

Sprawozdanie

z działalności

Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

za 2017 rok

Przyjęte Uchwałą Nr 25 Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 26 marca 2018 r.
Zatwierdzone Uchwałą nr 23/V/V/2018 Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych
z dnia 26 czerwca 2018 r.



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

Sprawozdanie powstało w marcu 2018 r.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych
ul. Szamocka 3,5
01-748 Warszawa

SPIS TREŚCI

1.	WSTĘP	6
2.	STRUKTURA INSTYTUCJI	7
2.1.	Organizacja ZUS	7
2.2.	Struktura zatrudnienia	7
3.	DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA	9
3.1.	Realizacja dochodów	9
3.1.1.	Realizacja dochodów na ubezpieczenia społeczne	9
3.1.2.	Przymusowe dochodzenie należności	9
3.1.3.	Ulgi w spłacie należności	10
3.1.4.	Umorzenia należności	10
3.1.5.	Przedawnienia należności	11
3.2.	Projekt e-Składka	12
3.3.	Kontrola płatników składek	14
3.4.	Obsługa ubezpieczonych	14
3.5.	Obsługa świadczeniobiorców	15
3.5.1.	Świadczenia długoterminowe krajowe	15
3.5.2.	Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych	19
3.5.3.	Świadczenia krótkoterminowe	20
3.6.	Realizacja ustawy obniżającej wiek emerytalny	22
3.7.	Projekt e-ZLA	24
3.8.	Akcje masowe	25
3.8.1.	Realizacja ustawowego obowiązku informowania o stanie konta w ZUS	25
3.8.2.	Rozliczenie podatku dochodowego	26
3.8.3.	Waloryzacja świadczeń i podwyższenie kwot najniższych świadczeń	26
3.8.4.	Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu	27
3.9.	Orzecznictwo lekarskie	27
3.10.	Prewencja rentowa i wypadkowa	28
3.10.1.	Prewencja rentowa	28
3.10.2.	Prewencja wypadkowa	29
4.	WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY	31
4.1.	Fundusz Ubezpieczeń Społecznych	31
4.1.1.	Przychody	32
4.1.2.	Koszty	33
4.1.3.	Wynik finansowy	33
4.2.	Fundusz Rezerwy Demograficznej	33
4.3.	Fundusz Emerytur Pomostowych	35
4.4.	Fundusz Alimentacyjny w Likwidacji	36
5.	REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZUS	37
5.1.	Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych	37
5.2.	Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne	37

5.3.	Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych.....	37
5.4.	Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne	38
5.5.	Renta socjalna	38
5.6.	Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS.....	38
5.7.	Wypłata ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla.....	39
5.8.	Podatek dochodowy od osób fizycznych za świadczeniobiorców	39
6.	ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	39
6.1.	Realizacja „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020”	39
6.2.	Kontrola zarządcza	40
6.2.1.	Plan działalności ZUS.....	41
6.2.2.	Kontrola zarządcza a zarządzanie ryzykiem.....	42
6.3.	Zarządzanie procesowe w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.....	43
6.4.	Project Management Office (PMO) – portfel projektów	44
6.5.	Strategia Smart ZUS, FinTech ZUS.....	44
6.6.	Działalność szkoleniowa	45
6.7.	Bezpieczeństwo informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	46
7.	PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZUS.....	46
7.1.	Przychody i koszty działalności.....	46
7.2.	Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych.....	49
7.3.	Realizacja udzielania zamówień publicznych.....	50
7.4.	Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne.....	51
7.5.	Wykorzystanie środków unijnych	52
8.	AUDYT i KONTROLA.....	54
8.1.	Kontrola wewnętrzna.....	54
8.2.	Realizacja działań w ramach Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014 – 2019.....	55
8.3.	Audyt wewnętrzny	56
9.	DZIAŁALNOŚĆ ZUS NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW	57
9.1.	Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2017 r.....	57
9.2.	Upraszczanie języka komunikacji ZUS z klientami	61
9.3.	Polityka obsługi klientów w ZUS na lata 2017-2020	62
9.4.	System Zarządzania Jakością w obszarze bezpośredniej obsługi klientów.....	62
9.5.	Rozwój elektronicznego kanału kontaktu z klientami	63
10.	INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE.....	64
10.1.	Popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych.....	64
10.1.1.	Edukacja i poradnictwo.....	64
10.1.2.	Działalność informacyjno-promocyjna	67
10.1.3.	Działalność wydawnicza.....	69
10.2.	Współpraca międzynarodowa	71
10.3.	Prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne.....	74

WYJAŚNIENIE NIEKTÓRYCH TERMINÓW I POJĘĆ	77
SPIS TABEL	77
SPIS WYKRESÓW i DIAGRAMÓW	78

1. WSTĘP

Ubiegły rok obfitował w wydarzenia doniosłe dla ubezpieczeń społecznych w Polsce, a tym samym dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Przede wszystkim ZUS realizował ważne, a zarazem skomplikowane przedsięwzięcie, jakim było ustawowe obniżenie wieku emerytalnego. Było to wyzwanie, które wymagało odpowiedniej organizacji zasobów ludzkich, koniecznych zmian w Kompleksowym Systemie Informatycznym, a także zaspokojenia potrzeb edukacyjnych naszych klientów. Po to, aby sprostać temu ostatniemu, zorganizowano kadrę doradców emerytalnych. Ogromne zainteresowanie, jakim cieszyły się ich usługi, potwierdziło, że podstawą satysfakcji klientów z usług publicznych jest kompleksowa, zrozumiała i aktualna informacja.

Kolejnym ambitnym celem, jaki ZUS postawił sobie w 2017 r. było przygotowanie zintegrowanego interfejsu poboru zobowiązań ubezpieczeniowych. Projekt e-Składki, bo o nim mowa, także wymagał ogromnego wysiłku organizacyjnego, koordynacji prac wdrożeniowych w różnych obszarach w ZUS i wśród partnerów zewnętrznych oraz wsparcia informacyjnego naszych klientów przez doradców płatników strategicznych. Opinie klientów – przedsiębiorców, mediów i innych liderów opinii – są zgodne: zintegrowane rozwiązanie, z którego płatnicy składek zaczęli korzystać 2 stycznia 2018 r., jest użyteczne i nowoczesne.

Udoskonalenie e-ZLA, które polega na umożliwieniu lekarzom autoryzacji zwolnienia chorobowego za pomocą bezpłatnego certyfikatu ZUS, było kolejnym strategicznym projektem, który ZUS zrealizował w 2017 r. Sekwencja zarządcza: koordynacja działań – modyfikacje technologiczne – działania edukacyjne znów przyniosła korzyści naszym klientom – bezpośrednio lekarzom, a pośrednio pacjentom i pracodawcom. Pozwala to z optymizmem oczekiwać niedalekiej przyszłości, kiedy elektronicznie generowane i przesyłane e-ZLA całkowicie zastąpią papierowe druczki.

Strategiczną pozycję ZUS w systemie zabezpieczenia społecznego w Polsce potwierdza jego rola organu, który zgłasza potrzeby zmian w prawie oraz współuczestniczy w takich zmianach w różnych funkcjach: m.in. członek zespołów roboczych, analityka skutków finansowych ustaw i podmiotu opiniującego projekty aktów legislacyjnych. Rok ubiegły umocnił ZUS w tej roli.

Niewątpliwie ZUS okrzepł w innej jeszcze pozycji: jednej z najaktywniejszych instytucji publicznych na polu edukacji ekonomicznej i ubezpieczeniowej młodych Polaków. Dynamiczny rozwój współpracy ze środowiskiem akademickim, kolejna edycja programu edukacyjnego dla uczniów szkół średnich, sięganie po nowoczesne środki przekazu, organizowanie i współorganizowanie licznych konferencji, sympozjów i spotkań czynią z ZUS ważnego i twórczego partnera dla instytucji oświatowych różnego szczebla w Polsce.

Fundamentem użyteczności społecznej instytucji publicznych jest ich ład organizacyjny. Działania podjęte na tym polu w 2017 r. koncentrowały się na udoskonalaniu systemu kontroli zarządczej oraz na trosce o kulturę organizacyjną ZUS, choćby w postaci rozwijanej polityki antymobbingowej, czy promocji zachowań etycznych. Niezwykle ważna dla ładu organizacyjnego była efektywność finansowa ZUS.

2. STRUKTURA INSTYTUCJI

2.1. Organizacja ZUS

W 2017 r. nie zmieniły się ramy organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w ustawie z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych¹ oraz statucie nadanym ZUS rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 13 stycznia 2011 r.² Struktura organizacyjna ZUS również pozostała bez większych zmian. Na koniec 2017 r. obejmowała 31 komórek organizacyjnych w Centrali, 43 oddziały, 209 inspektoratów oraz 71 biur terenowych.

Zadania komórek organizacyjnych doprecyzowano i dostosowano m.in. do wdrożonego od 1 kwietnia 2017 r. nowego modelu zarządzania procesowego, który zoptymalizował architekturę zarządczą procesów, jednocześnie upraszczając opisy procesów. Ponadto w 2017 r. rozpoczęły się intensywne prace nad nowym modelem organizacji ZUS, który ma zapewnić większą efektywność realizacji zadań. Zmiany organizacyjne dotyczą m.in. odmiejszczenia realizacji niektórych zadań oraz spłaszczenia struktury hierarchicznej.

2.2. Struktura zatrudnienia

W 2017 r. przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 45 164,133 etatu (45 392,510 osoby), z tego:

- w oddziałach ZUS – 43 733,790 etatu (43 956,070 osoby),
- w Centrali ZUS – 1430,343 etatu (1436,440 osoby).

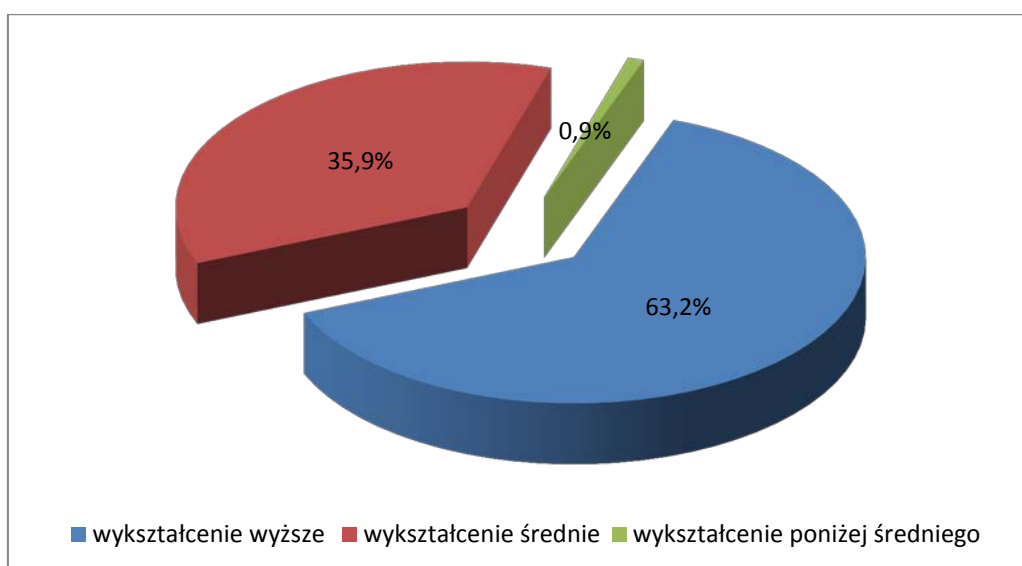
Na koniec grudnia 2017 r. struktura zatrudnienia w ZUS kształtowała się następująco:

- stan zatrudnienia wynosił 45 146,166 etatu (45 362 osoby),
- kobiety wśród zatrudnionych stanowiły 86,7% (39 307 osób), natomiast mężczyźni 13,3% (6055 osób),
- wykształcenie wyższe miało 63,2% pracowników, wykształcenie średnie i poniżej średniego – łącznie 36,8% pracowników,
- największą grupą wśród zatrudnionych byli pracownicy w wieku 35–45 lat – było ich 16 325 (36%), nieco mniej liczni są pracownicy w wieku 45–55 lat – 13 600 (30%), najmniej pracowników ma ponad 65 lat – 256 (0,6%) i poniżej 25 lat – 678 (1,5%),
- 42,6% pracowników pracuje 20 i więcej lat w ZUS, niemal o połowę mniej – 24,6% – pracuje mniej niż 10 lat; łącznie jest to 67,2% (30 473 osoby) ogółu zatrudnionych.

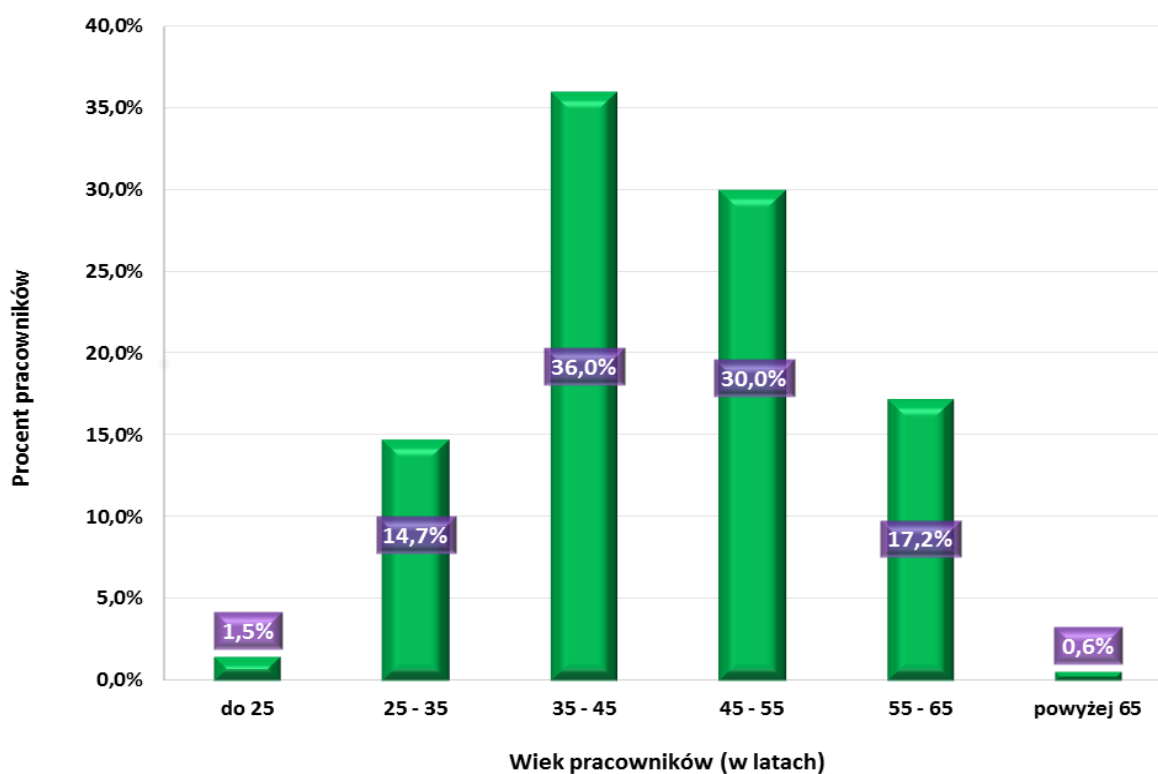
¹ Dz.U z 2017 r. poz. 1778, z późn. zm.

² Dz.U. z 2011 r. poz. 93.

Wykres 1. Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



Wykres 2. Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych według wieku



W 2017 r. zatrudniono 3365 osób, w tym: 2586 osób z wykształceniem wyższym (76,8%), 773 osoby z wykształceniem średnim (23,0%), 6 osób bez wykształcenia średniego (0,2%).

W 2017 r. rozwiązano stosunek pracy z 3284 pracownikami. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby

z wykształceniem wyższym (54,7%, tj. 1796 osób) i stażem do 5 lat pracy w ZUS (31,3%, tj. 1029 osób). Drugą liczebnie grupę osób, które rozwiązały stosunek pracy z ZUS, stanowili pracownicy ze stażem pracy w ZUS od 20 do 30 lat (28,7%, tj. 942 osoby).

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2017 r. – tak jak w latach ubiegłych – było porozumienie stron. W ten sposób pracę w ZUS zakończyło 2173 osób (tj. 66,2%), w tym 1333, które przeszły na emeryturę lub rentę.

Miernikiem natężenia ruchu kadrowego w ZUS jest wskaźnik fluktuacji, który określa stosunek liczby pracowników odchodzących z pracy w ciągu roku do stanu zatrudnienia z początku roku. W 2017 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 7,23%.

3. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA

3.1. Realizacja dochodów

3.1.1. Realizacja dochodów na ubezpieczenia społeczne

Według stanu na koniec 2017 r. w Systemie Ewidencji Kont i Funduszy (SEKiF) zewidencjonowano ponad 7,1 mln kont płatników składek, z czego 2,5 mln kont płatników stanowiły konta aktywne. Wskaźnik ściągłości bieżących składek na ubezpieczenia społeczne (łącznie ze składkami na OFE) wyniósł 99,5%, czyli był na poziomie 2016 r. Łączny stan zadłużenia z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne na 31 grudnia 2017 r. obniżył się o 3% w stosunku do stanu na 31 grudnia 2016 r. i wynosił 21 089 285 tys. zł, z tego:

- za okres do 31 grudnia 1998 r. – 439 212 tys. zł,
- za okres od 1 stycznia 1999 r. – 20 650 073 tys. zł.

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

3.1.2. Przymusowe dochodzenie należności

W 2017 r. ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne na łączną kwotę 5,7 mld zł. Kwota ta była wyższa o ponad 2,7% niż w 2016 r.

W wyniku działań egzekucyjnych (obejmujących działania organu egzekucyjnego oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji) odzyskano należności na ubezpieczenia społeczne na kwotę 1 172 539 tys. zł. Wysokość odzyskanych należności w ramach egzekucji była wyższa o ponad 9% od należności odzyskanych w 2016 r. Ponadto nastąpił wzrost należności ściąganych przez organ egzekucyjny za lata 2016–2017 (27%) i kształtował się na poziomie wyższym o blisko 2% w porównaniu do 2016 r.

Tabela 1. Wpływy na poczet należności z tytułu składek w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2016 i 2017

Wyszczególnienie wpływów na ubezpieczenia społeczne	2016 r.	2017 r.
	kwota w tys. zł	
OGÓŁEM (w ramach egzekucji własnej, urzędów skarbowych, sądowej i postępowań upadłościowych)	1 072 661 ³	1 172 539

3.1.3. Ulgi w spłacie należności

W 2017 r. ZUS udzielał pomocy w spłacie należności z tytułu składek, zawierając układy ratalne oraz odraczając terminy płatności składek. Zawarto 51 394 układów ratalnych na łączną kwotę 1 844 783 tys. zł, co stanowi wzrost liczby udzielonych ulg o 7% w stosunku do 2016 r. (w którym zawarto 47 950 układów ratalnych) oraz spadek o 8% kwot objętych tym rodzajem ulgi (2 005 077 tys. zł w 2016 r.). Odroczone 1864 terminów płatności składek na kwotę 117 846 tys. zł, co stanowi wzrost liczby udzielonych ulg o 14% w stosunku do 2016 r. (w którym zawarto 1630 umów) oraz spadek o 11% kwot objętych tym rodzajem ulgi (132 856 tys. zł w 2016 r.).

Istotny wzrost liczby układów ratalnych wynikał z popularyzacji dobrowolnych form spłaty zadłużenia, uruchomionej w ZUS usługi doradców ds. ulg i umorzeń, obowiązku spłaty należności niepodlegających umorzeniu na podstawie ustawy z dnia 9 listopada 2012 r. o umorzeniu należności powstałych z tytułu nieopłaconych składek przez osoby prowadzące pozarolniczą działalność⁴ (tzw. ustawa abolicyjna) oraz umożliwienia objęcie ulgą całości zadłużenia, tj. również zaległości z tytułu składek finansowanych przez ubezpieczonych⁵.

3.1.4. Umorzenia należności

W 2017 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 niebędących płatnikami składek, które nie podlegają umorzeniu zgodnie z art. 30 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych.

W 2017 r. ZUS nadal umarzał należności na podstawie ustawy abolicyjnej w związku ze spełnieniem warunków umorzenia.

³ Kwota na 2016 r. po dokonanej w ciągu roku aktualizacji wpływów z egzekucji.

⁴ Dz. U. z 2012 r. poz. 1551.

⁵ Ustawa z dnia 9 kwietnia 2015 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 689).

Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2016-2017

Wyszczególnienie według podstawy umorzenia	2016 r.	2017 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	8 115	6 215
Odrębne akty prawne odrębne akty prawne w tym ustawa abolicyjna	106 750	57 904
RAZEM	114 865	64 119

W 2017 r. suma umorzonych kwot na podstawie przepisów art. 28 i art. 28 ust. 3a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art. 17 ustawy z dnia 18 grudnia 2002 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz o zmianie niektórych innych ustaw⁶ zmalała o 1,9 mln zł. Nastąpił również spadek o 48,8 mln zł należności umorzonych na podstawie przepisów ustawy abolicyjnej.

W 2017 r. do ZUS wpłynęło 4,6 tys. wniosków o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej, a w ramach postępowania abolicyjnego wydano 4,3 tys. decyzji określających warunki umorzenia oraz 1,1 tys. decyzji o odmowie wszczęcia postępowania.

W sprawie 828 wniosków o umorzenie należności na podstawie przepisów ustawy abolicyjnej, które wpłynęły do ZUS, umorzono postępowanie lub wnioski te pozostawiono bez rozpatrzenia. Wydano 11,5 tys. decyzji o umorzeniu należności na łączną kwotę 113 208 tys. zł, z czego należność główna wraz z dodatkową opłatą wyniosła 52 345 tys. zł, a odsetki za zwłokę wraz z opłatą prolongacyjną i kosztami upomnień to 60 863 tys. zł.

3.1.5. Przedawnienia należności

W 2017 r. z powodu przedawnienia ZUS odpisał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę 2 153 690 tys. zł.

Głównymi przyczynami odpisywania należności przedawnionych były:

- skrócenie okresu przedawnienia należności z 10 do 5 lat;
- zmiana interpretacji stanu prawnego w 2017 r., ze względu na wyrok Trybunału Konstytucyjnego, zgodnie z którym zabezpieczenia hipoteczne na podstawie art. 70 § 6 ustawy – Ordynacja podatkowa nie wywierają skutku ochrony zabezpieczonych należności przed ich przedawnieniem;

⁶ Dz. U. z 2002 r. poz. 2074.

- kontynuacja weryfikacji stanu rozliczeń na kontach płatników, m.in. w ramach przygotowań do wdrożenia projektu e-Składka⁷;
- umorzenia postępowania egzekucyjnego ze względu na jego bezskuteczność przy jednoczesnym braku możliwości prowadzenia dalszego dochodzenia bądź z powodu braku możliwości wdrożenia egzekucji (np. z powodu wyjazdu dłużnika za granicę, wymeldowania ze znanego ZUS adresu;
- upływ okresu przedawnienia po zakończonych postępowaniach upadłościowych, w ramach których nie zostały pokryte zaległości zgłoszone do zaspokojenia z masy upadłości;
- składanie przez płatników dokumentów rozliczeniowych zwiększających kwoty należnych składek za miniony okres, w tym taki, za który przedawniła się już możliwość dochodzenia należności przez ZUS;
- konieczność odpisania przedawnionych należności zabezpieczonych hipotecznie.

Aby przeciwdziałać przedawnieniu należności w 2017 r., kontynuowano działania, takie jak:

- wprowadzenie do systemu oceny oddziałów ZUS wskaźnika kompleksowości obsługi kont płatników składek;
- przekazanie oddziałom ZUS wykazów zaległości za lata 2012 i 2013 w celu monitorowania i podejmowania działań zmierzających do ich odzyskania lub ich zabezpieczenia.

3.2. Projekt e-Składka

Od 1 stycznia 2018 r. działa nowy system opłacania i rozliczania składek. Płatnicy mogą teraz opłacać należne składki na wszystkie ubezpieczenia i fundusze jedną wpłatą, zwykłym dokumentem płatniczym. Wpłaty oznaczane przez płatników indywidualnym numerem rachunku składkowego (NRS) ZUS księguje na kontach i rozlicza proporcjonalnie na pokrycie należnych składek.

