Raport roczny z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych 2019

FOT.: ZASOBY WŁASNE ZUS

Rok 2019 był pełen wyzwań dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Upłynął pod znakiem nowych programów i wprowadzanych reform. Był on dla ZUS szczególny także z innego powodu – w 2019 r. obchodziliśmy jubileusz 85-lecia istnienia.

W wyniku zmian legislacyjnych w 2019 r. ZUS otrzymał do obsługi kilka nowych rodzajów świadczeń. W marcu rozpoczęliśmy wypłatę rodzicielskich świadczeń uzupełniających dla osób w wieku emerytalnym, które w przeszłości wychowały co najmniej czworo dzieci, a ich obecny dochód jest niższy od minimalnej emerytury. W maju wypłaciliśmy tzw. trzynastą emeryturę dla ponad 8 mln emerytów i rencistów. Od października przyznajemy i wypłacamy świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji. Aby ustalić prawo do tego ostatniego świadczenia, musieliśmy wydać orzeczenia lekarskie dla setek tysięcy Polaków. ZUS wywiązał się z nowych zadań rzetelnie i terminowo, czym zwiększył bezpieczeństwo finansowe milionów gospodarstw domowych emerytów i rencistów.

Rok 2019 to kolejny rok, w którym ZUS zanotował bardzo dobre wyniki w obszarze finansowym. Trudno nie docenić reformy e-Składki, dzięki której wpływy do Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS) wyniosły w ubiegłym roku 281,4 mld zł, czyli o 9,4% więcej niż w 2018 r. Tak dobry wynik nie byłby możliwy bez działań uszczelniających system poboru składek. Wystarczy zauważyć, że ubiegłoroczny przypis składek pokrył w ponad 80% wydatki FUS na świadczenia pieniężne. W przeszłości wskaźnik ten plasował się na znacznie niższym poziomie – ok. 60–70%. To między innymi dzięki reformie e-Składki możliwe było sfinansowanie dodatkowych projektów społecznych państwa, np. trzynastej emerytury.

Ubiegły rok był również pierwszym pełnym rokiem, w którym lekarze wystawiali wyłącznie elektroniczne zaświadczenia o czasowej niezdolności do pracy (e-ZLA). Obowiązek ten wszedł w życie 1 grudnia 2018 r. Elektronizacja tego obszaru ułatwiła życie setkom tysięcy lekarzy i pracodawców oraz milionom ubezpieczonych. E-ZLA to dla lekarzy szybsza i wygodniejsza metoda wystawiania zaświadczeń. Dzięki niej pracodawca natychmiast dowiaduje się o nieobecności pracownika i może szybciej zorganizować zastępstwo. Z kolei chory pracownik nie musi zanosić zaświadczenia do pracodawcy. Po stronie ZUS reforma przyczyniła się także do poprawy efektywności kontroli absencji chorobowej. Dziś, po doświadczeniu stanu epidemii w Polsce, nie wyobrażam sobie naszej działalności bez elektronicznych zwolnień lekarskich.

Z kolei wymierne korzyści dla przedsiębiorców, osób ubezpieczonych oraz państwa z wdrożonego 1 stycznia 2019 r. projektu e-akta, który skraca okres przechowywania dokumentacji pracowniczej z 50 do 10 lat oraz pozwala na jej elektronizację, będą uwidaczniały się z każdym kolejnym rokiem.

Wiele innych działań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych prowadzonych w 2019 r. było skierowanych do przedsiębiorców. Prawie 140 tys. z nich skorzystało z wdrożenia nowelizacji programu obniżonych składek dla firm prowadzących działalność na mniejszą skalę. W jej ramach podniesiono do 120 tys. zł próg przychodu uprawniający do skorzystania z ulgi, a także wprowadzono postulowane przez partnerów społecznych obliczanie składek od dochodu, zamiast od przychodu.

Należy podkreślić, że ZUS jest liderem przenoszenia do świata cyfrowego komunikacji z innymi instytucjami zabezpieczenia społecznego w Unii Europejskiej. Jako jedna z pierwszych instytucji w Europie wdrożył unijny system elektronicznej wymiany danych dot. zabezpieczenia społecznego (*Electronic Exchange of Social Security Information*, EESSI). Ale już wcześniej ZUS prowadził z wieloma krajami elektroniczną wymianę danych o zgonach świadczeniobiorców oraz zaświadczeniach A1 dla osób delegowanych do pracy w innym państwie UE.

Podstawą funkcjonowania współczesnych instytucji zabezpieczenia społecznego są sprawne systemy informatyczne – zarówno te odpowiadające za wewnętrzne przetwarzanie danych, jak i te przeznaczone do bezpośredniej obsługi klientów. Rok 2019 był kolejnym, w którym konsekwentnie unowocześnialiśmy infrastrukturę IT, a także polepszaliśmy dostępność naszej Platformy Usług Elektronicznych (PUE). Od sierpnia 2019 r. przedsiębiorcy i pracodawcy mogą samodzielnie generować i drukować z PUE potwierdzenia danych niezbędne w codziennych kontaktach z bankami, sądami i innymi urzędami. Od grudnia taką możliwość mają także osoby ubezpieczone.

To tylko wybrane, naszym zdaniem kluczowe zadania, które Zakład realizował w 2019 r. W niniejszej publikacji przedstawiamy również inne projekty realizowane z myślą o poprawie jakości stosowania prawa oraz kontaktu z klientami. Tymi zadaniami chcemy pokazać, że polski system zabezpieczenia społecznego ma w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych stabilny filar.

Zachęcam do lektury raportu rocznego ZUS za 2019 rok.

prof. Gertruda Uścińska
prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

I. ZUS współodpowiedzialny za politykę społeczną 5
II. Finanse publiczne 13
III. Kluczowe projekty ZUS 19
IV. Klienci ZUS 29
V. Obsługa klientów 37
VI. Działalność edukacyjna i informacyjna 43
VII. ZUS jako pracodawca 51

Raport roczny ZUS 2019
Opracowanie tekstu: Departament Obsługi Klientów ZUS
Korekta techniczna: Marzena Kostrowiecka, Małgorzata Motyl
Projekt okładki: Agnieszka Kostrowiecka
Opracowanie graficzne: Biuro Poligrafii ZUS
na podstawie projektu Grzegorza Brodowskiego i Lecha Mazurczyka
Ilustracje na okładce: ©Adobe Stock
Zdjęcia:
s. 5: jirsak, Adobe Stock
s. 13: Wisut, Adobe Stock
s. 19: Blue Planet Studio, Adobe Stock
s. 29, okładka: Syda Productions, Adobe Stock
s. 37, okładka: Bojan, Adobe Stock
s. 43: borisblik, Adobe Stock
s. 51, okładka: Andrey Popov, Adobe Stock

Wydawca
Zakład Ubezpieczeń Społecznych
ul. Szamocka 3, 5
01-748 Warszawa
Skład: Poligrafia ZUS w Warszawie. Zam. nr 1565/20

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest innowacyjną instytucją zaufania społecznego, której głównym celem jest sprawna, przyjazna i rzetelna obsługa klientów. Aby temu sprostać, ZUS wykorzystuje nowoczesne technologie i potencjał pracowników. Wszystko po to, by działania na rzecz ponad 25 mln klientów przebiegały sprawnie i bezpiecznie. Zakład jest bowiem instytucją, która służy obywatelom.

Rozdział I

ZUS współodpowiedzialny za politykę społeczną

ZUS nie tylko działa na rzecz klientów, lecz także współpracuje z kilkuset instytucjami w kraju i za granicą. Zarządza trzema funduszami: Funduszem Ubezpieczeń Społecznych (FUS), Funduszem Rezerwy Demograficznej (FRD) i Funduszem Emerytur Pomostowych (FEP). W imieniu państwa nadzoruje i koordynuje działania związane z powszechnym ubezpieczeniem społecznym. Jest zaangażowany w realizację wielu programów polityki społecznej, m.in. tzw. trzynastej emerytury, rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego czy świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji. Od stabilnego funkcjonowania ZUS zależy poczucie bezpieczeństwa wielu milionów Polaków – zarówno tych, którzy płacą składki ubezpieczeniowe, jak i tych, którzy otrzymują świadczenia.

Na działalność ZUS, jako instytucji nadzorującej FUS, mają wpływ różne czynniki – stanowione prawo, prowadzona przez państwo polityka społeczna, sytuacja gospodarcza, sytuacja na rynku pracy, trendy demograficzne czy zmiany technologiczne.

W Polsce system zabezpieczenia społecznego, podobnie jak w wielu innych krajach, dotyczy zdarzeń od narodzin do śmierci. Opiera się na idei ochrony przed skutkami 8 rodzajów ryzyka socjalnego:

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

Przed negatywnymi skutkami tych sytuacji mają chronić ubezpieczenia oraz świadczenia wynikające z opłacania składek. W Polsce funkcjonują 4 rodzaje ubezpieczeń społecznych, na które zbierane są składki:

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

Można z nich otrzymać zarówno świadczenia pieniężne, jak i rzeczowe, które wspierają ubezpieczonych i ich rodziny: zasiłki (np. chorobowy i macierzyński), renty (m.in.: rodzinna, z tytułu niezdolności do pracy, z tytułu wypadku przy pracy) oraz emerytury. By móc z nich skorzystać, trzeba być ubezpieczonym i opłacać składki do państwowego systemu ubezpieczeniowego. Emerytury mają charakter dożywotni, renty są świadczeniem długoterminowym, zasiłki mają zaś charakter krótkoterminowy i mogą na nie liczyć tylko osoby aktywne zawodowo, czyli ubezpieczeni.

Polski system ubezpieczeń społecznych jest powiązany z pracą. Składki ubezpieczeniowe są potrącane z wynagrodzenia. Obowiązki ubezpieczeniowe spoczywają na płatnikach składek

(pracodawcach, zleceniodawcach, samozatrudnionych), którzy obliczają wysokość zobowiązań i wysyłają je do ZUS. Składki opłacają jednym przelewem. ZUS rozdziela otrzymane środki na każde ubezpieczenie. Składki na poszczególne ubezpieczenia różnią się między sobą wysokością.

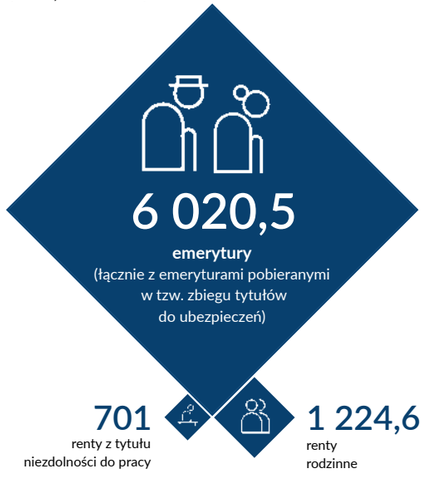
Składka emerytalna w przypadku pracowników wynosi 19,52% wynagrodzenia brutto. Odprowadza ją pracodawca. Połowa składki jest pobierana z pensji pracownika, a połowę płaci zatrudniający. Do FUS obowiązkowo przekazywane jest 16,6% płacy. ZUS zapisuje składki emerytalne każdego ubezpieczonego na jego dwóch indywidualnych kontach w ZUS: podstawowym (12,22%) i subkoncie (4,38%). Ubezpieczony może zdecydować, czy pozostała część składki emerytalnej (2,92% płacy) ma być inwestowana przez otwarty fundusz emerytalny (OFE) czy ma wpływać do FUS. Jeśli wybierze drugą możliwość, wartość ta jest zapisywana na subkoncie. Składki zapisane na indywidualnych kontach są różnie waloryzowane. Waloryzacja kwot zapisanych na tzw. koncie podstawowym zależy od inflacji i wzrostu płac w gospodarce. Składki zapisane na subkoncie są zwiększane o wysokość średniorocznego wzrostu PKB za ostatnich 5 lat. Składki są waloryzowane co roku, aby zachować ich realną wartość.

Ubezpieczeni, którzy pracowali w szczególnych warunkach lub w szczególnym charakterze, mają prawo do emerytur pomostowych. Są one powiązane z dodatkową składką emerytalną na Fundusz Emerytur Pomostowych, którą opłacają pracodawcy. Składka ta wynosi 1,5% podstawy wymiaru składki, czyli wynagrodzenia brutto.

Składka na ubezpieczenia rentowe wynosi 8% podstawy wymiaru składki (płacy brutto w przypadku pracownika). Opłacana jest częściowo przez pracodawcę (6,5%), a częściowo przez pracownika (1,5%). Trafia do funduszu rentowego, z którego wypłacane są głównie renty z tytułu niezdolności do pracy. Jeśli długotrwała niezdolność do pracy wynika z wypadku przy pracy lub choroby zawodowej, to wówczas renta wypłacana jest z ubezpieczenia wypadkowego.

Ponadto Zakład 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 świadczenia kompensacyjne, emerytury finansowane z budżetu, dodatki do emerytur i rent, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne.

Liczba świadczeń wypłaconych z FUS w 2019 r.
(w tys. osób)



W 2019 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przyznał 104,4 tys. okresowych emerytur kapitałowych (o tysiąc więcej niż w 2018 r.), które wypłacane są osobom z ustalonym prawem do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych. Ustalił prawo do emerytury pomostowej dla 9,1 tys. osób (wpłynęło 26,8 tys. wniosków) oraz prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla 3,8 tys. osób (6 tys. wniosków).

Składka na ubezpieczenie chorobowe wynosi 2,45% podstawy wymiaru. Płaci ją w całości ubezpieczony ze swojej pensji. Wysokość składki na ubezpieczenie wypadkowe zależy od warunków bezpieczeństwa w firmie – jest tym wyższa, im więcej wypadków przy pracy miało miejsce u płatnika i im więcej zatrudnia on osób w warunkach zagrożenia zdrowia. Opłaca ją w całości pracodawca.

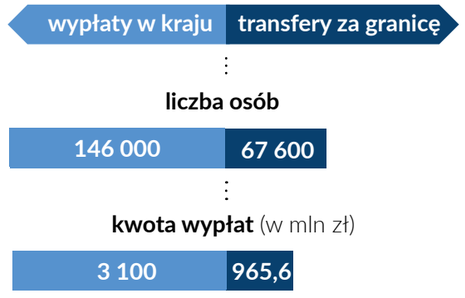
Większość przedsiębiorców (samozatrudnionych) płaci składki ubezpieczeniowe liczone nie od dochodu, lecz od zadeklarowanej kwoty, która nie może być niższa niż 60% przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce.

Osoba samozatrudniona sama opłaca wszystkie składki – może jednak zrezygnować z ubezpieczenia chorobowego, bowiem ubezpieczenie to jest w przypadku przedsiębiorcy dobrowolne. Dzięki opłacaniu 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 oraz zasiłek wyrównawczy, jeśli w związku z rehabilitacją zmniejszyło mu się wynagrodzenie.

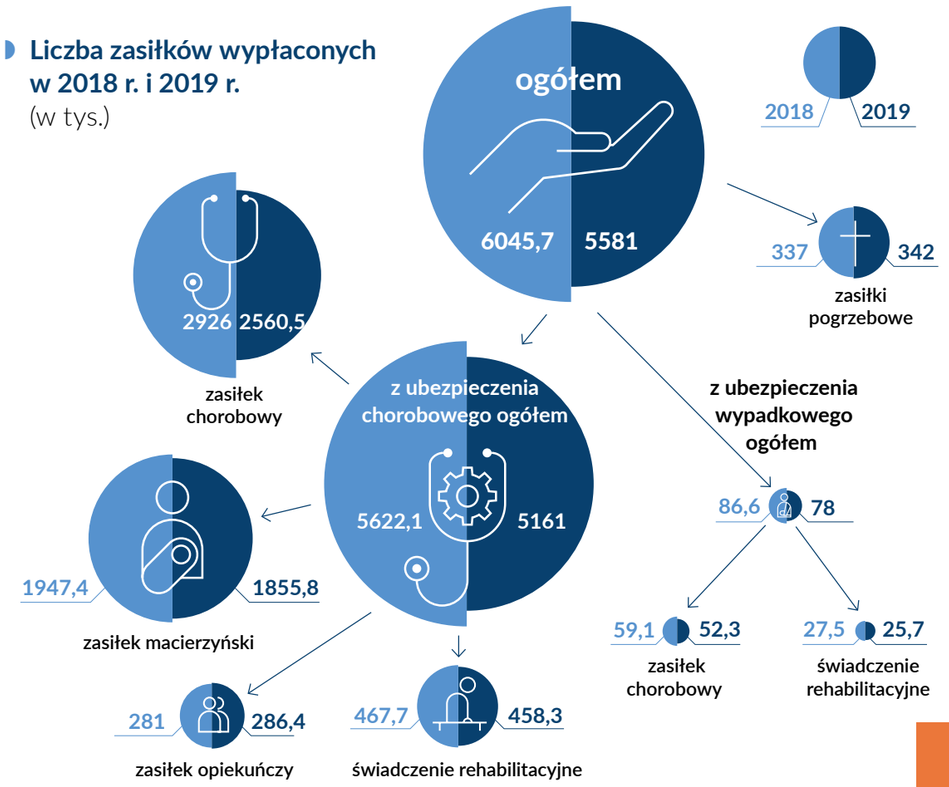
Z kolei osoby objęte ubezpieczeniem wypadkowym mogą liczyć na zasiłek chorobowy, rentę oraz jednorazowe odszkodowanie, kiedy przydarzy im się wypadek przy pracy lub nabawią się choroby zawodowej. W firmach, które zatrudniają co najmniej 20 osób, zasiłek chorobowy wypłaca pracodawca. Natomiast ZUS wypłaca zasiłki chorobowe samozatrudnionym, a także pracownikom mniejszych firm.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych dodatkowo ewidencjonuje informacje o ubezpieczonych, płatnikach i składkach. Kontroluje, czy płatnicy terminowo wywiązują się z ustawowych obowiązków ubezpieczeniowych. Przyjmuje wnioski o świadczenia od ubezpieczonych. Obsługuje wnioski o ponowne przeliczenie świadczenia lub przedłużenie prawa do renty. Waloryzuje świadczenia emerytalne i rentowe oraz składki emerytalne zapisane na indywidualnych kontach. Wypłaca emerytury i renty, które przysługują

Emerytury i renty wynikające z realizacji umów międzynarodowych wypłacone w 2019 r. (miesięcznie)



Liczba zasiłków wypłaconych w 2018 r. i 2019 r.
(w tys.)



z pracy za granicą i wynikają z umów międzynarodowych. W 2019 r. ZUS wypłacił takie świadczenia na łączną kwotę ponad 4 mld zł.

ZUS w 2019 r. wypłacił 5,5 mln zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę 9,3 mld zł. W porównaniu do 2018 r. liczba wypłat spadła o 464,7 tys. (7,69%).

Co roku Zakład informuje ubezpieczonych urodzonych po 1948 r. o stanie ich konta w ZUS. W 2019 r. taką informację przekazał ponad 18,5 mln Polaków, z czego ponad 2,7 mln osób otrzymało ją w formie elektronicznej na swoje konto na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) ZUS.

