



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

Instytucja
zabezpieczenia
społecznego

najważniejsze
informacje

2021

Słowo wstępne	1
ZUS – instytucja zabezpieczenia społecznego	3
Znaczenie ZUS w polityce społecznej	3
Schemat organizacyjny i podział kompetencji ministerstw	4
Ogólne informacje o ZUS	5
Misja i wizja	5
ZUS jako państwowa jednostka organizacyjna	5
Ramy prawne	5
Rys historyczny	5
Struktura ZUS	6
Organizacja wewnętrzna ZUS	6
Strategia ZUS	8
Finansowanie systemu ubezpieczeń społecznych	9
Fundusz Ubezpieczeń Społecznych	9
Fundusz Rezerwy Demograficznej	11
Fundusz Emerytur Pomostowych	11
Rodzaje ubezpieczeń społecznych	12
Kto jest objęty ubezpieczeniem	12
Świadczenia dla ubezpieczonych	13
Świadczenia długoterminowe	13
Świadczenia krótkoterminowe	13
Świadczenia z tytułu wypadku przy pracy lub choroby zawodowej	13
Koordynacja unijna i umowy międzynarodowe	14
Prewencja rentowa i prewencja wypadkowa	14
Prewencja rentowa	14
Prewencja wypadkowa	15
Obsługa klientów	16
Obsługa w placówkach	16
Obsługa zdalna	16
Kontrola obsługi klientów	16
ZUS w czasie pandemii	17
Plan informatyzacji ZUS	18
Automatyzacja rozliczania składek na ubezpieczenia społeczne	18
Konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków	18
Automatyzacja świadczeń emerytalno-rentowych	18
Ubankowienie świadczeń wypłacanych przez ZUS	19
Nowa Platforma Usług Elektronicznych (PUE) ZUS	19
Popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych	20
Nagrody i odznaczenia dla ZUS w 2020 r.	21
Wyróżnienia dla prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	21
Wyróżnienia dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	21
Współpraca międzynarodowa	23
Dni Poradnictwa	24

Słowo wstępne



Mam zaszczyt kierować Zakładem Ubezpieczeń Społecznych – istniejącą od ponad 85 lat instytucją publiczną, która jest jedną z najważniejszych w Polsce ze względu na zakres działalności i społeczne znaczenie realizowanych zadań.

Główne zadania Zakładu to z jednej strony wypłacanie należnych świadczeń osobom ubezpieczonym, z drugiej zaś – pobieranie składek stanowiących główne źródło finansowania świadczeń. Ponadto realizujemy szereg innych zadań określonych w ustawie o ubezpieczeniach społecznych i w innych ustawach.

Każdego miesiąca Zakład Ubezpieczeń Społecznych obsługuje 2,7 mln kont aktywnych płatników oraz pobiera składki na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne za ponad 16,5 mln osób, dla których prowadzi indywidualne konta ubezpieczonego. Terminowo wypłaca świadczenia w przewidzianej prawem wysokości. Głównie są to emerytury i renty, które wypłaca ponad 8,1 mln osób rocznie, a także świadczenia krótkoterminowe (np. z tytułu choroby lub macierzyństwa), których w ciągu roku jest ponad 5 mln. Od części ubezpieczonych ZUS pobiera składkę na kapitałowe ubezpieczenie emerytalne i przekazuje ją do otwartych funduszy emerytalnych (OFE) lub zapisuje na subkoncie indywidualnego konta ubezpieczonego w ZUS. Za ponad 15,7 mln ubezpieczonych pobiera składkę na ubezpieczenie zdrowotne, którą przekazuje do Narodowego Funduszu Zdrowia. Pobiera również składkę na Fundusz Pracy, z którego finansowane są świadczenia na rzecz bezrobotnych, a także składkę na Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych. W imieniu emerytów i rencistów przekazuje do urzędów skarbowych zaliczki na podatek dochodowy. Ponadto realizuje zadania nieobjęte systemem ubezpieczeniowym, np. wypłaca rodzicielskie świadczenie uzupełniające Mama 4+ 53 tys. osób, zasiłki i świadczenia przedemerytalne 183,9 tys. osób oraz renty socjalne 275 tys. osób.

W czasie pandemii wywołanej wirusem SARS-CoV-2 Zakład Ubezpieczeń Społecznych otrzymał nowe, bardzo istotne społecznie, zadanie – realizację pomocy w ramach Tarczy Antykryzysowej¹. Dzięki ogromnemu zaangażowaniu wszystkich pracowników byliśmy w stanie terminowo zapewnić wsparcie beneficjentom rządowych programów. Uruchomienie tego wsparcia wymagało opracowania nowych procedur, przygotowania odpowiednich narzędzi informatycznych oraz jasnych informacji dla

¹ Tarcza Antykryzysowa została wprowadzona na mocy ustawy z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw.

beneficjentów o prawach, jakie im przysługują. Podołanie tym nowym wyzwaniom stało się możliwe dzięki zastosowaniu nowych rozwiązań informatycznych i komunikacyjnych.

Doświadczenia roku 2020 miały wpływ na kształt strategii ZUS, którą Zarząd przyjął na lata 2021–2025. Zawiera ona ambitny plan cyfrowego rozwoju ZUS, w tym m.in. wdrożenie nowoczesnego e-urzędu, opracowanie automatyzacji i doskonalenie procesów czy dostosowanie infrastruktury IT do współczesnych wymogów.

Kładę ogromny nacisk na to, by ZUS jako instytucja publiczna podążał za rozwojem technologicznym, by szukał nowych sposobów realizowania swoich zadań ustawowych. Zależy mi przy tym, by rozwiązania te były przyjazne dla naszych klientów i spełniały ich oczekiwania.

Publikacja, którą Państwu przekazujemy, zawiera podstawowe informacje o Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Mam nadzieję, że jej lektura przybliży Państwu zakres działania naszej instytucji oraz jej rolę w polskim systemie zabezpieczenia społecznego.

prof. dr hab. Gertruda Uścińska
prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

ZUS – instytucja zabezpieczenia społecznego

Znaczenie ZUS w polityce społecznej

Szczególnie istotne są te zadania Zakładu, które mają zabezpieczać przed negatywnymi skutkami ryzyk społecznych zdefiniowanych przez Międzynarodową Organizację Pracy (m.in. w Konwencji 102 z 1952 r.). Zadania Zakładu obejmują szeroki zakres przedmiotowy i podmiotowy ubezpieczeń społecznych.

Jeśli chodzi o zakres przedmiotowy, ZUS wypłaca świadczenia i pobiera składki obejmujące ryzyko: choroby, macierzyństwa, niezdolności do pracy z tytułu choroby i niezdolności do pracy z tytułu wieku. Ponadto ZUS prowadzi szereg działań prewencyjnych, które mają zapobiegać i chronić ubezpieczonych przed niezdolnością do pracy zarówno czasową, jak i trwałą.

Natomiast biorąc pod uwagę zakres podmiotowy, ZUS obejmuje ubezpieczeniami wszystkie – poza rolnikami, służbami mundurowymi, sędziami i prokuratorami – osoby zatrudnione lub prowadzące działalność gospodarczą we wszystkich branżach gospodarki, bez względu na:

- formę zatrudnienia, czyli czy jest to umowa o pracę, umowa zlecenie, umowa o dzieło itp.;
- to, czy ubezpieczenia społeczne są obowiązkowe czy dobrowolne.

Polityka społeczna w Polsce stanowi ważny element polityki publicznej pod względem zarówno liczby zadań, jak również ilości przeznaczanych na jej realizację środków finansowych. Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest jednym z ważniejszych podmiotów realizujących te zadania.

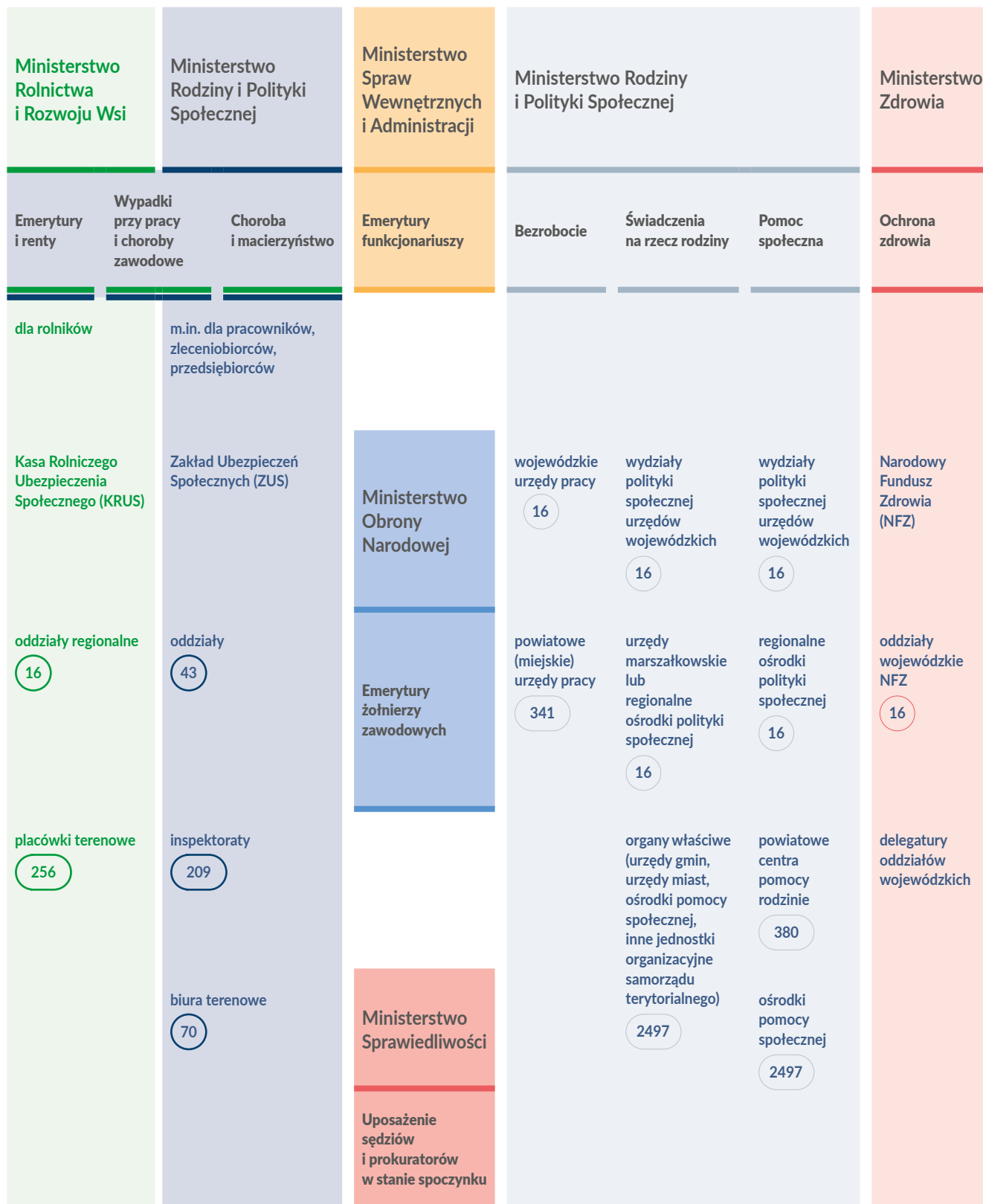
Biorąc pod uwagę zakres podmiotowy osób ubezpieczonych, ZUS obejmuje ubezpieczeniami społecznymi prawie całą grupę osób aktywnych zawodowo.

