

Załącznik do uchwały nr 15
Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych
z dnia 26 marca 2025 r.

Sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2024 rok

Sprawozdanie sporządzono w marcu 2025 r.



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

Zakład Ubezpieczeń Społecznych
ul. Szamocka 3,5
01-748 Warszawa

SPIS TREŚCI

1. WSTĘP	7
2. CHARAKTERYSTYKA INSTYTUCJI.....	13
2.1. Organy ZUS.....	13
2.2. Organizacja ZUS.....	16
3. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA.....	16
3.1. Realizacja dochodów.....	16
3.1.1. Rozliczenie wpłat na należności z tytułu składek.....	16
3.1.2. Przymusowe dochodzenie należności na ubezpieczenia społeczne.....	20
3.1.3. Ulgi w spłacie należności na ubezpieczenia społeczne	20
3.1.4. Umorzenia należności.....	21
3.1.5. Przedawnienia należności z tytułu składek.....	21
3.2. Kontrola płatników składek.....	21
3.3. Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS.....	22
3.4. Monitorowanie skali umów o dzieło.....	22
3.5. Obsługa ubezpieczonych i płatników składek.....	23
3.5.1. Obsługa ubezpieczonych	23
3.5.2. Obsługa płatników składek	25
3.6. Obsługa świadczeniobiorców.....	25
3.6.1. Świadczenia długoterminowe krajowe.....	25
3.6.2. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych.....	30
3.6.3. Świadczenia krótkoterminowe	32
3.6.4. Dodatkowe roczne świadczenia pieniężne (13-ta emerytura)	38
3.6.5. Kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne (14-ta emerytura)	39
3.6.6. Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (MAMA 4+)	40
3.6.7. Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji	41
3.6.8. Świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych.....	41
3.6.9. Świadczenia i zasiłki przedemerytalne.....	42
3.6.10. Renta socjalna, w tym przygotowanie ZUS do obsługi dodatku dopełniającego do renty socjalnej.....	43
3.6.11. Obsługa wniosków pierwszorazowych w oparciu o zdigitalizowaną dokumentację	45
3.6.12. Nowa emerytura nauczycielska oraz renta rodzinna po tej emeryturze	45
3.6.13. Podatek dochodowy od osób fizycznych oraz składka na ubezpieczenie zdrowotne za świadczeniobiorców.....	47
3.6.14. Przygotowanie ZUS do obsługi nowego zbiegu świadczeń – renty wdowiej	47
3.6.15. Przygotowanie ZUS do obsługi świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia	50
3.6.16. Elektronizacja i automatyzacja zajęć komorniczych	52

3.7.	Orzecznictwo lekarskie.....	52
3.8.	Prewencja rentowa i wypadkowa	54
3.8.1.	Prewencja rentowa	54
3.8.2.	Prewencja wypadkowa	55
3.8.3.	Rozwój prewencji.....	57
3.9.	Akcje masowe	58
3.9.1.	Informacja o stanie konta w ZUS	58
3.9.2.	Rozliczenie podatku dochodowego	58
3.9.3.	Waloryzacja świadczeń	59
3.9.4.	Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu	60
4.	OBSŁUGA PROGRAMÓW POMOCOWYCH I ŚWIADCZEŃ DLA RODZIN	60
4.1.	Obsługa świadczeń z programów dla rodzin.....	60
4.1.1.	Świadczenia wychowawcze 800+	62
4.1.2.	Rodzinny kapitał opiekuńczy.....	62
4.1.3.	Dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna	62
4.1.4.	Dobry Start 300+	63
4.1.5.	Przygotowanie ZUS do obsługi świadczeń z programu Aktywny Rodzic (aktywni rodzice w pracy, aktywnie w żłobku i aktywnie w domu)	63
4.2.	Pomoc dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi.....	65
4.3.	Obsługa wniosków o świadczenia wspierające dla osób z niepełnosprawnościami	67
4.4.	Tarcza gazowa	67
4.5.	Pomoc dla przedsiębiorców poszkodowanych w wyniku powodzi z września 2024 r.	68
4.6.	Zwolnienie z opłacenia składek ZUS – wakacje składkowe.....	69
4.7.	Obsługa rocznego rozliczenia składki zdrowotnej za 2023 r.....	70
5.	ZARZĄDZANIE FUNDUSZAMI	71
5.1.	Fundusz Ubezpieczeń Społecznych	71
5.1.1.	Przychody	72
5.1.2.	Koszty	72
5.1.3.	Wynik finansowy.....	73
5.2.	Fundusz Emerytur Pomostowych	73
5.3.	Fundusz Rezerwy Demograficznej	74
5.3.1.	Stan aktywów.....	74
5.3.2.	Zarządzanie aktywami	76
5.4.	Fundusz Alimentacyjny w likwidacji.....	76
6.	REALIZACJA PRZEZ ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH POZOSTAŁYCH ZADAŃ	77
6.1.	Pobór składek na Fundusz Pracy, Fundusz Solidarnościowy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych	77
6.2.	Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne.....	77
6.3.	Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych.....	78
6.4.	Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS.....	78

7.	ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	79
7.1.	Realizacja „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025” w 2024 r.	79
7.2.	Optimalizacja struktury organizacyjnej i funkcjonowania jednostek terenowych	81
7.3.	Kontrola zarządcza	83
7.3.1.	Realizacja Planu działalności ZUS.....	84
7.3.2.	Zarządzanie ryzykiem.....	85
7.4.	Zarządzanie kapitałem ludzkim.....	87
7.4.1.	Struktura zatrudnienia	87
7.4.2.	Poprawa warunków pracy	89
7.4.3.	Motywacja i system wynagrodzeń.....	92
7.4.4.	Onboarding i adaptacja nowych pracowników (programy wprowadzające i szkoleniowe, zapoznanie z kulturą organizacyjną i procedurami)	94
7.4.5.	Budowanie pozytywnego wizerunku ZUS jako pracodawcy.....	95
7.4.6.	Szkolenia i rozwój zawodowy pracowników.....	96
7.4.7.	Budowanie zaangażowanie i satysfakcji pracowników	98
7.4.8.	Dialog ze związkami zawodowymi.....	102
7.4.9.	Rozwój komunikacji wewnętrznej w ZUS	104
7.5.	Zarządzanie bezpieczeństwem ZUS i klientów.....	105
7.5.1.	Cyberbezpieczeństwo	105
7.5.2.	Reagowanie na incydenty i zarządzanie ryzykiem	105
7.5.3.	Zabezpieczenie infrastruktury IT.....	106
7.5.4.	Polityka bezpieczeństwa informacji.....	107
7.5.5.	Szkolenia i podnoszenie świadomości pracowników	107
7.5.6.	Spełnienie wymagań i zgodności z ustawą o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa oraz wymaganiami rozporządzenia ds. Krajowych Ram Interoperacyjności – status spraw	107
7.5.7.	Ochrona danych osobowych.....	108
7.6.	Elektronizacja dokumentacji	109
7.7.	Obszar IT.....	112
7.7.1.	Strategia rozwoju IT dla ZUS na lata 2021-2025 – status realizacji	113
7.7.2.	Realizowane projekty IT w 2024 r.....	113
7.7.3.	Infrastruktura IT	117
7.7.4.	Współpraca z innymi instytucjami	125
7.7.5.	Wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI) w ZUS.....	126
7.7.6.	Oszczędności zakupowe w obszarze IT	126
7.7.7.	Centrum Informatyki	127
7.7.8.	Przygotowanie systemów informatycznych do obsługi nowych zadań.....	127
8.	PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU.....	129
8.1.	Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	129
8.2.	Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	132
8.3.	Udzielanie zamówień publicznych	133
8.4.	Zarządzanie nieruchomościami ZUS	135

8.5.	Wykorzystanie środków unijnych	135
9.	AUDYT I KONTROLA	136
9.1.	Kontrola wewnętrzna.....	136
9.2.	Audyt wewnętrzny	137
9.3.	Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	140
9.4.	Koordinacja kontroli zewnętrznych.....	141
9.5.	Konflikt interesów	141
10.	DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU NA RZECZ POPRAWIENIA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH DLA KLIENTÓW	141
10.1.	Udział ZUS w procesie legislacyjnym w 2024 r.	141
10.2.	Obieg korespondencji i rozwój e-usług w ZUS.....	142
10.3.	Rozwój aplikacji mobilnych dla klientów	145
10.4.	Rozwój wsparcia telefonicznego, zdalnego i bezpośredniej obsługi dla klientów	146
10.4.1.	Pilotaż nowego modelu obsługi klientów i wykorzystanie AI w obsłudze klientów	146
10.4.2.	Centrum Kontaktu Klientów ZUS (CKK).....	147
10.4.3.	Kalkulator emerytalny.....	147
10.5.	Monitorowanie jakości obsługi klientów	148
10.5.1.	Badanie opinii i satysfakcji klientów ZUS.....	148
10.5.2.	Analiza głosu klienta	148
10.5.3.	Weryfikacja jakości obsługi klientów	148
10.6.	Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów	149
10.7.	Działania na rzecz klientów z niepełnosprawnościami	151
11.	INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA	151
11.1.	Działalność informacyjno-promocyjna.....	151
11.2.	Działalność edukacyjna	152
11.3.	Działalność promująca naukę	153
12.	WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA.....	155
12.1.	Udział w pracach instytucji międzynarodowych	155
12.2.	Współpraca z instytucjami łącznikowymi i właściwymi	156
12.3.	Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii	157
13.	PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE	158
13.1.	Analityka biznesowa: prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne, narzędzia i rozwiązania wspierające potencjał analityczny Zakładu	158
13.2.	Rozwój nowoczesnej analityki danych w ZUS	163
14.	PODSUMOWANIE.....	164
14.1.	Porównanie danych za lata 2023–2024	164
	SPIS TABEL	173
	SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW	174

1. WSTĘP

Rok 2024 był dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych okresem intensywnych działań na rzecz poprawy jakości obsługi klientów, optymalizacji procesów wewnętrznych oraz wdrażania innowacyjnych rozwiązań w dziedzinie cyfryzacji.

ZUS **konsekwentnie realizował swoje zadania w kluczowych zakresach działalności**, takich jak: obsługa świadczeniobiorców, ubezpieczonych i płatników składek, realizacja dochodów, prewencja rentowa i wypadkowa, kontrola płatników składek oraz rozwój technologii informacyjnych. Równocześnie jako instytucja wspieraliśmy pracowników dzięki systematycznej poprawie warunków pracy.

W 2024 roku kontynuowaliśmy działania **usprawniające obsługę klientów**. Regularnie informowaliśmy o zmianach w godzinach pracy naszych placówek oraz o dostępności usług na stronie internetowej ZUS oraz w komunikatach prasowych. Zachęcaliśmy klientów do korzystania z **elektronicznych form kontaktu**, które pozwalają załatwić wiele spraw bez konieczności wizyty w placówce ZUS. Mogli korzystać z e-wizyt czy Platformy Usług Elektronicznych (PUE)/eZUS (złożyć wnioski, sprawdzić stan konta czy status sprawy). W 2024 r. założyliśmy 1,1 mln nowych profili (łącznie na eZUS jest 13,4 mln użytkowników). Ponadto klienci mogli korzystać z aplikacji mZUS, która umożliwia im mobilny dostęp do informacji i wniosków o wybrane świadczenia z ZUS.

Dzięki tym działaniom ZUS starał się dostosować do potrzeb klientów, zapewniając im wygodny i efektywny dostęp do swoich usług.

Edukacja i wsparcie przedsiębiorców – prowadziliśmy działania edukacyjne dla firm i pracowników, w tym szkolenia dotyczące ubezpieczeń społecznych oraz korzystania z ulg. Przedsiębiorcom zapewniliśmy **dostęp do ulg i wsparcie w sytuacjach kryzysowych**. Ponadto w 2024 r. kontynuowaliśmy i rozwijaliśmy szereg działań edukacyjnych i informacyjnych, które mają zwiększyć świadomość społeczeństwa na temat systemu ubezpieczeń społecznych w Polsce. Z myślą o najmłodszych organizowaliśmy wycieczki do naszych oddziałów z **pogadanką edukacyjną** oraz odwiedzaliśmy przedszkola. Nasi eksperci opowiadali dzieciom o ubezpieczeniach społecznych i swojej pracy w ZUS. Dla uczniów szkół podstawowych prowadziliśmy „Projekt z ZUS”, a dla uczniów szkół ponadpodstawowych organizowaliśmy „Lekcje z ZUS” oraz Olimpiadę „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. Z kolei dla młodzieży akademickiej przeprowadziliśmy kolejną edycję **Konkursu prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na najlepsze prace: licencjacką, magisterską oraz doktorską z zakresu ubezpieczeń społecznych**. Dla seniorów pod hasłem kampanii „Bezpiecznie, zdrowo, bezgotówkowo” zorganizowaliśmy kolejny **Dzień Seniora**. Natomiast dla osób z niepełnosprawnościami pod hasłem „Tacy sami” zorganizowaliśmy **Dni Osób z Niepełnosprawnością**.

Dzięki tym inicjatywom dążyliśmy do zwiększenia świadomości społecznej na temat ubezpieczeń społecznych oraz oferowanych świadczeń, a także wspieraliśmy różne grupy społeczne w dostępie do informacji i edukacji.

Uszczelnianie systemu ubezpieczeń – kontynuowaliśmy prace mające zmniejszyć występowanie nadużyć, dlatego prowadziliśmy m.in. kontrole prawidłowości wykorzystania zwolnień lekarskich

oraz kontrole płatników składek. Celem tych działań jest ochrona środków publicznych i uczciwe traktowanie wszystkich ubezpieczonych.

Nowelizacje i dostosowanie do zmian prawnych – dostosowywaliśmy systemy informatyczne do zmian prawnych, np. związanych z programem Rodzina 800+, Aktywny Rodzic. Pracownicy ZUS byli także aktywnie zaangażowani w informowanie klientów o nowościach i zmianach w systemie ubezpieczeń społecznych.

Prewencja rentowa – w jej ramach kierowaliśmy osoby ubezpieczone na rehabilitację leczniczą, która ma przywrócić zdolność do pracy osobom zagrożonym długotrwałą niezdolnością. Z kolei w **zakresie prewencji wypadkowej** ogłosiliśmy konkurs na projekty dotyczące utrzymania zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej. Dzięki tym działaniom ZUS dążył do zmniejszenia liczby wypadków przy pracy oraz ograniczenia liczby osób przechodzących na renty z tytułu niezdolności do pracy, promując jednocześnie zdrowe i bezpieczne warunki pracy.

Współpraca międzynarodowa i pomoc obywatelom Ukrainy – zaangażowaliśmy się w pomoc obywatelom Ukrainy przebywającym w Polsce, umożliwiając im dostęp do świadczeń społecznych, w tym do świadczeń dla rodzin. Kontynuowaliśmy również współpracę z międzynarodowymi instytucjami w zakresie koordynacji systemów zabezpieczeń społecznych.

Promowanie ważnych inicjatyw – prezes ZUS objął **patronatem honorowym 28 wydarzeń** o charakterze edukacyjnym, społecznym, związanych z ochroną zdrowia, prewencją i rehabilitacją oraz rozwojem technologii.

Docenienie działań ZUS – otrzymaliśmy wiele ważnych nagród i wyróżnień, w tym m.in.:

- **Wyróżnienie Jubileuszowe NASK** za działalność na rzecz cyfryzacji Polski i rozwoju społeczeństwa informacyjnego,
- **Nagrodę Dobrych Praktyk dla Europy** (ISSA Good Practice Award for Europe) za realizację programów zapewniających wsparcie pomocowe dla uchodźców z Ukrainy,
- tytuł **Najaktywniejszej Instytucji w „Dniu Przedsiębiorczości 2024”** w uznaniu za wyjątkowe zaangażowanie w promowanie i wspieranie przedsiębiorczości w Polsce,
- **medal „Przyjaciół Integracji”** za konsekwentną pracę ZUS na rzecz integracji oraz wsparcia osób wymagających szczególnej opieki i uwagi,
- **Honorowe Odznaczenie Społecznej Inspekcji Pracy** w uznaniu zasług w kształtowaniu bezpieczeństwa pracy.

Zostały docenione także nasze rozwiązania:

- Platforma Usług Elektronicznych (PUE ZUS) – za kompleksowość, funkcjonalność i wpływ na usprawnienie relacji między instytucją publiczną a jej użytkownikami (nagroda **„e-Platforma XXX-lecia” Forum Teleinformatyki**),
- usługa walidacji zaświadczeń A1 jako skuteczne narzędzie ZUS w walce z oszustwami w obszarze zabezpieczenia społecznego (wyróżniona przez **European Labour Authority**).

Najważniejsze działania ZUS w 2024 roku

WYPŁATA ŚWIADCZEŃ I WSPARCIE OBYWATELI

W 2024 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuował działania związane m.in. z **waloryzacją świadczeń** oraz **wsparciem dla rodzin, seniorów i osób z niepełnosprawnościami**. Równocześnie obsługiwaliśmy **programy dla rodzin**, takie jak Rodzina 800+, rodzinny kapitał opiekuńczy, dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna (dofinansowanie żłobkowe), Dobry Start 300+ oraz nowy program Aktywny Rodzic, wspierający młode rodziny w łączeniu pracy zawodowej z opieką nad dziećmi. **Dzięki sprawnej realizacji zadań z zakresu świadczeń ZUS w 2024 r. zapewnił stabilność i ciągłość wsparcia finansowego dla uprawnionych osób.**

Najważniejsze działania i dane

Wypłata świadczeń

- Wszystkie świadczenia, w tym dla obywateli Ukrainy, wypłacaliśmy **terminowo**, co potwierdza wysoką sprawność operacyjną ZUS.
- W ramach **programu Aktywny Rodzic wypłaciliśmy 670,4 mln zł**, od października do grudnia 2024 r. wpłynęło 444,9 tys. wniosków na 447,3 tys. dzieci.

Waloryzacja świadczeń: przeprowadziliśmy waloryzację emerytur i rent, zwiększając ich wysokość zgodnie z obowiązującymi przepisami. Waloryzacja objęła **8,6 mln osób**, w tym emerytów, rencistów i beneficjentów okresowych emerytur **kapitałowych**, co miało znaczenie dla **stabilności dochodowej najstarszej części społeczeństwa**.

Wpłata 13-tej i 14-tej emerytury: zapewniła wsparcie finansowe milionom uprawnionych osób.

Obsługa świadczeń z programów dla rodzin obejmujących: świadczenie wychowawcze 800+, Dobry Start 300+, rodzinny kapitał opiekuńczy i dofinansowanie żłobkowe:

- wypłaciliśmy świadczenia na kwotę ponad **67 mld zł** dla ponad **12 mln dzieci**,
- poziom realizacji programów w 2024 r. wyniósł **99,7%**,
- globalnie **poziom automatyzacji** dla wszystkich świadczeń wyniósł **95,7%**.

W 2024 r. szczególną rolę odegrało **wsparcie dla uchodźców z Ukrainy**, którym przyznaliśmy **świadczenia na kwotę prawie 2,3 mld zł** w ramach różnych programów socjalnych.

Wypłaty **świadczenia wspierającego dla osób z niepełnosprawnościami** w kwocie prawie **2,7 mld zł** objęły niemal 117 tys. osób, co stanowiło istotne wsparcie dla tej grupy społecznej.

Wzrost liczby wypłat świadczeń międzynarodowych – średniomiesięczna liczba wypłat świadczeń zrealizowanych w komórkach RUM w 2024 r. wyniosła **368,6 tys.** na średniomiesięczną kwotę **953,5 mln zł**. Łączna kwota wypłat w 2024 r. wyniosła **11,4 mld zł**. W porównaniu do 2023 r. zaobserwowaliśmy **wzrost liczby** wypłaconych średniomiesięcznie **świadczeń o 11,3%** oraz **łącznej kwoty** wypłaconych świadczeń **o 25,7%**.

Nastąpił również rozwój **automatyzacji obsługi świadczeń krótkoterminowych** z obsługą wniosków elektronicznych.

Inne zadania, które realizowaliśmy:

- implementacja w aplikacjach interakcyjnych **mechanizmów przeciwdziałających nadużyciom** w procesie poświadczania danych dla celów wypłaty świadczeń krótko- i długoterminowych,
- porządkowanie danych na koncie ubezpieczonego,
- dostosowywanie szablonów pism do zasad prostego języka oraz wprowadzanie innych zmian optymalizacyjnych.

ZUS, jako główny organ realizujący politykę społeczną, z sukcesem obsłużył miliony wniosków, zapewniając transfery finansowe sięgające dziesiątek miliardów złotych.

UTRZYMANIE STABILNEJ SYTUACJI PŁYNNOŚCIOWEJ

ZUS w 2024 r. potwierdził swoje zdolności do zarządzania finansami w sposób efektywny i terminowy, przy jednoczesnym dostosowywaniu się do wyzwań wynikających z nowych programów i potrzeb społecznych. Skutecznie zarządzając zarówno przychodami, jak i wydatkami, zapewnił ciągłość obsługi świadczeń.

Najważniejsze działania i dane

Efektywne zarządzanie płynnością finansową

- Efektywne zarządzanie środkami publicznymi oraz monitorowanie wpływów ze składek ubezpieczeniowych umożliwiło **blokadę planowanych wydatków budżetu państwa** w części 73 – Zakład Ubezpieczeń Społecznych.
- W 2024 r. **ZUS i fundusze** osiągnęły **stabilność finansową** dzięki skutecznym mechanizmom zarządzania płynnością.
- Utrzymaliśmy rezerwy finansowe na odpowiednim poziomie, zapewniając bezpieczeństwo systemu.

Realizacja zadań statutowych i pomocowych

- Wypłaciliśmy **świadczenia interwencyjne** dla poszkodowanych w wyniku powodzi – **1342 płatnikom** wypłaciliśmy świadczenia interwencyjne na łączną kwotę **146 851 tys. zł**, co stanowi 86% wnioskowanych kwot.
- Obsługiwaliśmy wnioski o nowe terminy płatności składek oraz zwroty nadpłat i rozliczenia zwrotne składek zdrowotnych.
- Obsługiwaliśmy wnioski o:
 - ✓ zwolnienie z opłacania składek (**wakacje składkowe**) – z ponad 1,3 mln wniosków o zwolnienie z opłacania składek za grudzień 2024 r. obsłużyliśmy 94% wniosków,
 - ✓ stosowanie ceny maksymalnej paliw gazowych (**tarcza gazowa**) – rozpatrzyliśmy wszystkie złożone wnioski (13 814), z czego pozytywnie – 11 537, co stanowi 84% wszystkich rozpatrzonych spraw.
- Przekazaliśmy zawiadomienia o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe.
- Przeprowadziliśmy waloryzację składek emerytalnych zapisanych na koncie i subkoncie ubezpieczonego, a także informowaliśmy ubezpieczonych o stanie konta.

W obszarze IT kontynuowaliśmy **proces automatyzacji i elektronizacji usług**. Rozwój systemów informatycznych umożliwił dalsze **ograniczanie papierowego obiegu dokumentów, zwiększenie bezpieczeństwa danych oraz poprawę efektywności procesów obsługowych**. Wdrożyliśmy również **nowe funkcjonalności w PUE/eZUS**, co przyczyniło się do wzrostu popularności portalu wśród klientów. Coraz więcej osób korzystało z możliwości składania wniosków i zarządzania swoimi sprawami przez internet.

Najważniejsze działania realizowane w obszarze IT

- **Niwelowanie długu technologicznego: zakończyliśmy proces niwelowania długu technologicznego dla platformy systemowej Mainframe.** Zapewniliśmy 100% oprogramowania z pełnym wsparciem producenta oraz aktualizacją do najnowszych zalecanych wersji. Pracowaliśmy też nad **modernizacją i zwiększeniem bezpieczeństwa infrastruktury ZUS**, minimalizując tym samym **ryzyko ataków cybernetycznych** oraz nieautoryzowanego dostępu do infrastruktury techniczno-informatycznej, a tym samym do kluczowych usług zapewniających funkcjonowanie ZUS.
- **Rozwój usług cyfrowych:** kontynuowaliśmy cyfryzację procesów, eliminując konieczność ręcznej obsługi wielu świadczeń i wniosków – wprowadziliśmy m.in. **automatyczną obsługę świadczeń z programu Aktywny Rodzic i wniosków o wakacje składkowe**. Rozwój systemów informatycznych umożliwił dalsze ograniczanie papierowego obiegu dokumentów, zwiększenie bezpieczeństwa danych oraz poprawę efektywności procesów obsługowych.
- **Aplikacje mobilne:** zaktualizowaliśmy i rozbudowaliśmy aplikację mobilną mZUS dla klientów indywidualnych i mZUS dla Lekarza. Zakończyliśmy prace koncepcyjno-analityczne dla **mZUS dla Płatnika**.
- **Rebranding PUE:** zaprojektowaliśmy, przetestowaliśmy i udostępniliśmy klientom pierwszą zmianę wynikającą z unowocześnienia systemu – **nowy ekran logowania do PUE/eZUS** – zapewniającą jednocześnie wyższy poziom bezpieczeństwa dostępu. Prowadziliśmy również prace nad nowym **panelem płatnika składek oraz rozwiązaniami dla klientów indywidualnych**. Równolegle do tych prac cały czas wdrażaliśmy zmiany w istniejącym oprogramowaniu. W 2024 r. na PUE/eZUS odbyły się 54 wdrożenia związane z wprowadzeniem nowych funkcji w systemie.
- **Wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI):** wdrożyliśmy pierwsze w ZUS **autorskie algorytmy AI w zakresie kategoryzacji obsługi zgłoszeń** informatycznych w PUK (portal użytkownika systemu informatycznego ZUS) dla czterech usług biznesowych i IT. Nawiązaliśmy współpracę z firmami zewnętrznymi w zakresie realizacji umowy Proof of Concept z **orzecznictwa lekarskiego oraz budowy inteligentnej bazy wiedzy** w różnych obszarach biznesowych. Opracowaliśmy projekt **Polityki rozwoju sztucznej inteligencji w ZUS**. Wszelkie wdrożenia AI w ZUS są realizowane z troską o stronę prawną jej wykorzystywania (AI Act) i bezpieczeństwo danych, którymi ZUS dysponuje.

- Równolegle do prac związanych z AI zainicjowaliśmy prace nad rozwojem usług z zastosowaniem **robotyzacji procesów (RPA)**.
- **Cyberbezpieczeństwo w ZUS:** kontynuowaliśmy działania na rzecz zapewnienia odpowiedniego poziomu cyberbezpieczeństwa, zawarliśmy umowę na świadczenie usług wsparcia eksploatacji i utrzymania systemu bezpieczeństwa teleinformatycznego ZUS. Prowadziliśmy stały monitoring cyberzagrożeń oraz szkoliliśmy pracowników ZUS z bezpieczeństwa i ochrony informacji.

Działania ZUS w 2024 r. w obszarze IT skoncentrowały się na modernizacji technologicznej i cyfryzacji usług. Dzięki temu znacząco poprawiliśmy dostępność, szybkość oraz jakość obsługi klientów, jednocześnie zwiększając efektywność procesów wewnętrznych.

POPRAWA WARUNKÓW PRACY I ZWIĘKSZENIE DOSTĘPNOŚCI

Rok 2024 upłynął pod znakiem **unowocześniania infrastruktury** oraz **poprawy efektywności zarządzania nieruchomościami**, co przyniosło wymierne korzyści operacyjne i finansowe. Podjęliśmy kroki mające na celu **poprawę warunków pracy**, koncentrując się na **cyfryzacji procesów wewnętrznych**, zapewnieniu **nowoczesnych narzędzi pracy** oraz **inwestycji w infrastrukturę biurową**. Dzięki temu pracownicy mogli **efektywniej realizować swoje zadania**, co wpłynęło na ogólną **poprawę jakości obsługi klientów**.

Najważniejsze działania i dane

Zarządzanie nieruchomościami

- Poprawa warunków termicznych pracy w obiektach: w 2024 r. **schłodzono ok. 30 tys. m² powierzchni**, wykonanie planu remontowego w 2024 r. (w zakresie finansowym) na poziomie ok. 87%.
- **Zwiększenie dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami – wyróżnienie ZUS w XIX edycji konkursu Lodołamacze 2024** w kategorii przyjazna przestrzeń za salę obsługi klientów i gabinety lekarskie utworzone w nowej części budynku Oddziału ZUS we Wrocławiu przy ul. Reymonta.

Wdrożenie nowych technologii

- Implementacja **cyfrowych książek obiektów budowlanych** w ZUS dla lepszego zarządzania budynkami.
- Utrzymanie i **rozwój telefonii IP**.

Modernizacji budynków i wyposażenia

- Wymieniliśmy stare i nadmiernie zużyte krzesła i meble biurowe w celu poprawy komfortu pracy pracowników.
- Zrealizowaliśmy projekty modernizacyjne obejmujące **termomodernizację**, co przyczyniło się do obniżenia kosztów eksploatacyjnych.
- Wprowadziliśmy w kilku obiektach rozwiązania proekologiczne, takie jak instalacja paneli fotowoltaicznych czy wymiana systemów oświetleniowych na energooszczędne.

Podsumowując, działania podejmowane przez ZUS w 2024 r. były ukierunkowane **na wzmacnianie zaufania społecznego, rozwój nowoczesnych technologii oraz zapewnienie stabilności fi-**

nansowej systemu ubezpieczeń społecznych. Jako ZUS konsekwentnie dążyliśmy do **realizacji naszej misji – profesjonalnie obsługiwać klientów wykorzystując nowoczesne technologie i potencjał pracowników oraz efektywnie zarządzać środkami publicznymi.**

2. CHARAKTERYSTYKA INSTYTUCJI

2.1. Organy ZUS

PREZES ZUS

Funkcja prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest jednym z trzech organów ZUS. Prezesa ZUS powołuje Prezes Rady Ministrów na wniosek ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego złożony po zasięgnięciu opinii Rady Nadzorczej Zakładu. Prezes ZUS kieruje działalnością ZUS i reprezentuje go na zewnątrz. Sprawuje nadzór nad Pionem Zarządzania Strategicznego. Nadzoruje wchodzące w jego skład:

- Gabinet Prezesa,
- Biuro Ochrony Danych Osobowych,
- Biuro Rady Nadzorczej,
- Departament Audytu,
- Departament Kontrolingu,
- Departament Kontroli Wewnętrznej,
- Departament Statystyki i Prognoz Aktuarnych,
- Departament Zarządzania Zasobami Ludzkimi

oraz sprawuje nadzór nad służbą bhp i ppoż. w ZUS.

Ponadto prezesowi ZUS bezpośrednio podlega funkcjonujący w ramach Departamentu Cyberbezpieczeństwa Pełnomocnik do spraw Ochrony Informacji Niejawnych oraz w ramach Biura Ochrony Danych Osobowych Inspektor Ochrony Danych.

W 2024 r. nastąpiła zmiana na stanowisku prezesa ZUS. 10 stycznia 2024 r. została odwołana prof. Gertruda Uścińska, a w jej miejsce 30 kwietnia 2024 r. – powołany Zbigniew Derdziuk.

ZARZĄD ZUS

Zarząd ZUS jest kolejnym z jego trzech organów. Zarząd Zakładu składa się z prezesa ZUS oraz z 2–4 osób, które powołuje i odwołuje Rada Nadzorcza ZUS, na wniosek prezesa ZUS. Obecnie, poza prezesem ZUS, w skład Zarządu ZUS wchodzi czterech członków, czyli:

- Paweł Jaroszek, członek Zarządu nadzorujący Pion Finansów i Realizacji Dochodów, który sprawuje nadzór nad:
 - Departamentem Finansów,
 - Departamentem Rachunkowości,
 - Departamentem Kontroli Płatników Składek,
 - Departamentem Realizacji Dochodów,
 - Departamentem Ubezpieczeń i Składek
- oraz Głównym Inspektorem Kontroli Zakładu – w ramach udzielonych przez prezesa Zakładu umocowań;

- Dorota Bieniasz, członek Zarządu nadzorujący Pion Świadczeń i Orzecznictwa, który sprawuje nadzór nad:
 - Departamentem Orzecznictwa Lekarskiego,
 - Departamentem Prewencji i Rehabilitacji,
 - Departamentem Świadczeń Międzynarodowych i Wsparcia Rodzin,
 - Departamentem Świadczeń Emerytalno-Rentowych,
 - Departamentem Zasiłków
 oraz Naczelnym Lekarzem Zakładu – w ramach udzielonych przez prezesa Zakładu umocowań;
- Sławomir Wasielewski, członek Zarządu nadzorujący Pion Operacji i Eksploatacji Systemów, który sprawuje nadzór nad:
 - Departamentem Cyberbezpieczeństwa,
 - Departamentem Eksploatacji Aplikacji,
 - Departamentem Infrastruktury Informatycznej,
 - Departamentem Rozwoju Systemów Informatycznych,
 - Departamentem Rozwoju Systemów Wewnętrznych,
 - Departamentem Zarządzania IT,
 - Departamentem Relacji z Klientami
 oraz Centrum Informatyki i Centrum Kontaktów Klientów ZUS;
- Mariusz Jedynak, członek Zarządu nadzorujący Pion Administracji i Zamówień Publicznych, który sprawuje nadzór nad:
 - Departamentem Zarządzania Nieruchomościami,
 - Departamentem Administracyjnym,
 - Departamentem Zarządzania Dokumentacją i Poligrafią,
 - Departamentem Zamówień Publicznych,
 - Departamentem Legislacyjno-Prawnym.

Do obowiązków Zarządu należy m.in. bieżące zarządzanie funduszami, których dysponentem jest ZUS, prowadzenie gospodarki finansowej ZUS, opracowywanie planów finansowych, sporządzanie rocznych sprawozdań finansowych ZUS, FUS, FEP i FRD.

Prezes ZUS kieruje pracami Zarządu ZUS. Zarząd ZUS rozstrzyga sprawy w formie uchwał. W 2024 r. odbyło się 49 posiedzeń Zarządu ZUS. Zarząd podjął 67 uchwał.

W okresie sprawozdawczym nastąpiła zmiana na stanowisku członka Zarządu nadzorującego Pion Operacji i Eksploatacji Systemów. 22 maja 2024 r. Rada Nadzorcza ZUS, na wniosek prezesa ZUS, odwołała Włodzimierza Owczarczyka, a w jego miejsce powołała Sławomira Wasielewskiego, który tę funkcję pełni od 1 lipca 2024 r.

RADA NADZORCZA ZUS

Rada Nadzorcza jest jednym z trzech ustawowych organów ZUS. W powszechnym systemie ubezpieczeń społecznych Rada pełni funkcję organu reprezentującego główne grupy interesariuszy tego systemu, tj. ubezpieczonych, świadczeniobiorców, pracodawców i administrację rządową.

Zgodnie z ustawą o systemie ubezpieczeń społecznych Rada Nadzorcza ZUS przy pełnej obsadzie miejsc liczy 10 członków. Członków Rady powołuje Prezes Rady Ministrów, z tym że prawo wskazywania członków Rady mają reprezentatywne związki zawodowe (3 członków), reprezentatywne organizacje pracodawców (3 członków), minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw finansów publicznych (3 członków) oraz ogólnokrajowe organizacje emerytów i rencistów (1 członek). Rada powoływana jest na 5-letnią kadencję. Na wniosek podmiotu wskazującego członka Rady możliwa jest wymiana tego członka w trakcie trwania kadencji.

W 2024 r. kontynuowała działalność Rada Nadzorcza ZUS VI kadencji. Kadencja ta rozpoczęła się 1 października 2022 r. Skład Rady w 2024 r. i zmiany dokonane w tym składzie prezentuje poniższa tabela.

Tabela 1. Skład Rady Nadzorczej ZUS w 2024 r.

Podmioty wskazujące członków Rady Nadzorczej	Skład Rady Nadzorczej na początku 2024 r.	Zmiany w składzie Rady Nadzorczej w trakcie 2024 r.	Skład Rady Nadzorczej na koniec 2024 r.
minister właściwy ds. zabezpieczenia społecznego w porozumieniu z ministrem właściwym ds. finansów publicznych	- Joanna Stachura - Krzysztof Dziedzic - Łukasz Hardt	Z dniem 15.02.2024 r. zostali odwołani Łukasz Hardt i Krzysztof Dziedzic, a z dniem 16.02.2024 r. zostali powołani Ewa Flaszyńska i Liwiusz Laska.	- Joanna Stachura - Ewa Flaszyńska - Liwiusz Laska
reprezentatywne związki zawodowe	- Józef Ryl (Forum Związków Zawodowych) - Marcin Zieleniecki (NSZZ „Solidarność”)	Z dniem 8.03.2024 r. została powołana Renata Górna.	- Renata Górna (Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych) - Józef Ryl (Forum Związków Zawodowych) - Marcin Zieleniecki (NSZZ „Solidarność”)
reprezentatywne organizacje pracodawców	- Robert Gwiazdowski (Związek Przedsiębiorców i Pracodawców) - Łukasz Kozłowski (Federacja Przedsiębiorców Polskich) - Wojciech Nagel (Związek Pracodawców Business Centre Club)		- Robert Gwiazdowski (Związek Przedsiębiorców i Pracodawców) - Łukasz Kozłowski (Federacja Przedsiębiorców Polskich) - Wojciech Nagel (Związek Pracodawców Business Centre Club)
ogólnokrajowe organizacje emerytów i rencistów	Elżbieta Ostrowska (Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów)		Elżbieta Ostrowska (Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów)

Przewodniczącym Rady Nadzorczej ZUS, który jest powoływany przez Prezesa Rady Ministrów, do 15 lutego 2024 r. był Łukasz Hardt, a od 16 lutego 2024 r. – Liwiusz Laska. Rada wybiera spośród swoich członków dwóch zastępców przewodniczącego. Zgodnie z ustalonym zwyczajem jeden zastępca jest wybierany spośród członków Rady wskazanych przez organizacje pracodaw-

ców, a drugi spośród członków Rady wskazanych przez związki zawodowe. W 2024 r. roku zastępcą reprezentującym pierwszą z tych grup był Robert Gwiazdowski, natomiast zastępcą reprezentującym drugą grupę był do 26 czerwca 2024 r. Józef Ryl, a od 27 czerwca 2024 r. Marcin Zieleniecki. Zmiana zastępcy reprezentującego grupę członków Rady wskazanych przez związki zawodowe wynikała z ustalonej przez tę grupę zasady rotacyjnego sprawowania funkcji zastępcy przewodniczącego.

W 2024 r. odbyło się 9 posiedzeń plenarnych Rady Nadzorczej ZUS. Rada koncentrowała się zarówno na realizacji zadań bieżących ZUS, jak i na wdrażaniu nowych programów, takich jak Aktywny Rodzic, renta wdowia. Zajmowała się także tematyką wsparcia dla przedsiębiorców (np. wakacje składkowe) oraz działaniami pomocowymi na rzecz osób dotkniętych skutkami powodzi. Ogółem w 2024 r. Rada podjęła 44 uchwały.

2.2. Organizacja ZUS

W 2024 r. nie zmieniły się ramy organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w statucie ZUS nadanym rozporządzeniem Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 4 marca 2021 r.¹ Na koniec 2024 r. struktura organizacyjna ZUS obejmowała 31 komórek organizacyjnych w Centrali, 43 oddziały, 205 inspektoratów i 68 biur terenowych oraz 2 centra.

W 2024 r. kontynuowaliśmy wdrożenie zmian w modelu organizacji Zakładu. Zmiany organizacyjne dotyczyły m.in. centralizacji realizacji niektórych zadań oraz uporządkowania struktury organizacyjnej Zakładu.

3. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA

3.1. Realizacja dochodów

3.1.1. Rozliczenie wpłat na należności z tytułu składek

Płatnicy składek wpłacają składki pobierane przez ZUS na indywidualne numery rachunku składowego (NRS) jednym przelewem. Każdy nowo zarejestrowany płatnik składek jest informowany o nadanym numerze NRS. W 2024 r. liczba wpłat wzrosła do 35 448 tys., czyli o 2% w porównaniu do liczby wpłat w 2023 r. W roku 2024 odnotowaliśmy tylko 663 wpłaty, które zostały zwrócone do banku nadawcy, i było to o 2% mniej niż rok wcześniej.

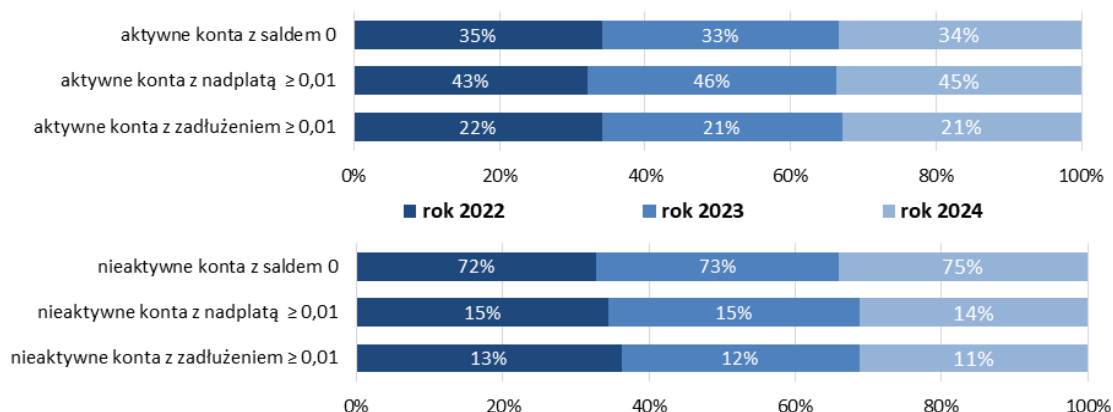
INFORMACJA O KONTACH PŁATNIKÓW SKŁADEK W ZUS

W 2024 r. zaewidencjonowanych w ZUS było 9 131 744 kont płatników składek (więcej o 3% w porównaniu do ich liczby z roku 2023 – 8 850 626), z czego:

- 3 038 223 to konta aktywne (wzrost o ponad 2% w porównaniu do roku 2023),
- 6 093 521 to konta nieaktywne (wzrost o blisko 4% w porównaniu do roku 2023).

¹ Dz.U. poz. 431

Wykres 1. Struktura kont płatników aktywnych i nieaktywnych z uwzględnieniem salda konta (według stanu na koniec roku)



Według stanu na koniec 2024 r., liczba kont aktywnych z saldem 0 stanowiła 34% wszystkich kont aktywnych i wzrosła o 1 pp. w porównaniu do danych za 2023 r.

Liczba aktywnych kont z nadpłatą w 2024 r. (saldo Ma) obniżyła się o 1 pp. – z 46% w 2023 r. do 45%. Nadpłaty na koniec roku najczęściej powstają w związku z zamykaniem roku podatkowego i opłacaniem przez płatników w grudniu składek należnych za ten miesiąc przed terminem ich płatności, który przypada w styczniu następnego roku. Na takim samym poziomie jak w 2023 r. utrzymuje się liczba kont z saldem Wn, które stanowią 21% wszystkich kont aktywnych.

Na koniec 2024 r. liczba nieaktywnych kont z saldem 0 wyniosła 75% wszystkich kont i było to więcej o 2 pp. względem 2023 r. Liczba kont nieaktywnych z zadłużeniem – na koniec grudnia 2024 r. – wyniosła 11%, co oznacza spadek o 1 pp. w porównaniu do poprzedniego roku.

INFORMOWANIE PŁATNIKÓW SKŁADEK O STANIE ROZLICZEŃ NA ICH KONTACH

W styczniu 2024 r. ZUS poinformował masowo ponad 3,3 mln płatników składek o rozliczeniu wpłat z 2023 r. i saldzie kont na 31 grudnia 2023 r. Informacje zamieściliśmy na kontach płatników w eZUS. Natomiast pocztą wysłaliśmy informację do 8 tys. płatników, którzy nie mieli kont w eZUS i mieli nadpłatę powyżej 160 zł.

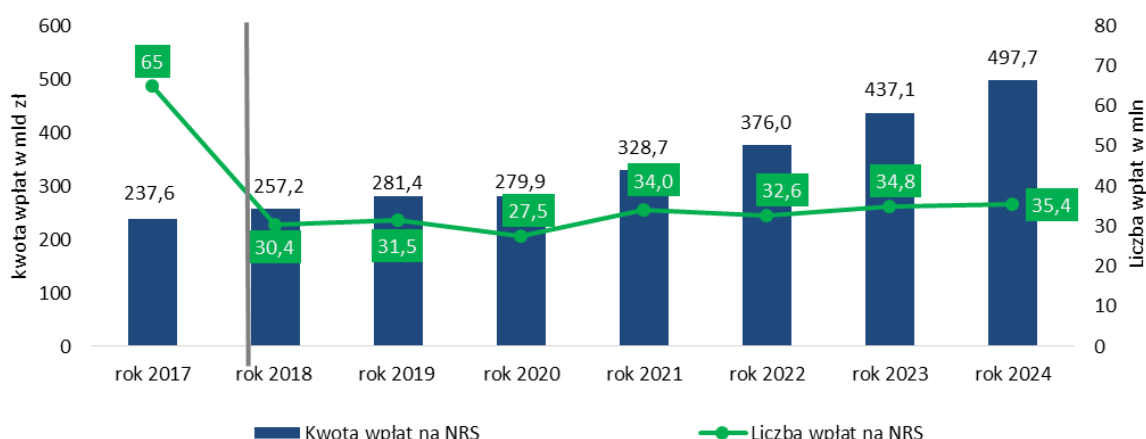
W każdym miesiącu 2024 r. na kontach płatników na eZUS zamieszczaliśmy informacje o:

- braku dokumentów rozliczeniowych (średnio około 183 tys. informacji miesięcznie, łącznie od grudnia 2023 r. do listopada 2024 r. – 2 204 tys.),
- braku wpłat za ostatni miesiąc (średnio ponad 415 tys. informacji miesięcznie, łącznie od stycznia do października i za grudzień 2024 r. – 4 574 tys.),
- terminie raty wyznaczonej w kolejnym miesiącu – dla płatników, którzy podpisali umowę o spłatę zadłużenia w ramach ulgi (średnio ponad 55 tys. komunikatów miesięcznie, łącznie od stycznia do grudnia 2024 r. – 662 433).

WPŁATY PŁATNIKÓW SKŁADEK W 2024 R.

W 2024 r. płatnicy składek przekazali 35,4 mln wpłat na NRS (więcej o 2% w porównaniu do roku 2023) w wysokości 497,7 mld zł (więcej o 14% względem 2023 r.).

Wykres 2. Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017–2024

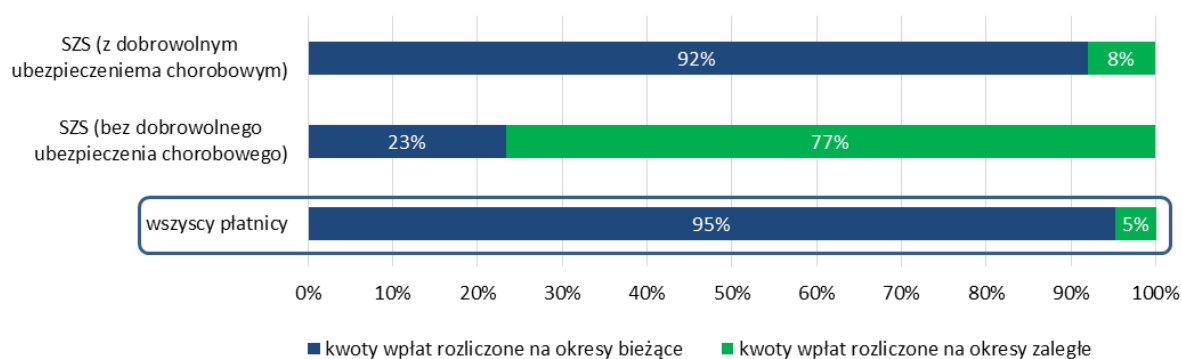


Wpływy na NRS od stycznia do grudnia 2024 r. wynosiły średnio na miesiąc 41,5 mld zł i były wyższe o 14% w porównaniu do roku 2023.

Wpłaty na kontach płatników składek w 95% rozliczyliśmy na bieżące składki, a w 5% na zaległe należności.

Struktura rozliczenia należności bieżących i zaległych kształtowała się jednak inaczej na kontach płatników opłacających składki na własne ubezpieczenia. Wśród płatników, którzy zgłosili się do dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, utrzymuje się wyższa dyscyplina płatnicza, gdyż w ich przypadku 92% wpłat rozliczyliśmy na należności bieżące, a 8% na zaległości. W przypadku płatników opłacających składki na własne ubezpieczenia, którzy nie są zgłoszeni do dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, na zaległe należności rozliczyliśmy aż 77% wpłat.

Wykres 3. Struktura pokrycia należności wpłat z 2024 r.



ŚCIĄGALNOŚĆ SKŁADEK NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE

Ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne w 2024 r. wyniosła 101%.

W roku 2024 zadłużenie na ubezpieczenia społeczne, według stanu na 31 grudnia 2024 r., wyniosło 30 155 707 tys. zł i zwiększyło się o 8% w porównaniu do stanu na koniec roku 2023, przy czym:

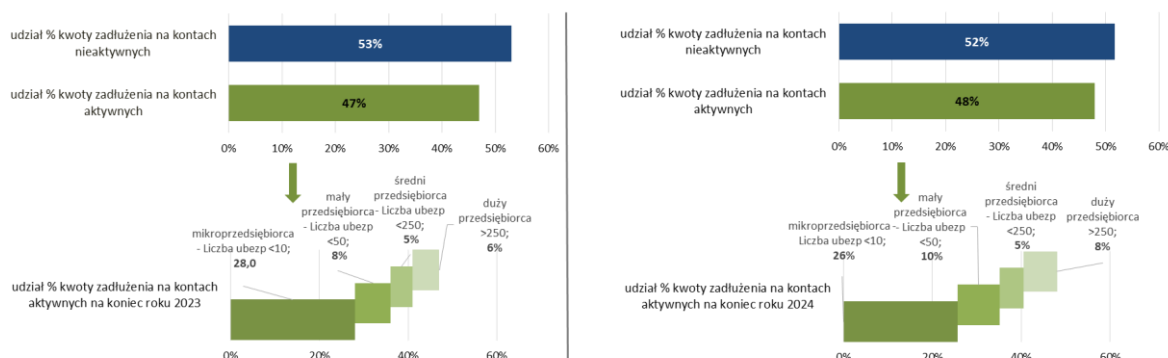
- za okres do 31 grudnia 1998 r. wyniosło 316 693 tys. zł i obniżyło się o 1% w porównaniu do roku 2023,

- za okres od 1 stycznia 1999 r. wyniosło 29 839 014 tys. zł i wzrosło o 8% w porównaniu do roku 2023.

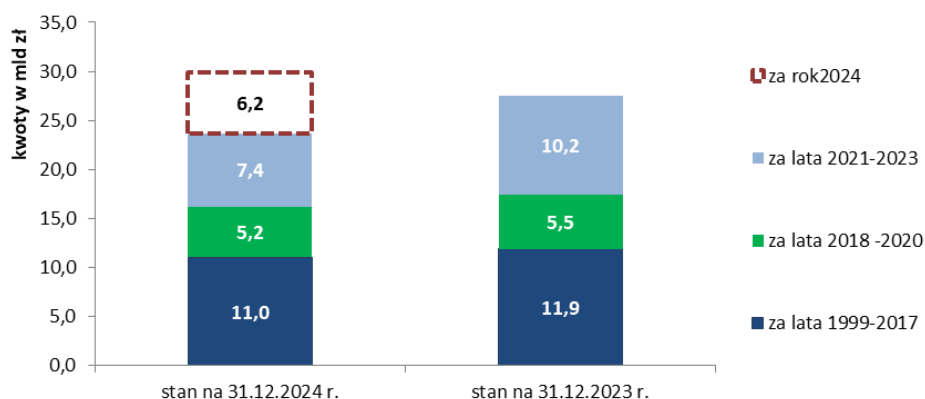
Udział procentowy kwoty zadłużenia ogółem, w porównaniu do 2023 r.:

- na kontach aktywnych płatników zwiększył się o 1%,
- na kontach płatników nieaktywnych zmniejszył się o 1%.

Wykres 4. Udział procentowy w strukturze zadłużenia kont aktywnych i nieaktywnych płatników składek z uwzględnieniem definicji przedsiębiorcy

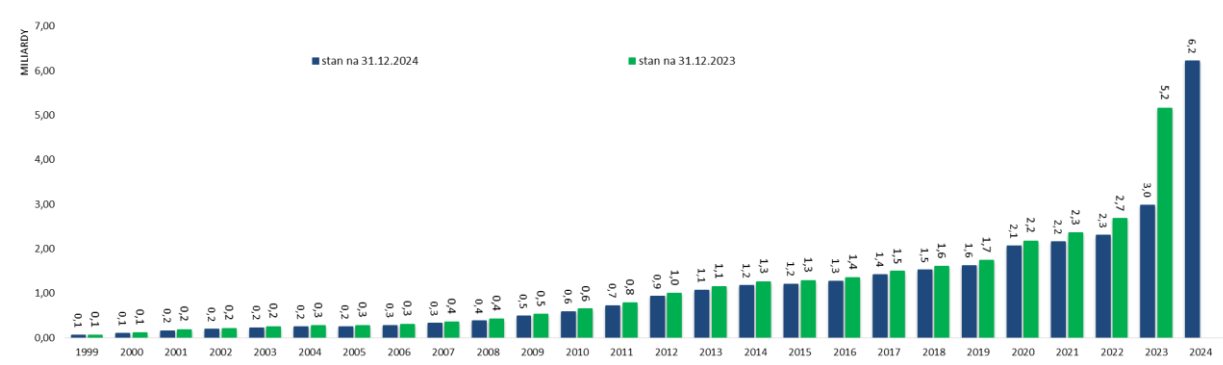


Wykres 5. Struktura zadłużenia za poszczególne okresy w 2023 i 2024 r.



W 2024 r. spadło zadłużenie za lata 1999–2017 i wyniosło 11 mld zł. Jest to skutek działań, jakie podejmuje ZUS w kierunku uzyskania spłaty zaległych zobowiązań, oraz odpisania należności, które uległy przedawnieniu.

Wykres 6. Struktura wiekowa kwoty zadłużenia na ubezpieczenia społeczne za lata 1999–2024



Wzrost zadłużenia na koniec 2024 r. wynika z okresowego wahania w opłacaniu bieżących składek. Powstałe z tego tytułu zadłużenie wynosi 6,2 mld zł (to wzrost o blisko 21% w odniesieniu do zaległości z analogicznego okresu ubiegłego roku).

Odnotowaliśmy spadek zadłużenia za zaległe okresy rozliczeniowe z lat 1999–2022 (z 22,4 mld zł na koniec 2023 r. do 20,6 mld zł na koniec 2024 r., czyli o 7,8%). Natomiast największy spadek zadłużenia – o 42% – zarejestrowaliśmy za rok 2023 (z 5,2 mld zł na koniec 2023 r. do 3 mld zł na koniec roku 2024).

3.1.2. Przymusowe dochodzenie należności na ubezpieczenia społeczne

W 2024 r. ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne w wysokości 6 061 939 tys. zł, które zostały objęte 1 138 576 tytułami wykonawczymi. Kwota ta była o 18,3% niższa niż w roku 2023. Odzyskaliśmy należności w wysokości 2 563 787 tys. zł. Były to wpłaty uzyskane w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych oraz dobrowolne wpłaty płatników po wszczęciu egzekucji. Należności odzyskane w ramach prowadzonych postępowań egzekucyjnych były wyższe o 18,3% w porównaniu do należności odzyskanych w roku 2023.

Tabela 2. Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne w latach 2023–2024

Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne	2023 r.	2024 r.
	kwota w tys. zł	
Ogółem (w ramach egzekucji własnej, urzędów skarbowych, sądowej i postępowań upadłościowych)	2 168 094	2 563 787

3.1.3. Ulgi w spłacie należności na ubezpieczenia społeczne

Rok 2024 był kolejnym, w którym ZUS propagował różne formy dobrowolnej spłaty zadłużenia przez płatników, którzy mają problemy finansowe.

W 2024 r. ZUS udzielał pomocy w spłacie należności z tytułu składek, zawierając układy ratalne oraz odraczając terminy płatności. W 2024 r. udzieliliśmy:

- 55,3 tys. układów ratalnych o łącznej wartości 3 254 443 tys. zł, przy czym liczba udzielonych układów ratalnych była wyższa o 0,3% w porównaniu do 2023 r. Nastąpił również wzrost kwoty objętej tym rodzajem ulgi – o 22,8%,

- 7,2 tys. odroczeń terminu płatności składek w wysokości 732 636 tys. zł, co stanowi wzrost liczby udzielonych odroczeń o 7,7% w porównaniu do 2023 r. Odnotowaliśmy też wzrost kwoty objętej tym rodzajem ulgi – o 38,2%.

3.1.4. Umorzenia należności

W 2024 r. umarzaliśmy należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w całości lub w części. Wyjątek stanowiły należności z tytułu składek w części finansowanej przez ubezpieczonych, którzy nie byli płatnikami składek. Te należności nie podlegają umorzeniu – zgodnie z art. 30 ustawy z 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych.

Tabela 3. Kwoty umorzonych należności w latach 2023–2024

Podstawa umorzenia	2023 r.	2024 r.
	kwoty w tys. zł	
art. 28 i art. 28 ust 3a , 5a, 5b ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art. 17 ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych	7 292	7 572
odrębne akty prawne, w tym ustawa abolicyjna	30 784	36 849
Razem	38 076	44 420

Dane dot. umorzeń za okres do 31.12.1998 r. i od 1999 r.

W roku 2024 nastąpił nieznaczny spadek (o 2%) wpływu wniosków o umorzenie należności z tytułu składek i o ponowne rozpatrzenie sprawy o umorzenie. W 2023 r. wpłynęło 11 028 wniosków o umorzenie, natomiast w roku 2024 – 10 859.

W 2024 r. wpłynęło 257 wniosków o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej, tj. o 72 mniej niż w poprzednim roku. Wydaliśmy 857 decyzji o umorzeniu należności w wysokości 29 860 tys. zł.

Kwota umorzonych składek na ubezpieczenie społeczne wzrosła w 2024 r. o 17% w stosunku do 2023 r.

ZUS może umorzyć należności z tytułu składek jedynie w szczególnie trudnych sytuacjach i po spełnieniu przesłanek, które wynikają z przepisów prawa. Umorzenie może nastąpić, jeżeli ZUS stwierdzi całkowitą nieściągalność należności lub uzna, że wnioskodawca jest w trudnej sytuacji finansowej i rodzinnej. Natomiast umorzenie z mocy prawa dotyczy niskich kwot należności, jakie pozostają po wyrejestrowaniu płatnika i ubezpieczonych, oraz po śmierci dłużnika.

3.1.5. Przedawnienia należności z tytułu składek

W 2024 r. z powodu przedawnienia ZUS odpisał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w wysokości 641 054 tys. zł, co oznacza spadek o 13,6% w porównaniu do 2023 r.

3.2. Kontrola płatników składek

W 2024 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych przeprowadził 29 594 kontroli płatników składek, w tym:

- 28 648 kontroli planowych, czyli 96,8% ogółu przeprowadzonych kontroli,

- 946 kontroli doraźnych, czyli 3,2% ogółu przeprowadzonych kontroli.

ZUS wykazał nieprawidłowości w 27 449 kontrolach płatników składek, w tym nieprawidłowości, które mają wpływ na wynik finansowy w 22 941 kontrolach.

Wynik nieprawidłowości w zakresie składek i świadczeń wyniósł ogółem 646,1 mln zł. 99% kontroli, w których ustalono wynik finansowy, stanowiły kontrole planowe.

W związku z kontrolą płatników składek w 2024 roku ZUS sporządził ogółem 487 wniosków, zaawizowań i informacji skierowanych do właściwych instytucji, w tym do: sądów i policji w sprawach o wykroczenia, do prokuratury, do Państwowej Inspekcji Pracy, do Izby Administracji Skarbowej, do urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych oraz do urzędów pracy.

W 2024 roku ZUS podjął działania, aby zoptymalizować proces kontroli płatników składek. Polegały one na zapewnieniu odpowiedniego wsparcia w realizacji zadań kontrolnych, w tym m.in. w doborze próby do kontroli, do czego wykorzystaliśmy analizę danych. Ponadto przeanalizowaliśmy przepisy prawne, a także wprowadziliśmy zmiany w procesie kontroli. Te ostatnie polegały na tym, że wykorzystaliśmy dokumentację cyfrową.

3.3. Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS

W 2024 roku ZUS kontynuował działania związane z analizą ryzyka naruszenia prawa w zakresie ubezpieczeń społecznych. Najważniejszym celem tych działań było uszczelnianie poboru składek FUS, zwłaszcza prawidłowe ustalanie podstaw wymiaru składek i prawidłowe zgłaszanie do ubezpieczeń. Ponadto ZUS prowadził analizy dotyczące ewentualnych naruszeń przepisów prawa. Wykorzystywaliśmy jednolity model analizy ryzyka w zakresie kontroli doraźnych, które są prowadzone dla wybranych zagadnień w ramach ubezpieczeń społecznych. Prowadziliśmy również analizę ryzyka z wykorzystaniem szerokiego zakresu danych i zastosowaniem reguł biznesowych. Wyniki analiz ryzyka nieprawidłowości w zakresie ubezpieczeń społecznych służyły przede wszystkim planowaniu i realizacji różnych działań weryfikacyjnych.

3.4. Monitorowanie skali umów o dzieło

Od 1 stycznia 2021 r. ZUS ma obowiązek prowadzenia ewidencji zawieranych umów o dzieło. Zgodnie z przepisami każdy płatnik składek lub osoba fizyczna ma obowiązek zawiadomić ZUS o zawarciu umowy o dzieło, jeżeli umowa zawarta zostanie z osobą, z którą płatnik nie pozostaje w stosunku pracy lub jeżeli w ramach takiej umowy osoba nie wykonuje pracy na rzecz pracodawcy, z którym pozostaje w stosunku pracy.

Płatnicy składek oraz osoby fizyczne mają obowiązek przekazywać informacje o umowach o dzieło zawartych od 1 stycznia 2021 r. na formularzu ZUS RUD (zgłoszenie umowy o dzieło). Dokument RUD można złożyć w ZUS w formie elektronicznej (za pomocą PUE/e-ZUS) lub papierowej (na stronie internetowej ZUS udostępniliśmy formularz, który należy wypełnić i wydrukować, a następnie przekazać do ZUS pocztą lub osobiście).

W 2024 r. ZUS otrzymał 1,1 mln formularzy RUD, na których zgłoszono 1,4 mln umów o dzieło. Liczba podmiotów zamawiających wykonanie umowy o dzieło wyniosła 71,7 tys. (z czego 70,0 tys. to płatnicy składek). Liczba osób wykonujących umowę o dzieło wyniosła 325,4 tys.

ZUS przygotowuje cyklicznie analizy danych rejestru RUD, które dotyczą m.in.:

- formy składania formularza RUD;
- liczby formularzy RUD złożonych w poszczególnych miesiącach;
- liczby formularzy RUD złożonych w podziale na rodzaj podmiotu, który zgłosił umowę o dzieło.

Do tej pory przygotowaliśmy osiem opracowań (za rok: 2021, 2022, 2023 oraz okresy: od 1 stycznia do 30 września 2021 r., od 1 stycznia do 30 września 2022 r., od 1 stycznia do 30 czerwca 2023 r., od 1 stycznia do 30 czerwca 2024 r. oraz opracowanie za lata 2021-2023).

