.

W 2022 r. zorganizowano po raz kolejny **Dzień Osób z Niepełnosprawnością**. To cykl wydarzeń w całym kraju, podczas których uczestnicy mogą skorzystać z porad ekspertów, uzyskać informacje na temat wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami czy zintegrować się z innymi uczestnikami. W ramach obchodów Dnia Osób z Niepełnosprawnościami w 2022 r. odbywały się spotkania i konsultacje, prelekcje, panele dyskusyjne, dyżury telefoniczne. Podczas wydarzeń można było skorzystać z porad specjalistów z ZUS, ekspertów z Narodowego Funduszu Zdrowia, Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych i Biura Rzecznika Praw Pacjenta, pracowników lokalnych instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych. Wszystkie wydarzenia były organizowane wspólnie z partnerami oraz instytucjami lokalnymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Wydarzenia w ramach Dnia Osób z Niepełnosprawnościami odbywały się przez cały wrzesień na terenie wszystkich oddziałów ZUS.

Ponadto w 2022 r. został zaktualizowany **Informator dla osób z niepełnosprawnością**, który jest przygotowany w formie papierowej i elektronicznej. Informator powstał kilka lat temu z inicjatywy ZUS przy współpracy z PFRON. Zebrano w nim najważniejsze informacje, które mogą być przydatne dla osób z niepełnosprawnością. Opisano m.in. zasady przyznawania rent, przebieg orzecznictwa lekarskiego, warunki rehabilitacji leczniczej prowadzonej przez ZUS oraz uprawnienia pracownicze. W Informatorze zostało także wyjaśnione, na jaką pomoc z PFRON mogą liczyć osoby z niepełnosprawnością oraz pracodawcy zatrudniający takich pracowników. Omówione zostały zasady ubiegania się o tego rodzaju wsparcie, warunki jego udzielenia i niezbędne dokumenty.

28 października 2022 r. w Pałacu Prezydenckim odbyło się podsumowanie VII edycji Konkursu architektoniczno-urbanistycznego „Lider Dostępności” pod honorowym patronatem Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej Andrzeja Dudy. Konkurs zorganizowało Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji oraz Towarzystwo Urbanistów Polskich. Profesorka Gertruda Uścińska odebrała z rąk Prezydenta RP Andrzeja Dudy wyróżnienie dla ZUS jako instytucji konsekwentnie prowadzącej politykę dostępności architektonicznej. Jury konkursu zwróciło uwagę, że często dostępne oddziały ZUS w mniejszych miejscowościach wyznaczają nowy standard obsługi klienta. Podkreśliło, że imponująca jest praca ZUS nad dostępnością otoczenia budynków: przystanków autobusowych, przejść dla pieszych i chodników.

11. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA

11.1. Nowoczesna otwarta komunikacja – akcje informacyjne, nowoczesne kanały komunikacji

W przyjętej przez Zarząd Zakładu „Strategii ZUS na lata 2021-2025” powołany został program „Nowoczesna otwarta komunikacja”, w którym określone zostały kierunki rozwoju komunikacji zewnętrznej w ZUS. Jest to jednocześnie długofalowa strategia komunikacji zewnętrznej, która będzie kontynuowana po zakończeniu programu.

Cele programu to:

- poprawa komunikacji Zakładu z klientami przez dotarcie do szerokiego grona odbiorców, budowanie wizerunku instytucji otwartej, nowoczesnej, chętnej do dialogu,
- wsparcie obszaru HR oraz employer branding – poprawa wizerunku ZUS przez stworzenie profilu profesjonalnego i atrakcyjnego pracodawcy, budowa sieci liderów i ambasadorów organizacji,
- dotarcie z informacją do szerokiego grona odbiorców, możliwość działań informacyjnych i promocyjnych w formie bezpośredniej lub „marketingu szeptanego”,
- edukacja – dotarcie do odbiorców z informacją o ubezpieczeniach społecznych w sposób dostosowany do obecnych czasów.

W wyniku realizacji programu jego cele zostały osiągnięte, ale praca na ich rzecz będzie kontynuowana. W ZUS stale doskonalimy sposób komunikacji z klientami. Stale podejmujemy szereg kompleksowych działań komunikacyjnych, które pozwalają dotrzeć do szerokiego grona odbiorców. Dobieramy odpowiednie narzędzia, wychodzimy z komunikacją do klientów, edukujemy, jesteśmy proaktywni.

Z powodzeniem komunikujemy na Twitterze, mamy aktywne profile na LinkedIn, konto Olimpiady na Facebook’u oraz wybór materiałów na YouTube. Realizujemy kompleksowe i skuteczne działania informacyjno-edukacyjne o produktach i usługach ZUS. Zbudowaliśmy wizerunek ZUS jako instytucji otwartej, nowoczesnej, chętnej do dialogu. Odpowiednio wykorzystujemy możliwości dotarcia z informacjami do klientów ZUS poprzez stronę www.zus.pl. Komunikacja ZUS jest dostosowana do obecnych czasów – wykorzystuje nowoczesne narzędzia komunikacji z klientami i interesariuszami.

NOWOCZESNE KANAŁY KOMUNIKACJI

W 2022 r.:

- przygotowano 61 filmów i tutoriali, które zostały opublikowane w kanale YouTube (profil „ElektronicznyZUS”); wszystkie materiały zamieszczone na YouTube zostały odtworzone 917 tys. razy; na koniec 2022 r. odnotowano prawie 11,2 tys. subskrybentów kanału, z czego 2,9 tys. przybyło w 2022 roku;
- na Facebooku na profilu Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” opublikowano łącznie 150 postów, a liczba obserwujących sięgnęła prawie 2 tys. osób;
- informacje były publikowane na profilu ZUS na LinkedIn (obserwujących: prawie 11 tys. osób, łączna liczba wyświetleń w 2022 r. wyniosła prawie 125 tys.) oraz na Twitterze (obserwujących: blisko 8 tys. osób, liczba wpisów - tweetów i odpowiedzi - 1,5 tys.);
- na stronie internetowej ZUS w samych tylko aktualnościach opublikowano ponad 226 publikacji; w 2022 r. stronę www.zus.pl odwiedziło ponad 37,8 mln użytkowników, strona miała blisko 155 mln odsłon.

WYDARZENIA I KAMPANIE INFORMACYJNE

W 2022 roku kontynuowane były działania komunikacyjne dotyczące Polskiego Ładu, świadczeń dla rodziny (300+, 500+, RKO, dofinansowanie pobytu w żłobku) i wsparcia w ramach Tarczy Antykryzysowej. Dużą część komunikacji dotyczyła wsparcia dla uchodźców z Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terenie tego kraju. Komunikacja dotyczyła również: waloryzacji świadczeń, wypłaty 13 i 14 emerytury, aplikacji mobilnej mZUS, mLegitymacji emeryta-rencisty, obo-

wiązkowego profilu na PUE ZUS dla płatników składek. Rozpoczęto również kampanię informacyjną dot. rocznego rozliczenia składki zdrowotnej oraz skrócenia czasu na przekazywanie korekt dokumentów rozliczeniowych w ZUS. Kontynuowana była kampania „Bezpiecznie, Zdrowo, Bezgotówkowo”, pod której hasłem odbyły się październikowe wydarzenia zorganizowane w ramach „Dnia Seniora” w ZUS.

Na naszej stronie internetowej klientom udostępnione zostały m.in.:

- kalkulator do obliczania miesięcznej podstawy wymiaru i składki na ubezpieczenie zdrowotne,
- kalkulator do wyliczenia rocznej podstawy wymiaru składek,
- podstrona w języku ukraińskim,
- podstrony dla wydarzeń organizowanych cyklicznie przez ZUS: „Dzień Osób z Niepełnosprawnością” oraz „Dzień Seniora”.

Opublikowane zostały również liczne instrukcje dot. obsługi spraw, odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania, infografiki, elektroniczne ulotki i poradniki.

11.2. Działalność edukacyjna

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 2022 r. zaktualizowaliśmy materiały edukacyjne dla uczniów i nauczycieli do „Lekcji z ZUS” oraz materiały do „Projektu z ZUS” tak, aby były zgodne z najnowszą podstawą programową kształcenia. Dodatkowo przygotowaliśmy materiały edukacyjne do nauki zdalnej, a Olimpiada w roku szkolnym 2021/2022 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 2021/2022 zrealizowano ósmą edycję „Lekcji z ZUS”, w której wzięło udział ponad 75 tys. uczniów z 1 544 szkół. Odbyła się też VIII edycja Olimpiady, w której udział wzięło ponad 35 tys. uczniów z 947 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., a od roku szkolnego 2022/2023 również w zakresie kwalifikacji EKA.04.

