2017

Raport roczny ZUS

ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Przekazujemy Państwu raport z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2017 roku. Dokument zawiera najważniejsze fakty i dane dotyczące aktywności największej instytucji zabezpieczenia społecznego w Polsce. To informacje istotne z punktu widzenia funkcjonowania państwa polskiego oraz życia jego obywateli.

Rok 2017 obfitował w wydarzenia ważne dla krajowej polityki społecznej i dla działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Ustawowe przywrócenie możliwości przejścia na emeryturę po osiągnięciu 60 lat przez kobiety i 65 lat przez mężczyzn było priorytetowym zadaniem ZUS. Zadanie to wymagało nie tylko skomplikowanych technicznie i organizacyjnie procedur, ale przede wszystkim przekazania Polakom kompleksowej informacji na temat rachunku korzyści lub ewentualnych strat związanych z wyborem określonego momentu przejścia na emeryturę. Ponad pół tysiąca doradców emerytalnych służyło wiedzą, radą i pomocą zainteresowanym osobom. Tak właśnie rozumiemy misję instytucji publicznej: sprawnie wcielać w życie stanowione prawo i troszczyć się o jego zrozumienie i adekwatne zastosowanie w życiu każdego obywatela.

Drugim istotnym zadaniem ZUS był projekt tzw. e-Składki adresowany do przedsiębiorców. e-Składka to kompleks rozwiązań organizacyjnych i informatycznych w postaci jednego rachunku rozliczeniowego dla wszystkich wpłat składek na ubezpieczenia społeczne dokonywanych przez płatników składek. Projekt został wdrożony w styczniu 2018 roku i z miejsca zyskał uznanie przedsiębiorców.

Ubiegły rok był rekordowy dla Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, którego strukturalny deficyt spadł poniżej 20 proc. Tak dobry wynik świadczy o znakomitej kondycji polskiej gospodarki, ale mówi także o sprawności ZUS w zarządzaniu poborem składek na ubezpieczenia społeczne.

Trzecim ważnym zadaniem ZUS był projekt e-ZLA, czyli elektronicznych zwolnień lekarskich. W związku z tym projektem również dokonano istotnych rozwiązań informatyczno-organizacyjnych. Zwolnienia elektroniczne wprowadzane są stopniowo od 1 stycznia 2016 roku, ale od 1 grudnia 2018 roku będą obowiązywały tylko zwolnienia w formie elektronicznej. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przygotowuje się do tego przedsięwzięcia.

Te i inne, niewymienione tu z braku miejsca przedsięwzięcia byłyby niemożliwe do zrealizowania bez zaangażowania wszystkich pracowników ZUS – zespołu ludzi doświadczonych, kompetentnych, ale stale nastawionych na rozwój, na podnoszenie kwalifikacji. To właśnie połączenie doświadczenia i chęci rozwoju spowodowało, że ogromne wyzwania, jakie miał Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2017 roku, okazały się możliwe do realizacji.

Zachęcam Państwa do zapoznania się z *Raportem rocznym ZUS 2017*. Mam nadzieję, że publikacja ta przyczyni się do krzewienia rzetelnej wiedzy o systemie ubezpieczeń społecznych w Polsce i Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Wiedzy, która będzie także skuteczną szczepionką na nie zawsze rzetelny wizerunek tej ważnej części życia społecznego, powielany przez media i dyskursy potoczne. Niech będzie to uważna i konstruktywna lektura.

prof. Gertruda Uścińska
prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Raport roczny ZUS 2017

Opracowanie tekstu na podstawie dokumentów przygotowanych
do „Sprawozdania rocznego ZUS za 2017 r.”: Aleksandra Fandrejewska-Tomczyk
Współpraca: Jacek Dziekan, Agnieszka Kostrowiecka, Barbara Owsiak, Olaf Rawski
Opracowanie graficzne i projekt okładki: Grzegorz Brodowski
Infografiki: Lech Mazurczyk, Grzegorz Brodowski
Korekta: Renata Wrzecion
Ilustracja na okładce: Fotolia.com

Wydawca

Zakład Ubezpieczeń Społecznych
ul. Szamocka 3,5
01-748 Warszawa
Druk: Poligrafia ZUS w Warszawie

I. ZUS zapewnia prawo wyboru wieku przejścia na emeryturę 4

II. e-Składka: proste płatności do ZUS. Współpraca z przedsiębiorcami 14

III. ZUS konsoliduje politykę socjalną państwa 22

IV. Rekordowo niski deficyt FUS 32

V. Instytucje i organizacje, z którymi ZUS współpracuje w kraju 42

VI. Zagraniczni partnerzy i kontrahenci ZUS 52

VII. Dbają o ubezpieczenia społeczne 58

VIII. Społeczna odpowiedzialność ZUS 63

IX. Rok 2017 w kalejdoskopie 68

I. ZUS zapewnia prawo wyboru wieku przejścia na emeryturę

Zakład Ubezpieczeń Społecznych wypłaca ponad 90 różnych świadczeń, jednak najczęściej kojarzony jest z emeryturami i rentami. Rok 2017 zapewne zapamiętany będzie jako ten, w którym przywrócono poprzedni minimalny wiek emerytalny: 60 lat dla kobiet i 65 lat dla mężczyzn. To zmiana, która ma znaczenie dla osób w wieku okołoemerytalnym, ale także dla płacących składki: pracowników, przedsiębiorców, samozatrudnionych. Jej skutki można rozpatrywać w wymiarze indywidualnym, społecznym i makroekonomicznym.

Od decyzji, kiedy ktoś zakończy karierę zawodową, zależy bowiem wysokość jego emerytury. Jeśli wiele osób równocześnie wystąpi o świadczenie, może się zaburzyć równowaga pokoleniowa na rynku pracy. Zmiany zaś w proporcji liczby płacących składki do pobierających świadczenia mają znaczenie dla kondycji finansowej Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, z którego wypłacane są między innymi emerytury[1]. Decyzja o zmianie wieku emerytalnego jak w soczewce pokazuje powiązania pomiędzy polityką społeczną państwa, decyzjami polityków, kondycją finansów publicznych i nastrojami społecznymi.

Przepisy o ubezpieczeniu społecznym pracowników i przedsiębiorców modyfikowane są w ciągu roku kilka razy. Tak było również w 2017 roku. Na stronach internetowych Sejmu znajduje się 10 nowelizacji różnych ustaw, które w 2017 roku zmieniły zasady ubezpieczeń społecznych. Różnorodność zmian wymaga od ZUS elastycznego i odpowiedzialnego działania. Od stabilnego funkcjonowania instytucji zależy poczucie bezpieczeństwa ponad 22 mln Polaków. Tych, którzy otrzymują świadczenia, i tych, którzy płacą składki. Dlatego ważne jest, by zmiany wprowadzane były w sposób harmonijny.

[1] Rozdział IV „Rekordowo niski deficyt FUS", str. 32.

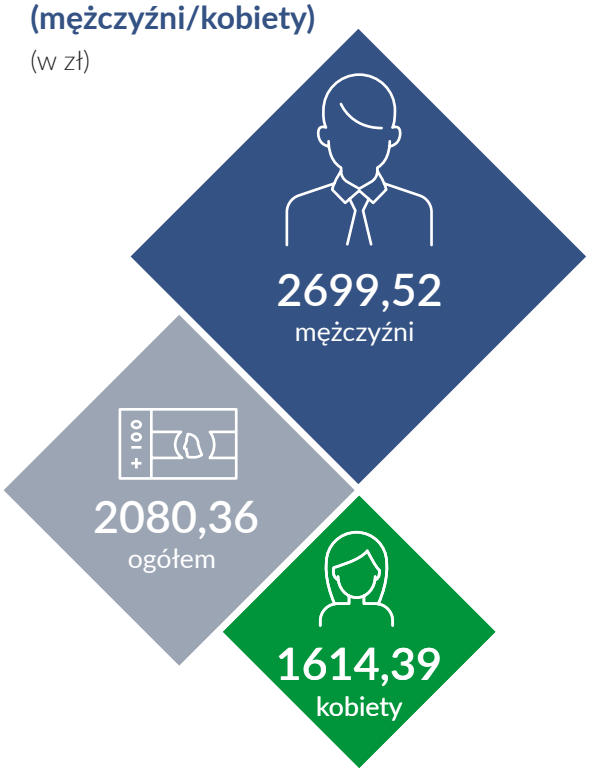
Najpoważniejszą modyfikację dla ubezpieczonych, wprowadzoną w 2017 roku, politycy uchwalili jeszcze pod koniec 2016 roku. To nowelizacja ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, w której obniżono powszechny wiek emerytalny. Kobiety mogą od 1 października 2017 roku kończyć karierę zawodową w wieku 60 lat, mężczyźni – gdy są o pięć lat starsi (od ukończenia 65 lat). Ponad 436 tys. ludzi zmianę przepisów wykorzystało do tego, by wystąpić o emeryturę w ostatnim kwartale 2017 roku. Ale znacznie więcej, bo ponad 1,2 mln, skorzystało z pomocy 595 doradców emerytalnych ZUS.

Niższy wiek emerytalny wprowadzono od października, wnioski zainteresowani zaczęli składać od września. ZUS przygotowywał się przez cały zeszły rok do większej niż zwykle liczby wniosków emerytalnych i konieczności wyliczenia świadczeń. Między innymi zidentyfikowano z imienia i nazwiska wszystkich klientów, którzy mieli nabyć uprawnienia do emerytury w ostatnim kwartale 2017 roku. Przeanalizowano konta ubezpieczonego każdej z tych osób: czy nie ma na nich błędów, czy pracodawcy prawidłowo rozliczali składki, czy został ustalony kapitał początkowy. Jeśli go nie było, wysłano do ubezpieczonych list w tej sprawie. W ZUS wyznaczono również dodatkowe osoby do obsługi wniosków (przyjmowania ich, wydawania decyzji, wypłaty świadczeń). Przeszkolono ponad 3,5 tys. pracowników, w tym prawie 600 osób po to, by stali się doradcami emerytalnymi, prowadzono również akcję edukacyjną.

Zmodyfikowano dwa kalkulatory na Platformie Usług Elektronicznych, czyli kalkulator emerytalny – emerytura na nowych zasadach – i kalkulator dla nauczycieli, którzy dostają świadczenie kompensacyjne. Dzięki nim zainteresowani mogą obliczyć prognozowaną wysokość obu tych świadczeń. Osobny kalkulator emerytalny umieszczono na stronie internetowej ZUS. *http://www.zus.pl/swiadczenia/emerytury/kalkulatory-emerytalne/emerytura-na-nowych-zasadach/kalkulator-emerytalny-prognozowana-emerytura*

Przeciętna emerytura otrzymana przy obniżeniu wieku emerytalnego (mężczyźni/kobiety)

(w zł)

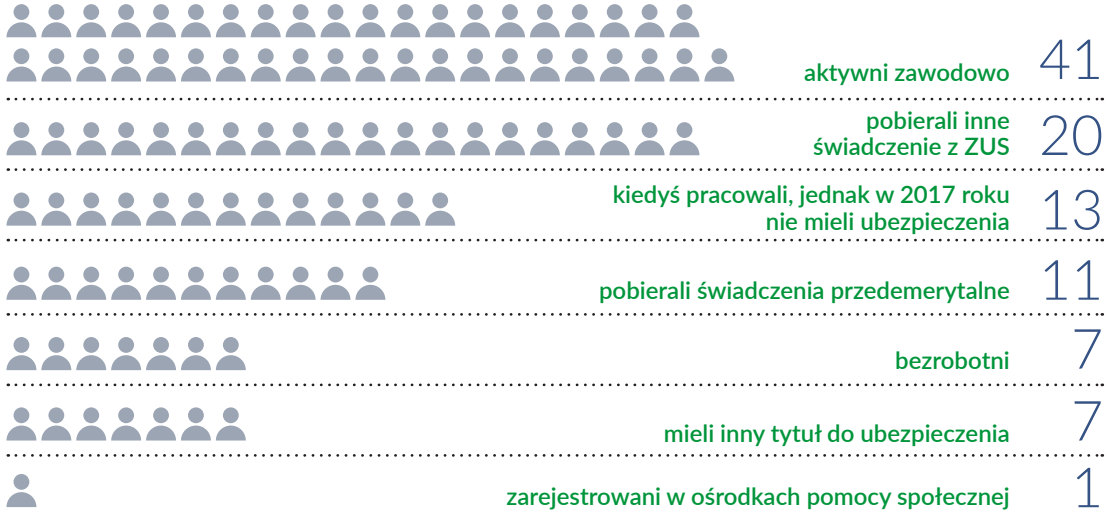


67 proc.

o tyle przeciętnie emerytura mężczyzny jest wyższa od świadczenia kobiety

Średnia wysokość emerytury przyznanej na wniosek zgłoszony na podstawie ustawy zmieniającej wiek emerytalny to 2080,36 zł. Przy czym średnia wysokość emerytury mężczyzn jest wyższa o ponad 67 proc. od emerytury kobiet.

Co robiły do tej pory osoby, które złożyły wniosek o emeryturę na podstawie ustawy obniżającej wiek emerytalny (w proc.)



Warto pamiętać, że ZUS jest instytucją, której państwo powierzyło nadzór nad największym funduszem publicznym: Funduszem Ubezpieczeń Społecznych. Jego przychody zależą od sytuacji na rynku pracy: liczby pracujących, wysokości ich wynagrodzeń, rodzaju umów. Przychody FUS są zależne również od kondycji finansowej państwa (przede wszystkim budżetu centralnego). Wszystko to oznacza, że na działalność ZUS mają wpływ: stanowione prawo, polityka społeczna państwa, sytuacja gospodarcza czy zmiany technologiczne. Czynniki te zazębiają się i wpływają na siebie. Zmiana wieku emerytalnego jest decyzją jednorazową. Istnieją jednak inne rozstrzygnięcia prawne, które do działań cyklicznych wprowadzają nowe elementy. Przykładem jest waloryzacja świadczeń. Jej zasady są modyfikowane w zależności od sytuacji makroekonomicznej, zamożności społeczeństwa i państwa. Jej wysokość zależy bowiem od wzrostu kosztów utrzymania wynikających z inflacji oraz od wzrostu płac. Spadek cen w 2016 roku (deflacja) skłonił rząd i polityków do wprowadzenia gwarantowanej kwoty podwyżki (10 zł) świadczeń w ramach waloryzacji w marcu 2017 roku. Ponad 4,9 mln emerytur i rent (prawie 68 proc.) podniesiono o 10 zł. W przypadku tych świadczeń waloryzacja procentowa wynikająca ze wzrostu kosztów utrzymania emerytów i rencistów (o 0,44 proc.) wyniosłaby mniej niż zagwarantowane minimum. Wskaźnik waloryzacji zastosowano zaś w przypadku 32 proc. świadczeniobiorców (ok. 2,3 mln osób).

W wyniku waloryzacji świadczeń emerytury i renty (łącznie z dodatkami pielęgnacyjnymi i dla sierot zupełnych) wypłacane przez ZUS wzrosły przeciętnie o 17,12 zł miesięcznie na osobę, w tym:

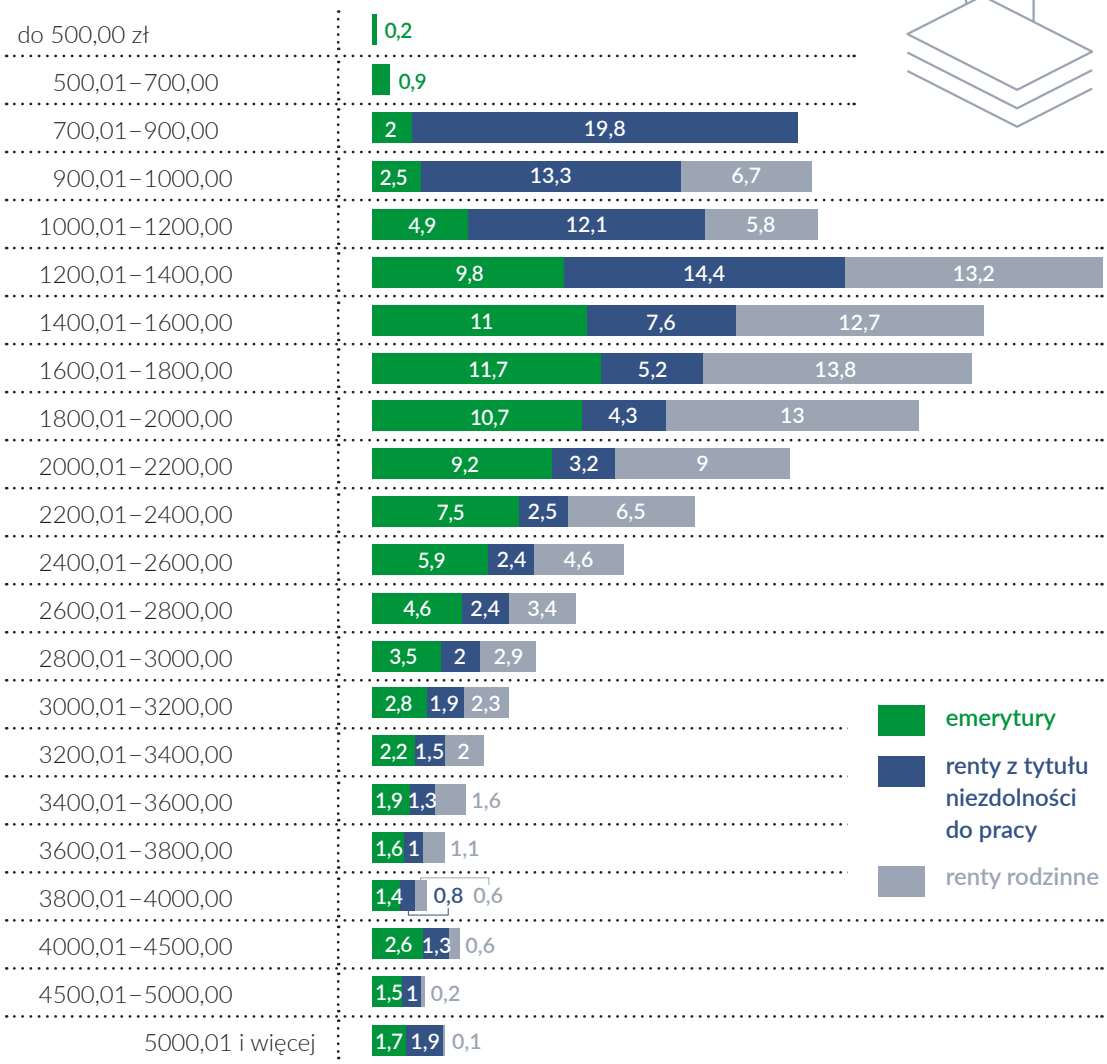
- emerytury o 14,02 zł,
- renty z tytułu niezdolności do pracy o 29,45 zł,
- renty rodzinne o 21,10 zł.

Każda ze zmian waloryzacji powoduje, że ZUS musi przygotować się logistycznie, finansowo i informatycznie do przeprowadzenia masowej akcji.

Solidarna polityka społeczna prowadzona przez rząd poskutkowała tym, iż minimalną emeryturę podniesiono do 1000 zł brutto, czyli połowy minimalnej płacy. W nowej wysokości otrzymało ją ponad 521 tys. osób.

Emerytury i renty waloryzowane są co roku. Z tą samą częstotliwością podnoszona jest płaca minimalna. Ma to znaczenie dla wysokości składek od niektórych typów ubez-

Struktura wysokości emerytur i rent po waloryzacji w marcu 2017 roku (w proc.)



pieczeń (np. dobrowolnych czy przez pierwsze dwa lata prowadzenia biznesu). Zwiększą się więc wpływy do FUS.

Przekształcanie przepisów oznacza zmiany dla ubezpieczonych, świadczeniobiorców czy płatników składek, ale też dla ZUS. Instytucja musi zapewnić sprawne ich wdrożenie w sposób najbardziej przyjazny dla płatników i świadczeniobiorców. W zależności od tego, jakiego elementu systemu ubezpieczeń społecznych dotyczy zmiana przepisów, niezbędna staje się modyfikacja infrastruktury informatycznej, w tym kont osób ubezpieczonych i świadczeniobiorców oraz systemu przekazywania danych do innych instytucji publicznych.

ZUS ze względu na specyfikę działalności (pobór, rejestrację i podział pieniędzy) posiada gigantyczną bazę danych (300 TB, czyli tyle, ile na 400 tys. płyt CD), którą chroni, ale też na ściśle określonych zasadach współpracuje z innymi instytucjami, które tych danych potrzebują. W sposób elektroniczny przekazuje informacje do otwartych funduszy emerytalnych, urzędów skarbowych, NFZ.

ZUS jest działającym coraz sprawniej e-urzędem, który wykorzystuje nowoczesne technologie do kontaktów z klientami oraz z instytucjami, z którymi współpracuje.

ZUS, który zarządza pieniędzmi zgromadzonymi w FUS, wypłaca świadczenia dla około 7,7 mln emerytów i rencistów, zbiera składki na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne (te ostatnie przekazuje do Narodowego Funduszu Zdrowia) za ok. 16 mln osób. A przyjmuje je od prawie 2,5 mln płatników (czyli firm i instytucji).

W 2017 roku przeciętnie co miesiąc 7,3 mln osób otrzymywało z ZUS emerytury i renty. Liczba świadczeniobiorców zmienia się w każdym miesiącu.

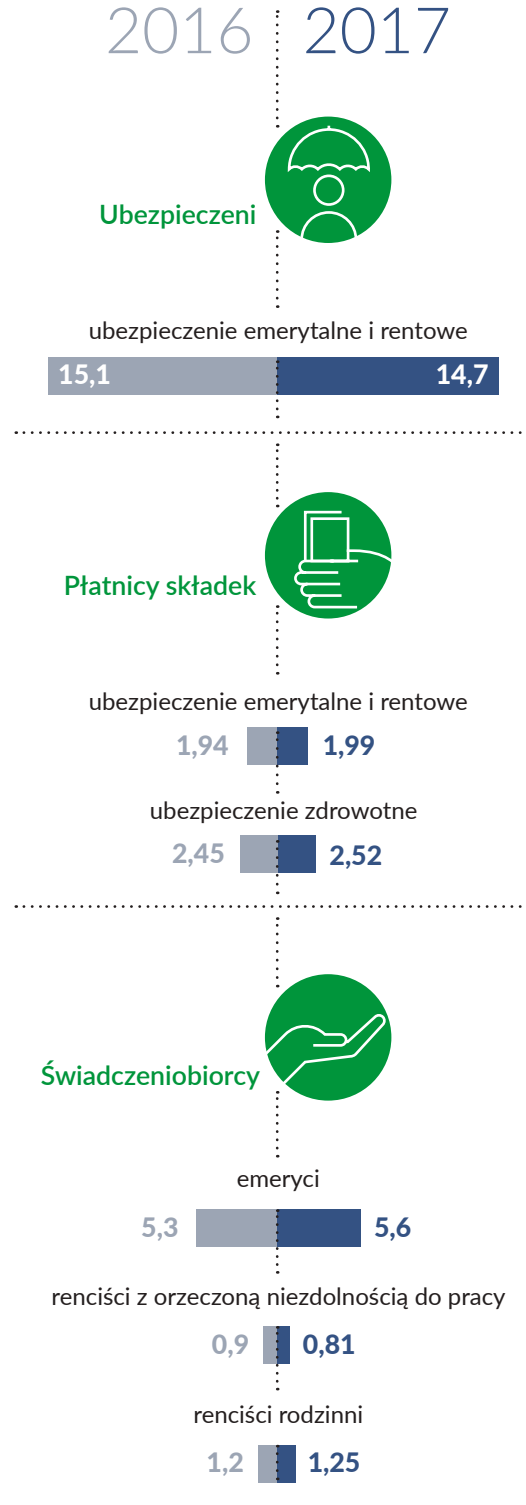
Prawie 463 tys. osób otrzymało świadczenie po raz pierwszy. Emerytury przyznano 417 tys. osób, renty z tytułu niezdolności do pracy – 45,7 tys. W porównaniu z 2016 rokiem liczba nowo przyznanych emerytur wzrosła o 187,6 tys., czyli o 45 proc.

Wnioski o świadczenia długoterminowe (emeryturę, rentę z tytułu niezdolności do pracy, rentę socjalną lub świadczenie przedemerytalne) w całym 2017 roku złożyło w ZUS ponad milion osób. Kolejnych prawie 3,9 mln świadczeniobiorców przedstawiło dokumenty, na podstawie których ZUS zmieniał wysokość świadczenia. Pracownicy ZUS zrealizowali również 1,36 mln spraw z urzędu, w tym 64,7 tys. dotyczących emerytur przyznanych z urzędu.

W kwietniu 2017 roku, po waloryzacji, co dziesiąty emeryt miał świadczenie w wysokości od 1000,01 do 1300 zł, a co ósmy od 1600,01 do 1800 zł. Niespełna 2 proc. emerytów dostaje ponad 5000 zł. Wysokość emerytur obrazuje dwa procesy: zwiększenie liczby osób o niskim stażu pracy oraz brak równowagi pomiędzy zarobkami kobiet i mężczyzn. Możliwość szybszego kończenia kariery zawodowej kobiet pogłębia różnicę w wysokości świadczeń pomiędzy paniami i panami.

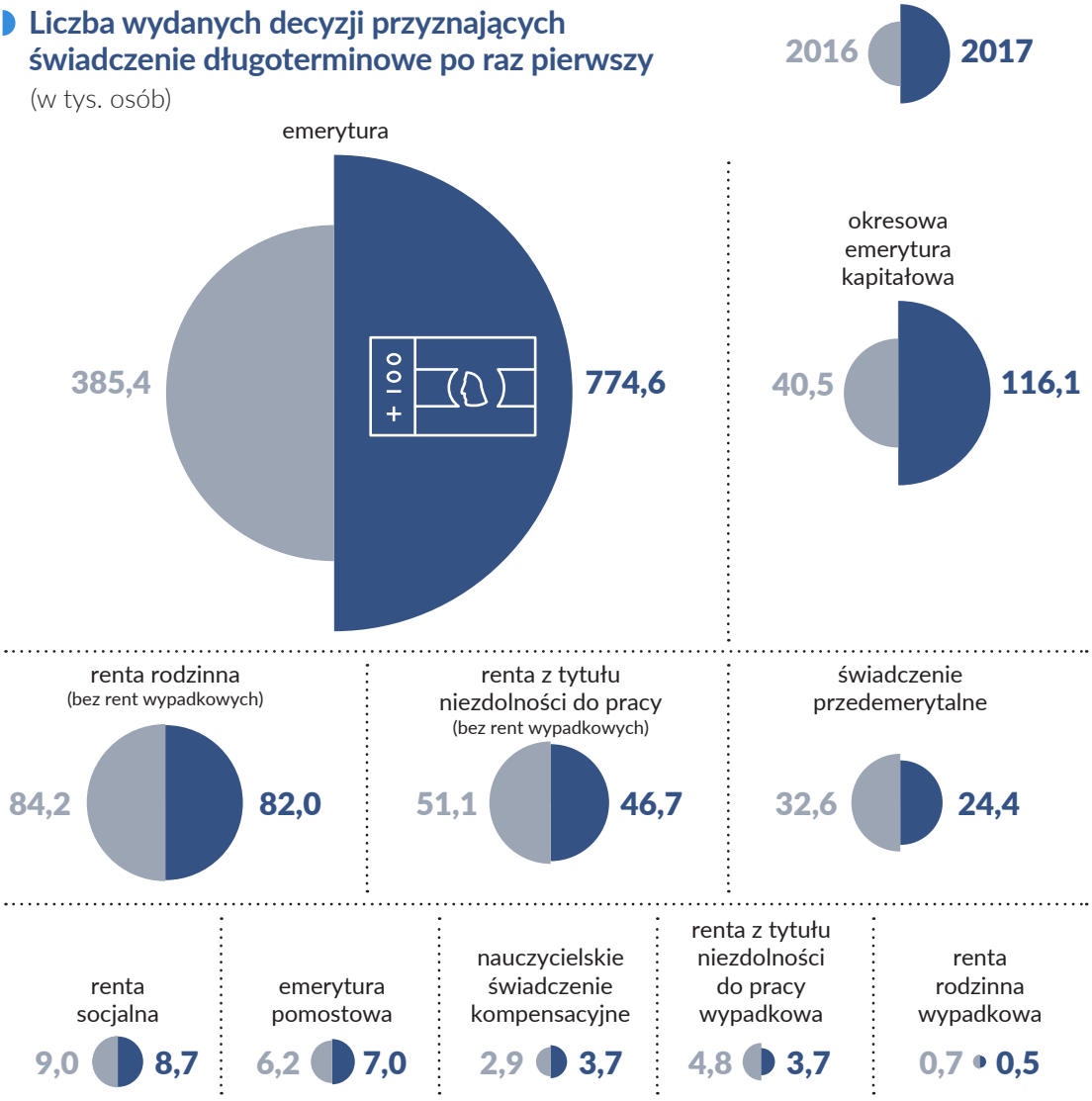
W 2017 roku po raz kolejny zwiększyła się liczba osób, które pobierają emeryturę w wy-

Podstawowe grupy klientów ZUS
stan na koniec grudnia 2017 i 2016 roku
(w mln osób)



Liczba wydanych decyzji przyznających świadczenie długoterminowe po raz pierwszy

(w tys. osób)



sokości do 500 zł[2]. Są to osoby, którym do otrzymania gwarantowanego ustawowego najniższego świadczenia (1000 zł) zabrakło odpowiedniego stażu ubezpieczeniowego (22 lata – kobiety, 25 lat – mężczyźni). Minimalnego świadczenia nie miała co 25. emerytka i prawie co 100. emeryt. Dostawali jako świadczenie 900 lub mniej złotych.

Prawie co trzecia pani (29,5 proc.) miała w 2017 roku emeryturę nie wyższą niż 1400 zł. Kolejnych 15 proc. kobiet miało świadczenie w wysokości od ponad 1400 do 1600 zł. Tyle samo w przedziale o 200 zł więcej. Im wyższa kwota emerytury, tym niższy udział pań. Co 20. emerytka miała emeryturę w przedziale od ponad 3000 do 4000 zł, a niespełna 2 proc. pań otrzymywało świadczenie wyższe niż 4000 zł.

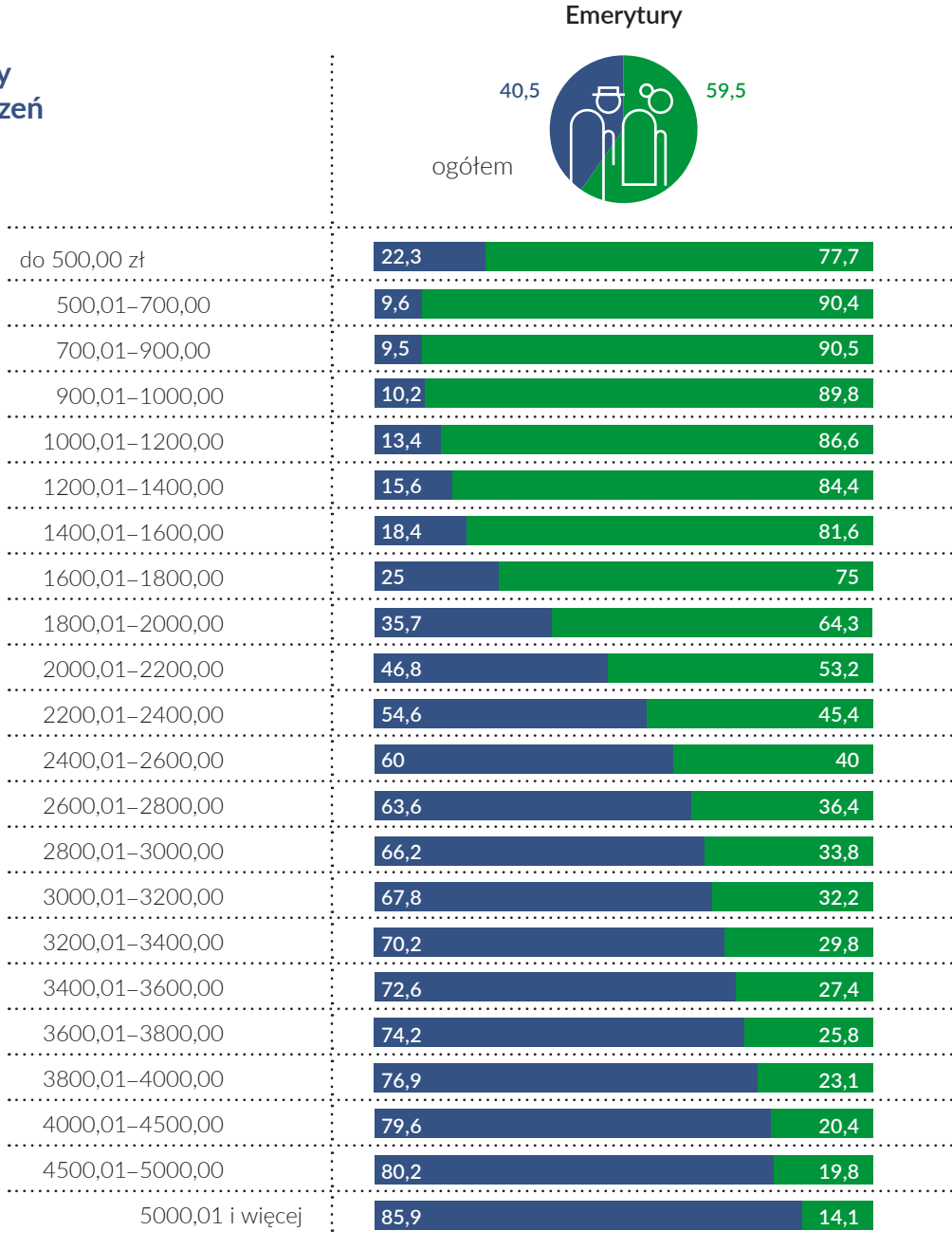
Inaczej przedstawia się struktura emerytur mężczyzn. Świadczenia niespełna 18 proc. panów wynosiły po waloryzacji od ponad 1000 zł do 1800 zł. Prawie tylu samo panów

[2] Dane na podstawie dokumentu „Struktura wysokości emerytur i rent wypłacanych przez ZUS po waloryzacji i podwyższeniu świadczeń najniższych w marcu 2017 roku"; *http://www.zus.pl/baza-wiedzy/statystyka/opracowania-tematyczne/struktura-wysokosci-emerytur-i-rent.*

Proporcja pomiędzy wysokością świadczeń mężczyzn i kobiet

(w proc.)

