

**Sprawozdanie z wykonania planu działalności  
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych<sup>1)</sup>  
za rok 2023**

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

**CZĘŚĆ A: Realizacja najważniejszych celów w roku 2023.**

(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	Wskaźnik ściągalności <i>[opis: wielkość wpływów na poczet należności z tytułu składek w stosunku do przypisu składek - obejmuje Ubezpieczenia Społeczne, UZ, FGŚP, FP, FS i FEP]</i>	≥99%	99,98%	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kontynuacja współpracy na poziomie lokalnym z organami skarbowymi, w celu ustalenia najskuteczniejszych metod dochodzenia należności, a także dążenie do efektywniejszej współpracy pomiędzy organami dochodzącymi niezależności publicznoprawnych, w tym w zakresie usuwania barier interpretacyjnych.</li> <li>Rozbudowa 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 a innymi instytucjami.</li> </ol>	<p>Ad 1. Kontynuowano współpracę na poziomie lokalnym oddziałów ZUS z organami skarbowymi w obszarze dochodzenia należności, w szczególności w ramach wyjaśniania stanu egzekucji w indywidualnych sprawach przekazanych do urzędu skarbowego.</p> <p>Ad 2. W zakresie działań zmierzających do wdrożenia funkcjonalności w narzędziach informatycznych wspierających przymusowe dochodzenie należności skupiono się przede wszystkim na opracowaniu wymagań (uzgodnień projektowych) pod modyfikację narzędzi do obsługi procesów odzyskiwania należności (FW i TWZA) oraz na wdrożeniu postępowań przetargowych uruchamiających proces rozbudowy obecnych funkcjonalności aplikacji FW. W obszarze opracowania wymagań do modyfikacji funkcjonalności aplikacji, przede wszystkim:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>przygotowano i przekazano do wykonawców oprogramowań wymagania związane z dostosowaniem narzędzi do zmian</li> </ul>

					<p>ustawowych (zmiana legislacyjna wchodząca w życie 25 marca 2024 r.) – podpisano umowę z wykonawcą na pierwsze 2 etapy modyfikacji,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowano i przekazano do wykonawcy wewnętrznego założenia w zakresie rejestru zabezpieczeń należności dokonanych przed 1 stycznia 2019 r. i upadłości,</li> <li>• przygotowano założenia pod rozwój narzędzia wspierającego dochodzenie należności od osób niebędących płatnikami składek (w tym osób odpowiedzialnych za zadłużenie płatnika składek).</li> </ul> <p>Ad 3. W styczniu 2023 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 2022. Wysyłane corocznie zawiadomienia do płatników składek, mają na celu ich informowanie o saldzie, a w przypadku zadłużenia o możliwości jego spłaty w formie ulgi.</p> <p>Ad 4.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Co miesiąc zamieszczano na profilu płatnika na PUE ZUS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zawiadomienia o braku deklaracji rozliczeniowej ZUS DRA (średniomiesięcznie ponad 205 tys. zawiadomień; łącznie w roku 2023 – prawie 2,5 mln); w przypadku braku konta na PUE zawiadomienia wysyłane były z wykorzystaniem Linii Masowych Wydruków (średniomiesięcznie prawie 1 500 zawiadomień; łącznie w roku 2023 – prawie 18 tys.),</li> <li>• komunikaty o braku wpłat za poprzedni miesiąc rozliczeniowy (średniomiesięcznie – ponad 408 tys. komunikatów; łącznie w roku 2023 – prawie 4,9 mln),</li> <li>• komunikaty o zbliżającym się terminie raty wyznaczonej w kolejnym miesiącu do płatników, którzy podpisali umowę o spłatę zadłużenia w uldze (średniomiesięcznie ponad 62 tys. komunikatów; łącznie w roku 2023 – prawie 750 tys. komunikatów).</li> </ul> </li> <li>2. Kontynuowano informowanie płatników o terminie korygowania dokumentów rozliczeniowych (w związku z wprowadzonym ustawowym terminem ograniczającym możliwość ich korygowania do 1 stycznia 2024 r.) – zawiadomienia zamieszczono na profilach aktywnych płatników składek (w marcu 2023 r. – ponad 2,3 mln pism; w październiku 2023 r. – ponad 2,2 mln).</li> </ol>
--	--	--	--	--	---

					<p>3. Informowano płatników składek za pośrednictwem profilu na PUE ZUS o obowiązku przekazania rocznego rozliczenia składki na ubezpieczenie zdrowotne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• w styczniu 2023 r. – ponad 2,4 mln pism przypominających o obowiązku,</li> <li>• w maju 2023 r. – ponad 2,4 mln komunikatów, w tym informacja o terminach złożenia i rozpatrzenia wniosków o zwrot nadpłaty rocznej,</li> <li>• w czerwcu 2023 r. – prawie 240 tys. komunikatów o braku przekazania rozliczenia rocznego.</li> </ul> <p>4. W ramach realizacji celów ZPC dla dyrektorów oddziałów ZUS oraz zastępców dyrektora oddziału ds. dochodów na 2023 r. ujęta została analiza spraw zagrożonych przedawnieniem. Na przestrzeni 2023 r. nastąpiła poprawa wskaźników:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ZPN1 (zbliży się przedawnienie należności, z priorytetem średnim i wysokim) z poziomu 93,53% (w I kw. 2023 r.) do 95,46% (w IV kw. 2023 r.),</li> <li>• Dochodzenia należności za rok 2018 z poziomu 86,82% (w I kw. 2023 r.) do 91,05% (w IV kw. 2023 r.).</li> </ul> <p>Ad 5. W pismach i komunikatach kierowanych do dłużników (informacja roczna, komunikaty o braku wpłat, odpowiedzi na indywidualne wnioski płatników) wskazywano na możliwość rozłożenia zadłużenia na raty, jak również na możliwość kontaktu z doradcą ds. ulg i umorzeń.</p>	
2	Terminowa wypłata świadczeń	<p><u>Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych</u> [<i>opis: suma liczby spraw wypłatowych wszystkich świadczeń krótkoterminowych załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych spraw wypłatowych świadczeń krótkoterminowych</i>]</p>	≥98%	99,55%	<p>1. Bieżące monitorowanie wskaźnika terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych oraz podejmowanie działań naprawczych w przypadku wystąpienia ryzyka nieosiągnięcia planowanej wartości wskaźnika.</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 niezadowolonych.</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 niezadowolonych, których termin liczony od dnia wpływu do ZUS do dnia wygenerowania raportu był większy niż 60 dni.</li> <li>4. Co trzy miesiące przeprowadzano weryfikację spraw niezadowolonych, dla których termin liczony od dnia wpływu sprawy do ZUS do dnia wygenerowania raportu był większy niż 60 dni.</li> <li>5. Udostępniono narzędzie do monitorowania obciążenia pracą pracowników obszaru zasiłków, tzw. dashboard świadczeń</li> </ol>

					<p>krótkoterminowych.</p> <p>Ad 2.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prowadzono comiesięczny monitoring terminowości dokonywania poświadczeń w komórkach ubezpieczeń i składek (UBS), w tym analizowano przyczyny opóźnień i okres zwłoki.</li> <li>2. Przeprowadzono kontrole funkcjonalne w komórkach UBS (w 3 oddziałach) w zakresie dokonywania poświadczeń dla celów wypłaty świadczeń krótkoterminowych.</li> <li>3. Przygotowano modyfikację aplikacji OU w zakresie sygnalizowania upływu terminu na podjęcie czynności w sprawie oraz raportowania (wdrożenie w 2024 r.).</li> </ol> <p>Ad 3.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wdrożono ostatni etap projektu równomiernego obciążenia pracą (odmiejscowienie obsługi spraw zasiłkowych) w zakresie zarządzania przydziałem spraw na pracownika komórki zasiłków (ZAS) w danym oddziale ZUS.</li> <li>2. Zakończono proces integracji aplikacji BC z EPWD, co zwiększyło zakres automatycznego zakładania spraw oraz przenoszenia z wniosków danych niezbędnych do rozpatrzenia sprawy. Sprawy, w których spełnione są kryteria bezpieczeństwa, pobierane są do automatycznego rozpatrzenia, aprobaty i do wypłaty. W 2023 r. automat pobrał 159,8 tys. spraw, z czego 76,8 tys. spraw przekazał do wypłaty.</li> <li>3. W ramach dalszej implementacji projektu równomiernego obciążenia pracą w aplikacji BC udostępniono szablony decyzji i pism bez oznaczenia oddziału (w nagłówku i stopce szablonu).</li> </ol> <p>Ad 4.</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>• zmiany zasad ustalania prawa do zasiłków w przypadku zawarcia umowy o odroczenie terminu płatności lub rozłożenia na raty należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne (układy ratalne),</li> <li>• zmiany zasad ustalania prawa do zasiłku macierzyńskiego za okres urlopu macierzyńskiego, urlopu na warunkach urlopu macierzyńskiego, urlopu rodzicielskiego i urlopu ojcowskiego oraz prawa do zasiłków za okres urlopu opiekuńczego,</li> <li>• aktualizacji komentarzy do ustawy zasiłkowej oraz ustawy wypadkowej.</li> </ul> </li> </ol>
				<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Monitorowanie terminowości dokonywania poświadczeń przez komórki ubezpieczeń i składek dla celów wypłaty świadczeń krótkoterminowych.</li> <li>3. Zapewnienie równomiernego obciążenia pracą oraz zwiększenie procesu automatyzacji obsługi spraw zasiłkowych.</li> <li>4. Wydawanie wytycznych i wyjaśnień dla oddziałów ZUS oraz publikacji dla klientów Zakładu, w tym płatników składek zobowiązanych do wypłaty świadczeń krótkoterminowych, dotyczących zmian przepisów w zakresie zasiłków z ubezpieczeń społecznych.</li> </ol>	