22 listopada 2022 r. uczestnicy „Lekcji z ZUS” rozpoczęli rywalizację w ramach IX edycji Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. W pierwszym etapie wzięło udział blisko 36 tys. uczniów z 1021 szkół średnich z całej Polski.

„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 wyja-

śniącego, dlatego ubezpieczenia społeczne są ważne. Najlepsze prace uczniów są nagradzane. W roku kalendarzowym 2022 w projekcie wzięło udział 21,5 tys. uczniów z 516 szkół.

WSPÓŁPRACA Z UCZELNIAMI

W ramach Akademii Ubezpieczeń Społecznych, projektu edukacyjnego kierowanego do studentów, ZUS ma aktualnie podpisanych 107 umów z uczelniami. To partnerska współpraca w zakresie działalności dydaktycznej oraz realizacji wspólnych projektów z zakresu ubezpieczeń społecznych.

W 2022 r. przeprowadzono na uczelniach wyższych wykłady, w których uczestniczyło 5,1 tys. słuchaczy.

11.3. 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 2022 r. poruszano następujące zagadnienia:

- koordynacja systemów zabezpieczenia społecznego:
 - pozasądowe rozwiązywanie sporów,
 - obywatele państw trzecich w świetle wyroku Balandin i in., C-477/17,
- ubezpieczenia emerytalne i rentowe w okresie wczesnego rodzicielstwa,
- realizacja postanowień Europejskiej Karty Społecznej przez Polskę,
- składka na ubezpieczenie zdrowotne w Polskim Ładzie,
- oszczędności kapitałowe a inwestycje ESG Kulturowe spojrzenie na ubezpieczenia społeczne,
- rola ubezpieczeń społecznych w ochronie praw osób z niepełnosprawnościami:
 - ubezpieczenia społeczne i osoby z niepełnosprawnościami – wyzwania dla polityki publicznej i systemu prawnego,
 - status prawny osób z niepełnosprawnościami w systemie ubezpieczeń społecznych,
 - złożoność zjawiska aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami w sytuacji niepewności (przypadek pandemii COVID-19),
 - luka zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w Polsce,
 - asystencja osobista osób z niepełnosprawnościami w Szwecji na tle doświadczeń państw nordyckich - w poszukiwaniu inspiracji dla Polski,
 - zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych,
 - dostępność instytucji publicznych dla osób z niepełnosprawnością na przykładzie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych,
- dobrowolność versus przymus w polityce emerytalnej: behawioralne aspekty wieku emerytalnego i decyzji emerytalnych,
- osoby starsze wobec produktów finansowych uzupełniających krajowy system emerytalny,

- świadczenie w ramach programu dobrowolnych odejść jako przychód niestanowiący podstawy wymiaru składki na ubezpieczenia społeczne,
- wykroczenie zakłócania kontroli Zakładu Ubezpieczeń Społecznych,
- ograniczenia zasad postępowania mediacyjnego w umowach ugodowych zawieranych przez ZUS na podstawie art. 54a ustawy o finansach publicznych,
- urlop wypoczynkowy jako element równowagi potrzeb pracodawcy i pracownika,
- praktyczne wykorzystanie technologii blockchain w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

KONKURS PREZESA ZUS NA NAJLEPSZĄ PRACĘ LICENCJACKĄ, MAGISTERSKĄ ORAZ DOKTORSKĄ Z ZAKRESU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

W 2022 r. zakończyła się I edycja Konkursu Prezesa ZUS na najlepszą pracę licencjacką, magisterską oraz doktorską z zakresu ubezpieczeń społecznych. Do Konkursu zakwalifikowano 20 prac (1 rozprawę doktorską, 10 prac magisterskich i 9 prac licencjackich). Należały one do trzech dyscyplin naukowych: nauki prawne, nauki o polityce i administracji, ekonomia i finanse. Autorzy obronili swoje prace na uczelniach w różnych regionach Polski – na uniwersytetach z wieloletnią tradycją i w szkołach wyższych o krótszej historii. Spośród 20 wytypowanych do Konkursu prac komisja wyróżniła tylko jedną. Jest to praca licencjacka nt. „Zakład Ubezpieczeń Społecznych w dobie czwartej rewolucji przemysłowej – analiza innowacyjnych projektów o znaczeniu systemowym w latach 2018–2019”.

Przy organizacji kolejnej edycji wydarzenia zaostorzono warunki przyjęcia prac (zgłoszenia dokonują promotorzy wraz z rekomendacją, rozprawy muszą zostać obronione na ocenę minimum bardzo dobrą). Do II edycji Konkursu zgłoszono 15 prac, a jego rozstrzygnięcie zaplanowano w lutym 2023 r.

12. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA

12.1. Udział w pracach instytucji międzynarodowych

MIĘDZYNARODOWE STOWARZYSZENIE ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO (ISSA)

W 2022 r. w ramach prac organów Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego ISSA organizowano lub wzięto udział w:

- pracach i spotkaniach Komisji Technicznej ISSA ds. ubezpieczeń z tytułu starości, niezdolności do pracy i śmierci żywiciela (przewodniczącą jest Prezes ZUS), w tym nt. autorskiego projektu ZUS dotyczącego ochrony socjalnej osób starszych (systemy emerytalne i opieka długoterminowa),
- Forum Komisji Technicznych ISSA,
- Regionalnym Forum Zabezpieczenia Społecznego dla Europy,
- Konkursie ISSA Good Practice Award,
- Światowym Forum Zabezpieczenia Społecznego,
- posiedzeniach Biura ISSA,
- seminariach, warsztatach, konferencjach organizowanych przez instytucje członkowskie ISSA.

Wszystkie planowane spotkania odbyły się stacjonarnie lub w formule online.

W 2022 r. ZUS:

- poprowadził i zorganizował spotkania Komisji Technicznej ISSA ds. ubezpieczeń z tytułu starości, niezdolności do pracy i śmierci żywiciela: 16 lutego 2022 r. (spotkanie poświęcone projektowi nt. wsparcia i zachęt do powrotu na rynek pracy dla beneficjentów programów długoterminowych świadczeń z tytułu niepełnosprawności – projekt realizowany przez kanadyjską rządową instytucję ds. zatrudnienia i rozwoju społecznego, ESDC), 22 lutego 2022 r. (spotkanie poświęcone projektowi nt. ochrony socjalnej osób starszych – systemy emerytalne i opieka długoterminowa – projekt realizowany przez ZUS), 10 maja 2022 r. (spotkanie nt. aktualnego statusu projektów realizowanych w triennium 2020-2022) oraz 18 lipca 2022 r. (spotkanie poświęcone projektom: Francji – Krajowa Kasa Ubezpieczeń Emerytalnych, CNAV – projekt nt. wyłączenia cyfrowego oraz usług publicznych, Maroka – Fundusz Emerytalny Maroka, CMR – projekt nt. rozszerzenia zakresu świadczeń emerytalnych na pracowników migrujących: wyzwania, możliwości i praktyczne rozwiązania oraz Omanu – Urząd ds. Ubezpieczeń Społecznych, PASI – projekt nt. indeksu ubezpieczeń społecznych),
- wziął udział w spotkaniu nt. Modelu Aktuarnego MOP (ILO) w ramach prac Komisji Technicznej ISSA ds. ubezpieczeń z tytułu starości, niezdolności do pracy i śmierci (22 kwietnia 2022 r.),
- zorganizował i aktywnie uczestniczył w webinarach Europejskiej Sieci ISSA:
 - Zarządzanie zasobami ludzkimi w ciągle zmieniającym się kontekście - perspektywa europejska – 9 czerwca 2022 r.,
 - Od niepełnosprawności do zdolności – zmieniająca się rola procesów orzekania – 19 września 2022 r.