Mężczyźni

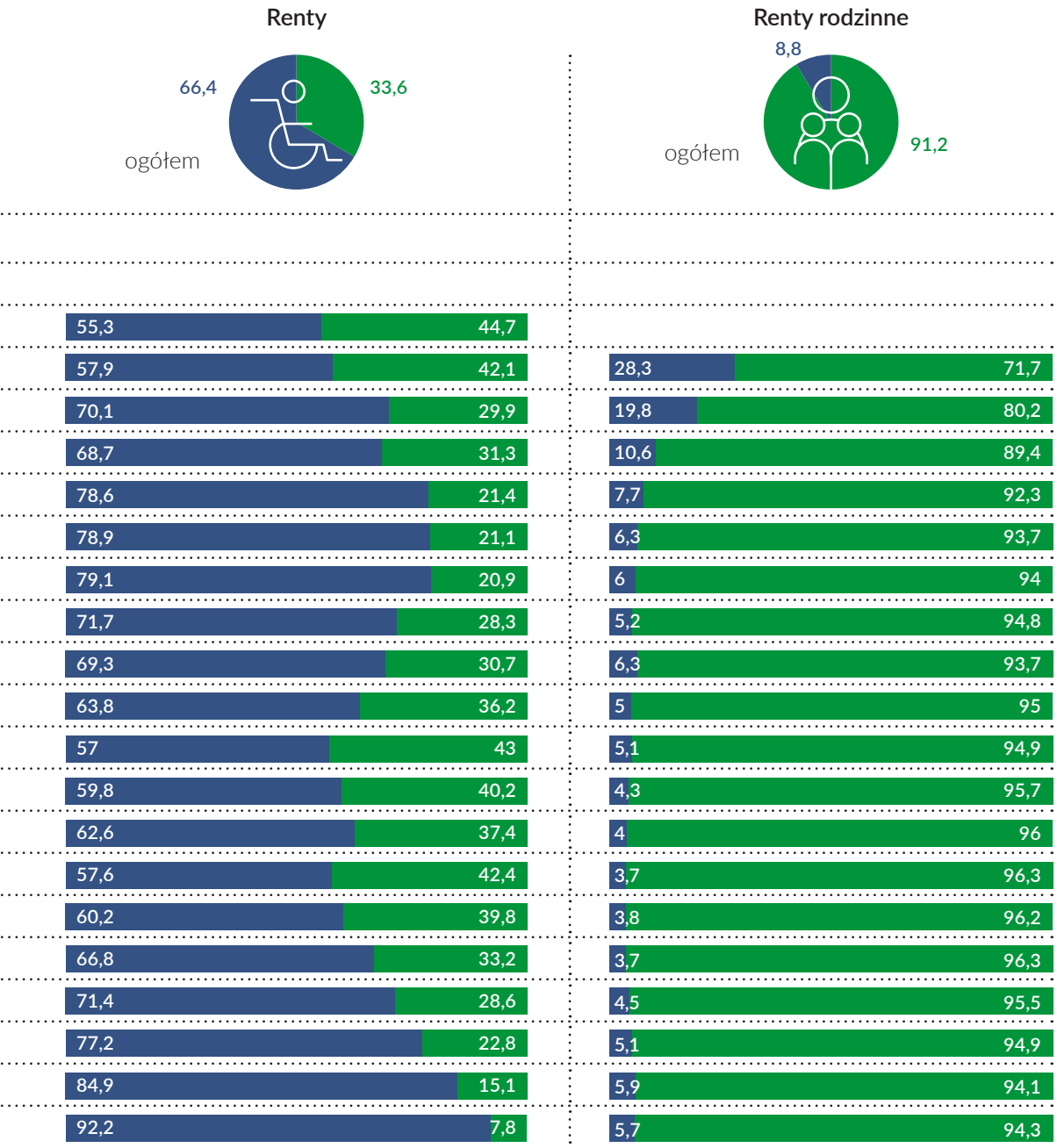


miało emeryturę w wysokości od ponad 3000 do 4000 zł. Jeszcze wyższe świadczenia otrzymywało prawie 12 proc. mężczyzn.

Renty rodzinne są świadczeniem, które w ponad 90 proc. otrzymują kobiety. Na ogół wyższe przeciętne wynagrodzenia osiągane w przeszłości przez mężczyzn sprawiają, iż dla wielu pań renta rodzinna po zmarłym mężu jest korzystniejsza od ich własnego świadczenia, emerytury czy renty.

Renty z tytułu niezdolności do pracy w dwóch trzecich pobierają panowie.

Od kilku lat zmienia się również polityka państwa wobec rodzin. To nie tylko program Rodzina 500+, ale także system urlopów i świadczeń dla rodziców. Część z nich także jest finansowana z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, a za ich dystrybucję odpowiedzialny jest ZUS. Z ubezpieczenia



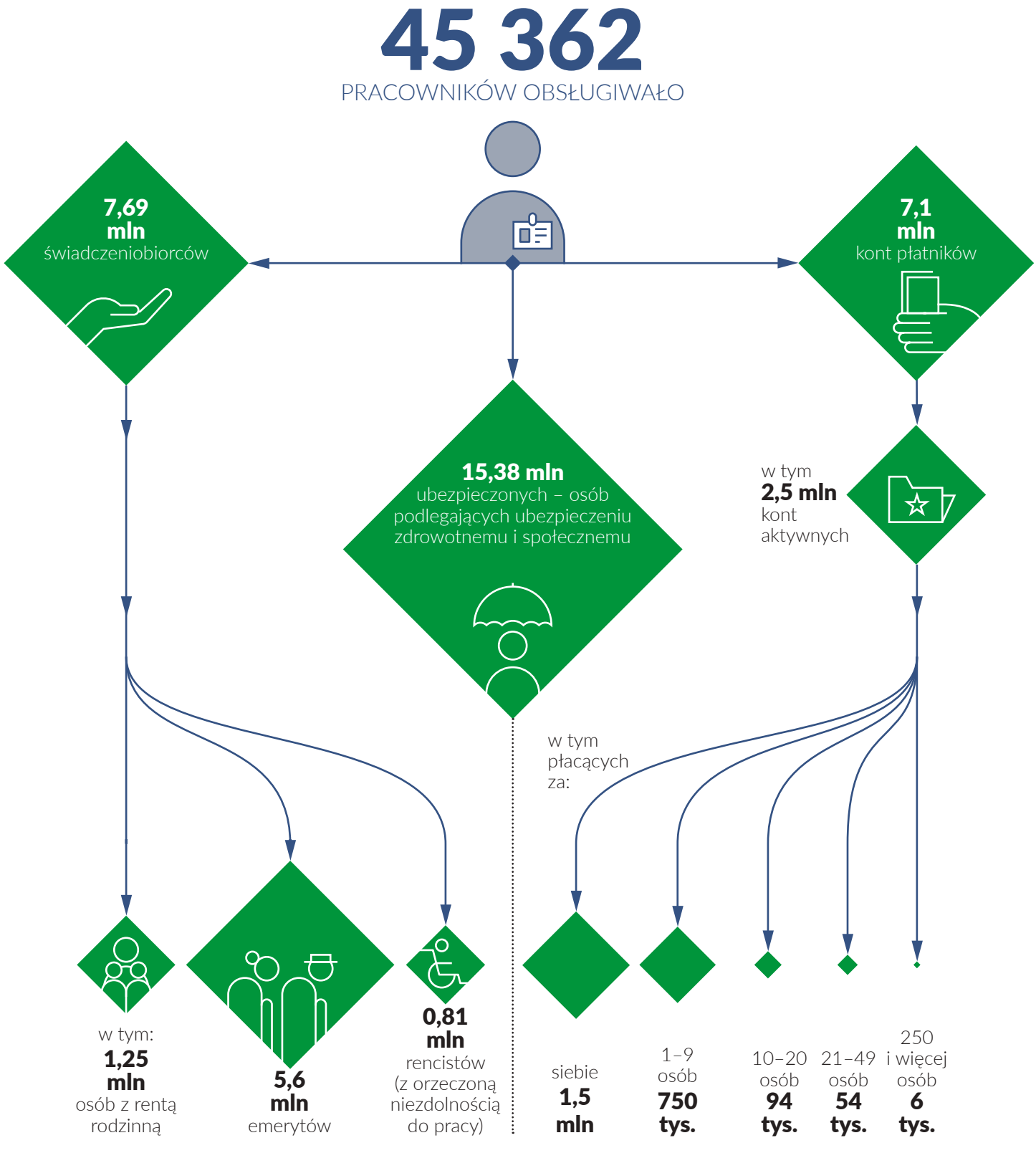
Kobiety

chorobowego są bowiem wypłacane zasiłki macierzyńskie z tytułu urlopu macierzyńskiego i rodzicielskiego. W zeszłym roku takie świadczenia otrzymało przeciętnie w każdym kwartale ponad 350 tys. osób, wypłacono ponad 1,9 mln zasiłków.

Zasiłki macierzyńskie nie są jedynymi, jakie wypłaca ZUS. W 2017 roku wypłacił ponad 6,39 mln zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę ponad 9,49 mln zł[3]. Przeciętnie w czasie kwartału zasiłki otrzymywało nieco mniej niż milion osób.

[3] Więcej o świadczeniach krótkoterminowych w rozdziale III „ZUS konsoliduje politykę socjalną państwa", str. 22.

Działania ZUS

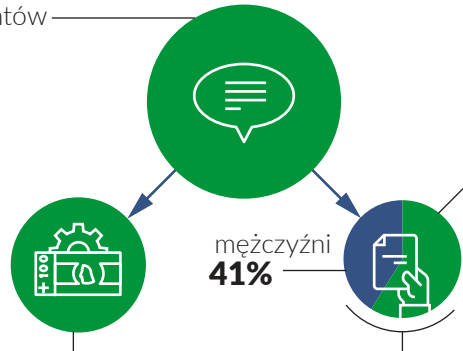


w 2017 roku

DANE NA KONIEC GRUDNIA 2017

DZIAŁANIA WYNIKAJĄCE ZE ZMIANY WIEKU EMERYTALNEGO

595 doradców emerytalnych poinformowało
1,219 mln
klientów



kobiety
59%

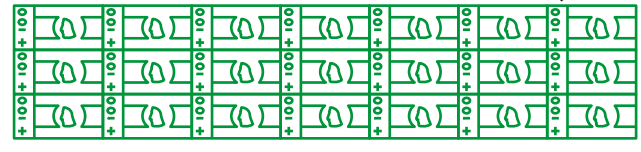
mężczyźni
41%

w tym:
oszacowali przyszłą emeryturę dla
591 tys.
osób

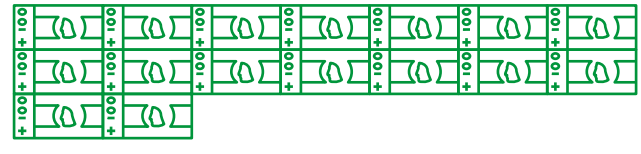
434 tys.
osób
złożyło
wnioski
o emeryturę

ŚREDNIA WYSOKOŚĆ EMERYTURY PRZYZNANEJ PO OBNIŻENIU WIEKU EMERYTALNEGO

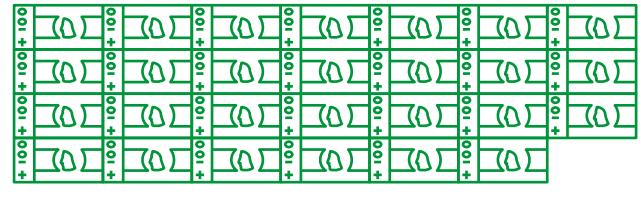
dla wszystkich **2080,36 zł**



dla kobiet **1614,39 zł**



dla mężczyzn **2699,52 zł**



POZOSTAŁE DZIAŁANIA

1 mln
wniosków o przyznanie świadczeń złożonych przez osoby, które dotąd świadczeń nie pobierały, oraz

261 tys.
wniosków o zmianę wysokości już wypłacanych świadczeń

19,1 mln
listów z informacją o stanie konta emerytalnego oraz

1,55 mln
informacji w formie elektronicznej o stanie konta emerytalnego

7,3 mln
podniesionych świadczeń w ramach waloryzacji

6,4 mln
zasiłków z ubezpieczeń społecznych

0,94 mln
wniosków o kapitał początkowy

9,44 mln
deklaracji PIT

3,77 mln
decyzji zmieniających świadczenia

II. e-Składka: proste płatności do ZUS. Współpraca z przedsiębiorcami

Teraz wystarczy jeden przelew składkowy zamiast kilku. Ponad 2,5 mln firm, instytucji, placówek i jednostek administracji publicznej przygotowuje go co miesiąc. Każdy płatnik składek ma indywidualny numer rachunku składkowego. W ten sposób ułatwiono rozliczenia pomiędzy płatnikami i ZUS, ale także uszczelniono system poboru i wpłat składek ubezpieczeniowych. System e-Składka, który to umożliwił, zaczął funkcjonować od stycznia 2018 roku, ale prace nad jego wdrożeniem trwały już w 2017 roku.

Już 7,1 mln kont płatników zarejestrowanych jest w systemie informatycznym Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. 2,51 mln z nich było aktywnych pod koniec grudnia. Jednak ze względu na to, że Polacy otwierają, zawieszają i zamykają swoje biznesy, liczba firm i instytucji, które płacą składki za pracowników i za siebie, zmienia się nie tylko w skali roku, ale także kwartału czy miesiąca.

Projekt e-Składka jest przeznaczony właśnie dla płatników składek. Polega na tym, że każdy z nich otrzymuje do dyspozycji swój indywidualny numer rachunku składkowego (NRS), na który wpłaca ogólną kwotę za wszystkie ubezpieczenia społeczne (oraz zdrowotne), bez podziału na poszczególne fundusze. Przelewów nie trzeba, tak jak dotychczas, dodatkowo oznaczać identyfikatorem płatnika (np. NIP) oraz wskazywać w nich miesiąc, za który wpłaca się składkę. Indywidualny numer rachunku składkowego pozwala zidentyfikować każdy przelew. Bez względu na to, ile i jakie składki płaci płatnik, wszystkie daniny są przelewane na jeden numer konta. ZUS zaś każdą taką wpłatę księguje na poszczególne fundusze: Fundusz Ubezpieczeń Społecznych (gdzie zostają zapisane składki emerytalna, rentowa, chorobowa i wypadkowa), Narodowy Fundusz Zdrowia, Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych oraz Fundusz Emerytur Pomostowych. Jeśli na którymś z funduszy są zaległości, to bieżące składki są najpierw zapisywane na najstarsze zaległości.

Zmiana liczby płatników składek w poszczególnych kwartałach 2017 roku

(w mln)

wszyscy samozatrudnieni

	ubezpieczenie emerytalno-rentowe		ubezpieczenie zdrowotne	
I kwartał	1,94	1	2,24	1,45
II kwartał	1,97	1,03	2,49	1,48
III kwartał	1,98	1,03	2,5	1,49
IV kwartał	1,99	1,03	2,52	1,5

Efektywne wdrożenie koncepcji e-Składki wymagało zmian w kompleksowym systemie informatycznym ZUS (KSI) oraz w oprogramowaniu Narodowego Banku Polski, Krajowej Izby Rozliczeniowej i banków. System informatyczny ZUS zapewnia obsługę masowych płatności oraz automatyczny podział i rozliczenie wpłat na kontach płatników składek. Nowe oprogramowanie nadaje samoczynnie numery rachunków składkowych oraz zapewnia obsługę wysyłki zawiadomień o nadanych NRS. Na swoim profilu na Platformie Usług Elektronicznych ZUS (PUE) płatnicy mogą znaleźć swój NRS oraz sposób rozliczenia wpłaty.

Przeszkolono prawie 2,25 tys. pracowników. Przygotowali się do obsługi rozliczeń wpłat NRS oraz do informowania płatników składek. Dodatkowo po to, by zasady nowego rozliczania składek mogli poznać wszyscy pracownicy ZUS, na stronie intranetowej pojawiły się informacje: odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, scenariusze postępowania, prezentacje i szkolenia elektroniczne.

ZUS wysłał informację z NRS do 3,4 mln płatników: do wszystkich prowadzących działalność gospodarczą oraz do tych, którzy ją zlikwidowali, ale mają zadłużenie w postaci niezapłaconych składek. W drugiej połowie 2017 roku sprawdzono ponad 370 tys. kont płatników, którzy mieli zadłużenie za lata 1999–2012. Przejrzano toczące się postępowania o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej oraz zawarte układy ratalne. Wysłano aneksy do umów o rozłożenie należności na raty. W aneksach wskazano m.in. nowy sposób regulowania rat.

ZUS o nowym sposobie opłacania składek poinformował opinię publiczną. W drugiej połowie roku ukazało się około 1,74 tys. publikacji w mediach ogólnopolskich oraz spoty radiowe i telewizyjne. Ponadto informacje prezentowane były na prawie 600 portalach internetowych w działach zajmujących się gospodarką i biznesem.

Dla płatników składek instytucja przeprowadziła ponad 63 tys. szkoleń oraz wydała prawie 400 tys. broszur i ulotek. Współpracowała przy realizacji projektu z organizacjami pracodawców i przedsiębiorców, doradcami podatkowymi i księgowymi, organizacjami twórców i artystów, bankami i Związkiem Banków Polskich, ministerstwami oraz organizacjami kościelnymi – Konferencją Episkopatu Polski i Polską Radą Ekumeniczną.

Od 23 października 2017 roku na stronie internetowej ZUS udostępniono klientom wyszukiwarkę numerów rachunków składkowych. Po wpisaniu danych identyfikacyjnych płatnik składek może znaleźć swój NRS do opłacania składek.

Jesienią i zimą nadano 7,3 mln numerów rachunków składkowych. Od 1 stycznia 2018 roku ZUS musi na bieżąco informować nowych płatników składek o nadanym im indywidulanym numerze rachunku składkowego.

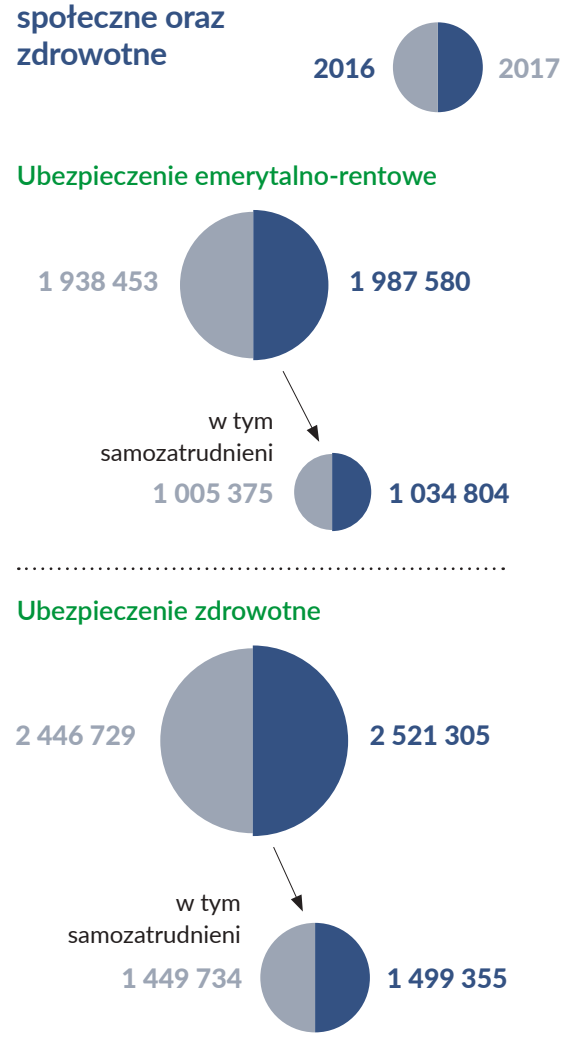
O tym, że ZUS dobrze przygotował się do realizacji projektu e-Składka, świadczą prawidłowe wpłaty na nowe numery rachunków bankowych płatników.

Zmienił się sposób opłacania składek, nie zmieniły się obowiązki ubezpieczeniowe pracodawców. Do ich powinności jako płatników składek należy zgłaszanie do ubezpieczeń siebie i zatrudnianych osób oraz terminowe rozliczanie i opłacanie składek. To, w jaki sposób wywiązują się z ubezpieczeniowych obowiązków, ma znaczenie dla jakości i rzetelności danych ewidencjonowanych i rozliczanych na kontach osób ubezpieczonych w ZUS. Informacje te służą do ustalania prawa do świadczeń krótko- i długoterminowych.

W systemie ubezpieczeń społecznych są sytuacje, kiedy część składek jest obowiązkowa, a część dobrowolna[4]. Oznacza to, że w każdym miesiącu może się różnić między sobą liczba płatników opłacających składki na ubezpieczenia emerytalne i rentowe oraz tych, którzy zapłacili składki na ubezpieczenia chorobowe czy zdrowotne. W grudniu 2017 roku ponad 2,5 mln pracodawców zapłaciło za siebie i pracowników składki na powszechne ubezpieczenie zdrowotne, a niespełna 1,99 mln składki na ubezpieczenia emerytalne i rentowe. Skąd ta różnica? W ubezpieczeniu zdrowotnym istnieje najmniej zwolnień z obowiązku płacenia składki, nawet jeśli ktoś ma dwa tytuły ubezpieczeniowe, na przykład jest pracownikiem i prowadzi działalność gospodarczą albo jest emerytem i ma własny biznes. W takiej sytuacji opłaca tylko daninę na powszechne ubezpieczenie zdrowotne. Nie podlega ubezpieczeniu emerytalno-rentowemu. Największe różnice tego rodzaju występują wśród samozatrudnionych. Prawie 1,5 mln zapłaciło składkę zdrowotną, a nieco ponad 1 mln – emerytalną i rentową. Podobnie było pod koniec 2016 roku.

W rejestrach ZUS jest ponad 4,6 mln kont nieaktywnych. Należą do płatników składek, którzy zakończyli działalność gospodarczą. Ich konta nie są likwidowane, ponieważ są

Ilu płatników zapłaciło składki w grudniu 2016 roku i w grudniu 2017 roku na ubezpieczenia społeczne oraz zdrowotne



[4] Więcej informacji w rozdziale III „ZUS konsoliduje politykę socjalną państwa", str. 22.

potrzebne w celu ochrony ubezpieczeniowej osób, których dane zapisano na tych kontach (np. byłych pracowników). Znajdują się tam informacje o tym, kto jest lub był ubezpieczony i jaką kwotę składek za niego wpłacono. Te informacje mają znaczenie przy określaniu prawa oraz wysokości świadczeń.

Niektóre składki wpływające do ZUS na indywidualny rachunek składkowy są przekazywane do innych instytucji. Tak się dzieje, jeśli chodzi o ubezpieczenie zdrowotne – składki dostaje Narodowy Fundusz Zdrowia, ale też w przypadku danin na Fundusz Pracy, Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych. Wpływy w 2017 roku wyniosły 11,4 mld zł na FP, 0,46 mld zł na FGŚP i 70,7 mld zł na NFZ.

Obowiązki ubezpieczeniowe różnią się między sobą w zależności od tego, ilu płatnicy mają pracowników lub współpracowników, za których odprowadzają składki.

Samozatrudnieni stanowią większość płatników składek – opłacają je tylko za siebie. Zwolnieni są z obowiązku comiesięcznego składania dokumentów rozliczeniowych, jeśli nie zmieniły się dane wskazane w ostatnio złożonej w ZUS deklaracji rozliczeniowej. Aby skorzystać z tej możliwości, płatnik musi złożyć pierwszą poprawną deklarację z rozliczeniem składek za pełny miesiąc. Dokumenty za kolejne okresy rozliczeniowe zostaną utworzone za płatnika przez ZUS. Składki należy zapłacić do 10. dnia następnego miesiąca za miesiąc poprzedni. Ze zwolnienia z obowiązku przekazywania dokumentów do ZUS w formie elektronicznej mogą również korzystać pracodawcy, którzy płacą składki za 5 i mniej osób. Mogą to zrobić w wersji papierowej lub elektronicznej, korzystając z aplikacji ePłatnik na www.zus.pl bądź z aktualnej wersji programu Płatnik lub innego oprogramowania interfejsowego. Ci płatnicy, tak jak wszystkie firmy, które zatrudniają pracowników, muszą co miesiąc składać dokumenty rozliczeniowe i opłacać składki do 15. dnia następnego miesiąca za miesiąc poprzedni.

Płatnicy, którzy opłacają składki za więcej niż pięć osób, muszą przekazywać dokumenty do ZUS poprzez transmisje danych w formie dokumentu elektronicznego z aplikacji ePłatnik na www.zus.pl bądź z aktualnej wersji programu Płatnik lub innego oprogramowania interfejsowego (przedsiębiorca zatrudniający powyżej 100 ubezpieczonych musi tworzyć dokument elektroniczny).

Jednostki budżetowe i samorządowe oraz zakłady budżetowe składają dokumenty do piątego dnia następnego miesiąca za miesiąc poprzedni.

Pracodawcy mogą od trzech lat skorzystać z programu Interaktywny Płatnik Plus (IPP). Pozwala on ograniczyć nieprawidłowości w dokumentach ubezpieczeniowych przez ich weryfikację jeszcze przed wysłaniem. Gdy program znajdzie nieprawidłowości, blokuje przekazanie dokumentów, wskazuje, jak błędy poprawić.

O tym, że ZUS dobrze przygotował się do realizacji projektu e-Składka, świadczą prawidłowe wpłaty na nowe numery rachunków bankowych płatników. Ułatwiono rozliczenia z płatnikami, uszczelniono system wpłat

Płatnicy, którzy zatrudniają do 20 osób, mają prawo do rozliczania wypłaconych świadczeń krótkoterminowych z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego z ZUS, a nie z zakładowego funduszu płac.

Wszyscy płatnicy mogą komunikować się z ZUS i uzyskiwać informacje na stronie internetowej instytucji i Platformie Usług Elektronicznych (www.zus.pl), w Centrum Obsługi Telefonicznej (22 560 16 00), przez Skype'a (zus_centrum_obslugi_tel). Część informacji dostępna jest przez całą dobę za pośrednictwem automatycznego telefonicznego systemu informacyjnego (IVR). Przez całą dobę i 7 dni w tygodniu płatnicy mogą korzystać ze 150 urzędomatów. W ten sposób można złożyć w formie papierowej dokumenty ubezpieczeniowe, wnioski i pisma oraz otrzymać potwierdzenie ich złożenia. Za pośrednictwem programu Płatnik do ZUS rocznie jest składanych ok. 70 mln dokumentów ubezpieczeniowych.

ZUS współpracuje z wieloma instytucjami: bankami, OFE, ministerstwami, NFZ, urzędami skarbowymi, urzędami gminnymi czy instytucjami innych państw zajmującymi się zabezpieczeniem społecznym. Inaczej nie byłoby możliwe zapewnienie bezpieczeństwa ubezpieczeniowego płatników i ubezpieczonych. Urzędowi zależy na coraz szybszym rozwoju e-usług. Jako jeden z pierwszych uruchomił kompleksowy, ogólnopolski e-urząd, czyli Platformę Usług Elektronicznych (www.zus.pl), która daje m.in. dostęp on-line do indywidualnych informacji zgromadzonych w ZUS oraz pozwala na złożenie przez internet wielu dokumentów ubezpieczeniowych. W 2017 roku dla klientów instytucjonalnych rozszerzono katalog usług świadczonych przez ZUS na rzecz urzędów administracji publicznej, które zajmują się zabezpieczeniem społecznym i pomocą rodzinie. Udostępniono im dane niezbędne do weryfikacji zmiany sytuacji dochodowej osoby pobierającej świadczenia z pomocy społecznej, rodzinne, z funduszu alimentacyjnego, wychowawcze.

ZUS jako poborca składek dba o ich terminową wpłatę. Jeśli płatnicy opóźniają przelanie składek, ZUS reaguje na mocy danych mu uprawnień. W 2017 roku wskaźnik ściągalności bieżących składek na ubezpieczenia społeczne (łącznie ze składkami na OFE) wyniósł 99,5 proc. Pomimo to na koniec 2017 roku firmy zalegały z 21 mld zł składek. Jest to zadłużenie, które powstało w ciągu ostatnich ponad 20 lat. Są sytuacje, w których trudno odzyskać zaległe składki, bo firmy przestały istnieć, sąd ogłosił upadłość lub nie żyją spadkobiercy. ZUS współpracuje z płatnikami, by pieniądze odzyskać lub w ostateczności umorzyć długi.

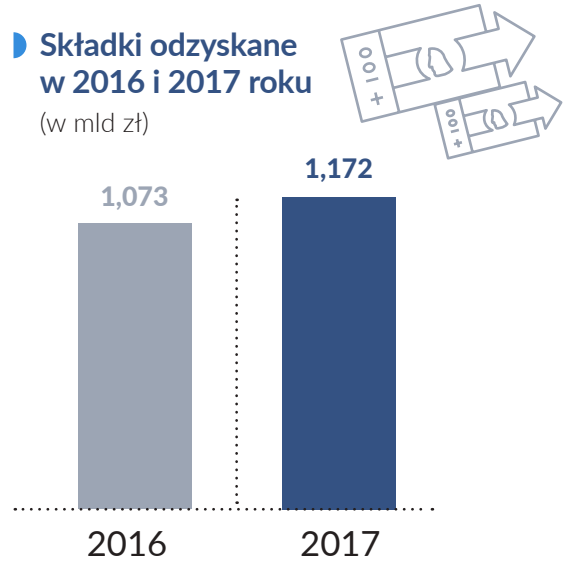
W 2017 roku ZUS pomógł w spłacie należności z tytułu składek, zawierając układy ratalne oraz odraczając terminy płatności składek. Zawarto ponad 51,3 tys. układów ratalnych na kwotę 1,84 mld zł. Odroczono 1864 terminy płatności składek na kwotę 117,8 mln zł. 4 mld zł zaś ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności z tytułu niezapłaconych składek na ubezpieczenia społeczne. Odzyskał 1,17 mld zł.

ZUS umorzył ponad 64 mln zł należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne. Część to efekt działań Zakładu, a część - zmian w prawie. Pracodawcy złożyli 4,6 tys. wniosków o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej. W ramach postępowania abolicyjnego wydano 4,3 tys. decyzji określających warunki umorzenia oraz 1,1 tys. decyzji o odmowie wszczęcia postępowania.

Z powodu przedawnienia odpisano 2,2 mld zł należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne.

Składki odzyskane w 2016 i 2017 roku

(w mld zł)



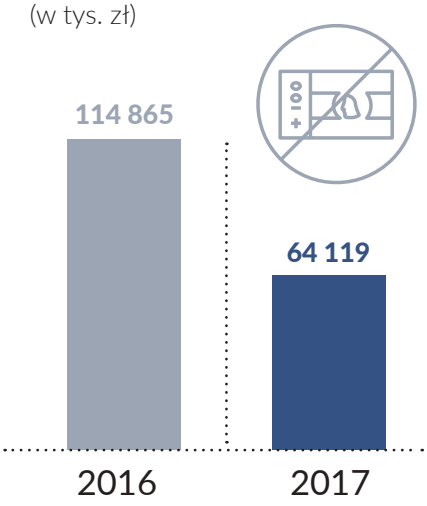
ZUS sprawdza, w jaki sposób firmy i instytucje wywiązują się z obowiązków ubezpieczeniowych. W 2017 roku przeprowadzono prawie 61 tys. kontroli płatników składek. Ujawniono nieprawidłowości w prawie 39,5 tys. kontrolach płatników składek, przy czym w 33,26 tys. firm ustalono kwotę nieprawidłowości finansowych 362,8 mln zł.

Wysłano 1138 wniosków, zawiadomień i informacji do właściwych instytucji, w tym do: sądów i policji w sprawach o wykroczenia, do prokuratury, do oddziałów Narodowego Funduszu Zdrowia, Państwowej Inspekcji Pracy, urzędów skarbowych i urzędów pracy.

Współpraca pomiędzy ZUS a płatnikami to nie tylko kontrole, ale także różne formy wsparcia. ZUS wydaje poradniki, broszury, organizuje szkolenia. Wspiera przedsiębiorstwa, które chcą poprawić bezpieczeństwo pracy. Dofinansowuje projekty inwestycyjne, doradcze i inwestycyjno-doradcze. Aby ubiegać się o przyznanie dofinansowania, trzeba złożyć w ZUS wniosek oraz terminowo opłacać składki na ubezpieczenia społeczne. Wysokość wsparcia zależy od wielkości firmy i wynosi od 20 do 90 proc. budżetu projektu (można uzyskać od 40 tys. zł do 500 tys. zł). W 2017 roku do ZUS wpłynęło 531 wniosków o dofinansowanie działań, które wspomagają utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej. Od 2013 roku do końca 2017 roku wpłynęło łącznie 10 447 wniosków. Na prewencję wypadkową ZUS wydał w ciągu pięciu lat ponad 162,2 mln zł, w tym przedsiębiorcy dostali 130,5 mln zł. W 2017 roku podpisano 1197 umów, wypłacono dofinansowanie 445 wnioskodawcom na kwotę 54,8 mln zł. Dla pracodawców zorganizowano 1325 szkoleń i seminariów, w których uczestniczyło 30 665 osób.

