

**Sprawozdanie z wykonania planu działalności  
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych<sup>1)</sup>  
za rok 2022**

dla działu/działów administracji rządowej: .....

**CZĘŚĆ A: Realizacja najważniejszych celów w roku 2022.**

(w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części A planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie)

| Lp. | Cel                                       | Mierniki określające stopień realizacji celu <sup>3)</sup>  |   |   | Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu <sup>4)</sup>  | Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu <sup>5)</sup>   |
|-----|---|---|---|---|--|---|
|     |   | nazwa   | planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie | osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie |  |   |
| 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6  | 7   |
| 1   | Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń | <p><u>Wskaźnik ściagalności</u></p> <p>[opis: wielkość wpływów na poczet należności z tytułu składek w stosunku do przypisu składek - obejmuje Ubezpieczenia Społeczne, UZ, FGŚP, FP, FS i FEP]</p> | ≥99%  | 99,4%   | <p>1. Kontynuacja współpracy na poziomie lokalnym z organami skarbowymi, w celu ustalenia najskuteczniejszych metod dochodzenia należności, a także dążenie do efektywniejszej współpracy pomiędzy organami dochodzącymi należności publicznoprawne, w tym w zakresie usuwania barier interpretacyjnych.</p> <p>2. Rozwój narzędzi informatycznych wspierających realizację zadań związanych z przymusowym dochodzeniem należności oraz zabezpieczeniami, z uwzględnieniem zmian legislacyjnych oraz konieczności zapewnienia współdziałania pomiędzy systemami i rejestrami ZUS oraz innych instytucji.</p> | <p>Ad 1.<br/>Kontynuowano współpracę oddziałów ZUS z organami skarbowymi w obszarze dochodzenia należności, w szczególności w ramach wyjaśniania stanu egzekucji w indywidualnych sprawach, przekazanych do organu skarbowego. Z uwagi na stan zagrożenia epidemicznego kontakty utrzymywano w postaci telefonicznej lub korespondencji mailowej.</p> <p>Ad 2.<br/>W 2022 r. dostosowano aplikację w obszarze dochodów (FW) wspierającą realizację obowiązków ustawowych wynikających ze zmienionych w 2021 r. przepisów ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji w zakresie kosztów egzekucyjnych. Z uwagi na szeroki zakres zmian w przepisach ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji kontynuowano prace nad dalszym rozwojem funkcjonalności aplikacji, m.in. w zakresie ponownego wszczynania egzekucji. Prowadzono również prace nad rozbudową aplikacji TWZA2, która wspiera obszar przymusowego dochodzenia należności, m.in. w zakresie obsługi zbiegów egzekucji. Podjęto działania w celu zapewnienia w TWZA2 obsługi zabezpieczeń należności dokonanych do grudnia 2018 r.</p> |

|  |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|---|---|
|  |  |  |  | <p>3. Informowanie płatników o saldzie i rozliczeniu wpłat zaksięgowanych na koncie w danym roku.</p> <p>4. Rozwój narzędzi informatycznych wspierających podejmowanie działań związanych z dochodzeniem należności, w celu zapobiegania ich przedawnieniu.</p> | <p>Ad 3.<br/>W styczniu 2022 r. wysłano ponad 3,1 mln zawiadomień do płatników składek, w tym do ponad 700 tys. płatników, u których figurowało zadłużenie z tytułu nieopłaconych składek. Zawiadomienia dotyczyły informacji o saldzie i rozliczeniu wpłat za rok 2021 (w podziale na fundusz, składki, odsetki za zwłokę, inne należności). Wysyłane corocznie zawiadomienia do płatników składek, mają na celu informowanie o saldzie, a w przypadku zadłużenia – o możliwości jego spłaty w formie ulgi.</p> <p>Ad 4.<br/>1. Od 2022 r. Zakład wdrożył systemową komunikację z płatnikami składek w zakresie informowania o braku wpłat należnych składek lub braku przekazania wymaganych dokumentów rozliczeniowych za ostatni miesiąc rozliczeniowy, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zbudowano mechanizm do automatycznego generowania zawiadomień o braku deklaracji rozliczeniowej (ZUS DRA). Zawiadomienia udostępniane są na profilu płatnika składek na PUE ZUS (średnio miesięcznie 152 tys. zawiadomień; łącznie w roku 2022 – 1,8 mln), natomiast w przypadku braku konta na PUE – zawiadomienia są wysyłane listem (średnio miesięcznie 42 tys., łącznie w roku 2022 – 513 tys.),</li> <li>• od stycznia 2022 r. zamieszczane są na profilu PUE ZUS płatników komunikaty o braku wpłat za poprzedni miesiąc (średnio miesięcznie 235 tys. komunikatów; łącznie w roku 2022 – 2,8 mln),</li> <li>• od listopada 2022 r. uruchomiono informowanie płatników, którzy podpisali umowę o spłatę zadłużenia w ramach różnego rodzaju ulg, o terminie raty wyznaczonej w kolejnym miesiącu (średnio około 66 tys. komunikatów miesięcznie),</li> <li>• w grudniu 2022 r. zamieszczono na profilach PUE ZUS aktywnych płatników składek pismo o terminie korygowania dokumentów rozliczeniowych (2,3 mln pism), w szczególności za okres do 2021 r. (w związku z wprowadzeniem terminu ograniczającego możliwość ich korygowania do 1 stycznia 2024 r.).</li> </ul> <p>2. W I kwartale 2022 r. wdrożono zmiany optymalizacyjne w aplikacjach dochodowych (FW oraz PWI) w zakresie rozliczania wpłat przekazanych po wszczęciu postępowania egzekucyjnego (wpłaty egzekucyjne i dobrowolne).</p> |
|--|--|--|--|---|---|