3.5. Obsługa ubezpieczonych i płatników składek

3.5.1. Obsługa ubezpieczonych

W ramach obsługi ubezpieczonych w 2024 r. zrealizowaliśmy następujące zadania:

- przeprowadziliśmy waloryzację roczną składek emerytalnych zapisanych na koncie i subkoncie ubezpieczonego, zwiększając kapitał na kontach ubezpieczonych o 521 687 845,4 tys. zł (wskaźnik waloryzacji składek emerytalnych zapisanych na I filarze – 114,87%, wskaźnik waloryzacji subkonta – 109,91%),
- wydaliśmy 538,3 tys. poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego (podana liczba dotyczy poświadczeń okresu do 31.12.1998 r. oraz od 01.01.1999 r.), a także 917,9 tys. poświadczeń dla celów wypłaty świadczeń krótkoterminowych,
- wydaliśmy 90,8 tys. decyzji administracyjnych w sprawach spornych,
- objęliśmy ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym 1,7 tys. osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem,
- obsłużyliśmy 9,6 tys. wniosków płatników o zbadanie prawidłowości wykazywanych składek za zleceniobiorców,
- kontynuowaliśmy przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych (OFE) – łączna kwota składek, które przekazano do OFE, wyniosła 4 649 541,9 tys. zł,
- na bieżąco informowaliśmy OFE o osiągnięciu przez członka OFE wieku niższego o 10 lat od ustawowego wieku emerytalnego – suwak bezpieczeństwa – informacje wysłaliśmy do 436,5 tys. ubezpieczonych; w ramach suwaka bezpieczeństwa OFE przekazały środki w wysokości 9 700 202,1 tys. zł,
- obsłużyliśmy 18,3 tys. „oświadczeń o przekazywaniu składki do otwartego funduszu emerytalnego albo zewidencjonowaniu składki na subkoncie prowadzonym przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych”, złożonych przez ubezpieczonych w ramach okna transferowego trwającego od 1.04. do 31.07.2024 r.,
- realizowaliśmy podziały i wypłaty środków zapisanych na subkontach osób ubezpieczonych; wypłaciliśmy łącznie 1 417 790,5 tys. zł środków zapisanych na subkontach, z czego 1 211 317,8 tys. zł stanowiły jednorazowe wypłaty środków z subkonta, natomiast 206 472,7 tys. zł – jednorazowe wypłaty gwarantowane,
- poinformowaliśmy 277,1 tys. ubezpieczonych, którzy nie zawarli umowy z OFE, o obowiązku złożenia pisemnego oświadczenia o stosunkach majątkowych między ubezpieczonym a jego

współmałżonkiem oraz o tym, że może wskazać osoby uprawnione do otrzymania środków po jego śmierci (WZOM),

- w ramach obsługi świadczenia wspierającego zgłoszono:
 - 2,5 tys. osób uprawnionych do świadczenia wspierającego do ubezpieczenia zdrowotnego,
 - 2,2 tys. osób sprawujących opiekę nad osobami uprawnionymi do świadczenia wspierającego do ubezpieczeń społecznych lub ubezpieczenia zdrowotnego,
 - 300 osób będących członkami rodziny opiekuna lub osoby uprawnionej do świadczenia wspierającego do ubezpieczenia zdrowotnego.

W 2024 r., w obszarze ustalania ustawodawstwa właściwego przedstawiciele ZUS brali udział w następujących przedsięwzięciach instytucji Unii Europejskiej:

- **Applicable Legislation Ad-Hoc Group**

Przedstawiciele ZUS brali udział w pracach grupy roboczej dot. ustawodawstwa właściwego Applicable Legislation Ad-Hoc Group powołanej przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego. Dyskutowali oraz opiniowali propozycje zmian, m.in. w dokumentach wykorzystywanych w ramach systemu EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information);

- **Projekt DC4EU (Digital Credentials for Europe - Cyfrowe poświadczenia dla Europy)**

Pracownicy ZUS brali udział w pracach analitycznych i merytorycznych w ramach Projektu DC4EU nad wypracowaniem rozwiązania z zakresu zabezpieczenia społecznego polegającego na umieszczeniu zaświadczenia A1 w Europejskim Portfelu Tożsamości Cyfrowej (European Digital Identity Wallet – EUDI Wallet);

- **Projekt ACCT (Współpraca kluczem do pokonywania wyzwań w zakresie delegowania pracowników z branży opiekuńczej, budowlanej, transportowej i rolniczej)**

W ramach Projektu ACCT przedstawiciele ZUS uczestniczyli w opracowywaniu rozwiązań oraz materiałów merytorycznych dot. przezwyciężenia istniejących wyzwań i barier administracyjnych stojących przed pracownikami delegowanymi i obywatelami krajów trzecich, stosowania prawa pracy i ubezpieczeń społecznych;

- **Aplikacja Krajowa EESSI (AKE)**

Dostosowano Aplikację Krajową EESSI (AKE) wykorzystywaną do wymiany dokumentów z instytucjami zabezpieczenia społecznego w ramach EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) oraz wydawania Zaświadczeń A1 do nowego modelu danych (CDM 4.3) przygotowanego przez Komisję Europejską.

W 2024 r. wydaliśmy następujące dokumenty osobom przemieszczającym się w celach zarobkowych na obszarze państw członkowskich UE/EFTA oraz Wielkiej Brytanii²:

- 853 278 zaświadczeń A1 potwierdzających zastosowanie polskiego ustawodawstwa na podstawie rozporządzenia UE nr 883/2004,

² Dotyczy osób objętych Umową o handlu i współpracy

- 3 249 zaświadczeń E104, S041 oraz formularzy wniosku o potwierdzenie zgłoszenia w Polsce do obowiązkowych ubezpieczeń społecznych po definitywnym opuszczeniu Szwajcarii, dotyczących zsumowania okresów ubezpieczenia, zatrudnienia lub zamieszkania,
- 1 639 zaświadczeń potwierdzających zastosowanie polskiego ustawodawstwa na podstawie zawartych przez Polskę umów dwustronnych o zabezpieczeniu społecznym.

W 2024 roku otrzymaliśmy:

- 154 wnioski z instytucji zagranicznych w ramach realizacji Porozumienia Ramowego w sprawie telepracy transgranicznej (nie wpłynął żaden wniosek od polskich wnioskodawców),
- 1 620 wniosków od polskich wnioskodawców o zawarcie porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych oraz
- 556 wniosków o zawarcie porozumień wyjątkowych od instytucji zagranicznych.

3.5.2. Obsługa płatników składek

W 2024 r.:

- przygotowaliśmy i udostępniliśmy na profilach płatników na PUE/eZUS 157,4 tys. zawiadomień o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2024/2025,
- wydaliśmy 981 interpretacji indywidualnych, o których mowa w art. 34 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców.

3.6. Obsługa świadczeniobiorców

3.6.1. Świadczenia długoterminowe krajowe

W 2024 roku r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7 969,5 tys. osób.

Tabela 4. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2024 r.

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS* (w tys.)
Ogółem, z tego:	8 143,2
emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w zbiegu świadczeń z tytułów do ubezpieczeń)	6 467,4
renty z tytułu niezdolności do pracy	505,0
renty rodzinne	1 170,8

*Łącznie ze świadczeniami w zbiegu wypadkowymi MON, MSWiA i MS finansowanymi z FUS, ale bez emerytur i rent wypłacanych na mocy umów międzynarodowych, bez emerytur i rent osób mających prawo także do świadczenia rolniczego oraz bez emerytur pomostowych.

W 2024 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem:

- **760,6 tys.** składanych po raz pierwszy **wniosków** o: emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne i świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji, tj.:
 - 502,1 tys. składanych po raz pierwszy wniosków o: emerytury i renty (451,7 tys.), renty socjalne (19,9 tys.), świadczenia przedemerytalne (10,9 tys.) oraz świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (19,6 tys.),
 - 258,5 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby, które już pobierają świadczenia z ZUS, o przyznanie: emerytury i renty (187,9 tys.), renty socjalnej (1,1 tys.), świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (69,1 tys.) oraz świadczenia wyrównawczego dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki (0,4 tys.).

W porównaniu do 2023 r. wniosków składanych po raz pierwszy oraz wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS było mniej o 52,7 tys., czyli o 6,48%.

- **2 662 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych**, z tego w zakresie:
 - emerytur i rent – 2 450,1 tys.,
 - rent socjalnych – 152 tys.,
 - zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 8,4 tys.,
 - świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – 51,5 tys.,
 - świadczeń wyrównawczych dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki – 48 wniosków.

W porównaniu do 2023 r. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 154,9 tys., tj. o 5,5%.

- **77 tys. wniosków o pozostałe świadczenia**, z tego:
 - 76,5 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych,
 - 0,3 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC,
 - 230 wniosków o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych,
 - 2 wnioski o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych.

W porównaniu do 2023 r. wniosków w sprawie tych świadczeń było więcej o 0,3 tys., tj. 0,39%.

Oprócz obsługi wniosków o świadczenia, zgłoszonych w 2024 r., załatwiliśmy 1 495,1 tys. spraw z urzędu, w tym 50,3 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do poprzedniego roku, tego typu spraw było mniej o 215,7 tys., czyli o 12,61%, a emerytur przyznanych z urzędu było mniej o 6,9 tys., tj. o 12,06%.

DECYZJE

W 2024 r. wydaliśmy łącznie **807,3 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku rozpatrzenia wniosków składanych po raz pierwszy**, w tym 677 tys. decyzji przyznających i 130,3 tys. decyzji odmownych.

Tabela 5. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku rozpatrzenia wniosków składanych po raz pierwszy

Decyzje wydane w sprawie	Ogółem (w tys.)	Przyznające prawo do świadczeń (w tys.)
emerytur	516,7	476
rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	69,3	44,1
rent rodzinnych (bez rent wypadkowych)	104,4	96,4
rent wypadkowych z tytułu niezdolności do pracy	4,2	2
rent wypadkowych rodzinnych	0,9	0,5
rent socjalnych	18	9,6
świadczeń przedemerytalnych	2,6	0,3
świadczeń uzupełniających dla osób niezdol- nych do samodzielnej egzystencji	90,9	47,8
świadczeń wyrównawczych dla osób uprawnio- nych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki	0,3	0,3
Ogółem	807,3	677

Liczba decyzji, które wydaliśmy w sprawach świadczeń, w wyniku rozpatrzenia wniosków składanych po raz pierwszy, w porównaniu do 2023 r., zmniejszyła się o 70,8 tys., czyli o 8,06%.

Natomiast decyzji zamiennych wydaliśmy 2 597,3 tys., w tym w sprawach: emerytur i rent – 2 393,4 tys., rent socjalnych – 147,5 tys., zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 7,7 tys., świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – 48,6 tys., świadczeń wyrównawczych dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki – 46 wniosków. W porównaniu do 2023 r. decyzji zamiennych było mniej o 161,5 tys., tj. o 5,85%.

KAPITAŁ POCZĄTKOWY

W 2024 r. ustalaliśmy kapitał początkowy dla ubezpieczonych urodzonych po 31 grudnia 1948 r. oraz przed 1 stycznia 1949 r., zgłaszających wnioski o obliczenie emerytury według nowych zasad, na podstawie ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych³.

³ Dz.U. z 2024 r. poz. 1631, z późn. zm.

W 2024 r. zarejestrowano ogółem 477,6 tys. wniosków w sprawie kapitału początkowego, w tym wniosków o:

- ustalenie kapitału początkowego, składanych po raz pierwszy – 98,6 tys.,
- ponowne ustalenie kapitału początkowego – 379 tys.

W stosunku do poprzedniego roku zmniejszyła się liczba ogółem zarejestrowanych wniosków o kapitał początkowy o 35 tys. (o 6,83%), w tym:

- liczba wniosków składanych po raz pierwszy zmniejszyła się o 3,1 tys., tj. o 3,05%,
- liczba wniosków o ponowne ustalenie kapitału początkowego zmniejszyła się o 31,9 tys., tj. o 7,76%.

W 2024 r. wydano 464 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego, w tym:

- decyzji w sprawach wniosków o ustalenie kapitału początkowego składanych po raz pierwszy – 101,3 tys. (w tym 4,8 tys. decyzji odmownych),
- decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego – 362,7 tys. (w tym 27,4 tys. decyzji odmownych).

W stosunku do poprzedniego roku zmniejszyła się liczba ogółem wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 25 tys. (o 5,11%), w tym:

- liczba decyzji w sprawach wniosków o ustalenie kapitału początkowego składanych po raz pierwszy wzrosła o 4,7 tys., tj. o 4,87%,
- liczba decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego zmniejszyła się o 29,7 tys., tj. o 7,57%.

ŚWIADCZENIA W TRYBIE WYJĄTKOWYM

W 2024 r. prezes ZUS podjął decyzje o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla ok. 4,7 tys. osób.

W 2024 r. wydaliśmy 599 decyzji przyznających świadczenie w drodze wyjątku, w tym 298 decyzji dotyczyło rent rodzinnych po zmarłych żywicielach rodzin, a 301 decyzji dotyczyło rent z tytułu całkowitej niezdolności do pracy. Ponadto w 2024 r. 1 916 osób otrzymało świadczenia honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia.

POZOSTAŁE ZADANIA

W 2024 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych:

- przyznał 104 tys. okresowych emerytur kapitałowych, tj. o 9,8 tys. mniej niż w 2023 r. (9,80%); emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- ustalił prawo do emerytury pomostowej dla 10,9 tys. osób (w 2024 r. wpłynęło 29,3 tys. wniosków o przyznanie tego prawa),
- ustalił prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla 2,3 tys. osób (w 2024 r. wpłynęło 4,0 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia),
- realizował potrącenia i egzekucje ze świadczeń długoterminowych,
- odliczał zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych z kwot emerytur, rent, zasiłków i świadczeń przedemerytalnych, rent socjalnych oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne,
- przyznawał i wypłacał dodatki do emerytur i rent, tj. dodatek pielęgnacyjny, dodatek dla sierot zupełnych, dodatek kombatancki, dodatek kompensacyjny, dodatek za tajne nauczanie

oraz inne świadczenia: ryczałt energetyczny, świadczenia pieniężne dla żołnierzy-górników, świadczenie pieniężne dla osób deportowanych do pracy przymusowej, ekwiwalent węglowy dla emerytów i rencistów – byłych pracowników kolejowych, górników oraz pracowników przedsiębiorstw robót górniczych,

- realizował terminowo wypłaty świadczeń długoterminowych,
- zrefundował składki na obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC) i składki na dobrowolne ubezpieczenia auto casco (AC) inwalidom wojennym i wojskowym posiadającym samochód.

ODMIEJSCOWIENIE SPRAW EMERYTALNO-RENTOWYCH (PILOTAŻ)

Od 3 października 2022 r. do 31 marca 2024 r. prowadziliśmy pilotażowy program przeniesienia obsługi części wniosków, składanych po raz pierwszy, z obszaru terytorialnego I, II i III Oddziału ZUS w Warszawie.

W finalnej fazie projekt obejmował obsługę wniosków o:

- emeryturę i nauczycielskie świadczenie kompensacyjne,
- świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej oraz dla osoby uprawnionej do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dzieckiem wymagającym stałej opieki,
- świadczenie przedemerytalne.

Celem pilotażu było wyrównanie obciążenia pracą pomiędzy pracownikami poszczególnych oddziałów warszawskich oraz łagodzenie skutków niedoborów kadrowych poprzez uzależnienie podziału wniosków od liczby zatrudnionych pracowników. Wnioski odmiejscowione były realizowane przez zespół pracowników stanowiący 15% wszystkich pracowników na stanowisku ds. opracowania decyzji i korespondencji z każdego z trzech oddziałów.

W okresie trwania pilotażu odmiejscowionej obsłudze, na podstawie dokumentów elektronicznych zamieszczonych w aplikacji AIS2 oraz wniosku zarejestrowanego w EPWD, podlegało 46,9 tys. wniosków składanych po raz pierwszy. Zgodnie z przyjętymi założeniami, do obsługi przez pracowników poszczególnych oddziałów została skierowana liczba wniosków adekwatna do procentowego udziału tych pracowników wśród wszystkich opracowujących (Warszawa I – 12 209, Warszawa II – 16 221, Warszawa III – 18 450).

PRZENIESIENIE ŚWIADCZEŃ Z SYSTEMU INFORMATYCZNEGO (SI) ZETO DO KSI ZUS

W 2024 r. zostało zakończone przenoszenie świadczeń z SI ZETO do KSI ZUS.

Akcja uproszczonego przenoszenia świadczeń z SI ZETO do KSI ZUS trwała od 23 marca 2023 r. do 31 stycznia 2024 r. Do KSI ZUS w sposób uproszczony zostało przeniesionych łącznie 374 632 świadczenia, w tym:

- 334 115 świadczeń w pełni obsługiwanych przez automat,
- 30 954 świadczenia skierowane do weryfikacji i zakończenia obsługi przez pracownika,
- 9 563 świadczenia skierowane do pracowników do przeniesienia do KSI ZUS w sposób dotychczasowy.

Pozostałe świadczenia zostały przeniesione w sposób dotychczasowy, tzn. ręcznie przez pracowników oddziałów. Od początku intensyfikacji działań związanych z przeniesieniem wszystkich

świadczeń z SI ZETO do KSI ZUS (tj. od stycznia 2023 r.) liczba świadczeń przeniesionych przez pracowników wyniosła 390 156.

3.6.2. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych

ŚWIADCZENIA REALIZOWANE NA PODSTAWIE UMÓW MIĘDZYNARODOWYCH

Wyznaczone przez prezesa ZUS komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM) w oddziałach w: Bydgoszczy, Chrzanowie, Częstochowie, Elblągu, Gdańsku, Krakowie, Lublinie, Łodzi I, Nowym Sączu, Opolu, Płocku, Rzeszowie, Szczecinie, Tarnowie, Toruniu, Wałbrzychu oraz w Warszawie I w 2024 r. realizowały sprawy emerytalno-rentowe osób posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EFTA, Wielkiej Brytanii i innych państwach umownych oraz prowadziły w tych sprawach postępowania międzynarodowe we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi.

Wnioski

Otrzymaliśmy 258,2 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, w tym:

- **225,0 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:**
 - 149,4 tys. wniosków od osób zamieszkałych w Polsce,
 - 50,9 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (25,6 tys.), Austrii (4,9 tys.), Francji (3,1 tys.), Holandii (3,0 tys.), Belgii (2,0 tys.),
 - 24,7 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG oraz pozostałych państwach – głównie w Wielka Brytania (8,1 tys.), USA (7,8 tys.), Kanadzie (6,4 tys.), i Australii (1,3 tys.),
- **33,2 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce** – posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (10,1 tys.), Holandii (4,1 tys.), w Czechach (2,7 tys.), we Włoszech (2,2 tys.) i Norwegii (1,8 tys.) oraz posiadających okresy ubezpieczenia w państwach poza UE/EOG, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym – głównie w Wielkiej Brytanii (3,0 tys.) i Ukrainie (1,1 tys.).

W 2024 r. najwięcej wniosków o świadczenia realizowane na podstawie umów międzynarodowych otrzymały oddziały w: Opolu (39,6 tys., tj. 14,6% wszystkich wniosków), Warszawie I (28,7 tys., tj. 10,6% wszystkich wniosków) i Wałbrzychu (24,4 tys., tj. 9,0% wszystkich wniosków).

Decyzje

Wszystkie jednostki, które realizują umowy międzynarodowe wydały w 2024 r. **220,9 tys.** decyzji dotyczących polskich emerytur i rent wypłacanych na podstawie umów międzynarodowych (pierwszorazowych i zamiennych). Najwięcej decyzji wydano w oddziałach: Opolu (32,8 tys. decyzji, tj. 14,9% wszystkich wydanych decyzji), Warszawie I (26,5 tys. decyzji, tj. 12,0% wszystkich wydanych decyzji) oraz Nowym Sączu (20,2 tys. decyzji, tj. 9,2% wszystkich wydanych decyzji).

ELEKTRONICZNA WYMIANA INFORMACJI Z PAŃSTWAMI CZŁONKOWSKIMI UE/EFTA

Wymiana danych w ramach EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) odbywa się z użyciem narzędzia wspierającego - Aplikacji Krajowej EESSI (AKE). AKE zintegrowana jest z systemami dziedzinowymi ZUS, dzięki czemu pracownicy mogą pobierać dane z tych systemów ZUS i zasilać nimi formularze SED, za pośrednictwem których realizowana jest elektroniczna wymiana danych, jak również zasilać systemy dziedzinowe danymi z SED. Wszystkie komórki realizujące umowy międzynarodowe obsługują sprawy w ramach EESSI z wykorzystaniem aplikacji AKE w pełnym zakresie.

Rok 2024 r. był kolejnym rokiem funkcjonowania unijnego Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Polska, a w szczególności ZUS, niezmiennie jest w czołówce państw Unii Europejskiej, w których wykorzystanie systemu EESSI jest największe.

W 2024 r. wdrożono modyfikację Aplikacji Krajowej AKE i aplikacji RINA w związku z koniecznością dostosowania ich do nowego modelu danych CDM 4.3, wydanego przez Komisję Administracyjną UE. Zmiany wynikały z obowiązków określonych w prawie Unii. Zgodnie z Rozporządzeniem 987/2009, art. 4. Komisja Administracyjna UE zatwierdza nową strukturę, zawartość, format oraz szczegółowe ustalenia dotyczące standardowych dokumentów elektronicznych wymienianych w ramach EESSI, a państwa uczestniczące w wymianie EESSI zobowiązane były do wdrożenia tych zmian.

WYMIANA DANYCH O ZGONACH

Zgodnie z zaleceniem zawartym w Decyzji Komisji Administracyjnej nr H5 z dnia 18 marca 2010 r. dotyczącej współpracy w zwalczaniu nadużyć i błędów w ramach rozporządzenia Rady (WE) nr 883/2004 i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 987/2009 w sprawie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego ZUS podejmuje działania zmierzające do zawierania porozumień z instytucjami zagranicznymi w sprawie elektronicznej wymiany informacji o zgonach świadczeniobiorców. ZUS:

- kontynuował na bieżąco elektroniczną wymianę informacji o zgonach świadczeniobiorców z instytucjami zagranicznymi, z którymi ma zawarte porozumienia;
- prowadził prace nad aktualizacją zapisów dotychczasowych porozumień pomiędzy ZUS a instytucjami ubezpieczeniowymi Holandii;
- prowadził prace nad zmianą standardu wymiany danych o zgonach z instytucją ubezpieczeniową Australii;
- prowadził prace nad zawarciem nowych porozumień w zakresie elektronicznej wymiany danych o zgonach.

W 2024 r. ZUS prowadził elektroniczną wymianę danych o zgonach świadczeniobiorców z instytucjami zagranicznymi Niemiec, Szwecji, Chorwacji, Wielkiej Brytanii, Włoch, Holandii, Danii, Hiszpanii oraz Australii. W 2024 r. wymiana danych pozwoliła na uniknięcie nadpłat na szacunkowo co najmniej 11,04 mln zł.

POZOSTAŁE ZADANIA

W 2024 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych:

- zrealizowały wypłaty na łączną kwotę 11 441 583,7 tys. zł co daje średnio miesięcznie kwotę wypłat 953 465,3 tys. zł. Średnio miesięcznie liczba wypłat wyniosła 368,6 tys.,
- wypłacały polskie emerytury i renty podlegające koordynacji osobom zamieszkałym w Polsce – było to średnio 272,0 tys. osób miesięcznie i 768 711,1 tys. zł. Suma wypłat w kraju w 2024 r. wyniosła 9 224 533,7 tys. zł,
- wypłacały polskie emerytury i renty osobom zamieszkałym za granicą w państwach członkowskich UE/EFTA oraz państwach umownych poza UE/EFTA, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne. Było to średnio 96,6 tys. osób, głównie w Niemczech (28,3 tys. wypłat), Kanadzie (13,1 tys. wypłat), USA (9,2 tys. wypłat), Australii (8,7 tys. wypłat), Austrii (5,7 tys. wypłat), Francji (5,4 tys. wypłat), Szwecji (4,5 tys. wypłat), Wielkiej Brytanii (4,2 tys. wypłat) i Czechach (2,6 tys. wypłat), a wypłacono łącznie 2 217 050,0 tys. zł,
- wypłacały uzupełnienia z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych przyznanych wcześniej niektórym zagranicznym rencistom zamieszkałym w Polsce, otrzymującym świadczenia zagraniczne niższe od najniższej emerytury/renty polskiej. Dotyczyło to średnio miesięcznie 10 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z b. Jugosławii i b. Czechosłowacji i Ukrainy,
- wypłaciły 25 962,6 tys. zł zasiłków pogrzebowych (po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin) na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym. Ogółem w 2024 r. wydaliśmy 6,5 tys. decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych,
- I Oddział w Warszawie pośredniczył w przekazywaniu miesięcznie średnio 81 świadczeń zagranicznych osobom zamieszkałym w Polsce, przekazując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach (na podstawie starych regulacji).

Ponadto, pracownicy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych uczestniczyli w prowadzonych przez MRPiPS negocjacjach dwustronnych umów o zabezpieczeniu społecznym z Japonią, Brazylią, Albanią i Indiami w częściach dotyczących świadczeń międzynarodowych.

3.6.3. Świadczenia krótkoterminowe

INFORMACJE PODSTAWOWE

W 2024 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

- rozpatrzyły 4 976 656 spraw o wypłatę świadczeń krótkoterminowych i zasiłków pogrzebowych. Najwięcej spraw dotyczyło uprawnień do zasiłku chorobowego (3 527 664, czyli 71% wszystkich spraw) oraz do zasiłku opiekuńczego (560 508, czyli 11% wszystkich spraw). W porównaniu do 2023 r. nastąpił nieduży wzrost spraw – o 6 865, tj. o 0,1%. W obszarze świadczeń z zakresu ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego wzrost ten dotyczył jedynie wniosków o zasiłek chorobowy i zasiłek wyrównawczy. W 2024 r., w porównaniu do 2023 r., wystąpił również wzrost liczby rozpatrzonych wniosków o zasiłek pogrzebowy – o 3 363, tj. o 1%,

Tabela 6. Liczba rozpatrzonych spraw w latach 2022–2024

Wyszczególnienie		Sprawy rozpatrzone w 2022 r.	Sprawy rozpatrzone w 2023 r.	Sprawy rozpatrzone w 2024 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2022 r. (w %)	Wzrost/spadek w stosunku do 2023 r. (w %)
Liczba rozpatrzonych spraw ogółem		5 156 417	4 969 791	4 976 656	-3,5	0,1
zasiłki z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego	Ogółem	4 764 510	4 616 000	4 619 502	-3,0	0,1
	zasiłek chorobowy	3 592 909	3 457 312	3 527 664	-1,8	2,0
	zasiłek macierzyński	227 230	254 932	213 107	-6,2	-16,4
	zasiłek opiekuńczy	604 073	564 464	560 508	-7,2	-0,7
	świadczenie rehabilitacyjne	340 219	339 247	318 178	-6,5	-6,2
	zasiłek w wys. zasiłku macierzyńskiego	67	43	37	-44,8%	-14,0%
	zasiłek wyrównawczy	12	2	8	-33,3%	300,0%
Zasiłek pogrzebowy		391 907	353 791	357 154	-8,9%	1,0%

- zrealizowały 5 334 837 wypłat zasiłków z tytułu choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych w wysokości 12 494 958,6 tys. zł, w tym: z ubezpieczenia chorobowego – 4 915 581 wypłat w wysokości 10 808 563,7 tys. zł, z ubezpieczenia wypadkowego – 66 199 wypłat w wysokości 275 068,1 tys. zł oraz 353 057 wypłat zasiłków pogrzebowych w wysokości 1 411 326,8 tys. zł. W porównaniu z 2023 r. zrealizowaliśmy o 69 685 mniej wypłat, tj. o 1,3%, natomiast łączna kwota wypłat wzrosła o 1 565 052,4 tys. zł, tj. o 14,3%,

Tabela 7. Liczba wypłat zasiłków w latach 2022 – 2024

Wyszczególnienie		Liczba wypłat w 2022 r.	Liczba wypłat w 2023 r.	Liczba wypłat w 2024r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2022 r. (w %)	Wzrost/spadek w stosunku do 2023 r. (w %)
Liczba wypłat zasiłków ogółem		5 586 816	5 404 522	5 334 837	-4,5	-1,3
w tym z ubezpieczenia chorobowego	Ogółem	5 129 219	4 988 387	4 915 581	-4,2	-1,5
	zasiłek chorobowy	2 746 470	2 743 192	2 795 417	1,8	1,9
	zasiłek macierzyński	1 447 732	1 285 103	1 146 962	-20,8	-10,7
	zasiłek opiekuńczy	418 660	397 437	390 967	-6,6	-1,6

	świadczenie rehabilitacyjne	516 357	562 655	582 235	12,8	3,5
w tym z ubezpieczenia wypadkowego	Ogółem	64 595	65 641	66 199	2,5	0,9
	zasiłek chorobowy	40 597	40 304	41 976	3,4	4,1
	świadczenie rehabilitacyjne	23 998	25 337	24 223	0,9	-4,4
Zasiłek pogrzebowy		392 936	350 494	353 057	-10,1	0,7

- wydały 16 734 decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku (w 2023 r. – 19 755 decyzji) za 110 667 dni (w 2023 r. – 127 497 dni) w wysokości 13 609,6 tys. zł (w 2023 r. – 12 826,6 tys. zł). W 2024 r. Wydziały Zasiłków skierowały do lekarzy orzeczników 138 120 wniosków o kontrolę zaświadczeń lekarskich. Aż 98,25% wydanych decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowy prawa do zasiłku, tj. 16 441, dotyczyło wypłat realizowanych przez ZUS,
- przeprowadziły kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 139 147 osób (w 2023 r. – 89 079 osób). W wyniku kontroli 19 871 osób pozbawiono prawa do zasiłków (w 2023 r. – 9 181 osób) w wysokości 39 344,1 tys. zł (w 2023 r. – 16 447,1 tys. zł) za 309 689 dni (w 2023 r. – 165 675 dni).

Zakład Ubezpieczeń Społecznych przeprowadza kontrolę prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w sprawach, w których ustala prawo i wypłaca zasiłek chorobowy, opiekuńczy lub świadczenie rehabilitacyjne, jak również w sprawach, w których te zasiłki wypłaca płatnik składek. Kontrolę prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich przeprowadzamy w miejscu zamieszkania lub pracy świadczeniobiorcy (kontrola wyjazdowa) oraz na podstawie pozyskanej dokumentacji. Sprawy do tej kontroli typujemy w oparciu o analizę danych zapisanych na koncie ubezpieczonego w KSI ZUS, raportów oraz informacji przekazywanych do ZUS w ramach działania „zgłoś nadużycia”. Kwota środków, które odzyskaliśmy w 2024 r. z powodu nieprawidłowego wykorzystywania zwolnień lekarskich, przewyższa sumę kwot nienależnie pobranych świadczeń w latach 2021–2023.

We współpracy z zewnętrzną firmą opracowaliśmy przy użyciu sztucznej inteligencji „scoring KW” – system, który pozwala ocenić zwolnienia lekarskie pod kątem prawdopodobieństwa wykorzystywania ich w nieprawidłowy sposób. Każda sprawa, opracowywana w aplikacji zasiłkowej na podstawie zwolnienia lekarskiego, jest weryfikowana według różnych parametrów – m.in. danych ubezpieczonego, płatnika składek, lekarza, który wystawił to zwolnienie, a także pod kątem ewentualnego pozornego zgłoszenia do ubezpieczeń społecznych. Na tej podstawie aplikacja wskazuje scoring kontroli wykorzystywania zwolnień lekarskich od pracy. Efektywność typowania w ten sposób zwolnień lekarskich do kontroli jest jeszcze niewielka, jednak prace nad udoskonalaniem tego modelu trwają i są obiecujące.

Oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

- sporządziły i przekazały w 2024 r. do KSI ZUS 1 142,9 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUS ZUA i ZUS ZIUA oraz dokumentów wyrejestrowujących ZUS ZWUA, a także 2 372,1 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących ZUS RCA i ZUS RSA; w 2023 r. wystawiły o 67,2 tys. (tj. o 5,55%) więcej dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 255,5 tys. (tj. o 9,72%) więcej dokumentów rozliczeniowych,
- przekazały do 1 228,9 tys. świadczeniobiorców informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz o pobranych w 2023 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych; w porównaniu do 2023 r. jest to mniej o 36,2 tys. informacji o dochodach,
- wydały 345,8 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 295,5 tys. decyzji przyznających świadczenie; w porównaniu do 2023 r. – o 23,2 tys. mniej decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego,
- wspierały płatników składek w realizacji wypłat świadczeń poprzez wydawanie decyzji w sprawie prawa do świadczeń i ich wysokości oraz udzielanie wyjaśnień. Oddziały mają również obowiązek wydawania decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym, którym zasiłki wypłacają płatnicy składek. W 2024 r. oddziały wydały łącznie 398,1 tys. decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym, świadczeniobiorcom i płatnikom składek. Oznacza to wzrost liczby wydanych decyzji i pism o 107,7 tys. (czyli o 37,23%) w stosunku do 2023 r.

Ponadto oddziały realizowały zadania instytucji właściwej oraz instytucji miejsca zamieszkania lub pobytu w zakresie świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego (w razie choroby i macierzyństwa) oraz zasiłków pogrzebowych. W związku z wnioskami o świadczenia przysługujące na mocy ustawodawstwa innych państw członkowskich UE, realizując przepisy rozporządzeń unijnych oraz umów międzynarodowych, w 2024 r. rozpatrzyliśmy 23 205 formularzy dotyczących koordynacji. W porównaniu do 2023 r. liczba rozpatrzonych formularzy zmniejszyła się o 2 413, tj. o 9,42%.

AUTOMATYZACJA WYPŁAT ZASIŁKÓW

Istotnym zagadnieniem, na którym w 2024 r. koncentrowały się zadania ZUS, były prace związane z zapewnieniem bezpieczeństwa wypłat oraz ich automatyzacją. Kontynuowaliśmy wprowadzanie automatyzacji przy rozpatrywaniu wniosków o zasiłki – od momentu założenia sprawy do przekazania jej do wypłat, przy jednoczesnym zapewnieniu bezpieczeństwa wypłat. Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom obecnie w obszarze zasiłków zakres automatyzacji obejmuje:

- zakładanie sprawy w aplikacji zasiłkowej na podstawie wniosku, który wpłynął za pośrednictwem eZUS,
- zakładanie sprawy w aplikacji zasiłkowej na podstawie wniosku papierowego, który został zeskanowany i zarejestrowany w Elektronicznej Platformie Wymiany Danych (EPWD),
- przenoszenie danych niezbędnych do opracowania sprawy z wniosku do aplikacji zasiłkowej,
- tworzenie zlecenia poświadczania ubezpieczenia chorobowego,
- pobieranie adresu zamieszkania oraz numeru rachunku bankowego do sprawy,
- rozpatrzenie sprawy,

- aprobatę sprawy,
- skierowanie sprawy do wypłaty,
- wycofywanie z wypłat spraw, do których już po wydaniu decyzji wpłynęły istotne dokumenty.

Dla wybranych typów spraw – zasiłku chorobowego i opiekuńczego – po spełnieniu zdefiniowanych kryteriów bezpieczeństwa – system zastępuje pracownika przy obsłudze. Ze względu na zachowanie bezpieczeństwa wypłat, system podejmie sprawę do obsługi, ale z różnych przyczyn może ją zatrzymać i przekazać do dalszej obsługi pracownikowi ZUS (referentowi). Takie sprawy określane są statusem „przygotowane do dalszej obsługi przez referenta”. Zatrzymanie sprawy może być spowodowane np.: brakiem prawa do zasiłku, przekroczonym scoringiem kontroli orzekania lub wpływem informacji świadczeniobiorcy o zmianie sposobu wypłaty świadczenia w stosunku do wcześniejszych spraw. Kolejną część spraw system obsługuje jako referent, ale przekaże do zatwierdzenia pracownikowi ZUS (aprobantowi). Ostatnią grupę spraw stanowią takie, które system obsługuje w całości – od wpływu wniosku do przekazania sprawy do wypłat.

Liczbę spraw obsługiwanych przez system w 2024 r. – z zaznaczeniem na jakim etapie została zakończona automatyczna obsługa spraw – ilustruje poniższa tabela:

Tabela 8. Sprawy obsługiwane przez automat w 2024 r.

Miesiąc	ŁĄCZNIE			SUMA
	Przygotowane do dalszej obsługi przez referenta	Przekazana do aprobaty	Przekazana do wypłat	
styczeń	45 221	6 401	5 205	56 827
luty	45 152	3 113	2 060	50 325
marzec	40 382	2 488	1 573	44 443
kwiecień	40 573	2 346	1 601	44 520
maj	34 399	5 216	3 780	43 395
czerwiec	33 687	5 939	4 515	44 141
lipiec	41 051	8 283	5 825	55 159
sierpień	29 273	7 238	4 505	41 016
wrzesień	36 643	6 081	3 656	46 380
październik	47 242	4 296	2 184	53 722
listopad	50 321	4 408	2 339	57 068
grudzień	43 656	6 485	4 514	54 655
Razem	487 600	62 294	41 757	591 651

DZIAŁANIA NA RZECZ UPROSZCZENIA PRZEPISÓW

Oprócz realizacji ustawowych zadań, związanych z ustalaniem prawa i wypłatą zasiłków, w 2024 r. ZUS aktywnie uczestniczył w pracach nad zmianą i uproszczeniem przepisów, dotyczących zasiłków z ubezpieczeń społecznych. 16 kwietnia 2024 r. po raz kolejny przekazaliśmy do MRPiPS projekt zmiany przepisów. Zaproponowaliśmy w nim, aby ubezpieczony miał zapewnioną możliwość składania do ZUS i płatnika zasiłków wszystkich dokumentów do celów zasiłkowych

w formie elektronicznej (za pośrednictwem systemów informatycznych funkcjonujących u płatnika zasiłków oraz/i eZUS).

Natomiast w czerwcu 2024 r. przygotowaliśmy propozycję najpilniejszych zmian legislacyjnych w obszarze zasiłków, m.in.:

- zasad ustalania okresu zasiłkowego, jeżeli świadczeniobiorca nie złożył wniosku o zasiłek, a ma orzeczoną niezdolność do pracy, lub jeżeli za okres orzeczonej niezdolności do pracy zasiłek nie przysługuje,
- zasad ustalania prawa do zasiłku chorobowego lub świadczenia rehabilitacyjnego za okres po ustaniu tytułu ubezpieczenia, jeżeli świadczeniobiorca kontynuuje działalność zarobkową lub podjął działalność zarobkową, stanowiącą tytuł do objęcia obowiązkowo lub dobrowolnie ubezpieczeniem chorobowym albo zapewniającą prawo do świadczeń za okres niezdolności do pracy z powodu choroby,
- uregulowania prawa do świadczenia rehabilitacyjnego – w szczególności sytuacji, w której świadczeniobiorca odzyska zdolność do pracy przed upływem czasu, na jaki przyznano mu prawo do świadczenia rehabilitacyjnego.

4 grudnia 2024 r. przekazaliśmy do MRPiPS uwagi i propozycje do projektu ustawy z 22 października 2024 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, m.in. w zakresie kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich oraz kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy. Uzupełnieniem propozycji zmian w tej ustawie było przedstawienie projektu zmiany rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z 27 lipca 1999 r., w sprawie szczegółowych zasad i trybu prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich od pracy oraz formalnej kontroli zaświadczeń lekarskich⁴.

ZAPEWNIENIE PŁYNNOŚCI REALIZACJI ZADAŃ PRZEZ WYDZIAŁY ZASIŁKÓW (ZAS)

W 2024 r. prowadziliśmy prace w zakresie reorganizacji struktury zatrudnienia w ZAS, w kierunku zapewnienia realizacji zadań przez pracownika, który potrafi rozpatrzeć każdy rodzaj spraw (pracownika multizadaniowego). Podjęliśmy działania w kierunku **połączenia stanowisk**, do których przypisane są podobne odpowiedzialności, i stworzenia w ich miejsce nowych:

- stanowisko ds. przyznawania i wypłat zasiłków oraz stanowisko ds. orzecznictwa zasiłkowego łączymy w jedno stanowisko ds. zasiłków,
- stanowisko ds. aprobaty przyznawania i wypłaty zasiłków oraz stanowisko ds. aprobaty uprawnień łączymy w jedno stanowisko ds. aprobaty zasiłków.

Zmiany te mają poprawić jakość i wydajność oraz zoptymalizować ilość pracy w ZAS.

Od 1 maja do 30 września 2024 r. prowadziliśmy pilotaż proponowanych zmian we wszystkich oddziałach ZUS. Pracownicy z ponad 90% oddziałów (39 z 43) ocenili pilotaż pozytywnie – przyznali, że zmiany gwarantują sprawniejszą zastępowalność pracowników, większe możliwości dysponowania sprawami oraz mniejsze zaległości, ponieważ każdy pracownik może przejąć każdego rodzaju sprawę.

Wdrożenie zmian we wszystkich oddziałach ZUS nastąpiło 1 stycznia 2025 r.

⁴ Dz.U. Nr 65, poz. 743

Aby poprawić terminowość i jakość obsługi spraw, w trakcie roku wprowadziliśmy w kilku oddziałach ZUS jeszcze jedno usprawnienie – **losową aprobatę spraw**, czyli automatyczne przypisanie osoby aprobowanej do sprawy, która podlega aprobacie. Ta nowa funkcjonalność aplikacji BC przydziela sprawę do aprobanta natychmiast po jej opracowaniu. Dzięki temu rozwiązaniu rozkład spraw pomiędzy pracownikami jest równomierny, a treści wydawanych pism i decyzji – jednolite. Losowa aprobata w znacznym stopniu ogranicza także nieprawidłowe postępowanie przy obsłudze spraw zasiłkowych, wypłacie nienależnie pobranych świadczeń oraz zapobiega nieuprawnionemu dostępowi do danych w obszarze świadczeń krótkoterminowych.

Jednym z elementów, który ma niekorzystny wpływ na poziom realizacji zadań w ZAS, jest duża rotacja pracowników. Wypracowaliśmy jednak rozwiązania, które powinny wzmocnić proces wdrażania nowo zatrudnionego pracownika i zapewnić jego pozostanie w ZAS na dłużej. Opracowaliśmy **profil kandydata do roli opiekuna osoby nowo zatrudnionej** oraz etapy procesu jego wyboru. Istotnym elementem jest docenienie roli opiekuna oraz możliwość finansowego wynagrodzenia jego pracy w zakresie wdrażania nowego pracownika – rozważamy wprowadzenie rozwiązania polegającego na otrzymywaniu przez opiekuna specjalnego dodatku w wysokości 15% minimalnego wynagrodzenia (refundowanego ze środków oddziału) przez okres 6 miesięcy od przyjęcia osoby nowo zatrudnionej do komórki ZAS.

Ponadto zapewniliśmy **bardziej elastyczny proces zgłaszania nowego pracownika do szkolenia** z zakresu świadczeń krótkoterminowych oraz utworzyliśmy i udostępniliśmy wszystkim pracownikom ZAS przystępną **bazę wiedzy**, dotyczącą zasiłków i obsługi aplikacji.

3.6.4. Dodatkowe roczne świadczenia pieniężne (13-ta emerytura)

Na podstawie ustawy o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów⁵ ZUS przyznał i wypłacił emerytom, rencistom oraz pozostałym uprawnionym osobom dodatkowe roczne świadczenie pieniężne (13-tą emeryturę) w wysokości 1 780,96 zł brutto.

Dodatkowe roczne świadczenie pieniężne przysługiwało osobom, które 31 marca 2024 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,
- renty z tytułu wypadku przy pracy i chorób zawodowych,
- renty rodzinnej,
- emerytury pomostowej,
- nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego,
- świadczenia dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych,
- świadczenia/zasiłku przedemerytalnego,
- rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego,
- renty socjalnej.

⁵ Ustawa z dnia 9 stycznia 2020 r. o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów (Dz.U. poz. 3211)

Świadczenie wypłacaliśmy w kwietniowych terminach płatności – emerytom i rencistom oraz osobom pobierającym świadczenia dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych – oraz w majowym terminie płatności – osobom pobierającym zasiłki i świadczenia przedemerytalne oraz osobom zamieszkającym za granicą, którym świadczenia emerytalno-rentowe wypłacane są za granicę w cyklu kwartalnym.

W przypadku zbiegu prawa do wypłaty na 31 marca 2024 r., do kilku świadczeń przysługiwało jedno dodatkowe roczne świadczenie pieniężne.

Do renty rodzinnej wieloosobowej przysługiwało jedno dodatkowe roczne świadczenie pieniężne w wysokości proporcjonalnej do liczby osób uprawnionych do tej renty.

W przypadku renty rodzinnej wieloosobowej, do której uprawniona była również osoba posiadająca prawo do renty socjalnej, w celu ustalenia kwoty dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego wyłączana była z renty rodzinnej osoba uprawniona na 31 marca 2024 r. do renty socjalnej. W takim przypadku dodatkowe roczne świadczenie pieniężne było wypłacane w pełnej wysokości ustalonej proporcjonalnie dla pozostałych osób uprawnionych do renty rodzinnej.

Osobie lub osobom wyłączonym z renty rodzinnej, uprawnienia do dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego były odrębnie ustalane z tytułu wypłaconej renty socjalnej dla tej osoby lub tych osób.

Zakład zapewnił terminową wypłatę tego świadczenia, obsługę informatyczną i informacyjną, a przede wszystkim obsługę finansową.

Dodatkowe roczne świadczenie pieniężne, w wysokości 15,5 mld zł, wypłaciliśmy 8,7 mln uprawnionym osobom.

Aby ograniczyć koszty, wysyłkę decyzji o przyznaniu dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego połączyliśmy z wysyłką decyzji waloryzacyjnych. Pierwsze połączone decyzje wystaliśmy do klientów 9 maja 2024 r., a akcję wysyłki decyzji zakończyliśmy 19 czerwca 2024 r.

3.6.5. Kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne (14-ta emerytura)

Ustawa z 26 maja 2023 r. o kolejnym dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów⁶ wprowadziła nowy rodzaj jednorazowego świadczenia dla emerytów i rencistów – kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne (14-tą emeryturę). Miesiąc wypłaty 14-tej emerytury określa każdorazowo Rada Ministrów w rozporządzeniu wydawanym nie później niż do 31 października danego roku. Drogą rozporządzenia Rady Ministrów możliwe jest określenie kwoty wyższej niż kwota najniższej emerytury.

W rozporządzeniu Rady Ministrów z 28 maja 2024 r., w sprawie określenia miesiąca wypłaty kolejnego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów, jako miesiąc wypłaty kolejnego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów został wskazany wrzesień.

⁶ Dz.U. poz. 1407

Kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne ZUS przyznał osobom, które 31 sierpnia 2024 r. miały ustalone prawo m.in. do:

- emerytury – w tym emerytury pomostowej, okresowej emerytury kapitałowej oraz emerytury częściowej,
- renty z tytułu niezdolności do pracy – w tym do renty dla inwalidów wojennych i wojskowych oraz rent wypadkowych,
- renty szkoleniowej,
- renty socjalnej,
- renty rodzinnej,
- świadczenia przedemerytalnego lub zasiłku przedemerytalnego,
- świadczenia pieniężnego przysługującego cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych,
- nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego,
- rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego.

14-ta emerytura oraz jej wysokość była zależna od wysokości świadczenia pobieranego 31 sierpnia 2024 r. Oznacza to, że 14-tą emeryturę przyznaliśmy osobom, które 31 sierpnia 2024 r. były uprawnione do jednego z wyżej wymienionych świadczeń.

Kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne w pełnej wysokości, tj. 1 780,96 zł brutto (1 420,67 zł netto), przyznaliśmy emerytom i rencistom, których wysokość świadczeń nie przekroczyła kwoty 2 900,00 zł brutto. W przypadku osób ze świadczeniem w wysokości pomiędzy 2 900,00 zł a 4 630,96 zł, świadczenie obniżyliśmy zgodnie z zasadą „złotówka za złotówkę”. Minimalna wysokość 14-tej emerytury wyniosła 50,00 zł.

Zakład przyznał 14-tą emeryturę z urzędu, tj. bez konieczności składania wniosków przez świadczeniobiorców. Wypłatę czternastek rozpoczęliśmy od pierwszego wrześniowego⁷ terminu płatności (dla świadczeń emerytalno-rentowych), a zakończyliśmy 1 października dla świadczeniobiorców pobierających świadczenia/zasiłki przedemerytalne.

14-tą emeryturę przyznaliśmy i wypłaciliśmy 6,7 mln uprawnionym w łącznej wysokości 9,9 mld zł. Wystaliśmy ponad 6,6 mln decyzji. Pierwsze decyzje wystaliśmy do klientów 8 października 2024 r. Akcję wysyłki decyzji zakończyliśmy 30 października 2024 r.

3.6.6. Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (MAMA 4+)

Prezes ZUS przyznaje rodzicielskie świadczenie uzupełniające na podstawie obowiązujących od 1 marca 2019 r. przepisów ustawy z 31 stycznia 2019 r. o rodzicielskim świadczeniu uzupełniającym⁸. Celem świadczenia jest wsparcie osób, którym z powodu wychowywania w przeszłości co najmniej czworga dzieci nie udało się zgromadzić uprawnień emerytalnych, zapewniających co najmniej najniższą emeryturę.

⁷ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28 maja 2024 r. w sprawie określenia miesiąca wypłaty kolejnego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów w 2024 r. (Dz.U. poz. 820)

⁸ Dz.U. z 2022 r. poz. 1051

Rodzicielskie świadczenie uzupełniające przyznawane jest przez prezesa ZUS po zbadaniu sytuacji dochodowej wnioskodawcy. Ma charakter uznaniowy, tzn. może, lecz nie musi być przyznane. Z tego względu każdy przypadek jest rozpatrywany indywidualnie. Wysokość świadczenia nie może być wyższa od najniższej emerytury. W przypadku pobierania emerytury lub renty w wysokości niższej od najniższej emerytury, rodzicielskie świadczenie uzupełniające jest dopełnieniem do wysokości najniższej emerytury.

Do 31 grudnia 2024 r. zarejestrowaliśmy łącznie 102 322 wnioski o rodzicielskie świadczenie uzupełniające, z czego 633 wnioski zgłosili mężczyźni. Tylko w 2024 r. do ZUS wpłynęło 7 579 wniosków, w tym 36 wniosków złożyli mężczyźni. Wydaliśmy 6 782 decyzje, w tym 5 024 decyzje przyznające świadczenie. Do 31 grudnia 2024 r. najwięcej przyznaliśmy świadczeń dopełniających (67%). Przeciętna wysokość przyznanego świadczenia dopełniającego wyniosła 406,69 zł dla kobiet i 522,14 zł dla mężczyzn.

3.6.7. Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji

Na podstawie ustawy z dnia 31 lipca 2019 r. o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji⁹, od 1 października 2019 r. wprowadzono możliwość przyznawania świadczenia uzupełniającego. Podstawowym celem regulacji jest zapewnienie dodatkowych środków, służących zaspokajaniu potrzeb życiowych osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji, ze względu na zwiększone koszty związane z pielęgnacją, rehabilitacją i opieką medyczną.

Do 31 grudnia 2024 r. wszystkie organy rentowe przyjęły 1 663 730 wniosków o świadczenie, w tym:

- ZUS – 1 229 815 wniosków,
- KRUS – 430 253 wnioski,
- Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA – 3 043 wnioski,
- Wojskowe Biura Emerytalne – 481 wniosków,
- Biuro Emerytalne Służby Więziennej – 138 wniosków.

W 2024 r. ZUS wypłacił świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji w łącznej wysokości ponad 2,08 mld zł.

3.6.8. Świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych

Świadczenie wyrównawcze przysługuje działaczom opozycji antykomunistycznej lub osobom represjonowanym z powodów politycznych, które pobierają emeryturę lub rentę inwalidzką albo rentę z tytułu niezdolności do pracy, albo rentę rodzinną lub jej część w kwocie niższej niż 3 415,50 zł miesięcznie (brutto).

Świadczenie wyrównawcze nie przysługuje osobom uprawnionym do innych świadczeń. Wysokość świadczenia wyrównawczego ustala się jako różnicę pomiędzy kwotą 3 415,50 zł a kwotą

⁹ Ustawa z dnia 31 lipca 2019 r. o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (Dz.U. z 2024 r. poz. 1649)

emerytury lub renty brutto lub sumą tych świadczeń, wraz z kwotą wypłacaną przez zagraniczne instytucje właściwe do spraw emerytalno-rentowych, z wyłączeniem dodatków wypłacanych wraz ze świadczeniami.

Osoba, która ubiega się o przyznanie świadczenia wyrównawczego powinna złożyć wniosek o świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej/osoby represjonowanej z powodów politycznych oraz inne wymagane dowody, tj.:

- decyzję Szefa Urzędu do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych potwierdzającą status działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych,
- ewentualnie dokument potwierdzający prawo do zagranicznych świadczeń i ich wysokość, wystawiony przez zagraniczną instytucję właściwą do spraw emerytalno-rentowych – jeśli ma prawo do zagranicznej emerytury lub renty zagranicznej albo innego świadczenia zagranicznego o podobnym charakterze.

Formularz wniosku o świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej/osoby represjonowanej z powodów politycznych (druk o symbolu ER-SWA) udostępniliśmy na stronie internetowej ZUS w formacie pdf, z możliwością jego wypełnienia i wydrukowania. Informacja do wniosku podpowiada wnioskodawcy, co może załatwić tym wnioskiem, komu przysługuje świadczenie wyrównawcze, jakie dokumenty należy dołączyć do wniosku, gdzie złożyć wniosek, jak można wycofać wniosek, oraz podaje podstawowe informacje dla osób zamieszkających za granicą, w tym o rachunkach bankowych i wypłacie świadczeń.

Przepisy dotyczące świadczenia wyrównawczego nie nakładają na ZUS obowiązku udostępnienia usługi złożenia wniosku w formie elektronicznej, jednak osoby, które są zainteresowane taką formą zgłoszenia wniosku, mogą to zrobić przez PUE za pośrednictwem wniosku ogólnego POG.

Do 31 grudnia 2024 r.:

- zarejestrowaliśmy 5 751 wniosków. 64% wszystkich wniosków stanowiły te złożone przez mężczyzn (3 685 wniosków), a 36% to wnioski złożone przez kobiety (2 066 wniosków),
- wydaliśmy 5 719 decyzji, z czego 59% to decyzje o przyznaniu prawa do świadczenia (3 399 decyzji), a 41% – z odmową prawa do świadczenia (2 320 decyzji).

Liczba wypłacanych świadczeń wyniosła 3 159. Minimalna wysokość świadczenia do wypłaty to 0,48 zł. Maksymalna wysokość świadczenia do wypłaty to 3 414,93 zł. Przeciętna wysokość wypłacanego świadczenia wyrównawczego to 1 034,16 zł.

3.6.9. Świadczenia i zasiłki przedemerytalne

Do 31 grudnia 2024 r. ZUS zarejestrował 19,2 tys. wniosków o świadczenie przedemerytalne, w tym: 10,8 tys. wniosków składanych po raz pierwszy i 8,4 tys. wniosków zamiennych. W porównaniu do 2023 r. wniosków składanych po raz pierwszy i zamiennych było mniej o 9,6 tys., tj. o 33,33%.

W sprawach rozpatrywanych po raz pierwszy, w 2024 r. ZUS wydał 2,6 tys. decyzji (w tym 0,2 tys. przyznających i 2,4 tys. odmownych). W sprawach zamiennych – 7,7 tys. decyzji. W porównaniu do 2023 r. zmniejszyła się liczba decyzji wydanych do wniosków składanych po raz pierwszy – o 4,9 tys. i do wniosków zamiennych – o 10,3 tys. decyzji.

Wydatki związane z wypłatą zasiłków i świadczeń, finansowanych przez Fundusz Pracy w 2024 r., wyniosły 658 300 tys. zł, w tym:

- zasiłki i świadczenia przedemerytalne – 657 936 tys. zł,
- zasiłki pogrzebowe po osobach, które pobierały świadczenia i zasiłki przedemerytalne, oraz po członkach rodzin tych osób – 364 tys. zł,
- odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 21 tys. zł.

Natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 7 900 tys. zł.

3.6.10. Renta socjalna, w tym przygotowanie ZUS do obsługi dodatku dopełniającego do renty socjalnej

Ustawa z dnia 27 września 2024 r. o zmianie ustawy o rencie socjalnej oraz niektórych innych ustaw¹⁰ wprowadziła **dodatek dopełniający do renty socjalnej**.

Dodatek dopełniający przysługuje osobie uprawnionej do renty socjalnej, niezdolnej do samodzielnej egzystencji. Dodatek dopełniający przysługuje w kwocie 2 520 zł. Kwota dodatku dopełniającego podlega corocznej waloryzacji od 1 marca. Wskaźnik waloryzacji, inaczej niż wskaźnik waloryzacji emerytur i rent, będzie uwzględniał wyłącznie poziom inflacji ogółem w poprzednim roku kalendarzowym.

Przyznanie dodatku dopełniającego dla osób mających ustaloną rentę socjalną, które 1 stycznia 2025 r., tj. w dniu wejścia w życie ustawy zmieniającej, będą miały orzeczoną niezdolność do samodzielnej egzystencji, nastąpi z urzędu i nie wymaga wydania decyzji. ZUS przekaże informację o przyznaniu dodatku dopełniającego osobie pobierającej rentę socjalną, a także udostępni tę informację na jej profilu.

Przyznanie dodatku dopełniającego osobom mającym ustaloną rentę socjalną, które 1 stycznia 2025 r., tj. w dniu wejścia w życie ustawy zmieniającej, nie będą miały orzeczonej niezdolności do samodzielnej egzystencji, nastąpi na wniosek osoby ubiegającej się o ten dodatek lub jej przedstawiciela ustawowego, zgłoszony po 31 grudnia 2024 r. Wniosek o dodatek dopełniający do renty socjalnej można składać do ZUS od 1 stycznia 2025 r.

Dodatek dopełniający będzie wypłacany razem z rentą socjalną. Pierwsze wypłaty nastąpią w maju 2025 r.

Przepisy ustawy z dnia 27 września 2024 r. o zmianie ustawy o rencie socjalnej oraz niektórych innych ustaw¹¹ wprowadziły zmianę progu uprawniającego do pobierania renty socjalnej z rentą rodzinną. W przypadku zbiegu uprawnień do renty socjalnej z uprawnieniem do renty rodzinnej lub świadczenia pieniężnego przyznanego na zasadach określonych w ustawie z dnia 8 lutego 2023 r. o świadczeniu pieniężnym przysługującym członkom rodziny funkcjonariuszy lub żołnierzy zawodowych, których śmierć nastąpiła w związku ze służbą albo podjęciem poza służbą czyn-

¹⁰ Dz.U. z 2024 r. poz. 1615

¹¹ j.w.

ności ratowania życia lub zdrowia ludzkiego albo mienia¹², kwota renty socjalnej powinna ulec takiemu obniżeniu, aby łączna kwota obu świadczeń nie przekraczała 300% kwoty najniższej renty z tytułu całkowitej niezdolności do pracy. Kwota obniżonej renty socjalnej nie może być niższa niż 10% kwoty najniższej renty z tytułu całkowitej niezdolności do pracy. Od 1 stycznia 2025 r. renta socjalna nie przysługuje, jeżeli kwota renty rodzinnej lub świadczenia pieniężnego przekracza 300% kwoty najniższej renty z tytułu całkowitej niezdolności do pracy. Od 1 stycznia 2025 r. należy z urzędu podwyższyć renty socjalne wypłacane przed tym dniem w zbiegu z rentą rodzinną – do 300% kwoty najniższej renty z tytułu całkowitej niezdolności do pracy.

W ramach przygotowań do wdrożenia ustawy z 27 września 2024 r. o zmianie ustawy o rencie socjalnej oraz niektórych innych ustaw, ZUS:

- opracował *Wniosek o dodatek dopełniający do renty socjalnej (EDD-SOC)*,
- opracował wzór *Informacji o przyznaniu dodatku dopełniającego (INF EDD-SOC)*,
- określił biznesowy zakres zmian niezbędnych do wykonania w systemach informatycznych (16 grudnia 2024 r. została zawarta umowa na modyfikację KSI, polegającą na dostosowaniu systemów ZUS do zmian w ustawie o rencie socjalnej oraz do niektórych innych ustaw),
- opracował materiały i przeprowadził szkolenia dla naczelników Wydziałów Koordynacji, Analityki i Wsparcia Usług Świadczeniowych (KUS) i naczelników Wydziałów Świadczeń Emerytalno-Rentowych (SER),
- opracował wytyczne dotyczące realizacji ustawy z dnia 27 września 2024 r. o zmianie ustawy o rencie socjalnej oraz niektórych innych ustaw,
- oszacował wolumen rent socjalnych:
 - liczba osób pobierających renty socjalne wynosi ok. 290 tys.,
 - około 128 tys. osób uprawnionych do renty socjalnej ma widoczne w systemie orzeczenie o niezdolności do samodzielnej egzystencji,
- dostosował oprogramowanie i wytypował renty socjalne wypłacane w zbiegu z rentą rodzinną kwalifikujące się do podwyższenia łącznej kwoty świadczeń w zbiegu do 300% kwoty najniższej renty z tytułu całkowitej niezdolności do pracy i przygotował się do wypłaty tych świadczeń na styczeń 2025 r.:
 - liczba rent socjalnych, wypłacanych przed 1 stycznia 2025 r. w zbiegu z rentą rodzinną, podlegających podwyższeniu łącznej kwoty świadczeń w zbiegu do 300% kwoty najniższej renty z tytułu całkowitej niezdolności, to 29 088 spraw,
 - przygotowanie wypłat na 1 termin płatności przypadający w styczniu 2025 r. nastąpiło 9 grudnia 2025 r.,
- opracował i przekazał do świadczeniobiorców – którym renta socjalna nie przysługuje z uwagi na wysokość renty rodzinnej lub świadczenia pieniężnego przekraczającego 300% kwoty najniższej renty z tytułu całkowitej niezdolności do pracy – informację o możliwości zgłoszenia wniosku o ponowne ustalenie prawa do renty socjalnej.

¹² Dz.U. poz. 658

Do 31 grudnia 2024 r. ZUS zarejestrował 173 tys. wniosków o rentę socjalną, w tym: 19,9 tys. wniosków składanych po raz pierwszy, 1,1 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia oraz 152 tys. wniosków zamiennych. W porównaniu do 2023 r. – wniosków o rentę socjalną było mniej o 1,7 tys. wniosków (0,96%).

W sprawach rozpatrywanych po raz pierwszy, w 2024 r. ZUS wydał 18 tys. decyzji, w tym 9,6 tys. przyznających i 8,4 tys. odmownych. W sprawach zamiennych wydaliśmy 147,5 decyzji. W porównaniu do 2023 r. nastąpił spadek wydanych decyzji o 1,1 tys. i spadek decyzji zamiennych o 2,4 tys. decyzji.

Wydatki związane z wypłatą rent socjalnych, finansowanych przez Fundusz Solidarnościowy w 2024 r., wyniosły 5 903 022 tys. zł, w tym:

- renty socjalne – 5 898 910 tys. zł,
- zasiłki pogrzebowe po osobach, które pobierały renty socjalne – 4 112 tys. zł,
- odsetki za opóźnienie w wypłacie rent socjalnych – 217 tys. zł.

Natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 148 500 tys. zł.

3.6.11. Obsługa wniosków pierwszorazowych w oparciu o zdigitalizowaną dokumentację

Obsługa wniosków emerytalno-rentowych w oparciu o zdigitalizowaną dokumentację, wdrożona we wszystkich terenowych jednostkach organizacyjnych (TJO) od 12 grudnia 2022 r., była w niezmiennym zakresie realizowana również w roku 2024.

Digitalizacja na wejściu do ZUS oraz dalsze udostępnianie w formie skanów dotyczy wniosków pierwszorazowych o przyznanie:

- emerytury (EMP),
- nauczycielskiego świadczenie kompensacyjnego (ENSK),
- świadczenia przedemerytalnego (ESP),
- renty rodzinnej (ERR),
- wniosków w sprawie kapitału początkowego (EKP),
- wniosków zamiennych wpływających do spraw objętych nową ścieżką obsługi.

Rozszerzenie zakresu projektu jest planowane po wdrożeniu integracji aplikacji EPWD z AIS2 oraz po zmianach funkcjonalności aplikacji E2, planowanych do wprowadzenia w ramach modyfikacji dostosowującej system KSI do obsługi doręczeń elektronicznych.

3.6.12. Nowa emerytura nauczycielska oraz renta rodzinna po tej emeryturze

Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy Karta Nauczyciela oraz niektórych innych ustaw¹³, wprowadziła do Karty Nauczyciela przepis art. 88a, zgodnie z którym nauczyciele, po rozwiązaniu na swój wniosek stosunku pracy, mogą przejść na emeryturę w wieku niższym niż określony w ustawie emerytalnej. Przepisy regulujące to świadczenie weszły w życie 1 września 2024 r.

¹³ Dz.U. poz. 1672, z późn. zm.