						<p>2. Udzielano bieżących wyjaśnień dla oddziałów ZUS, m.in. w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ustalania prawa do zasiłku macierzyńskiego i chorobowego,</li> <li>• ustalania podstawy wymiaru,</li> <li>• zasad przeprowadzania kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich od pracy oraz prowadzenia postępowań wyjaśniających w tym zakresie,</li> <li>• ustalania daty ostatniej okoliczności niezbędnej do ustalenia prawa do zasiłku,</li> <li>• trybu prowadzenia przez ZAS postępowań egzekucyjnych z zasiłków,</li> <li>• zmian dotyczących zasad dokumentowania prawa do zasiłków wprowadzonych rozporządzeniem MRiPS z dnia 24 listopada 2024 r. (w tym zmiany dotyczącej możliwości składania kopii dokumentów wymaganych w celu ustalenia prawa do zasiłków),</li> <li>• trybu postępowania w przypadku rezygnacji przez świadczeniobiorcę ze świadczenia rehabilitacyjnego z powodu odzyskania zdolności do pracy w czasie przyznanego świadczenia rehabilitacyjnego.</li> </ul> <p>3. Klienci ZUS byli na bieżąco informowani o zmianach zachodzących w obszarze zasiłków (w tym zmiana przepisów, zmiana stanowiska Zakładu po uzyskaniu stanowiska MRPiPS) – za pośrednictwem strony internetowej zus.pl.</p> <p>4. Przeprowadzono szkolenie (w formie webinarium) dla pracodawców oraz szkolenie dla pracowników bezpośredniej obsługi klientów w oddziałach ZUS i centrum telefonicznym, a także dla rzeczników regionalnych ZUS dotyczące zmian w zasiłkach od 26 kwietnia 2023 r. w związku ze zmianami w Kodeksie pracy (wdrożenie dyrektywy UE „work life balance”) oraz udostępniono płatnikom składek materiały w formie: pytania i odpowiedzi na pytania zadawane w trakcie szkolenia.</p> <p>5. Udzielano wyjaśnień w ramach dni poradnictwa, w zakresie zasiłków dla Polaków mieszkających w Wielkiej Brytanii, Holandii oraz Norwegii.</p> <p>Ad 5.</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.</p> <p>2. Zagadnienia związane z bieżącą pracą komórek ZAS, w tym</p>
					<p>5. Wsparcie merytoryczne pracowników oddziałów ZUS, w tym w obsłudze indywidualnych spraw o precedensowym charakterze i skomplikowanym</p>	

				<p>stanie faktycznym, w celu poprawy kompleksowości i terminowości prowadzonych postępowań.</p> <p>6. Upraszczenie procesu i obowiązującej procedury oraz wewnętrznych aktów prawnych w obszarze świadczeń krótkoterminowych.</p> <p>7. Cykliczne przekazywanie oddziałom ZUS raportu spraw zagrożonych nieterminową realizacją oraz informacji o liczbie spraw niezafatwionych z poprzednich okresów (tzw. "dynamika spraw zasiłkowych") w celu podjęcia przez oddziały działań odpowiednich do stanu sprawy.</p> <p>8. Usprawnienie współpracy z komórkami współuczestniczącymi w procesie przyznawania i wypłaty zasiłków w celu poprawy terminowości i jakości wymiany informacji oraz zwiększenia elektronicznej wymiany informacji</p>	<p>również zagadnienia prawne oraz orzecznictwo w sprawach zasiłkowych, były omawiane w trakcie szkoleń dla kadry kierowniczej oddziałów ZUS.</p> <p>Ad 6.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Przekazano oddziałom ZUS tryb postępowania w zakresie przeprowadzania kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich po wdrożeniu projektu równomiernego obciążenia pracą oraz wprowadzono systemowe, z wykorzystaniem aplikacji BC, przekazywanie zleceń kontroli wykorzystywania zwolnień lekarskich do oddziału ZUS zgodnie z miejscem zamieszkania świadczeniobiorcy.</li> <li>2. Przekazano oddziałom ZUS tryb obsługi odwołań od decyzji zasiłkowych po wdrożeniu równomiernego obciążenia pracą</li> <li>3. Dokonano analizy procedury do procesu <i>Obsługa świadczeń krótkoterminowych</i> w zakresie aktualizacji trybu postępowania po wdrożeniu równomiernego obciążenia pracą oraz zmian legislacyjnych.</li> <li>4. Przekazano oddziałom ZUS szablony decyzji wstrzymującej wypłatę świadczenia rehabilitacyjnego oraz zmieniającej wypłatę świadczenia rehabilitacyjnego, w związku z podjęciem pracy przez świadczeniobiorcę w okresie przyznanego świadczenia rehabilitacyjnego. Szablony zostaną również zaimplementowane w I kwartale 2024 r. w aplikacji BC.</li> </ol> <p>Ad 7.</p> <p>Przekazywano oddziałom ZUS tygodniowe zestawienia spraw przeterminowanych w danym tygodniu oraz zagrożonych nieterminową realizacją w tygodniu następnym. W każdy poniedziałek przekazywano oddziałom ZUS zestawienia dotyczące stanu spracowania spraw i zaległości.</p> <p>Ad 8.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wprowadzono systemową wymianę informacji pomiędzy komórkami ZAS i świadczeń emerytalno-rentowych (SER) w sprawach dotyczących wypadku, wniosków o potwierdzenie okresów i kwot wypłaconych świadczeń.</li> <li>2. Wdrożono automatyczne generowanie w aplikacji BC zlecenia poświadczenia dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego i automatyczne przetworzenie sprawy w BC po wystawieniu</li> </ol>
--	--	--	--	--	---

				<p>niezbędnych danych pomiędzy poszczególnymi komórkami.</p> <p>9. Doskonalenie funkcjonalności aplikacji wspomagających realizację zadań w zakresie przyznawania i wypłaty świadczeń krótkoterminowych.</p> <p>10. Przeprowadzenie okresowych kontroli funkcjonalnych w komórkach zasiłków w oddziałach ZUS.</p>	<p>poświadczenia w ramach współpracy komórek ZAS i UBS.</p> <p>3. Wydano zalecenia komórkom ZAS optymalizujące współpracę z komórkami orzecznictwa lekarskiego.</p> <p>Ad 9. Wprowadzono zmiany funkcjonalne w aplikacjach zasiłkowych m.in. w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dostosowania aplikacji zasiłkowych do równomiernego obciążenia pracą w zakresie zarządzania przydziałem spraw na pracownika w danym oddziale oraz przeprowadzania kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich od pracy,</li> <li>rozszerzenia integracji aplikacji BC z EPWD, co spowodowało, że wszystkie wnioski zasiłkowe oraz pisma i decyzje są zelektronizowane (widoczne w EPWD) oraz 90% spraw o zasiłek zakładanych jest automatycznie,</li> <li>rozszerzenia funkcjonalności zapewniających mechanizmy weryfikacji, monitorowania i kontroli spraw zasiłkowych w zakresie obsługi danych wrażliwych,</li> <li>zwiększenia automatyzacji procesu przyznawania i wypłaty świadczeń krótkoterminowych (automatyczne pobieranie danych z wniosków, weryfikacja kompletności dokumentów, automatyczne dołączenie dokumentów do spraw oraz automatyczne generowanie zlecenia poświadczenia dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego),</li> <li>umożliwienia pobierania skróconych odpisów aktów stanu cywilnego bezpośrednio z bazy Ministerstwa Cyfryzacji (MC) oraz w ramach procesu automatyzacji (w tym m.in. automatyczne pobranie skróconych odpisów aktów stanu cywilnego do sprawy BC, automatyczne potwierdzenie pokrewieństwa),</li> <li>dostosowania aplikacji zasiłkowych i formularzy zasiłkowych do zmian legislacyjnych związanych z nowelizacją ustawy – Kodeks pracy oraz ustawy zasiłkowej dotyczących zasiłku macierzyńskiego.</li> </ul> <p>Ad 10. W 2023 r. przeprowadzono łącznie 14 postępowań kontrolnych, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5 kontroli przekrojowych w zakresie obsługi zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego oraz zasiłków pogrzebowych (kontrole w 5 oddziałach),</li> <li>3 kontrole w zakresie wydawania decyzji w związku z art. 2a ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia</li> </ul>
--	--	--	--	---	---