Wdrożenie tak dużego projektu wymagało szczególnego przygotowania po stronie ZUS, w tym:

- **przygotowania zmian w kompleksowym systemie informatycznym ZUS (KSI) oraz w oprogramowaniu NBP, KIR i banków**

Po przygotowaniu system informatyczny ZUS zapewnia obsługę masowych płatności oraz automatyczny podział i rozliczenie wpłat na kontach płatników składek. Nowe oprogramowanie nadaje samoczynnie numery rachunków składkowych oraz zapewnia obsługę wysyłki zawiadomień o nadanych NRS. Na swoim profilu na Platformę Usług Elektronicznych ZUS (PUE) płatnicy mogą ustalić swój NRS oraz sposób rozliczenia swojej wpłaty. Główne zmiany w celu wdrożenia projektu e-Składka objęły trzy podsystemy w KSI: 1. System Ewidencji Kont i Funduszy (SEKiF) w zakresie modyfikacji algorytmów rozliczania składek, 2. program Płatnik, 3. podsystem dochodzenia należności. Modyfikacje objęły również PUE, aby każdy płatnik, który ma profil na PUE, mógł zobaczyć nowy sposób

⁷ Informacje na stronie 13.

rozliczenia składki. Zmodyfikowano lub stworzono ponad 50 produktów funkcjonujących na wielu platformach systemowych. Prawidłowe zintegrowanie tych wszystkich elementów oraz synchronizacja danych była bardzo dużym wyzwaniem. W wyniku realizacji projektu zmieniło się podejście do całego procesu księgowania i rozliczenia wpłat, co umożliwiło ich wcześniejsze rozliczanie na kontach płatników składek.

- **przygotowanie pracowników ZUS do obsługi spraw płatników składek związanych z rozliczeniem wpłat NRS (back office) oraz udzielania informacji płatnikom składek (front office)**

Na przełomie III i IV kwartału 2017 r. wszyscy pracownicy realizujący projekt zostali przeszkoleni z nowych zasad opłacania i rozliczania składek. Informacje na temat tego projektu na bieżąco zamieszczano na stronie intranetowej ZUS (np. najczęściej zadawane pytania i odpowiedzi, scenariusze postępowania, prezentacje, szkolenia elektroniczne).

- **przegląd aktywnych kont płatników składek, w celu ich przygotowania do poprawnego rozliczenia wpłat po 1 stycznia 2018 r.**

W drugiej połowie 2017 r. sprawdzono wszystkie konta aktywnych płatników składek, którzy mieli zadłużenie za lata 1999–2012. Zweryfikowano wszystkie toczące się postępowania o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej oraz zawarte układy ratalne. Do klientów wysłano aneksy do obowiązujących umów o rozłożenie należności na raty. W aneksach wskazano m.in. nowy sposób regulowania rat. Przypadki, które wymagały dodatkowych działań, wyjaśniono i uporządkowano do końca 2017 r. Łącznie przejrzano ponad 370 tys. kont i spraw na tych kontach. Od 1 stycznia 2018 r. wprowadzono zasadę zaliczania z urzędu wpłat płatnika na poczet najstarszych zaległości. Będzie to miało wpływ na prawo do świadczeń w razie choroby i macierzyństwa tych osób, które na dzień rozliczenia składek mają zadłużenie za wcześniejsze okresy, starsze niż 90 dni. Dlatego ZUS poinformował osoby zgłoszone do dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, które miały zaległości składkowe, o zadłużeniu oraz ryzyku utraty prawa do świadczeń po 1 stycznia 2018 r., o ile nie spłacą tego zadłużenia. ZUS przekazał tym osobom również informację o możliwości spłaty zadłużenia na raty.

- **przeprowadzenie szerokiej kampanii informacyjnej i szkoleń wśród płatników składek**

Informacje o nowych zasadach opłacania składek na indywidualne numery rachunków składkowych oraz nowych zasadach rozliczeń prezentowane były od czerwca do grudnia 2017 r. Łącznie ukazało się ponad 1738 publikacji w mediach ogólnopolskich w postaci spotów radiowych i telewizyjnych. Ponadto informacje prezentowane były na blisko 600 portalach internetowych w działach zajmujących się gospodarką i biznesem. W całym kraju przeprowadzono 63 286 szkoleń dla płatników składek oraz wydano 391 585 materiałów w formie broszur i ulotek oraz innych aktywności. Podjęto również współpracę z organizacjami pracodawców: Lewiatan, Business Center Club, Pracodawcy RP, Związek Rzemiosła Polskiego, Związek Przedsiębiorców i Pracodawców i innymi organizacjami przedsiębiorców, doradcami podatkowymi i księgowymi, organizacjami twórców i artystów, bankami i Związkiem Banków Polskich, ministerstwami oraz organizacjami kościelnymi – Konferencją Episkopatu Polski i Polską Radą Ekumeniczną. Od 23 października 2017 r. na stronie internetowej ZUS udostępniono klientom wyszukiwarkę numerów rachunków składkowych. Po wpisaniu danych identyfikacyjnych płatnik składek może ustalić NRS do opłacania składek po 1 stycznia 2018 r.

łącznie nadano 7,3 mln numerów rachunków składkowych. Do 3,4 mln płatników, w tym do 2,5 mln aktywnych wysłano listy polecane o nadanych NRS z informacją o zmianach w sposobie opłacania i rozliczania składek. Od 1 stycznia 2018 r. ZUS musi na bieżąco informować nowych płatników składek o nadanym im indywidualnym numerze rachunku składkowego.

O tym, że ZUS dobrze przygotował się do realizacji projektu e-Składka, świadczą m.in. prawidłowe wpłaty płatników na ich nowe numery rachunków bankowych. łącznie rozliczono środki na kwotę 14 415 464 tys. zł, na ponad 1,9 mln kont płatników składek. W analogicznym okresie 2017 r. na rachunki ZUS płatnicy wpłacili 13 244 124 tys. zł, czyli ok. 12% mniej niż w 2018 r. Proces rozliczeń wpłat przebiega w ZUS bez zakłóceń.

3.3. Kontrola płatników składek

W 2017 r. przeprowadzono 60 804 kontrole płatników składek, w tym:

- 56 726 kontroli planowych, co stanowiło 93,29% wszystkich kontroli,
- 4078 kontroli doraźnych, co stanowiło 6,71% wszystkich kontroli.

Przeprowadzono również 889 postępowań wyjaśniających.

Ujawniono nieprawidłowości w 39 476 kontrolach płatników składek, przy czym w 33 260 kontrolach ustalono łączną kwotę nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń w wysokości 362 821 850,27 zł. Kwota ta zwiększyła się o 8,84% w stosunku do 2016 r. (w którym kwota ta wyniosła 333 354 180,25 zł).

W związku z kontrolą w 2017 r. wysłano 1138 wniosków, zawiadomień i informacji do właściwych instytucji, w tym do: sądów i policji w sprawach o wykroczenia, do prokuratury, do oddziałów Narodowego Funduszu Zdrowia, Państwowej Inspekcji Pracy, urzędów skarbowych i urzędów pracy.

3.4. Obsługa ubezpieczonych

W 2017 r. zrealizowano następujące zadania:

- wysłano 141 120 zawiadomień o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2017/2018,
- rozpatrzono 151 762 wnioski o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie,
- wydano 897 061 poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego,
- wydano 63 164 decyzje administracyjne w sprawach spornych,
- wydano 1052 pisemne interpretacje ZUS w trybie art. 10 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej⁸,

⁸ Dz. U. z 2017 r. poz. 2168 z późn. zm.

- wydano 2433 zaświadczenia o podleganiu polskiemu ustawodawstwu z zakresu zabezpieczenia społecznego dla osób zatrudnionych na statkach pływających pod banderą Norwegii (W/NOR),
- potwierdzono 575 348 zaświadczeń o ustawodawstwie właściwym (E101 i A1),
- potwierdzono 1490 zaświadczeń E104, S041 oraz formularzy wniosku o potwierdzenie zgłoszenia w Polsce do obowiązkowych ubezpieczeń społecznych po definitywnym opuszczeniu Szwajcarii dotyczących zsumowania okresów ubezpieczenia, zatrudnienia lub zamieszkania,
- zawarto 1706 porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych.

Ponadto Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2017 r. realizował następujące zadania:

- obsługa wniosków:
 - o zbadanie prawidłowości wykazywanych składek za zleceniobiorców (do końca 2017 r. ZUS obsłużył 9619 takich wniosków),
 - o objęcie ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem (do końca 2017 r. tymi ubezpieczeniami objęto 20 866 osób);
- podział i wypłata środków zapisanych na subkontach na łączną kwotę 351 740 466,48 zł, z czego 349 045 298,03 zł stanowiły jednorazowe wypłaty środków z subkonta (II filar ZUS), natomiast 2 205 679,40 zł jednorazowe wypłaty gwarantowane;
- wysyłka 729 326 zawiadomień do ubezpieczonych, którzy nie zawarli umowy z otwartym funduszem emerytalnym o obowiązku złożenia pisemnego oświadczenia o stosunkach majątkowych między ubezpieczonym a jego współmałżonkiem oraz o tym, że może wskazać osoby uprawnione do otrzymania środków po jego śmierci;
- przenoszenie środków z OFE na subkonto w ZUS z zastosowaniem tzw. suwaka bezpieczeństwa; otwarte fundusze emerytalne przekazały na fundusz emerytalny Funduszu Ubezpieczeń Społecznych środki w wysokości 6 148 227 732,73 zł; w 2017 r. ZUS poinformował OFE o konieczności uruchomienia suwaka bezpieczeństwa dla 1 045 190 ubezpieczonych.

3.5. Obsługa świadczeniobiorców

3.5.1. Świadczenia długoterminowe krajowe

W 2017 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7305,1 tys. osób.

Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2017 r.*

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS (w tys.)
Ogółem	7695,7
z tego:	
Emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w tzw. zbiegu z tytułów do ubezpieczeń)	5634,7
Renty z tytułu niezdolności do pracy	814,2
Renty rodzinne	1246,7

* łącznie z tzw. zbiegowymi świadczeniami wypadkowymi MON, MSWiA i MS finansowanymi z FUS, ale bez emerytur i rent wypłacanych na mocy umów międzynarodowych, bez emerytur i rent osób mających prawo także do świadczenia rolniczego oraz bez emerytur pomostowych.

W 2017 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem:

- 1047,8 tys. wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne, tj.:
 - 785,9 tys. wniosków pierwszorazowych: o emerytury i renty (741,3 tys.), renty socjalne (15,8 tys.), świadczenia przedemerytalne (28,8 tys.),
 - 261,9 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS o przyznanie: emerytury i renty (261 tys.) oraz renty socjalne (0,9 tys.).

W porównaniu do 2016 r. wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS było więcej o 363,5 tys., tj. o 53%.

- 3895,2 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, z tego w zakresie:
 - emerytur i rent – 3686,7 tys.,
 - rent socjalnych – 137,7 tys.,
 - zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 70,8 tys.

Wniosków, które wymagały decyzji zamiennych, było o 108,5 tys., tj. 2,7%, mniej niż w 2016 r. W poszczególnych grupach wniosków tendencja kształtowała się następująco: odnotowano spadek wpływu wniosków w zakresie emerytur i rent (o 92,1 tys., tj. o 2,4%) oraz rent socjalnych (o 19 tys., tj. o 12,1%), natomiast wniosków w zakresie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych było więcej o 2,6 tys., tj. o 3,8%.

- 104,4 tys. wniosków o pozostałe świadczenia, z tego:
 - 103 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych,
 - 1,1 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC,

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

W porównaniu do 2016 r. wniosków w sprawie tych świadczeń było mniej o 0,5 tys., tj. 0,5%.

W 2017 r. zrealizowano 1369,7 tys. spraw z urzędu, w tym 64,7 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do 2016 r. tego typu spraw było mniej o 471,6 tys., tj. o 25,6%. Natomiast emerytur przyznanych z urzędu przyznano więcej o 2,8 tys., tj. o 4,5%.

W 2017 r. wydano łącznie 1061,7 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych, w tym decyzji przyznających 939,4 tys. i decyzji odmownych 122,3 tys.

Tabela 4. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń wydanych na wniosek pierwszorazowy

Decyzje wydane w sprawie	Ogółem (w tys.)	Przyznające prawo (w tys.)
Emerytur	843,2	774,6
Rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	79,1	46,7
Rent rodzinnych (bez rent wypadkowych)	89,4	82
Rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych	4,8	2,5
Rent rodzinnych wypadkowych	1	0,5
Rent socjalnych	14,9	8,7
Świadczeń przedemerytalnych	29,3	24,4

W stosunku do 2016 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych o 366,9 tys., tj. o 52,8%.

W 2017 r. załatwiono ogółem 3776,1 tys. wniosków wymagających decyzji zamiennych, w tym w sprawach:

- emerytur i rent – 3574,3 tys.,
- rent socjalnych – 132 tys.,
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 69,8 tys.

Osób, którym przyznano w 2017 r. świadczenie po raz pierwszy i zaczęto je wypłacać, było 462,7 tys., w tym: emerytury przyznano 417 tys. osób, renty z tytułu niezdolności do pracy – 45,7 tys. osób. W porównaniu do 2016 r. wzrosła liczba świadczeń emerytalnych przyznanych i wypłaconych po raz pierwszy o 185,2 tys., tj. o 66,7%.

W 2017 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych również:

- przyznał 116,1 tys. okresowych emerytur kapitałowych, tj. o 75,6 tys. więcej niż w 2016 r., (186,7%); emerytury te wypłacane są osobom z ustalonym prawem do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych;
- ustalił prawo do emerytury pomostowej dla 7 tys. osób (w 2017 r. do ZUS wpłynęło 19,6 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia);
- ustalił prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla 3,7 tys. osób (w 2017 r. do ZUS wpłynęło 6,6 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia);
- potrzącał co miesiąc ze świadczeń m.in. sumy egzekwowane na mocy tytułów wykonawczych, z tytułu odpłatności za pobyt w domach pomocy społecznej;
- odliczał zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych z kwot emerytur, rent, zasiłków i świadczeń przedemerytalnych, rent socjalnych oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne;
- przyznał i wypłacał dodatki do emerytur i rent, tj. dodatek pielęgnacyjny, dodatek dla sierot zupełnych, dodatek kombatancki, dodatek kompensacyjny, dodatek za tajne nauczanie oraz inne świadczenia: ryczałt energetyczny, świadczenia pieniężne dla żołnierzy górników, świadczenie pieniężne dla osób deportowanych do pracy przymusowej, ekwiwalent węglowy dla emerytów i rencistów – byłych pracowników kolejowych, górników oraz pracowników przedsiębiorstw robót górniczych;
- zrefundował składki na obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej i składki na dobrowolne ubezpieczenia auto casco inwalidom wojennym i wojskowym posiadającym samochód;
- ustalił kapitał początkowy dla ubezpieczonych urodzonych po 31 grudnia 1948 r. oraz przed 1 stycznia 1949 r., zgłaszających wnioski o obliczenie emerytury według nowych zasad (na podstawie art. 55 i 55a ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych⁹); w 2017 r. zarejestrowano 997,7 tys. wniosków w sprawie kapitału początkowego, w tym: 265,8 tys. – spraw pierwszorazowych, 731,9 tys. – spraw wymagających wydania ponownych decyzji; w stosunku do 2016 r. wzrosła o 245,5 tys. (32,6%) liczba zarejestrowanych wniosków o kapitał początkowy, a także liczba decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego – o 78,3 tys., tj. o 13%.

W 2017 r. Prezes ZUS podjął decyzję o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla ok. 3,7 tys. osób, w tym:

- 1,7 tys. decyzji pozytywnych, z tego 834 w sprawie świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia,
- 2 tys. decyzji negatywnych.

⁹ Dz.U. z 2017 r. poz. 1383 ze zm.

3.5.2. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych

W 2017 r. wyznaczone przez Prezesa ZUS jednostki organizacyjne ZUS realizujące umowy międzynarodowe, czyli oddziały ZUS: w Gdańsku, Elblągu, I w Łodzi, w Nowym Sączu, Opolu, Rzeszowie, Szczecinie, Tarnowie i I w Warszawie, kontynuowały realizację spraw emerytalno-rentowych osób posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG i innych państwach umownych i prowadziły postępowanie międzynarodowe we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi.

W 2017 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały 140,3 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń wspólnotowych oraz bilateralnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, z tego:

- 128,5 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:
 - 82,3 tys. wniosków od osób zamieszkałych w Polsce,
 - 36,2 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (16,8 tys.), Austrii (3,1 tys.), Francji (2,7 tys.), Wielkiej Brytanii (2,7 tys.), Szwecji (2 tys.),
 - 10 tys. od osób zamieszkałych w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG oraz w pozostałych państwach poza UE/EOG – głównie osób zamieszkałych w USA (5 tys.), Kanadzie (3,4 tys.) i Australii (1,2 tys.);
- 11,8 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce – posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG – głównie przebyte w Niemczech (2,6 tys.) i Czechach (2,4 tys.) – oraz posiadających okresy ubezpieczenia w państwach poza UE/EOG, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym – głównie w USA (0,7 tys.).

W 2017 r. najwięcej wniosków o świadczenia podlegające koordynacji wspólnotowej otrzymały oddziały ZUS: w Opolu (39,8 tys., tj. 28,4% wszystkich wniosków), w Warszawie (37,2 tys., tj. 26,5% wszystkich wniosków) oraz w Nowym Sączu (21,6 tys., tj. 15,4% wszystkich wniosków).

Wszystkie jednostki realizacji umów międzynarodowych wydały 118,1 tys. decyzji dotyczących polskich emerytur i rent (pierwszorazowych – przyznających i odmownych). Najwięcej decyzji wydały oddziały w Opolu (34,2 tys. decyzji, tj. 29% wszystkich wydanych decyzji) i I w Warszawie (31,1 tys. decyzji, tj. 26% wszystkich wydanych decyzji). W porównaniu do 2016 r. wzrosła liczba wydanych decyzji pierwszorazowych i zamiennych dotyczących polskich emerytur i rent o 18%.

Ponadto jednostki te wykonywały następujące zadania:

- wypłacały polskie emerytury i renty podlegające koordynacji osobom zamieszkałym w Polsce (uprawnionym równocześnie do świadczeń zagranicznych z państw członkowskich UE/EOG i innych państw umownych) – było to średnio 99,9 tys. osób miesięcznie na kwotę 1 972 328,6 tys. zł;

- wypłaciły polskie emerytury i renty osobom zamieszkałym za granicą w państwach członkowskich UE/EOG oraz państwach umownych spoza UE/EOG, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne – głównie w Niemczech (17,6 tys. wypłat), Australii (5,6 tys. wypłat), USA (5,0 tys. wypłat), Francji (4,4 tys. wypłat), Kanady (4,2 tys. wypłat), Szwecji (3,1 tys. wypłat), Austrii (2,9 tys. wypłat), Republice Czeskiej (2,5 tys. wypłat) i Wielkiej Brytanii (1,3 tys. wypłat) na kwotę 704 542,6 tys. zł, średnio co miesiąc było to 58,3 tys. osób;
- 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 37 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z b. ZSRR, b. Jugosławii i b. Czechosłowacji;
- wypłaciły zasiłki pogrzebowe w wysokości 10 163,4 tys. zł (po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin) realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 2,5 tys. decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych;
- wypłaciły polskie emerytury i renty, renty z tytułu niezdolności do pracy i renty rodzinne na podstawie ustawy kombatanckiej na kwotę 5490,4 tys. zł – średnio co miesiąc było to 219 osób zamieszkałych w Polsce oraz na kwotę 2819,5 tys. zł – średnio co miesiąc były to 142 osoby zamieszkałe za granicą;
- wypłaciły 0,1 tys. świadczeń specjalnych łącznie na kwotę 386,9 tys. zł dla polskich kombatanatów i osób represjonowanych (realizowanych na podstawie decyzji Prezesa Rady Ministrów RP); świadczenia te, finansowane z budżetu państwa, przekazywane są kwartalnie osobom uprawnionym przez I Oddział ZUS w Warszawie za pośrednictwem Ministerstwa Spraw Zagranicznych i placówek konsularnych RP w państwach zamieszkania polskich kombatanatów; kwartalna wysokość świadczeń specjalnych wynosi 24% kwoty bazowej;
- obsłużyły 308 tys. pism, formularzy i innych dokumentów – korespondencji od osób zainteresowanych świadczeniami emerytalno-rentowymi podlegającymi koordynacji oraz od instytucji zagranicznych współpracujących z ZUS przy rozpatrywaniu takich wniosków;
- udzieliły 114 279 klientom ZUS bezpośrednio lub telefonicznie informacji w sprawach świadczeń międzynarodowych.

Dodatkowo I Oddział ZUS w Warszawie pośredniczył w przekazywaniu miesięcznie średnio 0,9 tys. świadczeń zagranicznych osobom zamieszkałym w Polsce, emitując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach – w tym 0,8 tys. świadczeń niemieckich, przekazywanych przez urzędy zaopatrzenia dla ofiar wojny.

3.5.3. Świadczenia krótkoterminowe

W 2017 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

- wydały łącznie 351,1 tys. decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym; w porównaniu do 2016 r. nastąpił wzrost o 103,2 tys. spraw, tj. o 41,7%;

- wypłacili 6398,7 tys. zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę 9 491 749,3 tys. zł. W porównaniu do 2016 r. nastąpił spadek liczby wypłat o 83,1 tys., tj. o 1,3%;

Tabela 1. Liczba wypłaconych zasiłków w 2017 r.

Wyszczególnienie		Liczba wypłat w 2017 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2016 r. (w proc.)
Liczba wypłat zasiłków ogółem		6 398,7	-1,28
z tego:			
Z ubezpieczenia chorobowego	razem	5 977,7	-1,55
	zasiłek chorobowy	3 283,9	-1,95
	zasiłek macierzyński	1 930,4	-2,75
	zasiłek opiekuńczy	275,6	6,51
	świadczenie rehabilitacyjne	487,9	1,83
Z ubezpieczenia wypadkowego	razem	94,4	-0,31
	zasiłek chorobowy	65,6	0,08
	świadczenie rehabilitacyjne	28,8	-1,21
Zasiłki pogrzebowe		326,5	3,61

- wydały 14 tys. decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku za 83,7 tys. dni na kwotę 5482,0 tys. zł – jest to wynik kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanych przez lekarzy orzeczników ZUS;
- przeprowadziły 153,9 tys. kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 154,2 tys. osób; w wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku 11 tys. osób na kwotę ok. 17,8 mln zł – dane te obejmują wyniki kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich od pracy z uwzględnieniem dodatkowych kwot wynikających z kontroli systemowej przeprowadzanej na podstawie danych z KSI ZUS; w ramach kontroli w 2017 r. wdrożono systemową weryfikację prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich przez ubezpieczonych, którym zasiłki wypłacają płatnicy składek zgłaszający do ubezpieczenia chorobowego więcej niż 20 ubezpieczonych;
- obniżyły o 25% wysokość 64,7 tys. zasiłków chorobowych za 256,5 tys. dni na kwotę 4053,2 tys. zł; 1,6 tys. zasiłków opiekuńczych za 4,5 tys. dni na kwotę 87,9 tys. zł – ponieważ nie dostarczono zwolnień lekarskich w ciągu 7 dni od daty ich otrzymania (nie dotyczy e-ZLA), czego wymagają przepisy;
- przekazały 1246,2 tys. świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2016 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych;
- wydały 313,9 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 258,9 tys. decyzji przyznających świadczenie; w porównaniu do 2016 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji o 2 tys., tj. o 0,65%;

- wspierały płatników składek w realizacji wypłat świadczeń, wydając decyzje w sprawie prawa do świadczeń i ich wysokości; udzielały wyjaśnień w tym zakresie oraz prowadziły szkolenia dla pracowników realizujących u płatników składek zadania z tym związane;
- sporządziły i przekazały do KSI ZUS 997,7 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUA, ZIUA i dokumentów wyrejestrowujących ZWUA oraz 3178,7 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących RCA i RSA – dotyczących osób pobierających zasiłki macierzyńskie albo zasiłki w wysokości zasiłków macierzyńskich wypłacone bezpośrednio przez ZUS oraz naliczania składek na ubezpieczenia za te osoby. W 2017 r. w porównaniu do 2016 r. wystawiono o 118,9 tys., tj. 13,53%, więcej dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 38,7 tys., tj. 1,20%, mniej dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących.