|   |                             |   |      |       |  |  |
|---|-----------------------------|---|------|-------|--|--|
|   |                             |   |      |       | <p>5. Realizacja indywidualnych celów przez oddziały ZUS w ramach Programu Stabilizacji Pracy.</p> <p>6. Upowszechnianie dobrowolnej spłaty należności.</p>  | <p>Ad 5.<br/>W ramach realizacji Programów Stabilizacji Pracy prowadzony był monitoring realizacji indywidualnych celów oddziałów ZUS.</p> <p>Ad 6.<br/>W 2022 r. przeprowadzono audyt w zakresie skuteczności i efektywności postępowań dotyczących udzielania ulg prowadzonych przez Centra Obsługi Wniosków o Ulgę. W oparciu o wyniki badania skierowano zalecenia do oddziałów ZUS. Ponadto, w związku z ustaleniami przeprowadzono weryfikację terminu informowania klientów o podjętym przez Centrum rozstrzygnięciu przekazywania informacji. Monitoring będzie kontynuowany w 2023 r.</p>   |
| 2 | Terminowa wypłata świadczeń | <p><u>Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych</u><br/>[opis: suma liczby spraw wypłatowych wszystkich świadczeń krótkoterminowych załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych spraw wypłatowych świadczeń krótkoterminowych]</p> | ≥98% | 99,8% | <p>1. Bieżące monitorowanie wskaźnika terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych oraz podejmowanie działań naprawczych w przypadku wystąpienia ryzyka nieosiągnięcia przez poszczególne oddziały ZUS planowanej wartości wskaźnika.</p> <p>2. Wydawanie wytycznych i wyjaśnień dla oddziałów ZUS oraz publikacji dla klientów Zakładu, w tym płatników składek, dotyczących zmian przepisów w zakresie zasiłków z ubezpieczeń społecznych. Przeprowadzanie instruktaży i szkoleń.</p> | <p>Ad 1.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prowadzono systematyczny monitoring wskaźnika terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych oraz przyczyn przedłużających się postępowań na podstawie cotygodniowych raportów spraw niezłatwionych.</li> <li>2. Przekazywano na bieżąco (3 razy w tygodniu) oddziałom ZUS zestawienia dotyczące stanu realizacji oraz statusu spraw zasiłkowych.</li> <li>3. Co miesiąc przekazywano dyrektorom oddziałów ZUS wykaz spraw niezłatwionych, których termin liczony od dnia wpływu sprawy do ZUS do dnia wygenerowania raportu jest dłuższy niż 60 dni.</li> <li>4. W I połowie 2022 r., w razie konieczności, kontynuowano wsparcie oddziałów w realizacji zadań przez inne oddziały.</li> <li>5. Od sierpnia 2022 r. etapowo wprowadzano we wszystkich oddziałach ZUS równomierne obciążenie pracą w zakresie obsługi spraw o zasiłek chorobowy, opiekuńczy i macierzyński.</li> <li>6. Rozpoczęto prace nad udostępnieniem narzędzia do monitorowania obciążenia pracą pracowników obszaru zasiłków.</li> </ol> <p>Ad 2.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wydano wytyczne Członka Zarządu Zakładu nadzorującego Pion Świadczeń i Orzecznictwa dotyczące: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zmian podatkowych w obszarze zasiłków wynikających ze zmiany ustawy o podatku dochodowym osób fizycznych oraz niektórych innych ustaw (tzw. „Polski Ład”),</li> <li>• prawa do zasiłku chorobowego dla żołnierzy zwolnionych z czynnej służby wojskowej,</li> <li>• sposobu postępowania w przypadku braku możliwości</li> </ul> </li> </ol> |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  | <p>weryfikacji informacji o wykonywaniu w okresie orzeczonej niezdolności pracy zarobkowej lub wykorzystywania zwolnienia od pracy w sposób niezgodny z celem tego zwolnienia,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stosowania umowy o zabezpieczeniu społecznym między Rzeczpospolitą Polską a Republiką Białorusi w zakresie świadczeń krótkoterminowych z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego oraz zasiłków pogrzebowych,</li> <li>• zasad zaliczania wypłaconego zasiłku chorobowego i świadczenia rehabilitacyjnego na poczet emerytury oraz wybranych zagadnień dotyczących potrąceń z zasiłków.</li> </ul> <p>2. Udzielano bieżących wyjaśnień dla oddziałów ZUS, m.in. w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zmian podatkowych w obszarze zasiłków wynikających z Polskiego Ładu,</li> <li>• wypłaty odsetek w związku z art. 31z ustawy o COVID-19 jeżeli wypłata zasiłków w okresie stanu zagrożenia epidemicznego nastąpiła po upływie ustawowego terminu,</li> <li>• obsługi spraw o zasiłki dla obywateli Ukrainy w związku z toczącym się konfliktem zbrojnym na terenie Ukrainy,</li> <li>• postępowania w sprawie potwierdzania pokrewieństwa niezbędnego do ustalenia uprawnień do zasiłku pogrzebowego,</li> <li>• zmiany trybu postępowania poprzez dopuszczenie możliwości składania wniosku o zasiłek pogrzebowy za pośrednictwem zakładu pogrzebowego przez wnioskodawcę niespokrewnionego z osobą zmarłą,</li> <li>• pozyskiwania aktów stanu cywilnego,</li> <li>• ustalenia właściwości organu do wypłaty zasiłku pogrzebowego, w przypadku gdy osoba zmarła miała wypłacane świadczenia z ZUS i KRUS,</li> <li>• postępowania przy kontroli wykorzystywania zwolnień lekarskich, jeżeli ubezpieczony nie poinformuje o zmianie adresu w okresie czasowej niezdolności do pracy,</li> <li>• trybu postępowania przy ustalaniu prawa do świadczenia rehabilitacyjnego, w przypadku gdy świadczeniobiorca nie wykorzystał pełnego okresu zasiłkowego,</li> <li>• ustalania uprawnień do zasiłku macierzyńskiego, jeżeli jedno dziecko wymaga opieki szpitalnej, a kobieta urodziła więcej niż jedno dziecko przy jednym porodzie.</li> </ul> <p>3. Przekazywano informacje – w tym zaktualizowano komentarz do ustawy z 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | <p>z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa – dla klientów ZUS za pośrednictwem strony internetowej <a href="http://www.zus.pl">www.zus.pl</a>, w zakresie prawa do świadczeń pieniężnych w razie choroby i sprawowania opieki, ich wysokości oraz niezbędnych dokumentów, w związku ze zmianami przepisów z zakresu zasiłków.</p> <p>4. Prowadzono szkolenia, udzielano wyjaśnień (w formie webinarów) w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zmiany od 1 stycznia 2022 r. zasad ustalania prawa i wysokości zasiłków oraz zmian podatkowych w obszarze zasiłków dla Związku Rzemiosła Polskiego, Zgromadzenia Zakonów Żeńskich, Związku Pracodawców Lewiatan, Konferencji Wyższych Przełożonych Zakonów Męskich w Polsce i Forum Współpracy Międzyzakonnej,</li> <li>• prawa od zasiłku opiekuńczego w ramach Konferencji dotyczącej leczenia i terapii w mózgowym porażeniu dziecięcym,</li> <li>• prawa do zasiłków z ustawodawstwa polskiego w ramach dni poradnictwa współorganizowanych z instytucjami ubezpieczeniowymi Niemiec, Norwegii i Holandii.</li> </ul> <p>Ad 3.</p> <p>1. Udzielano bieżącego wsparcia pracownikom oddziałów ZUS przy obsłudze spraw zasiłkowych – zarówno pod względem merytorycznym, jak również w zakresie obsługi spraw w aplikacjach zasiłkowych KSI ZUS.</p> <p>2. Zagadnienia związane z bieżącą pracą komórek ZAS, w tym również zagadnienia prawne oraz orzecznictwo w sprawach zasiłkowych, były omawiane w trakcie narad z udziałem kadry kierowniczej oddziałów ZUS.</p> <p>Ad 4.</p> <p>Dokonano aktualizacji procedury do procesu <i>Obsługa świadczeń krótkoterminowych</i> w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dostosowania trybu postępowania do uregulowań wynikających z wejścia w życie od 1 stycznia 2022 r. zmian legislacyjnych, m.in. w zakresie ustania dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, zasad ustalania okresu zasiłkowego, podstawy wymiaru zasiłków, okresu pobierania zasiłku po ustaniu tytułu ubezpieczenia,</li> <li>• trybu postępowania przy obsłudze wniosków o zasiłek pogrzebowy,</li> </ul> |
|  |  |  |  | <p>3. Wsparcie merytoryczne pracowników oddziałów ZUS, w tym w obsłudze indywidualnych spraw, w celu poprawy kompleksowości i terminowości prowadzonych postępowań, w tym postępowań prowadzonych przez komórki współuczestniczące w procesie przyznawania i wypłat świadczeń krótkoterminowych.</p> <p>4. Okresowa analiza procesu "Obsługa świadczeń krótkoterminowych" w kontekście identyfikacji "wąskich gardeł" w jego przebiegu. Optymalizacja procesu i obowiązującej procedury oraz wewnętrznych aktów prawnych w celu wyeliminowania ryzyka nieosiągnięcia założonego poziomu wskaźnika.</p> |  |

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>dostosowania trybu postępowania do zmian związanych z wdrożeniem równomiernego obciążenia pracą w zakresie obsługi wniosków o zasiłek chorobowy, opiekuńczy i macierzyński.</li> </ul> <p>Ad 5.<br/>Przekazywano oddziałom ZUS tygodniowe zestawienia spraw przeterminowanych w danym tygodniu oraz zagrożonych nieterminową realizacją w tygodniu następnym.</p> <p>Ad 6.<br/>Wprowadzono zmiany funkcjonalne w aplikacjach zasiłkowych usprawniające proces obsługi spraw, m.in. w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dostosowania aplikacji zasiłkowych KSI ZUS do zmian w obszarze zasiłków wynikających ze zmiany przepisów wprowadzonych ustawą z dnia 24 czerwca 2021 r., m.in. w zakresie ustalania okresu zasiłkowego, wysokości zasiłku chorobowego za okres pobytu w szpitalu, ponownego ustalania podstawy wymiaru, zmian w zakresie pobierania poświadczeń o dobrowolnym ubezpieczeniu chorobowym, badania uprawnień do zasiłku chorobowego po ustaniu tytułu ubezpieczeń, zmian w wyznaczaniu terminu na załatwienie sprawy, weryfikacji prawa do emerytury/renty, stwierdzania nadpłat w przypadku zbiegu zasiłku lub świadczenia rehabilitacyjnego z prawem do emerytury/renty oraz wprowadzono zmiany w obsłudze potrąceń oraz do zmian w ustawie o podatku dochodowym od osób fizycznych (tzw. „Polski Ład”) i zmiany w obsłudze wniosków PIT-3,</li> <li>integracji aplikacji zasiłkowej (BC) z Elektroniczną Platformą Wymiany Danych (EPWD) – rozszerzono funkcjonalność automatycznej rejestracji spraw/zadań w aplikacji BC i EPWD dla wniosków, które składane są w postaci papierowej, pobierania danych niezbędnych do opracowania sprawy z wniosku do aplikacji BC,</li> <li>zmian w zakresie mechanizmów weryfikacji, monitorowania i kontroli spraw zasiłkowych w celu zwiększenia nadzoru, zapobiegania nadużyciom, wypłacie nienależnych świadczeń oraz nieuprawnionemu dostępowi do danych w obszarze zasiłków,</li> <li>dostosowania aplikacji zasiłkowych KSI ZUS do obsługi spraw w związku ze wdrożeniem równomiernego obciążenia pracą,</li> <li>obsługi zasiłków opiekuńczych dla opiekuna tymczasowego</li> </ul> |
|--|--|--|--|--|---|

|  |   |             |              |  |  |
|--|---|-------------|--------------|--|--|
|  |   |             |              | <p>7. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych w komórkach zasiłków TJO ZUS.</p> <p>8. Zalecanie systematycznego nadzoru i monitoringu obsługi spraw przez osoby nadzorujące pracę w komórkach zasiłków.</p>   | <p>dziecka z Ukrainy,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prowadzenia akcji podatkowej za 2022 r. oraz weryfikacji danych podczas akcji,</li> <li>• zmian w obsłudze nienależnie pobranych świadczeń postojowych i dodatku solidarnościowego.</li> </ul> <p>Ad 7.<br/>W 2022 r. przeprowadzono kontrole funkcjonalne w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prawidłowości kwalifikowania i obsługi nadpłat świadczeń krótkoterminowych (kontrola w 1 oddziale),</li> <li>• obsługi zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego oraz zasiłków pogrzebowych (kontrola w 4 oddziałach),</li> <li>• prawidłowości kwalifikowania i obsługi nadpłat świadczeń krótkoterminowych – weryfikacja poprawności wydawania decyzji (kontrola w 1 oddziale).</li> </ul> <p>Na podstawie wyników kontroli sformułowano zalecenia dla oddziałów ZUS mające na celu wyeliminowanie ujawnionych nieprawidłowości, skutkujących m.in. nieterminową obsługą spraw.</p> <p>Ad 8.<br/>Kierowano zalecenia do kadry kierowniczej w oddziałach ZUS w zakresie bieżącego nadzoru nad realizacją zadań oraz monitorowania sytuacji kadrowej w komórkach zasiłków. Przekazywano także cyklicznie – co poniedziałek – zestawienia dotyczące stanu spracowania spraw zasiłkowych, zaległości i dynamiki obsługi spraw.</p> |
|  | <p><u>Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych</u><br/>[opis: suma liczby wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych wniosków]</p> | <p>≥97%</p> | <p>99,2%</p> | <p>1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji świadczeń poprzez:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) wsparcie merytoryczne pracowników TJO ZUS, w tym w obsłudze indywidualnych spraw o precedensowym charakterze oraz skomplikowanym stanie faktycznym,</li> <li>b) wydawanie wytycznych, w tym w zakresie wprowadzonych zmian legislacyjnych,</li> <li>c) prowadzenie szkoleń dla pracowników,</li> <li>d) nadzór i monitorowanie spraw</li> </ol> | <p>Ad 1.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Udzielano bieżącego wsparcia merytorycznego pracownikom oddziałów ZUS przy obsłudze wniosków emerytalno-rentowych, w zakresie zagadnień o skomplikowanym stanie faktycznym i prawnym poprzez obsługę zapytań oddziałów kierowanych na dedykowane skrzynki mailowe oraz EPOD.</li> <li>2. Analizowano otrzymane skargi i interwencje klientów, a w przypadku stwierdzenia ich zasadności (np. w zakresie nieterminowości załatwiania spraw), podejmowano działania korygująco-zaradcze.</li> <li>3. Opracowano wytyczne Członka Zarządu Zakładu nadzorującego Pion Świadczeń i Orzecznictwa dotyczące: <ul style="list-style-type: none"> <li>• katalogu rodzajów korespondencji w Pionie Świadczeń i Orzecznictwa;</li> <li>• zmian podatkowych w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych wynikających ze zmiany ustawy o podatku</li> </ul> </li> </ol>  |