					<p>społecznego w razie choroby i macierzyństwa (kontrole w 3 oddziałach),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 kontrole w zakresie prawidłowości przyznawania świadczenia rehabilitacyjnego (kontrole w 3 oddziałach),</li> <li>• 3 kontrole w zakresie terminowości i prawidłowości obsługi spraw po wdrożeniu projektu równomiernego obciążenia pracą (kontrole w 3 oddziałach).</li> </ul>
	<p><u>Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych</u> [opis: suma liczby wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych wniosków]</p>	<p>≥97%</p>	<p>99,11%</p>	<p>1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe poprzez:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) wsparcie merytoryczne pracowników oddziałów 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 realizowanych w oddziałach ZUS w obszarze świadczeń długoterminowych, w tym w zakresie emerytur pomostowych, obsługi wniosków o ustalenie przebiegu ubezpieczenia, świadczeń wyjątkowych i rodzicielskich świadczeń uzupełniających,</li> <li>e) przygotowanie systemów informatycznych wspomagających przyznawanie i wypłatę świadczeń długoterminowych, w tym dostosowanie do zmian legislacyjnych oraz optymalizacja aplikacji,</li> <li>f) przygotowanie instrukcji oraz</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 i wniosków o świadczenia w trybie szczególnym w zakresie zagadnień o skomplikowanym stanie faktycznym i prawnym.</li> <li>2. Opracowano: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wyjaśnienia dotyczące zaprzestania naliczania, wycofywania i wykazywania składki zdrowotnej finansowanej z budżetu państwa,</li> <li>• zakres czynności koniecznych do wykonania w celu zapewnienia prawidłowego rozliczenia sald w systemach ZETO w związku z ich wygaszaniem w 2024 r.</li> <li>• wytyczne w sprawie traktowania należności na zaspokojenie potrzeb rodziny przy dokonywaniu potrąceń ze świadczeń emerytalno-rentowych,</li> <li>• wytyczne w sprawie wydawania i wymiany legitymacji emeryta-rencisty,</li> <li>• wytyczne w sprawie waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych oraz podwyższania świadczeń od 1 marca 2023 r.,</li> <li>• wyjaśnienia w sprawie ustalania od 1 marca 2023 r. prawa i wysokości świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji, świadczenia wyrównawczego przysługującego działaczom opozycji antykomunistycznej oraz osobom represjonowanym z powodów politycznych, świadczenia wyrównawczego przysługującego z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki,</li> <li>• wytyczne w sprawie ustalania od 1 kwietnia 2023 r. dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego w razie zbiegu prawa do wieloosobowej renty rodzinnej z innym świadczeniem,</li> <li>• wytyczne zawierające wyjaśnienia w sprawie art. 55 i 55a ustawy emerytalnej,</li> <li>• wytyczne zawierające wyjaśnienia w sprawie skutków zniesienia stanu zagrożenia epidemicznego w obszarze</li> </ul> </li> </ol>

					<p>trybów obsługi spraw w systemach informatycznych,</p> <p>g) bieżące reagowanie na terminową realizację świadczeń długoterminowych i w razie potrzeby wdrażanie planów pomocowych.</p>	<p>świadczeń emerytalno-rentowych,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wyjaśnienia do ustawy o kolejnym dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym,</li> <li>• wytyczne dotyczące sposobu liczenia okresu zatrudnienia na kolei przy ustalaniu okresu składkowego i nieskładkowego,</li> <li>• wyjaśnienia do ustawy o osłonach socjalnych dla pracowników sektora elektroenergetycznego i branży górnictwa węgla brunatnego,</li> <li>• wytyczne dotyczące realizacji wyroku Trybunału Konstytucyjnego z 15 listopada 2023 r. w sprawie tzw. emerytur czerwcowych.</li> </ul> <p>3. Prowadzono szkolenia dla pracowników i kadry kierowniczej w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych, w tym m.in. szkolenie w zakresie zmian związanych z automatyzacją procesów w aplikacji emerytalno-rentowej (E2), integracji aplikacji z EPWD, obsługi wniosków w oparciu o dokumentację elektroniczną, oceny jakości wydawanych decyzji, ustalania podstawy wymiaru kapitału początkowego, akcji podatkowej oraz zmian w obsłudze wypłaty świadczeń.</p> <p>4. Monitorowano rejestr spraw, w których komórka SER powzięła wątpliwość o pozorności zatrudnienia.</p> <p>5. Kontynuowano pilotaż odmiejszczenia wniosków emerytalno-rentowych z obszaru terytorialnego trzech oddziałów warszawskich w celu wyrównania poziomu obciążenia pracą poszczególnych oddziałów, w tym rozszerzono zakres projektu o sprawy dotyczące świadczenia przedemerytalnego.</p> <p>6. Kontynuowano obsługę wniosków pierwszorazowych o świadczenia emerytalno-rentowe na podstawie akt zdigitalizowanych.</p> <p>7. Prowadzono bieżący nadzór i monitoring wpływu, stopnia i terminowości realizacji spraw w komórkach obsługi emerytur pomostowych, obsługi wniosków o ustalenie przebiegu ubezpieczenia, świadczeń wyjątkowych, rodzicielskich świadczeń uzupełniających oraz korespondencji w sprawach emerytalno-rentowych.</p> <p>8. Przekazano zalecenia dla oddziałów ZUS dotyczące jakości obsługi wniosków o emeryturę ustaloną na podstawie art. 55 i 55a ustawy emerytalnej (ENK) w oparciu o wyniki analizy raportów superaprobaty spraw ENK za trzy kwartały 2023 r.</p> <p>9. Analizowano otrzymane skargi i interwencje klientów, a w przypadku stwierdzenia ich zasadności (np. na nieterminowość</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>załatwiania spraw), podejmowano działania korygująco-zaradcze.</p> <p>10. Sukcesywnie modyfikowano aplikacje w związku z wdrażanymi zmianami legislacyjnymi w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• waloryzacji świadczeń w 2023 r.,</li> <li>• obsługi kolejnego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów, tzw. 14 emerytura,</li> <li>• obsługi wniosków pracodawcy o ustalenie okresów uprawniających do emerytury dla potrzeb urlopu energetycznego i urlopu górniczego dla branży górnictwa węgla brunatnego wprowadzonych ustawą z dnia 17 kwietnia 2023 r. o osłonach socjalnych dla pracowników sektora elektroenergetycznego i branży górnictwa węgla brunatnego,</li> <li>• obsługi emerytury pomostowej na podstawie zmian wynikających z ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy o emeryturach pomostowych oraz niektórych innych ustaw,</li> <li>• zmian wprowadzonych ustawą z 24 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych i innych ustaw,</li> <li>• udostępnienia zawiadomień dotyczących potrąceń i egzekucji w komponencie potrąceń oraz aplikacji E2,</li> <li>• umożliwienia rejestracji i ponownej wypłaty w KSI zwrotu potrącenia wypłaconego w systemach Emir i Rentier,</li> <li>• zmiany zasad finansowania dodatkowych rocznych świadczeń pieniężnych oraz kolejnych dodatkowych rocznych świadczeń pieniężnych od 1 stycznia 2024 r.</li> </ul> <p>11. Opracowano instrukcje i tryby obsługi spraw w systemach informatycznych w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• realizacji zawiadomień o zajęciu świadczeń skierowanych przez organy egzekucyjne do ZUS, w szczególności na adres oddziału, w bazie którego nie figuruje osoba wskazana w zajęciu,</li> <li>• obsługi nadpłat EDS po wyrokach sądowych,</li> <li>• elektronicznego pozyskiwania skróconych aktów stanu cywilnego z Rejestru Stanu Cywilnego,</li> <li>• postępowania przy obsłudze automatycznego przyznawania dodatku pielęgnacyjnego po osiągnięciu 75. roku życia osobie przebywającej w DPS, ZOL lub ZPO,</li> <li>• kierowania wniosku o potrącenie ze świadczeń z ubezpieczeń społecznych należności z tytułu składek (PW SER-POT),</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	---