ZUS realizuje zadania na podstawie ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych. Funkcjonuje przy tym w szerszym otoczeniu instytucjonalnym. Przede wszystkim podlega Ministerstwu Rodziny i Polityki Społecznej jako ministerstwu właściwemu dla zabezpieczenia społecznego. Współdziała też z innymi ministerstwami, takimi jak Ministerstwo Zdrowia, Ministerstwo Rozwoju i Technologii, a także Ministerstwo Spraw Zagranicznych.

ZUS współpracuje również z powszechnymi towarzystwami emerytalnymi, urzędami skarbowymi, Narodowym Funduszem Zdrowia, Kasą Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, a także z instytucjami realizującymi świadczenia z systemów zaopatrzenia emerytalnego dla mundurowych, funkcjonariuszy policji oraz sędziów i prokuratorów.

W otoczeniu ZUS są również instytucje, z którymi współpracuje on przy obsłudze klientów: banki, placówki pocztowe, lekarze, zakłady opieki zdrowotnej oraz placówki realizujące rehabilitację leczniczą.

Schemat organizacyjny i podział kompetencji ministerstw



Ogólne informacje o ZUS

Misja i wizja

Wizja i misja instytucji służą zwerbalizowaniu celów jej funkcjonowania. Wizja określa cel ogólny i dalekosiężny. Misja obrazuje metody, dzięki którym ten cel może zostać osiągnięty.

Wizją ZUS jest status innowacyjnej instytucji zaufania i zabezpieczenia społecznego.

Misję ZUS stanowi profesjonalna obsługa klientów przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii i potencjału pracowników. Istotnym elementem misji jest również efektywne zarządzanie środkami publicznymi.

Wartości, którymi pracownicy ZUS kierują się w realizacji zadań, to:

- zaufanie – wykonują swoje obowiązki w sposób profesjonalny i rzetelny,
- uczciwość – są uczciwi i odpowiedzialni,
- szacunek – z szacunkiem podchodzą do interesariuszy Zakładu i współpracowników.

ZUS jako państwowa jednostka organizacyjna

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest państwową jednostką organizacyjną posiadającą osobowość prawną. To rozwiązanie daje pewną swobodę w wykonywaniu zadań i rozdzielaniu kompetencji wewnątrz instytucji. Obowiązujące ramy prawne m.in. dotyczą ustalania wysokości pobieranych składek, wskazują ściśle określony katalog osób objętych obowiązkowymi i dobrowolnymi ubezpieczeniami społecznymi.

Zadania ZUS wyznaczone są przez ustawy. Natomiast sposób realizacji tych zadań, wybór odpowiednich środków zależy już od Zakładu.

Natomiast to do Zakładu należy opracowanie skutecznych narzędzi i procedur realizacji zadań.

Nadzór nad tym, czy zadania realizowane są zgodnie z obowiązującymi przepisami, sprawuje minister Rodziny i Polityki Społecznej.

Ramy prawne

Zadania z zakresu ubezpieczeń społecznych nałożone na ZUS wykonywane są na podstawie:

- ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych,
- statutu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, nadanego rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 13 stycznia 2011 r.,
- regulaminu organizacyjnego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Ponadto Zakład stosuje także przepisy innych ustaw, które odnoszą się do niego jako instytucji sektora finansów publicznych. W szczególności są to przepisy dotyczące:

- finansów publicznych,
- rachunkowości,
- zamówień publicznych,
- dostępu do informacji.

Rys historyczny

Zakład Ubezpieczeń Społecznych powstał w 1934 r. na podstawie rozporządzenia Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 24 października 1934 r. o zmianie ustawy z dnia 28 marca 1933 r. o ubezpieczeniu społecznym. Połączono wtedy 5 instytucji ubezpieczeniowych: Izbę Ubezpieczeń



Fot.: Narodowe Archiwum Cyfrowe

Prezydent Ignacy Mościcki w swoim gabinecie.

Spółecznych, Zakład Ubezpieczenia na Wypadek Choroby, Zakład Ubezpieczenia od Wypadków, Zakład Ubezpieczeń Pracowników Umysłowych, Zakład Ubezpieczenia Emerytalnego Robotników.

Struktura ZUS

Do organów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych należą:

- prezes ZUS,
- Zarząd ZUS,
- Rada Nadzorcza ZUS.

Prezes ZUS

Prezes ZUS jest powoływany przez prezesa Rady Ministrów na wniosek ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego złożony po zasięgnięciu opinii Rady Nadzorczej Zakładu. Prezes Rady Ministrów odwołuje prezesa Zakładu także na wniosek ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego.

Prezes ZUS jest organem administracyjnym, który wydaje decyzje w zakresie działalności ZUS, np. o przyznaniu świadczenia emerytalnego i jego wysokości. Od każdej decyzji prezesa ZUS przysługuje odwołanie do organów w trybie przewidzianym w prawie.

Zarząd ZUS

Zarząd ZUS jest organem wykonawczym. Przewodniczy mu z urzędu prezes ZUS. Może liczyć od 2 do 4 członków, którzy są powoływani i odwoływani przez Radę Nadzorczą ZUS na wniosek prezesa. Organ ten m.in. zarządza

funduszami, których dysponentem jest ZUS, prowadzi gospodarkę finansową ZUS oraz opracowuje plany dla Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, Funduszu Rezerwy Demograficznej i samego Zakładu.

Zarząd ZUS ponadto nadzoruje realizację zadań przez komórki organizacyjne ZUS oraz wytycza nowe kierunki rozwoju instytucji na najbliższe lata, które są wskazywane w dokumentach strategicznych ZUS.

Rada Nadzorcza ZUS

Rada Nadzorcza ZUS jest organem o charakterze opiniodawczo-decyzyjnym. Jej członkami są osoby delegowane przez partnerów dialogu społecznego, którzy działają w Radzie Dialogu Społecznego: związki zawodowe, organizacje pracodawców oraz rząd RP. Ze względu na specyfikę dialogu społecznego w sferze ubezpieczeń społecznych w skład Rady Nadzorczej ZUS wchodzi również organizacje emerytów i rencistów.

Rada Nadzorcza ZUS jest powoływana przez prezesa Rady Ministrów na pięcioletnią kadencję. Liczba członków jest uzależniona od liczby reprezentatywnych (ogólnokrajowych) organizacji pracodawców i pracowników, które funkcjonują w danym okresie. Aktualnie liczy 12 członków.

Organizacja wewnętrzna ZUS

Strukturę organizacyjną ZUS tworzą: centrala i terenowe jednostki organizacyjne. W centrali są 33 komórki organizacyjne zgrupowane w 5 pionach: dochodowym, świadczeniowym, administracyjnym, informatycznym i strategicznym. Terenowe jednostki organizacyjne dzielą się na 43 oddziały, którym podlega 209 inspektoratów i 70 biur terenowych.