Ponadto komórki zasiłków, realizując przepisy rozporządzeń unijnych, wykonywały zadania instytucji właściwej w zakresie świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. Na podstawie wniosków o świadczenia, które przysługiwały według ustawodawstwa innych państw członkowskich UE, w 2017 r. wystawiono 13,4 tys. formularzy E001, E104, E115, E116, E117, E118, E125. W porównaniu do 2016 r. (w którym wystawiono 11,2 tys. formularzy) nastąpił wzrost liczby wydanych formularzy o 2,2 tys.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował również zadania instytucji łącznikowej w zakresie koordynacji świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz w zakresie zasiłków pogrzebowych. Zrealizowano 302 sprawy związane z wnioskami o świadczenia przysługujące z ustawodawstwa innych państw członkowskich, rozliczeniem z instytucjami innych państw członkowskich kosztów badań lekarskich, wyjaśnieniami w sprawie stosowania przepisów o koordynacji oraz opiniowano projekty przepisów prawnych Unii Europejskiej.

3.6. Realizacja ustawy obniżającej wiek emerytalny

Ustawa obniżająca wiek emerytalny¹⁰ przywróciła obowiązujący przed 1 stycznia 2013 r. wiek emerytalny, tj. 60 lat dla kobiet i 65 lat dla mężczyzn. Spowodowało to znaczny wzrost wpływu wniosków o emeryturę. W związku z tym ZUS musiał podjąć wiele działań, aby zapewnić prawidłową i terminową realizację tej ustawy.

Po uchwaleniu ustawy obniżającej wiek emerytalny podjęto niezwłocznie następujące działania:

- rozpisano harmonogram działań kadrowych, organizacyjnych, informacyjnych, uruchomiono procedury przetargowe na modyfikacje systemu informatycznego;
- zidentyfikowano z imienia i nazwiska wszystkich klientów, którzy nabędą uprawnienia do emerytury w ostatnim kwartale 2017 r. w związku z obniżeniem wieku emerytalnego; przeanalizowano konta ubezpieczonego każdej z tych osób: czy nie ma na nich błędów, czy pracodawcy prawidłowo te osoby rozliczali, czy został ustalony kapitał początkowy;
- wysłano listy do osób, które na początku 2017 r. nie miały ustalonego kapitału,

¹⁰ Ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r. poz. 38).

- zabezpieczono odpowiednie zasoby ludzkie do obsługi wniosków (przyjmowania wniosków, wydawania decyzji, wypłaty świadczeń).

Od lipca 2017 r. w salach obsługi klientów w placówkach ZUS uruchomiona została usługa doradcy emerytalnego. W ramach usługi powołano 595 doradców, którzy pomagają klientom w podjęciu decyzji o przejściu na emeryturę – wyjaśniają klientom zasady przyznawania świadczeń emerytalnych oraz tłumaczą, od czego zależy wysokość emerytury. Wcześniej przeszkolono merytorycznymi doradców, zmieniono menu biletomatów systemu kierowania ruchem i przeprowadzono kampanię informacyjną w mediach i pilotaż w placówkach ZUS.

Usługę doradcy emerytalnego wprowadzono zgodnie z harmonogramem. Wdrożenie zakończyło się dużym sukcesem. Świadczy o tym m.in. liczba ubezpieczonych, która dotychczas odwiedziła doradców emerytalnych. Z usługi doradcy do 31 grudnia 2017 r. skorzystało 1 219 794 klientów.

Ponadto doradcy wykonali dla nich 583 506 obliczeń w kalkulatorze emerytalnym, a konsultanci Centrum Obsługi Telefonicznej – 8443.

Zmodyfikowane zostały kalkulatory na PUE oraz stronie ZUS, tj. kalkulator emerytalny – emerytura na nowych zasadach i kalkulator nauczycielskie świadczenie kompensacyjne. Dzięki temu klient może samodzielnie obliczyć prognozowaną wysokość obu tych świadczeń. Może przy tym skorzystać z podpowiedzi i dodatkowych wyjaśnień.

Jeśli klient ma profil na PUE, to kalkulator wylicza prognozowaną kwotę przyszłej emerytury na podstawie danych na koncie w ZUS Klient musi tylko podać kwotę swoich przyszłych zarobków. Jeśli klient jest członkiem otwartego funduszu emerytalnego, musi również podać informację o środkach zgromadzonych na jego rachunku w tym OFE.

Jeśli klient nie ma profilu na PUE, może skorzystać z kalkulatorów na stronie internetowej ZUS w wersji uproszczonej lub zaawansowanej.

Od 1 września 2017 r. pierwsi ubezpieczeni mogli składać wnioski o emeryturę w związku z obniżeniem wieku emerytalnego, mimo że ustawa weszła w życie dopiero od 1 października 2017 r.

Od 1 września 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. w ZUS zarejestrowano 424,4 tys. wniosków¹¹. W tym okresie również rozpoczęła się wstępna analiza wniosków m.in. zweryfikowano prawidłowość ustalenia kapitału początkowego (jego ponowne ustalenie – w sprawach, które tego wymagały, albo ustalenie po raz pierwszy – w przypadku wnioskodawców, którzy nie występowali wcześniej z wnioskiem w sprawie kapitału początkowego), przeprowadzono niezbędne po-

¹¹ Na dzień 26 stycznia 2018 r. ZUS zarejestrował 433,6 tys. wniosków, które zgłoszono od 1 września do 31 grudnia 2017 r. W porównaniu do stanu z 31 grudnia 2017 r. liczba ta wzrosła, ponieważ za datę wniosku, oprócz daty złożenia wniosku w organie rentowym, można uznać datę nadania wniosku za pośrednictwem przedsiębiorcy uprawnionego do wykonywania działalności pocztowej w obrocie krajowym lub zagranicznym (§ 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie postępowania o świadczenia emerytalno-rentowe Dz. U. z 2011 r., nr 237 poz. 1412). W związku z tym wnioski przesłane przez wnioskodawcę pocztą pod koniec grudnia 2017 r. zostały zarejestrowane w ZUS w 2018 r.

stępowania wyjaśniające, aby z początkiem października możliwe było obsłużenie jak największej liczby wniosków.

Według aspektu aktywności zawodowej osób, które złożyły wnioski, można je podzielić następująco:

- 41% to wnioski osób aktywnych zawodowo,
- 20% wnioski osób pobierających inne świadczenie z ZUS,
- 11% wniosków osób pobierających świadczenie przedemerytalne,
- 7% wniosków osób zarejestrowanych w urzędach pracy,
- 1% wniosków osób zarejestrowanych w ośrodkach pomocy społecznej,
- 7% wniosków osób z jeszcze innym tytułem do ubezpieczenia,
- 13% wniosków osób, które nie miały żadnego tytułu do ubezpieczenia.

Do końca 2017 r., a więc przez pierwsze trzy miesiące obowiązywania obniżonego wieku emerytalnego, ZUS obsłużył ponad 395 tys. wniosków, tj. 93%¹².

Wśród decyzji w sprawie przyznania emerytury z ustawy zmieniającej wiek emerytalny 59% dotyczyło kobiet, a 41% – mężczyzn.

Zdecydowana większość decyzji (90%) powoduje wypłatę świadczenia. Pozostałe przypadki dotyczą przede wszystkim zawieszenia wypłaty świadczenia z powodu kontynuowania zatrudnienia lub na wniosek zainteresowanych – stanowią one 4,7% wydanych decyzji. Kolejna grupa (4,9%) to decyzje bez wypłaty świadczenia z powodu zbiegu prawa do emerytury z innym korzystniejszym świadczeniem. Ostatnia grupa (0,4%) to decyzje odmowne, których powodami jest przede wszystkim nieosiągnięcie wieku emerytalnego przez wnioskodawcę lub brak jakiegokolwiek okresu ubezpieczenia.

Podstawowym sposobem wypłaty przyznanego świadczenia jest przelew na rachunek bankowy świadczeniobiorcy – 72%. Ponad 1/4 świadczeń jest wypłacana przekazem pocztowym.

Średnia wysokość emerytury przyznanej na wniosek zgłoszony na podstawie ustawy zmieniającej wynosi 2080,36 zł, dla kobiet – 1614,39 zł, natomiast dla mężczyzn – 2699,52 zł. Średnia wysokość emerytury mężczyzn jest wyższa o ponad 67% od emerytury kobiet.

3.7. Projekt e-ZLA

Od 1 grudnia 2017 r. na portalu PUE ZUS lekarzom udostępniona została możliwość podpisywania elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA) bezpłatnym certyfikatem wydawany przez ZUS. Nowa metoda autoryzacji elektronicznych zwolnień lekarskich uzyskała pozytywną opinię środowiska lekarskiego. Od 1 do 31 grudnia 2017 r. pobrano 2121 certyfikatów ZUS do podpisywania e-ZLA i podpisano nimi 14 830 zwolnień lekarskich.

Wdrożenie nowego rozwiązania poprzedzono działaniami i konsultacjami ze środowiskiem lekarskim, przedstawicielami producentów aplikacji gabinetowych, przedstawicielami Ministerstwa Zdrowia, Narodowego Funduszu Zdrowia, z dużymi placówkami medycznymi z terenu Warszawy – szpitalami i przychodniami (publicznymi i prywatnymi).

¹² Według stanu na 26 stycznia 2018 r. obsłużono 98% wniosków.

W 2017 r. kontynuowano promocję elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA). Tematyka e-ZLA była prezentowana w czasopismach „ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu” wydawanych przez ZUS, jak również w ramach cykli edukacyjnych „ZUS dla Ciebie” prowadzonych przez ZUS i emitowanych w pierwszym programie Polskiego Radia oraz w Onet.TV. Przygotowana została nowa wersja poradnika o wystawianiu e-ZLA „Krok po kroku” dla lekarzy.

Ponadto ZUS przygotował kompleksowy plan upowszechniania e-ZLA oraz przygotowania wszystkich interesariuszy (lekarze, placówki medyczne, producenci aplikacji gabinetowych, pracodawcy, pacjenci, pracownicy ZUS) na elektroniczną – zarówno w zakresie modyfikacji systemów informatycznych, jak i działań komunikacyjnych, PR i współpracy z tymi grupami interesariuszy.

Do końca grudnia 2017 r.:

- nawiązano kontakt z 2481 placówkami medycznymi i uczelniami medycznymi,
- zawarto 31 porozumień z placówkami medycznymi w zakresie ich zobowiązania do wystawiania e-ZLA,
- przeprowadzono 1016 szkoleń dla lekarzy i placówek medycznych,
- odbyły się 154 spotkania z płatnikami strategicznymi.

Od listopada 2017 r. we wszystkich oddziałach ZUS wytypowano liderów zmiany, którzy są odpowiedzialni za popularyzację wiedzy o e-ZLA, szkolenia dla klientów oraz wsparcie wszystkich interesariuszy projektu w działaniach na rzecz upowszechniania elektronicznej zwolnień lekarskich. Pracownicy terenowych jednostek ZUS informują lekarzy i placówki medyczne: o zmianie przepisów i terminie, od którego będzie istniał obowiązek wystawiania zwolnień lekarskich wyłącznie w postaci elektronicznej, o tym, jak wystawiać e-ZLA na PUE ZUS, o korzyściach i ułatwieniach wynikających z wystawiania e-ZLA, o nowej metodzie podpisywania e-ZLA (bezpłatny certyfikat wydawany przez ZUS). Dystrybuują materiały informacyjne, zakładają lekarzom konta na PUE ZUS, pomagają w uzyskaniu bezpłatnego certyfikatu do podpisywania e-ZLA, prowadzą przyślaniskowe warsztaty w zakresie wystawiania e-ZLA.

3.8. Akcje masowe

3.8.1. Realizacja ustawowego obowiązku informowania o stanie konta w ZUS

W 2017 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przekazał do 19 081 137 ubezpieczonych urodzonych po 31 grudnia 1948 r. informację o stanie konta ubezpieczonego według stanu na 31 grudnia 2016 r. Po raz pierwszy w tej informacji zaprezentowano ubezpieczonym nowy rodzaj danych: sumy składek na ubezpieczenie emerytalne za 12 miesięcy (jeszcze niezwaloryzowane) oraz kwotę hipotetycznej emerytury obliczoną na podstawie wartości ogółem kwot zgromadzonych na koncie i subkoncie oraz kwot hipotetycznych składek ustalonych dla konta i subkonta.

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

Wysyłkę informacji zakończono 28 sierpnia 2017 r., tj. 3 dni przed terminem wyznaczonym przez ustawę o systemie ubezpieczeń społecznych.

ZUS nie przesyła informacji o stanie konta ubezpieczonego osobom, które utworzyły profil na Platformie Usług Elektronicznych ZUS¹³. Dla tej grupy ubezpieczonych wygenerował w PUE 1 549 970 informacji.

3.8.2. Rozliczenie podatku dochodowego

W 2017 r. oddziały ZUS sporządziły i przekazały podatnikom roczne wyliczenie podatku oraz imienną informację o wysokości osiągniętego dochodu i pobranej zaliczce na podatek dochodowy od osób fizycznych w 2016 r., z tytułu wypłaty:

- świadczeń emerytalno-rentowych – na formularzu PIT-40A/11A,
- zasiłków przysługujących z ubezpieczeń społecznych – na formularzu PIT-11A,
- należności stanowiących prawa majątkowe z tytułu niezrealizowanych świadczeń w związku ze śmiercią świadczeniobiorcy – na formularzu PIT-11,
- bezegzekucyjnych potrąceń kwot alimentów, rent odszkodowawczych oraz odsetek za opóźnienie wypłaty świadczeń – na formularzu PIT-8C.

Deklaracje PIT-8C i PIT-11 przekazano do Ministerstwa Finansów, jak w roku ubiegłym, na Uniwersalną Bramkę Danych.

Wysyłka deklaracji podatkowych za 2016 r. do świadczeniobiorców odbywała się od 20 stycznia do 15 lutego 2017 r. i zakończyła się przed upływem terminu ustawowego.

Do świadczeniobiorców wysłano 9 441 258 deklaracji PIT.

3.8.3. Waloryzacja świadczeń i podwyższenie kwot najniższych świadczeń

Od 1 marca 2017 r. ZUS przeprowadził waloryzację następujących świadczeń dla 7,3 mln osób (łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych, bez osób pobierających świadczenia najniższe):

- emerytur i rent (bez rent socjalnych) wypłacanych przez ZUS – dla 5,7 mln emerytów i rencistów; od 1 marca 2017 r. emerytury i renty w najniższej wysokości otrzymuje 543,2 tys. osób, w tym 22,1 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym,
- rent rodzinnych – dla 1,1 mln osób,
- rent inwalidów wojennych i wojskowych – dla 0,05 mln osób,
- emerytur pomostowych i nauczycielskich świadczeń kompensacyjnych – dla 0,03 mln osób,
- świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – dla 0,2 mln osób,
- rent socjalnych – dla 0,2 mln osób.

W ramach waloryzacji podwyższono również dodatki do emerytur i rent.

W waloryzacji podwyższono kwotę świadczenia w wysokości przysługującej 28 lutego 2017 r. wskaźnikiem waloryzacji, który wyniósł 100,44%, ale nie mniej niż o gwaranto-

¹³ Zgodnie ze zmianą wprowadzoną ustawą z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych (Dz. U. z 2013 r. poz. 1717).

waną kwotę waloryzacji 10 zł. Waloryzacja objęła 32,2% świadczeń, natomiast do gwarantowanej kwoty podwyższono 67,8% waloryzowanych świadczeń.

Emerytury i renty podwyższono dla 521,2 tys. osób na łączną kwotę 46,7 mln zł, z tego 63,7% dotyczyło świadczeń, które przed dniem 1 marca 2017 r. wypłacane były w wysokości świadczeń najniższych, a 36,3% – świadczeń, które wypłacano w wysokości wyższej od najniższych.

157,4 mln zł wyniósł łączny miesięczny skutek waloryzacji i podwyższenia świadczeń wypłacanych przez ZUS (emerytur i rent łącznie z okresowymi emeryturami kapitałowymi, emeryturami pomostowymi, nauczycielskim świadczeniem kompensacyjnym, świadczeniami i zasiłkami przedemerytalnymi oraz rentami socjalnymi) z uwzględnieniem waloryzacji dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych. 125,0 mln zł wyniósł miesięczny skutek waloryzacji oraz podwyższenia emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych.

3.8.4. Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu

W 2017 r. rozliczono emerytury i renty zawieszono lub obniżono w związku z osiągnięciem przychodu w 2016 r. lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2016/2017. Przeciętna miesięczna liczba świadczeń zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodu to 5,3 tys.

3.9. Orzecznictwo lekarskie

W 2017 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1094,6 tys. orzeczeń (o 4,3% mniej niż w 2016 r.), w tym:

- 263,1 tys. (24,0%) dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy; w 226,1 tys. przypadków (86,0%) ustalono częściową albo całkowitą niezdolność do pracy albo całkowitą niezdolność do pracy i niezdolność do samodzielnej egzystencji, a w 36,9 tys. przypadków (14,0%) ustalono brak niezdolności do pracy;
- 210,6 tys. (19,3%) dotyczyło ustalenia uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego; w 183,1 tys. przypadków (86,9%) ustalone zostały okoliczności uzasadniające przyznanie tego świadczenia, a w 27,5 tys. przypadków (13,1%) – ich brak;
- 344,0 tys. (31,4%) orzeczeń wydano w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich; w 20,9 tys. przypadków (6,1%) lekarz orzecznik wystawił zaświadczenie, w którym ustalił wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy, a w 323,1 tys. przypadków (93,9%) kontrolowane zaświadczenie uznano za prawidłowe;
- 277,0 tys. (25,3%) orzeczeń wydano w sprawach dotyczących m.in. ustalania uprawnień do: renty socjalnej, renty rodzinnej, jednorazowego odszkodowania z tytułu uszczerbku na zdrowiu, dodatku pielęgnacyjnego, rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS na wniosek lekarza leczącego, świadczeń podlegających koordynacji wspólnotowej i bilateralnej, a także spraw pozaubezpieczeniowych.

Lekarze orzecznicy wydali łącznie 101,1 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (wzrost o 1,2% w porównaniu z 2016 r.).

Komisje lekarskie ZUS wydały w 2017 r. łącznie 63,3 tys. orzeczeń (o 5% mniej niż w 2016 r.), z czego 49,0 tys. orzeczeń (tj. 77,4%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w 2016 odsetek ten wynosił 76,9%).

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 19,1 tys. odwołań (o 17% mniej niż w 2016 r.).

Sądy wydały 23,5 tys. wyroków (o 12% mniej niż w 2016 r.), w tym w 6,6 tys. przypadków uwzględniły odwołanie ubezpieczonego, co stanowi 28% wyroków wydanych w tych sprawach w 2017 r. (dla porównania w 2016 r. odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 27,2%).

W Centrali, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa lekarskiego, rozpatrzono 8,9 tys. spraw (o 14,1% więcej niż w 2016 r.).

W ramach poszerzania wiedzy o zasadach funkcjonowania systemu orzekania o niezdolności do pracy w 2017 r. przeprowadzono kampanię informacyjną dotyczącą orzecznictwa – funkcji lekarza orzecznika w systemie. Skierowano ją zarówno do pracowników ZUS, jak i klientów zewnętrznych.

W części wewnętrznej (dla pracowników ZUS) kampania informacyjna, przybliżyła pracę lekarzy – pokazywała trudności, z jakimi na co dzień spotykają się w swojej pracy. Na łamach miesięcznika „Z Życia ZUS” (wydawany na papierze i w intranecie ZUS) prezentowano wywiady z głównym lekarzem Zakładu oraz lekarzami orzecznikami. Opublikowano także artykuł o pracach zespołu ds. zmian w orzecznictwie lekarskim.

W ramach zewnętrznej części kampanii informacyjnej (dla klientów) przygotowano odcinek „ZUS dla Ciebie” poświęcony tematyce orzeczniczej, który wyemitowano w Onet.TV. Dostępny jest on także na monitorach multimedialnych w salach obsługi klientów. Przygotowano także ulotki „Jak przygotować się do badania lekarskiego w ZUS” oraz „Jesteś osobą z niepełnosprawnością i co dalej?”. Dla lekarzy poszukujących zatrudnienia przygotowano natomiast podstronę na zus.pl z wyszukiwarką ogłoszeń o pracę.

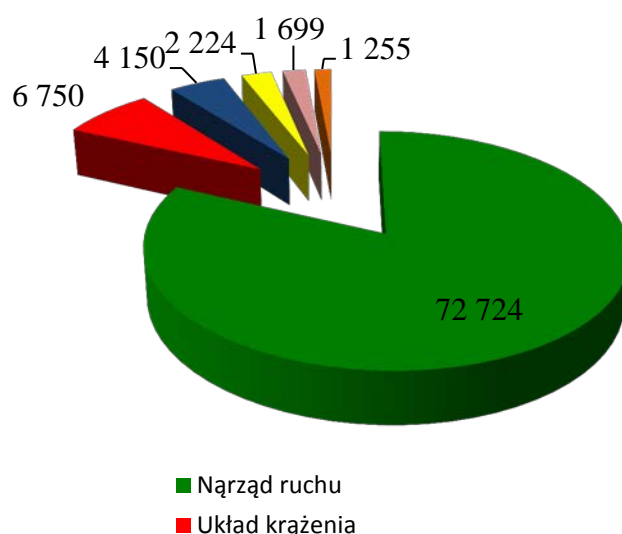
3.10. Prewencja rentowa i wypadkowa

3.10.1. Prewencja rentowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2017 r. zaplanowano kwotę w wysokości 208 750 tys. zł. Wydatki wyniosły 193 199 tys. zł, co stanowi 92,55% środków finansowych przeznaczonych na ten cel. W 2017 r. rehabilitację leczniczą ukończyły 88 802 osoby, co stanowi wzrost o 3,96% w porównaniu z 2016 r.

Rehabilitację, analogicznie jak w 2016 r., prowadzono w systemie stacjonarnym i ambulatoryjnym w następujących grupach schorzeń: narządu ruchu, głosu, układu krążenia, układu oddechowego, psychosomatycznych i onkologicznych – po leczeniu nowotworu gruczołu piersiowego, co ilustruje Wykres 3.

Wykres 3. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2017 r. w podziale na schorzenia



Aby utrzymać wysoką jakość usług rehabilitacyjnych, zgodną z określonymi przez ZUS wymaganiami, przeprowadzono łącznie 116 kontroli umów, które zawarto z ośrodkami świadczącymi usługi rehabilitacyjne. Ponadto w 2017 r. przeprowadzono 43 kontrole ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi na świadczenie usług rehabilitacji leczniczej.

W 2017 r. ZUS kontynuował propagowanie rehabilitacji leczniczej poprzez m.in.: publikacje prasowe w prasie kobiecej i w tygodnikach wchodzących w skład porozumienia „Tygodnik Lokalny TL” oraz dofinansowanie 14 przedsięwzięć naukowych, co umożliwiło upowszechnianie informacji o prowadzonym przez ZUS programie rehabilitacji leczniczej i pozyskanie wiedzy o najnowszych osiągnięciach medycyny.

3.10.2. Prewencja wypadkowa

W 2017 r. zwiększyła się kwota wydatków poniesionych przez ZUS na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej. W 2016 r. było to 55 552 tys. zł, natomiast w 2017 r. – 61 464 tys. zł, co stanowi wzrost o 10,64%.

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

- dofinansowując działania płatników składek wspomagające utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej;
- zamawiając analizy przyczyn i skutków wypadków przy pracy, a zwłaszcza wypadków śmiertelnych, ciężkich i zbiorowych oraz chorób zawodowych;
- upowszechniając wiedzę o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz o sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom;

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

W 2017 r. do ZUS wpłynęło 531 wniosków o dofinansowanie działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, co stanowi ponad 5,08% wszystkich wniosków (w okresie od 2013 r. do końca 2017 r. wpłynęło łącznie 10 447 wniosków). Po ocenie merytorycznej wniosków, w 2017 r. podpisano 1197 umów, co stanowi ponad 52,77% wszystkich umów (łączna liczba umów począwszy od 2013 r. to 2268). Jest to 110% wzrost w porównaniu do 2016 r. (w ubiegłym roku podpisano 570 umów). W 2017 r. wypłacono dofinansowanie dla 445 wnioskodawców, co stanowi ponad 33,89% wszystkich rozliczonych projektów.