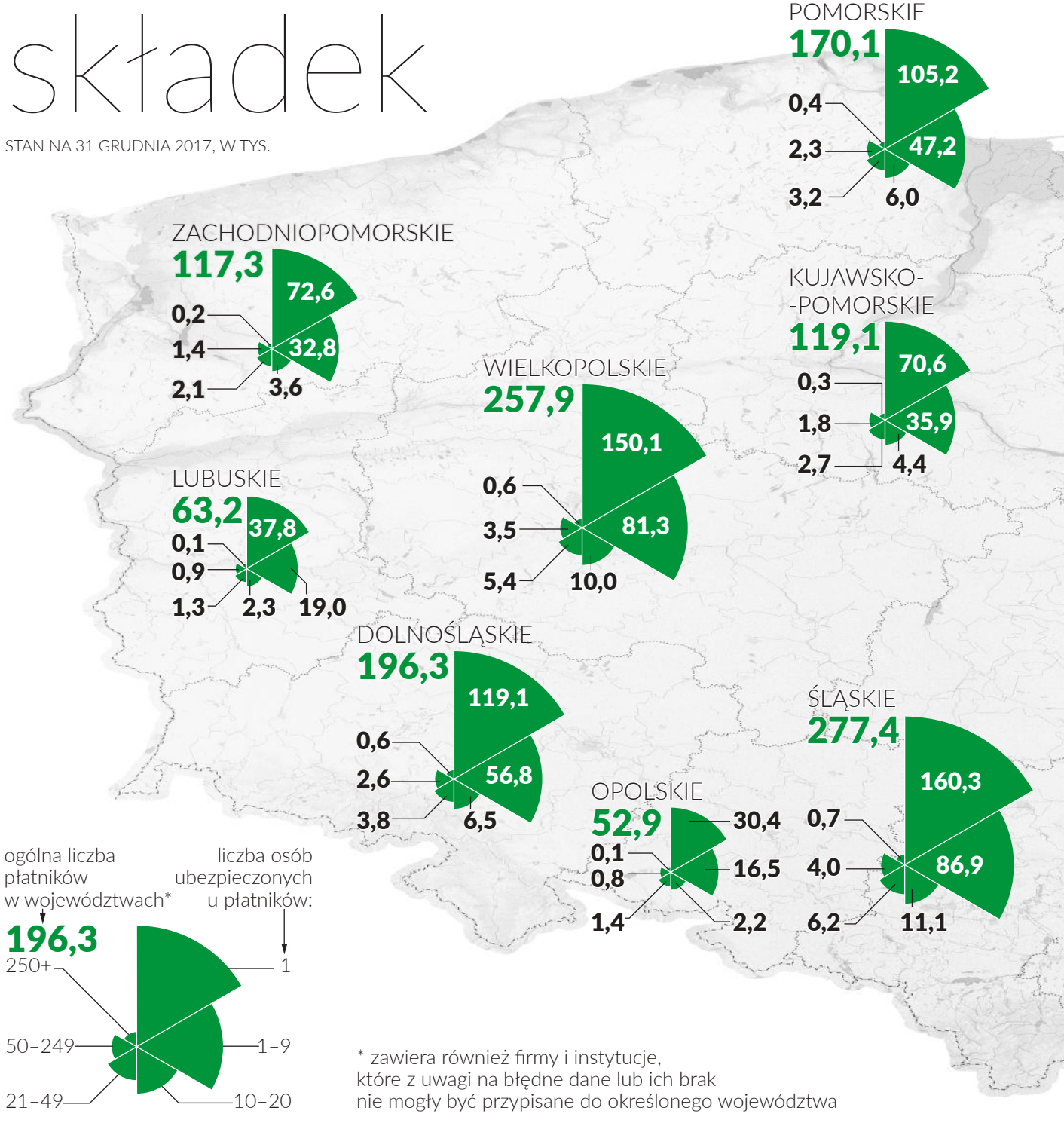
Kwoty umorzonych należności w latach 2016–2017

(w tys. zł)



Ilu mamy **płatników** składek

STAN NA 31 GRUDNIA 2017, W TYS.

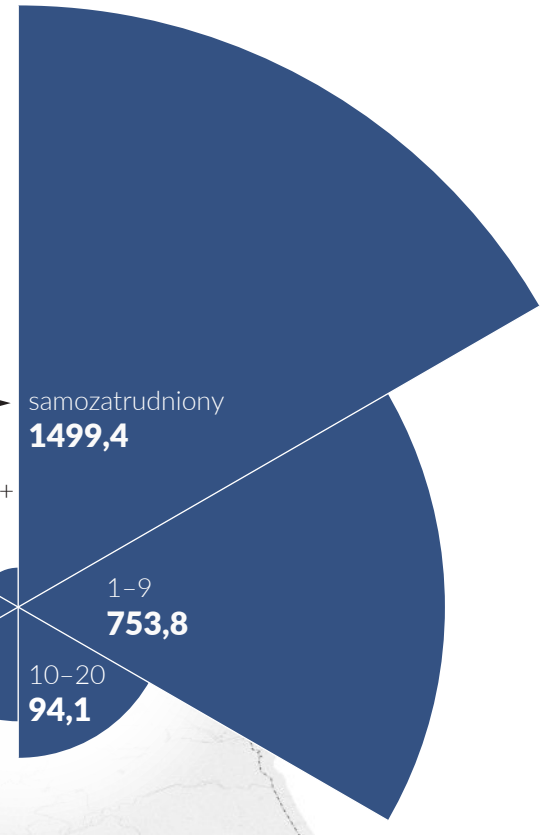


* zawiera również firmy i instytucje, które z uwagi na błędne dane lub ich brak nie mogły być przypisane do określonego województwa

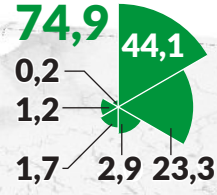
OGÓŁEM*

2,5 mln

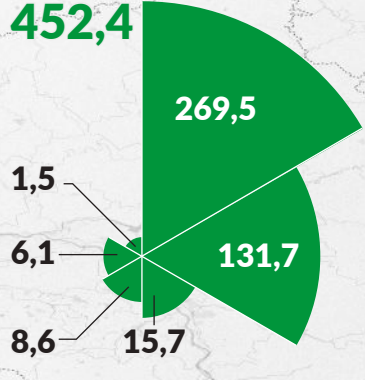
W TYM WEDŁUG LICZBY UBEZPIECZONYCH U PŁATNIKA:



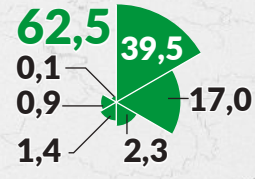
WARMIŃSKO-
-MAZURSKIE
74,9



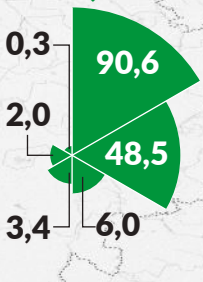
MAZOWIECKIE
452,4



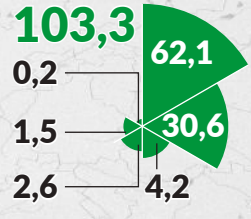
PODLASKIE
62,5



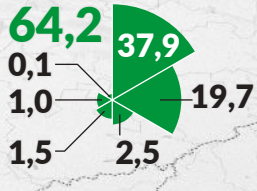
ŁÓDZKIE
154,9



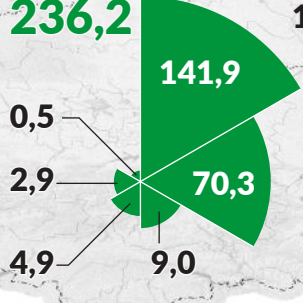
LUBELSKIE
103,3



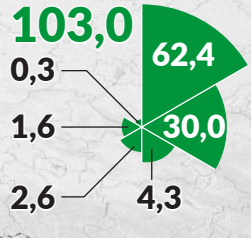
ŚWIĘTOKRZYSKIE
64,2



MAŁOPOLSKIE
236,2



PODKARPACKIE
103,0



III. ZUS konsoliduje politykę socjalną państwa

Zakład Ubezpieczeń Społecznych współpracuje miesięcznie z ponad 25 mln klientów. Nadzoruje wpłatę 9 rodzajów składek za ponad 15 mln osób. Wypłaca ponad 90 różnych świadczeń społecznych 8 mln osób. Ustawodawca nałożył na ZUS tyle powinności, że instytucja może być określona jako spoiwo polityki społecznej państwa i gwarant bezpieczeństwa socjalnego większości obywateli.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych powołał prezydent Ignacy Mościcki w 1934 roku. W jednej instytucji połączył kompetencje pięciu działających wcześniej zakładów zrzeszonych w Izbie Ubezpieczeń Społecznych. Działał w najtrudniejszym okresie wojennym. Zlikwidowały go, na pięć lat, władze w 1955 roku. Warto o tym pamiętać w debatach nad bezpieczeństwem socjalnym Polaków.

O tym, jak skomplikowana jest materia, którą zajmuje się ZUS, może świadczyć system informatyczny używany przez instytucję. Wykonuje 37 mln operacji dziennie, czyli 0,25 mln na sekundę.

W 2017 roku ZUS w każdym miesiącu przyjmował i rozliczał składki o wartości 20,6 mld zł. Wypłacał zaś ponad 90 rodzajów świadczeń pieniężnych wartych 21 mld zł. Wpłaty ze składek pracujących i przedsiębiorców nie wystarczają na wypłatę wszystkich świadczeń. Dlatego co roku Fundusz Ubezpieczeń Społecznych wspomagany jest z podatków ogólnych.

Obowiązki, które państwo nałożyło na największą instytucję ubezpieczeniową w Polsce, powodują, że dysponuje obszerną bazą danych. Można dzięki niej dowiedzieć się:

- co dzieje się na rynku pracy,
- ile ludzie zarabiają i jak długo pracują,
- czy zaczynają pracę tuż po zakończeniu edukacji, czy później,
- kiedy decydują się na dzieci,
- jaki typ umów zawiera z nimi pracodawca,
- jakiej wielkości są firmy działające w Polsce,
- jaką politykę zatrudniania i zwalniania prowadzą przedsiębiorstwa i instytucje,
- kiedy Polacy przechodzą na emeryturę i którzy z nich nadal pracują,
- jak często i jak długo chorują ubezpieczeni.

Ta obszerność informacji wynika stąd, że ZUS realizuje większość zadań publicznego systemu zabezpieczenia społecznego. To swoiste archiwum umożliwiające ubezpieczonym korzystanie ze świadczeń (to zapis historii ich ubezpieczenia). Dodatkowo dane są wykorzystywane przy planowaniu poli-

tyki społecznej i prowadzeniu badań nad sytuacją życiową Polaków. Dlatego o analizy i dane Zakład Ubezpieczeń Społecznych proszą ministerstwa, różne instytucje oraz naukowcy. ZUS prowadzi także własne badania usprawniające zarządzanie funduszami, którymi dysponuje[5].

W Polsce system zabezpieczenia społecznego, tak jak w wielu innych krajach w świecie, dotyczy zdarzeń od narodzin do śmierci i jest oparty na idei ochrony przed skutkami różnych ryzyk socjalnych. Jest ich 8 i dotyczą:

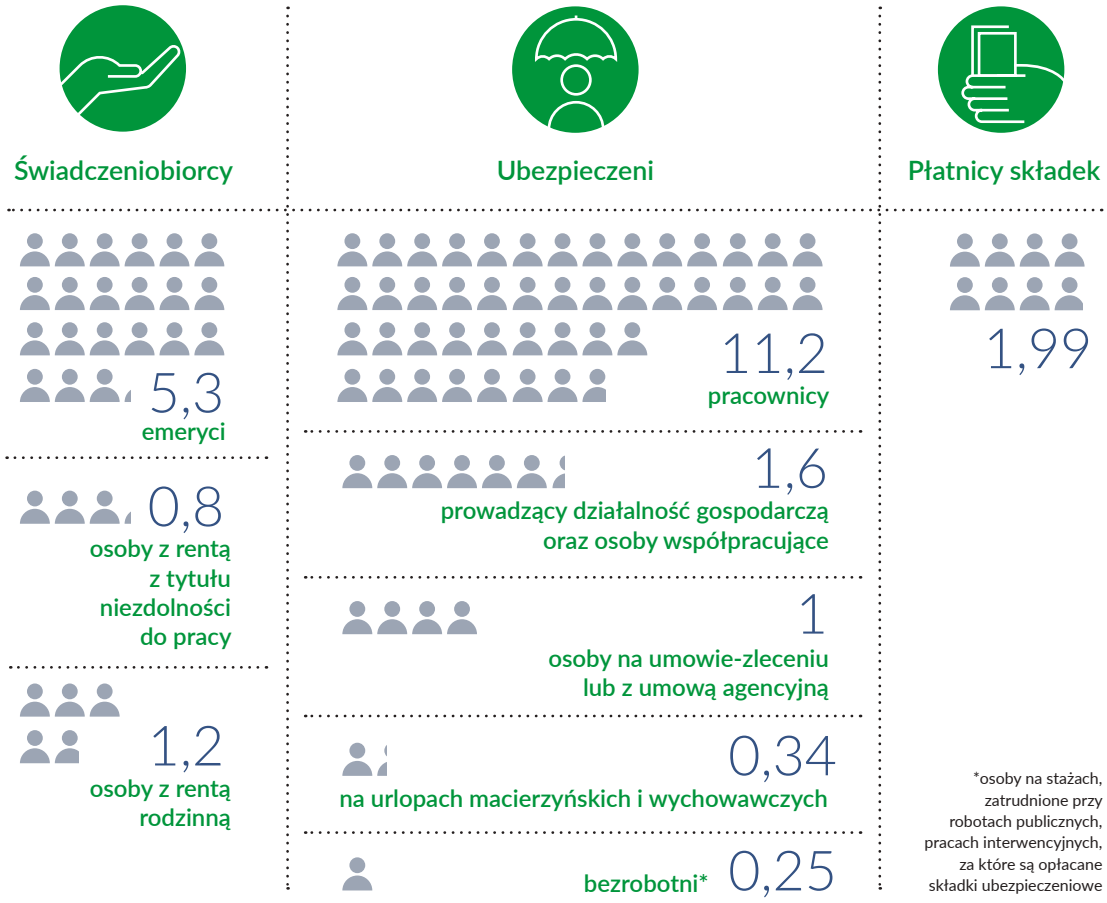
- choroby,
- macierzyństwa,
- bezrobocia,
- inwalidztwa,
- starości, czyli osiągnięcia wieku emerytalnego,
- śmierci żywiciela rodziny,
- wypadku przy pracy i choroby zawodowej,
- zwiększenia się kosztów utrzymania rodziny z powodu opieki nad dziećmi i ich wychowywania.

Przed skutkami ryzyk mają nas chronić 4 ubezpieczenia i 17 świadczeń wynikających z opłacania składek. Mamy 4 typy ubezpieczenia społecznego w Polsce:

- emerytalne,
- rentowe,
- chorobowe,
- wypadkowe,

na które zbierane są składki.

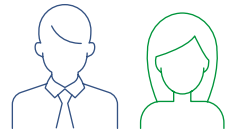
Najbardziej liczne grupy klientów w 2017 roku (przeciętnie miesięcznie, w mln)

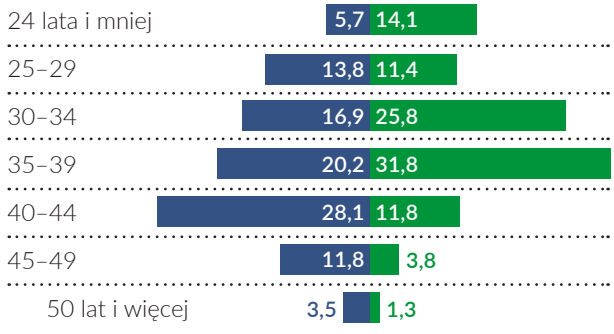


[5] Rozdział IV „Rekordowo niski deficyt FUS", str. 32.

Ile lat pracowali ubezpieczeni, zanim dostali emeryturę

stan na grudzień 2017 roku
(podział w proc.)

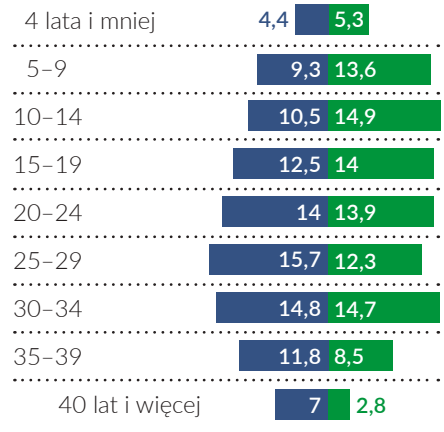




35 lat | średni staż pracy w chwili przejścia na emeryturę

Ile lat pracowali ubezpieczeni, zanim dostali rentę z tytułu niezdolności do pracy

stan na grudzień 2017 roku
(podział w proc.)



Składki na te ubezpieczenia są wpłacane do Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, którym zarządza ZUS. Z tych ubezpieczeń wypłacane są świadczenia pieniężne i rzeczowe, które wspierają ubezpieczonych i ich rodziny oraz przeciwdziałają negatywnym skutkom zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową. Są to: zasiłki chorobowe i macierzyńskie, renty, m.in. z tytułu niezdolności do pracy, z tytułu wypadku przy pracy i rodzinne oraz emerytury. Po to, by móc z nich skorzystać, trzeba być ubezpieczonym i opłacać składki do państwowego systemu ubezpieczeniowego. Są też świadczenia, które mają charakter pozaubezpieczeniowy, do których należą np. zasiłki dla bezrobotnych.

Polski system ubezpieczeń społecznych jest powiązany z pracą. Składki ubezpieczeniowe są potrącane z wynagrodzenia. Spora część obowiązków ubezpieczeniowych spoczywa na płatnikach składek (pracodawcach, zleceniodawcach, samozatrudnionych).

Często w opinii publicznej utożsamia się płacenie składek do ZUS, a potem otrzymywanie wyłącznie świadczeń, z emeryturami i rentami. W rzeczywistości instytucja wypłaca świadczenia zarówno długoterminowe, czyli właśnie emerytury i renty, jak i krótkoterminowe, czyli zasiłki rodzicielskie czy chorobowe albo świadczenia rehabilitacyjne. Świadczenia krótkoterminowe są wypłacane osobom aktywnym zawodowo, czyli ubezpieczonym. Rzadko zastanawiamy się nad tym, że przeciętnie kwartalnie prawie milion osób otrzymuje różne zasiłki. Zasiłek macierzyński otrzymuje ponad 350 tys. osób.

Pracownicy stanowią większość z 15,1 mln ubezpieczonych. Dla nich obowiązkowe są 4 rodzaje ubezpieczeń społecznych: emerytalne, rentowe, wypadkowe oraz chorobowe. W przypadku innych ubezpieczonych, pracujących na podstawie umowy-zlecenia lub samozatrudnionych, ubezpieczenie chorobowe jest dobrowolne. Składki za pracowników i osoby na umowach-zleceniach przekazują płatnicy składek.

Na każde z ubezpieczeń opłacane są składki. Różnią się między sobą wysokością. Składka emerytalna w przypadku pracowników wynosi 19,52 proc. wynagrodzenia brutto. Odprowadza ją pracodawca. Połowa składki jest pobierana z pensji pracownika, a połowę płaci zatrudniający.

Z tych 19,52 proc. płacy do FUS obowiązkowo przekazywane jest 16,6 proc. płacy. ZUS zapisuje składki emerytalne każdego ubezpieczonego na jego dwóch indywidualnych kontach w ZUS: podstawowym (12,22 proc.) oraz subkoncie (4,38 proc.).

Ubezpieczony może zdecydować, czy chce, by pozostała część składki emerytalnej (2,92 proc.) była inwestowana przez otwarty fundusz emerytalny (OFE) lub wpływała do FUS. Jeśli wybierze drugą możliwość, wartość jest zapisywana na subkoncie. Co miesiąc ZUS przekazuje do różnych OFE składki za ok. 2,6 mln osób. Na subkontach obecnie zapisanych jest 350 mld zł. Podział na dwa konta jest wynikiem zmian, jakie wprowadzono do systemu emerytalnego w ostatniej dekadzie. Modyfikowano II filar emerytalny. Gdy zmniejszono wysokość składki przekazywanej do OFE, zaczęto ją zapisywać na subkoncie. Choć oba konta należą do ubezpieczonego, to różnie waloryzowane są zapisane na nich składki.

Waloryzacja kwot zapisanych na kontach podstawowych zależy od inflacji i wzrostu płac w gospodarce. Składki zapisane na subkoncie są zwiększane o wysokość średniorocznego wzrostu PKB za ostatnich 5 lat. Celem corocznej waloryzacji jest zachowanie realnej wartości zapisanych składek.

Niektórzy ubezpieczeni, którzy pracowali w warunkach szczególnych lub w szczególnym charakterze, mają prawo do emerytur pomostowych. Te są powiązane z dodatkową składką emerytalną na Fundusz Emerytur Pomostowych, którą opłacają pracodawcy. Wynosi ona 1,5 proc. podstawy wymiaru składki, czyli wynagrodzenia brutto.

Składka na ubezpieczenie rentowe nie jest zapisywana na koncie ubezpieczonego. Wynosi 8 proc. podstawy wymiaru składki (płacy brutto w przypadku pracownika). Opłacana jest w części przez pracodawcę (6,5 proc.), a w części przez pracownika (1,5 proc.). Trafia do funduszu rentowego, z którego wypłacane są głównie renty z tytułu niezdolności do pracy. Jednak jeśli długotrwała niezdolność do pracy wynika z wypadku w pracy lub choroby zawodowej, to wówczas renta wypłacana jest z ubezpieczenia wypadkowego, o którym piszemy poniżej.

Wpłaty na pozostałe ubezpieczenia (wypadkowe i chorobowe) również nie są zapisywane na indywidualnym koncie ubezpieczonego.

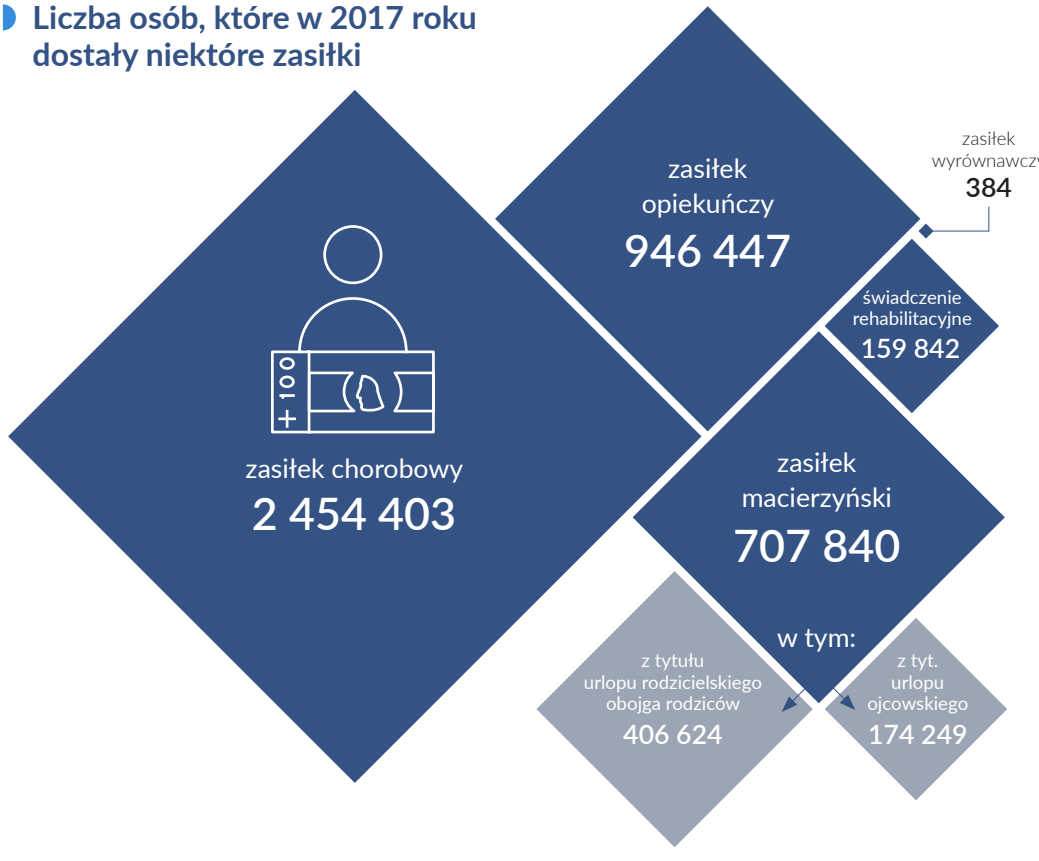
Składka na ubezpieczenie chorobowe wynosi 2,45 proc. podstawy wymiaru. Płaci ją w całości ubezpieczony ze swojej pensji. Wysokość składki na ubezpieczenie wypadkowe może być różna – zależy od warunków bezpieczeństwa w firmie (im więcej wypadków, tym większa składka). Opłaca ją w całości pracodawca.

Większość przedsiębiorców (samozatrudnionych) nie płaci składek liczonych od dochodu, lecz od możliwie najniższej kwoty. To 60 proc. przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce. Osoba samozatrudniona sama opłaca wszystkie składki – może jednak zrezygnować z ubezpieczenia chorobowego.

Polski system ubezpieczeń społecznych jest powiązany z pracą. Składki ubezpieczeniowe są potrącane z wynagrodzenia. Spora część obowiązków ubezpieczeniowych spoczywa na płatnikach składek (pracodawcach, zleceniodawcach, samozatrudnionych)

Dzięki składce na ubezpieczenie chorobowe ubezpieczony otrzymuje zasiłek chorobowy podczas zwolnienia lekarskiego, zasiłek opiekuńczy, gdy opiekuje się chorym dzieckiem lub innym bliskim krewnym,

Liczba osób, które w 2017 roku dostały niektóre zasiłki



zasiłek macierzyński (także za czas urlopu rodzicielskiego i ojcowskiego) świadczenie rehabilitacyjne, zasiłek wyrównawczy (jeśli na skutek korzystania z rehabilitacji jego wynagrodzenie się zmniejszyło).

Z kolei osoby objęte ubezpieczeniem wypadkowym mogą liczyć na zasiłek chorobowy, rentę oraz jednorazowe świadczenie odszkodowawcze, jeżeli przydarzy im się wypadek przy pracy lub zachorują na chorobę zawodową.

W 2017 roku wypłacono prawie 6,4 mln różnego typu świadczeń z ubezpieczenia chorobowego. W firmach, które zatrudniają co najmniej 20 osób, zasiłek wypłaca pracodawca. Natomiast ZUS wypłaca zasiłki chorobowe samozatrudnionym oraz pracownikom mniejszych firm – w 2017 roku ich kwota wynosiła 3,28 mln.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych ma również inne zadania. Między innymi ewidencjonuje informacje o ubezpieczonych, płatnikach oraz składkach. Kontroluje, czy płatnicy terminowo wywiązują się z ustawowych obowiązków ubezpieczeniowych. Przyjmuje wnioski o świadczenia od ubezpieczonych.

Obsługuje wnioski o ponowne przeliczenie świadczenia lub przedłużenie prawa do renty. Waloryzuje świadczenia emerytalne i rentowe oraz składki emerytalne zapisane na indywidualnych kontach. Wypłaca emerytury i renty, które wynikają z pracy za granicą i umów międzynarodowych – w 2017 roku takie świadczenia przyznał 118,1 tys. osobom[6].

Kontroluje, czy świadczenia przyznawane są prawidłowo, np. sprawdza, czy ubezpieczeni, którzy pobierają zasiłek chorobowy, rzeczywiście są niezdolni do pracy. Pracownicy ZUS w 2017 roku przeprowadzili 153,9 tys. kontroli osób na zwolnieniu lekarskim. 21,9 mln zł to

[6] Więcej o świadczeniach międzynarodowych w rozdziale VI „Zagraniczni partnerzy i kontrahenci ZUS", str. 52.

kwota obniżonych i cofniętych świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego z tytułu choroby w 2017 roku wskutek nieprawidłowo wykorzystanych zwolnień lekarskich.

Ponadto ZUS wypłaca długoterminowe świadczenia, które nie są finansowane z ubezpieczeń społecznych. To np. dodatki do emerytur i rent, renty socjalne (278 tys. świadczeniobiorców w 2017 roku), świadczenie przedemerytalne (160 tys. świadczeniobiorców). Z budżetu państwa finansowane są: renta socjalna, dodatek pielęgnacyjny, dodatek dla sierot zupełnych, dodatek kombatancki, dodatek kompensacyjny, dodatek za tajne nauczanie czy dla niewidomych ofiar wojny, świadczenia pieniężne dla żołnierzy, górników, świadczenie pieniężne dla osób deportowanych do pracy przymusowej, ryczałt energetyczny, nauczycielskie świadczenia kompensacyjne, zasiłki pielęgnacyjne i rodzinne, ekwiwalent węglowy dla byłych pracowników kolejowych, górników oraz pracowników zamkniętych kopalni. Natomiast z Funduszu Pracy wypłacane są zasiłki i świadczenia przedemerytalne.

ZUS wypłaca także zasiłki pogrzebowe, które są finansowane z rozmaitych ubezpieczeń, w zależności od okoliczności zgonu i sytuacji ubezpieczonego (ponad 326 tys. zasiłków w 2017 roku).

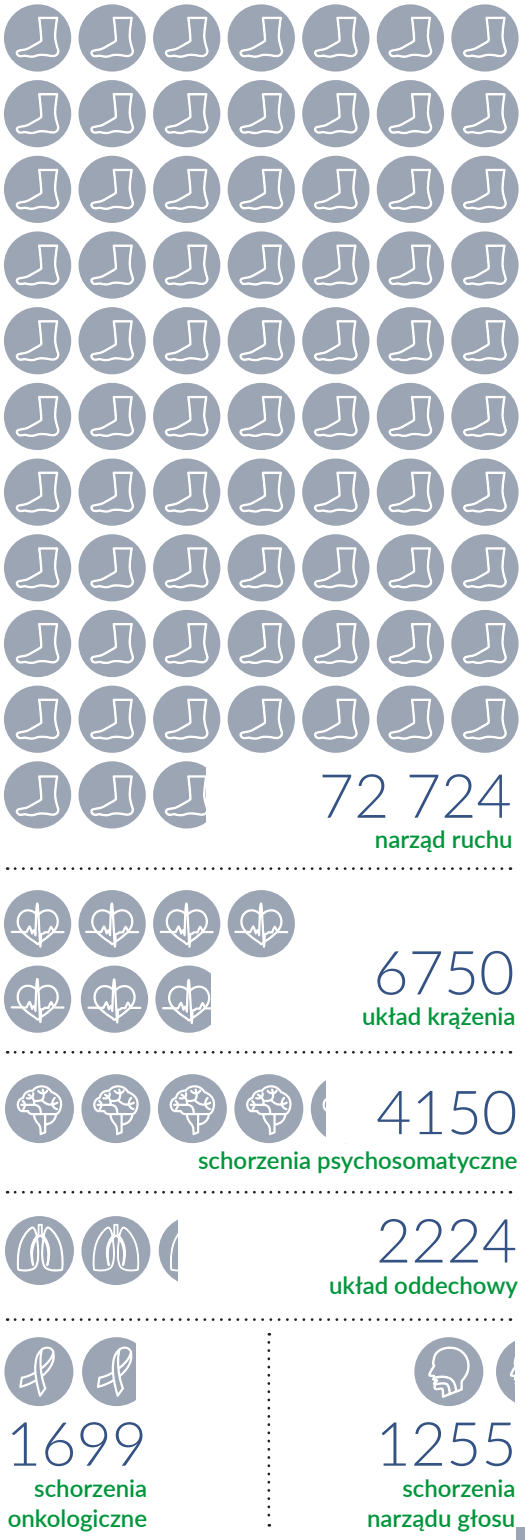
Ponieważ do zadań statutowych ZUS należy między innymi przyznawanie świadczeń, instytucja zajmuje się orzecznictwem lekarskim, a także prewencją rentową i wypadkową.

W 2017 roku lekarze orzecznicy wydali ponad 1 mln orzeczeń. W tym:

- 263 tys. spraw dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy,
- 183,1 tys. w sprawie przyznania świadczeń rehabilitacyjnych (ubezpieczeni złożyli 210,6 tys. wniosków),
- 101,1 tys. – rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej.

Ubezpieczeni mają prawo nie tylko do świadczeń pieniężnych, ale także rzeczowych. Zakład

Osoby, które ukończyły rehabilitację w ramach profilaktyki rentowej w 2017 roku



Ubezpieczeń Społecznych realizuje program rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej. Rehabilitacja może być prowadzona w formie ambulatoryjnej lub w systemie stacjonarnym. Ubezpieczeni mogą skorzystać z 24-dniowych turnusów rehabilitacyjnych zorganizowanych w 89 ośrodkach rehabilitacyjnych w całym kraju. Koszty turnusu w całości pokrywane są ze składek ubezpieczeniowych, kuracjusze nie dopłacają.