Centrala ZUS

W ramach organizacji wewnętrznej, nadrzędną jednostką organizacyjną jest Centrala Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, która koordynuje realizację wszystkich zadań ZUS zawartych w ustawie o systemie ubezpieczeń społecznych. To jej pracownicy tworzą wewnętrzne akty prawne

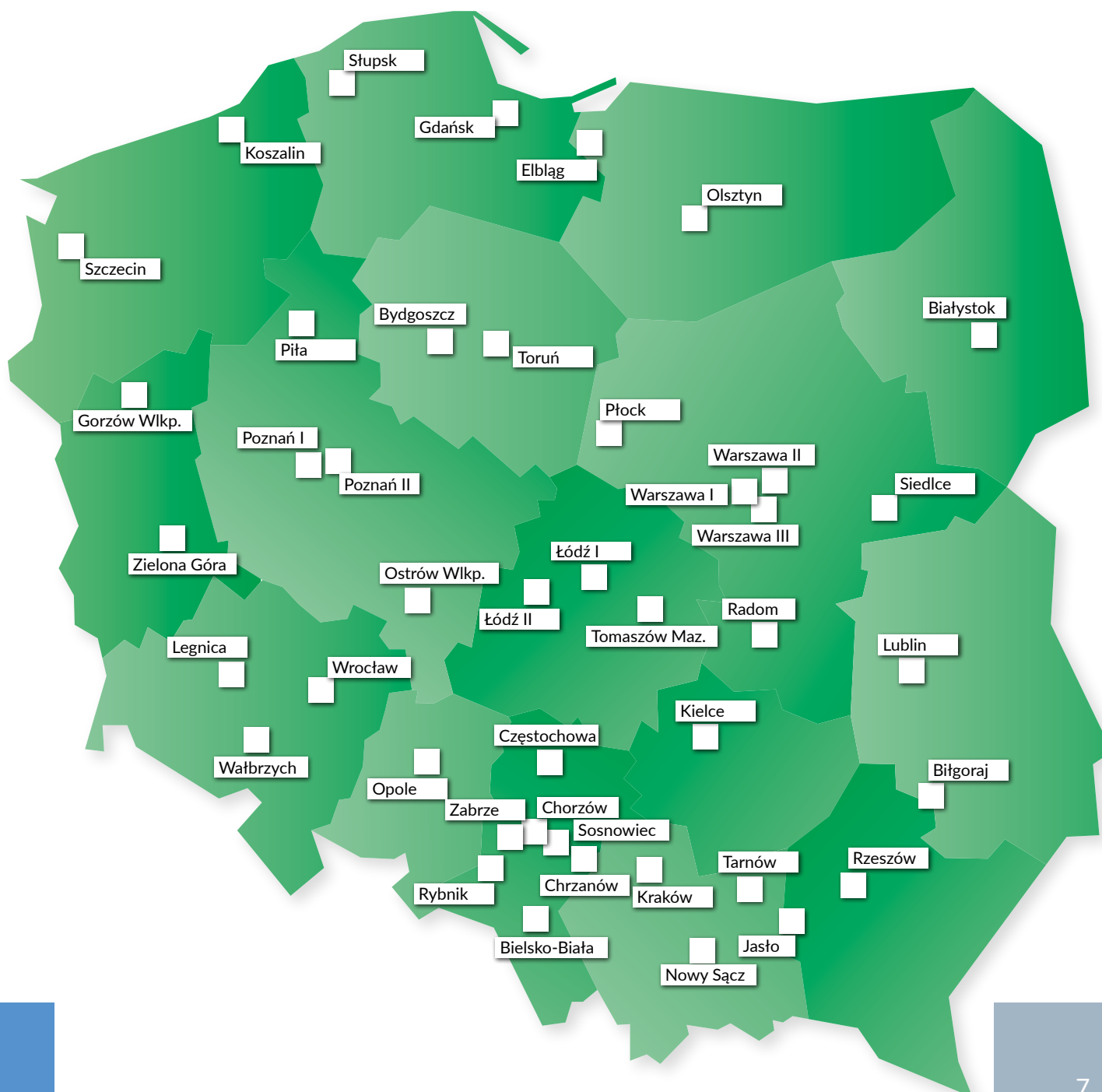
(zawierają one wytyczne i procedury w zakresie sposobu realizacji zadań) oraz standardy obsługi klientów, w tym jednolite wzory formularzy i druków. Centrala zapewnia jednostkom terenowym pomoc organizacyjną, techniczną i finansową przy realizacji zadań ustawowych. W centrali opracowywane są plany działalności ZUS oraz sporządzane są analizy i prognozy dotyczące funkcjonowania całej instytucji.

Poszczególne departamenty centrali prowadzą nadzór nad właściwymi komórkami organizacyjnymi w danym obszarze w jednostkach terenowych. Nadzór ten

jest bardzo istotny i niezwykle wymagający, zwłaszcza w tak dużej instytucji i przy tak szerokim katalogu zadań oraz świadczeń. Dodatkowo poszczególne departamenty pełnią funkcję doradczą – zapewniają podległym im komórkom organizacyjnym pomoc merytoryczną w zakresie właściwej i jednolitej interpretacji przepisów.

Terenowe jednostki organizacyjne

Zadania terenowych jednostek organizacyjnych ZUS związane są przede wszystkim z bezpośrednią obsługą klientów w sprawach ubezpieczeń społecznych. Niektóre oddziały –



wyznaczone odrębnymi zarządzeniami prezesa – wykonują także zadania wynikające z regionalizacji lub centralizacji wybranych usług wspólnych.

Poszczególne jednostki są zlokalizowane w dużych miastach i w mniejszych miejscowościach, by klienci mogli do nich w miarę łatwo dotrzeć, niezależnie od miejsca zamieszkania w Polsce. Jest to istotne, gdyż większość klientów ZUS to osoby starsze, które preferują kontakt osobisty. Niemniej jednak ZUS wdraża również zdalne sposoby kontaktu i możliwość składania wniosków bez konieczności wizyty w placówce.

Strategia ZUS

Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021–2025 zawiera kontynuację dotychczasowych działań, jak również plany zmian, które wymusiła pandemia. Można powiedzieć, że ZUS był dobrze przygotowany do nowych wyzwań, a na skutek pandemii przyspieszył planowany już wcześniej rozwój w kierunku większej informatyzacji.

W strategii przyjęto założenie, że planowane działania przyczynią się do uszczelnienia

systemu finansów publicznych i uproszczenia funkcjonowania systemu zabezpieczenia społecznego. Mają one m.in. odciążać płatników składek i beneficjentów od czynności, które Zakład może sam wykonywać, wykorzystując automatyzację procesów. Zmiany te prowadzą do zwiększenia efektywności operacyjnej i finansowej Zakładu.

W dalszej przyszłości strategia przewiduje zintegrowanie systemów informacyjnych Zakładu z systemami innych instytucji publicznych. Do osiągnięcia tego celu niezbędny jest rozwój analityki i narzędzi zarządzania danymi, wymiana i integracja danych w ramach e-administracji oraz wzmocnienie bezpieczeństwa systemów i odporności na cyberzagrożenia.

Główna uwaga skierowana jest na kwestie informatyzacji, w tym na:

- rozwój i dostosowanie infrastruktury IT do współczesnych wymagań,
- automatyzację procesów usprawniających realizację zadań,
- wprowadzenie nowoczesnego e-urzędu,
- elektronizację komunikacji i dokumentacji,
- ubankowienie świadczeń,
- dostosowanie organizacji pracy Zakładu do zmieniającej się rzeczywistości.

Finansowanie systemu ubezpieczeń społecznych

W dyspozycji ZUS są 3 fundusze ważne dla zapewnienia płynności świadczeń z ubezpieczeń społecznych: Fundusz Ubezpieczeń Społecznych, Fundusz Emerytur Pomostowych i Fundusz Rezerwy Demograficznej. Fundusze różnią się między sobą pełnionymi funkcjami i wielkością.

Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

Fundusz Ubezpieczeń Społecznych (FUS) jest państwowym funduszem celowym i jest to największy fundusz, którym ZUS dysponuje, by zapewniać terminowe wypłaty świadczeń ubezpieczonym.

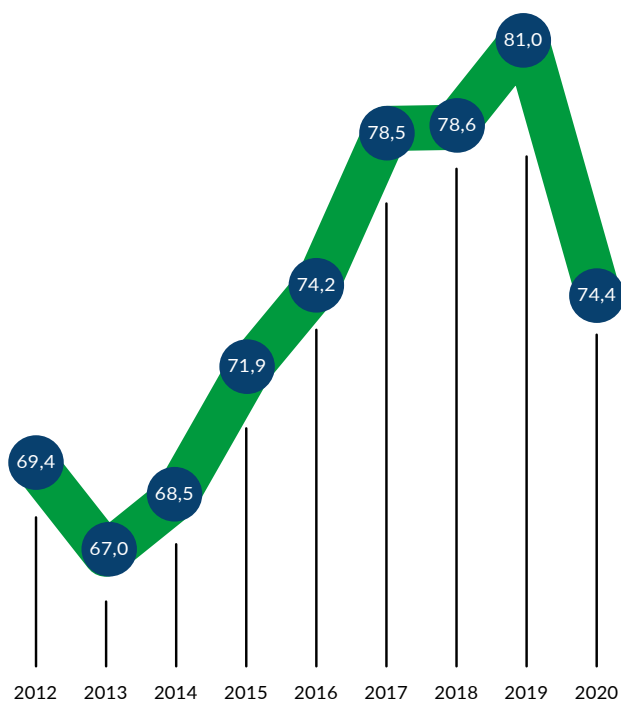
Do FUS w 2020 r. ogółem wpłynęło 197,2 mld zł, w tym z samych składek na ubezpieczenia społeczne – 67,8 mld zł. Dla porównania – w 2020 r. do budżetu państwa wpłynęło blisko 400 mld zł. Zatem dochody FUS w porównaniu z dochodami budżetu państwa to prawie 50%.

Składki na ubezpieczenia społeczne w 2020 r. stanowiły aż 74,4% wszystkich dochodów FUS, a dotacja z budżetu państwa – 16%. W 2020 r. – w roku pandemii – wpływy ze składek i należności pochodnych wyniosły 74,4% wszystkich dochodów FUS, a pozaskładkowe dochody, w tym dotacja z budżetu państwa, wpłaty z OFE i pozostałe dochody – 25,6%. Oznacza to, że wydolność systemu jest na dość wysokim poziomie. Potwierdza to rosnący przez kilka lat do 2019 r. trend wskaźnika pokrycia wydatków ze składek. W 2020 r., z uwagi na kryzys gospodarczy wywołany pandemią

System ubezpieczeń społecznych finansowany jest głównie ze składek na ubezpieczenia społeczne. Ponieważ jednak wpływy ze składek są niższe niż wydatki na wypłacane świadczenia, różnicę tę pokrywają dotacje z budżetu Państwa.