Na nową emeryturę nauczycielską mogą przejść:

- od 1 września 2024 r. – nauczyciele urodzeni przed 1 września 1966 r.,
- od 1 września 2025 r. – nauczyciele urodzeni po 31 sierpnia 1966 r., a przed 1 września 1969 r.,
- od 1 września 2026 r. – nauczyciele urodzeni po 31 sierpnia 1969 r.

Warunki wymagane do przyznania nowej emerytury nauczycielskiej są takie same dla kobiet i mężczyzn. Prawo do emerytury nauczycielskiej nie ustaje w związku z osiągnięciem powszechnego wieku emerytalnego 60 lat dla kobiet i 65 lat dla mężczyzn.

Z prawa do nowej emerytury nauczycielskiej mogą skorzystać nauczyciele, którzy spełnili łącznie następujące warunki:

- rozwiążą na swój wniosek stosunek pracy albo dojdzie do jego rozwiązania lub wygaśnięcia w następujących okolicznościach:
 - dyrektor szkoły, w razie całkowitej likwidacji szkoły, rozwiąże z nauczycielem stosunek pracy,
 - dyrektor szkoły, w razie częściowej likwidacji szkoły albo zmian organizacyjnych powodujących zmniejszenie liczby oddziałów w szkole lub zmian planu nauczania uniemożliwiających dalsze zatrudnianie nauczyciela w pełnym wymiarze zajęć, rozwiąże z nim stosunek pracy,
 - stosunek pracy wygaśnie, gdy skończy się sześciomiesięczny okres pozostawania nauczyciela w stanie nieczynnym,
 - stosunek pracy wygaśnie, gdy nauczyciel pozostający w stanie nieczynnym odmówi podjęcia pracy w pełnym wymiarze zajęć na czas nieokreślony lub na okres, na który została zawarta umowa, w tej samej szkole, na tym samym lub innym stanowisku,
- rozpoczęli przed 1 stycznia 1999 r. faktyczne wykonywanie pracy na stanowisku nauczyciela, wychowawcy lub innego pracownika pedagogicznego, o których mowa w art. 1 Karty Nauczyciela, w brzmieniu obowiązującym w dniu rozpoczęcia pracy na tym stanowisku,
- mają okres składkowy, wynoszący co najmniej 30 lat, w tym minimum 20 lat faktycznego wykonywania pracy na stanowisku nauczyciela, wychowawcy lub innego pracownika pedagogicznego, o których mowa w art. 1 Karty Nauczyciela, w brzmieniu obowiązującym w okresie faktycznego wykonywania pracy na tych stanowiskach (z wyjątkiem nauczyciela szkoły za granicą), w wymiarze co najmniej 1/2 obowiązkowego wymiaru zajęć,
- nie przysługuje im prawo do przejścia na emeryturę bez względu na wiek,
- wysokość tej emerytury nie jest niższa niż kwota najniższej emerytury określonej w ustawie emerytalnej.

Do 31 grudnia 2024 r. do ZUS wpłynęły 302 wnioski o nową emeryturę nauczycielską. ZUS wydał 36 decyzji o przyznaniu prawa do nowej emerytury nauczycielskiej oraz 40 decyzji o odmowie prawa do nowej emerytury nauczycielskiej. Do 31 grudnia 2024 r. odnotowaliśmy brak wpływu wniosków o rentę rodzinną po nowej emeryturze nauczycielskiej.

3.6.13. Podatek dochodowy od osób fizycznych oraz składka na ubezpieczenie zdrowotne za świadczeniobiorców

W 2024 r. ZUS potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych w kwocie 20 398 851 tys. zł (w tym: 20 241 981 tys. zł z FUS i 156 870 tys. zł z FEP) i przekazał do urzędów skarbowych podatek w kwocie 19 896 952 tys. zł (w tym: 19 742 875 tys. zł z FUS i 154 077 tys. zł z FEP).

Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek dochodowy pobrany w grudniu 2024 r. wyniosło 1 694 315 tys. zł (w tym: 1 680 964 tys. zł z FUS i 13 351 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2025 r.

W 2024 r. ZUS potrącił świadczeniobiorcom składki na ubezpieczenie zdrowotne w kwocie 34 932 905 tys. zł (w tym: 34 704 431 tys. zł z FUS i 228 474 tys. zł z FEP) i przekazał w kwocie 34 576 595 tys. zł (w tym: 34 349 894 tys. zł z FUS i 226 701 tys. zł z FEP).

Zobowiązanie z tytułu składek na ubezpieczenie zdrowotne pobrane w grudniu 2024 r. wyniosło 2 800 495 tys. zł (w tym: 2 781 549 tys. zł z FUS i 18 946 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2025 r.

3.6.14. Przygotowanie ZUS do obsługi nowego zbiegu świadczeń – renty wdowiej

Ustawa z dnia 26 lipca 2024 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z FUS oraz niektórych innych ustaw¹⁴ weszła w życie 1 stycznia 2025 r., z wyjątkiem art. 12 i art. 15, które weszły w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Ustawa wprowadziła nową regułę zbiegu świadczeń dla wdów lub wdowców, czyli renty rodzinnej, z innymi świadczeniami emerytalno-rentowymi, przysługującymi w organach emerytalnych i rentowych (ZUS, KRUS, WBE, ZER MSWiA, BESW). Zależnie od wybranego przez osobę uprawnioną świadczenia, przysługuje wypłata:

- 100% świadczenia emerytalno-rentowego i wskazany w ustawie % renty rodzinnej, albo
- 100% renty rodzinnej i wskazany w ustawie % świadczenia emerytalno-rentowego.

Wskaźnik % wynosi:

- 15% w okresie od 1 lipca 2025 r. do 31 grudnia 2026 r.,
- 25% w okresie od 1 stycznia 2027 r.

Zbieg świadczeń będzie ustalany na wniosek ubezpieczonego, który można składać w formie tradycyjnej (za pośrednictwem operatora pocztowego lub osobiście w sali obsługi klienta) oraz w formie elektronicznej (przez PUE/eZUS).

Wdrożenie realizacji ustawy w ZUS wymagało podjęcia wielu różnorodnych działań w obszarze biznesowym i organizacyjno-zarządczym. W obszarze biznesowym były to działania obejmujące przede wszystkim zakres merytoryczny i informatyczny.

¹⁴ Dz.U. poz. 1243, z późn. zm.

Przygotowania merytoryczne:

- opracowaliśmy i przekazaliśmy do MRPiPS katalog przykładów, obrazujących możliwe warianty zbiegów świadczeń wypłacanych przez ZUS (na potrzeby zaprojektowania nowych regulacji prawnych),
- wzięliśmy udział w pracach powołanego przez MRPiPS zespołu, którego zadaniem było wypracowanie optymalnego kształtu projektowanych przepisów,
- braliśmy udział w posiedzeniach Komisji Polityki Społecznej i Rodziny (w Sejmie) oraz Komisji Rodziny Polityki Senioralnej i Społecznej (w Senacie),
- prowadziliśmy konsultacje merytoryczne z MRPiPS w zakresie interpretacji zapisów ustawy, zmieniającej,
- opracowaliśmy wytyczne dla pracowników ZUS,
- wydaliśmy wytyczne, dotyczące realizacji ustawy z dnia 26 lipca 2024 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz niektórych innych ustaw,
- przygotowaliśmy projekt porozumienia o współpracy ZUS z innymi organami emerytalnymi i rentowymi (KRUS, ZER MSWiA, WBE, BESW),
- przygotowaliśmy projekt *Wniosku o ustalenie zbiegu świadczeń z rentą rodzinną* (ERWD) oraz przekazaliśmy go do wykorzystania do wszystkich organów emerytalnych i rentowych,
- przygotowaliśmy założenia zmian, niezbędnych do wykonania w systemach informatycznych ZUS, które umożliwiają obsługę nowego zbiegu świadczeń z rentą rodzinną,
- przygotowaliśmy projekty i decyzje, informacje, zawiadomienia i inne pisma, które uwzględniają zmiany związane z wejściem w życie ustawy,
- opracowaliśmy proces obsługi sprawy o nowy zbieg świadczeń z rentą rodzinną,
- opracowaliśmy informacje dla klientów ZUS w zakresie zbiegu świadczeń z rentą rodzinną (realizacja art. 12 ustawy zmieniającej),
- przygotowaliśmy FAQ dla pracowników ZUS (na podstawie przeprowadzonych szkoleń i warsztatów).

Przygotowania systemów informatycznych:

- określiliśmy biznesowy zakres zmian, niezbędnych do wykonania w systemach informatycznych dotyczących:
 - budowy usługi/narzędzia udostępniania kanałem elektronicznym danych o świadczeniobiorcach pomiędzy wszystkimi organami emerytalnymi i rentowymi,
 - budowy kalkulatora do ustalania zbiegów świadczeń z rentą rodzinną - wspólnego dla klientów wszystkich organów emerytalnych i rentowych,
 - opracowania *Wniosku o ustalenie zbiegu świadczeń z rentą rodzinną* wraz z szablonem analitycznym niezbędnym do oprogramowania wniosku na PUE ZUS,
 - dostosowania PUE i KSI ZUS do przyjęcia i obsługi wniosku o ustalenie zbiegu świadczeń z rentą rodzinną,
 - przygotowania nowych i aktualizacji dotychczasowych decyzji, zawiadomień i innych pism kierowanych do klientów (opracowaliśmy 5 nowych szablonów decyzji i 20 przykładów wypełnienia tych decyzji oraz wprowadziliśmy zmiany w 28 funkcjonujących już szablonach decyzji i opracowaliśmy ponad 130 przykładów wypełnienia decyzji),

- wzięliśmy udział w pracach zespołu projektowego ZUS, przygotowując założenia merytoryczne (w tym m.in. dostosowanie systemów informatycznych KSI ZUS wspomagających obsługę świadczeń w zakresie obsługi wniosków o ustalenie zbiegu świadczeń z rentą rodzinną, automatyzacji obsługi tych wniosków, wydawania decyzji oraz budowy kanału komunikacyjnego pomiędzy ZUS i innymi organami rentowymi i emerytalnymi),
- braliśmy udział w pracach podzespołów, w wydzielonych obszarach merytorycznych, uzupełnialiśmy wymagania zabezpieczające zachowanie ciągłości procesu obsługi wniosku o nowy zbieg świadczeń z rentą rodzinną.

Przygotowania w zakresie danych statystycznych

ZUS oszacował skutki finansowe zmian, wprowadzonych ustawą. Przygotował niezbędne zmiany do wprowadzenia w celu zapewnienia informacji statystycznych o realizacji ustawy – dane statystyczne będą dostępne w cyklach miesięcznych. Skutki finansowe zostały uwzględnione w przygotowanej „Prognozie wpływów i wydatków FUS na lata 2025–2029”.

Obszar Organizacyjno-Zarządczy

W 2024 r. ZUS:

- oszacował liczbę osób, które potencjalnie będą mogły nabyć uprawnienia do nowego zbiegu świadczeń z rentą rodzinną,
- przygotował katalog danych niezbędnych do wymiany pomiędzy organami emerytalnymi i rentowymi dla potrzeb ustalenia prawidłowej wysokości zbiegu świadczeń,
- współpracował z organami emerytalnymi i rentowymi – w ramach współpracy m.in.:
 - przygotowaliśmy założenia dotyczące budowy interfejsu do automatycznej wymiany danych pomiędzy organami emerytalnymi i rentowymi,
 - opracowaliśmy katalog danych niezbędnych do wymiany pomiędzy organami emerytalnymi i rentowymi dla potrzeb ustalenia prawidłowej wysokości zbiegu świadczeń,
 - zaprojektowaliśmy komunikaty elektronicznej wymiany danych między organami emerytalnymi i rentowymi,
 - opracowaliśmy przebieg procesu obsługi *Wniosku o zbieg świadczeń z rentą rodzinną*,
 - organy emerytalne i rentowe zaopiniowały materiały o charakterze biznesowym oraz technicznym, dotyczące elektronicznej wymiany danych pomiędzy organami emerytalnymi i rentowymi dla potrzeb obsługi *Wniosku o zbieg świadczeń z rentą rodzinną*,
- zorganizował we wrześniu 2024 r. naradę z zastępcami dyrektorów ds. świadczeń, podczas której omówiliśmy m. in. organizację pracy w okresie wzmożonego wpływu wniosków do oddziałów,
- przeprowadził szkolenia dla pracowników,
- wziął udział w spotkaniu w MRPiPS, w którym uczestniczyli wiceministrowie wraz z instytucjami podległymi – organami emerytalnymi i rentowymi odpowiedzialnymi za wdrożenie renty wdowiej.

Komunikacja

- **Kampania informacyjna dot. wypłaty renty rodzinnej łącznie z własnym świadczeniem, czyli renty wdowiej**

Prowadzimy tę ogólnokrajową kampanię od grudnia 2024 r. Wykorzystujemy kanały komunikacji ZUS oraz zewnętrzne media i podmioty.

▪ **Działania w kanałach komunikacji ZUS:**

- publikacja informacji na stronie internetowej (zrealizowaliśmy: kartę usługi, aktualności, banner, FAQ),
- ankieta sprawdzająca uprawnienia oraz kalkulator wyliczający wysokość świadczeń,
- publikacja postów oraz tutoriali w mediach społecznościowych ZUS (X, LinkedIn, YouTube),
- komunikaty na infolinii oraz na ekranach multimedialnych na salach obsługi klientów,
- materiały drukowane: ulotki, plakaty, gazetki ZUS dla Seniora i ZUS dla Ciebie,
- działania prowadzone przez koordynatorów ds. komunikacji i edukacji w oddziałach ZUS,
- upowszechnianie informacji o rencie wdowiej podczas różnych wydarzeń w ramach akcji prowadzonych przez ZUS (Dni Seniora, konferencje, dyżury itp.).

▪ **Działania w zewnętrznych kanałach komunikacji**

Materiały informacyjne na temat renty wdowiej ukazały się w prasie ogólnopolskiej (dzienniki, tygodniki) oraz lokalnej. Informacje były dostępne również w ogólnopolskich i lokalnych portalach internetowych. Odbываły się także dyżury ekspertów ZUS w redakcjach. Harmonogram kampanii przewidywał też emisję materiałów informacyjnych w stacjach radiowych i telewizyjnych.

Dobór mediów był dostosowany do grupy docelowej (osoby w starszym wieku), a jego głównym celem było skuteczne dotarcie do odbiorców (wysokie nakłady prasowe i duży zasięg).

Umowa i wdrożenia oprogramowania IT w ZUS:

- 18 grudnia 2024 r. podpisaliśmy umowę na przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE do obsługi wniosków o nabycie prawa do zbiegu świadczeń „Renta wdowia”,
- 31 grudnia 2024 r. wdrożyliśmy oprogramowanie do przyjęcia *Wniosku o zbieg świadczeń z rentą rodzinną* (ERWD),
- 1 stycznia 2025 r. udostępniliśmy w formie elektronicznej na PUE/eZUS i w formie papierowej *Wniosek o rentę rodzinną* (formularz ERR) i *Wniosek o ustalenie zbiegu świadczeń z rentą rodzinną* (ERWD),
- 1 stycznia 2025 r. udostępniliśmy na stronie www.zus.pl kalkulator łączenia świadczeń z rentą rodzinną.

3.6.15. Przygotowanie ZUS do obsługi świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia

Do 31 grudnia 2024 r. świadczenie honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia przyznawane było na podstawie Decyzji Prezesa Rady Ministrów podjętej w 1972 r. prezes ZUS został uprawniony do przyznawania w drodze wyjątku świadczeń osobom, które ukończyły 100 lat życia. Od 1 stycznia 1999 r. świadczenia w drodze wyjątku są przyznawane na podstawie art. 83 ust. 1 ustawy emerytalnej i finansowane są z budżetu państwa. W 2023 r. ZUS przyznał świadczenie honorowe z tytułu ukończenia stu lat życia 1940 osobom. Na podstawie prognoz GUS, w oparciu

o liczbę ludności ustalono, że liczba osób pobierających świadczenie honorowe będzie z roku na rok wzrastać i kształtować się w sposób następujący:

- rok 2024 – 2 336,
- rok 2025 – 3 906,
- rok 2026 – 5 337,
- rok 2027 – 6 775,
- rok 2028 – 7 920,
- rok 2029 – 8 751,
- rok 2030 – 9 803.

Ustawa z dnia 18 października 2024 r. o świadczeniu honorowym z tytułu ukończenia 100 lat życia¹⁵ jest aktem regulującym przyznawanie i wypłatę świadczeń honorowych dla 100-latków. Od 1 stycznia 2025 r. świadczenie honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia będzie wynosiło 6 246,13 zł i będzie podlegało waloryzacji w terminach waloryzacji.

Świadczenie honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia przysługuje z urzędu osobom, które:

- mają obywatelstwo polskie,
- skończyły 100 lat,
- w ostatnim dniu miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym kończą 100 lat, mają prawo do świadczenia wymienionego w ustawie o świadczeniu honorowym, np. emerytury, renty.

O świadczenie honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia mogą ubiegać się również osoby, które nie mają prawa do świadczenia wymienionego w ustawie o świadczeniu honorowym, np. emerytury, renty, ale:

- mają obywatelstwo polskie,
- skończyły 100 lat,
- po ukończeniu 16. roku życia miały ośrodek interesów życiowych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez okres co najmniej 10 lat,
- złożą wniosek o przyznanie takiego świadczenia.

W ramach przygotowań do wdrożenia ustawy z 18 października 2024 r. o świadczeniu honorowym z tytułu ukończenia 100 lat życia, ZUS:

- opracował *Wniosek o świadczenie honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia* (ESH),
- opracował wzór *Decyzji o przyznaniu/podwyższeniu świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia* oraz wzór *Decyzji o odmowie przyznania prawa do świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia*,
- określił biznesowy zakres zmian niezbędnych do wykonania w systemach informatycznych (oprogramowanie umożliwiające przyznanie i obsługę świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia zostało wdrożone 13 grudnia 2024 r.),
- opracował nową treść *Listu gratulacyjnego dla stulatk*,

¹⁵ Dz.U. poz. 1674

- opracował materiały i przeprowadził szkolenia dla naczelników KUS i naczelników SER (19–22 listopada 2024 r.),
- opracował wytyczne w sprawie zasad przyznawania i wypłaty świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia,
- wytypował sprawy i dostosował oprogramowanie do podwyższenia z urzędu do wysokości 6 246,13 zł brutto przyznanego przed 1 marca 2024 r. świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia osobom uprawnionym do tego świadczenia 1 stycznia 2025 r. (liczba świadczeń honorowych z tytułu ukończenia 100 lat życia wypłacanych przed 1 styczniem 2025 r. podlegających podwyższeniu do wysokości 6 246,13 zł to 2 354 świadczenia; przygotowanie wypłat na 1. i 6. termin płatności przypadające w styczniu 2025 r. nastąpiło 16 grudnia 2024 r.).

3.6.16. Elektronizacja i automatyzacja zajęć komorniczych

Projekt elektronizacji i automatyzacji zajęć komorniczych został zainicjowany przez ZUS we współpracy z Krajową Radą Komorniczą. Projekt ma na celu:

- automatyzację procesu potrąceń ze świadczeń długoterminowych poprzez:
 - wprowadzenie jednolitych zasad rozstrzygania zbiegów egzekucji skierowanych do świadczeń długoterminowych – z możliwością modyfikacji rozstrzygnięcia zbiegu po zawiadomieniu przez organ egzekucyjny ZUS o innej właściwości,
 - likwidację depozytu tworzonego przez ZUS w przypadku zbiegów egzekucji,
 - ustawowe określenie zakresu zajęcia świadczeń długoterminowych,
 - doprecyzowanie kolejności dokonywania potrąceń ze świadczeń długoterminowych.
- elektronizację doręczeń pomiędzy komornikami a ZUS – jako dłużnikiem zajętej wierzytelności – za pośrednictwem PUE/eZUS, również w przypadku zbiegu egzekucji, co umożliwi:
 - ograniczenie do niezbędnego minimum zaangażowania pracowników w realizację zajęć zarówno po stronie organów egzekucyjnych, jak i ZUS,
 - ograniczenie wytwarzania oraz przepływu dokumentacji papierowej ze strony organów egzekucyjnych oraz ZUS.

Przygotowany przez ZUS, we współpracy z Krajową Radą Komorniczą, projekt ustawy o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz niektórych innych ustaw wraz z uzasadnieniem, został przekazany do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w czerwcu 2024 r. W grudniu 2024 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych – na wniosek resortu – przygotował projekt dokumentu Ocena Skutków Regulacji.

3.7. Orzecznictwo lekarskie

W 2024 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie **1 139,6 tys. orzeczeń** (o 3,2% mniej niż w 2023 r.), w tym:

- 187,9 tys. (16,5%) orzeczeń dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy;
- 249,9 tys. (21,9%) – ustalenia uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego;
- 347,2 tys. (30,5%) orzeczeń wydano w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich; w 12,5 tys. spraw (w 2023 r. –

w 15,3 tys.) lekarz orzecznik wystawił zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy;

- 97,0 tys. (8,5%) orzeczeń wydano w sprawach ustalenia uprawnień do świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji;
- 257,6 tys. (22,6%) 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 spraw pozaubezpieczeniowych.

Lekarze orzecznicy wydali w 2024 r. łącznie 61,2 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (spadek o 0,3% w porównaniu z rokiem 2023). Komisje lekarskie Zakładu wydały 1,9 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej (w 2023 r. – 2,0 tys.).

Komisje lekarskie Zakładu wydały w 2024 r. łącznie 74,7 tys. orzeczeń (o 3,4% mniej niż w roku 2023), z czego 61,4 tys. orzeczeń (tj. 82,2%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w roku 2023 odsetek ten wynosił 81,1%).

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 18,3 tys. odwołań od decyzji wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego, a dotyczących wydanego orzeczenia (o 6,6% mniej niż w roku 2023). Sądy pierwszej instancji wydały w tych sprawach 18,3 tys. wyroków (o 2,7% mniej niż w roku 2023). Sądy w całości uwzględniły 4,8 tys. odwołań osób ubezpieczonych, co stanowi 26,2% wyroków wydanych w tych sprawach w 2024 r. (dla porównania: w 2023 r. odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 23,5%).

W Centrali, w ramach nadzoru nad orzecznictwem lekarskim, rozpatrzyliśmy w 2024 r. 4,7 tys. spraw (o 12% więcej niż w roku 2023).

W 2024 r. po raz kolejny zmniejszyła się liczba zatrudnionych lekarzy orzeczników w Zakładzie. Według stanu na 31 grudnia 2024 r. w oddziałach zatrudnionych było łącznie 675 lekarzy w łącznym wymiarze 536,465 etatu (podczas gdy na koniec 2023 r. zatrudnionych było 706 lekarzy w wymiarze 573,198 etatu).

W związku z niedoborami kadrowymi wśród lekarzy orzeczników podejmowaliśmy różnorodne działania, m.in.:

- zintensyfikowaliśmy prace związane z naborem nowych lekarzy i docieraniem z ofertą ZUS do środowisk lekarskich; w 2024 r. rekrutacje zakończyły się zatrudnieniem 59 lekarzy w łącznym wymiarze 37,133 etatu, ale odejść z pracy było więcej niż nowych umów;
- we współpracy z MPRIPS podjęliśmy prace analityczne i legislacyjne nad koncepcją reformy orzecznictwa lekarskiego, w ramach której założono m.in.:
 - uelastycznienie zasad zatrudniania lekarzy orzecznictwa lekarskiego,
 - zmianę zasad ustalania wynagrodzenia zasadniczego lekarzy orzekających,
 - zmiany w kwalifikacji kadry orzekającej w Zakładzie,
 - wprowadzenie jednoosobowego orzekania we wszystkich przypadkach;
- uruchomiliśmy pilotażowy program wsparcia asystenckiego dla lekarzy orzeczników;

- wprowadziliśmy doraźną pomoc innych oddziałów Zakładu w wydawaniu orzeczeń w 9 oddziałach ZUS, w których termin rozpatrywania spraw był wydłużony lub istniało takie zagrożenie.

Ponadto w 2024 r. :

- badaliśmy możliwości wykorzystania narzędzi opartych o sztuczną inteligencję, które pozwoliłyby na automatyzację określonych czynności podczas analizy i przygotowania dokumentacji do wydania orzeczenia (Proof of Concept),
- kontynuowaliśmy prace w ramach projektu „Elektronizacja obiegu dokumentacji w postępowaniu orzeczniczym”, który polega na elektronizacji współpracy z konsultantami Zakładu oraz integrację aplikacji WO wspierającej m.in. wydawanie orzeczeń z aplikacją AIS2 zapewniającą dostęp do akt sprawy w postaci elektronicznej (przygotowane zostało Uzgodnienie projektowe).

3.8. Prewencja rentowa i wypadkowa

3.8.1. Prewencja rentowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2024 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych zaplanował kwotę w wysokości 321 192 tys. zł, tj. o 18 955 tys. zł więcej niż w roku 2023. Wydatki w 2024 r. wyniosły 260 035 tys. zł, podczas gdy w 2023 r. – 179 623 tys. zł, tym samym kwota wydatków w 2024 r. wzrosła o 44,77% w stosunku do roku 2023.

W 2024 r. rehabilitację leczniczą ukończyło 58 100 osób, a w 2023 r. – 48 411 osób, co stanowi wzrost o 20% w stosunku do liczby osób, które ukończyły rehabilitację w roku 2023.

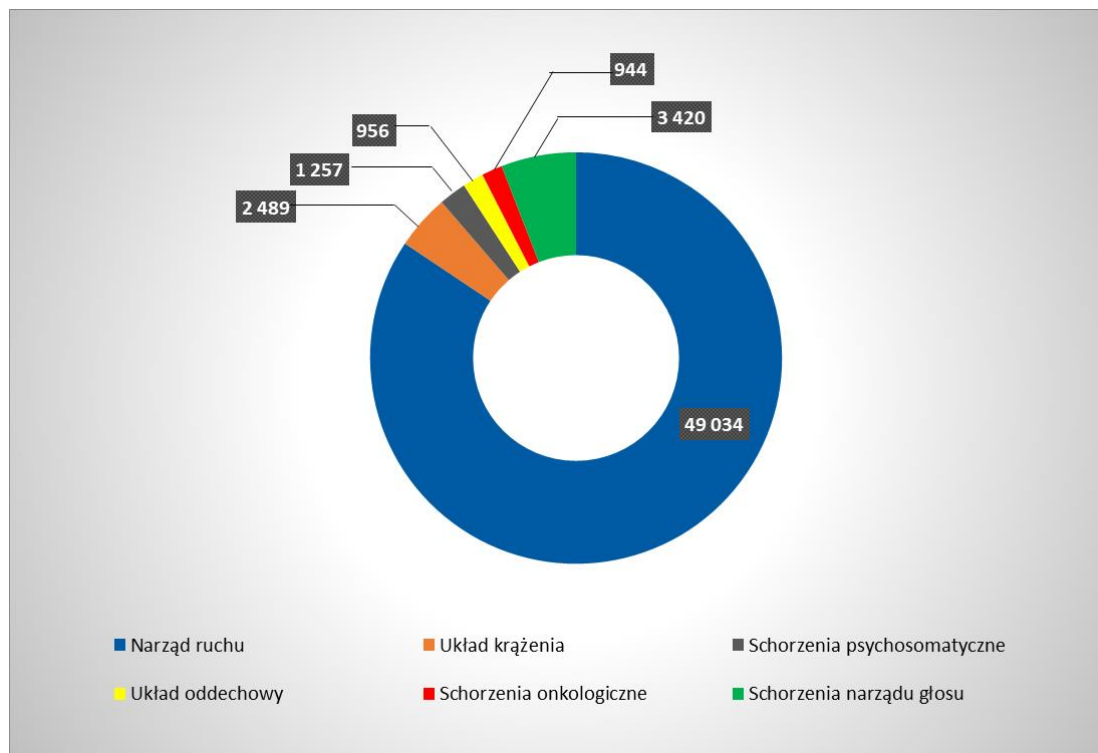
Istotny wpływ na prowadzenie rehabilitacji leczniczej w 2024 r. miała sytuacja społeczno-gospodarcza w kraju, w szczególności wzrost kosztów prowadzenia rehabilitacji przez ośrodki rehabilitacyjne. W związku z tym część ośrodków rehabilitacyjnych rozwiązała zawarte z ZUS umowy. W 2024 r. ośrodki rehabilitacyjne złożyły wypowiedzenia 10 umów, jako główny powód wskazując zbyt niską stawkę wynagrodzenia za wykonanie usługi rehabilitacji.

W 2024 r. dokonaliśmy szacowania nowych maksymalnych cen pobytu, które zostały zatwierdzone przez Zarząd ZUS w drodze uchwały. Nowe stawki obowiązują dla konkursów ofert, w wyniku których ZUS będzie realizował umowy o świadczenie usług rehabilitacyjnych od 1 stycznia 2025 r. Stawki wzrosły średnio o 36%.

W 2024 r. zawarliśmy z ośrodkami rehabilitacyjnymi 31 umów o świadczenie usług rehabilitacyjnych (21 umów realizowanych w 2024 r., w tym 7 umów z postępowań konkursowych z 2023 r., oraz 10 umów obowiązujących od 2025 r.).

W 2024 r. rehabilitację prowadzono w systemie stacjonarnym w następujących grupach schorzeń: narządu ruchu, narządu głosu, układu krążenia, układu oddechowego, chorób psychosomatycznych i onkologicznych – po leczeniu nowotworu gruczołu piersiowego, a także w systemie ambulatoryjnym w schorzeniach narządu ruchu i układu krążenia, w tym monitorowanego telemedycznie.

Wykres 7. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2024 r. w podziale na schorzenia



Aby utrzymać wysoką jakość usług rehabilitacyjnych, zgodną z określonymi przez ZUS wymaganiami, przeprowadziliśmy 37 kontroli umów zawartych z ośrodkami rehabilitacyjnymi. Ponadto przeprowadziliśmy 17 kontroli ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi o świadczenie usług rehabilitacji leczniczej. Zorganizowaliśmy również cztery kontrole funkcjonalne w oddziałach w zakresie prawidłowości i terminowości obsługi spraw dotyczących rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej.

Podczas kontroli 32 umów o świadczenie usług rehabilitacji leczniczej, przeprowadziliśmy w ośrodkach rehabilitacyjnych badanie satysfakcji klientów kierowanych na rehabilitację leczniczą. W opracowaniu analizy badania jakości usług świadczonych przez ośrodki rehabilitacyjne wykorzystaliśmy 723 ankiety.

W 2024 r. ZUS dofinansował 5 przedsięwzięć naukowych i edukacyjnych związanych tematycznie z prowadzoną przez Zakład prewencją rentową.

Informacje o prowadzonej rehabilitacji leczniczej popularyzowaliśmy m.in. na stronie internetowej Zakładu, w SOK – w formie filmu wyświetlanego dla klientów Zakładu – oraz w formie ulotek – podczas konferencji „Prewencja drogą do bezpiecznego i zdrowego jutra: zdrowie – demografia – technologie” i podczas Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”.

3.8.2. Prewencja wypadkowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej w 2024 r. ZUS zaplanował kwotę w wysokości 140 000 tys. zł, tj. o 25 588 tys. zł więcej niż w roku 2023.

Wydatki na prewencję wypadkową w 2024 r. wyniosły 123 626 tys. zł i były o 18,4% wyższe niż w 2023 r. (w 2023 r. wyniosły 104 442 tys. zł).

Zadania z zakresu prewencji wypadkowej realizowaliśmy w następujący sposób:

▪ **ZUS dofinansowywał działania płatników składek wspomagające utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej**

W ramach ogłoszonego w 2024 r. Konkursu nr 2024.01 na projekty dotyczące utrzymania zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, wpłynęło 5 054 wniosków o dofinansowanie (na podobnym poziomie jak w 2023 r., kiedy wpłynęło 5 169 wniosków). Po opublikowaniu Listy rankingowej 16 września 2024 r. do dofinansowania zakwalifikowało się 1 270 projektów. Umowy w ramach Konkursu nr 2024.01 zawieraliśmy z płatnikami składek już od września 2024 r. Do końca 2024 roku zawarliśmy 969 umów.

W 2024 r., po aktualizacji Listy rankingowej, Zakład kontynuował zawieranie umów w ramach Konkursu nr 2023.01. Łącznie w ramach Konkursu nr 2023.01 Zakład zawarł 1132 umowy (na podobnym poziomie jak w Konkursie nr 2022.01, w którym zawarto 1 160 umów).

W 2024 r. rozliczono 1 120 projektów (na podobnym poziomie jak w 2023 r., w którym rozliczono 1 093 projekty).

▪ **ZUS upowszechniał wiedzę o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz o sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom**

Kontynuowaliśmy upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe, promowaliśmy właściwe podejście do zagadnień bezpieczeństwa w miejscu pracy. Zorganizowaliśmy ponad 620 szkoleń o tematyce z zakresu prewencji wypadkowej, w których uczestniczyło ponad 15,1 tys. osób.

W ramach współpracy z Państwową Inspekcją Pracy przy realizacji kampanii "Budowa. STOP wypadkom!" zrealizowaliśmy zamówienie druku i dostarczenia materiałów informacyjnych z zakresu prewencji wypadkowej – czterech broszur z serii „Budownictwo” – w celu upowszechniania wiedzy w ramach realizowanych działań edukacyjnych w obszarze prewencji.

Oddziały ZUS uwzględniały tematykę kampanii w organizowanych szkoleniach z zakresu prewencji wypadkowej.

W 2024 r. odbyło się łącznie 28 szkoleń o tematyce dotyczącej bezpieczeństwa pracy w budownictwie, w których wzięło udział ponad 570 osób.

W ramach współpracy z Wyższym Urzędem Górniczym zorganizowaliśmy dwa jednodniowe seminaria:

- *Bezpieczeństwo eksploatacji urządzeń i instalacji elektroenergetycznych,*
- *Przepisy i zasady eksploatacji urządzeń budowy przeciwwybuchowej w ruchu zakładu górniczego*

oraz jedno dwudniowe seminarium – *Działania edukacyjne na rzecz skutecznej poprawy bezpieczeństwa i ochrony zdrowia pracowników.*

W 2024 r. odebrana została „Analiza przyczyn i skutków wypadków przy pracy w latach 2018-2021, ze szczególnym uwzględnieniem obszarów (rodzaje przedsiębiorstw, zawody, czynności wykonywane na stanowiskach pracy), w których wypadki przy pracy powodują największe

straty ekonomiczne i społeczne oraz określenie rekomendacji dotyczących działań prewencyjnych”.

Ponadto Zakład dofinansował dziewięć przedsięwzięć naukowych i edukacyjnych. Umożliwiło to upowszechnienie informacji o działaniach prewencyjnych prowadzonych przez ZUS, a także pozyskanie wiedzy na temat rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo i warunki pracy oraz dobrych praktyk w obszarze prewencji wypadkowej.

3.8.3. Rozwój prewencji

W czerwcu 2024 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych został przyjęty do grona partnerów **Strategii Vision Zero** realizowanej pod auspicjami Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego (ISSA). Strategia *Vision Zero* została opracowana przez ISSA w 2017 r. Opiera się o trzy filary: **bezpieczeństwo – zdrowie – dobrostan** (wellbeing). Podejście *Vision Zero* zawiera „7 złotych zasad”, które budują przekonanie, że wszystkim wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym można zapobiec. Służy temu proces ciągłej poprawy bezpieczeństwa i warunków pracy. Pierwszym wydarzeniem realizowanym w ramach tej strategii była **konferencja zatytułowana „Prewencja drogą do bezpiecznego i zdrowego jutra: zdrowie – demografia – technologie”**, która odbyła się 8 października 2024 r. w siedzibie Centrali Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Warszawie.

Podczas konferencji – w ramach obchodów jubileuszu 90-lecia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych – zaprezentowane zostały działania ZUS w obszarze prewencji oraz przeprowadzono dyskusję nad aktualnymi i przyszłymi wyzwaniami związanymi ze stanem zdrowia publicznego, sytuacją demograficzną oraz zmianami technologicznymi zachodzącymi w otaczającym nas świecie.

Efektem działań podjętych w związku z organizacją wydarzenia jest budowanie przestrzeni współpracy międzyinstytucjonalnej i międzysektorowej (w wymiarze wertykalnym i horyzontalnym), podkreślenie roli i znaczenia działań prewencyjnych oraz plany rozwoju tego obszaru działalności.

W 2024 r. prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych ustanowił nową **nagrodę PRÆVENTIO** za działalność na rzecz bezpieczeństwa pracy lub ochrony zdrowia. Po raz pierwszy wręczenie nagrody PRÆVENTIO miało miejsce podczas wspomnianej wyżej konferencji. Laureatami w następujących kategoriach zostali:

- **Lider współpracy** – Państwowa Inspekcja Pracy
 - PIP doceniono za wielopłaszczyznowe współdziałanie z ZUS, w tym w obszarze prewencji;
- **Projekt prewencyjny** – Centralna Stacja Ratownictwa Górniczego S. A.
 - CSRG została wyróżniona za projekt poprawy bezpieczeństwa pracy zrealizowany w ramach programu dofinansowania działań płatników składek. Zakupiony dzięki niemu sprzęt zwiększa bezpieczeństwo prac na wysokości i akcji ratowniczych;
- **Ambasador prewencji** – dr hab. n. med. Danuta Koradecka
 - była szefowa Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego i członkini Rady Ochrony Pracy przy Sejmie RP otrzymała nagrodę za całokształt działań podejmowanych i realizowanych w obszarze bezpieczeństwa i ochrony zdrowia.

3.9. Akcje masowe

3.9.1. Informacja o stanie konta w ZUS

W 2024 r. wygenerowaliśmy 23 938,5 tys. Informacji o stanie konta w ZUS (IOSKU), natomiast na PUE/eZUS udostępniliśmy 10 467,9 tys. IOSKU (ubezpieczonym, którzy mają profil na PUE/eZUS).

3.9.2. Rozliczenie podatku dochodowego

Na podstawie art. 34 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych, ZUS jest zobowiązany do sporządzenia i przekazania podatnikowi oraz urzędowi skarbowemu rocznego obliczenia podatku lub imiennej informacji o wysokości uzyskanego dochodu.

W 2024 r. sporządziliśmy i przekazaliśmy 9,1 mln deklaracji PIT z tytułu świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych w 2023 r.

Roczne obliczenie podatku przez organ rentowy PIT-40A otrzymali podatnicy, którzy:

- pobierali świadczenie z ZUS przez cały rok kalendarzowy i uzyskali niedopłatę podatku lub ich rozliczenie wyniosło zero złotych,
- zamieszkali za granicą w państwach, z którymi Polskę łączą umowy o unikaniu podwójnego opodatkowania, zgodnie z którymi emerytury i renty z ZUS podlegają opodatkowaniu w Polsce.

Informację o dochodach uzyskanych od organu rentowego PIT-11A otrzymali podatnicy, którzy:

- nie pobrali świadczenia za grudzień danego roku podatkowego,
- w momencie rozliczania podatku nie byli świadczeniobiorcami ZUS,
- mieli nadpłatę podatku,
- złożyli w ZUS oświadczenie lub wniosek dotyczący obliczania i pobierania zaliczki na podatek dochodowy,
- złożyli wniosek o niesporządzenie rocznego obliczenia podatku.

Informację o przychodach z innych źródeł oraz o dochodach i pobranych zaliczkach na podatek dochodowy PIT-11 otrzymali podatnicy, którzy pobrali:

- świadczenie należne po osobie zmarłej,
- alimenty potrącone ze świadczenia wypłacanego przez ZUS na podstawie wyroku sądu,
- należności na zaspokojenie potrzeb rodziny, jeżeli pomiędzy małżonkami została ustanowiona rozdzielnosc majątkowa.

Deklaracje PIT zostały przekazane:

- urzędowi skarbowemu – za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w styczniu 2024 r.,
- podatnikowi – w formie papierowej oraz w formie elektronicznej na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) w lutym 2024 r.

3.9.3. Waloryzacja świadczeń

Waloryzacja świadczeń od 1 marca 2024 r. została przeprowadzona na zasadach przewidzianych w ustawie z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych¹⁶.

Przy zastosowaniu wskaźnika waloryzacji (112,12%) podwyższona została także wysokość dodatków wypłacanych przy emeryturach i rentach: dodatków pielęgnacyjnych, dla sierot zupełnych, dodatków kombatanckich, dodatków kompensacyjnych, dodatków za tajne nauczanie, świadczeń pieniężnych dla żołnierzy zastępczej służby wojskowej przymusowo zatrudnionych w kopalniach węgla, kamieniołomach, zakładach rud uranu i batalionach budowlanych, świadczeń pieniężnych przysługujących osobom deportowanym do pracy przymusowej oraz osadzonym w obozach pracy przez III Rzeszę i ZSRR oraz świadczeń dla cywilnych niewidomych ofiar wojny, a także świadczeń w wysokości dodatku kombatanckiego.

Od 1 marca 2024 r. zostały podwyższone kwoty najniższych emerytur i rent:

- emerytura, renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy oraz renta rodzinna o 192,52 zł, z 1 588,44 zł do 1 780,96 zł,
- renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy o 144,39 zł, z 1 191,33 zł do 1 335,72 zł.

Kwoty najniższych rent przysługujących na podstawie ustawy o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych stanowią 120% kwot świadczeń najniższych, o których mowa wyżej, i wzrosły:

- renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową oraz renta rodzinna wypadkowa o 231,02 zł, z 1 906,13 zł do 2 137,15 zł,
- renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową o 173,27 zł, z 1 429,60 zł do 1 602,87 zł.

W wyniku waloryzacji emerytury i renty (łącznie z dodatkami pielęgnacyjnymi i dla sierot zupełnych) wypłacane przez ZUS wzrosły średnio miesięcznie o 406,86 zł na osobę, z tego:

- emerytury o 421,74 zł,
- renty z tytułu niezdolności do pracy (rencista występuje raz z łączną kwotą emerytury i renty) o 323,23 zł,
- renty rodzinne o 363,87 zł.

Waloryzacja objęła świadczenia wypłacane przez ZUS dla **8,6 mln osób**, w tym dla 495,1 tys. osób otrzymujących okresową emeryturę kapitałową (łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych), z tego dla:

- 6,5 mln emerytów (w tym: 0,3 mln pobierających emeryturę realizowaną na mocy umów międzynarodowych),
- 0,5 mln pobierających renty z tytułu niezdolności do pracy (bez rent inwalidów wojennych i wojskowych),
- 1,2 mln pobierających renty rodzinne (bez rent inwalidów wojennych i wojskowych),

¹⁶ Dz.U. z 2023 r. poz. 1251, z późn. zm.

- 0,3 mln pobierających renty socjalne,
- 0,1 mln pobierających renty inwalidów wojennych i wojskowych, emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne,
- 0,03 mln pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne.

Waloryzacja objęła także 28,8 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym.

Po waloryzacji emerytury i renty w najniższej wysokości otrzymuje 443,5 tys. osób, w tym 9,2 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym.

Łączny miesięczny skutek waloryzacji świadczeń wypłacanych przez ZUS (emerytur i rent – łącznie z okresowymi emeryturami kapitałowymi, emerytur pomostowych, nauczycielskich świadczeń kompensacyjnych oraz rent socjalnych, zasiłkami i świadczeniami przedemerytalnymi, ze świadczeniami wypłacanymi w zbiegu ze świadczeniami rolnymi), z uwzględnieniem waloryzacji dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych, wyniósł 3 372,7 mln zł.

Miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych, wyniósł 3 257,6 mln zł.

3.9.4. Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu

W 2024 r. rozliczyliśmy emerytury i renty zawieszone lub obniżone w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2023 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2023/2024. Przeciętna miesięczna liczba zawieszeń emerytur i rent z tytułu osiągnięcia przychodu (bez EPOM i NSK)¹⁷ w okresie I–XII 2024 r. wyniosła 3,7 tys.

4. OBSŁUGA PROGRAMÓW POMOCOWYCH I ŚWIADCZEŃ DLA RODZIN

4.1. Obsługa świadczeń z programów dla rodzin

ZUS kontynuował realizację programów dla rodzin. Aby zoptymalizować koszty obsługi tych programów, wykorzystywał nowoczesne technologie, co zagwarantowało automatyzację procesów i obniżenie kosztów zarządzania programami.

Realizacja przez ZUS programów dla rodzin oparta jest na następujących założeniach:

- obsługa zadań związanych z przyznawaniem i wypłatą świadczeń dla rodzin realizowana jest w systemach informatycznych KSI ZUS i PUE/eZUS. Dzięki wykorzystaniu nowych dostępnych technologii ZUS obsługuje automatycznie wnioski o świadczenia dla rodzin, weryfikuje dane podane we wnioskach z dostępnymi rejestrami i bazami danych, a także automatycznie bada prawa do świadczenia oraz kieruje świadczenia do wypłaty na rachunki bankowe,
- wnioski przyjmowaliśmy wyłącznie w formie elektronicznej z zastosowaniem kreatora wniosku o świadczenie, co ograniczało błędy i pomyłki oraz wspierało klienta w załączaniu odpowiedniego załącznika i eliminowało przypadki omyłkowego składania wniosków bez podpisu (od 1 stycznia 2024 r. dostosowaliśmy kreatory wniosków do zmiany wysokości świadczenia

¹⁷ Bez emerytur i rent realizowanych na mocy umów międzynarodowych

wychowawczego, a od 1 lutego 2024 r. umożliwiliśmy składanie wniosków o świadczenie wychowawcze na nowy okres świadczeniowy 2024/2025, zaś od 1 lipca 2024 – wniosków o świadczenie Dobry Start 300+ na rok szkolny 2024/2025),

- przyjęliśmy następujące kanały elektronicznego składania wniosków o świadczenia dla rodzin: **PUE/eZUS, system MRPiPS Emp@tia, bankowość elektroniczna** (zawarliśmy porozumienia z 29 bankami oraz spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi, które udostępniły wnioski w swojej bankowości elektronicznej), **aplikacja mobilna mZUS** (według stanu na 7 stycznia 2025 r. w aplikacji mobilnej klienci złożyli: 88 698 wniosków o świadczenie 300+ na rok szkolny 2024/2025, 142 889 wniosków o świadczenie wychowawcze 800+ na okres świadczeniowy 2024/2025),
- świadczenia obsługiwało powołane do tego centrum, tj. Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin w Białymstoku (CSR), a obsługą finansową wypłat zajmowało się Centrum Obsługi Płatności w Słupsku (COP).

Dodatkowo prowadziliśmy działania, których celem było zoptymalizowanie obsługi procesu obsługi świadczeń dla rodzin i zmniejszenie ryzyka wypłaty nienależnie pobranych świadczeń.

Działania informacyjne

Przeprowadziliśmy również kampanię edukacyjno-informacyjną dotyczącą możliwości składania wniosków o 800 + na nowy okres świadczeniowy (kampania w Internecie: luty-marzec 2024 r.). Informowaliśmy także o możliwości wnioskowania o świadczenie Dobry Start 300 + od 1 lipca 2024 r. Na stronie internetowej ZUS i w mediach społecznościowych opublikowaliśmy informacje istotne z punktu widzenia klientów.

Infolinia

Na temat świadczeń dla rodzin odebraliśmy 443,4 tys. połączeń oraz 241,4 tys. maili.

Organizacja obsługi klientów w placówkach ZUS

- zapewniamy wsparcie osobom składającym wnioski – szczególnie tym z ograniczonymi kompetencjami cyfrowymi. W każdej placówce uruchomiliśmy specjalne stanowiska komputerowe, na których – przy wsparciu pracowników Zakładu – można wypełnić i wysłać wniosek o świadczenie. Pracownicy pomagają również założyć profil na PUE/eZUS – niezbędny do kontaktu z ZUS w sprawie tego świadczenia;
- od 1 lutego 2024 r. w związku ze startem nowego okresu świadczeniowego dla świadczenia wychowawczego, który trwa od 1 czerwca 2024 r. do 31 maja 2025 r., oraz naborem wniosków o świadczenie Dobry Start 300+ na rok szkolny 2024/2025, który trwał od lipca do listopada 2024 r., zapewniamy wsparcie klientom również poza placówkami ZUS w zależności od lokalnych potrzeb. W mobilnych punktach wsparcia klienci mogą uzyskać pomoc w założeniu profilu PUE/eZUS oraz złożeniu wniosku;
- od 17 października 2022 r. w salach obsługi klientów (SOK) wydajemy zaświadczenia o pobieraniu lub niepobieraniu świadczeń dla rodzin (w sytuacjach niebudzących wątpliwości).

4.1.1. Świadczenia wychowawcze 800+

Program Rodzina 800+ realizujemy na podstawie ustawy z 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci¹⁸.

Zgodnie z treścią art. 1 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 2023 r. o zmianie ustawy o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci¹⁹ wysokość świadczenia określonego w treści art.5 ust.1 ustawy o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci została podwyższona z 500 zł do 800 zł. W związku z tym w styczniu 2024 r. kontynuowaliśmy rozpoczętą w grudniu 2023 r. akcję podwyższenia świadczenia wychowawczego. Działania obejmujące zmianę z urzędu przez ZUS wysokości wypłacanego miesięcznie świadczenia wychowawczego objęły 6,9 mln dzieci.

Realizacja przez ZUS tego zadania przebiegała zgodnie z założeniami i obowiązującymi przepisami prawa. Prawo do świadczenia wychowawczego ustalane jest na okres od dnia 1 czerwca 2024 r. do dnia 31 maja roku następnego, na wniosek osoby zainteresowanej.

Świadczenie wychowawcze wypłacamy wyłącznie na rachunki bankowe wnioskodawców, co istotnie ogranicza koszty wypłaty świadczeń przez ZUS.

W 2024 r. obsłużyliśmy **5 044,5 tys. wniosków** o świadczenie z programu Rodzina 800+ na **7 581,6 tys. dzieci**. W ramach tego programu od stycznia do końca 2024 r. do beneficjentów przekazaliśmy łącznie **63 863,0 mln zł**.

4.1.2. Rodzinny kapitał opiekuńczy

ZUS kontynuował wypłacanie świadczenia rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO). Realizacja programu przebiegała zgodnie z ustawą oraz przyjętymi założeniami. Wpłata świadczeń realizowana jest wyłącznie na rachunki bankowe beneficjentów.

Ustawa z 15 maja 2024 r. o wspieraniu rodziców w aktywności zawodowej oraz w wychowaniu dziecka – „Aktywny rodzic” od 1 października 2024 r. wprowadziła trzy nowe świadczenia: aktywni rodzice w pracy, aktywnie w domu i aktywnie w żłobku. Świadczenie aktywnie w domu zastąpiło dotychczasowy rodzinny kapitał opiekuńczy. Osoby, które nie wystąpią o świadczenie z programu Aktywny Rodzic, mogą nadal pobierać, na zasadzie praw nabytych, przyznane wcześniej świadczenie rodzinny kapitał opiekuńczy.

W 2024 r. zapewniliśmy obsługę **115,4 tys. wniosków** o świadczenie rodzinny kapitał opiekuńczy na **116,4 tys. dzieci**. W 2024 r. przekazaliśmy beneficjentom tego świadczenia **1 806,1 mln zł**.

4.1.3. Dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna

ZUS w 2024 r. kontynuował dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna (tzw. dofinansowanie żłobkowe).

¹⁸ Dz. U. z 2024 r. poz. 1576

¹⁹ Dz. U. poz. 1565

Realizacja zadań związanych z obsługą dofinansowania żłobkowego przebiegała w ZUS zgodnie z przepisami oraz założeniami przyjętymi dla tego programu. Dofinansowanie żłobkowe wypłacane jest na rachunek podmiotu prowadzącego żłobek, klub dziecięcy, zatrudniającego dziennego opiekuna lub rachunek bankowy dziennego opiekuna prowadzącego działalności na własny rachunek.

Ustawa z dnia 15 maja 2024 r. o wspieraniu rodziców w aktywności zawodowej oraz w wychowaniu dziecka – „Aktywny rodzic” od 1 października 2024 r. wprowadziła trzy nowe świadczenia: aktywni rodzice w pracy, aktywnie w domu, aktywnie w żłobku. Świadczenie aktywnie w żłobku zastąpiło dotychczasowe dofinansowanie żłobkowe. Osoby, które nie wystąpią o świadczenie z programu Aktywny Rodzic, mogą nadal pobierać, na zasadzie praw nabytych, przyznane wcześniej dofinansowanie żłobkowe.

W 2024 r. zapewniliśmy obsługę **81,9 tys. wniosków** o dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna na **92,2 tys. dzieci**. Wypłaciliśmy **365,8 mln zł** dofinansowania żłobkowego w 2024 r.

4.1.4. Dobry Start 300+

Od 1 lipca 2024 r. ZUS rozpoczął realizację kolejnej – czwartej już – edycji obsługi wniosków z programu Dobry Start na rok szkolny 2024/2025.

Realizacja przez ZUS programu przebiegała zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 15 czerwca 2021 r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji rządowego programu „Dobry start” oraz przyjętymi założeniami.

W 2024 r. zapewniliśmy obsługę **3 230,6 tys. wniosków** o świadczenie dobry start na **4 619,1 tys. dzieci**. W ramach programu Dobry Start do 31 grudnia 2024 r. do beneficjentów programu przekazaliśmy łącznie **1 365,2 mln zł**.

4.1.5. Przygotowanie ZUS do obsługi świadczeń z programu Aktywny Rodzic (aktywni rodzice w pracy, aktywnie w żłobku i aktywnie w domu)

Program Aktywny Rodzic realizowany jest w oparciu o ustawę z 15 maja 2024 r. o wspieraniu rodziców w aktywności zawodowej oraz w wychowaniu dziecka – „Aktywny rodzic”²⁰. Ustawa ta wprowadziła trzy nowe świadczenia:

- aktywni rodzice w pracy – dla aktywnych zawodowo rodziców na dofinansowanie opieki nad dzieckiem;
- aktywnie w żłobku – na dofinansowanie kosztów pobytu dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna (świadczenie to zastępuje dotychczasowe dofinansowanie do żłobka);
- aktywnie w domu – już od pierwszego dziecka, dla rodzica pozostającego w domu (świadczenie to zastępuje dotychczasowy rodzinny kapitał opiekuńczy).

²⁰ Dz. U. poz. 858

Aby realizacja zadań przebiegała zgodnie z przepisami, Zakład Ubezpieczeń Społecznych:

- przygotował i wdrożył rozwiązania prawne i proceduralne dot. obsługi wniosków o świadczenia z programu Aktywny Rodzic,
- prowadził prace nad przygotowaniem oprogramowania,
- przygotował i wdrożył wzory wniosków o świadczenia z programu Aktywny Rodzic (w formie kreatora), dostępne na profilu PUE/eZUS klienta. Składanie wniosków odbywa się także za pośrednictwem systemów informatycznych banków oraz systemu MRPiPS „Emp@tia”.
- przeprowadził szkolenia dla pracowników.

1 października 2024 r. ZUS uruchomił przyjmowanie wniosków o świadczenia z programu Aktywny Rodzic, tj. świadczenie aktywni rodzice w pracy, świadczenie aktywnie w żłobku i świadczenie aktywnie w domu.

Wdrożenie i realizacja przez ZUS programu przebiega zgodnie z ustawą oraz przyjętymi założeniami projektowymi.

Od 1 października do 31 grudnia 2024 r. wpłynęło 444,9 tys. wniosków na 447,3 tys. dzieci, z tego w ramach programu:

- **aktywni rodzice w pracy (AwP) – 125,9 tys. wniosków na 126,5 tys. dzieci,**
- **aktywnie w domu (AwD) – 121,3 tys. wniosków na 119,9 tys. dzieci,**
- **aktywnie w żłobku (AwZ) – 197,7 tys. wniosków na 201,0 tys. dzieci.**

Do 31 grudnia 2024 r. do beneficjentów programu Aktywny Rodzic przekazaliśmy łącznie **670,4 mln zł.**

W placówkach ZUS (SOK) i na infolinii (CKK) odpowiadaliśmy na pytania klientów o program Aktywny Rodzic już od 8 lipca 2024 r.

▪ **Organizacja obsługi klientów w placówkach ZUS**

Osobom składającym wnioski, szczególnie tym z ograniczonymi kompetencjami cyfrowymi, zapewniamy wsparcie. W każdej placówce działają specjalne stanowiska komputerowe, na których – przy wsparciu pracowników Zakładu – klienci mogą wypełniać i wysyłać wnioski z programu. Pracownicy pomagają również założyć profil na PUE/eZUS, niezbędny do kontaktu z ZUS w tych sprawach i pomagają w odzyskaniu loginu.

▪ **Portal PUE/eZUS i aplikacja mobilna mZUS**

Opracowaliśmy kreatory wniosków, które krok po kroku prowadzą klienta przez cały proces wypełniania wniosku: na portalu PUE/eZUS oraz w aplikacji mobilnej. Od 1 października 2024 r. wnioski są dostępne w systemach ZUS, MRPiPS Emp@tia oraz systemach bankowości elektronicznej.

Od 2 grudnia 2024 r. udostępniliśmy wersję aplikacji mZUS dla klientów indywidualnych z możliwością wyświetlania informacji o wypłatach i zwrotach dla wniosków z programu Aktywny Rodzic. Według stanu na 7 stycznia 2025 r. przez aplikację mobilną klienci złożyli łącznie 36 472 wnioski, w tym:

- 12 450 wniosków Aktywnie w domu,
- 9 400 wniosków Aktywni rodzice w pracy,
- 14 622 wnioski Aktywnie w żłobku.

▪ **Porozumienia z bankami/SKOK**

Zawarliśmy porozumienia z 21 bankami i spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi, które udostępniły wnioski w ramach programu Aktywny Rodzic w swojej bankowości elektronicznej:

- banki: Bank PKO BP, BPS S.A., Credit Agricole Bank Polska S.A., VeloBank S.A., mBank S.A., Millennium S.A., SGB Bank S.A., Bank Santander Polska S.A., BNP Paribas,
- SKOKi: SKOK Energia, SKOK Ziemi Rybickiej, SKOK Unii Lubelskiej, SKOK Progres, SKOK Chmielewskiego, SKOK Stefczyka, Krakowska SKOK, SKOK Szopienice, SKOK Centrum, SKOK Kwiatkowskiego, Regionalna SKOK, SKOK Wisła.

▪ **Infolinia**

Odebraliśmy prawie 140 tys. połączeń i e-maili z zakresu świadczeń z programu Aktywny Rodzic (1 sierpnia – 31 grudnia 2024 r.):

- ponad 104 tys. połączeń z Centrum Kontaktu Klientów (CKK),
- ponad 35 tys. odebranych e-maili.

Aby wesprzeć klientów, którzy chcą skorzystać z programu Aktywny Rodzic, od 1 października 2024 r. utworzyliśmy nowe zespoły pracowników w CKK w Zambrowie, Tomaszowie Lubelskim, w których pracuje łącznie 80 pracowników.

▪ **Działania informacyjne:**

Zorganizowaliśmy ogólnokrajową kampanię komunikacyjną z wykorzystaniem przede wszystkim kanałów komunikacji ZUS. Rozpoczęła się ona 8 lipca 2024 r., czyli jeszcze przed wejściem w życie przepisów dotyczących wypłaty trzech nowych świadczeń dla rodziców najmłodszych dzieci. Najważniejsze publikacje tej kampanii to:

- specjalna podstrona zus.pl/aktywnyrodzic z informacją o świadczeniach (a także publikacje w aktualnościach, banner, FAQ itd.),
- posty w mediach społecznościowych: łącznie ponad 40 postów na X i Linked In (w tym biuletyn LI),
- gazetka „ZUS dla Ciebie” (wydanie specjalne, w całości poświęcone programowi),
- tutoriale i instrukcje, jak złożyć wnioski z programu, w serwisie You Tube (na kanale Elektronicznym ZUS).

4.2. Pomoc dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi

Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuuje wsparcie dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski po 23 lutego 2022 r. z Ukrainy w związku z działaniami wojennymi i których pobyt na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest uznawany za legalny. Wypłacamy obywatelom Ukrainy następujące świadczenia:

- świadczenia wychowawcze, o którym mowa w ustawie z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci;
- rodzinny kapitał opiekuńczy, o którym mowa w ustawie z dnia 17 listopada 2021 r. o rodzinnym kapitale opiekuńczym;

- dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna, o którym mowa w art. 64c ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3;
- świadczenie dobry start, o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 187a ustawy z dnia 9 czerwca 2011r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.

Zgodnie z ustawą z dnia 15 maja 2024 r. o wspieraniu rodziców w aktywności zawodowej oraz w wychowaniu dziecka – „Aktywny rodzic” obywatele Ukrainy w ramach programu, który obowiązuje od 1 października 2024 r., mogą skorzystać jedynie ze świadczenia aktywnie w żłobku. Świadczenie to zastąpiło dotychczas obowiązujące dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna. Przepisy nie przewidują natomiast możliwości nabywania przez obywateli Ukrainy ze statusem UKR, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi, przyznawania świadczeń aktywni rodzice w pracy oraz aktywnie w domu, które zastąpiło świadczenie rodzinny kapitał opiekuńczy.

W ZUS działają mechanizmy systemowe, dzięki którym wypłata świadczeń dla rodzin dla uchodźców z Ukrainy, których pobyt na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest uznawany za legalny, jest wstrzymana w sytuacji, gdy świadczeniobiorca lub dziecko, na które zostało przyznane świadczenie, wyjedzie z Polski. Na podstawie udostępnionej usługi wymiany danych ze Strażą Graniczną ZUS przeprowadza bieżącą weryfikację rejestru w zakresie dat wyjazdów, która umożliwia tymczasowo wstrzymanie wypłaty świadczeń i zapobiega ryzyku nadpłaty. Wstrzymanie wypłaty świadczeń niezwłocznie po dniu wyjazdu, na podstawie znowelizowanej ustawy, pozwala na uniknięcie powstania nadpłaty świadczeń w sprawach, w których obywatele Ukrainy nie powrócili do Polski w ciągu 30 dni od dnia wyjazdu.

Realizacja zadań, w tym wypłaty świadczeń związanych z obsługą programów dla rodzin oraz wsparciem dla uchodźców z Ukrainy przebiegała w ZUS zgodnie z przepisami i z założeniami przyjętymi dla tych programów.

DANE DOTYCZĄCE REALIZACJI W 2024 R. PROGRAMÓW DLA RODZIN W RAMACH WSPARCIA DLA OBYWATELI UKRAINY:

- świadczenie 800+: obsłużyliśmy 148,7 tys. wniosków na 326,6 tys. dzieci i wypłaciliśmy 2 200,0 mln zł;
- rodzinny kapitał opiekuńczy: obsłużyliśmy 3,6 tys. wniosków na 4,3 tys. dzieci i wypłaciliśmy 42,5 mln zł;
- dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna: obsłużyliśmy 1,7 tys. wniosków na 2,2 tys. dzieci i wypłaciliśmy 4,0 mln zł;
- program Dobry Start 300+: obsłużyliśmy 82,5 tys. na 111,8 tys. dzieci i wypłaciliśmy 39,6 mln zł;
- program Aktywny Rodzic, świadczenie aktywnie w żłobku: obsłużyliśmy 2,2 tys. wniosków na 2,5 tys. dzieci i wypłaciliśmy 4,0 mln zł.

4.3. Obsługa wniosków o świadczenia wspierające dla osób z niepełnosprawnościami

W związku z wejściem w życie z dniem 1 stycznia 2024 r. ustawy z dnia 7 lipca 2023 r. o świadczeniu wspierającym²¹ Zakład Ubezpieczeń Społecznych rozpoczął od 1 stycznia 2024 r. przyjmowanie wniosków o świadczenie wspierające.

Realizacja zadań związanych z obsługą świadczenia przebiegała w ZUS zgodnie z przepisami oraz założeniami przyjętymi dla tego świadczenia tj.:

- świadczenie przysługuje miesięcznie w wysokości, która jest uzależniona od ustalenia poziomu potrzeby wsparcia,
- wnioski można składać wyłącznie drogą elektroniczną poprzez: PUE/eZUS, Portal Emp@tia oraz bankowość elektroniczną,
- ZUS wypłaca świadczenie wspierające przelewem na rachunek bankowy w Polsce,
- świadczenie wspierające podlega przepisom o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego jako specjalne nieskładkowe świadczenie pieniężne.