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>realizowanych w centrach kompetencyjnych, w obszarze świadczeń długoterminowych, w tym świadczeń wyjątkowych i rodzicielskich świadczeń uzupełniających,</p> <p>e) przygotowanie systemów informatycznych wspomagających przyznawanie i wypłatę świadczeń, w tym do zmian legislacyjnych,</p> <p>f) przygotowanie instrukcji oraz trybów obsługi spraw w systemach informatycznych.</p> | <p>dochodowym osób fizycznych oraz niektórych innych ustaw (tzw. „Polski Ład”),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zmian przepisów wprowadzonych od 1 stycznia 2022 r. ustawą o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw,</li> <li>• stosowania art. 12 ustawy z dnia 29 października 2021 r. o świadczeniu wyrównawczym dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki,</li> <li>• waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych oraz podwyższenia świadczeń od 1 marca 2022 r.,</li> <li>• ustalenia od 1 marca 2022 r. prawa i wysokości świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji oraz świadczenia wyrównawczego przysługującego działaczom opozycji antykomunistycznej oraz osobom represjonowanym z powodów politycznych,</li> <li>• realizacji ustawy o świadczeniu wyrównawczym dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki,</li> <li>• realizacji ustawy o zmianie ustawy o emeryturach pomostowych oraz niektórych innych ustaw,</li> <li>• realizacji ustawy o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym,</li> <li>• nowych zasad uwzględniania okresów zasadniczej służby wojskowej, przy ustalaniu okresu pracy w szczególnych warunkach lub w szczególnym charakterze,</li> <li>• realizacji ustawy zmieniającej ustawę o emeryturach i rentach z FUS w zakresie definicji odkrywki i przodka w kopalni odkrywkowej,</li> <li>• zmiany zasad udzielania organom samorządu informacji o przebiegu ubezpieczenia oraz o wymaganym okresie opłacania składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe za osoby uprawnione jednocześnie do pobierania świadczenia pielęgnacyjnego i świadczenia emerytalno-rentowego,</li> <li>• zmian przepisów wprowadzonych od 16 grudnia 2022 r. ustawą o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw.</li> </ul> <p>4. Przeprowadzono szkolenie dotyczące zasad ustalania świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji.</p> <p>5. Wprowadzono rejestr spraw, w których komórka świadczeń emerytalno-rentowych (SER) powzięła wątpliwość czy</p> |
|--|--|--|--|--|---|



|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  | <p>zatrudnienie nie było pozorne. Prowadzono bieżący nadzór i monitoring wpływu, stopnia i terminowości realizacji wniosków z komórkach obsługi emerytur pomostowych, obsługi wniosków o ustalenie przebiegu ubezpieczenia, obsługi świadczeń wyjątkowych, rodzicielskich świadczeń uzupełniających oraz obsługi korespondencji w sprawach emerytalno-rentowych.</p> <p>6. Podsumowano II etap weryfikacji emerytur ustalonych na podstawie art. 55 i 55a ustawy emerytalnej oraz przekazano do oddziałów ZUS zalecenia kontynuowania superaprobaty tych spraw. Wyniki superaprobaty objęte zostały systematycznym monitoringiem.</p> <p>7. Uruchomiono pilotaż odmiejszczenia wniosków emerytalno-rentowych z obszaru terytorialnego oddziałów warszawskich w celu wyrównania poziomu obciążenia pracą w zakresie obsługi spraw o przyznanie emerytury i nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego.</p> <p>8. W IV kwartale 2022 r. wprowadzono obsługę wniosków pierwszorazowych o świadczenia emerytalno-rentowe na podstawie akt zdigitalizowanych. Działanie to umożliwi dalsze prace w zakresie odmiejszczenia obsługi spraw.</p> <p>9. Sukcesywnie modyfikowano aplikacje w związku z wdrażanymi zmianami legislacyjnymi w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zasad zawieszania/zmniejszania rent socjalnych (w tym występujących w zbiegu z rentą rodzinną) oraz uwzględniania okresu pobierania świadczenia pielęgnacyjnego, specjalnego zasiłku opiekuńczego lub zasiłku dla opiekuna przy badaniu prawa do renty z tytułu niezdolności do pracy oraz renty szkoleniowej,</li> <li>• waloryzacji świadczeń w 2022 r.,</li> <li>• obsługi dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego,</li> <li>• obsługi świadczenia wyrównawczego dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dzieckiem wymagającym stałej opieki,</li> <li>• obsługi emerytury pomostowej na podstawie zmian wynikających z ustawy z 9 marca 2022 r. o zmianie ustawy o emeryturach pomostowych oraz niektórych innych ustaw,</li> <li>• obsługi kolejnego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego, tzw. 14 emerytura,</li> <li>• dostosowania KSI ZUS do potrzeb udostępnienia legitymacji emeryta-rencisty w formie mobilnej.</li> </ul> |
|--|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  | <p>10. Opracowano instrukcje i tryby obsługi spraw w systemach informatycznych w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wprowadzenia systemowego rejestru nadpłat oraz trybu postępowania przy obsłudze dodatków solidarnościowych,</li> <li>• obsługi rent, w tym rent socjalnych występujących w zbiegu z rentą rodzinną, ustalenia nienależnie pobranej renty socjalnej wraz z odsetkami, zamiany renty uczniowskiej na rentę socjalną, kontroli uprawnień do renty rodzinnej,</li> <li>• rejestracji postępowań w E2 w zakresie obsługi potrąceń świadczeń,</li> <li>• obsługi wniosków oraz realizacji art. 12 ustawy z dnia 29 października 2021 r. o świadczenie wyrównawcze dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dzieckiem wymagającym stałej opieki (SWK),</li> <li>• wprowadzenia rejestru podejrzeń pozorności zatrudnienia,</li> <li>• świadczeń wyrównawczych dla uprawnionych do EWK,</li> <li>• zamieszczania danych na ZPO,</li> <li>• wydawania decyzji w sprawie ponownego ustalenia kapitału początkowego,</li> <li>• przyznawania i wypłaty dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego oraz kolejnego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego,</li> <li>• zasad poprawnego adresowania korespondencji,</li> <li>• wypłaty świadczeń w dwóch kierunkach,</li> <li>• zmian w potrąceniach z tytułu odpłatności za pobyt w domach pomocy społecznej, zakładach opiekuńczo-leczniczych oraz zakładach pielęgnacyjno-opiekuńczych (PPDPS, PZOL oraz PZPO),</li> <li>• realizacji usługi mobilnej legitymacji emeryta-rencisty oraz wydawania legitymacji emeryta – rencisty w formie spersonalizowanej karty plastikowej (Rozporządzenie MRiPS z dnia 3 marca 2022 r. w sprawie legitymacji emeryta-rencisty,</li> <li>• obsługi wniosków pierwszorazowych o przyznawanie i wypłatę świadczeń górniczych.</li> </ul> <p>Ad 2.</p> <p>1. Prowadzono bieżący monitoring terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych, a także kontynuowano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cykliczne analizowanie danych z przeprowadzonych w oddziałach weryfikacji spraw zamiennych,</li> <li>• cykliczne analizowanie spraw wpisanych do rejestru 114B, w którym odnotowywane są sprawy niepodlegające</li> </ul> |
|  |  |  |  | <p>2. Monitorowanie terminowości realizacji wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe.</p> |   |

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  | <p>weryfikacji z uwagi na upływ terminu na uchylene lub zmianę decyzji,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitorowanie rozliczania świadczeń przyznawanych w kwocie zaliczkowej,</li> <li>• monitorowanie przypadków przyznawania i ponownego ustalania świadczeń osobom, które podejmują na krótko pozorne zatrudnienie w celu przyznania lub podwyższenia świadczenia,</li> <li>• monitorowanie jakości danych wprowadzanych do systemów informatycznych przy realizacji wniosków pierwszorazowych,</li> <li>• analizowanie d danych w zakresie nadpłat, niedopłat oraz odsetek od wypłacanych świadczeń emerytalno-rentowych.</li> </ul> <p>2. Od IV kwartału 2022 r. wprowadzono kwartalną weryfikację wniosków o przyznanie świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (SU).</p> <p>Ad 3.</p> <p>1. Zaktualizowano włączone do projektu ustawy transformacji cyfrowej ZUS zapisy przepisów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ustawy o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz niektórych innych ustaw,</li> <li>• rozporządzenia w sprawie szczegółowych zasad zmniejszania lub zawieszania emerytur i rent,</li> <li>• rozporządzenia w sprawie postępowania o świadczenia emerytalno-rentowe,</li> <li>• rozporządzenia w sprawie przyznania renty socjalnej.</li> </ul> <p>2. Przygotowano projekt zmiany art. 140 ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, doprecyzowujący regulacje dotyczące zbiegów potrąceń egzekwowanych należności alimentacyjnych i niealimentacyjnych.</p> <p>Ad 4.</p> <p>Opracowano i udostępniono świadczeniobiorcom na PUE ZUS i na stronie internetowej <a href="http://www.zus.pl">www.zus.pl</a> aktualne wnioski i druki, m.in. wniosek o podjęcie wypłaty świadczenia (EPWS), wniosek o przedłużenie prawa do renty rodzinnej w związku z kontynuacją nauki (ERR-KN), wniosek/wycofanie wniosku o niepobieranie zaliczek na podatek dochodowy od dochodu do 30 000 zł (EPD 21), oświadczenie/wycofanie oświadczenia o stosowaniu pomniejszenia zaliczki o kwotę stanowiącą 1/24 lub 1/36 kwoty</p> |
|--|--|--|--|--|---|