EUROPEJSKA PLATFORMA ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO (ESIP)

ZUS brał aktywny udział w:

- Posiedzeniach Zgromadzenia Ogólnego ESIP oraz Komitetu ds. Emerytalnych i Komitetu ds. Prewencji i Rehabilitacji (22-23 lutego 2022 r. – online, 31 maja – 1 czerwca 2022 r.),
- Warsztacie ESIP „New risks, new resources and prospects for social protection in Europe” (28 czerwca 2022 r.),
- ESIP High-level conference on E-Social Security 2.0 (22 września 2022 r.),
- Posiedzeniach Komitetu ds. Emerytalnych, Komitetu ds. Rentowych, Komitetu ds. Świadczeń Rodzinnych oraz posiedzeniu Zgromadzenia Generalnego ESIP (16-17 listopada 2022 r.).

12.2. Współpraca z instytucjami łącznikowymi

Współpraca oraz wymiana doświadczeń i dokumentów odbywa się drogą korespondencyjną.

W 2022 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przygotował i zorganizował następujące wydarzenia:

- spotkanie z Sozialkasse der Geruestetbaugewerbes – 16 marca 2022 r.,
- wizyta w Centrali ZUS Ambasadora Portugalii w Polsce, przedstawiciele portugalskich Instytucji Zabezpieczenia Społecznego, Urzędu ds. Cudzoziemców i Instytutu Zatrudnienia i Szkolenia Zawodowego (Institute of Social Security, Employment and Vocational Training Institute (IEFP) i Foreigners and Borders Service (SEF)) – 11 kwietnia 2022 r.,

- wizyta w Centralnym Ośrodku Szkoleniowym ZUS w Osuchowie Zastępcy Szefa Misji Dyplo-
matycznej Portugalii w Polsce, przedstawiciela Instytucji Zabezpieczenia Społecznego i Insty-
tutu Zatrudnienia i Szkolenia Zawodowego – 21 kwietnia 2022 r.,
- wizyta Premiera Portugalii na zaproszenie Prezesa ZUS – 20 maja 2022 r.,
- wizyta w Centrali ZUS delegacji z Państwowego Funduszu Ochrony Socjalnej Ministerstwa
Pracy i Ochrony Socjalnej Ludności Republiki Azerbejdżanu – 26-27 maja 2022 r.,
- spotkanie z holenderskimi instytucjami zabezpieczenia społecznego UWV i SVB – 3 czerwca
2022 r.,
- wizyta w Centrali ZUS delegacji z Banku Ubezpieczeń Społecznych z Holandii – 29 czerwca
2022 r.,
- wizyta grupy roboczej z ZUS w Narodowej Kasie Ubezpieczeń Społecznych Mołdawii –
1-4 sierpnia 2022 r.,
- spotkanie online z litewską instytucją zabezpieczenia społecznego SoDra – 14 października
2022 r.,
- spotkanie z delegacją niemieckiej organizacji Faire Mobilität – 12 października 2022 r.,
- spotkanie z niemiecką instytucją zabezpieczenia społecznego DRV – 17-18 listopada 2022 r.,
- spotkanie w Centrali ZUS z delegacją Funduszu Społecznego Republiki Kirgiskiej, na podsta-
wie Memorandum o współpracy między Funduszem i Zakładem Ubezpieczeń Społecznych –
24-25 listopada 2022 r.,
- spotkanie z Prezesem włoskiej instytucji INPS – p. prof. Pasquale Tridico – 14-15 grudnia
2022 r.

12.3. Współpraca z instytucjami właściwymi

W związku z okolicznościami, które wystąpiły po 23 lutego 2022 r. odnotowano zwiększoną liczbę obywateli Ukrainy odwiedzających ZUS w sprawie transferu świadczeń emerytalno-rentowych ukraińskich do obecnego miejsca zamieszkania w Polsce. Biorąc pod uwagę trudną sytuację osobistą obywateli Ukrainy, którzy przyjechali do Polski z Ukrainy w związku z działaniami wojennymi po 23 lutego 2022 r. albo ich małżonków, a także innych osób zamieszkałych w Polsce uprawnionych do ukraińskich świadczeń, aby ułatwić starania o transfer ukraińskich świadczeń emerytalno-rentowych do Polski – ZUS opracował dwujęzyczny formularz „Wniosku o transfer emerytury/renty z Ukrainy do Polski” przeznaczony dla osób zamieszkałych w Polsce, uprawnionych do ukraińskich świadczeń (formularz został wdrożony po akceptacji przez Fundusz rentowy Ukrainy).

12.4. Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii

W ramach przygotowań do spotkań poradnictwa dla Polaków w formie stacjonarnej w 2022 r. prowadzone były rozmowy z przedstawicielami Konsulatów RP w państwach europejskich. Dodatkowo umożliwiono Polakom za granicą możliwość kontaktu i spotkania z przedstawicielem ZUS. Zorganizowano:

- 15 spotkań online jako poradnictwo dla Polaków we współpracy ze Stałym Przedstawicielstwem RP przy Biurze Narodów Zjednoczonych w Genewie oraz konsulatami RP w: Manchesterze, Monachium (dwukrotnie, w marcu i listopadzie), Berlinie, Hadze, Mediolanie (dwukrotnie: w kwietniu i grudniu), łącznie w Madrycie i w Barcelonie, Belfaście, Dublinie, Lyonie, Brukseli, 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, PUE),
- 6 dni poradnictwa telefonicznego we współpracy z niemiecką instytucją zabezpieczenia społecznego DRV (Słubice – 3 marca 2022 r., Zgorzelec – 28 kwietnia 2022 r., Szczecin – 2 czerwca 2022 r., Görlitz – 8 listopada 2022 r., Berlin – 11 października 2022 r., Frankfurt nad Odrą – 8 grudnia 2022 r.), 6 dni poradnictwa stacjonarnego we współpracy z niemiecką instytucją zabezpieczenia społecznego DRV (Bochum – 10-12 maja 2022 r., Poznań – 13-15 września 2022 r.),
 - Dni Poradnictwa w Islandii (Reykjavik, Keflavik, Selfoss) – 24-26 września 2022 r.

13. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE

13.1. Analityka biznesowa: prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne, narzędzia i rozwiązania wspierające potencjał analityczny Zakładu

Zakład Ubezpieczeń Społecznych z uwagi na szeroki zakres statutowej działalności posiada ogromne zasoby informacyjne. Stąd też prowadzi w bardzo szerokim zakresie prace analityczne i prognostyczne. Jest jedną z niewielu instytucji publicznych zobowiązanych ustawowo do cyklicznego przygotowywania prognoz aktuarialnych, zarówno krótko- jak i długoterminowych.

PROGNOZY

W 2022 r. stworzono kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model *FUS20*) do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych. W modelu tym zawarty jest submodel służący do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych. Model *FUS20* obejmuje horyzont czasowy do 2080 r. Przy jego wykorzystaniu w 2022 r. przygotowano publikacje:

- „Prognoza wpływów i wydatków funduszu emerytalnego do roku 2080”,
- „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2023-2027”,
- „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2023-2027”.

Model kohortowy wykorzystywany jest również do przeprowadzania różnego rodzaju symulacji wpływu zmian przepisów na sytuację finansową FUS.

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

Demografia stanowi jeden z podstawowych czynników, który ma wpływ na kondycję finansową ubezpieczeń społecznych. Z uwagi na spójność z założeniami makroekonomicznymi Ministerstwa Finansów w prognozach wykorzystano prognozę demograficzną przygotowaną przez Ministerstwo Finansów w 2022 r. dla potrzeb długoterminowych założeń makroekonomicznych.

Wyniki 5-letniej prognozy wpływów i wydatków 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 2021 r., wydolność, wyniki w procencie PKB).

Niezależnie od wariantu prognozy saldo roczne FUS cały czas maleje, co oznacza wzrost deficytów rocznych funduszu. We wszystkich trzech wariantach deficyt roczny FUS w 2027 r. jest większy niż w 2023 r.

Na deficyt roczny FUS (ujemne saldo roczne 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.

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 2027 r. w porównaniu do 2023 r. – niezależnie od wariantu – maleje, natomiast liczba osób pobierających świadczenia emerytalno-rentowe z FUS rośnie.

Również **wyniki 5-letniej prognozy wpływów i wydatków FEP** wskazują, że fundusz wymagać będzie corocznego zasilania dotacjami z budżetu państwa. We wszystkich wariantach od 2024 r. przewiduje się spadek liczby emerytur pomostowych. Związane jest to ze zmniejszającą się populacją osób uprawnionych do emerytur pomostowych, a co za tym idzie mniejszą liczbą nowych emerytur. Prognozuje się, że po wzroście deficytu rocznego w pierwszych latach prognozy nastąpi poprawa sytuacji finansowej FEP od 2025 r. we wszystkich wariantach, tzn. deficyt roczny FEP będzie malał oraz wzrośnie wydolność FEP.