ZUS pomaga także rozliczyć PIT emerytom, rencistom i osobom otrzymujących zasiłki. W 2019 r. wysłał 8 419 644 deklaracji PIT.

Co roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych zawiadamia emerytów i rencistów o wysokości ich świadczeń po marcowej waloryzacji. Od 1 marca 2019 r. przeprowadził waloryzację świadczeń dla 8,3 mln osób (łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych).

W 2019 r. po raz pierwszy waloryzacja objęła nowy rodzaj świadczenia długoterminowego – rodzicielskie świadczenie uzupełniające. Jego wysokość w ramach waloryzacji została podwyższona do kwoty najniższej emerytury.

ZUS zajmuje się również orzecznictwem lekarskim oraz prewencją rentową i wypadkową. W 2019 r. lekarze orzecznicy wydali 1,29 mln orzeczeń (o 18,9% więcej niż w 2018 r.):

- 204,1 tys. (15,9%) orzeczeń dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy,
- 204,8 tys. (15,9%) orzeczeń dotyczyło ustalenia uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego,
- 424,4 tys. (33,0%) orzeczeń wydano w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich,
- 172,4 tys. (13,4%) orzeczeń wydano w sprawach dotyczących ustalenia uprawnień do świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji,
- 280,6 tys. (21,8%) orzeczeń wydano w pozostałych rodzajach spraw dotyczących m.in. ustalania uprawnień do: renty socjalnej, renty rodzinnej, jednorazowego odszkodowania z tytułu uszczerbku na zdrowiu, dodatku pielęgnacyjnego, rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS na wniosek lekarza leczącego, świadczeń podlegających koordynacji wspólnotowej i bilateralnej, a także dotyczących spraw pozaubezpieczeniowych.

Ubezpieczeni mają prawo do świadczeń nie tylko pieniężnych, lecz także rzeczowych. Zakład Ubezpieczeń Społecznych prowadzi program rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej. Rehabilitacja może być prowadzona w formie ambulatoryjnej lub w systemie stacjonarnym. W 2019 r. z rehabilitacji skorzystało 86 357 osób, co kosztowało nieco ponad 204 mln zł.

W lipcu 2019 r. ZUS wprowadził nowy pilotażowy program rehabilitacji leczniczej w trybie stacjonarnym – dla osób z uszkodzeniem ośrodkowego układu nerwowego. Można z niego skorzystać w dwóch ośrodkach rehabilitacyjnych.

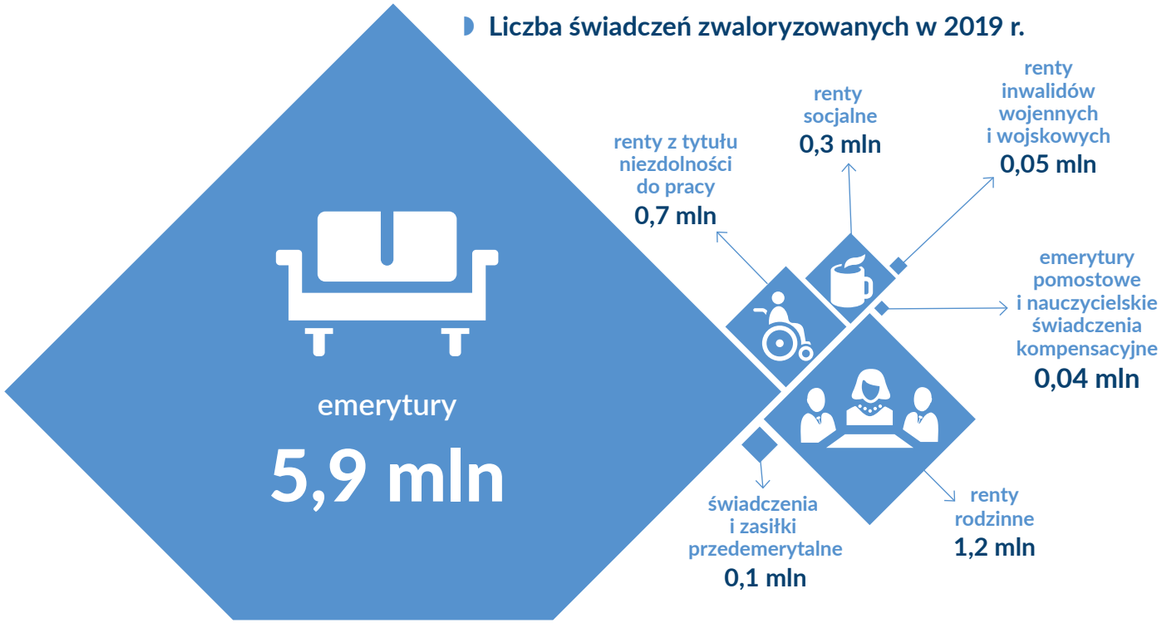
ZUS prowadzi też działania w ramach prewencji wypadkowej. Tylko od 2013 do końca 2019 r. do Zakładu wpłynęło łącznie 15 119 wniosków o dofinansowanie działań, których celem jest utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej. W 2019 r. takich wniosków wpłynęło 2591 – o 25% więcej niż rok wcześniej. Dodatkowo ZUS zorganizował ponad 1100 szkoleń, w których uczestniczyło 28 800 osób, przede wszystkim pracodawców. Dofinansował też 5 przedsięwzięć naukowych.

ZUS miesięcznie przyjmuje i rozlicza wpłatę 9 rodzajów składek, wypłaca niemal 90 różnych świadczeń. To zaś wymaga nowoczesnego systemu informatycznego, który dziennie musi wykonać ok. 37 mln operacji. Liczba informacji ubezpieczeniowych, które otrzymuje ZUS, spowodowała, że dysponuje on obszerną bazą danych. Dzięki niej można się dowiedzieć m.in.:

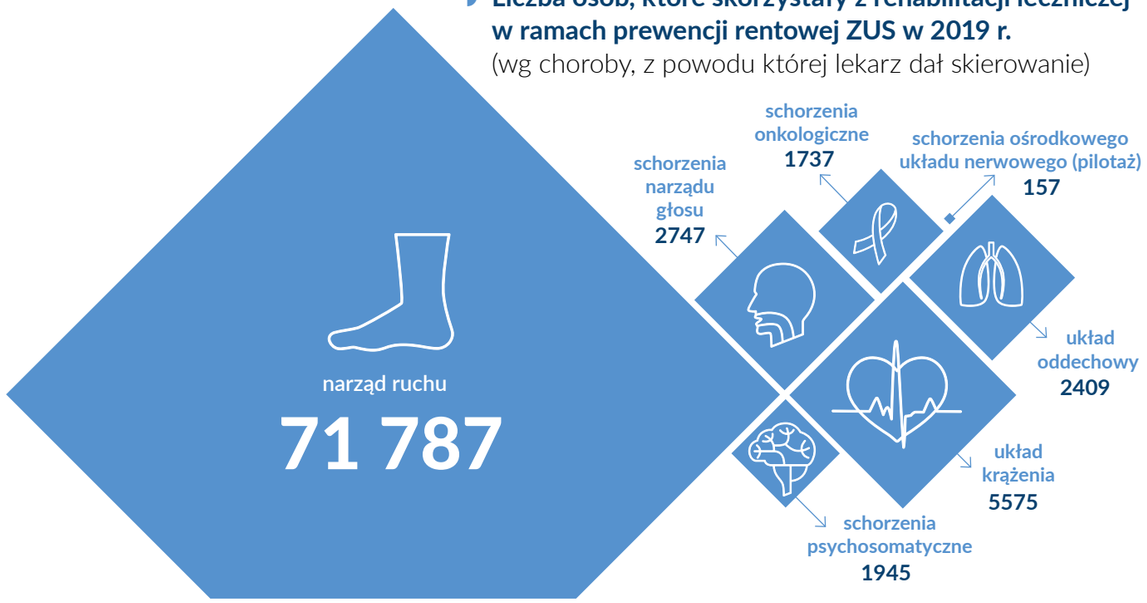
- jaki typ umów zawiera pracodawca z pracownikami oraz jaką politykę zatrudniania i zwalniania prowadzą przedsiębiorstwa i instytucje, jakiej wielkości są firmy działające w Polsce, jak zmienia się struktura przedsiębiorstw w Polsce;
- kiedy Polacy przechodzą na emeryturę i ilu z nich nadal pracuje;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

To wszystko sprawia, że po analizy i dane do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zgłaszają się ministerstwa, instytucje i naukowcy. ZUS prowadzi także własne badania usprawniające zarządzanie funduszami, którymi dysponuje. Przygotowuje analizy i wylicza szacunkowe skutki finansowe projektowanych zmian przepisów z zakresu ubezpieczeń społecznych.

Liczba świadczeń zwaloryzowanych w 2019 r.



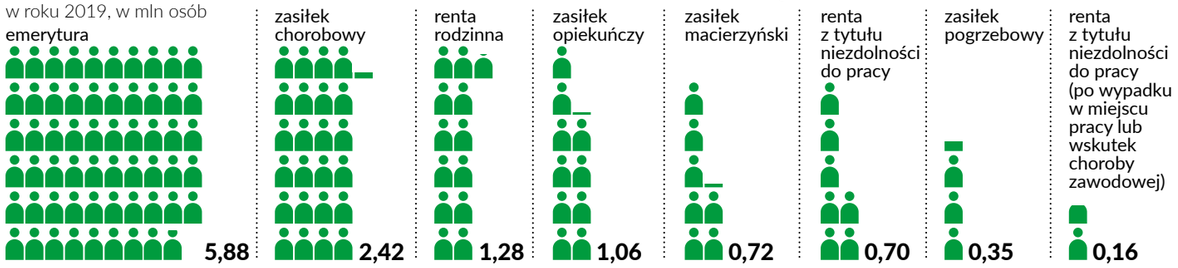
Liczba osób, które skorzystały z rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS w 2019 r.
(wg choroby, z powodu której lekarz dał skierowanie)



Składki i świadczenia, które zbiera i wypłaca ZUS

LICZBA OSÓB, KTÓRE OTRZYMAŁY ŚWIADCZENIA WYNIKAJĄCE Z OPŁACANIA SKŁADEK

w roku 2019, w mln osób



ZUS W 2019 R.:

wypłacił **155,8 tys.** emerytur i rent przyznanych w ramach umów międzynarodowych

przeprowadził **574,1 tys.** kontroli osób, sprawdzając prawidłowe wykorzystywanie zwolnień lekarskich

skierował **97,4 tys.** osób na rehabilitację leczniczą

ustalił prawo do **9,1 tys.** emerytur pomostowych

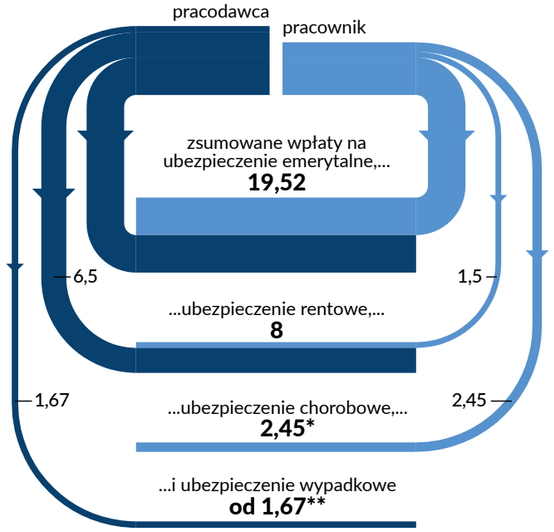
1 286,3 tys. decyzji wydali lekarze orzecznicy i komisje lekarskie ZUS

wypłacił **271 713** rent socjalnych finansowanych z budżetu

w 2019 r. ZUS wypłacił ponad **5,5 mln** zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę **9,3 mld zł**

ILE WYNOSI SKŁADKA NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE I KTO JĄ PŁACI

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

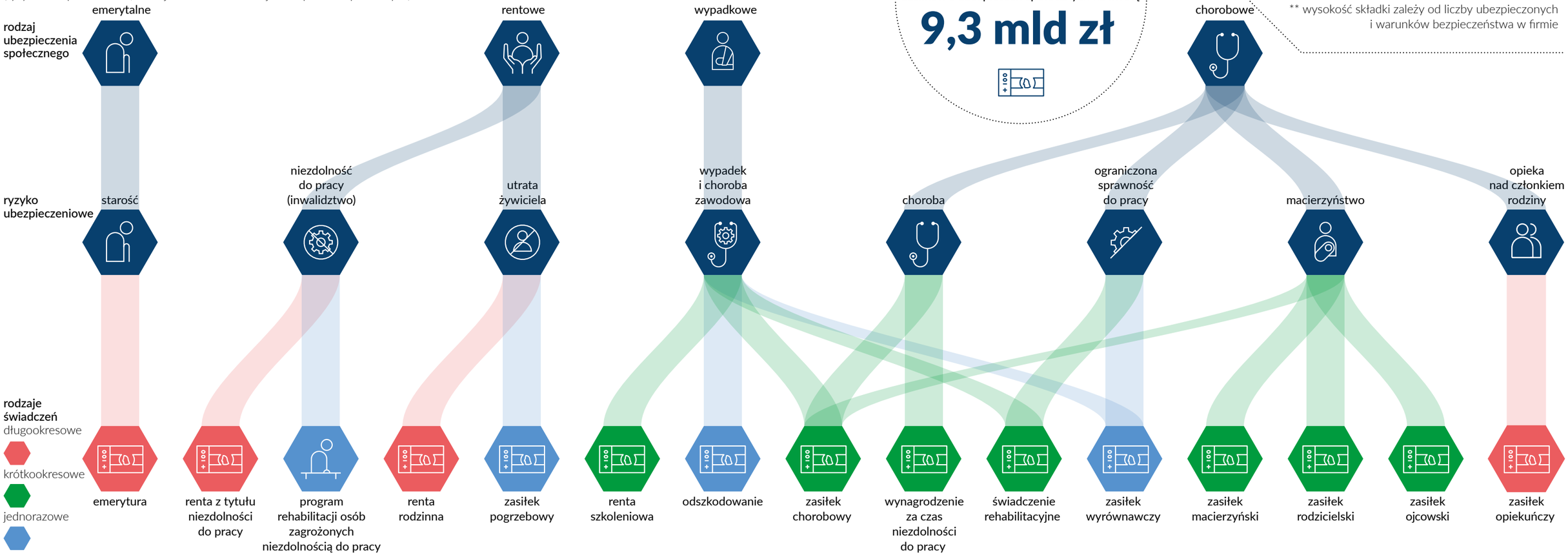


* dobrowolna dla samozatrudnionych, pracujących na podstawie umowy agencyjnej lub zlecenia

** wysokość składki zależy od liczby ubezpieczonych i warunków bezpieczeństwa w firmie

CO WYNIKA Z OPŁACANIA SKŁADEK UBEZPIECZENIOWYCH

(ryzyka ubezpieczeniowe, rodzaje świadczeń i rodzaje ubezpieczeń społecznych)



Fot.: Wisut, Adobe Stock

Rozdział II
Finanse publiczne

Zakład Ubezpieczeń Społecznych zarządza czterema funduszami: Funduszem Ubezpieczeń Społecznych (FUS), Funduszem Rezerwy Demograficznej (FRD), Funduszem Emerytur Pomostowych (FEP) oraz Funduszem Alimentacyjnym w Likwidacji (FAL). Nadzoruje m.in. wpłaty składek, ich ewidencję i wypłatę świadczeń.

W 2019 r. największy przychód odnotował Fundusz Ubezpieczeń Społecznych – ponad 246 mld zł.

Wyszczególnienie	Wykonanie 2018 r.	Plan po zmianach na 2019 r.	Wykonanie 2019 r.	4:3	4:2	Struktura
	(w tys. zł)			(w%)		
1	2	3	4	5	6	7
Stan funduszu na początek roku	**-2 190 720**	**4 659 827**	**4 660 464**	**–**	**–**	**–**
Przychody	**238 472 254**	**244 172 070**	**246 173 342**	**100,8**	**103,2**	**100,0**
Składki	182 048 695	187 352 310	198 308 441	105,8	108,9	80,6
Dotacja z budżetu państwa	35 822 723	48 390 438	38 924 954	80,4	108,7	15,8
Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE	3 304 132	0	0	0,0	0,0	0,0
Wpłaty z OFE (suwak)	8 008 885	7 021 101	6 925 574	98,6	86,5	2,8
Pozostałe przychody	1 958 664	1 408 211	1 966 569	139,7	100,4	0,8
Pozostałe zwiększenia	7 329 155	10	47 804	-	0,7	0,0
Koszty	**231 621 070**	**247 154 379**	**246 625 656**	**99,8**	**106,5**	**100,0**
Transfery na rzecz ludności w tym:	225 793 975	241 489 948	240 027 979	99,4	106,3	97,3
– emerytury i renty	201 246 552	214 528 610	214 246 353	99,9	106,5	86,8
– pozostałe świadczenia	24 547 423	26 961 338	25 781 626	95,6	105,0	10,5
Pozostałe z tego:	4 093 201	4 191 636	4 165 114	99,4	101,8	1,7
– odpis na działalność ZUS	3 705 499	3 865 499	3 865 499	100,0	104,3	1,6
– prewencja rentowa	201 425	224 780	204 225	90,9	101,4	0,1
– prewencja wypadkowa	180 935	90 000	89 590	99,5	49,5	0,0
– koszty obsługi kredytów	0	5 000	0	0,0	–	0,0
– pozostałe koszty	5 342	6 357	5 800	91,2	108,6	0,0
Pozostałe zmniejszenia	1 733 894	1 472 795	2 432 563	165,2	140,3	1,0
Stan funduszu na koniec roku	**4 660 464**	**1 677 518**	**4 208 150**	**–**	**–**	**–**

W ramach FUS wyodrębnione są cztery fundusze odpowiadające rodzajom ubezpieczenia: emerytalny, rentowy, chorobowy, wypadkowy. Wydzielone są także fundusze rezerwowe dla funduszy: chorobowego, rentowego i wypadkowego. Największe ze względu na wartość dokonywanych wpłat i wypłat są fundusze: emerytalny i rentowy. W 2019 r. wypłacono z nich łącznie ponad 214 mld zł. Dla porównania wydatki z funduszu chorobowego wyniosły ponad 12 mld zł (wzrost o 5,6% rdr.)

Główną pozycję przychodów FUS stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły ok. 198 mld zł (wzrost o blisko 9% w porównaniu do 2018 r.). Ze względu na zmiany demograficzne – wzrost liczby osób starszych – wpływy ze składek nie pokrywają wydatków. Dodatkowo na sytuację FUS wpływ ma również repartycyjny charakter polskiego systemu emerytalnego, gdzie ze składek pracujących opłacane są świadczenia seniorów. Po decyzji z 2017 r., kiedy przywrócono wcześniejszy powszechny wiek emerytalny, wzrosła liczba osób pobierających świadczenia i jednocześnie mniej jest osób, które opłacają składki. Dlatego FUS może liczyć na pomoc państwa – w 2019 r. dotacja wyniosła 39 mld zł. Dodatkowo otwarte fundusze emerytalne (OFE) wpłaciły do FUS ok. 7 mld zł w ramach tzw. suwaka bezpieczeństwa. Zgodnie z przepisami, 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, lecz ich wysokość zapisywana jest na subkoncie ubezpieczonego.