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• zmian wprowadzonych ustawą z 24 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych i innych ustaw,</li> <li>• rozliczenia w związku z osiągnięciem przychodu świadczeń wypłacanych wraz ze świadczeniem SWK,</li> <li>• wyliczenia składników NS dla emerytury pomostowej za miesiąc zgonu oraz ustalania wysokości renty rodzinnej po emeryturze pomostowej zawieszanej z powodu kontynuowania zatrudnienia,</li> <li>• przyznania i wypłaty 14 emerytury (KDRS),</li> <li>• zaktualizowano instrukcję poprawnego adresowania korespondencji w aplikacji E2,</li> <li>• przygotowano instrukcję dotyczącą wprowadzenia funkcjonalności umożliwiającej obsługę wypłaty świadczeń przyznawanych dotychczas wyłącznie w systemach informatycznych ZETO oraz obsługi zwrotu od wierzyciela po wcześniejszej realizacji wypłaty w ZETO.</li> </ul> <p>Ad 2. Prowadzono bieżący monitoring terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych, a także kontynuowano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitorowanie przypadków przyznawania i ponownego ustalania świadczeń osobom, które podejmują na krótko pozorne zatrudnienie w celu przyznania lub podwyższenia świadczenia,</li> <li>• cykliczne analizowanie danych z przeprowadzonych w oddziałach weryfikacji spraw zamiennych,</li> <li>• czwartalne weryfikacje spraw pierwszorazowych pod kątem jakości danych wprowadzanych do systemów informatycznych, w tym również w zakresie daty wyjaśnienia ostatniej okoliczności,</li> <li>• kwartalną analizę danych w zakresie nadpłat, niedopłat oraz odsetek,</li> <li>• kwartalną weryfikację wniosków o przyznanie świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (SU).</li> </ul> <p>Ad 3.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prowadzono comiesięczny monitoring terminowości dokonywania poświadczeń w komórkach UBS, w tym analizowano przyczyny opóźnień i okres zwłoki.</li> <li>2. Przeprowadzono kontrole funkcjonalne w komórkach UBS (w 3 oddziałach) w zakresie dokonywania poświadczeń dla</li> </ol>
				<p>2. Monitorowanie terminowości realizacji wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe.</p>	
				<p>3. Monitorowanie terminowości dokonywania poświadczeń przez komórki ubezpieczeń i składek dla celów wypłaty świadczeń długoterminowych.</p>	

					<p>celów wypłaty świadczeń długoterminowych.</p> <p>3. Przygotowano modyfikację aplikacji OU w zakresie integracji z aplikacją E2, sygnalizowania upływu terminu na podjęcie czynności w sprawie oraz raportowania (wdrożenie 2024 r.).</p> <p>Ad 4.</p> <p>1. We współpracy z Krajową Radą Komorniczą przygotowano projekt ustawy o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz niektórych innych ustaw zawierający normy pozwalające na zautomatyzowanie procesu obsługi potrażeń ze świadczeń emerytalno-rentowych. Prace nad projektem będą kontynuowane na przełomie lat 2024/2025.</p> <p>2. We współpracy z Ministerstwem Cyfryzacji przygotowano projekt nowelizacji rozporządzenia MRPiPS w sprawie legitymacji emeryta-rencisty, m.in. w zakresie dostosowania przepisów tego rozporządzenia do ustawy z dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel.</p> <p>3. Kontynuowano prace nad programem strategicznym Zakładu: Automatykacja i elektroniczna świadczeń emerytalno-rentowych, w szczególności w zakresie określenia priorytetów w ramach tego programu. Planuje się kontynuację prac legislacyjnych w 2024 r. we współpracy z MRPiPS.</p> <p>Ad 5.</p> <p>1. Opracowano i udostępniono formularz wniosku o ustalenie okresów uprawniających do emerytury dla potrzeb urlopu energetycznego lub urlopu górniczego dla branży górnictwa węgla (ER-WUEG) – wniosek składany przez płatnika składek wyłącznie elektronicznie poprzez PUE ZUS.</p> <p>2. Opracowano i udostępniono świadczeniobiorcom na PUE ZUS i na <a href="http://www.zus.pl">www.zus.pl</a> aktualne wnioski/druki.</p> <p>Ad 6.</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>• automatycznego uzupełnienia nazw przedsiębiorstw górniczych w sprawach, w których wypłacany jest ekwiwalent za deputat węglowy górniczy,</li> <li>• poprawy oprogramowania minimalizując wymuszanie przez aplikację E2 przeliczenia definicji wypłaty na postępowaniu „Zamienne -zm. dan. św.” (ograniczenie liczby</li> </ul>
--	--	--	--	--	--

				<p>pojawiających się komunikatów o konieczności wyliczenia definicji wypłatowej po wprowadzeniu zmian adresowych/rachunków bankowych),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• umożliwienia zmiany symbolu świadczenia wnioskowanego po miesiącu rejestracji wniosku bez konieczności ponownego wprowadzenia danych,</li> <li>• umożliwienia oznaczenia i pobrania (skopiowania i wklejenia do Word/Excel) wynagrodzeń wprowadzonych w sprawie,</li> <li>• wprowadzenia blokady wypłaty niezrealizowanego świadczenia po rencie socjalnej.</li> </ul> <p>2. Sukcesywnie wprowadzono w KSI ZUS funkcjonalności dla świadczeń dotychczas obsługiwanych wyłącznie w SI EMIR i SI RENTIER dotyczące m.in. obsługi świadczeń górniczych, zasiłków i świadczeń przedemerytalnych oraz innych świadczeń i dodatków.</p>	
			<p>7. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych w obszarze świadczeń długoterminowych.</p> <p>8. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych w komórkach w obszarze świadczeń długoterminowych.</p>	<p>Ad 7. Na bieżąco analizowano wnioski oddziałów ZUS o zmianę w procesach z zakresu obsługi świadczeń długoterminowych oraz propozycje innych zmian optymalizacyjnych do procedur.</p> <p>Ad 8. W 2023 r. przeprowadzono kontrole funkcjonalne w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługi wniosków o emerytury ustalane według zreformowanych zasad (kontrole w 2 oddziałach),</li> <li>• oceny prawidłowości realizacji decyzji w sprawach świadczeń w trybie szczególnych oraz kompletowania wniosków o świadczenia przyznawane przez Prezesa ZUS (kontrole w 3 oddziałach),</li> <li>• oceny prawidłowości załatwiania wniosków o rentę z tytułu niezdolności do pracy, w tym renty wypadkowej i renty z tytułu choroby zawodowej (kontrole w 4 oddziałach),</li> <li>• oceny prawidłowości obsługi wniosków o świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (kontrole w 3 oddziałach).</li> </ul>	
	<p><u>Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe (podlegające koordynacji unijnej i bilateralnej)</u></p>	<p>≥90%</p>	<p>96,28%</p>	<p>1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wniosków o świadczenia międzynarodowe poprzez:</p> <p>a) analizę informacji wynikających ze skarg i interwencji oraz</p>	<p>Ad 1. 1. 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 wzmożenia nadzoru przy załatwianiu wniosków w sprawach świadczeń</p>