Realizujemy zadania związane z obsługą świadczenia wspierającego na następujących zasadach:

- operacje związane z przyznawaniem i wypłatą świadczenia realizowaliśmy w systemach informatycznych KSI ZUS i Portal PUE/eZUS, co zapewniło automatyczne rozpatrywanie wniosków o świadczenia dla rodzin, weryfikację danych podanych we wnioskach z dostępnymi rejestrami i bazami danych, w tym bazą z EKSMOoN, do której wprowadzane są decyzje o poziomie potrzeby wsparcia, a także automatycznego badania prawa oraz kierowania świadczeń do wypłaty na rachunki bankowe,
- wnioski przyjmowane były wyłącznie w formie elektronicznej z zastosowaniem kreatora wniosku o świadczenie, co ograniczało błędy i pomyłki na wnioskach oraz wspierało klienta w załączaniu odpowiedniego załącznika i eliminowało przypadki omyłkowego składania wniosków bez podpisu,
- przyjęliśmy następujące kanały elektronicznego składania wniosków o świadczenia: PUE/eZUS, system MRPiPS Emp@tia, bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna,
- wypłata świadczenia realizowana jest wyłącznie na rachunki bankowe,
- obsługa świadczeń realizowana była przez powołane do tego centrum, tj. Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin w Białymstoku (CSR), a obsługą finansową wypłat zajmowało się Centrum Obsługi Płatności w Słupsku (COP).

W 2024 r. obsłużyliśmy 116,6 tys. wniosków o świadczenie wspierające i do 31 grudnia 2024 r. wypłaciliśmy beneficjentom programu **2 686,9 mln zł**.

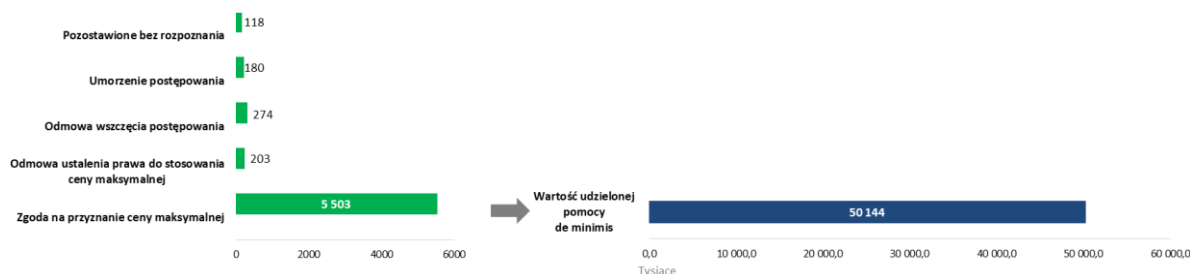
4.4. Tarcza gazowa

W 2024 r. ZUS nadal udzielał pomocy przedsiębiorcom, którzy zajmowali się produkcją pieczywa, świeżych wyrobów ciastkarskich i ciastek oraz wykorzystywali do prowadzenia działalności piece ogrzewane paliwami gazowymi. Pomoc ta polegała na ustaleniu ceny maksymalnej za gaz na poziomie preferencyjnym, tj. w kwocie 200,17 zł/MWh. Według stanu na 31 grudnia 2024 r., do

²¹ Dz. U. poz. 1429

ZUS wpłynęło 13 814 wniosków, które zostały w 100% rozpatrzone, z czego pozytywnie – 11 537, co stanowi 84% wszystkich rozpatrzonych spraw. ZUS udzielił pomocy de minimis o łącznej wartości 88 113 tys. zł.

Wykres 8. Realizacja wniosków RPG (stan na 31 grudnia 2024 r.)



4.5. Pomoc dla przedsiębiorców poszkodowanych w wyniku powodzi z września 2024 r.

ŚWIADCZENIE INTERWENCYJNE

Przedsiębiorcy, organizacje pożytku publicznego i rolnicy, poszkodowani w wyniku powodzi, mogą składać wnioski o świadczenie interwencyjne. Do 31 grudnia 2024 r. wpłynęło 1 528 wniosków o wypłatę tego świadczenia w wysokości łącznie 170 548 tys. zł.

Warunkiem otrzymania świadczenia interwencyjnego jest:

- poniesienie szkody polegającej na utracie, uszkodzeniu lub zniszczeniu, bezpośrednio w wyniku powodzi, składników materialnych przedsiębiorstwa lub organizacji albo podmiotu, albo gospodarstwa rolnego prowadzonego przez rolnika, niezbędnych do dalszego prowadzenia działalności,
- zobowiązanie do kontynuowania działalności przez co najmniej 6 miesięcy od dnia otrzymania świadczenia interwencyjnego,
- zobowiązanie do utrzymania poziomu zatrudnienia przez okres 6 miesięcy (od 16 września 2024 r.) poprzez zachowanie liczby osób zgłoszonych dobrowolnie lub obowiązkowo do ubezpieczeń społecznych albo wyłącznie do ubezpieczenia zdrowotnego.

Poszkodowani mogą składać wnioski o wypłatę świadczenia do 16 marca 2025 r.

Do 31 grudnia 2024 r. wypłaciliśmy 1 342 płatnikom poszkodowanym w wyniku powodzi świadczenia interwencyjne o łącznej wysokości 146 851 tys. zł, co stanowi 86% wnioskowanych kwot.

POZOSTAŁE FORMY WSPARCIA

Płatnicy składek mogli wnioskować o wyznaczenie nowego terminu płatności składek na ubezpieczenia społeczne i ubezpieczenie zdrowotne oraz innych składek, do poboru których ZUS jest zobowiązany na podstawie ustawy powodziowej, lub korzystać z ulg, które wynikają z ustawy z 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych, takich jak:

- rozłożenie na raty należności z tytułu składek z odroczonym terminem płatności pierwszej raty,
- zmianę warunków umowy o rozłożenie na raty należności z tytułu składek, polegającą na zawieszeniu spłaty rat na określony czas,

- zmianę warunków umowy o odroczenie terminu płatności składek, polegającą na wydłużeniu odroczenia terminu płatności o określony czas,
- umorzenie należności z tytułu składek należnych za osoby opłacające składki na własne ubezpieczenia.

Tabela 9. Realizacja wniosków złożonych przez poszkodowanych w wyniku powodzi, w związku z wprowadzeniem stanu klęski żywiołowej na obszarze części województwa dolnośląskiego, lubuskiego, opolskiego oraz śląskiego (stan na 31 grudnia 2024 r.)

Rodzaj wniosku	Wpływ	Zgody	Odmowy	Bez rozpoznania	Umorzenia postępowania	Pozostało do rozpatrzenia
nowy termin płatności	1 732	1 607	0	0	25	100
rozłożenie na raty należności z tytułu składek	56	30	1	16	0	9
zmiana warunków umowy o rozłożenie na raty należności z tytułu składek	36	24	0	8	0	4
zmiana warunków umowy o odroczenie terminu płatności składek	4	4	0	0	0	0
umorzenie należności	322	0	8	16	108	190
Razem	2 150	1 665	9	40	133	303

4.6. Zwolnienie z opłacenia składek ZUS – wakacje składkowe

Od 1 listopada 2024 r. obowiązuje nowa ulga dla przedsiębiorców – wakacje składkowe. Przedsiębiorcy mogą składać wnioski o zwolnienie z opłacenia składek na własne obowiązkowe ubezpieczenia emerytalne, rentowe i wypadkowe, na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe, Fundusz Pracy i Fundusz Solidarnościowy za jeden wybrany miesiąc w roku (wniosek RWS). W 2024 r. możliwe było zwolnienie z opłacenia składek tylko za grudzień. Aby skorzystać z ulgi, wniosek należało złożyć w listopadzie. Do ZUS wpłynęło 1 326 130 wniosków za grudzień 2024 r., z czego 1 252 311 zostało obsłużonych (94%). Pozytywnie rozpatrzyliśmy 1 210 588 wniosków o zwolnienie z opłacenia składek w wysokości łącznie 1 528 549 tys. zł (stan na 31 grudnia 2024 r.). Dodatkowo w grudniu 2024 r. wpłynęło do ZUS 165 463 wniosków o zwolnienie za styczeń 2025 r.

Z wakacji składkowych może skorzystać przedsiębiorca wpisany w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), czyli osoba prowadząca działalność gospodarczą, wspólnik spółki cywilnej lub komornik sądowy, jeżeli:

- w miesiącu przed miesiącem złożenia wniosku miał zgłoszonych do ubezpieczeń emerytalnego, rentowych i wypadkowego lub ubezpieczenia zdrowotnego do 10 ubezpieczonych (wliczając również siebie),

- podlegał chociaż jeden dzień (dobrowolnie lub obowiązkowo) ubezpieczeniom emerytalnemu, rentowym i wypadkowemu z tytułu prowadzenia pozarolniczej działalności gospodarczej w miesiącu poprzedzającym miesiąc, w którym składa wniosek,
- w ostatnich dwóch latach przed rokiem, w którym składa wniosek, nie osiągnął przychodu z pozarolniczej działalności gospodarczej lub co najmniej w jednym roku z dwóch ostatnich lat przed rokiem, w którym składa wniosek, osiągnął przychód z pozarolniczej działalności gospodarczej nieprzekraczający 2 milionów euro (równowartości w złotych),
- jako osoba ubezpieczona w poprzednim roku oraz w roku, w którym składa wniosek (do dnia złożenia wniosku), nie prowadził pozarolniczej działalności gospodarczej na rzecz byłego pracodawcy, na rzecz którego w roku rozpoczęcia działalności lub rok wcześniej wykonywał w ramach stosunku pracy lub spółdzielczego stosunku pracy czynności, które wchodzą w zakres jego działalności,
- w przypadku dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, jako osoba ubezpieczona, podlegał temu ubezpieczeniu w miesiącu, w którym składa wniosek oraz miesiąc wcześniej,
- dysponuje limitem pomocy de minimis.

Wnioski o wakacje składkowe klienci mogą składać wyłącznie elektronicznie – za pośrednictwem portalu PUE/eZUS. Biorąc pod uwagę wygodę użytkowników, krótki termin na złożenie wniosku w 2024 r. oraz potrzebę przyjęcia wniosków, które nie będą wymagały dodatkowego wyjaśnienia, na PUE/eZUS zamieściliśmy kreator wniosku RWS, który krok po kroku prowadzi użytkownika przez proces wnioskowania. Kreator podzielony jest na 9 kroków, a jego poszczególne etapy działają w sposób dynamiczny, aby maksymalnie ułatwić klientom korzystanie z niego. Klientowi, który nie korzystał z pomocy publicznej i nie ma powiązań z innymi podmiotami, prezentowany jest tylko podstawowy zakres kreatora, niezbędny dla złożenia prawidłowego wniosku. Natomiast klient, który musi podać we wniosku więcej informacji, ma dodatkowe pola z objaśnieniem powodu, dla którego powinien je uzupełnić. W kreatorze działają również mechanizmy, dzięki którym do Zakładu trafiają wnioski z danymi niezbędnymi do ich rozpatrzenia. Narzędzie czuwa również nad dodawaniem załączników i informuje klienta, czy w jego sprawie załącznik jest niezbędny czy nadmiarowy.

Kreator pozwala również na korektę lub uzupełnienie albo wycofanie błędnie złożonego wniosku. Wyboru rodzaju wniosku klient dokonuje w pierwszym kroku pracy kreatora, a następnie jest przekierowany do tabeli, z której może wybrać wniosek do korekty lub wycofania.

4.7. Obsługa rocznego rozliczenia składki zdrowotnej za 2023 r.

Zgodnie z ustawą o świadczeniach opieki zdrowotnej, finansowanych ze środków publicznych, przedsiębiorcy, którzy w 2023 r. naliczali składkę zdrowotną z tytułu prowadzonej działalności opodatkowanej na zasadach ogólnych (skala podatkowa, podatek liniowy) lub ryczałtem od przychodów ewidencjonowanych, mieli obowiązek złożenia rocznego rozliczenia składki zdrowotnej w dokumentach rozliczeniowych za kwiecień 2024 r. (do 20 maja 2024 r.).

Według stanu na 31 grudnia 2024 r. do ZUS wpłynęło 2 502 402 dokumentów rozliczeniowych z rocznym rozliczeniem składki zdrowotnej za 2023 r. (mniej o 0,6% w stosunku do rozliczenia za rok 2022 – wówczas 2 517 835), w tym:

- 1 217 831 z wykazaną kwotą do zwrotu z rocznego rozliczenia (mniej o 21,1% w porównaniu do rozliczenia za 2022 r.),
- 770 985 z wykazaną kwotą do dopłaty (więcej o 13,5% w porównaniu do rozliczenia za 2022 r.),
- 513 586 z saldem 0 zł (więcej o 73,6% w porównaniu do rozliczenia za 2022 r.).

Po wpływie dokumentów rozliczeniowych za kwiecień 2024 r., w przypadku wykazania kwoty do zwrotu, ZUS automatycznie tworzył i zamieszczał na kontach płatników w eZUS wnioski o zwrot nadpłaty z rocznego rozliczenia składki na ubezpieczenie zdrowotne (RZS-R). Płatnicy mogli do 3 czerwca 2024 r. zaakceptować udostępnione w eZUS wnioski, a do 1 sierpnia 2024 r. ZUS miał obowiązek zwracania nadpłaty. W przypadku braku wniosku, ZUS był zobowiązany rozliczyć nadpłatę na koncie płatnika najpóźniej do 31 grudnia 2024 r.

Według stanu na 31 grudnia 2024 r. do ZUS wpłynęło 807 184 wniosków RZS-R (mniej o 13,9% w porównaniu do stanu na 31 grudnia 2023 r.) o zwrot w sumie 1 597 108 tys. zł (mniej o 7,9% w stosunku do kwoty zwrotu ustalonej za 2022 r.).

Według stanu na 31 grudnia 2024 r. ZUS zwrócił 751 073 płatnikom składek (których było mniej o 12,6% względem stanu na 31 grudnia 2023 r.) nadpłatę w wysokości 1 448 668 tys. zł (niższą o 6,9% w porównaniu do stanu na 31 grudnia 2023 r.). Blisko 148 440 tys. zł nadpłaty składki zdrowotnej rozliczyliśmy na należności z tytułu składek na kontach 92 629 płatników oraz na 86 kontach dłużników z tytułu nienależnie pobranych świadczeń z ubezpieczeń społecznych.

Proces automatycznego rozliczenia nadpłat u płatników, którzy nie złożyli wniosku o zwrot, został zrealizowany w sierpniu 2024 r. Automatycznie rozliczono nadpłatę w kwocie 545 370 tys. zł (więcej o 27,5% w porównaniu do sierpnia 2023 r. dla rozliczenia za rok 2022).

5. ZARZĄDZANIE FUNDUSZAMI

5.1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2024 r. przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS) wyniosły według przypisu 424 999 964 tys. zł (99,3% planu) i były o 58 551 949 tys. zł, tj. o 16,0%, wyższe od przychodów osiągniętych w 2023 r. Koszty FUS wyniosły 418 055 765 tys. zł, co stanowiło 97,7% planu i były wyższe o 52 751 135 tys. zł, tj. o 14,4%, w stosunku do 2023 r. Odnotowano, że na koniec 2024 r. stan FUS wyniósł 17 115 323 tys. zł, tj. o 6 944 199 tys. zł więcej niż na początku roku.

Tabela 10. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2023 r.	Plan na 2024 r.*	Wykonanie 2024 r.	% wyk. planu	2023 r. = 100%
	w tys. zł				
Stan funduszu na początek roku	9 027 739	9 168 330	10 171 124	110,9	112,7
Przychody	366 448 015	427 999 623	424 999 964	99,3	116,0
Składki	302 772 732	344 249 836	345 937 418	100,5	114,3
Dotacja z budżetu państwa	51 652 297	72 701 864	64 701 864	89,0	125,3
Wpłaty z OFE (suwak)	7 640 934	7 725 084	9 706 331	125,6	127,0
Pozostałe przychody	4 316 414	3 322 818	4 623 047	139,1	107,1
Pozostałe zwiększenia	65 638	21	31 304	x	x
Koszty	365 304 630	428 022 775	418 055 765	97,7	114,4
Transfery na rzecz ludności	352 083 675	413 640 197	406 193 994	98,2	115,4
Emerytury i renty	319 533 001	375 232 353	369 033 046	98,3	115,5
Pozostałe świadczenia	32 550 674	38 407 844	37 160 948	96,8	114,2
Koszty bieżące	5 462 404	6 299 558	6 216 630	98,7	113,8
Odpis na działalność ZUS	5 170 243	5 823 065	5 823 065	100,0	112,6
Prewencja rentowa	179 623	321 192	260 035	81,0	144,8
Prewencja wypadkowa	104 442	140 000	123 626	88,3	118,4
Koszty obsługi kredytów	0	5 000	0	x	x
Pozostałe koszty	8 096	10 301	9 904	96,1	122,3
Część składki na ubezpieczenie emerytalne odprowadzana do FRD	3 429 523	4 202 096	3 932 242	93,6	114,7
Pozostałe zmniejszenia	4 329 028	3 880 924	1 712 899	44,1	39,6
Stan funduszu na koniec roku	10 171 124	9 145 178	17 115 323	187,2	168,3

* Plan po zmianach dokonanych uchwałą Zarządu ZUS z dnia 18 grudnia 2024 r.

5.1.1. Przychody

Główną pozycję przychodów FUS stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły 345 937 418 tys. zł, tj. 100,5% planu, i wzrosły w stosunku do 2023 r. o 14,3%. W 2024 r. z budżetu państwa przekazano do FUS dotację w wysokości 64 701 864 tys. zł (tj. 89,0% planu) – była ona większa niż w 2023 r. o 13 049 567 tys. zł. Przekazując tę dotację, państwo gwarantuje, że świadczenia należne z ubezpieczenia społecznego zostaną wypłacone. Mniejsze od zakładanego wykorzystanie dotacji było możliwe dzięki wysokim przychodom ze składek.

Środki przekazane do funduszu emerytalnego w ramach tzw. suwaka ukształtowały się na poziomie 9 706 331 tys. zł i były większe niż w 2023 r. o 2 065 397 tys. zł.

Pozostałe przychody FUS w 2024 r. wyniosły 4 623 047 tys. zł – główną ich pozycję stanowiły odsetki od należności z tytułu składek w kwocie 3 618 245 tys. zł.

5.1.2. Koszty

Główną pozycję kosztów stanowiły transfery na rzecz ludności, które w 2024 r. wyniosły 406 193 994 tys. zł. Złożyły się na nie koszty świadczeń emerytalno-rentowych w kwocie 369 033 046 tys. zł oraz koszty pozostałych świadczeń, które wyniosły 37 160 948 tys. zł.

Kwota wypłaconych świadczeń emerytalno-rentowych była o 49 500 045 tys. zł większa od kwoty wypłaconej w 2023 r., głównie na skutek waloryzacji świadczeń, a także wzrostu liczby osób, którym wypłacano emerytury. W 2024 r. wypłacono przeciętnie 7 969,5 tys. świadczeń emerytalno-rentowych (bez świadczeń realizowanych na mocy umów międzynarodowych), tj. o 69,1 tys. więcej niż w 2023 r. Przeciętna wysokość wypłacanego w 2024 r. świadczenia wyniosła 3 735,34 zł, co oznacza wzrost o 14,2% w stosunku do 2023 r.

Kwota pozostałych świadczeń objęła głównie:

- zasiłki chorobowe, które wyniosły 18 298 024 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2023 r. o 16,5%,
- zasiłki macierzyńskie, które wyniosły 10 281 804 tys. zł i były wyższe o 7,8% w porównaniu do 2023 r.,
- świadczenia rehabilitacyjne, które wyniosły 3 526 684 tys. zł i były wyższe o 18,0% w porównaniu do 2023 r.,
- zasiłki opiekuńcze, które wyniosły 1 803 039 tys. i wzrosły w stosunku do 2023 r. o 9,4%,
- zasiłki pogrzebowe, które wyniosły 1 423 496 tys. zł i były wyższe o 0,5% w porównaniu do 2023 r.

Koszty bieżące FUS w 2024 r. wyniosły 6 216 630 tys. zł, z czego odpis na działalność ZUS to 5 823 065 tys. zł, a wydatki na prewencję rentową i wypadkową – 383 661 tys. zł.

W kosztach funduszu uwzględniono również część składki na ubezpieczenie emerytalne, która jest odprowadzana do FRD, w kwocie 3 932 242 tys. zł, czyli o 502 719 tys. zł większej niż w 2023 r.

Pozostałe zmniejszenia w 2024 r. wyniosły 1 712 899 tys. zł (były to głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu odsetek od składek).

5.1.3. Wynik finansowy

Stan FUS na koniec 2024 r. wyniósł 17 115 323 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 9 244 187 tys. zł, należności 21 654 563 tys. zł, natomiast zobowiązania (minus) 13 783 427 tys. zł.

5.2. Fundusz Emerytur Pomostowych

Przychody Funduszu Emerytur Pomostowych (FEP) w 2024 r. wyniosły 2 510 233 tys. zł, tj. 82,0% planu, i wzrosły w stosunku do roku poprzedniego o 9,7%. Koszty FEP w 2024 r. wyniosły 2 554 094 tys. zł, co stanowiło 81,2% planu i wzrosły w porównaniu do 2023 r. o 12,7%. Stan Funduszu na koniec 2024 r. wyniósł 138 379 tys. zł.

Tabela 11. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2023 r.	Plan na 2024 r.	Wykonanie 2024 r.	% wyk. planu	2023 r. = 100%
	w tys. zł				
Stan funduszu na początek roku	159 737	91 907	182 240	198,3	114,1
Przychody	2 288 204	3 060 650	2 510 233	82,0	109,7
Dotacja z budżetu państwa	1 842 648	2 599 350	1 999 350	76,9	108,5
Składki	427 326	447 460	490 078	109,5	114,7
Pozostałe przychody	17 171	13 840	19 178	138,6	111,7
Pozostałe zwiększenia	1 059	0	1 627	x	153,6
Koszty	2 265 701	3 146 696	2 554 094	81,2	112,7
Transfery na rzecz ludności	2 258 127	3 141 130	2 548 956	81,1	112,9
Emerytury pomostowe	2 258 057	3 140 879	2 548 886	81,2	112,9
Pozostałe świadczenia	70	251	70	27,9	100,0
Odpis na działalność ZUS	4 829	4 919	4 919	100,0	101,9
Pozostałe zmniejszenia	2 745	647	219	33,8	8,0
Stan funduszu na koniec roku	182 240	5 861	138 379	x	75,9

W 2024 r. Fundusz Emerytur Pomostowych otrzymał z budżetu państwa dotację w kwocie 1 999 350 tys. zł, co stanowiło przeważającą część (79,6%) przychodów FEP.

Przychody ze składek w 2024 r. wyniosły 490 078 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2023 r. o 14,7%. Pozostałe przychody wyniosły 19 178 tys. zł – główną ich pozycję stanowiły odsetki od środków pozostających na rachunkach bankowych i rachunkach lokat terminowych w łącznej kwocie 12 970 tys. zł.

Główną pozycją kosztów FEP były wydatki na emerytury pomostowe wraz z odsetkami za opóźnienia w ustalaniu prawa do świadczeń i ich wypłacie, które wyniosły 2 548 956 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2023 r. o 12,9%. W 2024 roku z FEP wypłacono przeciętnie miesięcznie 40,9 tys. emerytur pomostowych, tj. o 0,6% mniej niż w 2023 r. Przeciętna wysokość świadczenia wyniosła 5 192,86 zł (bez dodatków pielęgnacyjnych wypłacanych z FUS) i była wyższa o 13,6% od wypłacanej w 2023 r.

Odpis na działalność ZUS wyniósł 4 919 tys. zł.

5.3. Fundusz Rezerwy Demograficznej

5.3.1. Stan aktywów

Na 31 grudnia 2024 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej (FRD) łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym w kwocie 8 tys. zł, wyniosła 53 806 311 tys. zł, co oznacza wzrost o 6 334 054 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2023 r.

Podstawowym źródłem zasilania Funduszu Rezerwy Demograficznej są środki stanowiące 0,35% podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne. W 2024 r. kwota ta wyniosła 3 932 242 tys. zł. Ponadto do FRD wpłynęły środki z tytułu prywatyzacji mienia Skarbu Państwa w wysokości 571 tys. zł. W związku ze zmianą art. 58 ustawy o sus Fundusz Rezerwy Demograficznej zasilany jest kwotą z tytułu „oprocentowania na rachunkach bankowych Zakładu środków

uzyskanych z egzekucji, w odniesieniu do których dyrektor oddziału Zakładu jest organem egzekucyjnym w przypadku zbiegu egzekucji”. W 2024 roku przekazano z tego tytułu 1 3944 tys. zł.

Tabela 12. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2023 r.	31.12.2024 r.
	(w tys. zł)	
Bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	38 388 980	42 116 251
Obligacje emitowane przez spółki publiczne, w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych ²²	978 386	1 630 995
Obligacje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi ²³	197 618	186 836
Depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	1 192 167	3 367 955
Akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi	6 714 486	6 504 266
Razem*	47 471 637	53 806 303

- * W tabeli nie ujęto:
- środków pieniężnych pozostających na rachunku bankowym na dzień 31.12.2023 r. w kwocie 620 tys. zł oraz na dzień 31.12.2024 r. w kwocie 8 tys. zł,
 - należności z tytułu pożyczki udzielonej Funduszowi Solidarnościowemu na dzień 31.12.2023 r. w kwocie 16 504 268 tys. zł oraz na dzień 31.12.2024 r. w kwocie 16 504 268 tys. zł.

Tabela 13. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2023 r.	31.12.2024 r.
	(w %)	
Akcje	14,14	12,09
Depozyty bankowe	2,51	6,26
Obligacje korporacyjne	2,48	3,38
Obligacje i bony skarbowe	80,87	78,27
Razem	100,0	100,0

²² Dz.U. z 2024 r. poz. 620, z późn. zm.

²³ Dz.U. z 2024 r. poz. 722, z późn. zm.

Na dzień 31 grudnia 2024 r. należności z tytułu pożyczki udzielonej Funduszowi Solidarnościowemu wynosiły 16 504 268 tys. zł.

5.3.2. Zarządzanie aktywami

Zarządzanie aktywami FRD realizowane jest na podstawie ustawy o sus, rozporządzenia FRD, wewnętrznych aktów prawnych, jak również rekomendacji wydawanych przez Komitet ds. Aktywów Finansowych, któremu przewodniczy członek Zarządu nadzorujący Pion Finansów i Realizacji Dochodów. Na swoich posiedzeniach Komitet analizuje: dane makroekonomiczne, kształtowanie się rentowności instrumentów dłużnych, zmienności głównych indeksów giełdowych oraz wpływu prowadzonej przez banki centralne polityki pieniężnej na te dane.

Wydawane przez Komitet ds. Aktywów Finansowych rekomendacje określają sposób inwestowania środków Funduszu przy jednoczesnym zachowaniu maksymalnego ich bezpieczeństwa, zapewnieniu możliwie najwyższej stopy zwrotu z inwestycji, jak również bezpiecznego poziomu płynności finansowej.

Uwzględniając główny cel polityki inwestycyjnej FRD, czyli maksymalne bezpieczeństwo w połączeniu z rentownością lokowanych środków finansowych, w 2024 r. w portfelu FRD dominowały skarbowe papiery wartościowe. Średnioroczny udział instrumentów dłużnych w udziale aktywów Funduszu wyniósł 78,65%. Zarządzanie środkami w części dłużnej portfela FRD realizowane było w sposób uwzględniający aktualną sytuację panującą na rynku krajowym oraz zagranicznych rynkach dłużnych. Wypracowana stopa zwrotu z tej części portfela wyniosła 5,61%.

Polityka inwestowania dla części akcyjnej portfela Funduszu polegała na pasywnym podejściu do zarządzania. Realizowane transakcje miały na celu dopasowanie składu tego portfela do struktury indeksu WIG w taki sposób, aby portfel akcji odpowiadał strukturze 50 spółek o największej kapitalizacji, wchodzących w skład WIG. Stopa zwrotu z części akcyjnej Funduszu opierającej się na składzie indeksu WIG wyniosła 1,53%. Średnioroczny udział akcji w aktywach FRD wyniósł 13,59%.

Wypracowana stopa zwrotu z całości aktywów Funduszu w 2024 r. wyniosła 5,13%, a wypracowany wynik z działalności FRD wyniósł 2 402 732 tys. zł.

5.4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji

W trakcie roku odzyskiwaliśmy należności Funduszu Alimentacyjnego w likwidacji (FAL) – zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie ich dobrowolnej spłaty.

Według stanu na 31 grudnia 2024 r. do wyegzekwowania pozostawało:

- 2 605 891 tys. zł (co wskazuje na 8% spadek w porównaniu do roku poprzedniego) od 161 404 osób zobowiązanych do alimentacji,
- 2 004 tys. zł (co wskazuje na 20% spadek w porównaniu do roku poprzedniego) od 1 202 osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego.

Egzekucja należności z tytułu świadczeń wypłacanych z FAL, od osób zobowiązanych do alimentacji, prowadzona jest w trybie egzekucji sądowej, która jest wszczynana na żądanie uprawnionego do alimentów. Zgodnie z art. 67 ustawy z 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych,

organ egzekucyjny przekazuje Likwidatorowi FAL kwoty ściągnięte od osoby zobowiązanej do alimentacji, które pozostały po zaspokojeniu alimentów, oraz należności z tytułu wypłaconej zaliczki alimentacyjnej.

W wyniku działań ZUS oraz komorników sądowych w 2024 r. wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji wyniosły 98 008 tys. zł i wzrosły 0,3% w porównaniu do 2023 r. Na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego wpłynęło 176 tys. zł, czyli o 13% mniej w porównaniu do 2023 r.

W 2024 r. wydano 2 332 decyzje o udzieleniu ulgi na spłatę należności FAL w wysokości 40 532 tys. zł, co stanowi spadek o 15% w porównaniu do 2023 r. Poza możliwością udzielania zobowiązany ulg w spłacie należności, Likwidator FAL może – z uwagi na trudną sytuację zdrowotną i rodzinną dłużnika – umarzać te należności. W 2024 r. umorzono należności w wysokości 860 tys. zł, czyli o 37% mniej niż w 2023 r.

Tabela 14. Skala ulg i umorzeń należności FAL (w likwidacji) w 2024 r.

Wyszczególnienie	Osoby zobowiązane do alimentacji		Osoby zobowiązane do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń alimentacyjnych	
	liczba	kwota w tys. zł	liczba	kwota w tys. zł
Układy ratalne	2 328	40 514	2	0,6
Odroczenia	2	17	-	-
Umorzenia	60	823	38	36

6. REALIZACJA PRZEZ ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH POZOSTAŁYCH ZADAŃ

6.1. Pobór składek na Fundusz Pracy, Fundusz Solidarnościowy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych

W 2024 r. przekazano na rachunek:

- Funduszu Pracy kwotę 9 443 828 tys. zł,
- Funduszu Solidarnościowego kwotę 13 691 469 tys. zł,
- Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych kwotę 706 713 tys. zł.

W 2024 r. ZUS uzyskał przychód z tytułu kosztów poboru, dochodzenia i przekazywania składek w wysokości 0,5%:

- od Funduszu Pracy w kwocie 47 456 tys. zł,
- od Funduszu Solidarnościowego 68 801 tys. zł,
- od Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych 3 551 tys. zł.

6.2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne

W 2024 r. ZUS przekazał do Narodowego Funduszu Zdrowia kwotę 152 159 514 tys. zł. To kwota po potrąceniu należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek, która wyniosła

292 114 tys. zł. (0,2% od kwoty zidentyfikowanych w 2024 roku składek w wysokości 146 056 939 tys. zł).

Przychód z tytułu prowizji za pobór i dochodzenie składek, prezentowany w sprawozdaniu finansowym Zakładu w ujęciu memoriałowym, wyniósł 309 616 tys. zł. Wartość ta stanowi 0,2% kwoty składek zidentyfikowanych za 2024 r. w wysokości 154 808 138 tys. zł.

6.3. Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych

W 2024 r. ZUS ustalił zobowiązania wobec otwartych funduszy emerytalnych (OFE) w kwocie 4 463 267 tys. zł, która wynika z należnych składek (4 468 259 tys. zł, w tym 73 670 tys. zł za lata ubiegłe) pomniejszonych o zwrot odsetek za opóźnienie w przekazywaniu składek (4 992 tys. zł).

Przychód ZUS z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na OFE wyniósł 18 420 tys. zł, co zgodnie z ustawą budżetową stanowi 0,4% wysokości kwoty składek przekazywanych do OFE. Oznacza to, że po potrąceniu kwoty przychodu dla ZUS, w 2024 r. do OFE przekazano 4 444 846 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2024 r. zobowiązania z tytułu nieprzekazanych składek do OFE wynosiły 12 597 tys. zł, natomiast należności podlegające zwrotowi z OFE – 576 047 tys. zł.

6.4. Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS

Zakład Ubezpieczeń Społecznych wypłaca szereg świadczeń, które są finansowane z budżetu państwa (w ramach części 73). Są to głównie: dodatkowe roczne świadczenie dla emerytów i rencistów, kolejne dodatkowe świadczenie dla emerytów i rencistów, świadczenia z programów dla rodzin (800+, 300+, RKO, dofinansowanie opłaty za pobyt dziecka w żłobku, świadczenia Aktywny Rodzic, świadczenia wspierające). Ponadto ZUS wypłaca również świadczenia o charakterze emerytalno-rentowym, finansowane z budżetu państwa, takie jak: renty inwalidów wojennych i wojskowych oraz świadczenia dla kombatanów, nauczycielskie świadczenia kompensacyjne, rodzicielskie świadczenia uzupełniające, ekwiwalent pieniężny górniczy, deputaty węglowe i inne.

W 2024 r. ZUS wypłacił m.in.:

- 27,0 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym, świadczeń emerytalno-rentowych kombatanom oraz rent rodzinnych po inwalidach wojennych, wojskowych i kombatanach w wysokości 986 916 tys. zł,
- 58,8 tys. (przeciętnie miesięcznie) rodzicielskich świadczeń uzupełniających w wysokości 686 294 tys. zł,
- 12,0 tys. (przeciętnie miesięcznie) nauczycielskich świadczeń kompensacyjnych w wysokości 571 551 tys. zł,
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w wysokości 826 015 tys. zł,
- ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla – przysługujący emerytom i rencistom z likwidowanych kopalń oraz osobom uprawnionym z przedsiębiorstw robót górniczych – w wysokości 242 332 tys. zł.

Łączna kwota wydatków na te świadczenia (tj. świadczenia ujęte w części 73 wydatków budżetu państwa, w rozdziale 75313, w paragrafie 3110) wyniosła 4 677 356 tys. zł.

7. ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

7.1. Realizacja „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025” w 2024 r.

Przyjęta przez Zarząd ZUS w styczniu 2021 r. „Strategia ZUS na lata 2021-2025” wyznacza plan transformacji organizacyjnej i cyfrowej ZUS, obejmujący cztery główne kierunki zmian:

- budowę nowoczesnego e-urzędu, rozwój usług cyfrowych oraz elektronizację kontaktu z klientami,
- automatyzację procesów obsługi spraw klientów,
- redukcję długu technologicznego i zapewnienie nowoczesnej architektury IT,
- dalsze podnoszenie poziomu integracji z rejestrami i bazami danych innych instytucji publicznych.

Kierunki te uszczegółowiono w 10 celach strategicznych ZUS, do których przypisano konkretne programy i inicjatywy strategiczne.

REALIZACJA PROGRAMÓW TRANSFORMACJI

W 2024 r. kontynuowaliśmy działania związane z realizacją programów strategicznych. Status realizacji prac w ramach poszczególnych programów na koniec 2024 r. był następujący:

1. **Automatyzacja rozliczeń płatników składek.** Przygotowaliśmy propozycję kompleksowego rozwiązania w zakresie automatyzacji rozliczeń płatników składek, wypłaty zasiłków i świadczeń emerytalno-rentowych oraz w zakresie elektronizacji kontaktów z klientami. Przygotowane propozycje pozwoliły m.in. na wprowadzenie od stycznia 2023 r. obowiązku posiadania profilu PUE ZUS przez wszystkich płatników składek. W 2023 i 2024 r. przeprowadziliśmy kompleksowy przegląd procesów w obszarze dochodów, aby zidentyfikować obszary do dalszych usprawnień i optymalizacji zgodnie z założeniami programu. Następnie podjęliśmy prace nad optymalizacją procesów rozliczania płatników składek.
2. **Konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków.** Wdrożyliśmy projekt odmiejszczenia obsługi spraw zasiłkowych, który pozwoli na sprawniejszą obsługę spraw klientów, a także na równomierne obciążenie zadaniami w komórkach zasiłków. Prowadziliśmy również dalsze prace projektowe związane z rozwojem automatyzacji i elektronizacji procesów zasiłkowych.
3. **Automatyzacja świadczeń emerytalno-rentowych.** W 2024 r. kontynuowaliśmy projekty wspierające automatyzację i odmiejszczenie procesów świadczeniowych, w tym zakończyliśmy projekt przeniesienia obsługi świadczeń z systemów ZETO do systemu KSI.
4. **Ubankowienie świadczeń wypłacanych przez ZUS.** Kontynuowaliśmy działania związane z promowaniem bezgotówkowej wypłaty świadczeń. W ramach tych działań m.in. kontynuowaliśmy współpracę z bankami i instytucjami finansowymi, prowadziliśmy działania promocyjne w mediach oraz działania informacyjno-promocyjne w oddziałach ZUS. Na koniec grudnia 2024 r. poziom ubankowienia wypłacanych świadczeń wyniósł 80,2% (wobec 74,5% na koniec 2020 r.).
5. **Nowoczesny portal elektroniczny (nowa Platforma Usług Elektronicznych ZUS).** PUE ZUS to pierwszy polski e-urząd, który ZUS udostępnił swoim klientom w 2012 r. System ten jest stale rozbudowywany, dzięki czemu coraz więcej spraw związanych z ZUS można załatwić onli-

ne. Jednak wygląd ekranów i logika działania platformy nie zmieniły się od początku wdrożenia. W 2024 r. kontynuowaliśmy prace nad unowocześnieniem portalu. Docelowo system będzie miał prostą nawigację, intuicyjny interfejs i funkcje dostosowane do potrzeb różnych grup klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami. W sierpniu 2024 r. wprowadziliśmy pierwsze zmiany, zwiększające bezpieczeństwo logowania do systemu dla płatników, ubezpieczonych i świadczeniobiorców. Równocześnie wdrażaliśmy zmiany optymalizujące dotychczasowe funkcjonalności PUE/eZUS, w tym m.in. w zakresie wniosków składanych do ZUS drogą elektroniczną, a także rozwijaliśmy usługi wymiany danych i informacji poprzez PUE/eZUS z instytucjami współpracującymi. Rozwijaliśmy także aplikacje mobilne dla klientów indywidualnych i lekarzy oraz rozpoczęliśmy projekt budowy aplikacji dla płatników składek.

6. **Centralny Rejestr Klientów Zakładu (CRKZ).** W 2024 r. uruchomiliśmy został Centralny Rejestr Klientów Zakładu, który jest systemem klasy CRM i służy do zarządzania relacjami z klientami. CRKZ to kompleksowa informacja o klientach Zakładu, tj. o rolach, w których występują i kontaktują się z Zakładem, sprawach, z jakimi się zwrócili, a także o reprezentantach klientów. Jest to rozwiązanie, które zapewni łatwy i szybki dostęp do danych w rejestrach ZUS, a także do danych nt. rozliczeń z ZUS oraz informacji o statusie sprawy klienta, co pozwoli ograniczyć konieczność wizyty klienta w placówce ZUS. Kontynuowaliśmy także projekt integracji Elektronicznej Platformy Wymiany Danych z aplikacjami dziedzinowymi w obszarach świadczeń.
7. **Elektronizacja danych i dokumentacji – depapieryzacja.** Kontynuowaliśmy szereg prac i inicjatyw ukierunkowanych na zwiększenie wykorzystania elektronicznych form kontaktu między klientem a ZUS, elektronicznej wymiany danych między instytucjami publicznymi, a także szerszej elektronizacji obiegu dokumentacji wewnątrz Zakładu. Prowadziliśmy także prace nad budową centralnego Repozytorium Dokumentów Elektronicznych w ZUS, a także nad digitalizacją dokumentów niezbędnych do realizacji zadań w oddziałach, m.in. w kontekście ich odmiejszczenia.
8. **Nowa architektura IT i rozwój systemów IT.** Realizowaliśmy dalsze prace projektowe zmierzające do zmniejszenia długu technologicznego w eksploatowanych systemach i infrastrukturze IT.
9. **Platforma integrująca i unifikująca systemy dziedzinowe ZUS.** Program zrealizowaliśmy w 2022 r. W ramach programu powstała chmura prywatna IaaS w ZUS oraz szyna wymiany danych, tj. jeden spójny i ustandaryzowany interfejs wymiany danych. Uruchomiliśmy dzięki niemu usługi wymiany danych z: MRPIPS – w zakresie Centralnej Bazy Beneficjentów, Elektronicznym Krajowym Systemem Monitoringu Orzekania o Niepełnosprawności oraz Rejestrem Żłobków, z MEiN – w zakresie Systemu Informacji Oświatowej, ze Strażą Graniczną – w zakresie informacji nt. obywateli Ukrainy przekraczających granice RP, z NFZ – w zakresie dostępu do bazy danych osób uprawnionych, a także z bankami – na potrzeby programów świadczeń dla rodzin. Wdrożone rozwiązania ograniczyły m.in. negatywny wpływ potencjalnych awarii PUE/eZUS na działanie usług udostępniania danych z instytucjami publicznymi,

a także umożliwiły niezależne zarządzanie usługami przeznaczonymi dla poszczególnych instytucji.

- 10. Optymalizacja budżetu ZUS.** Program zrealizowaliśmy w 2023 r. W ramach programu m.in. wprowadziliśmy model zarządzania rezerwami centralnymi, z których przydzielane są środki na jednostkowe, nieprzewidziane wydatki, model oceny wpływu projektów na pracochłonność realizowanych zadań, a także wdrożyliśmy nowy system premiowania.
- 11. Reorganizacja ZUS – oddziały.** Program zrealizowaliśmy w 2021 r. W ramach programu w terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS ujednoliciliśmy struktury wydziałowe, zlikwidowaliśmy struktury referatowe w ramach wydziałów i samodzielne referaty, a także skoncentrowaliśmy zadania biznesowe na poziomie oddziału. Program przyczynił się do spłaszczenia struktury organizacyjnej oraz zmiany w modelu zarządzania jednostkami terenowymi najniższego szczebla.
- 12. Reorganizacja ZUS – Nowy Ład Organizacyjny (Zakład).** Program zrealizowaliśmy w 2022 r. W ramach programu m.in. nadany został nowy statut ZUS, który jest podstawą elastycznego kształtowania struktury organizacyjnej ZUS. Nowy statut umożliwił zmiany w Centrali i powoływanie centrów jako terenowych jednostek organizacyjnych. Wprowadziliśmy także nowy Regulamin organizacyjny ZUS oraz powołaliśmy nowy proces zarządzania modelem organizacyjnym, a także opracowaliśmy model zarządzania siecią placówek ZUS.
- 13. Nowoczesna otwarta komunikacja.** Program zrealizowaliśmy z końcem 2022 r. W ramach programu wykorzystaliśmy potencjał zarządzania komunikacją z wykorzystaniem mediów społecznościowych i utworzyliśmy konta ZUS na Twitter (obecnie X) oraz LinkedIn. Na bieżąco aktualizowaliśmy i rozwijaliśmy treści w kanale ZUS na YouTube oraz fanpage olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” na Facebooku. Istotnym środkiem komunikacji o bieżących wydarzeniach stała się także strona www.zus.pl.
- 14. Cyberbezpieczeństwo ZUS.** Program zrealizowaliśmy w 2024 r. W ramach programu przygotowaliśmy środowisko informatyczne na potrzeby Platformy Zarządzania Cyberbezpieczeństwem. Podnieśliśmy poziom bezpieczeństwa teleinformatycznego systemów IT, zwiększyliśmy odporność środowiska teleinformatycznego na cyberzagrożenia, zapewniliśmy ciągłość działania i funkcji realizowanych przez systemy cyberbezpieczeństwa.

Programy transformacji organizacyjnej i cyfrowej ZUS mają charakter przedsięwzięć wieloletnich i będziemy je kontynuować w kolejnych latach. Jednocześnie pod koniec 2024 r. rozpoczęliśmy przegląd założeń Strategii ZUS, aby ocenić ich aktualność wobec zmian, które zachodzą w Zakładzie i w jego otoczeniu.

7.2. Optymalizacja struktury organizacyjnej i funkcjonowania jednostek terenowych

W 2024 r. kontynuowaliśmy przegląd i porządkowanie struktury organizacyjnej Zakładu, zarówno na poziomie centralnym jak i regionalnym, w tym w centrach funkcjonujących w oddziałach (centra oddziałowe).

Od 1 lipca 2024 r. nastąpiła reorganizacja w Pionie Zarządzania Strategicznego, której celem było zapewnienie jak najlepszych warunków efektywnego działania dla prezesa Zakładu. W wyniku

zmian w jednej komórce organizacyjnej Centrali – w Gabinecie Prezesa – skonsolidowaliśmy zadania z obszaru komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, co pozwala na kompleksowe uporządkowanie ściśle powiązanych ze sobą obszarów oraz skoncentrowanie odpowiedzialności za komunikację jako całość w jednym miejscu (wcześniej zadania te były rozproszone w kilku strukturach: w Centrali w Gabinecie Prezesa i Departamencie Relacji z Klientami oraz w Centrum Komunikacji Medialnej I Oddziału w Warszawie). Do Gabinetu Prezesa przeniesiono także zadania związane z zarządzaniem strukturą organizacji Zakładu (z Departamentu Strategii i Kontrolingu) oraz obszar współpracy międzynarodowej (ze zlikwidowanego Departamentu Współpracy Międzynarodowej). Zmiany objęły także reorganizację i uporządkowanie przypisania zadań związanych z budżetem Zakładu, które przeniesione zostały do Departamentu Finansów. Departament Strategii i Kontrolingu został przekształcony w Departament Kontrolingu.

Od 1 października 2024 r. w strukturze Centrali powstało Biuro Ochrony Danych Osobowych, które wcześniej funkcjonowało jako Samodzielne Wieloosobowe Stanowisko Inspektora Ochrony Danych. Taka struktura wiązała się z ograniczeniami w budowaniu i zarządzaniu tą komórką (struktura oparta na odrębnych stanowiskach, które nie są grupowane w wewnętrzne komórki organizacyjne), i koniecznością koordynowania działań bezpośrednio przez Inspektora Ochrony Danych.

W ramach porządkowania nazewnictwa niektórych departamentów Centrali w kwietniu 2024 r.:

- Departament Finansów Zakładu przekształcony został w Departament Rachunkowości,
- Departament Finansów Funduszy przekształcony został w Departament Finansów,
- Biuro Poligrafii przekształcone zostało w Departament Zarządzania Dokumentacją i Poligrafią.

Nowe nazwy jasno i precyzyjnie odzwierciedlają role i zadania tych komórek.

Zmieniliśmy zasady obsługi transportowej w czterech jednostkach Zakładu – w Centrali oraz I, II i III Oddziale w Warszawie, co również miało swoje przełożenie na strukturę organizacyjną Zakładu. Aby poprawić efektywność transportu, związane z nim zadania przejęły Departament Administracyjny w Centrali oraz komórki Administracyjno-Gospodarcze w warszawskich oddziałach. Zlikwidowaliśmy Centrum Zarządzania Flotą, które funkcjonowało w strukturze II Oddziału w Warszawie.

We wszystkich 205 inspektoratach oraz 68 biurach terenowych zaszły zmiany w zarządzaniu tymi jednostkami. Rozdzieliliśmy funkcje kierownika inspektoratu i kierownika biura terenowego od roli kierownika obsługi klientów. Zmieniły się również zadania kierowników tych jednostek, aby uwypuklić rolę zarządczą, nadzorczą i reprezentacyjną kierownika. Celem zmiany jest m.in. wzmocnienie roli kierownika w zarządzaniu jednostką, usprawnienie nadzoru, a także poprawę wizerunku Zakładu w środowisku lokalnym poprzez zintensyfikowanie kontaktów z instytucjami funkcjonującymi na terenie działania inspektoratu lub biura terenowego.

Zmiany organizacyjne objęły również model kontroli wewnętrznej w Zakładzie. W 2024 r., aby zwiększyć efektywność działań kontroli wewnętrznej, zlikwidowaliśmy dotychczasowe Centrum Kontroli Wewnętrznej na rzecz modelu rozproszonego. Od stycznia 2025 r. realizacją procesu kontroli wewnętrznej na poziomie oddziałów zajmują się komórki Kontroli Wewnętrznej we wszystkich 43 oddziałach. Takie rozwiązanie zapewni narzędzia kontrolne w dyspozycji dyrek-

tora oddziału, umożliwi mu zlecanie kontroli doraźnych, uzyskiwanie pełniejszej informacji na temat bieżącej realizacji zadań w oddziale.

W oddziałach wprowadziliśmy i wdrożyliśmy również nowy model funkcjonowania komórek KUS. Zmiany miały na celu standaryzację realizacji zadań, podniesienie efektywności komórek wspieranych i jakości obsługi wniosków emerytalno-rentowych, a także ograniczenie liczby błędów popełnianych na etapie opracowywania spraw. W związku z tym wsparciem KUS, oprócz komórek Świadczeń Emerytalno-Rentowych, objęliśmy dodatkowo komórki Realizacji Umów Międzynarodowych, Obsługi Emerytur Pomostowych i Obsługi Wniosków o Ustalenie Ubezpieczenia. Nazwa komórki KUS została zmieniona na komórkę Koordynacji, Analityki i Wsparcia Usług Świadczeniowych (wcześniej komórka Koordynacji Usług Świadczeń Emerytalno-Rentowych).

Inne zmiany organizacyjne związane były przede wszystkim z doprecyzowaniem i rozwojem zadań przypisanych do komórek organizacyjnych, w tym z realizacją nowych zadań zleconych Zakładowi do realizacji. Wskazać tu należy przede wszystkim tworzenie struktur organizacyjnych wspomagających realizację zadań Zakładu, w szczególności:

- Wydziału Obsługi Emerytur Pomostowych w kolejnej, trzeciej, lokalizacji – w Oddziale w Zabrzu, co jest związane z prognozowanym wzrostem obciążenia zadaniami wynikającym z projektów ustawodawczych (m.in. zwiększony wpływ wniosków pierwszorazowych i zamiennych, spraw dot. kapitału początkowego, korespondencji, a w konsekwencji wydanych decyzji, zwiększenie liczby odwołań, zobowiązań sądów i orzeczeń sądowych);
- Wydziału Odzyskiwania Należności Międzynarodowych wyodrębnionego z Wydziału Realizacji Dochodów w Oddziale w Opolu. Nowa komórka będzie realizować zadania z zakresu egzekucji międzynarodowej;
- nowych wydziałów Centrum Kontakt Klientów ZUS w Tomaszowie Lubelskim i w Zambrowie, zapewniających obsługę klientów w zakresie świadczeń dla rodzin.

7.3. Kontrola zarządcza

Kontrola zarządcza w ZUS stanowi kluczowy element zapewnienia skutecznego, efektywnego i zgodnego z prawem działania Zakładu. System kontroli zarządczej w ZUS funkcjonuje zgodnie z ustawą o finansach publicznych, wytycznymi Ministra Finansów w zakresie standardów kontroli zarządczej, a także z zarządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w sprawie obowiązków dla jednostek podległych i nadzorowanych w ramach kontroli zarządczej. Najistotniejszym elementem kontroli zarządczej jest system wyznaczania celów i zadań oraz monitorowania stopnia ich realizacji. System kontroli zarządczej ma wspierać osiągnięcie celów i realizację zadań postawionych przed jednostką. Jednocześnie ma zapewnić ich realizację poprzez maksymalizację szans i minimalizację zagrożeń.

W Zakładzie powyższe warunki kontroli zarządczej są spełnione poprzez określanie celów w trzech wymiarach:

- wieloletnim – na poziomie strategii ZUS,
- rocznym – na poziomie planu działalności ZUS,
- operacyjnym – w ramach systemu pomiaru realizacji zadań w oddziałach.

Cele strategiczne ZUS stanowią punkt wyjścia do definiowania rocznych celów w planie działalności ZUS, jak również celów operacyjnych osiąganych w ramach bieżącej działalności ZUS. Istotnym narzędziem wspomagającym realizację celów strategii ZUS oraz celów określonych w planie działalności ZUS jest system opomiarowania organizacji. Stanowi on kompleksowe narzędzie zarządcze, na które składają się system pomiaru zadań oraz system pomiaru kosztów. Główne obszary działalności Zakładu, zarówno biznesowe jak i wsparcia, są systematycznie monitorowane za pomocą wskaźników lub mierników w wymiarach: sprawności, jakości, wydajności oraz kosztów.

7.3.1. Realizacja Planu działalności ZUS

ZUS opracowuje roczne plany działalności ZUS zgodnie z zobowiązaniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

W „Planie działalności ZUS na rok 2024” określiliśmy 6 celów wraz z miernikami monitorującymi stopień ich realizacji oraz zadaniami służącymi ich osiągnięciu. Na koniec 2024 r. zrealizowaliśmy wszystkie cele wyznaczone w Planie.

Tabela 15. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2024”

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie
CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji w roku 2024				
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	Wskaźnik ściągальności	≥99%	99,5%
2	Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	≥98%	99,6%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	≥97%	99,6%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe (podlegające koordynacji unijnej i bilateralnej)	≥90%	94,4%
		Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia z programu „Dobry Start”	≥95%	99,9%
		Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia wychowawcze	≥95%	99,7%
		Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia rodzinny kapitał opiekuńczy	≥95%	98,0%

		Wskaźnik terminowości obsługi programu dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna	≥90%	94,3%
		Wskaźnik terminowości wypłat dofinansowania działań płatników składek skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej	≥98%	100,0%
3	Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	≥60%	87,2%
4	Zapewnienie prawidłowości naliczania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	≥70%	90,8%
CZĘŚĆ C: Inne cele przyjęte do realizacji w roku 2024				
1	Upowszechnianie wiedzy o usługach dla klientów ZUS	Liczba zrealizowanych działań informacyjno-promocyjnych dla klientów ZUS	>2 000	4 892
2	Upowszechnianie wiedzy o ubezpieczeniach społecznych	Liczba osób, które wzięły udział w działaniach edukacyjnych realizowanych przez ZUS	>90 000	196 039

7.3.2. Zarządzanie ryzykiem

W 2024 r. rozwijaliśmy system zarządzania ryzykiem i realizowaliśmy jego założenia.

Organizacja procesu zarządzania ryzykiem różniła się w zależności od zakresu i specyfiki danego rodzaju ryzyka, a także była dostosowywana do zmieniającego się zewnętrznego i wewnętrznego kontekstu Zakładu. Proces zarządzania ryzykiem w zakresie:

- celów przyjętych do realizacji w Planie działalności Zakładu (dalej PDZ) – realizowaliśmy na poziomie oddziałów i Centrali Zakładu. Monitoring ryzyka przeprowadziliśmy w każdym kwartale (w tym z wykorzystaniem wyników pomiaru kluczowych wskaźników ryzyka), przy czym w I i III kwartale w przegląd ryzyk zaangażowane zostały wszystkie komórki biorące bezpośredni udział w realizacji celów wyznaczonych w PDZ. Po uwzględnieniu syntezy z analiz ryzyka w oddziałach, właściwe departamenty na poziomie Centrali przeprowadzały ocenę ryzyka z perspektywy osiągnięcia celów PDZ, a w odpowiedzi na ryzyko nieakceptowalne planowały i podejmowały działania zaradcze. Wynik realizacji procesu zarządzania ryzykiem po pierwszym i drugim półroczu raportowaliśmy do członków Zarządu ZUS,
- celów strategicznych – odbywał się w ramach zarządzania programami transformacji, realizującymi cele przyjęte w „Strategii Zakładu na lata 2021–2025”. Analiza ryzyka odnosiła się do zakresu każdego programu odrębnie, a za jej przeprowadzenie lub aktualizację odpowiadali dyrektorzy programów. Przeglądy i raportowanie ryzyk strategicznych powiązane było z monitorowaniem i raportowaniem realizacji Strategii,

- ryzyka nadużyć (ryzyka dziedzinowego) – realizowaliśmy na poziomie oddziałów i Centrali ZUS. Wsparcie w zakresie zarządzania ryzykiem nadużyć zapewniał Komitet ds. wykrywania nadużyć w systemie ubezpieczeń społecznych. Skoordynowany przegląd ryzyk przeprowadziliśmy w III kwartale 2024 r., przy czym konieczność wprowadzenia zmiany w profilu rozpoznanych ryzyk analizowaliśmy również na podstawie rozpoznawania np. nowych mechanizmów nadużyć, identyfikowania symptomów lub zachodzących zmian i czynników analizowanych w ramach kontekstu wewnętrznego lub zewnętrznego Zakładu (np. zmiany w przepisach prawa, orzecznictwo sądowe, doniesienia prasowe).

W wyniku przeglądu wybranych rodzajów ryzyka w 2024 r. zidentyfikowaliśmy 6 nowych ryzyk dla celów PDZ oraz 4 nowe ryzyka nadużyć. W procesie ewaluacji określiliśmy ryzyka nieakceptowalne i wymagające podjęcia dodatkowych działań zaradczych lub wzmocnienia funkcjonujących mechanizmów kontrolnych – dotyczyło to 22% ryzyk dla celów PDZ, 33% ryzyk nadużyć, a także 16% ryzyk dla programów transformacji.

Diagram 1. Wynik przeglądu wybranych rodzajów ryzyka w 2024 r.



W 2024 r. kontynuowaliśmy prace nad rozwojem systemu zarządzania ryzykiem. Kierunek dla projektowanych i wdrażanych zmian stanowiła koncepcja zintegrowanego zarządzania ryzykiem. W trakcie roku:

- utworzyliśmy w ZUS zespół ds. integracji ryzyka odpowiedzialny za koordynowanie działań związanych z ryzykiem, projektowanie i wdrażanie spójnego modelu ryzyka oraz wsparcie właścicieli ryzyka w zarządzaniu ryzykiem (do tej pory tę funkcję wypełniali audytorzy wewnętrzni),
- uzgodniliśmy nowy model ryzyka w obszarze świadczeń długoterminowych (ustaliliśmy jednolite rodzaje ryzyk działalności operacyjnej, sposób katalogowania rozpoznawanych w ZUS przyczyn ryzyka, kategoryzowania zdarzeń operacyjnych, a także strukturę ryzyka ułatwiającą analizę powiązań między ryzykami) oraz rozpoczęliśmy prace w obszarze dochodów,
- w ramach konsultacji z właścicielami ryzyk i przedstawicielami komórek organizacyjnych w oddziałach, zrealizowaliśmy pierwszy etap rewizji dotychczasowego ujęcia ryzyk dla celów PDZ oraz ryzyk nadużyć w oparciu o założenia nowego modelu,
- opracowaliśmy prototyp narzędzia wspomagającego zarządzanie ryzykiem w ZUS oraz rozpoczęliśmy działania poprzedzające zainicjowanie projektu budowy i wdrożenia autorskiej aplikacji do realizowania i dokumentowania procesu zarządzania ryzykiem – w jednolity i zintegrowany sposób we wszystkich jednostkach i obszarach Zakładu,

- realizowaliśmy działania rozwijające świadomość ryzyka wśród pracowników i kadry kierowniczej Zakładu, m.in. poprzez prowadzenie szkoleń, warsztatów oraz udział w spotkaniach roboczych poświęconych szeroko rozumianym zagadnieniom doskonalenia systemu zarządzania w ZUS.

7.4. Zarządzanie kapitałem ludzkim

7.4.1. Struktura zatrudnienia

W 2024 r. **przeciętne zatrudnienie** w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) wynosiło 43 268,89 etatu (43 541,17 osoby), z tego:

- w oddziałach Zakładu, Centrum Kontaktów Klientów ZUS i Centrum Informatyki: 41 677,06 etatu (41 938,18 osoby),
- w Centrali Zakładu: 1 591,83 etatu (1 602,99 osoby).

31 grudnia 2024 r. **struktura zatrudnienia ogółem** w Zakładzie przedstawiała się następująco:

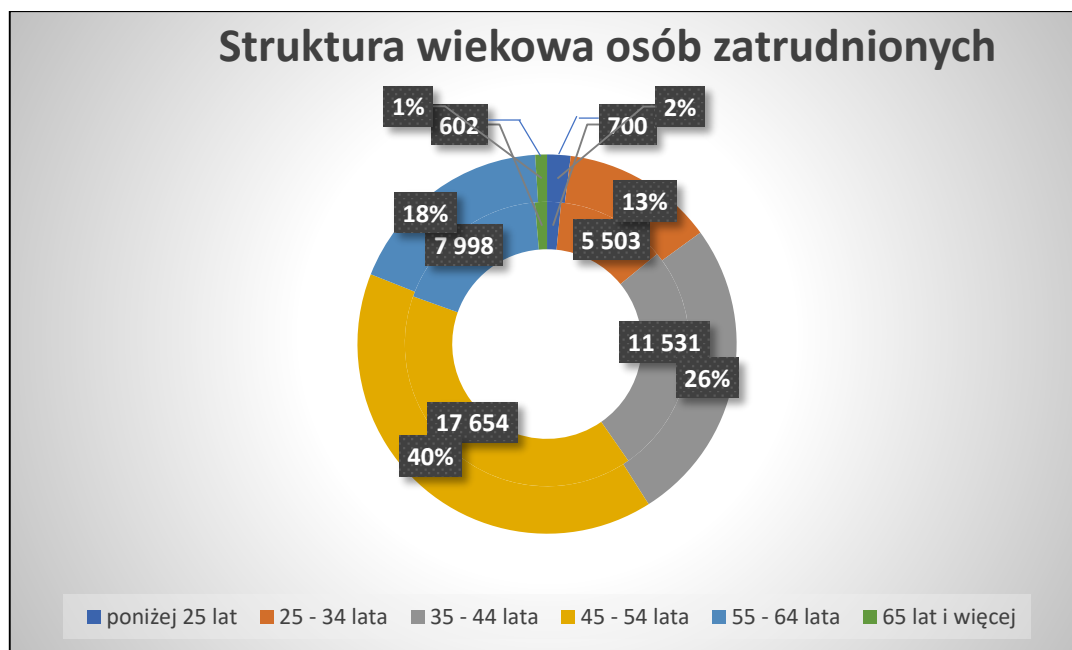
- stan zatrudnienia wyniósł 43 713,78 etatu (43 988 osób), z czego zdecydowaną większość stanowiły kobiety – 87% wszystkich osób zatrudnionych (38 423 osoby). Zatrudnionych było 5 565 mężczyzn (13% wszystkich osób zatrudnionych),
- pod względem wykształcenia dominowały osoby posiadające wykształcenie wyższe, które stanowiły 71% zatrudnionych, natomiast 29% pracowników posiadało wykształcenie średnie i poniżej średniego,
- w strukturze wiekowej największą grupę pracowników stanowiły osoby w wieku 45-54 lat – 17 654 osoby (40%), co świadczy o dużym udziale doświadczonych pracowników w strukturze ZUS oraz w wieku 35-44 lata – 11 531 osób (26%), najmniejszą osoby w wieku 65 lat i więcej – 602 osoby (1%) oraz osoby poniżej 25 roku życia – 700 osób (2%),
- jednocześnie 33% zatrudnionych posiadało staż pracy w ZUS krótszy niż 10 lat, co pokazuje stopniowe odmładzanie kadry i dopływ nowych pracowników do instytucji. Pracowników ze stażem dłuższym niż 20 lat było 50% (21 827 osób) ogółu zatrudnionych, 17% załogi stanowiły osoby ze stażem 10-20 lat.

Dane te odzwierciedlają stabilność zatrudnienia w ZUS, przy jednoczesnym łączeniu doświadczenia zawodowego z napływem nowych kadr, co sprzyja sprawnej realizacji zadań instytucji.

Tabela 16. Zatrudnienie w podziale na płeć

Pracownicy ogółem	Kobiety	Mężczyźni
43 988	38 423	5 565

Wykres 9. Struktura wiekowa osób zatrudnionych



DYNAMIKA ZATRUDNIENIA

W 2024 r. wskaźnik fluktuacji w ZUS wyniósł 5,7%, co oznacza, że w ciągu roku organizację opuściło 5,7% pracowników w stosunku do liczby zatrudnionych na początku roku. Wskaźnik ten pozwala analizować stabilność zatrudnienia, a także identyfikować trendy kadrowe, takie jak rotacja pracowników czy skuteczność podejmowanych działań w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi.