Podobnie jak wyniki prognoz krótkoterminowych, także wyniki **prognozy wpływów i wydatków funduszu emerytalnego do roku 2080** pokazują, że w prognozowanym okresie niezbędne będzie zasilanie tego funduszu. Poziom deficytu w przyszłości zależeć będzie w dużej mierze od sytuacji makroekonomicznej – co obrazują poszczególne warianty. W pierwszym okresie prognozy (do 2030 r.) we wszystkich wariantach odnotowujemy pogłębianie się deficytu rocznego. Jest to związane w dużej mierze z pobieraniem emerytur przez osoby z wyżu demograficznego lat powojennych. Od 2053 do 2073 roku we wszystkich wariantach saldo roczne będzie rosnąć. W ostatnich latach prognozy w wariantach optymistycznym nadal będziemy obserwować wzrost, natomiast w wariantach pośrednim i pesymistycznym od 2074 r. nastąpi kolejny spadek prognozowanego salda.

Zgodnie z przepisami ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych wieloletnia prognoza wpływów i wydatków funduszu emerytalnego przygotowana jest przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych co trzy lata oraz opiniowana przez niezależnego aktuarusza działającego na podstawie przepisów o działalności ubezpieczeniowej. Przeglądu aktuarialnego prognozy z 2022 r. dokonała firma Trio Management Actuarial Consulting Sp. z o.o. Opinia jest pozytywna, a w raporcie napisano m.in. „Podczas prac przeglądowych nie znaleziono błędów w treści, czy metodologii Prognozy, które rzutowałyby na wnioski z niej wypływające” oraz – w zakresie modelu prognostycznego ZUS – „Model jest zgodny z najlepszymi praktykami aktuarialnymi w zakresie długookresowego modelowania zjawisk demograficzno-społecznych”.

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 2022 r., prowadząc intensywne prace analityczno-prognostyczne, oszacowano skutki finansowe wielu projektowanych zmian, m.in.:

- zmian w zakresie wcześniejszego przejścia na emeryturę nauczycieli (przewidzianą w art. 88 Karty Nauczyciela),
- zmian w wysokości kwoty zasiłku pogrzebowego wypłacanego przez ZUS,
- wydłużenia opłacania składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe z tytułu pobierania świadczenia pielęgnacyjnego dla osób sprawujących opiekę nad osobą posiadającą orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności,
- likwidacji dla zleceniobiorców zbiegów tytułów ubezpieczeń i objęcia ich ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi (różne warianty),
- rezygnacji z podlegania ubezpieczeniom społecznym dla przedsiębiorców,
- podwyższenia wysokości minimalnego wynagrodzenia od 1 stycznia 2023 r.,
- wprowadzenia prawa do emerytury bez względu na wiek w przypadku posiadania wysokiego stażu i/lub zgromadzenia odpowiedniego kapitału emerytalnego,
- traktowania okresów działalności antykomunistycznej do dnia 4 czerwca 1989 r. na równi z okresami pracy w szczególnych warunkach lub o szczególnym charakterze,
- wprowadzenia minimalnego wymaganego stażu, który uprawnia do nabycia prawa do emerytury oraz zmian zasad obliczania rent rodzinnych po zmarłych emerytach (w kilku wariantach),
- uchylecia wygasania emerytur pomostowych,
- zmian w zasadach zawieszania i zmniejszania rent socjalnych,
- zmian w wysokości rent socjalnych.

Szacowano również koszt wypłaty tzw. 13-tej i 14-tej emerytury, koszt waloryzacji świadczeń w 2023 r. oraz wpływ krótszego średniego dalszego trwania życia na wysokość emerytur (efekt dużej śmiertelności populacji Polski w 2021 r. w związku z pandemią COVID-19). Obliczono także narosłe zobowiązania Zakładu wobec pracowników z tytułu odpraw emerytalnych i nagród jubileuszowych na 31 grudnia 2021 r.

Ponadto przeprowadzonych zostało szereg symulacji przy wykorzystaniu narzędzi/kalkulatorów zbudowanych na potrzeby tych zadań:

- przykłady prognozowanego zwiększenia wysokości emerytury według nowych zasad z tytułu dodatkowych składek z umów zleceń,
- przykłady wysokości emerytur wyliczanych według nowych zasad wraz ze stopą zastąpienia,
- przykłady prognozowanych wysokości emerytur wyliczanych według nowych zasad dla kobiet będących członkami OFE przechodzących na emeryturę w wieku 60 lat oraz 65 lat,
- przykłady prognozowanych wysokości emerytur wyliczanych według nowych zasad dla osób prowadzących działalność gospodarczą,
- symulacje wysokości emerytur i wynagrodzeń netto w związku z Polskim Ładem 2.0,

- symulacje wysokości emerytur i wynagrodzeń z uwzględnieniem PIT-0.

Zostały zaktualizowane parametry makroekonomiczne i demograficzne w kalkulatorach emerytalnych dostępnych na stronie internetowej ZUS, na PUE ZUS oraz u Doradców Emerytalnych.

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 2022 roku kontynuowany był monitoring realizacji przepisów Tarcz Antykryzysowych m. in. w zakresie:

- zwolnień z obowiązku opłacania należności z tytułu składek,
- świadczenia postojowego,
- dodatkowego świadczenia postojowego,
- jednorazowego dodatkowego świadczenia postojowego,
- dodatku solidarnościowego.

W 2022 roku rozszerzono codzienny monitoring w zakresie realizacji przez Zakład nowych zadań o programy „Rodzina 500 plus”, dofinansowania obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna, Rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO) oraz kontynuowano monitoring w zakresie programu Dobry Start 300+. Informacje o powyższych działaniach Zakładu według stanu na dany dzień prezentowano w formie raportów i syntetycznych notatek w cyklu codziennym w zakresie danych o realizacji wniosków i postępowań oraz wypłacanych świadczeń.

Codziennie przekazywano dla Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej 19 złożonych wielowymiarowych raportów według podziału administracyjnego kraju (województwo/powiat/gmina) i dodatkowo m.in. według rodzaju wnioskodawcy, wieku dziecka.

W cyklu miesięcznym publikowane są w Portalu Statystycznym ZUS w ramach strony internetowej Zakładu dane dotyczące programów wsparcia rodzin w układzie według województw.

BADANIA STATYSTYCZNE

ZUS prowadzi liczne badania statystyczne, które pozwalają na przekrojową analizę zjawisk z zakresu ubezpieczeń społecznych. Źródło danych do badań stanowią informacje zapisane w modułach Systemu Wspomagania Analiz Statystycznych 9A, m.in. z obszaru orzecznictwa lekarskiego, absencji chorobowej, rehabilitacji leczniczej prowadzonej w ramach prewencji rento-

wej ZUS, świadczeń emerytalno-rentowych. Badania są także realizowane we współpracy z pracownikami odpowiednich komórek w oddziałach ZUS. Do najważniejszych badań 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 2021 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 2022 r. był prowadzony comiesięczny monitoring absencji chorobowej ogółem oraz absencji z tytułu choroby własnej.

Za okres od stycznia do czerwca i od września do grudnia 2022 r. opracowano informację na temat absencji chorobowej nauczycieli, prezentującą liczbę dni absencji i liczbę zaświadczeń lekarskich z tytułu choroby własnej ubezpieczonych w ZUS według płci i wieku nauczycieli, według rodzaju szkół (z wyłączeniem szkolnictwa wyższego), jednostek chorobowych stanowiących najczęstszą przyczynę absencji tej grupy zawodowej.

Opracowano Raport o absencji chorobowej w 2021 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.

Opracowano odrębny raport o absencji chorobowej z tytułu choroby własnej COVID-19 za 2021 r. uwzględniający dynamikę miesięczną rozwoju absencji.

- **Badanie wydatków poniesionych w 2021 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 2021 roku z powodu wypadków przy pracy i chorób zawodowych.**
W badaniu analizowane są cechy społeczno-demograficzne, takie jak płeć, wiek, zawód, miejsce zatrudnienia oraz miejsce zamieszkania rencistów. 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.
- **Badanie populacji emerytów i rencistów** – tworzenie (corocznie) zbioru danych jednostkowych o emeryturach i rentach. Pozyskane w badaniu informacje służą analizie populacji emerytów i rencistów pod kątem ich cech demograficzno-społecznych, takich jak płeć, wiek, miejsce zamieszkania, a także wysokości pobieranych przez nich świadczeń.

