

2018

Raport roczny **ZUS**



ZUS

ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

Rok 2018 był dla systemu ubezpieczeń społecznych w Polsce czasem wielkich wyzwań i ważnych osiągnięć. Wysokie wskaźniki zatrudnienia i wzrostu wynagrodzeń wpłynęły na rekordową wydolność Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, oznaczającą stopień pokrycia wydatków na świadczenia ze składek na ubezpieczenia społeczne, na poziomie 78,6 proc. W rezultacie Zakład Ubezpieczeń Społecznych zrezygnował z 10,8 mld zł dotacji budżetowej do FUS, zmniejszając jej całoroczny wymiar do 35,8 mld zł. Reformy przeprowadzone przez Zakład odegrały w tym ważną rolę.

Po wielu miesiącach przygotowań 1 stycznia 2018 r. wdrożyliśmy projekt e-Składka, czyli jeden prosty przelew składek na ubezpieczenia społeczne i innych danin na indywidualny rachunek składkowy płatnika składek. Uproszczenie płatności przyczyniło się do zmniejszenia liczby błędów popełnianych przez płatników z 271 tys. w 2017 r. do zaledwie 346 przypadków w 2018 r. W zeszłym roku płatnicy składek przelali na indywidualne rachunki składkowe 257,2 mld zł, czyli o prawie 20 mld zł więcej niż wpłacili do ZUS w 2017 r. To wzrost aż o 8,3 proc. Natomiast dzięki wprowadzeniu zasady, że wpłaty pokrywają w pierwszej kolejności najstarsze zaległości, zwiększeniu uległa transparentność systemu, skala zaś zadłużania się płatników spadła.

Ten sam model podwójnej korzyści dla państwa i dla obywateli sprawdził się przy wdrożeniu elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA). Prace przygotowawcze, w tym oferowane przez cały rok wsparcie ZUS dla wszystkich interesariuszy, pozwoliły upowszechnić system e-ZLA jeszcze przed wejściem w życie od 1 grudnia 2018 r. obowiązku wystawiania zwolnień lekarskich wyłącznie w postaci elektronicznej. System okazał się stabilny informatycznie oraz sprawny i wygodny dla osób ubez-



FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

pieczonych, lekarzy i pracodawców. W samym tylko grudniu 2018 r. wystawiono 2,03 mln e-ZLA i jedynie 17,5 tys. papierowych zwolnień lekarskich. Udział e-ZLA wyniósł zatem 99,72 proc.

Doświadczenia zdobyte w obu wymienionych projektach wykorzystaliśmy przy wprowadzaniu elektronicznej akty pracowniczych (e-akta). Są to rozwiązania m.in. skracające dla pracodawców okres przechowywania akt pracowniczych z 50 do 10 lat, a także dopuszczające przechowywanie dokumentacji pracowniczej tylko w postaci elektronicznej. Zmiany powinny obniżyć koszty prowadzenia działalności gospodarczej nawet o 130 mln zł rocznie w skali całej gospodarki. Dla ubezpieczonych oznaczają również, że od 2019 r. wszystkie dane niezbędne do przyznania i wyliczenia świadczeń z ubezpieczeń społecznych są przekazywane przez pracodawców do ZUS na bieżąco. Zwiększa to spokój ubezpieczonych o należne im świadczenia, ułatwia wnioskowanie o nie i przyspiesza postępowania admini-

stracyjne. Prace nad projektem e-akta trwały w Zakładzie przez cały rok 2018, aż do ich skutecznego wdrożenia od 1 stycznia 2019 r.

Miniony rok to jednak nie tylko spektakularne projekty. 45 tys. pracowników Zakładu dzień w dzień realizowało liczne zadania nałożone na nas przez ustawy. Nasi pracownicy wypłacali emerytury, renty, zasiłki i odszkodowania kilkunastu milionom świadczeniobiorców, orzekali o niezdolności do pracy i kierowali na turnusy rehabilitacyjne w ramach prewencji rentowej.

Jak co roku w lutym rozliczyliśmy 10 mln naszych świadczeniobiorców z podatku dochodowego od osób fizycznych. Ok. 95 proc. z nich nie musiało już nic więcej robić. Z kolei w marcu zwaloryzowaliśmy świadczenia długoterminowe stosownie do wzrostu inflacji i realnego wzrostu przeciętnych wynagrodzeń w roku wcześniejszym. W czerwcu zwaloryzowaliśmy składki i kapitał początkowy na kontach ubezpieczonych oraz środki zgromadzone na subkontach, po czym rozestaliśmy 19 mln listów do naszych klientów z informacją o stanie tych kont po waloryzacji.

Poza tym Zakład zarządzał Funduszem Rezerwy Demograficznej, który pod naszym

zarządem notował znakomite wyniki finansowe przy zachowaniu bardzo niskich kosztów obsługi. Na naszą pracę w 2018 r. składały się także liczne opinie prawne wraz z szacunkami skutków finansowych przygotowane na prośbę wielu ministerstw i innych podmiotów w związku z procedowanymi projektami ustaw i rozporządzeń.

Nie sposób przy tym nie wspomnieć o ciągłym utrzymaniu i rozwoju naszego systemu informatycznego. Jest to zadanie tak rozległe i wymagające, że światowy rynek informatyczny do dzisiaj zastanawia się, jak w 2018 r. udało się Zakładowi doprowadzić do powstania realnej konkurencji w przetargu na czteroletni kontrakt na wsparcie utrzymania tego systemu, przy poczynieniu oszczędności rządu kilkuset milionów złotych w stosunku do poprzedniego kontraktu.

Powyżej nakreśliłam zaledwie kilka pozycji z bardzo szerokiego katalogu zadań, jakimi na co dzień zajmują się pracownicy ZUS. O tym, że robią to dobrze, że polski system zabezpieczenia społecznego ma w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych stabilny filar, mogą Państwo przeczytać w publikacji „Raport roczny ZUS 2018”. Zachęcam do uważnej i życzliwej lektury.

prof. Gertruda Uścińska
prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

I. ZUS współodpowiedzialny za politykę społeczną	4
II. Odpowiedzialność za część finansów publicznych	14
III. Ponad 25 mln klientów ZUS	24
IV. ZUS jako pracodawca	34
V. Instytucja przyjazna dla klientów i interesariuszy	40
VI. Krajowi i zagraniczni partnerzy	50
VII. Odpowiedzialność społeczna ZUS	58
VIII. Rok 2018 w kalejdoskopie	66

I. ZUS współodpowiedzialny za politykę społeczną

ZUS chce być innowacyjną instytucją zaufania społecznego. Jego credo to sprawna, przyjazna i rzetelna obsługa klientów realizowana zgodnie z zapisami prawa, przy racjonalnym i przejrzystym gospodarowaniu finansami oraz wykorzystaniu nowoczesnych technologii i potencjału pracowników. Taka hierarchia postępowania jest niezbędna dla instytucji, która współpracuje z 25 mln klientów miesięcznie.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych współpracuje z ponad 25 mln klientów i kilkuset instytucjami w kraju i za granicą. Zarządza trzema funduszami: Funduszem Ubezpieczeń Społecznych (FUS), Funduszem Rezerwy Demograficznej (FRD) i Funduszem Emerytur Pomostowych (FEP), których łączny przychód w 2018 r. wyniósł ok. 283 mld zł. Miesięcznie przyjmuje i rozlicza wpłatę 9 rodzajów składek za ponad 16,5 mln osób na kwotę 22,5 mld zł. Wypłaca 8,2 mln osób ponad 90 różnych świadczeń wartych ok. 17 mld zł. System informatyczny ZUS wykonuje 0,25 mln operacji na minutę.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest instytucją publiczną, która w imieniu państwa nadzoruje i koordynuje działania związane z powszechnym ubezpieczeniem społecznym. Jest zaangażowany w realizację wielu programów polityki społecznej. Od stabil-

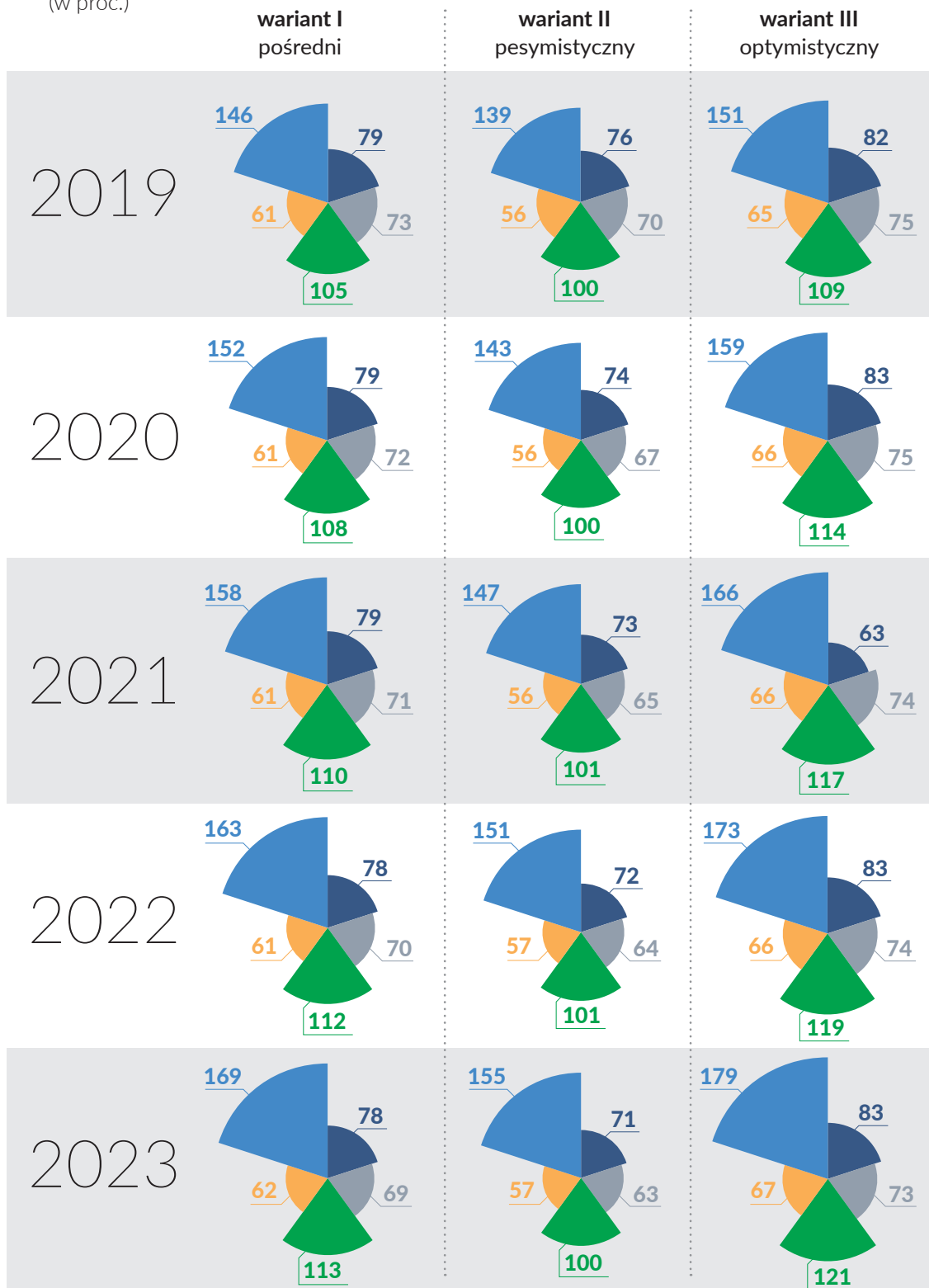
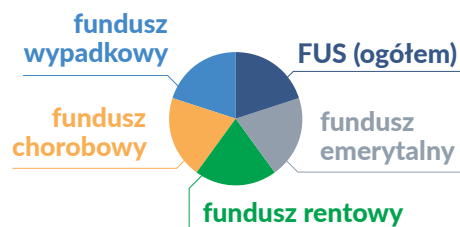
nego funkcjonowania ZUS zależy poczucie bezpieczeństwa wielu milionów osób – zarówno tych, które płacą składki ubezpieczeniowe, jak i tych, które otrzymują świadczenia. Na działalność ZUS jako instytucji nadzorującej FUS mają wpływ różne czynniki, wśród nich: stanowione prawo, sposób prowadzenia polityki społecznej przez władzę publiczną, sytuacja gospodarcza, sytuacja na rynku pracy, trendy demograficzne i zmiany technologiczne.

O tym, jak skomplikowana jest materia, którą zajmuje się ZUS, może świadczyć system informatyczny używany przez instytucję, który wykonuje ponad 37 mln operacji dziennie. Ilość informacji ubezpieczeniowych, które otrzymuje ZUS, spowodowała, że dysponuje on obszerną bazą danych. Dzięki niej można się dowiedzieć:

- jaka jest kondycja rynku pracy,
- ile ludzie zarabiają i jak długo pracują,

Progniza wydolności Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (ogółem) i poszczególnych funduszy FUS*

(w proc.)



* Wydolność FUS to odsetek, w jakim z wpływów składkowych finansowane są świadczenia.

- czy zaczynają pracę tuż po zakończeniu edukacji, czy później,
- kiedy decydują się na dzieci, jak liczne są polskie rodziny,
- jaki typ umów zawiera pracodawca z pracownikami oraz jaką politykę zatrudniania i zwalniania prowadzi przedsiębiorstwa i instytucje,
- jakiej wielkości są firmy działające w Polsce, jak zmienia się struktura przedsiębiorstw w Polsce,
- kiedy Polacy przechodzą na emeryturę i ilu z nich nadal pracuje,
- jak często i jak długo chorują ubezpieczeni, jakie koszty ponoszą pracodawcy.

ZUS dysponuje więc informacjami, które są niezbędne do oceniania kondycji przedsiębiorstw i społeczeństwa, a także do planowania zmian w polityce społecznej państwa. Toteż po analizie i dane zgłaszają się do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych ministerstwa, instytucje i naukowcy. ZUS prowadzi także własne badania usprawniające zarządzanie funduszami, którymi dysponuje.

W 2018 r. ZUS przygotował „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2019–2023” oraz „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2019–2023”. Wykorzystano nowy model prognostyczny, który umożliwi prognozowanie do 2080 r., a więc o 20 lat dłużej niż do tej pory. Szacunki wpływów i wydatków FUS oraz FEP na lata 2019–2023 sporządzone zostały w trzech wariantach: pośrednim, pesymistycznym i optymistycznym. Różnią się przyjętymi założeniami makroekonomicznymi przygotowanymi przez Ministerstwo Finansów. W każdym wariantcie deficyt roczny FUS w cenach stałych z 2017 r. rośnie i w 2023 r. jest większy niż w 2019 r.:

- w wariantcie pośrednim – o 9,6 mld zł,
- w wariantcie pesymistycznym – o 19,6 mld zł,
- w wariantcie optymistycznym – o 3,3 mld zł.

Jednak – co ważne dla kierunków i rozwiązań polityki społecznej – wydolność (zdolność sfinansowania bieżących wydatków bieżącymi wpływami) w wariantcie optymistycznym ro-

śnie, w dwóch pozostałych maleje. Choćby w tym przypadku widoczna jest zależność kondycji FUS od czynników makroekonomicznych.

ZUS przygotowuje również analizy oraz wylicza szacunkowe skutki finansowe projektowanych zmian przepisów z zakresu ubezpieczeń społecznych. W 2018 r. były to analizy m.in.:

- w sprawie różnicowania stopy procentowej składki na ubezpieczenie społeczne z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych w zależności od zagrożeń zawodowych i ich skutków,
- dotyczące zniesienia ograniczenia lub wprowadzenia innego ograniczenia rocznej podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe do 30-krotności prognozowanego przeciętnego wynagrodzenia,
- dotyczące nabywania prawa do emerytury (uzależnienie prawa do emerytur od określonego stażu),
- na temat ustalania wysokości renty rodzinnej,
- dotyczące wprowadzenia rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego.

ZUS uruchomił kalkulatory emerytalne na stronie www.zus.pl i cyklicznie je modyfikuje.

W Polsce system zabezpieczenia społecznego, tak jak w wielu innych krajach na 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 (niezdolności do pracy),
- 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 chronić ubezpieczenia oraz świadczenia wynikające z opła-

cania składek¹. W Polsce są 4 rodzaje ubezpieczeń społecznych, na które zbierane są składki:

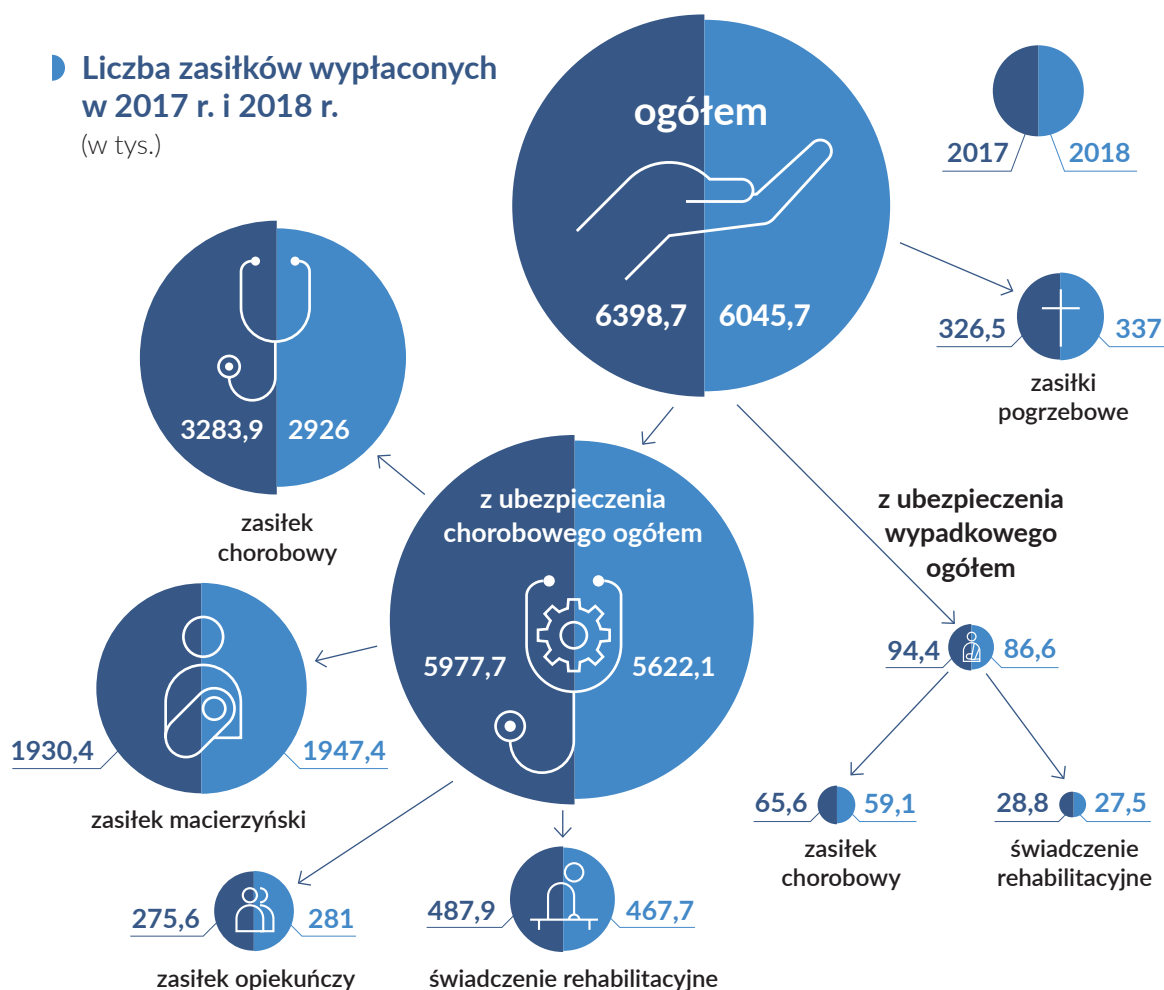
- emerytalne,
- rentowe,
- chorobowe,
- wypadkowe.

Z tych ubezpieczeń można otrzymać świadczenia pieniężne i rzeczowe, które wspierają ubezpieczonych i ich rodziny oraz przeciwdziałają negatywnym skutkom zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową. Są to: zasiłki (np. chorobowy i macierzyński), renty (m.in.: rodzinna, z tytułu niezdolności do pracy, z tytułu wypadku przy pracy) 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. Należy do nich np. renta socjalna.

Część świadczeń ubezpieczeniowych jest wypłacana przez wiele lat. Emerytury mają charakter dożywotni. Renty są świadczeniem długoterminowym. Inne – np. zasiłek macierzyński, chorobowy czy świadczenie rehabilitacyjne – mają charakter krótkoterminowy. Na świadczenia z ostatniej grupy mogą liczyć osoby aktywne zawodowo, czyli ubezpieczeni. W 2018 r. ponad 2,4 mln osób otrzymało zasiłek chorobowy, a 1 mln – zasiłek opiekuńczy.

Liczba zasiłków wypłaconych w 2017 r. i 2018 r.
(w tys.)



¹ Infografika na s. 12.

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)², którzy obliczają wysokość danin i wysyłają je do ZUS. Na każde ubezpieczenie wpłacane 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. 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. płacy) była inwestowana przez otwarty fundusz emerytalny (OFE) lub wpływała do FUS. Jeśli wybierze drugą możliwość, wartość ta jest zapisywana na subkoncie. Co miesiąc ZUS przekazuje do różnych OFE składki za ok. 2,4 mln osób. Na subkontach obecnie zapisanych jest ok. 400 mld zł.

Podział na dwa konta jest wynikiem zmian, które wprowadzono do systemu emerytalne-

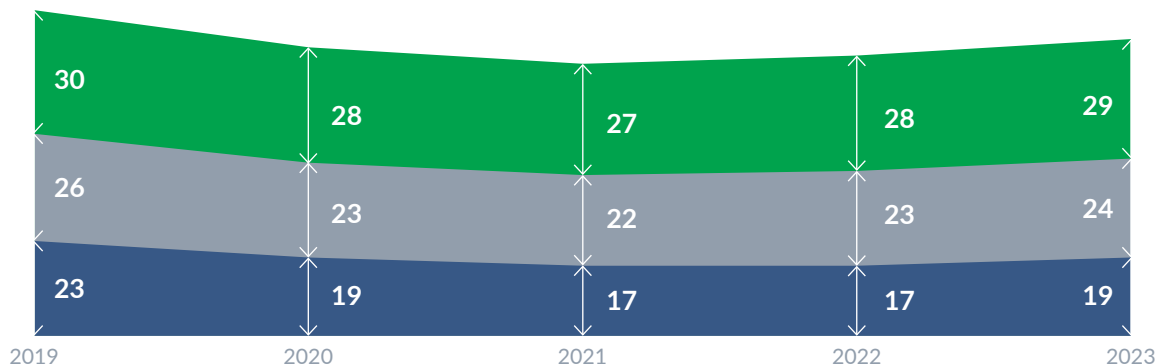
go w ostatniej dekadzie – kiedy modyfikowano II filar emerytalny. Gdy zmniejszono wysokość składki przekazywanej do OFE, pozostałą część zaczęto zapisywać na subkoncie. Choć oba konta należą do ubezpieczonego, to zapisane na nich składki są różnie waloryzowane. Waloryzacja kwot zapisanych na kontach 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.

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 brutto³.

Składka na ubezpieczenie rentowe 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

Progniza wydolności Funduszu Emerytur Pomostowych

(w proc.)



² Infografiki na s. 22 i 31-32.

³ Kondycja finansowa FEP opisana jest na s. 20.

do pracy wynika z wypadku przy pracy lub choroby zawodowej, to wówczas renta wypłacana jest z ubezpieczenia wypadkowego.

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 ubezpieczeniowych liczonych od dochodu, lecz od możliwie najniższej kwoty. Wynosi ona 60 proc. przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce.

Osoba samozatrudniona sama opłaca wszystkie składki – może jednak zrezygnować z ubezpieczenia chorobowego. Dzięki opłaceniu składki na ubezpieczenie chorobowe ubezpieczony może otrzymać: zasiłek chorobowy podczas zwolnienia lekarskiego, zasiłek opiekuńczy (gdy opiekuje się chorym dzieckiem lub innym członkiem rodziny), 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 odszkodowanie, kiedy przydarzy im się wypadek przy pracy lub nawią się choroby zawodowej. W firmach, które zatrudniają co najmniej 20 osób, zasiłek chorobowy wypłaca pracodawca. Natomiast ZUS wypłaca zasiłki chorobowe samozatrudnionym oraz pracownikom mniejszych firm. W 2018 r. ZUS wypłacił ponad 6 mln zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę 9,33 mld zł.

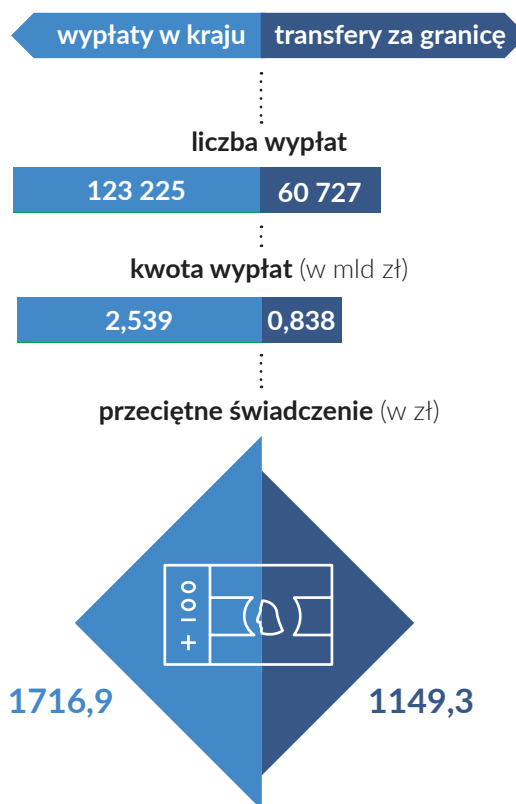
Zakład Ubezpieczeń Społecznych ma również inne zadania. Między innymi ewidencjonuje informacje o ubezpieczonych, płatnikach oraz składkach. Kontroluje, czy płatnicy terminowo wywiązują się z ustawowych obowiązków ubezpieczeniowych. Przyjmuje wnioski o świadczenia od ubezpieczonych.

Obstuguje 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 przysługują z pracy za granicą i wynikają z umów międzynarodowych. W 2018 r. ZUS wypłacił 183 952 takie świadczenia na kwotę prawie 3,4 mld zł.

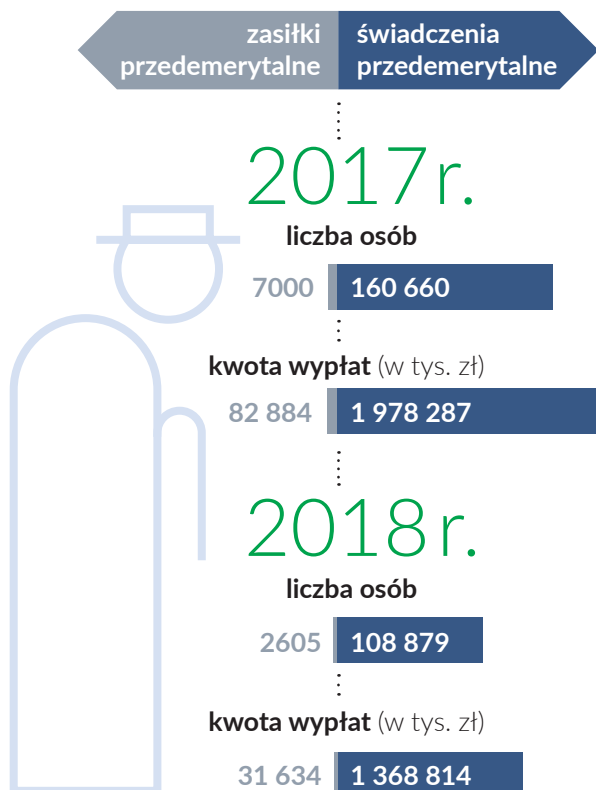
Ponadto instytucja wypłaca długoterminowe świadczenia, które nie są finansowane z FUS, lecz z innych funduszy (FRD, FEP czy Funduszu Pracy) i z budżetu państwa. Są to np. emerytury pomostowe, nauczycielskie świadczenie kompensacyjne, emerytury finansowane z budżetu, dodatki do emerytur i rent, renty socjalne (ponad 280 tys. świadczeniobiorców w 2018 r.), świadczenie przedemerytalne (niepełna 109 tys. świadczeniobiorców).

Co roku ZUS informuje ubezpieczonych urodzonych po 1948 r. o stanie ich konta.

Emerytury i renty wynikające z realizacji umów międzynarodowych wypłacone w 2018 r.



Wyplata świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2018 r.



W 2018 r. powiadomił 18 627 843 osoby o stanie ich kont na koniec 2017 r. W tym ponad 2 mln osób otrzymało taką informację w formie elektronicznej na swoim koncie na Platformie Usług Elektronicznych ZUS.

ZUS pomaga także rozliczyć PIT emerytom, rencistom i osobom otrzymujących zasiłki. Wystano prawie 9,5 mln deklaracji PIT.

Co roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych zawiadamia emerytów i rencistów o wysokości ich świadczeń po marcowej waloryzacji. Od 1 marca 2018 r. przeprowadził waloryzację świadczeń dla 8,1 mln osób (łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych, niektórym zwaloryzowano więcej niż jedno świadczenie):

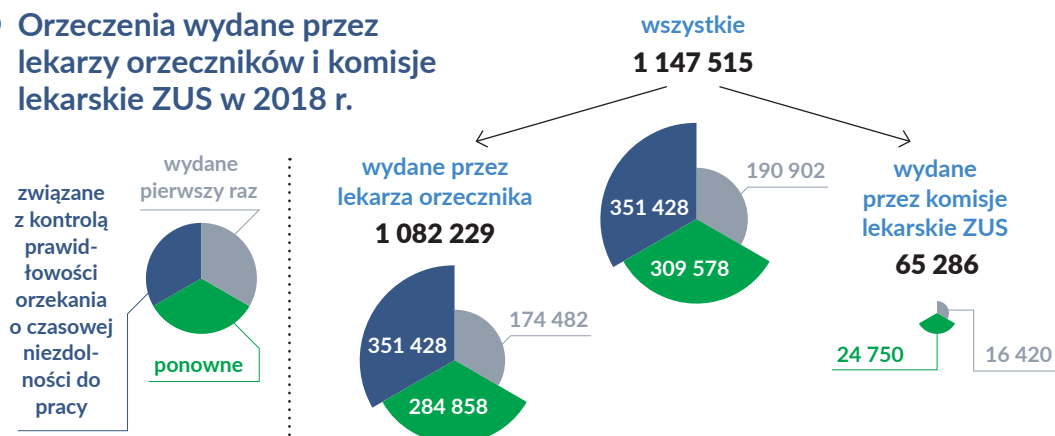
- emerytury i renty wypłacane przez ZUS – 5,7 mln osób,
- renty z tytułu niezdolności do pracy (bez inwalidów wojennych i wojskowych) – 0,8 mln osób,
- okresowe emerytury kapitałowe wraz z emeryturą lub rentą rodzinną – 204,1 tys. osób,
- emerytury bądź renty z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym – 74,1 tys. osób,
- renty rodzinne – 1,2 mln osób,

Część świadczeń finansowanych z budżetu państwa wypłaconych przez ZUS w 2018 r.

	liczba pobierających świadczenie*	kwota wypłaty (w mld zł)
emerytury i renty (wypłacane spoza FUS)	49 167	1,54
renta socjalna	280 533	3,2
nauczycielskie świadczenie kompensacyjne	10 303	0,27
ryczałty energetyczne	179 749	0,36
dodatki kombatanckie	58 579	0,15

* przeciętnie miesięcznie

Orzeczenia wydane przez lekarzy orzeczników i komisje lekarskie ZUS w 2018 r.