Kontynuowano upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz promowano właściwe podejście do zagadnień bezpieczeństwa w miejscu pracy, m.in. zorganizowano ponad 1325 szkoleń i seminariów, przede wszystkim dla pracodawców (ponad 10% szkoleń więcej niż 2016 r.). W powyższych szkoleniach uczestniczyło 30 665 osób. Szkolenia pozwoliły uczestnikom uzyskać wiedzę na temat czynników, które mogą powodować zagrożenia dla bezpieczeństwa i zdrowia pracowników podczas wykonywania pracy oraz umożliwiły poznanie przepisów dotyczących zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

ZUS dofinansował 8 konferencji, upowszechniając informacje o prewencji wypadkowej, w tym o programie dofinansowania działań płatników składek.

ZUS we współpracy z Państwową Inspekcją Pracy:

- uczestniczył w kampanii informacyjnej realizowanej pod hasłem „Pracuję legalnie” poprzez zakup czasu antenowego i emisję dwóch 30-sekundowych spotów w stacjach radiowych: RMF FM, Program 1 i Program 3 Polskiego Radia;
- zamówił dostawę i dystrybucję środków ochrony indywidualnej przeznaczonych dla pracodawców, którzy zostali laureatami programów prewencyjnych dotyczących m.in. poprawy bezpieczeństwa pracy, organizowanych przez okręgowe inspektoraty pracy;

Ponadto w 2017 r. ZUS zamówił:

- badanie odbioru społecznego spotów radiowych w ramach kampanii informacyjnej „Włącz bezpieczeństwo przy obróbce drewna” oraz „Pracuję legalnie”;
- pracę naukowo-badawczą dotyczącą eliminacji lub ograniczenia przyczyn powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe; zrealizowany został również III etap jednej pracy naukowo-badawczej zamówionej przez ZUS w 2015 r.;
- opracowanie analityczne przyczyn chorób zawodowych w celu określenia dynamiki zmian w tym zakresie wraz z określeniem rekomendacji dotyczących działań prewencyjnych.

W 2017 r. ZUS uczestniczył w przygotowaniu następujących projektów finansowanych z środków unijnych:

- „Wdrożenie nowego modelu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją – jako elementu kompleksowej rehabilitacji w Polsce”

Celem projektu jest wypracowanie modelu kształcenia specjalisty ds. zarządzania rehabilitacją oraz przetestowanie tego modelu na nowo utworzonym kierunku studiów podyplo-

mowych. Ma to zapewnić wykwalifikowaną kadre, która będzie potrafiła skutecznie i całościowo zadbać o potrzeby osób wymagających rehabilitacji.

Wysokość wydatków kwalifikowalnych w projekcie (finansowanych ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014–2020) wynosi 6 387 464,45 zł. Wysokość wydatków kwalifikowanych służących realizacji zadań powierzonych do realizacji ZUS, czyli wydatków bezpośrednich, wynosi 673 303,00 zł; wkład własny ZUS to 22 219,00 zł;

- „Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy”

Głównym celem 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, która w efekcie urazu lub zdiagnozowanego schorzenia albo niepełnosprawności wrodzonej lub nabytej w okresie rozwojowym jest zagrożona lub dotknięta długotrwałą albo trwałą utratą możliwości podejmowania ról społecznych oraz zatrudnienia, do powrotu do pełnienia ról społecznych i zawodowych lub ich podjęcia, w oparciu o analizę, ocenę i rozwój jej indywidualnego potencjału, cech psychofizycznych i posiadanych kompetencji osobistych i zawodowych z wykorzystaniem ICF.

Łączna wysokość wydatków kwalifikowalnych w projekcie (finansowanych ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014–2020) wynosi 85 285 146,57 zł. Wysokość wydatków kwalifikowanych służących realizacji zadań powierzonych do realizacji ZUS, czyli wydatków bezpośrednich, to 1 045 270,00 zł.

4. WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY

4.1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2017 r. przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS) wyniosły według przypisu 260 715 601 tys. zł (101,5% planu) i były o 52 037 468 tys. zł, tj. o 24,9%, wyższe niż w 2016 r. Koszty FUS wyniosły 217 585 159 tys. zł, stanowiąc 100,9% planu, i były wyższe o 9 510 184 tys. zł, tj. o 4,6% w stosunku do 2016 r. Odnotowano, że na koniec 2017 r. stan FUS wyniósł (minus) - 2 190 720 tys. zł, tj. o 43 130 442 tys. zł więcej niż na początku roku.

Tabela 6. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2016 r.	Plan na 2017 r.	Wykonanie 2017 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(w proc.)		
1	2	3	4	5	6	7
Stan funduszu na początek roku	-45 924 320	-46 193 116	-45 321 162	x	x	X
Przychody	208 678 133	256 904 787	260 715 601	101,5	124,9	100,0
Składki	153 202 800	164 825 053	166 661 618	101,1	108,8	63,9
Dotacja z budżetu państwa	44 847 768	42 978 663	40 978 663	95,3	91,4	15,7

Wyszczególnienie	Wykonanie 2016 r.	Plan na 2017 r.	Wykonanie 2017 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(w proc.)		
Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE	3 162 307	3 333 442	3 235 307	97,1	102,3	1,2
Wpłaty z OFE (suwak)	3 513 664	5 076 912	6 148 228	121,1	175,0	2,4
Środki z FRD pochodzące z przeniesienia aktywów z OFE oraz odsetki od tych aktywów	717 974	717 974	717 974	100,0	100,0	0,3
Pozostałe przychody	3 109 783	820 843	3 749 946	456,8	120,6	1,5
Pozostałe zwiększenia	123 838	39 151 900	39 223 865	100,2	x	15,0
Koszty	208 074 975	215 571 559	217 585 159	100,9	104,6	100,0
Transfery na rzecz ludności	201 610 354	210 406 765	209 080 387	99,4	103,7	96,1
– emerytury i renty	179 066 524	186 088 774	185 343 924	99,6	103,5	85,2
– pozostałe świadczenia	22 543 830	24 317 991	23 736 463	97,6	105,3	10,9
Pozostałe, z tego:	3 819 894	3 896 688	3 867 231	99,2	101,2	1,8
– odpis na działalność ZUS	3 573 000	3 607 499	3 607 499	100,0	101,0	1,7
– prewencja rentowa	186 879	208 750	193 199	92,6	103,4	0,1
– prewencja wypadkowa	55 552	70 459	61 464	87,2	110,6	0,0
– koszty obsługi kredytów	0	4 756	0	0,0	x	0,0
– pozostałe koszty	4 463	5 224	5 069	97,0	113,6	0,0
Pozostałe zmniejszenia	2 644 726	1 268 106	4 637 541	365,7	175,4	2,1
Stan funduszu na koniec roku	-45 321 162	-4 859 888	-2 190 720	x	x	x

4.1.1. Przychody

Główną pozycję przychodów FUS stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły 166 661 618 tys. zł, tj. 101,1% planu i wzrosły w stosunku do 2016 r. o 8,8%. Z budżetu państwa w 2017 r. przekazano dotację w wysokości 40 978 663 tys. zł – była ona niższa niż w 2016 r. o 3 869 105 tys. zł. Państwo, przekazując tę dotację, gwarantuje, że świadczenia należne z ubezpieczenia społecznego zostaną wypłacone.

Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE w 2017 r. wyniosła 3 235 307 tys. zł, tj. 97,1%, planu i była wyższa w porównaniu do 2016 r. o 2,3%.

Środki przekazane do funduszu emerytalnego w ramach tzw. suwaka ukształtowały się na poziomie 6 148 228 tys. zł i były wyższe niż w analogicznym okresie 2016 r. o 75,0%. Wysoka dynamika w zestawieniu rok do roku to skutek obniżenia wieku emerytalnego od października 2017 r., w wyniku którego duża grupa osób jednocześnie osiągnęła wiek emerytalny, a także zwiększyły się transze przekazywane za osoby, które osiągnęły ten wiek wg dotychczasowych przepisów.

Środki z FRD pochodzące z przeniesienia aktywów z OFE oraz odsetki od tych aktywów wyniosły 717 974 tys. zł.

Pozostałe przychody FUS w 2017 r. wyniosły 3 749 946 tys. zł, z czego:

- 3 356 605 tys. zł stanowiły odsetki od należności z tytułu składek;
- 169 879 tys. zł – zwrot nienależnie pobranych świadczeń,
- 223 462 tys. zł – pozostałe przychody.

Pozostałe zwiększenia wyniosły 39 223 865 tys. zł. Tak duża wartość tej pozycji ma charakter jednorazowy i wynika z umorzenia z dniem 1 stycznia 2017 r. pożyczek z budżetu państwa, udzielonych FUS w latach 2009–2014, których termin spłaty upływał 31 marca 2017 r., na łączną kwotę 39 151 886 tys. zł.

4.1.2. Koszty

Główną pozycję kosztów stanowiły transfery na rzecz ludności, które osiągnęły w 2017 r. poziom 99,4% planu i wyniosły 209 080 387 tys. zł., tj. o 3,7% więcej niż w 2016 r. Świadczenia emerytalno-rentowe to koszt w wysokości 185 343 924 tys. zł, który jest wyższy o 3,5% w stosunku do 2016 r. Koszty pozostałych świadczeń w 2017 r. to 23 736 463 tys. zł, tj. 97,6% planu, i jest to wzrost w stosunku do 2016 r. o 5,3%. Główną pozycję kosztów pozostałych świadczeń stanowiły:

- zasiłki chorobowe – wyniosły 11 309 664 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2016 r. o 6,5% (w 2016 r. wyniosły 10 615 165 tys. zł). Tendencja wzrostowa jest wynikiem zwiększenia podstawy obliczania zasiłku oraz wzrostu liczby dni zasiłkowych;
- zasiłki macierzyńskie – wyniosły 7 863 570 tys. zł i były wyższe o 1,5% w porównaniu z 2016 r. (wyniosły wówczas 7 745 281 tys. zł).

Pozostałe wydatki w 2017 r. wyniosły 3 867 231 tys. zł, z czego odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyniósł 3 607 499 tys. zł, a wydatki na prewencje rentową i wypadkową 254 663 tys. zł.

Pozostałe zmniejszenia w 2017 r. wyniosły 4 637 541 tys. zł (były to głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu odsetek od składek).

4.1.3. Wynik finansowy

Stan FUS na koniec 2017 r. wyniósł (minus) - 2 190 720 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 4 887 936 tys. zł, należności 7 721 158 tys. zł, natomiast zobowiązania (minus) - 14 799 814 tys. zł. Główną pozycję zobowiązań (w kwocie 7 174 145 tys. zł) stanowiły zobowiązania z tytułu pożyczek z budżetu państwa.

4.2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

Na dzień 31 grudnia 2017 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej (FRD) łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła 25 015 282 tys. zł i zwiększyła się o kwotę 3 251 339 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2016 r.

Tabela 7. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2016	31.12.2017
	(w tys. zł)	
Bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	17 165 875	18 725 245
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 ¹⁴	50 384	246 728
Depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	1 613 871	2 476 842
Akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi ¹⁵	2 933 807	3 565 986
Razem	21 763 937	25 014 801

Tabela 8. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2016	31.12.2017
	(w proc.)	
Akcje	13,5	14,3
Depozyty bankowe	7,4	9,9
Obligacje korporacyjne	0,2	1,0
Obligacje skarbowe	78,9	74,8
Razem	100,0	100,0

Stopa zwrotu z całości zarządzanych przez FRD aktywów w 2017 r. wyniosła 5,97%, a wynik z działalności FRD za 2017 r. to 1 340 301 tys. zł. Wypracowana stopa zwrotu uplasowała FRD na 13 miejscu spośród 26 funduszy stabilnego wzrostu o podobnym profilu inwestycyjnym. Celem polityki inwestycyjnej FRD jest osiągnięcie maksymalnego bezpieczeństwa i rentowności lokowanych środków finansowych, dlatego w 2017 r. w portfelu FRD przeważały skarbowe papiery wartościowe. Ich średnioroczny udział w aktywach FRD wyniósł 78,3%. Wypracowana w tej części portfela stopa zwrotu wyniosła 2,96% i była o 0,86 p.p. wyższa od przyjętego benchmarku w postaci rocznej inflacji. Osiągnięte w części dłużnej wyniki pozwoliły na uplasowanie się FRD na

¹⁴ Dz. U. z 2016 r. poz. 1639 z późn. zm.

¹⁵ Dz. U. z 2017 r. poz. 1768 z późn. zm.

13 miejscu spośród 19 funduszy papierów dłużnych, inwestujących w polskie papiery skarbowe. Średnioroczny udział akcji w portfelu FRD wyniósł 14,67%. Wypracowana stopa zwrotu z posiadanego portfela akcji wyniosła 25,73% i była o 2,56 p.p. wyższa od przyjętego dla części akcyjnej benchmarku, którym jest indeks WIG. Osiągnięte w części akcyjnej wyniki pozwoliły na uplasowanie się FRD na 3 miejscu spośród 44 funduszy inwestujących w tym segmencie rynku.

4.3. Fundusz Emerytur Pomostowych

Przychody Funduszu Emerytur Pomostowych (FEP) w 2017 r. wyniosły 661 038 tys. zł i stanowiły 95,9% planu. Koszty Funduszu w 2017 r. wyniosły 663 646 tys. zł, co stanowiło 98,0% planu, i wzrosły w porównaniu do 2016 r. o 27,5%. Stan FEP na koniec 2017 r. wyniósł 23 755 tys. zł.

Tabela 9. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2016 r.	Plan na 2017 r.	Wykonanie 2017 r.	4:3	4:2	Struktura
	(w tys. zł)			(w proc.)		
1	2	3	4	5	6	7
Stan funduszu na początek roku	58 172	26 363	26 363	x	x	x
Przychody	488 543	689 004	661 038	95,9	135,3	100,0
Dotacja z budżetu państwa	249 551	447 171	407 171	91,1	163,2	61,6
Składki (przypis)	236 800	240 519	250 834	104,3	105,9	37,9
Pozostałe przychody (przypis)	2 112	1 314	3 033	230,8	143,6	0,5
Pozostałe zwiększenia	80	0	0	x	0,0	0,0
Koszty	520 352	676 527	663 646	98,0	127,5	100,0
Transfery na rzecz ludności	517 073	673 377	659 292	97,9	127,5	99,4
Emerytury pomostowe	517 042	673 289	659 262	97,9	127,5	99,4
Pozostałe świadczenia	31	88	30	34,0	96,6	0,0
Odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	2 627	2 627	2 627	100,0	100,0	0,4
Pozostałe zmniejszenia	652	523	1 727	330,2	264,9	0,3
Stan funduszu na koniec roku	26 363	38 840	23 755	x	x	x

Główną pozycję przychodów FEP stanowiła dotacja z budżetu państwa w wysokości 407 171 tys. zł.

Przychody ze składek w 2017 r. wyniosły 250 834 tys. zł, tj. 104,3% planu i wzrosły w stosunku do 2016 r. o 5,9%. Na pozostałe przychody złożyły się przede wszystkim odsetki od należności z tytułu składek, przychody z tytułu odsetek od środków zgromadzonych na rachunkach bankowych, a także zwrot nienależnie pobranych świadczeń.

Główną pozycją kosztów FEP były wydatki na emerytury pomostowe wraz z odsetkami za opóźnienia w ustalaniu prawa do świadczeń i ich wypłacie, które wyniosły 659 292 tys. zł, tj. 97,9%

planu, i wzrosły w stosunku do 2016 r. o 27,5%, głównie na skutek wzrostu liczby wypłacanych świadczeń oraz ich waloryzacji.

Odpis na działalność ZUS wyniósł 2627 tys. zł.

4.4. Fundusz Alimentacyjny w Likwidacji

W 2017 r. ZUS odzyskiwał należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji (FAL) zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie bezegzekucyjnym.

Egzekucja należności z tytułu wypłaconych świadczeń z FAL od osób zobowiązanych do alimentacji prowadzona jest w trybie egzekucji sądowej wszczynanej na żądanie uprawnionego do alimentów. Trzeba podkreślić, że stosownie do art. 67 ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych¹⁶ 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 2017 r. wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji na poczet spłaty należności z tytułu wypłaconych świadczeń wyniosły 79 332 tys. zł i wzrosły o 4% w odniesieniu do 2016 r., natomiast wpływy na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z FAL wyniosły 320 tys. zł, co oznacza 14% spadek w stosunku do 2016 r.

Rezultatem działań bezegzekucyjnych było wydanie 4567 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 67 790 tys. zł, co stanowi wzrost o 2% w stosunku do 2016 r. Umorzono należności w łącznej kwocie 3938 tys. zł, co stanowi wzrost o 6% w stosunku do 2016 r.

Na koniec 2017 r.:

- 262 149 osoby były zobowiązane do alimentacji na kwotę 4 217 290 tys. zł (spadek 5% w stosunku do kwoty z 2016 r.);
- 2984 osoby były zobowiązane do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń na kwotę 4584 tys. zł (spadek 9% w stosunku do kwoty z 2016 r.).

Tabela 10. Liczba i kwoty udzielonych ulg i umorzeń należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji w 2017 r.

Wyszczególnienie	Osoby zobowiązane do alimentacji		Osoby zobowiązane do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń alimentacyjnych	
	liczba	kwota (w tys. zł)	liczba	kwota (w tys. zł)
Układy ratalne	4 539	67 650	28	140
Odroczenia	x	x	x	x
Umorzenia	215	3 871	33	67

¹⁶ Dz. U. z 2016 r. poz. 1518, z późn. zm.

5. REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZUS

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

W 2017 r. łączne wpływy na wyodrębniony rachunek bankowy, służący wyłącznie do wpłat składek Funduszu Pracy (FP) i Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych (FGŚP), wyniosły 11.872.301 tys. zł, przy czym wpływy na:

- Fundusz Pracy 11 406 907 tys. zł,
- Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych 465 394 tys. zł.

Na rachunek FP przekazano kwotę 11 146 885 tys. zł, natomiast na Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych – 454 785 tys. zł. Z przekazanych do funduszy składek potrącono należności ZUS z tytułu kosztów poboru i dochodzenia tych składek w wysokości 0,5% składek przekazanych. Dzięki temu ZUS uzyskał przychód w kwocie 55 734 tys. zł od FP oraz 2274 tys. zł od FGŚP.

5.2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne

W 2017 r. na wyodrębniony rachunek bankowy służący do wpłat składek na ubezpieczenie zdrowotne wpłynęła kwota 70 957 222 tys. zł. Z wpływów potrącono należności ZUS z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 0,2% kwot zidentyfikowanych składek, z tego tytułu do ZUS wpłynęły środki wynoszące 140 755 tys. zł.

Do Narodowego Funduszu Zdrowia przekazano kwotę 70 738 686 tys. zł (według stanu na 31 grudnia 2016 r. saldo na rachunku bankowym wyniosło 542 472 tys. zł). Na dzień 31 grudnia 2017 r. na rachunku bankowym pozostały środki w kwocie 620 253 tys. zł, które w styczniu 2018 r. przekazano do NFZ.

5.3. Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych

W 2017 r. ZUS ustalił, że wysokość zobowiązań wobec otwartych funduszy emerytalnych wynosi 2 932 759 tys. zł, w tym z tytułu:

- składek 2 931 467 tys. zł,
- naliczonych odsetek za opóźnienie w przekazaniu składek 1 189 tys. zł,
- naliczonych opłat dodatkowych 103 tys. zł.

Przychody ZUS z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne ustalono zgodnie z ustawą budżetową w wysokości 0,4% kwoty składek przekazanych do funduszy. Z tego tytułu w 2017 r. ZUS uzyskał przychody w kwocie 12 948 tys. zł. Po potrąceniu należnych ZUS przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek do OFE przekazano kwotę 2 919 811 tys. zł. W ustalonych w 2017 r. zobowiązaniach do OFE (2 932 759 tys. zł), przekazano składki za lata ubiegłe w kwocie 106 897 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2017 r. zaległości z tytułu składek nieprzekazanych do OFE wyniosły 65 083 tys. zł, natomiast nadpłaty podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 740 188 tys. zł.

5.4. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne

Wydatki związane z wypłatą świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2017 r. wyniosły 2 063 340 tys. zł, tj.:

– świadczenia przedemerytalne	1 978 287 tys. zł,
– zasiłki przedemerytalne	82 884 tys. zł,
– zasiłki pogrzebowe po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne	2 169 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 33 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń – 24 760 tys. zł.

5.5. Renta socjalna

Wydatki związane z wypłatą rent socjalnych finansowane ze środków budżetu państwa w 2017 r. wyniosły 2 821 560 tys. zł, z czego:

– wydatki na wypłatę świadczeń	2 755 276 tys. zł,
– wynagrodzenie ZUS z tytułu kosztów ustalenia uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń	66 235 tys. zł,
– odsetki	49 tys. zł.

Wydatki na świadczenia wzrosły w porównaniu do 2016 r. o 13,1%, głównie z powodu podwyższenia najniższych świadczeń do 1000 zł na mocy ustawy z dnia 2 stycznia 2017 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z FUS oraz niektórych innych ustaw¹⁷ i większej liczby świadczeniobiorców o 0,9%.

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

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone ZUS do wypłaty wyniosły 2 688 062 tys. zł i zmniejszyły się w porównaniu do 2016 r. o 4,0%. W tym 2 667 081 tys. zł to wydatki na świadczenia, 20 866 tys. zł na wynagrodzenie ZUS z tytułu kosztów ustalania uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń oraz 115 tys. zł z tytułu odsetek. W 2017 r. ZUS wypłacił m.in.:

- 53,3 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym, świadczeń emerytalno-rentowych kombatanom oraz rent rodzinnych po inwalidach wojennych, wojskowych i kombatanach w kwocie 1 296 435 tys. zł,
- 196,9 tys. (przeciętnie miesięcznie) ryczałtów energetycznych w kwocie 392 573 tys. zł,
- 70,4 tys. (przeciętnie miesięcznie) dodatków kombatanckich w kwocie 176 861 tys. zł,

¹⁷ Dz. U. z 2017 r. poz. 2.

- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 351 667 tys. zł,
- 56,4 tys. (przeciętnie miesięcznie) świadczeń pieniężnych dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej w kwocie 122 696 tys. zł.

5.7. Wypłata ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla

Wydatki związane z wypłatą ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla finansowanych przez Ministerstwo Energii w 2017 r. wyniosły 150 799 tys. zł, w tym:

- ekwiwalenty pieniężne z tytułu prawa do bezpłatnego węgla przysługującego emerytom i rencistom z kopalń likwidowanych 138 370 tys. zł,
- ekwiwalenty pieniężne z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla osób uprawnionych z przedsiębiorstw robót górniczych 12 429 tys. zł.

Kwota wynagrodzenia dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty tych ekwiwalentów wyniosła 2135 tys. zł.

5.8. Podatek dochodowy od osób fizycznych za świadczeniobiorców

W 2017 r. ZUS potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 15 965 805 tys. zł (w tym: 15 911 458 tys. zł z FUS i 54 347 tys. zł z FEP) i przekazał do urzędów skarbowych podatek w kwocie 15 880 379 tys. zł (w tym 15 826 936 tys. zł z FUS i 53 443 tys. zł z FEP). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2017 r. wyniosło 1 387 983 tys. zł (w tym: 1 383 059 tys. zł z FUS i 4924 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2018 r.

6. ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

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

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

W 2017 r. kontynuowano działania ukierunkowane na dalsze doskonalenie i podnoszenie jakości usług świadczonych dla klientów ZUS. Ponadto prowadzono intensywne prace związane z wdrożeniem ustawy obniżającej wiek emerytalny oraz przygotowanie do wdrożenia projektów: e-Składka i e-ZLA. M.in. powołano w placówkach ZUS stanowiska doradców emerytalnych oraz udostępniono kalkulator emerytalny. Ponadto, zgodnie z celem „Doskonalenie standardu obsługi klientów”, systematycznie aktualizowano i rozszerzano katalog wniosków udostępnianych na PUE, a także udostępniono lekarzom nową metodę autoryzacji elektronicznych zwolnień lekarskich za pośrednictwem portalu PUE. W lipcu i sierpniu 2017 r. uruchomiono dwie nowe lokalizacje Centrum Obsługi Telefonicznej, aby usprawnić jego usługi.