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, Główny Urząd Statystyczny, Ministerstwo Zdrowia, Narodowy Bank Polski), a także wynikające z potrzeb EUROSTAT (m.in. Narodowy Rachunek Zdrowia).

Analiza wyników badań statystycznych i danych statystycznych umożliwia oszacowanie wielu projektowanych zmian przepisów i stanowi niejednokrotnie podstawę decyzji w zakresie ubezpieczeń społecznych podejmowanych na szczeblu rządowym.

Na podstawie gromadzonych informacji, badań, analiz i prognoz, opracowywane są publikacje przedstawiające i opisujące:

- prognozy wpływów i wydatków FUS i FEP na lata 2023-2027,
- prognozę wpływów i wydatków Funduszu emerytalnego do 2080 roku,
- 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,
- informacja na temat świadczeń emerytalno-rentowych przyznanych i wypłacanych w latach 2019-2021,
- strukturę wysokości świadczeń wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu,
- wydatki na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy,
- pracujący emeryci i renciści,
- informację o świadczeniach pieniężnych – miesięcznie i kwartalnie,
- informację o realizacji wybranych zadań przez oddziały ZUS.

W 2022 r. opracowano Raport o Programach wsparcia dla rodzin z dziećmi realizowanych przez ZUS. Raport stanowi syntetyczną informację o świadczeniach, których przyznawanie i wypłatę rozpoczął ZUS w latach 2021-2022, tj. Dobry Start 300+, Rodzina 500+ (świadczenie wychowawcze), dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna, Rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO).

Zakład przygotowywał również dane wykorzystane do publikacji i opracowań takich jak:

- Przegląd systemu emerytalnego,
- Rocznik Statystyczny Ubezpieczeń Społecznych za lata 2018-2020,
- Sprawozdanie z realizacji postanowień Europejskiej Karty Społecznej.

Zagregowane dane statystyczne z zakresu ubezpieczeń społecznych zaspakajają potrzeby wynikające z wymagań EUROSTAT-u (ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).

Szeroki zakres danych z zakresu ubezpieczeń społecznych jest także udostępniany na stronie internetowej w Portalu statystycznym ZUS (PSZ) w postaci zestawień prezentujących np. dane dotyczące płatników składek, ubezpieczonych, emerytur i rent. W 2022 roku zakres danych publikowanych na PSZ został rozszerzony o dane dot.: Programów wsparcia dla rodzin, realizacji wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe, cudzoziemców z wyszczególnieniem ubezpieczonych zgłoszonych do ubezpieczeń emerytalnego i rentowych z obywatelstwem ukraińskim.

W Portalu na bieżąco aktualizowane są tabele statystyczne zawierające dane z zakresu ubezpieczeń społecznych. Obecnie w Portalu zamieszczonych jest blisko 4 tys. tabel, a do końca 2022 roku Portal został odwiedzony 522,2 tys. razy. Prezentowane zestawienia danych statystycznych zostały w większości dostosowane do obowiązujących standardów WCAG.

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 2022 r. udostępniono blisko 200 tys. informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych.

13.2. Rozwój nowoczesnej analityki danych w ZUS

W ramach promocji środowiska Business Intelligence (BI) w ZUS przeprowadzono warsztaty (w formie videokonferencji) mające na celu zwiększenie poziomu świadomości w zakresie obszaru zarządzania danymi, ich jakością oraz zastosowań narzędzi BI w ZUS. Zostały one skierowane

do Doradców ds. Danych powołanych zarówno w Centrali, jak i w oddziałach Zakładu oraz innych pracowników zainteresowanych tematyką BI.

Przygotowano nową wersję Portalu Business Intelligence, aby promować nowoczesne metody i techniki zbierania, eksploracji, interpretacji i analizy danych, które prowadzą do usprawnienia i zrationalizowania procesu podejmowania decyzji (z wykorzystaniem Business Intelligence) w ZUS. Ma on charakter informacyjno-edukacyjny i obejmuje syntezę najważniejszych zagadnień BI – zarówno w kontekście ogólnym, jak i działań oraz planów ZUS w tym obszarze.

Zostały przeprowadzone prace mające na celu dostosowanie zestawień i raportów przygotowywanych w ZUS do wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych dla osób z niepełnosprawnościami (WCAG). Wiązało się to z przygotowaniem kilkuset szablonów dla zestawień i raportów bieżących oraz archiwalnych, a także z dostosowaniem Portalu Statystycznego ZUS do wymogów WCAG.

Zakończono projekt dotyczący aktualizacji Systemu 9A zapewniającego ciągłość dostarczania informacji statystycznej i analitycznej. Projekt polegał na podniesieniu do nowej wersji oprogramowania SAP Business Objects, co wiązało się z koniecznością dostosowania do niej m.in. słowników, raportów, światów obiektów.

Kontynuowano prace związane z bieżącym 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. ze zmianami legislacyjnymi.

Realizowano projekt mający na celu przeprowadzenie kompleksowej analizy przedwdrożeniowej w zakresie budowy i wdrożenia w Zakładzie nowoczesnego zintegrowanego systemu analitycznego służącego eksploracji danych biznesowych (APW SEDB) oraz projekt mający na celu budowę i wdrożenie systemu wspomagającego zarządzanie wiedzą o aktywach informacyjnych ZUS (SID ZUS).

Zakończono projekt budowy repozytorium analitycznego (w formie relacyjnej bazy danych) oparte na zbiorach Ministerstwa Finansów połączonych z danymi ZUS. Obecnie repozytorium jest utrzymywane przez pracowników Zakładu i uzupełniane za kolejne lata danymi otrzymywanymi z Ministerstwa Finansów.

Efekty powyższych działań to optymalizacja, upowszechnienie wiedzy o aktywach informacyjnych, powiększenie potencjału analitycznego poprzez zwiększenie zakresu wykorzystywanych analitycznie danych, ustanowienie zbioru reguł oraz działań związanych z gromadzeniem i udostępnianiem wiedzy o aktywach informacyjnych oraz rozwojem architektury systemów analitycznych.

Skala działalności operacyjnej Zakładu, związana z tym dużą ilością przetwarzanych danych oraz postępująca integracja rozwoju cyfryzacji podmiotów publicznych, wymagają odpowiednich narzędzi dostarczających w sprawny sposób wiedzy o zasobach informacyjnych. Realizacja działań związanych z pracami nad rozwojem środowiska Business Intelligence w ZUS pozwala na unowocześnienie procesu ewidencjonowania, modelowania i udostępniania informacji o danych. Bu-

dowa i rozwój Rejestru Pojęć Biznesowych czy Portalu BI upowszechniła i upowszechnia w Zakładzie wiedzę o aktywach informacyjnych, jak i ułatwia współpracę m.in. w procesach tworzenia pojęć biznesowych, modelowaniu i jakościowaniu danych. Prace realizowane w 2022 roku systematycznie dążyły nie tylko do upowszechnienia wiedzy o aktywach informacyjnych, ale również do powiększenia potencjału analitycznego poprzez zwiększenie zakresu wykorzystywanych analitycznie danych, ustanowienie zbioru reguł oraz działań związanych z gromadzeniem i udostępnianiem wiedzy o aktywach informacyjnych oraz rozwojem architektury systemów analitycznych.

14. PODSUMOWANIE

Zaprezentowane sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2022 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 i pomocowych.

Rok 2022 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 dla Polaków (obsługa wniosków: z programu Dobry Start 300+, o świadczenia wychowawcze 500+, w sprawie rodzinnego kapitału opiekuńczego (RKO) i o dofinansowanie pobytu dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna),
- realizacja zadań związanych z obsługą rządowych programów prorodzinnych dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi (obsługa wniosków: z programu Dobry Start 300+, o świadczenia wychowawcze 500+, w sprawie rodzinnego kapitału opiekuńczego (RKO) i o dofinansowanie pobytu dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna),
- obsługa zadań w ramach Polskiego Ładu,
- zapewnienie bezpieczeństwa klientów i pracowników ZUS w związku z trwającym stanem epidemii do 15 maja 2022 r.,
- 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,
- 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 elektroniczacji,
- poprawa warunków pracy.

