

Plan działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych¹⁾
na rok 2021

CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji w roku 2021.

(w tej części planu należy wskazać nie więcej niż pięć najważniejszych celów przyjętych przez ministra/kierownika jednostki do realizacji w zakresie jego właściwości)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Odniesienie do dokumentu o charakterze strategicznym
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6
1.	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	<u>Wskaźnik ściagalności</u> <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%	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Rozbudowa narzędzia informatycznego wspierającego 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. 3. Realizacja projektu dotyczącego utworzenia Centrów Obsługi Wniosków o Ulgę. 4. Informowanie płatników o saldzie i rozliczeniu wpłat zaksięgowanych na koncie w danym roku. 5. Rozwijanie narzędzi wspierających podejmowanie działań związanych z dochodzeniem należności w celu zapobiegania przedawnieniu należności. 6. Realizacja Programu Stabilizacji Pracy. 7. Upowszechnianie dobrowolnej spłaty należności, szczególnie w okresie pandemii COVID-19. 	
2.	Terminowa wypłata świadczeń	<u>Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych</u> <i>[opis: suma liczby spraw wypłatowych wszystkich świadczeń krótkoterminowych zalatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby zalatwionych spraw wypłatowych świadczeń krótkoterminowych]</i>	≥98%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bieżące monitorowanie terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych na podstawie sprawozdań statystycznych i raportów dziedzinowych oraz podejmowanie działań naprawczych w przypadku wystąpienia ryzyka nieosiągnięcia przez poszczególne oddziały ZUS planowanej wartości wskaźnika. 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 w razie konieczności instruktaży i szkoleń. 3. Okresowa analiza procesu „Obsługa świadczeń krótkoterminowych” w kontekście identyfikacji „wąskich gardeł” w jego przebiegu oraz optymalizacja procesu i obowiązującej procedury w celu wyeliminowania ryzyka nieosiągnięcia założonego poziomu wskaźnika. 4. Opracowanie i cykliczne przekazywanie oddziałom ZUS raportu dotyczącego czasu poszczególnych etapów obsługi spraw o zasiłki, z uwzględnieniem poszczególnych komórek uczestniczących w procesie, w celu identyfikacji „wąskich gardeł”. 5. Cykliczne przekazywanie oddziałom ZUS raportu spraw zagrożonych nieterminową 	

			<p>realizacją w celu podjęcia przez oddziały działań odpowiednich do stanu spraw.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Analizowanie funkcjonalności aplikacji zasiłkowych i dostosowanie ich działania do zmian przepisów oraz zlecenie wprowadzania zmian. 7. Wdrożenie modyfikacji zapewniającej integrację aplikacji zasiłkowych z: <ol style="list-style-type: none"> a) aplikacją Elektroniczna Platforma Wymiany Danych w celu zmniejszenia pracochłonności związanej m.in. z zakładaniem spraw, wprowadzaniem danych i przydzielaniem spraw poszczególnym pracownikom, b) aplikacją świadczeniową, SAP oraz z aplikacjami dochodowymi w zakresie windykacji, w celu skrócenia czasu przekazywania informacji (dokumentów) pomiędzy komórkami zasiłków a innymi komórkami uczestniczącymi w procesie. 8. Wdrożenie modyfikacji automatyzującej częściowo proces przyznawania i wypłaty części spraw zasiłkowych. 9. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych w komórkach zasiłków. 10. Zalecanie systematycznego nadzoru i monitoringu obsługi spraw przez osoby nadzorujące pracę w komórkach zasiłków. 	
		<p><u>Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych</u> <i>[opis: suma liczby wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe zatwierdzonych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby zatwierdzonych wniosków]</i></p>	<p style="text-align: center;">≥97%</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji świadczeń poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a) wsparcie merytoryczne pracowników TJO ZUS, w tym w obsłudze indywidualnych spraw o precedensowym charakterze oraz skomplikowanym stanie faktycznym, b) wydawanie wytycznych, w tym dla wprowadzonych zmian legislacyjnych, c) prowadzenie szkoleń dla pracowników, d) przygotowanie systemów informatycznych wspomagających przyznawanie i wypłatę świadczeń, w tym do zmian legislacyjnych, e) nadzór i monitorowanie spraw realizowanych w centrach kompetencyjnych, w obszarze świadczeń długoterminowych, w tym świadczeń wyjątkowych i rodzicielskich świadczeń uzupełniających, f) przygotowanie instrukcji i trybów obsługi spraw w systemach informatycznych. 2. Monitorowanie terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych. 3. Identyfikowanie i zgłaszanie (inicjowanie) potrzeb w zakresie zmian legislacyjnych wspierających zwiększanie efektywności realizacji zadań dotyczących przyznawania i wypłaty świadczeń długoterminowych. 4. Udostępnianie i bieżące aktualizowanie informacji z zakresu świadczeń długoterminowych dla pracowników i klientów ZUS za pośrednictwem elektronicznych kanałów informacyjnych. 5. Optymalizacja funkcjonalności aplikacji wspomagających realizację zadań w zakresie przyznawania i wypłaty świadczeń długoterminowych. 6. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych w obszarze świadczeń długoterminowych. 7. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych (w przypadku zmiany sytuacji epidemiologicznej w związku z COVID-19). 	