W 2019 r. ZUS prowadził działania, które miały uszczelnić pobór składek do FUS. Mimo że zmniejszyła się liczba kontroli, to – dzięki analizie ryzyka naruszania prawa – wzrosły jej wyniki (359,3 mln zł w 2019 r., średnio 6570 zł na jedną kontrolę).

Drugim pod względem wartości zgromadzonych pieniędzy jest Fundusz Rezerwy Demograficznej (FRD) powołany, by zwiększyć bezpieczeństwo wypłacalności świadczeń z ubezpieczenia emerytalnego. FRD pełni rolę funduszu rezerwowego dla funduszu emerytalnego wyodrębnionego w FUS. Do FRD trafia 0,35% podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne i jest to podstawowe źródło finansowania tego funduszu. W 2019 r. z tego tytułu wpłynęło ponad 2,2 mld zł. Z kolei przychody z tytułu lokowania środków powierzonych FRD wyniosły łącznie ok. 981 mln zł.

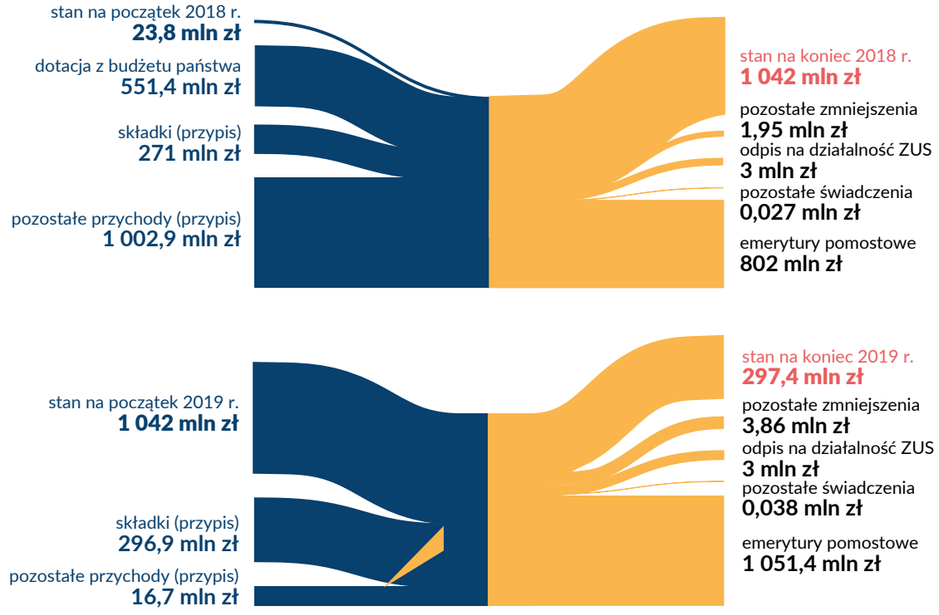
Ogółem, na koniec 2019 r. FRD posiadał w akcjach i gotówce 45 mld zł.

Struktura aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej
stan na 31 XII (w mld zł)

W 2019 r. stopa zwrotu z całości zarządzanych przez FRD aktywów wyniosła 2,26%.

Stopniowo poprawia się sytuacja Funduszu Emerytur Pomostowych. To właśnie tu trafia 1,5% 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. Dzięki otrzymanej pod koniec 2018 r. jednorazowej wpłacie z budżetu państwa w wysokości 1 mld zł, FEP nie musiał już w 2019 r. korzystać z dotacji z budżetu państwa. Wzrosły też przychody ze składek – w 2019 r. wyniosły 296 898 mln zł, co oznacza wzrost o 9,5% względem 2018 r.

Przychody i koszty FEP w latach 2018 i 2019

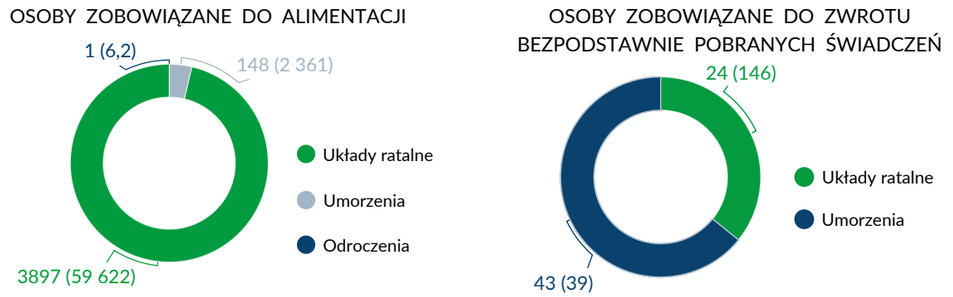


Zakład Ubezpieczeń Społecznych zarządza także **Funduszem Alimentacyjnym w Likwidacji** i odzyskuje środki w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie bezegzekucyjnym. W trybie egzekucji sądowej prowadzona jest egzekucja należności z tytułu wypłaconych świadczeń z Funduszu Alimentacyjnego od osób, które zalegają z alimentami. W 2019 r. wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji przekroczyły 91 mln zł (wzrost o 9% rdr.). Wpływy ze zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego wyniosły zaś 284 tys. zł.

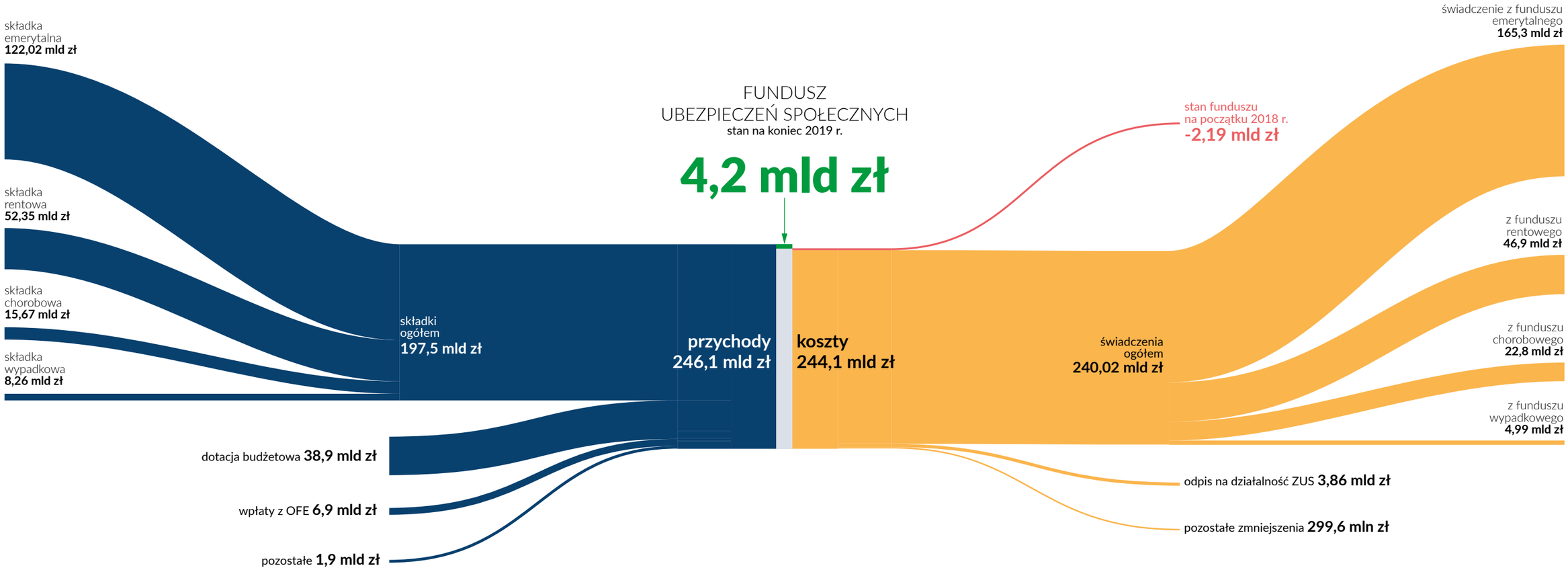
ZUS wydał 3897 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 59,6 mln zł i umorzył 2,4 mln zł należności. Wciąż jednak zaległości w spłacie alimentów ma ponad 231 tys. osób, a blisko 2,4 tys. nie oddało bezpodstawnie pobranych świadczeń.

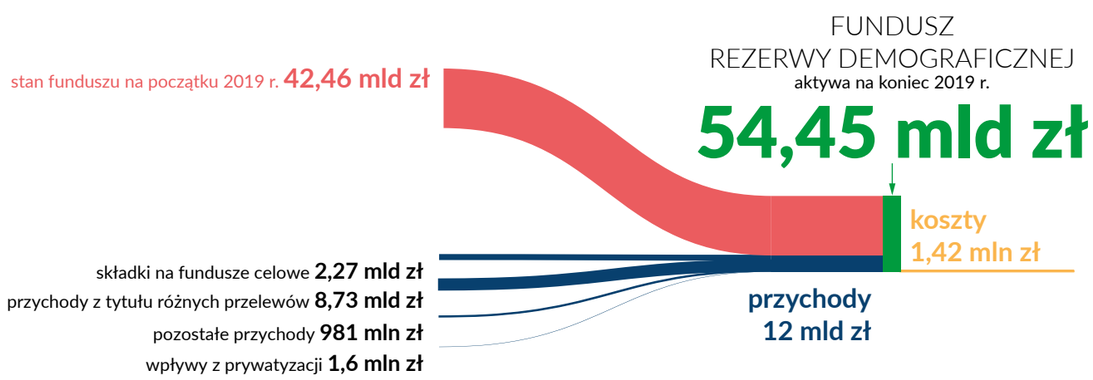
Warto pamiętać, że ZUS nie tylko zarządza funduszami, lecz także zbiera daniny na rzecz Funduszu Pracy (FP), Funduszu Solidarnościowego (FS), Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ) i Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych (FGŚP). W 2019 r. na rachunek FP ZUS przekazał blisko 13 mld zł, FŚ – 762 mln zł, NFZ – 84 mld zł, zaś na FGŚP – 422 mln zł.

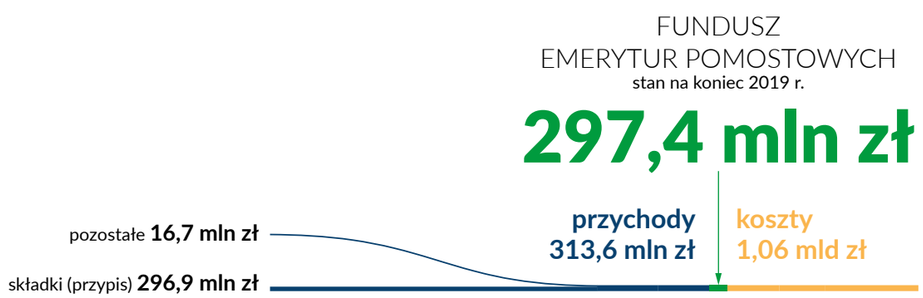
Liczba i kwoty udzielonych ulg i umorzeń należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji w 2019 r.
(w nawiasie podano kwotę ulg i umorzeń w tys. zł)



W 2019 r. ZUS nadzorował wydanie 227 mld zł na świadczenia







Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych rok 2019 upłynął pod znakiem ogromnych wyzwań. Wdrożyliśmy nowe świadczenia, czyli rodzicielskie świadczenie uzupełniające, świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji oraz tzw. trzynastą emeryturę. Wprowadziliśmy też kolejne ułatwienia dla płatników składek.

Rozdział III
Kluczowe projekty ZUS

E-akta
Elektronizacja akt pracowniczych

Od 1 stycznia 2019 r. weszły w życie przepisy, które skracają okres przechowywania akt pracowniczych z 50 do 10 lat. Umożliwiają też przechowywanie dokumentacji pracowniczej w postaci elektronicznej. Ustawa wprowadziła rozwiązania, które:

- skracają okres przechowywania przez pracodawcę dokumentacji w sprawach związanych ze stosunkiem pracy oraz akt osobowych pracownika (z 50 do 10 lat),
- umożliwiają pracodawcy elektroniczne prowadzenie i przechowywanie dokumentacji w sprawach związanych ze stosunkiem pracy oraz akt osobowych pracownika,
- ograniczają koszty pracodawców związane z obowiązkiem przechowywania dokumentacji pracowniczej.

Dokumentacja pracowników zatrudnionych po 1 stycznia 2019 r. będzie przechowywana 10 lat. Płatnicy składek bowiem na bieżąco (od stycznia 2019 r.) przekazują w raporcie imiennym dane o przychodach ubezpieczonego lub pracy nauczycielskiej (ZUS RPA) oraz o zatrudnieniu, które uwzględnia się, gdy pracownik ubiega się o świadczenie.

Pracodawcy mogą także skrócić czas przechowywania dokumentacji pracowniczej z 50 do 10 lat za pracowników i zleceniobiorców zatrudnionych po raz pierwszy w latach 1999–2018, o ile przekażą do ZUS informacje za wszystkich zatrudnianych w tym okresie pracowników.

E-akta w 2019 r.

1395 — płatników złożyło oświadczenie o zamiarze przekazania raportów informacyjnych, czyli wyraziło chęć skrócenia okresu przechowywania dokumentów i akt pracowniczych

1375 — płatników złożyło raporty informacyjne za 44 574 ubezpieczonych z danymi za okres 1999–2018, niezbędne do ustalenia prawa do świadczeń emerytalnych i rentowych oraz ich wysokości

471 620 — płatników składało na bieżąco raporty imienne o przychodach ubezpieczonego lub pracy nauczycielskiej (za okres styczeń–listopad 2019 r.) – łącznie za ok. 15 mln ubezpieczonych

Wdrożenie tak dużego projektu, jakim są e-akta, wymagało szczególnego przygotowania po stronie ZUS, w tym:

- przygotowania zmian w Kompleksowym Systemie Informatycznym ZUS, programie Płatnik oraz na PUE ZUS (warto podkreślić, że mimo bardzo krótkiego okresu na wdrożenie zmian, ZUS udostępnił oprogramowanie w zakładanym terminie z zachowaniem jakości; na bieżąco monitorował działanie oprogramowania dla płatników składek i pracowników);
- przeprowadzenia kampanii informacyjnej – w efekcie od października 2018 r. do końca I kwartału 2019 r. ZUS, we współpracy z Ministerstwem Przedsiębiorczości i Technologii, prowadził kampanię informacyjną o projekcie skierowaną do przedsiębiorców i ubezpieczonych.

Na podstawie rocznych doświadczeń z realizacji projektu ZUS przygotuje analizy w zakresie dalszego rozwoju projektu i ewentualnego zgłoszenia zmian legislacyjnych. To m.in. rozszerzenie ustawy o kolejne podmioty – przechowawców. W ten sposób przechowawcy mogliby sporządzać dokumenty za nieaktywnych płatników składek w ZUS. Umożliwiłoby to sukcesywne zwalnianie powierzchni przechowalniczej, a tym samym ograniczenie kosztów. Dodatkowo zwiększyłoby to bezpieczeństwo osób zatrudnionych u pracodawców, którzy już nie prowadzą działalności. Z kolei wydłużenie terminu na przekazanie raportów informacyjnych mogłoby zachęcić dużych płatników składek do skrócenia okresu przechowywania akt pracowniczych.

E-akta w liczbach

10 tys. obsłużonych płatników składek

21,5 tys. przeszkolonych osób, w tym 2831 z biur rachunkowych

337 szkoleń u płatników, w tym u 113 płatników objętych opieką opiekunów płatników strategicznych

1039 informacji medialnych dotyczących projektu

2939 informacji na stronach internetowych w instytucjach zewnętrznych, m.in. w urzędach gminy czy urzędach skarbowych

2845 inicjatyw lokalnych – konferencji, seminariów, spotkań

W 2019 r. Zakład wdrożył elektroniczną wymianę informacji w obszarze zabezpieczenia społecznego dzięki Systemowi Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI – Electronic Exchange of Social Security Information). Ma to usprawnić wymianę danych i tym samym obsługę spraw, które podlegają unijnej koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.

Celem projektu jest elektroniczna wymiana danych do obsługi spraw z zakresu świadczeń długo- i krótkoterminowych. EESSI pozwoli też odzyskać należności pomiędzy ZUS a innymi instytucjami zabezpieczenia społecznego państw członkowskich UE/EFTA.

W związku z wdrożeniem EESSI, ZUS:

- przygotował Aplikację Krajową ZUS, która ma wspierać pracowników ZUS w obsłudze i zarządzaniu sprawami międzynarodowymi w systemie EESSI,
- przeprowadził testy zgodności Aplikacji Krajowej ZUS z systemem centralnym EESSI zakończone sukcesem,
- przygotował infrastrukturę techniczno-systemową (ITS),
- przeszkolił merytorycznie pracowników terenowych jednostek ZUS,
- przygotował szkolenia elektroniczne z obsługi Aplikacji Krajowej EESSI oraz cykl szkoleń tradycyjnych dla pracowników kluczowych, którzy będą wspierali wdrożenie EESSI w obszarze świadczeń międzynarodowych, świadczeń krótkoterminowych i w zakresie pozostałych procedur z obszaru ustawodawstwa.

Jednorazowe świadczenie pieniężne (trzynasta emerytura)

W maju 2019 r. ZUS wypłacił jednorazowe świadczenie pieniężne w wysokości 1100,00 zł brutto emerytom, rencistom oraz pozostałym uprawnionym osobom. Łącznie w 2019 r. (od maja do grudnia) świadczenie trafiło do 8,3 mln osób. Kwota wypłaconych przez ZUS jednorazowych świadczeń pieniężnych (łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych) wyniosła ponad 9,2 mld zł.

Świadczenie przysługiwało osobom, które 30 kwietnia 2019 r. miały prawo do wypłaty: emerytury (w tym również do okresowej emerytury kapitałowej), renty z tytułu niezdolności do pracy (w tym renty inwalidy wojennego i wojskowego oraz renty z tytułu wypadku przy pracy i chorób zawodowych), renty rodzinnej, emerytury pomostowej, nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego, świadczenia dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych, świadczenia lub zasiłku przedemerytalnego, rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego, renty socjalnej.

Mimo krótkiego czasu na przygotowania Zakład terminowo wypłacił świadczenie, wdrożył obsługę informatyczną i informacyjną. Nawiązał też współpracę m.in. z Krajową Radą Komorniczą, Związkiem Banków Polskich i Pocztą Polską. Miało to pomóc zabezpieczyć wypłatę jednorazowych świadczeń pieniężnych przed różnymi formami egzekucji.

Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (Mama 4+)

Od 1 marca 2019 r. obowiązuje nowe świadczenie – rodzicielskie świadczenie uzupełniające. To wsparcie dla osób, które wychowały wiele dzieci i z tego powodu nie udało im się uzyskać prawa do choćby minimalnej emerytury.