		<p><i>[opis: suma liczby wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe]</i></p>			<p>danych statystycznych,  b) wydawanie wytycznych,  c) prowadzenie szkoleń dla pracowników,  d) 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.</p> <p>2. Monitorowanie terminowości realizacji obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe.</p>	<p>oraz podejmowano działania w celu wyeliminowania nieprawidłowości skutkujących nieterminowym załatwianiem spraw.</p> <p>2. Opracowano wytyczne Członka Zarządu Zakładu nadzorującego Pion Świadczeń i Orzecznictwa dotyczące:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• waloryzacji/podwyższenia emerytur i rent od dnia 1 marca 2023 r., stanowiące uzupełnienie wytycznych nr 4 Członka Zarządu ZUS z dnia 22 lutego 2023 r.</li> <li>• kolejnego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów – w kontekście rozporządzenia (WE) nr 883/20041 oraz łączących Polskę dwustronnych umów o zabezpieczeniu społecznym.</li> </ul> <p>3. Kierownictwo RUM prowadziło instruktaże i szkolenia dla pracowników dotyczące obowiązujących procedur i terminów załatwiania wniosków.</p> <p>4. W celu zapewnienia prawidłowej i terminowej realizacji wniosków:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• w związku z zapytaniami 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 długotrwale 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.  W ramach nadzoru nad stanem realizacji spraw przez komórki RUM na bieżąco dokonywano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analiz informacji i sprawozdań o wykonaniu zadań przez komórki RUM,</li> <li>• 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prowadzono comiesięczny monitoring terminowości dokonywania poświadczeń w komórkach UBS, w tym analizowano przyczyny opóźnień i okres zwłoki.</li> <li>2. Przeprowadzono kontrole funkcjonalne w komórkach UBS (w 3 oddziałach) w zakresie dokonywania poświadczeń dla celów wypłaty świadczeń międzynarodowych.</li> <li>3. Przygotowano modyfikację aplikacji OU w zakresie integracji z aplikacją E2, sygnalizowania upływu terminu na podjęcie czynności w sprawie oraz raportowania (wdrożenie w 2024 r.).</li> </ol> <p>Ad 4.</p> <p>Na bieżąco formułowano 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 5.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wprowadzono zmiany optymalizacyjne w Aplikacji Krajowej AKE związane z profilem EESSI oraz zmiany optymalizacyjne w aplikacjach dziedzinowych współpracujących z AKE (m.in. E2, WER) – wdrożone nowe funkcjonalności są ukierunkowane na zwiększenie stopnia automatyzacji czynności w obsłudze spraw EESSI.</li> <li>2. Prowadzono prace związane z automatyzacją wybranych czynności w ramach procesu obsługi przyznawania emerytur i rent międzynarodowych oraz integracji z EPWD.</li> <li>3. Wdrożono modyfikacje aplikacji wspomagających przyznawanie i wypłatę międzynarodowych świadczeń emerytalno-rentowych podlegających koordynacji unijnej i bilateralnej realizowanych przez komórki RUM w zakresie obsługi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowego świadczenia pieniężnego oraz kolejnego dodatkowego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów,</li> <li>• obsługi świadczeń górniczych, w tym decyzji w sprawach świadczeń górniczych,</li> <li>• świadczeń obsługiwanych dotychczas w systemach</li> </ul> </li> </ol>
--	--	--	--	--	--

					<p>informatycznych SI Rentier, SI Emir,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• emerytur pomostowych,</li> <li>• obsługi wniosków o udzielenie urlopu górniczego, energetycznego.</li> </ul> <p>Ad 6.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. W 2023 r. przeprowadzono rozmowy z zagranicznymi instytucjami łącznikowymi: Czech, Niemiec, Ukrainy i Holandii dotyczące zagadnień wynikających z bieżącej współpracy 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. Dodatkowo odbyła się wizyta studyjna przedstawiciela niemieckiej instytucji wypadkowej DGUV w ZUS.</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 zapytaniami zgłaszanymi przez komórki RUM, udzielano wyjaśnień proceduralnych, w tym związanych z obsługą spraw w ramach EESSI.</li> </ol> <p>Ad 7.</p> <p>W celu zapewnienia równomiernego obciążenia pracą komórek RUM podjęto następujące działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• przekierowano część wniosków o świadczenia emerytalno – rentowe, należących do właściwości komórki RUM w Oddziale ZUS w Rzeszowie do realizacji przez komórkę RUM w Oddziale ZUS w Bydgoszczy,</li> <li>• zwiększono stan zatrudnienia w komórkach RUM.</li> </ul> <p>Ad 8.</p> <p>Podpisano Porozumienie (Memorandum) o elektronicznej wymianie informacji o zgonach pomiędzy ZUS a instytucją hiszpańską. Przygotowano komórkę RUM w Oddziale ZUS w Rzeszowie do wykonywania zadań związanych z cykliczną wymianą informacji o zgonach świadczeniobiorców z instytucją hiszpańską. Od września 2023 r. rozpoczęto wymianę danych w cyklach miesięcznych.</p>
				<p>6. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych zdefiniowanych w obszarze świadczeń międzynarodowych.</p> <p>7. Zapewnienie równomiernego obciążenia pracą jednostek realizujących umowy międzynarodowe, w tym dokonywanie zmian organizacyjnych.</p> <p>8. 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>	

				9. Przeprowadzanie akcji sprawdzania istnienia dalszego prawa do świadczeń (poświadczenia życia).	Ad 9. 1. 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, a od września 2023 r. z hiszpańską. 2. Przeprowadzono akcję kontroli uprawnień, tj. wysłano „Oświadczenia emeryta/rencisty zamieszkałego za granicą o istnieniu dalszego prawa do pobierania świadczenia” do świadczeniobiorców zamieszkałych za granicą w państwach, z którymi ZUS nie prowadzi elektronicznej wymiany danych o zgonach i do tych, którzy nie zostali zidentyfikowani w wyniku elektronicznej wymiany danych o zgonach.
	<u>Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia z programu „Dobry start”</u> [opis: suma liczby postępowań o świadczenie „Dobry start” obsługiwanych w terminie w stosunku do łącznej liczby obsługiwanych postępowań w ramach programu]	≥95%	99,82%	Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wniosków o świadczenia z programu „Dobry start” oraz podejmowanie działań usprawniających ich obsługę poprzez: a) monitorowanie realizacji obsługi wniosków o świadczenia w programie „Dobry start”, b) rozwój funkcjonalności aplikacji wspierającej obsługę świadczeń w ramach programu.	1. W celu zapewnienia terminowej realizacji wniosków o świadczenia z programu „Dobry start”: • monitorowano proces przyznawania świadczeń w trybie automatycznym i ręcznym, • udzielano pracownikom Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin (CSR) wyjaśnień proceduralnych w zakresie obsługi wniosków o świadczenie „Dobry start”, • 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 i monitorowano sposób i termin realizacji zaleceń. 2. Wdrożono zmiany optymalizacyjne w zakresie obsługi świadczenia „Dobry start” dotyczące: • migracji oprogramowania na platformę docelową X86, • obsługi zadań związanych z wpływem nowych dokumentów, • przydziału spraw do ręcznej obsługi przez pracowników.
	<u>Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia wychowawcze z programu "Rodzina 500+"</u> [opis: suma liczby postępowań o świadczenie wychowawcze z programu]	≥95%	99,19%	Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wniosków o świadczenia wychowawcze z programu „Rodzina 500+” oraz podejmowanie działań usprawniających ich obsługę poprzez: a) monitorowanie realizacji obsługi wniosków o świadczenia w programie „Rodzina 500+”, b) rozwój funkcjonalności aplikacji	1. W celu zapewnienia terminowej realizacji wniosków o świadczenia z programu „Rodzina 500+”: • monitorowano proces przyznawania świadczeń w trybie automatycznym i ręcznym, • udzielano pracownikom CSR wyjaśnień proceduralnych w zakresie obsługi wniosków o świadczenie „Rodzina 500+” • rozpatrywano interwencje i skargi klientów oraz odwołania do Prezesa ZUS od decyzji CSR w sprawie odmowy świadczenia „Rodzina 500+”. Każda z tych spraw była