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>5. Optymalizacja funkcjonalności aplikacji wspomagających realizację zadań w zakresie przyznawania i wypłaty świadczeń długoterminowych.</p> <p>6. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych w obszarze świadczeń długoterminowych.</p> <p>7. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych w komórkach w obszarze świadczeń długoterminowych (w przypadku zmiany sytuacji epidemiologicznej w związku z COVID-19).</p> | <p>zmniejszającej podatek (EPD 20), a także zaktualizowano treść pozostałych wniosków/oświadczeń z zakresu świadczeń długoterminowych, w tym z zakresu podatków.</p> <p>Ad 5.</p> <p>1. Wprowadzono zmiany funkcjonalne w aplikacjach usprawniające proces przyznawania i wypłaty świadczeń emerytalno-rentowych, m.in. w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługi uprawnień i zbiegów świadczeń oraz wyliczania definicji wypłaty,</li> <li>• obsługi dodatku pielęgnacyjnego dla osób przebywających w domach pomocy społecznej, zakładach opiekuńczo-leczniczych i zakładach pielęgnacyjno-opiekuńczych (DPS, ZOL, ZPO),</li> <li>• zmian w raportach monitorujących obsługę świadczeń emerytalno-rentowych (sprawy osób, które ukończyły 75. rok życia oraz spraw, w których nastąpiła automatyczna zmiana uprawnień).</li> </ul> <p>2. Kontynuowano prace nad obsługą nadpłat dodatków solidarnościowych w aplikacji BC.</p> <p>3. Sukcesywnie dostosowywano aplikację obszarze świadczeń długoterminowych w związku z wdrażanymi zmianami legislacyjnymi w zakresie rozliczenia podatku dochodowego od dochodów świadczeń długoterminowych i zmiany deklaracji PIT, w tym zmian w naliczaniu zaliczki na podatek i składki na ubezpieczenie zdrowotne od świadczeń emerytalno-rentowych zgodnie z „Polskim Ładem 2.0”.</p> <p>Ad 6.</p> <p>Na bieżąco monitorowano wnioski o zmianę w procesach z zakresu obsługi świadczeń długoterminowych.</p> <p>Ad 7.</p> <p>W 2022 r. przeprowadzono kontrole funkcjonalne w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługi wniosków o emerytury ustalane według zreformowanych zasad (2 oddziały),</li> <li>• prawidłowości załatwiania wniosków o rentę rodzinną (3 oddziały),</li> <li>• prawidłowości realizacji decyzji w sprawach świadczeń w trybie szczególnym oraz kompletowania wniosków o świadczenia przyznawane przez Prezesa Zakładu (3 oddziały).</li> </ul> |
|--|--|--|--|--|---|

|  |  |   |             |              |  |   |
|--|--|---|-------------|--------------|--|---|
|  |  | <p><u>Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe (podlegające koordynacji unijnej i bilateralnej)</u><br/> <i>[opis: suma liczby wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe]</i></p> | <p>≥85%</p> | <p>98,0%</p> | <p>1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wniosków o świadczenia międzynarodowe poprzez:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>analizę informacji wynikających ze skarg i interwencji oraz danych statystycznych,</li> <li>wydawanie wytycznych,</li> <li>prowadzenie szkoleń,</li> <li>zapewnienie bieżącego wsparcia merytorycznego pracownikom komórek świadczeń międzynarodowych w zakresie przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, mających na celu m.in. poprawę kompleksowości i terminowości prowadzonych w tych komórkach postępowań.</li> </ol> | <p>Ad 1.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dokonywano analiz skarg i interwencji klientów, a w przypadkach stwierdzenia ich zasadności, kierowano do właściwych komórek świadczeń międzynarodowych (RUM) przypomnienia w zakresie zastosowania obowiązujących procedur postępowania, formułowano zalecenia wzmoczenia nadzoru przy załatwianiu wniosków w sprawach świadczeń oraz podejmowano działania w celu wyeliminowania nieprawidłowości skutkujących nieterminowym załatwianiem spraw.</li> <li>Wydano wytyczne Członka Zarządu nadzorującego Pion Świadczeń i Orzecznictwa, w szczególności dotyczące: <ul style="list-style-type: none"> <li>kolejnego w 2022 r. dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów w kontekście rozporządzenia (WE) nr 883/20041 oraz łączących Polskę dwustronnych umów o zabezpieczeniu społecznym,</li> <li>ustawy o zmianie ustawy o emeryturach pomostowych oraz niektórych innych ustaw w kontekście unijnych i międzynarodowych przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego,</li> <li>stosowania Umowy o zabezpieczeniu społecznym między Rzeczpospolitą Polską a Republiką Białorusi w zakresie świadczeń emerytalno-rentowych,</li> <li>przyznawania świadczenia wyrównawczego dla osób pobierających wcześniejszą emeryturę z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki w kontekście rozporządzenia (WE) nr 883/2004 oraz wiążących Polskę dwustronnych umów o zabezpieczeniu społecznym,</li> <li>waloryzacji/podwyższenia od dnia 1 marca 2022 r. emerytur i rent podlegających koordynacji na podstawie rozporządzeń Unii Europejskiej oraz dwustronnych umów międzynarodowych w dziedzinie ubezpieczeń społecznych,</li> <li>zmiany art. 132 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie emerytur i rent przysługujących osobom mieszkającym za granicą, wypłacanych osobie upoważnionej do odbioru świadczenia zamieszkałej w Polsce.</li> </ul> </li> <li>Kierownictwo RUM prowadziło instruktaże i szkolenia dla pracowników dotyczące obowiązujących procedur i terminów załatwiania wniosków.</li> <li>W celu zapewnienia prawidłowej i terminowej realizacji wniosków:</li> </ol> |
|--|--|---|-------------|--------------|--|---|

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• w związku z zapytaniem komórek RUM udzielano wyjaśnień w zakresie realizacji przepisów prawa krajowego i umów międzynarodowych z zakresu ubezpieczeń społecznych,</li> <li>• na wniosek komórek RUM kierowano do zagranicznych instytucji łącznikowych interwencje i ponaglenia w sprawach długotrwanie rozpatrywanych przez zagraniczne instytucje właściwe, w tym ponaglenia o nadesłanie formularzy i informacji niezbędnych do rozpatrzenia uprawnień do polskich świadczeń emerytalno-rentowych,</li> <li>• w indywidualnych sprawach, w których zachodziła potrzeba przeprowadzenia międzynarodowego postępowania w celu prawidłowego ustalenia polskich świadczeń, kierowano wnioski i zapytania do zagranicznych instytucji łącznikowych o udzielenie pomocy w tym zakresie.</li> </ul> <p>Ad 2.<br/>W ramach nadzoru nad stanem realizacji spraw przez komórki RUM na bieżąco:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dokonywano analiz informacji i sprawozdań o wykonaniu zadań przez komórki RUM,</li> <li>• dokonywano analiz informacji dotyczących terminowości wydawanych decyzji emerytalno-rentowych oraz wypłaty odsetek za opóźnienia w przyznaniu i wypłacie świadczeń, w tym przyczyn uniemożliwiających komórkom RUM terminową obsługę wniosków.</li> </ul> <p>Wyniki tych działań stanowiły podstawę do podejmowania decyzji zarządczych mających na celu optymalizację przebiegu procesów obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe.</p> <p>Ad 3.<br/>Na bieżąco definiowano zalecenia dla komórek RUM w zakresie stosowania obowiązujących procedur postępowania oraz podejmowania działań w celu wyeliminowania nieprawidłowości ujawnionych w toku prowadzonych analiz skarg i interwencji klientów.</p> <p>Ad 4.<br/>1. Wprowadzono zmiany optymalizacyjne w Aplikacji Krajowej AKE związane z profilem EESSI.<br/>2. Prowadzono prace związane z automatyzacją wybranych czynności w ramach procesu obsługi przyznawania emerytur i rent międzynarodowych.</p> |
|  |  |  |  | <p>2. Monitorowanie terminowości realizacji obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe.</p> <p>3. Przeprowadzanie kontroli funkcjonalnych zwierzchnich oraz podejmowanie ewentualnych działań naprawczych mających na celu wyeliminowanie ujawnionych nieprawidłowości.</p> <p>4. Optymalizacja funkcjonalności aplikacji dziedzinowych eksploatowanych przez komórki świadczeń międzynarodowych.</p> |   |