W 2017 roku z rehabilitacji prewencyjnej skorzystało 88,8 tys. osób. Na prewencję rentową wydano 193,2 mln zł.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych systematycznie przekazuje ubezpieczonym informacje o oszczędnościach emerytalnych. W 2017 roku 19 mln osób otrzymało *Informację o stanie konta ubezpieczonego w 2016 roku*. Dowiedziały się:

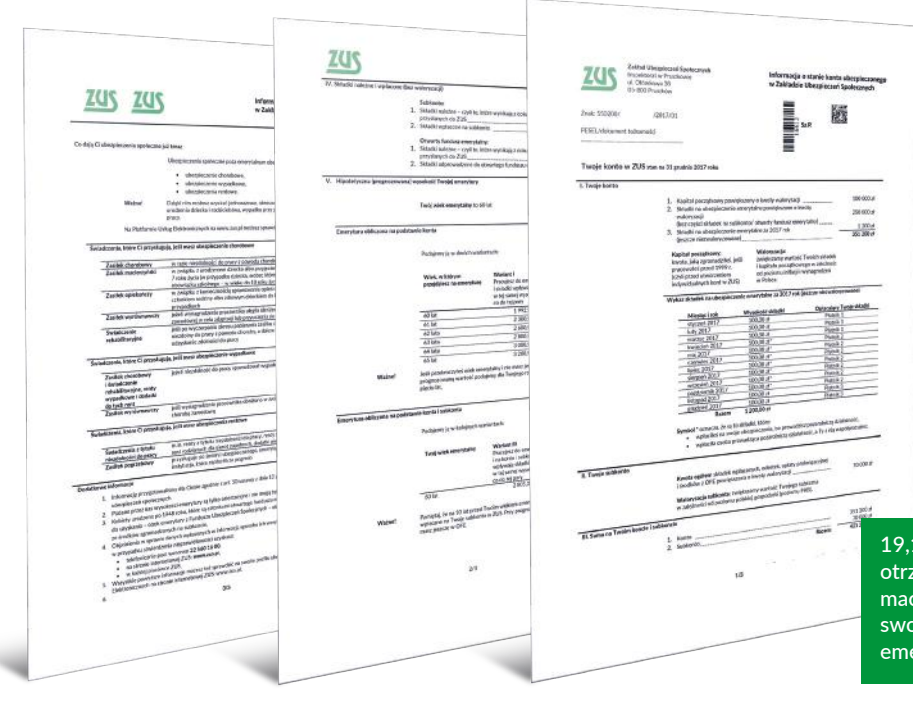
- ile wynosi ich kapitał początkowy,
- ile składek na ubezpieczenie emerytalne powinno wpłynąć do FUS, a ile rzeczywiście tam wpłynęło,
- ile wynoszą zwaloryzowane składki na to ubezpieczenie odnotowane na koncie,
- jaką kwotę składek przekazano do OFE,
- jaka jest wysokość hipotetycznej emerytury obliczonej na podstawie danych zapisanych na koncie.

Po raz pierwszy w informacji zaprezentowano ubezpieczonym nowy rodzaj danych: jaka jest suma składek na ubezpieczenie emerytalne za 12 miesięcy (jeszcze niezwaloryzowane) oraz jaka jest kwota hipotetycznej emerytury obliczona na podstawie kwot hipotetycznych składek ustalonych dla konta i subkonta w momencie przejścia na emeryturę.

Informacja o stanie konta... zawierała komentarz, w którym w przystępny sposób wyjaśniono, co wykazują poszczególne kwoty i w jaki sposób zostały wyliczone.

Osobom, które mają profil ubezpieczonego (1,54 mln) na Platformie Usług Elektronicznych, nie wysłano *Informacji...* w formie papierowej, ale udostępniono ją elektronicznie na ich profilu na PUE.

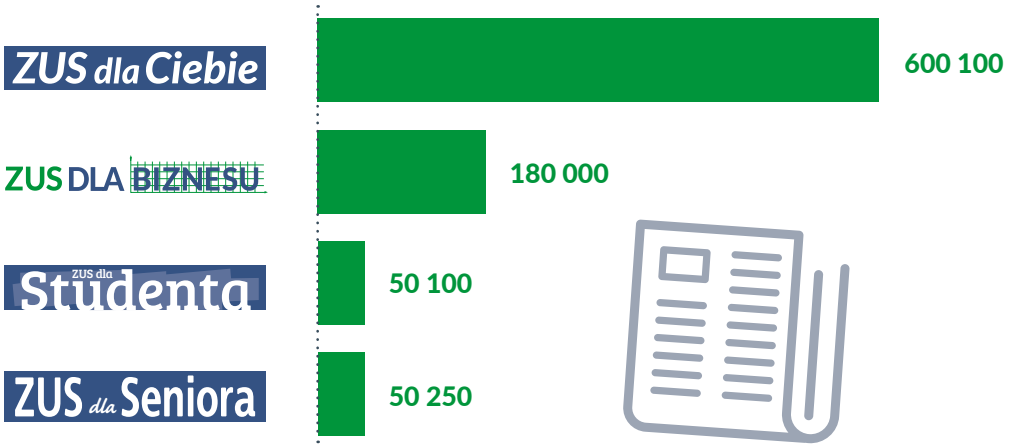
Do zadań statutowych ZUS należy również współpraca z lekarzami. Instytucja nadaje lekarzom uprawnienia do wystawiania zaświadczeń. Pod koniec 2018 roku dla wszystkich



19,1 mln osób otrzymało informację o stanie swojego konta emerytalnego

Gazetki informacyjne dla klientów ZUS

(nakład roczny)



medyków obowiązkowe będzie wystawianie elektronicznych zwolnień lekarskich. Jednak w 2017 roku wciąż obowiązywały dwa systemy: tradycyjny, z papierowymi drukami ZLA, oraz elektroniczny.

Od 1 grudnia 2017 roku lekarze mogą podpisywać elektroniczne zwolnienia lekarskie (e-ZLA) bezpłatnym certyfikatem wydanym przez ZUS (udostępnionym w ramach Platformy Usług Elektronicznych na stronie www.zus.pl). Nowa metoda autoryzacji elektronicznych zwolnień lekarskich spotkała się z pozytywną opinią społeczności lekarskiej. W ostatnim miesiącu 2017 roku pobrano 2121 tych certyfikatów i podpisano nimi 14 830 zwolnień lekarskich.

Przez cały rok ZUS popularyzował informacje na temat elektronicznych zwolnień lekarskich. Przygotował publikacje, przeszkolił ponad tysiąc medyków i przedstawicieli placówek medycznych. Od listopada 2017 roku we wszystkich oddziałach ZUS wytypowano pracowników, którzy są odpowiedzialni za popularyzację wiedzy o e-ZLA, szkolenia oraz służą pomocą merytoryczną na temat e-ZLA.

Do zadań ZUS należy też upowszechnianie wśród społeczeństwa wiedzy na temat ubezpieczeń społecznych. Aby je realizować, Zakład Ubezpieczeń Społecznych prowadzi działalność wydawniczą. W 2017 roku opublikowano 297 wydawnictw, a ich nakład wyniósł ponad 8,4 mln egzemplarzy. Najważniejszymi odbiorcami są klienci instytucji i młodzież, ale ZUS wydaje także tytuły dla swoich pracowników oraz instytucji i organizacji, które z nim współpracują. Większość publikacji ZUS udostępnia również na stronie internetowej www.zus.pl.

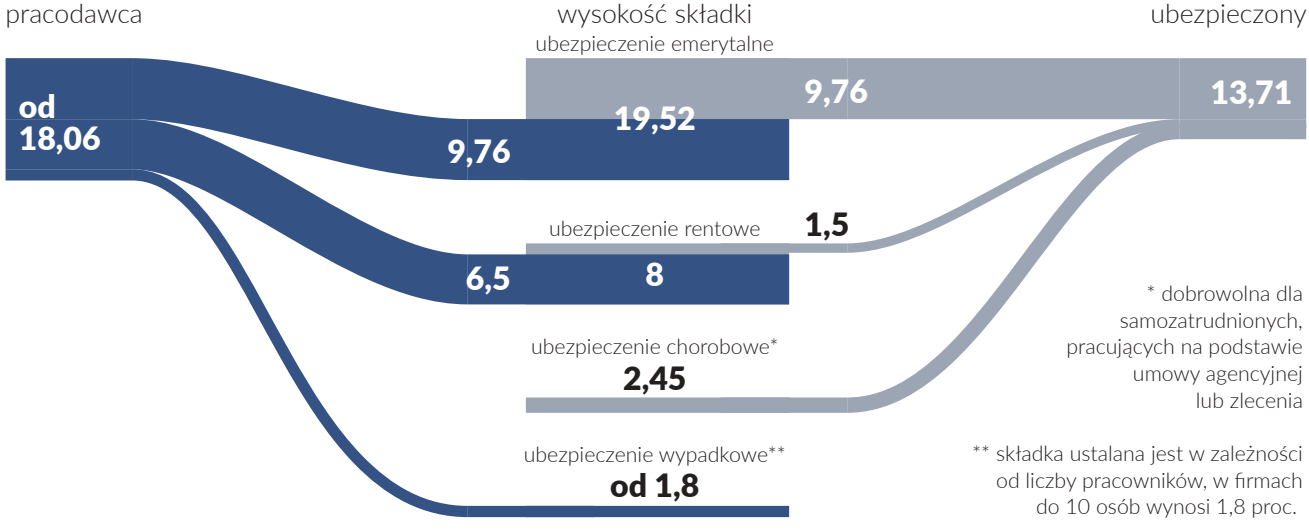
Dla klientów ZUS szczególnie ważne są informacje dotyczące zmian legislacyjnych oraz nowych usług dla poszczególnych grup odbiorców. Dlatego instytucja wydaje czasopisma przeznaczone dla konkretnych grup klientów. Mogą je znaleźć m.in. w salach obsługi klientów oraz na stoiskach podczas akcji informacyjnych i na stronie www.zus.pl.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych wydaje również kwartalnik naukowy „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka" (8200 egz.). Ponieważ problematyka ubezpieczeń społecznych jest skomplikowana, ZUS w sposób kompetentny popularyzuje informacje na temat zabezpieczenia społecznego. Po to, by edukacja społeczna była skuteczna, od 2 lat trwają w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych intensywne prace nad upraszczaniem języka, którym pracownicy porozumiewają się z klientami.

Co wynika z opłacania składek

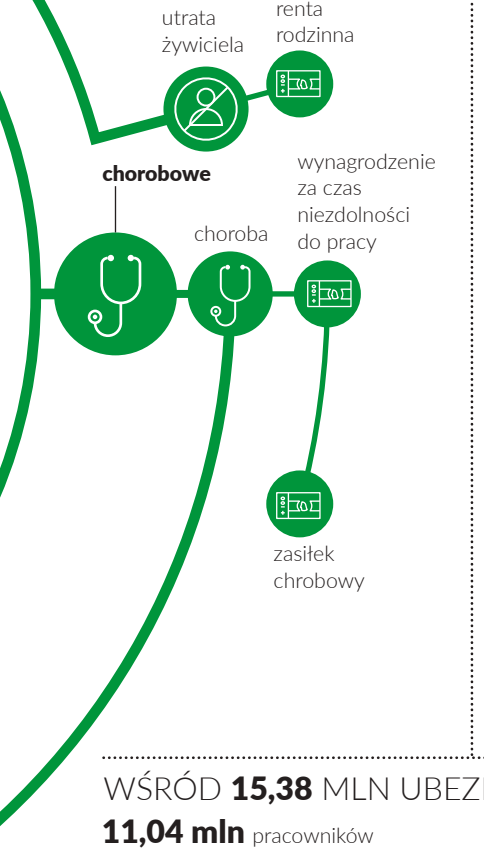
ILE WYNOSI SKŁADKA NA RÓŻNE UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE I KTO JĄ PŁACI

w proc. podstawy wysokości (płacy brutto dla pracownika, wysokości zlecenia dla zleceniobiorcy)

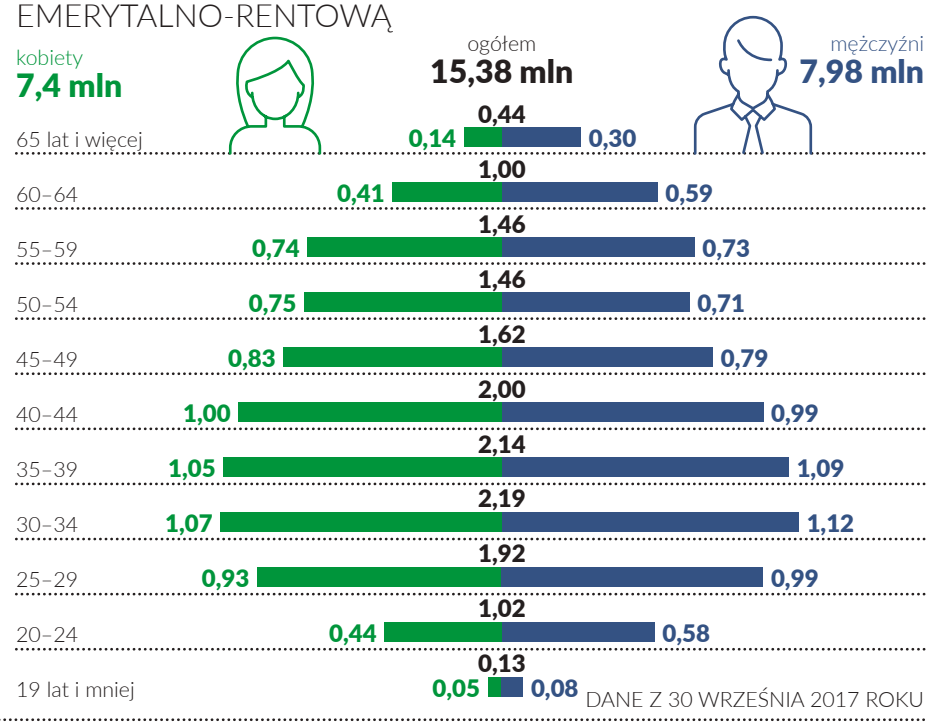


* dobrowolna dla samozatrudnionych, pracujących na podstawie umowy agencyjnej lub zlecenia

** składka ustalana jest w zależności od liczby pracowników, w firmach do 10 osób wynosi 1,8 proc.



WIEK UBEZPIECZONYCH PŁACĄCYCH SKŁADKĘ EMERYTALNO-RENTOWĄ



DANE Z 30 WRZEŚNIA 2017 ROKU

WŚRÓD **15,38** MLN UBEZPIECZONYCH JEST:

11,04 mln pracowników

1,58 mln osób prowadzących pozarolniczą działalność oraz osób z nimi współpracujących

1,04 mln osób z umowami agencyjnymi, zleceniami

DANE Z 30 WRZEŚNIA 2017 ROKU

IV. Rekordowo niski deficyt FUS

Fundusz Ubezpieczeń Społecznych jest największym, jakim zarządza Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Jego roczny budżet, z którego wypłacane jest gros świadczeń wynikających z ubezpieczeń społecznych, to więcej niż połowa budżetu państwa. W 2017 roku składki, które wpłacili ubezpieczeni, w prawie 80 proc. wystarczyły na wypłatę świadczeń. Dodatkowo FUS zamknął rok z rekordowo niskim deficytem.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych zarządza 4 państwowymi funduszami celowymi. Nadzoruje wpłaty składek, ich ewidencję i wypłatę świadczeń. Są to:

- Fundusz Ubezpieczeń Społecznych (FUS),
- Fundusz Rezerwy Demograficznej (FRD),
- Fundusz Emerytur Pomostowych (FEP),
- Fundusz Alimentacyjny w Likwidacji (FAL).

W 2017 roku przychody tych funduszy wyniosły ponad 286 mld zł. Największe – prawie 260,7 mld zł – miał FUS. Dysponował pieniędzmi równymi 67 proc. wszystkich wydatków budżetu państwa.

W ramach FUS wyodrębnione są cztery fundusze odpowiadające rodzajom ubezpieczenia:

- emerytalny,
- rentowy,
- chorobowy,
- wypadkowy.

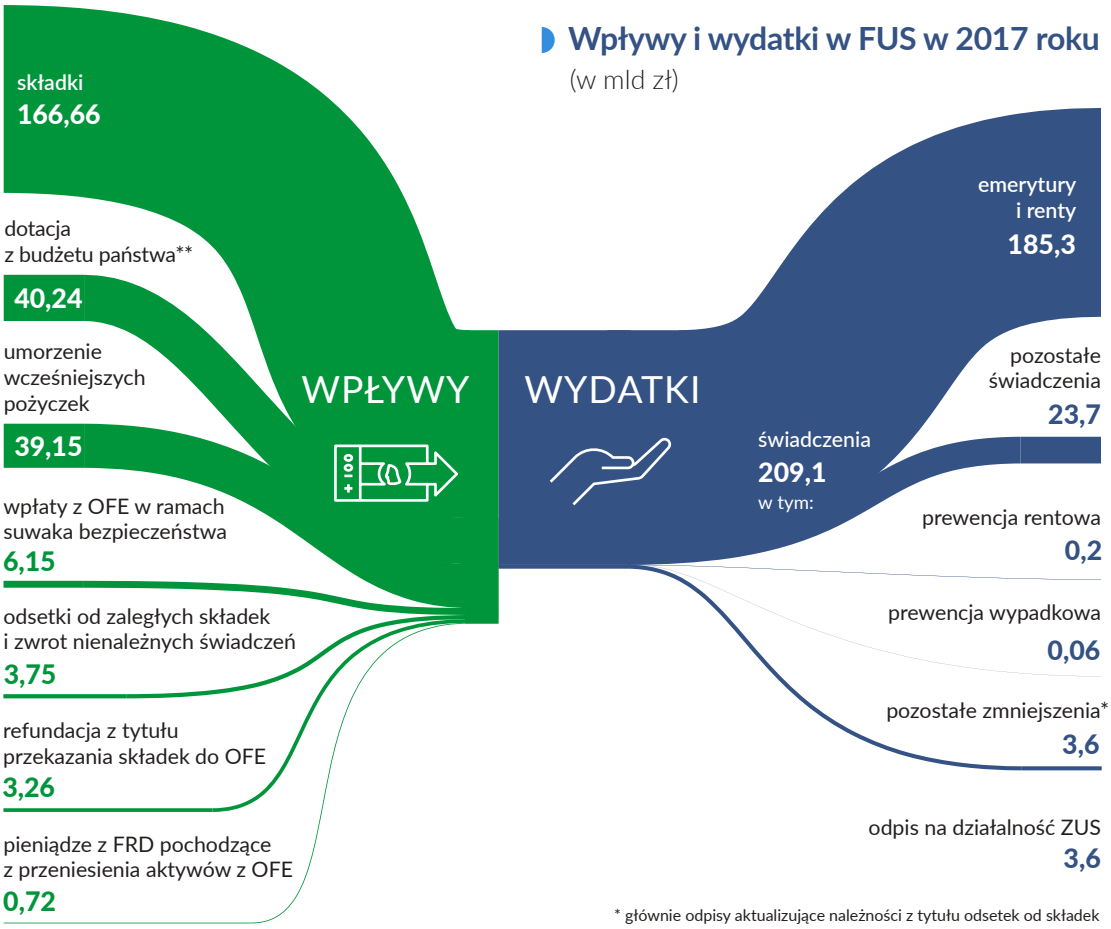
Oprócz tego wydzielono fundusze rezerwowe dla ubezpieczenia chorobowego, rentowego i wypadkowego.

Największy jest fundusz emerytalny. W 2017 roku wypłacono z niego prawie 137,10 mld zł emerytur.

Ponad 48,24 mld zł wydano na świadczenia z funduszu rentowego.

Natomiast w ostatnich latach najszybciej rosną wydatki z funduszu chorobowego w związku ze zmianami systemu ubezpieczeniowego związanego z rodzicielstwem. Wydłużono urlop macierzyński, wprowadzono urlopy ojcowski oraz rodzicielski. Ponieważ nie wzrósł przypis składek na ubezpieczenie chorobowe, różnica pomiędzy wpłatami a pieniędzmi potrzebnymi na świadczenia w tym subfunduszu zwiększa się coraz wyraźniej. Świadczenia z funduszu chorobowego stanowią już 10 proc. wszystkich płatności FUS – 5 lat wcześniej było to 7 proc.

Wpływy i wydatki w FUS w 2017 roku
(w mld zł)



* głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu odsetek od składek
** tyle wyniosło wykonanie, a przypis to 40,98

Najbardziej stabilna sytuacja finansowa jest w funduszu wypadkowym. Wpłacone składki przewyższają wysokość wypłaconych świadczeń. W przypadku pozostałych funduszy FUS składki nie pokrywają wydatków. Dzieje się tak głównie, choć nie tylko, z przyczyn demograficznych. W Polsce zmienia się struktura społeczeństwa: przybywa osób starszych, a pokolenia młodych ludzi są coraz mniej liczne. Wpływ na stan finansów FUS ma także charakter repartycyjny polskiego systemu emerytalnego, polegający na tym, że ze składek pokoleń pracujących opłacane są świadczenia osób starszych. Informacja o wpłatach zapisywana jest na kontach ubezpieczonych w ZUS. Ponieważ składki nie wystarczają na wypłacenie wszystkich świadczeń, państwo wspiera fundusz dotacjami (uzyskanymi z podatków ogólnych). Do niedawna FUS otrzymywał także krótkoterminowe pożyczki na zrównoważenie wydatków.

W 2017 roku przychody FUS wyniosły niespełna 260,7 mld zł i były o 52 mld zł (prawie jedną czwartą) wyższe niż w 2016 roku. Koszty FUS to 216,6 mld zł, o prawie 8,5 mld zł więcej niż rok wcześniej. Fundusz wsparto prawie 41 mld dotacji budżetowej. Ale – co jest ważne dla wyniku finansowego – pod koniec roku umorzono prawie 39,15 mld zł – pożyczkę, którą budżet państwa dał FUS w latach 2009–2014. Dzięki wyższym składkom oraz umorzeniu przez rząd i parlament pożyczki budżetowej FUS zakończył rok z rekordowo niskim deficytem – około 1,2 mld zł. Rok wcześniej wyniósł on ponad 44,1 mld zł.

Dla sytuacji finansowej FUS duże znaczenie miała także koniunktura makroekonomiczna. Wpływy ze składek były w 2017 roku

wyższe o prawie 9 proc. w stosunku do roku poprzedniego. Dodatkowo otwarte fundusze emerytalne wpłaciły do FUS ponad 6,1 mld zł w ramach tak zwanego suwaka bezpieczeństwa. Mechanizm polega na tym, że na 10 lat przed osiągnięciem powszechnego wieku emerytalnego przez ubezpieczonego pieniądze z jego konta w OFE są sukcesywnie, co miesiąc, przekazywane do FUS. Są wydawane na bieżące świadczenia, a ich wysokość zapisana jest na subkoncie ubezpieczonego. Ponieważ w 2017 roku obniżono wiek emerytalny, zwiększyła się grupa osób, za które OFE przekazały pieniądze do FUS. Kwota była o trzy czwarte większa niż w 2016 roku.

Koszty w 2017 roku również były wyższe, ale ich zwyżka była niższa niż wzrost dochodów. Na świadczenia z FUS wydano o niespełna 4 proc. więcej niż rok wcześniej.

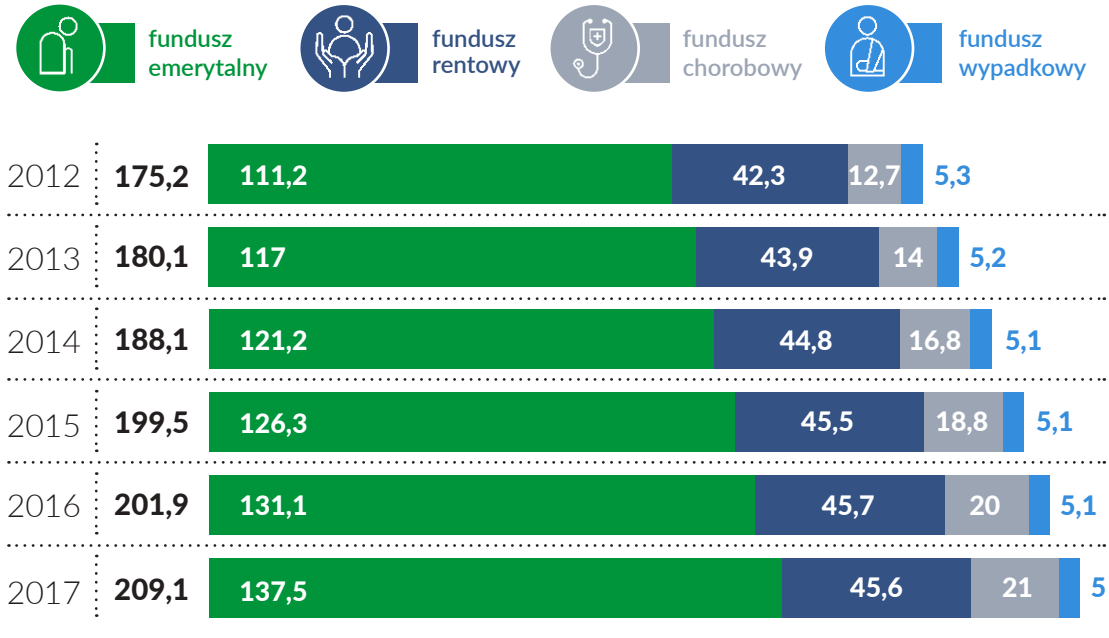
Zarządzając funduszami, ZUS odpowiada za równowagę ich przychodów i wydatków. Wskaźnik ściągalności bieżących składek na ubezpieczenia społeczne (łącznie ze składkami na OFE) wyniósł 99,5 proc. w 2017 roku.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych prowadził działania zmierzające do odzyskania należności z tytułu składek, jednak z uwzględnieniem sytuacji płatnika[7].

Fundusz Rezerwy Demograficznej powstał w 2002 roku, aby zrównoważyć przyszłe wydatki na emerytury i renty dla pokolenia wyżu powojennego oraz kolejnych roczników po 2020 roku. Według założeń reformy emerytalnej z 1999 roku fundusz miał być zasilany między innymi środkami z prywatyzacji spółek Skarbu Państwa. Do FRD od kilku lat trafia również 0,35 proc. podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne (procent ten zmieniał się na przestrzeni lat). Zgodnie z obowiązującymi przepisami aktywa funduszu mogą być zasilane środkami znajdującymi się 31 grudnia każdego roku na rachunku fun-

Wydatki na świadczenia pieniężne z FUS według rodzajów funduszy w latach 2013–2017

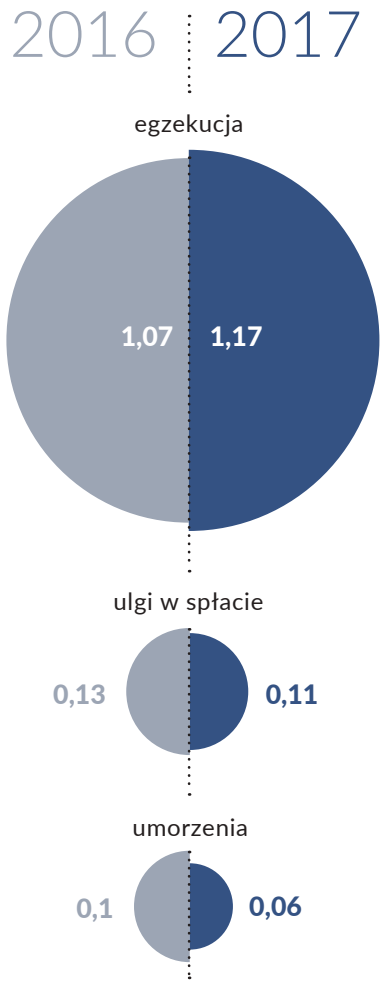
(w mld zł)



[7] Szczegółowe informacje na str. 18–19.

Działania ZUS odzyskujące zaległe składki

(w mld zł)



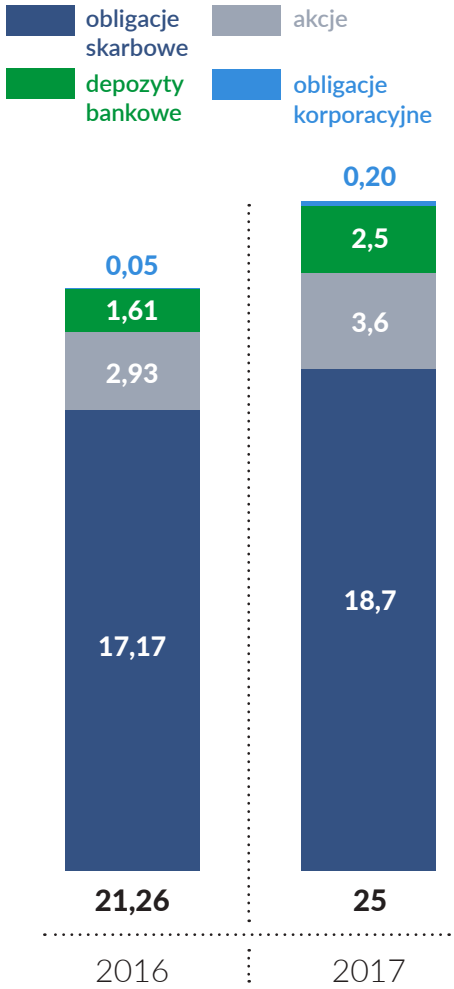
duszu emerytalnego, pomniejszonymi o kwotę niezbędną na wypłaty świadczeń w styczniu, a także odsetkami od lokat, które nie są przychodem FUS. Fundusz ten jest traktowany jako rezerwowy dla FUS i kilkakrotnie już go zasilił, zapewniając płynne wypłacanie świadczeń. Z uwagi na fakt, że w ostatnich latach firmy publiczne nie są prywatyzowane, wpływy do FRD z tego źródła są minimalne.

Pod koniec 2017 roku wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła ponad 25 mld zł. ZUS dobrze inwestował pieniądze funduszu. Stopa zwrotu w polskich papierach skarbowych wyniosła w 2017 roku 2,96 proc. i była o 0,86 pkt proc. wyższa od inflacji. Stopa zwrotu z portfela akcji FRD wyniosła 25,73 proc. i była o 2,56 pkt proc. wyższa od WIG.

Fundusz Emerytur Pomostowych istnieje od 2010 roku. Powstał, by finansować emerytury pomostowe. Trafiają do niego składki w wysokości 1,5 proc. podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe, płacone przez pracodawców za pracowników, którzy urodzili się po

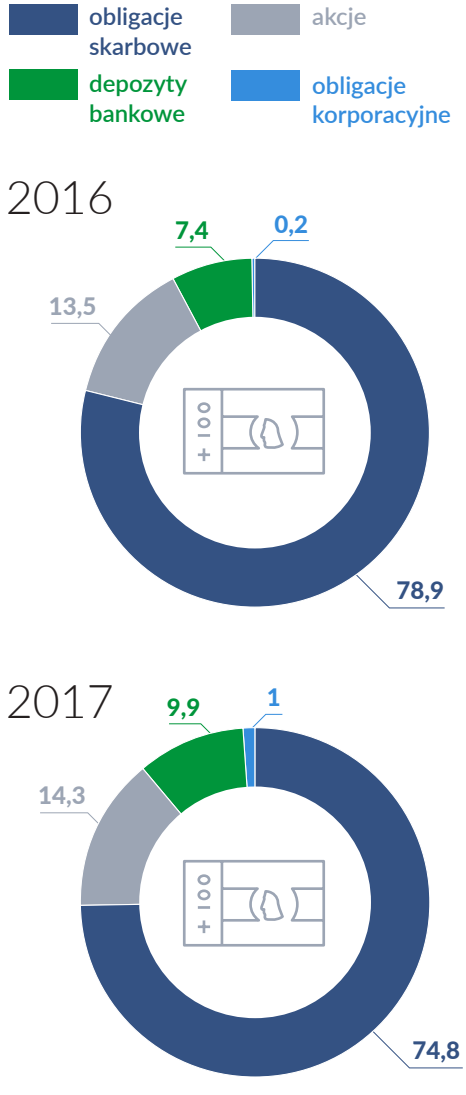
Wartość aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

(w mld zł, na koniec grudnia)



Struktura aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

(w proc., na koniec grudnia)



31 grudnia 1948 roku oraz wykonują pracę w szczególnych warunkach lub w szczególnym charakterze. Pomimo że FEP rok zaczął z nadwyżką finansową w wysokości ponad 26 mln zł, został zasilony dotacją z budżetu – ponad 407 mln zł. Dotacja przewyższała w zeszłym roku wysokość wpłaconych składek. Te wyniosły 250 mln zł. Z funduszu wypłacono w 2017 roku prawie 659,3 mln zł świadczeń dla średnio 22,8 tys. osób miesięcznie. Koszty FEP wzrosły w ciągu roku o ponad jedną czwartą. Stan funduszu na koniec roku wyniósł 24,1 mln zł.

Za obsługę FEP Zakład Ubezpieczeń Społecznych otrzymuje wynagrodzenie, którego wartość jest ustalana corocznie w ustawie budżetowej. W 2017 roku było to 2,6 mln zł.

Ponadto ZUS zarządza Funduszem Alimentacyjnym w Likwidacji, odzyskując należności. Egzekucja należności z tytułu wypłaconych świadczeń z Funduszu Alimentacyjnego od osób zobowiązanych do alimentacji prowadzona jest w trybie egzekucji sądowej. Likwidator FAL może zmniejszać te zobowiązania lub je umarzać z uwagi na sytuację dłużnika. W wyniku działań ZUS oraz komorników sądowych w 2017 roku wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji wyniosły 79,3 mln zł, a od osób, które oddały bezprawnie otrzymane świadczenia – 320 tys. zł. Dodatkowo ZUS wydał 4,5 tys. decyzji o ulgach na kwotę 67,8 mln zł oraz umorzył 3,9 mln zł należności. Mimo to na koniec roku 262 tys. osób miało zaległości w spłacie alimentów (na kwotę 4,2 mld zł), a ponad 2,9 tys. osób nie oddało jeszcze bezpodstawnie pobranych świadczeń (4,5 mln zł).