				wspierającej obsługę świadczeń w ramach programu.	<p>przedmiotem postępowania sprawdzającego. W przypadku stwierdzonego braku poprawności w postępowaniu prowadzonym przez CSR każdorazowo kierowano zalecenia ich usunięcia i monitorowano sposób i termin realizacji zaleceń.</p> <p>2. Wprowadzono zmiany:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• optymalizacyjne w oprogramowaniu do automatycznej i manualnej obsługi spraw,</li> <li>• modyfikacyjne w oprogramowaniu do automatycznej i manualnej obsługi spraw usprawniające obsługę spraw: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ w zakresie automatycznej obsługi spraw obywateli Ukrainy, do których mają zastosowanie przepisy ustawy pomocowej, w związku za zmianami przepisów prawa, dotyczących wstrzymania wypłaty świadczenia w związku z wyjazdem z Polski,</li> <li>○ w związku z podwyższeniem kwoty świadczenia wychowawczego z 500 zł na 800 zł (dostosowano oprogramowanie do automatycznego i manualnego ustalania prawa do świadczenia wychowawczego oraz wdrożono modyfikację w zakresie automatycznego podwyższenia kwoty świadczenia wychowawczego).</li> </ul> </li> </ul>
	<p><u>Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia z programu Rodzinny Kapitał Opiekuńczy</u> [opis: suma liczby postępowań o świadczenia z programu Rodzinny Kapitał Opiekuńczy obsłużonych w terminie w stosunku do łącznej liczby obsłużonych postępowań w ramach programu]</p>	≥95%	97,94%	<p>Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wniosków o świadczenia z programu Rodzinny Kapitał Opiekuńczy oraz podejmowanie działań usprawniających ich obsługę poprzez:</p> <p>a) monitorowanie realizacji obsługi wniosków o świadczenia w programie Rodzinny Kapitał Opiekuńczy,</p> <p>b) rozwój funkcjonalności aplikacji wspierającej obsługę świadczeń w ramach programu.</p>	<p>1. W celu zapewnienia terminowej realizacji wniosków o świadczenia z programu „Rodzinny Kapitał Opiekuńczy”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitorowano proces przyznawania świadczeń w trybie automatycznym i ręcznym,</li> <li>• udzielano pracownikom CSR wyjaśnień proceduralnych w zakresie obsługi wniosków o świadczenie „Rodzinny Kapitał Opiekuńczy”,</li> <li>• rozpatrywano interwencje i skargi klientów oraz odwołania do Prezesa ZUS od decyzji CSR w sprawie odmowy świadczenia „Rodzinny Kapitał Opiekuńczy”. Każda z tych spraw była przedmiotem postępowania sprawdzającego. W przypadku stwierdzonego braku poprawności w postępowaniu prowadzonym przez CSR każdorazowo kierowano zalecenia ich usunięcia i monitorowano sposób i termin realizacji zaleceń.</li> </ul> <p>2. Wprowadzono zmiany:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• optymalizacyjne w oprogramowaniu do automatycznej i manualnej obsługi spraw,</li> <li>• modyfikacyjne w oprogramowaniu do automatycznej i manualnej obsługi spraw w zakresie automatycznej obsługi spraw obywateli Ukrainy, do których mają zastosowanie przepisy ustawy pomocowej, w związku za</li> </ul>

					zmianami przepisów prawa, dotyczących wstrzymania wypłaty świadczenia w związku z wyjazdem z Polski.
	<p><u>Wskaźnik terminowości obsługi programu Dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna</u> [opis: suma liczby postępowań o świadczenia z programu Dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna obsługiwanych w terminie w stosunku do łącznej liczby obsługiwanych postępowań w ramach programu]</p>	≥90%	94,64%	<p>Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wniosków o świadczenia z programu Dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna oraz podejmowanie działań usprawniających ich obsługę poprzez:</p> <p>a) monitorowanie realizacji obsługi wniosków o świadczenia w programie Dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna,</p> <p>b) rozwój funkcjonalności aplikacji wspierającej obsługę świadczeń w ramach programu.</p>	<p>1. W celu zapewnienia terminowej realizacji wniosków o świadczenia z programu „Dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitorowano proces przyznawania świadczeń w trybie automatycznym i ręcznym,</li> <li>• udzielano pracownikom CSR wyjaśnień proceduralnych w zakresie obsługi wniosków o świadczenie „Dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku”,</li> <li>• rozpatrywano interwencje i skargi klientów oraz odwołania do Prezesa ZUS od decyzji CSR w sprawie odmowy świadczenia „Dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku”. Każda z tych spraw była przedmiotem postępowania sprawdzającego. W przypadku stwierdzonego braku poprawności w postępowaniu prowadzonym przez CSR każdorazowo kierowano zalecenia ich usunięcia i monitorowano sposób i termin realizacji zaleceń.</li> </ul> <p>2. Wprowadzono zmiany optymalizacyjne w oprogramowaniu do automatycznej i manualnej obsługi spraw prowadzające usprawnienia m.in. w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wydawania automatycznych rozstrzygnięć w przypadku uprawnień do rodzinnego kapitału początkowego, zakończenia uczęszczania przez dziecko do placówki,</li> <li>• obsługi zadań związanych z wpływem dokumentów,</li> <li>• migracji oprogramowania na platformę docelową X86.</li> </ul>
	<p><u>Wskaźnik terminowości wypłat dofinansowania działań płatników składek skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej</u> [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> <p>a) udzielanie wsparcia merytorycznego pracownikom, którzy obsługują wnioski o dofinansowanie,</p> <p>b) szkolenia pracowników,</p> <p>c) dostosowanie systemów informatycznych wspomagających obsługę wniosków o dofinansowanie,</p> <p>d) bieżący nadzór i monitorowanie spraw realizowanych w</p>	<p>Ad 1.</p> <p>1. Na bieżąco udzielano wyjaśnień pracownikom komórek dofinansowania płatników składek (DOF) w zakresie obsługi wniosków o dofinansowanie.</p> <p>2. W celu ujednoczenia trybu obsługi wniosków o dofinansowanie przekazano do stosowania przez pracowników zaktualizowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Katalog wzorów podstaw prawnych zamknięcia wniosków o dofinansowanie,</i></li> <li>• wystandaryzowane interaktywne formularze stosowane na etapie oceny formalnej, generowania projektu umowy, podpisywania umowy oraz rozliczania projektu.</li> </ul> <p>3. Prowadzono szkolenia dla pracowników DOF nt. zasad obsługi wniosków o dofinansowanie, wyników prac Komisji Odwoławczej oraz wyników przeprowadzonej kontroli</p>

				<p>komórkach dofinansowania płatników składek.</p> <p>2. Monitorowanie terminowej wypłaty I transzy i II transzy dofinansowania.</p> <p>3. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych w obszarze dofinansowania płatników składek.</p> <p>4. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych oraz</p>	<p>funkcjonalnej w DOF w 2022 r. Ponadto zorganizowano spotkanie online w celu omówienia „Katalogu działań inwestycyjnych i doradczych”, które prowadzone było przez ekspertów CIOP-PIB.</p> <p>4. Wdrożono zmiany funkcjonalności w systemie informatycznym wspomagającym obsługę wniosków o dofinansowanie (aplikacja SOW) w zakresie możliwości zabezpieczenia środków finansowych również w tym samym roku, w którym ogłoszone zostały wyniki konkursu. Zmiana ta umożliwi wnioskodawcom wcześniejszą realizację projektów oraz zminimalizuje ryzyko niezrealizowania projektu w wyznaczonym roku budżetowym.</p> <p>5. Prowadzono nadzór i monitoring realizacji poszczególnych etapów obsługi wniosków o dofinansowanie, m.in. przeprowadzania oceny formalnej wniosków, oceny merytorycznej, wysyłania do wnioskodawców prośby o akceptację warunków i danych do zawarcia umowy, procedowania umów, rozliczania sprawozdań z realizacji projektów, przeprowadzenia kontroli trwałości projektów.</p> <p>6. Kontynuowano comiesięczny monitoring działalności DOF i poziomu zaangażowania zasobów w realizację zadań.</p> <p>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 wydajność realizacji zadań w komórce DOF.</p> <p>Ad 2.</p> <p>1. Monitorowano terminowość wypłat dofinansowań w ramach I i II transzy.</p> <p>2. Analizowano stan wykorzystania środków finansowych, w tym zwolnienia zarezerwowanych środków i aktualizowano listę rankingową projektów zakwalifikowanych do dofinansowania w Konkursie 2022.01.</p> <p>Ad 3.</p> <p>Kontynuowano prace związane z doskonaleniem zarządzania procesowego w obszarze poprzez optymalizację trybu postępowania oraz zaktualizowano Procedurę do procesu <i>Dofinansowanie płatników składek</i>.</p> <p>Ad 4.</p> <p>1. Prowadzono monitoring wdrożenia zaleceń pokontrolnych skierowanych do DOF po przeprowadzonych w 2022 r.</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>podejmowanie działań mających na celu wyeliminowanie nieprawidłowości.</p> <p>5. Zapewnienie równomiernego obciążenia pracą we wszystkich komórkach dofinansowania płatników składek.</p>	<p>kontrolach funkcjonalnych.</p> <p>2. Przeprowadzono kontrole funkcjonalne we wszystkich DOF w zakresie organizacji i prawidłowości przeprowadzania oceny formalnej projektów.</p> <p>Ad 5. Prowadzono monitoring działalności DOF oraz poziomu zaangażowania zasobów w realizację zadań, przeanalizowano obciążenie pracą pracowników DOF w celu równomiernego rozłożenia zadań w trakcie roku – dokonano scentralizowanego przydziału wniosków w Konkursie 2023.01: od etapu przeprowadzenia oceny formalnej do przygotowania umów o dofinansowanie.</p>
3.	Terminowe wydawanie orzeczeń	<p><u>Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni</u> [opis: suma liczby wniosków o orzeczenie lekarskie rozpatrzonych w terminie do 45 dni w stosunku do ogólnej liczby wniosków rozpatrzonych przez lekarzy orzeczników]</p>	≥60%	94,10%	<p>1. Kontynuowanie i intensyfikacja działań mających na celu uzupełnienie stanu zatrudnienia lekarzy orzekających w ZUS. Bieżące monitorowanie stanu zatrudnienia lekarzy orzecznictwa lekarskiego i prowadzonych rekrutacji w poszczególnych oddziałach ZUS i podejmowanie działań mających na celu zwiększenie ich skuteczności.</p> <p>2. Podejmowanie działań mających na celu zwiększenie atrakcyjności pracy lekarzy zatrudnionych w orzecznictwie lekarskim.</p>	<p>Ad 1. W 2023 r. kontynuowano działania mające na celu 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>intensywne prace związane z prowadzeniem naboru nowych lekarzy i docieraniem z ofertą ZUS do środowisk lekarskich; ogłoszenia o pracę, poza stroną internetową ZUS, publikowane były na portalach internetowych (np. kompendium24.pl, konsylium24.pl, pracuj.pl), a informacje o naborze przekazywane były również za pośrednictwem Okręgowych Izb Lekarskich oraz podczas bezpośrednich kontaktów lekarzy zatrudnionych w Zakładzie ze środowiskiem lekarskim; w 2023 r. zatrudnionych zostało łącznie 81 lekarzy,</li> <li>monitorowanie skuteczności działań podejmowanych w oddziałach ZUS poprzez analizę danych dotyczących stanu zatrudnienia, liczby nieobsadzonych etatów oraz wyników postępowań rekrutacyjnych,</li> <li>prace mające na celu zwiększenie poziomu wynagrodzeń lekarzy orzecznictwa lekarskiego, w tym opracowano zaktualizowaną Tabelę stanowisk i wynagrodzenia zasadniczego, która obowiązuje od 1 stycznia 2024 r. – zwiększone zostały minimalne i maksymalne kwoty wynagrodzeń.</li> </ul> <p>Ad 2. 1. Wyrażano zgodę na ponowne zatrudnianie lekarzy orzecznictwa lekarskiego (w tym indywidualne zgody w odniesieniu do osób zajmujących stanowiska kierownicze) po przejściu na emeryturę.</p>