- renty inwalidów wojennych i wojskowych – 50 tys. osób,
- emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne – 30 tys. osób,
- świadczenia i zasiłki przedemerytalne – 100 tys. osób,
- renty socjalne – 300 tys. osób.

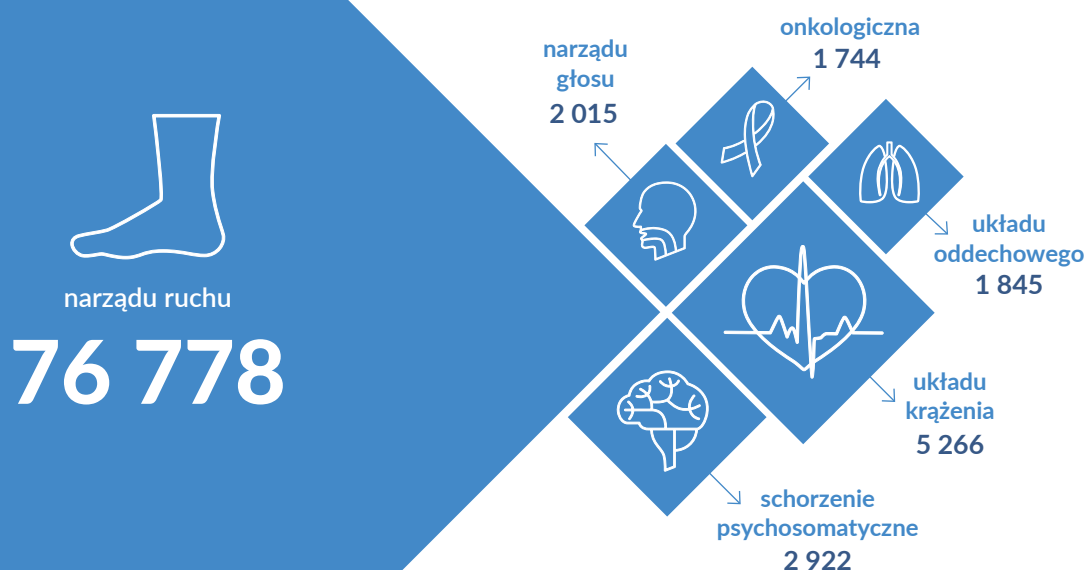
ZUS zajmuje się również orzecznictwem lekarskim, a także prewencją rentową i wypadkową. W 2018 r. lekarze orzecznicy wydali ponad 1 mln orzeczeń.

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

Zakład 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 2018 r. z rehabilitacji prewencyjnej skorzystało 90,5 tys. ubezpieczonych. Kosztowało to ponad 201 mln zł.

Liczba osób, które skorzystały z rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS w 2018 r.

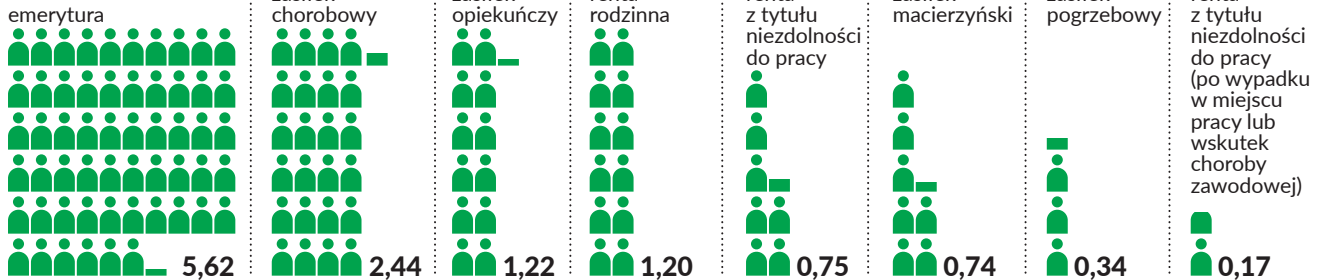
(wg choroby, z powodu której lekarz dał skierowanie)



Składki i świadczenia, które zbiera i wypłaca ZUS

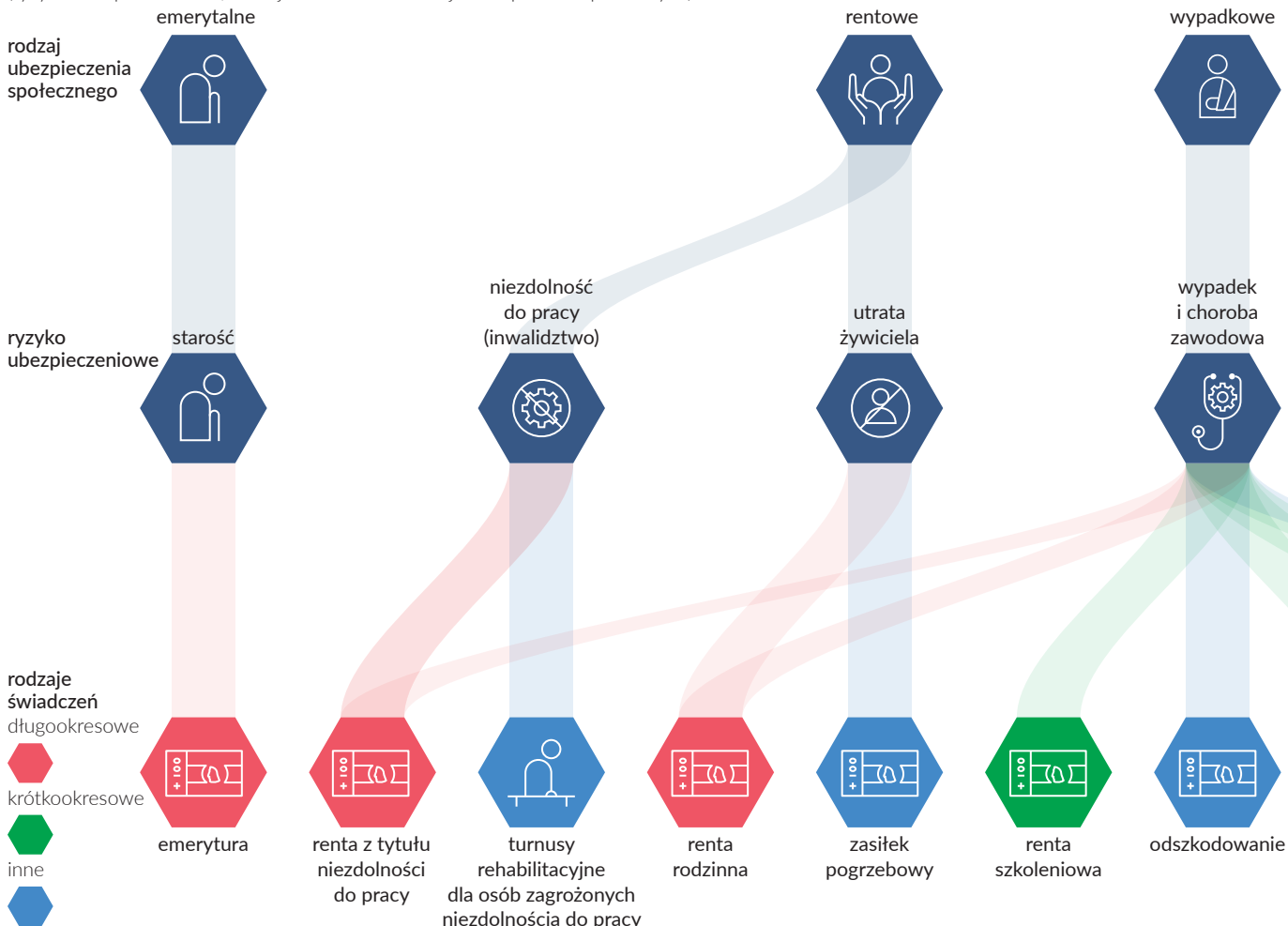
LICZBA OSÓB, KTÓRE OTRZYMAŁY ŚWIADCZENIA WYNIKAJĄCE Z OPŁACANIA SKŁADEK

w roku 2018, w mln osób



CO WYNIKA Z OPŁACANIA SKŁADEK UBEZPIECZENIOWYCH

(ryzyka ubezpieczeniowe, rodzaje świadczeń i rodzaje ubezpieczeń społecznych)



ZUS W 2018 R.:

wypłacił

183 952

emerytury i renty przyznane w ramach umów międzynarodowych

skierował

94 593

osoby na rehabilitację leczniczą



1 147 515

orzeczeń wydali lekarze orzecznicy i komisje lekarskie ZUS



przeprowadził

144,8 tys.

kontroli, podczas których sprawdzał prawidłowe wykorzystywanie zwolnień lekarskich

wypłacił

24,8 tys.

emerytur pomostowych

wypłacił

281 490

rent socjalnych finansowanych z budżetu

w 2018 r.
ZUS wypłacił

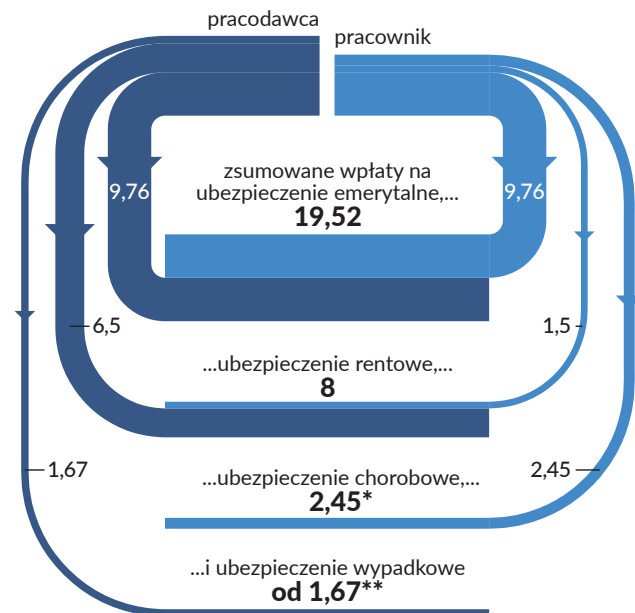
9,6 mld zł

zasiłków z funduszu chorobowego



ILE WYNOSI SKŁADKA NA 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

** zryczałtowana składka ustalana jest w zależności od liczby pracowników, w firmach do 9 osób wynosi 1,8 proc.

chorobowe



choroba



ograniczona sprawność do pracy



macierzyństwo



opieka nad członkiem rodziny



zasiłek chorobowy



wynagrodzenie za czas niezdolności do pracy



świadczenie rehabilitacyjne



zasiłek wyrównawczy



zasiłek macierzyński



zasiłek rodzicielski



zasiłek ojcowski



zasiłek opiekuńczy

II. Odpowiedzialność za część finansów publicznych

Fundusz Ubezpieczeń Społecznych (FUS) w 2018 r. miał przychody równe 62 proc. dochodów budżetowych państwa. Wyłacone z niego

świadczenia warte są ponad połowę wszystkich pieniędzy wydanych z budżetu centralnego.

ZUS nadzoruje FUS oraz trzy inne fundusze społeczne i pełni ważną funkcję w administracji publicznej.

Najpoważniejsze zmiany w ubezpieczeniach społecznych w 2018 r. dotyczyły płatników składek oraz lekarzy. Pierwsi od początku roku uczestniczyli w projekcie e-Składka, dla drugich ważne było wprowadzenie obowiązku wystawiania zwolnień elektronicznych (e-ZLA) od 1 grudnia. Oba projekty i zastosowana w nich nowoczesna technologia poprawiły standard usług oferowanych klientom ZUS i umożliwi-

ły jeszcze skuteczniejsze reagowanie na przypadki nieopłacania składek czy nieuczciwego wykorzystywania prawa do świadczeń.

Oba projekty wpisują się w misję i wizję zapisaną w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”¹. Podstawowym celem ZUS jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego. ZUS zapewnia sprawną, przyjazną i rzetelną obsługę klientów. Prowadzi ją zgodnie z przepisami pra-

¹ Dostępna na stronie <https://www.zus.pl/o-zus/o-nas/strategia-zus/strategia-rozwoju-zus-nalata-2016-2020> (29.05.2019).

Rok 2018 r. w liczbach



wa dzięki kompetentnym pracownikom, a także przejrzystemu i racjonalnemu gospodarowaniu finansami za pomocą nowoczesnych technologii. Dla ZUS priorytetem strategicznym jest zaufanie klientów. Zarówno tych, którzy płacą składki (ubezpieczeni i płatnicy), jak i tych, którzy otrzymują świadczenia. Nastawienie prokonsumenckie jest zgodne z obowiązującymi kierunkami rozwoju administracji publicznej w Polsce, których nadrzędną ideą jest budowa państwa otwartego na potrzeby obywatela i nowoczesne technologie, a jednocześnie sprawnie i efektywnie realizującego zadania publiczne.

Oba projekty wspierają administrację publiczną w efektywnym ściąganiu danin publicznych i eliminowaniu z rynku szarej strefy.

Wprowadzenie w 2018 r. projektu e-Składka dla ZUS oznaczało przygotowania przez prawie cały rok 2017. Od stycznia 2018 r. ok. 2,6 mln przedsiębiorców (płatników składek)² jednym przelewem wpłaca pieniądze na indywidualny numer rachunku składowego (NRS). To system informatyczny ZUS rozdziela wpłaty na poszczególne ubezpieczenia i fundusze. Obowiązuje przy tym zasada, że w pierwszej kolejności wpłaty pokrywają najstarsze należności. Dzięki temu nie narastają odsetki za zwłokę. Płatnicy składek w 2018 r. przekazali na NRS 30,4 mln wpłat na łączną kwotę 257,2 mld zł. Jest to o prawie 20 mld zł więcej niż w 2017 r. W ciągu roku ZUS dodatkowo odzyskał 1,7 mld zł w ramach postępo-

wań egzekucyjnych. Wpłaty na poczet składek pobieranych przez ZUS były w 2018 r. wyższe o 8,3 proc. w stosunku do wpływów w 2017 r., a jeśli uwzględni się zwiększone wpłaty uzyskane z egzekucji, składki w 2018 r. wzrosły o 9 proc.

W całym roku przeciętnie wpływało do ZUS 2,5 mln wpłat miesięcznie, jednak z kwartału na kwartał liczba ta powiększała się: jesienią było to już 2,6 mln wpłat.

Program e-Składka spowodował, że zmniejszyła się liczba błędów w przelewach i dowodach wpłat przesłanych przez przedsiębiorców (płatników). W całym 2018 r. do ZUS wpłynęło tylko 346 wpłat z błędami w NRS, czyli średnio 29 wpłat miesięcznie. To o 99,9 proc. mniej niż rok wcześniej, kiedy takich wpłat było ponad 271 tys.

Błędna wpłata na NRS jest automatycznie zwracana na rachunek bankowy nadawcy, aby mógł poprawić błąd.

Mniejsza liczba błędów i natychmiastowa ich poprawa oznacza również, że nie rośnie zadłużenie. W ciągu roku liczba samozatrudnionych, którzy mieli zaległości, obniżyła się z 1,54 mln do 1,39 mln, czyli o 9,6 proc. Ich dług w ubezpieczeniach społecznych spadł w 2018 r. o 708 mln zł i wyniósł na koniec grudnia 3,46 mld zł. Mniejsze zadłużenie wynika ze zmienionego sposobu rozliczania wpłat, a także z powodu zawartych układów ratalnych na spłatę zaległości.

² Liczba przedsiębiorców zmienia się – w ciągu roku przeciętnie aktywnych było 2,6 mln kont płatników składek.

346

Liczba wpłat
na błędny
NRS

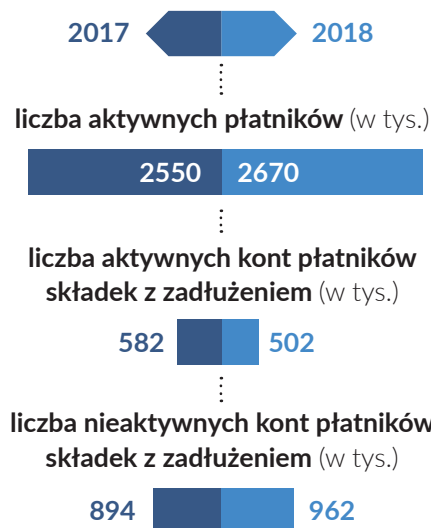
927,3 tys.



Liczba zawiadomień
o rozliczeniu
wpłat, wysłanych
do płatników składek

► Zmiany w liczbie zadłużonych płatników składek

stan na 31 XII



W 2018 r. ZUS utworzył ponad 287 tys. NRS płatnikom, którzy zaczynali prowadzić działalność gospodarczą lub ją wznowili po jakimś czasie.

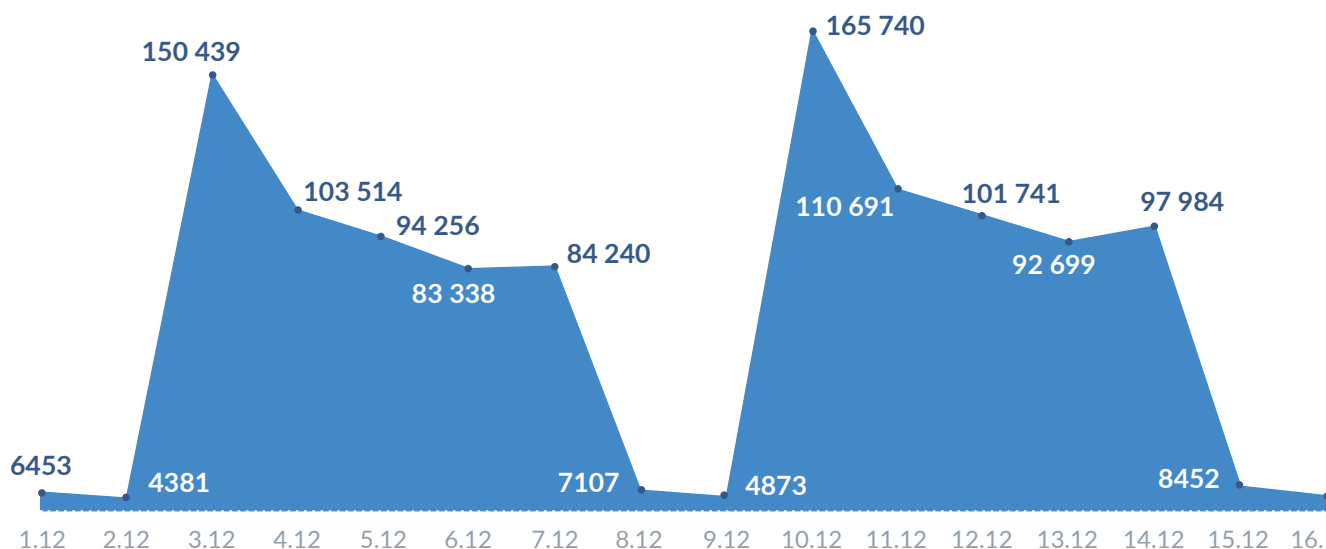
ZUS przy wprowadzaniu programu e-Składka już od 2017 r. zadbał o edukację swoich klientów, przygotował dla nich publikacje,

stworzył 800 stanowisk doradcy płatnika składek. W 2018 r. stale pomagali oni płatnikom, a specjalne materiały informacyjne były przydatne osobom, które zaczynały prowadzić działalność gospodarczą.

W 2018 r. projekt e-Składka spotkał się z uznaniem orędowników płatności bezgotówkowych oraz dziennikarzy. W marcu, podczas Międzynarodowego Kongresu Płatności Bezgotówkowych Cashless Congress ZUS otrzymał nagrodę złotego eDukata w kategorii „Wydarzenie roku świata bezgotówkowego” za przygotowanie i wdrożenie tego projektu. Dziennikarze „Rzeczpospolitej” zaliczyli zaś e-Składkę do pereł legislacji 2018 r.

Drugi projekt (e-ZLA) wprowadził elektroniczne zwolnienia lekarskie, które zastąpiły papierowe druki, czyli ZLA. Od 1 grudnia 2018 r. lekarze mają obowiązek wystawiać zwolnienia lekarskie w formie elektronicznej. W Polsce prawo do wystawiania zwolnień ma prawie 147 tys. lekarzy i felczerów. 117 tys. z nich ma profil lekarza na Platformie Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS), który umożliwia wystawianie elektronicznych zwolnień lekarskich. W samym tylko grudniu 2018 r. lekarze wystawili ich ponad 2 mln.

► W grudniu 2018 r. ZUS przyjął ponad 2 mln zwolnień elektronicznych (e-ZLA)



Dla ZUS wprowadzenie tego projektu oznaczało konieczność zmian w systemie informatycznym. Przyjęto, że ma on mieć zdolność przyjmowania 8 e-ZLA na sekundę. Jeszcze pod koniec 2017 r. system ZUS przeznaczony do wystawiania elektronicznych zaświadczeń lekarskich został uzupełniony o trzeci typ e-podpisu – certyfikat Zakładu Ubezpieczeń Społecznych bezpłatnie udostępniony w systemie PUE ZUS. Zaś od 23 października 2018 r. wprowadzono możliwość wystawiania e-ZLA przez asystentów medycznych, upoważnionych przez lekarzy.

Przeprowadzono również szeroką kampanię edukacyjną. ZUS rzetelnie przygotowywał do zmiany wszystkich interesariuszy (lekarzy, placówki medyczne, producentów

aplikacji gabinetowych, pracodawców, pacjentów i swoich pracowników).

Doradcy ds. e-ZLA w salach obsługi klientów pomogli ponad 412 tys. osób. Od 22 października do 30 listopada 2018 r. trwała w mediach, a także m.in. w salach kinowych (w bloku reklamowym przed emisją filmu) intensywna kampania informacyjna pod hasłem „Chorobowe bez papierka – od 1 grudnia”. W jej efekcie pod koniec roku 94 proc. ankietowanych deklarowało, że słyszało o elektronicznym zwolnieniu lekarskim.

System e-ZLA ułatwia obsługę zwolnień lekarskich, jest także sposobem na zwiększenie efektywności kontroli zarządczej. ZUS może bowiem efektywniej kontrolować, w jaki sposób wydawane są pieniądze na świadczenia za czas choroby.

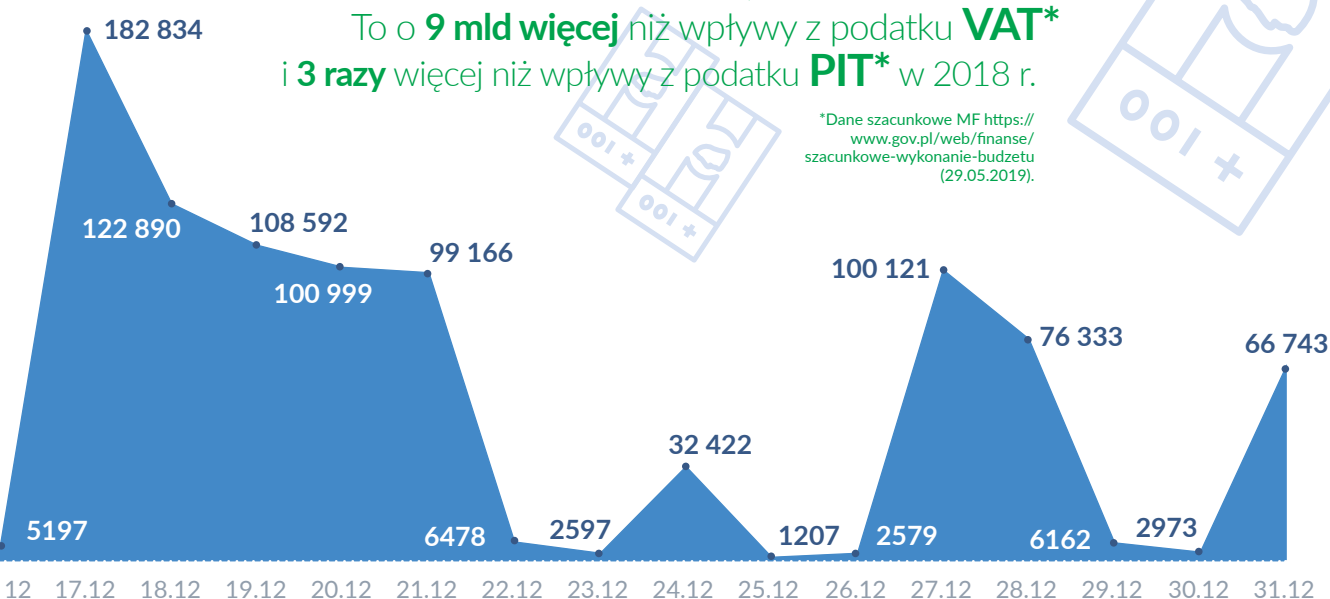
25 mln ludzi obejmuje powszechny system ubezpieczeń społecznych nadzorowany w imieniu państwa przez **ZUS.**

Jego wpływy to **8 proc.** PKB, a wydatki – ponad **10 proc.** PKB.

W 2018 r. ZUS przyjął ponad **184,29 mld zł** w formie składek na fundusze, którymi zarządza.

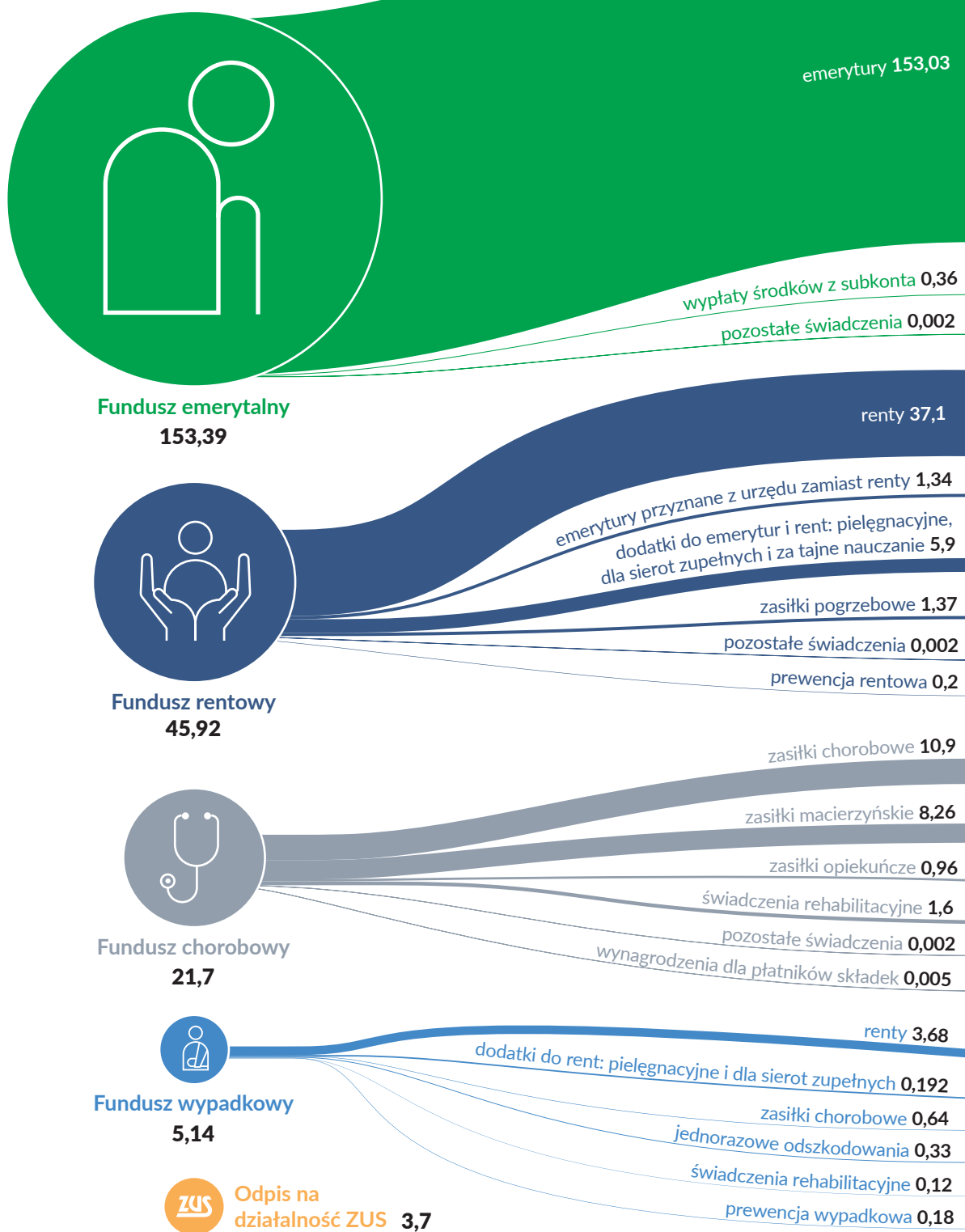
To o **9 mld więcej** niż wpływy z podatku **VAT*** i **3 razy** więcej niż wpływy z podatku **PIT*** w 2018 r.

*Dane szacunkowe MF <https://www.gov.pl/web/finanse/szacunkowe-wykonanie-budzetu> (29.05.2019).



Wydatki Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

(w mld zł)



Zakład Ubezpieczeń Społecznych zarządza czterema funduszami, nadzorując między innymi 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 2018 r. łączne przychody tych funduszy wyniosły ponad 257,7 mld zł. Największe – ponad 238,5 mld zł – miał FUS³.

W ramach FUS wyodrębnione są cztery fundusze odpowiadające rodzajom ubezpieczenia:

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

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

Największy, biorąc pod uwagę wartość dokonywanych wpłat i wypłat, jest fundusz emerytalny. W 2018 r. wypłacono z niego ponad 153 mld zł emerytur. Składki według przypisu wyniosły 111,9 mld zł.

Prawie 46 mld zł wydano na świadczenia z funduszu rentowego.

Natomiast w ostatnich latach najszybciej rosła wydatki z funduszu chorobowego w związku ze zmianami w ubezpieczeniach w zakresie rodzicielstwa (wydłużono urlop macierzyński, wprowadzono urlop ojcowski oraz rodzicielski). Ponieważ nie wzrósł przypis składek na ubezpieczenie chorobowe, różnica pomiędzy wpłatami a pieniędzmi potrzebnymi na wypłaty świadczeń w tym funduszu zwiększa się coraz wyraźniej. W 2018 r. przypis składek wyniósł niemal 14,4 mld zł. Wypłacono świadczenia na ponad 21,7 mld zł, w tym prawie 8,3 mld zł na zasiłki macierzyńskie.

Świadczenia z funduszu chorobowego stanowią prawie 10 proc. wszystkich płatności FUS – kilka lat wcześniej było to 7 proc.

Najbardziej stabilna (i to od lat) sytuacja finansowa jest w funduszu wypadkowym. Wpłacone składki prawie o jedną trzecią przewyższają wysokość wypłaconych świadczeń.

Jak wynika z powyższych danych, w 3 spośród 4 funduszy FUS składki nie pokrywają wydatków. Dzieje się tak przede wszystkim z przyczyn demograficznych. Zmienia się struktura społeczeństwa: przybywa osób starszych, a młode pokolenie jest coraz mniej liczne. Wpływ na stan finansów FUS ma także repartycyjny charakter polskiego systemu emerytalnego, polegający na tym, że ze składek pokoleń pracujących opłacane są świadczenia seniorów. Dodatkowo w październiku 2017 r. przywrócono wcześniejszy powszechny wiek emerytalny, co poskutkowało zwiększeniem liczby osób pobierających świadczenia i jednocześnie zmniejszeniem liczby opłacających składki.