14.1. Porównanie danych lata 2021 – 2022

Sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2022 r., analogicznie jak sprawozdanie sporządzone za 2021 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. reorganizację ZUS, sytuację finansową i majątkową Zakładu, działania na rzecz poprawy warunków pracy, 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 kolejnych zadań Zakładu realizowanych w ramach obsługi rządowych programów pomocowych i prorodzinnych, tj. pomoc dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi oraz wsparcie przedsiębiorców w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze.

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

WNIOSKI OGÓLNE

W 2022 r. w porównaniu do 2021 r.:

1. Zwiększyła się liczba korespondencji składanej elektronicznie: w 2022 r. było to 22,8 mln, a w 2021 r. – 15,8 mln. Jest to rezultat zwiększenia wykorzystania elektronicznych kanałów komunikacji, jak również rozszerzenia przez Zakład zakresu wniosków, które klienci mogą składać elektronicznie również w związku z przyjęciem przez Zakład zadania związanego z obsługą świadczeń dla rodzin.
2. Zwiększyła się liczba maili obsłużonych przez COT: w 2022 r. obsłużono 1,3 mln maili, a w 2021 r. – 1 mln.
3. Na wysokim poziomie utrzymuje się obsługa połączeń telefonicznych: w 2022 r. było to 3,6 mln, a w 2021 r. – 3,9 mln.
4. Kwota wpłat na NRS zwiększyła się o 14,4%.
5. Ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne spadła o 0,9%. Zwiększyła się o 50,5% kwota skierowana do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne. Zwiększyła się również o 52,2% kwota odzyskanych należności.

6. Zmniejszyła się o 19,9% liczba udzielonych układów ratalnych, natomiast wzrosła o 4,1% kwota objętych tym rodzajem ulgi.
7. Zmalała liczba udzielonych odroczeń terminów płatności o 89,3%, natomiast wzrosła o 5,3% kwota objęta tym rodzajem ulgi.
8. Umorzono o 10,7% więcej należności w stosunku do roku poprzedniego.
9. Zwiększyła się o 69% kwota odpisanych należności na ubezpieczenia społeczne, z uwagi na ich przedawnienie.
10. Liczba wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych spadła o 294 661, tj. o 5,01%
11. Zwiększyła się liczba wydanych decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego o 5,7 tys., tj. 1,55%.
12. Wzrosła liczba decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku o 3 491, tj. o 27,88%.
13. Wzrosła liczba kontroli prawidłowości wykorzystania zwolnień lekarskich o 42 425, tj. o 207,75% oraz liczba osób, których pozbawiono prawa do zasiłku o 2 042 osoby, tj. o 35,29%.
14. Liczba zwaloryzowanych świadczeń utrzymała się na poziomie z 2021 r. - zwaloryzowano świadczenia dla ponad 8,4 mln osób.
15. Od 1 marca 2022 r. świadczenia wzrosły o 6,99%. Minimalna emerytura wzrosła o 87,56 zł.
16. Miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych w 2022 r. wyniósł 1 413,5 mln zł i był wyższy o 507,3 mln zł od skutku waloryzacji odnotowanego w 2021 roku.
17. Wzrosła liczba wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – wpłynęło 215,7 tys. wniosków, a w 2021 r. 205,8 tys. wniosków.
18. Wzrosła liczba wydanych decyzji dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych – w 2022 r. liczba wydanych decyzji wyniosła 173,9 tys., natomiast w 2021 r. – 172,8 tys.
19. Wzrosła liczba wydanych zaświadczeń A1 – z 677 685 w roku 2021 do 722 560 w roku 2022.
20. Lekarze orzecznicy wydali ogółem o 5,0% więcej orzeczeń, a komisje lekarskie ZUS o 4,9% więcej orzeczeń.
21. Liczba wydanych przez lekarzy orzeczników orzeczeń zwiększyła się zarówno w sprawach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy (o 10,3%), jak i w sprawach ustalania uprawnień do świadczeń (o 2,7%).
22. Liczba odwołań od decyzji wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego oraz liczba wyroków sądów pierwszej instancji w tych sprawach w roku 2022 utrzymywały się na poziomie roku 2021. Na zbliżonym poziomie utrzymuje się również odsetek wyroków, w których sąd uwzględnił odwołanie ubezpieczonego w takich sprawach (w 2022 r. wyniósł on 24,4% wobec 24,0% w roku 2021 i 24,8% w roku 2020).
23. Spadła liczba osób objętych ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem.
24. Wzrosła kwota podzielonych i wypłaconych środków zapisanych na subkontach.

25. Wzrosła liczba wysłanych zawiadomień 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 (WZOM).
26. Wzrosła liczba wydanych interpretacji indywidualnych, o których mowa w art. 34 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców.

DANE SZCZEGÓŁOWE

WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY

1. W 2022 r. **przychody FUS** wyniosły według przypisu **312 652 932 tys. zł** (102,1% planu) i były o 38 603 238 tys. zł (tj. o 14,1%) wyższe niż w 2021 r. **Koszty FUS** wyniosły **310 934 095 tys. zł**, co stanowiło 99,3% planu i były wyższe o 26 466 589 tys. zł, tj. o 9,3%, w stosunku do 2021 r. Odnotowano, że na koniec 2022 r. **stan FUS** wyniósł **9 027 739 tys. zł**, tj. o 1 718 837 tys. zł więcej niż na początku roku.
2. Na 31 grudnia 2022 r. **wartość aktywów finansowych FRD** łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła **45 142 053 tys. zł**, co oznacza wzrost o 4 390 102 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2021 r.
3. **Przychody FEP** w 2022 r. wyniosły **1 904 467 tys. zł**, co stanowiło 101,1% planu i wzrosły w porównaniu do roku 2021 o 22,7%. **Koszty FEP** w 2022 r. wyniosły **1 818 046 tys. zł**, co stanowiło 96,1% planu i wzrosły w porównaniu do 2021 r. o 17,9%. **Stan FEP** na koniec 2022 r. wyniósł **159 737 tys. zł**.
4. **Fundusz Alimentacyjny w likwidacji**
 - Według stanu na 31 grudnia 2022 r. do wyegzekwowania pozostawało:
 - 3 034 984 tys. zł (co wskazuje na 7% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 187 768 osób zobowiązanych do alimentacji,
 - 2 925 tys. zł (co wskazuje na 10% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 1 947 osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego.
 - W 2022 r. wydano 3 112 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 49 346 tys. zł, co stanowi spadek o 10% w stosunku do 2021 r. W 2022 roku umorzono należności w łącznej kwocie 1 385 tys. zł, tj. na tym samym poziomie jak w roku ubiegłym.

PRZYCHODY I KOSZTY DZIAŁALNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. W 2022 r. **przychody ZUS** wyniosły **6 400 131 tys. zł**, a w 2021 r. 5 135 378 tys. zł. Poniesione **koszty ZUS** w 2022 r. wyniosły **6 099 907 tys. zł**, z kolei w 2021 r. 5 429 412 tys. zł.
2. **Nakłady inwestycyjne** poniesione przez Zakład w roku 2022 wyniosły **575 414,6 tys. zł**, co stanowi 71,3% planu i były niższe od kwoty planowanej o 231 543,4 tys. zł (zaplanowano 806 958,0 tys. zł). W 2021 r. realizacja planu inwestycyjnego wyniosła 341 597,7 tys. zł, co stanowi 53,6% zaplanowanych środków (zaplanowano 637 761,8 tys. zł).

REALIZACJA DOCHODÓW

1. W roku 2022 płatnicy składek przekazali 32,6 mln wpłat na NRS (mniej o 4,1% w stosunku do roku 2021) w kwocie **376,0 mld zł** (tj. wyższej o 14,4% w stosunku do roku 2021).