Łącznie w 2024 roku rozwiązaliśmy stosunek pracy z 2 451 pracownikami, przy czym najliczniejszą grupę opuszczających ZUS stanowiły osoby o stażu do 5 lat pracy w ZUS (48%, tj. 1 167 osób), co może świadczyć o rotacji wśród nowszych kadr. Drugą grupę pod względem liczebności stanowili pracownicy ze stażem pracy w ZUS powyżej 30 lat (25%, tj. 604 osoby).

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy było porozumienie stron, na podstawie którego zatrudnienie zakończyło 1303 pracowników (tj. 53%). Wśród nich 770 osób przeszło na emeryturę lub rentę, co wskazuje na naturalny proces zmian kadrowych wynikających z wieku i uprawnień pracowników.

Jednocześnie w celu zapewnienia ciągłości pracy i kompetencji w instytucji zatrudniliśmy 2 849 nowych pracowników, z czego aż 73% posiadało wykształcenie wyższe (2 070 osób), 765 osób wykształcenie średnie (27%), 12 osób wykształcenie zawodowe (0,4%), 2 osoby z wykształceniem podstawowym (0,07%). Dane te wskazują na utrzymanie wysokich standardów rekrutacyjnych oraz dążenie do wzmocnienia zespołu wykwalifikowanymi specjalistami.

DOSTOSOWANIE ETATYZACJI DO ZADAŃ I POTRZEB ZAKŁADU

W celu dostosowania etatyzacji do aktualnych zadań i potrzeb Zakładu Ubezpieczeń Społecznych powołaliśmy specjalny zespół, którego zadaniem było opracowanie rekomendacji w zakresie optymalnego poziomu zatrudnienia.

W ramach prac zespołu przeprowadziliśmy szczegółowe badanie poziomu zatrudnienia. Opomiarowanie organizacji. Dodatkowo przeprowadziliśmy konsultacje i wyjaśnienia z oddziałami oraz Centralą, co umożliwiło uwzględnienie specyfiki pracy w różnych obszarach działalności ZUS i dostosowanie liczby etatów do rzeczywistych potrzeb instytucji.

7.4.2. Poprawa warunków pracy

Zakład Ubezpieczeń Społecznych od kilku lat podejmuje intensywne działania, aby poprawić warunki pracy pracowników ZUS. Dotyczy to przede wszystkim:

- poprawy komfortu termicznego pracowników, m.in. dzięki zakupowi klimatyzatorów, wentylatorów, instalacji klimatyzacji oraz termomodernizacji budynków,
- zapewnienia dostępu do wody pitnej dla wszystkich pracowników przez cały rok, m.in. dzięki zakupom wody butelkowej i dzierżawie dystrybutorów wody pitnej,
- wymiany starych i nadmiernie zużytych mebli biurowych dla pracowników,
- remontów pomieszczeń biurowych,
- budowy, rozbudowy i modernizacji budynków, sal obsługi klientów oraz wielozakresowych zadań zawierających roboty instalacyjne i budowlane,
- wymiany sprzętu komputerowego wraz z dodatkowym wyposażeniem,
- zakupu różnego rodzaju materiałów oraz usług poprawiających warunki i ergonomię pracy.

PROGRAM POPRAWY WARUNKÓW TERMICZNYCH

W 2024 r., w ramach realizacji budowlanych zadań inwestycyjnych, poprawiliśmy termiczne warunki pracy na powierzchni ok. 30 tys. m². Zgromadzone dane wskazują, że wg stanu na 1 stycznia 2025 r.:

- ok. 58% (227 tys. m²) powierzchni Zakładu posiada poprawne warunki termiczne pracy,
- ok. 23% (91 tys. m²) powierzchni biurowej i SOK jest objęte zadaniami dotyczącymi montażu systemów schładzania,
- ok. 19% (75 tys. m²) powierzchni wymaga schłodzenia.

POPRAWA I STANDARYZACJA WYPOSAŻENIA STANOWISKA PRACY

W 2024 r. standardy wyposażenia stanowisk pracy w ZUS były sześciokrotnie aktualizowane. Celem zmian było dostosowanie zasobów i narzędzi do bieżących potrzeb, zapewnienie pracownikom dostępu do nowoczesnych technologii oraz skuteczne wsparcie w realizacji ich codziennych obowiązków.

Aby zrealizować te cele, w 2024 r. zakupiliśmy:

- 9 000 zestawów notebook + monitor,
- 10 000 monitorów,
- 1 049 notebooków.

Ponadto:

- zaopatrzyliśmy pracowników w krzesła posiadające regulowane podłokietniki oraz regulację wysokości oparcia odcinka lędźwiowego kręgosłupa – zgodnie z nowelizacją rozporządzenia w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe,

- dzierżawiliśmy dystrybutory wody pitnej oraz kupowaliśmy dla pracowników wodę butelkowaną,
- wymieniliśmy stare i zużyte meble biurowe,
- uzyskaliśmy roczne oszczędności wynoszące 7 176,3 tys. zł w związku z wdrożeniem telefonii IP.

PONIESIONE KOSZTY ZWIĄZANE Z POPRAWĄ WARUNKÓW PRACY

Wydatki poniesione w 2024 r. na poprawę warunków pracy wyniosły 150 493 tys. zł.

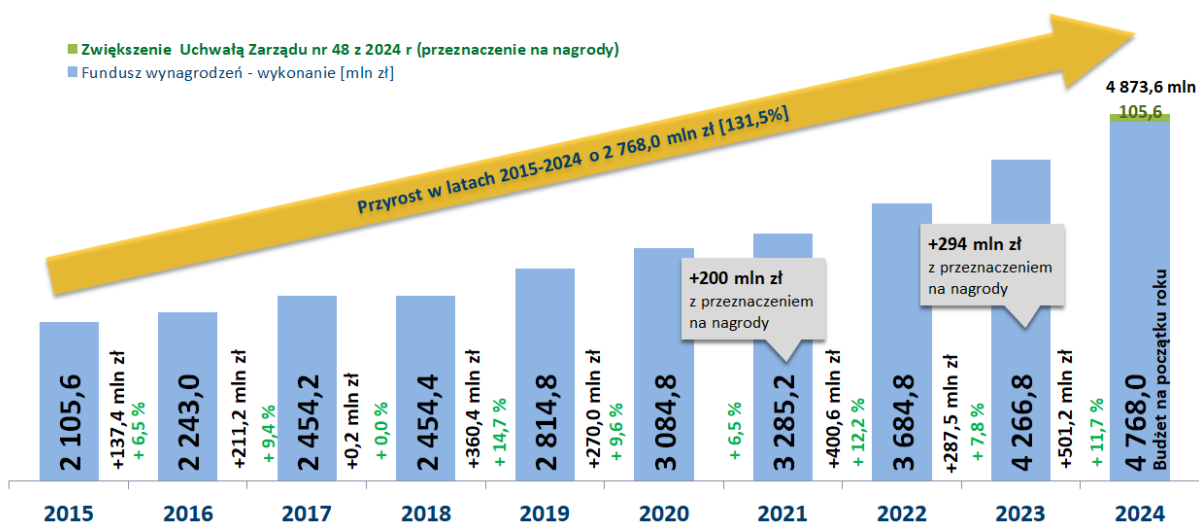
Tabela 17. Wydatki poniesione w 2024 r. na poprawę warunków pracy

Lp.	Rodzaj zadania	Realizacja w 2024 r.	
		kwota (w tys. zł)	udział (w %)
1	Poprawa komfortu termicznego	45 817,7	30,4%
2	Dostęp do wody pitnej	1 365,3	0,9%
3	Wymiana mebli	39 714,7	26,4%
4	Remonty	7 198,4	4,8%
5	Zadania budowlane	12 204,2	8,1%
6	Sprzęt komputerowy	40 221,3	26,7%
7	Pozostałe materiały i usługi	3 971,4	2,6%
Razem		150 493,0	100,0%

PODWYŻKI WYNAGRODZEŃ DLA PRACOWNIKÓW

W 2024 r. fundusz wynagrodzeń osobowych wykazał tendencję wzrostową, osiągając poziom 4 768,0 mln zł i wzrósł w ustawie budżetowej na 2024 r. o 794,7 mln zł, tj. o 20% w stosunku do ustawy budżetowej na 2023 r., a w stosunku do planu według stanu na 31 grudnia 2023 r. wzrósł o 500,6 mln zł. Dzięki aktywnym działaniom prezesa i Zarządu ZUS zostały przeprowadzone zmiany w planie finansowym Zakładu na 2024 r. polegające na przesunięciu środków finansowych na fundusz wynagrodzeń osobowych w wysokości 105,6 mln zł (przeznaczonych na wypłatę nagród dla pracowników Zakładu – jako wyraz uznania za wkład i zaangażowanie pracowników ZUS w realizację nowych zadań). Po tej zmianie fundusz wynagrodzeń osobowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na koniec roku wynosił 4 873,6 mln zł.

Wykres 10. Przyrost funduszu wynagrodzeń osobowych na przestrzeni lat

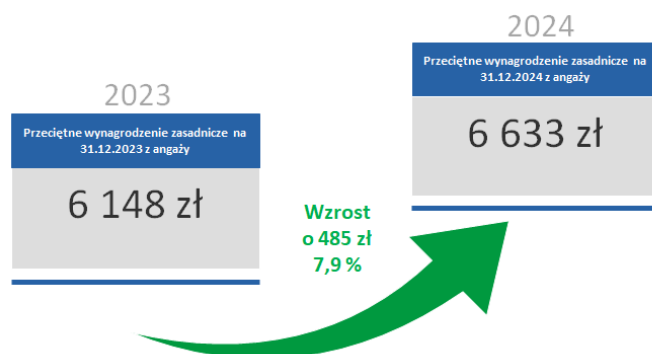


Dzięki zawartemu w kwietniu 2024 r. Porozumieniu płacowemu z zakładowymi organizacjami związkowymi na wzrost wynagrodzeń pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przeznaczyliśmy 269 158 600 zł. Pracownicy otrzymali średnio 500 zł podwyżki na etat. Minimalna kwota podwyżki nie mogła być niższa niż 200 zł i wyższa niż 800 zł na etat. Podwyżka przyznana była z wyrównaniem od 1 stycznia 2024 roku.

Wzrost wynagrodzeń sprawił, że przeciętne wynagrodzenie zasadnicze według stanu na 31 grudnia 2024 r. wynosiło 6 633 zł i wzrosło o 485 zł w porównaniu do wynagrodzenia według stanu na 31 grudnia 2023 r., co stanowiło wzrost o 7,9% w stosunku do końca 2023 r.

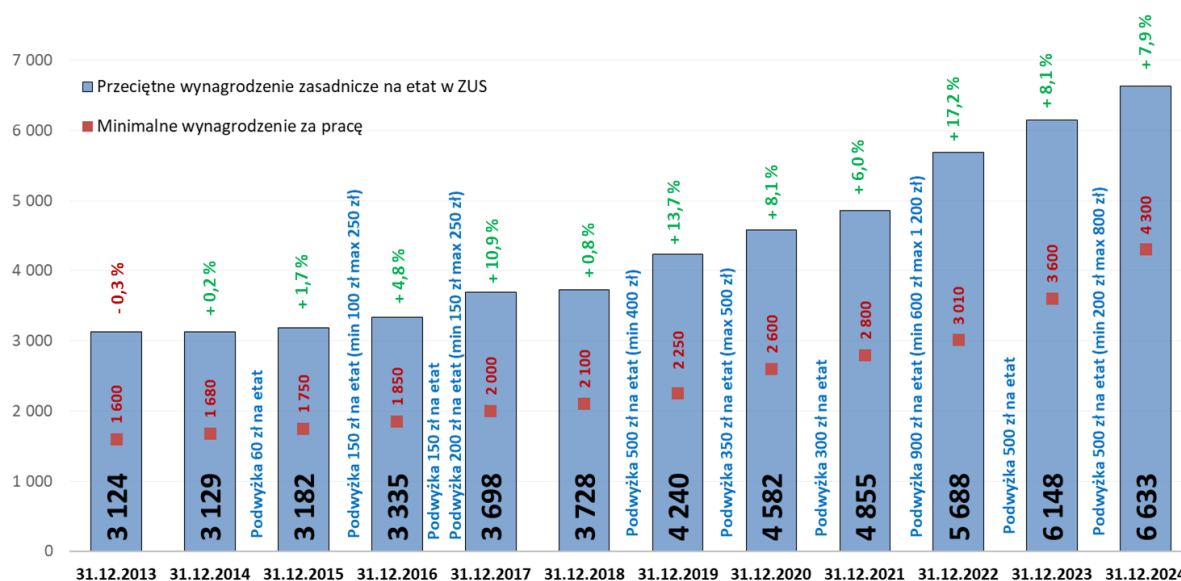
Zwiększenie budżetu wynagrodzeń osobowych umożliwiło wzrost wynagrodzeń, co przełożyło się na podniesienie przeciętnego wynagrodzenia w ZUS i poprawę warunków zatrudnienia. Działania te miały na celu docenienie pracy zespołu oraz zwiększenie motywacji i stabilności kadry instytucji.

Wykres 11. Przeciętne wynagrodzenie zasadnicze z angaży w latach 2023-2024



Poniższy wykres przedstawia przeciętne miesięczne wynagrodzenie zasadnicze z angaży w przeliczeniu na etat, w porównaniu z minimalnym wynagrodzeniem za pracę.

Wykres 12. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie zasadnicze



DODATEK STAŻOWY

Dzięki porozumieniu zawartemu 15 lutego 2024 r. z zakładowymi organizacjami związkowymi, w ZUS wprowadziliśmy dodatek stażowy, który wynosi 1%–20% wynagrodzenia zasadniczego.

Nowe rozwiązanie jest wyrazem docenienia zaangażowania oraz lojalności osób z długoletnim stażem pracy w instytucji i podkreśla ich kluczową rolę w realizacji zadań ZUS. Wprowadzenie dodatku stażowego stanowi istotny krok w kierunku budowania motywacyjnego systemu wynagradzania, wspierania stabilności zatrudnienia oraz podnoszenia satysfakcji pracowników.

NAGRODY DLA PRACOWNIKÓW ZUS

23 października 2024 r. pracodawca i zakładowe organizacje związkowe zawarły porozumienie płacowe. Dzięki temu pracownicy, którzy byli zatrudnieni na dzień 30 września 2024 r., otrzymali jednorazową nagrodę w wysokości 3 000 zł brutto na etat. Łącznie na nagrody indywidualne przeznaczono 129 609,9 tys. zł.

16 grudnia 2024 roku zawarliśmy kolejne porozumienie płacowe, na mocy którego pracownicy (pozostający w zatrudnieniu na dzień 1 grudnia 2024 r.) otrzymali jednorazową nagrodę w wysokości 39% wynagrodzenia zasadniczego, w kwocie nie niższej niż 2 350 zł brutto na etat. Łącznie na nagrody przeznaczono 116 683,9 tys. zł.

Te środki pozwoliły wyróżnić osoby, które w szczególny sposób przyczyniły się do efektywności i jakości działań ZUS.

7.4.3. Motywacja i system wynagrodzeń

SYSTEM PREMIOWY

W 2024 r. na stałe wprowadziliśmy system premiowy, funkcjonujący w Zakładzie od stycznia 2021 r. Jednocześnie, w odpowiedzi na zgłaszane wnioski i uwagi, wdrożyliśmy do niego modyfikacje, tj.:

- zastąpiliśmy literową skalę ocen (od A do F) skalą opisową,

- wprowadziliśmy obowiązek uzasadnienia przyznawanych ocen i informowania pracowników o ocenie,
- zaktualizowaliśmy tryb odwołania i zmiany oceny.

WARTOŚCIOWANIE STANOWISK PRACY

W 2024 r. kontynuowaliśmy rozmowy z sygnatariuszami Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy dla Pracowników w ZUS (dalej też: ZUZP), dotyczące zmiany obowiązującej Tabeli stanowisk i wynagrodzenia zasadniczego pracowników Zakładu, stanowiącej załącznik do ZUZP, na tabelę opartą o wyniki wartościowania.

SYSTEM OKRESOWEJ OCENY PRACOWNIKÓW ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH (SOOP)

System Okresowej Oceny Pracowników to narzędzie wspomagające procesy zarządzania zasobami ludzkimi w organizacji. Głównym zadaniem SOOP jest zadbanie o rozwój pracowników i stała praca nad kompetencjami przypisanymi do zajmowanych stanowisk w związku z funkcjonującym w ZUS Modelem Kompetencyjnym.

W 2024 r. przeprowadziliśmy drugą ogólnopolską edycję oceny. Procesowi podlegało 37 905 pracowników. Ocena była realizowana w terminach 1.02.–2.04.2024 r. na zasadach ogólnych oraz 1.02–30.06.2024 r. dla inspektorów kontroli Zakładu, dla których ocena SOOP jest skorelowana z oceną kwalifikacyjną. Analogicznie do poprzedniego roku, podstawą oceny były kompetencje przypisane do zajmowanego stanowiska pracy zgodnie z obowiązującym Modelem Kompetencyjnym. Proces realizowany był w czterostopniowej skali – od A do D, gdzie B jest poziomem pożądanym – oraz w 3 etapach: samoocena, ocena przełożonego i rozmowa podsumowująca. Powołaliśmy koordynatorów procesu oceny z komórek KAD w oddziałach, których zadaniem było lokalne wsparcie pracowników w trakcie procesu oceny.

ZAKŁADOWY FUNDUSZ ŚWIADCZEŃ SOCJALNYCH

W 2024 r. pracownicy korzystali z różnych benefitów pozapłacowych oferowanych w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Aż 44 259 pracowników skorzystało z dopłaty do wypoczynku urlopowego. Różnica (271) dopłat do wypoczynku urlopowego w stosunku do ogółu zatrudnionych pracowników (43 988) wynika z rotacji pracowników, tj. zatrudnione osoby, zanim odejdą z pracy (lub przejdą na emeryturę), wykorzystują dofinansowanie do wypoczynku, a na ten sam etat przyjmowane są następne, które też wykorzystują dofinansowanie do wypoczynku. Pracownicy złożyli również 77 536 wniosków o dopłaty na:

- działalność kulturalną i rekreacyjno-sportową – 66 661 wniosków
- imprezy rekreacyjno-turystyczne i sportowe – 2 827 wniosków,
- kolonie – 1 512 wniosków,
- pomoc materialną w opiece nad dziećmi (przedszkola, żłobki) – 3 672 wniosków,
- pomoc materialną (zapomogi) – 684 wnioski,
- pomoc na cele mieszkaniowe (pożyczki) – 2 180 wniosków.

PSA, MAMMOGRAFIA

Realizując zapisy Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy, sfinansowaliśmy pracownikom badania poziomu PSA we krwi oraz mammografii. Badania PSA wykonało 499 mężczyzn, natomiast z mammografii skorzystały 1 432 kobiety.

ZBIÓRKA „POMOC DLA POWODZIAN”

W 2024 r. zorganizowaliśmy zbiórkę pieniężną dla pracowników poszkodowanych w jesiennej powodzi. W ramach tej akcji zebrano 416 800 zł, co pozwoliło pomóc 57 poszkodowanym osobom.

ZMIANY W APLIKACJI EWIDENCJA CZASU PRACY (ECP)

Aby uprościć i usprawnić procesy związane z rejestrowaniem i zarządzaniem czasem pracy pracowników, w 2024 roku w aplikacji ECP wprowadzono nowe funkcjonalności, tj.:

- automatyzację wysyłania uzupełniającej informacji zgodnie z art. 29 Kodeksu pracy,
- oznaczenie dnia pracy dla osób zatrudnionych w zadaniowym systemie czasu pracy,
- umożliwienie pracownikom komórek kadrowo-płacowych uzupełnienia w systemie akceptacji odpracowań i pracy zdalnej,
- umożliwienie pracownikom komórek kadrowo-płacowych weryfikacji zastępstw i ról ustawionych dla użytkowników aplikacji,
- umożliwienie pracownikom komórek kadrowo-płacowych ponownego wywołania przeliczenia bilansu,
- optymalizację pozostałych funkcjonalności i modyfikacja raportów.

Odpowiadając na rosnące potrzeby mobilności i dostępności, uruchomiono również trzymiesięczny pilotaż mobilnej wersji aplikacji ECP dla kadry kierowniczej. Funkcjonalności pilotażowej wersji aplikacji (z wykorzystaniem telefonów służbowych) obejmują rejestrowanie godzin pracy w czasie rzeczywistym, obsługę wniosków o pracę zdalną hybrydową oraz wyjść prywatnych i odpracowań. Opinie użytkowników umożliwią stworzenie docelowego narzędzia i poprawę dostępności systemu oraz zwiększenie wygody użytkowników poprzez mobilność.

7.4.4. Onboarding i adaptacja nowych pracowników (programy wprowadzające i szkoleniowe, zapoznanie z kulturą organizacyjną i procedurami)

Onboarding, jako proces wdrażania nowego pracownika do firmy, obejmuje zarówno kwestie formalne, jak i integrację ze środowiskiem pracy. Jest niezbędny, ponieważ pomaga nowemu pracownikowi szybciej zaadaptować się do organizacji i efektywnie wykonywać swoje obowiązki. A dobrze zaplanowany onboarding to inwestycja, która przynosi korzyści zarówno pracownikowi, jak i firmie.

Dlatego w 2024 r. opracowaliśmy w ZUS projekt instrukcji Onboardingu nowozatrudnionego pracownika, obejmujący również etap działań wdrożeniowych (pre-onboarding). Dobrze zaplanowany pre-onboarding sprawia bowiem, że pierwszy dzień w pracy jest bardziej komfortowy, produktywny i zmniejsza stres nowego pracownika.

7.4.5. Budowanie pozytywnego wizerunku ZUS jako pracodawcy

Realizujemy szereg działań mających na celu kreowanie pozytywnego wizerunku ZUS jako pracodawcy, zarówno wewnętrznie – wśród pracowników, jak i na zewnątrz – wśród kandydatów do pracy oraz opinii publicznej.

DZIAŁANIA WEWNĘTRZNE (KIEROWANE DO PRACOWNIKÓW ZUS)

1. **Komunikacja wewnętrzna** – regularne informowanie pracowników o działaniach związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi, w tym o możliwościach rozwoju, szkoleniach i benefitach pracowniczych.
2. **Przebudowa strony intranetowej** – usprawnienie dostępu do informacji oraz zwiększenie przejrzystości procesów związanych z pracą i rozwojem w ZUS. Na głównej stronie intranetowej wyodrębniono zakładkę „Strefa HR”, w której w jednym miejscu zostały zgromadzone najbardziej istotne z punktu widzenia pracownika przepisy wewnętrzne, informacje dotyczące rozwoju zawodowego czy najpotrzebniejsze witryny.
3. **Programy rozwojowe i szkoleniowe** – wdrożenie inicjatyw takich jak Akademia Menedżera czy katalog szkoleń, które pozwalają na podnoszenie kwalifikacji i rozwój kompetencji pracowników.
4. **Polityka doceniania i motywowania** – działania mające na celu zwiększenie satysfakcji i zaangażowania pracowników poprzez uznanie ich wkładu w funkcjonowanie instytucji, tj. nagrody indywidualne, premie.

DZIAŁANIA ZEWNĘTRZNE (SKIEROWANE DO KANDYDATÓW I OPINII PUBLICZNEJ)

1. **Aktywna promocja wizerunku pracodawcy** – podejmowaliśmy działania promocyjne, prezentując ZUS jako stabilnego i atrakcyjnego pracodawcę, który zapewnia bezpieczne i fachowe środowisko pracy, przestrzega przepisów prawa, stwarza szansę na rozwój i ciekawą pracę. W ramach tych działań przedstawiciele ZUS uczestniczyli w targach i giełdach pracy, np. w kolejnych edycjach najbardziej znanych, popularnych i przyciągających rzesze zainteresowanych targach pracy JOBICON oraz Absolvent Talent Days. 16 października w Pałacu Kultury i Nauki odbyły się organizowane przez Urząd Pracy m.st. Warszawy Targi Pracy i Przedsiębiorczości. Nie tylko wzięliśmy w nich udział jako pracodawca, ale też byliśmy partnerem organizacyjnym imprezy. Pracownicy ZUS wyjaśniali każdemu zainteresowanemu, jakie mamy oferty pracy i w jakich obszarach, na co zwrócić uwagę czytając ogłoszenie, jak aplikować, w jaki sposób zgłosić chęć odbycia praktyk. Pracownicy Zakładu informowali także o benefitach, które pracodawca zapewnia zatrudnionym oraz ścieżkach rozwoju i kariery, na które mogą liczyć pracownicy.
2. **Obecność w mediach i na portalach rekrutacyjnych** – na bieżąco prezentujemy oferty pracy oraz przedstawiamy korzyści wynikające z zatrudnienia w ZUS – stabilność zatrudnienia, możliwości rozwoju i benefity pracownicze. Prowadziliśmy też stronę internetową skierowaną do lekarzy orzeczników – www.wybadajkariere.pl.
3. **Współpraca z organizacjami i instytucjami** – realizujemy działania we współpracy z organizacjami pozarządowymi i uczelniami, które mają na celu dotarcie do potencjalnych kandydatów oraz budowanie pozytywnego wizerunku instytucji. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom studentów Wojskowej Akademii Technicznej, przedstawiciele ZUS wzięli udział w przygoto-

waniu publikacji VI edycji Katalogu Pracodawców, którego celem było zapoznanie studentów uczelni z obecną ofertą rynku pracy, przybliżenie planów rekrutacyjnych firm i instytucji oraz zapoznanie z oczekiwaniami potencjalnych pracodawców – w szczególności z kluczowymi umiejętnościami oraz kompetencjami wymaganymi podczas procesu rekrutacji w przedsiębiorstwie.

Cenną pomoc w przekazywaniu informacji stanowiły materiały promocyjne, m.in. ulotki i zakładki. Opracowane i wyprodukowane w atrakcyjnej formie stojaki do eksponowania ulotek *Pracuj w ZUS* towarzyszą pracownikom nie tylko na targach, ale zostały też przekazane i ustawione na salach obsługi klientów we wszystkich oddziałach. W ten sposób osoby odwiedzające SOK mogą zapoznać się z treścią tego employer brandingowego materiału i zainteresować się pracą w ZUS lub przekazać ulotkę znajomym czy rodzinie.

Dzięki tym inicjatywom konsekwentnie wzmocniamy wizerunek ZUS jako nowoczesnego i atrakcyjnego pracodawcy, dbającego o rozwój i dobrostan swoich pracowników.

PRAKTYKI I STAŻE

W Zakładzie realizowane są praktyki absolwenckie, zawodowe oraz staże dla bezrobotnych. Osoby odbywające praktyki lub staż w Zakładzie mają szansę na zdobycie doświadczenia w jednej z największych instytucji w Polsce, która posiada jednostki w całej Polsce, realizuje zadania ważne z punktu widzenia polityki państwa i zatrudnia fachowców w różnorodnych dziedzinach.

7.4.6. Szkolenia i rozwój zawodowy pracowników

Polityka szkoleń jest realizowana w ZUS w sposób kompleksowy i obejmuje różnorodne formy edukacji dostosowane do potrzeb pracowników.

Zdobywanie wiedzy, umiejętności i kompetencji potrzebnych do prawidłowej realizacji zadań jest podstawowym celem realizowanych szkoleń. Dlatego system szkoleń w szczególności ukierunkowany jest na podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników, uzupełnianie wiedzy oraz wspieranie rozwoju umiejętności niezbędnych do wykonywania pracy na zajmowanym stanowisku, a także do podjęcia nowych zadań. Takie działania podnoszą profesjonalizm, jakość oraz efektywność wykonywanej pracy. Istotne jest jednak i to, że szkolenia pozwalają uświadomić pracownikom, iż firma traktuje ich poważnie i inwestuje w nich rozwój.

Dane liczbowe dotyczące podnoszenia kwalifikacji

W 2024 r. w szkoleniach uczestniczyło 137 997 osób, w tym w szkoleniach:

- tradycyjnych – 75 910 (49 209 stacjonarnie; 26 701 zdalnie),
- e-learningowych – 62 087 (32 754 online za pośrednictwem platformy Moodle i 29 333 szkoleń pobranych ze strony intranetowej do realizacji offline).

SZKOLENIA TRADYCYJNE

Główne kierunki realizowanych szkoleń to doskonalenie standardu obsługi klientów oraz zwiększenie efektywności realizacji usług i procesów. Duża część szkoleń nakierowana jest także na usprawnienie systemów komunikacji oraz zwiększenie motywacji u pracowników. Osobnymi, istotnymi dla funkcjonowania całego Zakładu, są szkolenia z zakresu wdrażania nowoczesnych rozwiązań IT (np. AI), które służą poprawie dostępu i poziomowi świadczonych klientom usług.

Działalność szkoleniową Zakładu rozszerzyliśmy także o szkolenia, które są tworzone w oparciu o wiedzę ekspercką funkcjonariuszy państwowych oraz wymianę informacji z partnerskimi służbami specjalnymi. Pracownikom Zakładu udostępniane są szkolenia na platformach e-learningowych innych instytucji państwowych, np.: Komendy Głównej Policji, ABW lub Ministerstwa Cyfryzacji.

SZKOLENIA WEWNĘTRZNE PROWADZONE PRZEZ KADRĘ TRENERÓW WEWNĘTRZNYCH

W związku ze specyfiką podstawowej działalności Zakładu, wiodącą rolę w podnoszeniu kwalifikacji pracowników odgrywa Kadra Trenerów Wewnętrznych – ekspertów w swoich dziedzinach, którzy realizują programy zgodnie z Katalogiem Szkoleń Wewnętrznych. Oferta szkoleniowa jest stale monitorowana i rozwijana zgodnie z potrzebami pracowników ZUS. Oferta ta na koniec 2024 r. objęła 260 tematów szkoleń. Trenerzy wewnętrzni w 2024 r. przeszkolili blisko 27 000 uczestników w 1 700 grupach szkoleniowych, pracując na sali szkoleniowej przez ok. 18 000 godzin dydaktycznych.

Ewolucji podlega również sposób organizacji szkoleń prowadzonych przez trenerów wewnętrznych. Prócz kontynuacji symultanicznej formy szkoleń (szkolenia prowadzone były w formule stacjonarnej, jak i zdalnej) wdrażane były również inne rozwiązania sprzyjające ułatwieniu pracownikom podnoszenia kwalifikacji. Kontynuowano m.in.:

- projekt szkoleń „bliżej pracownika”, polegający na prowadzeniu szkoleń nie tylko w wyspecjalizowanych w organizacji szkoleń Wydziałach Rozwoju Kompetencji (wyposażonych w bazę dydaktyczną, noclegową i żywieniową – zlokalizowanych przy 7 jednostkach organizacyjnych), ale również w innych jednostkach, które dysponują salą szkoleniową oraz odpowiednim zapleczem – aby uczestnicy mogli brać udział w szkoleniach stacjonarnych w swoim miejscu pracy lub w jego pobliżu. Założeniem projektu jest maksymalne skrócenie dystansu i czasu dojazdu uczestników szkolenia oraz eliminacja konieczności zakwaterowania,
- nową mechanikę rekrutacji na szkolenia dla osób nowo zatrudnionych, którą objęto pracowników obszaru zasiłków. Szkolenia te realizowane są w określonym odstępie czasu od zatrudnienia, czy też objęcia nowej funkcji, dzięki czemu wdrożenie i adaptacja osób nowo zatrudnionych przebiega bardziej efektywnie, ponieważ niezbędna do pracy wiedza jest przekazywana w optymalnym czasie.

SAMODZIELNA REALIZACJA SZKOLEŃ E-LEARNINGOWYCH ORAZ MATERIAŁÓW DO SAMOKSZTAŁCENIA I POSZERZANIA DOSTĘPU DO WIEDZY W RAMACH SZKOLEŃ I ROZWOJU

Dzięki wdrożeniu w ZUS Platformy Edukacyjnej Moodle pracownicy mogą samodzielnie realizować wybrane szkolenia w dogodnym dla siebie czasie i miejscu. Walorem tego rozwiązania jest również możliwość wielokrotnej realizacji szkolenia i utrwalenia wiadomości m.in. z zakresu ochrony danych osobowych, cyberbezpieczeństwa, pierwszej pomocy w biurze lub z zakresu ergonomii pracy biurowej i zdalnej. Na platformie Moodle udostępniane są nie tylko szkolenia, ale również inne narzędzia, np. ankiety czy kwestionariusze.

Możliwości techniczne oraz kompetencje posiadane przez pracowników DZL pozwalają na kreowanie szkoleń e-learningowych w oparciu o wewnętrzne zasoby, co przekłada się na ograniczenie kosztów związanych z zakupem tego rodzaju produktów szkoleniowych. We współpracy

z departamentami w 2024 r. przygotowaliśmy produkty szkoleniowe i materiały dydaktyczne na potrzeby pracowników ZUS w postaci testouczków, szkoleń e-learningowych, testów i materiałów na potrzeby szkoleń wewnętrznych oraz materiały wideo. Stworzyliśmy i udostępniliśmy narzędzia do samokształcenia kierowane do pracowników pionów świadczeń emerytalno-rentowych, szkolenia dla nowo zatrudnionych, szkolenia z zakresu ochrony danych osobowych, kontroli wewnętrznej, zapobiegania mobbingowi. Wszystkie materiały wideo przygotowane są przez pracowników Zakładu w warstwie technicznej oraz aktorskiej. Każdy materiał opatrzony jest także transkrypcją zgodnie ze standardem WCAG 2.1.

AKADEMIA MENADŻERA

W 2024 r. uruchomiono program Akademii Menedżera dla średniej kadry kierowniczej, który ma na celu rozwój kompetencji w zakresie przywództwa, zarządzania zespołem, motywowania oraz rozwoju pracowników. W szkoleniu uczestniczy 90 osób, zakończenie pierwszego cyklu planowane jest na czerwiec 2025 r.

STUDIA

Zakład Ubezpieczeń Społecznych daje pracownikom możliwość ciągłego rozwoju, nie tylko poprzez szeroką gamę szkoleń, ale także przez refundowanie kosztów związanych ze zdobywaniem lub podnoszeniem poziomu wykształcenia. Pracownik może ubiegać się o refundację studiów, kursów i aplikacji, które podniosą jego kompetencje i kwalifikacje zawodowe.

W 2024 r. pozytywnie rozpatrzono 104 wnioski o zgodę lub dofinansowanie do tych form podnoszenia kwalifikacji.

7.4.7. Budowanie zaangażowanie i satysfakcji pracowników

OBCHODY JUBILEUSZU PRACY PRACOWNIKÓW

Od 2023 r. organizujemy kwartalne spotkania jubileuszowe dla pracowników Centrali i oddziałów, aby uświetnić kolejne rocznice pracy i docenić wieloletnie zaangażowanie pracowników w realizację zadań ZUS.

W trakcie tych spotkań prezes ZUS wręcza pracownikom listy gratulacyjne oraz pamiątkowe książki, które stanowią wyraz uznania za ich staż pracy, lojalność, wkład i poświęcenie w służbie publicznej i realizacji misji ZUS. Uroczystości jubileuszowe mają na celu podkreślenie wagi pracy, jaką pracownicy wykonują na rzecz organizacji, a także wyrażenie wdzięczności za ich oddanie i profesjonalizm, które przyczyniają się do efektywnego i sprawnego funkcjonowania instytucji.

Te kwartalne spotkania to także sposobność do wyróżnienia pracowników, którzy przez wiele lat pełnili kluczową rolę w realizacji zadań ZUS, zwłaszcza tych, które mają bezpośredni wpływ na jakość obsługi klientów. Taka inicjatywa nie tylko wzmacnia poczucie wartości pracowników, ale także buduje atmosferę szacunku i współpracy w zespole, motywując pracowników do dalszego zaangażowania w wykonywane obowiązki.

PPK w ZUS

Pracownicze plany kapitałowe (PPK), od momentu ich wdrożenia w ZUS w 2021 r., cieszą się rosnącym zainteresowaniem wśród pracowników. Na koniec 2024 r. liczba uczestników PPK osiągnęła 13 826, co stanowiło 31,2% spośród wszystkich osób uprawnionych do uczestnictwa

w programie. To 7,5% wzrost w stosunku do 2023 r. (31 grudnia 2023 r. liczba uczestników w PPK wyniosła 12 857 osób).

Analizując strukturę wiekową uczestników, dominują osoby w przedziale 18–54 lata – jest to 12 267 osób (10 319 kobiet i 1 948 mężczyzn). Natomiast 1 559 oszczędzających w PPK (1 228 kobiet i 331 mężczyzn) stanowią osoby w wieku 55-70 lat.

Te dane wskazują na rosnącą świadomość i zaangażowanie pracowników w budowanie dodatkowych oszczędności emerytalnych poprzez PPK.

POLITYKA ANTYMOBBINGOWA

W 2024 r. kontynuowaliśmy i rozwijaliśmy działania mające na celu zapobieganie mobbingowi oraz innym negatywnym zjawiskom w miejscu pracy. Dzięki szerokiemu zakresowi działań prewencyjnych, edukacyjnych i interwencyjnych, staramy się tworzyć atmosferę wzajemnego szacunku, w której pracownicy czują się bezpiecznie, a wszelkie przejawy mobbingu czy dyskryminacji są skutecznie eliminowane.

W 2024 r. koncentrowaliśmy się na rozpatrywaniu skarg pracowników, którzy zgłaszali przypadki mobbingu i innych form niewłaściwego traktowania w miejscu pracy. W odpowiedzi na te zgłoszenia przeprowadzano m.in. postępowania mediacyjne, których celem było znalezienie rozwiązania konfliktów w sposób pokojowy i bezpieczny dla wszystkich stron. Takie postępowania pomagają w rozwiązywaniu problemów interpersonalnych i zapobieganiu eskalacji trudnych sytuacji w zespole.

Oprócz działań interwencyjnych prowadzimy intensywną działalność informacyjną oraz edukacyjną, aby uświadamiać pracowników na temat mobbingu, dyskryminacji i innych niepożądanych zachowań w miejscu pracy. W ramach tych działań:

- zorganizowaliśmy szkolenia dla pracowników w terenowych jednostkach organizacyjnych prowadzone przez Przewodniczącego oraz Zastępcę Przewodniczącego Komisji. Szkolenia odbyły się w Oddziałach w Toruniu oraz w Wałbrzychu,
- udostępniliśmy obowiązkowe szkolenie na Platformie Edukacyjnej Moodle: „Mobbing, dyskryminacja i inne zjawiska niepożądane. Co powinniśmy wiedzieć...”. Na dzień 31 grudnia 2024 r. szkolenie zrealizowało 42 407 osób,
- w II Oddziale ZUS w Warszawie przeprowadziliśmy grę symulacyjną „Mobbusters – przeciwdziałanie mobbingowi w miejscu pracy”,
- dodatkowo, w wewnętrznej komunikacji ZUS, publikowaliśmy informacje na temat zasad zapobiegania mobbingowi, jak również prezentowaliśmy przykłady dobrych praktyk w zakresie współżycia zawodowego. 17 stycznia 2024 r. przekazaliśmy za pośrednictwem e-maili artykuł autorstwa dr hab. Doroty Merecz-Kot, dedykowany pracownikom Zakładu: „Parę słów o bezpieczeństwie psychicznym w pracy”, a w numerze 3/2024 „Z Życia ZUS” opublikowaliśmy artykuł: „Mediacja jako droga do porozumienia”,
- podczas dyżurów członkowie Komisji ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych byli dostępni dla pracowników, z którymi przeprowadzali rozmowy na temat trudnych sytuacji. Pomagali im w rozwiązaniu problemów interpersonalnych oraz w zgłoszeniach dotyczących m.in. mobbingu. Celem tych dy-

żurów było stworzenie przestrzeni, w której pracownicy mogą swobodnie i bez obaw omawiać swoje problemy, czując się wspierani i słuchani. W 2024 r. dyżury odbyły się w Oddziale ZUS w Biłgoraju, Bydgoszczy, II Oddziale w Poznaniu, Toruniu, Wałbrzychu oraz w II Oddziale w Warszawie,

Ponadto wdrożyliśmy aplikację „Proste Wybory”, która stała się narzędziem umożliwiającym przeprowadzanie wyborów, ankiet i głosowań w różnych sprawach, w sposób zapewniający poufność głosującym. Aplikacja ta jest częścią szerszej strategii cyfryzacji, dzięki której pracownicy mają możliwość aktywnego udziału w podejmowaniu decyzji oraz zgłaszaniu swoich uwag w łatwy sposób.

POLITYKA ANTYKORUPCYJNA

Rok 2024 był kolejnym, w którym obowiązywała „Polityka antykorupcyjna ZUS”, która określa ogólne zasady przeciwdziałania nadużyciom i korupcji, czyli zjawiskom niepożądanym, jakie mogą wystąpić na wszystkich poziomach funkcjonowania instytucji. W trakcie roku dwukrotnie znowelizowaliśmy politykę. Z dotychczasowych zapisów, dotyczących zakazu przyjmowania i wręczania korzyści, wyodrębniliśmy kategorię prezentów – jako przedmiotów o charakterze symbolicznym, wręczanych wyłącznie w drodze wyjątku dla podkreślenia przyjaznych relacji z innymi instytucjami lub organizacjami. Usystematyzowaliśmy także sposób postępowania ze zdarzeniami o charakterze korupcyjnym i innymi nadużyciami, m.in. uzupełniliśmy zapisy regulujące tryb postępowania w przypadku złożenia pracownikowi ZUS propozycji korupcyjnej, czy też regulacje dotyczące wchodzenia w relacje bezpośredniej podległości służbowej z osobami bliskimi. Ponadto dostosowaliśmy politykę do nowej struktury kontroli wewnętrznej. Zmieniona „Polityka antykorupcyjna ZUS” zaczęła obowiązywać 1 stycznia 2025 r.

ETYKA

W połowie 2024 r. nastąpiła zmiana na stanowisku rzecznika ds. etyki w ZUS. Nowy rzecznik zainicjował prace nad zmianą Kodeksu etyki i zdefiniowaniem kluczowych wartości, które mają stanowić fundament codziennej pracy pracowników. Celem tych działań jest stworzenie jasno określonych zasad, które mają nie tylko kierować decyzjami zawodowymi pracowników, ale również stanowić ich drogowskaz w codziennych kontaktach z klientami oraz wewnętrznej współpracy.

DZIAŁANIA NA RZECZ OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Aktywnie realizujemy politykę działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami (OzN), kierując się zasadą akceptacji różnorodności jako fundamentalnej wartości.

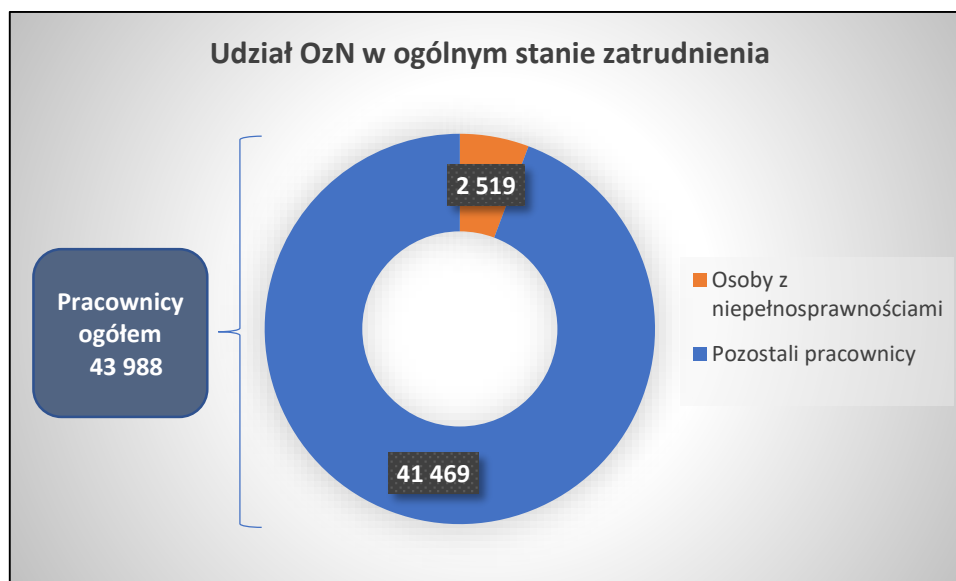
Systematycznie zwiększamy zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami, co jest wynikiem świadomej polityki w zakresie równości szans i inkluzywności. W 2024 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych pracowało 2519 osób z niepełnosprawnościami, co oznacza wzrost o 174 osoby w porównaniu z 2023 r. Znaczny stopień niepełnosprawności posiadało 156 osób, umiarkowany – 1964 osoby, a lekki – 399 osób.

Dzięki skutecznym działaniom ZUS osiągnął wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami na poziomie 6,62%. Przekroczenie progu 6% pozwoliło instytucji na zwolnienie z obowiązku dokonywania wpłat na Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON). Oznacza to nie tylko oszczędności finansowe dla ZUS, ale także świadczy o realnym zaangażowaniu w aktywizację zawodową osób z niepełnosprawnościami.

Wymienione rezultaty to wynik następujących działań:

- wdrożyliśmy **politykę zwiększania zatrudnienia osób z orzeczoną niepełnosprawnością**, zapewniając im odpowiednie warunki pracy i możliwości rozwoju (dokument „Polityka zatrudniania osób z niepełnosprawnościami w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”). Dokument określa podstawowe zasady dotyczące zatrudniania OzN oraz stanowi deklarację ZUS w odniesieniu do wyrównywania szans zatrudniania oraz budowania otwartego i przyjaznego środowiska pracy;
- **tworzymy roczne plany działań na rzecz zwiększania zatrudnienia OzN** – terenowe jednostki organizacyjne opracowują roczne plany na rzecz zwiększenia liczby zatrudnionych osób z niepełnosprawnościami;
- **zachęcamy pracowników do ujawniania orzeczenia o niepełnosprawności** – prowadzimy działania informacyjne i motywacyjne, aby osoby posiadające orzeczenie mogły je zgłosić pracodawcy bez obaw, co pozwala na dostosowanie ich stanowiska pracy do indywidualnych potrzeb;
- **wykonujemy przeglądy i dostosowania stanowisk pracy** – regularnie sprawdzamy i analizujemy stanowiska pracy pod kątem ich dostosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, co pozwala eliminować bariery i tworzyć bardziej przyjazne środowisko pracy;
- **Szkolimy i współpracujemy z organizacjami** – organizujemy szkolenia dla pracowników i kadry zarządzającej, które podnoszą świadomość na temat integracji osób z niepełnosprawnościami (np. kształcenie umiejętności w zakresie komunikowania się, zachowań *savoir-vivre* wobec OzN). Ponadto ZUS współpracuje z uczelniami wyższymi, organizacjami pozarządowymi, publicznymi służbami zatrudnienia i agencjami zatrudnienia, wspierając inicjatywy na rzecz dostępności i inkluzji oraz dzieląc się informacjami i dobrymi praktykami dotyczącymi zatrudniania OzN.

Wykres 13. Udział OzN w ogólnym stanie zatrudnienia (stan na 31 grudnia 2024 r.)



7.4.8. Dialog ze związkami zawodowymi

Dialog, jaki prowadzi pracodawca z zakładowymi organizacjami związkowymi, opiera się o wzajemny szacunek i dążenie do efektywności w negocjacjach. Rozmowy odbywają się w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w zgodzie z zapisami ustawy o związkach zawodowych, Kodeksem pracy oraz zapisami Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy dla Pracowników ZUS obowiązującego w ZUS. Szczególne znaczenie ma fakt, że układ zbiorowy przewiduje prowadzenie konsultacji z zakładowymi organizacjami związkowymi w zakresie podziału funduszu wynagrodzeń, co stanowi podstawę do regularnych rozmów. Cztery organizacje związkowe są sygnatariuszami tego układu, co oznacza, że ich głos ma szczególną wagę w procesie negocjacji.

FORMY PROWADZENIA DIALOGU

Konsultacje ze związkami zawodowymi prowadzone są w różnych formach – zarówno poprzez korespondencję listowną i mailową, jak i podczas bezpośrednich spotkań. Związki zawodowe wysłały aż 170 pism i e-maili, które dotyczyły zarówno ogólnych warunków zatrudnienia i sytuacji określonych grup pracowniczych, spraw organizacyjnych, jak i zagadnień z zakresu działalności związkowej. Istotnym elementem dialogu jest ciągła wymiana argumentów, co pozwala na wypracowanie rozwiązań akceptowalnych zarówno dla pracowników, jak i pracodawcy.

STRUKTURA I LICZEBNOŚĆ ZWIĄZKÓW ZAWODOWYCH

- Na koniec 2024 r. w ZUS działało 12 zakładowych organizacji związkowych.
- Sygnatariuszami Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy dla Pracowników ZUS są cztery organizacje związkowe, tj.:
 - Związek Zawodowy Pracowników ZUS,
 - Organizacja Zakładowa NSZZ „Solidarność” ZUS,
 - Krajowy Związek Zawodowy Inspektorów Kontroli ZUS,
 - Krajowy Związek Zawodowy Pracowników ZUS „Niezależni”.
- Dwie organizacje są organizacjami międzyzakładowymi i posiadają uprawnienia zakładowej organizacji związkowej działającej w ZUS.
- Wskaźnik procentowy uzwiązkowienia w ZUS, według stanu na 31 grudnia 2024 r., wyniósł 40,91%. To wysoki poziom uzwiązkowienia, który wskazuje na silną pozycję związków zawodowych w instytucji i ich istotną rolę w kształtowaniu warunków pracy.

Tabela 18. Liczebność organizacji związkowych na dzień 31 grudnia 2024 r.

Nazwa organizacji związkowej	31 grudnia 2024 r.	
	liczba członków	% uzwiązkowienia
Sygnatariusze ZUZP		
1. Związek Zawodowy Pracowników ZUS	7 437	17,20
2. Organizacja Zakładowa NSZZ "Solidarność" ZUS	1 461	3,38
3. Krajowy Związek Zawodowy Inspektorów Kontroli ZUS	913	2,11
4. Krajowy Związek Zawodowy Pracowników ZUS "Niezależni"	4 623	10,69

Razem Sygnatariusze ZUZP	14 434	33,39
Pozostałe organizacje związkowe		
5. Związek Zawodowy Związkowa Alternatywa w ZUS	2 009	4,65
6. Ogólnopolski Zakładowy Związek Zawodowy Pracowników ZUS "Kadra ZUS"	347	0,80
7. Związek Zawodowy Pracowników ZUS "NOWOCZESNY ZUS"	349	0,81
8. Związek Zawodowy Informatyków ZUS	236	0,55
9. Związek Zawodowy Pracowników Centrum Informatyki w ZUS	170	0,39
10. Związek Zawodowy Radców Prawnych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	113	0,26
11. Ogólnopolski Związek Zawodowy "ALTERNATYWA" – <i>organizacja międzyzakładowa</i>	14	0,03
12. Ogólnopolski Pracowniczy Związek Zawodowy „RAZEM SILNIEJSI” – <i>organizacja międzyzakładowa</i>	11	0,03
Razem pozostałe związki zawodowe	3 249	7,52
Razem uzwiązkowanie w ZUS	17 683	40,91

SPÓR ZBIOROWY

Obecnie w ZUS prowadzimy tylko jeden spór zbiorowy, ze Związkiem Zawodowym Związkowa Alternatywa w ZUS, który trwa od 2021 roku i jest na etapie rokowań.

Kolejne wystąpienie tego związku (pomimo niezakończenia sporu zbiorowego wszczętego w 2021 r.) ze sporem zbiorowym miało miejsce w lipcu 2023 r. Związek wystąpił do pracodawcy, na podstawie ustawy z dnia 23 maja 1991 r. o rozwiązywaniu sporów zbiorowych, z żądaniem podwyższenia wynagrodzenia zasadniczego wszystkich pracowników ZUS o kwotę 1200 zł od 1 lipca 2023 r. W odpowiedzi na ten postulat pracodawca wyjaśnił, że nie może prowadzić sporu zbiorowego w takim zakresie, który doprowadziłby do zaciągnięcia zobowiązania niemożliwego do spełnienia, a w konsekwencji zobowiązania nieważnego i naruszającego dyscyplinę finansów publicznych. Przyznanie podwyżki w tej sytuacji skutkowałoby naruszeniem przez pracodawcę przepisów rangi ustawowej, w tym między innymi ustawy budżetowej na rok 2023 z dnia 15 grudnia 2022 r.²⁴ W konsekwencji między pracodawcą a związkiem zawodowym

²⁴ Dz.U. z 2023 r. poz. 256

nie powstał spór zbiorowy w tym zakresie. Mimo tych wyjaśnień, Związkowa Alternatywa podtrzymała swoje wezwanie do podwyżki przesyłając pracodawcy wezwanie do bezzwłocznego podjęcia rokowań. W odpowiedzi pracodawca podtrzymał przedstawione wcześniej stanowisko.

EFEKTYWNOŚĆ I SKUTECZNOŚĆ DIALOGU

Dzięki konsekwentnie prowadzonemu dialogowi z partnerem społecznym udało się osiągnąć konkretne porozumienia płacowe, na mocy których w 2024 r. pracownicy ZUS otrzymali:

- **dodatek stażowy**, który jest istotnym elementem doceniającym długoletnią pracę w instytucji. Dodatek stażowy przysługuje po roku pracy w Zakładzie, wynosi 1% miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego i wzrasta o 1% za każdy dalszy rok pracy w Zakładzie aż do osiągnięcia 20%. Pracownicy otrzymują dodatek stażowy od 1 stycznia 2024 r.,
- **podwyżkę wynagrodzeń** od 1 kwietnia 2024 r., z wyrównaniem od 1 stycznia 2024 r. – podwyżka miała charakter uznaniowy i wyniosła średnio 500 zł na etat,
- **jednorazowe nagrody** w wysokości 3000 zł.

Ponadto związki zawodowe zaangażowały się w proces **wartościowania stanowisk pracy i wdrożenia nowej Tabeli stanowisk oraz wynagrodzenia zasadniczego opartego o wyniki wartościowania stanowisk pracy**. W rezultacie od 1 stycznia 2024 r. weszła w życie zaktualizowana Tabela wynagrodzeń zasadniczych (załącznik nr 1 do ZUZP). Aktualizacja Tabeli wynikała z konieczności usankcjonowania przekroczeń, jakie powstały w wyniku systemowych podwyżek wynagrodzeń z lat 2021–2023, oraz dostosowania dolnego progu do aktualnie obowiązującego wynagrodzenia minimalnego.

Mimo różnic zdań i niekiedy trudnych negocjacji, dialog z partnerem społecznym w ZUS pozostaje narzędziem konstruktywnego rozwiązywania problemów, a jego efektywność przejawia się w realnych zmianach korzystnych dla pracowników.

7.4.9. Rozwój komunikacji wewnętrznej w ZUS

W 2024 r.:

- wprowadziliśmy Zasady komunikacji wewnętrznej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych,
- regularnie informowaliśmy pracowników o działaniach związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi, w tym o możliwościach rozwoju, szkoleniach i benefitach pracowniczych (poprzez wysyłkę na skrzynki pocztowe pracowników bieżących komunikatów),
- 1 sierpnia 2024 r. uruchomiliśmy nową stronę intranetową ZUS.

Statystyka w zakresie liczby wyświetleń strony intranetowej ZUS w okresie od 1 sierpnia do 26 grudnia 2024 r. przedstawia się następująco:

- Globalna liczba odsłon (wszystkie witryny):
 - liczba wszystkich wyświetleń: ponad 24 mln,
 - liczba unikalnych użytkowników (maksymalnie w miesiącu): ponad 31 tys.;
- Strona główna intranetu:
 - liczba wszystkich wyświetleń: ponad 82 tys.,
 - liczba unikalnych użytkowników (maksymalnie w miesiącu): ponad 13,2 tys.;
- Strona „Aktualne informacje – zapoznaj się” – 262 artykuły:
 - Liczba wszystkich wyświetleń: ponad 429 tys.,

- Liczba unikalnych użytkowników (maksymalnie w miesiącu): ponad 16,4 tys.;
- Strona „Wydarzenia w oddziałach” – 1328 artykułów – ponad 73 tys. wyświetleń od sierpnia 2024 r.;
- Biuletyn pracowniczy „Z Życia ZUS” – 4 numery – średnia liczba odsłon: 10 889.

Ponadto komórka odpowiedzialna za komunikację wewnętrzną w ZUS:

- rozwijała współpracę z siecią łączników komunikacyjnych (są to pracownicy wskazani do współpracy przez dyrektorów wszystkich departamentów Centrali ZUS oraz dyrektorów wszystkich oddziałów ZUS),
- monitorowała treści na temat Zakładu w mediach, na platformach społecznościowych oraz na forach pracowników ZUS.

7.5. Zarządzanie bezpieczeństwem ZUS i klientów

7.5.1. Cyberbezpieczeństwo

Cyberbezpieczeństwo w ZUS jest kluczowe, ponieważ przetwarzamy dane wrażliwe. Aby je zapewnić wdrażamy technologie, które chronią zwłaszcza Kompleksowy System Informatyczny ZUS przed cyberatakami. Cyberbezpieczeństwo jest fundamentalne dla zapewnienia ochrony danych obywateli, a także dla utrzymania integralności i ciągłości działania systemów, które zarządzają świadczeniami na rzecz całego społeczeństwa. Jest to obszar wymagający ciągłej uwagi i regularnych inwestycji, zwłaszcza w kontekście rosnącej liczby zagrożeń cybernetycznych i potrzeby dostosowania ochrony do rozporządzeń europejskich, jak np. NIS2²⁵.

W 2024 r. zawarliśmy umowę na świadczenie usług wsparcia eksploatacji i utrzymania Systemu Bezpieczeństwa Teleinformatycznego ZUS (SBT). Ponadto skoncentrowaliśmy się na ulepszaniu zarządzania tożsamością, podnoszeniu poziomu wiedzy pracowników z zakresu bezpieczeństwa, współpracy z zewnętrznymi ekspertami w zakresie cyberbezpieczeństwa oraz stałym monitorowaniu cyberzagrożeń.

7.5.2. Reagowanie na incydenty i zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem i reagowanie na incydenty są ze sobą ściśle powiązane. Skuteczne zarządzanie ryzykiem pomaga w prewencji incydentów, natomiast przygotowanie do reagowania na nie, zapewnia minimalizowanie skutków ewentualnych naruszeń. Oba procesy są ciągłe i elastyczne, oba dostosowujemy do zmieniających się zagrożeń i rozwoju technologii. W minionym roku:

- ustanowiono nad Centralą ZUS strefę zakazów lotów BSP (Bezzałogowych Statków Powietrznych), obowiązującą od dnia 17 października 2024 r. do 17 stycznia 2025 r. i przedłużoną na kolejne 3 miesiące;

²⁵ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2555 z dnia 14 grudnia 2022 r. w sprawie środków na rzecz wysokiego wspólnego poziomu cyberbezpieczeństwa w całej Unii, zmieniająca rozporządzenie (UE) nr 910/2014 i dyrektywę (UE) 2018/1972 oraz uchylająca dyrektywę (UE) 2016/1148 (dyrektywa NIS 2) (Tekst mający znaczenie dla EOG)

- opracowaliśmy Plan Ochrony Infrastruktury Krytycznej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, który zgodnie z postanowieniami rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Planów Ochrony Infrastruktury Krytycznej z dnia 30 kwietnia 2010 r.²⁶ jest w fazie uzgodnień.

7.5.3. Zabezpieczenie infrastruktury IT

Zabezpieczenie infrastruktury IT Zakładu jest kluczowym elementem ochrony danych, systemów i zasobów organizacji przed cyberzagrożeniami. Obejmuje ono wdrożenie różnych systemów zabezpieczeń, monitorowanie infrastruktury oraz regularny audyt w celu identyfikacji luk bezpieczeństwa. Aby zapewnić kompleksową ochronę infrastruktury IT Zakładu w 2024 r.:

- we współpracy z CSIRT GOV oceniliśmy bezpieczeństwo systemów i sieci teleinformatycznych ZUS funkcjonujących na styku z internetem;
- przy wsparciu firmy zewnętrznej stworzyliśmy narzędzie do przeglądania baz danych logowania przez aplikacje dziedziczne. Oprogramowanie wspiera wykrywanie oraz analizę przypadków przełamania dostępu do kont lekarzy oraz nieuprawnionych modyfikacji danych na kontach klientów Zakładu;
- rozwinęliśmy wydział monitorowania bezpieczeństwa - SOC (Security Operations Center) pełniący rolę centrum operacji bezpieczeństwa. Odpowiada on za ochronę organizacji przed cyberzagrożeniami. Zorganizowaliśmy certyfikowane szkolenia, aby zwiększyć kwalifikacje pracowników z zakresu ochrony przed atakami cyberprzestępców oraz analizy postincydentalnej;
- kontynuowaliśmy integrację infrastruktury IT z rozwiązaniami klasy PAM, obejmującymi ochronę poświadczeń administratorów serwerów oraz ochronę stacji roboczych użytkowników KSI;
- kontynuowaliśmy aktualizację i rozwój systemów bezpieczeństwa oraz Proof of Concept (PoC), aby móc w przyszłości wdrożyć nowe rozwiązania z zakresu cyberbezpieczeństwa, odpowiadające zidentyfikowanym potrzebom ZUS;
- przeprowadzaliśmy fizyczne testy bezpieczeństwa z wykorzystaniem socjotechniki oraz zewnętrznych, nowoczesnych narzędzi testowych (drony, narzędzie do klonowania kart, spreparowane urządzenia USB);
- przeprowadziliśmy 2 kampanie phishingowe (za pomocą e-mail), aby przetestować zabezpieczenia Zakładu oraz zbadać świadomość cyberzagrożeń wśród pracowników ZUS;
- podpisaliśmy porozumienie z Centralnym Ośrodkiem Informatyki na rzecz podniesienia poziomu bezpieczeństwa cyberprzestrzeni Rzeczypospolitej Polskiej, obejmujące w szczególności:
 - wymianę informacji w zakresie cyberbezpieczeństwa;
 - wymianę doświadczeń i wiedzy w zakresie technik oraz rozwiązań dotyczących cyberbezpieczeństwa;
 - wymianę wiedzy w zakresie identyfikowanych zagrożeń i zdarzeń bezpieczeństwa;
 - wymianę wiedzy dotyczącą występujących podatności w technologiach i rozwiązaniach informatycznych wykorzystywanych przez COI i ZUS;

²⁶ Dz.U. Nr 83, poz. 542

- współpracę w obsłudze incydentów cyberbezpieczeństwa w zakresie m.in. wymiany informacji o incydentach oraz o niwelowaniu zidentyfikowanych ryzyk.

7.5.4. Polityka bezpieczeństwa informacji

W 2024 r. zaktualizowaliśmy zapisy „Polityki bezpieczeństwa informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”, dostosowując dokument do zmian przepisów prawa i zmian organizacyjnych w Zakładzie. W polityce sprecyzowaliśmy cele i ogólne zasady bezpieczeństwa informacji oraz uszczegółowiliśmy poszczególne obszary działalności Zakładu.

7.5.5. Szkolenia i podnoszenie świadomości pracowników

W celu podniesienia świadomości pracowników ZUS na temat bezpieczeństwa i ochrony informacji, w 2024 r. podjęliśmy szereg działań edukacyjnych. Wśród nich znalazły się artykuły, szkolenia e-learningowe, a także publikacja pięciu newsletterów.

W 2024 r. pracownicy ZUS zrealizowali 14 031 szkoleń z zakresu cyberbezpieczeństwa, w tym następujące szkolenia e-learningowe:

- Cyberbezpieczeństwo w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Bezpieczeństwo danych i sprzętu komputerowego w biurze i poza siedzibą Zakładu (cz. I) – łącznie przeszkolono 4 800 pracowników;
- Cyberbezpieczeństwo w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Bezpieczeństwo danych i sprzętu komputerowego w biurze i poza siedzibą Zakładu (cz. II) – 4 152 pracowników;
- Cyberbezpieczeństwo w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Oszustwa internetowe – 664 pracowników;
- Cyberbezpieczeństwo w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Oszustwa spersonalizowane (spear phishing whaling) – 226 pracowników;
- Cyberbezpieczeństwo w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Ransomware - profilaktyka, przygotowanie, reagowanie – 77 pracowników;
- Cyberbezpieczeństwo w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych: Pierwsze kroki w cyberbezpieczeństwie – 2 636 pracowników;
- Cyberbezpieczeństwo w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Spam, phishing, złośliwe oprogramowanie – 1 476 pracowników.