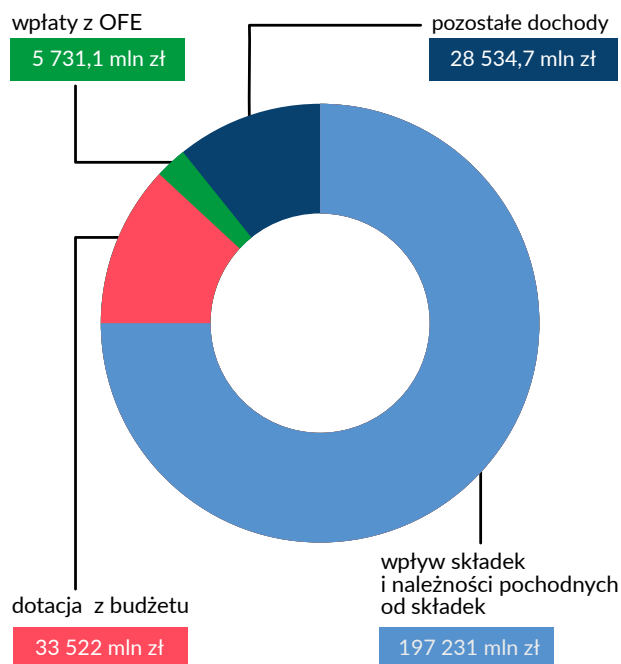
koronawirusa, wpływy ze składek zmniejszyły się i tym samym zmniejszył się wskaźnik pokrycia wydatków.

Wykres 1: Wskaźnik pokrycia wydatków ze składek w latach 2012–2020.

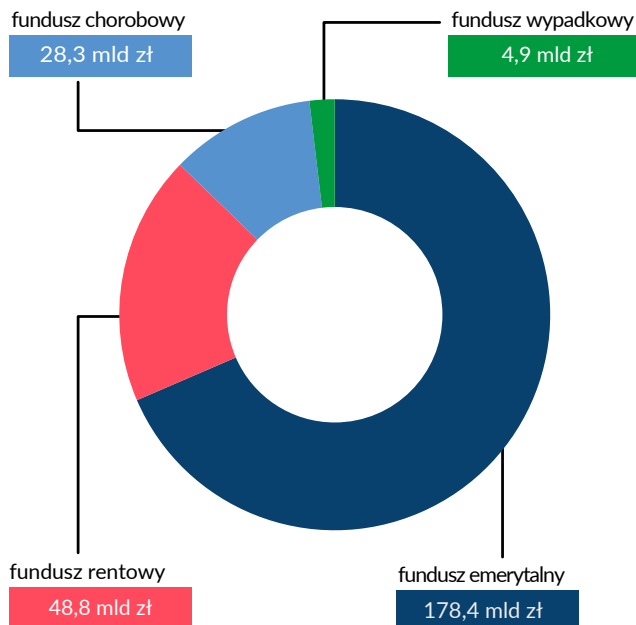


W 2020 r. do dochodów FUS wliczały się również wpłaty z OFE (czyli z otwartych funduszy emerytalnych). Środki te przekazywane są do funduszu emerytalnego, gdy ubezpieczony osiągnie wiek o 10 lat niższy od wieku emerytalnego. Jest to tzw. suwak bezpieczeństwa, który ma chronić osoby posiadające środki na koncie w OFE przed tzw. ryzykiem złej daty w roku przejścia na emeryturę.

Wykres 2: Przychody FUS w 2020 r. z podziałem na źródła finansowania.



Wykres 3: Wydatki (w mld zł) z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w 2020 r. w podziale na fundusze.



FUS

1

Fundusz emerytalny

finansuje:

- emerytury z FUS,
- emerytury kapitałowe.

FUS

2

Fundusz rentowy

finansuje:

- renty z tytułu niezdolności do pracy,
- renty rodzinne,
- renty szkoleniowe,
- dodatki do rent rodzinnych dla sierot zupełnych,
- dodatki pielęgnacyjne,
- emerytury zamienione z renty z tytułu niezdolności do pracy,
- zasiłki pogrzebowe,
- świadczenia w ramach prewencji rentowej,
- świadczenia zlecone ZUS do wypłaty, a finansowane z budżetu państwa.

FUS

3

Fundusz chorobowy

finansuje:

- zasiłki chorobowe,
- zasiłki macierzyńskie,
- zasiłki opiekuńcze,
- zasiłki wyrównawcze,
- świadczenia rehabilitacyjne.

FUS

4

Fundusz wypadkowy

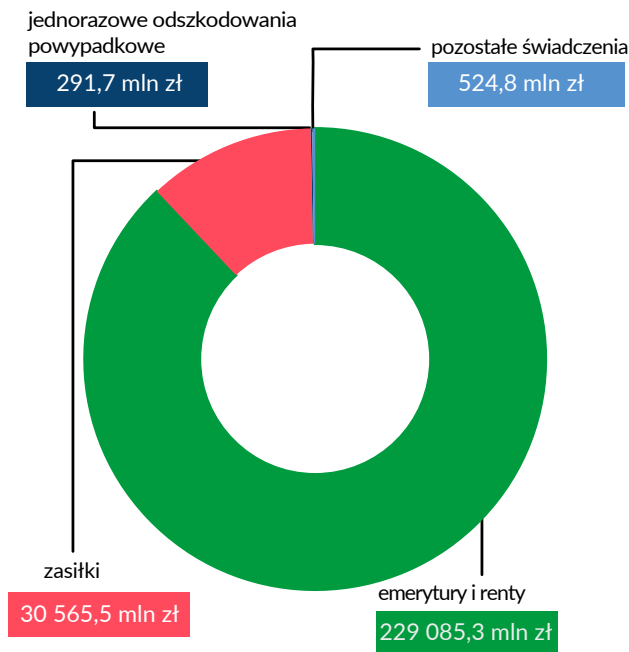
finansuje:

- renty wypadkowe,
- dodatki do rent,
- jednorazowe odszkodowania,
- zasiłki chorobowe (wypadek przy pracy lub choroba zawodowa),
- refundacje świadczeń zdrowotnych z zakresu stomatologii i szczepień ochronnych,
- zwrot kosztów badań i wyrobów medycznych,
- dofinansowanie działań mających pomóc utrzymać zdolność do pracy.

Ze wszystkich czterech funduszy w 2020 r. ZUS wypłacił świadczenia na łączną kwotę 260,4 mld zł, co stanowi 11,4% PKB.

Największą pozycję wśród wydatków FUS stanowią wypłaty emerytur i rent. W 2020 r. wypłacono na ten cel 229 085,3 mln zł, co stanowi 88% wszystkich wypłat z FUS. Na pozostałą część wydatków składają się zasiłki, odszkodowania powypadkowe oraz pozostałe świadczenia.

Wykres 4: Wypłaty świadczeń pieniężnych (w mln zł) z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w 2020 r. w podziale na rodzaje świadczeń.



Decyzję o przekazaniu części środków do funduszu emerytalnego w FUS może podjąć tylko Rada Ministrów lub Zarząd ZUS. Jednak pożyczka, o której decyduje Zarząd ZUS, nie może przekroczyć wysokości ujętej w planie finansowym FUS.

ZUS, jako dysponent FRD, może zgromadzone środki inwestować w określone instrumenty finansowe, tak aby były maksymalnie bezpieczne i rentowne.

Na podstawie polityki inwestycyjnej w 2020 r. w portfelu FRD dominowały obligacje skarbowe (81,7% portfela). Środki funduszu inwestowane są też w obligacje komercyjne (11,5%), akcje (6,7%) oraz depozyty bankowe (0,1%). Średnioroczny udział skarbowych papierów wartościowych w całości portfela wyniósł 87,8%, a wypracowana w tej części portfela stopa zwrotu w 2020 r. wyniosła 3,58%.

Głównym źródłem przychodu FRD są środki pochodzące ze składki na ubezpieczenie emerytalne, które w 2020 r. wyniosły 2,4 mld zł, oraz przychody z inwestowania, które wyniosły 1 mld zł. Dodatkowo w 2020 r. fundusz otrzymał środki w postaci jednorazowej wpłaty z budżetu państwa w kwocie 1,3 mld zł.

Na koniec 2020 r. aktywa Funduszu Rezerwy Demograficznej wyniosły 39,6 mld zł.

Fundusz Rezerwy Demograficznej

Drugim funduszem, jakim ZUS zarządza, jest Fundusz Rezerwy Demograficznej (FRD). To fundusz rezerwy dla funduszu emerytalnego wyodrębnionego z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.

Środki z FRD mogą zasilać fundusz emerytalny w FUS tylko w szczególnych sytuacjach, np. by uzupełnić niedobór, który wynika z przyczyn demograficznych. Środki mogą być wykorzystane również jako nieoprocentowana pożyczka na uzupełnienie środków funduszu emerytalnego FUS na bieżącą wypłatę świadczeń. Od 2019 r. FRD udziela także pożyczek Funduszowi Solidarnościowemu.

Fundusz Emerytur Pomostowych

Trzeci fundusz, którym ZUS zarządza, to Fundusz Emerytur Pomostowych (FEP). Jest on państwowym funduszem celowym, który ma zapewniać finansowanie emerytur pomostowych.

Środki na finansowanie funduszu pochodzą głównie z dotacji z budżetu państwa oraz ze składki na ten fundusz.

W 2020 r. FEP otrzymał dotację w kwocie 747,4 mln zł, natomiast przypis składek na FEP wyniósł 300,4 mln zł.

Wydatki na emerytury pomostowe w 2020 r. wyniosły blisko 1,3 mld zł.

Rodzaje ubezpieczeń społecznych

W zakresie działalności ZUS znajdują się następujące rodzaje ubezpieczeń społecznych:

- ubezpieczenie emerytalne,
- ubezpieczenia rentowe,
- ubezpieczenie chorobowe,
- ubezpieczenie wypadkowe.