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

W dążeniu do osiągnięcia celu określonego w strategii ZUS jako „Usprawnienie systemu komunikacji zewnętrznej i polityki informacyjnej” uruchomiono kolejną edycję projektu „Lekcje z ZUS”, nawiązywano długofalową współpracę z uczelniami wyższymi w całym kraju, zorganizowano Dzień Osób z Niepełnosprawnością i kontynuowano upraszczanie wzorów pism i formularzy.

Zgodnie z kolejnym celem – „Doskonalenie zarządzania procesowego i podnoszenie efektywności procesowej” w 2017 r. wdrożono nową architekturę zarządczą procesów. Zmniejszono liczbę procesów do 42 (wcześniej ponad 460), w ramach 15 megaprocesów i wprowadzono zmiany w zakresie odpowiedzialności procesowej. W ramach realizacji tego celu w 2017 r. powołano także Rady Regionów, tj. struktury wspierające kontrolę zarządczą oraz rozwój standardów komunikacji na poziomie Prezes Zakładu – dyrektorzy oddziałów.

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

Realizując cel „Optymalizacja kosztów przy zachowaniu przejrzystości gospodarowania środkami publicznymi”, powołano Komitet Inwestycyjny odpowiedzialny za nadzór nad efektywnym i racjonalnym wydatkowaniem środków publicznych. Równolegle kontynuowano monitoring stanu realizacji umów o kluczowym znaczeniu dla działalności ZUS oraz zwiększanie nadzoru nad prowadzeniem postępowań o udzielenie zamówienia publicznego.

Działania ZUS na rzecz poprawy skuteczności i efektywności realizacji zadań są pozytywnie odbierane przez klientów ZUS. Z cyklicznie prowadzonych przez CBOS badań dotyczących oceny instytucji publicznych przez polskie społeczeństwo wynika, że systematycznie wzrasta liczba osób dobrze oceniających ZUS, przy jednoczesnym spadku liczby głosów negatywnych. W okresie od marca do września 2017 r. odsetek osób pozytywnie oceniających działalność ZUS wzrósł o 8 p.p. i w marcu 2017 r. wyniósł 37%, a we wrześniu 45%.

6.2. Kontrola zarządcza

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

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

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

Cele strategiczne ZUS stanowią punkt wyjścia do definiowania rocznych celów w planie działalności ZUS, jak również celów operacyjnych osiąganych w ramach bieżącej działalności ZUS. Istotnym narzędziem wspomagającym realizację celów strategii ZUS oraz celów określonych w planie działalności ZUS jest system oceny pracy oddziałów. Stanowi on kompleksowe narzędzie zarządcze, w którym główne obszary działalności ZUS monitorowane są za pomocą wskaźników w trzech wymiarach: sprawności, jakości oraz efektywności wykorzystania zasobów. System

obejmuje przede wszystkim zadania istotne dla dalszego zwiększania zadowolenia klientów ZUS z poziomu obsługi oraz jakości świadczonych usług.

6.2.1. Plan działalności ZUS

Przyjęte cele strategiczne są podstawą do zdefiniowania rocznych celów w „Planie działalności ZUS”, do którego sporządzenia zobowiązano ZUS w § 2 ust. 1 zarządzenia nr 30 Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 listopada 2017 r. w sprawie obowiązków jednostek podległych i nadzorowanych w ramach kontroli zarządczej¹⁸.

W „Planie działalności ZUS na rok 2017” przyjęto do realizacji 5 celów oraz mierniki określające stopień ich osiągnięcia. Na koniec 2017 r. osiągnięto zakładany poziom docelowy wszystkich mierników odpowiadających poszczególnym celom.

Tabela 11. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2017”

Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		
	nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku sprawozdawczego	osiągnięta wartość na koniec roku sprawozdawczego
Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	Wskaźnik ściągłości	≥0,99	1,00
Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	>0,98	1,00
	Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	≥0,97	1,00
	Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o polskie świadczenia podlegające koordynacji	≥0,70	0,84
Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	≥0,87	0,98
Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	≥0,70	0,92

¹⁸ Dz. Urz. MRPiPS z 2017 r., poz. 31.

Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		
	nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku sprawozdawczego	osiągnięta wartość na koniec roku sprawozdawczego
Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych	Liczba płatników, ubezpieczonych i świadczeniobiorców przeszkolonych z zakresu ubezpieczeń społecznych	≥65 000	135 677
	Liczba uczniów uczestniczących w projekcie „Lekcje z ZUS”	≥50 000	82 418

6.2.2. Kontrola zarządcza a zarządzanie ryzykiem

Istotnym elementem kontroli zarządczej, obok systemu definiowania i monitorowania celów, jest zarządzanie ryzykiem. W ZUS koncentruje się ono na zwiększeniu prawdopodobieństwa realizacji zadań i osiągnięcia celów, zapewnieniu odpowiedniego poziomu ochrony aktywów oraz efektywnego wykorzystania zasobów, z zachowaniem zasady gospodarności środkami publicznymi. Zasady postępowania w tym zakresie określa „Polityka zarządzania ryzykiem w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”¹⁹.

W efekcie przeprowadzonej w 2017 r. identyfikacji ryzyk ustalono katalog ryzyk zawierający łącznie 39 ryzyk.

W 2017 r. szczególną uwagę zawrócono na rozszerzenie kontekstu zarządzania ryzykiem o postępowanie z nadużyciami mogącymi mieć wpływ na bezpieczeństwo środków funduszy, których dysponentem jest ZUS.

Powołano Komitet ds. wykrywania nadużyć w systemie ubezpieczeń społecznych²⁰, który rozpoczął prace nad optymalizacją systemowych rozwiązań w zakresie wykrywania i przeciwdziałania nadużyciom. W ramach prowadzonych prac:

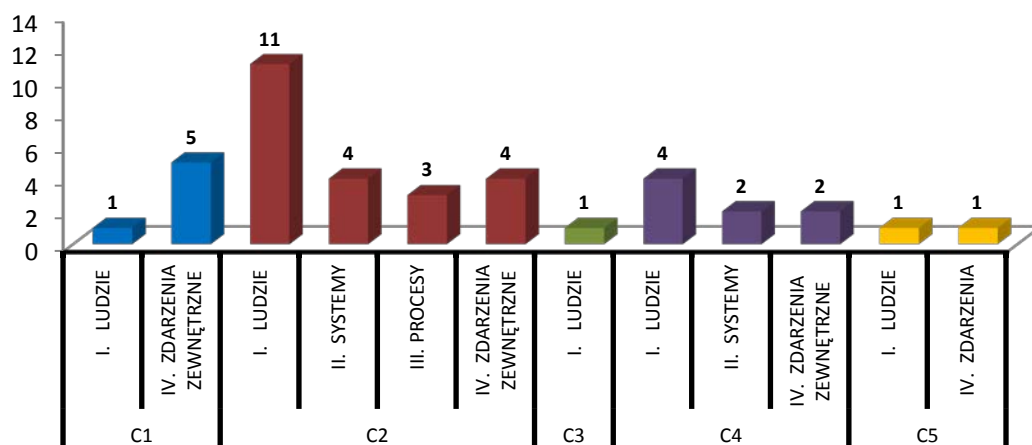
- opracowano rejestr ryzyk nadużyć, w którym zewidencjonowano łącznie 48 ryzyk; następnie wytypowano ryzyka wymagające głębszej analizy, w tym zwiarytowania ich skali oraz skutków finansowych;
- rozpoczęto prace nad wzmocnieniem mechanizmów kontroli w zakresie wykrywania nadużyć, a także ich efektywnego zwalczania i korygowania, w tym odzyskiwania kwot nienależnie wypłaconych świadczeń lub nieuiszczonych składek;

¹⁹ Zarządzenie nr 41 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 26 września 2012 r.

²⁰ Zarządzenie nr 16 Prezesa ZUS z dnia 8 marca 2017 r.

- promowano kulturę zwalczania nadużyć wewnątrz ZUS, w tym właściwych reakcji wśród pracowników na każdym szczeblu struktury organizacyjnej;
- zwiększono aktywność w zakresie budowania kultury zniechęcającej klientów do nieuczciwych zachowań.

Wykres 4. Liczba zidentyfikowanych ryzyk przez właścicieli w podziale dla poszczególnych celów „Planu działalności Zakładu”



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

6.3. Zarządzanie procesowe w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

W 2017 r. zoptymalizowano rozwiązania w zakresie zarządzania procesowego, definiując 15 megaprocesów, które obejmują 42 procesy (z ponad 460).

Nowy model wprowadził architekturę zarządczą procesów, która określa współzależność zidentyfikowanych procesów na dwóch poziomach oraz jednoznacznie przypisuje procesom właścicieli. Dzięki nowym rozwiązaniom zmniejszono prawie dziesięciokrotnie liczbę procesów przy zachowaniu wysokiej jakości dostarczanych usług. Jednocześnie zainicjowano uproszczenie języka opisu procesów, zgodnie ze standardem prostego języka.

Realizację przedsięwzięć wspierały ciała doradcze. Najpierw funkcjonował Komitet ds. zarządzania procesowego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych²¹, który wspomagał wdrożenie, monitorowanie i doskonalenie zarządzania procesowego w ZUS. Następnie działalność rozpoczął Zespół konsul-

²¹ Zarządzenie nr 76 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 29 grudnia 2016 r. w sprawie powołania Komitetu ds. zarządzania procesowego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, zmienione zarządzeniem Nr 12 z dnia 3 marca 2017 r.

tacyjny ds. monitorowania i optymalizacji procesów w ZUS²², który zajął się monitorowaniem i rekomendowaniem usprawnień procesów w ZUS. Zespół zakończył prace z końcem 2017 r.

Regionalizacja i konsolidacja niektórych zadań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

W 2017 r. kontynuowano regionalizację niektórych zadań ZUS. Utworzono Wydział Realizacji Umów Międzynarodowych w Oddziale w Elblągu, który obsługuje wnioski o świadczenia emerytalne i rentowe ustalane z uwzględnieniem rozporządzeń EWG nr 1408/71 i nr 574/72 o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. W związku z rosnącym zapotrzebowaniem na narzędzia portalowe i potrzebą wsparcia w rozwoju i utrzymaniu narzędzi i witryn uruchomiono Centrum Wsparcia Informatyki w obszarze Witryn i Portali Internetowych (w Oddziale w Gdańsku). Aby poprawić jakość obsługi telefonicznej klientów ZUS, uruchomiono dwa dodatkowe Centra Obsługi Telefonicznej (w Oddziałach w Jaśle i Nowym Sączu).

Aby realizować „Strategię komunikacji ZUS” oraz nową politykę medialną ZUS, na poziomie Centrali powstał zespół 16 regionalnych rzeczników prasowych.

Zmieniono również model realizacji zakupów w ZUS i zlikwidowano Centra Zamówień Publicznych. Realizacją zamówień publicznych zajmują się komórki zamówień publicznych we wszystkich oddziałach.

6.4. Project Management Office (PMO) – portfel projektów

W 2017 r. wprowadzono w ZUS systemowe rozwiązania związane z wspieraniem, zarządzaniem i monitorowaniem realizacji projektów – Project Management Office (PMO).

Wdrożenie PMO przede wszystkim usystematyzowało zarządzanie komunikacją oraz dokumentacją w zakresie portfela strategicznych projektów firmy; uporządkowało repozytorium projektów i ich bieżącą weryfikację; umożliwiło efektywne monitorowanie i nadzorowanie statusu realizacji projektów, identyfikowanie i ocenę ryzyka. Opracowywano również metodykę zarządzania portfelem projektów oraz koordynowanie wewnętrznych procesów w ramach PMO i utrzymanie standardów i procedur.

W rezultacie PMO zwiększa efektywność realizacji projektów i dostarcza bieżącej informacji zarządczej na różnych poziomach decyzyjnych.

6.5. Strategia Smart ZUS, FinTech ZUS

W 2017 r. ZUS przyjął strategię Smart ZUS, FinTech ZUS jako komponent rozwojowy „Strategii ZUS na lata 2016–2020”. Przesłanką do tego była chęć sprostania oczekiwaniom klientów i dostosowanie do aktualnych uwarunkowań gospodarczych i podjęcia działań zgodnych ze Strategią na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju.

W 2017 r. ZUS aktywnie uczestniczył w pracach strumienia e-Daniny w ramach programu „Od papierowej do cyfrowej Polski”, realizując projekt e-Składka.

²² Decyzja organizacyjna nr 23 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 13 kwietnia 2017 r. w sprawie powołania Zespołu konsultacyjnego ds. monitorowania i optymalizacji procesów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych z późn. zm.

Prowadzono prace analityczne dotyczące nowych możliwości m.in. dalszego uproszczenia opłacania składek, ulepszenia obsługi wypłaty świadczeń, redukcji kosztów gotówki w ZUS i w administracji publicznej, elektronicznego doręczania przesyłek (niższe koszty przesyłek pocztowych). Analizowano też rozwiązania PensionTech.

W 2017 r. przedstawiciele ZUS uczestniczyli w ważnych spotkaniach branżowych i konferencjach (m.in. w pierwszej konferencji zorganizowanej przez Komisję Europejską na temat wykorzystania nowych technologii w usługach finansowych: FinTechEU).

Strategia Smart ZUS, FinTech ZUS realizowana jest również dzięki rozwojowi elektronicznych kanałów dostępu (platforma PUE ZUS), np. możliwość logowania do konta na PUE ZUS za pomocą danych uwierzytelniających klienta bankowości elektronicznej (tzw. tożsamość bankowa) lub możliwość podpisywania elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA) bezpłatnym certyfikatem z ZUS.

6.6. Działalność szkoleniowa

Głównym celem działalności szkoleniowej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2017 r. było wspomaganie realizacji zadań, które wynikają ze „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”, oraz obowiązków, które na ZUS nakładają przepisy prawa powszechnie obowiązujące i wewnętrzne.

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

Do najważniejszych działań szkoleniowych należało wsparcie realizacji celów w zakresie:

– wdrożenia nowego modelu zarządzania procesowego

Przeprowadzono szkolenia dla 44 133 osób w zakresie nowego modelu zarządzania procesowego.

– wdrożenia ustawy obniżającej wiek emerytalny i projektu e-składka

Przeprowadzono szkolenia dla 5769 osób.

– zwiększenia efektywności obsługi klientów

Przeprowadzono szkolenia dla 5192 uczestników na tematy związane z techniką obsługi klientów, w tym w zakresie obsługi klientów z niepełnosprawnością oraz 35 378 osób w zakresie prostego języka w komunikacji z klientami ZUS.

Istotne były również szkolenia wewnętrzne, które podnosiły kwalifikacje zawodowe pracowników. Szkolenia przeprowadzili wyspecjalizowani trenerzy wewnętrzni, którzy w 2017 r. przeszkolili 18 405 uczestników w ramach 1095 grup szkoleniowych.

– podniesienia kompetencji kadry zarządzającej ZUS

Średnia kadra kierownicza ZUS odbyła szkolenia, których celem było rozwijanie kompetencji zarządczych. Przeszkolono 3484 osoby.

– podniesienie poziomu umiejętności komunikacyjnych

Przeszkolono 15 785 pracowników w zakresie komunikacji wewnętrznej.

W szkoleniach w 2017 r. wzięło udział 245 751 uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych 149 879, a w szkoleniach e-learningowych 95 872.

W 2017 r. ZUS wspierał podnoszenie kwalifikacji pracowników na studiach podyplomowych, wyższych oraz kursach i aplikacjach – pozytywnie rozpatrzono 666 wniosków o ich dofinansowanie.

6.7. Bezpieczeństwo informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

Aby doskonalić system zarządzania bezpieczeństwem informacji, w 2017 r.:

- przeprowadzono przegląd i aktualizację Polityki Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych oraz powołano Komitet Bezpieczeństwa Informacji;
- opracowano Politykę Zarządzania Ciągłością Działania, która normalizuje oraz definiuje zakres i główne cele Systemu Zarządzania Ciągłością Działania, role i obowiązki uczestników procesu, a zarazem inicjuje systemowe podejście do wdrożenia ciągłości działania krytycznych usług biznesowych w ZUS;
- rozpoczęto prace w celu wdrożenia Systemu Monitorowania Bezpieczeństwa Środowiska Teleinformatycznego Zakładu
- wprowadzono wewnętrzne regulacje oraz narzędzie informatyczne (e-risk) do wspomagania zarządzania ryzykiem w bezpieczeństwie informacji;
- opracowano „Plan realizacji zadań mających na celu przygotowanie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych do wypełniania obowiązków administratora wynikających z unijnego ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, którego przepisy będą miały zastosowanie od 25 maja 2018 r.”.

Ponadto rozbudowano Centrum Certyfikacji ZUS na potrzeby wystawiania certyfikatów dla lekarzy na potrzeby e-ZLA oraz oszacowano ryzyka bezpieczeństwa cyberprzestrzeni.

7. PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZUS

7.1. Przychody i koszty działalności

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2017 r. uzyskał przychody z następujących tytułów:

Tabela 12. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2017 r.

Wyszczególnienie	2016 r.	2017 r.	Struktura (w proc.)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Przychody	4.379.260	4.324.100	100,00%

Wyszczególnienie	2016 r.	2017 r.	Struktura (w proc.)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Przychody zasadniczej działalności operacyjnej	4.094.538	4.167.296	96,37%
Pozostałe przychody operacyjne	255.012	123.585	2,86%
Przychody finansowe	29.710	33.219	0,77%

W strukturze przychodów Zakładu, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2017 r., największy udział stanowiły przychody z zasadniczej działalności operacyjnej i wyniosły 96,37% (4.167.296 tys. zł).

Struktura przychodów z działalności operacyjnej przedstawia się następująco:

– przychody z tytułu obsługi FUS, FEP	86,63%	(3.610.126 tys. zł)
– przychody z tytułu obsługi zadań zleconych	11,16%	(465.111 tys. zł)
– przychody z tytułu zwrotu kosztów egzekucyjnych	2,20%	(91.794 tys. zł)
– pozostałe przychody, w tym koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby	0,01%	(265 tys. zł)

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

W pozostałych przychodach operacyjnych, których udział w 2017 r. w przychodach ogółem wyniósł 2,86%, główną pozycję stanowiły przychody uzyskane z tytułu dotacji unijnych otrzymanych na realizację projektów unijnych w kwocie 15.197 tys. zł; wynagrodzenie za terminowe wpłacanie podatku dochodowego i składek w kwocie 48.358 tys. zł; otrzymane odszkodowania, kary i grzywny w kwocie 20.237 tys. zł; rozwiązane rezerwy i odpisy aktualizujące w kwocie 23.761 tys. zł oraz wpływy z zasądzonych kosztów postępowania sądowego w kwocie 8.885 tys. zł.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w toku realizowanych zadań w 2017 r., poniósł następujące koszty działalności.

Tabela 13. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2017 r.

Wyszczególnienie	2016 r.	2017 r.	Struktura (w proc.)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Koszty	4.308.066	4.492.570	100,00%
Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	4.104.252	4.295.063	95,61%
Pozostałe koszty operacyjne	131.440	194.154	4,32%
Koszty finansowe	72.374	3.353	0,07%

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2017 r. koszty zasadniczej działalności operacyjnej stanowiły 95,61% (4.295.063 tys. zł.) Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej przedstawiała się następująco:

– amortyzacja	6,96%	(299.156 tys. zł)
– zużycie materiałów i energii	2,41%	(103.513 tys. zł)
– usługi obce	19,41%	(833.478 tys. zł)
– podatki i opłaty	0,95%	(40.859 tys. zł)
– wynagrodzenia	57,54%	(2.471.242 tys. zł)
– ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników	12,03%	(516.754 tys. zł)
– pozostałe koszty rodzajowe	0,70%	(30.061 tys. zł)

W pozostałych kosztach operacyjnych, których udział w 2017 r. w kosztach ogółem wyniósł 4,32%, główną pozycję stanowiły koszty: utworzonych rezerw na nagrody jubileuszowe i odprawy emerytalne – 111.846 tys. zł, aktualizacji wartości aktywów niefinansowych - 37.451 tys. zł, utworzonych rezerw na postępowania sądowe - 23.436 tys. zł oraz utworzonych rezerw na urlopy pracownicze – 13.846 tys. zł.

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS w 2017 r., koszty finansowe stanowią 0,07%. Na wartość kosztów finansowych w głównej mierze składa się koszt utworzonych rezerw na zobowiązania odsetkowe w łącznej kwocie 2.028 tys. zł oraz aktualizacja wartości inwestycji w kwocie 1.170 tys. zł.

W sporządzonym na dzień 31 grudnia 2017 r. rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę kosztów nad przychodami w wysokości 168.470 tys. zł.

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

Plan rzeczowo-finansowy działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych opracowywany jest co roku, aby zapewnić ciągłość realizacji zadań związanych z budową i zakupem środków trwałych w ZUS. Na 2017 r. w planie przewidziano kwotę 555 538 tys. zł. W trakcie roku dokonano zmniejszenia jego wartości do kwoty 391 507 tys. zł.

Realizacja planu, według sprawozdań finansowych jednostek organizacyjnych ZUS, wyniosła ogółem 164 759,8 tys. zł, co stanowi 42,1% zaplanowanych środków.

Tabela 14. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2017 r. w podziale na grupy zadań

GRUPA ZADAŃ	Plan na 2017 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2017 r.	
		kwota (w tys. zł)	udział (w proc.)
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	7 360,4	5 499,2	74,7
II. Zadania budowlane niezmiernające do zwiększenia powierzchni netto	62 940,3	32 324,6	51,4
III. Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie niescentralizowanym	8 400,0	6 218,4	74,0
IV. Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym	10 905,0	2 205,7	20,2
V. Zakupy IT maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym	301 901,3	118 511,9	39,3
Razem	391 507,0	164 759,8	42,1

W grupie I planu „Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto” ujęto 6 zadań, w tym: 5 kontynuowanych i jedno nowe na łączną kwotę 7360,4 tys. zł. Do końca grudnia 2017 r. poniesiono nakłady w wysokości 5499,2 tys. zł, co stanowi 74,7% planowanych środków. W 2017 r. zakończono realizację jednego zadania „Zakup i dostosowanie lokalu na magazyn akt – I/ława” (O/ZUS w Elblągu).

W grupie II planu „Zadania budowlane niezmiernające do zwiększenia powierzchni netto” ujęto 169 zadań, w tym 69 kontynuowanych i 100 nowych na łączną kwotę 62 940,3 tys. zł. Realizacja planu do końca 2017 r. wyniosła w ujęciu finansowym 32 324,6 tys. zł, co stanowi 51,4% zaplanowanych środków. Zamierzony efekt rzeczowy osiągnięto w przypadku 107 zadań, a nie

osiągnięto go w przypadku 58 zadań. Ponadto zrezygnowano z realizacji jednego zadania i wstrzymano realizację 3 zadań.

W grupie III planu „Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie niescentralizowanym” nadzorowano 242 zadania. W grupie tej wydano 6218,4 tys. zł, co stanowi 74% planowanych środków. Wykonanie rzeczowe wyniosło 97,9%.

W grupie IV planu „Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym” ujęto 22 zadania o ogólnej wartości 10 905,0 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2017 r. wyniosły 2205,7 tys. zł, co stanowi 20,2% planowanych środków.

W grupie V planu „Zakupy IT maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym” ujęto 40 zadań o ogólnej wartości 301 901,3 tys. zł. Nakłady na realizację wyniosły 118 511,9 tys. zł, co stanowi 39,3% planowanych środków.

7.3. Realizacja udzielania zamówień publicznych

W 2017 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych udzielono ogółem 475 zamówień o wartości przekraczającej wyrażoną w złotych równowartość kwoty 30 tys. euro na ogólną kwotę 1 821 864 126,94 zł.

Tabela 15. Zestawienie postępowań, w wyniku których zostały udzielone zamówienia publiczne w ZUS powyżej 30 tys. euro w 2017 r.

Jednostka organizacyjna	Liczba prowadzonych postępowań	Liczba udzielonych zamówień	Wartość udzielonych zamówień (w zł)	Udział udzielonych zamówień w trybie konkurencyjnym (w proc.)
Centrala	120	90	1 622 489 647,94	72,22
Centra Zamówień Publicznych	234	324	172 897 642,00	97,22
Oddziały	121	88	26 476 837,00	89,77
łącznie	475	502	1 821 864 126,94	86,40

W stosunku do 20 postępowań prowadzonych przez ZUS wpłynęły odwołania do Krajowej Izby Odwoławczej, z czego: 5 oddalono, 3 uwzględniono, 1 częściowo oddalono, a częściowo uwzględniono, 10 umorzono, 1 zwrócono wykonawcy.