7.5.6. Spełnienie wymagań i zgodności z ustawą o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa oraz wymaganiami rozporządzenia ds. Krajowych Ram Interoperacyjności – status spraw

Do najważniejszych działań realizowanych w 2024 r. należą:

- w zakresie Krajowego Systemu Cyberbezpieczeństwa (KSC):
 - standardy – opracowano jednolity standard dokumentacji eksploatacyjnej dla wytwarzanego oprogramowania,
 - aktualizacje – zaplanowano aktualizację i zakup usług wsparcia dla posiadanych licencji na narzędzia do wytwarzania oprogramowania,
 - ciągłość umów – zaplanowano przetargi i zabezpieczono środki w planach finansowych,
 - likwidacja długu technologicznego – podjęto działania w celu likwidacji długu technologicznego oraz mitygacji podatności systemów (aktualizacje systemów, migracje, usuwanie podatności systemów),

- ciągłość działania – wdrożono proces ciągłości działania w oparciu o wymagania PN-EN ISO 22301 dla usług kluczowych,
- stopień alarmowy BRAVO oraz CHARLIE CRP - zmieniony od 1 marca 2024 r. na BRAVO CRP – realizowano zadania zgodnie z Wewnętrznymi Procedurami Operacyjnymi odpowiednimi dla wprowadzonych stopni alarmowych,
- w zakresie Krajowych Ram Interoperacyjności (KRI):
 - przeglądy uprawnień - wprowadzono regularne przeglądy uprawnień pracowników do systemów informatycznych,
 - szkolenia - zaplanowano szkolenia i zapewniono uczestnictwo pracowników w różnych formach doskazywania (szkolenia, konferencje itp.) z zakresu bezpieczeństwa informacji oraz systematyczne certyfikowanie kompetencji, np. Auditor Wiodący: ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 20000:2018,
 - umowy - w umowach serwisowych zapewniono zapisy dot. bezpieczeństwa informacji,
 - monitorowanie ryzyk - wprowadzono regularną analizę oraz aktualizację zidentyfikowanych ryzyk bezpieczeństwa informacji (platforma e-risk),
 - tworzenie kopii zapasowych - wprowadzono procedury regularnego tworzenia kopii zapasowych (SWEZ),
 - standardy - ustalono standardy dokumentacji użytkownika i administratora oraz planu testów akceptacyjnych. W ramach tych standardów powstaje m.in. oprogramowanie autorskie jako wynik prac zespołu projektowego, zgodnie z metodyką produkcji oprogramowania oraz z zasadami zarządzania projektami i programami w ZUS, w oparciu o zatwierdzoną Potrzebę Biznesową,
 - audyty - uregulowano zakres i tryb przeprowadzania audytów bezpieczeństwa informacji,
 - przeprowadzono negocjacje zmierzające do pozyskania zapasowego centrum przetwarzania danych – zawarcie umowy na usługi kolokacji zaplanowano na styczeń 2025 r.,
 - zapewnienie ochrony przetwarzanych informacji – wprowadzono centralne nagrywanie sesji realizowanych przez stacje pośredniczące w dostępie zdalnym w celu wykrywania nieautoryzowanych działań.

7.5.7. Ochrona danych osobowych

W 2024 r., przy realizacji zadań nałożonych na ZUS, kontynuowaliśmy prace służące rozwojowi elektronicznej wymiany informacji pomiędzy ZUS a klientami oraz instytucjami współpracującymi. Duży wolumen przetwarzanych danych osobowych, jak też zaawansowany technologicznie charakter procesów, wiązały się z koniecznością zachowania przez ZUS szczególnej staranności, przy zapewnieniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa danych, a także zgodności z przepisami o ochronie danych osobowych. Dbałość o bezpieczeństwo danych osobowych obejmowała zarówno nowe projekty i zadania, jak i rozwijane przez ZUS cyfrowe kanały komunikacji z klientami.

Aby zapewnić zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych, Inspektor Ochrony Danych w ZUS wraz ze swoim zespołem brał udział w pracach nad zmianami legislacyjnymi do ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, dotyczącymi wprowadzenia regulacji, która umożliwia po-

dejmowanie w zautomatyzowany sposób rozstrzygnięć w sprawach należących do zakresu działania ZUS.

ZUS wypełnia obowiązki spoczywające na nim jako administratorze danych osobowych m.in. poprzez:

- uwzględnienie ochrony danych osobowych na etapie projektowania przepisów w trakcie prac legislacyjnych,
- dobór środków zapewniających bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych,
- wywiązywanie się z obowiązku informacyjnego wobec osób fizycznych.

Zastosowanie zasad ochrony danych osobowych przy realizacji nowych zadań, wykorzystujących nowe rozwiązania i technologie, pozwoliło na zarządzanie ryzykiem i w konsekwencji minimalizowało je, jednocześnie umożliwiając wykazanie, że podjęliśmy niezbędne środki, by zapewnić zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych.

Aby zoptymalizować i zwiększyć czytelność podejmowanych w ZUS działań związanych z ochroną danych osobowych, kontynuowaliśmy wdrażanie zmian w „Polityce ochrony danych osobowych w ZUS”, w tym m.in. w „Zasadach prowadzenia postępowań w sytuacji podejrzenia naruszenia ochrony danych osobowych”. Zelektronizowaliśmy również proces oceny skutków dla ochrony danych (DPIA) oraz zarządzania Rejestrem czynności przetwarzania (RCP) – przygotowaliśmy przeznaczoną do tego aplikację.

W 2024 r. kontynuowaliśmy prace polegające m.in. na obsłudze naruszeń ochrony danych osobowych, wsparciu prawnym z zakresu ochrony danych osobowych, ocenie skutków dla ochrony danych oraz szkoleniach, w tym również w formie e-learningu. Dodatkowo, w ramach działań informacyjno-edukacyjnych, udostępniliśmy materiały instruktażowo-szkoleniowe z zakresu przepisów o ochronie danych osobowych oraz publikacje w wewnętrznych periodykach ZUS.

Również w 2024 r. zorganizowaliśmy pięć konferencji we współpracy z Urzędem Ochrony Danych Osobowych, poświęconych tematyce ochrony danych osobowych:

- „Przetwarzanie danych przez ZUS i płatników składek w związku z realizacją ustawowych obowiązków. Praktyczne aspekty”,
- „Wdrożenie ustawy o sygnalistach oraz ochrona danych osobowych w miejscu pracy”,
- „Ochrona danych osobowych jako element odporności społeczeństwa i państwa”,
- „Czas wyzwań – projektowanie systemów AI oraz wdrożenie NIS2 w organizacji”,
- „Wyzwania związane z ochroną danych osobowych. Spójrzanie z perspektywy 2024 roku”.

7.6. Elektronizacja dokumentacji

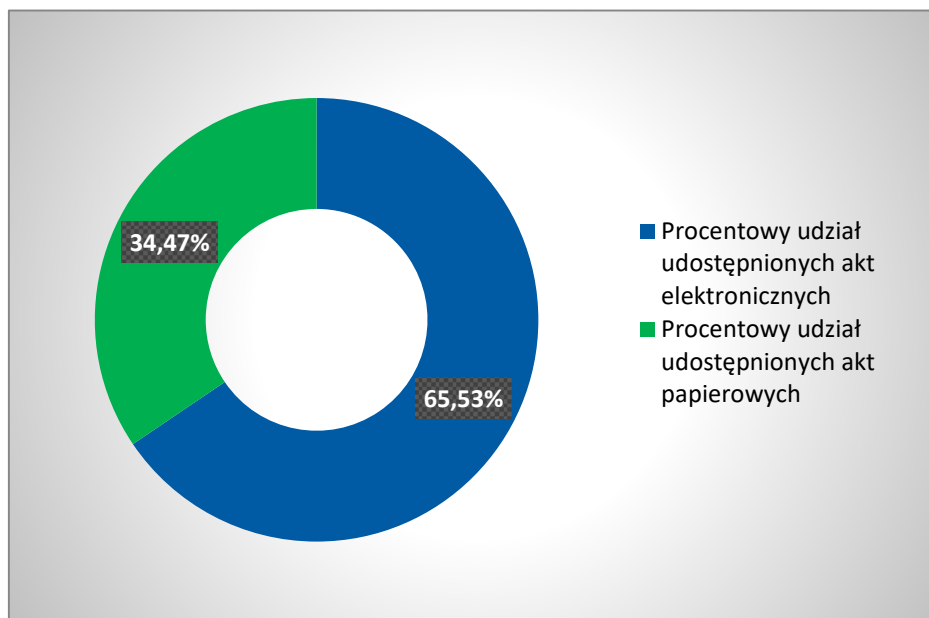
W 2024 r. kontynuowaliśmy elektronizację obiegu wewnętrznej dokumentacji w ZUS.

DIGITALIZACJA AKT

W trakcie roku poddawaliśmy procesowi digitalizacji akta Płatnika, Ubezpieczonego i Świadczeniobiorcy – 31 grudnia 2024 r. liczba zdigitalizowanych akt wyniosła 15 991,1 tys., co stanowi 16,79% całego zbioru dokumentacji papierowej zgromadzonej w ZUS.

Jednocześnie w 2024 r. wypożyczyliśmy łącznie 10 958,7 tys. akt, z czego 7 180,9 tys. w formie elektronicznej oraz 3 777,8 tys. w formie papierowej. Oznacza to, że w 2024 r. udział akt elektronicznych stanowił 65,53% wszystkich wypożyczanych akt.

Wykres 14. Procentowy udział wypożyczeń akt w postaci elektronicznej oraz papierowej w 2024 r.



Proces digitalizacji w 2024 r. obejmował następujący zakres działalności ZUS:

- obszar świadczeń emerytalno-rentowych:
 - kompleksowa elektronizacja wniosków składanych po raz pierwszy oraz wniosków zamiennych do spraw, załatwionych w ramach wdrożonego trybu,
 - digitalizacja wniosków o świadczenie przedemerytalne (SP),
 - digitalizacja na rzecz obsługi wniosków o renty wdowie,
 - kontynuacja realizacji zadań z obszaru świadczeń emerytalno-rentowych w ramach zmiennej organizacji pracy w komórkach OBD i komórkach wsparcia SER (przesunięcie pracowników SER do OBD), mająca na celu skuteczną obsługę spraw w formie elektronicznej;
- obszar kontroli płatników składek:
 - kontynuacja elektronizacji akt KPS w ramach wszystkich oddziałów ZUS (i co z tym związane – opracowywanie spraw z zakresu kontroli wyłącznie na podstawie dokumentacji elektronicznej);
- obszar orzecznictwa lekarskiego:
 - kontynuacja elektronizacji dokumentacji medycznej w celu pilotażowego opracowywania spraw przez lekarzy orzeczników z wykorzystaniem E-teczki,
 - opracowywanie szczegółowych wymagań projektowych mających na celu integrację aplikacji AIS2 z aplikacją WO, celem efektywnej obsługi sprawy w postaci elektronicznej,
 - wewnętrzna działalność szkoleniowa z obsługi akt elektronicznych dla pracowników komórek OLP, w tym dla głównych lekarzy orzeczników,

- obsługa spraw związanych z wypadkiem, w tym digitalizacja dokumentacji medycznej i umożliwienie jej obsługi przy pomocy teczki elektronicznej;
- obszar legislacyjno-prawny:
 - eliminacja kopiowania akt przekazywanych do sądu na rzecz ich digitalizacji.

W ramach elektronizacji obiegu wewnętrznego dokumentacji kontynuowaliśmy eliminację obiegu akt w formie papierowej wewnątrz jednostek ZUS, a także transportów realizowanych na rzecz przekazywania akt w formie papierowej.

Tabela 19. Digitalizacja akt a oszczędności w ZUS (stan na 31 grudnia 2024 r.)

Oszczędności uzyskane dzięki digitalizacji akt w ZUS	
Oszczędności w kontekście świadczenia pracy	9 703 tys. zł
Oszczędności w kontekście eliminacji kopiowania zastępników (odwołania do sądu)	2 929 tys. zł
Oszczędności w kontekście wysyłki akt drogą pocztową w ramach magazynów wyznaczonych	95 tys. zł
Razem	12 727 tys. zł

NOWA WERSJA APLIKACJI DO OBSŁUGI DOKUMENTACJI PAPIEROWEJ I ELEKTRONICZNEJ AIS2

Aby zachować zgodną z obowiązującymi przepisami prawa ścieżkę obiegu i obsługi dokumentacji elektronicznej, w 2024 r. kontynuowaliśmy prace nad **rozszerzeniem funkcjonalności nowej wersji aplikacji do obsługi dokumentacji papierowej i elektronicznej AIS2**. Aplikacja AIS2 jest wyposażona w innowacyjny moduł *E-teczka*, który na bieżąco, zgodnie ze zgłaszanym zapotrzebowaniem, dostosowywaliśmy do zachodzących zmian o charakterze organizacyjno-procesowym. Zgodnie z realizowanymi przez ZUS zadaniami, rozbudowaliśmy system AIS2 o możliwość obsługi nowego rodzaju spraw z obszaru świadczeń emerytalno-rentowych. Ponadto wdrożyliśmy funkcjonalność, która umożliwia relokację akt. Wprowadziliśmy też rozwiązania, które poprawiają efektywność obsługi akt w formie elektronicznej w ramach modułu magazynów wyznaczonych. Na szczególne podkreślenie w kontekście AIS2 zasługuje fakt, że uzyskaliśmy pozytywne wyniki testów obsługi akt za pomocą czytników kodów kreskowych. Działania w tym zakresie będziemy kontynuować w 2025 r. Ponadto w 2025 r. kontynuować będziemy prace w kierunku wdrożenia modułu Archiwum Zakładowego oraz funkcjonalności podpisów elektronicznych.

System AIS2 jest autorską aplikacją ZUS, spójną z wdrożonym w organizacji systemem digitalizacji akt. Mając na uwadze wysoki stopień elastyczności aplikacji w kontekście bieżącego dostosowywania do potrzeb użytkowników, planujemy jej integrację z innymi systemami ZUS, w tym w szczególności Centralnym Repozytorium Cyfrowym ZUS.

CENTRALNE REPOZYTORIUM CYFROWE W ZUS (CRC)

Projekt CRC ZUS stanowi część Strategii ZUS na lata 2021–2025, w ramach programu strategicznego Elektronizacja Danych i Dokumentacji. Celem programu jest elektronizacja komunikacji i dokumentacji poprzez budowę Centralnego Repozytorium Cyfrowego.

W ramach zespołu projektowego:

- realizowaliśmy prace nad opracowaniem przedmiotu zamówienia,
- przygotowaliśmy opis infrastruktury rozwiązania,
- prowadziliśmy konsultacje z Naczelną Dyrekcją Archiwów Państwowych (NDAP) w temacie docelowego interfejsu pomiędzy NDAP a CRC ZUS.

WYŁĄCZENIE Z OBIEGU PAPIEROWEGO NA RZECZ ELEKTRONICZNEGO KLAS JRWA.

Biorąc pod uwagę przyjęty przez ZUS kierunek zmian, związany z automatyzacją i elektronizacją procesów – w tym z realizacją spraw w ramach poszczególnych komórek wyłącznie w postaci elektronicznej – w 2024 r. podjęliśmy decyzję o wyłączeniu z obiegu papierowego dodatkowych 55 klas Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt (JRWA).

Łącznie na dzień 31 grudnia 2024 r. w Zakładzie funkcjonowało 227 klas JRWA, w ramach których możliwa jest obsługa spraw przy pomocy dokumentacji elektronicznej.

Wszystkie ze wskazanych powyżej działań stanowią jeden z kluczowych elementów składowych elektronizacji obiegu dokumentacji w ZUS.

PERSONALIZACJA LEGITYMACJI EMERYTA RENCISTY

Od kwietnia 2021 r. do grudnia 2024 r. Zakład spersonalizował 233 553 blankietów legitymacji emeryta-rencisty (LER), z czego w 2024 r.: 101 814 sztuk.

W ramach bieżącej realizacji personalizacji kart elektronicznych (KSI) dla wszystkich oddziałów ZUS, od maja 2022 r. do grudnia 2024 r. spersonalizowaliśmy 12 133 karty KSI, z czego w 2024 r.: 4 355 sztuk.

7.7. Obszar IT

ZUS posiada jeden z największych systemów informatycznych w kraju, który umożliwia efektywne zarządzanie danymi i obsługę milionów ubezpieczonych. Ma on kluczowe znaczenie dla sprawnego funkcjonowania systemu emerytalnego i świadczeniowego w Polsce. System KSI (Kompleksowy System Informatyczny) obsługuje i przetwarza dane na skalę masową i pełni kluczową rolę w funkcjonowaniu Zakładu.

ZUS zarządza także ogromną infrastrukturą informatyczną – obecnie utrzymuje 263 produkcyjne bazy danych oraz obsługuje 23 034 tablice, z czego 358 tablic zawiera powyżej 1 000 000 000 rekordów, a 3 666 tablic – powyżej 10 000 000 rekordów.

KLUCZOWE DZIAŁANIA I DANE

- Skala gromadzonych danych. ZUS przechowuje **około 450 terabajtów danych**, z czego 230 TB to dane produkcyjne, wykorzystywane jednocześnie przez ponad 40 000 użytkowników wewnętrznych i klientów zewnętrznych.
- Stały dopływ nowych informacji. Co miesiąc do systemu trafiają **dane od ponad 3,1 miliona podmiotów** dotyczące **16,6 miliona osób**, co pokazuje dynamikę procesów ewidencyjnych.

- Wysoka automatyzacja i cyfryzacja. Przetwarzanie odbywa się głównie w ramach KSI, przy wsparciu **ok. 100 aplikacji interakcyjnych** oraz **programu Płatnik**, który obsługuje **rocznie 82 miliony dokumentów**.
- Zakres ewidencji. W bazach danych KSI znajduje się ewidencja **ok. 25 milionów aktywnych ubezpieczonych**, co świadczy o skali obsługiwanych podmiotów.

Tak duża liczba użytkowników i dokumentów przetwarzanych w czasie rzeczywistym wskazuje, że KSI pełni strategiczną funkcję w zarządzaniu ubezpieczeniami społecznymi w Polsce.

Z tego względu wymaga on systematycznej modernizacji, co realizowaliśmy również w 2024 r. To był rok intensywnych działań na rzecz **modernizacji infrastruktury IT, automatyzacji procesów** oraz **zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa systemów informatycznych**. Kontynuowano również prace nad rozwojem aplikacji i unowocześnianiem oprogramowania, aby usprawnić obsługę klientów i pracowników ZUS.

7.7.1. Strategia rozwoju IT dla ZUS na lata 2021-2025 – status realizacji

W 2024 roku zaktualizowaliśmy Strategię rozwoju IT, dostosowując ją do aktualnych regulacji prawnych i kierunków strategicznych państwa. Jest to niezbędne, aby zapewnić zgodność tej strategii z dynamicznie zmieniającym się otoczeniem prawnym i technologicznym.

Główny zakres zmian:

- dodanie rozdziału o wykorzystywaniu **sztucznej inteligencji** oraz nowych mierników dla tego obszaru;
- dodanie rozdziału o **czynnkach ESG** (społeczna odpowiedzialność, wpływ na środowisko, ład korporacyjny);
- zaktualizowanie zapisów dotyczących struktur TJO ZUS pod kątem **utworzonego Centrum Informatyki** i dodanie nowego miernika dla tego obszaru,
- **uzupełnienie i rozszerzenie wybranych zapisów,**
- **przedefiniowanie i aktualizacja wybranych mierników**, dla których zmieniły się uwarunkowania realizacji.

7.7.2. Realizowane projekty IT w 2024 r.

W 2024 r. pion IT w ZUS zrealizował około 70 projektów związanych ze zmianami i rozbudową funkcjonalności systemów informatycznych. Celem tych działań było zarówno dostosowanie systemów do wdrożenia nowych zadań i usług, jak i optymalizacja istniejących funkcjonalności.

Najważniejsze realizowane zmiany w 2024 r. to:

- zmiany o charakterze legislacyjnym:
 - przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE/eZUS do obsługi:
 - ✓ nowego świadczenia wspierającego dla osób niepełnosprawnych (SWN)²⁷,
 - ✓ wniosków o nabycie prawa do świadczeń z programu „Aktywny rodzic”²⁸,

²⁷Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie - Obsługa wniosków o świadczenia wspierające dla osób z niepełnosprawnościami

- ✓ wniosków o zwolnienie z obowiązku opłacenia składek za wskazany miesiąc (wakacje składkowe)²⁹,
- ✓ usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego (e-Doręczenia),
- dostosowanie systemu KSI ZUS do obsługi nowej emerytury nauczycielskiej³⁰,
- wdrożenie modyfikacji systemu KSI ZUS w zakresie corocznych akcji masowych:³¹
 - ✓ PIT - akcja rozliczenia podatku za 2023 r. dla emerytów i rencistów oraz osób pobierających świadczenia krótkoterminowe,
 - ✓ waloryzacja świadczeń dla emerytów i rencistów od 1 marca 2024 r.,
 - ✓ dodatkowe roczne świadczenie pieniężne – 13-ta i 14-ta emerytura 2024³²,
- wdrożenie modyfikacji systemów Portal PUE/eZUS i aplikacji mobilnych w zakresie oprogramowania realizującego obsługę świadczeń dla rodzin³³:
 - ✓ świadczenie Dobry start 300+ – przystosowanie systemu do naboru od 1 lipca 2024 r. wniosków na okres świadczeniowy 2024/2025,
 - ✓ świadczenie wychowawcze (500+/800+) – przystosowanie systemu do wypłaty świadczenia w nowej wysokości (800 zł) od 1 stycznia 2024 r. oraz do naboru od 1 lutego 2024 r. wniosków na okres świadczeniowy 2024/2025,
 - ✓ rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO) - przystosowanie systemu do zastąpienia RKO od 1 października 2024 r. świadczeniem aktywnie w domu (AwD),
 - ✓ dofinansowanie do opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku (DZ) - przystosowanie systemu do zastąpienia DZ od 1 października 2024 r. świadczeniem aktywnie w żłobku (AwŻ),
- dostosowanie Aplikacji Krajowej EESSI (AKE) i RINA do nowego Kanonicznego Modelu Danych (CDM) wydanego przez Komisję Europejską w ramach EESSI 2021 Release w celu utrzymania zdolności do wymiany danych i informacji pomiędzy instytucjami zabezpieczenia społecznego poprzez dostosowanie Aplikacji Krajowej AKE do nowego wydania EESSI 2021, dostarczanego przez Komisję Europejską,
- wsparcie przedsiębiorców zajmujących się produkcją pieczywa i ciastek³⁴ – modyfikacje oprogramowania w celu przyjmowania wniosków o stosowanie ceny maksymalnej dla paliw gazowych oraz weryfikacji wniosków w przedłużonym okresie stosowania ceny maksymalnej do 30 czerwca 2024 r.,

²⁸ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie - Przygotowanie ZUS do obsługi świadczeń z programu Aktywny Rodzic (aktywni rodzice w pracy, aktywnie w żłobku, aktywnie w domu)

²⁹ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie - wakacje składkowe dla prowadzących pozarolniczą działalność gospodarczą oraz komorników sądowych

³⁰ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie - Nowa emerytura nauczycielska

³¹ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie – Akcje masowe

³² Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie – Dodatkowe roczne świadczenie pieniężne 13-ta i 14-ta emerytura

³³ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie - Obsługa świadczeń z programów dla rodzin

³⁴ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie - Tarcza gazowa

- wydłużenie okresu ustalania podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia społeczne na preferencyjnych zasadach dla niektórych płatników składek oraz zmiany dotyczące wyłączenia dodatkowych 12 miesięcy z limitu 36 miesięcy korzystania z ulgi MDG+,
 - dostosowanie PUE/eZUS do obsługi nowego wzoru „Oświadczenia o przekazywaniu składki do OFE albo zewidencjonowaniu składki na subkoncie prowadzonym przez ZUS” - udostępnienie tzw. okna transferowego od 1 kwietnia do 31 lipca 2024 r.,
 - utworzenie aplikacji autorskiej do realizacji świadczenia interwencyjnego (dla powodźian – RSI), która umożliwia obsługę wniosków i wypłatę środków poszkodowanym,
- zmiany optymalizacyjne:
- budowa Centralnego Rejestru Klientów Zakładu (CRKZ), systemu klasy CRM, służącego do zarządzania relacjami z klientami. Jest on na bieżąco aktualizowany na podstawie zmian w rejestrach wewnętrznych KSI, w wyniku czego ustalany jest jeden prawidłowy zestaw danych identyfikacyjnych klienta, tj. „złoty rekord”,
 - dostosowanie systemu KSI ZUS do obsługi świadczeń przyznawanych dotychczas w systemach informatycznych ZETO (EMIR i RENTIER),
 - automatyzacja procesów aplikacji E2 w zakresie obsługi spraw emerytalno-rentowych i integracji z EPWD,
 - kontynuacja prac projektowych nad wymaganiami dla Centralnego Repozytorium Cyfrowego w ZUS,
 - zmiany w aplikacjach mobilnych³⁵:
 - ✓ aplikacja mZUS dla klientów indywidualnych – dodanie nowych funkcjonalności prezentujących wybrane informacje z indywidualnego konta klienta, w tym eZLA i kalkulator prognozowanej kwoty emerytury,
 - ✓ aplikacja mZUS dla Lekarza (przeznaczona dla lekarzy i asystentów medycznych) - uruchomienie kolejnych funkcjonalności, w tym: złożenie wniosku o Certyfikat ZUS na urządzenie mobilne, możliwość wypełniania wniosku o rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS (PR-4) oraz wniosku w sprawie upoważnienia do wystawiania zaświadczeń lekarskich (OL-FZLA),
 - ✓ mZUS dla Płatnika - zakończenie prac koncepcyjno-analitycznych nad zakresem aplikacji, przygotowania do wszczęcia postępowania zakupowego w ramach podpisanych Umów ramowych.
- zwiększenie bezpieczeństwa Portalu PUE/eZUS:
- uruchomienie nowych funkcjonalności w zakresie zwiększenia bezpieczeństwa dostępu do danych klientów, w tym zasad zapisywania i pozyskiwania logów systemowych o zdarzeniach biznesowych na Portalu PUE/eZUS. Zmiany dotyczyły operacji wykonywanych przez użytkowników w rolach: Płatnik, ePłatnik, Komornik. Powyższe funkcjonalności dotyczące zwiększenia bezpieczeństwa dostępu do danych klientów dla pozostałych ról na Portalu

³⁵ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie - Rozwój aplikacji mobilnych dla klientów

PUE/eZUS tj.: Świadczeniobiorca, Ubezpieczony, Ogólny, Lekarz – zrealizowane zostały w ramach odrębnej modyfikacji i zostały uruchomione produkcyjnie 18 października 2024 r. i 29 listopada 2024 r.,

- powstała nowa aplikacja, Konsola przeglądania zdarzeń aplikacyjnych, która umożliwia wyszukiwanie, odczytywanie i pobieranie informacji o sekwencjach poruszania się po portalu i danych odczytanych przez użytkowników,
- w 2024 r. pracowano również nad zwiększeniem bezpieczeństwa dostępu do danych klientów za pośrednictwem Aplikacji Gabinetowych. Zmiany w systemie PUE/eZUS dotyczą:
 - ✓ mechanizmu kontroli odstępu czasu użycia usługi danych,
 - ✓ mechanizmu kontroli liczbyostępów,
 - ✓ nowego parametru sumującego dziennie wszystkie próby pobrania danych przez użytkownika, z blokadą możliwości korzystania z usługi przez użytkownika obowiązującą do końca dnia,
 - ✓ identyfikowania certyfikatów lekarzy, przy użyciu których nastąpiło, w czasie określonym parametrem, na tyle częste wywołanie usługi Aplikacji Gabinetowej, że doprowadziło do wykorzystania maksymalnych limitów określonych w parametrach blokowania usług. Identyfikacja taka wskazywałaby na wykorzystanie automatu po stronie Aplikacji Gabinetowej. Modyfikacja 0693 została wdrożona 18 listopada 2024 r. i obecnie trwa okres stabilizacji oprogramowania.

OPROGRAMOWANIE, KTÓRE TWORZĄ I ROZWIJAJĄ DEWELOPERZY ZUS

W 2024 r. pracownicy ZUS opracowywali różnorodne oprogramowanie oraz aplikacje. Były to narzędzia, które wspierają pracowników ZUS w realizacji codziennych zadań. W ramach tych prac deweloperzy ZUS zmodyfikowali lub dostarczyli m.in.:

- system elektronicznego czasu pracy, dzięki czemu poprawiła się efektywność monitorowania czasu pracy i rozliczania pracowników,
- kalkulator emerytalny,
- aplikacje do monitoringu licencji oprogramowania na stacjach roboczych ZUS, obsługi wniosków płatników składek o dofinansowanie w celu utrzymania zdolności do pracy, rozliczania i księgowania wpłat,
- aplikację obiegu dokumentacji EPOD dostosowaną do obsługi e-Doręczeń,
- narzędzie do zautomatyzowanego udzielania odpowiedzi na masowe zapytania uprawnionych instytucji o dane klientów ZUS w zakresie wysokości wypłaconego rocznego dodatkowego świadczenia netto (13-ta i 14-ta emerytura, obsługa wniosków OK-WUD),
- system monitorujący wykorzystanie drukarek i nadzorujący zużycie materiałów eksploatacyjnych.

UTRZYMANIE I ROZWÓJ SYSTEMU WSPOMAGANIA EKONOMKI ZAKŁADU

W 2024 r. specjaliści z Departamentu Rozwoju Systemów Wewnętrznych zajmowali się utrzymaniem i eksploatacją Systemu Wspomagania Ekonomiki Zakładu (SWEZ na bazie SAP).

- **Wykonywane zadania z zakresu utrzymania i rozwoju SWEZ**
 - ✓ zapewnienie ciągłości działania SWEZ (procesy wewnętrzne ZUS – HR, finanse, gospodarka materiałowa, nieruchomości etc.),

- ✓ wprowadzanie bieżących poprawek producenta oprogramowania,
- ✓ obsługa błędów i optymalizacje,
- ✓ integracja z innymi systemami IT w ZUS,
- ✓ współpraca z biznesem i zaangażowanie go do opisanie wymagań i wprowadzania zmian,
- ✓ wprowadzanie wraz z wykonawcą zewnętrznym zmian w bieżącym systemie (konfiguracja, zlecenia dodatkowe / modyfikacje),
- ✓ przygotowanie do postępowania zakupowego w sprawie kolejnej umowy na wsparcie utrzymania SWEZ, obejmującej m.in. zapisy ułatwiające prace związane z przygotowaniem systemu do migracji do nowej technologii.

– **Przygotowanie migracji SWEZ**

Obecny system jest używany od ok. 13 lat i wymaga nadrobienia długu technologicznego w zakresie platformy i podstawowych możliwości modułów. W ramach przygotowania do migracji:

- ✓ wykonaliśmy wstępne konsultacje rynkowe, aby porównać systemy dostępne na rynku,
- ✓ na podstawie wyniku porównania przygotowaliśmy rekomendację platformy (S/4 HANA),
- ✓ opracowaliśmy kilkaset wymagań związanych z cechami nowego systemu w obszarach funkcjonalnych, bezpieczeństwa, utrzymania itd.
- ✓ zdecydowaliśmy, że chmura będzie docelową infrastrukturą zmigrowanego SWEZ,
- ✓ uruchomiliśmy potrzeby biznesowe dla projektów (w obszarze zasadniczym systemu oraz osobno w obszarze tzw. miękkiego HR dla wcześniejszego wdrożenia) oraz powołaliśmy program projektów do koordynacji zadań,
- ✓ zrobiliśmy rozeznanie rynku, aby pozyskać dane do wyceny projektu.
- ✓ przygotowaliśmy wnioski zakupowe oraz rozpoczęliśmy prace pierwszej komisji przetargowej,
- ✓ aby podtrzymać zdolności działania systemu w okresie przed migracją, na 2025 r. zaplanowaliśmy dodatkowe prace w zakresie migracji obecnego SWEZ do nowego ITS (wycofanie z użytku serwerów IBM Power i przeniesienie aplikacji na platformę x86).

7.7.3. Infrastruktura IT

Zapobieganie powstawaniu oraz zmniejszenie długu technologicznego jest jednym z celów Strategii rozwoju IT dla ZUS na lata 2021-2025. W 2024 r. podjęliśmy szereg działań, aby odnowić infrastrukturę IT ZUS, zwiększyć jej bezpieczeństwo i zminimalizować ryzyko ataków cybernetycznych oraz nieautoryzowanego dostępu do ITS, czyli do kluczowych dla funkcjonowania Zakładu usług.

Najważniejsze działania podejmowaliśmy w obszarach:

▪ **System dostępu do internetu (Proxy)**

Aby lepiej zabezpieczyć infrastrukturę IT ZUS, w listopadzie 2024 r. wdrożyliśmy nowe rozwiązanie dotyczące dostępu do internetu (proxy) oparte na urządzeniach producenta Fortinet. Zastosowaliśmy dwa urządzenia Fortinet, z których jedno przeniesiemy do ośrodka zapasowego. Zapewni to nam redundancję, wysokiej dostępność oraz lepszą ochronę przed zagrożeniami zewnętrznymi i wewnętrznymi. Zakres prac obejmował przede wszystkim:

- analizę potrzeb organizacji,
- przygotowanie odpowiedniej infrastruktury,
- konfigurację urządzeń zgodnie z najlepszymi praktykami.

Jednym z założeń było wdrożenie głównego urządzenia w środowisku produkcyjnym oraz przeniesienie drugiego urządzenia do ośrodka zapasowego, aby zapewnić pełną redundancję oraz ciągłość działania usług w przypadku awarii głównego środowiska.

Wdrożenie wykonali administratorzy odpowiedzialni za rozwój i utrzymanie platformy Windows, a następnie administratorzy WPW przejęli utrzymanie.

Dzięki wycofaniu z umowy SBT utrzymania systemu proxy zaoszczędzono kwotę ok. 350 000 zł miesięcznie.

▪ **Uwierzytelnianie użytkowników w aplikacjach**

W październiku 2024 r. wprowadziliśmy standard eksploatacyjny #352, który dotyczy uwierzytelniania użytkowników w instalowanych w Zakładzie aplikacjach. Zgodnie z tym standardem aplikacje powinny być zintegrowane w eksploatowanym w ZUS systemem ADFS 4.0 lub nowszym.

▪ **Wymiana przełączników typu STACK w obszarze PUE/eZUS**

Wymiana przestarzałych przełączników typu STACK w PUE/eZUS na nowe objęte wsparciem. Realizacja jednego z punktów zidentyfikowanych w dokumencie opisującym wąskie gardła infrastruktury.

▪ **Zmniejszenie długu technologicznego poprzez zakup i wymianę przełączników SW-WAN**

Przełącznik SW-WAN (Cisco Catalyst WS-C4506) pełni funkcję przełącznika terminującego połączenia zewnętrzne do sieci internet dla usług działających w sieci KSI, wykorzystujących połączenia zewnętrzne m.in. proxy, VPN, połączenia dla firm zewnętrznych. W związku z niską wydajnością przełącznika i przełożeniem na ograniczanie usług w PUE/eZUS, w październiku 2024 r. wymieniliśmy ten przełącznik w ramach zakupu interwencyjnego.

▪ **Optymalizacja aplikacji E2:**

- zmieniona obsługa DRS\UDRS – przenieśliśmy obsługę dodatkowego świadczenia rocznego (13-tej emerytury), poza główny rejestr uprawnień i zbiegów, a dodatkowo wprowadziliśmy tworzenie uprawnień do DRS i wypłat w jednym kroku,
- przenieśliśmy części algorytmów z usług unixowych,
- poprawiliśmy algorytm obsługi zbiegów,
- zoptymalizowaliśmy działanie serwera E2_WyplDane,
- zoptymalizowaliśmy działanie serwera BFS oraz produkt TH,
- zmniejszyliśmy liczbę wywołań usługi E2PJ_Mod i E2_UprWer,
- przebudowaliśmy algorytm uprawnień roboczych w zakresie pobierania danych (pobieranie większych paczek danych, ale rzadziej),
- zoptymalizowaliśmy tworzenie lokalnych kopii bufora uprawnień,
- zmieniliśmy zapytania SQL z dynamicznych na statyczne,
- poprawiliśmy błąd aplikacji przy zapisie danych o zawieszeniach w oknie edytora zbiegów, usunęliśmy zbędne przeliczenie wysokości uprawnień,

- zmieniliśmy sposób dostępu do danych w metodzie odpytującej, czy dotyczy uprawnień pierwszorazowych,
- wprowadziliśmy zmiany ergonomiczne, takie jak:
 - ✓ zmiana symbolu świadczenia po miesiącu rejestracji wniosku,
 - ✓ kopiowanie wynagrodzeń do schowka, blokada NS po SOC,
 - ✓ automatyczny wybór symbolu ENP/END podczas zakładania postępowania o przyznanie emerytury w związku z osiągnięciem powszechnego wieku emerytalnego,
 - ✓ umożliwienie opracowania pism definiowalnych mimo założonej blokady na postępowaniu.

Optymalizacja aplikacji E2 pozwoliła na ustabilizowanie rosnącego trendu uciążliwości. Poprawa algorytmów wpłynęła na wyeliminowanie błędów występujących w aplikacji, usprawniła pracę użytkowników oraz poprawiła komfort tej pracy. W ramach bieżących procesów eksploatacji aplikacja E2 jest traktowana jako kluczowa i jest szczególnie monitorowana zarówno w zakresie trendów, jak i detalicznych kosztów serwisów i ewentualnych anomalii.

▪ **Migracja środowiska pocztowego do wersji MS Exchange 2019**

Celem projektu było zwiększenie funkcjonalności i bezpieczeństwa środowiska pocztowego poprzez podniesienie wersji systemów pocztowych do wersji MS Exchange 2019. Pierwszym etapem była migracja Exchange 2010 do wersji 2016, która zakończyła się sukcesem. W 2024 roku rozpoczęto prace związane z realizacją II etapu projektu w zakresie migracji obecnego środowiska pocztowego do wersji MS Exchange 2019. W fazie początkowej zostały wprowadzone dodatkowe zadania, które przewidują przeniesienie serwerów Exchange na nowe środowisko wirtualizacyjne, które znajduje się w środowisku prywatnej chmury obliczeniowej ZUS typu IaaS. Kluczowym elementem projektu będzie również rozdzielenie serwerów pocztowych pomiędzy dwa ośrodki – główny i zapasowy – co zapewni wysoką dostępność oraz zwiększy odporność infrastruktury na awarie.

▪ **Wdrożenie nowych polityk**

Aby lepiej zabezpieczyć bramki pocztowe, skonfigurowaliśmy na nich następujące protokoły uwierzytelnienia e-mail: DomainKeys Identified Mail (DKIM), Domain-based Message Authentication oraz Reporting and Conformance (DMARC). Pierwszy z nich do weryfikacji domeny i nadawcy stosuje podpis cyfrowy wiadomości e-mail, natomiast drugi określa politykę serwerów oraz udostępnia informacje dotyczące tego, w jaki sposób ma zadziałać serwer, kiedy otrzyma nieautoryzowaną wiadomość.

▪ **Nowe wersje Systemów Operacyjnych Windows Server**

Do listopada 2024 r. zastosowaliśmy nowe wersje elementów systemów. Były to:

- kontrolery domeny SDC (56 sztuk) – aktualizacja do wersji Windows Server 2019 oraz poziom funkcjonalności domeny i IaaS – do najwyższego poziomu 2016,
- serwery SKM, SPA, SPM, SEB – do wersji Windows Server 2019 (146 sztuk),
- serwery bazodanowe w oddziałach SBD02 – do wersji Windows Server 2019 (43 sztuki),
- serwery SDH – do wersji Windows Server 2019 (43 sztuki +2 w Centrali),

Ponadto zakończyliśmy procesy migracji serwerów SSM (farma HPSM 9 sztuk) i SNS (4 sztuki zewnętrzne DNSy).

Po konsultacjach z właścicielami ustaliliśmy, że 135 serwerów w Centrali nie ma możliwości migracji do wyższej wersji.

- **Nowe wersje systemów operacyjnych, na których działają aplikacje autorskie**

Na serwerach, na których są posadowione aplikacje autorskie, udostępniona jest usługa hostująca intranetowe aplikacje webowe. Ponieważ obecnie eksploatowany system operacyjny Windows Server 2008R2 nie jest już wspierany przez producenta, administratorzy platformy systemowej Windows przystąpili do prac nad migracją aplikacji na nową farmę serwerów z systemem operacyjnym Windows Server 2019. Prace polegają na postawieniu trzech serwerów Windows Server 2019, skonfigurowaniu usług, zestawieniu klastra NLB na urządzeniach BIG-IP F5 oraz przeniesieniu wszystkich aplikacji. Ponieważ aplikacji jest ponad 50 i pochodzą one od różnych dostawców wewnętrznych, proces migracji, który rozpoczął się w listopadzie 2023 r., zakończył się w styczniu 2025 r. Prace wymagają skoordynowania działań i współpracy różnych zespołów, w których skład wchodzi administratorzy z pionu IT oraz przedstawiciele komórek biznesowych. Po przeniesieniu i skonfigurowaniu każda aplikacja jest udostępniana do testów, a po pomyślnym przebiegu testów aplikacja udostępniana jest produkcyjnie.

- **Migracja platformy usług terminalowych dla dostawców**

W związku z zakończonym wsparciem producenta dla systemów operacyjnych Microsoft Windows Serwer 2012R2 (październik 2023 r.), przenieśliśmy platformy usług terminalowych na nowe środowisko techniczno-systemowe oparte o system Microsoft Windows Server 2019. Uruchomiliśmy to rozwiązanie w środowisku wirtualizacyjnym, wykorzystującym nowoczesne serwery oraz szybką macierz dyskową.

Prace związane były z odwzorowaniem konfiguracji środowiska systemowego, programowego oraz sieciowego starej farmy terminali na nowym środowisku techniczno-systemowym.

W październiku 2024 r. wyłączyliśmy z eksploatacji farmę terminali RDCB.

- **Zaprojektowanie i migracja systemu antywirusowego funkcjonującego na niewspieranych systemach i niewspieranej wersji bazy danych na nowe serwery z nowym systemem operacyjnym i nową bazą danych (na pełnym wsparciu producenta).**

Dotychczas w Zakładzie eksploatowany był Symantec Endpoint Protection Manage (SEPM) w wersji polskiej 14.3 RU1 PL. W grudniu 2023 r. pojawiła się nowa wersja 14.3 RU8 PL, dzięki czemu zaistniała możliwość zaktualizowania SEPM do nowszej wersji. Wykonanie migracji „in place” nie było możliwe. Nowa wersja konsoli nie obsługuje niektórych starszych wersji, m.in.: Windows XP, Windows 2003 i wszystkich wersji systemów 32-bit, więc wykonanie tej operacji uniemożliwiłoby np. aktualizację sygnatur na tych systemach.

W związku z powyższym oraz w związku z tym, że producent nie wspiera już niektórych systemów operacyjnych nadal eksploatowanych w ZUS, administratorzy odpowiedzialni za rozwój oraz utrzymanie platformy Windows samodzielnie przystąpili do wykonania migracji starego rozwiązania SEPM na nowe serwery zarządzające z nową bazą SQL. Zachowali przy tym dotychczasową instancję na potrzeby tych niewspieranych wersji. Wygasimy ją po wyłączeniu

z eksploatacji starych systemów. Przygotowaliśmy i skonfigurowaliśmy trzy serwery zarządzające w trybie loadbalancingu (jeden serwer może obsłużyć do 18 000 hostów) oraz utworzyliśmy bazę danych na nowym klastrze MS SQL. Wykonaliśmy eksporty wszelkich ustawień dla wszystkich kontenerów w SEPM, a następnie zaimportowaliśmy te ustawienia w nowej konsoli. Po weryfikacji poprawności działania nowego SEPM, opracowaliśmy procedurę umożliwiającą szybkie przełączenie poszczególnych grup urządzeń końcowych do nowego SEPM.

- **Migracja usług z loadbalancera BIG-IP F5 na Citrix (NetScaler)**

W związku z wygaśnięciem wsparcia producenta dla urządzeń BIG-IP 10200v, które posiada Zakład, w 2024 r. zmigrowaliśmy usługi z loadbalancera BIG-IP F5 na loadbalancer Citrix (Netscaler). Producent nie udostępnia aktualizacji systemowych, w tym poprawek bezpieczeństwa oraz nowszych wersji systemu. Ma to ogromny wpływ na funkcjonowanie urządzeń, ponieważ nie gwarantuje bezpieczeństwa systemu. W razie awarii bądź błędów systemu Zakład nie może liczyć na wsparcie, a skutkiem tego mogłoby być to, że nie przywrócilibyśmy poprawnego działania urządzeń.

- **Nowa wersja motoru EDB baz w środowisku PUE/eZUS**

Na początku 2024 r. rozpoczęliśmy to prace nad aktualizacją wersji baz postgres w środowisku PUE PROD oraz Test Obejmowały one weryfikację możliwości modernizacji wersji postgres EDB do najwyższej wspieranej wersji, a następnie implementację rozwiązania w środowisku produkcyjnym. Zakończyliśmy je w listopadzie 2024 r.

- **Budowa środowiska eZUS**

W sierpniu 2024 r. udostępniliśmy produkcyjnie eZUS. Środowiska produkcyjne i testowe eZUS powstały na platformie IaaS. Prace polegały na zmianie architektury warstwy aplikacyjnej, technologicznej i infrastrukturalnej PUE.

- **Budowa nowego środowiska do centralnego i automatycznego zarządzania infrastrukturą informatyczną System Center Configuration Manager (SCCM)**

W kwietniu 2024 r. zakończyliśmy prace związane z przygotowaniem i wprowadzeniem nowej wersji SCCM. System ten zapewnia zarządzanie infrastrukturą informatyczną i obejmuje 47 tysięcy użytkowników i grup użytkowników oraz ponad 51 tysięcy stacji roboczych i serwerów. Umożliwia automatyczną dystrybucję systemów operacyjnych i oprogramowania oraz ich aktualizacji, a także dystrybucję poprawek bezpieczeństwa.

Celem prac było zwiększenie bezpieczeństwa w zakresie centralnego i automatycznego zarządzania składnikami infrastruktury informatycznej w Zakładzie poprzez wprowadzenie nowej wersji platformy do zarządzania zmianami oraz administrowania środowiskiem informatycznym.

- **Migracja systemu EWD węzeł Wrocław na platformę IaaS**

W czerwcu 2024 r. zakończyliśmy prace nad poprawą bezpieczeństwa infrastruktury, na której jest zainstalowany podsystem EWD obsługujący wszystkie dokumenty ubezpieczeniowe składane przez płatników. Celem prac były migracja EWD węzeł Wrocław na platformę chmurową i aktualizacja wersji systemu operacyjnego wraz z połączeniem z centralną usługą HSM.

▪ **Modernizacja systemu EWD**

- Zmigrowaliśmy dane produkcyjne systemu EESSI z programu RINA 2019 (wersja jednoserverowa) do RINA 2020.
- Zmigrowaliśmy infrastrukturę systemowo-narzędziową EWD do wersji Microsoft Windows 2016 z wykorzystaniem infrastruktury IaaS.
- Wdrożyliśmy w EWD centralną usługę HSM.
- Zaktualizowaliśmy wersję oprogramowania systemowego EWD do wspieranych i aktualizowanych przez producentów wersji oprogramowania IBM DB2 Base 11.5, Microsoft Windows Serwer 2012, Microsoft SQL Serwer 2012.

▪ **Modernizacja infrastruktury platformy IaaS**

Reorganizacja klastrów w chmurze obliczeniowej, która ma na celu zwiększenie niezawodności, wyeliminowanie przestarzałych rozwiązań technologicznych oraz zapewnienie stałej dostępności zasobów obliczeniowych, niezbędnych do zapewnienia dostępu do środowisk.

▪ **Modernizacja systemu EPWD**

- Zmigrowaliśmy na infrastrukturę IaaS (opartą o architekturę x86).
- Zmigrowaliśmy bazę Db2 do wersji 11.5.
- Powołaliśmy nowe bazy danych ATD (Archiwum Treści Dokumentowych) na IaaS w oparciu o technologię SUSE i Postgres.

Przenieśliśmy system EPWD na platformę, która jest łatwo skalowalna dzięki technologii wirtualizacji i posiada korzystny stosunek mocy do kosztów. Warstwa systemowa tej platformy jest wspierana przez producenta i szeroko wykorzystywana w biznesie produkcyjnym. Dzięki redundancji warstwy sprzętowej zwiększyliśmy jej niezawodność. Dodatkowo polityka kopii bezpieczeństwa może wykorzystywać mechanizmy klastrowe, co zwiększa szybkość jej wykonywania.

▪ **Modernizacja Platformy Mobilnej ZUS**

W 2024 r. rozbudowaliśmy infrastrukturę techniczno-systemową i zaktualizowaliśmy wersję platformy uruchomieniowej OKD.

Rozbudowana infrastruktura oraz podniesienie wersji platformy spowodowała zwiększenie bezpieczeństwa oraz zapobieganie powstawania długu technologicznego. Dzięki zrealizowanym pracom zwiększono niezawodność działania usług mobilnych ZUS i umożliwiono przyjęcie workloadu w zakresie wdrożonej aplikacji mZUS dla Lekarza.

▪ **Cyfrowy Bunkier**

Cyfrowy bunkier to zaawansowany system ochrony danych, przechowywania informacji w sposób bezpieczny i odporny na cyberzagrożenia. Wdrożenie go w Zakładzie ma przede wszystkim zapewnić bezpieczeństwo cyfrowe w obliczu rosnącej liczby ataków hackerskich, naruszeń prywatności i zagrożeń związanych z przechowywaniem danych w sieci. Cyfrowy bunkier ma bardzo wysoki poziom ochrony przed atakami cybernetycznymi, takimi jak ransomware, phishing czy inne formy włamań, zarówno w zakresie technologii (np. ataki DDoS), jak i fizyczne (np. zniszczenie serwerów w wyniku pożaru czy katastrofy naturalnej). Dzięki za-

awansowanej kryptografii i szyfrowaniu dane są chronione przed nieautoryzowanym dostępem.

W listopadzie 2023 r. ZUS podpisał umowę na dostarczenie i wdrożenie infrastruktury wraz z oprogramowaniem cyfrowego bunkra. W I kwartale 2024 r. zaimplementowaliśmy infrastrukturę, a następnie rozpoczęliśmy prace nad udostępnianiem danych do przechowania.

- **Wdrożenie systemu backupu Active Directory (AD) oraz monitorowania logów serwerów Windows, zmian w AD, Exchange i SQL**

W wyniku przetargu Zakład zakupił rozwiązanie, które umożliwia wdrożenie aktualnego systemu backupu AD oraz monitorowania logów serwerów Windows, zmian w AD, Exchange i SQL.

- **Migracja kolejnych środowisk na infrastrukturę SDN**

W 2024 r. w architekturze SDN powołano w IaaS kolejne środowiska: CD_Continuous Deployment; eZUS, SEC, SPB, SMU. W trakcie powoływania są środowiska EMEA oraz EDOR.

- **Opracowanie wspólnie z Polskim Towarzystwem Informatycznym (PTI) koncepcji nowego rozwiązania mierzenia czasu w ZUS**

Wspólnie z PTI opracowaliśmy koncepcję wymiany obecnie używanych serwerów czasu na nowsze, bezpieczniejsze serwery. Na podstawie koncepcji planujemy zakup nowych serwerów.

- **Stworzenie MFA dla VPN – zakup CISCO DUO**

Po zakończeniu PoC na MFA dla VPN pod koniec 2023 r. kupiliśmy 100 licencji dla MFA do VPN do testów na rok. Obecnie rozwiązanie jest gotowe i jest możliwy dalszy jego rozwój. Polega ono na dwuskładnikowej autoryzacji logowania do VPN, bez użycia karty (hasło + token z aplikacji na smartphonie).

- **Zakup modernizacji przełączników do CKK, wdrożenie 3 nowych jednostek dla infolinii**

Zakład utworzył trzy nowe lokalizacje CKK: w Zambrowie, Zamościu oraz Tomaszowie. Aby je uruchomić, rozbudowaliśmy przełączniki. Administratorzy sieci ZUS z pionu IT oraz Centrum Informatyki wspólnie wdrożyli nowe jednostki i wykonali niezbędne prace w obszarze infrastruktury sieciowej.

- **Zakup i wdrożenie łączy internetowych wraz z firewallami przeznaczonymi do obsługi aplikacji Webex oraz internetu gościnnego w Centrali**

ZUS zakupił dodatkowe połączenia internetowe oraz wyspecjalizowane firewalles. Zakład posiada obecnie dwa łącza po 2 GB. Jedno jest wykorzystywane tylko do wideokonferencji, a drugie – do sieci gościnniej w Centrali ZUS oraz na potrzeby Zarządu.

- **Migracja środowisk Infrastruktury Klucza Prywatnego (PKI) do nowej platformy sprzętowej oraz software'owej**

W 2024 r. rozpoczęliśmy prace nad migracją środowisk Infrastruktury Klucza Prywatnego (PKI) do nowej platformy sprzętowej oraz software'owej (nowe wersje systemów operacyjnych), aby zapewnić im większą dostępność i łatwą skalowalność. W ramach migracji i aktualizacji środowisk PKI zmieniliśmy konfigurację bieżących środowisk tak, aby możliwa była ich aktuali-

zacja i migracja z zachowaniem jak najkrótszej przerwy w świadczeniu usług przez te środowiska.

Aby zapewnić kontrolę dostępu i izolacji środowiskom PKI w ZUS, stworzyliśmy dla tych środowisk specjalną infrastrukturę na platformie systemowej IaaS. Pozwoliła ona na zbudowanie klastra wysokiej dostępności na potrzeby maszyn wirtualnych środowisk PKI ZUS. Infrastruktura ta składa się z zarządzającego serwerem vCenter oraz co najmniej dwóch hostów vSphere. Taki układ zabezpiecza przed awarią jednego hosta i pozwala na prowadzenie prac konserwacyjnych na jednym z nich (bez przerywania pracy hostowanych środowisk). Wymusza to taki dobór mocy obliczeniowej serwerów, aby jeden z nich pozwalał na uruchomienie wszystkich maszyn wirtualnych środowisk PKI ZUS.

- **Dostosowanie procesów utrzymania i zarządzania sprzętem IT w Departamencie Infrastruktury Informatycznej (DII) do wytycznych NIS2 (prace w ramach Programu Ochrony Infrastruktury Krytycznej)**

W II połowie 2024 r. rozpoczęliśmy prace związane z przygotowaniem Zakładu do zaimplementowania wymagań nałożonych na podmioty kluczowe w celu zapewnienia zgodności ze standardami zarządzania ryzykiem w cyberbezpieczeństwie.

- **Środowisko urządzeń mobilnych (system Ivanti)**

W 2024 r. ujednoliciiliśmy i zoptymalizowaliśmy konfigurację środowiska. Zaktualizowaliśmy, w zakresie bezpieczeństwa, systemy CORE i SENTRY. Udostępniliśmy nowe środowisko dla użytkowników z dostępem do dysków HOME.

- **Środowisko stacji roboczych (desktopy, laptopy)**

W 2024 r. rozpoczęliśmy aktualizację systemów operacyjnych Windows 10/11 22H2 na prawie 40 tys. stacji. Planujemy zakończyć ten proces w pierwszym kwartale 2025 r. Zweryfikowaliśmy, a następnie prawidłowo skonfigurowaliśmy laptopy, aby zapewnić szyfrowanie dysków poprzez funkcję BitLocker. W 2025 r. planujemy zoptymalizowanie uruchomionej funkcji BitLocker poprzez rekonfigurację szyfrowania dysków w zakresie kodu PIN.

- **Zakup i wdrożenie serwerów IBM z16**

W 2024 r. podpisaliśmy umowę na zakup oraz wdrożenie najnowszej technologii serwerów IBM z16 na platformie Mainframe.

- **Rozbudowa bibliotek wirtualnych o dodatkową pamięć RAM**

W 2024 r. rozbudowaliśmy biblioteki wirtualne o dodatkową pamięć RAM, co poprawiło działanie bibliotek.

- **Wyłączenie środowiska NROI**

W 2024 r. zakończyliśmy prace związane z przenoszeniem baz oddziałowych do KSI. Utworzenie spraw archiwalnych pozwoliło na zamknięcie środowiska NROI.

Zrealizowane prace:

- relokacja bazy Oddziałowej Łódź I;
- zasilenie Archiwum ZETO danymi pochodzącymi z systemu EMIR oraz RENTIER;
- wygaszenie NROI.

- **Zakup oraz wdrożenie macierzy dyskowych dla platformy Mainframe**

Zakup nowych macierzy na platformę Mainframe zapewnił odpowiednią przestrzeń dyskową dla ciągle rozrastającego się środowiska produkcyjnego i na systemy przedprodukcyjne.

- **Rozpoczęcie projektu związanego z wprowadzeniem produkcyjnym powszechnego szyfrowania na platformie Mainframe**

W III kwartale 2024 r. rozpoczęliśmy prace nad wprowadzeniem szyfrowania danych na platformie Mainframe, co przekłada się na zwiększenie bezpieczeństwa danych w Zakładzie. Powszechne szyfrowanie zmniejsza ryzyko ujawnienia danych w przypadku naruszenia i je chroni w ten sposób, że stają się one bezwartościowe dla atakujących, jeśli nie mają klucza szyfrowania. Technologia Pervasive Encryption szyfruje dane transmitowane do macierzy dyskowych, co jest idealnym rozwiązaniem bez względu na to, gdzie dane są przechowywane i jak są wykorzystywane. Będziemy kontynuować te prace w 2025 r.

- **Przeprowadzenie pierwszego testu Disaster Recovery (DR) dla platformy Mainframe**

W III kwartale 2024 r. przeprowadziliśmy test DR platformy Mainframe, który polegał na przeniesieniu systemów produkcyjnych z serwera produkcyjnego na serwer zapasowy oraz przełączenia się produkcyjnego na macierz zapasową.

W latach 2022–2024 całkowicie zniwelowaliśmy dług technologiczny dla platformy Mainframe. Zapewniliśmy 100% oprogramowania z pełnym wsparciem producenta i aktualizacją do najnowszych zalecanych wersji.

7.7.4. Współpraca z innymi instytucjami

Wykaz interfejsów komunikacyjnych uzgodnionych między ZUS i instytucjami zewnętrznymi:

- aktualizacja interfejsu używanego do wymiany pobierania informacji z A1 o ubezpieczeniu zdrowotnym na terenie UE dla pracowników oddelegowanych,
- aktualizacja dokumentacji koniecznej do wytwarzania oprogramowania obsługującego dokumenty ubezpieczeniowe przez niezależnych wytwórców. Zmienione obszary:
 - rozliczanie i opłacanie składki na ubezpieczenie zdrowotne (Polski Ład),
 - dokumenty ZUS RPA i ZUS RIA (emerytury nauczycielskie),
 - zasady wypełniania dokumentów ZUS DRA oraz ZUS RCA (wakacje składkowe),
 - wysokość składki zdrowotnej dla przedsiębiorców obniżonej do 75% (w opracowaniu, zakończenie 2026 r.),
- dostosowanie interfejsów pomiędzy ZUS i krajowymi instytucjami zabezpieczenia społecznego na potrzeby realizacji ustawy o emeryturach i rentach z FUS w zakresie renty wdowiej – końcowy etap opracowania,
- aktualizacja interfejsów używanych do przyjmowania i obsługi wniosków o świadczenia aktywni rodzice w pracy, aktywnie w żłobku i aktywnie w domu,
- aktualizacja interfejsu w związku z udostępnieniem nowej klasyfikacji kodów PKD 2025 – w opracowaniu,
- budowa interfejsu obejmującego elektroniczną w ramach PUE/eZUS wniosków dotyczących programu dofinansowania projektu dotyczącego utrzymania zdolności pracowników do pracy przez cały okres zdolności zawodowej – w opracowaniu,

- integracja ePUAP z EPWD (dla oddziałów),
- integracja ePUAP z EPOD (dla Centrali) planowana na maj/czerwiec 2025,
- e-Doręczenia – aktywacja skrzynek ADE w oddziałach i Centrali oraz integracja z aplikacjami KSI,
- zbudowanie interfejsu do przekazywania informacji o osobach uprawnionych do dodatku pielęgnacyjnego organom właściwym realizującym świadczenia rodzinne,
- aktualizacja interfejsu dla aplikacji gabinetowych eZLA w zakresie weryfikacji danych adresowych we wnioskach PR-4 i FZLA. Zwiększenie zakresu monitorowania dostępu lekarzy i asystentów do danych ubezpieczonych i płatników za pośrednictwem usług dla aplikacji gabinetowych,
- zbudowanie interfejsów do obsługi świadczeń wspierających,
- zbudowanie interfejsu wymiany z urzędami skarbowymi danych o źródłach dochodów i innych danych o majątku na potrzeby postępowań egzekucyjnych w administracji (automatyzacja procesu udostępniania danych).

7.7.5. Wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI) w ZUS

W 2024 r. Zakład zaangażował się w prace nad wykorzystaniem i wdrożeniem sztucznej inteligencji (AI). Wdrożyliśmy pierwsze autorskie algorytmy AI w kategoryzacji obsługi zgłoszeń dla czterech usług w obszarze biznesowym i IT.

Zakład nawiązał współpracę z firmami zewnętrznymi w ramach realizacji umów Proof of Concept w obszarze orzecznictwa lekarskiego oraz budowy Inteligentnej bazy wiedzy.

Opracowaliśmy również projekt dokumentu *Polityka rozwoju sztucznej inteligencji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych*, który określa kierunki i zasady zapewniające bezpieczne, skuteczne i odpowiadające wszelkim wymogom prawa wprowadzenie AI.

Działania podjęte w 2024 r. stanowią podwaliny do wykorzystania sztucznej inteligencji w Zakładzie.

Dodatkowo, zainicjowaliśmy prace nad rozwojem usług z zastosowaniem Robotic Proces Automation (RPA). Celem działania jest opracowanie koncepcji budowy w Zakładzie kompetencji i otoczenia organizacyjnego do samodzielnego wytwarzania i utrzymywania botów w ramach automatyzacji procesów biznesowych.

7.7.6. Oszczędności zakupowe w obszarze IT

W 2024 r. oszczędności zakupowe w obszarze IT wyniosły 120,1 mln zł. Wynikają one z korzystnie zawartych umów IT w 2024 r. i są różnicą pomiędzy szacowaną wartością zamówień a wartością uzyskaną w wyniku rozstrzygnięcia postępowań przetargowych i zawartą w umowach. Największe oszczędności w ramach zamówień prowadzonych w trybie konkurencyjnym uzyskaliśmy dla następujących zakupów:

- zakup macierzy dyskowych MF wraz z usługami serwisu i usługami wsparcia (oszczędność 37,3 mln zł),
- trzynaście umów wykonawczych w ramach umów ramowych na modyfikację rozwój KSI ZUS (oszczędność 26,4 mln zł),
- pięć umów na zakup 10 040 szt. laptopów z wyposażeniem dodatkowym (oszczędność 13,6 mln zł),

- pięć umów na zakup 2 839 szt. urządzeń wielofunkcyjnych i drukujących (oszczędność 8,7 mln zł),
- zakup przełączników DataCenter (oszczędność 7,8 mln zł),
- modernizacja systemu archiwizacji poczty (oszczędność 5,5 mln zł).

Dodatkowo, w ramach nowych zadań ZUS, służby IT objęły utrzymaniem 7 usług, które pierwotnie planowaliśmy zlecić w ramach umowy na utrzymanie KSI, a których wartość oszacowaliśmy na ok. 0,5 mln zł miesięcznie.

7.7.7. Centrum Informatyki

W 2024 r. kontynuowaliśmy inicjatywy, które umożliwiły szybki rozwój IT w oddziałach ZUS. Działania miały na celu przede wszystkim: poprawę jakości realizowanych usług, zbudowanie kompetencji pracowników, poprawę komunikacji oraz współpracy pomiędzy pracownikami, którzy realizują usługi ZUS i pracownikami IT.