Rodzicielskie świadczenie uzupełniające, jako specjalne nieskładkowe świadczenie pieniężne, przyznaje prezes ZUS po zbadaniu sytuacji dochodowej wnioskodawcy. Świadczenie ma charakter uznaniowy, tzn. może, lecz nie musi być przyznane. Każdy przypadek jest rozpatrywany indywidualnie, a wysokość świadczenia nie może być wyższa od najniższej emerytury.

Świadczenie Mama 4+ w liczbach

61 926 wniosków o świadczenie

246 wniosków zgłosili mężczyźni

52 507 decyzji o przyznaniu świadczenia

64,2% to świadczenia dopełniające

średnio dla kobiet 352,51 zł

średnio dla mężczyzn 294,81 zł

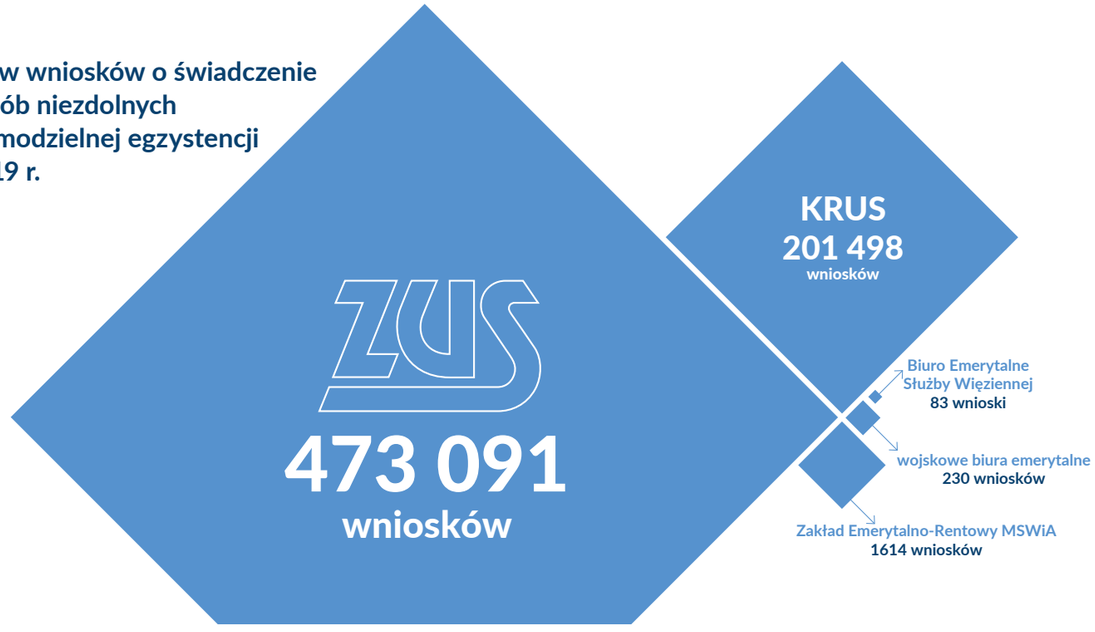
Jeżeli dana osoba pobiera emeryturę lub rentę w wysokości niższej od minimalnej emerytury, rodzicielskie świadczenie uzupełniające jest dopełnieniem do wysokości najniższej emerytury (tzw. świadczenie dopełniające).

Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji

Od 1 października 2019 r. można też przyznać świadczenie uzupełniające. Ma ono zapewnić dodatkowe środki do zaspokajania potrzeb życiowych osobom niezdolnym do samodzielnej egzystencji, które ponoszą wysokie koszty związane z pielęgnacją, rehabilitacją i opieką medyczną.

Zakład przygotował się do obsługi wniosków o świadczenie dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji z wyprzedzeniem – zmodyfikował oprogramowanie systemów informatycznych, przeprowadził szkolenia w zakresie wypełniania wniosków. W efekcie pierwsze

Wpływ wniosków o świadczenie dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji w 2019 r.

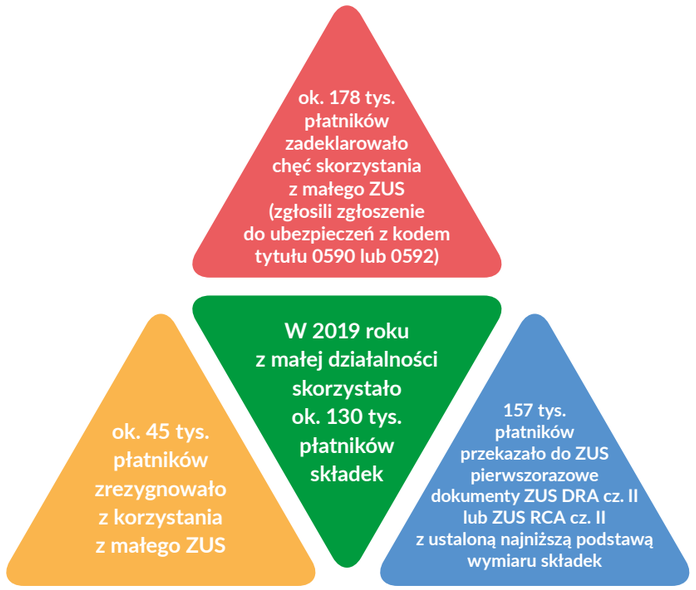


wnioski zainteresowani mogli składać osobiście już we wrześniu 2019 r., a od października 2019 r. – także na PUE ZUS.

Mały ZUS

Od 1 stycznia 2019 r. dla osób, które prowadzą działalność gospodarczą, najniższa podstawa wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe uzależniona jest od przychodu z tytułu prowadzenia działalności. W związku z tym ZUS wdrożył zmiany w systemie informatycznym ZUS, które umożliwiają zapisywanie na kontach ubezpieczonych informacji o przychodach z działalności gospodarczej.

Dla płatników składek ZUS przygotował nowe wersje narzędzi do sporządzania i przekazywania dokumentów ubezpieczeniowych (czyli programu Płatnik i ePłatnik). Dodał nowe formularze, udostępnił kalkulator dla płatników, zorganizował również szkolenia dla płatników składek. Równolegle ZUS prowadził kampanię pt. „Masz wybór", która przedstawiała warunki, a przede wszystkim konsekwencje, ulg w opłacaniu składek (ulgi na start, preferencyjnych składek i działalności nieewidencjonowanej). Rezygnacja ze składek oznacza bowiem brak świadczeń, a opłacanie składek w niższej wysokości wiąże się z niższymi świadczeniami.



Wyrok TK P 20/16

Warto zwrócić uwagę, że w 2019 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował też **wyrok Trybunału Konstytucyjnego P 20/16**. Zgodnie z wyrokiem kobiety urodzone w 1953 r., które na skutek wcześniejszych przepisów, zakwestionowanych przez Trybunał, otrzymały emeryturę pomniejszoną o sumę kwot pobranych wcześniej emerytur, mogły wystąpić ze skargą o wznowienie postępowania.

Do 22 listopada 2019 r. do Zakładu wpłynęło 39 507 skarg o wznowienie postępowania, w tym 39 245 to skargi, dla których rozpatrzenia właściwy jest ZUS. W przypadku 25 443 skarg upłynął 5-letni okres od daty doręczenia decyzji w sprawie emerytury i dlatego ZUS odmówił zmiany wydanej decyzji. W 13 763 przypadkach ZUS ponownie wyliczył emeryturę, przy czym w 8475 przypadkach zmienił wysokość świadczenia.

Średni wzrost kwoty emerytury wyniósł 556,82 zł, a przeciętny świadczeniobiorca zyskał 246,94 zł.

e-SKŁADKA

Od 1 stycznia 2018 r. wszystkie składki wpłacane są do ZUS na indywidualny numer rachunku składkowego (NRS) jednym zwykłym przelewem. Zamiast trzech lub czterech wpłat płatnik przekazuje tylko jedną łączną wpłatę. Wpłata jest rozdzielana na poszczególne ubezpieczenia i fundusze, a następnie rozliczana – począwszy od najstarszej należności. Identyfikacja wpłat z kontem płatnika poprzez NRS wyeliminowała konieczność podawania na wpłacie innych danych, które decydowały o poprawnym jej rozliczeniu (NIP/REGON/PESEL, numer deklaracji, okres, za który są opłacane składki). Z kolei rozliczanie składek od najstarszych należności zmniejsza obciążenia z tytułu odsetek, bo ewentualne zaległości dotyczą okresów bieżących, a nie odległych w czasie.

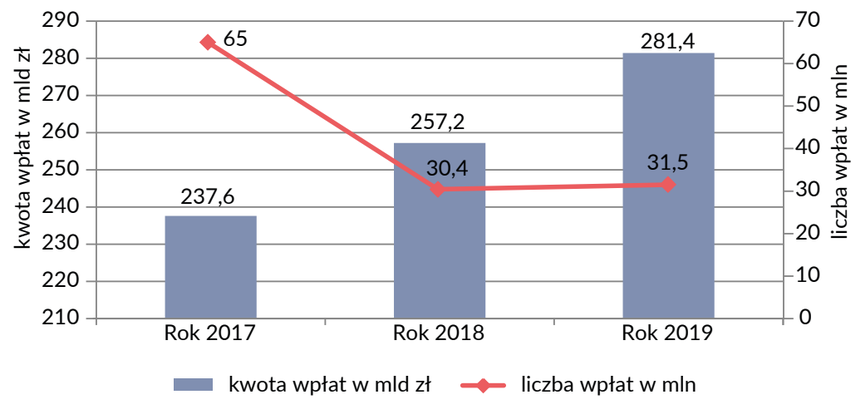
Drugi rok stosowania nowych zasad opłacania i rozliczania składek potwierdził, że projekt został przez ZUS wdrożony z sukcesem.

W 2019 r. płatnicy składek przekazali łącznie 31,5 mln wpłat na NRS (wzrost o 3,7% rdr.) w kwocie 281,4 mld zł (wzrost o 9,4% rdr.).

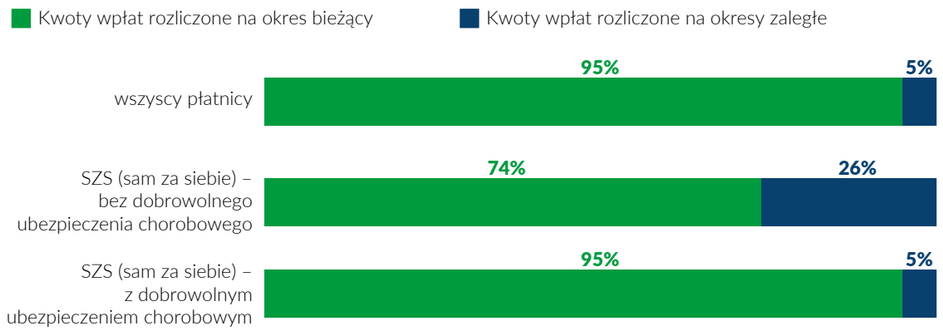
Wpływy na NRS w 2019 r. wyniosły średnio 23,4 mld zł miesięcznie i były wyższe o 9,4% w stosunku do roku poprzedniego. Wyższa była również liczba przekazanych wpłat – 31,5 mln, podczas gdy w 2018 r. wpłat było 30,4 mln.

Przekazane w 2019 r. wpłaty w 95% pokryły należności z tytułu bieżących składek, a w 5% – zaległości. Na kontach płatników składek opłacających składki na własne ubezpieczenia, którzy korzystają również z dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, widoczna jest wyższa dyscyplina płatnicza. W przypadku

Liczba (w mln) i kwota (w mld zł) wpłat składek w latach 2017–2019



Struktura pokrycia należności wpłat w 2019 r.



płatników, którzy nie korzystają z ubezpieczeń dobrowolnych, na pokrycie zaległych należności trafiło 26% wpłat.

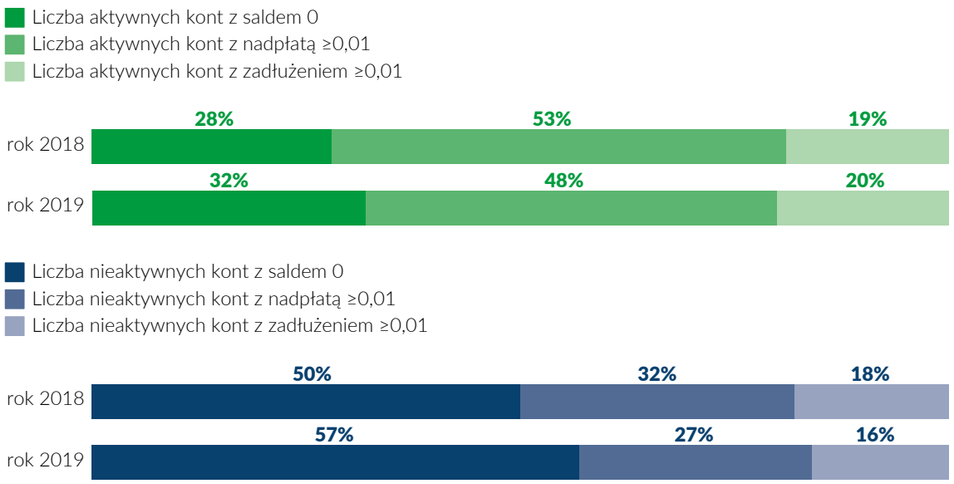
W 2019 r. ZUS zarejestrował 7 748 640 kont płatników składek (wzrost o 4% rdr.), w tym:

- 2 710 714 aktywnych kont (wzrost o 3% w stosunku do 2018 r.),
- 5 037 926 kont nieaktywnych (wzrost o 4% w stosunku do 2018 r.).

W 2019 r. wzrosła liczba kont aktywnych z saldem 0 (z 28% do 32%), spadła zaś liczba kont z nadpłatą (z 53% do 48%). Warto jednak zaznaczyć, że wskaźnik kont aktywnych z nadpłatami jest nadal wysoki, ponieważ wielu płatników opłaca składki za grudzień jeszcze w tym miesiącu, zamiast w terminie ich płatności, czyli w styczniu następnego roku. Nastąpił także o 1% wzrost liczby kont z niedopłatą w porównaniu do roku 2018 – wyniósł 20% w stosunku do wszystkich kont aktywnych.

W porównaniu do 2018 r. wzrosła liczba kont nieaktywnych z saldem 0 i na koniec 2019 r. wyniosła 57% wszystkich kont nieaktywnych. Spadła natomiast liczba kont nieaktywnych z zadłużeniem (na koniec roku wyniosła 16% wszystkich kont nieaktywnych) i z nadpłatą (27% wszystkich kont nieaktywnych).

Struktura kont płatników aktywnych i nieaktywnych
(według stanu rozliczeń na koniec roku)



Nowe zasady rozliczania wpłat umożliwiły ZUS bieżące informowanie płatników składek o stanie należności na ich kontach oraz o sposobie rozliczenia wpłat. W 2018 r. takie informacje ZUS przekazywał sukcesywnie. W I kwartale 2019 r. ZUS po raz pierwszy przekazał masowo – do 2,5 mln płatników składek – informację o rozliczeniu wpłat przekazanych w 2018 r. i o stanie należności na koniec roku.

Nawet niewielka niedopłata może oznaczać brak zaświadczenia o niezaleganiu oraz skutkuje utratą prawa do ubezpieczeń dobrowolnych (np. dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego). Dzięki informacji o saldzie konta płatnik może uregulować niewielkie niedopłaty przy bieżących płatnościach, a o nadpłaty może pomniejszyć należne płatności do ZUS. Przy wyższych nadpłatach płatnik może złożyć wniosek o ich zwrot, a w razie wyższych zaległości – złożyć wniosek o spłatę zadłużenia w dogodnych ratach. Nowe zasady rozliczania wpłat sprzyjają także ograniczeniu przedawnienia należności z tytułu składek, co jest szczególnie ważne w przypadku płatników opłacających składki za siebie na ubezpieczenia emerytalne i rentowe – bowiem w ich przypadku tylko pełne pokrycie należnych składek gwarantuje, że dany okres zostanie uwzględniony przy ustalaniu prawa do świadczeń z tych ubezpieczeń.

Warto dodać, że w styczniu 2020 r. informacja o rozliczeniu wpłat przekazanych przez płatników w 2019 r. oraz o stanie rozliczeń kont na koniec tego roku została wysłana masowo do 3,1 mln płatników. Ponieważ ZUS stopniowo ogranicza korespondencję papierową, w kolejnych latach informacja trafi do przedsiębiorców wyłącznie elektronicznie – na ich profile na PUE ZUS.

e-ZLA elektroniczne zwolnienia lekarskie

Od 1 grudnia 2018 r. zwolnienia lekarskie można wystawiać wyłącznie w formie elektronicznej. Rok 2019 był pierwszym pełnym rokiem, gdy funkcjonowały wyłącznie elektroniczne zwolnienia lekarskie (e-ZLA).

W 2019 r. lekarze wystawili 25,2 mln elektronicznych zwolnień lekarskich, a od początku obowiązywania tego rozwiązania, czyli od stycznia 2016 r., ponad 35,8 mln e-ZLA. Na koniec 2019 r. (grudzień) procentowy udział zwolnień elektronicznych wyniósł 99,99%.

Ponadto:

- od 1 grudnia 2017 r., kiedy uruchomiono funkcję podpisywania e-ZLA certyfikatem ZUS, do końca grudnia 2019 r. lekarze pobrali ponad 160 tys. certyfikatów z ZUS i podpisali nimi 28,5 mln e-ZLA (w tym 18,4 mln e-ZLA wystawionych przez PUE ZUS i 10 mln e-ZLA przez aplikacje gabinetowe),
- na koniec 2019 r. ponad 3,8 tys. lekarzy upoważniło asystentów medycznych do wystawiania e-ZLA (na PUE ZUS zarejestrowanych jest 4,3 tys. asystentów).

W 2019 r. prowadzone były prace dotyczące uproszczenia wystawiania zwolnień na PUE ZUS. Nowy kreator e-ZLA został udostępniony klientom 18 stycznia 2020 r.

Trwają prace nad kolejnymi rozwiązaniami, które udoskonalą działanie systemu i zapewnią lepszą dostępność funkcji dla lekarzy.