					<p>3. Monitorowanie stanu realizacji zadań z zakresu orzecznictwa lekarskiego – w razie potrzeby podejmowanie działań interwencyjnych w odniesieniu do oddziałów ZUS, w których terminy rozpatrywania wniosków o wydanie orzeczenia byłyby wydłużone.</p>	<p>2. Podejmowano działania zwiększające pozapłacową atrakcyjność zatrudnienia lekarzy w Zakładzie – w tym zapewnianie elastycznych warunków zatrudnienia lekarzy orzecznictwa lekarskiego (możliwość podjęcia pracy w niepełnym wymiarze etatu i w dogodnych przedziałach czasowych).</p> <p>3. Kontynuowano działania z zakresu budowania pozytywnego wizerunku pracodawcy – utrzymywano dedykowaną dla lekarzy stronę internetową jako zakładkę na głównej stronie <a href="http://www.zus.pl/praca">www.zus.pl/praca</a> dla lekarzy, wykorzystywaną w procesie rekrutacji lekarzy orzecznictwa lekarskiego. Prowadzono również szereg działań skoncentrowanych na tzw. „employee experience”, tj. doświadczenia i wrażenia pracowników, które są ważnym elementem budowania pozytywnego wizerunku pracodawcy. W tym zakresie m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prowadzono wewnętrzną kampanię informacyjną, która ma na celu pokazanie możliwości rozwoju i korzyści z pracy w Zakładzie i tym samym zwiększenie świadomości wśród pracowników,</li> <li>• przygotowano i udostępniono pracownikom witrynę dotyczącą pozapłacowego systemu motywacji w ZUS.</li> </ul> <p>4. Od 1 stycznia 2023 r. uzyskano wpis ZUS na kolejny okres (tj. na lata 2023-2024) do rejestru podmiotów prowadzących szkolenia podyplomowe lekarzy, na podstawie którego lekarze uczestniczący w wewnętrznych szkoleniach organizowanych przez Zakład mogą uzyskiwać tzw. punkty edukacyjne – dotyczy również szkoleń organizowanych dla lekarzy w oddziałach ZUS; pozwala to lekarzom zatrudnionym w ZUS realizować ustawowy obowiązek doskonalenia zawodowego.</p> <p>Ad 3.</p> <p>1. Monitorowano wyniki pomiaru realizacji zadań w oddziałach ZUS, prowadzono analizy stanu rozpatrywania wniosków o wydanie orzeczenia w poszczególnych oddziałach, obejmujące w szczególności dane dotyczące wpływu i liczby załatwionych wniosków o wydanie orzeczenia, a także liczby spraw pozostających do załatwienia.</p> <p>2. W celu zapewnienia sprawnej realizacji zadań związanych z wydawaniem orzeczeń dla celów świadczeń, w odniesieniu do tych oddziałów ZUS, w których termin rozpatrywania spraw był wydłużony lub istniało takie zagrożenie z uwagi na sytuację kadrową w grupie lekarzy orzekających, wdrażana była doraźna pomoc innych oddziałów Zakładu w wydawaniu orzeczeń,</p>
--	--	--	--	--	---	---

						<p>tj. w 2023 r. pomoc udzielana była Oddziałom w: Radomiu, Ostrowie Wlkp., Krakowie, Tarnowie i Wrocławiu, przez inne oddziały Zakładu. W odniesieniu do Oddziału w Ostrowie Wlkp., poza doraźną pomocą w wydawaniu orzeczeń, z dniem 1 kwietnia 2023 r. wprowadzono zmiany w organizacji orzecznictwa lekarskiego dla tego Oddziału, tj. nastąpiła konsolidacja zadań z zakresu orzecznictwa lekarskiego dla Oddziału w Ostrowie Wlkp. dla spraw z terenu tego Oddziału i II Oddziału w Łodzi.</p> <p>Ad 4. Wprowadzono optymalizację czynności realizowanych przez lekarzy orzekających w aplikacji dziedzinowej (WO), kontynuowano prace związane z elektroniczną obiegu dokumentacji w sprawach rozpatrywanych przez lekarzy orzecznictwa lekarskiego oraz prace projektowe związane z elektroniczną komunikacji z konsultantami Zakładu, mające na celu usprawnienie prowadzonych postępowań orzeczniczych.</p>
4.	Zapewnienie prawidłowości naliczania składek przez płatników	<p><u>Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek</u>  <i>[opis: suma liczby płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych skontrolowanych od początku roku (łącznie z kwartałem podlegającym ocenie) w stosunku do 1/5 liczby wszystkich aktywnych płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych podlegających kontroli według stanu na koniec grudnia roku poprzedniego (CRP)]</i></p>	≥60%	<b>91,10%</b>	<p>4. Wdrażanie, w razie potrzeby, zmian mających na celu usprawnienie i optymalizację postępowania orzeczniczego - w szczególności dotyczących organizacji pracy lub wsparcia narzędziowego (aplikacji Wspomaganie orzecznictwa).</p> <p>1. Określenie założeń i parametrów do planu kontroli na 2023 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. Opracowano sparametryzowany roczny plan kontroli płatników składek na 2023 rok.</p> <p>Ad 2. 1. Systematycznie monitorowano realizację rocznego planu kontroli płatników składek w celu uzyskiwania pożądanych rezultatów pracy w obszarze kontroli płatników składek mierzonych poziomem wskaźników w ramach pomiaru realizacji zadań w oddziałach ZUS. 2. Organizowano narady z inspektorami kontroli Zakładu kierującymi wydziałami, w trakcie których omawiano stopień realizacji zadań.</p>	