W ramach merytorycznego nadzoru nad procesem udzielania i realizacji zamówień publicznych oraz kontroli przestrzegania postanowień ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych²³, prowadzono monitoring realizacji postępowań o zamówienia publiczne o wartości do i powyżej 30 000 euro. Przedmiotem monitoringu w szczególności było ustalenie, czy nie dokonywano dzielenia zamówień na części i tym samym nie zaniżano ich wartości, aby uniknąć stosowania przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych.

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

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

W 2017 r. spełniono również obowiązek sprawozdawczy w zakresie udzielonych zamówień publicznych: sporządzono roczne sprawozdanie o udzielonych przez ZUS w 2016 r. zamówieniach publicznych i przekazano je Prezesowi Urzędu Zamówień Publicznych, a także sporządzono i przekazano Urzędowi Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich wstępne ogłoszenie informacyjne o zamówieniach planowanych przez ZUS w 2017 r.

7.4. Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne

W 2017 r. w ZUS zapewniono efektywne zarządzanie nieruchomościami, które stanowią zasoby lokalowe ZUS, w tym m.in.:

- ustanowiono służebność przesyłu na dwóch nieruchomościach;
- sprzedano zabudowaną nieruchomość oraz prawo użytkowania wieczystego nieruchomości.

W 2017 r. kontynuowano realizację umów scentralizowanych.

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

Tabela 16. Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2017 r. wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności

Zadanie	Data podpisania umowy	Okres obowiązywania	Wartość umowy (w zł)	Kwota wnioskowana na 2017 r. (w zł)	Realizacja w 2017r. (w zł)	Oszczędności (w proc.)
Zakup paliw do pojazdów eksploatowanych w ZUS	08.09.2015	08.09.2015 - 07.09.2017	9 447 224	4 320 504	3 804 498	12
	09.09.2017	09.09.2017-08.09.2020	12 232 355			
	08.09.2017	09.09.2017-08.09.2021	704 987			

²³ Dz.U. z 2017 r. poz. 1579.

Zadanie	Data podpisania umowy	Okres obowiązywania	Wartość umowy (w zł)	Kwota wnioskowana na 2017 r. (w zł)	Realizacja w 2017r. (w zł)	Oszczędności (w proc.)
Świadczenie usług w zakresie telefonii komórkowej oraz internetu bezprzewodowego	20.02.2015	23.02.2015-22.02.2017	3 621 898	467 000	1 231 688	55
	04.09.2017	01.10.2017-30.09.2019	5 551 847	2 263 763		
Energia elektryczna	21.01.2015	01.02.2015 - 31.03.2018	73 374 830	41 792 146	17 592 691	58
Ubezpieczenie majątku i odpowiedzialności cywilnej ZUS	04.12.2014	01.01.2015 - 31.12.2017	3 539 621	2 283 090	897 841	61

7.5. Wykorzystanie środków unijnych

W 2017 r. ZUS:

- złożył wnioski o dofinansowanie z Funduszy Europejskich dla 3 projektów:
 1. „Wdrożenie nowego modelu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją - jako element systemu kompleksowej rehabilitacji w Polsce” – podpisano umowę o partnerstwie na rzecz wspólnego przygotowania i realizacji projektu; partnerami są: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), ZUS, 4 uczelnie wyższe: Uniwersytet Warszawski, Uniwersytet Wrocławski, Gdański Uniwersytet Medyczny, Uniwersytet Medyczny w Lublinie oraz partner zagraniczny Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV);
 2. „Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy” – podpisano umowę o partnerstwie na rzecz wspólnego przygotowania i realizacji projektu; partnerami są: PFRON, ZUS, Centralny Instytut Ochrony Pracy-Państwowy Instytut Badawczy;
 3. „Wymiana dobrych praktyk w obszarze systemu orzekania o niepełnosprawności”;
- podpisał 5 umów o dofinansowanie ze środków UE dla następujących projektów ZUS:
 1. „Termomodernizacja budynku Oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Nowym Sączu na dz. nr. 70/3, 71/3,72/3, 81/16, 81/7, 81/11, 81/13, 81/15, 65, 66, 67/2 i 68 w Obręb 92 przy ul. Sienkiewicza w Nowym Sączu”,
 2. „Modernizacja budynku I/ZUS w Pyrzycach”,
 3. „Termomodernizacja budynku I Oddziału ZUS w Łodzi przy ul. Zamenhofa 2”,
 4. „Termomodernizacja budynku użyteczności publicznej typu „Lipsk” III Oddziału ZUS w Warszawie”,

5. „Rozbudowa infrastruktury systemowo-sprzętowej środowisk Access Point (AP) i RINA na potrzeby EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) w ZUS”.

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

Nazwa projektu	Program	Termin realizacji	Wartość projektu (w mln zł)	Kwota dofinansowania (w mln zł)	Poziom dofinansowania (w proc.)
Termomodernizacja budynku Oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Nowym Sączu	Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko	2014–2018	5,55	3,79	68
Modernizacja budynku I/ZUS w Pyrzycach	Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko	2016–2017	2,53	0,86	34
Termomodernizacja budynku I Oddziału ZUS w Łodzi przy ul. Zamenhofa 2	Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko	2015–2018	4,6	2,3	50
Termomodernizacja budynku użyteczności publicznej typu „Lipsk” III Oddziału ZUS w Warszawie	Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko	2016–2019	8,04	6,84	85
Rozbudowa infrastruktury systemowo-sprzętowej środowisk Access Point (AP) i RINA na potrzeby EESSI w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	CFF Telekom	2017–2019	5,03	3,77	75
Wdrożenie nowego modelu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją – jako element systemu kompleksowej rehabilitacji w Polsce	Program Operacyjny Wiedza, Edukacja, Rozwój	2017–2020	6,39	6,2	97
Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy	Program Operacyjny Wiedza, Edukacja, Rozwój	2018–2022	85,29	85,29	100

Nazwa projektu	Program	Termin realizacji	Wartość projektu (w mln zł)	Kwota dofinansowania (w mln zł)	Poziom dofinansowania (w proc.)
Wymiana dobrych praktyk w obszarze systemu orzekania o niepełnosprawności	Program Wspierania Reform Strukturalnych	2018–2019	Do ustalenia z Komisją Europejską		
System monitoringu pobytu i pracy cudzoziemców na terytorium RP	Program Operacyjny Polska Cyfrowa	2017–2020	Do ustalenia z Centrum Projektów Polska Cyfrowa		

Łączna wartość projektów realizowanych w ZUS, które zostały zakwalifikowane do wsparcia ze środków Unii Europejskiej w 2017 r., wynosi ogółem 25,75 mln zł, w tym kwota dofinansowania to 17,56 mln zł.

8. AUDYT I KONTROLA

8.1. Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2017 r. realizowana była na podstawie rocznych planów kontroli oraz w formie kontroli doraźnych, w ramach:

- **kontroli instytucjonalnej** – realizowanej przez wyodrębnione organizacyjnie, wyspecjalizowane komórki kontroli wewnętrznej (Departament Kontroli Wewnętrznej i wydziały kontroli wewnętrznej w oddziałach Zakładu).

Celem kontroli instytucjonalnej było wspieranie podejmowania decyzji zarządczych poprzez dostarczanie informacji opartych na wynikach kontroli.

W ramach kontroli instytucjonalnej w 2017 r. przeprowadzono łącznie 401 postępowań kontrolnych obejmujących 312 tematów, w tym:

- kontrole problemowe (wynikające z planu kontroli), obejmujące 298 postępowań kontrolnych w zakresie 213 tematów;
- kontrole doraźne, obejmujące 103 postępowania kontrolne w zakresie 99 tematów.

W szczególności ocenie poddano:

- o prawidłowość ustalania odpisywania przedawnionych należności z tytułu składek, a także prawidłowość działań podejmowanych w celu przeciwdziałania przedawnieniom;
- o adekwatność i rzetelność podejmowanych działań w celu ustalania obowiązku podlegania ubezpieczeniom społecznym i opłacania składek w kontekście tzw. outsourcingu pracowniczego;
- o rzetelność obsługi wniosków o ustalanie uprawnień i wypłatę świadczeń krótkoterminowych, rent rodzinnych i zasiłków pogrzebowych;

- adekwatność i skuteczność podejmowanych działań w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w systemach informatycznych ZUS;
- organizację obsługi prawnej w kontekście zabezpieczenia ochrony prawnej interesów Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz roszczeń klientów Zakładu;
- prawidłowość prowadzonych postępowań o udzielenie zamówień publicznych.

Tak jak w latach ubiegłych wyniki kontroli były podstawą do formułowania wystąpień pokontrolnych (przekazywanych do kontrolowanych jednostek), które zawierały zalecenia co do działań, które zminimalizują ryzyko zagrażające osiągnięciu założonych celów. Realizacja zaleceń podlegała bieżącej weryfikacji.

- **kontroli funkcjonalnej zwierzchniej** – prowadzonej przez komórki organizacyjne Centrali i oddziałów ZUS w trybie nadzoru merytorycznego.

Obejmowała ona weryfikację prawidłowości realizowania wyznaczonych działań, celów, procesów i projektów oraz zadań wynikających z planu działalności Zakładu.

W ramach kontroli funkcjonalnej zwierzchniej przeprowadzono łącznie 1613 postępowań kontrolne obejmujące 758 tematów – na podstawie planu kontroli (1515 postępowań kontrolnych w zakresie 694 tematów) oraz w formie kontroli doraźnych (98 postępowań kontrolnych w zakresie 64 tematów).

8.2. Realizacja działań w ramach Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014 – 2019

W 2017 r. ZUS kontynuował realizację Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014-2019²⁴ poprzez wykonywanie działań określonych w planie zatwierdzonym przez Prezesa Zakładu, do których w szczególności należały:

- analiza informacji o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu ZUS (m.in. w ramach obsługi zgłoszeń dotyczących potencjalnych zjawisk o charakterze korupcyjnym przekazywanych przy wykorzystaniu dedykowanych kanałów komunikacji);
- upowszechnianie wiedzy wśród pracowników ZUS z obszaru przeciwdziałania korupcji (szkolenia przeprowadzone przez Centralne Biuro Antykorupcyjne oraz Komendę Główną Policji);
- zainicjowanie działań na rzecz opracowania polityki antykorupcyjnej (obejmujące m.in.: określenie obszarów działalności ZUS najbardziej narażonych na korupcję oraz ryzyk występujących w tych obszarach; utworzenie wykazu stanowisk pracy zagrożonych korupcją oraz opracowanie propozycji uregulowań wewnętrznych ZUS służących zapobieganiu korupcji).

W 2017 r. ZUS przystąpił do współpracy w procesie uzgadniania projektu ustawy o jawności życia publicznego.

²⁴ Wprowadzonego uchwałą nr 37 Rady Ministrów z dnia 1 kwietnia 2014 r. (M.P. poz. 299).

Informacje o sposobie realizacji poszczególnych przedsięwzięć ujęto w sprawozdaniach za I i II półrocze 2017 r., które przekazano Ministerstwu Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Poza powyższymi działaniami, pełnomocnik Prezesa Zakładu w zakresie zapobiegania nieprawidłowościom i korupcji, pełnił w 2017 r. funkcję obserwatora w wybranych postępowaniach o udzielenie zamówień publicznych prowadzonych w ZUS.

8.3. Audyt wewnętrzny

Zakres realizowanych w 2017 r. zadań audytowych wynikał z „Planu audytu na rok 2017”, sporządzonego na podstawie art. 283 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych²⁵. Przygotowanie planu audytu poprzedzono analizą ryzyka m.in. w zakresie realizacji celów wynikających z „Planu działalności Zakładu na rok 2017” oraz ujętych w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”. Wyniki tej analizy pozwoliły wskazać obszary działalności ZUS obarczone najwyższym ryzykiem, a objęcie ich audytem wewnętrznym przyczyniło się do ograniczenia zidentyfikowanych ryzyk.

W 2017 r. w Zakładzie wykonano:

- **Zadania zapewniające** – w 8 obszarach działalności ZUS. Zadania wykonano w 14 departamentach oraz 15 oddziałach (w sumie zrealizowano 40 audytów) – w ich wyniku wydano 66 zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień.

Celem tych zadań była ocena adekwatności, skuteczności i efektywności realizowanych procesów. Szczególny nacisk położono na badanie efektywności i skuteczności realizacji zadań z uwzględnieniem racjonalnej gospodarki środkami oraz zachowania trwałości rezultatów działania. Audytorzy wewnętrzni identyfikowali ryzyka i podejmowali bądź inicjowali działania, które mają zabezpieczyć ZUS przed tymi ryzykami. Sformułowane zalecenia służyły wyeliminowaniu słabości kontroli zarządczej poprzez podjęcie działań naprawczych wobec uchybień lub wprowadzenie usprawnień w procesach.

- **Czynności doradcze** – w 5 obszarach działalności ZUS. Czynności przeprowadzono w 7 departamentach oraz 43 oddziałach (w sumie zrealizowano 64 czynności doradcze) – w ich wyniku sformułowano 20 wniosków dotyczących usprawnienia funkcjonowania ZUS, w tym 1 czynności doradcze swoim zakresem obejmowały wszystkie terenowe jednostki organizacyjne ZUS.

Celem tych czynności było przedstawienie Prezesowi Zakładu oraz kierownikom audytowanych komórek propozycji usprawnienia funkcjonowania jednostki w badanych obszarach. Przedstawione przez audytorów wnioski ukierunkowano były na wzmocnienie kontroli zarządczej i możliwość uzyskania wymiernych efektów finansowych poprzez m.in. redukcję ryzyka. Zaproponowali oni wdrożenie nowych działań, które przyczynią się do wzrostu efektywności realizowanych w ZUS zadań.

²⁵ Dz. U. 2016 r. poz. 1870

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

- **Czynności sprawdzające** – w 3 departamentach oraz 10 oddziałach w zakresie 3 zadań zapewniających.
Czynności te służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań podjętych przez kierujących audytowanymi komórkami w zakresie realizacji zaleceń audytorów wewnętrznych podczas zadań zapewniających, które przeprowadzono w latach 2014 i 2016. Czynności sprawdzające potwierdziły, że podjęto działania dostosowawcze i usprawniające w kontekście zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej, związanych z narażeniem na ryzyka w obszarach i procesach objętych zadaniami zapewniającymi. Wskazano również na konieczność dalszych działań realizujących zalecenia oraz systematycznego monitorowania badanych obszarów.
- **Monitoring wykonania zaleceń** wydanych w trakcie przeprowadzonych w latach 2014-2015 zadań zapewniających, co do których nie istniała potrzeba przeprowadzenia czynności sprawdzających.

Przeprowadzone przez audytorów wewnętrznych działania wsparte realizacją celów i zadań oraz ocenę adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej w ZUS. Ocena stanowi jedno ze źródeł oświadczenia o stanie kontroli zarządczej składanego co roku przez Prezesa Zakładu, zgodnie ze standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych, ujętymi w załączniku do komunikatu nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych²⁶.

9. DZIAŁALNOŚĆ ZUS NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW

9.1. Inicjatywy legislacyjne podejmowane przez ZUS w obszarze ubezpieczeń społecznych w 2017 r.

W 2017 r. ZUS inicjował zmiany legislacyjne w niżej wymienionych ustawach:

- **ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych**
 - propozycja dodania art. 79b na mocy, którego grzywny nakładane przez komorników sądowych oraz inne organy egzekucyjne nakładane byłyby na Zakład zamiast na pracowników ZUS w związku z realizacją obowiązków pracowniczych

²⁶ Dz. Urz. MF z 2009 r. nr 15 poz. 84.

Przepis został dołączony do projektu ustawy o zmianie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych oraz niektórych innych ustaw²⁷.

– **ustawa z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych**

- propozycja zmiany do ustawy w zakresie wyłączenia możliwości ustalania prawa do renty z tytułu niezdolności do pracy dla osób, które mają ustalone prawo do emerytury lub spełniają warunki do uzyskania emerytury

Projekt uzyskał poparcie Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, w następstwie czego przyjęta została ustawa z dnia 29 września 2017 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz ustawy o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych²⁸.

- propozycja zmiany do art. 113 ustawy w zakresie wprowadzenia regulacji przewidującej możliwość doliczania wyłącznie jeden raz w roku kalendarzowym okresów składkowych i nieskładkowych, przebytych po przyznaniu świadczenia ustalonego w myśl dotychczasowych zasad

Projekt nowelizacji wskazanego przepisu został przekazany do Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w dniu 28 kwietnia 2017 r., które pracuje nad zmianami.

- propozycja zmiany do art. 141 w celu usunięcia wątpliwości interpretacyjnych dotyczących zasad ustalania kwoty wolnej od potrąceń i egzekucji w związku z pojawiającymi się przypadkami stosowania interpretacji powołanego przepisu przez sądowe organy egzekucyjne, niekorzystnej dla świadczeniobiorców

Projekt nowelizacji przekazano 19 grudnia 2017 r. m.in. do Prezesa Rady Ministrów oraz Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Przepis w wersji przygotowanej przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej dołączono do projektu ustawy o zmianie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych oraz niektórych innych ustaw²⁹.

– **ustawa z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa³⁰**

Opracowano nowy projekt ustawy, który przekazano do Minister Rodziny Pracy i Polityki Społecznej, Podsekretarza Stanu w Ministerstwie w Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej oraz Wicepremiera i Ministra Rozwoju.

²⁷ druk sejmowy nr 2215.

²⁸ Dz. U. z 2017 r. poz. 2120.

²⁹ Druk sejmowy nr 2215.

³⁰ Dz. U. z 2017 r. poz. 1368.

- **ustawa z dnia 30 października 2002 r. o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych**³¹

Proponowane zmiany dotyczyły:

- wskazania planu finansowego Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, w którym określa się corocznie kwotę wydatków na prewencje wypadkową;
- wskazanie Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego (CIOP-PIB) jako podmiotu, który wspomaga ZUS w realizacji zadania dofinansowanie działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, prowadzonych przez płatników składek;
- tryb wyboru projektów podlegających dofinansowaniu;
- maksymalną kwotę dofinansowania.

W wyniku nowelizacji ustawy zmiany w ww. zakresie zostały wprowadzone z dniem 1 stycznia 2018 r.

- **ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych**³²

Propozycja dotyczyła dodania w prezydenckim projekcie ustawy o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw³³ przepisu, którego celem jest wyłączenie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych ze stosowania projektowanych regulacji dotyczących umożliwienia skutecznego odzyskiwania kwot transakcji płatniczych wykonanych z użyciem błędnych numerów rachunków płatniczych. Obecnie trwają prace nad ustawą w Sejmie.

- **ustawa z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji**³⁴

Zmiana wprowadza delegację do wydania rozporządzenia zawierającego opis sposobu naliczania opłat i określenia maksymalnych stawek dla administracyjnych organów egzekucyjnych za korzystanie z systemu teleinformatycznego przygotowanego przez Krajową Izbę Rozliczeniową. Ministerstwo Finansów prowadzi prace nad przygotowaniem projektu ustawy.

- **rozporządzenie w sprawie szczegółowych zasad i trybu postępowania w sprawach rozliczania składek, do których poboru jest zobowiązany Zakład Ubezpieczeń Społecznych**

Projekt uwzględnił zmiany wprowadzone ustawą z dnia 11 maja 2017 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz ustawy o zmianie ustawy – Kodeks pracy oraz niektórych innych ustaw (e-Składka).

Zmiany wprowadzono z dniem 1 stycznia 2018 r. na mocy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 21 września 2017 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu postępowania

³¹ Dz. U. z 2017 r. poz. 1773, z późn. zm.

³² Dz. U. z 2017 r. poz. 2003.

³³ Druk sejmowy nr 1606.

³⁴ Dz. U. z 2017 r. poz. 1201, z późn. zm.

w sprawach rozliczania składek, do których poboru jest zobowiązany Zakład Ubezpieczeń Społecznych³⁵.

- **rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 18 grudnia 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad orzekania o stałym i długotrwałym uszczerbku na zdrowiu, trybu postępowania przy ustalaniu tego uszczerbku oraz postępowania o wypłatę jednorazowego odszkodowania**³⁶

Proponowane zmiany dotyczą:

- możliwości wydania orzeczenia przez lekarza orzecznika lub komisję lekarską na podstawie dokumentacji dołączonej do wniosku, bez bezpośredniego badania stanu zdrowia (w uzasadnionych przypadkach);
- rozszerzenia zakresu procentowego uszczerbku na zdrowiu oraz uszczegółowienie niektórych punktów tabeli „Oceny procentowej stałego lub długotrwałego uszczerbku na zdrowiu” stanowiącej załącznik do wymienionego rozporządzenia – celem bardziej precyzyjnej oceny wysokości uszczerbku na zdrowiu.

Propozycje zmian do wymienionego rozporządzenia przesłano do Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

- **rozporządzenie Rady Ministrów z 12 października 2001 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu kierowania przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych na rehabilitację leczniczą oraz udzielania zamówień na usługi rehabilitacyjne**³⁷

Proponowane zmiany dotyczyły:

- możliwość wnoszenia środków odwoławczych od orzeczeń lekarzy orzeczników wydanych w sprawie celowości rehabilitacji leczniczej w postępowaniu prowadzonym z wniosku ubezpieczonego (sprzeciwu przez osobę zainteresowaną oraz zarzutu wadliwości przez Prezesa Zakładu);
- uprawnienia dla komisji lekarskich do orzekania w sprawie celowości rehabilitacji leczniczej w postępowaniu związanym z rozpatrzeniem sprzeciwu lub zarzutu wadliwości od orzeczeń lekarzy orzeczników wydanych w sprawach świadczeń (świadczenia rehabilitacyjnego, renty z tytułu niezdolności do pracy).

Zmiany zostały wprowadzone z dniem 23 grudnia 2017 r. na mocy rozporządzenia Rady Ministrów z 28 listopada 2017 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie szczegółowych zasad i trybu kierowania przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych na rehabilitację leczniczą oraz udzielania zamówień na usługi rehabilitacyjne³⁸.

³⁵ Dz. U. poz. 1831.

³⁶ Dz. U. z 2013 r. poz. 954.

³⁷ Dz. U. nr 131, poz. 1457.

³⁸ Dz. U. z 2017 r. poz. 2281

9.2. Upraszczenie języka komunikacji ZUS z klientami

W 2017 r. ZUS kontynuował proces upraszczania języka komunikacji z klientami.

Dopracowano i przyjęto standard komunikacji pisemnej dla pism do klientów indywidualnych i instytucji (tzw. 10 zasad prostego języka ZUS), standard dla pism objętych postępowaniem administracyjnym (np. decyzje, wezwania, zaświadczenia, zawiadomienia) oraz dla materiałów informacyjnych i treści internetowych. Uproszczono większość artykułów na stronie internetowej ZUS. Przeredagowano broszury i ulotki dla klientów. Kontynuowano wymianę formularzy i wniosków na prostsze i łatwiejsze do wypełnienia – powstały 83 nowe, uproszczone formularze. Rozpoczęto również prace nad przygotowaniem nowych wzorów i szablonów pism i ich wymianą w aplikacjach, z których pracownicy tworzą pisma i dokumenty. Analizowane są konieczne zmiany informatyczne w tych aplikacjach, które będą sukcesywnie wprowadzane od 2018 r.

W celu upowszechnienia wyników prac oraz usprawnienia komunikacji pomiędzy ZUS a jego klientami przygotowano szkolenia dla wszystkich pracowników ZUS (zarówno w formie warsztatów, jak i e-learningu) z zakresu prostego języka komunikacji. W marcu, kwietniu i maju 2017 r. przeszkolono ok. 150 wewnętrznych trenerów prostego języka w ZUS. Dzięki temu w każdym oddziale ZUS jest przynajmniej jeden trener prostego języka. Do końca 2017 r. trenerzy prostego języka ZUS przeszkolili z prostej komunikacji 29 524 osoby – kadre kierowniczą i pracowników ZUS z komórek bezpośrednio związanych z usługami dla klientów (szkolenia te mają się zakończyć w czerwcu 2018 r.). Od września 2017 r. wprowadzono również szkolenie e-learningowe z prostego języka; do końca roku ukończyły je 5073 osoby.