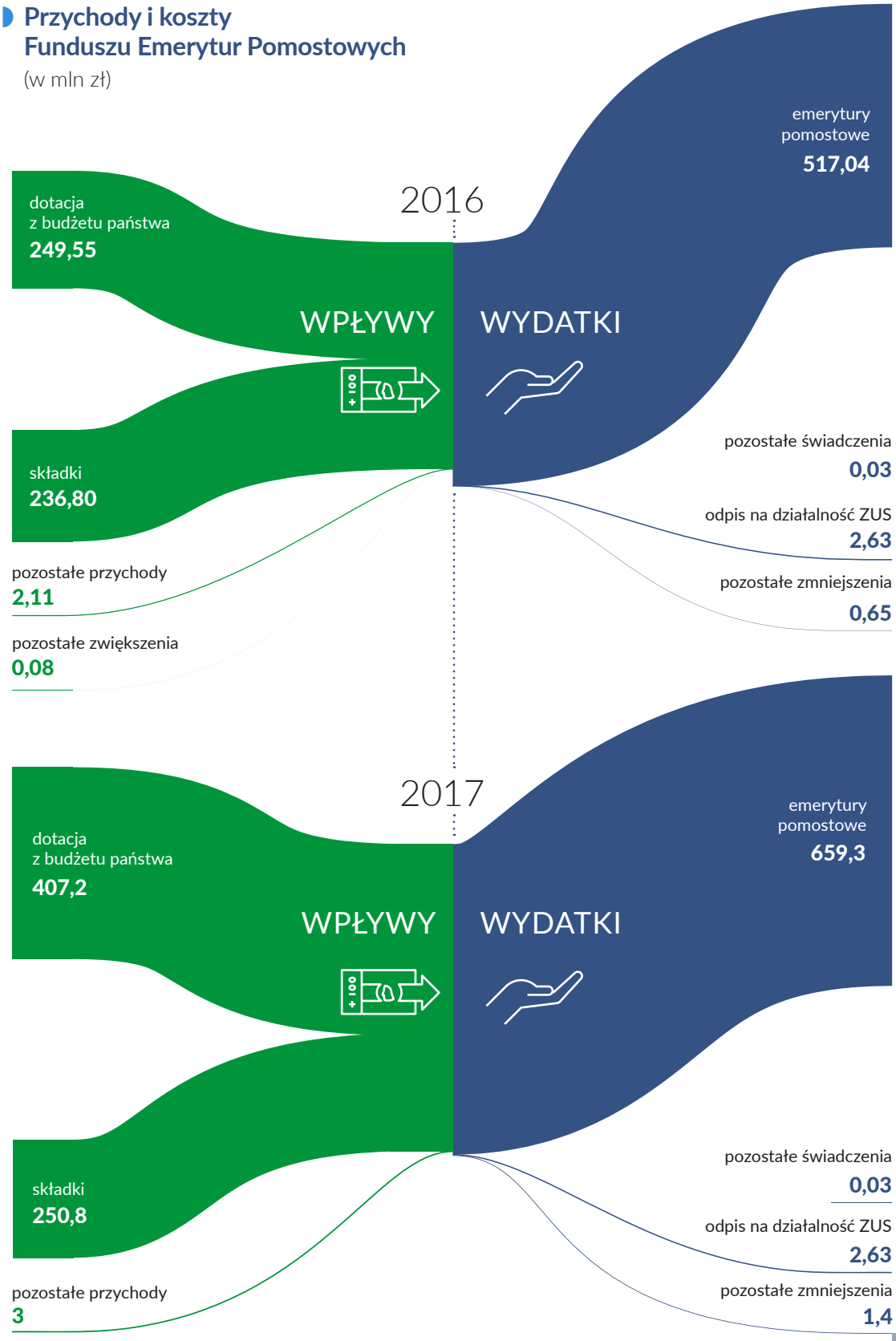
Dodatkowo ZUS w imieniu państwa zbiera inne daniny publiczne i przekazuje je do odpowiednich funduszy. W ten sposób współpracuje z Funduszem Pracy, Narodowym Funduszem Zdrowia, Funduszem Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych i otwartymi funduszami emerytalnymi.

Co więcej, ZUS wypłaca świadczenia finansowane z budżetu centralnego. Na ten rodzaj świadczeń przeznaczono 2,69 mld zł.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest państwową jednostką organizacyjną posiadającą osobowość prawną. Przychody ZUS pochodzą z dwóch źródeł – z odpisów z funduszy (FUS i FEP) oraz pieniędzy wyznaczanych określonym wskaźnikiem procentowym od zadań zleconych instytucji. Środki na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych są starannie wydzielane w budżecie państwa i nie łączą się z funduszami składkowymi i nieskładkowymi, którymi ZUS zarządza.

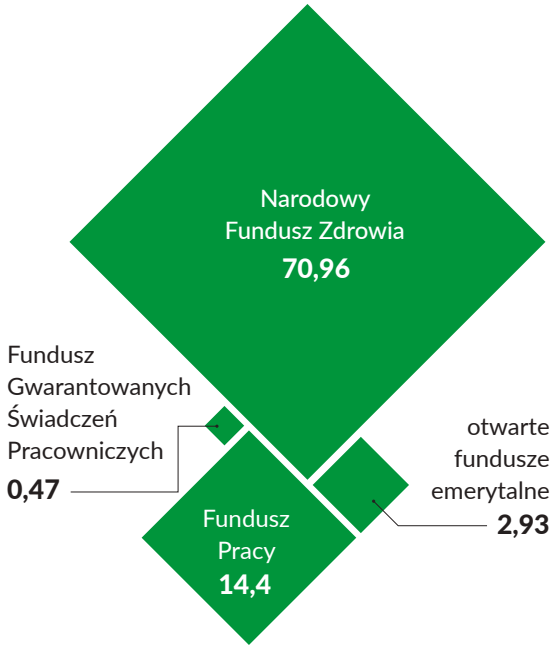
Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

(w mln zł)



Realizacja zadań zleconych ZUS – wpływy do innych funduszy

(w mld zł, na koniec grudnia)



Przychody i koszty działalności ZUS w 2017 roku

(w mld zł)

213 mln zł

uzyskał ZUS z tytułu poboru i dochodzenia składek z FP, FGŚP, NFZ i OFE

Przychody ZUS, jako część kosztów FUS i FEP, zapisane są w ustawie budżetowej. W 2017 roku wyniosły z tytułu obsługi FUS – 3,6 mld zł, a FEP – 2,6 mln zł. Odpis na działalność ZUS z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych wynosił 1,7 proc. wszystkich kosztów FUS. W przypadku FEP jest to 0,4 proc. kosztów.

Poza tym ZUS uzyskuje przychody z tytułu wykonywanych zadań zleconych, w tym 213 mln zł z tytułu poboru i przekazywania składek do: NFZ, OFE, FGŚP, FP oraz 252 mln zł jako zwrot kosztów obsługi wypłaty świadczeń pozaubezpieczeniowych (np. rent socjalnych). Łącznie w 2017 roku ZUS otrzymał ponad 465 mln zł. Ma też przychody z tytułu zwrotu kosztów egzekucyjnych (91,8 mln zł w 2017 roku).

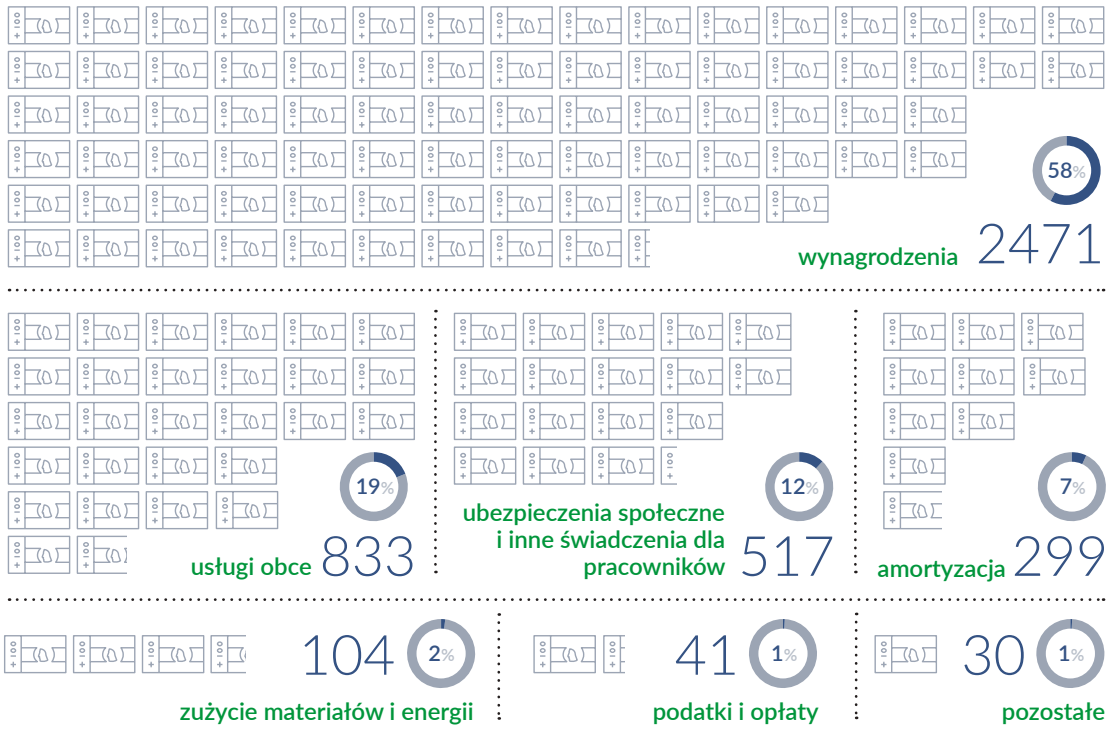
Ostatnią grupę przychodów tworzą rozwiązane rezerwy na nagrody jubileuszowe, przychody z dotacji unijnych otrzymanych na realizację projektów rozwojowych oraz wynagrodzenie za terminowe wpłacanie podatku dochodowego i składek.

Koszty podstawowej działalności ZUS to wydatki na płace i ubezpieczenia społeczne pracowników, podatki i opłaty, amortyzacja, zużycie materiałów i energii, usługi obce oraz pozostałe koszty rodzajowe. Koszty osobowe związane z zatrudnieniem pracow-

Jak ZUS wydał pieniądze w 2017 roku

struktura kosztów zasadniczej działalności operacyjnej

(w mln zł i proc.)



ników stanowią większość wydatków ZUS – ponad 69 proc.

Na inwestycje w nieruchomości oraz zakup środków trwałych ZUS wydał ponad 164,7 mln zł.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jako instytucja publiczna wydaje pieniądze zgodnie z przepisami o zamówieniach publicznych. W 2017 roku udzielono ogółem 475 zamówień o wartości przekraczającej 30 tys. euro na ogólną kwotę ponad 1,8 mld zł.

W 2017 roku ZUS złożył wnioski o dofinansowanie z Funduszy Europejskich dla 3 projektów:

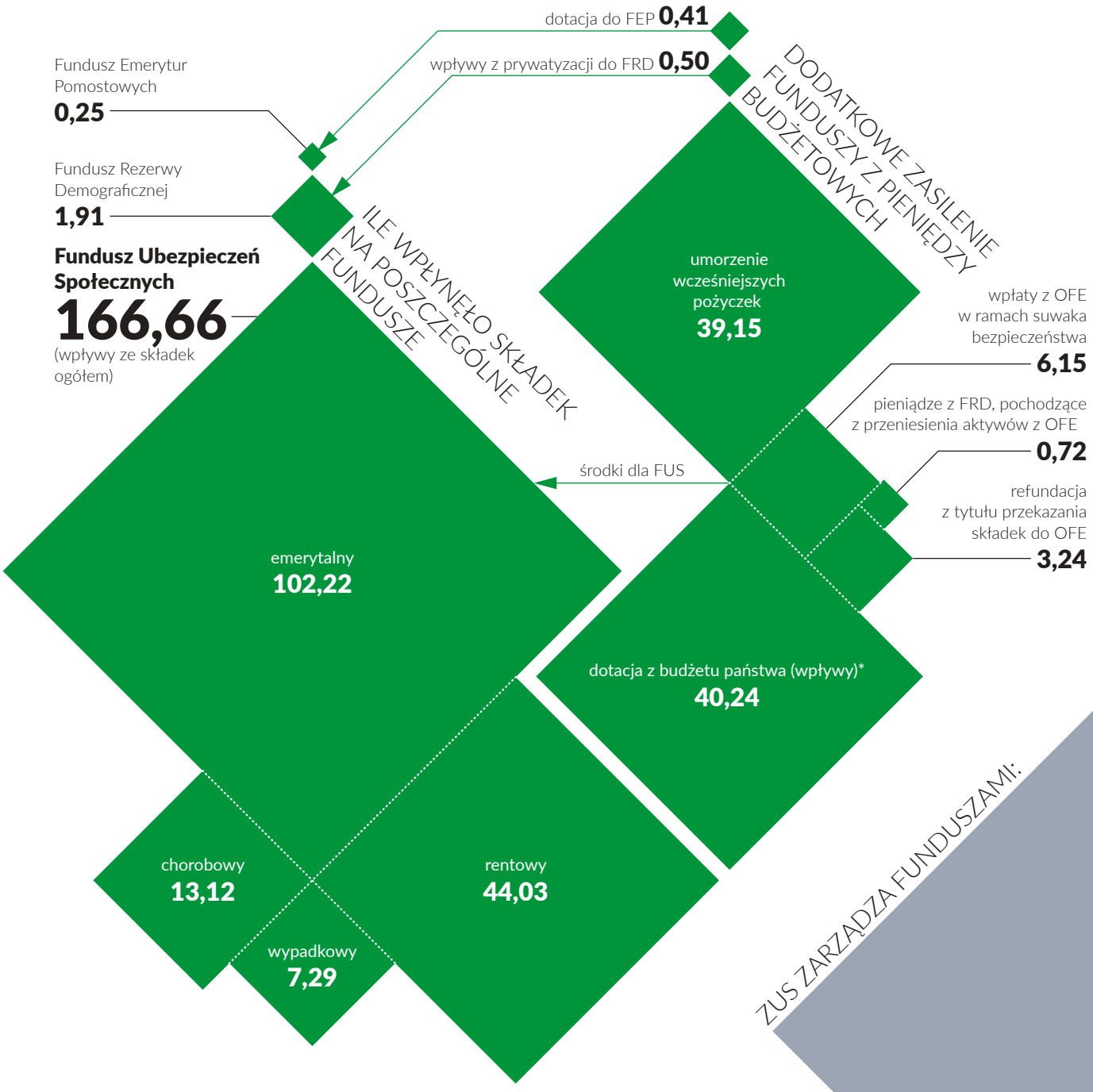
- „Wdrożenie nowego modelu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją – jako element systemu kompleksowej rehabilitacji w Polsce",
- „Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy",
- „Wymiana dobrych praktyk w obszarze systemu orzekania o niepełnosprawności".

Dwa prowadzi, na decyzję w sprawie trzeciego ZUS czekał do końca roku.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych podpisał także 5 umów o dofinansowanie ze środków UE dla projektów ZUS dotyczących modernizacji i termomodernizacji budynków instytucji oraz rozbudowy infrastruktury technicznej i informatycznej. Wartość projektów, które były realizowane w ZUS i zostały zakwalifikowane do wsparcia ze środków Unii Europejskiej w 2017 r., wyniosła 25,75 mln zł, w tym kwota dofinansowania to 17,56 mln zł.

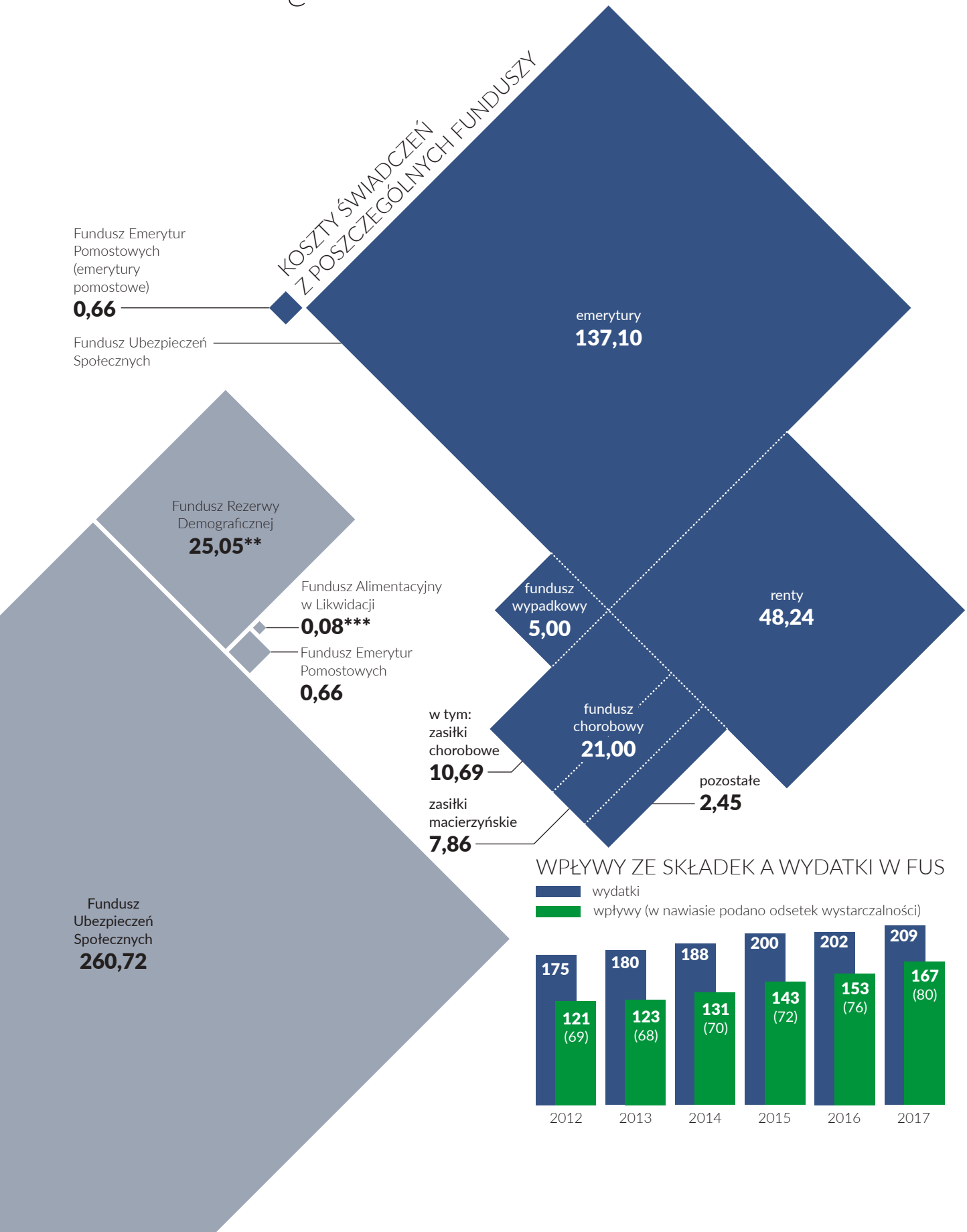
Pieniądze, którymi

(w 2017 roku, w mld zł)



* przypis wyniósł 40,98
** stan na koniec 2017 r.
*** pieniądze uzyskane i przekazane do budżetu oraz przychody

zarządzał ZUS



V. Instytucje i organizacje, z którymi ZUS współpracuje w kraju

ZUS jest partnerem dla wielu publicznych i prywatnych instytucji. Z jednymi współdziała przy realizacji zadań wynikających z polityki społecznej państwa. Z innymi współpracuje przy badaniach naukowych, wspiera podnoszenie poziomu wykształcenia studentów uczelni czy współorganizuje kampanie edukacyjne.

Różnorodność i wielość zadań, jakie realizuje ZUS, skutkuje tym, że instytucja stale i regularnie współpracuje z wieloma instytucjami w kraju.

Pierwszą grupą są najważniejsze polskie i zagraniczne instytucje rządowe. Po to, by system ubezpieczeń społecznych działał sprawnie, niezbędna jest ciągła wymiana dokumentów i informacji (głównie o płatnikach składek) pomiędzy ZUS a poszczególnymi resortami, przede wszystkim: spraw wewnętrznych, finansów, pracy, rodziny i polityki społecznej. Z resortem przedsiębiorczości i technologii ZUS sprawdza zgodność danych płatników składek ze zgłoszeniami podatników osób fizycznych. Dla Głównego Urzędu Statystycznego jest partnerem w wymianie danych statystycznych. W 2017 roku przekazano 23 zbiory o ubezpieczonych, płatnikach składek i osobach pobierających emerytury i renty, potrzebne do badań statystycznych.

Olbrzymia baza danych, jaką zarządza Zakład Ubezpieczeń Społecznych, oraz umiejętności analityczne jego pracowników służą poszczególnym ministerstwom do szacowania skutków finansowych propozycji zmian prawnych. W 2017 roku ZUS przygotował takie dane na temat: podwyższenia minimalnego wynagrodzenia od 1 stycznia 2018 roku, nabywania prawa do emerytury, zniesienia ograniczenia rocznej podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe do 30-krotności prognozowanego przeciętnego wynagrodzenia, przebudowania modelu funkcjonowania otwartych funduszy emerytalnych, zmiany wieku uprawniającego do przejścia na rentę rodzinną dla wdów i wdowców, w ustawie o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa, a także zmian w opłacaniu składek w preferencyjnej wysokości dla osób rozpoczynających prowadzenie pozarolniczej działalności gospodarczej.

Składki zdrowotne ubezpieczeni wpłacają do Narodowego Funduszu Zdrowia przez ZUS. Zakład zbiera bowiem większość publicznych danin obciążających fundusz płac. W naturalny sposób więc trwa wymiana informacji na temat ubezpieczonych pomiędzy tymi dwoma instytucjami.

Są również instytucje publiczne, z którymi ZUS współpracuje ze względu na materię spo-

łeczną, którą one się zajmują. To między innymi Państwowa Inspekcja Pracy, urzędy pracy, miejskie ośrodki pomocy społecznej.

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, ZUS i cztery wyższe uczelnie wykształcą specjalistów, którzy będą profesjonalnie zarządzać procesem rehabilitacji. Powstają studia podyplomowe na Uniwersytecie Warszawskim, Uniwersytecie Medycznym w Lublinie, Gdańskim Uniwersytecie Medycznym oraz Uniwersytecie Wrocławskim. To efekt programu współfinansowanego z pieniędzy unijnych „Wdrożenie nowego modelu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją – jako element kompleksowej rehabilitacji w Polsce". Opracowano specjalny model kształcenia i program studiów podyplomowych dla specjalisty ds. zarządzania rehabilitacją. Zgodnie z założeniami do końca 2020 roku pracę ma zacząć 200 absolwentów nowego kierunku studiów.

ZUS podpisał porozumienia z PFRON o współpracy w przeciwdziałaniu wykluczeniu zawodowemu i społecznemu osób niepełnosprawnych. PFRON zgodził się wesprzeć finansowo ubezpieczyciela w związku z planami zwiększenia zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Porozumienie podpisano pod auspicjami minister rodziny, pracy i polityki społecznej oraz pełnomocnika rządu ds. osób niepełnosprawnych.

Współpraca dotyczy przede wszystkim promocji kompleksowej rehabilitacji wśród osób zagrożonych wykluczeniem zawodowym wynikającym z niepełnosprawności, a także zastosowania metod, które posłużą tworzeniu warunków powrotu do pracy osobom niepełnosprawnym i utrzymaniu się na rynku. ZUS współorganizował XIV Galę PFRON „Otwarte drzwi". Wręczono tam nagrody i wyróżnienia w konkursie na najlepsze prace magisterskie i doktorskie dotyczące niepełnosprawności.

ZUS jest partnerem strategicznym kampanii „Pracuję legalnie" organizowanej przez PIP. Akcja przeznaczona jest dla pracowników i pracodawców, w tym także dla cudzoziemców (w szczególności Ukraińców), którzy już pracują lub zamierzają się zatrudnić w Polsce. ZUS przygotował specjalną podstronę na swoim portalu oraz wyemitował spoty promocyjne kampanii na antenie Polskiego Radia (Program I i Program II) oraz stacji RMF FM.

Partnerem jest także Poczta Polska. Współpraca potrzebna jest przy wysyłaniu do klientów listów z informacjami o wysokości waloryzacji świadczeń, o stanie konta emerytalnego i o rozliczeniu podatku dochodowego, ale także przy przekazywaniu części świadczeń. Wciąż ok. 30 proc. emerytów i rencistów otrzymuje świadczenia w gotówce, przyniesione do domu przez listonosza.

ZUS jest partnerem strategicznym kampanii „Pracuję legalnie" organizowanej przez PIP. Akcja przeznaczona jest dla pracowników i pracodawców, w tym także dla cudzoziemców, którzy już pracują lub zamierzają się zatrudnić w Polsce

ZUS pełni funkcję instytucji łącznikowej w unijnym systemie koordynacji zabezpieczenia socjalnego[8] i w związku z tym współpracuje z podobnymi zagranicznymi instytucjami zabezpieczenia społecznego. Są to przede wszystkim instytucje odpowiedzialne za zabezpieczenie socjalne w poszczególnych krajach Unii Europejskiej, ale także w tych państwach, z którymi Polska podpisała dwustronne porozumienia w sprawie współpracy w kwestii ubezpieczeń społecznych.

Sektor finansowy to drugi krąg instytucji, z którymi ZUS stale współpracuje. Banki są pośrednikami pomiędzy ZUS a ich klientami. Od jednych (płatników) przyjmują daniny, innym (prawie 70 proc. świadczeniobiorców) przekazują emerytury i renty. ZUS aktywnie działa na rzecz zwiększenia w Polsce obrotu bezgotówkowego, zachęcając świadczeniobiorców do otrzymywania świadczeń na konta bankowe, a nie w formie gotówkowej. Jeśli ZUS zdecydował się na rekomendowanie świadczeniobiorcom określonych bezpłatnych rachunków bankowych, to wymaga od banków, by te rachunki oferowały proste usługi (wpłaty, wypłaty, płatności kartą), a nie skomplikowane operacje finansowe. Dodatkowo Zakład Ubezpieczeń Społecznych dba o to, aby oferta była napisana prostym, zrozumiałym językiem.

Partnerami dla ZUS są również instytucje odpowiadające za nadzór nad sektorem finansowym, a więc Narodowy Bank Polski i Komisja Nadzoru Finansowego.

ZUS współpracuje również z otwartymi funduszami emerytalnymi i ich właścicielami powszechnymi towarzystwami emerytalnymi. Ta kooperacja wynika ze struktury polskiego systemu emerytalnego. Cześć składki emerytalnej przez kilkanaście lat była obowiązkowo przekazywana do otwartych funduszy emerytalnych. Od 2014 roku ubezpieczeni mogą oszczędzać dobrowolnie w OFE. Jednak składka emerytalna w całości przekazywana jest do ZUS i instytucja ją dzieli lub w całości zapisuje na kontach indywidualnych w ZUS[9].

Dla studentów wydano bezpłatną gazetkę „ZUS dla Studenta", która tłumaczy między innymi, w jakich sytuacjach student podlega ubezpieczeniom i czy rentę rodzinną można otrzymać w wakacje

ZUS jest cenionym źródłem danych makro- i mikroekonomicznych, ale także liczącą się placówką ekspercką i badawczą. Z racji swojej statutowej działalności posiada ogromne zasoby informacyjne, które

[8] Więcej o świadczeniach międzynarodowych i koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego w rozdziale VI „Zagraniczni partnerzy i kontrahenci ZUS", str. 52.

[9] Szczegółowe informacje o podziale składki emerytalnej na str. 25

wykorzystuje zarówno na potrzeby wewnętrzne (np. planistyczne, zarządcze), jak też udostępnia szerokiemu gronu odbiorców zewnętrznych.

W 2017 roku ZUS sporządził „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2018–2022" oraz „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2018–2022". Po to, by móc opublikować prognozy czy analizy, ZUS przygotowuje modele statystyczne, w tym na temat poszczególnych pokoleń (kohort) płatników i ubezpieczonych. Opracował model mikrosymulacyjny, który pozwala prognozować scenariusze ubezpieczeniowe dla mniejszych grup niż kohorty. Wykorzystano go między innymi do oszacowania skutków finansowych wynikających z prawa do emerytury osób z różnym stażem ubezpieczeniowym oraz do prognozowania wydatków na świadczenia najniższe.

Analitycy i programiści ZUS są również autorami modeli statystycznych zastosowanych w kalkulatorach emerytalnych udostępnionych dla ubezpieczonych na stronie internetowej www.zus.pl.

ZUS upowszechnia dorobek analityczny i statystyczny w licznych publikacjach, na portalu statystycznym ZUS, a także na licznych konferencjach krajowych i zagranicznych.

Uczelnie oraz placówki edukacyjne są trzecią grupą instytucji współpracujących z ZUS. Z nimi rozwija i popularyzuje wiedzę o ubezpieczeniach społecznych. Od 2016 roku współpraca ze szkołami wyższymi nabrała systemowego charakteru. Od tego czasu ZUS podpisuje umowy o współpracy z państwowymi i prywatnymi uczelniami kształcącymi na kierunkach humanistycznych, ekonomicznych oraz technicznych. Do końca 2017 roku były 83 takie umowy. Są to zarówno duże prestiżowe uczelnie o wieloletniej historii: Uniwersytet Warszawski, Uniwersytet Jagielloński, Uniwersytet Gdański, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Politechnika Rzeszowska, Politechnika Wrocławska, Katolicki Uniwersytet Lubelski czy Szkoła Główna Handlowa, jak też wyższe szkoły zawodowe, na przykład Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Witelona w Legnicy, oraz niewielkie prywatne szkoły wyższe, które dbają o wszechstronny rozwój studenta i praktyczne podejście do nauczania. Głównym celem tej współpracy jest zaangażowanie środowiska akademickiego w program „Ubezpieczenia społeczne – edukacja z ZUS". Umowy mają charakter ramowy, a współpraca z każdą uczelnią ma indywidualny profil. Koncentruje się na kilku typach działalności: edukacji i poradnictwie, studiach z zakresu ubezpieczeń społecznych (w tym także dla pracowników ZUS), współpracy naukowo-badawczej.

Na dwóch uczelniach (Uniwersytet Warszawski oraz Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego) udało się wprowadzić wykłady w ramach tzw. OGUN, czyli włączyć przedmiot ubezpieczeń społecznych do puli wykładów ogólnouniwersyteckich. ZUS współpracuje z mediami akademickimi, wspiera naukowców swoimi danymi statystycznymi, jeśli prowadzą badania na temat ubezpieczeń społecznych czy polityki socjalnej. Podpisał kilka umów o wymianie bibliotecznej tak, by uczelniane zbiory dostępne były dla pracowników ZUS, a jego wydawnictwa można było znaleźć na półkach uniwersyteckich bibliotek.

ZUS coraz częściej staje się partnerem dla organizatorów spotkań w szkołach wyższych. Wspomógł merytorycznie warsztaty dla studentów „Płatnik dla początkujących" w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Tarnowie, a także Podkarpackie Dni Biznesu, organizowane wspólnie z Uniwersytetem Rzeszowskim, Wyższą Szkołą Prawa i Administracji w Rzeszowie oraz Wyższą Szkołą Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie, czy Olimpiadę z Prawa Ubezpieczeń Społecznych na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego.

Dla studentów wydano bezpłatną gazetkę „ZUS dla Studenta", która tłumaczy między innymi, w jakich sytuacjach student podlega ubezpieczeniom i czy rentę rodzinną można otrzymać w wakacje.

W ramach współpracy z uczelniami zorganizowano 44 konferencje naukowe, np. „Ubezpieczenia społeczne wobec wyzwań XXI wieku" na Uniwersytecie Wrocławskim, „Aktualna problematyka składek na ubezpieczenia społeczne" na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu czy wreszcie kolejną edycję „Podkarpacia dla biznesu" na Politechnice Rzeszowskiej.

Uczelnie, które podpisały umowy, gotowe są również przyjąć do siebie jako studentów najlepszych uczniów finalistów olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych".

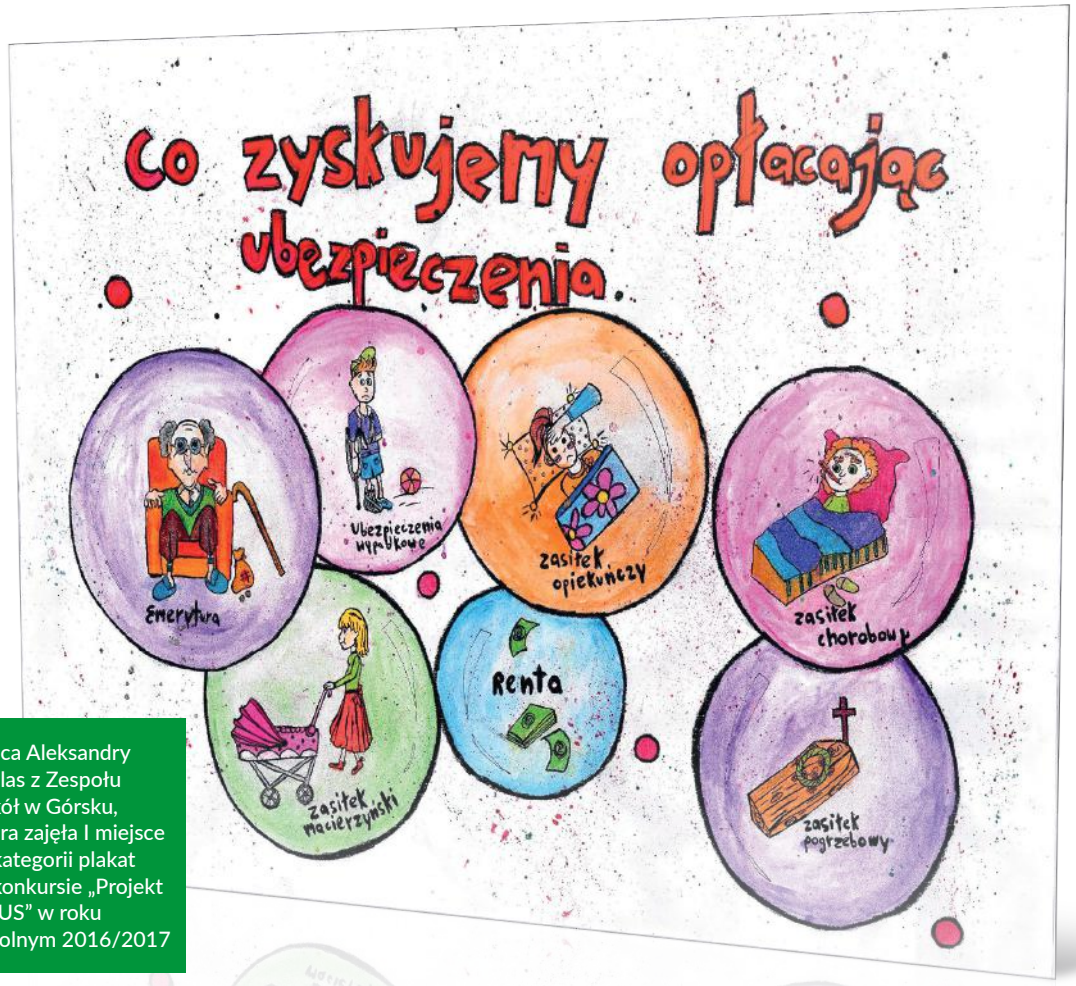
W roku szkolnym 2016/2017 do programu „Projekt z ZUS" zgłosiło się ponad 14,3 tys. uczniów z prawie 360 szkół. W 2017 roku wpłynęły 232 prace, w tym: 80 plakatów, 78 prezentacji, 55 filmów i 19 komiksów

Olimpiada jest zwieńczeniem corocznej współpracy ZUS ze szkołami ponadgimnazjalnymi. Zakład Ubezpieczeń Społecznych od kilku lat realizuje program „Lekcje z ZUS" dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych. W 2017 roku odbyła się trzecia edycja projektu. W roku szkolnym 2014/2015 w projekcie uczestniczyły 373 szkoły i 17 403 uczniów, w roku szkolnym 2015/2016 – 626 szkół i 29 557 uczniów, a w roku szkolnym 2016/2017 było to już 913 szkół i 46 708 uczniów. Program podzielony jest na kilka etapów. Pierwszy to przeprowadzenie czterech lekcji w szkołach, które zgłosiły akces do projektu. Składają się na niego cztery tematy: „Świadomy zawsze ubezpieczony", „Płacisz i masz, czyli co Ci się należy, gdy płacisz składki", „Emerytura – twoja przyszłość w Twoich rękach", „e-ZUS, czyli firma pod ręką". Specjaliści z ZUS prowadzą też szkolenia dla nauczycieli z tematyki zajęć, przygotowujące do prowadzenia lekcji z ubezpieczeń społecznych. Materiały dydaktyczne do „Lekcji z ZUS" powstały przy współpracy z metodykiem nauczania, który współtworzył podobne projekty z komercyjnymi instytucjami finansowymi. Ilustracje do lekcji wykonali młodzi polscy rysownicy.