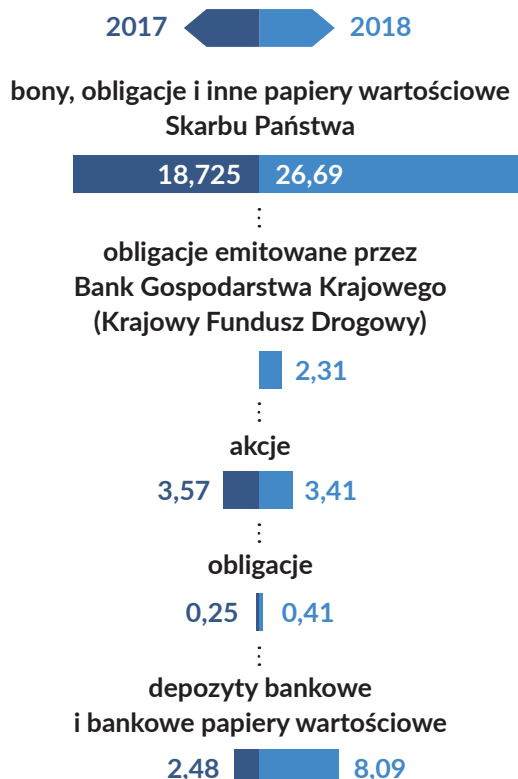
Ponieważ składki nie wystarczają na wypłacenie wszystkich świadczeń, państwo wspiera fundusz dotacjami (uzyskanymi z podatków ogólnych). Dotacja do FUS wyniosła w 2018 r. ponad 35,8 mld zł. To o ponad 5,2 mld zł mniej niż rok wcześniej.

Do niedawna FUS otrzymywał także pożyczki z budżetu państwa na zrównoważenie wydatków. W 2018 r. – co jest ważne dla wyniku finansowego – umorzono pożyczki na łączną kwotę ponad 7,2 mld zł. Umowy, które ich dotyczyły, były podpisane w latach 2014–2016. Dzięki wyższym wpłatom z tytułu składek oraz umorzeniu przez rząd i parlament pożyczek FUS zakończył rok z 4,7 mld zł na plusie. Rok wcześniej deficyt wyniósł 2,2 mld zł, a pod koniec 2016 r. – 45,3 mld zł. W sytuacji finansowej FUS duże znaczenie miała także koniunktura makroekonomiczna: PKB wzrósł o 5,1 proc., przeciętnie pracowało 16,5 mln osób, a stopa bezrobocia rejestrowanego pod koniec roku wyniosła 6,6 proc. Wpływy ze składek były w 2018 r. wyższe o 8 proc. w stosunku do roku poprzedniego. Wskaźnik ściągальności składek w FUS za 2018 r. wyniósł 98,8 proc.

³ Przychody w 2018 r. były o ponad 22 mld zł niższe niż rok wcześniej. Wynika to z umorzenia pożyczek z budżetu państwa z lat poprzednich. Była to operacja księgową, która nie stanowiła transferu pieniężnego do FUS. Po ich wyłączeniu przychody FUS w 2018 r. wzrosłyby w stosunku do 2017 r. o 4,4 proc.

Struktura aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

stan na 31 XII 2018 r. (w mld zł)



Dodatkowo otwarte fundusze emerytalne (OFE) wpłaciły do FUS ponad 8 mld zł w ramach tzw. 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. Wydawane są na bieżące świadczenia, a ich wysokość zapisana jest na subkoncie ubezpieczonego.

Na świadczenia z FUS wydano o 8 proc. więcej niż rok wcześniej. Najwięcej (ponad 201,2 mld zł) na emerytury i renty. Na zasiłki chorobowe wydano 11,5 mld zł, a na macierzyńskie – jak wcześniej zaznaczono – 8,3 mld zł, tj. o ponad 5 proc. więcej niż rok wcześniej. Z FUS wypłacane są także

pieniądze na działalność ZUS jako instytucji. W 2018 r. było to 3,7 mld zł.

Drugi pod względem wartości zgromadzonych pieniędzy jest Fundusz Rezerwy Demograficznej (FRD). Powstał on w 2002 r., aby zrównoważyć przyszłe wydatki na emerytury i renty dla pokolenia wyżu powojennego oraz kolejnych roczników po 2020 r. Według założeń reformy emerytalnej z 1999 r. fundusz miał być zasilany między innymi środkami z prywatyzacji spółek Skarbu Państwa. Z uwagi na fakt, że w ostatnich latach firmy publiczne nie są prywatyzowane, wpływy do FRD z tego źródła są minimalne. Przychody FRD w 2018 r. wyniosły 17,4 mld zł i były o ponad 430 proc. wyższe od osiągniętych w 2017 r. Gros tej kwoty (12,7 mld zł) stanowiły aktywa przeniesione w 2014 r. z OFE. Aktywa te na podstawie zmienionych przepisów⁴ w październiku 2018 r. zostały wykazane w części bilansowej FRD.

Do FRD trafia również 0,35 proc. podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne (procent ten zmieniał się na przestrzeni lat). Dodatkowo w grudniu 2018 r. fundusz ten otrzymał z budżetu państwa 2 mld zł. Na koniec roku posiadał w akcjach i w gotówce ponad 42,43 mld zł.

Stopa zwrotu z zarządzanych przez FRD aktywów w 2018 r. wyniosła 1,58 proc.

Od kilku lat pogarsza się wydolność finansowa trzeciego funduszu nadzorowanego przez ZUS, czyli Funduszu Emerytur Pomostowych (FEP). Istnieje od 2010 r. Trafia do niego 1,5 proc. podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe, płacone przez pracodawców za pracowników, którzy urodzili się po 31 grudnia 1948 r. oraz wykonują pracę w szczególnych warunkach lub w szczególnym charakterze. W 2018 r. wartość wpłaconych składek wyniosła 267,8 mln zł⁵, natomiast wydatki na świadczenia stanowiły 802,1 mln zł. W tym samym czasie z budżetu państwa do FEP wpłynęło ponad 1,5 mld zł. 0,55 mld zł zostało przekazane w ciągu całego roku jako

⁴ Ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1613).

⁵ Według przypisu składek 271 mln zł.

dotacja budżetowa, natomiast 1 mld zł w grudniu jako wpłata z budżetu.

Za obsługę FEP Zakład Ubezpieczeń Społecznych otrzymuje odpis, którego wartość, podobnie jak w przypadku FUS, jest ustalana corocznie w ustawie budżetowej. W 2018 r. była to kwota 3 mln zł.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych zarządza także Funduszem Alimentacyjnym w Likwidacji, odzyskując należności.

Egzekucja należności z tytułu wypłaconych świadczeń z Funduszu Alimentacyjnego od osób, które zalegają z alimentami, prowadzona jest w trybie egzekucji sądowej. Likwidator FAL może umarzać dług w części lub w całości ze względu na sytuację materialną tych osób.

W 2018 r. wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji wyniosły 83,9 mln zł. Od osób, które bezpodstawnie pobrały świadczenia alimentacyjne, odzyskano 286 tys. zł. Dodatkowo ZUS wydał 3,9 tys. decyzji o ulgach na ponad 59,3 mln zł oraz umorzył 2 mln zł należności. Mimo to na koniec roku 247 tys. osób miało zaległości w spłacie alimentów (na kwotę 3,9 mld zł), a ponad 2,7 tys. osób nie oddało jeszcze bezpodstawnie pobranych świadczeń (4,23 mln zł).

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

W 2018 r. ZUS na rachunek FP przekazał 12,56 mld zł, FGŚP – 385 280 tys. zł i NFZ – 76,38 mld zł.

Co więcej, ZUS wypłaca świadczenia finansowane z budżetu centralnego. Na przykład na renty socjalne wydano 3,2 mld zł.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest państwową jednostką organizacyjną posiadającą osobowość prawną. Na przychody ZUS składają się: odpisy z funduszy (FUS i FEP) oraz pieniądze wyznaczane określonym wskaźnikiem procentowym od zadań zleconych insty-

Liczba i kwoty udzielonych ulg i umorzeń należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji w 2018 r.

(w nawiasie podano kwotę ulg i umorzeń w tys. zł)

OSOBY ZOBOWIĄZANE DO ALIMENTACJI

układy ratalne



odroczenia

4 (57)

umorzenia

138 (2006)

OSOBY ZOBOWIĄZANE DO ZWROTU BEZPODSTAWNIE POBRANYCH ŚWIADCZEŃ

układy ratalne

37 (139)

umorzenia

26 (32)

tucji. Środki na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych są wydzielane w budżecie państwa i nie łączą się z funduszami, którymi ZUS zarządza. Przychody ZUS, jako część kosztów FUS i FEP, zapisane są w ustawie budżetowej.

ZUS nadzorował wydanie na świadczenia w 2018 r.*

*z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych i Funduszu Emerytur Pomostowych

składka emerytalna
111,88 mld zł

składka rentowa
48,05 mld zł

składka chorobowa
14,37 mld zł

składka wypadkowa
7,75 mld zł

składki ogółem
182,05 mld zł

FUNDUSZ
UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH
stan na koniec 2018 r.

4,66 mld zł

przychody
238,47
mld zł

koszty
231,62
mld zł

dotacja budżetowa 35,82 mld zł

wpłaty z OFE 8 mld zł

refundacja z tytułu przekazania składek do OFE
3,3 mld zł

pozostałe 9,29 mld zł

FUNDUSZ
EMERYTUR POMOSTOWYCH
stan na koniec 2018 r.

1,04 mld zł

przychody
1,83 mld zł

koszty
0,81 mld zł

jednorazowa wpłata z budżetu państwa 1 mld zł

dotacja 0,55 mld zł

składka 0,27 mld zł

FUNDUSZ
REZERWY DEMOGRAFICZNEJ
aktywa na koniec 2018 r.

42,43 mld zł

koszty
1,1 mln zł

przychody
17,42 mld zł

stan funduszu na początku 2018 r. 25,05 mld zł

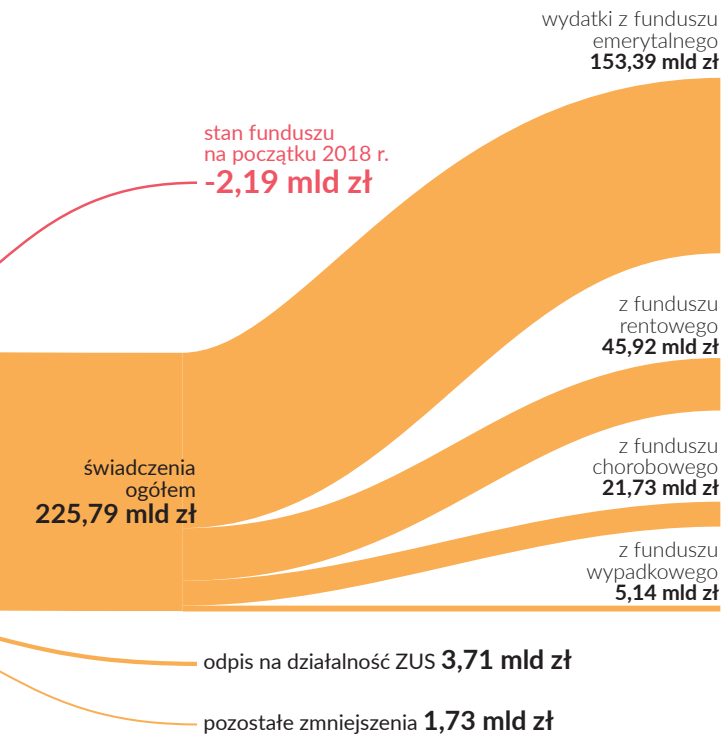
aktywa przeniesione z OFE 12,72 mld zł

składki 2,08 mld zł

wpłata z budżetu 2 mld zł

pozostałe 0,62 mld zł

227 mld zł

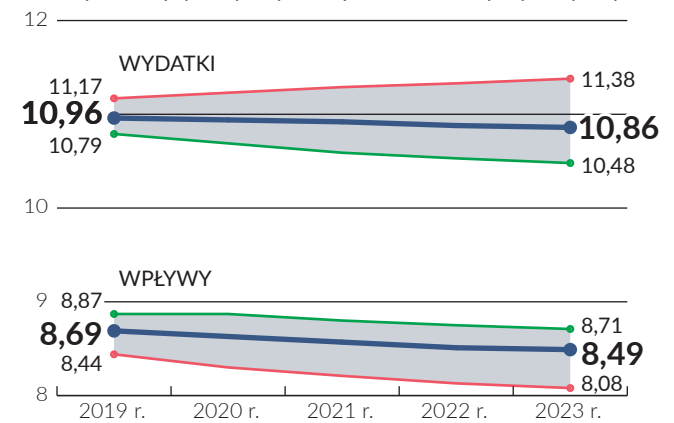


ZMIANY W STRUKTURZE DEMOGRAFICZNEJ POLAKÓW (prognoza ZUS, w proc. populacji)

	osoby w wieku przedprodukcyjnym				
	18,1	18,2	18,3	18,4	18,4
	osoby w wieku produkcyjnym				
	59,8	59,2	58,6	58	57,6
	osoby w wieku poprodukcyjnym				
	22,1	22,6	23,1	23,6	24
	2019 r.	2020 r.	2021 r.	2022 r.	2023 r.

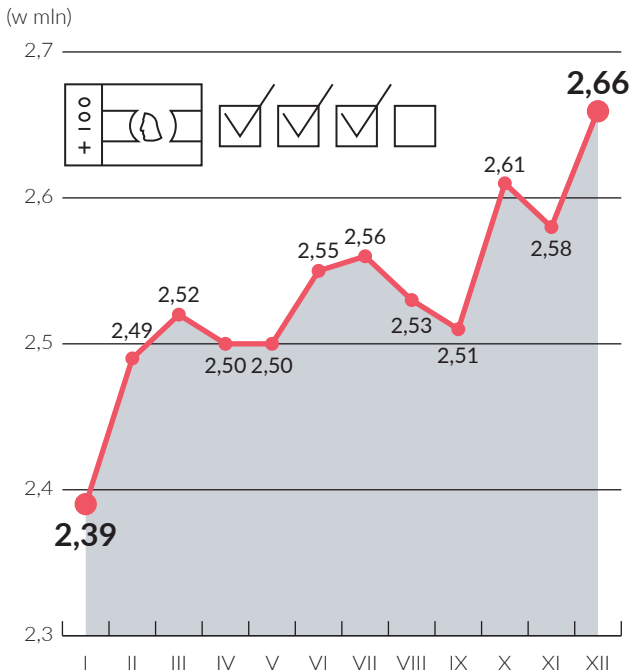
PROGNOZA WPŁYWÓW I WYDATKÓW FUS (jako procent PKB)

warianty: — optymistyczny — pośredni — pesymistyczny

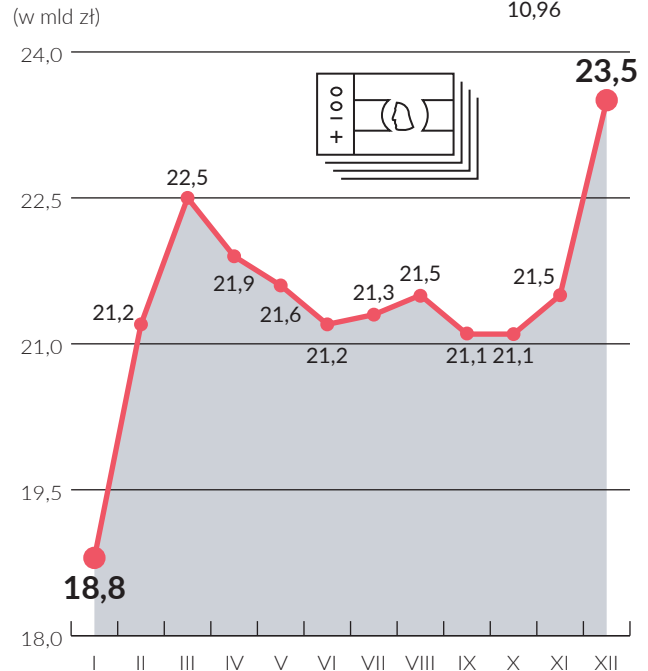


WPŁATY NA INDYWIDUALNY NUMER RACHUNKOWEGO (NRS) W 2018 R.

LICZBA WPŁAT (w mln)



KWOTA WPŁAT (w mld zł)



III. Ponad 25 mln klientów ZUS

Gdyby wszystkie pisma, które w ciągu roku ZUS przekazuje klientom, podzielić na 365 dni w roku, to okazałoby się, że dziennie instytucja wysyła ponad 195 tysięcy pism. Gdyby zaś podobne działanie przeprowadzić dla pism przychodzących, to okazałoby się, że dziennie do ZUS trafia ponad 351 tys. dokumentów.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych współpracuje z ponad 25 mln klientów. Nadzoruje wpłatę 9 rodzajów składek za prawie 15,85 mln ubezpieczonych, wypłaca przeciętnie ponad 90 różnych świadczeń wartych 18,9 mld zł miesięcznie. Liczby: 128 206 927 przystanych do ZUS dokumentów i 71 521 582 wysłanych przez instytucję obrazują intensywność współpracy pomiędzy instytucją a jej klientami.

Ubezpieczeni to najbardziej liczna grupa klientów. ZUS nadzoruje wpłatę od nich 9 składek, z których 3 przekazuje do NFZ, FP i FGŚP. Pozostałe trafiają do funduszy nadzorowanych przez ZUS. W IV kwartale 2018 r. ZUS przyjął składki emerytalno-rentowe zapłacone przez niemal 15,85 mln ubezpieczonych i składkę zdrowotną od prawie 16,57 mln osób¹. Liczba ubezpieczonych opłacających składkę emerytalno-rentową w grudniu 2018 r. była o 2 proc. wyższa niż rok wcześniej.

Pracownicy stanowią największą liczbę ubezpieczonych. W IV kwartale 2018 r. było

to ponad 72 proc. (11,45 mln osób). Mniej licznymi są: osoby prowadzące działalność gospodarczą – ponad 1,5 mln osób i pracujący na podstawie umowy zlecenia lub umowy agencyjnej. – 1,1 mln osób. W porównaniu z sytuacją z I kwartału liczba pracowników wzrosła o ponad 226 tys. osób, a prowadzących biznes zmniejszyła się o ponad 54 tys. osób.

Ubezpieczeni najczęściej kontaktują się z ZUS w sprawie przyznania im lub wypłacenia świadczeń krótkoterminowych. W 2018 r. dostało je ponad 4,3 mln ubezpieczonych. Najwięcej osób (2,34 mln) otrzymało zasiłek chorobowy, zasiłek macierzyński zaś wypłacono 737 774 osobom, w tym 210 364 mężczyznom. Panowie również korzystają z urlopu ojcowskiego i rodzicielskiego.

Z danych ZUS wynika także, że ubezpieczeni byli 226,7 mln dni na zwolnieniu lekarskim. Otrzymali 19,9 mln zaświadczeń lekarskich o chorobie.

Wciąż spora część ubezpieczonych, szczególnie w wieku przedemerytalnym, zwraca się

¹ Różnica w tych liczbach wynika stąd, że w niektórych sytuacjach (np. gdy ktoś pracuje na etacie i ma działalność gospodarczą lub prowadzi biznes, a jest emerytem czy rencistą) ubezpieczony płaci składki tylko z jednego tytułu ubezpieczeniowego lub jest zwolniony z obowiązku opłacania składek emerytalno-rentowych, składki zaś na powszechne ubezpieczenie zdrowotne należy płacić zawsze.

Zmiany liczby ubezpieczonych w 2018 r.

(opłacający składkę emerytalno-rentową)

członkowie RSP* i SKR**
oraz osoby z nimi zrównane

8 490 8 959

*rolnicza spółdzielnia produkcyjna
**spółdzielnia kótek rolniczych

bezrobotni

217 862 240 112

osoby wykonujące pracę nakładczą

669 727

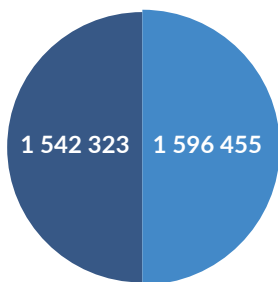
służby mundurowe

11 646 11 316

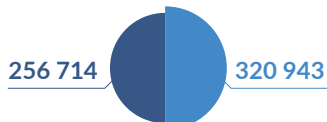
duchowni

21 556 21 985

osoby prowadzące pozarolniczą działalność



- w tym płacący składki od 30 proc. płacy minimalnej



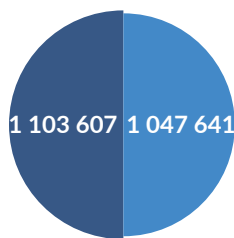
- w tym twórcy i artyści

341 390

osoby pobierające świadczenia pielęgnacyjne

143 074 153 967

osoby wykonujące pracę na podstawie umowy zlecenia lub umowy agencyjnej



postowie i senatorowie

382 391

stypendyści sportowi

609 525

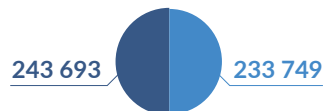
osoby wykonujące odpłatnie pracę w więzieniach

18 714 16 348

osoby przebywające na urlopie wychowawczym

107 965 104 692

osoby pobierające zasiłek macierzyński



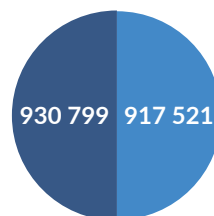
osoby sprawujące osobistą opiekę nad dzieckiem

9 082 9 296

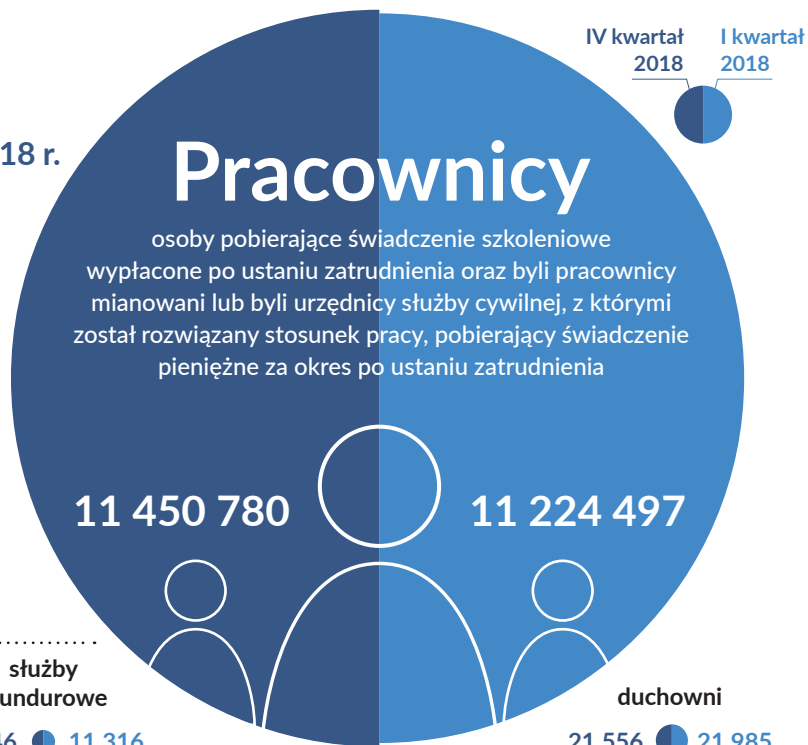
osoby podlegające dobrowolnie ubezpieczeniom

6 605 7 254

inni*



*Osoby, za które należy rozliczyć i opłacić składki lub należne świadczenia w dokumentach rozliczeniowych składanych nie wcześniej niż za następny miesiąc po ustaniu tytułu do ubezpieczeń.



Pracownicy

osoby pobierające świadczenie szkoleniowe wypłacone po ustaniu zatrudnienia oraz byli pracownicy mianowani lub byli urzędnicy służby cywilnej, z którymi został rozwiązany stosunek pracy, pobierający świadczenie pieniężne za okres po ustaniu zatrudnienia

OGÓŁEM

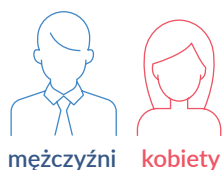
IV kwartał 2018 r.

15 847 583

I kwartał 2018 r.

15 663 169

Liczba osób pobierających zasiłki i świadczenia krótkoterminowe w 2018 r.



	mężczyźni	kobiety	OGÓŁEM
zasiłek chorobowy	1 091 633	1 345 985	2 437 618
świadczenie rehabilitacyjne	83 071	74 027	157 098
zasiłek wyrównawczy	205	173	378
zasiłek opiekuńczy	307 014	696 033	1 003 047
zasiłek macierzyński	210 364	527 410	737 774
w tym: okres urlopu rodzicielskiego	4 426	415 462	419 888
okres urlopu ojcowskiego	196 005		196 005

o obliczenie kapitału początkowego. W 2018 r. ZUS zarejestrował ponad 742 tys. wniosków w tej sprawie. 202 tys. osób napisało je po raz pierwszy, pół miliona poprosiło o wydanie ponownych decyzji. Kapitał początkowy to odtworzona kwota składek na ubezpieczenie emerytalne dla osób, które pracowały przed 1 stycznia 1999 r. Uwzględniany jest przy obliczaniu emerytury lub renty.

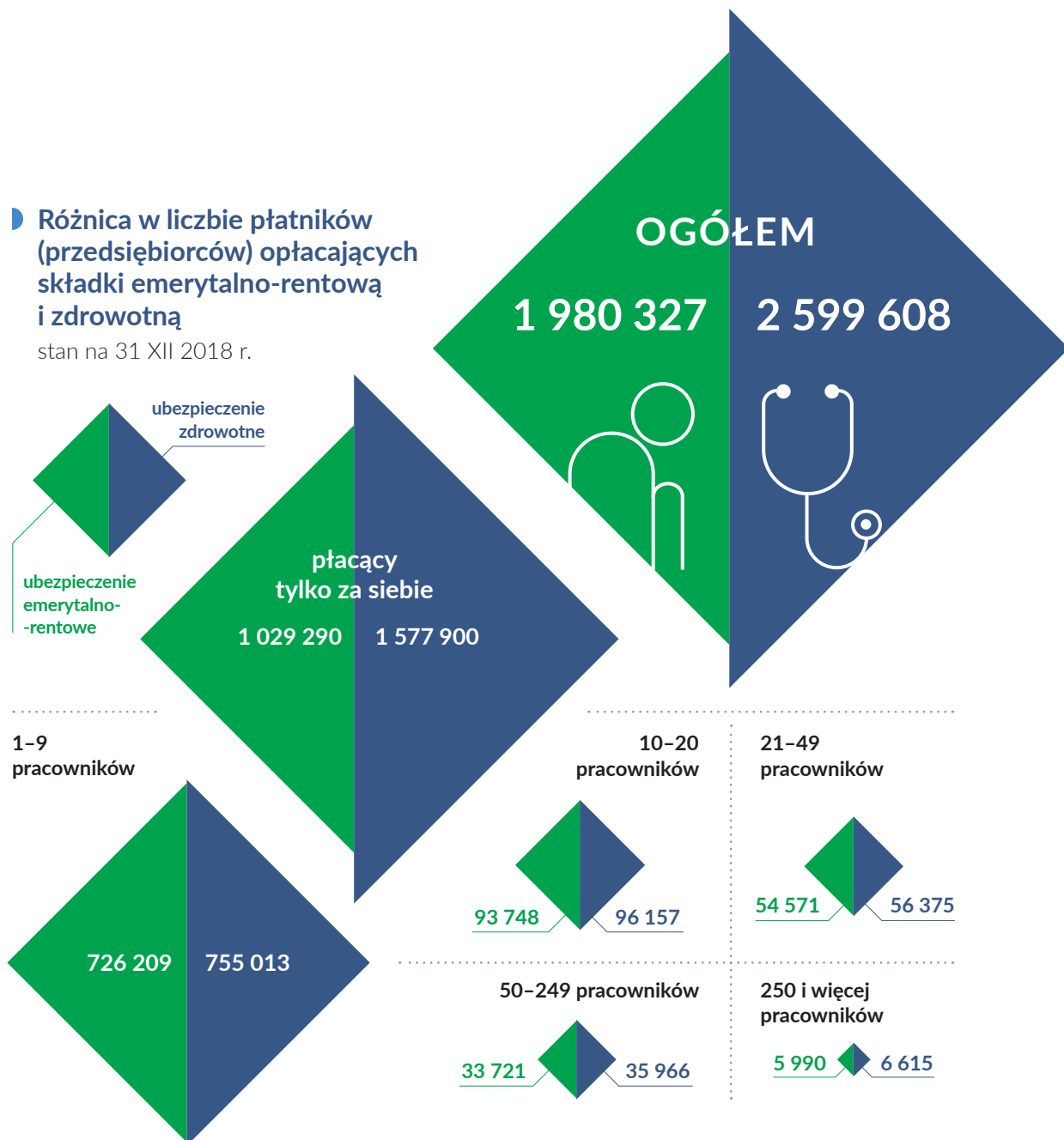
Płatnicy (przede wszystkim przedsiębiorcy) rozliczają i opłacają składki za ubezpieczonych. Przeciętnie w Polsce działało 2,6 mln firm i instytucji. Liczba ta także zmieniała się w ciągu roku. Od początku 2018 r. obowiązują nowe zasady opłacania składek. Płatnicy w 2018 r. przekazali na NRS 30 409 294 wpłaty na łączną kwotę 257,2 mld zł². Dzięki wdrożeniu nowych zasad opłacania i rozliczania składek na ubezpieczenia społeczne nastąpiła poprawa dyscypliny płatniczej, w szczególności wśród osób opłacających składki na własne ubezpieczenie i korzystających z dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego. Wskaźnik ściągłości bieżących składek na ubezpieczenia społeczne wyniósł 101,5 proc. i był wyższy o 2 p.p. w odniesie-

niu do roku 2017. Pomimo tak korzystnego wskaźnika ściągłości łączne zadłużenie z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne na koniec roku było wyższe o 6 proc. w porównaniu z poprzedzającym rokiem i wyniosło ponad 22 mld zł. Wzrost zadłużeń jest konsekwencją obecnej sytuacji gospodarczej. Wraz z ogólnym wzrostem gospodarki następuje wzrost funduszu wynagrodzeń, a tym samym rośnie kwota składek do zapłaty. Ponadto część płatników wciąż nieterminowo płaci składki. W 2018 r. ZUS udzielał pomocy w spłacie należności z tytułu składek, zawierając układy ratalne oraz odraczając terminy płatności składek. Zawarto 55 754 układy ratalne na kwotę prawie 2,3 mld zł. Dodatkowo ZUS umarzał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w całości lub w części. Wyjątek stanowiły należności z tytułu składek w części finansowanych przez ubezpieczonych niebędących płatnikami składek, które nie podlegają umorzeniu zgodnie z art. 30 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych. W 2018 r. ZUS umorzył na podstawie ustawy abolicyjnej należności na ubezpieczenia społeczne na łączną kwotę 58 mln zł. Z powodu przedawnienia odpisał blisko 717 mln zł na-

² Rozdział II, s. 14.

Różnica w liczbie płatników (przedsiębiorców) opłacających składki emerytalno-rentową i zdrowotną

stan na 31 XII 2018 r.



leżności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne.

Z danych ZUS odczytać można strukturę wielkości firm w Polsce.