Liczba beneficjentów kluczowych projektów ZUS w 2019 r.

e-akta
elektronizacja akt pracowniczych

472 tys. płatników składek może krócej przechowywać dokumentację pracowniczą

MAŁY ZUS

130 tys. liczba płatników składek, którzy opłacali składki proporcjonalne

Mama 4+

52,5 tys. liczba decyzji o przyznaniu rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego

500+ NIEZDOLNOŚĆ DO SAMODZIELNEJ EGZYSTENCJI

473 tys. wniosków o świadczenie dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji

TRZYNASTA EMERYTURA

8,3 mln emerytów otrzymało dodatkowe świadczenie w wysokości ≤ 1200 zł

e-ZLA elektroniczne zwolnienia lekarskie

25,2 mln wystawionych elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA)

eessi

32 liczba krajów, które są objęte Systemem Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego

e-SKŁADKA

31,5 mln wpłat na indywidualne numery rachunku składkowego

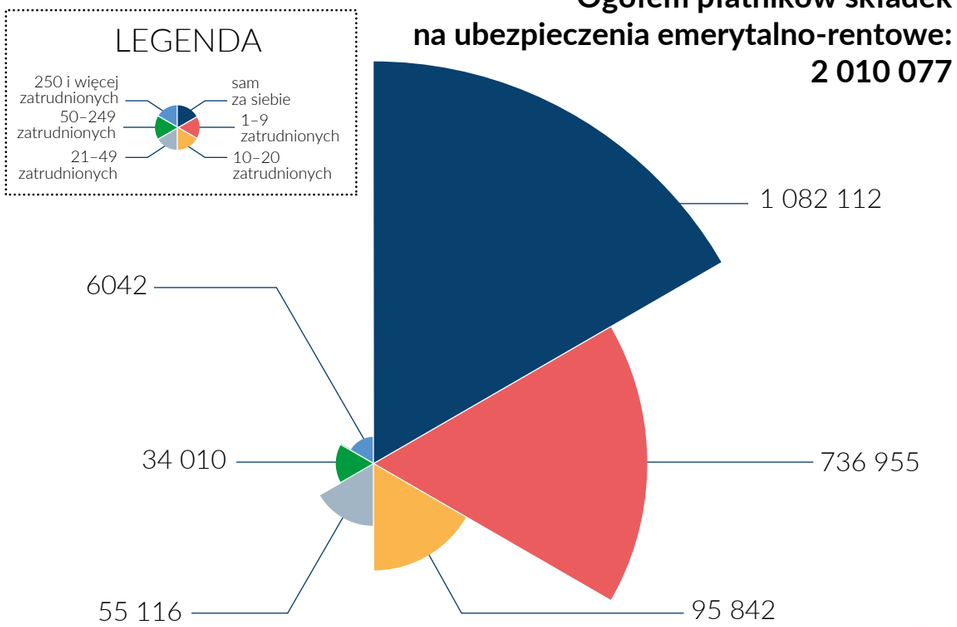
Rozdział IV
Klienci ZUS

Zakład Ubezpieczeń Społecznych działa na rzecz ponad 25 mln klientów. Ubezpieczeni tworzą najliczniejszą grupę. Pracownicy i zleceniobiorcy to łącznie ponad 16 mln osób. Emeryci i renciści są drugą pod względem liczebności grupą klientów ZUS – jest ich blisko 7,7 mln. Trzecią grupę – liczącą średnio 2,5 mln osób – stanowią płatnicy składek, przede wszystkim przedsiębiorcy.

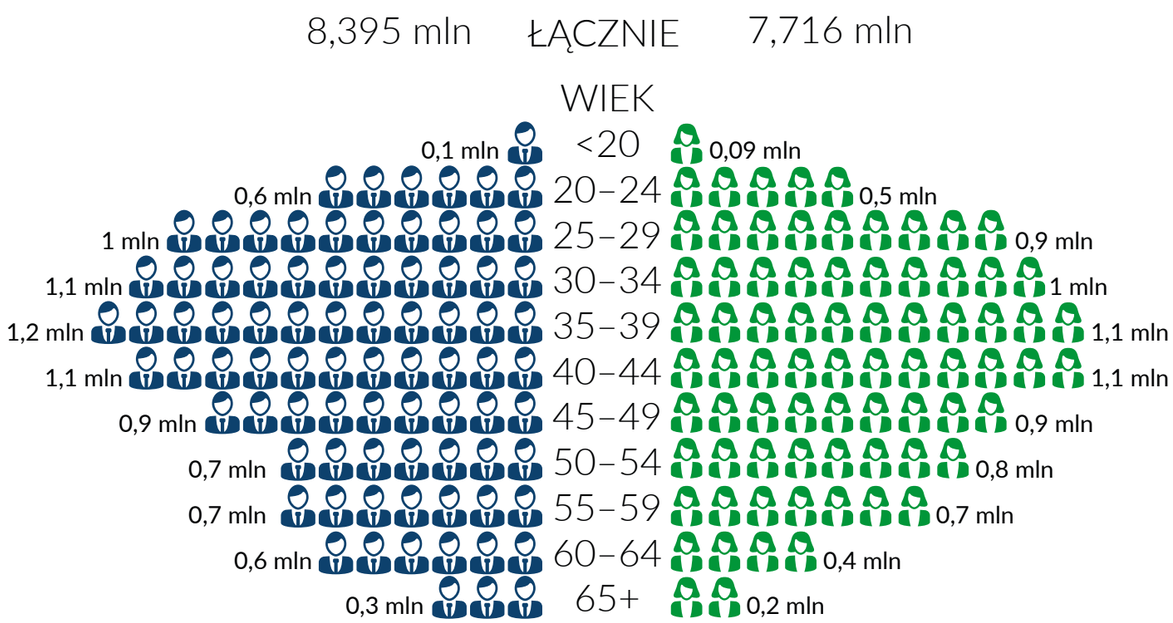
Płatnicy

Płatnicy to obecnie najmniej liczna, ale niezmiernie ważna grupa klientów. Opłacają składki za samych siebie oraz m.in. za zatrudnionych pracowników. Na koniec 2019 r. liczba aktywnych płatników składek na ubezpieczenia emerytalno-rentowe nieznacznie przekraczała 2 mln, przy czym blisko połowa to samozatrudnieni, którzy opłacają składki sami za siebie. Dużą grupę stanowili również przedsiębiorcy, którzy opłacają składki za od 1 do 9 osób – było ich blisko 737 tys. Zdecydowanie najmniej było płatników, którzy zatrudniają powyżej 250 osób – nieco ponad 6 tys.

Ogółem płatników składek na ubezpieczenia emerytalno-rentowe: 2 010 077



Osoby objęte ubezpieczeniem emerytalnym i ubezpieczeniami rentowymi



Ubezpieczeni

Ubezpieczeni to te osoby, za które są odprowadzane składki z tytułu wykonywanej pracy – są to więc wszyscy zatrudnieni na podstawie umów o pracę czy umów zlecenie. W 2019 r. ubezpieczeniem emerytalnym i ubezpieczeniami rentowymi objęte były dokładnie 16 111 484 osoby (stan na 31 grudnia 2019 r.). Największą grupę stanowiły osoby w wieku 30–44 lat – blisko 6,6 mln. Najmniej było natomiast tych najmłodszych – ok. 220 tys. to osoby do 19 roku życia – oraz najstarszych – blisko 1,5 mln ubezpieczonych miało od 60 lat wzwyż. Osób w wieku 20–29 lat było zaś nieco ponad 3 mln.

Świadczenia długoterminowe

W 2019 r. ZUS wypłacał co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych średnio dla 7,7 mln osób.

Rodzaj świadczenia	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS
Emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w tzw. zbiegu tytułów do ubezpieczeń)	6 020 500
Renty z tytułu niezdolności do pracy	701 000
Renty rodzinne	1 224 600
W sumie	**7 946 100**

Ponad 36% mężczyzn, którzy w 2019 r. pobierali emeryturę, miało 65–69 lat, zaś średni staż pracy wśród mężczyzn wynosił nieco ponad 37 lat. W przypadku kobiet ponad 58% miało 60–69 lat, a średni staż to 33,7 lat. Średni wiek osoby, która otrzymywała emeryturę, to 70,9 lat.

Struktura według wieku osób pobierających emerytury
(stan na grudzień 2019 r.)

Wiek	Mężczyźni	Kobiety	Ogółem
	(% ogółu emerytów)		
54 lata i mniej	1,7	0,0	0,7
55–59	1,8	0,4	1,0
60–64	5,6	29,1	19,7
65–69	36,2	29,2	32,0
70–74	25,2	19,2	21,6
75–79	13,2	9,5	11,0
80 lat i więcej	16,3	12,6	14,0
Średni wiek w latach	72,1	70,1	70,9

Struktura według stażu osób pobierających emerytury
(stan na grudzień 2019 r.)

Staż	Mężczyźni	Kobiety	Ogółem
	(% ogółu emerytów)		
24 lata i mniej	5,3	13,3	9,7
25–29	14,0	11,0	12,3
30–34	16,9	25,6	21,8
35–39	19,9	32,0	26,7
40–44	28,0	12,0	19,1
45–49	11,9	4,4	7,7
50 lat i więcej	4,0	1,7	2,7
Średni staż w latach	37,3	33,7	35,3

W 2019 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem 939,4 tys. wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne (wzrost o 108,3 tys., czyli 13%, w stosunku do 2018 roku), z czego:

- 563,1 tys. wniosków pierwszorazowych o:
  - emerytury i renty (529,7 tys.),
  - renty socjalne (17,1 tys.),
  - świadczenia przedemerytalne (16,3 tys.);
- 376,3 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS o przyznanie:
  - emerytur i rent (212,7 tys.),
  - rent socjalnych (1,2 tys.),
  - samoistnych świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (162,4 tys.).

W 2019 r. do ZUS wpłynęło też 96,5 tys. wniosków o pozostałe świadczenia, z tego:

- 95,5 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych,
- 800 wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC,
- 173 wnioski o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych,
- 1 wniosek o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych.

W 2019 r. ZUS wydał łącznie 907,5 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych, w tym 801,9 tys. decyzji przyznających i 105,6 tys. decyzji odmownych.

W 2019 r. ZUS:

- przyznał 104,4 tys. okresowych emerytur kapitałowych,
- ustalił prawo do emerytury pomostowej dla 9,1 tys. osób,
- ustalił prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla 3,8 tys. osób,
- rozpatrzył 661,2 tys. wniosków w sprawie kapitału początkowego, w tym:
  - 184,6 tys. w sprawach pierwszorazowych,
  - 476,6 tys. w sprawach wymagających wydania ponownych decyzji;
- wydał 642,3 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego, w tym:
  - 182,2 tys. decyzji pierwszorazowych (z czego 4,8 tys. decyzji odmownych),
  - 460,1 tys. decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego (z czego 30 tys. decyzji odmownych).

W 2019 r. prezes ZUS przyznał blisko 2 tys. świadczeń w trybie wyjątkowym, z czego 1221 to świadczenia honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia.

Struktura według wieku osób, którym przyznano emerytury w 2019 r.

Wiek	Mężczyźni	Kobiety	Ogółem
	(% ogółu emerytów)		
49 lat i mniej	2,5	0,0	0,9
50–54	1,0	0,0	0,4
55–59	0,3	0,6	0,5
60–64	3,5	96,7	61,5
65 lat i więcej	92,7	2,7	36,7
Średni wiek w latach	64,6	60,7	62,1

Liczba decyzji w sprawach świadczeń wydanych na wniosek pierwszorazowy

Decyzje wydane w sprawie	Ogółem (w tys.)	Przyznające prawo (w tys.)
Emerytur	626,5	581,7
Rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	72,0	43,1
Rent rodzinnych (bez rent wypadkowych)	89,3	81,5
Rent wypadkowych z tytułu niezdolności do pracy	4,4	2,2
Rent wypadkowych rodzinnych	1,0	0,5
Rent socjalnych	15,5	8,9
Świadczeń przedemerytalnych	16,2	13,1
Świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji	82,6	70,9

Świadczenia krótkoterminowe

W 2019 r. ZUS wydał łącznie 370,5 tys. decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym i wypłacił ponad 5,5 mln zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę 9,3 mld zł.

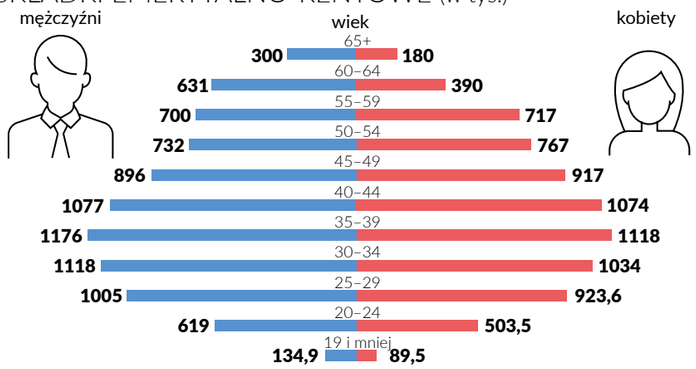
Dodatkowo ZUS przeprowadził kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 149,7 tys. osób. W wyniku kontroli prawo do zasiłku straciło 19,7 tys. osób na kwotę ok. 28 912 tys. zł za 316,5 tys. dni.

ZUS wydał też 299 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 247,2 tys. decyzji przyznających świadczenie.

Rodzaj zasiłku		Liczba wypłat w 2018 r.	Liczba wypłat w 2019 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2018 r. (w %)
Z ubezpieczenia chorobowego	zasiłek chorobowy	2,92 mln	2,56 mln	- 12,49
	zasiłek macierzyński	1,97 mln	1,85 mln	- 4,70
	zasiłek opiekuńczy	281 tys.	286,4 tys.	1,92
	świadczenie rehabilitacyjne	467,7 tys.	458,3 tys.	- 2,01
	łącznie	5,62 mln	5,16 mln	- 8,20
Z ubezpieczenia wypadkowego	zasiłek chorobowy	59,1 tys.	52,3 tys.	- 11,51
	świadczenie rehabilitacyjne	27,5 tys.	25,7 tys.	- 6,55
	łącznie	86,6 tys.	78 tys.	- 9,93
Zasiłek pogrzebowy		337 tys.	342 tys.	1,48
Liczba wypłat zasiłków ogółem		6,04 mln	5,58 mln	- 7,69

ZUS działa na rzecz ponad 25 mln klientów rocznie

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

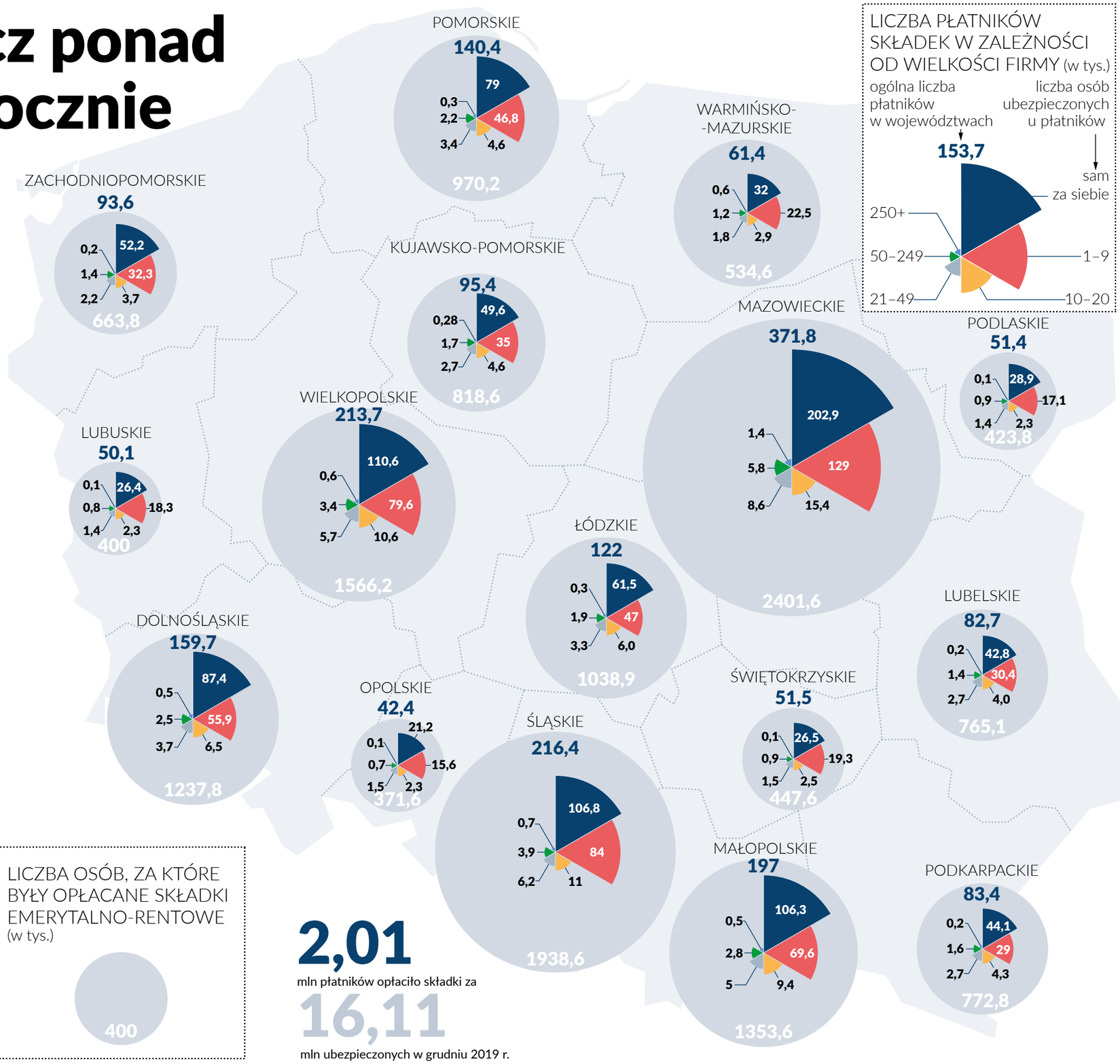


ubezpieczeni ogółem	**16,1 mln**
w tym pracownicy	11,6 mln
bezrobotni	0,2 mln
z umowami zlecenia, umowami agencyjnymi	1,1 mln
prowadzący pozarolniczą działalność gospodarczą*	1,6 mln
w tym po raz pierwszy (przez dwa lata**)	0,3 mln
pobierający zasiłek macierzyński	0,2 mln
przebywający na urlopie wychowawczym	0,1 mln
osoby, którym ustał tytuł ubezpieczenia	1,0 mln
pozostali***	0,2 mln

* podstawę wymiaru składek na ubezpieczenie społeczne stanowi kwota zadeklarowana, nie niższa niż 60% prognozowanego przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego

** podstawę wymiaru składek na ubezpieczenia społeczne stanowi zadeklarowana kwota, nie niższa niż 30% kwoty minimalnego wynagrodzenia

*** m.in. sportowcy, parlamentarzyści, pracujący więźniowie, duchowni, ubezpieczeni dobrowolnie



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

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

2,01

mln płatników opłaciło składki za

16,11

mln ubezpieczonych w grudniu 2019 r.

Rozdział V
Obsługa klientów

W 2019 r. pracownicy sal obsługi klientów obsłużyli ok. 18 mln klientów. Z pomocy Centrum Obsługi Telefonicznej skorzystało 4,2 mln osób, z czego blisko pół miliona wybrało kontakt przez e-mail. ZUS systematycznie zwiększa liczbę e-usług i w ten sposób ułatwia kontakt tym klientom, którzy korzystają z nowoczesnej technologii.