Trenerzy prostego języka w placówkach ZUS pełnią również funkcję konsultantów – opiniują pisma i wspierają pracowników m.in. przy tworzeniu korespondencji kierowanej do klientów.

Idea zrozumiałej komunikacji promowana jest wśród pracowników pod hasłem „Prosto z ZUS”. Przygotowano dla nich stronę intranetową z materiałami do samodzielnej nauki, podręcznikami, słownikiem prostej polszczyzny, poradnią językową, forum i blogiem. W gazetce zakładowej publikowano cyklicznie przykłady uproszczonych pism oraz artykuły na temat kultury języka, konkursy i zagadki promujące 10 zasad zrozumiałej komunikacji i standardy języka przyjęte przez ZUS.

Rozpoczęto też prace nad koncepcją audytu – monitorowania stanu wdrażania prostego języka w korespondencji pracowników ZUS z klientami, z wykorzystaniem metod ilościowych (program analizujący statystyczny współczynnik zrozumiałości) oraz jakościowych (ocena konsultanta językowego). Audyt będzie wprowadzany stopniowo od drugiej połowy 2018 r.

Aby usprawnić komunikację wewnętrzną i funkcjonowanie ZUS, w I kwartale 2017 r. główni eksperci procesowi wraz z konsultantami prostego języka z Centrali ZUS uprościli instrukcje i procedury wewnętrzne w ZUS. Podczas wspólnych warsztatów powstały zasady tworzenia zrozumiałych procedur i instrukcji. Odbyły się też pierwsze szkolenia z zastosowania prostego języka w komunikacji wewnętrznej. Kolejne takie szkolenia dla pracowników komórek wsparcia planowane są w 2018 r.

9.3. Polityka obsługi klientów w ZUS na lata 2017-2020

Cele Polityki Obsługi Klientów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych na lata 2017-2020 zdefiniowane zostały z uwzględnieniem kierunków strategicznych określonych w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016 – 2020”.

Polityka określa strategiczne kierunki zmian, tj. usługowe podejście do obsługi klientów, segmentację klientów, jasny model współpracy pomiędzy biznesem i front office, dostosowanie organizacji obsługi klientów do potrzeb realizacji wizji obsługi klientów.

Na podstawie kierunków strategicznych opisano również 9 celów operacyjnych, odzwierciedlających stan docelowy. Przy każdym celu operacyjnym wskazane zostały korzyści z jego osiągnięcia. Cele operacyjne będą realizowane w oparciu o inicjatywy i powołane projekty. Na potrzeby monitorowania stopnia realizacji celów określono 16 mierników z docelową wartością przewidzianą na 2020 r.

Zaprezentowana w Polityce wizja obsługi klientów zakłada sprawną, innowacyjną i powszechnie dostępną obsługę klientów ZUS, dostosowaną do ich potrzeb. Oznacza to, że dla ZUS najważniejszy jest klient i jego satysfakcja ze sposobu świadczenia usług przez ZUS – niezależnie od wybranego przez klienta kanału kontaktu.

Realizacja inicjatyw będzie odbywała się w najbliższych latach.

9.4. System Zarządzania Jakością w obszarze bezpośredniej obsługi klientów.

Wdrożony w ZUS System Zarządzania Jakością w 2014 r. uzyskał certyfikat w zakresie „Bezpośredniej obsługi klientów realizowanej w salach obsługi klientów” z ważnością do 26 listopada 2020 r. Warunkiem potwierdzania ważności certyfikatu jest obowiązek utrzymywania systemu, dlatego w 2017 r. zrealizowano m.in. następujące przedsięwzięcia:

- zaktualizowano „Politykę jakości” oraz „Księgę jakości” wraz z procedurami systemowymi;
- powołano auditorów wewnętrznych, upoważnionych do przeprowadzania auditów wewnętrznych;
- przeprowadzono przegląd celów Systemu Zarządzania Jakością;
- przeprowadzono 14 auditów wewnętrznych zgodnie z zatwierdzonym „Programem auditów wewnętrznych na rok 2017” oraz „Harmonogramem auditów wewnętrznych na rok 2017”. Stwierdzone obserwacje audytowe kwalifikowane jako niezgodności, potencjalne niezgodności czy rekomendacje stanowiły podstawy do dalszego doskonalenia;
- poddano System Zarządzania Jakością auditowi zewnętrznemu – zrealizowany przez Polski Rejestr Statków SA. Audit nadzoru uzyskał wynik pozytywny. Potwierdził on, że utrzymywany w ZUS System Zarządzania Jakością spełnia wymagania normy, przepisy oraz kryteria certyfikacji, zapewnia ZUS spełnienie wymagań umów i przepisów prawnych, skuteczność utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania, zdolność do realizacji ustanowionej polityki i osiągania celów.

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

9.5. Rozwój elektronicznego kanału kontaktu z klientami

2017 r. był dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych rokiem ważnych projektów legislacyjnych. Zmiany związane z obniżeniem wieku emerytalnego, projektem e-Składka czy e-ZLA miały bezpośredni związek z rozwojem elektronicznego kanału kontaktu z klientem.

W ramach realizacji projektu e-ZLA Zakład zoptymalizował wystawianie elektronicznego zwolnienia lekarskiego na PUE ZUS. Dzięki wprowadzeniu nowych funkcjonalności lekarze, oprócz dotychczasowego wystawiania i podpisywania e-ZLA, mogą m.in.:

- wystawiać i podpisywać FZLA - wniosek w sprawie upoważnienia do wystawiania zaświadczeń lekarskich; PR-4 - wniosek o rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS; AZLA – informację o stwierdzeniu nieważności zaświadczenia lekarskiego (anulowanie e-ZLA); UZLA – unieważnienie zarezerwowanych numerów e-ZLA dla trybu alternatywnego (unieważnienie pobranych wcześniej numerów – pustych druków ZLA do wypełniania w razie braku możliwości wystawiania elektronicznego);
- obsługiwać zaświadczenia w trybie alternatywnym (wydruk pustego druku);
- przeglądać wystawione przez siebie zaświadczenia oraz wnioski o rehabilitację leczniczą wystawione pacjentowi.

Na PUE umożliwiony będzie również m.in. podgląd indywidualnego numeru rachunku składkowego, widoku sald bieżących (ogółem i na poszczególne fundusze) oraz podział dokonanych wpłat na fundusze. Usługi te przeznaczone są dla płatników składek.

W ramach projektu obniżenia wieku emerytalnego uruchomiono specjalny kalkulator emerytalny, za pomocą którego doradcy emerytalni obliczają wysokość prognozowanej emerytury dla konkretnej osoby³⁹.

Dla klientów instytucjonalnych rozszerzono katalog usług świadczonych przez ZUS na rzecz Urzędów Administracji Publicznej (UAP) realizujących zadania z obszaru zabezpieczenia społecznego i obszaru pomocy rodzinie. Katalog usług świadczonych przez ZUS rozszerzono o udostępnianie danych niezbędnych dla dokonania weryfikacji zmiany sytuacji dochodowej osoby pobierającej świadczenia z pomocy społecznej, rodzinne, z funduszu alimentacyjnego, wychowawcze.

W marcu 2017 r. uruchomiono nową stronę internetową ZUS, którą rozszerzono o nowe funkcje (np. zapisywanie się klientów biznesowych na wydarzenia czy moduł do zarządzania ankietami). Uporządkowano i ustrukturyzowano treści serwisu, uproszczono dostęp do informacji, przygotowano wersję mobilną portalu oraz dostosowano go do standardów WCAG 2.0 (dostępność portalu dla osób z dysfunkcjami).

³⁹ Informacje w części dotyczącej realizacji ustawy obniżającej wiek emerytalny.

W ramach współpracy z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej na stronie internetowej zaktualizowano wniosek o ustalenie prawa do świadczenia wychowawczego (500+). Udostępniona na PUE ZUS aplikacja umożliwiła wnioskowanie na dwa okresy świadczeniowe: dotychczasowy, który skończył się 30 września 2017r., i nowy, który obowiązuje od października 2017 do końca września 2018 r. – dla osób, które chcą otrzymywać świadczenie w kolejnym okresie.

10. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE

10.1. Popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych

W ramach ustawowego zadania popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych (art. 68 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych) Zakład Ubezpieczeń Społecznych podejmował wiele działań, które rozwijają edukację społeczeństwa. Pozycjonują one ZUS jako instytucję, która rozwija świadomość Polaków w zakresie zabezpieczenia się od różnych ryzyk, ale także systematycznie i rzetelnie wypłaca Polakom świadczenia, sprawnie zarządza powierzonymi jej środkami, stale podnosi jakość usług świadczonych na rzecz klientów i oferuje pierwszy w Polsce, stale rozwijany e-urząd.

10.1.1. Edukacja i poradnictwo

W 2017 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych rozwijał projekty edukacyjne, zgodnie ze „Strategią komunikacji ZUS”. Ich celem była i nadal pozostaje popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych, szczególnie wśród uczniów szkół podstawowych i gimnazjów, szkół ponadgimnazjalnych i uczelni.

Szkoły podstawowe i gimnazja

W 2017 r. kontynuowany był „Projekt z ZUS”. W roku szkolnym 2016/2017 do zgłosiło się do niego ponad 14,3 tys. uczniów z blisko 360 szkół.

W ramach „Projekt z ZUS” po raz pierwszy ZUS ogłosił konkurs na najlepsze prace promujące ideę ubezpieczeń społecznych. Wpłynęły 232 prace, w tym: 80 plakatów, 78 prezentacji, 55 filmów i 19 komiksów. Wyróżnione prace opublikowano na stronie ZUS.

Szkoły ponadgimnazjalne

W 2017 r. odbyła się trzecia edycja projektu „Lekcje z ZUS”. Uczestniczyło w nim ponad 46,7 tys. uczniów z blisko 920 szkół. W porównaniu do roku szkolnego 2015/2016 jest to bardzo znaczący wzrost – w „Lekcjach z ZUS” wzięło bowiem udział ponad 50 proc. więcej młodzieży. Co roku zwieńczeniem projektu jest olimpiada (wcześniej konkurs) „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. W 2017 r. odbyła się jej pierwsza edycja, do której zgłosiło się 24 368 uczniów z 768 szkół. Do zdobycia były nagrody rzeczowe (laptopy, tablety, czytniki e-booków) oraz indeksy i preferencyjne warunki w rekrutacji na uczelnie. Finaliści odebrali indeksy na Katolicki Uniwersytet Lubelski, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach oraz Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie. Ogólnopolskim patronem medialnym wydarzenia był portal NOIZZ.pl, na którym publikowano artykuły dotyczące

ubezpieczeń społecznych oraz quiz dla osób, które w formie zabawy chciały sprawdzić swoją wiedzę. Informacje o ZUS i projekcie edukacyjnym promował także na swoim profilu popularny Youtuber – Topowa Dycha.

Współpraca z uczelniami

W 2017 r. ZUS kontynuował podpisywanie umów o współpracy z kolejnymi ośrodkami akademickimi na terenie całej Polski, kształcącymi na kierunkach humanistycznych, ekonomicznych oraz technicznych. W 2017 r. ZUS podpisał 44 takie umowy. Były to zarówno duże, prestiżowe uczelnie o wieloletniej historii, takie jak: Uniwersytet Jagielloński, Politechnika Rzeszowska, Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego, Warszawski Uniwersytet Medyczny czy Akademia Pomorska w Słupsku, a także Państwowe Wyższe Szkoły Zawodowe i mniejsze, prywatne szkoły wyższe, które dbają o wszechstronny rozwój studenta i praktyczne podejście do nauczania.

Zorganizowano też 44 konferencje naukowe, np. „Ubezpieczenia społecznej wobec wyzwań XXI wieku” na Uniwersytecie Wrocławskim, „Aktualna problematyka składek na ubezpieczenia społeczne” na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu czy wreszcie kolejną edycję „Podkarpacia dla Biznesu” na Politechnice Rzeszowskiej.

ZUS angażował się też w mniejsze przedsięwzięcia, np. warsztaty dla studentów „Płatnik dla początkujących” w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Tarnowie, Podkarpackie Dni Biznesu, organizowane wspólnie z Uniwersytetem Rzeszowskim, Wyższą Szkołą Prawa i Administracji w Rzeszowie oraz Wyższą Szkołą Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie czy Olimpiadę z Prawa Ubezpieczeń Społecznych na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego.

Podczas wydarzeń organizowanych na uczelniach dystrybuowano po raz pierwszy bezpłatną gazetkę „ZUS dla Studenta”, która zawiera ważne z punktu widzenia studenta informacje o ubezpieczeniach społecznych.

Studia z zakresu ubezpieczeń społecznych

Kierunki studiów dotyczące ubezpieczeń społecznych, w zakresie studiów podyplomowych oferowały następujące uczelnie: Katolicki Uniwersytet Lubelski, Uniwersytet Gdański, Uniwersytet Warszawski, Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu, Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji z siedzibą w Zamościu, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Kaliszu.

Wykład ogólnouczelniany

W letnim semestrze 2017 r. ZUS przeprowadził dwa cykle wykładów ogólnouczelnianych (OGUN) realizowanych pod hasłem „System ubezpieczeń społecznych w Polsce. Rola i zadania ZUS” na Uniwersytecie Warszawskim oraz na Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego. Każdy cykl obejmował 15 wykładów poświęconych ubezpieczeniom społecznym, koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, orzecznictwu lekarskiemu i tematom związanym z działalnością gospodarczą. Do każdego wykładu przygotowano konspekt, skrypt, multimedialną prezentację. Wykłady prowadzili eksperci ZUS.

Praktyki i staże w ZUS dla studentów

W 2017 r. praktyki w ZUS odbyło 115 studentów, 45 osób zrealizowało staże studenckie.

Informację o możliwości odbycia praktyk i staży w ZUS dystrybuowano podczas Targów Pracy i Dni Otwartych na uczelniach, jak również za pośrednictwem akademickich Biur Karier oraz w formie bezpośredniego mailingu do studentów

Program Nowoczesne Zarządzanie Biznesem

W zakresie edukacji młodzieży akademickiej kontynuowano działania w jednym z największych projektów edukacyjnych – Nowoczesne Zarządzanie Biznesem. Realizuje go Centrum Prawa Bankowego i Informacji (CPBiI) we współpracy ze Związkiem Banków Polskich (ZBP). W ramach projektu pracownicy ZUS przeprowadzili 87 wykładów pt. „Ubezpieczenia społeczne niezbędne w prowadzeniu firmy i codziennym życiu każdego człowieka” oraz „ZUS dla Studenta. Ubezpieczenia społeczne w praktyce”. ZUS był także obecny w 47 tzw. Strefach NZB (wydarzenie typu „drzwi otwarte”), podczas których m.in. udzielano porad z zakresu ubezpieczeń społecznych.

Współpraca z instytucjami

Współpraca z PAN

W 2017 r. ZUS uczestniczył w pracach komitetu rekomendującego prezesowi PAN kandydatów do Medalu im. Wacława Szuberta za wybitne osiągnięcia w dziedzinie nauk o pracy i polityce społecznej. Uroczystość wręczenia nagród dla laureatów konkursu odbyła się 28 listopada 2017 r., podczas której uhonorowano także laureatów konkursów na najlepsze prace naukowo-badawcze i prace dydaktyczne.

Współpraca z PZERiI

Głównym celem podjętej współpracy z Polskim Związkiem Emerytów, Rencistów i Inwalidów jest popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych, która realizowana była poprzez szkolenia i spotkania informacyjne dotyczące m.in. waloryzacji świadczeń, systemu orzecznictwa lekarskiego, zasad ustalania wysokości składek i świadczeń. Efektem współpracy z PZERiI był również Dzień Seniora.

Współpraca z PEFRON

ZUS podpisał z Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych porozumienie o współpracy w przeciwdziałaniu wykluczeniu zawodowemu i społecznemu osób niepełnosprawnych oraz o wsparciu finansowym dla ZUS w związku z planami zwiększenia zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Porozumienie podpisano pod auspicjami Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej oraz Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych.

Współpraca dotyczy przede wszystkim promocji kompleksowej rehabilitacji wśród osób zagrożonych wykluczeniem zawodowym w związku z niepełnosprawnością, a także wprowadzenia w życie narzędzi, które posłużą tworzeniu warunków do powrotu do pracy osobom niepełnosprawnym i utrzymaniu się na rynku.

ZUS współorganizował XIV Galę PFRON „Otwarte Drzwi”. Wręczono tam nagrody i wyróżnienia w konkursie na najlepsze prace magisterskie i doktorskie dotyczące niepełnosprawności.

Współpraca z Państwową Inspekcją Pracy

Aby zwiększać świadomość korzyści legalnego zatrudnienia i zagrożeń w pracy w szarej strefie ZUS został partnerem strategicznym kampanii „Pracuj Legalnie”, organizowanej przez Państwową Inspekcję Pracy. Kampania skierowana jest do pracowników i pracodawców, w tym także do cudzoziemców (w szczególności do obywateli Ukrainy), którzy już pracują lub zamierzają podjąć pracę w Polsce.

ZUS przygotował specjalną podstronę na swoim portalu oraz wyemitował spoty promocyjne kampanii na antenie Polskiego Radia (PR 1 i PR 3) oraz stacji RMF FM.

Współpraca ze Stowarzyszeniem Integracja

ZUS wspólnie ze stowarzyszeniem przygotował kolejny poradnik z cyklu „Jak żyć...”, ułatwiający aktywność zawodową osobom ze schorzeniami psychicznym. Tematykę ubezpieczeń społecznych propagowano także w magazynie „Integracja”.

Współpraca z Krajową Szkołą Administracji Publicznej i Mazowieckim Urzędem Wojewódzkim

W 2017 r. ZUS kontynuował współpracę z KSAP i MUW, aby promować dobre praktyki w administracji publicznej. W ubiegłym roku do współpracy dołączył Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego.

W ramach Forum Zarządzania Publicznego (poprzednia nazwa: Akademia Zarządzania Instytucjami Publicznymi) zorganizowano 3 warsztaty poświęcone dobrym praktykom wspierającym równowagę pomiędzy życiem zawodowym i rodzinnym w instytucjach publicznych, dobrym praktykom instytucji publicznych w komunikacji z klientami oraz cyberbezpieczeństwu. W 2017 r. zorganizowano także 2. edycja konkursu na menedżerów innowacyjnych praktyk w instytucjach publicznych.

10.1.2. Działalność informacyjno-promocyjna

Aktywność edukacyjno-informacyjna ZUS w 2017 r., jak w latach ubiegłych odbywała się za pośrednictwem radia, telewizji, prasy, internetu oraz w bezpośrednim kontakcie z płatnikami, ubezpieczonymi i świadczeniobiorcami. Działania te prowadzone były pod hasłami „ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu”.

W kwietniu 2017 r. ZUS wspólnie z niemiecką instytucją ubezpieczeniową Deutsche Rentenversicherung zorganizował polsko-niemiecką konferencję naukową „Adekwatność systemów emerytalnych” dla uczczenia 40-letniej rocznicy wejścia w życie przepisów wykonawczych do polsko-niemieckiej umowy o zaopatrzeniu emerytalnym i wypadkowym.

We wrześniu 2017 r. ZUS aktywnie uczestniczył w IV Międzynarodowej Konferencji ESPAnet Polska 2017 „Polityka społeczna: kontrowersje i paradoksy”. W ramach panelu „Przestępczość socjalna” zaprezentowano wyniki dotychczasowych badań teoretycznoprawnych, ilościowych i jakościowych dotyczących nadużyć występujących w obszarze ubezpieczeń społecznych.

W 2017 r. ZUS patronował ponad 25 wydarzeniom, w tym: Forum Ekonomiczne w Krynicy, I Międzynarodowy Kongres Patient Empowerment, International Seminar-Precarious work, VI Ogólnopolska Konferencja Studenckich Kół Naukowych „Ubezpieczenia społeczne dawniej i dziś”, FutureTech Congress, Międzynarodowa konferencja naukowa „Systemy zabezpieczenia społecz-

nego wobec wyzwań demograficznych, ekonomicznych i technologicznych”, V Europejski Kongres Mobilności Pracy, XXI Ogólnopolski Zjazd Katedr Prawa Pracy, XXXV Konferencja Polityków Społecznych „Współczesne wyzwania polityki społecznej”.

Przedstawiciele ZUS uczestniczyli jako eksperci w najważniejszych konferencjach i forach odbywających się w Polsce m. in. w: seminarium technicznym ISSA „Migracja a nadużycia w zakresie ubezpieczenia społecznego”, konferencji ESPAnet na Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu, Open Eyes Economic Summit, International Seminar-Precarious work, I Międzynarodowym Kongresie Patient Empowerment, V Kongresie Polskiej Izby Ubezpieczeń, Europejskim Kongresie Gospodarczym.

Prowadzono szkolenia dla ubezpieczonych, świadczeniobiorców oraz płatników składek. Przeszkolono ok. 99 tys. osób, w tym ponad 62 tys. płatników składek, blisko 26 tys. ubezpieczonych oraz 10,5 tys. świadczeniobiorców.

„ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu”

Materiały filmowe z poradami ekspertów ZUS „ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu” emitowane są w telewizji internetowej na portalu Onet.tv. W 2016 r. zamieszczono tam 21 odcinków. Przekaz informacyjny tych materiałów został wzmocniony dzięki publikacji i dystrybucji depesz informacyjnych w serwisie agencji Newseria, która dociera do szerokiej grupy odbiorców przez portale internetowe, gazety, stacje radiowe i telewizyjne. Programy wyprodukowane dla Onet.tv można także oglądać na monitorach multimedialnych w salach obsługi klienta oraz na kanale „Elektroniczny ZUS” na You Tube.

ZUS obecny był także na antenie Polskiego Radia. W środowe poranki w „Sygnałach Dnia” wyemitowano 12 audycji poświęconych tematyce ubezpieczeń społecznych. Natomiast w III programie Polskiego Radia tematyka ubezpieczeniowa gościła w paśmie ekonomiczno-gospodarczym z cyklu Bardzo Ważny Projekt. ZUS obecny był także na antenie akademickiego Radia Kampus.

Problematyka ubezpieczeń społecznych prezentowana była również w mediach branżowych, w tym dla lekarzy i nauczycieli, w pismach studenckich oraz w prasie kobiecej. Na łamach „Dobrej Firmy”, dodatku do dziennika „Rzeczpospolita”, eksperci ZUS wyjaśniali zagadnienia związane z opłacaniem i rozliczaniem składek oraz świadczeniami należnymi z ubezpieczeń. Natomiast w tygodniku „Do Rzeczy” zamieszczono artykuły o outsourcingu, obniżonym wieku emerytalnym, e-Składce a w „Do Rzeczy Historia” opublikowano tekst o historii ubezpieczeń społecznych i ZUS.

Internet

Ważnym sposobem dotarcia z informacjami do potencjalnych odbiorców był także serwis You Tube, na którym ZUS prowadzi jeden z najbardziej aktywnych kanałów instytucji publicznych „Elektroniczny ZUS”. W 2017 r. na elektronicznym ZUS zamieszczono 73 filmy edukacyjne. Kanał miał 86 tys. wyświetleń i ponad 1000 subskrypcji.

Istotnym walorem tej formy komunikacji jest możliwość komentowania bądź inicjowania wpisów internautów pod materiałami. W ten sposób ZUS niemal indywidualnie, a przy tym rzeczowo odpowiada na – zwykle stereotypowe – komentarze. Tym samym może edukować osoby, które są aktywne w mediach społecznościowych.

Nowością jest uruchomienie sekcji zawierającej praktyczne informacje dla Polaków zamieszkających za granicą. Opublikowane filmy dotyczą zasad ubiegania się o świadczenie emerytalne dla osób posiadających zagraniczne okresy ubezpieczenia. Materiały przygotowano w formie animowanych instrukcji wypełnienia wniosków. Materiały uzupełnione są o filmy z cyklu telewizyjnego „ZUS bez granic” emitowanego pierwotnie w telewizji Polonia. „ZUS bez granic” to reportaże i relacje Polaków mieszkających za granicą. ZUS udostępnił materiały po polsku i angielsku.

Jakość kanału „Elektroniczny ZUS” doceniły agencje zajmujące się oceną kanałów na YouTube.