Kulminacją projektu jest olimpiada (wcześniej konkurs) „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych". To druga część projektu. W 2017 roku odbyła się pierwsza edycja, do której zgłosiło się 24 368 uczniów z 768 szkół. Najpierw odbywają się eliminacje szkolne, potem wojewódzkie i dla najlepszych – ogólnopolski finał. Laureaci otrzymali indeksy i preferencyjne warunki w rekrutacji na uczelnie. Finaliści odebrali indeksy na Katolicki Uniwersytet Lubelski, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach oraz Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie.

Programy edukacyjne dla dzieci i młodzieży przygotowane w ZUS dostosowano do wieku uczniów i metod nauczania na danym etapie kształcenia. Dla szkół gimnazjalnych stworzono „Projekt z ZUS". Po reformie szkolnictwa i likwidacji gimnazjów będzie realizowany w szkołach podstawowych.

„Projekt z ZUS" składa się z dwóch elementów. Najpierw nauczyciele na lekcji przedstawiają uczniom tematykę ubezpieczeń społecznych. Potem uczniowie wykonują projekt, w którym mają wyjaśnić, dlaczego ubezpieczenia społeczne są ważne. Praca może mieć formę filmu, plakatu, komiksu lub prezentacji multimedialnej. W roku szkolnym 2016/2017 zgłosiło się ponad 14,3 tys. uczniów z prawie 360 szkół. Prace te mogą być wysłane na specjalny konkurs zorganizowany przez ZUS. W 2017 roku wpłynęły 232 prace, w tym: 80 plakatów, 78 prezentacji, 55 filmów i 19 komiksów. Wyróżnione prace opublikowano na stronie ZUS. *http://www.zus.pl/edukacja/gimnazja-szkoly-podstawowe/konkurs*



Praca Aleksandry Cielas z Zespołu Szkół w Górsku, która zajęła I miejsce w kategorii plakat w konkursie „Projekt z ZUS" w roku szkolnym 2016/2017

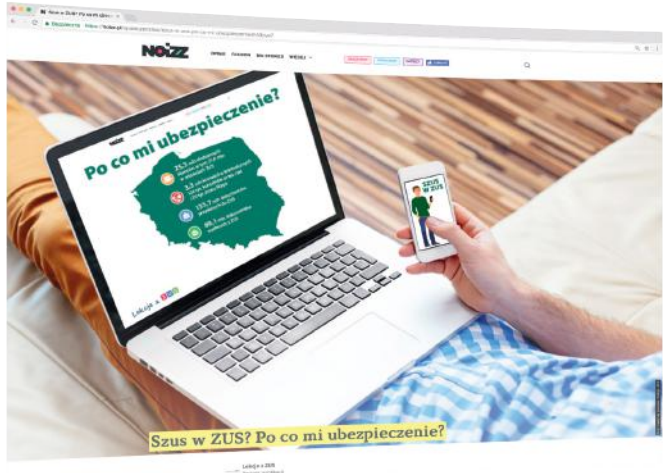
Materiały edukacyjne do obu projektów („Lekcje z ZUS" i „Projekt z ZUS") są dostępne on-line na stronie internetowej ZUS, jak również drukowane i udostępnianie bezpłatnie uczniom i nauczycielom.

Często współpraca ZUS z instytucjami wykracza poza statutową działalność i codzienną rzeczywistość. Na przykład ze Związkiem Banków Polskich nie tylko współdziała w kwestiach współpracy sektor bankowy – ZUS, ale jest także partnerem programu edukacyjnego przygotowanego dla studentów. To Nowoczesne zarządzanie biznesem (NZB) prowadzone przez Centrum Prawa Bankowego i Informacji. W jego ramach pracownicy ZUS przeprowadzili 87 wykładów pt. „Ubezpieczenia społeczne niezbędne w prowadzeniu firmy i codziennym życiu każdego człowieka" oraz „ZUS dla studenta – ubezpieczenia społeczne w praktyce".

ZUS był także obecny w 47 tzw. strefach NZB (wydarzenie typu „drzwi otwarte"), podczas których udzielano porad z zakresu ubezpieczeń społecznych.

Efektem wspólnych działań ZUS, organizacji przedsiębiorców, urzędów skarbowych i samorządów był Tydzień Przedsiębiorcy, który zorganizowano 11–15 września 2017 roku. Tematami przewodnimi były e-Składka (opłacenie jednym, zwykłym przelewem na jeden rachunek składkowy w ZUS składek na wszystkie ubezpieczenia) oraz dobrowolne formy spłaty zadłużenia.

Organizacje pozarządowe są osobną grupą współpracującą z ZUS. Wspólnie z Polskim



Związkiem Emerytów, Rencistów i Inwalidów ZUS zorganizował w październiku 2017 roku Dzień Seniora. Seniorzy mogli skorzystać z porad udzielanych przez ekspertów ZUS, NFZ, PFRON, specjalistów z urzędów miast i gmin oraz przedstawicieli lokalnych organizacji zrzeszających seniorów. Zorganizowano dla nich wykłady i prelekcje.

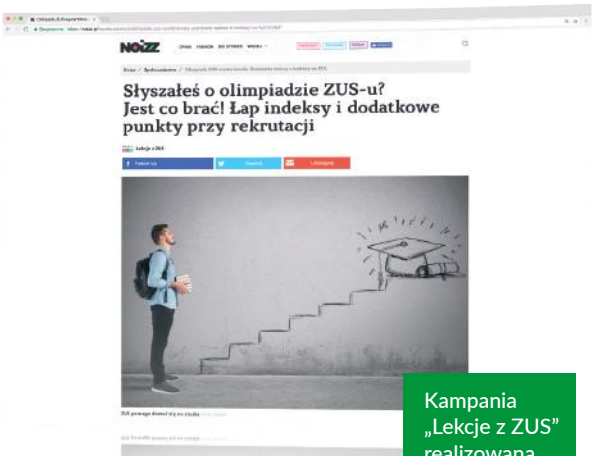
ZUS wspólnie ze stowarzyszeniem Integracja przygotował kolejny poradnik z cyklu „Jak żyć", ułatwiający aktywność zawodową osobom ze schorzeniami psychicznymi. Tematykę ubezpieczeń społecznych propagowano także w magazynie „Integracja".

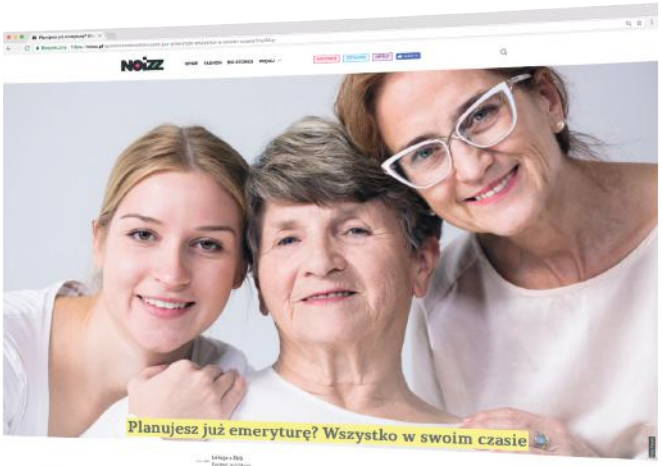
W 2017 roku ZUS patronował ponad 25 wydarzeniom, w tym: Forum Ekonomicznemu w Krynicy, I Międzynarodowemu Kongresowi Patient Empowerment, International Seminar-Precarious Work, VI Ogólnopolskiej Konferencji Studenckich Kół Naukowych „Ubezpieczenia społeczne dawniej i dziś", FutureTech Congress, międzynarodowej konferencji naukowej „Systemy zabezpieczenia społecznego wobec wyzwań demograficznych, ekonomicznych i technologicznych", V Europejskiemu Kongresowi Mobilności Pracy, XXI Ogólnopolskiemu Zjazdowi Katedr Prawa Pracy, XXXV Konferencji Polityków Społecznych „Współczesne wyzwania polityki społecznej".

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

Media są kolejną grupą instytucji współpracujących z ZUS. Niekiedy są patronami kampanii edukacyjnych. W 2017 roku portal Noizz.pl był patronem projektu „Lekcje z ZUS", opublikowano w nim artykuły o ubezpieczeniach społecznych oraz quiz dla osób, które w formie zabawy chciały sprawdzić swoją wiedzę. Informacje o ZUS i projekcie edukacyjnym promował także na swoim profilu popularny youtuber Topowa Dycha.

ZUS współpracuje z mediami, by upowszechniać wiedzę o ubezpieczeniach społecznych. Filmy z poradami ekspertów ZUS „ZUS dla Ciebie" i „ZUS dla biznesu" emitowane były w telewizji internetowej na portalu Onet.tv. Zamieszczono 21 odcinków. Progra-





Kampania „Lekcje z ZUS" realizowana na portalu Noizz.pl

my te można także oglądać na monitorach multimedialnych w salach obsługi klienta w ZUS oraz na kanale Elektroniczny ZUS na YouTubie. W 2017 roku na Elektronicznym ZUS zamieszczono 73 filmy edukacyjne. Kanał miał 86 tys. wyświetleń i ponad 1000 subskrypcji.

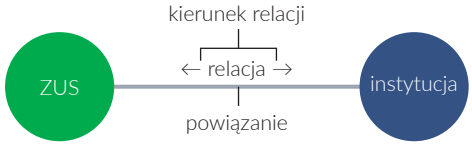
Istotnym walorem tej formy komunikacji jest możliwość komentowania bądź inicjowania dyskusji internautów pod materiałami. W ten sposób ZUS niemal indywidualnie, a przy tym rzeczowo, odpowiada na komentarze.

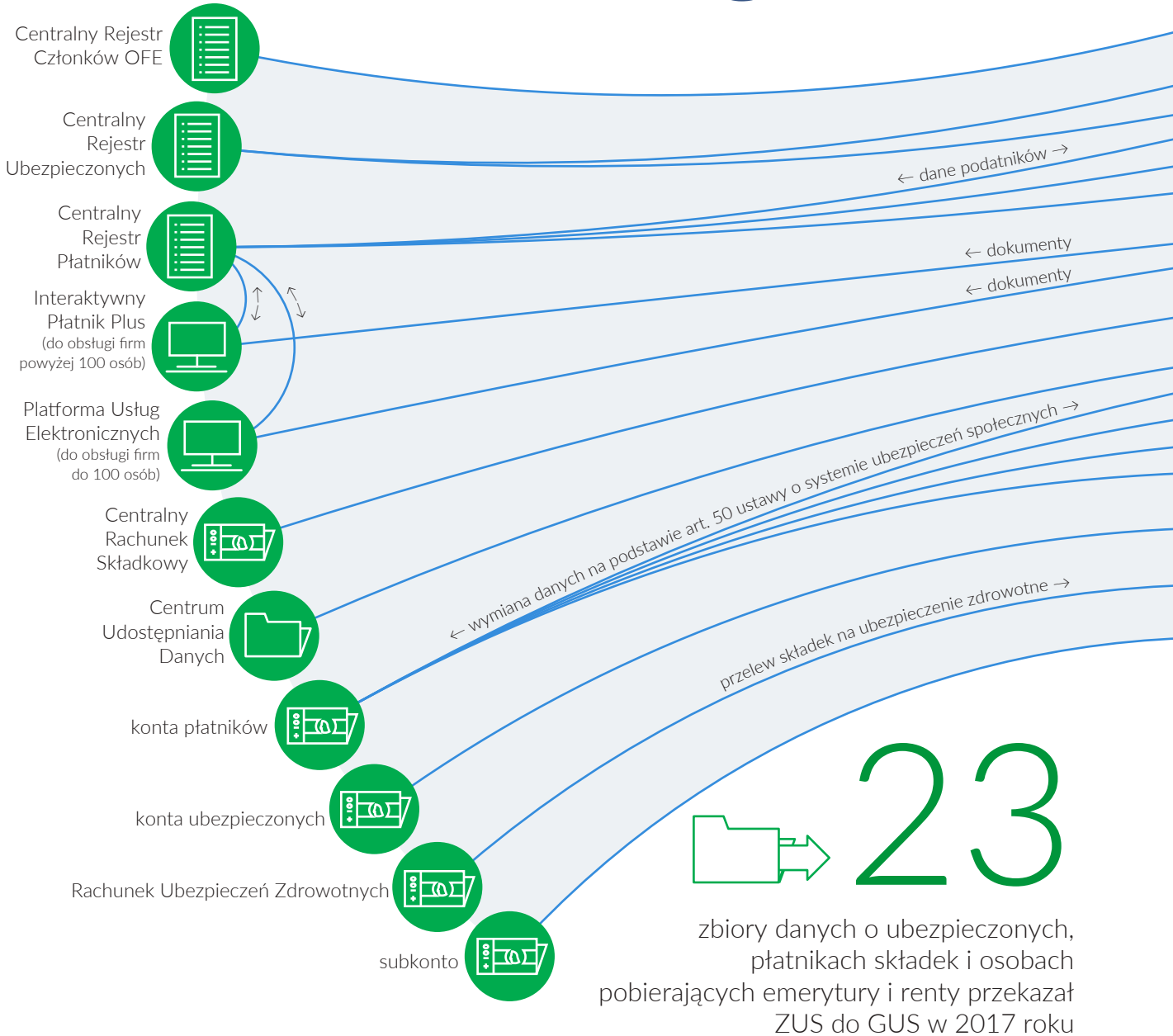
Audycje poświęcone tematyce ubezpieczeń społecznych są emitowane w rozgłośniach. W środowe poranki w „Sygnałach Dnia" (Program I Polskiego Radia) wyemitowano 12 audycji. Natomiast w Programie III Polskiego Radia tematyka ubezpieczeniowa gościła w cyklu „Bardzo ważny projekt".

Problematyka ubezpieczeń społecznych prezentowana była również w prasie, mediach branżowych, w tym dla lekarzy i nauczycieli, w pismach studenckich w prasie kobiecej oraz codziennej. Na przykład na łamach „Dobrej Firmy", dodatku do dziennika „Rzeczpospolita", eksperci ZUS wyjaśniali zagadnienia związane z opłacaniem i rozliczaniem składek oraz świadczeniami należnymi z ubezpieczeń. W tygodniku „Do Rzeczy" zamieszczono artykuły o problemach ubezpieczeniowych związanych z outsourcingiem pracowników w obniżonym wieku emerytalnym i o e-Składce, a w „Do Rzeczy Historia" opublikowano tekst o historii ubezpieczeń społecznych i ZUS. W ten sposób informacje trafiły do różnych grup odbiorców.

Rzecznik prasowy ZUS i rzecznicy poszczególnych oddziałów regularnie współpracują z mediami krajowymi i lokalnymi. W ciągu roku pojawia się kilkaset informacji prasowych, wypowiedzi i wywiadów rzeczników i specjalistów ZUS.

ZUS we współpracy z instytucjami





23

zbiory danych o ubezpieczonych, płatnikach składek i osobach pobierających emerytury i renty przekazał ZUS do GUS w 2017 roku

Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej i Kancelaria Prezesa Rady Ministrów realizują politykę społeczną państwa

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej realizuje politykę społeczną państwa i sprawuje nadzór nad działalnością ZUS

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych

zagraniczne instytucje zabezpieczenia społecznego

Ministerstwo Finansów

Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii

Główny Urząd Statystyczny

płatnicy składek

Narodowy Bank Polski

Państwowa Inspekcja Pracy, powiatowe urzędy pracy, miejskie ośrodki pomocy społecznej

bank

operator pocztowy

instytucje emerytalne

Komisja Nadzoru Finansowego

Narodowy Fundusz Zdrowia

otwarte fundusze emerytalne

← wymiana danych i dokumentacji →

← KEP, NIP → • cyfrowy przekaz PIT dla świadczeniobiorców →

← zgłoszenia podatników osób fizycznych →

← REGON, dane statystyczne →

← zlecenia przelewu, wyciągi bankowe →

← przelewy na rachunki ZUS

←→

← składki, przelewy • świadczenia →

← świadczenia, przekazy pocztowe →

← informacje o zmianach w OFE →

← dane rejestracyjne, informacje o składkach →

zgłoszenie do ubezpieczenia zdrowotnego, listy składkowe →

← informacje o zawartych umowach, listy składkowe, składki →

8,4 mln

egzemplarzy to nakład 297 wydawnictw informacyjnych ZUS w 2017 roku

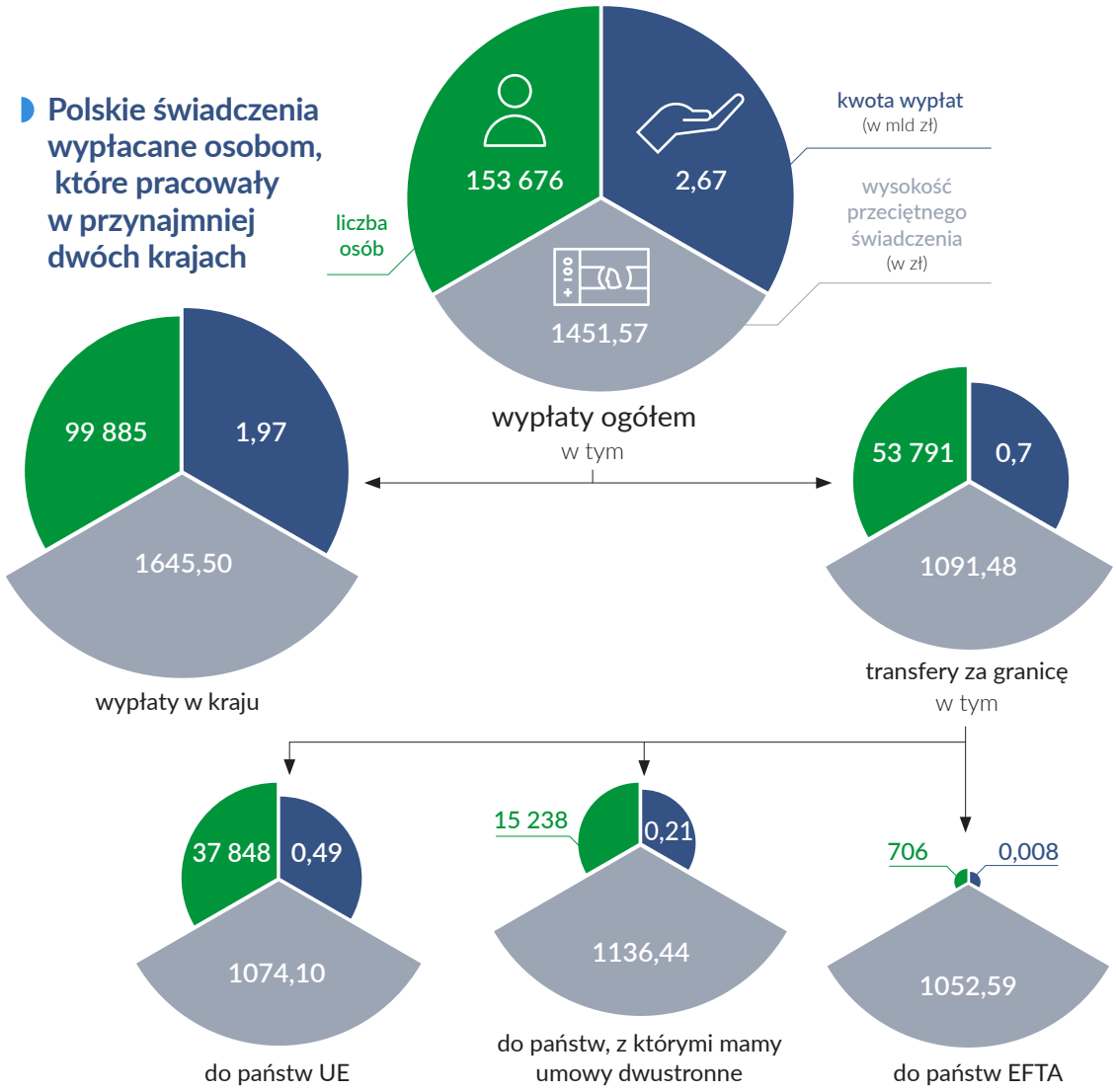
VI. Zagraniczni partnerzy i kontrahenci ZUS

Dla mieszkańców Unii Europejskiej, którzy podróżują, studiują, pracują lub wychowują dzieci w różnych krajach w różnym czasie, ważne jest, że istnieje system koordynacji pomiędzy krajowymi systemami zabezpieczenia społecznego. W Polsce funkcję instytucji łącznikowej pełni Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Wspólnie z innymi urzędami krajowymi umożliwia otrzymywanie świadczeń wynikających z zasad koordynacji. Dla międzynarodowych organizacji jest natomiast partnerem w rozmowach i poszukiwaniach efektywnych rozwiązań dotyczących systemów zabezpieczenia społecznego oraz sprawnego i przyjaznego klientom zarządzania instytucją.

Przepisy Unii Europejskiej uzupełniają prawa krajowe. Dzięki nim każdy, kto pracował i płacił składki ubezpieczeniowe w różnych krajach UE, do przyszłego świadczenia będzie miał wliczony zsumowany czas legalnej aktywności zawodowej. Zasady otrzymywania świadczeń określają wspólnotowe przepisy o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. Zakład Ubezpieczeń Społecznych odpowiada w Polsce za tę część koordynacji systemu, która dotyczy świadczeń emerytalnych i rentowych, z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych oraz chorobowych (zasiłków chorobowych i związanych z macierzyństwem lub rodzicielstwem). ZUS współpracuje z instytucjami – swoimi odpowiednikami – ze wszystkich krajów Unii Europejskiej oraz krajów zrzeszonych (EFTA). Dodatkowo Polska podpisała dwustronne umowy dotyczące nabywania świadczeń ubezpieczeniowych z państwami spoza UE: Australią, Bośnią i Hercegowiną, Czarnogórą, Serbią, Kanadą, Koreą Południową, Macedonią, Mołdawią, Ukrainą oraz USA. Osobną umowę ZUS podpisał z Quebekiem. Efektem tych porozumień jest współpraca ZUS z instytucjami zabezpieczenia społecznego w tych państwach. Polska podpisała także umowę z Niemcami w sprawie osób, które pracowały w gettach.

W roku 2017 sprawami emerytalno-rentowymi osób, które przez jakiś czas pracowały i były ubezpieczone w krajach UE lub tych, z którymi mamy umowy dwustronne, zajmowały się oddziały ZUS w Gdańsku, El-

Polskie świadczenia wypłacane osobom, które pracowały w przynajmniej dwóch krajach



blągu, I Oddział w Łodzi, w Nowym Sączu, Opolu, Rzeszowie, Szczecinie, Tarnowie i I Oddział w Warszawie. Wpłynęło do nich ponad 152 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe. ZUS wydał 118,1 tys. decyzji przyznających prawo do świadczeń lub odnawiających je. Wypłacił 158,4 tys. emerytur i rent, w przypadku których część stażu ubezpieczeniowego wynikała z pracy w innych krajach. Ponadto wypełnił zlecenia dewizowe – przekazał 0,9 tys. świadczeń zagranicznych osobom mieszkającym w Polsce, w tym najwięcej – 782 świadczenia – niemieckich, przekazywanych przez urzędy zaopatrzenia ofiar wojny. Polskie emerytury i renty, renty z tytułu niezdolności do pracy oraz renty rodzinne na podstawie ustawy kombatanckiej otrzymywało co miesiąc przeciętnie 219 osób w Polsce i 142 osoby mieszkające za granicą. Z kolei 100 osób dostawało świadczenia specjalne dla polskich kombatantów i osób represjonowanych (realizowane na podstawie decyzji prezesa Rady Ministrów RP).

Najwięcej wniosków o świadczenia podlegające koordynacji wspólnotowej wypłaciły oddziały ZUS w Opolu – 39,8 tys., Warszawie – 37,2 tys. oraz Nowym Sączu – 21,6 tys.

Dodatkowo ZUS wypłacał z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych uzupełnienia do wysokości najniższych świadczeń. Dotyczyło to 37 osób uprawnionych do emerytur i rent przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z byłego ZSRR, byłej Jugosławii i byłej Czechosłowacji.

W 2017 roku na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym 2,5 tys. osób otrzymało zasiłki pogrzebowe w łącznej wysokości 10,2 mln zł (z tytułu śmierci emerytów, rencistów i członków ich rodzin).

W całym 2017 roku ZUS otrzymał 308 tys. pism, formularzy i innych dokumentów od osób zainteresowanych świadczeniami emerytalno-rentowymi podlegającymi koordynacji oraz od instytucji zagranicznych współpracujących z ZUS przy rozpatrywaniu takich wniosków. Dodatkowo ponad 114 tys. osób poprosiło bezpośrednio lub listownie o informacje na temat świadczeń międzynarodowych.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych zarówno sam organizuje konferencje międzynarodowe, jak i poprzez swoich przedstawicieli uczestniczy w dyskusjach na kilkunastu konferencjach zagranicznych rocznie

ZUS się stara, by informacje na temat systemu ubezpieczeń społecznych były dostępne na bieżąco w przystępnej i profesjonalnej formie dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii.

W ramach Dni Poradnictwa w 2017 roku ZUS zorganizował 44 spotkania z Polakami. Odbyły się w 34 miejscowościach w 12 krajach. Ponad 3,3 tys. osób, które w nich uczestniczyły, uzyskało ogólne i indywidualne informacje na temat praw i obowiązków wynikających z koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.

Ukazały się zaktualizowane wydawnictwa „Zabezpieczenie społeczne w Polsce", w języku polskim i angielskim, oraz „Informator – Compendium" o ZUS w wersji polsko-angielskiej.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych zarówno sam organizuje konferencje międzynarodowe, jak i poprzez swoich przedstawicieli uczestniczy w dyskusjach na kilkunastu konferencjach zagranicznych rocznie.

Wraz z niemiecką instytucją ubezpieczenia (DRV Bund) ZUS zorganizował w kwietniu 2017 roku dwudniową konferencję naukową z okazji 40-lecia współpracy między instytucjami, zatytułowaną „Adekwatność systemów emerytalnych". W listopadzie 2017 roku we współpracy z Uniwersytetem Warszawskim przygotował z kolei seminarium „Brexit – jego skutki dla systemów zabezpieczenia społecznego".

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest aktywnym członkiem wielu międzynarodowych organizacji i stowarzyszeń.

Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego (The International Social Security Association – ISSA)

Jest światowym gremium oficjalnych przedstawicieli różnych systemów zabezpieczenia społecznego. Polska należy do niego od początku istnienia ISSA, czyli od 1927 roku. Zrzesza 350 instytucji ze 140 krajów świata.

ZUS pełni funkcję Sekretariatu Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA (ISSA European Network, IEN). Przedstawiciel władz ZUS jest przewodniczącym Komitetu Sterującego. Dlatego też Zakład Ubezpieczeń Społecznych wspierał innych europejskich członków ISSA w koordynacji i organizacji seminariów technicznych IEN, warsztatów oraz konferencji realizowanych w regionie europejskim.

Prezes ZUS uczestniczyła w posiedzeniu Biura ISSA i Komisji ds. Wytycznych (Bureau Committee on Guidelines) w Genewie, a członek zarządu ZUS jako tytularny audytor – w posiedzeniu Komisji Kontroli ISSA.

Przedstawiciele ZUS są: wiceprzewodniczącym Komisji Technicznej ISSA do spraw Inwestowania Funduszy Ubezpieczeń Społecznych oraz członkiem ds. Organizacji, Zarządzania i Innowacji. Uczestniczyli w Forum Komisji Technicznych w Genewie oraz w spo-

tkaniu regionalnych oficerów łącznikowych ISSA, podczas którego omówiono realizację nowej strategii ISSA na lata 2017–2019.

W listopadzie 2017 roku ZUS zorganizował Seminarium Techniczne IEN poświęcone zwalczaniu transgranicznych błędów i nadużyć dotyczących zabezpieczenia społecznego. W seminarium wzięli udział przedstawiciele ISSA, Międzynarodowej Organizacji Pracy oraz zagranicznych instytucji zabezpieczenia społecznego z Azerbejdżanu, Belgii, Danii, Finlandii, Francji, Grecji, Holandii, Litwy, Luksemburga, Mołdawii, Niemiec, Norwegii, Rosji, ze Słowacji, Szwajcarii, z Turcji, Węgier oraz Włoch.

Europejska Platforma Zabezpieczenia Społecznego (European Social Insurance Platform – ESIP)

To międzynarodowa organizacja o charakterze non profit. Zrzesza ponad 50 instytucji ubezpieczenia społecznego z wielu państw europejskich (m.in. Austrii, Belgii, Czech, Finlandii, Francji, Holandii, Luksemburga, Niemiec, Polski, ze Szwecji i Szwajcarii oraz z Włoch). Dba o wysoki poziom zabezpieczenia społecznego w Europie przez współpracę instytucji krajowych.

W 2017 roku przedstawiciele ZUS uczestniczyli we wszystkich czterech spotkaniach ESIP. Odbyły się wówczas posiedzenia Komitetu Emerytalnego, Komitetu Rentowo-Rehabilitacyjnego, Zgromadzenia Ogólnego oraz Rady Zarządu ESIP.

Europejskie Stowarzyszenie Lekarzy Orzeczników (European Union of Medicine in Assurance and Social Security – EUMASS)

Organizacja ma siedzibę w Brukseli. Jest stowarzyszeniem non profit, które zrzesza lekarzy orzekających dla celów zabezpieczenia społecznego. Głównym celem EUMASS jest doskonalenie umiejętności oceny upośledzenia sprawności organizmu, które skutkuje ewentualnymi ograniczeniami w wykonywaniu pracy, przez lekarzy orzeczników instytucji zabezpieczenia społecznego. W 2017 roku ZUS był reprezentowany na trzech spotkaniach EUMASS w Liège (Belgia), Helsinkach (Finlandia) i Zagrzebiu (Chorwacja).

Krajowy punkt kontaktowy i Komisja Techniczna przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego przy Komisji Europejskiej

Krajowy punkt kontaktowy powstał w wyniku realizacji projektu Komisji Europejskiej H5-National Contact Points (dotyczącego krajów UE i EFTA).

Przedstawiciele ZUS uczestniczyli w pracach komisji KE zajmujących się problemami koordynacji systemów zabezpieczenia, m.in. Komisji Technicznej przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego. Brali również udział w pracach roboczych dotyczących weryfikacji uwag i przygotowania ostatecznych wersji strukturalnych dokumentów elektronicznych (SED), odzyskiwania nadpłaconych emerytur z zagranicznych rachunków bankowych, budowania sieci kontaktów i narzędzi IT do zwalczania błędów i nadużyć oraz w warsztatach przygotowujących do wdrożenia projektu elektronicznej wymiany informacji zabezpieczenia społecznego (EESSI).