Wizyty w placówkach ZUS są najczęstszą formą kontaktu klientów z instytucją. W 2019 r. pracownicy w salach obsługi klientów (SOK) obsłużyli 18 mln klientów. Od 2017 r. w trakcie wdrażanych reform klienci mogą liczyć na pomoc doradców. W minionym roku wsparcia klientom udzielali doradcy emerytalni (powołani przy realizacji projektu obniżenia wieku emerytalnego w 2017 r.). Doradcy – poza realizacją zadań związanych z nowymi projektami – pomagali klientom w podjęciu decyzji o przejściu na emeryturę, wyjaśniali zasady przyznawania świadczeń emerytalnych, tłumaczyli, od czego zależy wysokość emerytury, a także obliczali przy pomocy kalkulatora emerytalnego wysokość prognozowanego świadczenia. Od początku istnienia usługi do końca 2019 r. doradcy emerytalni obsłużyli we wszystkich sprawach 19,8 mln klientów, dla których wykonali blisko 2 mln obliczeń w kalkulatorze emerytalnym.

Kompleksowe wsparcie dla płatników składek w placówkach ZUS w 2019 r. świadczyli doradcy płatnika składek (powołani 1 lutego 2018 r., w 2019 r. było ich 772). Z porad doradców płatnika – od momentu wdrożenia usługi do końca grudnia 2019 r. – skorzystało 619,2 tys. klientów. W tym czasie doradcy udzielali klientom biznesowym wsparcia w związku z wejściem w życie przepisów dotyczących projektu e-Składka, rozliczenia wpłat, projektu e-akta i ulg w zakresie małej działalności gospodarczej.

Od maja 2018 r. do marca 2019 r. w placówkach ZUS dostępni byli także doradcy ds. e-ZLA. Wyjaśniali wątpliwości lekarzy, ubezpieczonych i płatników w zakresie zasad obsługi elektronicznych zwolnień lekarskich. Łącznie z porad doradców ds. e-ZLA skorzystało ponad 412 tys. klientów (z czego w I kwartale 2019 r. – ponad 65 tys. klientów).

Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) obsłużyło w 2019 r. 4,2 mln klientów, w tym:

- 3,6 mln połączeń telefonicznych,
- 564 tys. wiadomości e-mail.

Łącznie od początku funkcjonowania tej usługi (2012 r.) do 31 grudnia 2019 r. COT obsłużyło 21,6 mln połączeń telefonicznych, 2,6 mln e-maili oraz 480 tys. wiadomości na czacie.

Poza realizacją kluczowych projektów Zakład stale prowadzi działania usprawniające obsługę klientów. W 2019 r. opracował nowy model organizacji obsługi klientów, w ramach którego:

- powstało mobilne stanowisko opiekuna sali obsługi klientów, który wspiera klientów już od momentu wejścia do placówki ZUS;
- w salach obsługi klientów realizowane są nowe zadania przejęte z innych komórek merytorycznych, aby skrócić ścieżkę obsługi wniosków i zwiększyć katalog spraw realizowanych „od ręki".

W 2019 r. ZUS kontynuował również prace nad budową Centralnego Rejestru Klientów Zakładu. Celem tego projektu jest podniesienie jakości obsługi klientów dzięki zapewnieniu pracownikom

SOK i COT dostępu do kompleksowej informacji o kliencie Zakładu, rolach, w których występuje i kontaktuje się z Zakładem, oraz sprawach, z jakimi się zwrócił lub jakie zostały wszczęte z urzędu.

Rozwój elektronicznego kontaktu z klientem

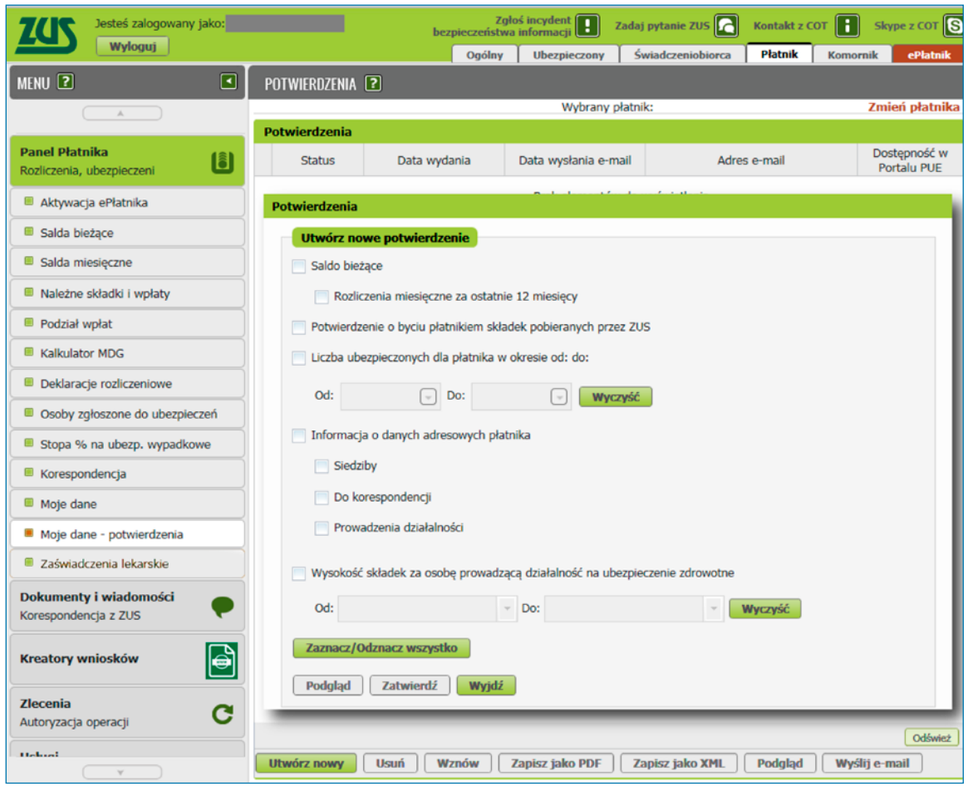
ZUS systematycznie zwiększa liczbę e-usług i w ten sposób ułatwia kontakt tym klientom, którzy korzystają z nowoczesnej technologii. Z tego względu wiele projektów realizowanych w ZUS to projekty zmierzające do rozbudowy i optymalizacji działania narzędzi udostępnianych klientom.

Od 1 stycznia 2019 r. płatnicy składek, którzy prowadzą działalność gospodarczą na mniejszą skalę, mogą skorzystać z małego ZUS i zapłacić niższe składki na ubezpieczenia społeczne. W związku z tym na PUE ZUS i w programie Płatnik zostały wprowadzone:

- nowe wzory formularzy ZUS DRA cz. II, ZUS RCA cz. II,
- nowe kody tytułów ubezpieczeń,
- wizualizacje podstawy wymiaru składek,
- kalkulator do obliczania najniższej podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe. Kalkulator udostępniono również na stronie internetowej ZUS.

Od 1 stycznia 2019 r. weszły w życie przepisy skracające okres przechowywania akt pracowniczych z 50 do 10 lat oraz umożliwiające ich przechowywanie wyłącznie w postaci elektronicznej. Na PUE ZUS i w programie Płatnik konieczne były zmiany związane z tym projektem. Wprowadzone zostały:

- nowe wzory formularzy ZUS RPA, ZUS OSW,
- zmiany w formularzach ZUS ZWUA, IMIR, ZUS DRA, ZUS RCA,
- nowe kody tytułów ubezpieczeń,
- wizualizacja nowych danych na profilu ubezpieczonego, płatnika i świadczeniobiorcy na PUE ZUS,
- kalkulator odsetkowy,
- możliwość tworzenia dokumentów płatniczych z opcją doliczenia ewentualnych zaległości i odsetek.



Od 1 lipca 2019 r. ZUS udostępnił zaktualizowany wniosek o świadczenie wychowawcze w ramach programu Rodzina 500+. Natomiast od 1 sierpnia 2019 r. udostępnił wniosek o świadczenie z programu Dobry Start, tzw. wniosek 300+. Wnioski te są przygotowywane w formie intuicyjnych kreatorów, które prowadzą klienta krok po kroku. Klient wypełnia tylko wybrane pola, natomiast podstawowe dane klienta wczytują się automatycznie. Komunikaty, opisy i podpowiedzi napisane są zgodnie ze standardem prostego języka. Klient może podpisać i wysłać wniosek przy użyciu bezpłatnego podpisu profilem PUE ZUS. Od 1 lipca do 31 grudnia 2019 r. klienci wysłali 63 992 wnioski o świadczenie 500+ oraz 4933 wnioski o świadczenie z programu Dobry Start (od 1 sierpnia do 30 listopada 2019 r.).

Od października 2019 r. na PUE ZUS udostępniono wniosek o świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (ESUN). Formularz zawiera podpowiedzi, które ułatwiają wypełnienie wniosku, np. możliwość wyboru z listy rodzaju świadczenia oraz instytucji, która wypłaca świadczenie. Od 2 września do 31 grudnia 2019 r. taki wniosek złożyło 469 tys. osób, w tym 441 tys. zrobiło to za pośrednictwem PUE ZUS.

Od listopada 2019 r. można składać do ZUS wnioski o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w opłacaniu składek za pośrednictwem biznes.gov.pl.

Od sierpnia minionego roku na PUE ZUS płatnicy mają możliwość samodzielnego utworzenia elektronicznego dokumentu z danymi z ZUS i przekazania takiego potwierdzenia innej instytucji.

W taki sposób można np. utworzyć dokument z informacją o saldzie na koncie w ZUS. Od 20 grudnia 2019 r. także ubezpieczeni mają możliwość samodzielnego utworzenia elektronicznych dokumentów z danymi z ZUS – o aktualnych zgłoszeniach do ubezpieczeń i wysokości podstawy wymiaru składek, przerwach w pracy i członkach rodziny zgłoszonych do ubezpieczenia zdrowotnego. Pracownik instytucji, do której przekazany zostanie dokument, może sprawdzić jego autentyczność w wyszukiwarce udostępnionej na www.zus.pl. Od momentu uruchomienia tych dwóch usług do końca grudnia 2019 r. płatnicy wygenerowali 505 potwierdzeń, natomiast ubezpieczeni – 130. Potwierdzenia te zostały podpisane kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

W ramach wdrażania rozwiązań e-government Zakład rozwijał i rozwija integracje systemowe z instytucjami.

W tym obszarze w 2019 r. wdrożono:

- zoptymalizowane funkcje składania wniosków o udostępnienie danych ze zbiorów ZUS komornikom sądowym i uprawnionym instytucjom,
- usługę udostępniania danych dla PFRON,
- usługę optymalizacji udostępniania danych dla Ministerstwa Rodziny,
- usługę udostępniania danych dla Internetowego Konta Pacjenta.

Blisko połowa (47%) Polaków dobrze ocenia działalność ZUS (dane z badania CBOS „Oceny działalności instytucji publicznych z marca 2019 roku”).

18,1 mln
klienci obsłużeni w 2019 r. w ZUS

3,7 mln
klienci, którzy kontaktowali się telefonicznie, przez chat i Skype'a

78 mln
dokumenty przesłane do ZUS
- **72,7 mln** dokumenty w formie elektronicznej
- **5,3 mln** dokumenty w formie papierowej

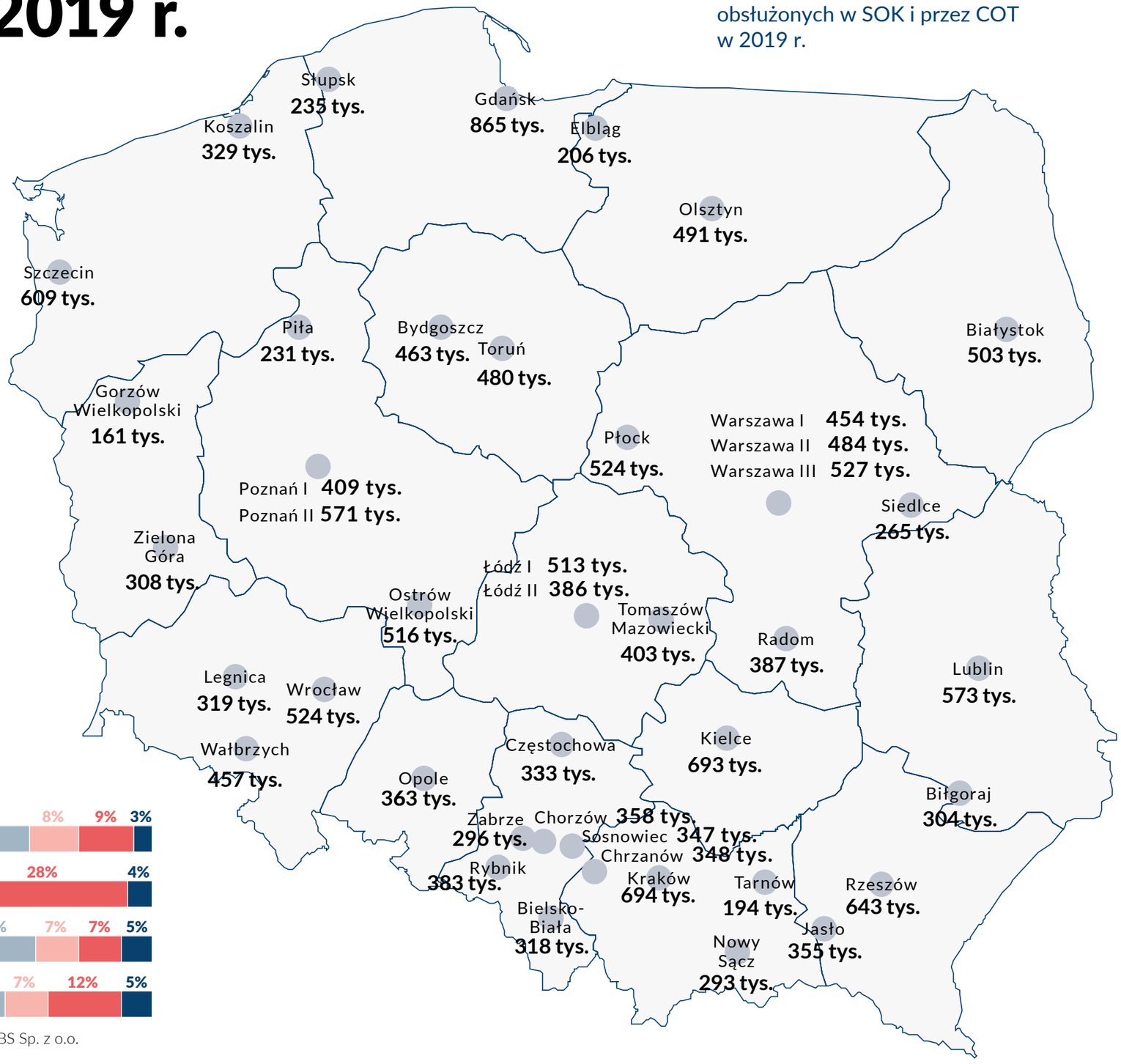
104,9 mln
wnioski i dokumenty (łącznie) przesłane do ZUS

26,8 mln
wnioski przesłane do ZUS

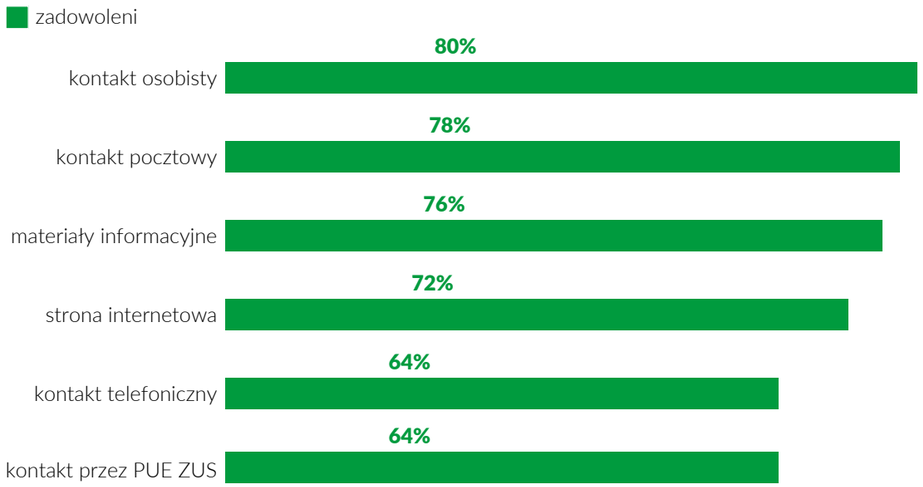
564 tys.
klienci obsłużeni mejlowo

Obsługa klientów w 2019 r.

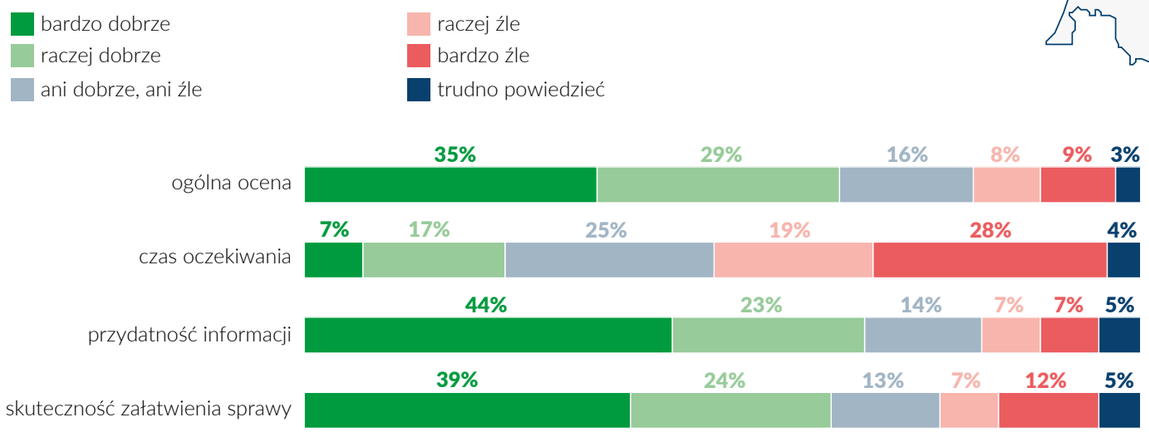
18 mln klientów
obsłużonych w SOK i przez COT
w 2019 r.



OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI W PLACÓWKACH ZUS



OCENA OBSŁUGI PRZEZ COT



Źródło: „Badanie satysfakcji z obsługi klienta w ZUS", grudzień 2019, PBS Sp. z o.o.

Rozdział VI
Działalność edukacyjna i informacyjna

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest nastawiony na działania, które przybliżają i wyjaśniają zasady działania systemu ubezpieczeń społecznych. Widać to choćby po realizowanych projektach edukacyjnych, akcjach informacyjnych, rozbudowanej stronie www.zus.pl czy współpracy z różnymi instytucjami. Nie bez powodu ZUS cieszy się coraz większą sympatią, co pokazują badania.

Strona internetowa zus.pl

Strona internetowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zawiera ponad 1,5 tys. podstron, tym samym należy do największych serwisów instytucji publicznych w Polsce. W 2019 r., w związku z wprowadzanymi nowymi świadczeniami, strona była nie tylko na bieżąco aktualizowana, lecz także publikowano na niej specjalnie przygotowywane materiały dotyczące najważniejszych projektów, także w formie pytań i odpowiedzi. W efekcie strona internetowa Zakładu należy do jednej z najczęściej odwiedzanych stron instytucji publicznych. Tylko w 2019 r. klienci odwiedzili www.zus.pl blisko 97 mln razy.