Dodatkowo w 2017 r. zakończono prace nad portalem tematycznym obserwatoremerytalny.pl. Celem Obserwatora Emerytalnego jest m.in. propagowanie wiedzy o systemie ubezpieczeń społecznych w Polsce i jego ekonomicznych, politycznych, kulturowych uwarunkowaniach; informowanie o najważniejszych zmianach w przepisach związanych z ubezpieczeniami społecznymi; inicjowanie debat na temat kierunków rozwoju tego systemu; kreowanie dobrej atmosfery wokół problematyki ubezpieczeniowej wśród liderów opinii.

Ogólnopolskie akcje informacyjne w ZUS

Szczególną formą aktywności edukacyjnej ZUS na rzecz płatników składek jest Tydzień Przedsiębiorcy, który zorganizowano 11-15 września 2017 r. Podczas tej ogólnopolskiej akcji klienci odwiedzający placówki ZUS uzyskiwali kompleksowe informacje i porady. W 2017 r. tematami przewodnimi była e-Składka (opłacenie jednym, zwykłym przelewem na jeden rachunek składowy w ZUS składek na wszystkie ubezpieczenia) oraz dobrowolne formy spłaty zadłużenia.

Aby aktywizować osoby starsze i popularyzować wiedzę z zakresu ubezpieczeń społecznych wśród tej grupy klientów, zorganizowano „Dzień Seniora” przy współpracy z Polskim Związkiem Emerytów, Rencistów i Inwalidów (PZERI). Seniorzy mogli skorzystać z porad udzielanych przez ekspertów ZUS, NFZ, PFRON, specjalistów z urzędów miast i gmin oraz przedstawicieli lokalnych organizacji zrzeszających seniorów. Dodatkowo zorganizowano wykłady i prelekcje oraz inne atrakcje aktywizujące seniorów.

10.1.3. Działalność wydawnicza

W 2017 r. opublikowano 297 pozycji wydawniczych o łącznym nakładzie 8 450 716 egz. Najważniejszymi odbiorcami tych wydawnictw są klienci ZUS i młodzież, ale są nimi także pracownicy ZUS oraz instytucje i organizacje współpracujące z Zakładem. Materiały te ZUS udostępnia również na stronie internetowej ZUS.

Wydawnictwa informacyjne dla klientów ZUS

Szczególnie istotne dla klientów ZUS są informacje dotyczące zmian legislacyjnych, nowych usług i akcji informacyjnych skierowanych do poszczególnych grup odbiorców. W 2017 r. było to przede wszystkim:

- obniżenie wieku emerytalnego (ulotki i plakaty – 723 710 egz., zaktualizowano również ulotki na temat świadczeń emerytalnych);

- wprowadzenie jednego numeru rachunku składkowego (NRS) dla płatników składek, czyli tzw. e-Składki (ulotki, broszury i plakaty – 1 033 734 egz. oraz list do przedsiębiorców o e-Składce do zawiadomienia o nadaniu NRS (3 785 500 egz.);
- wprowadzenie doradców ds. ulg i umorzeń dla płatników składek (ulotka –89 469 egz.);
- akcja „Tydzień Przedsiębiorcy”, publikacje informacyjno-poradnikowe dla płatników składek, które są dystrybuowane wśród nich również poza tą akcją (ulotki, broszury i poradniki – 549 020 egz.);
- akcja „Dzień Seniora” (ulotki i plakaty – 20 000 egz.);
- promocja elektronicznych zwolnień lekarskich e-ZLA (ulotki dla lekarzy – 200 000 egz.);
- informowanie ubezpieczonych o ich prawach (ulotki – 278 280 egz., w tym o zasiłkach).

Materiały informacyjne przeredagowano w 2017 r. zgodnie z zasadami prostego języka (ang. *plain language*). Jest to standard języka przyjaznego obywatelowi, wprowadzany w instytucjach publicznych na całym świecie. Wydawnictwa ZUS stają się bardziej zrozumiałe dla każdego odbiorcy.

Gazetki informacyjne dla klientów ZUS

Aby móc dostarczać klientom bieżące informacje, ZUS wydaje gazetki sprofilowane na potrzeby konkretnych grup klientów dystrybuowane m.in. na salach obsługi klientów i podczas akcji informacyjnych:

- dla ubezpieczonych i świadczeniobiorców – „ZUS dla Ciebie” (600 100 egz.),
- dla płatników składek – „ZUS dla Biznesu” (180 000 egz.),
- dla studentów – „ZUS dla Studenta” (50 100 egz.) – nowy periodyk,
- dla emerytów – „ZUS dla Seniora” (50 250 egz.) – nowy periodyk.

W zwięzły i przystępny sposób redaktorzy periodyków informują o zmianach w prawie, a także o nowych i rozwijanych usługach ZUS.

Wydawnictwa edukacyjne dla dzieci i młodzieży

Na projektów edukacyjnych ZUS dla młodzieży szkolnej wydano w zeszłym roku:

- podręczniki „Lekcje z ZUS” dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych i średnich, IV wyd. (90 000 egz.);
- zeszyty „Lekcje z ZUS” ze scenariuszami lekcji i pomocnymi materiałami na płycie CD, dla nauczycieli szkół ponadgimnazjalnych i średnich, IV wyd. (5000 egz.);
- zeszyty „Projekt z ZUS” ze scenariuszami lekcji i pomocnymi materiałami dla nauczycieli gimnazjów, II wyd. (5020 egz.);
- testy i klucze na olimpiadę „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” – I i II etap (30 416 egz.)

Nakłady tych publikacji z roku na rok są coraz większe, ponieważ rośnie zainteresowanie szkół, nauczycieli i uczniów projektami edukacyjnymi ZUS, które upowszechniają wiedzę na temat ubezpieczeń społecznych.

Kwartalnik naukowy „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka”

ZUS rozwija działalność kwartalnika (8200 egz.) zgodnie z wymogami Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Na jego łamach głos zabierają naukowcy oraz eksperci, a także doświadczeni praktycy ZUS. Redakcja czasopisma identyfikuje nieopracowane wcześniej, a ważne społecznie zagadnienia do badań naukowych. Dzięki zachowaniu rygorów naukowego obiektywizmu czasopismo przyczynia się do pogłębiania debaty nad stanem obecnym i przyszłością socjalnej funkcji państwa, a szczególnie ochrony ubezpieczeniowej jego obywateli.

10.2. Współpraca międzynarodowa

Komisja Europejska

W ramach współpracy z Komisją Europejską przedstawiciele ZUS uczestniczyli w pracach Komisji Technicznej przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego. Brali również udział w pracach roboczych ds. weryfikacji uwag i przygotowania ostatecznych wersji Strukturalnych Dokumentów Elektronicznych (SEDS); odzyskiwania nadpłaconych emerytur z zagranicznych rachunków bankowych; budowania sieci kontaktów i narzędzi IT w zakresie zwalczania błędów i nadużyć oraz w warsztatach przygotowujących do wdrożenia projektu Elektronicznej Wymiany Informacji Zabezpieczenia Społecznego (EESSI). W 2017 r. odbyło się 20 spotkań.

Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego (ISSA)

W 2017 r., podobnie jak latach ubiegłych, współpraca z tą organizacją związana była z rolą ZUS jako Sekretariatu Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA oraz funkcją członka Zarządu ZUS jako przewodniczącego Komitetu Sterującego. W tym charakterze ZUS wspierał innych europejskich członków ISSA w koordynacji i organizacji seminariów technicznych IEN, warsztatów oraz konferencji realizowanych w regionie europejskim.

Prezes ZUS uczestniczył w posiedzeniu Biura ISSA i Komisji ds. Wytycznych (*Bureau Committee on Guidelines*) w Genewie a Członek Zarządu ZUS jako Tytułarny audytor w posiedzeniu Komisji Kontroli ISSA.

Przedstawiciele ZUS, pełniący funkcję wiceprzewodniczących trzech Komisji Technicznych ISSA (ds. Inwestowania Funduszy Ubezpieczeń Społecznych, ds. Organizacji, Zarządzania i Innowacji) brali aktywny udział w pracach tych grup oraz uczestniczyli w Forum Komisji Technicznych w Genewie. Ponadto uczestniczyli w Genewie w spotkaniu regionalnych oficerów łącznikowych ISSA, podczas którego omówiono realizację nowej strategii ISSA na lata 2017–2019.

W listopadzie 2017 r. ZUS zorganizował Seminarium Techniczne Europejskiej Sieci ISSA poświęcone zwalczaniu transgranicznych błędów i nadużyć w obszarze zabezpieczenia społecznego. W seminarium udział wzięli przedstawiciele ISSA, OIL oraz zagranicznych instytucji zabezpieczenia społecznego: z Azerbejdżanu, Belgii, Danii, Finlandii, Francji, Grecji, Holandii, Litwy, Luksemburga, Mołdawii, Niemiec, Norwegii, Rosji, Słowacji, Szwajcarii, Turcji, Węgier oraz Włoch.

Europejska Platforma Zabezpieczenia Społecznego (ESIP)

W 2017 r. przedstawiciele ZUS uczestniczyli we wszystkich posiedzeniach ESIP. W ramach każdego spotkania odbyły się posiedzenia Komitetu Emerytalnego, Komitetu Rentowo-Rehabilitacyjnego, Zgromadzenia Ogólnego oraz Rady Zarządu ESIP.

Europejskie Stowarzyszenie Lekarzy Orzeczników (EUMASS)

W 2017 r. ZUS był reprezentowany na trzech spotkaniach EUMASS. Spotkania odbyły się w Liege (Belgia), Helsinkach i w Zagrzebiu.

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

W ramach współpracy dwustronnej z Państwowym Funduszem Ubezpieczeń Społecznych Litwy (SoDra) w czerwcu 2017 r. w Wilnie podpisano protokół o współpracy ZUS-SODRA na 2017 r., a we wrześniu odbyły się konsultacje m.in. z zakresu zagadnień legislacyjno-prawnych, sposobów prowadzenia postępowań odwoławczych.

Ponadto ZUS gościł delegacje zagraniczne:

- z Izraela – spotkanie odbyło się z wysłannikiem Rządu Izraela ds. Zagłady i Restytucji Mienia Pohołokaustowego;
- z Mołdawii – spotkanie dotyczyło implementacji zasad unijnej koordynacji zabezpieczenia społecznego;
- z Węgier – spotkanie z parlamentarzystami ze Zgromadzenia Narodowego Węgier z Komisji Polityki Społecznej;
- z Korei Południowej – spotkanie dotyczyło przekazania informacji o polskim systemie emerytalny;
- z Chin – spotkanie dotyczyło organizacji polskiego systemu zabezpieczenia społecznego;
- z Rosji – podczas spotkania zaprezentowano informacje dotyczące struktury zarządczej ZUS, Centralnego Rejestru Ubezpieczonych, elektronicznych zwolnień lekarskich oraz prewencji i rehabilitacji.

Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii

Realizując cel popularyzacji wiedzy o polskim systemie zabezpieczenia społecznego, jak również o ZUS jako największej publicznej administracji zabezpieczenia społecznego w Polsce, w 2017 r. ZUS kontynuował program Dni Poradnictwa dla Polonii zamieszkałej w państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w krajach, z którymi Polskę łączą dwustronne umowy o zabezpieczeniu społecznym.

Spotkania organizowane we współpracy z polskimi placówkami dyplomatycznymi na podstawie deklaracji o współpracy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych – Ministerstwa Spraw Zagranicznych odbyły się w 11 krajach (Austrii, Belgii, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Kanadzie, Niemczech, Szwecji, USA i we Włoszech). Dodatkowo, w ramach polsko-niemieckiego poradnictwa emerytalno-rentowego i we współpracy z niemieckimi instytucjami ubezpieczenia emerytalno-rentowego przeprowadzono 8 spotkań (Słubice, Zgorzelec, Szczecin, Kielce, Görlitz, Frankfurt nad Odrą, Berlin, Poczdam).

W ramach Dni Poradnictwa w 2017 r. ZUS zorganizował 44 spotkania z Polakami w 12 krajach i 34 miejscowościach, w których udział wzięło 3362 osób, które uzyskały, poza ogólnymi informacjami na temat ich praw i obowiązków wynikających ze unijnej koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego oraz z postanowień zawartych dwustronnych umów, indywidualne porady i odpowiedzi na pytania dotyczące ich konkretnych sytuacji względem systemu ubezpieczenia społecznego.

Spotkania z instytucjami łącznikowymi za granicą

Przedstawiciele ZUS spotykali się z przedstawicielami zagranicznych instytucji łącznikowych, by omówić następujące zagadnienia:

- współpracę w zakresie krótkoterminowych świadczeń pieniężnych z tytułu choroby i macierzyństwa, długoterminowych świadczeń z tytułu inwalidztwa i wypadków przy pracy, zasad orzekania o niezdolności do pracy oraz odzyskiwania należności z tytułu składek i nienależnie wypłaconych świadczeń – spotkanie z holenderską instytucją łącznikową UWV (*Uivoeringsinstituut Werknemersverzekeringen*) – 22-23 lutego 2017 r. w Warszawie;
- współpraca w zakresie wystawiania formularzy A1 oraz wprowadzenia elektronicznej wymiany formularzy A1 – spotkanie z francuską instytucją łącznikową CLEISS (*Centre des Liaisons Européennes et Internationales de Sécurité Sociale*) – 23 lutego 2017 r. w Paryżu;
- współpraca bilateralna w zakresie ustawodawstwa właściwego, wystawiania formularzy A1 oraz kwestii związanych ze zwalczaniem transgranicznych nadużyć socjalnych – spotkanie z belgijskimi instytucjami łącznikowymi ONSS (*Office National de Sécurité Sociale*) i INASTI (*National Institute for the Social Security of the self – employed*) – 14 marca 2017 r. w Brukseli;
- współpraca w zakresie elektronicznej wymiany danych (kwestie techniczne) – spotkanie z niemiecką instytucją łącznikową DRV Bund (*Deutsche Rentenversicherung Bund*) – 14-15 marca 2017 r. w Berlinie;
- współpraca w zakresie elektronicznej wymiany danych o zgonach emerytów i rencistów oraz w zakresie świadczeń krótko i długoterminowych – spotkanie z irlandzką instytucją łącznikową *Department of Social Protection* – 22 maja 2017 r. w Dublinie;
- współpraca w zakresie elektronicznej wymiany danych o zgonach świadczeniobiorców oraz w zakresie eliminacji błędów w obszarze zabezpieczenia społecznego – spotkanie z duńską instytucją łącznikową UDK (*Udbetaling Danmark*) – 9 czerwca 2017 r. w Warszawie;
- współpraca dotycząca przekazywania świadczeń z tytułu niezdolności do pracy pracowników mających międzynarodową karierę zawodową – spotkanie z belgijską instytucją łącznikową INAMI (*Institut national d'assurance maladie-invalidité*) – 19-20 czerwca 2017 r. w Brukseli;
- współpraca między instytucjami w zakresie koordynacji zabezpieczenia społecznego – spotkanie z fińskimi instytucjami łącznikowymi KELA (*Social Insurance Institution*) i ETK (*Finnish Centre for Pensions*) – 20-22 września 2017 r. w Helsinkach;

- współpraca w zakresie obsługi wniosków emerytalno-rentowych dla osób posiadających okresy ubezpieczeniowe w Polsce i w Hiszpanii – spotkanie z hiszpańską instytucją łącznikową INSS (*Instituto Nacional de Seguridad Social*) – 5 października 2017 w Madrycie;
- wyniki testów elektronicznej wymiany danych o zgonach oraz podpisanie porozumienia między ZUS a SVB i UWV w sprawie elektronicznej wymiany informacji dla celów identyfikacji zmarłych świadczeniobiorców – spotkanie z holenderskimi instytucjami łącznikowymi SVB (*Sociale Verzekeringsbank*) i UWV (*Uivoeringsinstituut Werknemersverzekeringen*) – 11-12 października 2017 r. w Warszawie;
- współpraca polskich i niemieckich instytucji łącznikowych przy realizacji rozporządzeń 883/2004 i 987/2009 a także umowy o zabezpieczaniu społecznym z 1975 r. – spotkanie z niemieckimi instytucjami łącznikowymi DRV Bund (*Deutsche Rentenversicherung Bund*), *Deutsche Rentenversicherung Berlin-Brandenburg*, *Deutsche RentenversicherungKnappschaft-Bahn-See*, *Sozialversicherung für Landwirtschaft i Forsten und Gartenbau Bundesversicherungsamt* – 18-20 października 2017 w Warszawie.

Konferencje i seminaria międzynarodowe

Przedstawiciele ZUS jako referujący i paneliści uczestniczyli m.in. w następujących konferencjach:

- Health and Wellbeing at Work – konferencja międzynarodowa z zakresu prewencji i rehabilitacji,
- „Zrównoważone życie zawodowe” – konferencja międzynarodowa z zakresu ubezpieczenia od wypadków przy pracy i chorób zawodowych,
- „EU-OSHA on the Prevention of Accidents at Work” – konferencja zorganizowana przez Europejską Agencję Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy,
- „Ryzyko długowieczności a zabezpieczenie społeczne”.

Ponadto uczestniczyli w kongresie Międzynarodowego Towarzystwa Prawa Pracy i Prawa Zabezpieczenia Społecznego, poświęconego wyzwaniom w prawie pracy i ubezpieczeń społecznych.

Dodatkowo ZUS zorganizował seminarium „Zasady zrównania zdarzeń i okoliczności na podstawie Rozporządzenia 883/2004” oraz był współorganizatorem z Uniwersytetem Warszawskim seminarium „BREXIT – i jego skutki dla systemów zabezpieczenia społecznego”.

10.3. Prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne

W 2017 r. ZUS kontynuował prace związane z gromadzeniem danych statystycznych oraz badaniami statystycznymi. W wyniku tych działań sporządzono „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2018-2022” oraz „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2018-2022”. Stworzono również kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model FUS15), służącego do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych do 2060 r. W modelu tym zawarty jest submodel służący do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych.

Przy wykorzystaniu tego modelu przygotowano prognozy na potrzeby Grupy Roboczej ds. Starzenia się Społeczeństwa przy Komisji Europejskiej (AWG – Ageing Working Group). W 2017 r. obliczenia te wykonano dla 13 scenariuszy przy wykorzystaniu 5 prognoz demograficznych.

Rozpoczęto również pracę nad kolejną edycją kohortowego modelu prognostycznego FUS16.

Prowadzono m.in. wyliczenia skutków finansowych polegających na uzależnieniu prawa do emerytury od określonego stażu oraz o udziale prognozowanych wydatków na świadczenia najniższe, bazując na stworzonym dynamicznym modelu mikrosymulacyjnym opartym na danych indywidualnych o ubezpieczonych i świadczeniobiorcach.

W związku z obniżeniem wieku emerytalnego w 2017 r. opracowano metodologię:

- kalkulatora emerytalnego – emerytura na nowych zasadach w części dotyczącej symulatora (deklarowany wiek przejścia na emeryturę przypada w roku, w którym wykonywane są obliczenia);
- kalkulatora emerytalnego – emerytura na nowych zasadach w części dotyczącej prognozy (deklarowany wiek przejścia na emeryturę przypada po roku, w którym wykonywane są obliczenia) – metodologię w tej w części przygotowano w dwóch wersjach: deklarowanego wieku przejścia na emeryturę wyrażonego w pełnych latach oraz deklarowanego wieku przejścia na emeryturę w latach i miesiącach;
- kalkulatora – nauczycielskie świadczenie kompensacyjne;
- kalkulatora – emerytura pomostowa.

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

- statystyczne osób poddanych rehabilitacji leczniczej przeprowadzonej w ramach prewencji rentowej ZUS w 2015 r. w 12 miesięcy po odbytej rehabilitacji,
- rent z tytułu niezdolności do pracy oraz rent rodzinnych przyznanych w 2017 r. z powodu wypadków i chorób zawodowych,
- struktury wysokości emerytur i rent, rent socjalnych oraz zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu 2017 r.,
- orzeczeń o niezdolności do pracy wydanych przez lekarzy orzeczników i komisje lekarskie ZUS,
- wydatków poniesionych w 2016 r. na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy w korelacji z jednostką chorobową,
- świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych, zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodów oraz których wypłaty zaprzestano z powodu zgonu świadczeniobiorcy w 2016 r.

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

Jak w roku ubiegłym opracowano przekrojowe tablice, materiały, analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych (na potrzeby ZUS oraz innych instytucji polskich i zagranicznych, takich jak: komisje sejmowe i senackie, Ministerstwo Rozwoju, Ministerstwo Finansów, Ministerstwo

Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Kancelaria Prezydenta), a także wynikające z potrzeb EUROSTAT (m.in. ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).

Przeanalizowano wyniki waloryzacji świadczeń od 1 marca 2017 r., a także oszacowano skutki finansowe wielu projektowanych zmian dotyczących m.in.: podwyższenia minimalnego wynagrodzenia od 1 stycznia 2018 r., nabywania prawa do emerytury, zniesienia ograniczenia rocznej podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe do trzydziestokrotności prognozowanego przeciętnego wynagrodzenia, przebudowania modelu funkcjonowania otwartych funduszy emerytalnych, zmian w wieku uprawniającym do przejścia na rentę rodzinną dla wdów/wdowców, w ustawie o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa, a także zmian w opłacaniu składek w preferencyjnej wysokości dla osób rozpoczynających prowadzenie pozarolniczej działalności gospodarczej.

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

WYJAŚNIENIE NIEKTÓRYCH TERMINÓW I POJĘĆ

KSI ZUS	Kompleksowy System Informatyczny ZUS wspomaga realizację szerokiego zakresu zadań z zakresu zabezpieczenia społecznego i ubezpieczenia zdrowotnego.
PUE	Platforma Usług Elektronicznych ZUS – pierwszy polski kompleksowy e-urząd – zestaw nowoczesnych usług dla wszystkich klientów ZUS. Głównym narzędziem PUE jest portal internetowy dostępny na www.zus.pl .
SEKiF	System Ewidencji Kont i Funduszy – służy do centralnego rozliczania kont płatników składek, umożliwia ewidencjonowanie danych na kontach ubezpieczonych i przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych; tworzone dzięki SEKiF raporty syntetyczne są podstawą do prowadzenia ksiąg Funduszu Ubezpieczeń Społecznych i Funduszu Emerytur Pomostowych oraz prowadzenia rozliczeń z budżetem państwa, Funduszem Kościelnym i Narodowym Funduszem Zdrowia.
SOK	sala obsługi klientów w terenowych jednostkach organizacyjnych.

SPIS TABEL

Tabela 1. Wpływy na poczet należności z tytułu składek w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2016 i 2017	10
Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2016-2017.....	11
Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2017 r.	16
Tabela 4. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń wydanych na wniosek pierwszorazowy ...	17
Tabela 5. Liczba wypłaconych zasiłków w 2017 r.....	21
Tabela 6. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych	31
Tabela 7. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej	34
Tabela 8. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej	34
Tabela 9. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych.....	35
Tabela 10. Liczba i kwoty udzielonych ulg i umorzeń należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji w 2017 r.	36
Tabela 11. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2017”	41
Tabela 12. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2017 r.....	46
Tabela 13. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2017 r.....	48

Tabela 14. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2017 r. w podziale na grupy zadań	49
Tabela 15. Zestawienie postępowań, w wyniku których zostały udzielone zamówienia publiczne w ZUS powyżej 30 tys. euro w 2017 r.....	50
Tabela 16. Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2017 r. wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności	51
Tabela 17. Zestawienie projektów ZUS wybranych do wsparcia ze środków europejskich w latach 2014-2020	53

SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW

Wykres 1. Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	8
Wykres 2. Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych według wieku.....	8
Wykres 3. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2017 r. w podziale na schorzenia	29
Wykres 4. Liczba zidentyfikowanych ryzyk przez właścicieli w podziale dla poszczególnych celów „Planu działalności Zakładu”	43

PRZEDKŁADAM SPRAWOZDANIE

opracowane w Gabinetcie Prezesa na podstawie materiałów komórek organizacyjnych Centrali ZUS

Dyrektor Gabinetu Prezesa

DYREKTOR
Gabinetu Prezesa

Łukasz Borowski

Łukasz Borowski

Warszawa, 23 marca 2018 r.

Prezes Zakładu

Prof. Gertruda Uścińska

Członkowie Zarządu:

Dorota Bieniasz

Paweł Jaroszek

Mariusz Jedynak

Krzysztof Dyki