2. **Ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne** w 2022 r. wyniosła 101,6% (w roku 2021 wyniosła 102,5%).
3. W 2022 r. ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne na kwotę 5 818 829 tys. zł, które objęte zostały 1 170 850 tytułami wykonawczymi. Kwota ta była o 50,5% wyższa niż w roku 2021. **Odzyskano należności na kwotę 1 633 313 tys. zł.** Były to wpłaty uzyskane w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji. Odzyskane należności w ramach prowadzonych postępowań egzekucyjnych były wyższe o 52,2% w stosunku do należności odzyskanych w roku 2021.
4. W 2022 r. udzielono **48,4 tys. układów ratalnych** na łączną kwotę **3 500 598 tys. zł**, przy czym liczba udzielonych układów ratalnych była niższa o 19,9% w stosunku do 2021; natomiast kwota objęta tym rodzajem ulgi była wyższa o 4,1%; wpłynęło 80,1 tys. wniosków o układ ratalny (o 7,3% mniej niż w roku 2021).
5. W 2022 r. udzielono **7,5 tys. odroczeń** na kwotę **1 003 718 tys. zł**, co stanowi spadek liczby udzielonych odroczeń terminu płatności o 89,3% w stosunku do 2021 r. natomiast nastąpił wzrost o 5,3% kwot objętych tym rodzajem ulgi; wpłynęło 15,9 tys. wniosków o odroczenie terminu płatności składek (o 85,5% mniej niż w roku 2021).
6. W 2022 r. **umorzono 40 051 tys. zł należności**, co stanowi 10,7% wzrost w porównaniu do 2021 r., kiedy to umorzono 36 174 tys. zł.
7. W 2022 r. **z powodu przedawnienia ZUS odpisał należności z tytułu składek** na ubezpieczenia społeczne na kwotę 1 189 918 tys. zł, co oznacza wzrost o 69% w stosunku do roku 2021, kiedy odpisał należności na kwotę 703 176 tys. zł.

UBEZPIECZENIA

1. W 2022 r. objęto ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym **22 421** osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem. W 2021 r. było to 33 904 osoby.
2. W 2022 r. dokonano **podziału/wypłaty środków zapisanych na subkontach** osób ubezpieczonych na łączną kwotę **867 723,0 tys. zł**, a w 2021 r. na kwotę – 798 155,7 tys. zł.
3. W 2022 r. wysłano 584 679 sztuk WZOM, a w 2021 r. 485 471.
4. W 2022 r. wydano 1 005 interpretacji, a w 2021 r. 729.

ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE KRAJOWE

1. W 2022 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc **emerytury i renty** finansowane z FUS dla **7 826,7 tys. osób** (a w 2021 r. dla 7 804,5 tys. osób).
2. W 2022 r. do ZUS wpłynęło ogółem:
 - 849,3 tys. **wniosków pierwszorazowych** o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne, świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji i świadczeń wyrównawczych dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki. W 2021 r. wniosków było mniej o 3,2 tys., tj. o 0,38% (odnotowano 846,1 tys. wniosków).

- 2 908,4 tys. **wnio­sków wymagających wydania decyzji zamiennych**. Było ich mniej o 355,9 tys., tj. o 10,9% w porównaniu do 2021 r. (kiedy to wpłynęło 3 264,3 tys. wnio­sków).
 - 76,1 tys. **wnio­sków o pozostałe świadczenia** i było ich więcej o 4,5 tys., tj. 6,28% w porównaniu do 2021 r. (kiedy to wpłynęło 71,6 tys. wnio­sków).
3. W 2022 r. załatwiono **1 758,2 tys. spraw z urzędu**, w tym 49,3 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było więcej o 267,6 tys., tj. o 17,95%, a emerytur przyznanych z urzędu było więcej o 8,3 tys., tj. o 20,24%.
 4. W 2022 r. wydano łącznie **891,9 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wnio­sków pierwszorazowych**, w tym decyzji przyznających 755 tys. i decyzji odmownych 136,9 tys. W porównaniu do 2021 r. (kiedy to wydano 867,7 tys. decyzji) nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wnio­sków pierwszorazowych o 24,2 tys., tj. o 2,79%.
 5. W 2022 r. załatwiono ogółem **2 881 tys. wnio­sków wymagających wydania decyzji zamiennych**. W porównaniu do 2021 r. (kiedy to załatwiono 3 181,5 tys. wnio­sków) załatwionych wnio­sków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 300,5 tys., tj. o 9,45%.
 6. W 2022 r. wydano **507,9 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego**. W stosunku do 2021 r. (kiedy to wydano 532,1 tys. decyzji) zmniejszyła się liczba wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 24,2 tys. (4,55%).
 7. W 2022 r.:
 - przyznano **107,4 tys. okresowych emerytur kapitałowych**, tj. o 1,4 tys. więcej niż w 2021 r. (kiedy to przyznano 106,0 tys. takich emerytur); emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
 - wpłynęło **24,7 tys. wnio­sków o przyznanie prawa do emerytury pomostowej** (w 2021 r. wpłynęło 26,2 tys. takich wnio­sków), prawo do niej zostało ustalone dla **10,9 tys. osób** (w 2021 r. dla 9,2 tys. osób),
 - wpłynęło **5,5 tys. wnio­sków o przyznanie prawa do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego** (w 2021 r. wpłynęło 4,8 tys. takich wnio­sków), prawo do niego zostało ustalone dla **3,1 tys. osób** (w 2021 r. dla 2,9 tys. osób).

ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE ZAGRANICZNE

1. W 2022 r. komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM) otrzymały **215,7 tys. wnio­sków** o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym (w 2021 r. otrzymano **205,8 tys. wnio­sków**), z tego:
 - 179,1 tys. wnio­sków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia,
 - 27,2 tys. wnio­sków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce.
2. W 2022 r. wydano **173,9 tys. decyzji** dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (p pierwszorazowych i zamiennych), natomiast w roku 2021 – 172,8 tys. decyzji.

ŚWIADCZENIA KRÓTKOTERMINOWE

1. W 2022 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:
 - rozpatrzyły **5 156 417 spraw o wypłatę świadczeń krótkoterminowych i zasiłków po-grzebowych** (w 2021 r. rozpatrzono 5 896 349 spraw),
 - zrealizowały **5 586 816 wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych** na kwotę **10 300 528,1 tys. zł.** W porównaniu do 2021 r. zrealizowano o 294 661 mniej wypłat za-siłków, natomiast kwota wypłat w porównaniu do 2021 r. zmalała o 635 855,7 tys. zł.
 - w wyniku kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykony-wanej przez lekarzy orzeczników ZUS wydały **16 011 decyzji o skróceniu okresu orzecz-o nej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku** (w 2021 r. – 12 520 decyzji) za **98 079 dni** (w 2021 r. – 74 881 dni) na kwotę **8 670,4 tys. zł** (w 2021 r. – 6 410,1 tys. zł),
 - przeprowadziły kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odnie-sieniu do **62 846 osób** (w 2021 r. – 20 421 osób); w wyniku tych działań **pozbawiono prawa do zasiłku 7 829 osób** (w 2021 r. – 5 787 osób) na kwotę **13 319,5 tys. zł** (w 2021 r. – 8 648,1 tys. zł) za **136 134 dni** (w 2021 r. – 99 066 dni),
 - przekazały **1 356,5 tys.** świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2021 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych (w 2021 r. 1 355,2 tys. świadcze-niobiorcom),
 - wydały **372,3 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego**, w tym 326,6 tys. decyzji przyznających. W porównaniu do 2021 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji o 5,7 tys., tj. 1,55% (w 2021 r. wydano 366,6 tys. decyzji).

ORZECZNICTWO LEKARSKIE I PREWENCJA RENTOWA

1. W 2022 r. **lekarze orzecznicy ZUS** wydali łącznie **1 148,6 tys. orzeczeń** (o 5,0% więcej niż w 2021 r., kiedy to wydano 1 094,1 tys. orzeczeń).
2. **Komisje lekarskie Zakładu** wydały w 2022 r. łącznie **75,5 tys. orzeczeń** (o 4,9% więcej niż w roku 2021, kiedy wydano 72,0 tys. orzeczeń), z czego 61,1 tys. orzeczeń (tj. 80,9%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w roku 2021 odsetek ten wynosił 81,4%, wobec 58,6 tys. orzeczeń wydanych w związku ze sprzeciwem).
3. **Lekarze orzecznicy** wydali **60,2 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS** (wzrost o 37,1% w porównaniu z rokiem 2021, kiedy wydano 43,9 tys. orzeczeń), a **komisje lekarskie Zakładu wydały 1,9 tys. orzeczeń o potrzebie reha-bilitacji leczniczej** (w roku 2021 – 1,2 tys.).
4. Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło **17,9 tys. odwołań** od decyzji wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego, dotyczących wydanego orzeczenia (o 3,5% więcej niż w roku 2021, kiedy wpłynęło 17,3 tys. odwołań). Sądy pierwszej instancji wydały w tych sprawach w 2022 r. **17,5 tys. wyroków** (analogicznie jak w roku 2021), **uwzględniając odwo-łanie ubezpieczonego w 4,3 tys. przypadków, co stanowi 24,4%** wyroków wydanych w tych sprawach w 2022 r. (dla porównania w roku 2021 odsetek wyroków uwzględniających od-wołanie wynosił 24,0%, a odwołanie uwzględnione zostało w 4,2 tys. przypadków).