Kontynuacja projektów edukacyjnych „Lekcje z ZUS” i „Projekt z ZUS”

Lekcje z ZUS to pierwszy autorski projekt Zakładu skierowany do uczniów szkół ponadpodstawowych. Ma za zadanie kształtować

świadomość młodzieży, uczy zasad solidaryzmu społecznego, a co istotne – daje praktyczną wiedzę, która przyda się w życiu zawodowym. ZUS zrealizował już pięć edycji „Lekcji z ZUS", w których wzięło udział ponad 264 tys. uczniów z ok. 1470 szkół. Program podzielony jest na 2 etapy. Pierwszy to przeprowadzenie 4 lekcji w szkołach, które przystąpiły do projektu. Specjaliści z ZUS prowadzą szkolenia dla nauczycieli przygotowujące do prowadzenia zajęć o ubezpieczeniach społecznych. Drugim etapem projektu jest Olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych".

W III edycji Olimpiady, w roku szkolnym 2018/2019 udział wzięło 34 tys. uczniów z ponad tysiąca szkół. W tegorocznej edycji (rok szkolny 2019/2020) udział wzięło ponad 35 tys. uczniów.

PROJEKT Z ZUS to projekt edukacyjny realizowany w szkołach podstawowych. Ma wprowadzić uczniów w podstawowe zagadnienia związane z systemem ubezpieczeń społecznych w Polsce. Podczas lekcji młodzież może się dowiedzieć, dlaczego warto podlegać ubezpieczeniom społecznym i na jakie świadczenia można liczyć w zamian za opłacanie składek. Zadaniem uczestników projektu jest wykonanie w formie filmu, plakatu lub komiksu materiału wyjaśniającego, dlaczego ubezpieczenia społeczne są ważne. Najlepsze prace uczniów są nagradzane. W trzech edycjach „Projektu z ZUS" uczestniczyło ponad 15 tys. uczniów. W roku szkolnym 2018/2019 wzięło w nim udział blisko 6,7 tys. młodych osób z całej Polski. W 2019 r. Zakład przygotował nową edycję materiałów edukacyjnych „Projekt z ZUS", która trafiła do nauczycieli.

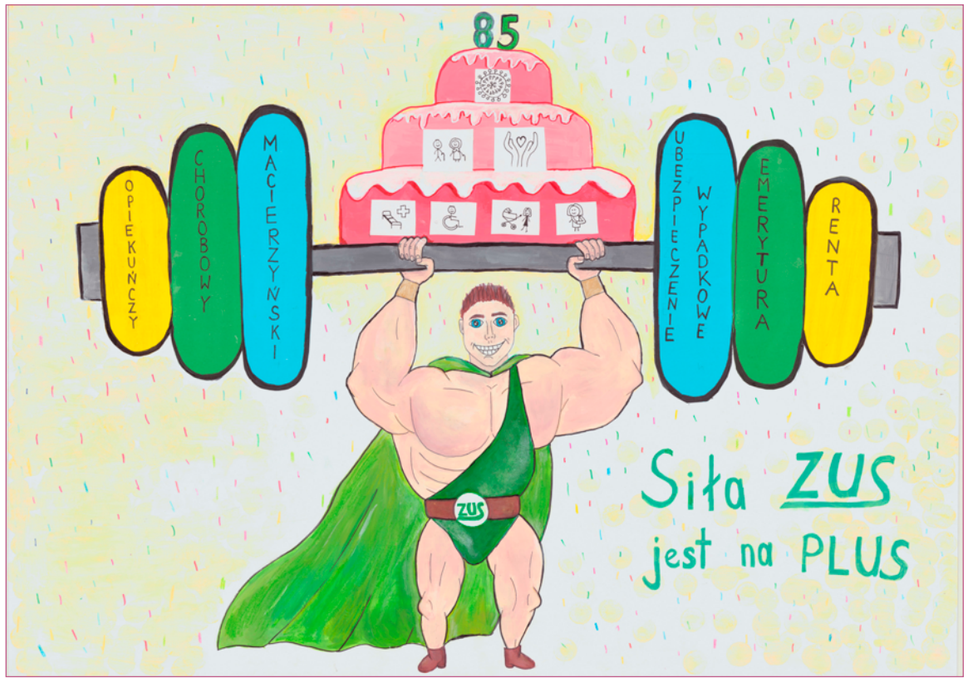
Uzupełnieniem działań związanych z „Lekcjami z ZUS" i Olimpiadą jest poświęcony im profil na Facebooku. Działania na FB mają charakter wyłącznie organiczny, czyli bezpłatny. Oznacza to, że przyrost polubień, dystrybucja postów oraz pozostałe działania, które mają miejsce na stronie, nie są wspierane i podwyższane kampaniami płatnymi.

W 2019 r. znacznie wzrosła liczba osób, które nas obserwują. W styczniu obserwowało nas 659 osób, a w grudniu – 1024. Przyrost wyniósł więc 365 osób w ciągu roku.

Niewiele mniejszy przyrost odnotowaliśmy wśród osób, które nas polubiły. W styczniu było ich 640, a w grudniu – już 970. Oznacza to, że zyskaliśmy 330 nowych polubień w ciągu roku.

Średnio najwięcej wejść na fanpage jest bezpośrednio z Facebooka. Najmniej odwiedzin prowadzi z google.com i google.pl

Prowadzimy dwie grupy zamknięte. Grupa dla osób zainteresowanych ubezpieczeniami społecznymi „Wiesz więcej" ma 156 członków. Grupa wyłącznie dla nauczycieli „Żeby uczeń nie przerósł mistrza" zyskała w 2019 r. 148 członków.



Współpraca z uczelniami

Od 2016 r. ZUS podpisuje umowy o współpracy z państwowymi i prywatnymi uczelniami kształcącymi na kierunkach humanistycznych, ekonomicznych oraz technicznych. Do końca 2019 r. ZUS zawarł porozumienia o współpracy z ponad 100 ośrodkami akademickimi z całego kraju, w tym z 5 nowymi. Celem współpracy jest zaangażowanie społeczności akademickiej w program „Ubezpieczenia społeczne – edukacja z ZUS".

W 2019 r. Zakład wspólnie z ośrodkami akademickimi zrealizował 147 wydarzeń: konferencji, targów, wizyt studyjnych i innych, podczas których eksperci ZUS 101 razy zabrali głos na forum. Podczas wydarzeń 75 razy dostępne było także stoisko PUE ZUS. We wszystkich jednostkach ZUS łącznie staż odbyły 82 osoby, a praktykę zawodową odbyło 80 osób.

Z myślą o studentach prowadzony jest też program Nowoczesne Zarządzanie Biznesem (NZB) – autorski projekt Związku Banków Polskich

nr 1 (3) • 2019/2020 | CZASOPISMO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

ZUS dla Studenta

w numerze:
- ZUS wypłaca nie tylko emerytury i renty | s. 3
- Możesz być naszym praktykantem lub stażystą | s. 4
- PUE ZUS – pierwszy polski e-urząd | s. 4

Co dają ubezpieczenia społeczne i zdrowotne

Ubezpieczenia społeczne gwarantują m.in. prawo do świadczeń w razie choroby czy wypadku przy pracy, do renty rodzinnej, renty z tytułu niezdolności do pracy czy emerytury. Natomiast objęcie ubezpieczeniem zdrowotnym daje np. prawo do bezpłatnych wizyt lekarskich.

W artykule „Kto zgłasza studenta do ubezpieczenia zdrowotnego" przeczytasz, że aby być ubezpieczonym, nie poniesiesz z tego powodu żadnych kosztów. Musisz jednak dopilnować, by zgłosiła Cię do tego ubezpieczenia uczelnia, jeśli rodzic lub inny członek najbliższej rodziny nie może.

Ubezpieczenie zdrowotne to nie jest ubezpieczenie chorobowe. Piszemy o tym w artykule na s. 3. To ostatnie ubezpieczenie zapewnia m.in. prawo do świadczeń w razie choroby. Warto o tym pamiętać, gdy rozpoczynasz działalność gospodarczą i korzystasz z tzw. ulgi na start (o której piszemy w artykule na s. 2). Brak składek to brak prawa do świadczeń.

Powinieneś też wiedzieć, że wysokość składek ma wpływ na wysokość świadczeń z ubezpieczeń społecznych. Jeśli rozpoczniesz działalność i będziesz opłacać składki preferencyjne albo tzw. mały ZUS (patrz s. 2), to w razie choroby dostaniesz niższy zasiłek.

Z ubezpieczeń społecznych przysługuje też renta rodzinna, m.in. po zmarłym rodzicu, który był ubezpieczony. Możesz ją otrzymać do ukończenia 25 lat, jeśli będziesz się uczyć. Twoje dodatkowe przychody mogą spowodować jej zmniejszenie albo zawieszenie, o czym przeczytasz na s. 3.

UBEZPIECZENIA
EMERYTALNE RENTOWE CHOROBOWE WYPADKOWE

Kto zgłasza studenta do ubezpieczenia zdrowotnego

W czasie studiów podlegasz obowiązkowo ubezpieczeniu zdrowotnemu. Dzięki temu masz prawo do bezpłatnych świadczeń zdrowotnych, np. wizyt u lekarza rodzinnego. Do ubezpieczenia zgłasza Cię rodzina albo uczelnia.

Rodzina

Jeśli studiujesz i nie masz skończonych 26 lat, możesz być zgłoszony do ubezpieczenia zdrowotnego jako członek rodziny. Może Cię zgłosić Twój rodzic albo inna osoba uprawniona, np. małżonek. Nie będzie musiał z tego powodu opłacać wyższej składki. Jeśli będziesz się uczyć, studiować i masz orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności (lub inne traktowane na równi), to masz status członka rodziny, nawet gdy ukończysz 26 lat.

Uczelnia

Jeśli Twój rodzic albo inna osoba uprawniona nie mogą Cię zgłosić do ubezpieczenia zdrowotnego (bo np. nie pracują i nie są ubezpieczeni), powinna to zrobić uczelnia. Musisz ją o tym poinformować – złożyć wniosek. Uczelnia będzie też opłacała za Ciebie składkę.

WAŻNE!
Prawo do świadczeń opieki zdrowotnej wygasa po 4 miesiącach od ukończenia studiów albo skreślenia z listy studentów.

Przykład 1

Anna w czerwcu ukończyła studia. W czasie nauki do ubezpieczenia zdrowotnego zgłaszała ją uczelnia. Anna w lipcu tego samego roku przeszła poważną operację. Mogła korzystać z bezpłatnych świadczeń zdrowotnych, bo prawo do tych świadczeń wygasa dopiero po 4 miesiącach od ukończenia studiów.

Pracodawca

Rodzina albo uczelnia nie zgłosi Cię do ubezpieczenia zdrowotnego, jeśli podpiszesz umowę o pracę lub zaczniesz prowadzić działalność gospodarczą (czyli będziesz mieć inny tytuł do ubezpieczenia). Wtedy będziesz ubezpieczony jako pracownik albo przedsiębiorca.

Jeśli jednak Twoim jedynym źródłem zarobkowania będzie:
- umowa zlecenia i nie masz skończonych 26 lat,
- umowa o dzieło

– to te umowy nie będą stanowiły tytułu do ubezpieczenia zdrowotnego. W takiej sytuacji nadal do ubezpieczenia zdrowotnego będzie Cię zgłaszać rodzina albo uczelnia.

Przykład 2

Piotr, który ma 20 lat, studiuje i pracuje na podstawie umowy zlecenia. Umowa ta jest jego jedynym źródłem zarobkowania. Ponieważ od takiej umowy zleceniodawca nie musi płacić żadnych składek, Piotra musi zgłaszać do ubezpieczenia zdrowotnego rodzic albo uczelnia.

Zmiana tytułu do ubezpieczeń

Jeśli studiujesz i Twój rodzic albo uczelnia zgłasza Cię do ubezpieczenia zdrowotnego, to gdy rozpoczniesz pracę na podstawie umowy o pracę, rodzic albo uczelnia muszą Cię wyrejestrować z ubezpieczenia. Będziesz wtedy ubezpieczony z umowy o pracę.

Jeśli zakończysz pracę, znów możesz być ubezpieczony przez rodzinę albo uczelnię, ale nie stanie się to automatycznie. Twój rodzic albo uczelnia muszą Cię zgłosić do ubezpieczenia zdrowotnego.

Przykład 3

Ewa, 22-letnia studentka, była zgłoszona do ubezpieczenia zdrowotnego przez mamę. W czasie wakacji pracowała na podstawie umowy o pracę zawartej na 3 miesiące i jej pracodawca zgłosił ją do wszystkich ubezpieczeń społecznych i zdrowotnego. Mama Ewy musiała wyrejestrować córkę z ubezpieczenia zdrowotnego. Zawiadomiła o tym swojego pracodawcę, który przekazał dokumenty do ZUS. Gdy umowa o pracę Ewy rozwiązała się, jej mama znów zgłosiła córkę do ubezpieczenia zdrowotnego jako członka rodziny.

ZUS DLA STUDENTA 1

oraz Centrum Prawa Bankowego i Informacji, do których dołączył ZUS.

Działalność wydawnicza

Zakład wydaje poradniki, broszury oraz ulotki informacyjne poświęcone różnym zagadnieniom. Informuje w nich o przepisach i zmianach z zakresu ubezpieczeń społecznych, o prawach i obowiązkach ubezpieczonych, świadczeniobiorców i przedsiębiorców oraz o usługach, które świadczy na ich rzecz.

Materiały dostępne są we wszystkich placówkach ZUS oraz instytucjach współpracujących. Natomiast materiały w wersji elektronicznej można znaleźć na stronie internetowej ZUS.

W 2019 r. Zakład przygotował i wydał 133 pozycje w łącznym nakładzie ponad 2,1 mln egzemplarzy.

Działalność informacyjno-promocyjna

Zakład co roku organizuje wydarzenia i współpracuje z instytucjami zewnętrznymi przy projektach, które mają zwiększyć świadomość obywateli w zakresie ubezpieczeń społecznych. Upowszechniają też wiedzę na temat działań realizowanych przez ZUS.

Przedstawiciele Zakładu w 2019 r. uczestniczyli m.in. w: Forum Ekonomicznym w Krynicy, Europejskim Kongresie Gospodarczym w Katowicach, międzynarodowym szczycie ekonomicznym Open Eyes Economy Summit, Ogólnopolskim Szczycie Gospodarczym w Siedlcach oraz Welconomy Forum w Toruniu. Wiodącym tematem były zmiany rynkowe w odniesieniu do systemu emerytalnego (np. OEES „Moja emerytura – jak ochronić młodych przed dyktatem starych?" czy Welconomy Forum „Kto zapłaci za nasze emerytury, jak nie będzie pracowników? Rynek pracy a system ubezpieczeń społecznych").

Warto pamiętać, że Zakład organizuje też cykliczne wydarzenia dla różnych grup klientów przy współpracy z ogólnopolskimi instytucjami.

Co roku w całej Polsce organizowana jest akcja „Dzień Seniora", która ma aktywizować osoby starsze i popularyzować wśród nich wiedzę o ubezpieczeniach społecznych. Podczas wydarzeń dla seniorów, które odbywają się w październiku w całym kraju, eksperci ZUS i instytucji partnerskich udzielają porad i informacji z zakresu m.in. ubezpieczeń społecznych, waloryzacji, zasad naliczania emerytur i rent, a także zdrowia, bezpieczeństwa czy przysługujących seniorom praw.

W 2019 r. „Dzień Seniora" odbył się pod hasłem „Zdrowi, bezpieczni, aktywni", a partnerami akcji byli: Policja, Narodowy Fundusz Zdrowia, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik Praw Pacjenta i Rzecznik Praw Obywatelskich. Co roku współorganizatorem wydarzenia jest Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów.

Informacje o akcji pojawiały się zarówno w mediach ogólnopolskich, jak i lokalnych na terenie całego kraju. W 2019 r. ukazało się łącznie 667 informacji o „Dniu Seniora" w radiu i telewizji (145), prasie (99) i w internecie (423).

ZUS organizuje także cyklicznie „Dzień Otwarty dla Osób z Niepełnosprawnością". Eksperci ZUS oraz współpracujących instytucji udzielają informacji i porad dotyczących świadczeń z ubezpieczeń społecznych, orzecznictwa lekarskiego, rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej. Doradzają również, jak poszukiwać pracy oraz jak otworzyć własną działalność gospodarczą. „Żyj aktywnie" – pod takim hasłem ZUS wraz z partnerami zachęcał do aktywności społecznej i zawodowej podczas „Dnia Osób z Niepełnosprawnością" w 2019 r. Współorganizatorami edycji byli: ITA i fundacja Anikar, a partnerami: NFZ, PFRON, Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie, Fundacja Aktywnej Rehabilitacji, Fundacja Aktywizacja, Fundacja Edukacji Nowoczesnej, Stowarzyszenie Zwierzęta Ludziom.

We wrześniu 2019 r. ZUS zorganizował także „Tydzień Przedsiębiorcy". Była to piąta edycja wydarzenia realizowanego we współpracy z Państwową Inspekcją Pracy. ZUS był partnerem strategicznym kampanii PIP „Pracuję legalnie". Ważnym tematem podczas wydarzenia była też kwestia możliwości opłacania mniejszych składek i konsekwencji takiego wyboru (kampania „Masz wybór".)

Trzeba też wspomnieć, że w 2019 r. ZUS świętował szczególną rocznicę – 85-lecie swojego istnienia. Uroczystości związane z obchodami uświetniły najważniejsze osoby w państwie, z prezydentem RP Andrzejem Dudą na czele. W ramach jubileuszu pod patronatem ZUS odbywały się konferencje naukowe, seminaria, dyskusje panelowe i debaty na uczelniach. Powstały wydawnictwa okolicznościowe oraz film, który przedstawia w skrócie historię stworzenia i funkcjonowania tej instytucji. W wielu miastach zaprezentowana została wystawa poświęcona historii ubezpieczeń społecznych w Polsce.

Wydawnictwa naukowe

Najbardziej aktualne i istotne zagadnienia problemowe z obszaru polityki społecznej, zabezpieczenia społecznego oraz ubezpieczeń społecznych były przedmiotem artykułów naukowych publikowanych na łamach kwartalnika „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka". W każdym z 4 opublikowanych w 2019 r. numerów teksty opracowali lub redagowali wybitni przedstawiciele polskiego świata nauki. Warto podkreślić, że Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego zakwalifikowało w 2019 r. „Ubezpieczenia Społeczne. Teorię i praktykę" do programu „Wsparcie dla czasopism naukowych". W ramach projektu czasopismo otrzymało 20 punktów, a program wsparł wydanie w 2019 i 2020 r. czterech numerów anglojęzycznych i pierwsze kroki na drodze umiędzynarodowienia kwartalnika.