Zapewniają one zabezpieczenie dochodowe na wypadek wystąpienia określonych ryzyk społecznych.

Kto jest objęty ubezpieczeniem

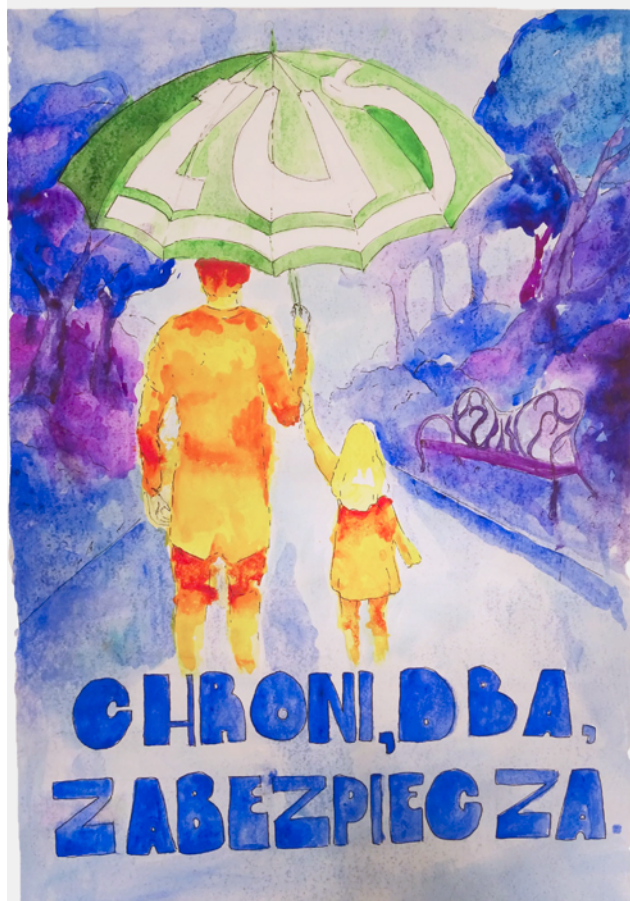
Do kręgu osób ubezpieczonych w ZUS należą:

- wszystkie osoby aktywne zawodowo – zarówno osoby zatrudnione, jak i pracujące na własny rachunek;
- osoby duchowne;
- posłowie i senatorowie;
- osoby, które pobierają zasiłek dla bezrobotnych;
- osoby, które są na urloпах wychowawczych lub pobierają zasiłek macierzyński.

Poza systemem ubezpieczeń społecznych w ZUS pozostają jedynie rolnicy, mundurowi, sędziowie i prokuratorzy. Dla tych grup zawodowych przewidziane są odrębne systemy zabezpieczenia społecznego.

W 2020 r. w ZUS ubezpieczonych było ponad 15,7 mln osób.

ZUS obejmuje ubezpieczeniami wiele grup społecznych i niemal wszystkie obszary życia ubezpieczonych. Z tego względu każdy rodzaj ubezpieczenia stanowi odrębną grupę.



Plakat prezentujący ideę ubezpieczeń społecznych nadesłany na konkurs w ramach „Projektu z ZUS” 2020/2021. Autorem jest Marcel Zieleniak, uczeń 8 klasy. Praca zajęła pierwsze miejsce w swojej kategorii.

Informacje na temat projektów edukacyjnych ZUS znajdują się w rozdziale IX.

Świadczenia dla ubezpieczonych

Świadczenia długoterminowe

Świadczenia długoterminowe to:

- emerytura,
- renta z tytułu niezdolności do pracy,
- renta rodzinna.

Podstawowe świadczenie, z którym ZUS jest powszechnie kojarzony, to emerytura. Wypłacana jest 5,8 mln osób. Prawo do tego świadczenia nabywają osoby ubezpieczone w ZUS, gdy osiągną ustawowy wiek, który dla kobiety wynosi 60 lat, a dla mężczyzny – 65 lat.

Wysokość świadczenia jest ustalana i wypłacana na podstawie środków zgromadzonych na koncie ubezpieczonego.

Kolejne świadczenie, z którym ZUS jest kojarzony, to renta z tytułu niezdolności do pracy. Wypłacana jest tym ubezpieczonym, którzy z powodu złego stanu zdrowia utracili częściowo lub całkowicie możliwość wykonywania pracy zarobkowej. To świadczenie przyznawane jest na podstawie orzeczenia lekarza orzecznika ZUS lub komisji lekarskiej ZUS. W 2020 r. rentę z tytułu niezdolności do pracy Zakład wypłacił 664 tys. ubezpieczonych.

Osobom, które mają orzeczoną niezdolność do samodzielnej egzystencji lub które ukończyły 75 lat i pobierają emeryturę, przysługuje dodatek pielęgnacyjny. ZUS wypłaca go wraz ze świadczeniem podstawowym, czyli z rentą z tytułu niezdolności do pracy lub emeryturą.

W razie śmierci ubezpieczonego ZUS przyznaje renty rodzinne i dodatki do rent rodzinnych dla sierot zupełnych. Wśród osób uprawnionych

Zakład wypłaca szereg świadczeń długoterminowych i krótkoterminowych w ramach zabezpieczenia społecznego. Podczas ustalania prawa do świadczenia bierze pod uwagę przepisy nie tylko polskie, lecz także innych państw.

do renty rodzinnej największą grupę stanowią dzieci i młodzież w wieku do 24 lat oraz wdowy w wieku od 55 lat.

Świadczenia krótkoterminowe

Osobom ubezpieczonym wypłacane są również świadczenia w razie:

- choroby – zasiłek chorobowy, zasiłek wyrównawczy i świadczenie rehabilitacyjne;
- choroby członka rodziny – zasiłek opiekuńczy;
- urodzenia dziecka – zasiłek macierzyński.

W razie śmierci ubezpieczonego lub członka jego rodziny ZUS wypłaca zasiłek pogrzebowy na pokrycie kosztów pogrzebu. Świadczenie to przysługuje członkom najbliższej rodziny osoby zmarłej lub instytucji organizującej pogrzeb (jeśli spełni kryteria określone w ustawie).

Świadczenia z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych

Tym ubezpieczonym, którzy ucierpieli z powodu wypadku w pracy lub choroby zawodowej, wypłacanych jest szereg świadczeń z funduszu wypadkowego. Są to:

- renta wypadkowa,
- jednorazowe odszkodowanie,
- zasiłek chorobowy z tytułu niezdolności do pracy spowodowanej wypadkiem przy pracy lub chorobą zawodową.

Dla pracowników zagrożonych utratą zdolności do pracy ze względu na stan zdrowia prowadzona jest prewencja rentowa. Dofinansowywane są działania na rzecz utrzymania zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej.

Ponadto ZUS oferuje pracodawcom pomoc w przystosowywaniu miejsc pracy dla pracowników z niepełnosprawnościami.

ZUS wypłaca też szereg innych zleconych mu świadczeń, które są finansowane z budżetu państwa.

Koordinacja unijna i umowy międzynarodowe

Od 1 maja 2004 r., z chwilą przystąpienia Polski do Unii Europejskiej, Zakład stał się – w ramach koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego – instytucją łącznikową w zakresie świadczeń emerytalnych, przedemerytalnych, rentowych, chorobowych i macierzyńskich.

Realizując zadania instytucji łącznikowej, ZUS stosuje następujące unijne zasady: równego traktowania, swobodnego przepływu osób, jedności stosowanego ustawodawstwa, zachowania praw nabytych i sumowania okresów zabezpieczenia.

Podstawowymi aktami prawnymi Unii Europejskiej, które regulują koordynację systemów zabezpieczenia społecznego w państwach członkowskich Unii Europejskiej (UE) oraz Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA), są:

- traktaty Unii Europejskiej,
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 883/2004 z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego,
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 987/2009 z dnia 16 września 2009 r. dotyczące wykonywania rozporządzenia (WE) nr 883/2004 w sprawie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.

Kwestie zabezpieczenia społecznego pomiędzy Wielką Brytanią i Irlandią Północną a państwami członkowskimi UE regulują:

- umowa o wystąpieniu Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej z Unii Europejskiej i Europejskiej Wspólnoty Energii Atomowej,
- umowa o handlu i współpracy między Unią Europejską i Europejską Wspólnotą Energii

Atomowej, z jednej strony, a Zjednoczonym Królestwem Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, z drugiej strony.

Zakład realizuje też umowy bilateralne w zakresie zabezpieczenia społecznego zawarte pomiędzy Rzeczpospolitą Polską a innymi państwami. Wśród państw, z którymi jesteśmy związani umowami bilateralnymi, jest: Bośnia i Hercegowina, Czarnogóra, Serbia, Macedonia, Stany Zjednoczone, Kanada, Korea Południowa, Australia, Ukraina, Mołdawia, Mongolia, Izrael, Turcja, a także Quebec (prowincja Kanady).

Działania, które ZUS realizuje w ramach koordynacji unijnej i umów międzynarodowych w zakresie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, są skierowane do obywateli Polski i do osób ubezpieczonych (również obcokrajowców). Mogą oni korzystać ze swobody przemieszczania się i zachować swoje prawa do świadczeń bez względu na miejsce zamieszkania. Dzięki tym działaniom obywatele polscy mogą cieszyć się bezpieczeństwem socjalnym.

Prewencja rentowa i prewencja wypadkowa

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizuje zadania z zakresu prewencji rentowej i prewencji wypadkowej.

Prewencja rentowa

W ramach prewencji rentowej ZUS kieruje na rehabilitację leczniczą i upowszechnia wiedzę na temat działań zapobiegających niezdolności do pracy.