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  | <p>3. Wdrożono modyfikacje aplikacji wspomagających przyznawanie i wypłatę międzynarodowych świadczeń emerytalno-rentowych podlegających koordynacji unijnej i bilateralnej realizowanych przez komórki RUM w zakresie obsługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowego świadczenia pieniężnego oraz kolejnego dodatkowego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów,</li> <li>• świadczenia wyrównawczego dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki,</li> <li>• emerytur górniczych dotychczas obsługiwanych w systemach ZETO,</li> <li>• potrąceń świadczeń, w tym potrąceń roszczeń zwrotnych z rent rodzinnych małoletnich dzieci,</li> <li>• rent rodzinnych podlegających koordynacji dla małoletniego podatnika,</li> <li>• wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe na podstawie polsko-białoruskiej umowy o zabezpieczeniu społecznym,</li> <li>• zmiany umożliwiającej bezgotówkową wypłatę międzynarodowych świadczeń emerytalno-rentowych za granicę (umożliwienie wypłaty świadczenia osoby zamieszkałej za granicą na rachunek bankowy w Polsce osoby upoważnionej),</li> <li>• postępowań wyjaśniających w EPWD w powiązaniu z aplikacją obsługującą świadczenia międzynarodowe (E2), usprawniających przekazywanie informacji pomiędzy komórkami Zakładu.</li> </ul> <p>Ad 5.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. W II kwartale 2022 r. przeprowadzono rozmowy polskiej i holenderskiej instytucji ubezpieczeniowej SVB dotyczące zagadnień wynikających z bieżącej współpracy instytucji właściwych przy realizacji przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. Podjęto ustalenia mające na celu usprawnienie współpracy w zakresie obsługi emerytur i rent rodzinnych, w szczególności z uwzględnieniem współpracy w ramach EESSI.</li> <li>2. Na bieżąco wyjaśniano z instytucjami zagranicznymi problemy proceduralne pojawiające się w związku z realizacją spraw z zakresu międzynarodowych świadczeń emerytalno-rentowych.</li> <li>3. W związku z zapytaniem zgłaszanym przez komórki RUM,</li> </ol> |
|  |  |  |  | <p>5. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych zdefiniowanych w obszarze świadczeń międzynarodowych.</p> |   |

|  |   |             |              |   |  |
|--|---|-------------|--------------|---|--|
|  |   |             |              | <p>6. Zapewnienie równomiernego obciążenia pracą jednostek realizujących umowy międzynarodowe, w tym dokonywanie zmian organizacyjnych.</p> <p>7. Wdrażanie nowych porozumień pomiędzy ZUS a zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi w zakresie elektronicznej wymiany danych, w tym wymiany danych o zgonach świadczeniobiorców, a tym samym ograniczenie wysyłania dokumentów w wersji papierowej</p> <p>8. Przeprowadzanie akcji sprawdzania istnienia dalszego prawa do świadczeń (poświadczenia życia).</p> | <p>udzielano wyjaśnień proceduralnych, w tym związanych z obsługą spraw w ramach EESSI.</p> <p>Ad 6.<br/>W celu zapewnienia terminowej realizacji wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegających koordynacji unijnej podjęto następujące działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• przekierowano część wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe, należące do właściwości komórki RUM w Oddziale ZUS w Częstochowie do realizacji przez komórkę RUM w I Oddziale ZUS w Łodzi,</li> <li>• uruchomiono Wydział Potwierdzania Okresów w Oddziale ZUS w Bielsku-Białej, który realizuje zadanie związane z obsługą spraw o potwierdzanie dla niemieckich i austriackich instytucji ubezpieczeniowych polskich okresów składkowych i nieskładkowych, o które instytucje te występują dla celów ustalenia zagranicznej emerytury hipotetycznej.</li> </ul> <p>Ad 7.<br/>Prowadzono na bieżąco elektroniczną wymianę danych o zgonach osób pobierających polskie świadczenia emerytalno-rentowe, zamieszkałych za granicą z instytucją: niemiecką, brytyjską, chorwacką, duńską, holenderską, szwedzką oraz włoską.</p> <p>Ad 8.<br/>Uruchomiono, po przerwie spowodowanej pandemią Covid-19, akcję kontroli uprawnień. W grudniu 2022 r. wysłano do świadczeniobiorców zamieszkałych za granicą w Austrii, Australii, Francji, Holandii, Hiszpanii i Wielkiej Brytanii formularze potwierdzające istnienie dalszego prawa do świadczenia.</p> |
|  | <p><u>Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia z programu „Dobry start”</u></p> <p>[opis: suma liczby postępowań o świadczenie „Dobry start” obsłużonych w terminie w stosunku do łącznej liczby obsłużonych postępowań</p> | <p>≥95%</p> | <p>98,5%</p> | <p>Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wniosków o świadczenia z programu „Dobry start” oraz podejmowanie działań usprawniających ich obsługę poprzez:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) monitorowanie realizacji obsługi wniosków o świadczenia w programie „Dobry start”,</li> <li>2) przeprowadzanie akcji weryfikacji istnienia prawa do świadczeń z</li> </ol>  | <p>1. W celu zapewnienia terminowej realizacji wniosków o świadczenia z programu „Dobry start”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitorowano proces przyznawania świadczeń w cyklu automatycznym i ręcznym, w oparciu o wyniki monitoringu podejmowano decyzje zarządcze,</li> <li>• w odpowiedzi na zapytania Centrum Obsług Świadczeń dla Rodzin (CSR) udzielano odpowiedzi dotyczących realizacji przepisów w sprawie szczegółowych warunków realizacji rządowego programu „Dobry start” oraz ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na</li> </ul>   |



|  |  |   |      |        |   |  |
|--|--|---|------|--------|---|--|
|  |  | w ramach programu]  |      |        | programu „Dobry start” .  | <p>terytorium tego państwa w zakresie świadczenia „Dobry start”,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• udzielano pracownikom CSR wyjaśnień proceduralnych w zakresie obsługi wniosków o świadczenie „Dobry start”,</li> <li>• rozpatrywano interwencje i skargi klientów oraz odwołania do Prezesa ZUS od decyzji CSR w sprawie odmowy świadczenia „Dobry start”. Każda z tych spraw była przedmiotem postępowania sprawdzającego. W przypadku stwierdzonego braku poprawności w postępowaniu prowadzonym przez CSR każdorazowo kierowano zalecenia ich usunięcia oraz monitorowano sposób i termin realizacji zaleceń.</li> </ul> <p>2. Akcja weryfikacji istnienia prawa do świadczeń z programu „Dobry start” została przesunięta z uwagi na konieczność realizacji zadań związanych z wdrożeniem ustawy pomocowej dla obywateli Ukrainy.</p>  |
|  |  | <p><u>Wskaźnik terminowości wypłat dofinansowania działań płatników składek skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej</u></p> <p>[opis: suma liczby wypłat I i II transz dofinansowania zrealizowanych w terminie wynikającym z umowy o dofinansowanie do łącznej liczby zrealizowanych wypłat]</p> | ≥97% | 100,0% | <p>1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wypłat dofinansowań poprzez:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) udzielanie wsparcia merytorycznego pracownikom, którzy obsługują wnioski o dofinansowanie,</li> <li>b) szkolenia pracowników,</li> <li>c) dostosowanie systemów informatycznych wspomagających obsługę wniosków o dofinansowanie,</li> <li>d) bieżący nadzór i monitorowanie spraw realizowanych w Centrach Dofinansowania Płatników.</li> </ol> | <p>Ad 1.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na bieżąco udzielano wyjaśnień pracownikom komórek dofinansowania płatników składek (DOF) w zakresie obsługi wniosków o dofinansowanie.</li> <li>2. W celu ujednoczenia trybu obsługi wniosków o dofinansowanie przekazano do stosowania przez pracowników zaktualizowane: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Katalog wzorów podstaw prawnych i uzasadnień zamknięcia wniosków o dofinansowanie,</i></li> <li>• wystandaryzowane interaktywne formularze stosowane na etapie oceny formalnej, generowania projektu umowy oraz podpisywania umowy.</li> </ul> </li> <li>3. Przeprowadzono szkolenia stacjonarne dla: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pracowników DOF w zakresie obsługi wniosków o dofinansowanie oraz rozliczenia z CIOP-PIB na podstawie Umowy z 9 września 2022 r.;</li> <li>• Naczelników DOF w temacie obsługi wniosków w Konkursie 2022.01, wymiarowania zadań i organizacji pracy.</li> </ul> <p>Ponadto organizowano spotkania online w celu omówienia zasad realizacji kolejnych etapów konkursu (np. rozpoczęcie oceny formalnej, rozpoczęcie procesu generowania i zawierania umów).</p> </li> <li>4. Wdrożono zmiany funkcjonalności w systemie informatycznym wspomagającym obsługę wniosków o dofinansowanie (aplikacji SOW) w zakresie obsługi wniosków w Konkursie 2022.01, generowania <i>Listy rankingowej</i>, zaktualizowano treści wszystkich aneksów do umów o dofinansowanie oraz treści</li> </ol> |

|  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
|  |  |  |  |   | <p>wszystkich maili wysyłanych do wnioskodawców.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Kontynuowano comiesięczny monitoring działalności DOF i poziomu zaangażowania zasobów w realizację zadań.</li> <li>6. Prowadzono nadzór i monitoring realizacji poszczególnych etapów obsługi wniosków o dofinansowanie, m.in. przeprowadzenie oceny formalnej wniosków, oceny merytorycznej, wysyłanie do wnioskodawców prośby o akceptację warunków i danych do zawarcia umowy.</li> <li>7. Kontynuowano kwartalny pomiar realizacji przez DOF obsługi programu dofinansowania w zakresie czasu rozliczania projektu skierowanego na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej oraz wydajności realizacji zadań w komórce DOF.</li> </ol> <p>Ad 2.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorowano terminowość wypłat dofinansowań w ramach I i II transzy.</li> <li>2. Analizowano stan wykorzystania środków finansowych, w tym zwolnienia zarezerwowanych środków i aktualizowano listę rankingową projektów zakwalifikowanych do dofinansowania w Konkursie 2021.01.</li> </ol> <p>Ad 3.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wprowadzono zmiany w Procedurze do procesu <i>Dofinansowanie płatników składek</i> w zakresie m.in.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dostosowania zapisów Procedury do zasad realizacji programu dofinansowania określonych w nowym regulaminie konkursu, w szczególności w zakresie zniesienia uzależnienia wysokości dofinansowania od wielkości przedsiębiorstwa,</li> <li>• dodania zapisów wprowadzających do Procedury mechanizmy minimalizujące ryzyko nieterminowości wypłat I i II transzy dofinansowania,</li> <li>• zaktualizowania i doprecyzowania zapisów dotyczących trybu postępowania w przypadku podpisywania umowy o dofinansowanie, rozliczania projektu i dochodzenia należności.</li> </ul> </li> </ol> <p>Ad 4.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prowadzono monitoring wdrożenia zaleceń pokontrolnych skierowanych do DOF po przeprowadzonych w 2021 r. kontrolach funkcjonalnych.</li> <li>2. Przeprowadzono zwierzchnie kontrole funkcjonalne we</li> </ol> |
|  |  |  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Monitorowanie terminowej wypłaty I transzy i II transzy dofinansowania.</li> </ol>                                      |  |
|  |  |  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych w obszarze dofinansowania płatników składek.</li> </ol>            |  |
|  |  |  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych oraz podejmowanie działań mających na celu wyeliminowanie</li> </ol> |  |