W ramach współpracy europejskiej, nadzorowanej przez KE, w 2017 roku odbyło się 20 spotkań ZUS z innymi krajowymi instytucjami zajmującymi się sprawami zabezpieczenia społecznego. ZUS współpracuje również z różnymi międzynarodowymi organizacjami. Są to między innymi:

Międzynarodowa Organizacja Pracy (ang. International Labour Organization – ILO, fr. Organisation Internationale du Travail – OIT)

Bank Światowy (World Bank)

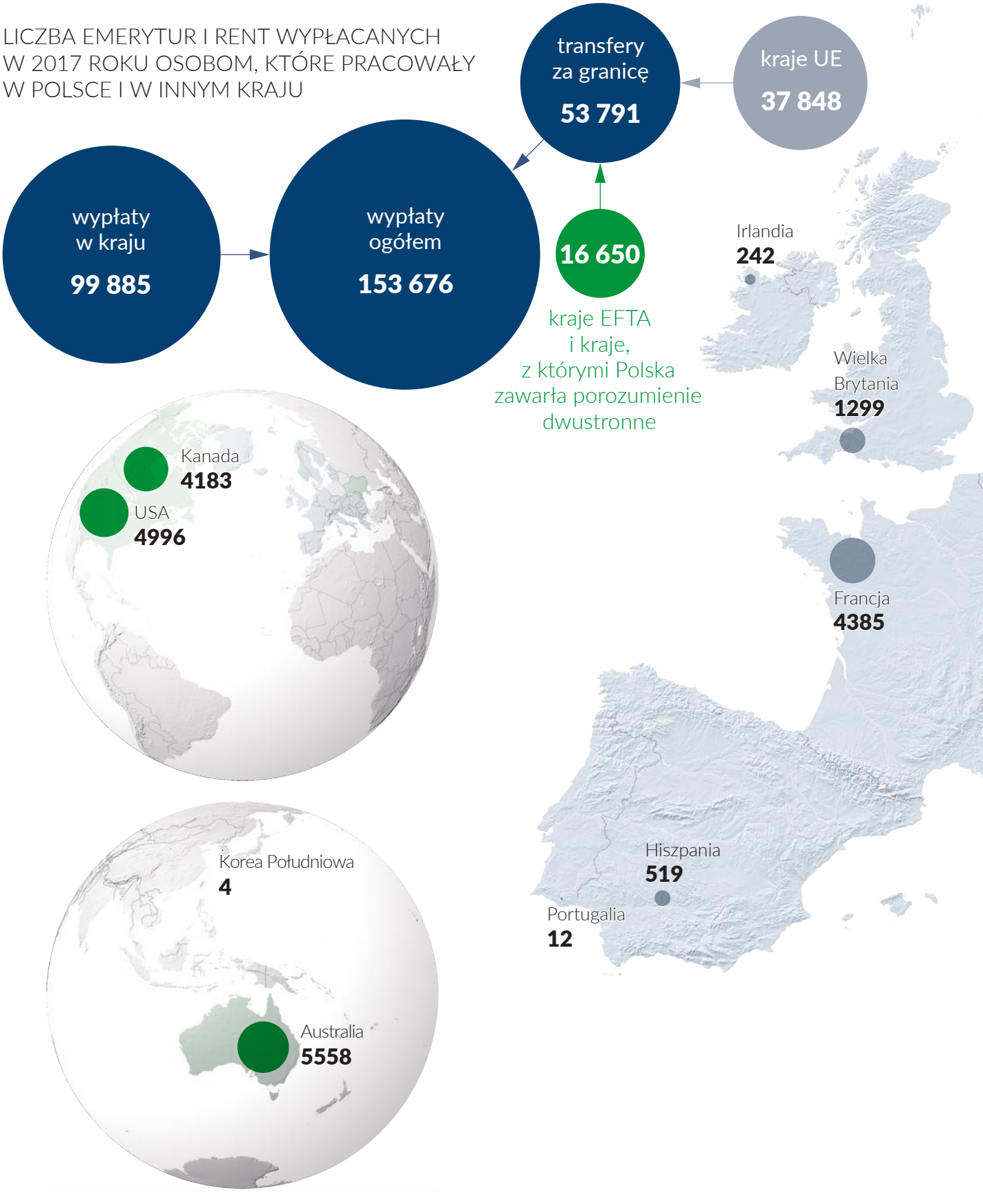
Zakład Ubezpieczeń Społecznych współpracował z Bankiem Światowym w zakresie szkoleń i wizyt studyjnych w Polsce.

Europejskie Forum przeciwdziałania wypadkom w pracy i chorobom zawodowym (European Forum of the insurance against accidents at work and occupational diseases)

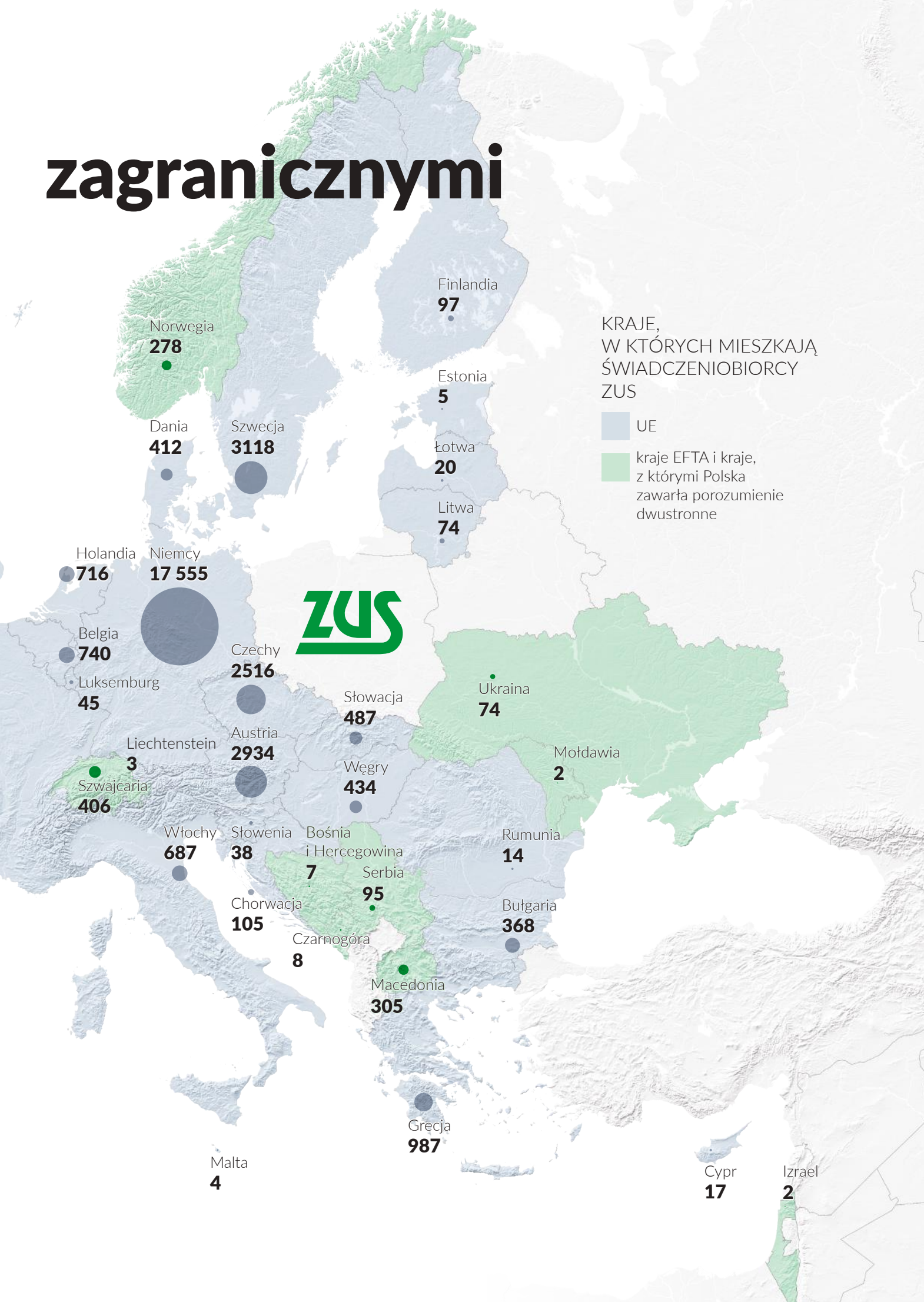
Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (European Agency for Safety and Health at Work – EU-OSHA)

Współpraca z instytucjami

LICZBA EMERYTUR I RENT WYPŁACANYCH W 2017 ROKU OSOBOM, KTÓRE PRACOWAŁY W POLSCE I W INNYM KRAJU



zagranicznymi



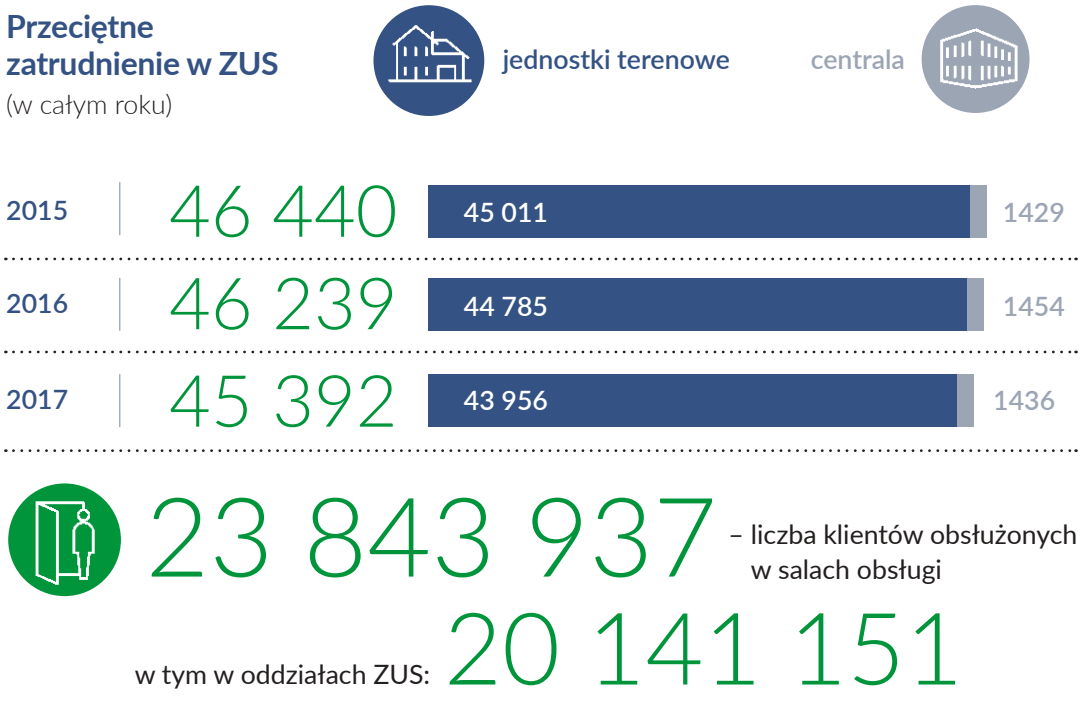
VII. Dbają o ubezpieczenia społeczne

Większość z prawie 45,4 tys. pracowników ZUS ma wyższe wykształcenie i przynajmniej 10-letni staż pracy. Kadra nie poprzestaje na doświadczeniu zawodowym – systematycznie podnosi kwalifikacje. Jednostki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych znajdują się w każdym powiecie. To oznacza, że klientom łatwo jest dotrzeć do instytucji, ale też jest ona znaczącym pracodawcą.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych chce być innowacyjną instytucją zaufania społecznego. Realizacja tego celu jest możliwa dzięki zapewnieniu sprawnej, przyjaznej i rzetelnej obsługi klientów. Tak to sformułowano w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020". Jest to zadanie trudne również dlatego, że na społeczną ocenę ZUS wpływ ma nie tylko aktywność pracowników, ale także decyzje polityków. Niekiedy opinia publiczna utożsamia działalność ZUS z wprowadzanymi przez polityków zmianami przepisów. Gdy w 2017 roku obniżono wiek emerytalny, a na zainteresowanych możliwością zakończenia kariery zawodowej czekało ponad pół tysiąca doradców ZUS, pozytywne oceny jego działalności znacząco wzrosły. Jesienią 2017 roku prawie połowa (45 proc.) respondentów ankietowanych przez Centrum Badania Opinii Społecznej była zadowolona ze współpracy z ZUS. Krytycznie oceniło tę instytucję 34 proc. Opinia publiczna nieco mniej przychylnie traktowała ZUS w kolejnych miesiącach, gdy zaproponowano zmiany w sposobie opłacania składek emerytalnej i rentowej (zniesienie zasady, iż nie płaci się ich po zarobieniu w ciągu roku 30-krotności przeciętnego wynagrodzenia). Niezmiennie jednak w dłuższej perspektywie Zakład Ubezpieczeń Społecznych cieszy się rosnącym zaufaniem. Tak jest od 2009 roku, od kiedy CBOS bada nastawienie Polaków do instytucji publicznych. To jeden z dowodów na to, że zmiany usprawniające obsługę klientów wprowadzane od kilku lat w ZUS przynoszą pożądane rezultaty. Dowodzi tego także to, iż ZUS ma najlepsze notowania wśród emerytów i rencistów, czyli osób, które otrzymują świadczenia. Od sprawności, terminowości i efektywności pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zależy bezpieczeństwo finansowe seniorów.

Od kilku lat nie zmienia się struktura organizacyjna ZUS, za to reformowany jest sposób pracy. Instytucja zatrudniała pod koniec grudnia 2017 roku nieco mniej niż 45,4 tys. osób, obsługujących rocznie około 25 mln klientów. Z analiz ZUS wynika, że co ósmy pracownik ma z klientami codzienny bezpośredni kontakt lub równie częsty, ale z oddalenia. Pracownik sali obsługi klientów przeciętnie spotyka się z ponad pół tysią-

Przeciętne zatrudnienie w ZUS
(w całym roku)



23 843 937 – liczba klientów obsłużonych w salach obsługi

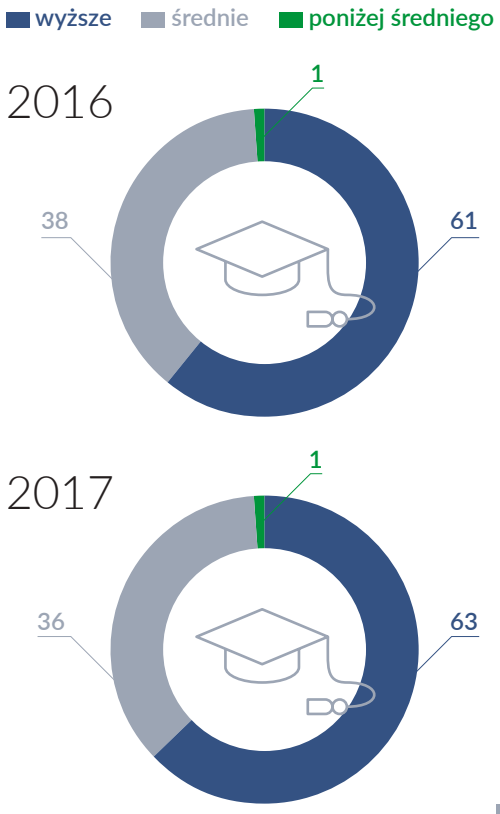
w tym w oddziałach ZUS: 20 141 151

cem osób miesięcznie, a osoba zajmująca się korespondencją odpowiada na ponad 5 tys. listów co miesiąc. W ciągu roku pracownicy przyjęli 127,8 mln dokumentów ubezpieczeniowych. Wysłali do klientów 74,4 mln informacji i postanowień. Pracownicy sal obsługi klientów rozmawiali z ponad 23,8 mln osób. Pracownicy telefonicznej obsługi klientów zaś odebrali 3,39 mln rozmów. 43 tys. osób kontaktowało się z ZUS przez czat i ok. 20 tysięcy przez Skype'a.

W jednostkach terenowych – 43 oddziałach, 209 inspektoratach, 71 biurach terenowych oraz 17 punktach informacyjnych – pracowało 43 956 osób. W centrali w Warszawie zatrudnionych było 1436 osób.

ZUS jest instytucją sfeminizowaną. Na 10 pracowników 8 to kobiety. Ponad 63 proc. zatrudnionych ma wykształcenie wyższe, a 37 proc. – średnie. Większość pracowników to osoby dojrzałe – 35-letnie lub starsze. Co trzeci ma od 35 do 45 lat. Nieliczni są młodsi niż 25 lat (ok. 1 proc.) lub mają powyżej 65 lat (ok. 1 proc.). Wiele osób ma długi staż w ZUS – ponad 42 proc. pracuje 20 lub więcej lat.

Wykształcenie pracowników
(w proc.)



Dbają **o gwarancje** ubezpieczeniowe

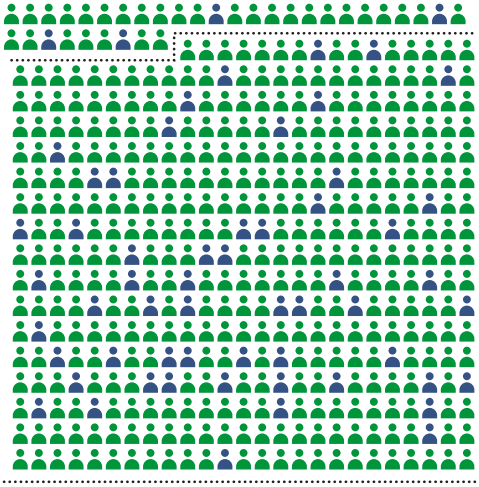
PRACOWNICY ZUS
(w tys., grudzień 2017 rok)

ogółem **45,4**

kobiety **39,3**

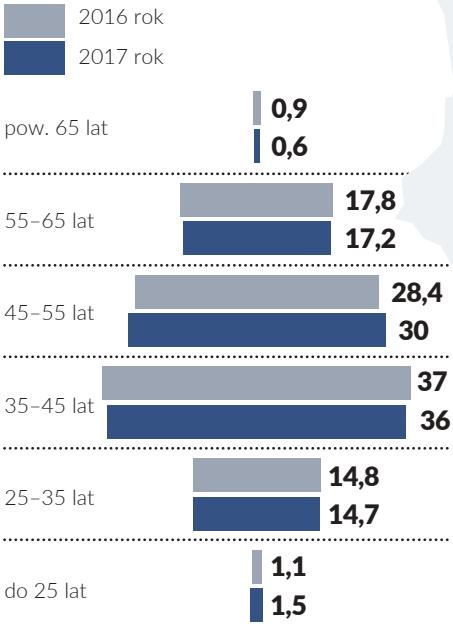
mężczyźni **6,1**

zatrudniono **3,4**

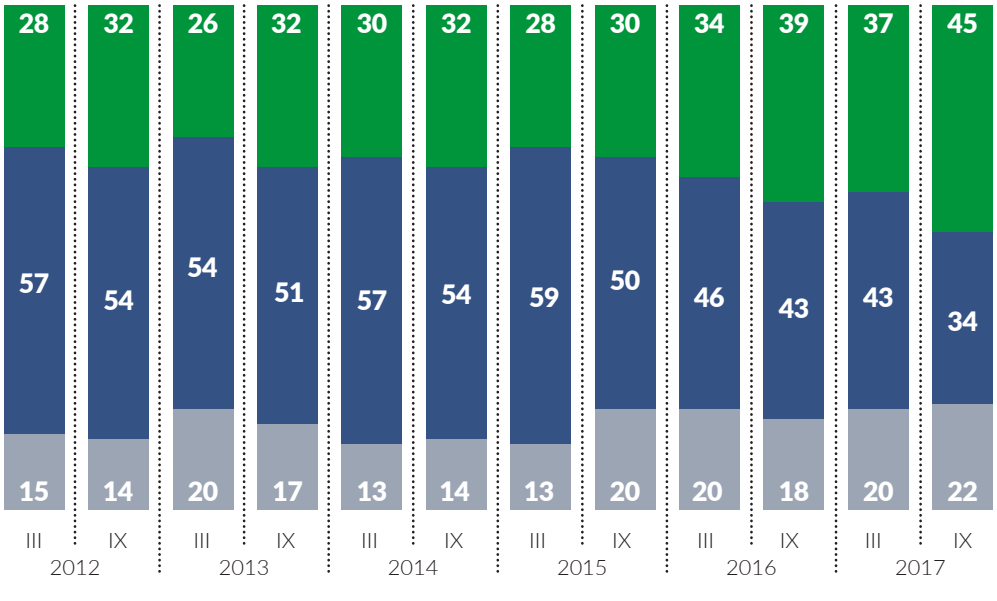


odeszło **3,3**

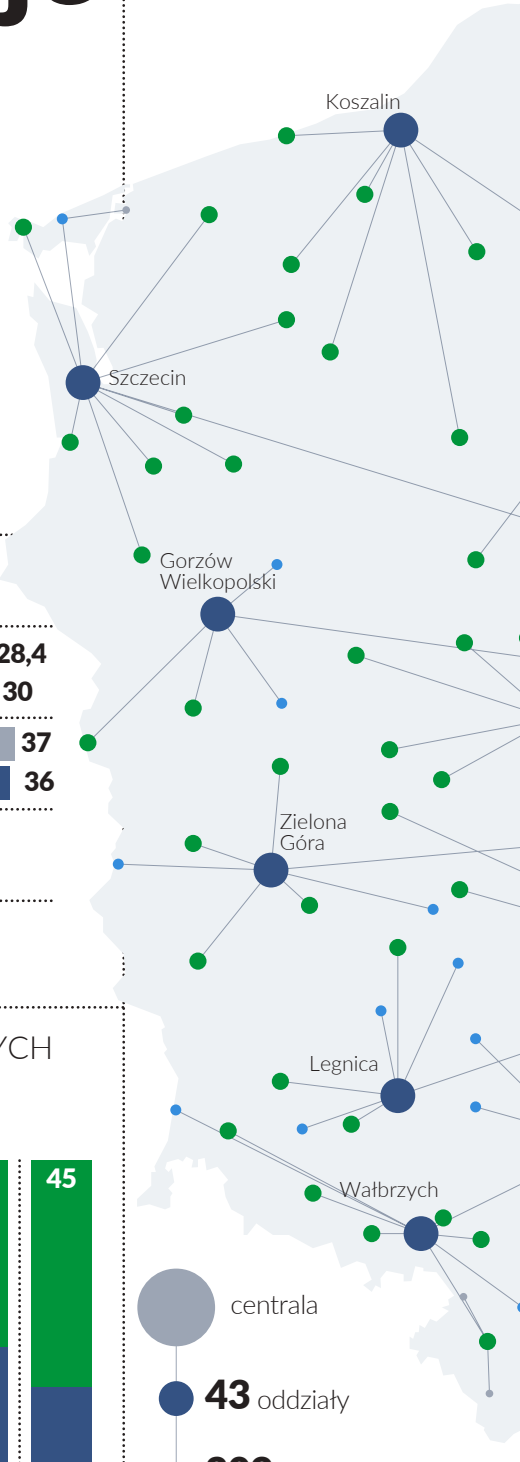
W JAKIM WIEKU SĄ PRACOWNICY ZUS?
(w proc.)



OCENA DZIAŁALNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH
(w proc.)



STRUKTURA ZUS



centrala

43 oddziały

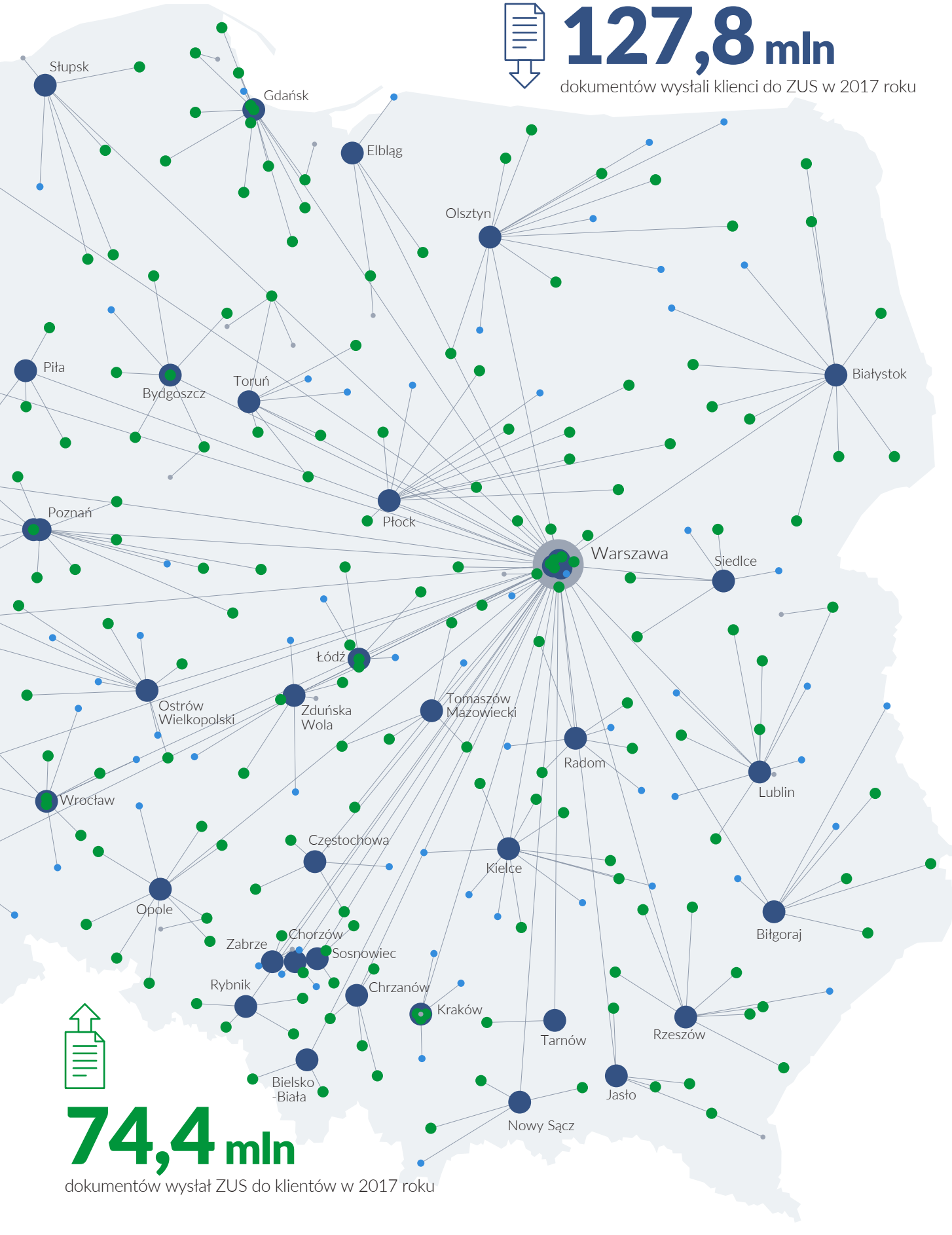
209 inspektoratów

71 biur terenowych

18 punktów informacyjnych

127,8 mln

dokumentów wysłali klienci do ZUS w 2017 roku

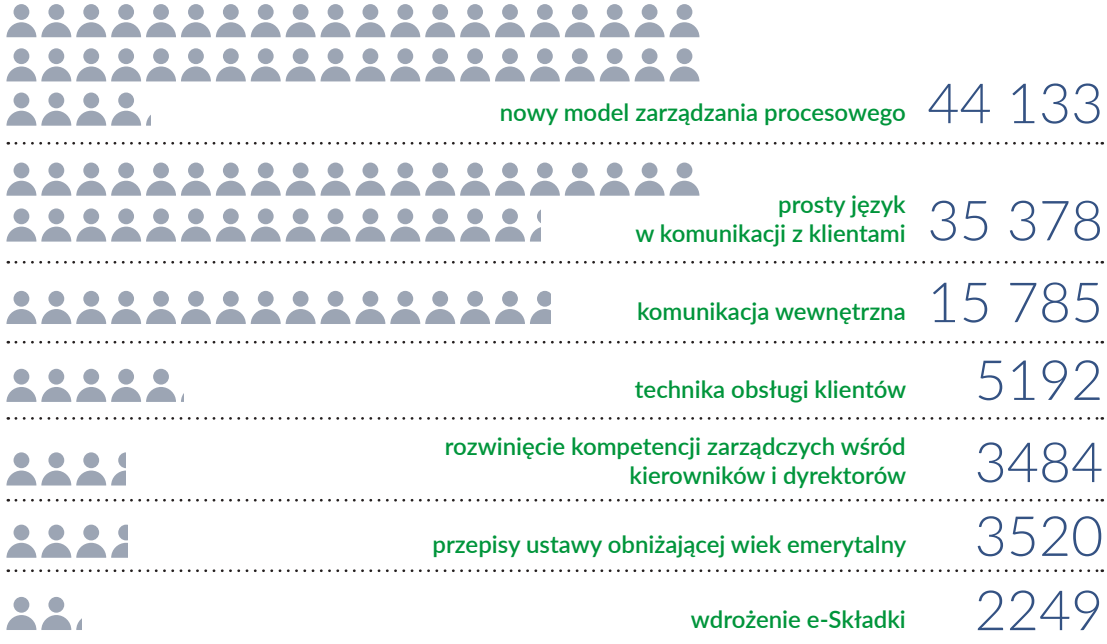


74,4 mln

dokumentów wysłał ZUS do klientów w 2017 roku

Najważniejsze tematy szkoleń w 2017 roku

(liczba uczestników)



Z pracy odeszło niespełna 3,3 tys. osób. Spora część (ponad 1,3 tys.) – na emeryturę lub rentę. Przyjęto zaś do pracy niespełna 3,4 tys. nowych osób.

ZUS dba o to, żeby pracownicy podnosili swoje kompetencje, aby byli przygotowani do realizacji zadań, które zmieniają się wraz z przepisami, nowinkami technologicznymi i nowymi działaniami zlecanymi ZUS.

W szkoleniach w 2017 roku wzięło udział 245 751 uczestników. Oznacza to, że przeciętnie każdy pracownik wziął udział przynajmniej w pięciu szkoleniach. Prawie wszyscy pracownicy poznali nowe zasady zarządzania procesowego. W ZUS bowiem kilka razy zmniejszono liczbę obowiązujących procedur oraz metod postępowania.

Kolejny rok ZUS się stara, by odpowiedzi, jakie uzyskują klienci, napisane były w sposób przejrzysty i zrozumiały pomimo skomplikowania materii ubezpieczeniowej. By pomóc pracownikom w upraszczaniu języka i zachowaniu przy tym precyzji, ZUS zorganizował szkolenia dla ponad 35 tys. pracowników na temat sprawnej komunikacji. Co ósmy pracownik skorzystał ze szkoleń dotyczących wdrożenia ustawy obniżającej wiek emerytalny i projektu e-Składka. Co dziewiąty poznał tematy związane z techniką obsługi klientów, w tym osób niepełnosprawnych.

Ze względu na to, iż przepisy na temat ubezpieczeń często się zmieniają i są skomplikowane, zorganizowano w 2017 roku 1095 grup szkoleniowych z ponad 18,4 tys. pracowników. Pracujący w ZUS trenerzy przeszkolili ich z zagadnień dotyczących: ubezpieczeń i składek, emerytur i rent, zasiłków, kontroli płatników składek, obsługi klienta oraz ochrony informacji.

Ze szkoleń rozwijających kompetencje zarządcze skorzystało ponad 3,5 tys. osób ze średniej kadry kierowniczej.

VIII. Społeczna odpowiedzialność ZUS

Administracja pełni służebną rolę wobec społeczeństwa. Powinna więc działać zgodnie zasadami odpowiedzialności społecznej. ZUS, który chce być instytucją zaufania publicznego, szanuje zasady etyczne, prawa człowieka i pracownika oraz dba o środowisko naturalne. Organizacja odpowiedzialnie współpracuje z klientami oraz kontrahentami. Przestrzega także przejrzystych reguł zatrudniania i wynagradzania pracowników.

Ile w budowaniu marki firm prywatnych ważne są zasady CSR, o tyle ich implementacja w instytucjach publicznych poprawia reputację, umożliwia budowanie wartościowego i stabilnego zespołu pracowników, pozytywnie wpływa na środowisko naturalne oraz obniża koszty funkcjonowania tych instytucji.

Dla jednostek administracji publicznej ważna jest norma ISO 26000 dotycząca społecznej odpowiedzialności, którą opracowała Międzynarodowa Organizacja Standaryzacyjna (ang. *International Organization for Standarization* – ISO). Według niej odpowiedzialność społeczna to odpowiedzialność instytucji za wpływ jej decyzji oraz działań na społeczeństwo i środowisko. Jest osiągana poprzez przejrzystość, etyczne zachowanie, dbałość o interesariuszy, poszanowanie międzynarodowych norm postępowania, respektowanie przepisów prawa oraz praw człowieka.

W normie wymieniono 7 podstawowych obszarów działania, na których powinny skupiać się instytucje chcące być odpowiedzialne społecznie. Są to:

- ład organizacyjny,
- prawa człowieka,
- praktyki z zakresu pracy,
- środowisko,
- uczciwe praktyki operacyjne,
- zagadnienia konsumenckie,
- zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej.

Gdyby stworzyć mapę działań ZUS tworzących obszary wskazane w normie ISO 26000, byłaby obszerna i gęsto „zaludniona": zawierałaby ponad 100 różnego rodzaju inicjatyw. Część z nich to standardy obowiązujące w całej instytucji, część to działania wynikające z zaangażowania pracowników w poszczególnych placówkach.

Podstawą ładu organizacyjnego są przyjęte regulaminy i strategie działania, głównie „Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020",

Przestrzeganie praw człowieka polega między innymi na tworzeniu różnych sposobów

efektywnych kontaktów z instytucją. Klienci ZUS mogą załatwiać sprawy tradycyjnie (bezpośrednio w placówce lub listownie), a liczni – także przez telefon lub internet.

Reguły zatrudniania pracowników, ich wynagradzania, a także podziału obowiązków w ZUS są przejrzyste i zestandaryzowane. Większość z ponad 45 tys. pracowników pracuje na podstawie stałej umowy o pracę. Istnieje polityka równości wynagrodzenia i awansu kobiet i mężczyzn. Instytucja wprowadziła ruchomy czas pracy, by ułatwić pracownikom godzenie pracy i zajęć prywatnych.

ZUS jako pracodawca szkoli zatrudnionych, ale także dofinansowuje ich studia podyplomowe. Z tej możliwości skorzystało 600 osób w 2017 roku. W instytucji zorganizowano „Program rozwoju menedżera". 84 osoby (z 300 chętnych) przez pół roku spotykały się na specjalnych zjazdach szkoleniach, gdzie zdobywały dodatkowe kwalifikacje na temat zarządzania, zasad efektywnej współpracy, komunikacji. Dowiedzieli się, jak sobie radzić ze stresem zawodowym.