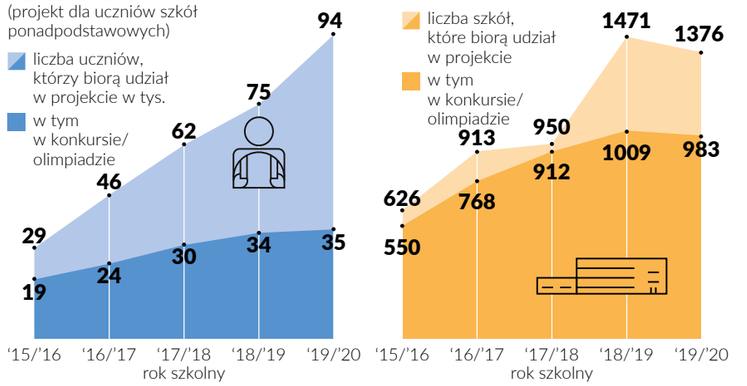
Kwartalnik publikowany jest na stronie internetowej czasopisma. Wersję papierową ZUS przesyła do najważniejszych instytucji administracji publicznej i rządowej w kraju, bibliotek oraz uczelni. Część trafia bezpośrednio do wybitnych przedstawicieli nauki oraz ekspertów z obszaru polityki społecznej, prawa i ekonomii. Czasopismo jest również dystrybuowane w ramach konferencji i seminariów naukowych organizowanych lub współorganizowanych przez ZUS.

Prosty język

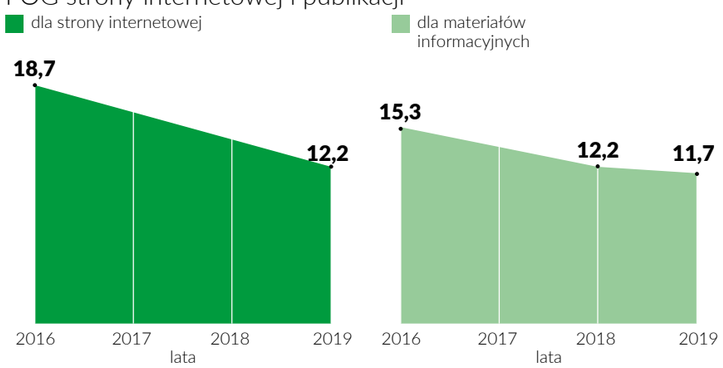
Z myślą o wszystkich klientach ZUS – jako jedna z pierwszych instytucji w Polsce – od kilku lat upraszcza język komunikacji. Zmienia pisma, wnioski i formularze tak, by były zrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy. Efekty już widać. Wskaźnik FOG, czyli algorytm, który szacuje, ile lat edukacji jest potrzebnych, by zrozumieć tekst, systematycznie spada. Gdy pisma osiągną FOG ok. 11, będą zrozumiałe także dla osób bez matury. Prosto napisany tekst to także korzyść dla osób z wyższym wykształceniem – zrozumiały komunikat oszczędza czas.

Działalność edukacyjna i wydawnicza ZUS

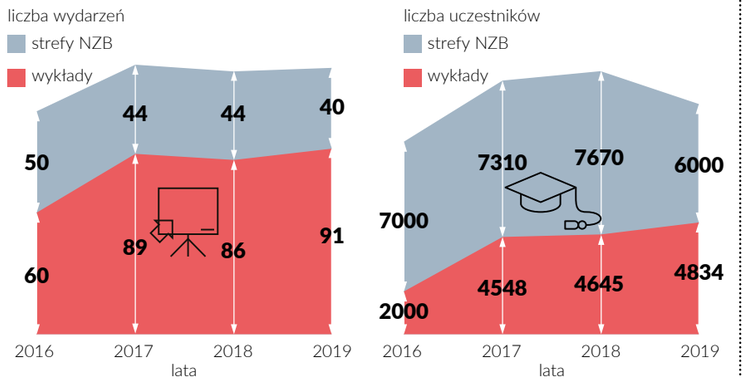
LEKCJE Z ZUS
(projekt dla uczniów szkół ponadpodstawowych)



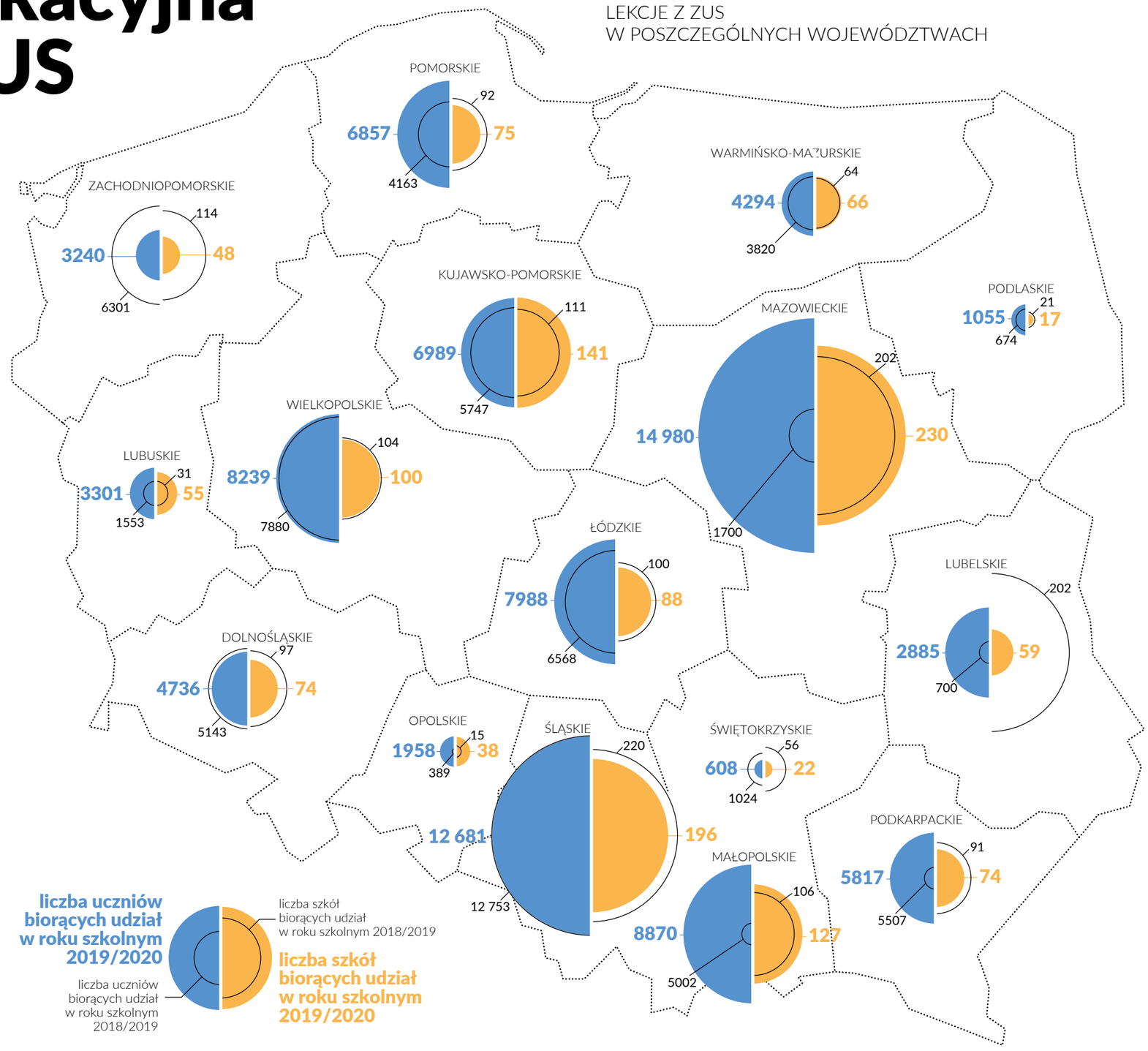
FOG strony internetowej i publikacji



PROGRAM NOWOCZESNE ZARZĄDZANIE BIZNESEM



ZAANGAŻOWANIE W PROGRAM LEKCJE Z ZUS W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



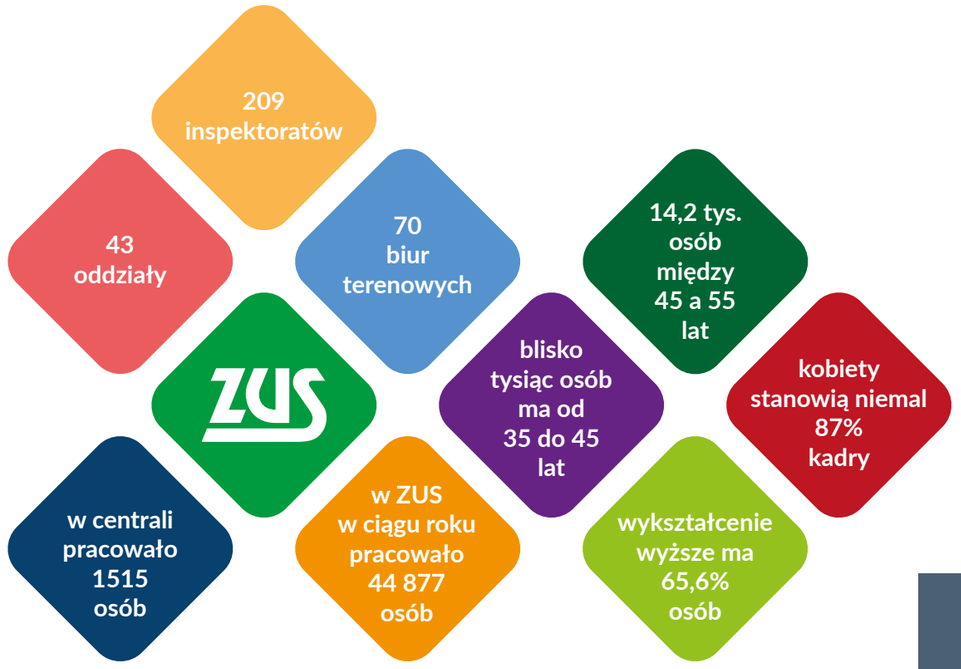
Rozdział VII
ZUS jako pracodawca

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

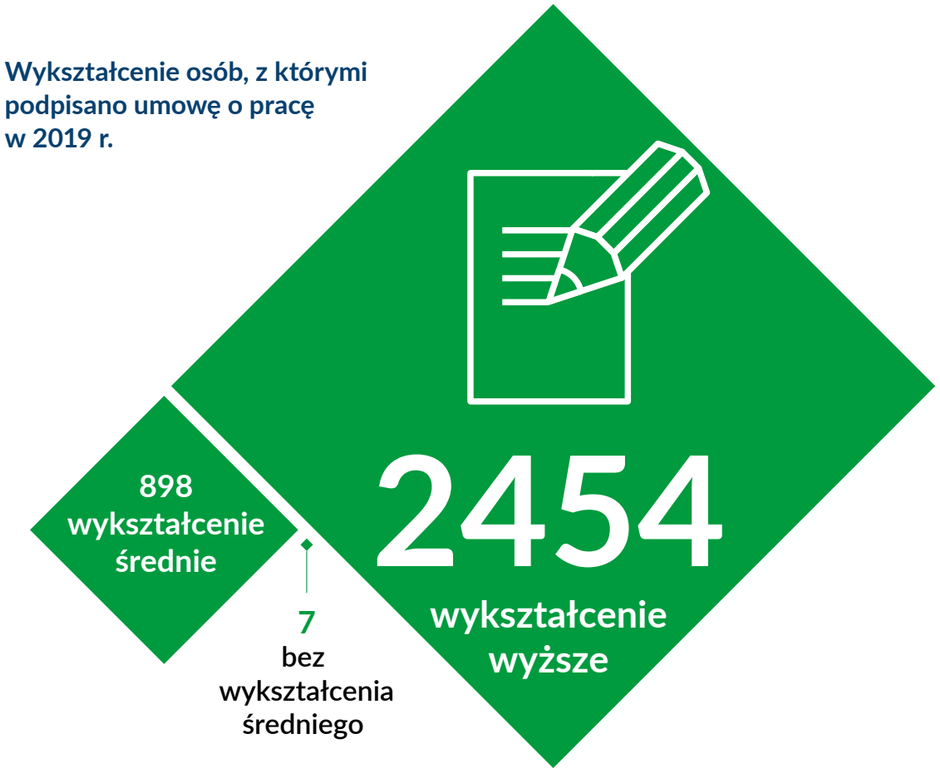
W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych pod koniec grudnia 2019 r. pracowały dokładnie 44 934 osoby. Przeciętnie, w ciągu roku, w ZUS było zatrudnionych 44 877 osób.

Większość – 43 372 osoby – w ciągu roku pracowała w 43 oddziałach, 209 inspektoratach i 70 biurach terenowych. W centrali w Warszawie pracowało 1515 osób. Pracownicy ZUS to przede wszystkim specjaliści zajmujący się ubezpieczeniami od wielu lat. Większość ma wykształcenie wyższe (65,6%). Największą grupę stanowią pracownicy w wieku od 45 do 54 lat – 14 829 osób (33%) oraz ci w wieku od 35 do 44 lat – 14 782 osoby (32,9%). Najmniej pracowników ma ponad 65 lat – 412 osób (0,9%) i poniżej 25 lat – 743 osoby (1,7%). ZUS jest instytucją sfeminizowaną, kobiety stanowią niemal 87% kadry.

Pracownicy ZUS w ciągu roku 2019



Wykształcenie osób, z którymi podpisano umowę o pracę w 2019 r.



Większość pracowników jest zatrudniona na podstawie bezterminowej umowy o pracę. W 2019 r. zatrudniono 3359 pracowników, w tym: 2454 osoby z wykształceniem wyższym (73,1%), 898 osób z wykształceniem średnim (26,7%), 7 osób bez wykształcenia średniego (0,2%).

W 2019 r. został rozwiązany stosunek pracy z 3142 pracownikami. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby ze stażem do 5 lat pracy w ZUS (1343 osoby, czyli 42,9%), drugą – ze stażem pracy w ZUS od 20 do 30 lat (776 osób, czyli 24,8%).

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2019 r. – podobnie jak w latach ubiegłych – było porozumienie stron. W ten sposób pracę w ZUS zakończyły 1732 osoby (55,1%), w tym 969 osób, które przeszły na emeryturę lub rentę.

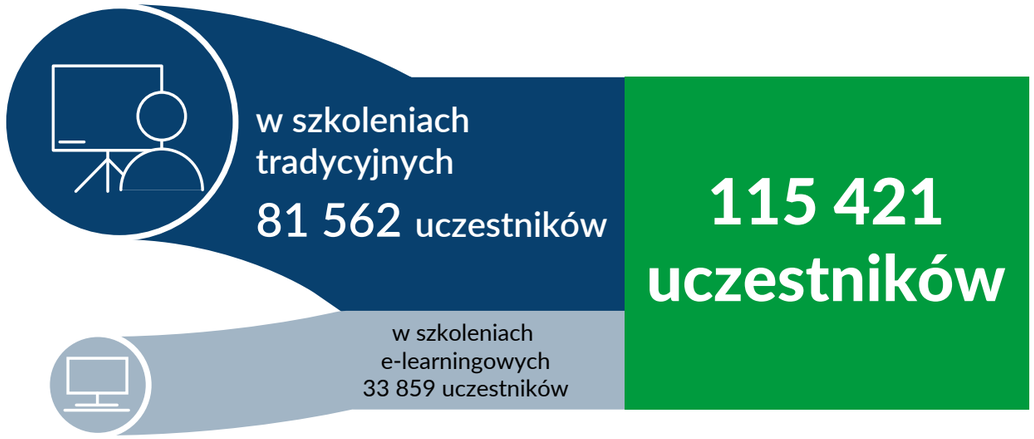
ZUS stosuje przejrzyste kryteria w rekrutacji pracowników. Na stronie internetowej www.zus.pl w zakładce [O ZUS] > [Praca w ZUS] > [Aktualne ogłoszenia o pracę] umieszczane są oferty pracy we wszystkich placówkach.

Warto podkreślić, że aby zwiększyć zatrudnienie osób z niepełnosprawnością, ZUS opracował „Strategię zatrudniania osób z niepełnosprawnościami na lata 2019–2021". Przyjęte w niej rozwiązania wpisują się w rządową strategię na rzecz poprawy sytuacji osób z niepełnosprawnością. Jednocześnie udział osób z niepełnosprawnością wśród pracowników ZUS sukcesywnie wzrasta. Na koniec grudnia 2019 r. w ZUS pracowało 1878 osób z niepełnosprawnością (4,18%), a zatem o 143 więcej niż w 2018 r.

ZUS dba również o rozwój pracowników – ogółem w szkoleniach w 2019 r. wzięło udział 115 421 uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych – 81 562, a w szkoleniach e-learningowych – 33 859.

W minionym roku Zakład wspierał podnoszenie kwalifikacji pracowników na studiach

Udział pracowników w szkoleniach w 2019 r.



podyplomowych, wyższych oraz kursach i aplikacjach – pozytywnie rozpatrzył 354 wnioski o zgodę lub dofinansowanie.

W 2019 r. ZUS wprowadził elektroniczną ewidencję czasu pracy (ECP). Aplikacja umożliwia rejestrację godzin rozpoczęcia i zakończenia pracy przy użyciu stacji roboczych. Monitoring czasu pracy odbywa się w czasie rzeczywistym, po zarejestrowaniu przez pracownika. ECP została stworzona przez pracowników ZUS i tym samym łatwiej ją dostosować do potrzeb. Do końca 2019 r. aplikacja została wdrożona w centrali i 4 oddziałach, w pozostałych oddziałach – w 2020 r.

W 2019 r. ZUS wprowadził też Kodeks etyki pracownika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Stanowi on zbiór wartości i zasad postępowania, którymi powinni kierować się wszyscy pracownicy w codziennej pracy. Zadaniem kodeksu jest wskazywanie standardów zachowań w relacjach pracowniczych oraz w odniesieniu do klientów. Kodeks wskazuje kluczowe wartości, którymi są zaufanie, uczciwość i szacunek.

Ponadto od 1 września 2019 r. działa w Zakładzie rzecznik ds. etyki, a w oddziałach ZUS – pełnomocnicy rzecznika ds. etyki.

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.

Z jak **ZAUFANIE**
U jak **UCZCIWOŚĆ**
S jak **SZACUNEK**

ETYKA TO NASZA JAKOŚĆ

1. Dbamy o wysoki poziom usług świadczonych przez Zakład.
2. Jesteśmy lojalni wobec pracodawcy i działamy w jego interesie.
3. Dbamy o dobre relacje i przyjazną atmosferę.
4. Nie tolerujemy korupcji ani nieuczciwych zachowań.
5. Przestrzegamy zasad wynikających z pełnionych przez nas ról zawodowych.

Dbają o ubezpieczenia społeczne

W ZUS 31 GRUDNIA 2019 R. PRACOWAŁY

44 934 OSOBY

w tym w centrali **1524**

w oddziałach **30 668**

w inspektoratach **12 292**

w biurach terenowych **450**

mężczyźni **13%**

kobiety **87%**

354
pracowników otrzymało dofinansowanie ZUS do studiów podyplomowych lub kursów

STRUKTURA TERENOWA

centrala **31** departamentów

43 oddziały

70 biur terenowych

209 inspektoratów

20 punktów informacyjnych