Wybrane zadania:

- odmiejscowienie zadań wsparcia informatycznego - w ramach pilotażu przetestowaliśmy obsługę zgłoszeń spoza miejsca świadczenia pracy pracowników wsparcia informatycznego w placówkach ZUS. Pilotaż zakończył się powodzeniem;
- przygotowanie i wdrożenie integracji pomiędzy SZPE a SAP w zakresie przemieszczania składników majątku IT. Celem integracji było uporządkowanie danych w SAP oraz usprawnienie i poprawa jakości świadczonych usług;
- pilotaż automatycznego zamawiania materiałów eksploatacyjnych oraz rozliczania umów serwisowych, które dotyczą Systemu Zarządzania Wydrukiem. Kontynuujemy prace nad wdrożonym narzędziem w ramach optymalizacji po integracji z systemem SAP oraz raportowania statystyk dot. drukowanych dokumentów przez użytkowników;
- przejęcie przez Zakład w całości utrzymania Systemu Zarządzania Tożsamością;
- pilotażowe wdrożenie protokołu 802.1x odpowiadającego za uwierzytelnianie urządzeń w sieci KSI (komputerów, telefonów IP oraz drukarek);
- budowanie i rozwój kompetencji w zakresie AI, uczenia maszynowego, robotyzacji;
- rozwój narzędzi do analityki danych, takich jak dashboardsy, Hurtownia Danych;
- budowanie pozytywnego wizerunku Zakładu, w tym wizerunku atrakcyjnego pracodawcy poprzez udział ekspertów w konferencjach naukowych, seminariach, debatach oraz prowadzenie wykładów dla młodzieży szkolnej i akademickiej, w tym komunikowanie o zadaniach i osiągnięciach Zakładu w obszarze IT.

7.7.8. Przygotowanie systemów informatycznych do obsługi nowych zadań

W 2024 r. podjęliśmy szereg działań przygotowujących systemy informatyczne do obsługi nowych zadań, które Zakład będzie realizował od 2025 r.

- **Zmiany, które wynikają z nowych przepisów:**

- przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS i Portalu PUE/eZUS do obsługi wniosków o nabycie prawa do zbiegu świadczeń renty wdowia³⁶:
 - ✓ 31 grudnia 2024 r. wdrożono pierwszy etap modyfikacji, który obejmował:
 - udostępnienie wniosków ERR i ERWD na PUE/eZUS,
 - udostępnienie kalkulatora na stronie ZUS,
 - przyjęcie wniosków w KSI ZUS,
 - raportowanie danych dotyczących wniosków,
 - ✓ pozostałe funkcjonalności zostaną wdrożone w 2025 r.,
 - dostosowanie systemu KSI ZUS do obsługi świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat (EDWS)³⁷:
 - ✓ 13 grudnia 2024 r. wdrożono pierwszy etap modyfikacji, który polegał na dodaniu wniosku o świadczenie honorowe dla stulatka oraz o przyznanie prawa i ustalenie wysokości świadczenia honorowego dla stulatka,
 - ✓ pozostałe funkcjonalności zostaną wdrożone w 2025 r.,
 - ✓ dostosowanie systemu KSI ZUS do obsługi dodatku dopełniającego do renty socjalnej³⁸ - modyfikacja zostanie zrealizowana w 2025 r. (w tym pierwszy etap – 3 stycznia 2025 r.),
 - dostosowanie aplikacji zasiłkowych do obsługi dodatkowego urlopu macierzyńskiego (dla rodziców wcześniaków),
 - dostosowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE/eZUS do obsługi zmian dotyczących składki na ubezpieczenie zdrowotne.
- **Zmiany technologiczne:**
- wycofanie przeglądarki Internet Explorer (IE) i dostosowanie systemów informatycznych ZUS do pracy z przeglądarką Edge:
 - ✓ celem projektu jest dostosowanie systemów informatycznych Zakładu do zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa i poprawnej pracy aplikacji użytkowanych w ZUS w zakresie korzystania z przeglądarek internetowych wspieranych przez producentów. Przewidywana jest aktualizacja oprogramowania aplikacji KSI, aby było zgodne z przeglądarką Microsoft Edge, zgodnie z nowym wzorcem systemowo-narzędziowym dla stacji roboczych z zainstalowanym systemem Microsoft Windows. Wycofamy z użycia przeglądarkę IE,
 - ✓ projekt uporządkuje wywołanie przeglądarki internetowej oraz zapewni skoncentrowanie jej wywołania, co pozwoli na łatwiejszą zmianę w przypadku dostosowania do nowszej wersji przeglądarki lub przyszłej konieczności całkowitej zmiany przeglądarki –

³⁶ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie Przygotowanie ZUS do obsługi nowego zbiegu świadczeń, tzw. renty wdowiej

³⁷ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie - Przygotowanie ZUS do obsługi świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia

³⁸ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie - Renty socjalne, w tym przygotowanie ZUS do obsługi dodatku dopełniającego do renty socjalnej, ilość wniosków i decyzji

zmiana w jednym miejscu powinna zapewnić dostosowanie całego systemu. Zakładamy, że w KSI będzie jeden sposób wywoływania przeglądarki internetowej,

- zakup licencji pakietu Microsoft Office:
 - ✓ to projekt na dużą skalę, ponieważ pakiet MS Office jest zainstalowany praktycznie na wszystkich stacjach roboczych. Obecnie Zakład większość pracowników zakładu korzysta ze starej wersji pakietu, tj. Office 2010. Projekt zakłada:
 - zakup licencji wieczystych pakietu MS Office 2024,
 - aktualizację oprogramowania pakietu na stacjach roboczych.

Zaplanowaliśmy również kontynuację poniższych projektów, które rozpoczęły się w 2024 r.:

- przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE/eZUS do obsługi wniosków o nabycie prawa do świadczeń z programu Aktywny Rodzic,
- przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE/eZUS do obsługi wniosku o zwolnienie z obowiązku opłacenia składek za wskazany miesiąc (wakacje składkowe),
- przygotowanie systemów informatycznych KSI ZUS oraz Portalu PUE/eZUS do korzystania z usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego (e-Doręczenia),
- dalszy rozwój aplikacji mobilnych:
 - ✓ mZUS dla klientów indywidualnych, obejmujący m.in. możliwość złożenia wniosku o wycofanie świadczenia, odwołanie się od decyzji odmownej (w zakresie świadczeń dla rodzin); możliwość wygenerowania różnych zaświadczeń dla świadczeniobiorcy i ubezpieczonego w ramach samoobsługi,
 - ✓ wybór wykonawcy i przygotowanie aplikacji mZUS dla Płatnika,
- rebranding PUE:
 - ✓ Etap 2 - MVP 2.0 – rejestracja konta na eZUS,
 - ✓ Etap 3 - Konto Płatnika – funkcje dot. m.in. rozliczenia składek, podglądu salda, wysyłki wniosków, odbioru korespondencji z ZUS, obsługi eZLA pracowników,
 - ✓ Etap 4 - Konto Indywidualne – funkcje dot. podglądu ubezpieczeń, świadczeń w ZUS, wysyłki wniosków, odbioru korespondencji z ZUS, podglądu eZLA.

8. PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU

8.1. Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2024 r. uzyskał przychody z następujących tytułów:

Tabela 20. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2024 r.

Wyszczególnienie	2023 r.	2024 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Przychody	6 932 343	7 778 083	100,00
Przychody z zasadniczej działalności operacyjnej	6 687 789	7 572 685	97,36
Pozostałe przychody operacyjne	155 718	126 398	1,62
Przychody finansowe	88 836	79 000	1,02

W strukturze przychodów ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2024 r., 97,36% (7 572 685 tys. zł) stanowią przychody z zasadniczej działalności operacyjnej.

Struktura przychodów z zasadniczej działalności operacyjnej (100%) przedstawia się następująco:

- przychody z odpisu z FUS i FEP – 76,96% (5 827 984 tys. zł),
- przychody z obsługi zadań zleconych – 16,00% (1 211 252 tys. zł),
- przychody ze zwrotu kosztów egzekucyjnych – 7,04% (533 449 tys. zł).

Na przychody z tytułu wykonywanych zadań zleconych w głównej mierze składają się:

- prowizja z tytułu poboru i przekazywania składek do: Narodowego Funduszu Zdrowia, otwartych funduszy emerytalnych, Funduszu Pracy, Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych i Funduszu Solidarnościowego,
- prowizja za obsługę: świadczeń zbiegowych realizowanych przez KRUS, rodzicielskich świadczeń uzupełniających, dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów, Funduszu Alimentacyjnego w likwidacji, rent socjalnych i zasiłków pogrzebowych, świadczeń i zasiłków przedemerytalnych, świadczeń uzupełniających, świadczenia wychowawczego, rodzinnego kapitału opiekuńczego, świadczeń dla obywateli Ukrainy przebywających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, świadczenia wspierającego oraz przychody od komorników sądowych z tytułu udzielanych informacji, świadczeń zleconych finansowanych z budżetu państwa.

Pozostałe przychody operacyjne, których udział w 2024 r. w przychodach ogółem wynosi 1,62% (126 398 tys. zł), stanowią:

- wynagrodzenie ZUS jako płatnika za terminowe wpłacanie podatku dochodowego i składek – 64 409 tys. zł,
- rozwiązanie rezerw i umorzenie przedawnionych zobowiązań – 27 249 tys. zł,
- zasądzone koszty postępowania sądowego – 17 309 tys. zł,
- otrzymane odszkodowania, kary i grzywny – 4 104 tys. zł,
- odpisy aktualizacyjne z tytułu przywrócenia wartości niefinansowych aktywów – 3 225 tys. zł,
- przychody z najmu, dzierżawy oraz sprzedaży usług bazy noclegowej – 3 117 tys. zł,
- zysk ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych – 2 035 tys. zł,
- dotacje, subwencje, dopłaty zaliczane do przychodów – 914 tys. zł,

- przychody ze sprzedaży usług – 377 tys. zł,
- inne przychody – 3 659 tys. zł.

Na przychody finansowe, które stanowią 1,02% (79 000 tys. zł) przychodów, w głównej mierze, składają się otrzymane odsetki (70 594 tys. zł) oraz aktualizacja wartości inwestycji w aktywa finansowe (7 883 tys. zł).

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w toku realizowanych zadań w 2024 r., poniósł następujące koszty działalności:

Tabela 21. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2024 r.

Wyszczególnienie	2023 r.	2024 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Koszty ogółem	7 120 490	7 914 133	100,00
Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	6 815 234	7 774 425	98,24
Pozostałe koszty operacyjne	295 084	128 330	1,62
Koszty finansowe	10 172	11 378	0,14

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2024 r., koszty zasadniczej działalności operacyjnej stanowią 98,24% (7 774 425 tys. zł.) Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej (100%) przedstawia się następująco:

- amortyzacja – 5,91% (459 562 tys. zł),
- zużycie materiałów i energii – 2,26% (175 537 tys. zł),
- usługi obce – 14,92% (1 159 901 tys. zł),
- podatki i opłaty – 0,23% (18 212 tys. zł),
- wynagrodzenia – 63,00% (4 897 788 tys. zł),
- ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników – 13,27% (1 032 001 tys. zł),
- pozostałe koszty rodzajowe – 0,41% (31 424 tys. zł).

W pozostałych kosztach operacyjnych, które stanowią 1,62% (128 330 tys. zł) ogółu poniesionych w 2024 roku kosztów, główne pozycje stanowią:

- wartość utworzonych rezerw na nagrody jubileuszowe i odprawy emerytalne – 59 892 tys. zł,
- wartość utworzonych rezerw na urlopy pracownicze – 35 752 tys. zł,
- aktualizacja wartości aktywów niefinansowych – 11 672 tys. zł,
- wartość utworzonych rezerw na postępowania sądowe – 11 395 tys. zł,
- koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego – 4 552 tys. zł.

W kosztach finansowych, które stanowią 0,14% (11 378 tys. zł) kosztów ogółem, poniesionych w 2024 r., główne pozycje stanowią:

- utworzone rezerwy na pewne i prawdopodobne koszty i straty dotyczące operacji finansowych w wysokości 7 180 tys. zł,
- odpisy aktualizujące naliczone odsetki od należności w kwocie 2 842 tys. zł.

W sporządzonym na 31 grudnia 2024 r. rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę kosztów nad przychodami w wysokości 136 050 tys. zł.

8.2. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

W planie inwestycyjnym Zakład zabezpiecza corocznie źródła finansowania działalności związanej z budową, ulepszeniem i zakupem środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych, w tym w szczególności działań związanych z informatyzacją Zakładu.

W 2024 r. w pozycji planu finansowego *Nakłady na budowę, ulepszenie i zakup środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych* zostały zabezpieczone środki w wysokości 884 440,0 tys. zł. W trakcie roku przemieszczono środki w planie inwestycyjnym między poszczególnymi grupami, bez wpływu na wartość planu ogółem.

Nakłady inwestycyjne poniesione przez ZUS w 2024 r. wyniosły 608 134,1 tys. zł, co stanowi 68,8% planu, i były niższe od kwoty planowanej o 276 305,9 tys. zł.

Tabela 22. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w 2024 r. w podziale na grupy zadań

Grupa zadań	Plan na 2024 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2024 r.	
		kwota (w tys. zł)	udział (w %)
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni	2 170,0	982,5	45,3%
II. Zadania budowlane pozostałe	144 930,0	87 597,0	60,4%
III. Zadania obszaru administracji	72 514,2	59 622,1	82,2%
IV. Zadania obszaru poligrafii i zarządzania dokumentacją	885,0	852,3	96,3%
V. Zadania obszaru IT	663 940,8	459 080,2	69,1%
Razem	884 440,0	608 134,1	68,8%

W grupie I planu inwestycyjnego ujęto 8 zadań wieloletnich, w tym: 1 zadanie nowe, 3 zadania kontynuowane oraz 4 zadania kontynuowane – opóźnione, na łączną kwotę wraz z rezerwą 2 170,0 tys. zł. W 2024 r. poniesiono nakłady w wysokości 982,5 tys. zł, co stanowi 45,3% zaplanowanych środków. Środki pierwotnie zabezpieczone w rezerwie w kwocie 674,9 tys. zł zostały w części wykorzystane na realizację zadań w I grupie a w części przeniesione na realizację zadań w III grupie inwestycyjnej.

W grupie II planu inwestycyjnego ujęto 333 zadania, w tym: 175 zadań nowych, 35 zadań kontynuowanych i 123 zadania kontynuowane – opóźnione, na łączną kwotę 144 930,0 tys. zł.

Do końca grudnia 2024 r. realizacja planu wyniosła 87 597,0 tys. zł, co stanowi 60,4% planu. Na skutek zmian planu środki pierwotnie zabezpieczone w rezerwie w kwocie 17 380,8 tys. zł zostały zwiększone o 3 330,0 tys. zł i do końca 2024 r. w pełni wykorzystane na realizację zadań w II grupie inwestycyjnej.

W grupie III planu inwestycyjnego ujęto 167 zadań, w tym: 165 zadań nowych oraz 2 zadania kontynuowane – opóźnione, na łączną kwotę 72 514,2 tys. zł. W tej grupie zostały poniesione nakłady 59 622,1 tys. zł, co stanowi 82,2% planu. W wyniku zmian planu w 2024 r. środki pierwotnie zabezpieczone w rezerwie wynoszącej 55,3 tys. zł zostały dwukrotnie zwiększone o łączną kwotę 4 168,9 tys. zł oraz w dalszej kolejności wykorzystane na realizację zadań w III grupie inwestycyjnej do wysokości 370,0 tys. zł.

W grupie IV planu inwestycyjnego ujęto 10 nowych zadań na ogólną wartość 885,0 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2024 r. wyniosły 852,3 tys. zł, co stanowi 96,3% planu. Środki zabezpieczone w rezerwie w kwocie 150,0 tys. zł zostały w pełni wykorzystane na realizację zadań w IV grupie.

W grupie V planu inwestycyjnego ujęto 43 zadania, w tym 26 zadań nowych, 8 zadań kontynuowanych oraz 9 zadań kontynuowanych – opóźnionych, o łącznej wartości 663 940,8 tys. zł. Do końca grudnia 2024 r. realizacja planu wyniosła 459 080,2 tys. zł, co stanowi 69,1% planu. Poziom wykonania planu inwestycyjnego w zakresie grupy V obejmuje realizację zadań związanych z informatyzacją ZUS i jest jednym z najwyższych w ostatnich latach, jeśli chodzi o kwoty. Realizacja budżetu w tej grupie w 2024 r. była podyktowana koniecznością modyfikacji systemów informatycznych (PUE/e-ZUS i KSI), aby ZUS mógł obsłużyć nowe zadania wynikające ze zmian legislacyjnych (m.in. wakacje składkowe, świadczenia aktywny rodzic, renta wdowia oraz świadczenie honorowe). Ponadto kontynuowano modyfikacje systemów IT w zakresie zadań ZUS związanych z wypłatą świadczenia wspierającego dla osób z niepełnosprawnością, zmianą zasad rozliczania i opłacania składki na ubezpieczenie zdrowotne oraz obsługą świadczenia wychowawczego 800+.

8.3. Udzielanie zamówień publicznych

W wyniku postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, o wartości równej lub przekraczającej 130 tys. zł netto, podpisaliśmy:

- w Centrali – 104 umowy o wartości 995 899 tys. zł brutto,
- w oddziałach ZUS – 573 umowy o wartości 427 498 tys. zł brutto.

W trakcie postępowań prowadzonych przez:

- Centralę – wykonawcy wnieśli 36 odwołań, z których: 12 zostało oddalonych przez Krajową Izbę Odwoławczą (KIO), 2 zostały uwzględnione, 3 zostały odrzucone, w 17 przypadkach KIO umorzyła postępowania odwoławcze, natomiast 2 postępowania odwoławcze są w trakcie realizacji; wykonawcy wnieśli do sądu okręgowego 5 skarg na wyroki KIO, które zostały oddalone,
- oddziały/Ci – wykonawcy wnieśli 26 odwołań, z których: 5 zostało oddalonych, 7 zostało uwzględnionych, w 12 przypadkach KIO umorzyła postępowania odwoławcze, w jednym przypadku Prezes KIO zwrócił odwołującemu wniesione odwołanie z powodu braków formalnych

oraz w jednym – z powodu braku uiszczenia wpisu; wykonawcy nie wnieśli żadnej skargi do sądu okręgowego na wyroki KIO.

W ramach merytorycznego nadzoru nad procesem udzielania i realizacji zamówień publicznych oraz kontroli przestrzegania postanowień ustawy – Prawo zamówień publicznych, prowadziliśmy monitoring realizacji postępowań o zamówienia publiczne o wartości równej lub przekraczającej 130 tys. zł, a także o wartościach nie przekraczających tej kwoty. Przedmiotem monitoringu była:

- terminowość przekazywania wniosków zakupowych do opinii i realizacji – zgodność z terminami wskazanymi w Planie postępowań,
- ocena realizacji Planu postępowań w obszarach:
 - jakości planowania zamówień publicznych (ocena roczna),
 - terminowości przekazywania Wniosków zakupowych (ocena roczna).

Przeprowadziliśmy też 6 kontroli funkcjonalnych, z których:

- 1 dotyczyła oceny prawidłowości procesu przygotowania i przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na robotę budowlaną (o wartości powyżej 130 tys. zł), na robotę budowlaną,
- 1 dotyczyła oceny przestrzegania zasady równego traktowania i uczciwej konkurencji w przeprowadzonym postępowaniu (na usługi o wartości powyżej 130 tys. zł),
- 1 dotyczyła oceny prawidłowości procesu przygotowania i przeprowadzenia wybranych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego przez Oddział ZUS w Legnicy w 2023 r.,
- dotyczyła oceny przestrzegania zasady równego traktowania i uczciwej konkurencji w przeprowadzonym postępowaniu na usługi o wartości powyżej progu unijnego,
- 1 dotyczyła oceny prawidłowości procesu przygotowania i przeprowadzenia wybranych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego o wartości mniejszej niż 130 tys. zł, udzielonych w 2024 r. w jednym z oddziałów,
- 1 dotyczyła oceny prawidłowości procesu przygotowania i przeprowadzenia wybranych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego o wartości mniejszej niż 130 tys. zł, udzielonych w 2024 r. w jednej z komórek organizacyjnych Centrali.

Ponadto, w związku z przesłanymi na skrzynkę Sygnalista@zus.pl informacjami o nieprawidłowościach przy realizacji postępowań, przeprowadziliśmy w oddziałach 2 postępowania wyjaśniające.

Aby zoptymalizować proces udzielania zamówień publicznych w ZUS, kontynuowaliśmy wprowadzanie zmian w obszarze wewnętrznych regulacji, związanych z dokonywaniem zakupów.

W 2024 r. we wszystkich jednostkach ZUS korzystaliśmy z platformy zakupowej, która spełnia wymagania wynikające z przepisów o zamówieniach publicznych, i zapewnia pełną elektroniczną obsługę procesu udzielania zamówień. Do 31 grudnia 2024 r. na platformie zarejestrowano 5 810 postępowań, z których 1 478 tylko w 2024 r. W styczniu sfinalizowaliśmy umowę, na mocy której mamy w ZUS zapewniony dostęp do platformy zakupowej i elektronicznej obsługi zamówień do 19 marca 2029 r.

W trakcie roku zaplanowaliśmy i przeprowadziliśmy cykl szkoleń dla 520 pracowników ZUS z całej Polski.

Sporządziliśmy też roczne sprawozdanie o zamówieniach publicznych, udzielonych przez ZUS w 2023 r., i przekazaliśmy je Prezesowi Urzędu Zamówień Publicznych.

8.4. Zarządzanie nieruchomościami ZUS

W 2024 r. kontynuowaliśmy efektywne zarządzanie nieruchomościami, które pozostają w zasobach Zakładu, w tym m.in.:

- ustanowiono służebność przesyłu na 12 nieruchomościach,
- sprzedano 3 nieruchomości,
- ustanowiono odrębną własność 3 lokali.

Ponadto:

- koordynowaliśmy proces najmu nieruchomości niezbędnych do zaspokojenia potrzeb Zakładu, w tym trzech lokali przeznaczonych na sale obsługi klientów oraz trzech budynków, w których znajdzie miejsce magazyn dokumentacji bieżącej,
- zorganizowaliśmy cykl szkoleń dla wszystkich kluczowych użytkowników modułu SAP RE-FX,
- realizowaliśmy umowę zwartą z Poczta Polska S.A., dotyczącą dzierżawy gruntu pod instalację i eksploatację automatycznych maszyn paczkowych,
- koordynowaliśmy wdrożenie cyfrowych ksiąg obiektu budowlanego (c-KOB), w tym procedowaliśmy udzielanie pełnomocnictw dla dyrektorów oddziałów do zakładania i prowadzenia ksiąg obiektu budowlanego w systemie Cyfrowa Książka Obiektu Budowlanego.

8.5. Wykorzystanie środków unijnych

W 2024 r. w Zakładzie:

- realizowaliśmy 2 projekty z dofinansowaniem ze środków UE o wartości 1,5 mln PLN. Dofinansowanie UE wyniosło blisko 1,2 mln PLN,
- złożyliśmy wnioski do Komisji Europejskiej o wsparcie w ramach TSI – Instrumentu Wsparcia Technicznego – na następujące projekty:
 - *„Poprawa świadomości ubezpieczonych w zakresie prawidłowego wykorzystywania zwolnień lekarskich poprzez komunikację za pośrednictwem listów behawioralnych”,*
 - *„Optymalizacja wybranych procesów operacyjnych z wykorzystaniem potencjału sztucznej inteligencji”,*
- uczestniczyliśmy w roli obserwatora w projekcie pn. „DC4EU – Poświadczenia cyfrowe dla Europy”; w projekcie – będącym w realizacji rzeczowo-finansowej – uczestniczy 80 instytucji z 22 krajów przy wsparciu 43 organizacji publicznych i 49 podmiotów prywatnych.

Tabela 23. Zestawienie projektów ZUS realizowanych w 2024 r., współfinansowanych ze środków europejskich

KOORDYNACJA PROJEKTÓW UE W ZUS W ROKU 2024 - DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW EUROPEJSKICH									
Lp.	Nazwa projektu	Źródło dofinansowania		Termin realizacji	Wartość projektu (w mln PLN)	Kwota dofinansowania (w mln PLN)	% dofinansowania	Rola w projekcie	Stan realizacji
		Program	Instytucja wdrażająca						
1	ACCT - Współpraca kluczem do przewyższania wyzwań na polu delegowania pracowników z sektorów opieki, budownictwa, transportu i rolnictwa	EFS	Komisja Europejska	2022-2024	1,5	1,2	80%	partner	zrealizowany
2	Wizyta studyjna pracowników ZUS w belgijskich i portugalskiej instytucjach ubezpieczeń społecznych [ONSS, RSVZ, ISS] – wymiana dobrych praktyk w zakresie obowiązującego ustawodawstwa	Instrument Wsparcia Technicznego	Komisja Europejska	2024-2025	Wsparcie w formie usługi sfinansowanej przez KE	Wsparcie w formie usługi sfinansowanej przez KE	100%	beneficjent	realizowany

9. AUDYT I KONTROLA

9.1. Kontrola wewnętrzna

Kontrolę wewnętrzną w ZUS realizowaliśmy w ramach:

- kontroli instytucjonalnej – na podstawie rocznych planów kontroli przez wyodrębnione organizacyjnie, wyspecjalizowane komórki kontroli wewnętrznej (Departament Kontroli Wewnętrznej – DKW, Centra Kontroli Wewnętrznej – CKW),
- kontroli funkcjonalnej – na podstawie rocznych planów kontroli oraz w formie kontroli doraźnych.

KONTROLA INSTYTUCJONALNA

Niezmiennie, podobnie jak w ubiegłych latach, dołożyliśmy wszelkich starań, by zapewnić najwyższą jakość i efektywność kontroli, przeprowadzanych w kluczowych obszarach działalności ZUS. Sformułowane ustalenia oraz wydane na ich podstawie zalecenia przekazywaliśmy kadrze zarządzającej.

W 2024 r. przeprowadziliśmy w ZUS łącznie 49 kontroli problemowych oraz 3 doraźne, a także 4 postępowania wyjaśniające. Szczegółnej ocenie poddaliśmy zagadnienia dotyczące obszarów: realizacji dochodów, ubezpieczeń i składek, świadczeń długoterminowych i krótkoterminowych,

kontroli płatników składek oraz administracyjno-gospodarczego.

W 2024 r. ZUS podjął działania w kierunku dokonania zmiany w strukturze i funkcjonowaniu obszaru kontroli wewnętrznej w ZUS, polegającej na likwidacji funkcjonujących w 7 oddziałach Centrów Kontroli Wewnętrznej (CKW) i równoczesnym utworzeniu komórek kontroli wewnętrznej (SKW) w strukturze każdego z 43 oddziałów. Umieszczenie w oddziałach zadań z zakresu kontroli wewnętrznej miało na celu zwiększenie efektywności działań kontroli wewnętrznej oraz wsparcie kadry zarządzającej w skutecznym zarządzaniu, poprzez zapewnienie narzędzi kontrolnych dostosowanych do potrzeb Centrali i oddziałów. Zmiana ta zwiększyła też możliwości, jakimi dysponuje dyrektor oddziału w sprawowaniu nadzoru nad powierzoną mu jednostką, a w dalszej perspektywie umożliwi również szybsze reagowanie na bieżące potrzeby kontrolne.

Wprowadzone zmiany wiążą się głównie z nową wizją kontroli wewnętrznej. Kontrola wewnętrzna będzie skupiać się przede wszystkim na dostarczaniu informacji wspierających podejmowanie decyzji zarządczych, które będą oparte o wyniki kontroli. Informacje te będą przyczyniać się do osiągnięcia celów i zadań ZUS, mając na uwadze zapewnienie ich realizacji w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy, zgodnie z pojęciem i celami kontroli zarządczej.

KONTROLA FUNKCJONALNA

W 2024 r., podobnie jak w roku ubiegłym, terenowe jednostki organizacyjne realizowały kontrolę funkcjonalną bieżącą, natomiast kontrola funkcjonalna zwierzchnia, była wyłączną prerogatywą komórek organizacyjnych Centrali.

W 2024 r. przeprowadziliśmy łącznie:

- 100 585 kontroli funkcjonalnych bieżących,
- 139 kontroli funkcjonalnych zwierzchnich.

9.2. Audyt wewnętrzny

Audyt wewnętrzny w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2024 r. realizowaliśmy zgodnie z „Planem audytu na rok 2024”, sporządzonym na podstawie art. 283 ust. 1 ustawy z 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych³⁹.

Przygotowanie Planu audytu poprzedziliśmy analizą ryzyka w poszczególnych obszarach działalności ZUS oraz celów wynikających z „Planu działalności Zakładu na rok 2024” i ujętych w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021–2025”. Wyniki tej analizy pozwoliły wskazać obszary działalności obarczone najwyższym ryzykiem, a objęcie ich audytem wewnętrznym przyczyniło się do skuteczności, efektywności i adekwatności badanych procesów oraz przysporzenia wartości w wyniku usprawnienia działalności operacyjnej ZUS.

W 2024 r. przeprowadziliśmy w ZUS:

- zadania zapewniające – 9 zadań audytowych w 10 obszarach działalności ZUS; zadania wykonywano w 11 komórkach organizacyjnych Centrali oraz 23 terenowych jednostkach organiza-

³⁹ Dz. U. z 2024 r. poz. 1 530 z późn. zm.

cyjnych. W wyniku zakończonych zadań wydano 93 zalecenia w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień, z których 69 zostało już wdrożonych,

- czynności doradcze – 11 czynności doradczych w 6 obszarach działalności ZUS, w tym 6 czynności przeprowadzono w 10 komórkach organizacyjnych Centrali oraz 23 terenowych jednostkach organizacyjnych, a pozostałe czynności doradcze (w związku z ich charakterem i zakresem przedmiotowym) obejmowały przekrojowo całą strukturę organizacyjną Zakładu. W wyniku zakończonych czynności wydano łącznie 54 rekomendacje, z których wdrożono już 22,
- czynności sprawdzające – 2 czynności sprawdzające, w 2 komórkach organizacyjnych Centrali oraz 10 terenowych jednostkach organizacyjnych. Potwierdzono wdrożenie 35 zaleceń, z czego 14 wymagało dalszego monitoringu,
- monitoring wykonania zaleceń wydanych w trakcie przeprowadzonych w latach 2019–2024 zadań audytowych.

ZADANIA ZAPEWNIAJĄCE

Celem zadań zapewniających była ocena adekwatności, skuteczności i efektywności procesów realizowanych w ZUS. Szczególny nacisk położyliśmy na badanie efektywności i skuteczności realizacji zadań z uwzględnieniem racjonalnej gospodarki środkami oraz zachowania trwałości rezultatów działania. Sformułowane zalecenia służyły wyeliminowaniu słabości kontroli zarządczej poprzez podjęcie działań naprawczych wobec uchybień lub wprowadzenie usprawnień. Podczas realizacji zadań zapewniających badaliśmy w szczególności:

- obsługę świadczeń krótkoterminowych po wdrożeniu odmiejszczenia,
- funkcjonowanie Centrum Informatyki z perspektywy klienta wewnętrznego,
- współpracę pomiędzy komórkami oraz terenowymi jednostkami organizacyjnymi w zakresie przekazywania dokumentacji do RUM,
- prawidłowość podziału i wypłaty środków zaewidencjonowanych na subkontach po osobach zmarłych,
- realizację wypłat świadczeń na rzecz rodzin,
- środki i metody ochrony fizycznej stosowane w ZUS,
- skuteczność i efektywność działań podejmowanych przy obsłudze wniosków o wydanie zaświadczenia A1,
- realizację projektów w Zakładzie.

Ponadto przeprowadziliśmy zlecony przez Ministerstwo Finansów audyt. Celem zadania była ocena funkcjonowania kluczowych elementów systemu kontroli zarządczej oraz skuteczności i efektywności działań podjętych dla zapewnienia realizacji celów i zadań jednostki.

CZYNNOŚCI DORADCZE

Celem czynności doradczych było przedstawienie prezesowi ZUS oraz kierownikom audytowanych komórek propozycji usprawnienia funkcjonowania jednostki w badanych obszarach. Wniośki przedstawione przez audytorów były ukierunkowane na wzmocnienie kontroli zarządczej i możliwość uzyskania wymiernych efektów finansowych. Audytorzy wewnętrzni zaproponowali wdrożenie nowych działań, które przyczynią się do wzrostu efektywności zadań realizowanych w ZUS. Przeprowadzone usługi doradcze dotyczyły w szczególności:

- analizy efektywności procesu obsługi zwrotu nadpłaty składek,
- oceny funkcjonującego w jednym z oddziałów ZUS modelu organizacji pracy w zakresie realizacji zadań emerytalno-rentowych,
- oceny działalności szkoleniowej w Zakładzie,
- realizacji polityki kadrowej w oddziałach ZUS,
- zarządzania dokumentacją w Zakładzie,
- koordynacji i wspomagania procesu zarządzania ryzykiem, które obejmowało przede wszystkim wsparcie właścicieli ryzyk w zarządzaniu ryzykiem w odniesieniu do celów Planu działalności Zakładu, ryzykiem nadużyć oraz ryzykiem strategicznym (w ramach programów transformacji),
- współuczestnictwa audytorów wewnętrznych w realizacji projektów realizowanych w ZUS.

Przeprowadziliśmy również samoocenę kontroli zarządczej w Zakładzie. Wyniki samooceny pozwoliły wskazać obszary wymagające wzmocnienia ładu organizacyjnego oraz wdrożenia spójnych rozwiązań systemowych w korelacji z celami ujętymi w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021–2025”.

CZYNNOŚCI SPRAWDZAJĄCE

Czynności sprawdzające służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań, podjętych przez kierujących audytowanymi komórkami, w zakresie realizacji zaleceń audytorów wewnętrznych z lat 2022–2023. Czynności sprawdzające potwierdziły, że podjęto działania dostosowawcze i usprawniające, aby wyeliminować słabości kontroli zarządczej i związane z nimi potencjalne ryzyka w obszarach i procesach objętych zadaniami zapewniającymi. Wskazano również na konieczność podjęcia dalszych działań realizujących zalecenia oraz systematycznego monitorowania badanych obszarów. Podczas realizowanych czynności sprawdzających audytorzy wewnętrzni ocenili wpływ realizacji zaleceń na poprawę funkcjonowania badanego obszaru. Przeprowadzane czynności sprawdzające dotyczyły w szczególności:

- oceny prawidłowości obsługi wniosków o świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (SU),
- prawidłowości i skuteczności działań podejmowanych w zakresie dochodzenia należności z tytułu składek (czynności kontynuowane w 2025 r.).

Przeprowadzone przez audytorów wewnętrznych audyty wsparły realizację celów i zadań w ZUS. Oceny adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej, jakie audytorzy sformułowali w badanych obszarach, stanowią jedno ze źródeł do sporządzenia oświadczenia o stanie kontroli zarządczej. Oświadczenie to składa każdego roku prezes ZUS – zgodnie ze standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych, ujętymi w załączniku do komunikatu w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych⁴⁰.

⁴⁰ Komunikat nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. MF z 2009 r. nr 15 poz. 84)

OCENA JAKOŚCI AUDYTU WEWNĘTRZNEGO

W 2024 r. zakończyła się zewnętrzna ocena audytu wewnętrznego w ZUS (dokonywana przez upoważnionych przez Ministra Finansów pracowników Departamentu Efektywności Wydatków Publicznych i Rachunkowości). Działania audytu wewnętrznego w ZUS – w zdecydowanej większości zagadnień (w 13 na 15) – uzyskały najwyższą ocenę, a Zespół oceniający nie stwierdził niezgodności z kryteriami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa i wskazówkami zawartymi w Międzynarodowych standardach praktyki zawodowej audytu wewnętrznego. Wiele działań audytu wewnętrznego w ZUS zostało wyróżnionych jako dobre praktyki. Działania te przyniosły konkretne, pozytywne rezultaty oraz stanowiły potencjał innowacji możliwych do wykorzystania przez komórki audytu wewnętrznego, funkcjonujące w innych jednostkach sektora finansów publicznych.

9.3. Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

W ramach realizacji zadań związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom, w tym korupcji, prowadziliśmy w ZUS działania obejmujące w szczególności:

- obsługę 3089⁴¹ zgłoszeń o nieprawidłowościach (odnotowaliśmy spadek liczby zgłoszeń o 3,4% w stosunku do poprzedniego roku),
- współpracę z odpowiednimi służbami w zakresie przedsięwzięć objętych osłoną antykorupcyjną o łącznej wysokości około 1,7 mld zł,
- współpracę pomiędzy departamentami, oddziałami ZUS i organami ścigania w zakresie weryfikacji zasadności udzielonego płatnikom składek wsparcia na podstawie przepisów Tarczy Antykryzysowej (TA), czego wynikiem było m.in. złożenie i obsługa łącznie 900 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez oddziały ZUS od początku funkcjonowania TA,
- upowszechnianie wiedzy z zakresu przeciwdziałania nadużyciom i korupcji oraz prewencji terrorystycznej poprzez przeszkolenie około 1 000 pracowników Zakładu⁴².

W ramach przeciwdziałania nieprawidłowościom oraz realizując obowiązki nałożone na pracodawców przepisami ustawy z 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów⁴³, wprowadziliśmy „Zasady obsługi zgłoszeń sygnalistów”, które określają sposób postępowania ze zgłaszanymi lub ujawnianymi publicznie przez sygnalistów informacjami o naruszeniach prawa i podejmowania działań następczych w ZUS. W 2024 r. do rozpatrzenia zgodnie z obowiązującymi zasadami zakwalifikowaliśmy jedną sprawę.

⁴¹ Na liczbę 3089 składają się zgłoszenia po raz pierwszy (2414), jak i kolejne zgłoszenia w sprawach, które były już przedmiotem obsługi (675).

⁴² Bezpłatne szkolenia realizowane przez Komendę Główną Policji we współpracy z WSPOL, Centrum Prewencji Terrorystycznej ABW oraz Centralne Biuro Antykorupcyjne.

⁴³ Ustawa z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów (Dz.U. poz. 928). Przepisy ustawy obowiązują odpowiednio od 25 września 2024 r. w przypadku zgłoszeń wewnętrznych oraz 25 grudnia 2024 r. w kwestii zgłoszeń zewnętrznych.

9.4. Koordynacja kontroli zewnętrznych

Jednym z istotnych elementów, które wspierają doskonalenie działalności Zakładu, są prowadzone w ZUS kontrole zewnętrzne. W 2024 r. – analogicznie do lat poprzednich – działalność Zakładu była kontrolowana przez upoważnione organy. Najwięcej kontroli zewnętrznych przeprowadziły: Najwyższa Izba Kontroli, Państwowa Inspekcja Pracy, Państwowy Inspektor Sanitarny, Państwowa Straż Pożarna, Archiwum Państwowe oraz firma audytorska – Kancelaria Biegłych Rewidentów – Grupa Gumułka Audyt Sp. z o.o. W sumie przeprowadzono 85 kontroli zewnętrznych, m.in. w tematach: badania sprawozdań i ksiąg rachunkowych (firma audytorska), warunków pracy i BHP (PIP) oraz czynności kontrolno-rozpoznawczych (PSP).

Na szczególną uwagę zasługują trzy kontrole, przeprowadzone przez Najwyższą Izbę Kontroli, w związku z zagadnieniami:

- Wykonanie budżetu państwa w 2023 r. w części 73 – Zakład Ubezpieczeń Społecznych oraz wykonanie planów finansowych: Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, Funduszu Emerytur Pomostowych, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych – państwowej osoby prawnej (1 kontrola w Centrali Zakładu),
- Finansowanie kościołów i innych związków wyznaniowych oraz niektórych związanych z nimi podmiotów przez wybrane jednostki publiczne (2 kontrole – w Centrali Zakładu oraz w IO/ZUS w Warszawie).

9.5. Konflikt interesów

W ZUS obowiązują wewnętrzne regulacje, które przewidują obowiązek wyłączenia z prowadzenia sprawy pracownika lub jednostki organizacyjnej w przypadku zaistnienia ryzyka naruszenia zasady bezstronności, tj. zagadnień uregulowanych w art. 24–26 Kodeksu postępowania administracyjnego. W 2024 r. pracownicy ZUS złożyli 656 oświadczeń o wyłączeniu z prowadzenia postępowań, a odpowiedni przełożeni przekazywali je do realizacji innym osobom. Ponadto w 11 przypadkach wyłączyliśmy z prowadzenia sprawy oddział ZUS oraz poinformowaliśmy stronę postępowania o wyznaczeniu innej jednostki do jej realizacji.

10. DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU NA RZECZ POPRAWIENIA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH DLA KLIENTÓW

10.1. Udział ZUS w procesie legislacyjnym w 2024 r.

W 2024 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych zaopiniował 138 projektów aktów prawnych. Do najważniejszych z nich należały:

- obywatelski projekt ustawy o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz niektórych innych ustaw w celu wprowadzenia renty wdowiej,
- poselski projekt ustawy o emeryturach stażowych,
- rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw („wakacje składkowe”),
- rządowy projekt ustawy o świadczeniu honorowym z tytułu ukończenia 100 lat życia,
- rządowy projekt ustawy o wspieraniu rodziców w aktywności zawodowej oraz w wychowaniu dziecka „Aktywny rodzic”,

- poselski projekt ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych („dobrowolny ZUS”).

Równocześnie przedstawiciele ZUS w trybie roboczym służyli swoim doświadczeniem i wiedzą przedstawicielom organów władzy publicznej na wszystkich etapach procesu legislacyjnego.

10.2. Obieg korespondencji i rozwój e-usług w ZUS

Zakład Ubezpieczeń Społecznych od lat dba o poprawę jakości obsługi klientów. Konsekwentnie powiększa zakres swoich e-usług oraz wdraża nowe narzędzia wspierające pracowników w obsłudze klientów.

W 2024 r. za pośrednictwem wszystkich kanałów elektronicznych (PUE/eZUS, Banki, Emp@tia, aplikacja mobilna mZUS) do ZUS wpłynęło **29,2 mln** elektronicznych wniosków klientów. Wnioski elektroniczne stanowią 58% wszystkich wniosków, które wpłynęły do ZUS.

PLATFORMA USŁUG ELEKTRONICZNYCH (PUE ZUS/eZUS)

Portal PUE/eZUS to narzędzie, w którym ZUS umożliwia klientom korzystanie ze swoich usług przez internet. Usługi te są dostępne całą dobę przez 7 dni w tygodniu. Dzięki temu w dowolnym momencie klienci mogą uzyskać informacje o swoich ubezpieczeniach, świadczeniach, zwolnieniach lekarskich i płatnościach oraz mogą wysłać wnioski i dokumenty ubezpieczeniowe i rozliczyć składki.

W 2024 r. klienci założyli **1,1 mln profili** na portalu PUE/eZUS. Liczba kont użytkowników tego systemu wyniosła **13,4 mln**.

W 2024 r. klienci złożyli przez portal PUE/eZUS **23,4 mln wniosków**.

ZUS udostępnił klientom portal PUE/eZUS w 2012 r. Od tego czasu bardzo rozbudowaliśmy jego funkcjonalność, jednak wygląd ekranów i logika działania systemu nie zmieniły się. Obecnie pracujemy nad tym, aby nasz portal zyskał nowy interfejs użytkownika, bardziej intuicyjną nawigację i proste funkcje.

W 2024 r. zaprojektowaliśmy, przetestowaliśmy i udostępniliśmy klientom pierwszą zmianę wynikającą z **unowocześnienia systemu** – nowy panel logowania do PUE/eZUS.

Pracowaliśmy również nad zmianą obszaru obsługi płatnika składek, a z COI – nad częściami wspólnymi dla wszystkich grup klientów oraz nad rozwiązaniami dla klientów indywidualnych.

Przygotowaliśmy i opublikowaliśmy materiały informacyjne na temat nowego panelu logowania i zmian wizerunkowych w portalu.

Równolegle do tych prac cały czas wdrażamy zmiany w istniejącym oprogramowaniu. W 2024 r. na PUE/eZUS odbyły się 54 wdrożenia związane z wprowadzeniem nowych funkcji w systemie.

Klientom udostępnione zostały m.in zmiany związane z:

- możliwością składania wniosków o świadczenie wspierające,
- rocznym rozliczeniem składki zdrowotnej,
- możliwością składania wniosków w programie Aktywny Rodzic,
- możliwością składania wniosków o wakacje składkowe,
- zapewnieniem wyższego poziomu bezpieczeństwa dostępu do danych na portalu (dwuskładnikowe logowanie).

Opracowaliśmy instrukcje dla klientów do nowych wniosków i funkcji oraz informacje dla pracowników front office.

Trwały też prace nad przygotowaniem PUE/eZUS do zmian wynikających z przepisów dot. renty wdowiej.

NARZĘDZIA DLA KLIENTÓW NA [WWW.ZUS.PL](http://www.zus.pl)

3 grudnia 2024 r. na stronie www.zus.pl opublikowaliśmy ankietę dla klientów weryfikującą uprawnienia do tzw. renty wdowiej. W styczniu 2025 r. opublikowaliśmy kalkulator połączony z ankietą. Kalkulator służy do wyliczenia szacunkowej kwoty połączonych świadczeń – renty wdowiej i jest wspólny dla wszystkich organów rentowych. Kalkulator to usługa w formie aplikacji. Wyniki, które klient otrzyma w kalkulatorze, stanowią wartości szacunkowe i mogą pomóc klientom w podjęciu decyzji, czy powinni złożyć wniosek o rentę wdowią.

Do 15 stycznia 2025 r. z ankiety skorzystało ponad **318 tys.** klientów, a z kalkulatora – **304 tys.**

Ankietę do sprawdzenia uprawnień do renty wdowiej uruchomiliśmy również w systemie infolinii ZUS. Od 2 do 14 stycznia skorzystało z niej **17,4 tys.** osób.

WYMIANA DANYCH Z INSTYTUCJAMI

W ZUS realizujemy projekty i wykonujemy zadania, których celem jest odciążenie obywateli od przekazywania informacji, które urzędy mogą pozyskać samodzielnie w ramach wymiany i wzajemnego udostępniania danych między instytucjami administracji państwowej. Prace te realizujemy w dwóch kierunkach:

▪ udostępnianie danych przez ZUS dla innych instytucji

ZUS udostępnia dane ubezpieczonych i płatników składek: ministerstwom, podmiotom realizującym świadczenia rodzinne, świadczenia z funduszu alimentacyjnego oraz świadczenia wychowawcze, ośrodkom pomocy społecznej, powiatowym centrom pomocy rodzinie oraz publicznym służbom zatrudnienia i komornikom sądowym.

Dane udostępniamy:

– w trybie na wniosek

W 2024 r. uprawnione instytucje przekazały do ZUS ponad 8,3 mln wniosków o udostępnienie danych. Tak przekazane zapytania są obsługiwane przez pracowników ZUS w Centrach Udostępniania Danych (CUD) lub w Centrach Obsługi Wniosków Komorników Sądowych (CWK).

W 2024 r. - w związku z nowymi przepisami - dodatkowym zadaniem było udostępnianie danych do wyliczenia dochodu na potrzeby przyznania bonu energetycznego. Obsłużyliśmy 1,5 mln takich wniosków. Realizacja tego zadania wymagała zmian organizacyjnych w ZUS oraz poniesienia dodatkowych kosztów.

– w usługach automatycznych

Uprawnionym instytucjom udostępniamy zamknięty zakres danych (wynikający z przepisów prawa) w oparciu o dane z kompleksowego systemu informacyjnego ZUS bez udziału pracowników. Obecnie w tym obszarze funkcjonują już 24 typy usług automatycznych dla MRPiPS, PFRON, komorników sądowych i MF. W 2024 r. wdrożyliśmy 7 nowych

usług na potrzeby związane z przyznawaniem dodatku pielęgnacyjnego dla MRPiPS oraz na potrzeby egzekucji i postępowań celno-skarbowych dla MF.

Rocznie nasze systemy obsługują kilkadziesiąt milionów zapytań o dane od innych urzędów i służb. W 2024 r. w usługach było 30,5 mln pojedynczych zapytań o dane obsługiwanych automatycznie, a blisko 1 mln danych udostępniliśmy w ramach miesięcznej subskrypcji.

W 2024 r. pracowaliśmy też na projektami związanymi z automatycznym udostępnianiem danych dla:

- ✓ Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego – opracowaliśmy i przekazaliśmy do KRUS projekt przepisów prawa. Wdrożenie usług jest zależne od zakończenia prac legislacyjnych.
- ✓ komorników sądowych – KRK przekazała do ZUS projekt przepisów w zakresie nowego modelu obsługi wniosków o udostępnienie danych z ZUS. Wdrożenie usług jest zależne od zakończenia prac legislacyjnych.

▪ **pozyskiwanie danych dla ZUS od innych instytucji**

Podejmujemy działania związane z pozyskiwaniem danych dla ZUS od innych instytucji. Ponieważ obecnie brakuje regulacji prawnych, które pozwalałyby ZUS na pozyskiwanie danych o klientach od innych instytucji publicznych, trwają prace nad uzgodnieniem zakresów danych do pozyskania i przygotowywane są propozycje zmian legislacyjnych.

W 2023 r. przygotowaliśmy zmiany przepisów dot. pozyskiwania danych z Ministerstwa Edukacji Narodowej (MEN) i Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego (KRUS). W 2024 r. po raz kolejny zostały one przekazane do włączenia do procesu legislacyjnego.

Kontynuowaliśmy również uzgodnienia dot. zakresu danych, które ZUS chciałby pobierać od Ministerstwa Finansów (MF), Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ), Centrum e-Zdrowia (CeZ), Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (obszar pracy i zabezpieczenia społecznego).

W 2024 r. uruchomiliśmy prace projektowe nad budową usługi, dzięki której będziemy pozyskiwać z MRPiPS dane o cudzoziemcach.

E-DORĘCZENIA W ZUS

Od 1 stycznia 2025 r. ZUS ma obowiązek doręczać i odbierać korespondencję z wykorzystaniem publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE).

Ten nowy kanał komunikacji pomiędzy podmiotem publicznym a innymi podmiotami publicznymi, niepublicznymi oraz osobami fizycznymi jest związany z posiadaniem adresu do doręczeń elektronicznych. Podmiotom lub osobom fizycznym, które mają adres do doręczeń elektronicznych wpisany do Bazy Adresów Elektronicznych (BAE), ZUS jest zobowiązany doręczać korespondencję na ten adres. Zgodnie z obowiązkiem ustawowym w 2024 r. założyliśmy adresy i skrzynki do doręczeń elektronicznych dla wszystkich 43 oddziałów i Centrali ZUS. Natomiast, aby zapewnić skuteczne wdrożenie e-Doręczeń w ZUS, pracowaliśmy nad dostosowaniem systemów informatycznych do nowego sposobu prowadzenia korespondencji. Dzięki temu umożliwiliśmy wymianę korespondencji przez PURDE oraz zoptymalizowaliśmy proces wysyłania korespondencji poprzez systemową weryfikację dostępnych kanałów komunikacji z danym klientem.

CENTRALNY REJESTR KLIENTÓW ZAKŁADU (CRKZ)

Przed uruchomieniem Centralnego Rejestru Klientów Zakładu dostęp do danych klientów kontaktujących się z ZUS w różnych rolach wymagał, aby pracownik ZUS korzystał z kilku aplikacji. Dane w tych aplikacjach często były niespójne. Dlatego utworzyliśmy jedno miejsce, w którym gromadzona jest kompleksowa informacja o kliencie Zakładu i jego rolach, w których występuje i kontaktuje się z Zakładem. Aplikacja została udostępniona w 2024 r., po uprzedniej systemowej weryfikacji danych. Z aplikacji mogą korzystać wszyscy pracownicy ZUS.

Aby zapewnić jak najszerszą informację o kliencie w CRKZ, prowadzimy projekty integrujące systemy ZUS. W 2024 r. zintegrowaliśmy system obiegu korespondencji z system obsługującym obszar emerytalno-rentowy. Dzięki temu w CRKZ mamy pełną informację o przebiegu sprawy emerytalno-rentowej. Ponadto integracja pozwoliła na częściową automatyzację obsługi spraw z tego obszaru.

UPROSZCZENIE JĘZYKA KOMUNIKATÓW I PISM WYSŁANYCH DO KLIENTÓW

W 2024 r. kontynuowaliśmy prace nad efektywnym projektowaniem treści w komunikacji ZUS z klientami. Stosowaliśmy przy tym standard prostego języka. Duży nacisk położyliśmy na działania z obszaru UX writing w ramach prac nad unowocześnieniem portalu PUE/eZUS oraz rozwojem aplikacji mobilnych.

Prowadziliśmy również inne działania:

- badaliśmy i ocenialiśmy przystępność i zrozumiałość pism oraz materiałów dla klientów,
- uproszczaliśmy kolejne wzory pism i inne teksty skierowane do klientów ZUS,
- utrzymywaliśmy standard prostego języka w instrukcjach, formularzach, ulotkach, poradnikach i plakatach dla klientów, na stronie internetowej ZUS,
- popularyzowaliśmy prosty język wśród pracowników ZUS, m.in. w serwisie intranetowym „Prosto z ZUS”. Kontynuowaliśmy cykl warsztatów online dla pracowników „Proste wtorki”, czyli regularne dyżury i wykłady językowe. Pisaliśmy aktualności i na blogu oraz w poradni językowej i na forum dla pracowników ZUS. Przygotowywaliśmy wewnętrzny newsletter o komunikacji,
- prowadziliśmy szkolenia z prostego języka dla pracowników obsługujących klientów i prowadzących z nimi korespondencję;
- propagowaliśmy standard prostego języka, dzieląc się naszymi doświadczeniami z innymi instytucjami administracji publicznej (konferencja, spotkania robocze, wymiana dobrych praktyk).

10.3. Rozwój aplikacji mobilnych dla klientów

mZUS DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH

Aplikację mZUS udostępniliśmy klientom w listopadzie 2022 r. Na tym etapie aplikacja miała funkcje przeznaczone do obsługi świadczeń dla rodzin, które przez cały 2023 r. były rozszerzane i modyfikowane. Natomiast w sierpniu 2024 r. wdrożyliśmy kolejne funkcje, dla szerokiej grupy klientów indywidualnych:

- widok zaświadczeń lekarskich (e-ZLA) z możliwością zapisu PDF,
- uwierzytelnione połączenie z konsultantem CKK,
- kalkulator emerytalny,

- rezerwacja e-wizyty;
- dostęp do danych ubezpieczonego (w tym m.in. informacji o członkach rodziny zgłoszonych do ubezpieczenia zdrowotnego, okresach podlegania ubezpieczeniom oraz danych płatników składek ubezpieczonego, o przerwach w pracy, informacji o kapitale początkowym i informacji o stanie konta w ZUS – możliwość pobrania danych w PDF),
- dostęp do danych świadczeniobiorcy (w tym min. do informacji o pobieranych zasiłkach oraz emeryturach i rentach - w zakresie wypłat/potrąceń i wysokości świadczenia).

W październiku 2024 r. w ramach realizacji programu Aktywny Rodzic udostępniliśmy kreatory wniosków o świadczenia z programu Aktywny Rodzic, a w grudniu 2024 r. – wizualizację danych o obsłużonych wnioskach z programu Aktywny Rodzic (głównie wypłaty i zwroty).

Rozpoczęliśmy też prace nad kolejnym etapem rozwoju mZUS, czyli wdrożeniem w 2025 r. możliwości samodzielnego tworzenia potwierdzeń z danymi (samoobsługa).

W 2024 r. mieliśmy ponad 500 tys. użytkowników aplikacji mZUS. Za jej pośrednictwem nasi klienci złożyli ponad 400 tys. wniosków o świadczenia dla rodzin.

MZUS DLA LEKARZA

Aplikację udostępniliśmy klientom we wrześniu 2023 r. To jest aplikacja przeznaczona dla lekarzy, którzy mają upoważnienie do wystawiania zwolnień lekarskich, oraz dla asystentów medycznych, upoważnionych przez lekarzy do wystawiania zwolnień w ich imieniu. Dzięki niej można w prosty sposób wystawić lub anulować e-ZLA. Można też m.in. ustawić, zmienić lub dodać na czas trwania sesji nowe miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych.

W lipcu 2024 r. udostępniliśmy użytkownikom m.in. możliwość składania wniosków o rehabilitację leczniczą oraz wniosków o certyfikat ZUS.

Za pośrednictwem aplikacji wystawionych zostało ponad 46,2 tys. e-ZLA. Aplikację pobrało ponad 6 tys. użytkowników.

MZUS DLA PŁATNIKA

Rozpoczęliśmy prace nad aplikacją dla płatników składek. W 2024 roku realizowaliśmy prace projektowe i przygotowania do zakupu usług deweloperskich. W I połowie 2026 r. planujemy udostępnienie aplikacji użytkownikom. W II połowie 2026 r. udostępnimy w aplikacji płatności elektroniczne z tytułu składek.

10.4. Rozwój wsparcia telefonicznego, zdalnego i bezpośredniej obsługi dla klientów

10.4.1. Pilotaż nowego modelu obsługi klientów i wykorzystanie AI w obsłudze klientów

W grudniu 2024 r. rozpoczęliśmy w trzech oddziałach ZUS (w Wałbrzychu oraz I i II Oddziale w Poznaniu) pilotaż obsługi klientów wyłącznie na podstawie rezerwacji wizyt w placówkach ZUS. Pilotaż potrwa do końca 2025 r. Planujemy, aby jednym z narzędzi rezerwacji wizyt dla klientów, oprócz PUE/eZUS i rezerwacji telefonicznych, była usługa voicebota wspierana przez AI. W 2024 r. trwały prace nad tym narzędziem.

W 2024 r. pracowaliśmy również nad zastosowaniem rozwiązań AI do wsparcia obsługi telefonicznej i mailowej klientów. W obsłudze telefonicznej voicebot może udzielać informacji o świadczeniach dla rodzin i o zasiłkach – informacja o kwocie i terminie wypłaty.

W ramach wsparcia obsługi e-maili pracowaliśmy nad mailbotem, który przygotowywałby propozycje odpowiedzi na e-maile klientów, które będą wykorzystywać pracownicy. Mailbot ma wspierać pracowników w udzielaniu odpowiedzi na e-maile na temat świadczeń dla rodzin.

Pracowaliśmy też nad wykorzystaniem AI w obszarze bazy wiedzy dla pracowników front office.

10.4.2. Centrum Kontaktu Klientów ZUS (CKK)

Aby zwiększyć zadowolenie klientów, ZUS postanowił scentralizować zarządzanie telefoniczną i elektroniczną obsługą klientów, administrowanie tymi usługami i monitorowanie ich. W związku z tym od stycznia 2024 r. rozpoczęliśmy prace nad przekształceniem dotychczasowego Centrum Obsługi Telefonicznej w Centrum Kontaktu Klientów ZUS (CKK). Numer telefonu infolinii i adres mailowy do kontaktu nie zmieniły się, ale nowa struktura ułatwiła zarządzanie obsługą telefonów i e-maili od klientów.

Od stycznia do września 2024 r. CKK obsługiwało klientów w 6 lokalizacjach: w Węgrowie, Miastku, Grudziądzu, Mińsku Mazowieckim, Nowym Sączu oraz Jaśle. Ze względu na rosnące zainteresowanie kontaktem telefonicznym z ZUS oraz przejęcie nowych zadań, Zarząd ZUS podjął decyzję o powołaniu kolejnych jednostek CKK – w Zambrowie oraz Tomaszowie Lubelskim. Od października 2024 r. nowe zespoły pracowników CKK (łącznie 80 osób) obsługują telefony w sprawie programu Aktywny Rodzic.

Dodatkowo, w ramach działań optymalizujących pracę CKK, obsługa części e-maili została przeniesiona do terenowych jednostek organizacyjnych do Wydziałów Obsługi Klientów i Korespondencji, które są jednostkami wielokanałowej obsługi klientów (WOK). WOK wspierały również CKK w obsłudze połączeń telefonicznych.

Wszystkie te jednostki zostały włączone do pracy w systemie contact center, z którego korzysta CKK. Pracownicy przeszli specjalne szkolenia z obsługi e-maili i telefonów w aplikacji.

Działania optymalizacyjne przyniosły pozytywny efekt – zmniejszył się średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem z 7 min i 20 sek. w 2023 r. do 6 min i 9 sek. w 2024 r.

10.4.3. Kalkulator emerytalny

We wrześniu 2024 r. w kalkulatorze emerytalnym dla doradców udostępniliśmy nowy moduł – **kalkulator NEN**, który służy do wyliczenia symulacji emerytury nauczycielskiej według nowych zasad z art. 88A Karty Nauczyciela, przyznanej po raz pierwszy. Doradcy emerytalni wykonali w 2024 r. ponad 1 tys. symulacji w kalkulatorze NEN.

Ogółem w 2024 r. doradcy emerytalni wykonali w kalkulatorze emerytalnym ponad 735 tys. wyliczeń.

Zdecydowanie chętniej klienci korzystają samodzielnie z wyliczeń w kalkulatorze emerytalnym dostępnym na portalu PUE/eZUS. W 2024 r. klienci wykonali łącznie ponad 3 mln obliczeń. Natomiast w kalkulatorze emerytalnym dostępnym na stronie www.zus.pl klienci wykonali ponad 110 tys. obliczeń. W 2024 r. udostępniliśmy klientom możliwość wykonania obliczenia w kalkulatorze emerytalnym również w aplikacji mobilnej mZUS.

10.5. Monitorowanie jakości obsługi klientów

10.5.1. Badanie opinii i satysfakcji klientów ZUS

Już od 15 lat niezależne pracownice badawcze badają poziom satysfakcji klientów z usług świadczonych przez ZUS. W 2024 r. przeprowadziły trzecią falę badań w formie wywiadów telefonicznych, czyli ostatnią z trzech zaplanowanych na lata 2022-2024. W badaniu udział wzięło 15,6 tys. klientów, w tym: przedsiębiorcy, lekarze, ubezpieczeni i świadczeniobiorcy. Wyniki badania potwierdzają, że klienci ZUS są coraz bardziej zadowoleni z wysokiej jakości obsługi ich spraw w ZUS (74% zadowolonych, wzrost satysfakcji o 4% od 2022 r.). Najwyższe oceny wystawili świadczeniobiorcy (82% zadowolonych, w tym 53% bardzo dobrych) i lekarze (77% zadowolonych). Wśród przedsiębiorców i ubezpieczonych zadowolonych jest po 69% klientów.

Stale rośnie satysfakcja klientów z obsługi w placówkach terenowych Zakładu (86% zadowolonych), a „e-wizytę w ZUS” klienci uznali za wysoce satysfakcjonującą (84% zadowolonych). E-wizyta jest drugim najwyżej ocenianym sposobem kontaktu z ZUS. Dwóch na trzech klientów, którzy kontaktowali się telefonicznie z CKK ZUS, jest zadowolonych z tej formy komunikacji (68% zadowolonych, wśród świadczeniobiorców – aż 73%). Ogólna ocena obsługi spraw załatwianych przez PUE/eZUS wzrosła do 74% zadowolonych (wśród przedsiębiorców jest to 69%, a wśród świadczeniobiorców – 78%). Trzech na czterech klientów, którzy mieli kontakt korespondencyjny z ZUS, jest zadowolonych z tej formy komunikacji (78% pozytywnych ocen). Badaniem objęto także nowoczesne kanały komunikacji otwartej – ZUS na LinkedIn i YouTube. Klienci, którzy odwiedzali profil ZUS na LinkedIn, ocenili go pozytywnie (76% pozytywnych ocen, najwyżej świadczeniobiorcy – 84% zadowolonych). Elektroniczny ZUS na platformie YouTube jest bardzo dobrze postrzegany przez osoby, które z niego korzystają, (78% pozytywnych wskazań), szczególnie przez ubezpieczonych (82% wskazań).

10.5.2. Analiza głosu klienta

W 2024 r. przeprowadziliśmy analizę głosu klienta i opracowaliśmy propozycje usprawnień w obszarze świadczeń (zasiłki i emerytury/renty). Kontakty w tych sprawach stanowią 50% ruchu w CKK. Odsłuchaliśmy i przeanalizowaliśmy ponad **2,2 tys.** e-wizyt oraz rozmów telefonicznych oraz przeprowadziliśmy diagnozę głównych tematów rozmów, częstotliwości kontaktów klienta w danej sprawie oraz zidentyfikowaliśmy elementy, które mają wpływ na przebieg ścieżki kontaktu klienta z ZUS i są tzw. punktami bólu. Zebrane obserwacje opisaliśmy i przygotowaliśmy na ich podstawie materiał do dalszych działań, które będziemy prowadzić wspólnie z komórkami odpowiedzialnymi za obszary poddane obserwacji. Rozpoczęliśmy również analizę głosu klienta w obszarze dochodów.