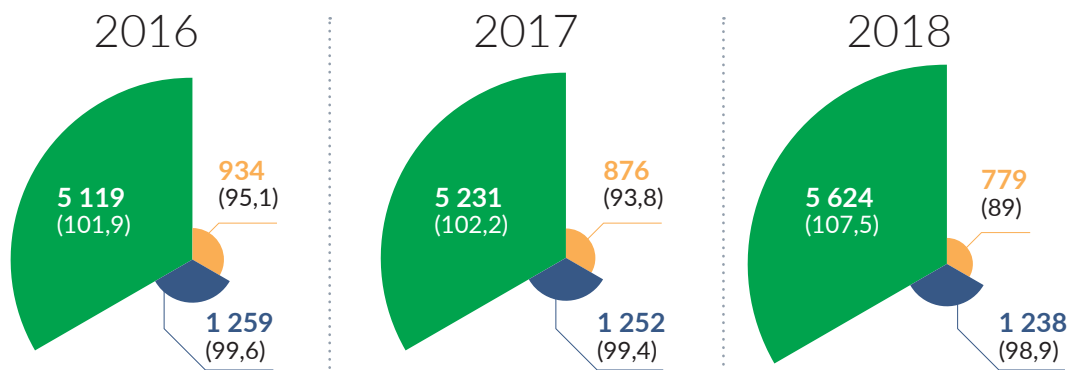
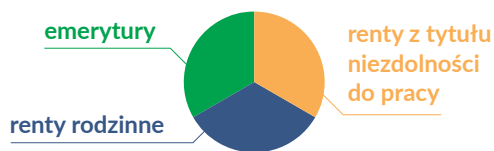
Pod koniec 2018 r. działało w Polsce 2,6 mln firm i instytucji. Ponad 1,58 mln przedsiębiorców działało samodzielnie jako osoby samozatrudnione. Było ponad 565 tys. mikrofirm zatrudniających od 1 do 9 pracowników, niespełna 3 tys. podmiotów zatrudniało od 50 do 249 osób, a 170 – ponad 250 osób. Tak wynika z danych na temat opłacania składek na powszechne ubezpieczenie zdrowotne. Porównanie ich do informacji na temat liczby płatników opłacających skład-

ki emerytalno-rentowe pozwala oszacować, dla ilu osób prowadzenie działalności gospodarczej jest podstawowym źródłem utrzymania, a dla ilu – dodatkowym. Składki na ubezpieczenie zdrowotne płaciło bowiem w IV kwartale ponad 1,58 mln samozatrudnionych, a na ubezpieczenie emerytalno-rentowe – nieco ponad 1 mln. Oznacza to, że dla ponad pół miliona osób działalność gospodarcza jest jednym z kilku źródeł utrzymania.

Emeryci i renciści są trzecią, liczną, grupą klientów ZUS. W 2018 r. miesięcznie emerytury pobierało średnio 5,62 mln osób.

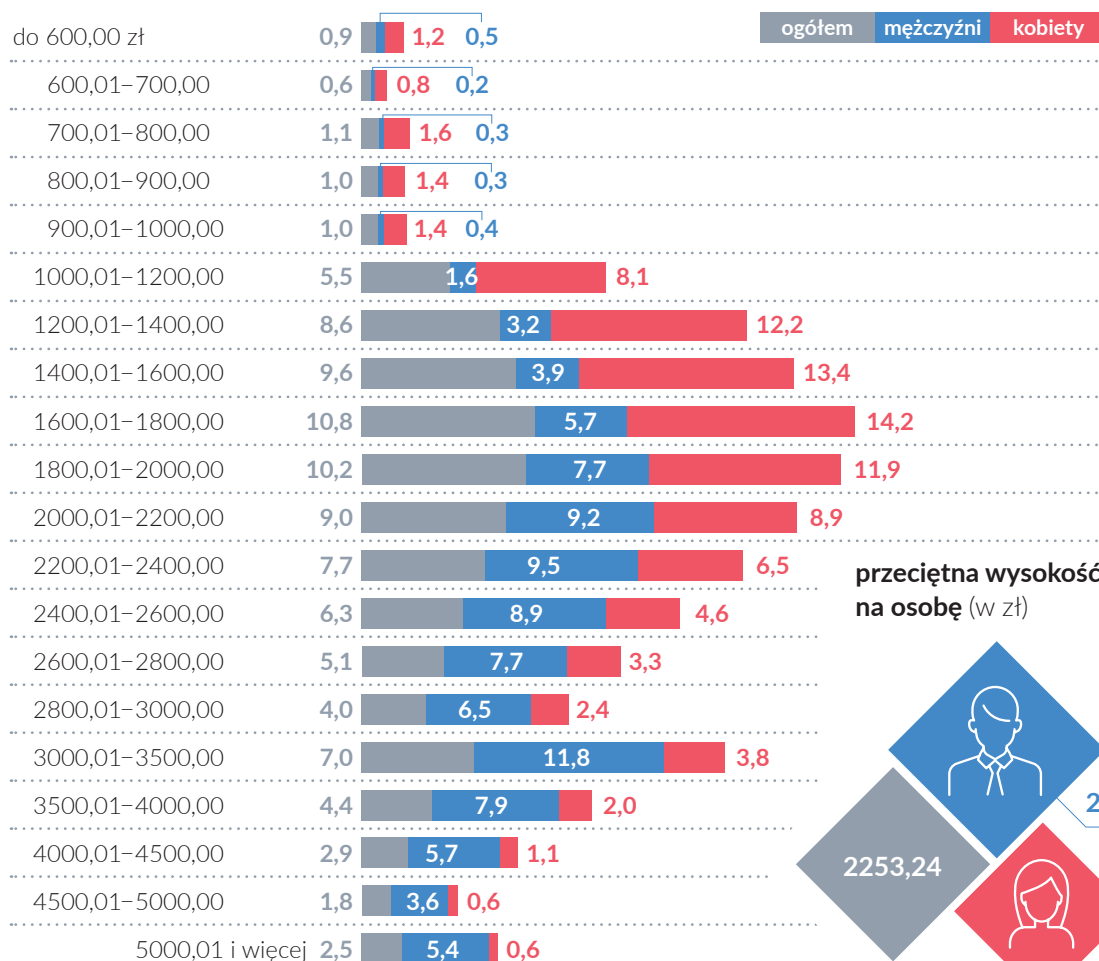
Przeciętna miesięczna liczba osób, które pobierały świadczenia (w tys.)

(w nawiasie podano różnicę w proc. w porównaniu z rokiem wcześniejszym)



Różnica wysokości emerytur kobiet i mężczyzn

proc. osób z określoną wysokością świadczenia, stan na 31 XII 2018 r.



Renty z tytułu niezdolności do pracy dostawało 779 tys. osób, a renty rodzinne – ponad 1,23 mln osób³. Przeciętne świadczenia wynosiły (wszystkie wartości podawane są w kwocie brutto):

- emerytura – 2257 zł (w tym wypłacona z FUS – 2273 zł),
- renta z tytułu niezdolności do pracy – 1762 zł (w tym wypłacona z FUS – 1731 zł),
- renta rodzinna – 1976 zł (w tym wypłacona z FUS – 2005 zł).

W 2018 r. ZUS wypłacał świadczenie dla ok. 3,9 proc. więcej osób niż rok wcześniej, z tym

że liczba emerytów zwiększyła się o 7 proc., a rencistów zmniejszyła się o 11 proc.

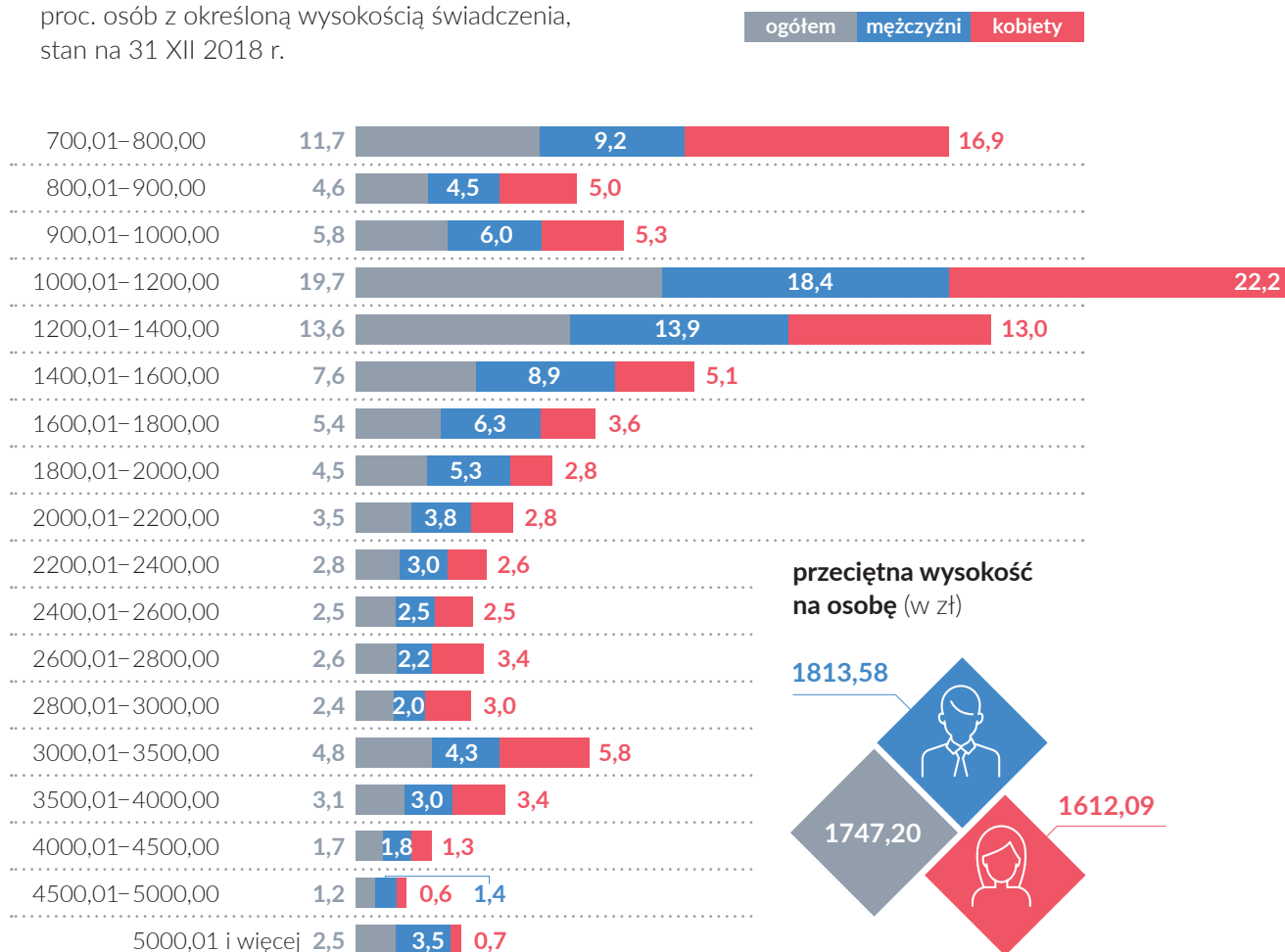
W grudniu 2018 r., przy przeciętnej emeryturze wypłacanej przez ZUS w wysokości 2253 zł, świadczenie mężczyzn wynosiło 2815 zł, a kobiet – 1879 zł. Większość pań (66 proc.) dostawała emeryturę niższą niż 2000 zł. Zaś ponad połowa świadczeń mężczyzn wynosiła między 2000 a 3000 zł.

Najwyższe emerytury – powyżej 4500 zł – dostawali co 11. mężczyzna i co 83. kobieta. Średnia wysokość emerytury mężczyzn w 2018 r. była wyższa o 62 proc. od eme-

³ ZUS wypłaca świadczenia finansowane z FUS, FEP oraz z budżetu państwa.

Różnica wysokości rent z tytułu niezdolności do pracy kobiet i mężczyzn

proc. osób z określoną wysokością świadczenia, stan na 31 XII 2018 r.



rytury kobiet. Ta nierówność wynika przede wszystkim z tego, że kobiety przeciętnie żyją dłużej, a ich powszechny wiek emerytalny jest o 5 lat krótszy.

Większość osób, które pobierały renty z tytułu niezdolności do pracy, dostawała świadczenia niższe niż 3000 zł. Powyżej tej kwoty rentę mieli co 20. mężczyzna i co 77. kobieta. Wśród osób pobierających renty z tytułu niezdolności do pracy w grudniu 2018 r. 67 proc. stanowili mężczyźni, a 33 proc. – kobiety. Zaś wśród osób z rentą rodzinną w grudniu 2018 r. 11 proc. to panowie, a 89 proc. – panie.

W 2018 r. ponad pół miliona osób (578,6 tys.) złożyło wnioski o przyznanie emerytury, w tym prawie 418 tys. wniosków zgłosiły osoby, które korzystają z prawa do świadczenia na podstawie ustawy obniżającej wiek emerytalny⁴. Świadczenie przyznano 354 620 osobom (131 002 mężczyznom i 223 618 kobietom). Średni wiek przejścia na emeryturę to 64,4 lat dla mężczyzn i 60,7 lat dla kobiet. Z osób, którym przyznano emeryturę, więk-

szość (74,5 proc.) poprosiła o jej wypłacanie, ale prawie co piąta osoba (19,5 proc.) zdecydowała się zawiesić wypłatę świadczenia z powodu kontynuowania zatrudnienia.

Dla świadczeniobiorców ważna jest coroczna waloryzacja świadczeń.

1 marca ZUS przeprowadził waloryzację świadczeń dla 8,1 mln osób (łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych). Świadczenia podniesiono o 2,98 proc.

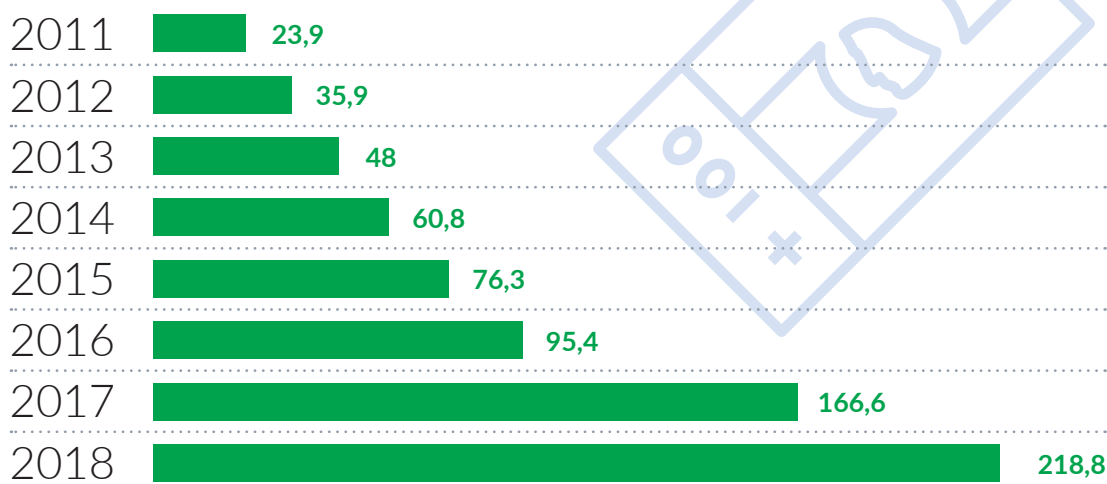
1 marca 2018 r. zostały podwyższone kwoty najniższych emerytur i rent:

- emerytura, renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy oraz renta rodzinna do 1029,80 zł, tj. o 29,80 zł,
- renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy do 772,35 zł, tj. o 22,35 zł.

W ramach waloryzacji podwyższono również dodatki do emerytur i rent. Po waloryzacji emerytury i renty minimalne otrzymuje 576 tys. osób⁵, w tym 24,1 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS

▮ Liczba osób pobierających emeryturę w wysokości niższej niż najniższa gwarantowana*

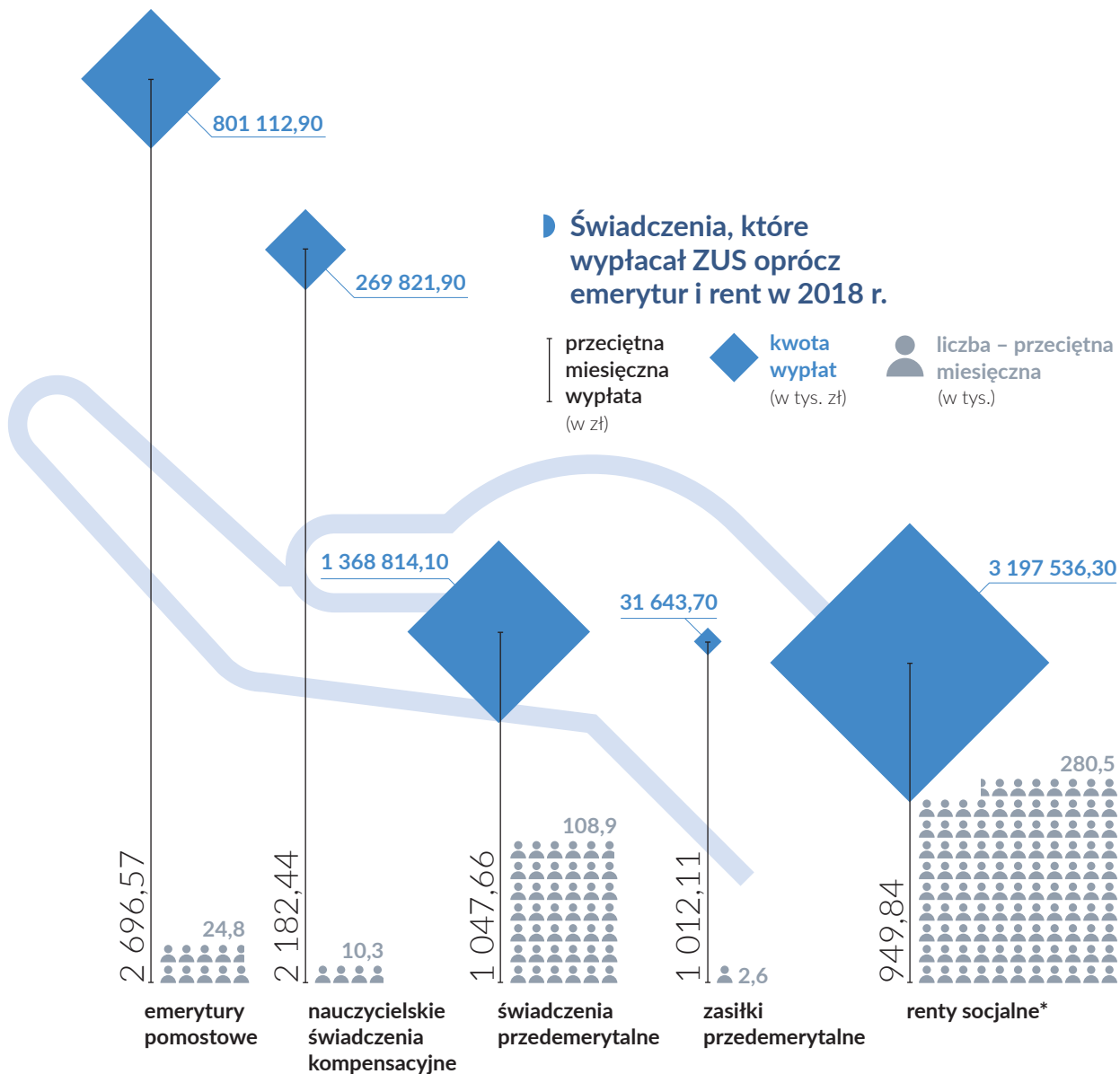
stan na koniec 2018 r. (w tys.)



* gwarantowana przy określonym stażu ubezpieczeniowym

⁴ Ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2017 r. poz. 38).

⁵ Bez osób pobierających świadczenia na mocy umów międzynarodowych.



*łącznie z wypłacanymi przez jednostki ZUS realizujące umowy międzynarodowe, z rentami wypłacanymi przez KRUS, MSWiA, MON, MS. W przypadku zbiegu uprawnień do renty socjalnej z rentą rodzinną – bez kwoty renty rodzinnej.

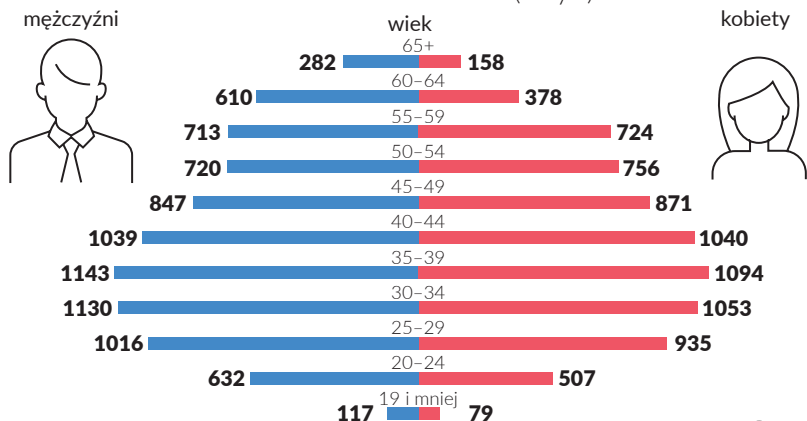
łącznie ze świadczeniem rolniczym. Ale też w grudniu 2018 r. wypłacono 218,8 tys. emerytur w wysokości niższej niż najniższa ustawowa wysokość emerytury, o ponad 3030 więcej niż w grudniu 2017 r. W ciągu 8 lat liczba świadczeń dla osób, które nie mają minimalnego stażu ubezpieczeniowego, by otrzymać gwarantowane świadczenie, wzrosła ośmiokrotnie.

Wszyscy świadczeniobiorcy w ciągu roku otrzymują od ZUS dwa pisma. Pierwszym jest decyzja o waloryzacji, drugim – rozliczenie roczne podatku PIT dla emerytów i rencistów. W 2018 r. ZUS wystąpił do świadczeniobiorców 9 476 676 deklaracji PIT.

ZUS wypłaca także inne świadczenia, przyznane na dłuższy czas. Przeciętnie miesięcznie w 2018 r. dostawało je ponad 420 tys. osób.

ZUS współpracuje z ponad 25 mln klientów rocznie

LICZBA OSÓB, ZA KTÓRE BYŁY OPŁACANE SKŁADKI EMERYTALNO-RENTOWE (w tys.)



POD KONIEC GRUDNIA 2018 R.:

248
tys. kobiet oraz
505

tys. mężczyzn
pobierało rentę
z tytułu niezdolności
do pracy*

3,44
mln kobiet oraz
2,29

mln mężczyzn
otrzymywało
emeryturę*

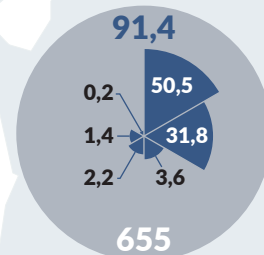
1,16
mln kobiet oraz
0,14

mln mężczyzn
było uprawnionych
do pobierania renty
rodzinnej

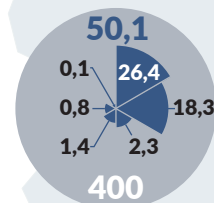
LICZBA OSÓB OTRZYMUJĄCA:
(w tys.)

wiek	rentę z tytułu niezdolności do pracy	emeryturę	rentę rodzinną
79+	33 29	428 496	5 444
77-78	8 6	124 135	1 76
75-76	7 6	130 141	1 62
73-74	6 5	149 165	1 57
71-72	9 6	239 272	2 67
69-70	9 5	296 343	2 60
67-68	9 4	340 400	3 54
65-66	22 3	330 432	4 49
63-64	77 3	89 447	7 43
61-62	70 7	61 425	7 37
59-60	58 29	25 168	6 35
57-58	41 31	19 12	4 27
55-56	31 24	16 4	3 19
54 i mniej	126 89	42 0	95 129

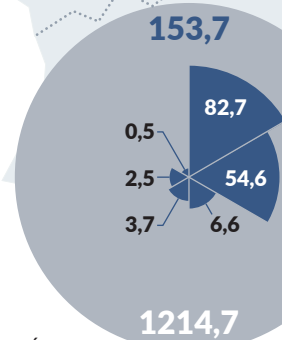
ZACHODNIOPOMORSKIE



LUBUSKIE

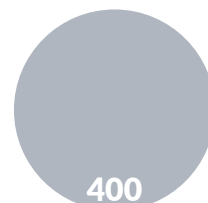


DOLNOŚLĄSKIE



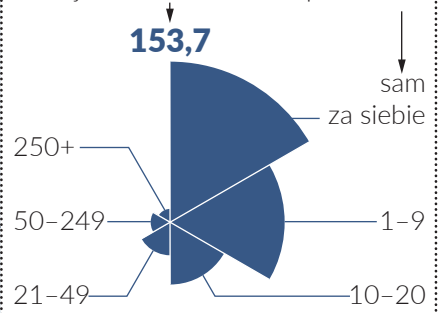
*bez świadczeń wypłacanych na podstawie umów międzynarodowych

LICZBA OSÓB, ZA KTÓRE BYŁY OPŁACANE SKŁADKI EMERYTALNO-RENTOWE (w tys.)

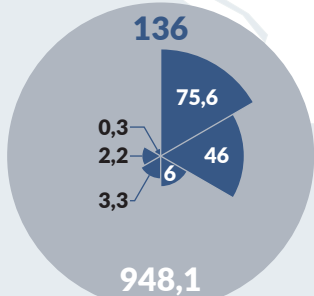


LICZBA PŁATNIKÓW SKŁADEK W ZALEŻNOŚCI OD WIELKOŚCI FIRMY (w tys.)

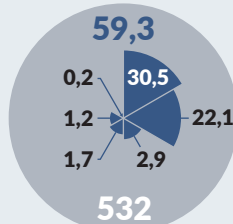
ogólna liczba płatników w województwach liczba osób ubezpieczonych u płatników



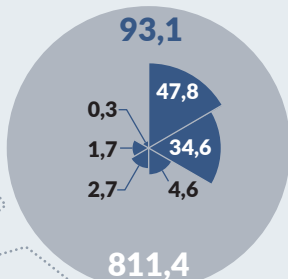
POMORSKIE



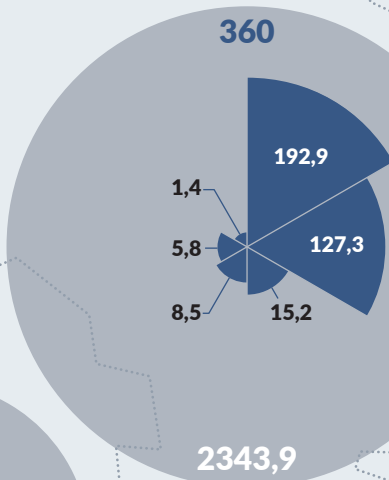
WARMIŃSKO-MAZURSKIE



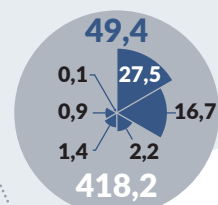
KUJAWSKO-POMORSKIE



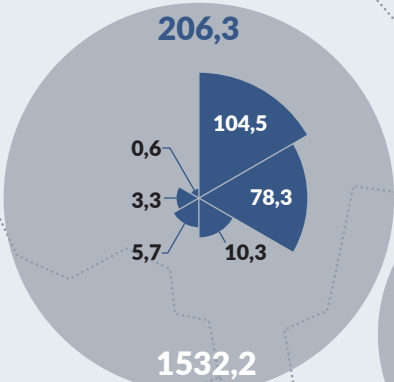
MAZOWIECKIE



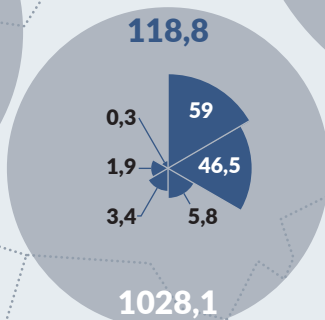
PODLASKIE



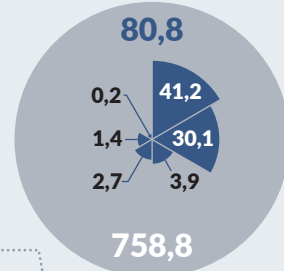
WIELKOPOLSKIE



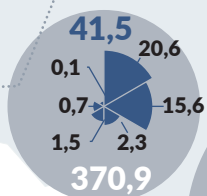
ŁÓDZKIE



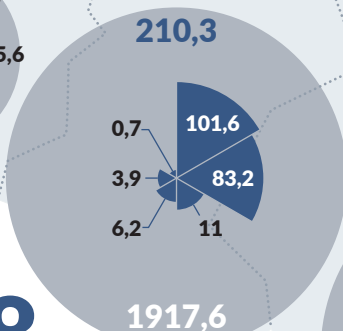
LUBELSKIE



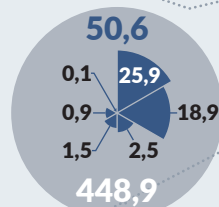
OPOLSKIE



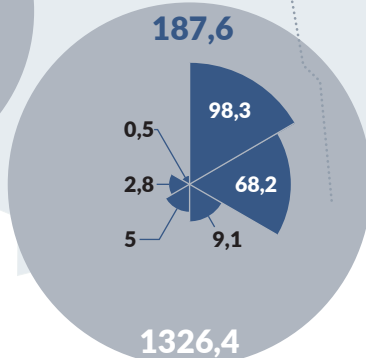
ŚLĄSKIE



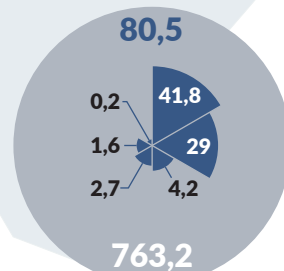
ŚWIĘTOKRZYSKIE



MAŁOPOLSKIE



PODKARPACKIE



1,98

mln płatników opłaciło składki za

15,85

mln ubezpieczonych w grudniu 2018 r.

IV. ZUS jako pracodawca

Sześciu na dziesięciu pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych ma wyższe wykształcenie i pracuje w instytucji co najmniej 10 lat. ZUS ma

placówki w każdym powiecie, dzięki czemu klientom łatwo jest dotrzeć do instytucji. Wszystko to sprzyja realizowaniu wyznaczonego celu, którym jest wysoka jakość oferowanych usług.

Sprawna, przyjazna i rzetelna obsługa klientów zapisana jest w „Strategii ZUS na lata 2016–2020”. Realizacja tego celu jest możliwa dzięki zaangażowaniu pracowników.

W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych pod koniec grudnia 2018 r. pracowały 44 923 osoby, przeciętnie zaś w ciągu roku – 45 169 osób.

Większość – 43 717 osób – w ciągu roku pracowała w 43 oddziałach, 209 inspektoratach i 71 biurach terenowych¹. W centrali w Warszawie pracowały 1452 osoby w 31 departamentach i biurach². Pracownicy ZUS to przede wszystkim specjaliści zajmujący się ubezpieczeniami od wielu lat. Większość

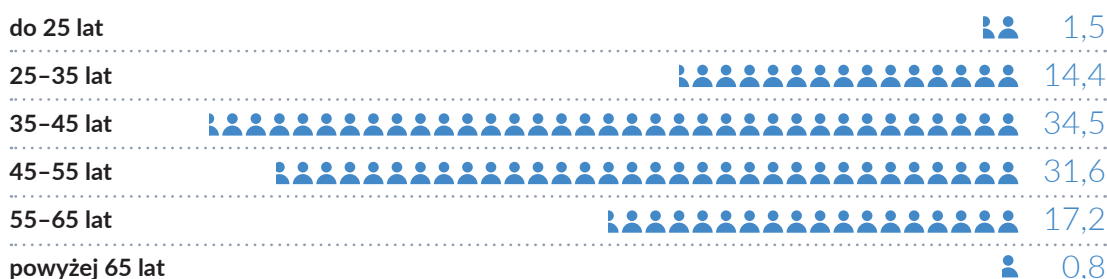
ma wykształcenie wyższe (ok. 64 proc.). Ponad 15,5 tys. osób ma od 35 do 45 lat. Nieco mniej liczni są pracownicy w wieku 45–55 lat – 14,2 tys. osób. ZUS jest instytucją sfeminizowaną, kobiety stanowią 87 proc. kadry.