|    |                              |  |      |       |  |   |
|----|------------------------------|--|------|-------|--|---|
|    |                              |  |      |       | nieprawidłowości.  | wszystkich DOF w zakresie organizacji i prawidłowości rozliczenia projektów dotyczących utrzymania zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej.  |
|    |                              |  |      |       | 5. Zapewnienie równomiernego obciążenia pracą we wszystkich Centrach Dofinansowania Płatników.   | Ad 5.<br>W celu równomiernego obciążenia pracą we wszystkich DOF dokonano scentralizowanego przydziału wniosków w Konkursie 2022.01: od etapu przeprowadzenia oceny formalnej do przygotowania umów o dofinansowanie.   |
| 3. | Terminowe wydawanie orzeczeń | <p><u>Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni</u></p> <p><i>[opis: suma liczby wniosków o orzeczenie lekarskie rozpatrzonych w terminie do 45 dni w stosunku do ogólnej liczby wniosków rozpatrzonych przez lekarzy orzeczników]</i></p> | ≥60% | 96,3% | <p>1. Kontynuowanie działań mających na celu uzupełnienie stanu zatrudnienia lekarzy orzekających w ZUS – intensyfikacja prowadzonych rekrutacji, budowanie pozytywnego wizerunku ZUS jako dobrego pracodawcy.</p> <p>2. Bieżące monitorowanie stanu zatrudnienia lekarzy orzecznictwa lekarskiego i skuteczności prowadzonych rekrutacji w poszczególnych oddziałach ZUS oraz stanu realizacji zadań z zakresu orzecznictwa lekarskiego – w razie potrzeby podejmowanie</p> | <p>Ad 1.</p> <p>Podejmowano działania wspomagające pozyskiwanie do pracy w Zakładzie nowych lekarzy orzecznictwa lekarskiego oraz zapobieganie rezygnacji z pracy w Zakładzie przez lekarzy już zatrudnionych, w szczególności poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>intensyfikację prac związanych z prowadzeniem naboru nowych lekarzy i docieraniem z ofertą ZUS do nowych środowisk lekarskich (ogłoszenia w prasie lokalnej i Internecie, a informacje o naborze przekazywane za pośrednictwem Okręgowych Izby Lekarskich i podczas kontaktów ze środowiskiem lekarskim),</li> <li>podnoszenie atrakcyjności warunków zatrudnienia lekarzy w Zakładzie,</li> <li>utrzymywanie strony wybadajkariere.pl, wykorzystywanej w procesie rekrutacji lekarzy, przygotowanej w ramach tzw. „kampanii wizerunkowej”, której celem jest uwiarygodnienie ZUS jako dobrego pracodawcy, który dba o swoich pracowników oraz jest coraz bardziej konkurencyjny na rynku pracy,</li> <li>wyrażanie zgody na ponowne zatrudnianie lekarzy orzecznictwa lekarskiego po przejściu na emeryturę (w tym indywidualne zgody w odniesieniu do osób zajmujących stanowiska kierownicze),</li> <li>zapewnianie elastycznych warunków zatrudnienia lekarzy.</li> </ul> <p>Ad 2.</p> <p>Systematycznie monitorowano stan zatrudnienia lekarzy orzekających w ZUS, skuteczność rekrutacji oraz poziom wskaźników terminowości wydawania orzeczeń i stopnia rozpatrzenia wniosków o wydanie orzeczenia przez lekarza orzecznika. Dla 3 oddziałów ZUS, zagrożonych brakiem możliwości terminowej realizacji zadań, uruchomiono pomoc innych oddziałów ZUS związaną z wydawaniem orzeczeń przez lekarzy orzeczników (w tym kompleksowa pomoc dla jednego oddziału,</p> |

|    |  |  |      |              |  |  |
|----|--|--|------|--------------|--|--|
|    |  |  |      |              | <p>działań interwencyjnych w odniesieniu do oddziałów ZUS, w których terminy rozpatrywania spraw byłyby wydłużone.</p> <p>3. Wdrażanie, w razie potrzeby, zmian w trybie wydawania orzeczeń, mających na celu usprawnienie postępowania orzeczniczego oraz zmian w organizacji pracy lekarzy orzecznictwa lekarskiego służących wspieraniu sprawnego rozpatrywania spraw.</p> <p>4. Prace związane z modyfikacją aplikacji Wspomaganie orzecznictwa, mające na celu optymalizację działań realizowanych w procesie orzekania oraz usprawnienie trybu postępowania orzeczniczego.</p> | <p>wykonywana przez oddziały sąsiednie przez okres 6 miesięcy).</p> <p>Ad 3.<br/>W związku z poprawą sytuacji epidemicznej, w celu usprawnienia postępowania orzeczniczego, z dniem 1 kwietnia 2022 r. przywrócono pełny zakres realizowanych zadań w orzecznictwie lekarskim, w tym zniesiono ograniczenia w przeprowadzaniu bezpośrednich badań.</p> <p>Ad 4.<br/>Wprowadzono działania optymalizacyjne w aplikacji w obszarze orzecznictwa (WO) oraz prowadzono prace mające na celu wprowadzanie elektronizacji obiegu dokumentacji w postępowaniu orzeczniczym.</p> |
| 4. | Zapewnienie prawidłowości naliczania składek przez płatników | <p><u>Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek</u></p> <p><i>[opis: suma liczby płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych kontrolowanych w ciągu ostatnich 5 lat, tj. suma liczby takich płatników składek skontrolowanych w ciągu kolejnych 20 kwartałów (łącznie z kwartałem podlegającym ocenie) w stosunku do średniej liczby wszystkich aktywnych płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych podlegających kontroli</i></p> | ≥60% | <b>78,2%</b> | <p>1. Określenie założeń i parametrów do planu kontroli na 2022 rok, z preferencją na kontrole płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych.</p> <p>2. Monitorowanie zaawansowania planowania i realizacji rocznego planu kontroli płatników składek, a w przypadkach stwierdzenia nieprawidłowości planowania lub zagrożenia realizacji rocznego planu kontroli płatników składek, podejmowanie działań interwencyjnych.</p>  | <p>Ad 1.<br/>Opracowano sparametryzowany roczny plan kontroli płatników składek na 2022 rok.</p> <p>Ad 2.<br/>1. Systematycznie monitorowano realizację rocznego planu kontroli płatników składek.<br/>2. Organizowano narady z inspektorami kontroli Zakładu kierującymi wydziałami, w ramach których omawiano stopień realizacji zadań.</p>  |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  | według stanu na grudzień z 5 ostatnich lat poprzedzających oceniany rok (CRP)] |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

**CZĘŚĆ B: Realizacja celów priorytetowych wynikających z budżetu państwa w układzie zadaniowym w roku .....**

(w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części B planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie. Nie należy wymieniać celów uprzednio wskazanych w części A)

| Lp. | Cel | Mierniki określające stopień realizacji celu <sup>3)</sup> |   |   | Planowane podzadanie budżetowe służące realizacji celu <sup>4)</sup> | Podjęte podzadania budżetowe służące realizacji celu <sup>5)</sup> |
|-----|-----|--|---|---|--|--|
|     |     | nazwa  | planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie | osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie |  |  |
| 1   | 2   | 3  | 4   | 5   | 6  | 7  |
| 1   |     |  |   |   |  |  |
| 2   |     |  |   |   |  |  |
| ... |     |  |   |   |  |  |

**CZĘŚĆ C: Realizacja innych celów w roku 2022**

(w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części C planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie)

| Lp. | Cel  | Mierniki określające stopień realizacji celu <sup>3)</sup>   |   |   | Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu <sup>4)</sup>  | Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu <sup>5)</sup>  |
|-----|--|--|---|---|--|--|
|     |  | nazwa  | planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie | osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie |  |  |
| 1   | 2  | 3  | 4   | 5   | 6  | 7  |
| 1   | Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych | Liczba inicjatyw informacyjno-promocyjnych dla klientów ZUS<br><i>[opis: liczba wydarzeń<sup>1)</sup> zorganizowanych dla klientów ZUS<sup>2)</sup>, w tym drzwi otwarte, udział pracowników ZUS w</i> | >600  | 7 043   | 1. Informowanie o szkoleniach na stronie internetowej zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS, na monitorach w Salach Obsługi Klientów, a także przy okazji wydarzeń organizowanych lub współorganizowanych przez Zakład. | Ad 1.<br>Informacje o szkoleniach zamieszczano na bieżąco na stronie internetowej www.zus.pl, na monitorach w Salach Obsługi Klientów, a także przy okazji wydarzeń organizowanych lub współorganizowanych przez Zakład. |