		<p><u>Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe (podlegające koordynacji unijnej i bilateralnej)</u> <i>[opis: suma liczby wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji zatwierdzonych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby zatwierdzonych wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe]</i></p>	<p>≥85%</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a) analizę informacji wynikających ze skarg i interwencji, b) analizę danych zawartych w sprawozdaniach statystycznych i dostępnych raportach, c) wydawanie wytycznych i wyjaśnień, d) zapewnienie bieżącego wsparcia merytorycznego pracownikom komórek świadczeń międzynarodowych w zakresie przepisów prawa krajowego i międzynarodowego oraz nowej aplikacji EESSI, mających na celu m.in. poprawę kompleksowości i terminowości prowadzonych w tych komórkach postępowań. 2. Monitorowanie terminowości realizacji wniosków o świadczenia międzynarodowe. 3. Przeprowadzanie kontroli funkcjonalnych zwierzchnich oraz podejmowanie ewentualnych działań mających na celu wyeliminowanie ujawnionych nieprawidłowości oraz zmierzających do usprawnienia procesu obsługi świadczeń. 4. Optymalizacja funkcjonalności aplikacji dziedzinowych eksploatowanych przez komórki świadczeń międzynarodowych. 5. Optymalizacja procesów i obowiązujących procedur oraz wewnętrznych aktów prawnych zdefiniowanych w obszarze świadczeń międzynarodowych. 6. Zapewnienie równomiernego obciążenia pracą jednostek realizujących umowy międzynarodowe, w tym dokonywanie zmian organizacyjnych polegających m.in. na czasowym przeniesieniu części zadań z jednostek najbardziej obciążonych, w których istnieje ryzyko nieterminowej realizacji zadań do innych jednostek, lub powołanie nowych. 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. 8. Przeprowadzanie akcji sprawdzania istnienia dalszego prawa do świadczeń (poświadczenia życia). 	
		<p><u>Wskaźnik terminowości wypłat dofinansowania działań płatników składek skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej</u> <i>[opis: suma liczby wypłat I i II transz dofinansowania zrealizowanych w terminie wynikającym z umowy o dofinansowanie do łącznej liczby zrealizowanych wypłat]</i></p>	<p>≥97%</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wypłat dofinansowań poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a) udzielanie wsparcia merytorycznego pracownikom, którzy obsługują wnioski o dofinansowanie, b) prowadzenie szkoleń dla pracowników, c) dostosowanie systemów informatycznych wspomagających obsługę wniosków o dofinansowanie, d) nadzór i monitorowanie spraw realizowanych w Centrum Dofinansowania Płatników. 2. Monitorowanie terminowej wypłaty I transzy i II transzy dofinansowania. 3. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych w obszarze dofinansowania płatników składek. 4. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych. 	

3.	Terminowe wydawanie orzeczeń	<p><u>Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni</u> <i>[opis: suma liczby wniosków o orzeczenie lekarskie rozpatrzonych w terminie do 45 dni w stosunku do ogólnej liczby wniosków rozpatrzonych przez lekarzy orzeczników w danym okresie sprawozdawczym]</i></p>	≥60%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Kontynuowanie działań mających na celu uzupełnienie stanu zatrudnienia lekarzy orzekających w ZUS – intensyfikacja prowadzonych rekrutacji, budowanie pozytywnego wizerunku ZUS jako dobrego pracodawcy. 3. Bieżące monitorowanie stanu zatrudnienia lekarzy orzecznictwa lekarskiego w poszczególnych oddziałach ZUS oraz stanu realizacji zadań z zakresu orzecznictwa lekarskiego - podejmowanie działań interwencyjnych w odniesieniu do oddziałów ZUS w sytuacji wydłużenia terminów w rozpatrywaniu spraw. 4. Prace związane z modyfikacją aplikacji Wspomaganie orzecznictwa, mające na celu optymalizację działań realizowanych w procesie orzekania oraz usprawnienie trybu postępowania orzeczniczego. 	
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 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 według stanu na grudzień z 5 ostatnich lat poprzedzających oceniany rok (CRP)]</i></p>	≥70%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Określenie założeń i parametrów do planu kontroli na 2021 r. z preferencją na kontrole płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych. 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. 	