Stanowiska kierownicze w ZUS zajmują zarówno mężczyźni, jak i kobiety. W powojennej historii instytucji mężczyźni kierowali nią 15 razy, a kobiety – 6. Obecnie na 3773 stanowiska kierownicze średniego i wyższego szczebla mężczyźni zajmują 759.

Większość, bo 88 proc. pracowników, jest zatrudniona na podstawie bezterminowej umowy o pracę. Umowy okresowe ma tylko co czternasty pracownik (7 proc.). Takie umowy mają osoby, które niedawno zaczęły pracę – są

► Struktura wieku pracowników ZUS

(w proc.)



¹ Dane przeciętne w roku.

² Dane przeciętne w roku.

► Rodzaje umów o pracę w ZUS

stan na 31 XII 2018 r.



przyjmowane najpierw na okres próbny – lub takie, które zostały przyjęte na zastępstwo za nieobecnego pracownika. W 2018 r. 3 proc. osób pracowało w ZUS w ramach zastępstwa, 1 proc. stanowili zatrudnieni na okres próbny i również 1 proc. to osoby powołane na stanowisko. W ciągu roku przyjęto 724 studentów na praktyki i 118 osób na płatne staże. W 2018 r. zatrudniono 3463 osoby, w tym 2642 z wykształceniem wyższym.

ZUS stosuje przejrzyste kryteria w rekrutacji pracowników. Na stronie internetowej www.zus.pl w zakładce [O ZUS] > [Praca w ZUS] > [Aktualne ogłoszenia o pracę] umieszczane są oferty pracy we wszystkich placówkach.

Na stronie internetowej znajdują się osobne anonse dla lekarzy. Jest tam również informacja dla studentów, którzy chcą w ZUS odbyć praktykę lub staż.

W 2018 r. rozwiązano umowy z 3421 pracownikami. Najczęściej (w 1389 przypadkach) odchodzą osoby z krótkim, niespełna pięcioletnim, stażem pracy w instytucji albo osoby, które przechodzą na emeryturę lub rentę (1115 osób).

Miernikiem natężenia ruchu kadrowego w ZUS jest wskaźnik fluktuacji, który określa stosunek liczby pracowników odchodzących z pracy w ciągu roku do stanu zatrudnienia z początku roku. W 2018 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 7,55 proc.

W zeszłym roku instytucja wprowadziła możliwość ruchomego ośmiogodzinnego czasu pracy. Skorzystało z niej 16 936 osób w oddziałach i placówkach terenowych oraz 1379 osób w centrali, czyli niemal co drugi pracownik ZUS. Pracownicy mogą zdecydować, o której godzinie przychodzą do pracy (między godziną 7 a 9).

Zakład Ubezpieczeń Społecznych dba o podnoszenie kwalifikacji pracowników. W 2018 r. w szkoleniach wzięło udział 156 418 uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych – 79 246, a w szkoleniach e-learningowych – 77 172.

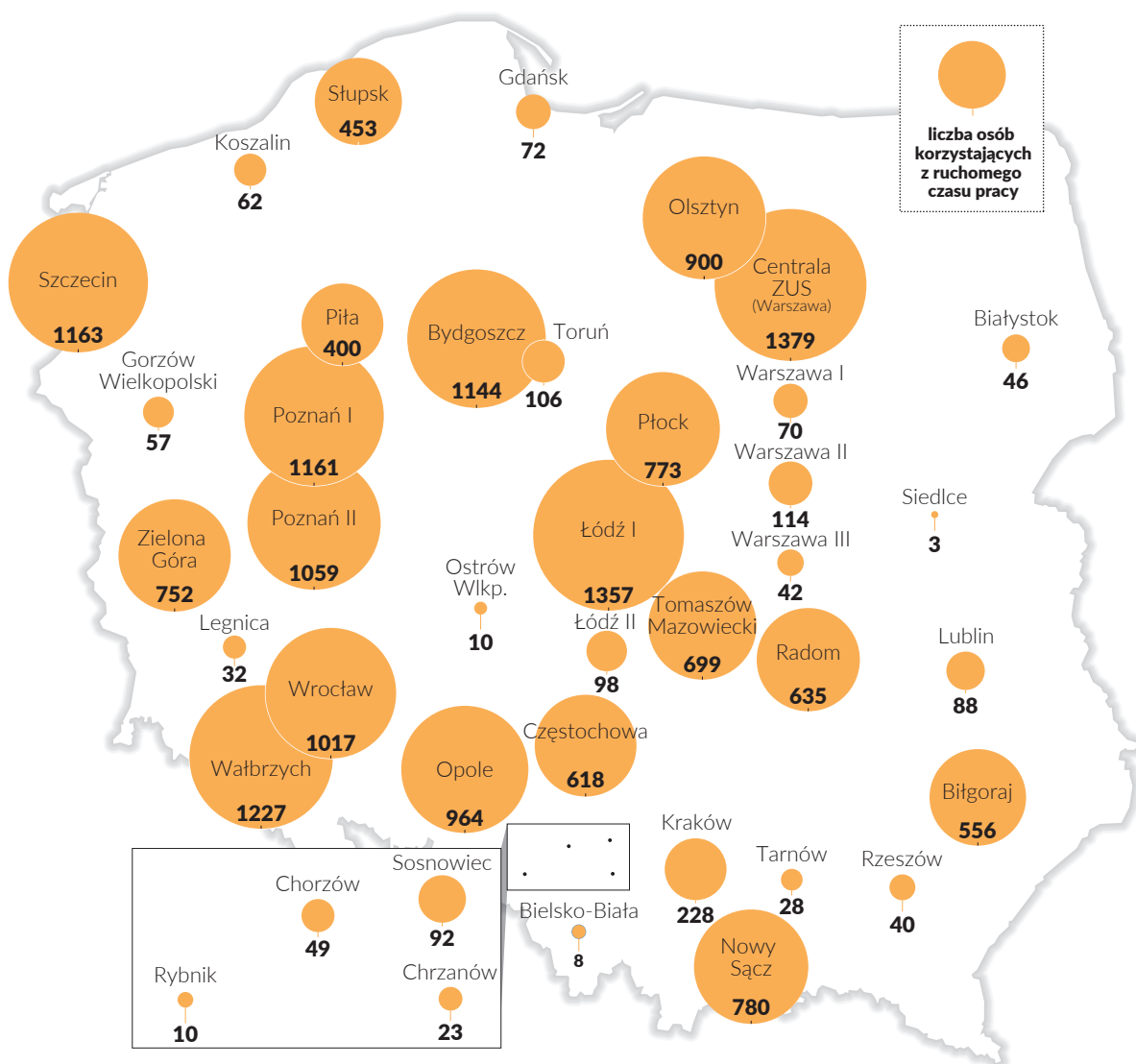
Część z nich dotyczyła zagadnień ogólnych (np. zmian w procedurach obowiązujących w ZUS) i skierowana była do większości pracowników, z innych zaś mogły skorzystać określone grupy ze względu na specyfikę ich

pracy. Dla 1544 osób przeznaczone były szkolenia dotyczące wdrożenia elektronicznych zwolnień lekarskich, dla 1257 zaś – wdrożenia programu e-akta. Ponad 28 tys. pracowników uczestniczyło w zajęciach pomagających zwiększyć efektywność obsługi klientów przez umiejętne postępowanie z dokumentacją ZUS. Szkolenia z zakresu efektywności obsługi klientów przeprowadzono dla 5702 uczestników, w tym dla 1248 z obsługi klientów z niepełnosprawnością i dla 455 z języka migowego. W warsztatach, podczas których poznawano zasady stosowania prostego języ-

ka w komunikacji z klientami, do końca 2018 r. wzięło udział ponad 30 tys. pracowników: 9627 w szkoleniach tradycyjnych i 21 999 w e-learningowych. ZUS przygotował też szkolenia podnoszące kompetencje kadry zarządzającej dla 3266 osób.

W zapewnieniu ładu organizacyjnego w ZUS ważna jest kultura organizacyjna. W 2018 r. opracowano „Politykę antykorupcyjną ZUS”, przestrzegano także „Zasad unikania konfliktu interesów w ZUS”. Pracownicy wiedzą, w jaki sposób mają się zachować w sytuacji, gdy ktoś proponuje im łapówkę lub gdy są świadkiem

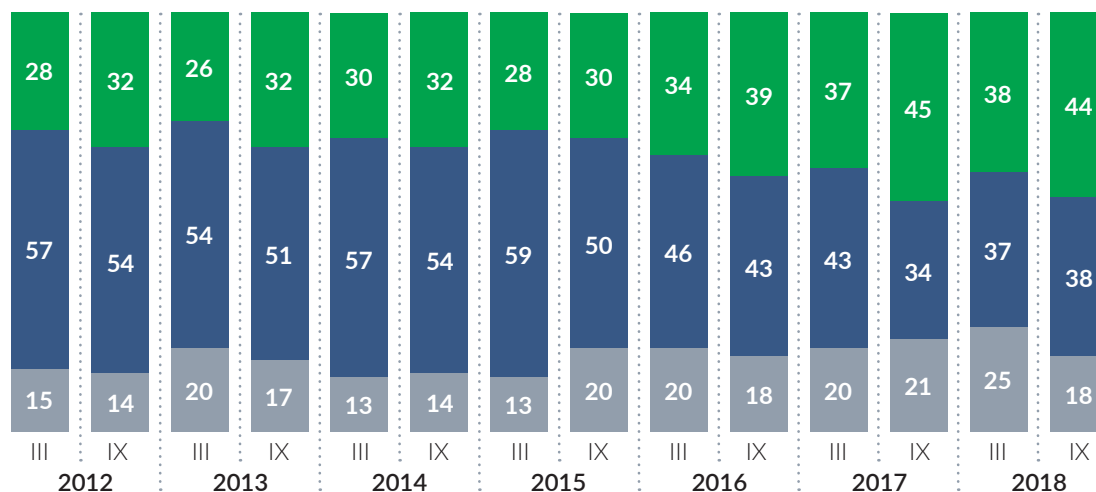
► Ile osób w ZUS korzysta z ruchomego czasu pracy



Ocena działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Zaufanie do instytucji – badanie CBOS (w proc.)

dobra zła trudno powiedzieć



takiego zdarzenia. Instytucja prowadzi projekt „Sygnalista”, który umożliwi pracownikom i klientom anonimowe zgłoszenie nieprawidłowości lub korupcję.

Zasady wynagradzania pracowników określają dwa dokumenty: „Regulamin pracy ZUS” i „Zakładowy układ zbiorowy pracy dla pracowników ZUS”. Wysokość wynagrodzenia wynika z zajmowanego stanowiska i zakresu obowiązków, nie jest powiązana z płcią pracownika. Instytucja dba o równość wynagrodzenia oraz awansu kobiet i mężczyzn.

Rok 2018 był czasem intensywnych rozmów na temat konieczności porozumienia płacowego. Część związków zawodowych prowadziła z zarządem instytucji spór zbiorowy. W październiku Zarząd ZUS podpisał porozumienie z dwoma związkami zawodowymi: Ogólnopolskim Związkiem Zawodowym Pracowników ZUS „Niezależni” i Krajowym Związkiem Zawodowym Pracowników ZUS. W wyniku negocjacji prowadzonych w kolejnych miesiącach spór zbiorowy został całkowicie zażegnany.

Klienci oceniają ZUS emocjonalnie, często przez pryzmat bieżących działań polityków. Niekiedy wahania ocen wynikają ze

zmian w przepisach i ich konsekwencji dla poszczególnych grup klientów, a nie z oceny tego, jak z implementacją tych zmian poradzili sobie pracownicy ZUS. Na przykład obniżenie wieku emerytalnego przyjęta z zadowoleniem duża część społeczeństwa. Jednak informacje o tym, że przyznane świadczenia, szczególnie w przypadku kobiet, są niższe od przeciętnych, spowodowały już nieco gorszą ocenę ZUS. O ile jesienią 2017 r. w sondażu Centrum Badania Opinii Społecznej działalność ZUS dobrze oceniło 45 proc. respondentów, o tyle wiosną 2018 r. – już o 7 p.p. mniej. Jednak w ciągu roku przychylność dla działalności ZUS wzrosła i jesienią wyniosła prawie tyle samo co rok wcześniej, tzn. 44 proc. Krytycznie o ZUS wypowiedziało się 38 proc. ankietowanych, a pozostałe 18 proc. nie umiało ocenić instytucji. Najprawdopodobniej wzrost pozytywnej oceny wyniknął ze sposobu, w jaki pracownicy ZUS prowadzili najpoważniejsze projekty: e-Składkę, e-ZLA i e-akta.

Z przeprowadzonego w grudniu 2018 r. „Badania satysfakcji z obsługi klienta w ZUS” przez pracownię PBS Sp. z o.o. wynika, że 84 proc. respondentów oceniło pozytywnie ogólną jakość usług oferowanych przez pracowników w placówkach ZUS.

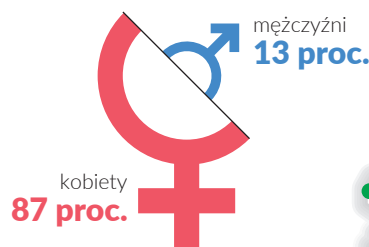
Dbają o ubezpieczenia społeczne

W ZUS 31 GRUDNIA 2018 R. PRACOWAŁY

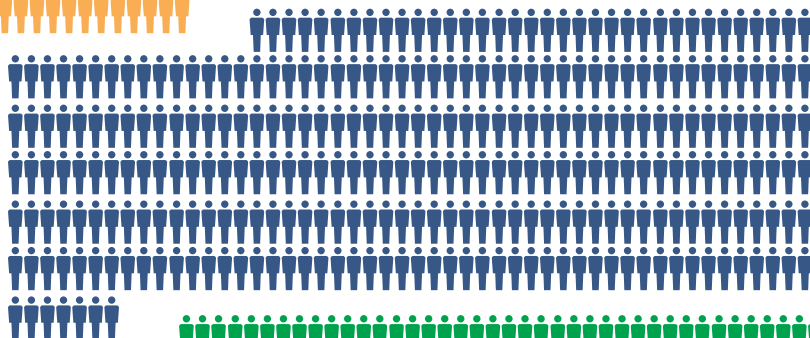
44 923

 OSOBY

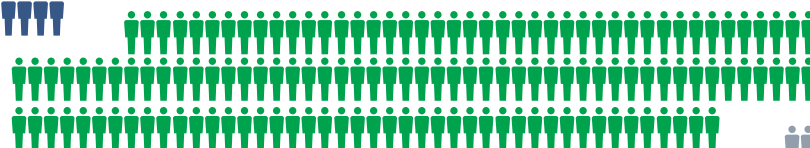
w tym w centrali **1485**



w oddziałach **29 210**



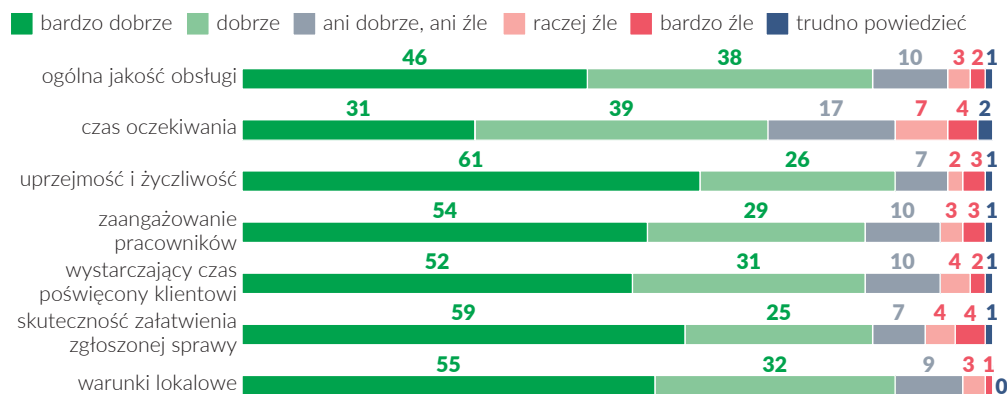
w inspektoratach **13 769**



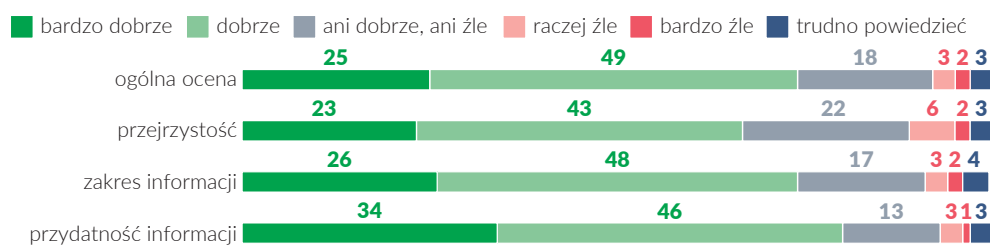
w biurach terenowych **459**



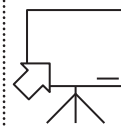
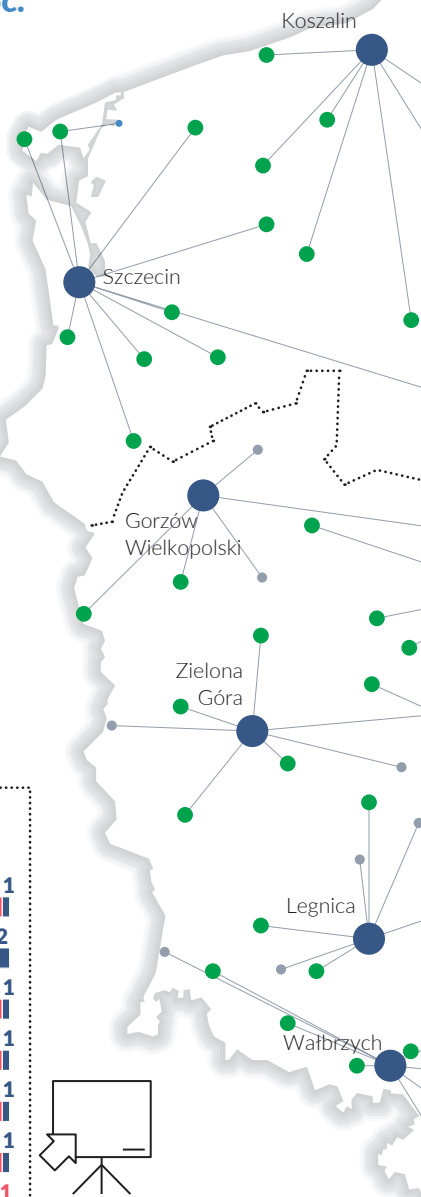
OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI W PLACÓWKACH ZUS



OCENY POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW KONTAKTU PRZEZ STRONĘ INTERNETOWĄ ZUS



Źródło: „Badanie satysfakcji z obsługi klienta w ZUS”, grudzień 2018, PBS Sp. z o.o.



W szkoleniach wzięto udział

156 418

uczestników

w tym w tradycyjnych

79 246

w e-learningowych

77 172

STRUKTURA
TERENOWA

centrala

31

departamentów

43

oddziały

71

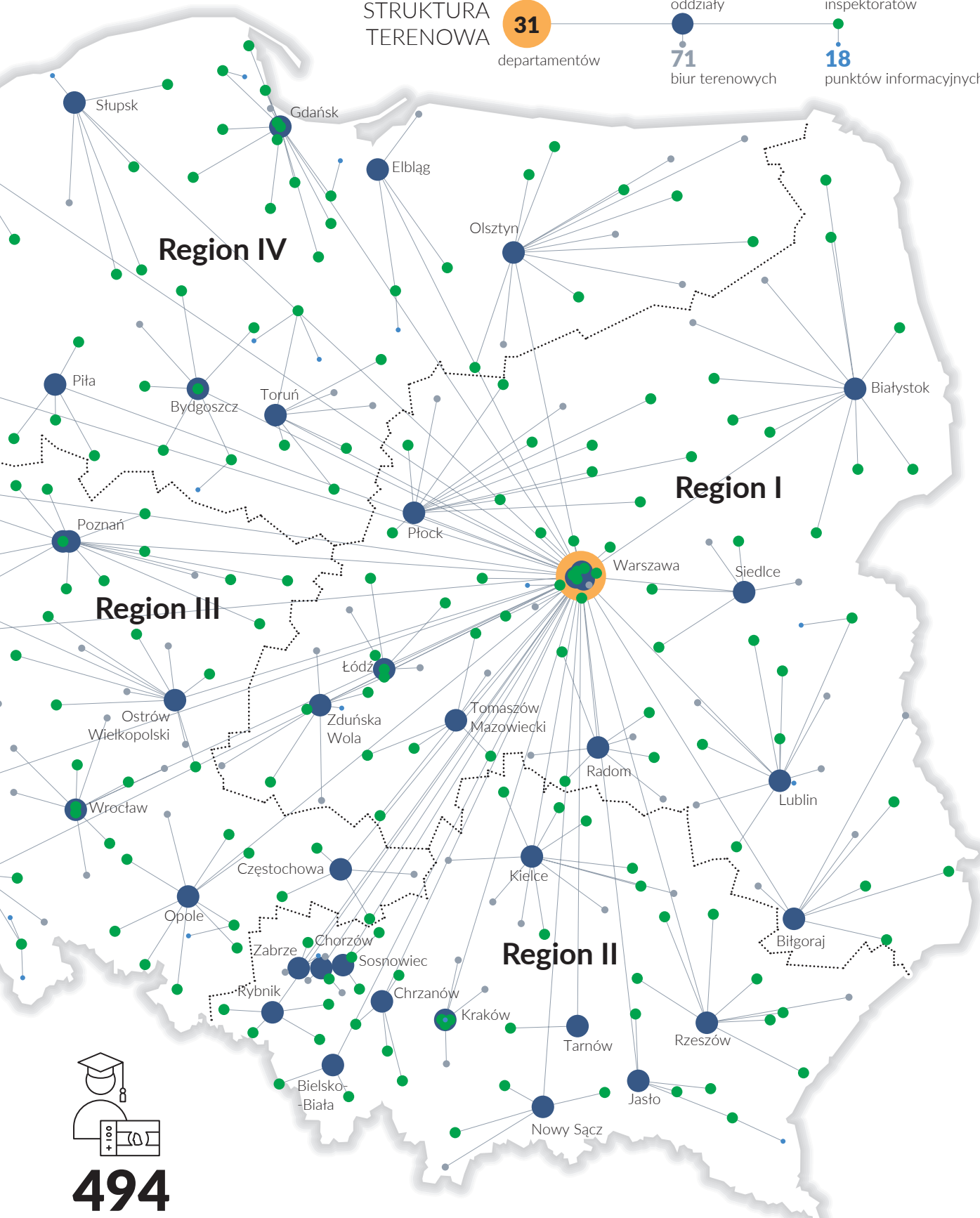
biur terenowych

209

inspektoratów

18

punktów informacyjnych



494

pracowników otrzymało dofinansowanie
ZUS do studiów podyplomowych lub kursów

V. Instytucja przyjazna dla klientów i interesariuszy

ZUS współpracuje z osobami mającymi od kilkunastu do kilkudziesięciu lat, różne wykształcenie, rozmaite umiejętności i przyzwyczajenia. Ta różnorodność jest jedną z przyczyn, dla których ZUS doskonali różne formy kontaktu z klientami oraz edukuje klientów i interesariuszy.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych rozwija różne sposoby kontaktu z klientami: od tradycyjnej korespondencji listownej, przez wizyty w placówkach, po formy bardziej nowoczesne – kontakt telefoniczny, eśemesowy czy internetowy. Każda z tych form podnosi jakość oferowanych usług i wprowadza udogodnienia dla klientów.

Z myślą o wszystkich klientach ZUS od kilku lat upraszcza język komunikacji. Jeszcze w 2017 r. przyjęto 10 zasad prostego języka w korespondencji z klientami indywidualnymi. W 2018 r. zakończono preredagowanie artykułów na stronie www.zus.pl i wydawnictw informacyjnych. Kolejne teksty są opracowywane według nowych standardów. Przeszkolono wszystkich pracowników zajmujących się korespondencją z klientami. Idea zrozumiałej komunikacji promowana jest wśród pracowników pod hasłem „Prosto z ZUS”. Instytucja została też sygnatariuszem porozumienia na rzecz prostego języka „Prosto i kropka” i tym samym zobowiązała się do stosowania go w codziennej pracy.

Informacje o świadczeniach i zmianach w ubezpieczeniach społecznych ZUS umieszcza na stronie internetowej www.zus.pl. Serwis ten ma ok. 1,5 tys. podstron i należy do największych serwisów instytucji publicznych w Polsce. W 2018 r. miał średnio ponad 1,4 mln odostęp miesięcznie. Spełnia standardy WCAG 2.0, czyli dostępności dla osób z niepełnosprawnością (był budowany przy udziale ekspertów WCAG 2.0 z Fundacji Integracja). Dla osób słabowidzących przygotowana jest specjalna kontrastowa wersja tekstowa strony www.zus.pl ułatwiająca im korzystanie z serwisu. Obsługuje go ok. 80 redaktorów odpowiedzialnych za poszczególne sekcje. Są to pracownicy różnych departamentów i wydziałów, dla których tworzenie informacji na stronie www.zus.pl jest jednym z wielu obowiązków.

W 2018 r. zaktualizowano kalkulatory emerytalne:

- emerytury na nowych zasadach w części dotyczącej symulatora oraz w części dotyczącej prognozy,



W oddziałach ZUS pomyślano o rodzicach z małymi dziećmi. W wielu salach obsługi klientów stworzono kącki zabaw, żeby maluchy mogły się bawić, rysować albo czytać w czasie, gdy dorośli załatwiają urzędowe sprawy

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

- nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego,
- emerytury pomostowej.

Unowocześniono również Portal Statystyczny ZUS dostępny na stronie internetowej. Do tej pory został odwiedzony ponad 407 tys. razy.

Wizyty w placówkach ZUS są najczęstszą formą kontaktu klientów z instytucją. W 2018 r. pracownicy w salach obsługi klientów obsłużyli 22,9 mln osób. Sale te zostały zaprojektowane z troską o ich komfort. Mają wejścia przystosowane dla osób z niepełnosprawnością ruchową, a przed budynkami są wydzielone dla tych osób miejsca parkingowe. Informację o tym, czy konkretna placówka jest przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością, można znaleźć na stronie internetowej ZUS w zakładce [O ZUS] > [Kontakt] > [Ułatwienia dla osób z niepełnosprawnością w placówkach ZUS].



W oddziałach ZUS osoby niesłyszące mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy wideo-tłumacza języka migowego. Pracownicy sali obsługi klientów łączą przez internet osobę niesłyszącą z konsultantem w Centrum Obsługi Telefonicznej, który posługuje się polskim językiem migowym (PJM). W ten sposób ZUS ułatwia tym osobom załatwianie spraw ubezpieczeniowych. Usługa ta jest dostępna w salach obsługi klientów na stanowiskach ze znakiem białego przekreślonego ucha na ciemnoniebieskim tle. Ponadto w 252 placówkach ZUS pracownicy posługują się w podstawowym zakresie językiem migowym i mogą pomóc w załatwieniu sprawy.

ZUS systematycznie zwiększa liczbę e-usług i w ten sposób ułatwia kontakt tym klientom, którzy korzystają z nowoczesnej technologii. Projekty: e-ZLA (elektroniczne zwolnienia lekarskie), e-Składka (indywidualne konta płatników składek) i e-akta (nowe ulgi dla przedsiębiorców i cyfryzacja akt pracowniczych) służą zarówno uproszczeniu kontaktów ZUS



z klientami, jak i dbałości o przejrzystość finansów publicznych.

Częścią nowoczesnej działalności ZUS jest Platforma Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS) – swoisty e-urząd.

Pod koniec 2018 r. istniało na niej ponad 2,72 mln profili. Do jednego konta na PUE ZUS może być przypisanych kilka ról, klienci mogą również upoważnić do korzystania ze swojego konta inne osoby, stąd pod koniec grudnia 2018 r. istniały konta:

- ubezpieczonych – 2 858 309,
- płatników – 2 521 020,
- świadczeniobiorców – 1 502 681,
- lekarzy – 124 695,
- komorników – 2239.

W 2018 r. klienci wysłali za pośrednictwem PUE ZUS ponad 15,2 mln dokumentów, w tym:

- ponad 8,9 mln elektronicznych zwolnień lekarskich,
- ponad 4,7 mln wniosków (najwięcej komornicy sądowi – 4,2 mln oraz płatnicy składek – 427 tys.),

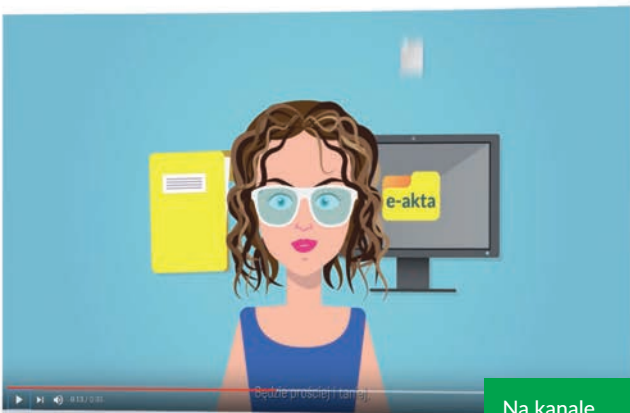
- prawie 1,6 mln dokumentów ubezpieczeniowych z aplikacji e-Płatnik.

W 2018 r. odnotowano średnio 41,8 tys. logowań do PUE ZUS dziennie. Dla porównania – w 2017 r. było ich 18,4 tys. dziennie.

Prokonsumenckie nastawienie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przejawia się także w prowadzeniu szerokiej działalności edukacyjnej. Realizuje ją samodzielnie lub współpracując z instytucjami czy organizacjami społecznymi. ZUS równocześnie dba o podstawową, bieżącą wiedzę klientów i przeprowadza tematyczne kampanie edukacyjne, w których tłumaczy zmiany określonych przepisów ubezpieczeniowych. Obowiązki edukacyjne zapisane są w art. 68 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych. ZUS pogrupował osoby, z którymi współpracuje, zgodnie z ich statusem ubezpieczeniowym. Dla każdej grupy przeznaczając odrębne działania edukacyjne, uwzględniając możliwości percepcyjne odbiorców.

W 2018 r. odnotowano średnio 41,8 tys. logowań do PUE ZUS dziennie. Dla porównania – w 2017 r. było ich 18,4 tys. dziennie





Na kanale Elektroniczny ZUS na YouTube umieszczono 10 filmów na temat projektu e-akta

W 2018 r. największe kampanie edukacyjne wynikały z realizacji projektów e-akta i e-ZLA. ZUS sam edukował płatników i lekarzy, dla których wprowadzenie obu projektów oznaczało najpoważniejsze zmiany. Promował nowe rozwiązania i współpracował z różnymi instytucjami: Ministerstwem Przedsiębiorczości i Technologii (MPiT), Naczelną Izbą Lekarską, resortem zdrowia i organizacjami skupiającymi przedsiębiorców.