|  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|---|--|
|  |  | <p><i>lokalnych wydarzeniach, dyżury telefoniczne, dyżury pracowników ZUS zarówno w siedzibie ZUS, jak i w instytucjach współpracujących, szkolenia/webinaria dla klientów (bez lekcji w szkołach i wykładów na uczelniach)]</i></p> |  |  | <p>2. Organizacja oraz prowadzenie szkoleń (w tym merytorycznych) i webinarów dla klientów Zakładu (płatników składek, ubezpieczonych, świadczeniobiorców).</p> <p>3. Organizacja wydarzeń informacyjno-promocyjnych i udział w wydarzeniach organizowanych przez instytucje zewnętrzne (dyżury telefoniczne, drzwi otwarte, dni miasta/gminy, pikniki rodzinne, wideokonferencje, webinaria etc.).</p> <p>4. Zawieranie porozumień z podmiotami zainteresowanymi współpracą z ZUS w obszarze podnoszenia świadomości o systemie ubezpieczeń społecznych.</p> | <p>Ad 2.<br/>ZUS na stałe włączył do swojej oferty szkolenia on-line i webinaria. Na poziomie oddziałów ZUS przeprowadzono w 2022 r. łącznie niemal 500 webinarów, które zorganizowano samodzielnie lub we współpracy z instytucjami/partnerami zewnętrznymi. W webinarach organizowanych lokalnie wzięło udział ponad 13,5 tys. uczestników.<br/>Centrala ZUS we własnym zakresie, również organizowała webinaria m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dla Zgromadzenia Zakonów Żeńskich i Męskich (ponad 160 uczestników),</li> <li>• warsztaty dla użytkowników PUE ZUS z okazji 10-lecia PUE (47 uczestników),</li> <li>• 3 webinaria dla przedsiębiorców na temat funkcji PUE ZUS (łącznie prawie 500 uczestników).</li> </ul> <p>Ad 3.<br/>W 2022 r. w Zakładzie lub w zewnętrznych instytucjach współpracujących organizowane były wydarzenia informacyjno-promocyjne (dyżury telefoniczne, drzwi otwarte, dni miasta/gminy, pikniki rodzinne, wideokonferencje, webinaria etc.), podczas których podejmowane były tematy istotne z perspektywy ZUS – ponad 3,5 tys. wydarzeń i blisko 2,8 tys. dyżurów telefonicznych, których tematyka dotyczyła m.in.: Polskiego Ładu, świadczeń dla rodzin (w tym dla obywateli Ukrainy), waloryzacji świadczeń, wypłaty 13. i 14. emerytury, aplikacji mobilnej mZUS, obowiązkowego profilu na PUE ZUS dla płatników składek. W 2022 r. odbyło się m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 425 wydarzeń lokalnych, podczas których informowano o świadczeniach dla rodziny (500+, 300+, RKO, DZ),</li> <li>• 740 wydarzeń, podczas których pracownicy ZUS informowali o PUE oraz zakładali profile w kontekście obowiązkowego profilu na PUE dla płatników składek.</li> </ul> <p>Ad 4.<br/>W 2022 r. ZUS kontynuował współpracę z instytucjami zewnętrznymi w ramach:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kampanii „Bezpiecznie, zdrowo, bezgotówkowo”, której celem jest zwiększenie ubankowienia świadczeniobiorców ZUS i liczby wypłat świadczeń na rachunki bankowe,</li> <li>• organizacji Dnia Seniora,</li> <li>• organizacji Dnia Osób z Niepełnosprawnością.</li> </ul> <p>Instytucje współpracujące z ZUS w ww. zakresie to: Narodowy</p> |
|--|--|--|--|--|---|--|

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | <p>Fundusz Zdrowia, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Policja, Rzecznik Praw Obywatelskich, Rzecznik Praw Pacjenta, Fundacja Polska Bezgotówkowa, Warszawski Instytut Bankowości, Stowarzyszenie Manko, Krajowy Związek Banków Spółdzielczych, Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów, Fundacja Integracja.</p> <p>Ad 5.<br/>W 2022 r. przez PUE ZUS do wszystkich płatników składek, posiadających profile, wysłane zostały zaproszenia do skorzystania z pakietu wsparcia ZUS i KAS w związku ze zmianami wprowadzonymi przez Polski Ład. Z płatnikami oddziały ZUS kontaktowały się w tej sprawie również mailowo i telefonicznie – kontakt z ponad 1 mln płatników. Informacje o możliwości skorzystania ze wsparcia, w tym szkoleń były udostępniane w mediach społecznościowych ZUS i na stronie internetowej ZUS. Nawiązywana była współpraca z lokalnymi stowarzyszeniami przedsiębiorców celu dystrybucji informacji dla płatników.</p> <p>Ad 6.<br/>W 2022 r. – w obszarze promowania usług Zakładu – ZUS współpracował m.in. z Kancelarią Prezesa Rady Ministrów, Krajową Administracją Skarbową, Ministerstwem Finansów, stowarzyszeniami przedsiębiorców, PZERiI, Urzędami Miejskimi, Wojewódzkimi, Ośrodkami Sportu i Rekreacji, Ośrodkami i Centrami Kultury, Centrami Usług Społecznych, Fundacjami i stowarzyszeniami zrzeszające seniorów, Bibliotekami, Świetlicami, Klubami Seniora, Klubami Osiedlowymi, Uniwersytetami Trzeciego Wieku.<br/>W ramach współpracy promowana była głównie Platforma Usług Elektronicznych i jej funkcje, aplikacja mobilna mZUS czy mLegitymacja emeryta-rencisty.</p> <p>Ad 7.<br/>Akcje zostały zrealizowane zgodnie z planem. We wrześniu 2022 r. odbyło się lokalnie ponad 520 wydarzeń z okazji Dnia Osób z Niepełnosprawnością. W październiku 2022 r. odbyło się lokalnie ponad 560 wydarzeń lokalnych z okazji Dnia Seniora. Uroczyste podsumowanie Dnia Seniora miało miejsce 27 października 2022 r. w Centrali ZUS. W spotkaniu wzięli udział przedstawiciele rządu, administracji, organizacji</p> |
|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |                   |                |  |   |
|--|--|--|-------------------|----------------|--|---|
|  |  |  |                   |                |  | senioralnych, organizacji finansowych oraz banków i policji. Gośćmi honorowymi spotkania byli wiceprezesi Związku Powstańców Warszawskich. Głównym punktem uroczystości była debata z udziałem Minister Rodziny i Polityki Społecznej, Prezes ZUS, przewodniczącej PZERiI, Podsekretarza Stanu w Ministerstwie Zdrowia, Zastępcy Prezesa KRUS, Zastępcy Komendanta Głównego Policji oraz Wiceprezesa Zarządu PKO Banku Polskiego.   |
|  |  | <p><u>Liczba uczniów, którzy uczestniczą w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS"</u><br/> <i>[opis: suma liczby uczniów szkół ponadpodstawowych, którzy uczestniczą w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS", tj. w 4 lekcjach prowadzonych w zakresie zgodnym z podręcznikami "Lekcje z ZUS. Materiały dla ucznia" i "Lekcje z ZUS. Materiały dla nauczyciela" (lekcje prowadzone w trybie stacjonarnym oraz on-line)]</i></p> | <b>&gt;60 000</b> | <b>106 953</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Przeszkolenie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej nauczycieli, którzy będą prowadzić z uczniami zajęcia, zaprezentowanie im tematów lekcji, przeprowadzenie lekcji instruktażowych (o ile szkoła wyrazi takie zapotrzebowanie).</li> <li>2. Przeprowadzenie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej 4 lekcji tematycznych o ubezpieczeniach społecznych w szkole, która zgłosiła się do projektu.</li> <li>3. Zapewnienie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej stałej opieki merytorycznej dla szkół realizujących „Lekcje z ZUS”.</li> <li>4. Zrealizowanie kampanii informacyjno-promocyjnej w szkołach, samorządach, kuratoriach, ośrodkach doskonalenia nauczycieli (Departament Obsługi Klientów – koncepcja i nadzór; Rzecznik</li> </ol> | <p>Ad 1.<br/>         Koordynatorzy ds. edukacji i komunikacji społecznej udzielali wyjaśnień merytorycznych w ramach prowadzonych spotkań z uczniami oraz szkoleń dla nauczycieli. Ponadto w 2022 r. zaktualizowane zostały materiały edukacyjne dla uczniów i nauczycieli do „Lekcji z ZUS” tak, aby były zgodne z najnowszą podstawą programową kształcenia. W okresie styczeń-grudzień 2022 koordynatorzy zrealizowali ponad 1 tys. szkoleń dla nauczycieli.</p> <p>Ad 2.<br/>         Zgodnie z organizacją roku szkolnego, pełna edycja projektu trwa od września do końca czerwca. Biorąc pod uwagę rok kalendarzowy 2022 w lekcjach wzięto udział ponad 105 tys. uczniów. Do bieżącej edycji projektu w roku szkolnym 2022/2023 zgłosiło się ponad 1 tys. szkół. W 2022 r. w sumie odbyło się niemal 1200 lekcji w ramach „Lekcji z ZUS”.</p> <p>Ad 3.<br/>         Zakład na bieżąco zamieszczał na stronie zus.pl/edukacja dodatkowe materiały multimedialne do wykorzystania przez uczniów i nauczycieli. Dodatkowo nauczycielom i uczniom zapewniano bezpłatne materiały edukacyjne w tradycyjnej (drukowanej) formie. Materiały dla nauczyciela zawierają gotowe scenariusze lekcji. Nauczyciele byli również objęci stałą opieką koordynatorów.</p> <p>Ad 4.<br/>         Promocja „Lekcji z ZUS” odbywa się w dużej mierze w mediach społecznościowych. W 2022 r. kontynuowano prowadzenie fanpage Olimpiady na Facebooku. Celem jest edukacja na temat ubezpieczeń społecznych oraz funkcjonowania ZUS. Stanowi on również źródło informacji dla uczniów i nauczycieli zaangażowanych w projekt. Promocja projektu to również indywidualna, lokalna praca</p> |