Ubezpieczonych, którzy są zagrożeni utratą zdolności do pracy, ZUS kieruje na rehabilitację leczniczą do ośrodków rehabilitacyjnych na terenie całej Polski, w tym również w miejscowościach uzdrowiskowych. Rehabilitacja ma przywrócić tym osobom taki stan zdrowia, by mogły wrócić do pracy i by w najbliższym czasie nie musiały korzystać ze świadczeń z systemu ubezpieczeń społecznych wypłacanych przez ZUS. Rehabilitacja prowadzona jest w dwóch systemach:

- stacjonarnym – gdy pacjent przebywa w ośrodku rehabilitacyjnym przez cały turnus;

- ambulatoryjnym – gdy pacjent codziennie zgłasza się na rehabilitację w ośrodku, który jest blisko jego miejsca zamieszkania.

Zakład kieruje na rehabilitację osoby, które otrzymały od lekarza orzecznika ZUS orzeczenie o potrzebie rehabilitacji leczniczej. ZUS nie prowadzi własnych ośrodków rehabilitacyjnych, lecz współpracuje z już istniejącymi, które wybierane są w drodze postępowań konkursowych. W 2020 r. na rehabilitację ZUS przeznaczył 235,6 mln zł i miało z niej skorzystać ponad 93 tys. ubezpieczonych. Z uwagi na trudną, dynamicznie zmieniającą się sytuację epidemiczną i związane z nią obostrzenia (w tym czasowe ograniczenie realizacji usług rehabilitacyjnych), ZUS wykorzystał niecałe 30% tych środków. Koszty wyniosły bowiem ponad 67,3 mln zł, a rehabilitację ukończyło blisko 28 tys. osób.

W ramach działań upowszechniających wiedzę na temat zapobiegania niezdolności do pracy ZUS zamawia prace naukowo-badawcze i opracowania, dofinansowuje konferencje, kongresy oraz sympozja naukowe. W 2020 r. ZUS dofinansował 6 przedsięwzięć naukowych, zorganizowanych w głównej mierze w formie zdalnej. Upowszechnia również materiały informacyjne. Na zakup tego rodzaju usług wydał około 63 tys. zł.

W ramach prewencji rentowej w 2020 r. ZUS kontynuował współpracę przy realizacji dwóch projektów finansowanych ze środków Unii Europejskiej:

- Wdrożenie nowego modelu kształcenia specjalistów ds. zarządzania rehabilitacją – jako elementu kompleksowej rehabilitacji w Polsce,
- Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy.

Łącznie na prewencję rentową w 2020 r. ZUS wydał 67,4 mln zł.

Prewencja wypadkowa

W ramach prewencji wypadkowej ZUS realizuje zadania, które mają zapobiegać wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym. Przede wszystkim dofinansowuje te działania płatników składek, które mają pomóc pracownikom

utrzymać zdolność do pracy przez cały okres aktywności zawodowej. Na prewencję wypadkową w 2020 r. Zakład przeznaczył 90 mln zł, z czego 87,2 mln zł (czyli około 97%) – na dofinansowanie działań płatników składek. Na realizację tego działania wydał 71,7 mln zł.

Program dofinansowania płatników składek ZUS realizuje od 2013 r. Od tego czasu rozliczył ponad 6 tys. projektów zgłoszonych przez przedsiębiorców, którzy zatrudniają łącznie ponad 218 tys. pracowników. Liczba pracowników objętych programem wyniosła ponad 64 tys. Można przyjąć, że prawie co trzecia osoba zatrudniona w dofinansowanym przedsiębiorstwie została objęta programem utrzymania zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej. Zainteresowanie programem z roku na rok wzrasta – w ramach konkursu na dofinansowanie działań płatników składek ogłoszonego w 2020 r. (na projekty realizowane w 2021 r.) do ZUS wpłynęła rekordowa liczba wniosków – 4376 (w 2018 r. było ich 2050, a w 2019 r. – 2590).

Ten program to niejedyne działanie ZUS w ramach prewencji wypadkowej. Zakład zamawia również prace naukowo-badawcze, a także analizuje przyczyny i skutki wypadków przy pracy. W ten sposób stara się określać przyczyny wypadków przy pracy i chorób zawodowych. Na podstawie wniosków z tych opracowań ZUS określa kierunki działań prewencyjnych oraz opracowuje materiały informacyjne i szkoleniowe. Celem Zakładu jest, by szkolenia i dystrybuowane materiały informacyjne pomagały kształtować właściwe podejście pracowników i pracodawców do bezpieczeństwa w miejscu pracy. W zakresie upowszechniania wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom ZUS zorganizował w 2020 r. przeszło 1,4 tys. szkoleń, w których uczestniczyło ponad 24 tys. osób. Na realizację tych działań Zakład wydał 1,7 mln zł.

W 2020 r. na wszystkie zadania z zakresu prewencji wypadkowej ZUS wydał 73,4 mln zł, co stanowi 82% zaplanowanych środków (część zaplanowanych działań – podobnie jak w przypadku prewencji rentowej – nie udało się zrealizować ze względu na pandemię wirusa SARS-CoV-2).

Obsługa klientów

Obsługa w placówkach

Do dyspozycji klientów są sale obsługi w 323 placówkach ZUS. W 2020 r. zostało tam obsłużonych 11,7 mln osób (z powodu obostrzeń związanych z epidemią to o 6 mln mniej niż w 2019 r.). Obsługę na salach usprawnia system kierowania ruchem, w tym biletomaty i ekrany informacyjne. Dzięki niemu klienci mogą przez internet lub telefon zarezerwować wizytę na konkretny dzień i godzinę. Osoby niesłyszące mogą uzyskać pomoc tłumacza języka migowego. Na osoby, które rozważają przejście na emeryturę, czekają doradcy emerytalni, którzy informują: jakie świadczenia przysługują, jakie warunki trzeba spełnić, żeby je dostać, kiedy najkorzystniej przejść na emeryturę i ile będzie ona wynosić. Przedsiębiorcy mogą liczyć na pomoc doradców płatnika składek, którzy podpowiedzą, jak zarejestrować ubezpieczonych, jak policzyć i zapłacić składki, jak wypełnić dokumenty, a także poinformują o stanie rozliczeń z ZUS.

Obsługa zdalna

Aby uzyskać pomoc, nie trzeba przychodzić do placówki. Na pytania klientów odpowiada również Centrum Obsługi Telefonicznej. Jego konsultanci obsługują połączenia od poniedziałku do piątku w godz. 7.00–18.00, a automatyczny system informacyjny działa cały czas. W 2020 r. konsultanci przyjęli ponad 4 mln połączeń (dla porównania – w 2019 r. liczba ta wyniosła 3,7 mln).

Zakład prowadzi Platformę Usług Elektronicznych (PUE) ZUS. Jest to serwis

Zgodnie z przytoczoną wcześniej wizją i misją Zakład Ubezpieczeń Społecznych przywiązuje największą wagę do sprawności i jakości obsługi klientów. Rozwija cyfrowe kanały komunikacji z klientem, wprowadza nowe e-usługi. Udoskonala również tradycyjne formy obsługi klientów i rozszerza dostępność usług dla osób z niepełnosprawnościami.

internetowy dla wszystkich grup klientów. Za jego pośrednictwem mogą oni załatwić większość spraw związanych z ubezpieczeniami społecznymi. Z każdego miejsca z dostępem do internetu uzyskują informacje o swoich ubezpieczeniach, świadczeniach, składkach na emeryturę, zwolnieniach lekarskich i płatnościach. Za pośrednictwem PUE klienci mogą również przestać wnioski i dokumenty ubezpieczeniowe, a także rozliczyć składki. W 2020 r. ponad 2,6 mln klientów założyło profil na PUE. Pod koniec 2020 r. liczba wszystkich profili wyniosła przeszło 6 mln. W 2020 r. za pośrednictwem PUE wpłynęło do nas ponad 12,5 mln wniosków klientów, podczas gdy w 2019 r. było ich tylko 5,7 mln.

W 2020 r. ZUS udostępnił klientom e-wizytę, czyli możliwość rozmowy z pracownikami przez internetowy komunikator wideo. W ciągu czterech pierwszych miesięcy w Zakładzie przeprowadzono ponad 40 tys. takich wideorozmów z klientami. Podczas e-wizyty osoby niesłyszące mogą liczyć na pomoc tłumacza języka migowego.

Kontrola obsługi klientów

ZUS stale monitoruje jakość obsługi klientów i jej zgodność z przyjętymi standardami. W tym celu przeprowadza badania mystery shopping i ilościowe badania satysfakcji klientów, a także testy wiedzy dla pracowników. Rozmowy konsultantów Centrum Obsługi Klientów również są nadzorowane i regularnie oceniane. Ponadto ZUS upraszcza język komunikacji z klientami zgodnie z modelem prostego języka i cyklicznie sprawdza postępy.

ZUS w czasie pandemii

Osobom, które były zatrudnione na umowę o pracę i które po 15 marca 2020 r. straciły pracę z powodu COVID-19, ZUS wypłacił dodatek solidarnościowy. Wynosił on 1400 zł miesięcznie i przysługiwał od czerwca do sierpnia 2020 r. Wpłynęło blisko 1,2 mln wniosków o ten dodatek, z czego ZUS wypłacił go na łączną kwotę 1,8 mld zł.

Osobom prowadzącym działalność gospodarczą Zakład wypłacił świadczenie postojowe na łączną kwotę ponad 400 mln zł, a osobom wykonującym umowy cywilnoprawne – na łączną kwotę ponad 3 mld zł.

Płatnicy składek, którzy musieli zamknąć lub ograniczyć swoją działalność na skutek decyzji rządowych, mogli złożyć wniosek o zwolnienie z obowiązku opłacania należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne. Do ZUS wpłynęło 2,2 mln takich wniosków na łączną kwotę 13,1 mld zł.