ZUS i MPiT przeprowadziły kampanię informacyjną o zmianach w przechowywaniu dokumentacji pracowniczej w związku z projektem e-akta. Prowadzono ją w internecie (w tym na stronach e-akta.gov.pl i www.zus.pl oraz w mediach społecznościowych). Dla przedsiębiorców przygotowano również ulotki, plakaty, broszury, poradniki i szkolenia.

Odbyło się ponad 2,6 tys. spotkań z płatnikami zatrudniającymi po kilkaset osób.

ZUS partnerował także Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości przy organizowaniu 66 konferencji pod hasłem „Konstytucja dla biznesu, ZUS dla biznesu”¹. Eksperti informowali przedsiębiorców o konsekwencjach, jakie niesie za sobą korzystanie z ulg, np. jeśli przedsiębiorca skorzysta z ulgi na start, nie będzie miał w tym czasie prawa do świad-

czeń, natomiast jeśli będzie opłacać składki od preferencyjnej podstawy, będą mu przysługiwały niższe świadczenia.

ZUS pomógł również przygotować się lekarzom do obowiązku wystawiania zwolnień elektronicznych (projekt e-ZLA). Współpracował z ponad 23 tys. placówek medycznych i uczelni medycznych. Zawarł 1,6 tys. porozumień z placówkami medycznymi, zobowiązując je do wystawiania e-ZLA. Przeprowadził 47 tys. szkoleń dla lekarzy i pracowników administracji w placówkach ochrony zdrowia oraz 2,7 tys. szkoleń dla asystentów medycznych. W salach obsługi klientów porad udzielali doradcy ds. e-ZLA. Od 2 maja do 31 grudnia 2018 r. z ich usług skorzystało ponad 412 tys. klientów.

Część kampanii oraz wydarzeń informacyjnych i edukacyjnych ma cykliczny charakter. ZUS przygotowuje spotkania dla określonych grup klientów: płatników, świadczeniobiorców czy ubezpieczonych.

Raz do roku, jesienią, mają miejsce obchody Dnia Seniora. W 2018 r. odbyły się w październiku pod hasłem „Aktywnie i bezpiecznie”. ZUS zorganizował je wspólnie z Polskim Związkiem Emerytów, Rencistów i Inwalidów (PZERil), Policją oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). W oddziałach przygotowano sta-

¹ 30 kwietnia 2018 r. weszła w życie tzw. konstytucja biznesu. Wprowadziła ona ułatwienia dla przedsiębiorców.



nowiska, przy których seniorzy mogli zasięgnąć porad zarówno ekspertów z ZUS, NFZ, PZERiI, urzędów miast i gmin, jak i przedstawicieli lokalnych organizacji zrzeszających seniorów. Spotkania z okazji Dnia Seniora miały miejsce w placówkach ZUS, urzędach miast, gmin oraz lokalnych domach kultury. ZUS współpracuje z UOKiK przy kampanii „Seniorze, uważaj na umowy zawierane na pokazach lub w domu”. Partneruje również Komendzie Głównej Policji przy organizowaniu przedsięwzięć związanych z bezpieczeństwem obywateli, szczególnie osób starszych, np. przy programie „Aktywny senior to bezpieczny senior”.

Osobne działania informacyjne przeznaczone są dla osób z niepełnosprawnościami. „Sięgnij po sukces!” – pod takim hasłem ZUS razem z partnerami zachęcał osoby z niepełnosprawnością do aktywności społecznej i zawodowej podczas Dnia Osób z Niepełnosprawnością w 2018 r.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych dba również o edukację ubezpieczeniową nastolatków i studentów. Prowadzi projekt edukacyjny realizowany w dotychczasowych gimnazjach i szkołach podstawowych. „Projekt z ZUS” składa się z 2 elementów. Pierwszy to lekcja, podczas której młodzież poznaje tematykę ubezpieczeń społecznych. Drugi to konkurs, na który uczniowie wykonują pracę plastyczną. Mają w niej wyjaśnić, dlaczego ubezpieczenia społeczne są ważne. Może być

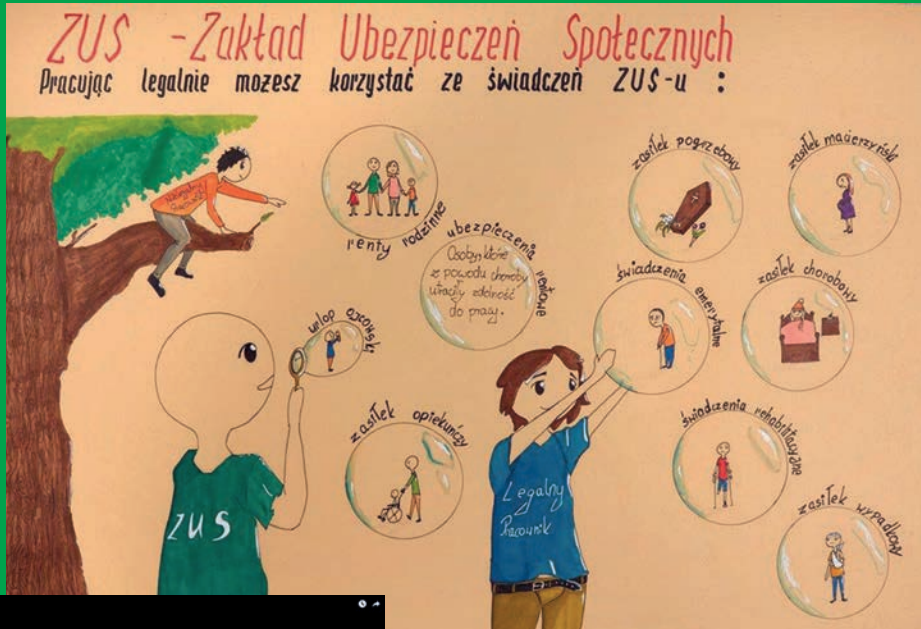
to film, plakat lub komiks. W roku szkolnym 2017/2018 odbyła się druga edycja konkursu. Ogłoszenie wyników i wręczenie nagród miało miejsce w Gimnazjum Dwujęzycznym nr 34 im. Narczyży Żmichowskiej w Warszawie. Uczniowie tej szkoły wywalczyli w kategorii film I miejsce obrazem pt. „ZUS: Mission Possible”. Przedstawia on pomysłową personifikację Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jako sympatycznego chłopaka, na którego „przyjaciele mówią ZUS” i na którego mogą liczyć w potrzebie. W tej edycji projektu wzięło udział ponad 5,4 tys. uczniów, a prace konkursowe wykonało 348 młodych osób.

ZUS od kilku lat realizuje program „Lekcje z ZUS” dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych (obecnie ponadpodstawowych). W roku szkolnym 2018/2019 odbyła się piąta edycja programu. W pierwszej (w roku szkolnym 2014/2015) uczestniczyły 373 szkoły i 17 tys. uczniów. W ostatniej – 1471 szkół i ok. 75 tys. uczniów.

Program podzielony jest na 2 etapy. Pierwszy to przeprowadzenie 4 lekcji w szkołach, które przystąpiły do projektu. Omawiane są na nich 4 tematy: „Świadomy zawsze ubezpieczony”, „Płacisz i masz, czyli co Ci się należy, gdy opłacasz składki”, „Emerytura – Twoja przyszłość w Twoich rękach”, „e-ZUS, czyli firma pod ręką”. Specjaliści z ZUS prowadzą szkolenia dla nauczycieli przygotowujące do prowadzenia zajęć o ubezpieczeniach społecznych. Materiały dydaktyczne do „Lekcji z ZUS” powstały przy współpracy z metodykiem nauczania w zakresie wiedzy o społeczeństwie, ilustracje zaś wykonali młodzi polscy rysownicy.

Drugim etapem projektu jest olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. W 2018 r. (rok szkolny 2018/2019) odbyła się trzecia edycja, do której zgłosiło się ok. 34 tys. uczniów z 1009 szkół. Zwycięzcy ogólnopolskiego finału otrzymali indeksy i preferencyjne warunki w rekrutacji na 33 uczelnie w kraju, m.in. na Katolicki Uniwersytet Lubelski, Uniwersytet Warszawski, do Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego, na Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu i Uniwersytet Gdański.

I miejsce w kategorii plakat. „Legalnie pracując – bezpiecznie się czuję”. Autorka: Gabriela Błaszczyk z LVI LO im. Leona Kruczkowskiego w Warszawie (dawnie gimnazjum)



I miejsce w kategorii film. „ZUS: Mission Possible”. Autorzy: Maksym Berger, Jan Jurkiewicz, Kacper Koźluk, Michał Muszyński z Gimnazjum Dwujęzycznego nr 34 im. Narcyzy Żmichowskiej w Warszawie

PROJEKT ZUS

I miejsce w kategorii komiks. „Ubezpieczenia”. Autorzy: Julia Mamczura, Alicja Chwiejczak, Nikola Górecka z IX LO z Oddziałami Dwujęzycznymi im. Królowej Jadwigi w Rzeszowie (dawnie gimnazjum)



FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Od 2016 r. ZUS podpisuje umowy o współpracy z państwowymi i prywatnymi uczelniami kształtującymi na kierunkach humanistycznych, ekonomicznych oraz technicznych. Do końca 2018 r. było ich już 85. 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 i wyższe szkoły zawodowe, np. Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Witelona w Legnicy, oraz niepubliczne szkoły wyższe. Głównym celem tej współpracy jest

zaangażowanie społeczności akademickiej w program „Ubezpieczenia społeczne – edukacja z ZUS”. Umowy mają charakter ramowy, a współpraca z każdą uczelnią ma tok indywidualny. Koncentruje się na kilku typach działalności: edukacji i poradnictwie, studiach z zakresu ubezpieczeń społecznych (w tym także dla pracowników ZUS), współpracy naukowo-badawczej.

Z myślą o studentach prowadzony jest program Nowoczesne Zarządzanie Biznesem (NZB) – autorski projekt Związku Banków Polskich i Centrum Prawa Bankowego i Informacji, do których dołączył ZUS. To jedna z największych inicjatyw edukacyj-



nach na polskich uczelniach – funkcjonuje w ponad 130 placówkach szkolnictwa wyższego, zarówno publicznych, jak i niepublicznych, na kierunkach ekonomicznych i menedżerskich.

ZUS przygotował pierwszy wykład pt. „Ubezpieczenia społeczne niezbędne w prowadzeniu firmy i codziennym życiu każdego człowieka”. Później, na prośbę studentów i koordynatorów, opracował drugi: „ZUS dla studenta – prowadzenie działalności gospodarczej”, który jest przewodnikiem dla młodego człowieka, jeśli ten zdecyduje się na prowadzenie biznesu. Student przedsiębiorca dowiaduje się z niego, jakie ma zobowiązania wobec systemu ubezpieczeń społecznych i z jakich ulg może skorzystać w początkowym okresie prowadzenia działalności. W ramach programu NZB w 2018 r.

ZUS przygotował także trzeci wykład: „Czy warto inwestować w kiwi? Porównanie wybranych systemów emerytalnych”. Do każdego wykładu jest prezentacja i skrypt. Materiały i nagranie wykładu są później udostępniane wszystkim oddziałom, informacje zaś o wykładach – na stronie programu NZB.

W 2018 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych włączył się także w projekty „Moje finanse” i „Dzień przedsiębiorczości” – innowacyjne programy edukacji finansowej przeznaczone dla młodzieży w wieku 16–19 lat, które prowadzi Fundacja Młodzieżowej Przedsiębiorczości. W 2018 r. w „Dniu przedsiębiorczości” uczestniczyło ponad 26 tys. uczniów z 668 szkół oraz 26 tys. wolontariuszy z ponad 12 tys. firm i instytucji. ZUS otrzymał tytuł Najaktywniejszej Firmy i Instytucji w „Dniu przedsiębiorczości” 2018.

Działalność wydawnicza jest poważną częścią działań edukacyjnych. Zakład Ubezpieczeń Społecznych wydaje poradniki, czasopisma, broszury i ulotki poświęcone różnym zagadnieniom ubezpieczeń społecznych.

W 2018 r. ZUS wydał 10 periodyków i 405 wydawnictw okazjonalnych.

Łączny nakład to prawie 6,9 mln wydrukowanych publikacji. Towarzyszyły projektom realizowanym przez ZUS w 2018 r.: e-ZLA, e-Składka, a przede wszystkim e-akta.

ZUS wydaje periodyki przeznaczone dla określonych grup klientów:

„ZUS dla Ciebie” jest przeznaczony dla ubezpieczonych i świadczeniobiorców. Co 2 miesiące do klientów trafia 100 tys. egzemplarzy tego wydawnictwa. Nakład jest dystrybuowany w 341 placówkach ZUS oraz w instytucjach współpracujących: w urzędach miast i gmin, starostwach, urzędach marszałkowskich, urzędach skarbowych, placówkach służby zdrowia.

„ZUS dla Biznesu” dystrybuowany jest w formie elektronicznej i drukowanej (30 tys. egzemplarzy). W 2018 r. ukazało się 5 numerów pisma.

„ZUS dla Seniora” – w 2018 r. wydano dwie edycje w łącznym nakładzie 170 tys. egz.

„ZUS dla Studenta” – pismo w wersji papierowej. W 2018 r. ukazał się jeden numer w nakładzie 50 tys. egz. Jest dystrybuowane przez koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji podczas spotkań i wykładów na uczelniach.

Wersje elektroniczne periodyków znajdują się na stronie www.zus.pl w zakładce [Baza wiedzy] > [Biblioteka ZUS] > [Czasopisma].

W 2018 r. ukazały się dwa numery biuletynu „Ubezpieczenia Społeczne. Newsletter”.

W mniejszych nakładach opublikowano wydawnictwa we współpracy z Fundacją Integracja. W 2018 r. wydrukowano kolejne egzemplarze „Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością”, „Jak żyć... na wózku. Poradnik” oraz „Jak żyć z... problemami zdrowia psychicznego. Poradnik”. W 2018 r. opracowany został poradnik „Jak żyć... z niepełnosprawnością wzroku”, który będzie wydany w 2019 r.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest współautorem cyklu tekstów z poradami dla osób z niepełnosprawnością. Artykuły ukazują się w magazynie „Integracja”.

ZUS wydaje również dwa kwartalniki naukowe: „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka” oraz „Prewencja i Rehabilitacja”.

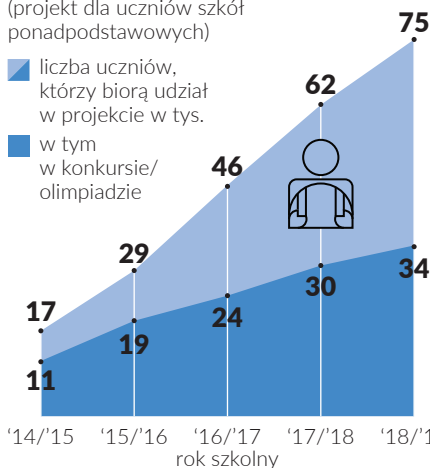


Działalność edukacyjna i wydawnicza ZUS

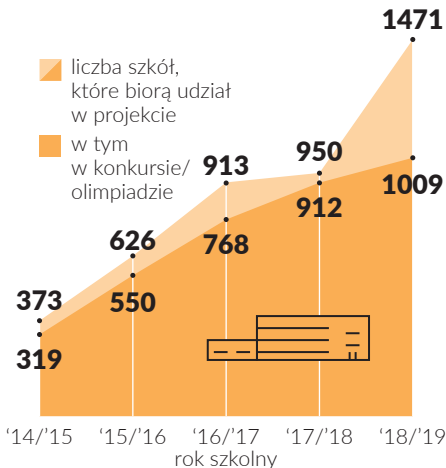
LEKCJE Z ZUS

(projekt dla uczniów szkół ponadpodstawowych)

- liczba uczniów, którzy biorą udział w projekcie w tys.
- w tym w konkursie/ olimpiadzie

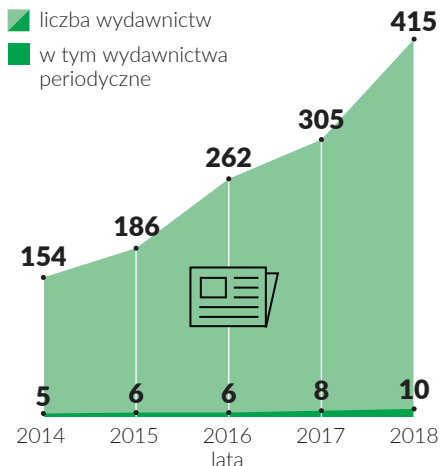


- liczba szkół, które biorą udział w projekcie
- w tym w konkursie/ olimpiadzie

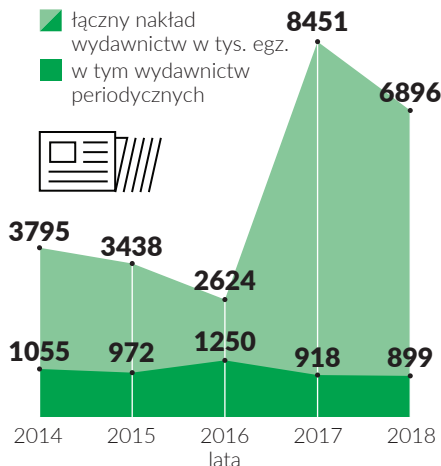


WYDAWNICTWA WŁASNE ZUS

- liczba wydawnictw
- w tym wydawnictwa periodyczne



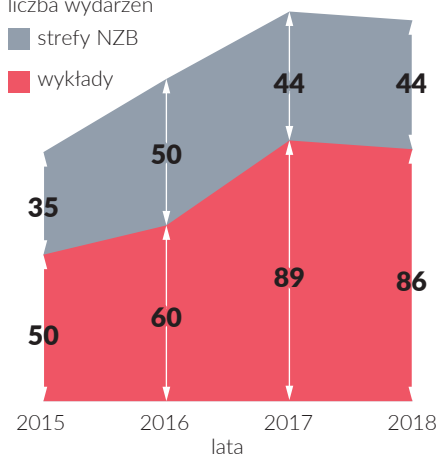
- łączny nakład wydawnictw w tys. egz.
- w tym wydawnictw periodycznych



PROGRAM NOWOCZESNE ZARZĄDZANIE BIZNESEM

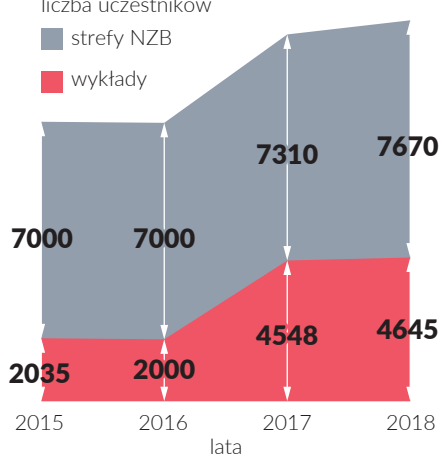
liczba wydarzeń

- strefy NZB
- wykłady



liczba uczestników

- strefy NZB
- wykłady



RÓŻNE FORMY WSPÓŁPRACY ZUS I KLIENTÓW W 2018 R.

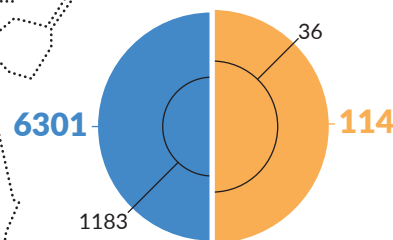
22,8 mln osób obsłużyli pracownicy w salach obsługi klientów

4,2 mln klientów ZUS skorzystało z informacji telefonicznej lub internetowej

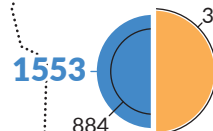
128,2 mln dokumentów przestali klienci do ZUS

71,5 mln powiadomień, decyzji i odpowiedzi otrzymali klienci z ZUS

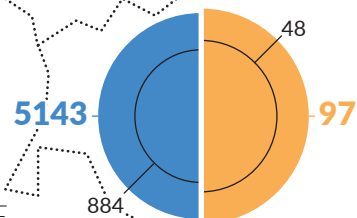
ZACHODNIOPOMORSKIE



LUBUSKIE



DOLNOŚLĄSKIE



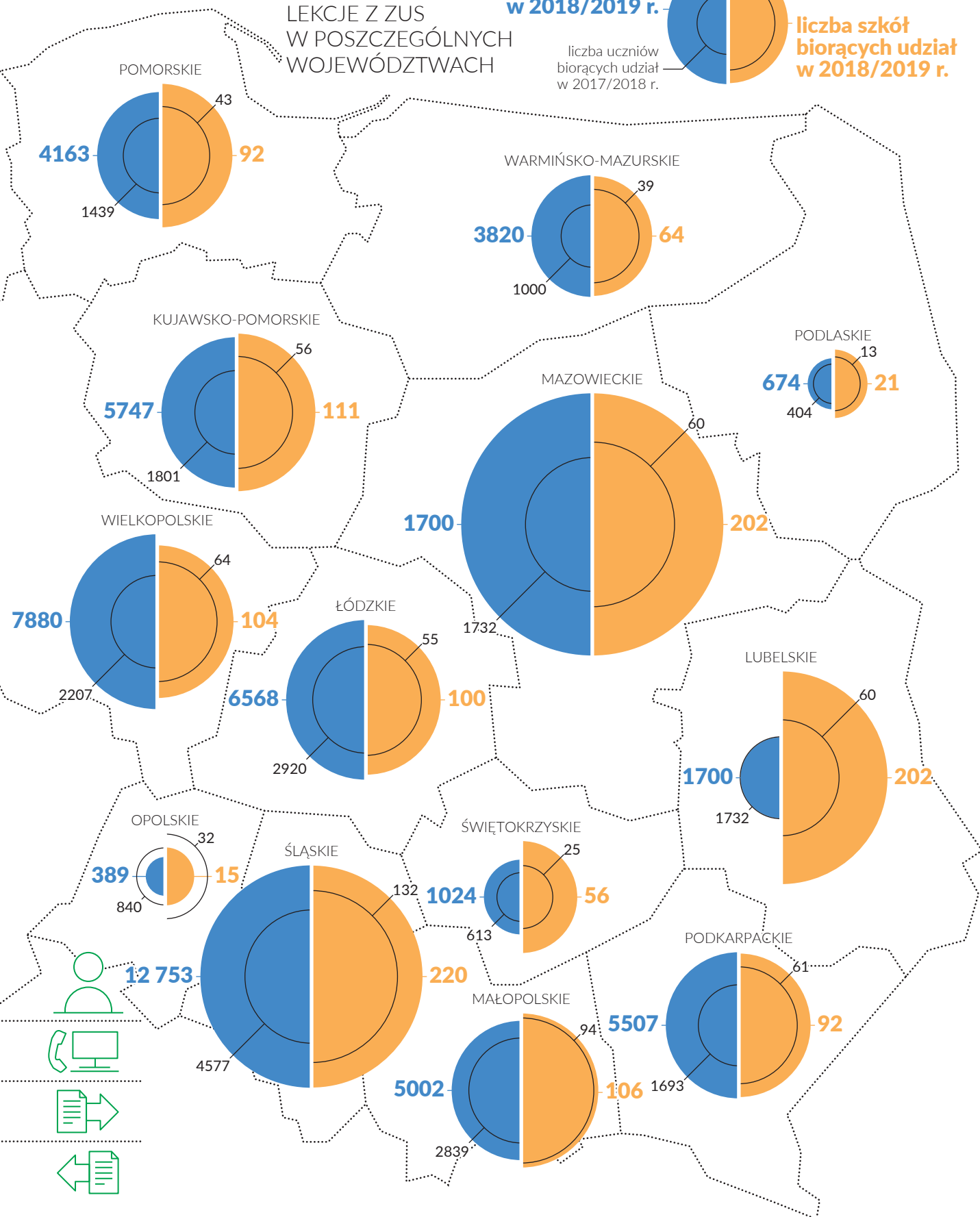
ZAANGAŻOWANIE
W PROGRAM
LEKCJE Z ZUS
W POSZCZEGÓLNYCH
WOJEWÓDZTWACH

liczba uczniów
biorących udział
w 2018/2019 r.

liczba uczniów
biorących udział
w 2017/2018 r.

liczba szkół
biorących udział
w 2017/2018 r.

liczba szkół
biorących udział
w 2018/2019 r.



VI. Krajowi i zagraniczni partnerzy

Mnogość zadań, które realizuje Zakład Ubezpieczeń Społecznych, powoduje, że jest on partnerem licznych instytucji państwowych i prywatnych.

Przede wszystkim współdziała z nimi przy realizacji zadań wynikających z polityki społecznej państwa, a także współpracuje na rzecz podniesienia poziomu wiedzy o ubezpieczeniach społecznych.

S tałymi kooperantami ZUS jest około 500 instytucji w kraju i na świecie. Sieć powiązań wynika przede wszystkim z miejsca, jakie zajmuje ZUS w strukturach administracji publicznej, oraz zadań, które na niego nałożono.

Współdziałania można podzielić na kilka kategorii:

- przygotowanie zmian w prawie,
- współpraca naukowa i analityczna,
- stworzenie efektywnej e-administracji,
- działania bieżące, wynikające ze współodpowiedzialności za finanse państwa i efektywną politykę społeczną państwa,
- przygotowanie poszczególnych grup kontrahentów do powinności wynikających ze zmiany przepisów,
- działania edukacyjne,
- działania charytatywne na rzecz wsparcia wspólnot lokalnych.

C zęsto współpraca ZUS i poszczególnych instytucji oraz organizacji dotyczy różnych dziedzin i odbywa się w tym samym czasie.

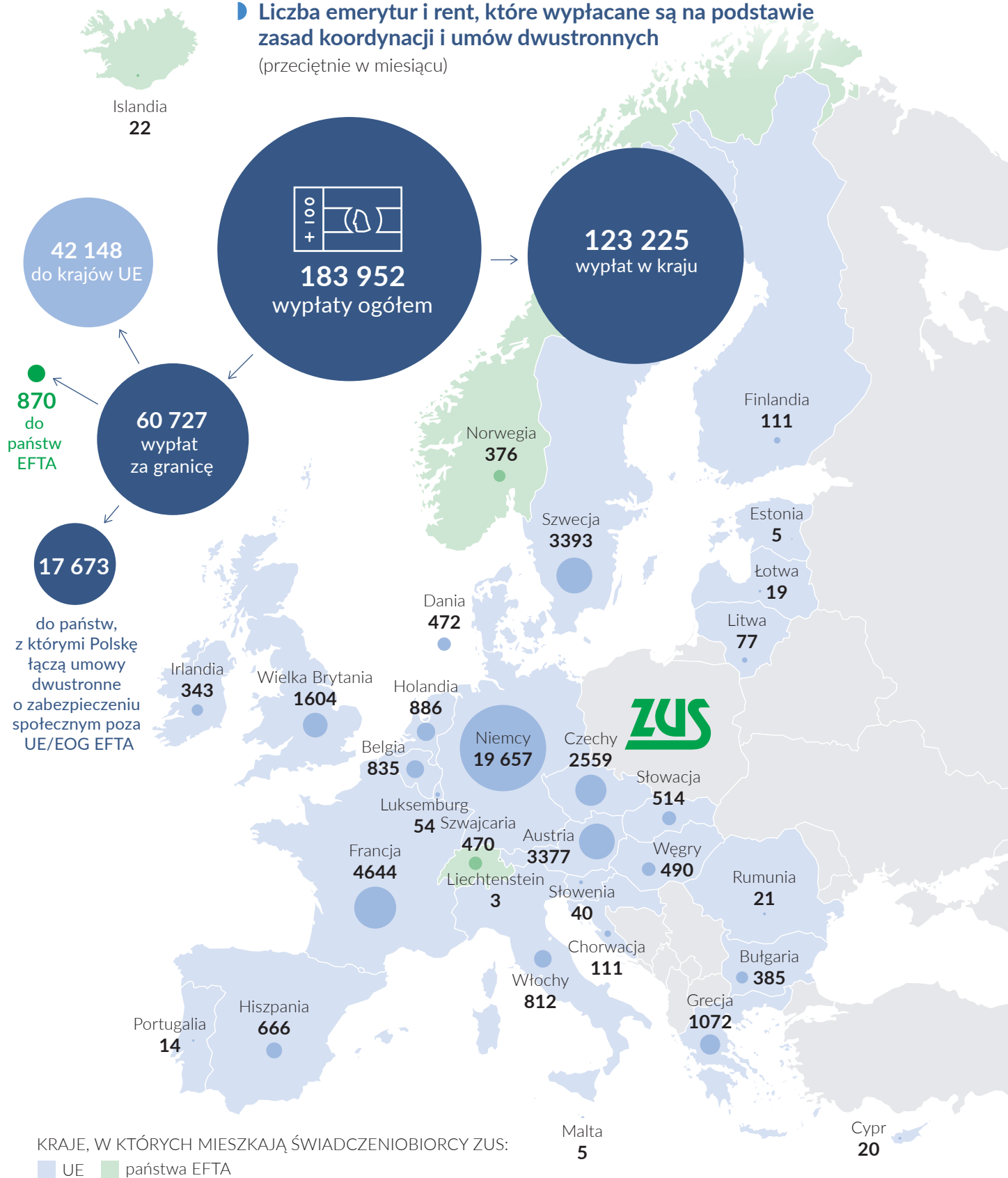
Pierwszą grupą instytucji, z którymi współpracuje ZUS, są najważniejsze polskie i zagraniczne instytucje rządowe i państwowe. Po

to, by system ubezpieczeń społecznych działał w kraju sprawnie, niezbędna jest bieżąca wymiana dokumentów i informacji (głównie o płatnikach składek) pomiędzy ZUS a poszczególnymi resortami, przede wszystkim: spraw wewnętrznych, finansów oraz pracy, rodziny i polityki społecznej. Z resortem przedsiębiorczości i technologii ZUS sprawdza, czy dane płatników składek zgadzają się ze zgłoszeniami podatników osób fizycznych. Dla Głównego Urzędu Statystycznego jest partnerem w wymianie informacji statystycznych.

Olbrzymia baza danych, którą zarządza ZUS, oraz umiejętności analityczne jego pracowników służą poszczególnym ministerstwom do szacowania skutków finansowych proponowanych zmian prawnych. W 2018 r. ZUS przedstawił „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2019–2023” oraz „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2019–2023”.