5. Na realizację zadań z zakresu **prewencji rentowej** w 2022 r. zaplanowano kwotę w wysokości **252 500 tys. zł**, tj. o 19 600 tys. zł więcej niż w roku 2021. **Wydatki** w 2022 r. wyniosły **140 603 tys. zł**, podczas gdy w 2021 r. – 100 881 tys. zł. W 2021 r. rehabilitację leczniczą ukończyły 40 972 osoby, a w 2022 r. – **49 963 osoby**, co stanowi wzrost o 22% w stosunku do liczby osób, które ukończyły rehabilitację w roku 2021.
6. Na realizację zadań z zakresu **prewencji wypadkowej** w 2022 r. zaplanowano kwotę w wysokości **100 155 tys. zł**, tj. o 7 543 zł więcej niż w roku 2021. W 2022 r. **wydatki** na prewencję wypadkową wyniosły **91 464 tys. zł**, podczas gdy w 2021 r. – 79 768 tys. zł. Tym samym kwota wydatków w 2022 r. wzrosła o ponad 15% w porównaniu do 2021 r.

KONTROLA PŁATNIKÓW SKŁADEK

1. W 2022 r. przeprowadzono **26 997 kontroli płatników składek** (w 2021 r. – 18 574 kontrole). Nieprawidłowości ujawniono w 24 113 kontrolach płatników składek (w 2021 r. – 15 879 kontrolach), w tym wynik finansowy w 21 793 kontrolach. Kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem **357,2 mln zł** (w 2021 r. – 237,0 mln zł).

SPIS TABEL

Tabela 1. Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne w latach 2021 – 2022.....	32
Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2021-2022	32
Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2022 r.	37
Tabela 4. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwiania wniosków pierwszorzazowych.....	39
Tabela 5. Wpływ wniosków, liczba zarejestrowanych wniosków oraz liczba wydanych decyzji w poszczególnych oddziałach warszawskich	41
Tabela 6. Liczba rozpatrzonych spraw w latach 2020 – 2022	45
Tabela 7. Liczba wypłat zasiłków w latach 2020 – 2022	46
Tabela 8. Sprawy obsłużone przez automat w 2022 r.	48
Tabela 9. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.....	62
Tabela 10. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	64
Tabela 11. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	65
Tabela 12. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych	66
Tabela 13. Skala ulg i umorzeń w roku 2022.....	68
Tabela 14. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2022”	77
Tabela 15. Zatrudnienie w podziale na płeć	80
Tabela 16. Zatrudnienie w podziale na wiek.....	80
Tabela 17. Wydatki poniesione w 2022 r. na poprawę warunków pracy.....	85
Tabela 18. Liczba osób niepełnosprawnych w ogólnym stanie zatrudnienia ZUS.....	95
Tabela 19. Digitalizacja akt a oszczędności w ZUS (stan na dzień 30 grudnia 2022 r.).....	104
Tabela 20. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2022 r.	114
Tabela 21. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2022 r.....	115
Tabela 22. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w 2022 r. podziale na grupy zadań	116
Tabela 23. Zestawienie projektów ZUS realizowanych w 2022 r., współfinansowanych ze środków europejskich	120
Tabela 24. Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów w latach 2021-2022.....	133

SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW

Wykres 1. Poziom pozytywnie obsłużonych wniosków o zwolnienie z obowiązku opłacania składek za poszczególne miesiące objęte zwolnieniem	15
Wykres 2. Realizacja wniosków o przyznanie jednorazowego świadczenia pieniężnego w związku z sytuacją ekologiczną na rzece Odrze (stan na 11 stycznia 2023 r.).....	17
Wykres 3. Struktura kont płatników aktywnych i nieaktywnych (według stanu na koniec roku)	28
Wykres 4. Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017-2022.....	29
Wykres 5. Struktura pokrycia należności wpłat z 2022 r.....	30
Wykres 6. Udział % w strukturze zadłużenia kont aktywnych i nieaktywnych płatników składek	30
Wykres 7. Struktura zadłużenia za poszczególne okresy w roku 2021 i 2022	31
Wykres 8. Struktura wiekowa kwoty zadłużenia na ubezpieczenia społeczne za lata 1999 -2021/2022	31
Wykres 9. Miesięczny wpływ wniosków o umorzenie w latach 2021-2022	34

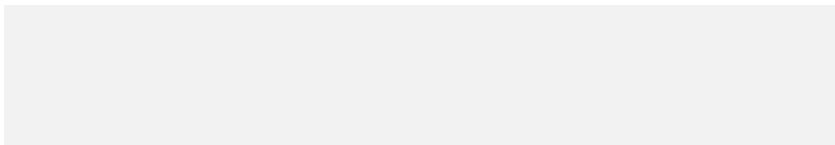
Wykres 10. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2022 r. w podziale na schorzenia	57
Diagram 1. Wynik przeglądu wybranych rodzajów ryzyka w 2022 r.....	79
Wykres 11. Liczba schłodzonych SOK – stan na koniec 2022 r.	83
Wykres 12. Poziom schłodzenia powierzchni użytkowanej przez ZUS [m ²].....	83
Wykres 13. Przyrost funduszu wynagrodzeń osobowych na przestrzeni lat	85
Wykres 14. Przeciętne wynagrodzenie zasadnicze z angaży w latach 2021-2022.....	86
Wykres 15. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie zasadnicze	87
Wykres 16. Procentowy udział wypożyczeń akt w postaci elektronicznej oraz papierowej w 2022 r.	104

PRZEDKŁADAM SPRAWOZDANIE

opracowane w Gabinetie Prezesa na podstawie materiałów komórek organizacyjnych Centrali ZUS

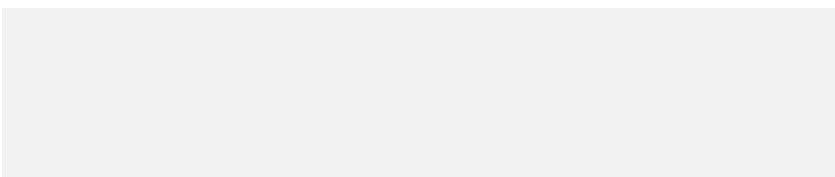
Dyrektor Gabinetu Prezesa

Elżbieta Czyżowska



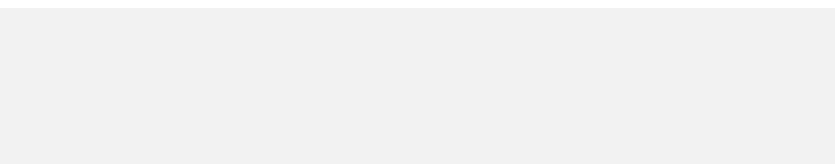
Warszawa, 27 marca 2023 r.

Prezes Zakładu:

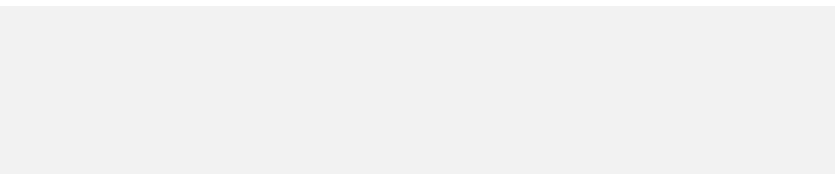


Członkowie Zarządu:

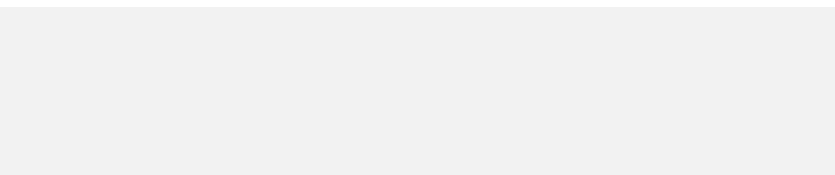
Członek Zarządu Zakładu nadzorujący Pion Świadczeń i Orzecznictwa



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