Rodzice, którzy musieli czasowo zrezygnować z pracy, by opiekować się dziećmi, gdy placówki oświatowe były zamknięte z powodu pandemii, mogli ubiegać się o dodatkowy zasiłek

W związku z wybuchem pandemii koronawirusa COVID-19 w 2020 r. ZUS aktywnie działał w ramach rządowych programów zawartych w Tarczy Antykryzysowej. Miały one wesprzeć przedsiębiorców i ich pracowników, by mogli przezwyciężyć trudności, zachować płynność finansową i utrzymać zatrudnienie.

opiekuńczy. W 2020 r. wpłynęło blisko 1,4 mln wniosków o to świadczenie. Zakład wypłacił je na łączną kwotę 949,2 mln zł. Szacunkowe, łączne wydatki na zasiłki opiekuńcze w 2020 r. wzrosły w stosunku do poprzedniego roku o 270,7% i wyniosły prawie 4 mld zł, z czego związane z pandemią – około 3 mld zł.

Ponadto wszyscy rodzice, którym przysługuje świadczenie wychowawcze lub dodatek wychowawczy Rodzina 500+, mogli za pośrednictwem ZUS odebrać Polski Bon Turystyczny. Zgodnie z założeniem programu rządowego jest on wsparciem dla rodzin z dziećmi oraz dla branży turystycznej ze względu na znaczne straty spowodowane pandemią COVID-19. Od sierpnia do grudnia 2020 r. zostało aktywowanych aż 1,1 mln bonów.

Aby usprawnić i przyspieszyć realizację świadczeń na podstawie programów rządowych Tarczy Antykryzysowej, ZUS wdrożył nowe usługi i ulepszył już istniejące, a przede wszystkim zapewnił możliwość elektronicznego składania wniosków.

Plan informatyzacji ZUS

Plany wynikają z tego, że klienci oczekują upraszczania i przyspieszania procedur administracyjnych. Warto podkreślić, że obecny rozwój w dziedzinie IT daje możliwość wykorzystania nowoczesnych narzędzi i rozwiązań w planie informatyzacji ZUS. Plan ten, ze względu na wysoki poziom zaawansowania, rozłożony jest na kilka lat. W efekcie jego realizacji ZUS uprości i przyspieszy wiele procedur, odciąży klientów i pracowników z prostych, rutynowych czynności, zapewni właściwą interpretację przepisów. Wszystko to ma przynieść konkretne oszczędności i uszczelnić system finansów publicznych.

Automatyzacja rozliczania składek na ubezpieczenia społeczne

Automatyzacja rozliczania składek na ubezpieczenia społeczne to jedna z ważniejszych propozycji ZUS, mająca na względzie dobro klienta i uproszczenie procedur. Sporządzanie dokumentów zgłoszeniowych i rozliczeniowych oraz ustalanie kwoty składek do zapłaty będzie o wiele prostsze i szybsze niż obecnie – będzie odbywać się w formie elektronicznej i w pełni zautomatyzowanej. Dzięki temu ZUS zapewni płatnikom składek najwyższy poziom obsługi rozliczeń. Sposób ten ma z jednej strony odciążać płatników składek z wykonywania formalności wobec ZUS, a z drugiej strony – zapewnić właściwe rozliczenie i uszczelnienie systemu finansów publicznych oraz zmniejszyć liczbę spraw wymagających wyjaśnienia.

W ciągu najbliższych lat ZUS ma się stać instytucją jeszcze bardziej nowoczesną i cyfrową. W związku z tym planowana jest zmiana procesów realizacji zadań i udostępnienie nowych narzędzi do przyznawania i wypłaty świadczeń z systemu zabezpieczenia społecznego. Dotyczy to zarówno świadczeń krótkoterminowych (zasiłków), jak i długoterminowych (emerytur i rent). Wymaga to dostosowania architektury informatycznej ZUS do wyzwań zawartych w planie informatyzacji.

Konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków

Poprzez konsolidację i automatyzację wypłat zasiłków, których przepisy są dosyć skomplikowane dla płatników składek i ubezpieczonych, ZUS chce poprawić jakość realizacji procedur, właściwą interpretację przepisów, a tym samym ograniczyć nadużycia i nieprawidłowości. Dzięki temu zasady przyznawania zasiłków będą prostsze i będą wymagały mniejszej liczby dokumentów, a sam proces wypłaty zasiłków zostanie zautomatyzowany i scentralizowany. Poprawi się też i uszczelni system finansów publicznych.

Automatyzacja świadczeń emerytalno-rentowych

ZUS planuje wprowadzić automatyzację również w zakresie świadczeń emerytalno-rentowych i tym samym odciążać pracowników ZUS z rutynowych, prostych czynności. Automatyzacja ta będzie dotyczyć zarówno świadczeń krajowych, jak i tych wypłacanych za granicę. Dzięki temu świadczeniobiorca szybciej otrzyma decyzję o przyznaniu świadczenia i samą wypłatę świadczenia. Szacuje się, że w wyniku mniejszego udziału pracownika w tym procesie zmniejszy się liczba błędów w decyzjach dotyczących świadczeń. Dodatkowo zmniejszą się koszty administracyjne obsługi świadczeniobiorców i usprawniony zostanie proces kontroli uprawnień do świadczeń.

Ubankowanie świadczeń wypłacanych przez ZUS

Świadczenia z systemu ubezpieczeń społecznych ZUS wypłaca w formie wybranej przez świadczeniobiorcę – przelewem na konto bankowe lub przekazem pocztowym. Od wielu lat Zakład zachęca świadczeniobiorców, którzy otrzymują świadczenia ZUS przekazem pocztowym, by zdecydowali się na przelew na konto bankowe. Jest to rozwiązanie w pełni bezpieczne i korzystne dla świadczeniobiorcy. Aby do tego rozwiązania przekonać klientów, ZUS prowadzi kampanie informacyjne skierowane głównie do emerytów. Dodatkowo świadczeniobiorcy ZUS mogą zakładać konta bankowe na korzystnych dla nich warunkach. Z roku na rok coraz więcej klientów zmienia sposób wypłaty świadczenia na konto w banku.

Od stycznia 2022 r. ZUS planuje wypłacać świadczenie nowym świadczeniobiorcom już tylko na konto bankowe. Takie rozwiązanie znacznie obniży koszty przekazów pocztowych i ograniczy ryzyko nieterminowego dostarczenia świadczenia w formie gotówkowej.

Nowa Platforma Usług Elektronicznych (PUE) ZUS

W 2012 r. ZUS jako pierwszy urząd w Polsce zaproponował swoim klientom Platformę Usług Elektronicznych (PUE) ZUS jako narzędzie komunikacyjne i informacyjne. Przez pierwsze lata PUE dobrze spełniało swoją funkcję. Jednak ograniczenia w dostępie do tradycyjnych form obsługi klientów z powodu rządowych obostrzeń



antyepidemicznych w 2020 r. pokazały, że PUE nie przystaje już w pełni do oczekiwań klientów ani nie daje się wykorzystać do realizacji wszystkich zadań ZUS.

Z tego powodu w ramach planu informatyzacji Zakładu PUE będzie unowocześniona. Zostanie wprowadzony intuicyjny układ nawigacyjny, innowacyjny interfejs (uwzględniający potrzeby osób z niepełnosprawnościami) oraz zostaną dodane liczne funkcjonalności dla poszczególnych grup klientów.

Ponadto już wkrótce płatnicy składek i lekarze będą mogli korzystać z usług ZUS na urządzeniach mobilnych dzięki dostosowanej do tego aplikacji.

Wszystkie te zmiany mają usprawnić komunikację między ZUS a klientami. Zwiększy się także zakres spraw, które będzie można załatwić zdalnie (czyli wyłącznie w formie cyfrowej), i tym samym zmniejszy się liczba wniosków składanych w formie papierowej. Zmiany te w znacznym stopniu przyspieszą i usprawnią obsługę klientów.

Popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych

Publikacje ZUS powstają nie tylko w formie papierowej, lecz także w formie cyfrowej, dzięki czemu są dostępne szybciej i dla większej liczby odbiorców. Zakład wykorzystuje nowe technologie i media społecznościowe, aby dotrzeć z przekazem zarówno do młodzieży, która dopiero wkroczy na rynek pracy, jak i do liderów opinii, którzy mają wpływ na świadomość społeczną.

Od kilku lat na YouTube, na kanale „Elektroniczny ZUS” prezentowane są filmiki, które pokazują, jak ważne są ubezpieczenia społeczne i jak pomagają one w codziennym życiu ubezpieczonemu i jego rodzinie. Zamieszczane są tam również tutoriale, które w prosty sposób instruują, jak korzystać z elektronicznych usług Zakładu, np. jak wypełnić i wysłać dokument na PUE albo jak uzyskać pomoc z Tarczy Antykryzysowej. ZUS jest obecny także na LinkedInie i na Twitterze.

Jednym z ważnych zadań jest popularyzowanie wiedzy o ubezpieczeniach społecznych. Dlatego co roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych przygotowuje wiele publikacji skierowanych do różnych grup odbiorców.

Za pośrednictwem tych serwisów na bieżąco informuje klientów i liderów opinii o ważnych aktualnościach w systemie ubezpieczeń społecznych.

ZUS współpracuje z instytucjami zewnętrznymi i uczelniami przy projektach zwiększających świadomość obywateli w zakresie zabezpieczenia społecznego. Okazją do tego są m.in. wydarzenia cykliczne, takie jak Dzień Seniora czy Dzień Osób z Niepełnosprawnością. Eksperci ZUS uczestniczą również w konferencjach naukowych i tym podobnych wydarzeniach.

Zakład realizuje także projekty edukacyjne skierowane do uczniów szkół podstawowych („Projekt z ZUS”) i ponadpodstawowych („Lekcje z ZUS”). W roku szkolnym 2019/2020 w tych projektach wzięło udział ponad 94 tys. uczniów z 1376 szkół ponadpodstawowych i blisko 18,8 tys. uczniów z 391 szkół podstawowych.