CZĘŚĆ B: Cele priorytetowe wynikające z budżetu państwa w układzie zadaniowym do realizacji w roku

(w tej części planu należy wymienić cele zadań w budżecie państwa w układzie zadaniowym, w ramach części budżetowych, których dysponentem jest minister, wskazanych jako priorytetowe na potrzeby opracowania projektu ustawy budżetowej na rok, którego dotyczy plan, wraz z przypisanymi im miernikami oraz podzadaniami służącymi realizacji tych celów. Nie należy wymieniać celów uprzednio wskazanych w części A)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Podzadanie budżetowe służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan	
1	2	3	4	5
1				
2				
...				

CZĘŚĆ C: Inne cele przyjęte do realizacji w roku 2021.

(w tej części planu należy wskazać cele przyjęte do realizacji, które nie zostały wymienione w części A lub B)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan	
1	2	3	4	5
1.	Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych	<p><u>Liczba inicjatyw informacyjno-promocyjnych dla klientów ZUS</u> [opis: liczba wydarzeń¹⁾ zorganizowanych dla klientów ZUS²⁾, w tym dyżury pracowników ZUS zarówno w siedzibie ZUS, jak i w instytucjach współpracujących, drzwi otwarte, dyżury telefoniczne, udział pracowników ZUS w lokalnych wydarzeniach (bez szkoleń i instruktaży dla klientów oraz lekcji w szkołach)]</p>	≥500	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informowanie o szkoleniach na stronie internetowej www.zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS, na monitorach w Salach Obsługi Klientów, a także przy okazji wydarzeń organizowanych lub współorganizowanych przez Zakład. 2. Organizacja wydarzeń informacyjno-promocyjnych (dyżury, drzwi otwarte, wideokonferencje, webinaria). 3. Zawieranie porozumień z podmiotami zainteresowanymi współpracą z ZUS w obszarze podnoszenia świadomości o systemie ubezpieczeń społecznych. 4. Podejmowanie kontaktu z klientami (wychodzenie z propozycją organizacji wydarzeń).
		<p><u>Liczba uczniów, którzy uczestniczą w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS"</u> [opis: suma liczby uczniów szkół ponadpodstawowych, którzy uczestniczą wyłącznie w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS", tj. w 4 lekcjach prowadzonych w zakresie</p>	≥55 000	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przeprowadzenie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej 4 lekcji tematycznych o ubezpieczeniach społecznych w szkole, która zgłosiła się do projektu. 2. Dysponowanie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej materiałami dydaktycznymi oraz udzielanie zainteresowanym uczniom i nauczycielom porad w zakresie merytorycznym. 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). 4. Zapewnienie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej stałej opieki merytorycznej

		<p>zgodnym z podręcznikami "Lekcje z ZUS. Materiały dla ucznia" i "Lekcje z ZUS. Materiały dla nauczyciela" (lekcje prowadzone w trybie stacjonarnym oraz on-line)]</p>		<p>dla szkół realizujących „Lekcje z ZUS”.</p> <ol style="list-style-type: none"> Zrealizowanie kampanii informacyjno-promocyjnej w szkołach, samorządach, kuratoriach, ośrodkach doskonalenia nauczycieli (DOK – koncepcja i nadzór; Rzecznik 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). Informacje o projekcie na stronie internetowej www.zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS, na monitorach w Salach Obsługi Klientów. Organizacja Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”.
		<p><u>Liczba uczniów i studentów, którzy uczestniczą w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych</u> [opis: suma liczby uczniów oraz studentów uczelni wyższych, którzy uczestniczą w pozostałych przedsięwzięciach edukacyjnych ZUS (inne 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)]</p>	<p>≥11 500</p>	<ol style="list-style-type: none"> Organizacja spotkań dla uczniów i studentów na terenie szkół, uczelni wyższych oraz w placówkach ZUS. 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) (dotyczy „Projekt z ZUS”). Przeprowadzanie w szkole, która uczestniczy w projekcie, lekcji o ubezpieczeniach społecznych (dotyczy „Projekt z ZUS”). Zapewnienie pakietu materiału merytorycznego do „Projektu z ZUS”, materiałów dodatkowych oraz opieki merytorycznej szkole, która uczestniczy w projekcie, w tym wsparcie merytoryczne dla nauczycieli szkół. Ocena w ramach konkursu prac (film, plakat, komiks) uczniów, które wyjaśniają, dlaczego ubezpieczenia społeczne są ważne („Projekt z ZUS”). Publikacja informacji o przedsięwzięciach na stronie internetowej www.zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS oraz na monitorach w Salach Obsługi Klientów. Kierowanie informacji o przedsięwzięciach do szkół, nauczycieli, instytucji nadzorujących oraz instytucji współpracujących.

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

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

24. WRZ. 2020

(data)

PREZES


Gertruda Uścińska
(podpis ministra/kierownika jednostki)