**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 2023**

(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	<u>Liczba inicjatyw informacyjno-promocyjnych dla klientów ZUS</u> [opis: suma liczby wydarzeń zorganizowanych dla klientów ZUS, w tym drzwi otwarte, udział pracowników ZUS w lokalnych wydarzeniach, dyżury pracowników ZUS, zarówno w placówkach ZUS, jak i w instytucjach	<b>&gt;2 000</b>	<b>7 177</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizacja oraz prowadzenie szkoleń (w tym merytorycznych) i webinarów dla klientów ZUS (płatników składek, ubezpieczonych, świadczeniobiorców).</li> <li>2. Organizacja wydarzeń oraz udział w wydarzeniach organizowanych przez instytucje zewnętrzne (dyżury telefoniczne, seminaria, konferencje, Dni Otwarte, imprezy plenerowe, imprezy zamknięte o szerokim forum itp.).</li> </ol>	<p>Ad 1. Informacje o szkoleniach zamieszczano na bieżąco na stronie internetowej zus.pl, a także przekazywano przy okazji wydarzeń organizowanych lub współorganizowanych przez ZUS. Nagrania z części webinarów publikowano na kanale ElektronicznyZus w serwisie YouTube.</p> <p>Ad 2.  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizowano szkolenia i webinaria dla klientów ZUS, w tym m.in. dla przedsiębiorców i biur księgowych na temat rocznego rozliczenia składki zdrowotnej, a także zmian w świadczeniach wypłacanych w razie choroby lub macierzyństwa, wynikających ze zmian w Kodeksie Pracy.</li> <li>2. Brano również udział w wydarzeniach informacyjno-promocyjnych organizowanych przez instytucje zewnętrzne</li> </ol> </p>

		<p>współpracujących, szkolenia/webinaria (bez lekcji w szkołach i wykładów na uczelniach) – inicjatywy prowadzone przez koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji w oddziałach ZUS]</p>			<p>(dyżury telefoniczne, drzwi otwarte, dni miasta/gminy, pikniki rodzinne, wideokonferencje, webinaria i inne) – blisko 4 tys. wydarzeń, między innymi w ramach projektów: „Dzień Seniora” oraz „Dzień Osób z Niepełnosprawnością” i ponad 3,2 tys. dyżurów telefonicznych.</p> <p>Ad 3. Prowadzono bieżącą komunikację w mediach społecznościowych: Twitter/Platforma X (ponad 1 tys. tweetów i odpowiedzi, 9 tys. obserwujących na dn. 31 grudnia 2023 r.), LinkedIn (ponad 164 tys. wyświetleń i 16,6 tys. obserwujących na dn. 31 grudnia 2023 r.), YouTube (44 opublikowane filmy, ponad 696 tys. wyświetleń, 3,8 tys. nowych subskrybentów), Facebook Olimpiada (ponad 190 postów, relacji, udostępnień i wydarzeń, blisko 2,3 tys. obserwujących na koniec 2023 r.).</p>
		<p><u>Liczba uczniów, którzy uczestniczą w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS"</u> [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) – lekcje prowadzone przez koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji w oddziałach ZUS]</p>	<b>&gt;60 000</b>	<b>130 911</b>	<p>Przeprowadzenie przez koordynatorów ds. komunikacji społecznej 4 lekcji tematycznych o ubezpieczeniach społecznych w szkołach, które zgłosiły się do projektu "Lekcje z ZUS".</p> <p>Koordynatorzy ds. komunikacji społecznej utrzymywali stały kontakt z nauczycielami realizującymi lekcje o ubezpieczeniach społecznych w ramach projektu „Lekcje z ZUS”. Koordynatorzy promowali również projekt poprzez prowadzenie kampanii informacyjno-promocyjnej w szkołach, samorządach, kuratoriach, ośrodkach doskonalenia nauczycieli. Służyli także wsparciem merytorycznym dla nauczycieli, na każdym etapie realizacji projektu.</p> <p>W 2023 r. koordynatorzy oraz przeszkoleni przez nich nauczyciele zrealizowali ponad 10,5 tys. lekcji w ramach projektu.</p> <p>Projekt „Lekcje z ZUS” był wspierany centralnie poprzez zamieszczenie i stałe aktualizowanie materiałów na podstronach dotyczących edukacji na zus.pl, na monitorach w Salach Obsługi Klientów, a także na kanale Elektronicznizus na YouTube.</p> <p>Na Facebooku prowadzony był także fanpage olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”, przeznaczony dla uczniów i nauczycieli zaangażowanych w „Lekcje z ZUS”. W 2023 r. opublikowano tu ponad 190 postów, relacji, wydarzeń. Fanpage był obserwowany przez blisko 2,3 tys. użytkowników.</p>

		<p>Liczba uczniów i studentów, którzy uczestniczą w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych oraz liczba przeszkolonych nauczycieli</p> <p><i>[opis: suma liczby: (i) uczniów i studentów szkół wyższych, którzy uczestniczą w przedsięwzięciach edukacyjnych ZUS (innych niż "Lekcje z ZUS"), w tym w "Projekcie z ZUS" i innych przedsięwzięciach edukacyjnych oddziałów ZUS realizowanych dla uczniów i studentów, zarówno na terenie jednostek ZUS, jak i w placówkach szkół i uczelni oraz (ii) nauczycieli przeszkolonych z zakresu ubezpieczeń społecznych (lekcje i spotkania dla uczniów i studentów oraz szkolenia dla nauczycieli prowadzone w trybie stacjonarnym i online) – inicjatywy prowadzone przez koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji w oddziałach ZUS]</i></p>	<p><b>&gt;30 000</b></p>	<p><b>68 783</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizacja i prowadzenie spotkań, lekcji i wykładów w szkołach i na uczelniach.</li> <li>2. Przeprowadzenie w szkole, która uczestniczy w "Projekcie z ZUS", lekcji o ubezpieczeniach społecznych.</li> <li>3. Przeszkolenie przez koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji nauczycieli, którzy będą prowadzić z uczniami zajęcia, zaprezentowanie im tematów lekcji, przeprowadzenie lekcji instruktażowych (o ile szkoła wyrazi takie zapotrzebowanie).</li> </ol>	<p>Ad 1. W 2023 r. zrealizowano blisko 1,6 tys. lekcji i wykładów w szkołach i na uczelniach (poza „Lekcjami z ZUS” i „Projektem z ZUS”). Kontynuowano również współpracę z uczelniami – na koniec 2023 r. aktywnych było 114 umów ramowych z uczelniami, zaś z 37 uczelniami oddziały ZUS współpracowały bez umowy ramowej, na zasadzie partnerskiej współpracy i dobrych, wypracowanych relacji.</p> <p>Ad 2. W 2023 r. w ramach „Projektu z ZUS” odbyło się ponad 1,4 tys. lekcji, w których wzięło udział prawie 27,9 tys. uczniów. Koordynatorzy ds. edukacji pozostawali w stałym kontakcie z nauczycielami realizującymi lekcje. Promowali projekt poprzez prowadzenie kampanii informacyjno-promocyjnej w szkołach, samorządach, kuratoriach, ośrodkach doskonalenia nauczycieli. Służyli także wsparciem merytorycznym dla nauczycieli, na każdym etapie realizacji projektu. Konkurs, który jest elementem projektu, został zrealizowany zgodnie z harmonogramem. Nagrodzone prace zostały opublikowane na stronie internetowej zus.pl oraz na kanale Elektronicznuszus w serwisie YouTube.</p> <p>Ad 3. W 2023 r. koordynatorzy ds. edukacji zapewniali bieżące wsparcie dla nauczycieli. Informacje merytoryczne do zajęć zostały zamieszczone także na stronie internetowej zus.pl oraz w mediach społecznościowych (LinkedIn, Twitter, Facebook, YouTube).</p>
--	--	---	--------------------------	----------------------	--	--

#### **CZĘŚĆ D: Informacja dotycząca realizacji celów objętych planem działalności na rok 2023**

*(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 Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych

Zadania zostały zrealizowane na wyższym poziomie niż planowano. Jest to w głównej mierze rezultat zwiększonej liczby działań w związku z promocją usług (wynik zmian legislacyjnych), jubileuszem 90-lecia ZUS, wydłużeniem projektu realizowanego cyklicznie „Dzień Seniora”, a także zaangażowania Koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji, którzy lokalnie odpowiadają za organizowanie wydarzeń oraz kontakty z ośrodkami edukacyjnymi.

*z upoważnienia Prezesa ZUS*

*Zgodnie z elektronicznym znacznikiem czasu*

.....  
(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.