Nagrody i odznaczenia dla ZUS w 2020 r.

ZUS dołożył szczególnej staranności, aby zapewnić jak najwyższą jakość usług świadczonych klientom w tym trudnym okresie ekonomiczno-gospodarczym. Dzięki niezwykłemu zaangażowaniu kadry kierowniczej i pracowników Zakład z sukcesem zrealizował nowe zadania z zakresu nie tylko zabezpieczenia społecznego, lecz także z innych obszarów działalności państwa. Zwieńczeniem tych dokonań niewątpliwie są liczne nagrody i wyróżnienia, którymi uhonorowano w 2020 r. prezes ZUS, prof. Gertrudę Uścińską, oraz sam Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Poniżej prezentujemy najważniejsze z nich.

Wyróżnienia dla prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

■ Wyróżnienie w prestiżowym rankingu Dziennika Gazety Prawnej

Prof. Uścińska znalazła się na trzecim miejscu w rankingu 50 najbardziej wpływowych prawników. Prezes ZUS doceniono za skuteczne zarządzanie Zakładem, który był jedną z najbardziej efektywnych i kluczowych instytucji w udzieleniu pomocy obywatelom i przedsiębiorstwom szczególnie dotkniętym skutkami pandemii COVID-19.

■ Wyróżnienie „Gospodarcza Osobowość Roku”

Przyznane zostało prezes ZUS przez Federację Przedsiębiorców Polskich za: sprawne i szybkie zrealizowanie programu zwolnień przedsiębiorców z opłaty składek ZUS podczas pandemii COVID-19, natychmiastowe przygotowanie oprogramowania ZUS do obsługi milionów przedsiębiorstw oraz pełny

Dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych 2020 r. stanowił szczególne wyzwanie ze względu na pandemię COVID-19. Priorytetowym przedsięwzięciem było sprawne wdrożenie zadań zdefiniowanych w ramach Tarczy Antykryzysowej.

kontakt z płatnikami ZUS za pośrednictwem portalu PUE ZUS.

■ Wyróżnienie w rankingu najbardziej wpływowych osób dla polskiej gospodarki

Prezes ZUS została wyróżniona w rankingu osób, które kreowały polską rzeczywistość gospodarczą w 2020 r. Ranking utworzyły redakcje gospodarcze – RMF FM, portal money.pl i 300Gospodarka. Został zaprezentowany na kongresie Impact'20. Na liście znalazły się nazwiska osób, które zdaniem redakcji realnie wpłynęły na rzeczywistość gospodarczą w Polsce. W rankingu uwzględnieni zostali m.in. politycy i urzędnicy (zarówno polscy, jak i zagraniczni), prezesi spółek Skarbu Państwa, przedsiębiorcy, pracodawcy i naukowcy.

Wyróżnienia

dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

■ „Przyjazny Urząd”

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2021 r. otrzymał Znak Jakości w konkursie „Przyjazny Urząd”. Mogą go otrzymać jednostki sektora publicznego za wysoką jakość obsługi klientów, profesjonalizm i rzetelność w działaniu oraz za nowoczesne rozwiązania w zakresie kultury pracy. Wysoko oceniono działania Zakładu, szczególnie te skierowane na zapewnienie wysokiej jakości usług publicznych i budowanie nowoczesnej kultury organizacyjnej. Dowodzi to tego, że ZUS spełnia najwyższe standardy w zakresie obsługi klientów i jakości usług publicznych. Zakład już po raz drugi otrzymał ten certyfikat. Pierwszy raz było to w 2019 r. – za wdrożenie

innowacyjnych rozwiązań dla klientów i standardów prostego języka w komunikacji w ramach projektu „Prosto z ZUS”.

■ **„Symbol Wsparcia Biznesu”**

Nagrodę przyznaje redakcja Monitora Biznesu i Monitora Rynkowego innowacyjnym instytucjom i firmom wyróżniającym się ze względu na jakość zarządzania i działania, które wprowadzają korzystne zmiany w swoim otoczeniu dzięki inteligentnym działaniom opartym na wiedzy i kompetencji.

■ **„Bursztyn Polskiej Gospodarki 2020”**

Wyróżnienie to wręczane jest corocznie podczas Ogólnopolskiego Szczytu

Gospodarczego. ZUS otrzymał je za skuteczne wdrożenie rozwiązań, które zapobiegają skutkom pandemii COVID-19 w Polsce poprzez ochronę zatrudnienia oraz zmniejszenie obciążeń i zachowanie płynności finansowej polskich firm w ramach Tarczy Antykryzysowej.

■ **„Nie ma przyszłości bez przedsiębiorczości”**

ZUS otrzymał wyróżnienie specjalne Dziennika Gazety Prawnej w VIII edycji akcji „Nie ma przyszłości bez przedsiębiorczości” za wyjątkowo sprawną obsługę świadczeń w ramach Tarczy Antykryzysowej.



Współpraca międzynarodowa

Od 1927 r. ZUS jest członkiem Międzynarodowej Organizacji Zabezpieczenia Społecznego (ISSA – *International Social Security Association*). Warto dodać, że Polska jest jednym z krajów założycielskich tej organizacji. Zakład jest również członkiem Europejskiej Platformy Zabezpieczenia Społecznego (ESIP – *European Social Insurance Platform*) oraz członkiem EUMASS, która to organizacja zrzesza instytucje prowadzące orzecznictwo lekarskie dla celów przyznawania świadczeń z systemu zabezpieczenia społecznego.

Prof. Gertruda Uścińska, prezes ZUS, w triennium 2020–2022 pełni funkcję przewodniczącej Komisji Technicznej ISSA ds. ubezpieczeń z tytułu starości, niezdolności do pracy i śmierci żywiciela. W ramach prac tej komisji ZUS realizuje projekt nt. ochrony socjalnej osób starszych (system emerytalny i system opieki długoterminowej) oraz organizuje regularne spotkania online dla członków komisji.

Prof. Uścińska przewodniczy również Komitetowi Sterującemu Europejskiej Sieci ISSA (IEN). Działania ISSA koncentrują się na głównych wyzwaniach stojących przed systemami zabezpieczenia społecznego, takich jak starzenie się społeczeństw, zmieniające się rynki pracy i pojawianie się nowych form pracy, współpraca międzynarodowa, a ostatnio również wyzwania w kryzysie wywołanym przez pandemię. Europejska Sieć ISSA (IEN) promuje regionalną współpracę w zakresie zabezpieczenia społecznego oraz tworzenia i wzmacniania relacji między

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest aktywny na arenie międzynarodowej w obszarze zabezpieczenia społecznego. Należy do czołowych organizacji w Europie i na świecie działających w tym sektorze.

instytucjami członkowskimi. Zadaniem Europejskiej Sieci ISSA jest zidentyfikowanie tematów priorytetowych dla instytucji zabezpieczenia społecznego w regionie Europy oraz opracowanie i wdrożenie programu działań dla europejskich członków ISSA. Aby wspierać swoich członków w dostosowywaniu się do stale zmieniającego się środowiska, IEN organizuje warsztaty, seminaria i konferencje. Dzięki nim członkowie dzielą się doświadczeniami i podejściem do wykorzystania nowych technologii w automatyzacji procesów wewnętrznych, poprawy jakości obsługi klientów i poprawy jakości pracy pracowników.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych organizuje seminaria i konferencje poświęcone zagadnieniom z zakresu zabezpieczenia społecznego. Mimo że 2020 r. był czasem szczególnym, w którym zostały zawieszony wszystkie planowane seminaria i konferencje w formie stacjonarnej, ZUS zorganizował seminarium ISSA w formie wideokonferencji. Było ono poświęcone kwestii sztucznej inteligencji w administracji publicznej i odbyło się 22 września 2020 r. w streamingu Webex. Ze względu na to, że po raz pierwszy ZUS organizował seminarium w takiej formie, stanowiło ono nowe wyzwanie zarówno pod względem technicznym, jak i organizacyjnym. Formie wideokonferencji towarzyszyły obawy natury psychologicznej ekspertów i uczestników wydarzenia, trzeba było także przełamywać bariery związane z nową formą kontaktu i sposobem prowadzenia seminarium.

Dni Poradnictwa

Od wielu lat ZUS organizuje Dni Poradnictwa dla Polaków mieszkających poza granicami kraju, by przekazać im istotne informacje dotyczące ich praw i obowiązków w zakresie ubezpieczeń społecznych. Dni Poradnictwa skierowane są zarówno do Polaków mieszkających w krajach członkowskich Unii Europejskiej, którzy korzystają z przepisów koordynacji zabezpieczenia społecznego, jak i do Polaków mieszkających poza Europą, którzy korzystają z przepisów umów bilateralnych z poszczególnymi krajami. Ze względu na duże skupiska Polonii w Stanach Zjednoczonych, Kanadzie i w Australii, to tam głównie ZUS kieruje poradnictwem. Natomiast

w Europie Dni Poradnictwa organizowane są w: Niemczech, Belgii, Irlandii, Francji, Hiszpanii, Wielkiej Brytanii, Norwegii, Szwecji, Danii i we Włoszech. Wraz z rosnącą migracją Polaków rośnie zapotrzebowanie na takie poradnictwo.

W 2020 r. ze względu na pandemię COVID-19 eksperci ZUS nie mogli dotrzeć do Polonii osobiście, tak jak to miało miejsce przez wiele lat. Dlatego tymczasowo Zakład wykorzystał środki zdalnego kontaktu do organizacji spotkań z Polonią. Po ustaniu pandemii ZUS chce powrócić do tradycyjnych form kontaktu, których nie zastąpią porady udzielane zdalnie. Jednak nowo wypracowane metody zdalnego kontaktu będą w przyszłości uzupełniać porady udzielane podczas bezpośrednich spotkań.