|  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
|  |  |  |  | <p>Prasowy Zakładu i regionalni rzecznicy prasowi – bieżące komunikaty i informacje prasowe w mediach; koordynatorzy ds. komunikacji społecznej i edukacji – kampania informacyjna wśród potencjalnych uczestników projektu – uczniów i nauczycieli oraz wśród kierownictwa szkół i organów prowadzących; działania realizowane także za pośrednictwem płatnych ogłoszeń w mediach).</p> <p>5. Organizacja Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”.</p> <p>6. Pozyskanie patrona medialnego, który będzie prowadził we współpracy z Zakładem działania informacyjno-promocyjne do projektu „Lekcje z ZUS” i Olimpiady.</p> <p>7. Informacje o projekcie na stronie internetowej zus.pl, w periodykach wydawanych przez Zakład, w mediach społecznościowych (LinkedIn, Twitter), na monitorach w Salach Obsługi Klientów, na portalu edukacyjnym dla nauczycieli scholaris.pl.</p> | <p>Koordinatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji – realizowanie kampanii informacyjno-promocyjnej w szkołach, samorządach, kuratoriach, ośrodkach doskonalenia nauczycieli.</p> <p>Ad 5.<br/>Olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” zrealizowana została zgodnie z harmonogramem, w całości w trybie zdalnym. W roku szkolnym 2021/2022 zrealizowano VIII edycję Olimpiady, w której udział wzięło ponad 35 tys. uczniów z 947 szkół. 22 listopada 2022 r. uczestnicy „Lekcji z ZUS” rozpoczęli rywalizację w ramach IX edycji Olimpiady. W pierwszym etapie wzięło udział blisko 36 tys. uczniów z 1021 szkół średnich z całej Polski. IX edycja to powrót do stacjonarnej formuły konkursu.</p> <p>Ad 6.<br/>Umowa na patronat medialny została podpisana z Polska Press. W ramach umowy, w III kwartale 2022 r. ukazały się pierwsze publikacje prasowe.</p> <p>Ad 7.<br/>Informacje promocyjne o „Lekcjach z ZUS” oraz Olimpiadzie prezentowano na monitorach w Salach Obsługi Klientów, stale publikowane były również materiały edukacyjne na kanale ElektroniczyZUS na YouTube. W trybie ciągłym aktualizowane są materiały na podstronach dotyczących edukacji na zus.pl. oraz prowadzona jest promocja projektu na profilach ZUS na Twitterze oraz LinkedIN.</p> |
|--|--|--|--|---|--|

|  |  |  |                   |               |  |  |
|--|--|--|-------------------|---------------|--|--|
|  |  |  |                   |               | 8. Prowadzenie fanpage Olimpiady na Facebooku.   | Ad 8.<br>Prowadzono fanpage olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”, dedykowane grupy na FB (dla nauczycieli oraz dla uczniów). W 2022 r. na Facebooku na profilu Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” opublikowano łącznie 150 postów, a liczba obserwujących sięgnęła prawie 2 tys. osób.   |
|  |  | <u>Liczba uczniów i studentów, którzy uczestniczą w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych</u><br><i>[opis: suma liczby uczniów oraz studentów uczelni wyższych, którzy uczestniczą w przedsięwzięciach edukacyjnych ZUS (innych niż „Lekcje z ZUS”), w tym w „Projekcie z ZUS” oraz innych przedsięwzięciach edukacyjnych oddziałów realizowanych dla uczniów i studentów, zarówno na terenie ZUS, jak i w placówkach szkół i uczelni (lekcje i spotkania prowadzone w trybie stacjonarnym oraz on-line)]</i> | <b>&gt;12 000</b> | <b>56 228</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizacja i prowadzenie spotkań, lekcji wykładów w szkołach i na uczelniach.</li> <li>2. Podpisywanie nowych porozumień z uczelniami i realizacja zapisów umów dotychczas obowiązujących.</li> <li>3. Przeszkolenie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej nauczycieli, którzy będą prowadzić z uczniami zajęcia, zaprezentowanie im tematów lekcji, przeprowadzenie lekcji instruktażowych (o ile szkoła wyrazi takie zapotrzebowanie).</li> <li>4. Przeprowadzanie w szkole, która uczestniczy w projekcie lekcji o ubezpieczeniach społecznych („Projekt z ZUS”).</li> </ol> | <p>Ad 1.<br/>Spotkania i szkolenia odbywały się na terenie całej Polski, w większości organizowane były przez oddziały ZUS. W 2022 r. odbyło się niemal 200 lekcji i wykładów w szkołach i na uczelniach. W wykładach i ćwiczeniach wzięło udział ok. 5,1 tys. studentów.<br/>Z myślą o przedszkolakach koordynatorzy ds. komunikacji społecznej i edukacji organizują wycieczki do oddziałów wraz z pogadanką edukacyjną. W spotkaniach z ekspertem ZUS w 2022 r. wzięło udział niemal 1,1 tys. przedszkolaków.</p> <p>Ad 2.<br/>Przedłużono terminy oraz zawarto nowe umowy, w miejsce już wygasłych umów z uczelniami – na koniec 2022 r. 107 aktywnych umów. 48 ze współpracujących z ZUS uczelni uznało prestiż Olimpiady organizowanej przez ZUS i dla jej laureatów lub/oraz finalistów ma specjalne wyróżnienia: indeksy lub dodatkowe punkty w procesie rekrutacji.</p> <p>Ad 3.<br/>Koordynatorzy ds. edukacji i komunikacji społecznej udzielali wyjaśnień merytorycznych w ramach prowadzonych spotkań z uczniami oraz szkoleń dla nauczycieli. Ponadto w 2022 r. zaktualizowaliśmy materiały edukacyjne dla uczniów i nauczycieli do „Projektu z ZUS” tak, aby były zgodne z najnowszą podstawą programową kształcenia. Biorąc pod uwagę rok kalendarzowy 2022 koordynatorzy zrealizowali ponad 1 tys. szkoleń dla nauczycieli.</p> <p>Ad 4.<br/>Koordynatorzy ds. komunikacji społecznej i edukacji prowadzili wykłady i warsztaty nt. ubezpieczeń społecznych. W projekcie wzięło udział 21,5 tys. uczniów z 516 szkół.</p> |

|  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
|  |  |  |  | <p>5. Zapewnienie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej opieki merytorycznej szkole, która uczestniczy w „Projekcie z ZUS”.</p> <p>6. Realizacja konkursu finalizującego „Projekt z ZUS”.</p> <p>7. Informacje o przedsięwzięciach na stronie internetowej zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS, na monitorach w Salach Obsługi Klientów, w mediach społecznościowych (LinkedIn, Twitter, Facebook).</p> <p>8. Informacje o przedsięwzięciach kierowane do szkół, nauczycieli, instytucji nadzorujących oraz instytucji współpracujących.</p> | <p>Ad 5.<br/>Materiały tradycyjne (drukowane) w ramach „Projekt z ZUS” były przekazywane nauczycielom zgodnie z zapotrzebowaniem. Materiały udostępniano także w wersji elektronicznej na podstronie <a href="http://www.zus.pl/edukacja">www.zus.pl/edukacja</a>. W 2022 r. zaktualizowaliśmy materiały edukacyjne dla uczniów i nauczycieli do „Projekt z ZUS” tak, aby były zgodne z najnowszą podstawą programową kształcenia. Koordynatorzy ds. komunikacji społecznej i edukacji wspierali merytorycznie nauczycieli oraz uczniów podczas trwania „Projekt z ZUS”.</p> <p>Ad 6.<br/>Konkurs został zrealizowany zgodnie z harmonogramem. Prace zostały ocenione przez komisję konkursową, a wyniki opublikowano na stronie internetowej zus.pl. Nagrodzone prace w kategorii „film” zostały również opublikowane na kanale ElektronicznyZUS w serwisie YouTube.</p> <p>Ad 7.<br/>Informacje o przedsięwzięciach były zamieszczane na bieżąco, przede wszystkim na stronie internetowej zus.pl, na monitorach w Salach Obsługi Klientów oraz w mediach społecznościowych (LinkedIn, Twitter, Facebook).</p> <p>Ad 8.<br/>Informacje na temat projektów były przekazywane przede wszystkim podczas kampanii promującej projekty, realizowanej przed terminem zgłoszeń szkół (przede wszystkim na stronie internetowej ZUS oraz w mediach społecznościowych). W trakcie realizacji projektu, przekazywane są informacje merytoryczne, np. ulotki w zakresie świadczeń, działalności gospodarczej, czy świadczeń rodzinnych. Promocja projektu to również indywidualna, lokalna praca Koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji - realizowanie kampanii informacyjno-promocyjnej w szkołach, samorządach, kuratoriach, ośrodkach doskonalenia nauczycieli.</p> |
|--|--|--|--|---|--|

<sup>1)</sup> W liczbie wydarzeń uwzględnia się także wydarzenia organizowane bez bezpośredniego udziału klientów, np. wideokonferencje, czaty, webinaria, itp.

<sup>2)</sup> Klienci ZUS - płatnicy, ubezpieczeni, świadczeniobiorcy, lekarze i inni klienci (np. pracownicy instytucji współpracujących z ZUS).

## **CZĘŚĆ D: Informacja dotycząca realizacji celów objętych planem działalności na rok 2022**

*(należy krótko opisać najważniejsze przyczyny, które wpłynęły na niezrealizowanie celów, wystąpienie istotnych różnic w planowanych i osiągniętych wartościach mierników lub podjęcie innych niż planowane zadań służących realizacji celów)*

### Ad Część C. Cel 1 Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych

Zadania zostały zrealizowane na wyższym poziomie niż planowano. Jest to w głównej mierze rezultat zaangażowania Koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji, którzy lokalnie odpowiadają za organizowanie wydarzeń oraz kontakty z ośrodkami edukacyjnymi. Wpływ na zwiększenie liczby zrealizowanych zadań miało także ustąpienie obostrzeń związanych z pandemią COVID-19 oraz możliwością organizacji większej liczby przedsięwzięć w formule stacjonarnej.

2 marca 2023 r.

.....  
(data)

.....  
(podpis ~~ministra~~/kierownika jednostki)

- 1) Należy podać nazwę ministra, zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów w sprawie szczegółowego zakresu działania ministra, a w przypadku gdy sprawozdanie jest sporządzane przez kierownika jednostki — nazwę jednostki
- 2) Należy wypełnić tylko w przypadku, gdy sprawozdanie jest sporządzane przez ministra, podając nazwy wszystkich działów administracji rządowej przez niego kierowanych.
- 3) Należy podać co najmniej jeden miernik. W przypadku gdy cel jest ujęty w budżecie zadaniowym na rok, którego dotyczy sprawozdanie, należy podać przypisane celowi mierniki wskazane w tym dokumencie.
- 4) Należy wpisać zadania służące realizacji celu wymienione w kolumnie 5 w poszczególnych częściach planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie.
- 5) W przypadku gdy wskazany cel był ujęty w budżecie państwa w układzie zadaniowym na rok, którego dotyczy sprawozdanie, należy podać wszystkie podjęte podzadania budżetowe służące realizacji tego celu.