Stały rozwój kompetencji pracowników ZUS, w tym kadry kierowniczej, jest warunkiem sprawnego realizowania zadań przez instytucję. Powołano koordynatora pracy centrów szkolenia oraz ustalono nowe zasady i mechanizmy zarządzania szkoleniami, tak by otrzymały dodatkową pomoc przy realizacji polityki szkoleniowej. Wsparciem dla systemu szkoleń zewnętrznych jest współpraca ZUS z uczelniami wyższymi.

Instytucja, współpracując z wyższymi szkołami, przyjmuje stażystów i praktykantów. W 2017 roku było ich w różnych oddziałach i w Centrali ZUS ponad 2 tys.

ZUS umożliwia pracownikom rozwijanie zainteresowań niezwiązanych z pracą. Co roku powstaje „Kalendarz imprez turystycznych dla pracowników". Zawiera liczne (w 2017 roku było ich 25) propozycje wspólnych wycieczek, obozów, rajdów organizowanych przez pracowników w całym kraju. Za organizację imprezy odpowiada oddział ZUS, który ją zaproponował. Każdy z uczestników otrzymuje dofinansowanie z zakładowego funduszu świadczeń pracowniczych. Z kolei w miesięczniku dla pracowników pt. „Z Życia ZUS" jedna ze stałych rubryk nazywa się „Ludzie z pasją", inna – „Na weekend". Pracownicy opowiadają o swoich zainteresowaniach i sposobach spędzania wolnego czasu.

Jako pracodawca ZUS promuje wolontariat. Pracownicy włączają się w lokalne akcje charytatywne, a także je organizują. Zbierane są wówczas dary dla potrzebujących lub organizowane kiermasze, gdzie sprzedawane są wyroby artystyczne osób z niepełnosprawnością. Pracownicy ZUS wspierają między innymi domy dziecka i stowarzyszenia pomagające osobom niepełnosprawnym i w trudnych sytuacjach życiowych. Przeprowadzane są także akcje krwiodawstwa, zbierane są dary dla potrzebujących.

Reguły zatrudniania pracowników, ich wynagradzania, a także podziału obowiązków w ZUS są przejrzyste i zestandaryzowane

ZUS szkoli płatników składek (przedsiębiorców) oraz przygotowuje dla nich specjalne wydarzenia. Jednym z nich jest organizowany co dwa lata Tydzień Przedsiębiorcy. (Wymyślono go po to, by zainteresowani uzyskali w jednym miejscu i w przyjaznych warunkach informacje na temat ubezpieczeń społecznych i innych danin publicznych.)

W 2017 roku Tydzień Przedsiębiorcy trwał od 11 do 15 września. W tym czasie w placówkach ZUS, a także w jednostkach samorządowych, siedzibach organizacji przedsiębiorców i w uczelniach odbyły się seminaria, dyskusje oraz dodatkowe dyżury ekspertów. Do współpracy zaproszono instytucje, które działają na rzecz zabezpieczenia społecznego

oraz rozwoju przedsiębiorczości, m.in. resorty, samorządy lokalne, urzędy skarbowe, organizacje zrzeszające przedsiębiorców oraz media (tradycyjne i internetowe).

ZUS zainicjował działanie Forum Współpracy (FW). Tworzą go: eksperci, przedstawiciele organizacji przedsiębiorców, związków zawodowych oraz administracji (w tym ministerstw). Powstało, by możliwa była wymiana opinii, zgłaszanie pomysłów i inicjatyw dotyczących regulacji prawnych na temat działalności gospodarczej, rynku pracy i ubezpieczeń społecznych. Zadaniem Forum jest również wypracowanie zgodnej interpretacji przepisów i praktyk stosowania prawa.

Na pierwszym spotkaniu FW zajmowano się tzw. outsourcingiem pracowniczym, na drugim – delegowaniem pracowników w aspekcie unijnej koordynacji systemów ubezpieczeń społecznych. Trzecie spotkanie poświęcone było wpływowi kontraktów cywilnoprawnych na rynek pracy i system ubezpieczeń społecznych. Debaty w ramach FW mają odbywać się raz na kwartał.

Od lat Zakład Ubezpieczeń Społecznych wydaje cykliczne i jednorazowe publikacje przeznaczone dla określonych grup klientów. W ten sposób wypełnia edukacyjną misję. W 2017 roku nakłady niektórych wydawnictw, głównie druków ulotnych, wyniosły kilka milionów egzemplarzy. ZUS rozdystrybuował na przykład ponad milion ulotek, broszur i plakatów na temat e-składki oraz ponad 700 tys. ulotek i plakatów o obniżeniu wieku emerytalnego.

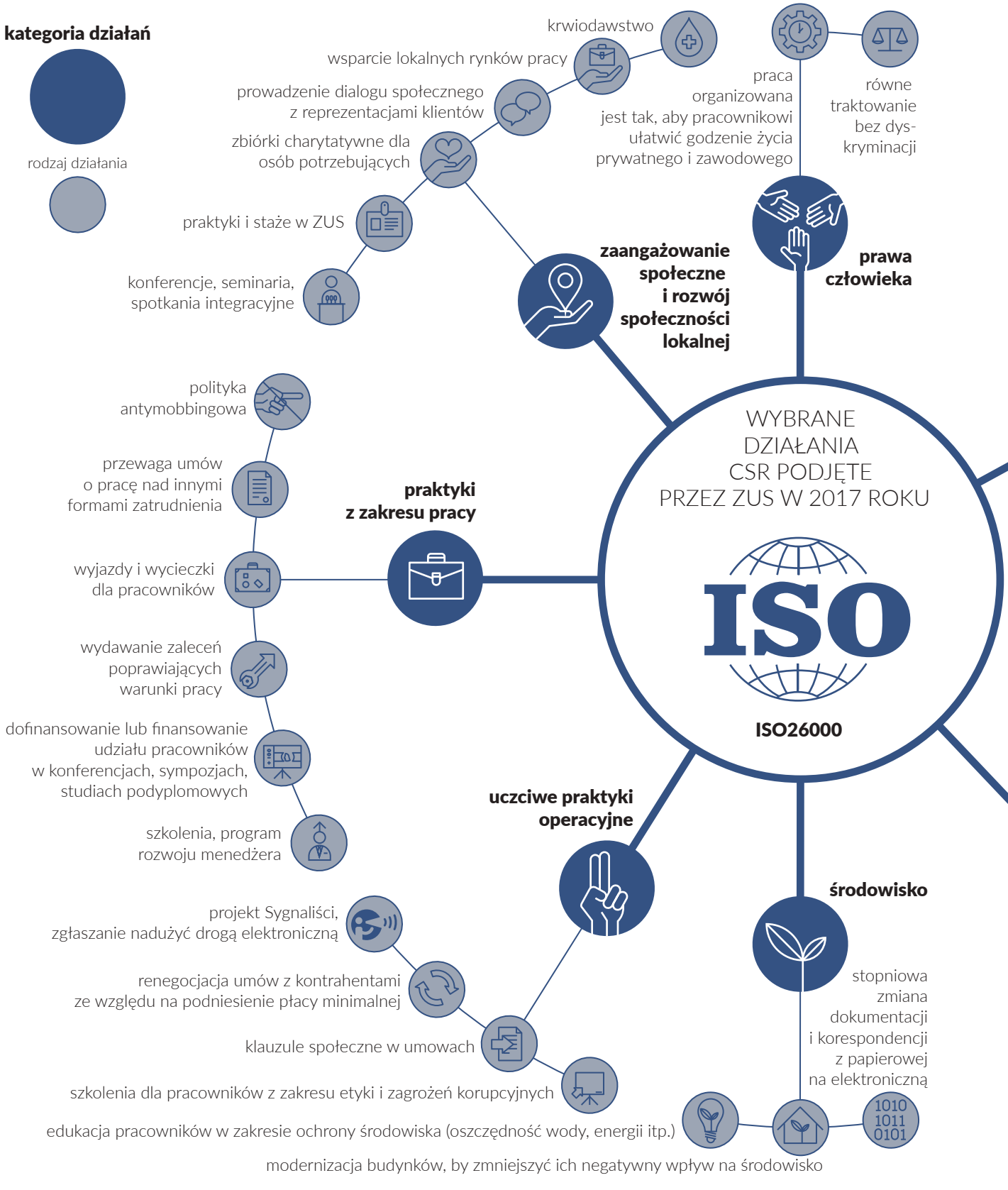
W mniejszych nakładach ukazały się wydawnictwa wydane we współpracy z fundacją Integracja: „Informator dla osób z niepełnosprawnością", „Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością" (16 800 egz.), „Jak żyć na wózku. Poradnik" (16 800 egz.) oraz „Jak żyć z problemami zdrowia psychicznego. Poradnik" (18 tys. egz.).

W salach obsługi klientów dostępne są wydawane przez ZUS periodyki: „ZUS dla Ciebie" (100 tys. egz.), „ZUS dla Biznesu" (30 tys. egz.), „ZUS dla Seniora" (30 tys. egz.), „ZUS dla Studenta" (30 tys. egz.). Ukazują się także dwa kwartalniki: „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka" oraz „Prewencja i Rehabilitacja" (500 egz.).

Zakład Ubezpieczeń Społecznych organizuje ponadto kampanie społeczne i angażuje się w działania innych instytucji. Jest na przykład partnerem akcji „Pracuję legalnie", którą zorganizowała Państwowa Inspekcja Pracy (PIP). Akcja ma zwiększyć świadomość pracowników i pracodawców o korzyściach, jakie niesie ze sobą legalne zatrudnienie, i zagrożeniach wynikających z pracy w szarej strefie. Jednym z celów kampanii jest napiętnowanie niedozwolonych praktyk, które stosują nieuczciwi pracodawcy. PIP przypomina też o możliwości skorzystania z jej pomocy w trudnych sytuacjach pracowniczych.

Inna inicjatywa, w którą jest zaangażowany ZUS, to Forum Zarządzania Publicznego. To wspólny projekt Krajowej Szkoły Administracji Publicznej, Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego, Narodowego Instytutu Samorządu Terytorialnego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Do tej pory zorganizowano trzy warsztaty poświęcone dobrym praktykom wspierającym równowagę pomiędzy życiem zawodowym i rodzinnym w instytucjach publicznych, dobrym praktykom instytucji publicznych w komunikacji z klientami oraz cyberbezpieczeństwu. W 2017 roku zorganizowano ponadto drugą edycję konkursu na menedżerów innowacyjnych praktyk w instytucjach publicznych. Promuje liderów, którzy usprawniają funkcjonowanie urzędów oraz świadczenie usług publicznych.

Odpowiedzialność



społeczna w 2017 roku

zagadnienia konsumenckie

- utrzymywanie różnych form bezpośredniego kontaktu z klientami (bezpośredni, telefoniczny, on-line, korespondencyjny)
- zorganizowanie Tygodnia Przedsiębiorcy, Dnia Seniora
- organizowanie konkursów dla dzieci i młodzieży, wizyty studyjne w placówkach ZUS
- reagowanie na sugestie klientów usprawniające obsługę i system ubezpieczeń społecznych
- prowadzenie kampanii społecznych
- zaangażowanie w Forum Współpracy, Forum Zarządzania Publicznego
- współpraca z liderami opinii i środowiskami pracodawców
- lekcje z ZUS dla szkół podstawowych i średnich
- współpraca z uczelniami

ład organizacyjny

- zarządzanie procesowe (redukcja procesów do 42)
- wdrażanie „Strategii ZUS na lata 2016–2020”
- bieżąca aktualizacja regulaminu organizacyjnego ZUS

1144

osoby przyjęto na praktyki w 2017 roku

600

pracowników otrzymało dofinansowanie studiów podyplomowych

63 tys.

szkoleń dla płatników składek

61 tys.

uczniów szkół średnich i gimnazjów wzięło udział w konkursach edukacyjnych zorganizowanych przez ZUS

8,4 mln

egzemplarzy – to nakład 297 druków, broszur, poradników ZUS w 2017 r.

IX. Rok 2017 w kalejdoskopie

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest obecny w życiu każdego obywatela ze względu na materię ubezpieczeniową. Dlatego sposób funkcjonowania tej instytucji ważny jest dla pracowników, ale też wpływa na standard życia społecznego w Polsce. ZUS działający sprawnie, porozumiewający się z klientami w sposób dla nich zrozumiały, realizujący terminowo swoje zadania, zmniejsza obciążenia biurokratyczne firm oraz podnosi poczucie bezpieczeństwa socjalnego świadczeniobiorców i ubezpieczonych.

Ważne, by standardy, według których działa ZUS, były przejrzyste i skuteczne. Aby spełnić te założenia, ZUS realizuje cele zapisane w „Strategii rozwoju na lata 2016–2020". Podstawowym jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego. Misję ZUS zaś zapisano jako: „Sprawna, przyjazna i rzetelna obsługa klientów, realizowana na podstawie przepisów prawa, zasad racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami finansowymi, wykorzystująca nowoczesne technologie i potencjał pracowników".

Osiągnięcie celów zapisanych w „Strategii..." jest możliwe przez zapewnienie sprawnej, przyjaznej i rzetelnej obsługi klientów. Od kilku lat w instytucji wprowadzane są zmiany, które modyfikują strukturę wewnętrzną, w tym podział kompetencji i sposób zarządzania, zmieniają się też standardy obsługi klienta. Ważną częścią zmian jest dostosowanie treści dokumentów do wiedzy klientów. ZUS zamienia skomplikowany język przepisów na styl zrozumiały dla osób nieznających urzędowego żargonu.

Powstały 83 nowe, uproszczone formularze. Przyjęto 10 zasad prostego języka ZUS jako wzorzec, korespondencji do indywidualnych klientów. Opracowano również standard pism objętych postępowaniem administracyjnym (np. decyzji, wezwań, zaświadczeń, zawiadomień) oraz dla informacji i treści internetowych. Uproszczono większość artykułów na stronie internetowej ZUS oraz broszury i ulotki dla klientów. Specjalnie przygotowani wewnętrzni trenerzy prostego języka, którzy w 2017 roku przeszkolili ponad 30 tys. pracowników, pełnią funkcję konsultantów – opiniują pisma i wspierają pracowników, m.in. przy tworzeniu korespondencji do klientów.

Idea zrozumiałej komunikacji promowana jest wśród pracowników pod hasłem „Prosto z ZUS". Przygotowano szkolenie e-learningowe oraz stronę intranetową z informacjami do dalszej samodzielnej nauki, podręcznika-

mi, słowniczkiem prostej polszczyzny, poradnią językową, forum i blogiem. W miesięczniku „Z Życia ZUS" opublikowano przykłady uproszczonych pism oraz artykuły na temat kultury języka, konkursy i zagadki promujące 10 zasad zrozumiałej komunikacji.

ZUS systematycznie zwiększa liczbę e-usług i usprawnia sposób kontaktowania się z klientami. Przedstawił strategię rozwoju technologicznego na najbliższe lata – FinTech ZUS i Smart ZUS. To koncepcja sposobu wykorzystywania nowych technologii, aby ułatwiać zadania ubezpieczeniowe klientom oraz żeby usprawniać działanie instytucji. Już obecnie platforma Usług Elektronicznych ZUS to swoisty e-urząd. Umożliwiono logowanie do konta na PUE ZUS za pomocą danych uwierzytelniających klienta w bankowości elektronicznej (tzw. tożsamość bankowa) oraz podpisywania elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA) bezpłatnym certyfikatem z ZUS. Zwiększono także liczbę wniosków, które można składać na PUE ZUS. Płatnicy składek mają podgląd konta indywidualnego rachunku składkowego, widok sald bieżących ogółem i w poszczególnych funduszach oraz podział dokonanych wpłat na fundusze. Funkcjonalność PUE ZUS wciąż jest zwiększana. Zmieniają się też sposoby elektronicznego kontaktu ZUS z klientami. Instytucja uczestniczyła w 2017 roku w pracach dotyczących e-Daniny w ramach programu „Od papierowej do cyfrowej Polski", realizując projekt e-Składka.

W marcu uruchomiono nową odsłonę strony internetowej ZUS. Uporządkowano i ustrukturyzowano treści serwisu, uproszczono dostęp do informacji, przygotowano wersję mobilną portalu oraz dostosowano go do potrzeb osób niedowidzących. Strona otrzymała także nową oprawę graficzną. Serwis spełnia standardy WCAG 2.0, tj. dostępności portalu dla osób z niepełnosprawnościami.

Zwiększono liczbę danych i informacji, którymi Zakład Ubezpieczeń Społecznych wymienia się z innymi instytucjami publicznymi. Katalog usług świadczonych przez ZUS rozszerzono o dane niezbędne do weryfikacji zmiany sytuacji dochodowej osoby pobierającej świadczenia z pomocy społecznej, rodzinne, z funduszu alimentacyjnego czy wychowawcze.

Prowadzono także prace analityczne na temat tego, jak można uprościć opłacanie składek, ulepszyć obsługę wypłaty świadczeń, zredukować koszty wypłat gotówkowych w ZUS i w administracji publicznej oraz zwiększyć liczbę elektronicznie doręczanych przesyłek. Analizowano też rozwiązania PensionTech.

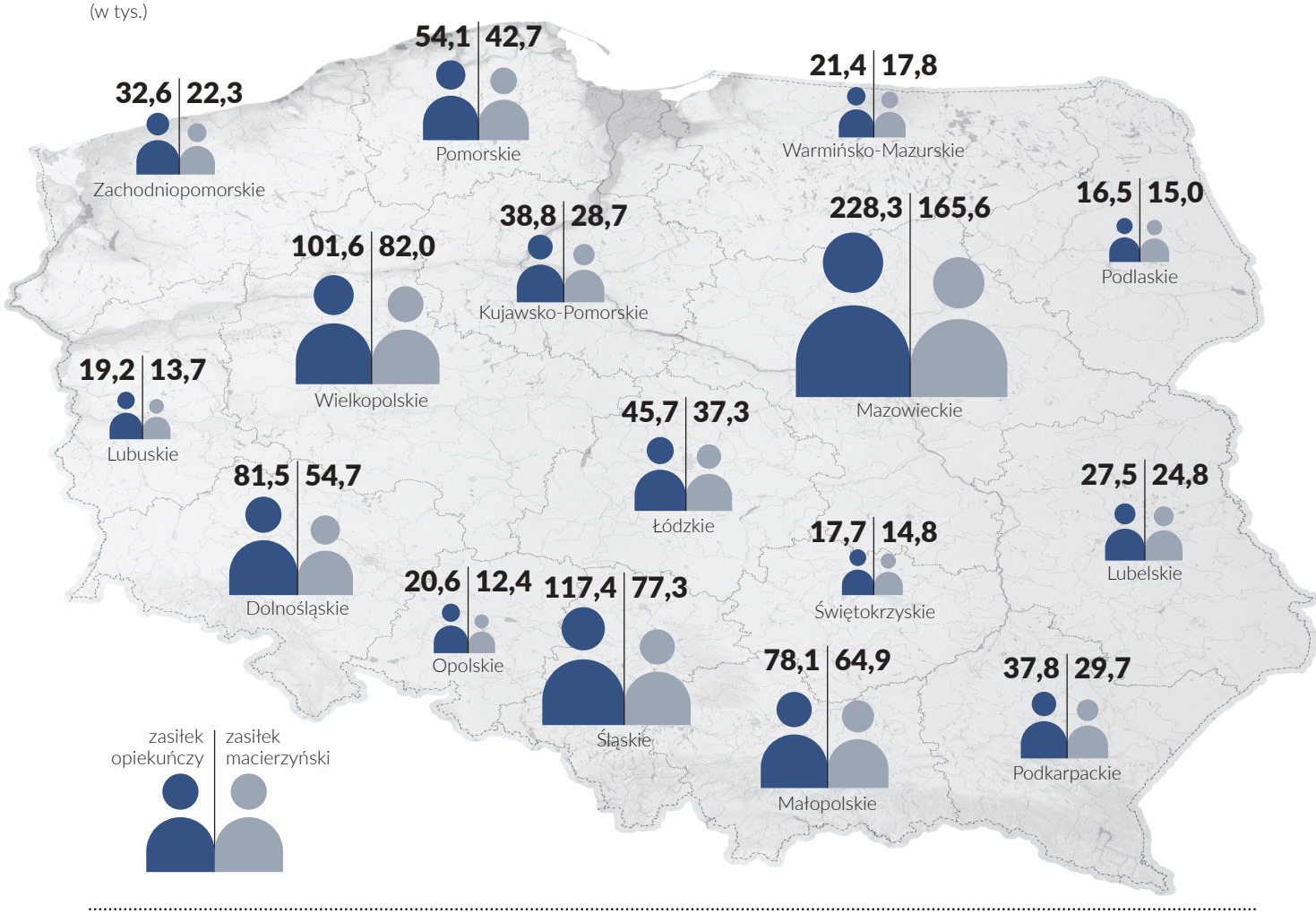
Zmiany dotyczą również ZUS jako instytucji. Choć nie zmieniła się struktura organizacyjna, wprowadzono zmiany logistyczne. W oddziałach w Jaśle i Nowym Sączu uruchomiono kolejne stanowiska w ramach

ZUS systematycznie zwiększa liczbę e-usług i usprawnia sposób kontaktowania się z klientami. Przedstawił strategię rozwoju technologicznego na najbliższe lata – FinTech ZUS i Smart ZUS

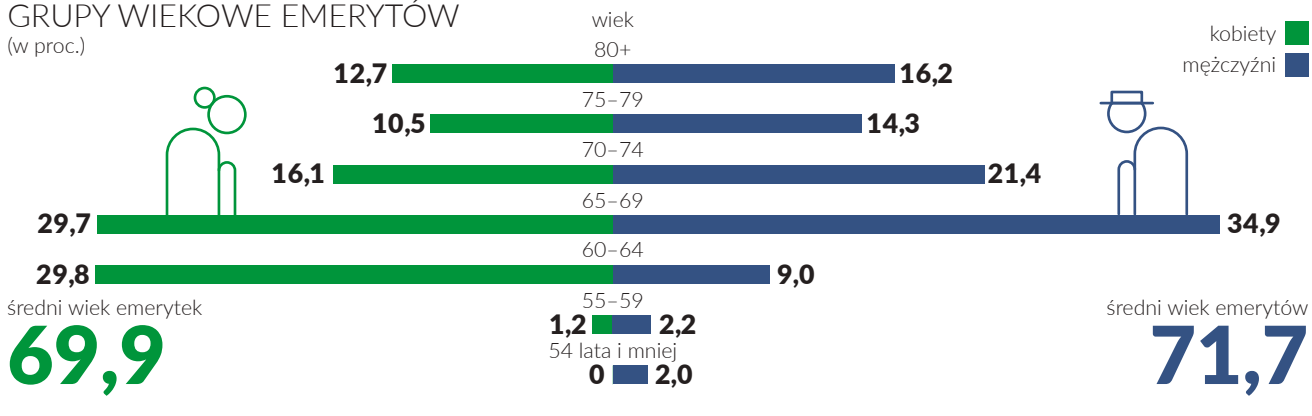
Centrum Obsługi Telefonicznej. Utworzono Wydział Realizacji Umów Międzynarodowych w Oddziale w Elblągu – obsługuje wnioski o świadczenia emerytalne i rentowe ustalane z uwzględnieniem rozporządzeń o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. Działa też Centrum Wsparcia Informatyki (w Oddziale w Gdańsku), które pomaga różnym jednostkom organizacyjnym w ZUS w prowadzeniu specjalistycznych witryn. Powstał również zespół 16 regionalnych rzeczników prasowych.

Kalejdoskop świadczeń 2017

LICZBA OSÓB POBIERAJĄCYCH ZASIŁKI
(w tys.)



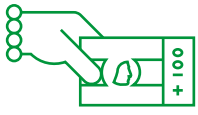
GRUPY WIEKOWE EMERYTÓW
(w proc.)

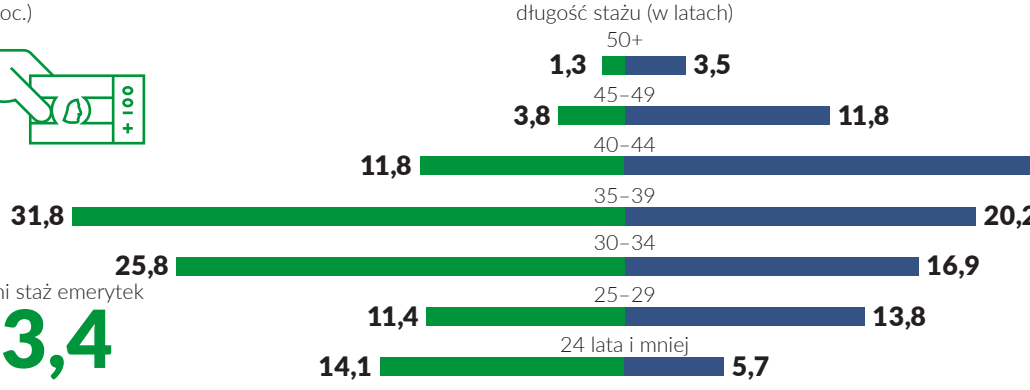


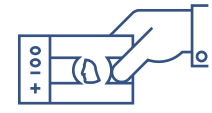
średni wiek emerytek
69,9

średni wiek emerytów
71,7

STAŻ UBEZPIECZENIOWY EMERYTÓW
(w proc.)



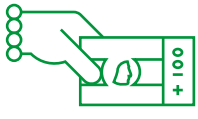


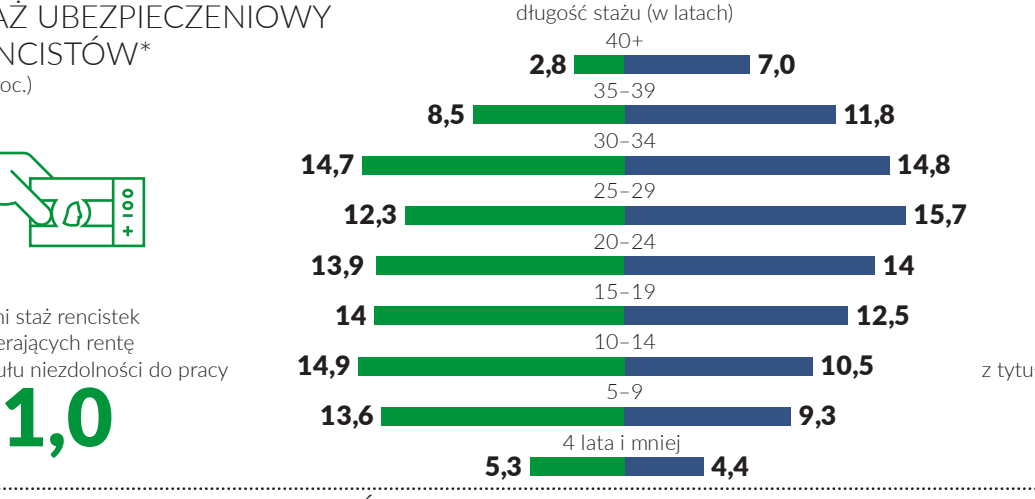


średni staż emerytek
33,4

średni staż emerytów
37,2

STAŻ UBEZPIECZENIOWY RENCISTÓW*
(w proc.)

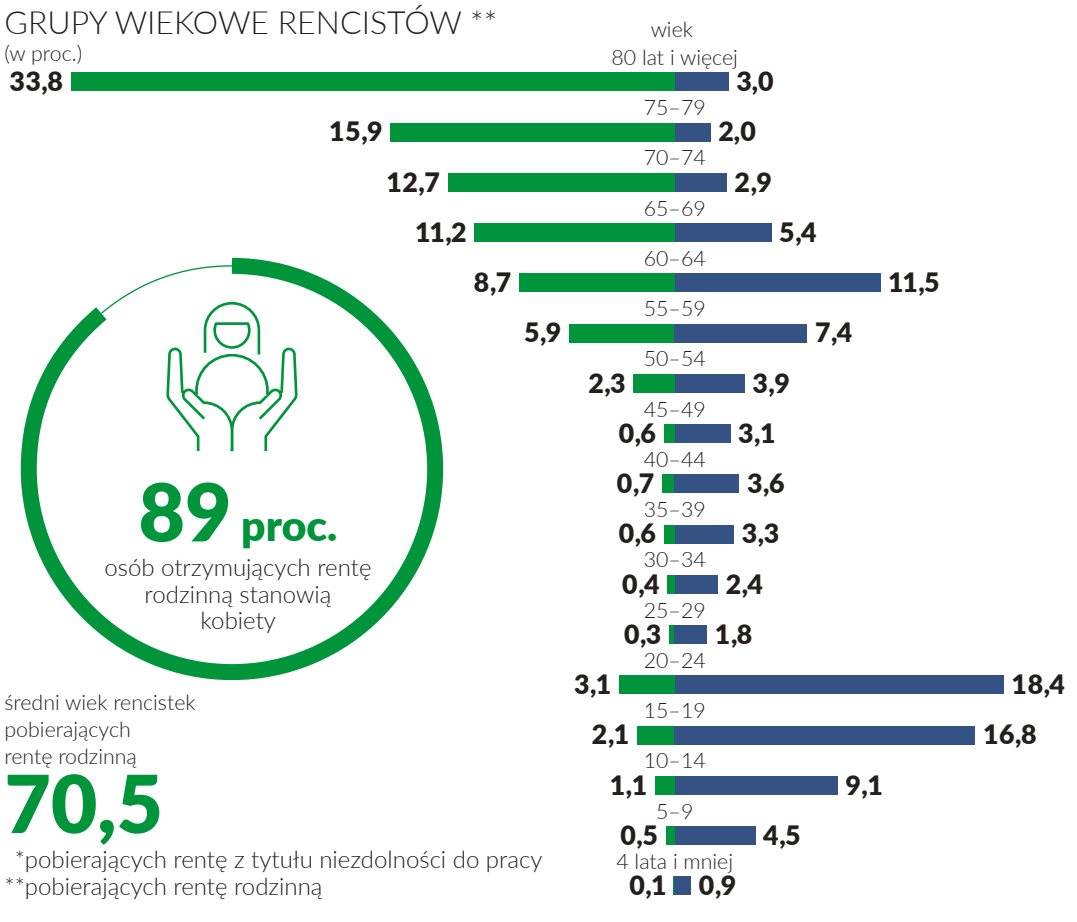




średni staż rencistek pobierających rentę z tytułu niezdolności do pracy
21,0

średni staż rencistów pobierających rentę z tytułu niezdolności do pracy
23,8

GRUPY WIEKOWE RENCISTÓW **
(w proc.)



średni wiek rencistek pobierających rentę rodzinną
70,5

średni wiek rencistów pobierających rentę rodzinną
37,5

*pobierających rentę z tytułu niezdolności do pracy
**pobierających rentę rodzinną

Racjonalizacja i uproszczenia dotyczą też sposobu pracy. Zmniejszono ponad dziesięciokrotnie – do 42 – liczbę procedur opisujących procesy i zadania poszczególnych działów i pracowników. W ZUS powołano także Komitet Inwestycyjny odpowiedzialny za nadzór nad efektywnym i racjonalnym wydatkowaniem publicznych pieniędzy.

Po to, by sprawdzić, na ile efektywne są zmiany wprowadzane w instytucji, w „Planie działalności ZUS na rok 2017" założono 5 działań oraz wyznaczono standardy ich wykonywania. Dotyczyły terminowości ściągalności składek oraz terminowości wypłat. Zadania, które wykonuje ZUS, są na tyle skomplikowane i liczne, że w instytucji ustalono katalog 39 ryzyk wynikających ze złożoności materii ubezpieczeniowej. W 2017 roku szczególną uwagę zwrócono na ryzyka wynikające z nadużyć, które mogą mieć wpływ na bezpieczeństwo pieniędzy funduszy, którymi zarządza ZUS.

Częścią działań, których efektem ma być coraz wyższa jakość obsługi klientów, są propozycje zmian, które zgłasza ZUS w ramach konsultacji wewnątrzrządowych, w przepisach. Instytucja zaproponowała między innymi, by w ustawie o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych znalazł się zapis o wyłączeniu możliwości ustalania prawa do renty z tytułu niezdolności do pracy osobom, które mają ustalone prawo do emerytury lub spełniają warunki do jej uzyskania. ZUS zaproponował również, by tylko raz w roku można było przeliczać wysokość emerytury tym, którzy po otrzymaniu świadczenia nadal pracują i z ich wynagrodzenia odprowadzane są składki ubezpieczeniowe. Obecnie nie ma takich ograniczeń i są osoby, które występują o przeliczenie wysokości emerytury co kilka miesięcy, a nawet tygodni.

Eksperci ZUS opracowali ponadto nowy projekt ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa. Natomiast w nowelizacji ustawy o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych znalazły się zmiany zaproponowane przez ZUS:

- coroczne określanie kwoty wydatków na prewencje wypadkową w planie finansowym Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- wskazanie Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego (CIOP-PIB) jako instytucji, która wspomaga ZUS przy dofinansowaniu działań pracodawców dbających o właściwe warunki pracy dla pracowników bez względu na wiek,
- ustalenie trybu wyboru projektów podlegających dofinansowaniu,
- określenie maksymalnej kwoty dofinansowania.

W ramach współpracy z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej na stronie internetowej www.zus.pl zamieszczono zaktualizowany wniosek o ustalenie prawa do świadczenia wychowawczego (tzw. 500+). Z kolei udostępniona na PUE ZUS aplikacja umożliwiła wnioskowanie na dwa okresy świadczeniowe: dotychczasowy, który skończył się 30 września 2017 roku, i nowy, który obowiązuje od października 2017 roku do końca września 2018 roku.

Wizja ZUS

Wizją Zakładu jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego.

Misja ZUS

Sprawna, przyjazna i rzetelna obsługa klientów realizowana na podstawie przepisów prawa, zasad racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami finansowymi, wykorzystująca nowoczesne technologie i potencjał pracowników.

Źródło: „Strategia ZUS 2016-2020"

2017

ZUS | ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

ul. Szamocka 3,5
01-748 Warszawa
www.zus.pl