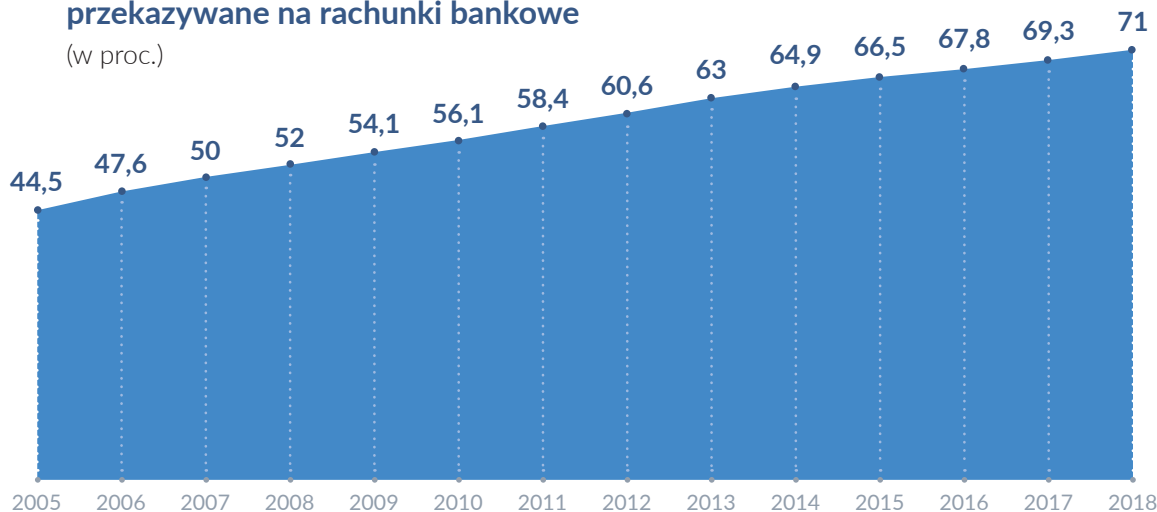
ZUS uczestniczy także w przygotowaniach zmian prawnych. Jego inicjatywy legislacyjne dotyczą przede wszystkim zagadnień ubezpieczeniowych, ale niekiedy wykraczają

Liczba emerytur i rent, które wypłacane są na podstawie zasad koordynacji i umów dwustronnych
(przeciętnie w miesiącu)



Świadczenia emerytalno-rentowe przekazywane na rachunki bankowe

(w proc.)



poza te ramy. W noweli ustawy o Krajowym Rejestrze Sądowym ZUS zaproponował, by informowano go o firmach i instytucjach wykreślonych z KRS, a w jednej z nowel ustawy o finansach publicznych zainicjował umorzenia należności cywilnoprawnych wobec ZUS.

Dodatkowo w 2018 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych współpracował z Ministerstwem Finansów i Ministerstwem Zdrowia przy wdrażaniu projektów e-ZLA i e-Składka. Wspólnie prowadziły kampanie informacyjno-edukacyjne¹.

ZUS pełni funkcję instytucji łącznikowej w unijnym systemie koordynacji ubezpieczeń społecznych. Przepisy Unii Europejskiej stanowią, że 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. ZUS odpowiada w Polsce za tę część, która dotyczy świadczeń: emerytalnych, rentowych, z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych oraz świadczeń chorobowych (zasiłków chorobowych i związanych z macierzyństwem

lub rodzicielstwem). Współpracuje z instytucjami – swoimi odpowiednikami – ze wszystkich krajów UE. Dodatkowo Polska podpisała 11 dwustronnych umów o nabywaniu świadczeń ubezpieczeniowych z państwami spoza UE. Efektem tych porozumień jest współpraca ZUS z instytucjami zabezpieczenia społecznego w tych państwach.

ZUS przeciętnie wypłacał miesięcznie 183 952 emerytury i renty wynikające z zasad koordynacji i umów dwustronnych w 2018 r. W kraju było wypłacanych 123 225 świadczeń, a transfery za granicę to 60 727 świadczeń.

ZUS współpracuje z instytucjami, dla których zbiera składki: Narodowym Funduszem Zdrowia, z otwartymi funduszami emerytalnymi i ich właścicielami, czyli powszechnymi towarzystwami emerytalnymi.

Są to również instytucje publiczne, z którymi ZUS współpracuje w ramach szeroko pojętej polityki społecznej. To m.in. Państwowa Inspekcja Pracy, urzędy pracy czy miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej. ZUS jest partnerem strategicznym kampanii „Pracuję legalnie” organizowanej przez Państwową Inspekcję Pracy (PIP). Akcja skierowana jest do

¹ Rozdział II s. 15–17; rozdział V s. 43.

pracowników i pracodawców, w tym także do cudzoziemców (w szczególności Ukraińców), którzy już pracują lub zamierzają się zatrudnić w Polsce. ZUS przygotował podstronę na swoim portalu www.zus.pl, a do maja 2019 r. zrealizował 514 szkoleń (w tym 426 szkoleń dotyczących prewencji wypadkowej z uwzględnieniem tematyki legalnej pracy). Część z nich przeprowadzono we współpracy z okręgowymi inspektoratami pracy.

Sektor finansowy to drugi krąg instytucji, z którymi Zakład Ubezpieczeń Społecznych stale współpracuje. Banki są pośrednikami pomiędzy klientami a ZUS. Od jednych (płatników) przyjmują składki, innym (71 proc. świadczeniobiorców) przekazują emerytury i renty. ZUS aktywnie działa na rzecz zwiększenia w Polsce obrotu bezgotówkowego, zachęcając świadczeniobiorców, by odbierali świadczenia na konta bankowe zamiast w formie gotówkowej. W 2018 r. zawarł w tym celu porozumienie z Bankiem Pocztowym SA. Jeśli ZUS zdecydował się na rekomendowanie świadczeniobiorcom określonych bezpłatnych rachunków bankowych, to wymagał od banków, by te rachunki oferowały proste usługi (wpłaty, wypłaty, płatności kartą), a nie skomplikowane operacje finansowe. Dodatkowo 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.

Uczelnie i placówki edukacyjne są trzecią grupą instytucji, z którymi ZUS współpracuje. Wraz z nimi rozwija i popularyzuje wiedzę o ubezpieczeniach społecznych². Przyjmuje również studentów na staże i praktyki. W 2018 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych współpracował z 85 uczelniami publicznymi i prywatnymi. Realizował z nimi programy edukacyjne, a także wzbogacał ich biblioteki o wydawnictwa naukowe, które powstawały w samym ZUS lub w ramach współpracy na-

ukowej ze szkołami wyższymi. Z powodzeniem rozwija się również współpraca ZUS z Biblioteką Narodową i Główną Biblioteką Pracy i Zabezpieczenia Społecznego.

Organizacje pozarządowe, związki zawodowe i organizacje przedsiębiorców są kolejną grupą instytucji współpracujących z ZUS. Wspólnie przygotowują akcje i kampanie edukacyjne dla dorosłych (np. Dzień Seniora), a także tworzą Forum Współpracy. ZUS jest gospodarzem cyklicznych spotkań przedsiębiorców, przedstawicieli związków zawodowych, ekspertów oraz przedstawicieli instytucji państwowych w ramach Forum



ZUS jest partnerem strategicznym kampanii „Pracuję legalnie” organizowanej przez Państwową Inspekcję Pracy. Akcja skierowana jest do pracowników i pracodawców, w tym także do cudzoziemców, którzy już pracują lub zamierzają się zatrudnić w Polsce.

² Rozdział V s. 45.



Forum Zarządzania Publicznego to konferencje, sympozja, warsztaty, w trakcie których pracownicy publicznych instytucji poznają dobre praktyki w zarządzaniu. Podnoszą także kompetencje zawodowe. Na zdjęciu od lewej: Magdalena Krystyniecka-Konopczak, Marcin Adamczyk, Grzegorz Sibiga, Piotr Drobek, Dorota Skolimowska

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Współpracy. Powołano je, żeby rozmawiać o istotnych problemach polityki zabezpieczenia społecznego w Polsce i Unii Europejskiej. We wrześniu 2018 r. odbyło się piąte spotkanie. Dotyczyło decyzji przedsiębiorców związanych z wyborem między ochroną ubezpieczeniową a kosztami pracy.

Piąty typ kontaktów to włączanie się do projektów innych instytucji. ZUS zaangażowany jest w Forum Zarządzania Publicznego (FZP). To wspólny projekt Krajowej Szkoły Administracji Publicznej im. Prezydenta RP Lecha Kaczyńskiego (KSAP), Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego, Narodowego Instytutu Samorządu Terytorialnego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Są to seminaria i warsztaty poświęcone zagadnieniom związanym z zarządzaniem instytucjami publicznymi (np. przepisom RODO, językowi komunikacji, zamówieniom publicznym, ochronie wizerunku pracownika). Ich uczestnikami są osoby zatrudnione w sektorze publicznym

(głównie liderzy i menedżerowie). W 2018 r. zorganizowano 5 spotkań.

FZP ogłasza dla instytucji publicznych konkurs i przyznaje laureatom tytuł menedżera innowacyjnych praktyk w instytucjach publicznych. W 2018 r. w konkursie zostały wyróżnione: Jagoda Płatek, Ewa Orkwiszewska, Justyna Wanat, Joanna Fajfer i Małgorzata Korczak. Przedstawiły projekt „Certyfikat z ZUS – nowy sposób podpisywania elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA) przeznaczony dla lekarzy upoważnionych do wystawiania zaświadczeń o czasowej niezdolności do pracy”.

Media są kolejną grupą instytucji współpracujących z ZUS. Niekiedy patronują kampaniom edukacyjnym. W 2018 r. 29 krótkich filmów z poradami ekspertów ZUS pt. „ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu” wyemitowała telewizja internetowa na popularnym portalu Onet.tv. Na antenie Polskiego Radia wyemitowano 27 odcinków audycji „ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu”. W Programie III PR te-

matyka dotycząca ubezpieczeń społecznych i ZUS pojawiała się w audycji „Winien i ma”.

Z mediami ZUS współpracuje na bieżąco. Nie tylko odpowiada na pytania dziennikarzy, lecz także przygotowuje dla nich specjalne analizy, informacje czy raporty.

ZUS współpracuje również z wieloma międzynarodowymi organizacjami zajmującymi się polityką społeczną. To kolejny krąg instytucji – partnerów. Zarówno sam organizuje konferencje międzynarodowe, jak i uczestniczy w dyskusjach na kilkunastu konferencjach zagranicznych rocznie. W ramach współpracy z Komisją Europejską przedstawiciele ZUS uczestniczyli w pracach Komisji Technicznej przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego.

ZUS pełni funkcję Sekretariatu Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego (ISSA)³. Prezes ZUS prof. Gertruda Uścińska jest członkiem Biura ISSA oraz członkiem Komitetu Biura ISSA ds. Wytycznych.

W październiku 2018 r. ZUS zorganizował Seminarium Techniczne Europejskiej Sieci ISSA poświęcone komunikacji i PR w instytucjach zabezpieczenia społecznego. W seminarium udział wzięli przedstawiciele ISSA oraz zagranicznych instytucji zabezpieczenia społecznego z: Albanii, Belgii, Bułgarii, Estonii, Fidżi, Finlandii, Francji, Holandii, Litwy, Łotwy, Macedonii, Niemiec, Norwegii, Rosji, ze Szwajcarii, z Turcji oraz Włoch.

W 2018 r. przedstawiciele ZUS uczestniczyli we wszystkich posiedzeniach Europejskiej Platformy Zabezpieczenia Społecznego (ESIP)⁴. W ramach każdego spotkania odbyły się posiedzenia Komitetu Emerytalnego, Komitetu Rentowo-Rehabilitacyjnego, Zgromadzenia Ogólnego oraz Rady Zarządu ESIP.

ZUS działa aktywnie także w Europejskim Stowarzyszeniu Lekarzy Orzeczników (EUMASS).

W 2018 r. odbyło się kilkanaście spotkań ZUS z instytucjami odpowiedzialnymi za nadzór nad ubezpieczeniami społecznymi w innych krajach.

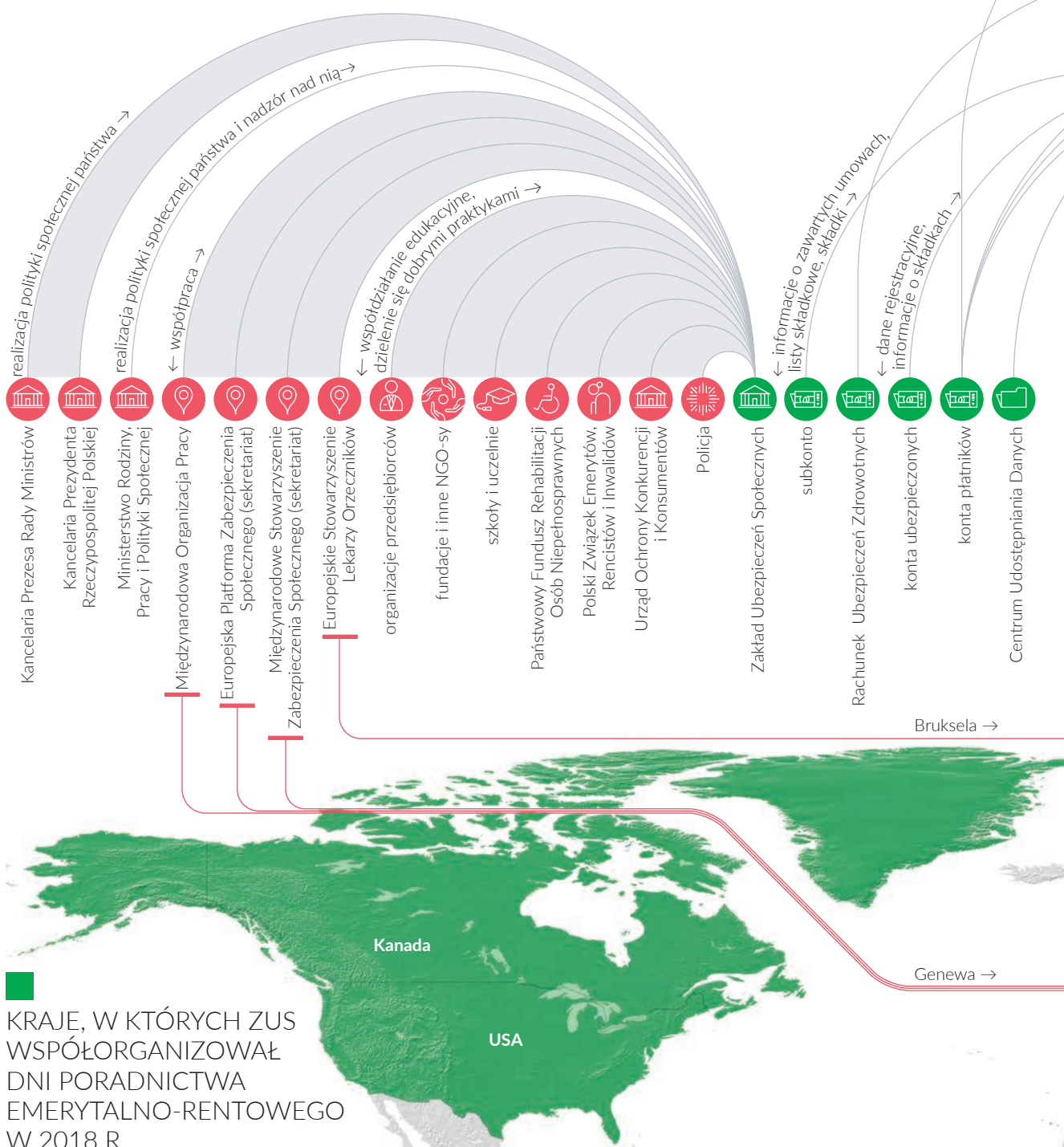
ZUS współpracuje z Państwowym Funduszem Ubezpieczeń Społecznych Litwy (SoDra) przy tworzeniu litewskiego telefonicznego i internetowego kontaktu z klientami. Litwini dopiero tworzą taki system i poprosili ZUS o konsultacje. Natomiast spotkania z przedstawicielami Social Security Administration (SSA) z USA dotyczyły bieżącej współpracy.

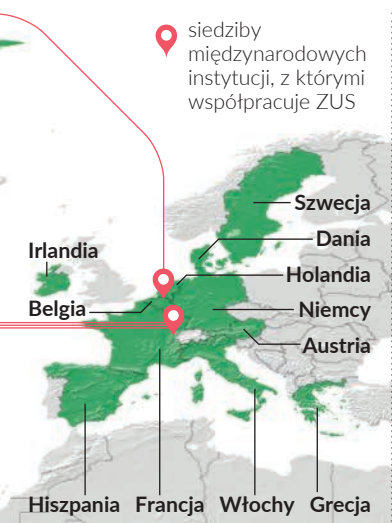
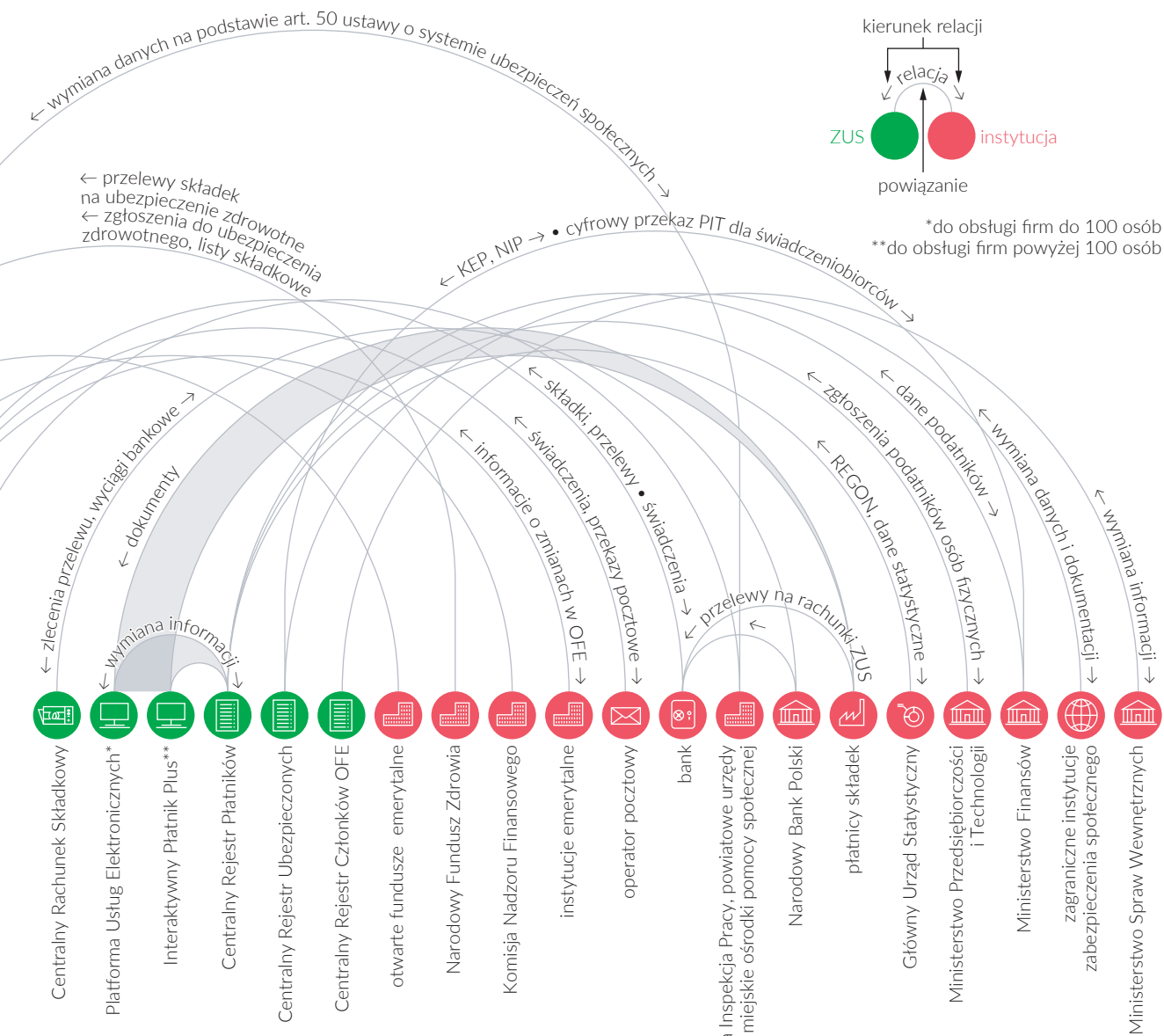
ZUS dba, by informacje na temat systemu ubezpieczeń społecznych były przekazywane w przystępnej i profesjonalnej formie odbiorcom zagranicznym i Polonii. W ramach Dni Poradnictwa w 2018 r. zorganizował 52 spotkania z Polakami w 12 krajach. Ponad 4,1 tys. osób, które w nich uczestniczyły, uzyskało ogólne i indywidualne informacje na temat praw i obowiązków wynikających z zasad współpracy pomiędzy krajowymi systemami zabezpieczenia społecznego.

³ To światowe gremium oficjalnych przedstawicieli różnych systemów zabezpieczenia społecznego. Zrzesza 350 instytucji ze 140 krajów świata. Polska należy do niego od początku istnienia ISSA, czyli od 1927 r.

⁴ To międzynarodowa organizacja o charakterze non profit. Zrzesza ponad 50 instytucji ubezpieczenia społecznego z wielu państw europejskich (m.in. z: Austrii, Belgii, Czech, Finlandii, Francji, Holandii, Luksemburga, Niemiec, Polski, ze Szwecji, Szwajcarii i z Włoch). Dba o wysoki poziom zabezpieczenia społecznego w Europie przez współpracę instytucji krajowych.

ZUS we współpracy z instytucjami





LICZBA EMERYTUR I RENT WYPŁACONYCH W 2018 R. OSOBOM, KTÓRE PRACOWAŁY W POLSCE I W INNYM KRAJU

ogółem
183 952

transfery za granicę
60 727

wypłaty w kraju
123 225

państwa, z którymi Polska ma podpisane umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym

17 673

państwa EFTA

870

państwa UE
42 184

VII. Odpowiedzialność społeczna ZUS

Zakład Ubezpieczeń Społecznych dąży do tego, by jego relacje z klientami były przyjazne i uwzględniały ich oczekiwania. Zapewnia pracownikom stabilną pracę i możliwość rozwoju zawodowego.

Dbą o środowisko naturalne oraz sprawną i efektywną realizację zadań publicznych. ZUS stosuje zasady zapisane w międzynarodowej normie dotyczącej społecznej odpowiedzialności ISO 26000.

Społeczna odpowiedzialność administracji wiąże się ze zmianą sposobu funkcjonowania i zarządzania nią. Wpisuje się w koncepcję państwa usługowego, które oferuje obywatelom dostępne i wysokiej jakości usługi. Nowocześnie zarządzane instytucje publiczne traktują klientów w sposób podmiotowy. Są efektywnie administrowane: racjonalnie wydają pieniądze, dbają o otoczenie społeczne i biznesowe. Coraz częściej też przestrzegają zasad, które wcześniej stosowano w biznesie (określanych jako CSR – ang. *corporate social responsibility*).

Zakład Ubezpieczeń Społecznych z racji tego, że obsługuje ponad 25 mln Polaków, ma wyjątkową możliwość kształtowania ich opinii na temat nowoczesnej instytucji publicznej.

W funkcjonowaniu publicznych i prywatnych podmiotów ważne jest, aby działalność zewnętrzna (na rzecz klientów) i wewnętrzna (czyli zarządzanie wynikające z przejrzystych reguł i podmiotowego traktowania pracowników) wzajemnie się przenikały. Jest

to możliwe, gdy instytucja lub firma włącza się w rozwiązywanie problemów społeczności lokalnych, angażuje się w ochronę środowiska czy bierze udział w akcjach charytatywnych.

Stosowanie zasad odpowiedzialności społecznej poprawia reputację instytucji publicznej, umożliwia budowanie wartościowego i stabilnego zespołu pracowników, pozytywnie wpływa na środowisko naturalne oraz obniża koszty funkcjonowania tej instytucji.

Dla jednostek administracji publicznej ważna jest norma ISO 26000 dotycząca społecznej odpowiedzialności, opracowana przez Międzynarodową Organizację Standaryzacyjną (ang. *International Organization for Standardization* – ISO). Według niej odpowiedzialność społeczna to przewidywanie konsekwencji decyzji instytucji oraz jej oddziaływanie na społeczeństwo i środowisko. Rzetelność tę ZUS osiąga poprzez przejrzystość działań, etyczne zachowanie, dbałość o interesariuszy, poszanowanie międzynarodowych norm



FOT. ZASOBY WEASNE ZUS

postępowania, respektowanie przepisów prawa oraz praw człowieka. W normie wymieniono 7 podstawowych obszarów działania, na których powinny skupiać się instytucje, które chcą 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.

Zasady i normy mają charakter doradczy i mogą być przydatne wszystkim instytucjom: publicznym, prywatnym i non profit, niezależnie od ich wielkości i lokalizacji.

Misją Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest sprawna, przyjazna i rzetelna obsługa klientów realizowana na podstawie przepisów prawa oraz zasad racjonalnego i przej-

Stosowanie zasad odpowiedzialności społecznej poprawia reputację instytucji publicznej, umożliwia budowanie wartościowego i stabilnego zespołu pracowników, pozytywnie wpływa na środowisko naturalne oraz obniża koszty funkcjonowania tej instytucji

rzystego gospodarowania środkami finansowymi¹. ZUS buduje nowoczesną kulturę organizacyjną. Jego zasady działania określają ustawa² i statut³. W statucie opisane są ogólne kompetencje prezesa ZUS, struktura oraz podstawowe obowiązki centrali i jednostek terenowych. Znajduje się w nim również dyspozycja dotycząca zapisania szczegółowych rozwiązań w regulaminach i wewnętrznych dokumentach.

Zgodnie z tym zaleceniem szczegółowe kompetencje poszczególnych struktur ZUS określone zostały w „Regulaminie organizacyjnym Zakładu Ubezpieczeń Społecznych”⁴. Założenia CSR znalazły swoje odzwierciedlenie w kompetencjach struktur (komórek) organizacji. W regulaminie zapisano m.in. zasady zarządzania procesowego i projektowego. Częścią ładu organizacyjnego nierozdzielnie związanego z regulaminem są kilkuletnie strategie działania. Obecna to „Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”. Zarząd ZUS przyjął ją w grudniu 2015 r.

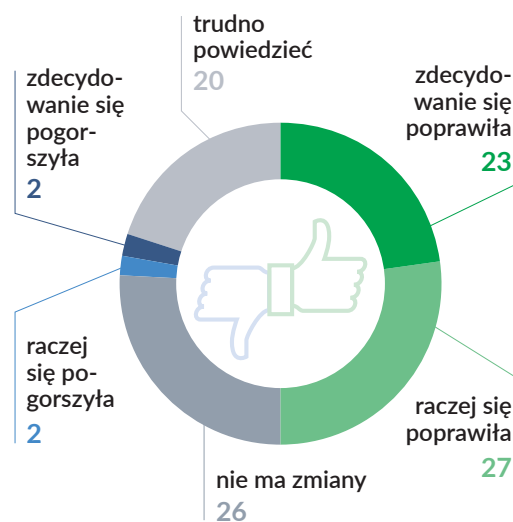
Na podstawie strategii oraz przepisów prawa ustalane są roczne plany działalności ZUS. Takie też powstał na rok 2018. Jako cele zapisano: terminową wypłatę świadczeń, zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników, podnoszenie społecznej świadomości na temat ubezpieczeń.

W działalności ZUS niezmiernie ważne są sprawne mechanizmy wewnętrzne. Sposób, w jaki ZUS odpowiada na skargi, jak je analizuje, jak wykorzystuje wnioski do poprawy funkcjonowania, świadczy o trafności mapy celów strategicznych oraz dbałości o ład organizacyjny instytucji.

W 2018 r. wpłynęły 1144 skargi, niespełna połowa była uzasadniona. Na ponad 98 proc. skarg klienci otrzymali odpowiedź w ciągu 30 dni. W pozostałych przypadkach materia

Zmiany w jakości obsługi klienta w ZUS na przestrzeni ostatnich lat

(badanie satysfakcji z obsługi klienta w ZUS PBS)
(w proc.)



spraw, które poruszyli klienci, była tak skomplikowana, że ich rozstrzygnięcie wymagało dłuższego czasu, o czym nadawcy byli powiadamiani. ZUS realizuje działania, które mają ograniczyć liczbę skarg – m.in. szkolenia pracowników.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych dba o przestrzeganie dobrych praktyk przy zamówieniach publicznych. W 2018 r. zmieniono procedurę związaną z realizacją zakupów. Każdy oddział może samodzielnie realizować zamówienia publiczne, których wartość nie przekracza 30 tys. euro. W ten sposób transparentnie określono odpowiedzialność za nadzór nad zamówieniami.

Instytucja odpowiedzialna społecznie, dbająca o prawa człowieka musi stosować mechanizmy zapobiegające korupcji. W ZUS obowiązuje zarządzenie prezesa w sprawie zasad

¹ „Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”, <https://www.zus.pl/o-zus/o-nas/strategia-zus/strategia-rozwoju-zus-nalata-2016-2020> (29.05.2019).

² Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 300, 303).

³ Statut Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, <https://www.zus.pl/o-zus/o-nas/akty-prawne/statut-zus> (29.03.2019).

⁴ Dostępny na stronie [https://bip.zus.pl/documents/493361/0/Regulamin+organizacyjny+Zak%C5%82adu/Obf9d238-c82f-42b-4-b422-868cae5b4b3b\(29.05.2019\)](https://bip.zus.pl/documents/493361/0/Regulamin+organizacyjny+Zak%C5%82adu/Obf9d238-c82f-42b-4-b422-868cae5b4b3b(29.05.2019)).

unikania konfliktu interesów. Zapisano w nim, że taka sytuacja występuje zawsze, gdy pracownik rozstrzygający w określonej sprawie lub uczestniczący w jej przygotowaniu ma lub może mieć prywatny interes w sposobie jej załatwienia. Gdy zaistnieje taki zbieg okoliczności, pracownik powinien podpisać oświadczenie o wyłączeniu w związku z istnieniem przesłanek konfliktu interesów i przekazać je przełożonemu.

Dbłość o prawa człowieka dotyczy też sposobu współpracy z kontrahentami i dostawcami. Ich pracownicy powinni być zatrudnieni zgodnie z obowiązującym prawem i otrzymywać wynagrodzenie, premie oraz inne bonusy w wysokości wynikającej z podpisanych umów, a także w określonym w umowach terminie. ZUS stosuje klauzule społeczne w umowach dotyczących zatrudnienia. Renegocjuje warunki kontraktów, uwzględniając podniesienie stawki płacy minimalnej czy godzinowej, które muszą uwzględniać kontrahenci w swoich kosztach.

ZUS dba o równe traktowanie wszystkich pracowników. W czasie rekrutacji każda zgłaszająca się do pracy osoba jest oceniana na podstawie tych samych kryteriów merytorycznych, takich jak: posiadane kompetencje i doświadczenie, wykształcenie, znajomość zagadnień, którymi ma się zajmować. Przy zatrudnianiu osób na stanowiska kierownicze ogłaszany jest konkurs. Warunki jego przeprowadzenia są transparentne, a informacje na ten temat – powszechnie dostępne.

ZUS nieustająco doskonali swoje relacje z różnymi grupami klientów. Troszczy się, by osoby z niepełnosprawnością mogły korzystać z jego usług na satysfakcjonującym poziomie. W tym celu usuwa bariery architektoniczne w placówkach. W oddziałach ZUS osoby z niepełnosprawnością słuchu mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy wiodotłumacza języka migowego.

ZUS umożliwia pracownikom rozwijanie zainteresowań niezwiązanych z pracą. Co roku powstaje „Kalendarz imprez turystycznych”,



Rajd po Bieszczadach był jedną z 24 imprez turystycznych zorganizowanych dla pracowników ZUS w 2018 r.

FOT. R. ŚWIĄTEK



Akcja krwiodawstwa w Centrali ZUS. Z 48 chętnych do oddania krwi zakwalifikowano 32 osoby. Oddały 14,4 litra krwi

FOT. B. CELEJEWSKI

w 2018 r. zawierał 24 propozycje wspólnych wycieczek, obozów, rajdów organizowanych przez oddziały. ZUS dofinansowuje udział w imprezach w ramach zakładowego funduszu świadczeń socjalnych. Organizuje także badania profilaktyczne – w 2018 r. było ich 98. Skorzystało z nich prawie 5 tys. pracowników. ZUS jako pracodawca promuje wartości i działania charytatywne. Wspiera rozmaite akcje organizowane przez pracowników. Przeciętnie każdy z ok. 45 tys. pracowników ZUS wziął w 2018 r. udział w co najmniej jednej zbiórce dla osób potrzebujących, a krwiodawcy oddali w sumie prawie 100 litrów krwi. Pracownicy ZUS zorganizowali 160 zbiórek pieniężnych, 128 zbiórek rzeczowych oraz 169 zbiórek nakrętek. W 2018 r. uczestniczyli w ponad 170 wydarzeniach zorganizowanych na rzecz osób z niepełnosprawnością.

ZUS okazuje także szacunek osobom starszym. W 2018 r. 1,9 tys. osób, które znajdują

się w rejestrze ZUS, skończyło 100 lat. Część z nich osobiście przyjęła gratulacje od przedstawicieli władz lokalnych. We wszystkich tych spotkaniach uczestniczyli pracownicy ZUS. Przekazali jubilatom list gratulacyjny od Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz decyzję o przyznaniu świadczenia senioralnego dla stulatków.

Instytucja stara się dbać o środowisko. Nieustająco się unowocześnia i informatyzuje, przenosząc jak najwięcej swoich działań do zasobów elektronicznych. W komunikacji z klientami nie może zrezygnować z papieru z uwagi na przyzwyczajenia i poczucie bezpieczeństwa ubezpieczonych, przede wszystkim świadczeniobiorców, jednak systematycznie dąży do tego, by ograniczać usługi papierowe. Od 2018 r. ponad 2 mln osób otrzymało „Informację o stanie konta ubezpieczonego” (IOSKU) drogą elektroniczną. ZUS wykorzystuje papier pochodzący z recyklingu,

wymienił żarówki na energooszczędne, przy zakupie nowych sprzętów wybiera modele zużywające jak najmniej prądu. W 2018 r. przeprowadził remont trzech budynków, w których poprawiono termoizolację. Zaplanowane są kolejne remonty: budynku inspektoratu Warszawa-Praga-Północ, budynków oddziału w Kielcach oraz inspektoratu w Busku-Zdroju. W centrali w Warszawie wybudowano nową serwerownię w technologii korytarz ciepły-zimny pozwalającej na zmniejszenie energochłonności pomieszczenia. W Centralnym Ośrodku Szkoleniowym w Osuchowie (woj. mazowieckie) przygotowywana jest wymiana sieci ciepłej na sieć o wysokich parametrach. W ten sposób ZUS dba o ochronę środowiska. Podczas szkoleń pracownicy są pouczani, w jaki sposób ograniczać zużycie prądu. Instaluje się też odpowiednie oprogramowanie, które automatycznie dba o takie oszczędności. W centrali planuje się udostępnić pracownikom wiatę rowerową, by chętniej przyjeżdżali do pracy rowerami.

Optymalizowane są trasy transportów, segregowane śmieci. W 2018 r. opłaty z tytułu używania energii spadły w ZUS o 13 proc.

Wizja i misja są podstawą realizacji celów, które ZUS wyznaczył sobie na pięć lat w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016– 2020”.

Ujęto je w cztery grupy:

- klienci i inni interesariusze:
 - doskonalenie standardów obsługi klientów,
 - rozbudowa systemu wymiany informacji i współpracy z interesariuszami,
 - usprawnienie systemu komunikacji zewnętrznej,
- procesy wewnętrzne – doskonalenie zarządzania procesowego i podniesienie efektywności procesowej,
- rozwój – zwiększenie potencjału organizacji zapewniającego skuteczną realizację usług i procesów,
- finanse – optymalizacja kosztów przy zachowaniu przejrzystości gospodarowania środkami publicznymi.

ZUS działa zgodnie

Według ISO 26000

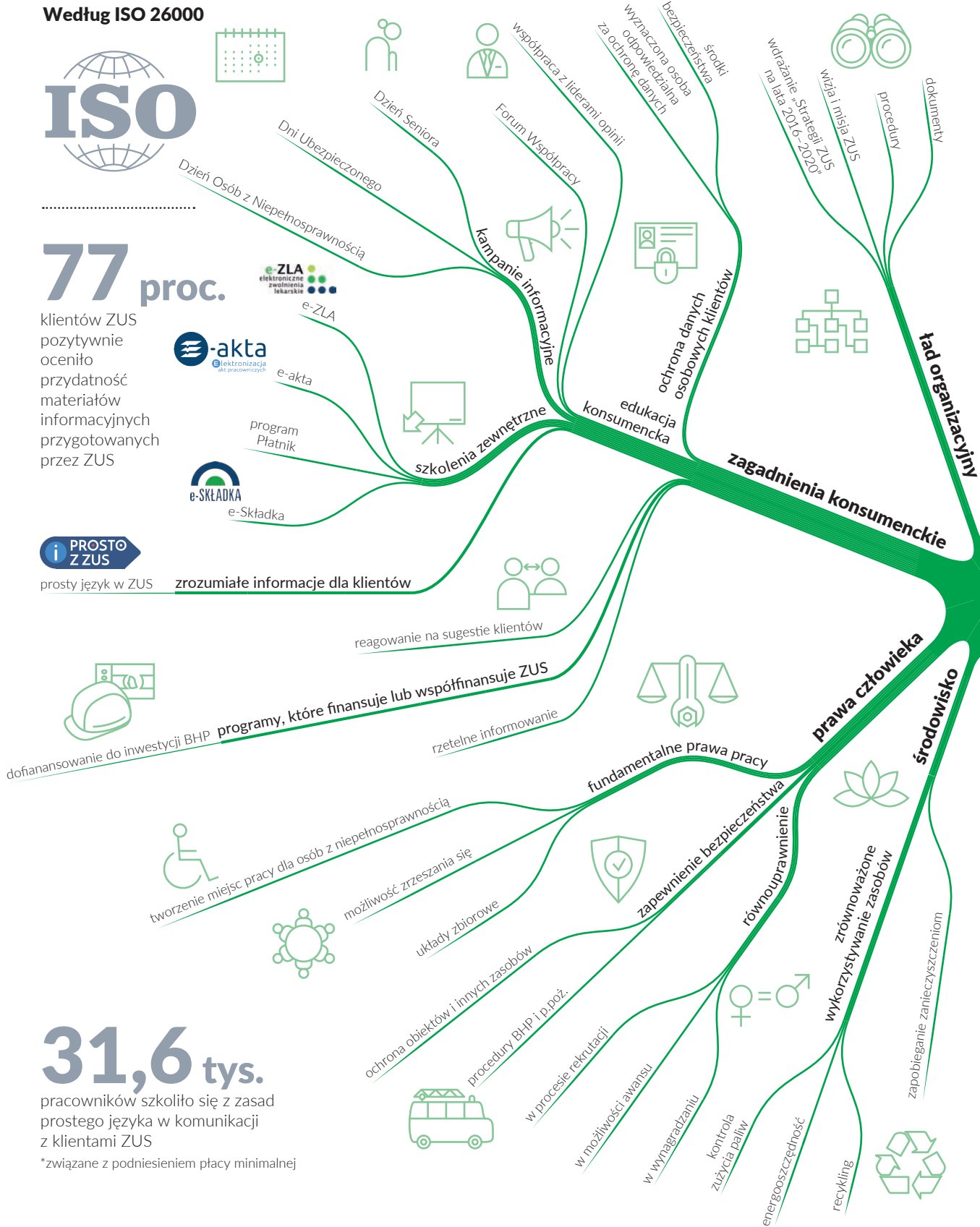


77 proc.

klientów ZUS pozytywnie oceniło przydatność materiałów informacyjnych przygotowanych przez ZUS



prosty język w ZUS zrozumiałe informacje dla klientów

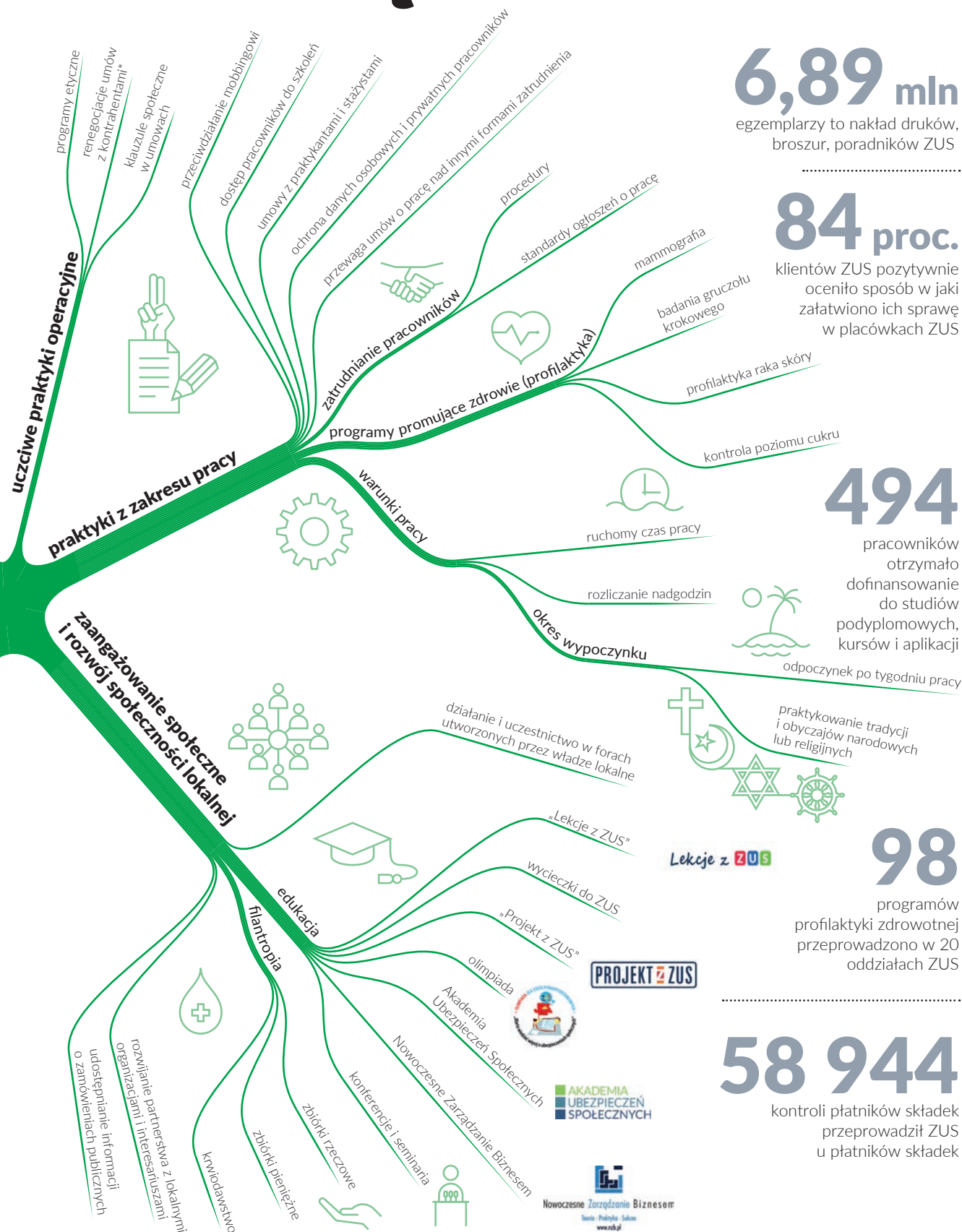


31,6 tys.

pracowników szkoliło się z zasad prostego języka w komunikacji z klientami ZUS

*związane z podniesieniem płacy minimalnej

z normą ISO 26000



6,89 mln
egzemplarzy to nakład druków, broszur, poradników ZUS

84 proc.
klientów ZUS pozytywnie oceniło sposób w jaki załatwiono ich sprawę w placówkach ZUS

494
pracowników otrzymało dofinansowanie do studiów podyplomowych, kursów i aplikacji

98
programów profilaktyki zdrowotnej przeprowadzono w 20 oddziałach ZUS

58 944
kontroli płatników składek przeprowadził ZUS u płatników składek

PROJEKT z ZUS

AKADEMIA UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Nowoczesne Zarządzanie Biznesem
Teoria - Praktyka - Szkolenie
www.nzbz.pl

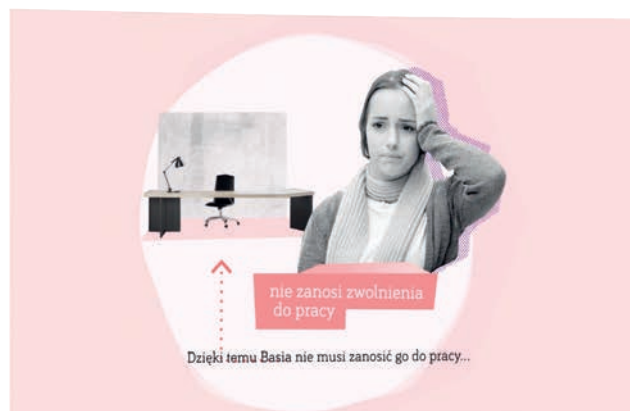
VIII. Rok 2018 w kalejdoskopie

ZUS systematycznie zwiększa liczbę e-usług i usprawnia sposoby kontaktowania się z klientami.

Aktywnie włącza się w ważne dla administracji projekty. Każdą poważną i powszechną zmianę w systemie raportowania w ubezpieczeniach społecznych poprzedzają intensywne przygotowania logistyczne i informatyczne. W 2018 r. trwały wzmożone prace związane z projektami e-akta, e-ZLA i EESSI.

Gdy zmienia się prawo o ubezpieczeniach społecznych, muszą się do tego przygotować zarówno poszczególne grupy klientów, jak i sama instytucja odpowiadająca za określoną działalność publiczną. W 2018 r. najpoważniejsze zmiany w ubezpieczeniach społecznych dotyczyły płatników składek (pracodawców) i leka-

rzy. Do wprowadzenia każdej zmiany ZUS przygotowywał się kilka miesięcy. Niektóre projekty zostały wdrożone w 2018 r., inne zaczęły funkcjonować dopiero w 2019 r. Do tych pierwszych należą rozwiązania przygotowane w ramach konstytucji biznesu, czyli ulga na start dla początkujących przedsiębiorców i działalność nierejestrowana, które



zaczęły obowiązywać 30 kwietnia 2018 r., a także elektroniczne zwolnienia lekarskie obowiązujące od 1 grudnia 2018 r.¹ Drugą grupę tworzą: e-akta, czyli skrócenie okresu przechowywania akt pracowniczych i ich digitalizacja, EESSI, czyli stworzenie systemu elektronicznej wymiany informacji o zabezpieczeniu społecznym pomiędzy instytucjami publicznymi krajów członkowskich UE, oraz wprowadzenie do ubezpieczeń społecznych kategorii małej działalności gospodarczej (tzw. mały ZUS)².

Po to, by digitalizacja akt pracowniczych mogła być efektywnie rozpoczęta 1 stycznia 2019 r., ZUS prowadził intensywne działania już w 2018 r. Wprowadzono zmiany do systemu informatycznego ZUS, prowadzono kampanię informacyjną, szkolono pracowników ZUS do obsługi spraw i wsparcia płatników składek. Równocześnie przygotowano system do opłacania niższych składek na ubezpieczenia społeczne w związku z małym ZUS.

ZUS przygotował i upowszechnił:

- nowe wydanie programu Płatnik oraz aplikacji ePłatnik, które uwzględniła digitalizację akt pracowniczych i mały ZUS,

- kalkulator do ustalenia najniższej podstawy wymiaru składek.

W salach obsługi klientów upowszechniano informację na temat e-akta i małego ZUS, powstała strona internetowa projektu e-akta.gov.pl, informacje umieszczono także na stronie internetowej www.zus.pl oraz w portalach społecznościowych. ZUS szkolił pracowników i przedstawicieli płatników. Wydał ulotki, broszury i poradniki. Przygotował 10 filmików informacyjno-edukacyjnych i opublikował je na kanale ZUS w serwisie YouTube (<https://www.youtube.com/user/ElektronicznyZUS>). Do współpracy w kampaniach informacyjnych ZUS zaprosił organizacje przedsiębiorców i Państwową Inspekcję Pracy (PIP).

W 2018 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych już drugi rok pracował nad systemem elektronicznej wymiany informacji dotyczącej zabezpieczenia społecznego w krajach UE (EESSI – *Electronic Exchange of Social Security Information*). System ma zostać wdrożony w 2019 r. Aby to było możliwe, w 2018 r. trwały prace nad zmianami infrastruktury informatycznej. Powstał punkt kontaktowy

¹ Sposób wprowadzenia obu projektów jest opisany w rozdziale I, a działania informacyjne – w rozdziale V.

² W 2018 r. uchwalono przepisy, na podstawie których od 2019 r. część przedsiębiorców może płacić składki na ubezpieczenia społeczne w wysokości uzależnionej od przychodu osiągniętego w poprzednim roku. Jest to możliwe, jeśli przychód z tytułu działalności gospodarczej w poprzednim roku kalendarzowym nie przekroczył 30-krotności kwoty minimalnego wynagrodzenia obowiązującego w grudniu poprzedniego roku.

ZUS wspiera klientów za pomocą kampanii informacyjnych. To filmiki na temat e-ZLA



Aby wyzdrowieć, musi zostać w domu, więc dostaje elektroniczne zwolnienie lekarskie.



...a szczegóły sprawdzi w domu, kiedy zaloguje się na swoim profilu na Platformie Usług Elektronicznych ZUS-u.

możesz również elektronicznie zgłaszać reklamacje
wskazywać błędy, uwagi i prosić

złoty bilet na bezpłatne kursy Elektronicznych SZS-ów
...a szczegóły sprawdź w domu, kiedy zaloguje się na

(Access Point – APPL01.). ZUS udostępnił go innym instytucjom, m.in. KRUS i Zakładowi Emerytalno-Rentowemu MSWiA. Zainstalowano i skonfigurowano także pełne wersje aplikacji RINA, za pomocą której testowana była wymiana komunikatów z innymi instytucjami w Polsce i za granicą. Prowadzono prace nad budową aplikacji krajowej (AKE) EESSI w systemie informatycznym ZUS oraz modyfikowano aplikacje dziedziczne tego systemu.

W związku z tym projektem instytucja dostosowała w 2018 r. wewnętrzne procesy biznesowe do standardów zatwierdzonych przez Komisję Europejską oraz przeszkoliła 340 pracowników, którzy w przyszłości będą korzystali z systemu EESSI.

W działalności ZUS ważne są mechanizmy wewnętrzne. Instytucja systematycznie analizuje przyjęty model zarządzania procesowego oraz modyfikuje go w zależności od potrzeb i wyzwań, jakim musi sprostać

W 2018 r. wdrożono w Polsce zasady RODO (europejskiego rozporządzenia o ochronie danych osobowych). ZUS stworzył i upowszechnił informacje, w których wytłumaczył klientom, na jakich zasadach przetwarza ich dane osobowe, w jakim zakresie to robi i jakie prawa nabyli klienci w związku z wdrożeniem RODO:

- określił cele przetwarzania danych,
- określił zasady i sposoby zarządzania ryzykiem naruszenia praw i wolności osób

fizycznych w związkach z przetwarzaniem danych osobowych w ZUS,

- określił zasady i sposób dokumentowania, m.in.: wykrywania naruszeń ochrony danych osobowych oraz oceniania skutków takiego działania,
- opracował rejestr czynności przetwarzania danych osobowych,
- opracował klauzule informacyjne dla poszczególnych kategorii osób, których dane są przetwarzane w ZUS,
- przeszkolił pracowników,
- powołał inspektora ochrony danych (IOD) oraz wyodrębnił zespół wspierający pracę IOD – wieloosobowe stanowisko inspektora ochrony danych.

W działalności ZUS ważne są mechanizmy wewnętrzne. Instytucja systematycznie analizuje przyjęty model zarządzania procesowego oraz modyfikuje go w zależności od potrzeb i wyzwań, jakim musi sprostać. Częścią ładu organizacyjnego ZUS jest umiejętne zarządzanie ryzykiem. Zasady i reguły postępowania z ryzykiem określa „Polityka zarządzania ryzykiem w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”³.

Identyfikacja i ocena ryzyka odbywa się we wszystkich placówkach ZUS. Wyniki tych działań są analizowane centralnie. W efekcie co najmniej dwa razy w roku aktualizowany jest katalog ryzyk, które zagrażają realizacji celów wynikających z planu działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Jeśli jest taka potrzeba, projektowane są i wdrażane działania zaradcze. W 2018 r. ustalono katalog zawierający łącznie 46 ryzyk, które mogą wpływać na:

- utrzymanie zdolności do wypłat świadczeń,
- terminowe wypłaty świadczeń,
- terminowe wydawanie orzeczeń,
- zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników,
- podnoszenie świadomości obywateli o ubezpieczeniach społecznych.

³ Zarządzenie nr 41 prezesa ZUS z 26 września 2012 r.

W 2018 r. opracowano „Politykę antykorupcyjną Zakładu Ubezpieczeń Społecznych” oraz przestrzegano zasad unikania konfliktu interesów. W ZUS działają cztery rady regionów. W 2018 r. powołano je w nowej formule, by wzmocnić efektywność i skuteczność przepływu informacji pomiędzy oddziałami a Zarządem ZUS. Rady spotykają się przynajmniej raz na kwartał.

W 2018 r. ZUS kontynuował prace nad rozwiązaniami służącymi systemowemu wykrywaniu nadużyć związanych z funduszami systemu ubezpieczeń społecznych i przeciwdziałaniu tym nadużyciom. Kierunek tych prac wytycza powołany w 2017 r. Komitet ds. Wykrywania Nadużyć w Systemie Ubezpieczeń Społecznych⁴. Najistotniejsze zadania realizowane w tym zakresie w 2018 r. dotyczyły:

- wymiarowania skali i skutków finansowych kluczowych ryzyk nadużyć zaewidencjonowanych w Rejestrze Ryzyk Nadużyć,
- wzmocnienia mechanizmów korygujących nienależnie wypłacone świadczenia lub nieuiszczone składki, w szczególności poprzez dopracowanie parametrów typowania spraw do kontroli lub pogłębionej weryfikacji.

Źródłem danych potrzebnych do ustalenia, czy płatnicy prawidłowo realizują obowiązek opłacania składek, są informacje zapisane na kontach płatników składek oraz kontach ubezpieczonych. Przeanalizowano także po-

stępowania karne prowadzone i prawomocnie zakończone w latach 2015–2017. Uwagę skoncentrowano głównie na bezprawnych czynach, z którymi ZUS spotyka się najczęściej, w szczególności na: oszustwach przy ubieganiu się o świadczenia z ubezpieczeń społecznych, fałszerstwach dokumentów, naruszaniu praw pracowniczych w zakresie ubezpieczeń społecznych oraz niezgłaszaniu pracowników do ubezpieczenia.

Sposób zarządzania stosowany w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych został wyróżniony przez różne gremia. W konkursie Polskiej Agencji Przedsiębiorczości ZUS otrzymał Polską Nagrodę Innowacyjności 2018. Doceniono sposób, w jaki został wdrożony projekt e-Składka. Nagrodę przyznano za strategię wprowadzania nowoczesnych technologii i narzędzi informatycznych, które zwiększają zakres usług informatycznych i innowacyjnych dla klientów ZUS.

Związek Banków Polskich oraz Centrum Prawa Bankowego i Edukacji wyraziły uznanie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za dbałość o wypełnianie misji edukacyjnej. Nagrodziły prof. Gertrudę Uścińską, prezes ZUS, za szczególny wkład w edukację ekonomiczną studentów w zakresie ubezpieczeń społecznych i programu długoterminowego oszczędzania. ZUS współpracuje ze Związkiem Banków Polskich oraz Centrum Prawa Bankowego i Edukacji w ramach programu Nowoczesne Zarządzanie Biznesem.

⁴ Zarządzenie nr 16 prezesa ZUS z 8 marca 2017 r.

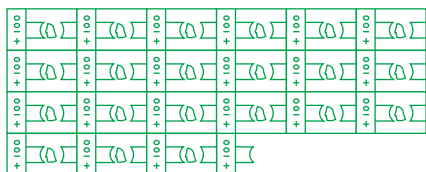
Kalejdoskop świadczeń w 2018 r.

PRZECIĘTNA MIESIĘCZNA LICZBA ŚWIADCZENIOBIORCÓW
(w 2018 r., w tys.)

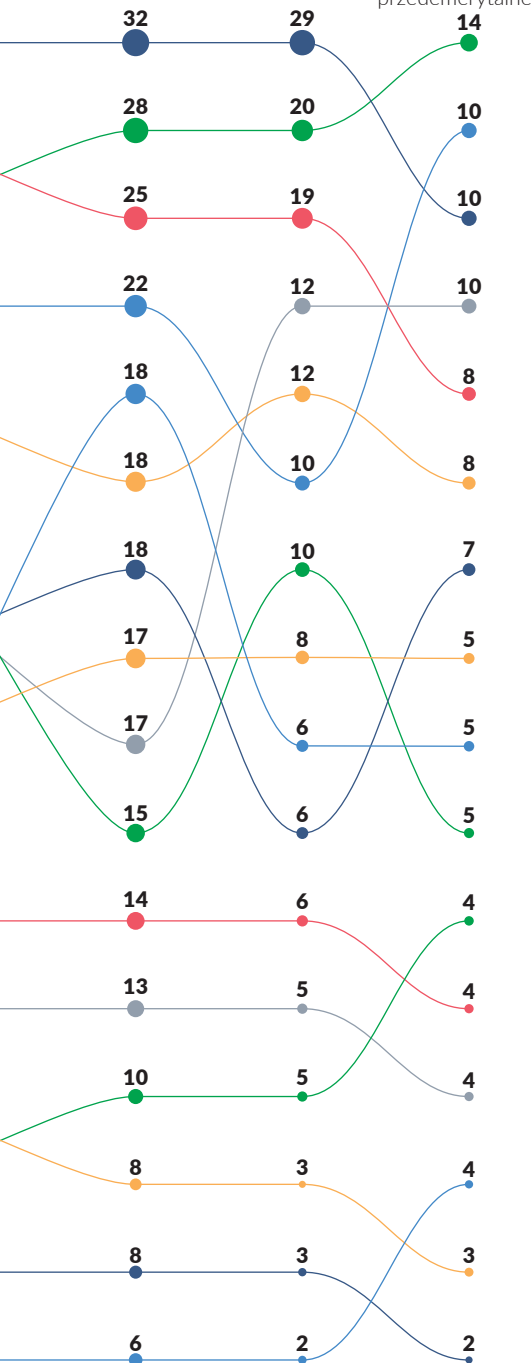


2161 zł

tyle wynosiła przeciętna emerytura w 2018 r.



renta socjalna świadczenie rehabilitacyjne zasiłki i świadczenia przedemerytalne

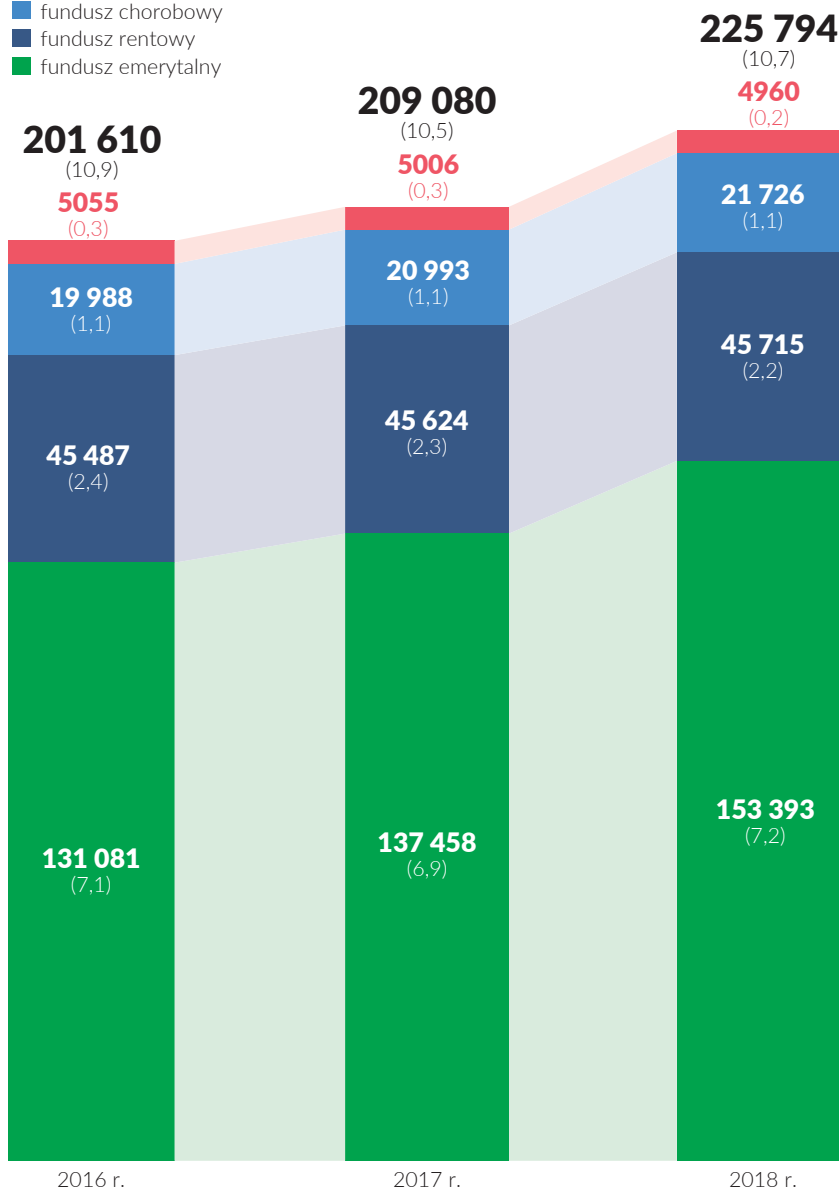


281 157 103

WYDATKI NA ŚWIADCZENIA PIENIĘŻNE WG FUNDUSZY WYODRĘBNIONYCH W RAMACH FUS

(kwoty w mln zł, w nawiasie podano proc. PKB)

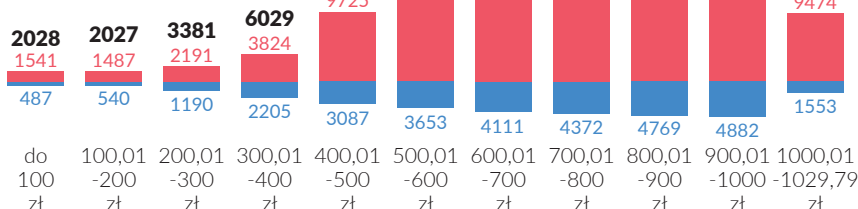
- fundusz wypadkowy
- fundusz chorobowy
- fundusz rentowy
- fundusz emerytalny



STRUKTURA WYSOKOŚCI NAJNIŻSZYCH EMERYTUR

(stan na XII 2018 r.)

ogółem
w tym kobiety
mężczyźni



Raport roczny ZUS 2018

Opracowanie tekstu: Aleksandra Fandrejewska-Tomczyk

Współpraca: Jacek Dziekan, Monika Marczyk, Barbara Owsiak

Opracowanie graficzne i projekt okładki: Grzegorz Brodowski

Infografiki: Lech Mazurczyk, Grzegorz Brodowski

Ilustracja na okładce: melita – stock.adobe.com, smartboy10 – istock.com

Wydawca

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

ul. Szamocka 3, 5

01-748 Warszawa

Druk: Poligrafia ZUS



Wizja ZUS

Wizją Zakładu jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego.

Misja ZUS

Sprawną, przyjazną i rzetelną obsługą klientów realizowaną na podstawie przepisów prawa, zasad racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami finansowymi, wykorzystująca nowoczesne technologie i potencjał pracowników.

Źródło: „Strategia ZUS 2016-2020”

2018

Raport roczny **ZUS**

ZUS

ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

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