10.5.3. Weryfikacja jakości obsługi klientów

Wysoka jakość obsługi klientów jest dla ZUS bardzo istotna. Dlatego systematycznie weryfikujemy przestrzeganie standardów obsługi klienta. Umożliwia to podejmowanie działań naprawczych i wprowadzenie zmian na bieżąco. W ramach badania jakości obsługi klientów podejmujemy następujące działania:

- **Badania metodą mystery shopping i obserwacje bezpośrednie w placówkach ZUS**

We wszystkich jednostkach organizacyjnych ZUS przeprowadziliśmy prawie **1,2 tys.** badań metodą mystery shopping. Badania te obejmowały weryfikację wiedzy merytorycznej pracowników o usługach ZUS dla firm i osób pracujących, o świadczeniach długoterminowych oraz krótkoterminowych. Ponadto sprawdzaliśmy, czy pracownicy promują portal PUE/eZUS, e-wizyty oraz rezerwacje wizyt w ZUS. Wyniki badań dostarczały szybkiej informacji na temat prawidłowości realizacji zadań w placówkach ZUS i pozwalały na bieżąco reagować na nieprawidłowości.

▪ **Odsłuchiwanie i ocena e-wizyt**

W 2024 r. odsłuchaliśmy **3,7 tys.** e-wizyt prowadzonych we wszystkich 43 oddziałach. Weryfikowany zakres merytoryczny obejmował e-wizyty z kategorii: firmy i pracownicy, emerytury i renty krajowe, świadczenie wspierające, zasiłki i zwolnienia lekarskie potwierdzenie profilu PUE/eZUS i świadczenia dla rodzin. Ponadto podczas odsłuchu zwracaliśmy uwagę na: prawidłowość weryfikacji tożsamości klienta (w tym osób trzecich biorących udział w e-wizycie), standard obsługi i promowanie przez pracowników portalu PUE/eZUS.

▪ **Odsłuchiwanie i ocena rozmów telefonicznych**

W 2024 r. odsłuchaliśmy i oceniliśmy **8,2 tys.** rozmów telefonicznych klientów z konsultami CKK oraz pracownikami komórek obsługi klientów i korespondencji wspierającymi obsługę infolinii. Rozmowy ocenialiśmy pod kątem zachowania standardu prowadzenia rozmów obowiązujących w CKK oraz udzielanych informacji merytorycznych. Zwracaliśmy szczególną uwagę na właściwą identyfikację potrzeb klienta oraz udzielanie informacji odpowiednich do sposobu uwierzytelnienia. Sprawdzaliśmy również, czy konsultanci promują portal PUE/eZUS. Wyniki oceny rozmów konsultantów udostępniane były na bieżąco ich bezpośrednim przełożonym.

▪ **Szkolenia dla pracowników obsługi klientów**

Wyniki badań pozwoliły nam zdiagnozować potrzeby szkoleniowe i stały się podstawą do zaplanowania kolejnych warsztatów dla pracowników obsługi. W 2024 r. przygotowaliśmy i przeprowadziliśmy 2 warsztaty dla pracowników SOK i CKK, m.in. z funkcjonalności portalu PUE/eZUS oraz 5 warsztatów ze standardów obsługi klientów.

10.6. Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów

KLIENCI W PLACÓWKACH ZUS

W 2024 r. w placówkach ZUS obsłużyliśmy 13,6 mln klientów (w 2023 r. 13,8 mln). Najwięcej klientów korzystających z bezpośredniej obsługi w placówkach obsłużyliśmy na stanowiskach emerytalno-rentowych – 6,2 mln (tak samo jak w 2023 r.). W porównaniu z 2023 r. zmniejszyła się liczba klientów, którzy przyszli w sprawach dotyczących składek. Na stanowiskach obsługi płatników i ubezpieczonych w 2024 r. obsłużyliśmy 4,6 mln klientów (w 2023 – ponad 5 mln), w tym w sprawach dot. świadczeń dla rodzin – ponad 801 tys. Na stanowiskach obsługi zasiłków przyjęliśmy 2,5 mln klientów, a na stanowiskach dot. świadczeń wspierających – 293,2 tys.

E-WIZYTA W ZUS

W 2024 r. kontynuowaliśmy obsługę klientów na e-wizytach w ZUS. Nasi eksperci z placówek ZUS prowadzili z klientami wideorozmowy na temat emerytur i rent, zasiłków, ubezpieczeń i składek,

zakładania konta na PUE, obsługi świadczeń dla rodzin, rozliczeń z płatnikami oraz ulg i umorzeń. Od października 2020 r. do końca 2024 r. zrealizowaliśmy 447,6 tys. e-wizyt, w tym 97,9 tys. e-wizyt w 2024 r. Najwięcej klientów skorzystało z e-wizyt w sprawie świadczeń dla rodzin i potwierdzenia profilu PUE/e-ZUS – 32,9 tys. (w 2023 r. 20,7 tys.). W sierpniu 2024 r. udostępniliśmy rezerwacje e-wizyt bezpośrednio z aplikacji mZUS. W 2024 r. klienci zarezerwowali w ten sposób 2,3 tys. e-wizyt. Klienci rezerwują także e-wizyty z aplikacji mObywatel – w 2024 r. w ten sposób klienci zarezerwowali 23,4 tys. e-wizyt.

OBSŁUGA TELEFONICZNA

W 2024 r. w Centrum Kontakt Klientów z ZUS (CKK), przy wsparciu wyznaczonych pracowników terenowych jednostek organizacyjnych ZUS, obsłużyliśmy 4,1 mln połączeń telefonicznych (w 2023 r. 3,6 mln). Dodatkowo w 2024 r. nasi konsultanci odpowiedzieli na 1,1 mln zapytań e-mailowych.

KORESPONDENCJA

W 2024 r. do ZUS wpłynęło łącznie 50,3 mln korespondencji. Blisko 29,2 mln wniosków wpłynęło elektronicznie, z czego 9,5 mln to wnioski dot. świadczeń dla rodzin i świadczeń wspierających (w 2023 r. 9,2 mln). Blisko 8,3 mln wniosków złożyli komornicy sądowi i inne instytucje publiczne w celu udostępnienia im danych przez ZUS (w 2023 r. 7,3 mln). W 2024 do klientów wysłaliśmy blisko 84 mln korespondencji, w tym 37,6 mln elektronicznie. Liczby te wskazują na ogromne wyzwanie logistyczne, ale także na widoczną transformację cyfrową. ZUS nadal obsługuje miliony tradycyjnych listów, ale jednocześnie wdraża rozwiązania ułatwiające komunikację cyfrową, co wpływa na szybkość i efektywność obsługi klientów.

Tabela 24. Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów w latach 2023–2024

Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów	2023 rok	2024 rok
Liczba obsłużonych klientów w salach obsługi klientów (SOK)	13,8 mln	13,6 mln
E-wizyta w ZUS	107 tys.	98 tys.
Korespondencja papierowa	14,4 mln	21,1 mln
Wnioski złożone elektronicznie	22,4 mln	29,2 mln
E-maile obsłużone	1,2 mln	1,1 mln
Połączenia telefoniczne	3,6 mln	4,1 mln
Liczba profili założonych na PUE/eZUS	1,2 mln	1,1 mln

W obszarze obsługi klientów od kilku lat obserwujemy zmianę w zakresie wykorzystania kanałów kontaktu z ZUS przez płatników, ubezpieczonych i świadczeniobiorców. Rośnie liczba osób zainteresowanych kontaktem telefonicznym i e-usługami i rośnie liczba spraw załatwianych online. W 2024 r. wnioski elektroniczne to 58% wszystkich wniosków, które wpłynęły do ZUS.

10.7. Działania na rzecz klientów z niepełnosprawnościami

W 2024 r. poprawialiśmy dostępność ZUS dla klientów z niepełnosprawnościami. Wdrażaliśmy plany działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz monitorowaliśmy ich zgodność z zakresem wymagań ustawowych⁴⁴.

Od 2021 r. osoba niesłysząca może zarezerwować w ZUS spotkanie z konsultantem – dotyczące zasiłków, rent i emerytur krajowych – w polskim języku migowym (PJM). W 2024 r. przeprowadziliśmy 347 takich e-wizyt w PJM.

Dla pracowników sal obsługi klientów oraz Centrum Kontaktu Klientów ZUS zorganizowaliśmy warsztaty z komunikacji w polskim języku migowym. W szkoleniu, które poprowadzili trenerzy Centrum Edukacyjnego „Migaj” Polskiego Związku Głuchych z Warszawy, wzięło udział 86 pracowników SOK i CKK.

We współpracy z Ministerstwem Funduszy i Polityki Regionalnej, Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych oraz Bankiem Gospodarstwa Krajowego organizowaliśmy kolejne konferencje regionalne „Dostępność dziś i jutro”. Ich tematyka dotyczyła dostępności podmiotów publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Cieszyły się one dużym zainteresowaniem w całym kraju.

Podejmowaliśmy też współpracę z różnymi instytucjami publicznymi oraz organizacjami pozarządowymi w zakresie prac nad poprawą dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Ponadto w 2024 r.:

- zniwelowaliśmy kolejne bariery architektoniczne i informacyjno-komunikacyjne (stan na 31 grudnia 2024 r. – zniesienie 720 barier),
- na bieżąco rozpatrywaliśmy skargi i wnioski o zapewnienie dostępności w ZUS,
- dbaliśmy o rozwój pracowników ZUS, zgłębianie ich wiedzy i świadomości w zakresie dostępności oraz szczególnych potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

We wrześniu 2024 r. ZUS zorganizował **Dni Osób z Niepełnosprawnością**. Pod hasłem „Tacy sami” w ramach corocznych Dni Osób z Niepełnosprawnościami w ZUS odbyło się ok. 440 wydarzeń na terenie całej Polski. Zaktualizowaliśmy „Informator dla osób z niepełnosprawnościami”, który powstał ponad 10 lat temu z inicjatywy ZUS przy współpracy PFRON. Zebraliśmy w nim najważniejsze informacje, które są przydatne dla osób z niepełnosprawnościami. Opisaliśmy m.in. zasady przyznawania świadczeń i warunki, jakie trzeba spełnić, aby z nich skorzystać.

11. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA

11.1. Działalność informacyjno-promocyjna

W I półroczu 2024 r. przygotowaliśmy i przeprowadziliśmy kampanie informacyjne na temat:

- możliwości składania wniosków o 800+ na nowy okres świadczeniowy,

⁴⁴ art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2024 r. poz. 1411)

- świadczenia wspierającego,
- rocznego rozliczenia składki zdrowotnej,
- wakacji składkowych,
- programu Aktywny Rodzic.

Rozpoczęliśmy również kampanię informacyjną o rencie wdowiej⁴⁵.

W 2024 r. zorganizowaliśmy ponad 4,8 tys. wydarzeń informacyjno-promocyjnych.

Na naszej stronie internetowej ZUS i w mediach społecznościowych publikowaliśmy informacje istotne z punktu widzenia klientów. Strona internetowa zus.pl miała w 2024 r. 120 mln odsłon i 26 mln unikalnych użytkowników.

Informowaliśmy również o naszych usługach i świadczeniach, które wypłacamy, podczas różnych wydarzeń organizowanych przez ZUS oraz zewnętrznych (Dni Seniora, Dni Osób z Niepełnosprawnością⁴⁶, konferencje, wykłady, prelekcje itp.). W ramach obchodów 90-lecia ZUS rozpoczęliśmy nowy projekt upowszechniający wiedzę o ubezpieczeniach społecznych: cykl podcastów „ZUS na głos”, które publikujemy co 2 tygodnie na kanale elektronicznym ZUS (na YouTube).

Od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r. rzecznicy prasowi wysłali **3 115** komunikatów prasowych. Efektem tych działań było opublikowanie **305 500** materiałów w różnych mediach, w tym artykułów w prasie drukowanej, publikacji w mediach online oraz wystąpień w radiu i telewizji.

W 2024 roku na profilu @zus_pl na platformie X odnotowaliśmy **1076**⁴⁷ wpisów i odpowiedzi. W ciągu roku profil zyskał **988** nowych obserwujących.

Dni Seniora

Pod hasłem kampanii „Bezpiecznie, zdrowo, bezgotówkowo” w październiku zorganizowaliśmy kolejny Dzień Seniora. Odkondu się ok. 400 wydarzeń na terenie wszystkich oddziałów ZUS oraz lokalnych instytucji partnerskich. Były to wydarzenia edukacyjne, aktywizujące i integracyjne dla seniorów. W ramach akcji wraz z partnerami wydaliśmy kolejny numer gazetki „ZUS dla Seniora” w nakładzie 35 tys. egzemplarzy.

11.2. Działalność edukacyjna

„PROJEKT Z ZUS”

„Projekt z ZUS” to inicjatywa edukacyjna realizowana w szkołach podstawowych. Jego celem jest wprowadzenie uczniów w podstawowe zagadnienia związane z systemem ubezpieczeń społecznych w Polsce. Podczas jednej lekcji uczniowie dowiadują się, dlaczego warto podlegać ubezpieczeniom społecznym i na jakie świadczenia można liczyć w zamian za opłacanie składek. Zada-

⁴⁵ Więcej informacji na temat kampanii znajduje się w punkcie – Przygotowanie ZUS do obsługi nowego zbiegu świadczeń – renty wdowiej

⁴⁶ Więcej informacji o Dniach Osób z Niepełnosprawnością znajduje się w punkcie – Działania na rzecz klientów z niepełnosprawnościami

⁴⁷ liczba za okres styczeń-listopad dotyczy jedynie wpisów, natomiast za grudzień obejmuje zarówno wpisy, jak i odpowiedzi – co wynika ze sposobu prezentacji danych na X

niem uczniów jest wykonanie materiału wyjaśniającego, dlaczego ubezpieczenia społeczne są ważne, w formie filmu, plakatu lub komiksu. Najlepsze prace uczniów nagradzamy.

W roku szkolnym 2023/2024 w projekcie wzięło udział ponad 26 tys. uczniów z 1 015 szkół. Zaktualizowaliśmy materiały do „Projektu z ZUS” tak, aby były zgodne z najnowszą podstawą programową kształcenia oraz aktualnym stanem prawnym.

„LEKCJE Z ZUS” I OLIMPIADA „WARTO WIEDZIEĆ WIĘCEJ O UBEZPIECZENIACH SPOŁECZNYCH”

„Lekcje z ZUS” to projekt edukacyjny skierowany do uczniów szkół ponadpodstawowych. Mają za zadanie kształtować świadomość młodzieży, ucząc przy tym zasady solidaryzmu społecznego, a ponadto dawać praktyczną wiedzę przyszłym przedsiębiorcom. W roku szkolnym 2023/2024 zrealizowaliśmy X edycję „Lekcji z ZUS”, w której wzięło udział ponad 128 tys. uczniów z 1 676 szkół. Odbędzie się też X jubileuszowa edycja Olimpiady, w której wzięło udział ponad 36 tys. uczniów z ponad tysiąca szkół. Od roku szkolnego 2021/2022 laureaci i finaliści Olimpiady są zwolnieni z części pisemnego egzaminu zawodowego na technika ekonomistę i technika rachunkowości w zakresie kwalifikacji EKA.05, a od roku szkolnego 2022/2023 również w zakresie kwalifikacji EKA.04.

26 listopada 2024 r. uczestnicy „Lekcji z ZUS” rozpoczęli rywalizację w ramach XI edycji Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. W pierwszym etapie wzięło udział prawie 35 tys. uczniów z ponad tysiąca szkół średnich z całej Polski.

W 2024 r. zaktualizowaliśmy materiały edukacyjne dla uczniów i nauczycieli do „Lekcji z ZUS” tak, aby były zgodne z najnowszą podstawą programową kształcenia oraz aktualnym stanem prawnym.

WSPÓŁPRACA Z UCZELNIAMI

W ramach Akademii Ubezpieczeń Społecznych, projektu edukacyjnego skierowanego do studentów, współpracujemy z 112 uczelniami (w ramach zawartych umów ramowych). To współpraca w zakresie działalności dydaktycznej oraz realizacji wspólnych projektów z zakresu ubezpieczeń społecznych.

W 2024 r. przeprowadziliśmy na uczelniach wyższych wykłady, w których uczestniczyło ponad 5,8 tys. słuchaczy.

11.3. Działalność promująca naukę

W 2024 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych podjął szereg działań, które promowały naukę o ubezpieczeniach społecznych oraz popularyzowały wiedzę wśród różnych grup społecznych. Realizowane inicjatywy obejmowały organizację prestiżowych wydarzeń naukowych, publikację specjalistycznych analiz oraz rozwój programów edukacyjnych. Wśród nich kluczowe były:

- publikacja kwartalnika „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka”,
- organizacja konferencji i seminariów pod szyldem ZUSlab,
- przygotowanie ogólnopolskich badań, dotyczących wiedzy i postaw Polaków wobec systemu ubezpieczeń społecznych.

Działania te miały na celu nie tylko popularyzację wiedzy i edukację społeczeństwa, ale także budowanie zaufania do instytucji oraz wskazywanie kierunków rozwoju systemu zabezpieczenia

społecznego w Polsce. Dzięki takim aktywnościom ZUS konsekwentnie realizuje swoją misję edukacyjną i społeczną.

WYDAWNICTWA NAUKOWE

W 2024 r. kwartalnik „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka” dołączył do prestiżowej bazy EBSCO, co znacząco zwiększyło jego rozpoznawalność na arenie międzynarodowej. EBSCO jest jedną z największych światowych baz danych, gromadzącą zasoby naukowe z różnych dziedzin i umożliwiającą szerokie rozpowszechnianie publikacji wśród badaczy, studentów oraz instytucji naukowych. Obecność czasopisma w tej bazie przyczyni się do zwiększenia liczby cytowania treści ZUS, a także umożliwi dotarcie do szerokiego grona odbiorców na całym świecie. Zagadnienia publikowane w kwartalniku w minionym roku poruszały szerokie spektrum tematów związanych z funkcjonowaniem systemu ubezpieczeń społecznych. Autorzy analizowali m.in. kwestie inwestycji w bezpieczeństwo i zdrowie w miejscu pracy, wskazując na korzyści ekonomiczne i prawne wynikające z działań prewencyjnych. Dużo uwagi poświęciliśmy także zagadnieniom związanym z kontrolami przeprowadzanymi przez ZUS i Państwową Inspekcję Pracy oraz ich wpływem na obowiązki płatników składek. Kolejnym istotnym obszarem badań była analiza nierówności płacowych, szczególnie w kontekście „kary” za macierzyństwo oraz wpływu obowiązków opiekuńczych na sytuację finansową kobiet. Artykuły podejmowały również tematykę decyzji o przejściu na emeryturę oraz różnych strategii oszczędnościowych, uwzględniając instrumenty finansowe, takie jak: PPK, PPE i OFE. Istotnym elementem analiz była także rola mediów w kształtowaniu świadomości społecznej na temat systemu ubezpieczeń w kontekście historycznym.

ORGANIZACJA KONFERENCJI I SEMINARIÓW

23 października 2024 r. ZUS zorganizował konferencję „Cyfrowy ZUS”, poświęconą cyfrowej transformacji administracji publicznej i wyzwaniom związanym z wdrażaniem nowoczesnych technologii. Wydarzenie to stanowiło część obchodów 90-lecia ZUS i miało na celu zaprezentowanie dotychczasowych osiągnięć instytucji w zakresie cyfryzacji oraz określenie dalszych kierunków rozwoju. Podczas konferencji podkreślano konieczność integracji systemów cyfrowych, eliminacji barier międzyinstytucjonalnych oraz podniesienia poziomu edukacji cyfrowej wśród obywateli i pracowników administracji publicznej. Jednym z kluczowych wniosków było stwierdzenie, że cyfryzacja nie może ograniczać się do przeniesienia procesów papierowych do świata online, lecz wymaga zmiany podejścia do obsługi klientów.

Kolejną inicjatywą były seminaria naukowe ZUSlab, które w 2024 r. obejmowały dwa wydarzenia. Pierwsze z nich, zatytułowane „Moralność socjalna – perspektywa badawcza, implikacje praktyczne”, odbyło się w 15 listopada i dotyczyło etycznych oraz społecznych aspektów korzystania z systemu ubezpieczeń społecznych. Eksperci podkreślali znaczenie zaufania do instytucji oraz potrzebę edukacji obywateli w zakresie zasad funkcjonowania systemu świadczeń. Drugie seminarium, zatytułowane „Praca platformowa a wielowymiarowa sytuacja pracowników cudzoziemskich”, odbyło się 2 grudnia i skupiło się na wyzwaniach związanych z nowymi formami zatrudnienia, w tym potrzebą dostosowania systemu ubezpieczeń społecznych do dynamicznie rozwijającego się rynku pracy platformowej.

BADANIA

Ważnym elementem działań ZUS w 2024 r. były przygotowania do przeprowadzenia w 2025 r. kompleksowych badań dotyczących wiedzy, postaw i źródeł informacji Polaków na temat ubezpieczeń społecznych. Przegląd przeprowadzony w 2024 r. obejmował analizę wcześniejszych badań oraz identyfikację kluczowych obszarów, które wymagają pogłębienia. Wyniki tych badań pozwolą na lepsze dostosowanie strategii informacyjnych i edukacyjnych do potrzeb społeczeństwa, wskażą najskuteczniejsze kanały komunikacji i sposoby dotarcia do różnych grup odbiorców.

KONKURS PREZESA ZUS NA NAJLEPSZĄ PRACĘ LICENCJACKĄ, MAGISTERSKĄ ORAZ DOKTORSKĄ Z ZAKRESU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Z powodzeniem przeprowadziliśmy również Konkurs prezesa ZUS na najlepszą rozprawę naukową o ubezpieczeniach społecznych, który w 2024 r. odbył się już po raz trzeci. W konkursie nagrodziliśmy prace dotyczące m.in. procedur postępowań emerytalno-rentowych oraz strategii inwestycyjnych w zarządzaniu oszczędnościami emerytalnymi. Wyróżnienia przyznaliśmy także autorom analiz wpływu przepisów prawnych na sytuację ubezpieczonych. Konkurs cieszy się dużym zainteresowaniem w środowisku akademickim i przyczynia się do popularyzacji wiedzy na temat systemu zabezpieczenia społecznego w Polsce.

12. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA

12.1. Udział w pracach instytucji międzynarodowych

MIĘDZYNARODOWE STOWARZYSZENIE ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO (ISSA)

W 2024 r., w ramach prac organów Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego ISSA, zorganizowaliśmy lub wzięliśmy udział w:

- pracach i spotkaniach Komisji Technicznej ISSA ds. ubezpieczeń z tytułu starości, niezdolności do pracy i śmierci żywiciela (przewodniczący Komisji – prezes ZUS),
 - pracach i spotkaniach dotyczących opracowania wytycznych ISSA (*ISSA Guidelines*) nt. opieki długoterminowej,
 - Regionalnym Forum Zabezpieczenia Społecznego dla Europy (w tym w ogłoszeniu wyników Konkursu ISSA Good Practice Award for Europe 2024),
 - seminariach, warsztatach, konferencjach organizowanych przez instytucje członkowskie ISSA.
- Spotkania odbywały się stacjonarnie lub w formule online.

Ponadto w 2024 r. ZUS:

- brał udział w Forum Komisji Technicznych ISSA (24–26 czerwca w Genewie), w ramach którego odbyły się:
 - 25 czerwca – posiedzenie Komisji Technicznej ISSA ds. ubezpieczeń z tytułu starości, niezdolności do pracy i śmierci żywiciela (przedstawienie raportów z realizacji projektów zgłoszonych w triennium 2023–2025),
 - 24–25 czerwca – spotkania dotyczące opieki długoterminowej i przygotowanie wytycznych w obszarze rozwiązań administracyjnych (w tym zakresie odbyły się także dodatkowe spotkania robocze online 22 lutego oraz 20 marca),

- wziął udział w spotkaniu nt. ISSA Vision Zero (4 lipca online),
- współorganizował posiedzenie Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA (10 września online i 22 listopada w Stambule).

EUROPEJSKA PLATFORMA ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO (ESIP)

ZUS brał aktywny udział w wydarzeniach ESIP. W 2024 r.:

- współorganizowaliśmy warsztaty emerytalne (*ESIP public workshop „Stabilność i adekwatność systemów emerytalnych w starzejącym się społeczeństwie”* – przedstawiciele ZUS byli prelegentami w panelu „Przyszłościowe systemy emerytalne w Europie”),
- braliśmy udział w Posiedzeniach Zgromadzenia Ogólnego ESIP oraz Komitetu Emerytalnego, Komitetu ds. Rehabilitacji, Komitetu ds. rodziny i włączenia społecznego – raz na kwartał,
- członek Zarządu nadzorujący Pion Finansów i Realizacji Dochodów uczestniczył 15 października w 3. Dorocznym Forum ESIP. Wystąpił w panelu, dotyczącym wspierania mobilności pracowników w Unii Europejskiej i zwalczania niedoborów siły roboczej.
- podczas posiedzenia Komitetów: Emerytalnego, Niepełnosprawności i Rehabilitacji oraz Świadczeń Rodzinnych, które odbyło się 10–11 grudnia w Brukseli, wystąpił koordynator ds. dostępności w ZUS. Zaprezentował sposoby, jakimi polski system zabezpieczenia społecznego wspiera osoby z niepełnosprawnościami (w ramach spotkania Komitetu ds. Rehabilitacji),
- podczas posiedzenia Zgromadzenia Ogólnego ESIP, 11 grudnia 2024 r. odbyły się wybory uzupełniające do Rady Gubernatorów (Zarządu ESIP). Nowym członkiem Zarządu ESIP został Wicedyrektor ds. Współpracy Międzynarodowej w Gabinecie Prezesa.

12.2. Współpraca z instytucjami łącznikowymi i właściwymi

Współpraca oraz wymiana doświadczeń i dokumentów odbywa się drogą korespondencyjną.

W 2024 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przygotował i zorganizował następujące wydarzenia:

- wizyta studyjna delegacji Zarządu Państwowego Funduszu Ubezpieczeń Społecznych Republiki Litewskiej (SoDra) w ZUS, 7–8 maja,
- wizyta studyjna delegacji niemieckiej instytucji „Sozialbeirat” w ZUS, 6 czerwca;
- spotkanie z ekspertem niemieckiej instytucji Deutsche Rentenversicherung Bund (DRV Bund) Christophem Debowskim, 9 października,
- konsultacje online z udziałem przedstawicieli ZUS, Państwowej Inspekcji Pracy z Polski i z Litwy, Zarządu Państwowego Funduszu Ubezpieczeń Społecznych Republiki Litewskiej (SoDra) oraz litewskiego Centrum Współpracy Międzyinstytucjonalnej, 17 grudnia,
- spotkanie z przedstawicielami Organu Administracyjnego ds. Społecznego Ubezpieczenia Zdrowotnego Republiki Indonezji (BPJS Kesehatan) nt. zadań i struktury ZUS, organizacji przepływów finansowych w ZUS, rodzajów zasiłków/świadczeń i kryteriów ich przyznawania (13 czerwca, Centrala ZUS),
- spotkanie z delegacją Komisji Pracy i Zabezpieczenia Społecznego Izby Deputowanych Parlamentu Rumunii oraz przedstawicielami Ambasady Rumunii w Polsce. Delegacji towarzyszyła przewodnicząca Komisji Polityki Społecznej i Rodziny Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej (2 lipca, Centrala ZUS),

- spotkanie w ramach współpracy dwustronnej z przedstawicielami Narodowej Kasy Ubezpieczeń Społecznych Republiki Mołdawii (NOSI). Spotkanie dotyczyło elastycznej organizacji czasu pracy, pozafinansowych czynników motywacyjnych, rozwoju systemu podnoszenia kwalifikacji, audytu wewnętrznego – wyzwań w dobie zmian i kryzysu, ubezpieczenia społecznego osób samozatrudnionych (13–14 listopada, Centrala ZUS).

Ponadto, w 2024 r. przeprowadziliśmy rozmowy z zagranicznymi instytucjami łącznikowymi dotyczące zagadnień wynikających z bieżącej współpracy instytucji właściwych przy realizacji przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. Ustalenia z tych rozmów mają usprawnić współpracę przy obsłudze emerytur i rent rodzinnych oraz współpracę w ramach systemu EESSI, pomóc w optymalizacji procesów międzynarodowych, wzorów formularzy, interpretacji przepisów, zmian w prawie krajowym, w wymianie danych w toku rozpatrywania spraw, prowadzenia postępowań wyjaśniających oraz w przyspieszeniu obsługi spraw klientów znajdujących się w sytuacjach transgranicznych. Uzgodnienia te były prowadzone korespondencyjnie oraz, jeśli to było konieczne, w formie rozmów instytucji łącznikowych.

W roku 2024 odbyły się rozmowy łącznikowe z przedstawicielami:

- austriackiej instytucji łącznikowej Dachverband der österreichischen Sozialversicherungen – SV (19-21 marca),
- tureckich instytucji łącznikowych SGK i ISKUR (8–11 października),
- holenderskiej instytucji łącznikowej UWV (21 października),
- holenderskiej instytucji łącznikowej SVB (22–23 października),
- niemieckich instytucji GKV Spitzenverband - Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung-Ausland (DVKA) oraz Deutsche Rentenversicherung Bund (DRV Bund) – Bonn, 4–6 listopada,
- holenderskich instytucji ubezpieczeniowych UWV i SVB (online, 4 grudnia).

12.3. Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii

W ramach przygotowań do spotkań z zakresu poradnictwa dla Polaków, w formie stacjonarnej, prowadzone były w 2024 r. rozmowy z Ministerstwem Spraw Zagranicznych oraz z przedstawicielami Konsulatów RP w państwach europejskich. Dodatkowo umożliwiliśmy Polakom za granicą kontakt i spotkania z przedstawicielem ZUS. Zorganizowano:

- 14 spotkań-poradnictw stacjonarnych dla Polaków zamieszkujących i/lub pracujących za granicą nt. praw i obowiązków, wynikających z przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego (Sztokholm – 16–17 marca, Praga – 10 kwietnia, Czeski Cieszyń – 11–12 kwietnia, Liverpool – 26 kwietnia, Nottingham – 27 kwietnia, Londyn – 17–18 maja, Bedford – 19 maja, Oslo – 12–13 czerwca, Berlin – od 30 listopada do 1 grudnia),
- 1 spotkanie online w formie webinaru jako poradnictwo dla Polonii w Holandii (we współpracy z Ambasadą RP w Hadze), 2 września,
- 11 dni poradnictwa telefonicznego we współpracy z niemiecką instytucją zabezpieczenia społecznego DRV (Słubice – 11 kwietnia, Zgorzelec – 16 maja, Szczecin – 6 i 13 czerwca, Opole – 17–19 września, Berlin – 8 października, Görlitz – 5 listopada, Frankfurt nad Odrą – 5 i 12 grudnia),

- 6 dni poradnictwa stacjonarnego we współpracy z niemiecką instytucją zabezpieczenia społecznego DRV (Hanower – 25–27 kwietnia, Warszawa – 19–21 września).

Ponadto ramach działalności informacyjno-popularyzatorskiej w 2024 r. uaktualniliśmy:

- „Poradnik dla Polaków pracujących lub mieszkających za granicą. Najczęściej zadawane pytania”. Publikacja ta podejmuje zagadnienia, związane z uprawnieniami do świadczeń z zabezpieczenia społecznego, dla Polaków mieszkających lub pracujących poza granicami kraju,
- popularnonaukowy informator „Zabezpieczenie społeczne w Polsce”, który przybliży zasady przyznawania zarówno świadczeń o charakterze ubezpieczeniowym, jak i świadczeń, dla otrzymania których nie jest wymagane wcześniejsze opłacanie składek.

13. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE

13.1. Analityka biznesowa: prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne, narzędzia i rozwiązania wspierające potencjał analityczny Zakładu

Zakład Ubezpieczeń Społecznych z uwagi na szeroki zakres statutowej działalności posiada ogromne zasoby informacyjne, co umożliwia mu i zaawansowane prace analityczne i prognostyczne. Jest jedną z niewielu instytucji publicznych zobowiązanych ustawowo do cyklicznego przygotowywania prognoz aktuarialnych, zarówno krótko- jak i długoterminowych.

PROGNOZY

W 2024 r. ZUS przygotował kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model FUS22) do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych. Zawarty w tym modelu submodel służy do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych. Przy jego wykorzystaniu w 2024 r. przygotowaliśmy:

- „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2025-2029”,
- „Prognozę wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2025-2029”.

Model kohortowy wykorzystywany jest również do przeprowadzania różnego rodzaju symulacji wpływu zmian przepisów na sytuację finansową FUS.

Prognozy wpływów i wydatków FUS oraz FEP sporządziliśmy w trzech wariantach: pośrednim, pesymistycznym i optymistycznym. Różnią się one przyjętymi założeniami makroekonomicznymi przygotowanymi przez Ministerstwo Finansów.

Wyniki 5-letniej prognozy wpływów i wydatków FUS wskazują, że będzie rosło zapotrzebowanie na pozaskładkowe przychody FUS (np. dotacje, zasilenie środkami z Funduszu Rezerwy Demograficznej). Poziom deficytu w przyszłości będzie zależał w dużej mierze od sytuacji makroekonomicznej. Prezentują to poszczególne warianty prognozy, a także wyniki wyrażone różnymi miarami (jak kwoty nominalne, ceny stałe z 2023 r., wydolność, wyniki w procencie PKB).

Niezależnie od wariantu prognozy saldo roczne FUS cały czas maleje, co oznacza wzrost deficytów rocznych funduszu. We wszystkich trzech wariantach deficyt roczny FUS w 2029 r. jest większy niż w 2025 r.

Na deficyt roczny FUS (ujemne saldo roczne FUS) w prognozowanym okresie wpływają przede wszystkim deficyty w funduszu emerytalnym i w funduszu chorobowym i ich wielkość.

W obu tych funduszach przez wszystkie lata, które obejmuje prognoza, przewidujemy deficyty roczne.

Wyniki 5-letniej prognozy wpływów i wydatków FEP wskazują, że sytuacja finansowa tego funduszu poprawi się, tzn. deficyt roczny FEP będzie mały oraz wzrośnie wydolność FEP. Mimo to fundusz nadal będzie wymagał corocznego zasilania dotacjami z budżetu państwa.

ANALIZY

Zakład Ubezpieczeń Społecznych przygotowuje przekrojowe analizy oraz oszacowuje skutki finansowe projektowanych zmian przepisów z zakresu ubezpieczeń społecznych.

W 2024 r. Zakład oszacował skutki finansowe wielu projektów, m.in.:

- zmian przepisów dotyczących nauczycielskich świadczeń kompensacyjnych (NSK),
- zmian polegających na umożliwieniu pobierania łącznie renty rodzinnej oraz innego świadczenia (emerytury, renty z tytułu niezdolności do pracy), czyli wprowadzenia renty wdowiej (różne warianty),
- zmiany w finansowaniu absencji chorobowej przez pracodawców (wiele wariantów),
- zmian w warunkach korzystania z małej działalności gospodarczej plus (MDG+) (kilka wariantów),
- wprowadzenia zwolnienia z opłacania składek dla prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, czyli wakacji składkowych (wiele wariantów),
- objęcia obowiązkowym ubezpieczeniem chorobowym osób wykonujących umowę agencyjną, umowę zlecenie, inną umowę o świadczenie usług, do której zgodnie z Kodeksem cywilnym stosuje się przepisy dotyczące zlecenia,
- objęcia obowiązkowymi ubezpieczeniami społecznymi umów o dzieło,
- zmiany przepisów w zakresie opłacania składek na ubezpieczenie zdrowotne przez osoby prowadzące pozarolniczą działalność,
- podwyższenia wysokości minimalnego wynagrodzenia od 1 stycznia 2025 r.,
- wprowadzenia prawa do emerytury bez względu na wiek w przypadku posiadania wysokiego stażu i/lub zgromadzenia odpowiedniego kapitału emerytalnego (10 wariantów),
- zmian w zasadach waloryzacji składek na ubezpieczenie emerytalne zewidencjonowanych na koncie ubezpieczonego dla osób, którym wysokość świadczenia ZUS ustalił w czerwcu w latach 2009-2019,
- wprowadzenia możliwości obliczania emerytur według nowych zasad bez pomniejszania podstawy obliczenia emerytury o sumę kwot pobranych emerytur wcześniejszych (różne warianty).

Obliczyliśmy także zobowiązania (rezerwy) Zakładu wobec pracowników z tytułu odpraw emerytalnych i nagród jubileuszowych na 31 grudnia 2023 r.

W 2024 r. ZUS opracował metodologię symulatora dla emerytur nauczycielskich według nowych zasad z art. 88a Karty Nauczyciela. Na podstawie tego dokumentu przygotowaliśmy i udostępniliśmy doradcom emerytalnym nowy kalkulator NEN. Ponadto wykonaliśmy szereg symulacji wysokości emerytur przy wykorzystaniu narzędzi/kalkulatorów zbudowanych na potrzeby tych zadań. Zaktualizowaliśmy parametry makroekonomiczne i demograficzne w kalkulatorach emerytalnych

dostępnych na stronie internetowej ZUS, na PUE ZUS oraz u doradców emerytalnych. Przygotowaliśmy również prognozę ludności w podziale na społeczno-ekonomiczne grupy wiekowe według województw oraz oddziałów ZUS w latach 2025–2060.

SPRAWOZDAWCZOŚĆ BIEŻĄCA

Bogatym źródłem informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych jest sprawozdawczość bieżąca ZUS, która zaspokaja potrzeby informacyjne w procesach planowania, zarządzania oraz nadzoru nad jednostkami terenowymi ZUS. Co miesiąc jednostki terenowe przekazywały 34 sprawozdania, a pracownicy Centrali generowali kilkaset raportów z Systemu Wspomagania Analiz Statystycznych 9A. Na podstawie uzyskanych informacji sporządzaliśmy wydawnictwa o ubezpieczeniach społecznych w cyklach miesięcznych, kwartalnych i rocznych.

W 2024 roku Zakład kontynuował takie programy i świadczenia dla rodzin, jak: Dobry Start i Rodzina 800+ (świadczenie wychowawcze), dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna, rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO), także dla uchodźców. Od kwietnia 2024 r. ZUS realizuje świadczenia wspierające, a od października 2024 r. program Aktywny Rodzic. Informacje o tych działaniach prezentowaliśmy w formie cotygodniowych raportów według stanu na dany dzień w zakresie danych o realizacji wniosków i postępowaniach oraz wypłacanych świadczeń.

Miesięcznie Zakład przekazywał do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej 46 złożonych, wielowymiarowych raportów według podziału administracyjnego kraju (województwo/powiat/ gmina) i dodatkowo m.in. według rodzaju wnioskodawcy, wieku dziecka, z wyszczególnieniem danych o uchodźcach, którzy przybyli do Polski z Ukrainy w związku z działaniami wojennymi w tym państwie.

W cyklu miesięcznym publikowaliśmy w Portalu Statystycznym ZUS na stronie internetowej dane dotyczące programów wsparcia rodzin w układzie według województw/powiatów/gmin.

BADANIA STATYSTYCZNE

ZUS prowadzi liczne badania statystyczne, które pozwalają na przekrojową analizę zjawisk z zakresu ubezpieczeń społecznych. Analiza wyników badań i danych statystycznych umożliwia oszacowanie wielu projektowanych zmian przepisów i stanowi niejednokrotnie podstawę decyzji w zakresie ubezpieczeń społecznych podejmowanych na szczeblu rządowym. Do najbardziej istotnych badań należą:

- **Badanie statystyczne osób poddanych rehabilitacji leczniczej w okresie 12 miesięcy od zakończenia rehabilitacji.** Badanie to dostarcza informacji o populacji osób rehabilitowanych i ich cechach demograficzno-społecznych, o przyczynach chorobowych kierowania na leczenie rehabilitacyjne, świadczeniach pobieranych w momencie skierowania na rehabilitację, a przede wszystkim o świadczeniach pobieranych w okresie 12 miesięcy od zakończenia rehabilitacji leczniczej.
- **Badanie wysokości świadczeń wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu.** Badanie to obejmuje emerytury i renty, emerytury pomostowe, nauczycielskie świadczenia kompensacyjne, świadczenia i zasiłki przedemerytalne oraz renty socjalne, a także umożliwia analizę zmian w strukturze wysokości wypłacanych świadczeń.

- **Badanie absencji chorobowej.** Badanie to pozwala na analizę orzeczonej czasowej niezdolności do pracy (w tym z tytułu pobytu w szpitalu) w zakresie: liczby dni absencji chorobowej, liczby zaświadczeń lekarskich, liczby osób, którym wystawiono zaświadczenie lekarskie, zróżnicowania przestrzennego, przyczyn chorobowych absencji, struktury cech społeczno-demograficznych osób, które w danym roku przebywały na zwolnieniu lekarskim.
W 2024 r. kontynuowaliśmy **comiesięczny monitoring** absencji chorobowej ogółem oraz absencji z powodu choroby własnej osób ubezpieczonych w ZUS. Informacje o kształtowaniu się absencji prezentowaliśmy w formie syntetycznych miesięcznych notatek oraz zestawień tabelarycznych korelujących liczbę dni i liczbę zaświadczeń lekarskich z innymi zmiennymi (wg płci i wieku, wg PKD, wg powiatów).
Ponadto opracowaliśmy **Raport o absencji chorobowej w 2023 r.**, który prezentuje dynamikę i sezonowość absencji oraz zmiany przyczyn chorobowych.
- **Badanie wydatków poniesionych w 2023 r. na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy w korelacji z jednostką chorobową.** Badanie to pozwala określić poziom wydatków na poszczególne rodzaje świadczeń związanych z niezdolnością do pracy z obszaru obsługiwanego przez ZUS w korelacji z jednostką chorobową będącą przyczyną niezdolności do pracy.
- **Badanie statystyczne rent z tytułu niezdolności do pracy przyznanych w 2023 r. z powodu wypadków przy pracy i chorób zawodowych.** Badanie to analizuje cechy społeczno-demograficzne rencistów (płeć, wiek, zawód, miejsce zatrudnienia, miejsce zamieszkania), okoliczność powstania niezdolności do pracy, rodzaj zdarzenia powodującego wypadek lub uraz, przyczynę chorobową niezdolności, stopień niezdolności do pracy oraz okres jej trwania.
- **Badanie populacji emerytów i rencistów** – tworzenie (corocznie) zbioru danych jednostkowych o emeryturach i rentach. Pozyskane w badaniu informacje służą analizie populacji emerytów i rencistów pod kątem ich cech demograficzno-społecznych, takich jak płeć, wiek, miejsce zamieszkania, a także wysokości pobieranych świadczeń.

DZIAŁALNOŚĆ INFORMACYJNA

ZUS jest głównym źródłem informacji o ubezpieczeniach społecznych dla statystyki publicznej. Od lat współpracuje z Głównym Urzędem Statystycznym (GUS). Przekazuje zbiory danych, zarówno jednostkowych, jak i zagregowanych, generowane z systemów informatycznych ZUS.

Zarówno wyniki badań i analiz, jak i szeroko udostępniane informacje statystyczne, wykorzystywane są przez wiele instytucji publicznych, placówek naukowych oraz odbiorców prywatnych. Na ich podstawie przygotowywane są przekrojowe tablice, materiały, analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz ubezpieczenia zdrowotnego (na potrzeby wewnętrzne oraz innych instytucji polskich i zagranicznych, takich jak: komisje sejmowe i senackie, Ministerstwo Rozwoju i Technologii, Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, GUS, Ministerstwo Zdrowia, Narodowy Bank Polski), a także wynikające z potrzeb Eurostatu (m.in. Narodowy Rachunek Zdrowia).

Zakład Ubezpieczeń Społecznych aktywnie angażuje się w popularyzację wiedzy z zakresu statystyki i analiz poprzez współpracę z różnymi instytucjami oraz udział w seminariach. ZUS dąży w ten sposób do zwiększenia świadomości społecznej na temat zagadnień związanych z ubezpie-

ceniami społecznymi oraz promuje prozdrowotne postawy wśród obywateli. I tak w ramach współpracy z:

- Narodowym Instytutem Zdrowia Publicznego PZH – Państwowym Instytutem Badawczym eksperci ZUS przygotowali rozdział **Raportu o sytuacji zdrowotnej ludności Polski, 2024**, prezentując analizy i dane dotyczące absencji chorobowej w latach 2022–2023;
- Polsko-Niemiecką Izbą Przemysłowo-Handlową i Ambasadą Niemiec w Warszawie – uczestniczyliśmy w debacie o szansach i wyzwaniach opieki koordynowanej w ochronie zdrowia, prezentując wyniki badania wydatków poniesionych w 2023 r. z ubezpieczeń społecznych na świadczenia związane z niezdolnością do pracy w korelacji z grupami chorobowymi;
- Wojewódzkim Urzędem Pracy w Krakowie – ekspert ZUS omówił rolę i znaczenie cudzoziemców w polskim systemie ubezpieczeń społecznych;
- Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej – uczestniczyliśmy w seminarium poświęconym problematyce tzw. emerytur groszowych, podczas którego przedstawiliśmy analizę statystyczną dotyczącą tego zjawiska. Dzięki temu instytucja przyczynia się do pogłębiania wiedzy na temat niskich świadczeń emerytalnych oraz poszukiwania rozwiązań mających poprawić sytuację emerytów.

Na podstawie gromadzonych informacji, badań, analiz i prognoz, opracowywaliśmy publikacje i raporty, które przedstawiają:

- orzeczenia lekarzy orzeczników i komisji lekarskich ZUS (w tym orzeczenia ustalające procentowy uszczerbek na zdrowiu),
- płatników składek na ubezpieczenie wypadkowe, którzy złożyli Informację ZUS IWA,
- ubezpieczonych wykonujących prace w szczególnych warunkach lub o szczególnym charakterze – na podstawie dokumentów ZUS ZSWA,
- ważniejsze informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych,
- emerytury i renty przyznane w danym roku,
- cudzoziemców w polskim systemie ubezpieczeń społecznych,
- strukturę wysokości świadczeń wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu,
- emerytury z nowego systemu wypłacone w wysokości niższej niż najniższa emerytura,
- wydatki na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy,
- pracujących emerytów i rencistów,
- informację o świadczeniach pieniężnych – miesięcznie i kwartalnie,
- informację o realizacji wybranych zadań oddziałów ZUS.

ZUS opracował kolejną edycję *Rocznika statystycznego ubezpieczeń społecznych* za lata 2021-2023.

Zagregowane dane statystyczne z zakresu ubezpieczeń społecznych zaspokajają potrzeby wynikające z wymagań Eurostatu (ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).

Szeroki zakres danych ZUS udostępnia w Portalu statystycznym ZUS (PSZ) na stronie internetowej, w postaci zestawień prezentujących np. dane dotyczące płatników składek, ubezpieczonych, emerytur i rent, programów wsparcia dla rodzin. Portal podzielony jest na 12 kategorii tematycznych, które zawierają aktualne oraz archiwalne dane statyczne. Tabele zamieszczone w por-

talu na bieżąco aktualizujemy. W Portalu zamieściliśmy blisko 4 tys. tabel. Większość z nich dostosowaliśmy do obowiązujących standardów WCAG.

Szeroko udostępniane informacje statystyczne, wykorzystywane są przez wiele instytucji publicznych, placówek naukowych oraz odbiorców prywatnych. Na ich podstawie opracowujemy przekrojowe tablice, materiały, analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz ubezpieczenia zdrowotnego (na potrzeby wewnętrzne oraz innych instytucji polskich i zagranicznych).

W 2024 r. udostępniliśmy ponad 250 tys. informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych.

13.2. Rozwój nowoczesnej analityki danych w ZUS

Dane, które gromadzi Zakład Ubezpieczeń Społecznych, są jednym z jego najważniejszych i najcenniejszych aktywów. Dane te są niepowtarzalne i bardzo wartościowe dla odbiorców wewnętrznych oraz zewnętrznych. Realizacja podstawowych zadań Zakładu wymaga różnych form przetwarzania tych danych. Bazując na tych założeniach, prowadzimy działania, których celem jest rozwój obszaru Business Intelligence (BI) oraz Hurtowni Danych (HD) w ZUS.

Podjęto między innymi decyzję o uruchomieniu projektu budowy i wdrożenia Systemu Eksploracji Danych w ZUS (SED ZUS). Celem projektu jest budowa i wdrożenie kompleksowego i jednolitego systemu zaawansowanej analityki danych, który będzie wspomagać przetwarzanie ogromnych zasobów informacji ZUS w wartościową wiedzę. W powiązaniu z odpowiednim modelem organizacyjno-kompetencyjnym ma on również wspierać podejmowanie decyzji na różnych poziomach zarządzania. System zakłada przejście na wyższy poziom analityki danych, ponad klasyczne raportowanie, poprzez m.in. tworzenie modeli uczenia maszynowego (ML) i sztucznej inteligencji (AI).

Kolejnym ważnym projektem z obszaru BI i HD jest projekt budowy i wdrożenia zintegrowanego Systemu Informacji o Danych ZUS (SID ZUS), który wspomogę zarządzanie aktywami informacyjnymi Zakładu. W 2024 r. opracowaliśmy uzgodnienie projektowe oraz rozpoczęliśmy konsultacje ogólne, których celem jest m.in. przedstawienie proponowanych rozwiązań spełniających wymagania ZUS przez potencjalnych wykonawców. Przeprowadziliśmy również szkolenia i warsztaty mające zwiększyć poziom świadomości w zakresie zarządzania danymi, ich jakością oraz stosowania narzędzi Business Intelligence w ZUS. Szkolenia były przeznaczone dla doradców ds. danych powołanych w Centrali i oddziałach ZUS.

Na bieżąco aktualizowaliśmy Portal Business Intelligence (Portal BI) w intranecie ZUS, którego zadaniem jest promowanie nowoczesnych metod i technik zbierania, eksploracji, interpretacji i analizy danych oraz rozwiązań klasy HD. Portal BI ma charakter informacyjno-edukacyjny i obejmuje syntezę najważniejszych zagadnień z obszaru BI i HD – zarówno w kontekście ogólnym, jak i działań czy planów ZUS w tych obszarach.

Kontynuowaliśmy prace związane z bieżącym utrzymaniem i rozwojem narzędzi pomagających w zarządzaniu zasobami informacyjnymi, takich jak Rejestr Pojęć Biznesowych czy Korporacyjny Model Danych. Uaktualniliśmy i opracowaliśmy nowe pojęcia biznesowe oraz modele danych związane z obsługą obszarów informacyjnych Zakładu (m.in. ze względu na zmiany legislacyjne).

14. PODSUMOWANIE

Zaprezentowane sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2024 r. pokazuje, jak szeroki zakres zadań jest przedmiotem działalności ZUS. Poza realizacją zadań statutowych kontynuowaliśmy zadania związane z obsługą świadczeń z programów dla rodzin oraz programów pomocowych.

Rok 2024 r. to przede wszystkim:

- zapewnienie ciągłości wypłaty świadczeń,
- zapewnienie płynności finansowej funduszy,
- realizacja zadań związanych z obsługą rządowych programów dla rodzin (obsługa wniosków: z programu Dobry Start 300+, o świadczenia wychowawcze 800+, w sprawie rodzinnego kapitału opiekuńczego (RKO) i o dofinansowanie pobytu dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna oraz nowego programu Aktywny Rodzic),
- wsparcie udzielane obywatelom Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi (wypłata świadczeń z programów dla rodzin),
- obsługa rocznego rozliczenia składki zdrowotnej za 2023 r.,
- obsługa wniosków o świadczenia wspierające dla osób z niepełnosprawnością (od 1 stycznia 2024 r.),
- kontynuowanie wsparcia udzielanego w ramach tarczy gazowej (od 1 kwietnia 2023 r.),
- wsparcie udzielane podmiotom poszkodowanym w wyniku powodzi z września 2024 r.,
- wsparcie udzielane przedsiębiorcom w postaci zwolnienia z opłacania składek ZUS – wakacje składkowe,
- przygotowanie ZUS do obsługi nowego zbiegu świadczeń – renty wdowiej,
- przygotowanie ZUS do obsługi świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia,
- sukcesywne podnoszenie jakości obsługi klientów poprzez rozwój cyfrowych kanałów dostępu i nowych e-usług oraz doskonalenie tradycyjnych form obsługi klientów,
- prowadzenie prac w celu ograniczenia długu technologicznego poprzez rozbudowanie infrastruktury techniczno-systemowej PUE/eZUS i KSI ZUS,
- przygotowanie pakietu zmian legislacyjnych,
- kontynuacja zadań w celu zapewnienia adekwatnego poziomu bezpieczeństwa, również w zakresie cyberbezpieczeństwa,
- zapewnienie przejrzystości i konkurencyjności prowadzonych postępowań o udzielenie zamówień publicznych,
- kontynuowanie procesu automatyzacji i elektronizacji,
- dalsza poprawa warunków pracy.

14.1. Porównanie danych za lata 2023–2024

Sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2024 r. zawiera syntetyczne informacje dotyczące zadań zrealizowanych przez ZUS, w szczególności takich jak: realizacja dochodów, kontrola płatników składek, obsługa ubezpieczonych, płatników składek i świadczeniobiorców, orzecznictwo lekarskie, prewencja rentowa i wypadkowa. Uwzględnia również kwestie związane z funkcjonowaniem ZUS jako instytucji, w tym m.in.: reorganizację ZUS, sytuację finansową i majątkową ZUS, działania na rzecz poprawy warunków pracy, politykę personalną, działa-

nia na rzecz doskonalenia standardów obsługi klientów oraz rozwoju usług elektronicznych, zarządzanie bezpieczeństwem ZUS i klientów, współpracę międzynarodową, działalność edukacyjną, informacyjno-promocyjną i promującą naukę, a także prognozy, badania statystyczne i aktualne.

W dalszej części sprawozdania prezentujemy najważniejsze dane dotyczące zadań realizowanych przez ZUS w zakresie działalności podstawowej.

WNIOSKI OGÓLNE

W 2024 r. w porównaniu do 2023 r.:

1. Wzrosła liczba korespondencji składanej elektronicznie: w 2024 r. było to 29,2 mln, a w 2023 r. – 22,4 mln.
2. Na zbliżonym poziomie utrzymuje się liczba obsługiwanych e-maili: w 2024 r. obsłużyliśmy 1,1 mln e-maili, a w 2023 r. – 1,2 mln.
3. Wzrosła liczba połączeń telefonicznych: w 2024 r. obsłużyliśmy 4,1 mln połączeń, a w 2023 r. – 3,6 mln.
4. Kwota wpłat na NRS zwiększyła się o 14%.
5. Ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne spadła o 1%. Zmniejszyła się o 18,3% kwota skierowana do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne. Kwota odzyskanych należności wzrosła o 18,3%.
6. Wzrosła liczba udzielonych układów ratalnych, o 0,3%, oraz o 22,8% kwota objęta tym rodzajem ulgi.
7. Zwiększyła się o 7,7% liczba udzielonych odroczeń terminów płatności oraz o 38,2% kwota objęta tym rodzajem ulgi.
8. Umorzono o 17% więcej należności w stosunku do roku poprzedniego.
9. Zmniejszyła się o 13,6% kwota odpisanych należności na ubezpieczenia społeczne (z uwagi na ich przedawnienie).
10. Liczba wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych spadła o 69 685, tj. o 1,3%.
11. Zmniejszyła się liczba wydanych decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego – o 23,2 tys., tj. o 6,3%.
12. Zmalała liczba decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku – o 3 021, tj. o 15,3%.
13. Wzrosła liczba osób, w odniesieniu do których przeprowadziliśmy kontrole prawidłowości wykorzystania zwolnień lekarskich – o 50 068 osoby, tj. o 56,2% – oraz liczba osób, których pozbawiliśmy prawa do zasiłku – o 9 181 osoby, tj. o 116,4%.
14. Liczba zwaloryzowanych świadczeń utrzymała się na poziomie zbliżonym do 2023 r. – zwaloryzowano świadczenia dla ponad 8,6 mln osób.
15. Od 1 marca 2024 r. świadczenia wzrosły o ponad 12 proc. Minimalna emerytura wzrosła o 192,52 zł.

16. Miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych, w 2024 r. wyniósł 3 257,6 mln zł i był niższy o 188,1 mln zł od skutku waloryzacji odnotowanego w 2023 roku.
17. Wzrosła liczba wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – wpłynęło 258,2 tys. wniosków, a w 2023 r. – 243,5 tys. wniosków.
18. Wzrosła liczba wydanych decyzji dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych – w 2024 r. wydano 220,9 tys. decyzji, natomiast w 2023 r. – 193,9 tys.
19. Wzrosła liczba wydanych zaświadczeń A1 – z 849 432 w 2023 r. do 853 278 w 2024 r.
20. Lekarze orzecznicy wydali ogółem o 3,2% mniej orzeczeń, a komisje lekarskie ZUS o 3,4% mniej.
21. Liczba orzeczeń wydanych przez lekarzy orzeczników zmniejszyła się zarówno w sprawach ustalania uprawnień do świadczeń (o 1,6%), jak i w sprawach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy (o 6,7%).
22. Liczba odwołań od decyzji wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego oraz liczba wyroków sądów pierwszej instancji w tych sprawach w 2024 r. były mniejsze w porównaniu z rokiem 2023 odpowiednio o 6,6% i 2,7%. Zwiększył się natomiast odsetek wyroków sądów pierwszej instancji, w których sąd uwzględnił odwołanie ubezpieczonego w takich sprawach (w 2024 r. wyniósł on 26,2% wobec 23,5% w 2023 r.).
23. W 2024 r. zmniejszyła się liczba zatrudnionych lekarzy orzecznictwa lekarskiego (ok 40% etatów lekarzy przewidzianych w planie zatrudnienia było nieobsadzonych). Niewystarczający stan zatrudnienia lekarzy orzekających w ZUS zagraża zabezpieczeniu sprawnej i efektywnej realizacji zadań ustawowych oraz zachowaniu ciągłości ich wykonywania. Podejmowane są działania organizacyjne oraz legislacyjne, które mają łagodzić skutki niedoborów kadrowych.
24. Spadła liczba osób objętych ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem.
25. Wzrosła kwota podzielonych i wypłaconych środków zapisanych na subkontach.
26. Spadła liczba wysłanych zawiadomień o obowiązku złożenia pisemnego oświadczenia o stosunkach majątkowych istniejących między ubezpieczonym a jego współmałżonkiem oraz o tym, że może wskazać osoby uprawnione do otrzymania środków po jego śmierci (WZOM).
27. Wzrosła liczba wydanych interpretacji indywidualnych, o których mowa w art. 34 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców.

DANE SZCZEGÓŁOWE

WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY

1. W 2024 r. **przychody FUS** wyniosły według przypisu **424 999 964 tys. zł** i były o 58 551 949 tys. zł większe niż w 2023 r. **Koszty FUS** wyniosły **418 055 765 tys. zł** i były wyższe o 52 751 135 tys. zł od kosztów poniesionych w 2023 r. Na koniec 2024 r. **stan FUS** wyniósł **17 115 323 tys. zł**, tj. o 6 944 199 tys. zł więcej niż na początku roku.

2. Na 31 grudnia 2024 r. **wartość aktywów finansowych FRD** łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła **53 806 311 tys. zł**, co oznacza wzrost 6 334 054 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2023 r.
3. **Przychody FEP** w 2024 r. wyniosły **2 510 233 tys. zł** i wzrosły w porównaniu do roku 2023 o 222 029 tys. zł. **Koszty FEP** w 2024 r. wyniosły **2 554 094 tys. zł** i wzrosły w porównaniu do 2023 r. o 288 393 tys. zł. **Stan FEP** na koniec 2024 r. wyniósł **138 379 tys. zł**, tj. o 43 861 tys. zł mniej niż na początku roku.
4. **Fundusz Alimentacyjny w likwidacji**
 - Według stanu na 31 grudnia 2024 r. do wyegzekwowania pozostawało:
 - 2 605 891 tys. zł (co wskazuje na 8% spadek w porównaniu do roku poprzedniego) od 161 404 osób zobowiązanych do alimentacji,
 - 2 004 tys. zł (co wskazuje na 20% spadek w porównaniu do roku poprzedniego) od 1 202 osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego.
 - W 2024 r. wydano 2 332 decyzje o udzieleniu ulgi na spłatę należności FAL w wysokości 40 532 tys. zł, co stanowi spadek o 15% w porównaniu do 2023 r. W 2024 r. umorzono należności w wysokości 860 tys. zł, czyli o 37% mniej niż w 2023 r.

PRZYCHODY I KOSZTY DZIAŁALNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. W 2024 r. **przychody ZUS** wyniosły **7 778 083 tys. zł**, a w 2023 r. 6 932 343 tys. zł. Poniesione **koszty ZUS** w 2024 r. wyniosły **7 914 133 tys. zł**, z kolei w 2023 r. 7 120 490 tys. zł.
2. **Nakłady inwestycyjne** poniesione przez ZUS w 2024 r. wyniosły **608 134,1 tys. zł**, co stanowi 68,8% planu i były niższe od kwoty planowanej o 276 305,9 tys. zł (zaplanowano 884 440 tys. zł). W 2023 r. realizacja planu inwestycyjnego wyniosła 537 743,3 tys. zł, co stanowi 85,1% zaplanowanych środków (zaplanowano 631 580 tys. zł).

REALIZACJA DOCHODÓW

1. W 2024 r. płatnicy składek przekazali **35,4 mln wpłat na NRS** (więcej o 2% w stosunku do roku 2023) w wysokości **497,7 mld zł** (tj. więcej o 14% w stosunku do 2023 r.).
2. **Ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne** w 2024 r. wyniosła 101% (w roku 2023 r. – 102%).
3. W 2024 r. ZUS skierował do **przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne w wysokości 6 061 939 tys. zł**, które objęte zostały 1 138 576 tytułami wykonawczymi. Kwota ta była o 18,3% niższa niż w roku 2023. **Odzyskano należności** w wysokości **2 563 787 tys. zł**. Były to wpłaty uzyskane w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji. Należności odzyskane w ramach prowadzonych postępowań egzekucyjnych były wyższe o 18,3% w stosunku do tych z 2023 r.
4. W 2024 r. udzielono **55,3 tys. układów ratalnych** o łącznej wartości **3 254 443 tys. zł**, przy czym liczba udzielonych układów ratalnych była wyższa o 0,3% w stosunku do 2023 r. Nastąpił również wzrost kwoty objętej tym rodzajem ulgi – o 22,8%.
5. W 2024 r. udzielono **7,2 tys. odroczeń** terminu płatności składek w wysokości **732 636 tys. zł**, co stanowi wzrost liczby udzielonych odroczeń o 7,7% w stosunku do 2023 r. Nastąpił również wzrost kwoty objętej tym rodzajem ulgi – o 38,2%.

6. W 2024 r. **umorzono 44 420 tys. zł należności**, co stanowi 17% wzrost w porównaniu do 2023 r., kiedy to umorzono 38 076 tys. zł.
7. W 2024 r. **z powodu przedawnienia ZUS odpisał należności z tytułu składek** na ubezpieczenia społeczne w wysokości **641 054 tys. zł**, co oznacza spadek o 13,6% w stosunku do 2023 r., kiedy to odpisane należności wynosiły 741 571 tys. zł.

UBEZPIECZENIA

1. W 2024 r. objęliśmy ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym **1,7 tys. osób** sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem. W 2023 r. było to 2,2 tys. osób.
2. W 2024 r. wypłaciliśmy łącznie **1 417 790,5 tys. zł środków zapisanych na subkontach**, a w 2023 r. – 981 204,3 tys. zł.
3. W 2024 r. poinformowaliśmy 277,1 tys. ubezpieczonych, którzy nie zawarli umowy z OFE, o obowiązku złożenia pisemnego oświadczenia o stosunkach majątkowych między ubezpieczonym a jego współmałżonkiem oraz o tym, że może wskazać osoby uprawnione do otrzymania środków po jego śmierci (WZOM), a w 2023 r. – 401,5 tys. ubezpieczonych.
4. W 2024 r. wydaliśmy 981 interpretacji indywidualnych, a w 2023 r. – 942.

ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE KRAJOWE

1. W 2024 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc **emerytury i renty** finansowane z FUS dla **7 969,5 tys. osób** (a w 2023 r. dla 7 900,4 tys. osób).
2. W 2024 r. do ZUS wpłynęło ogółem:
 - 760,6 tys. **wniośków składanych po raz pierwszy** o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne, świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji i świadczenia wyrównawcze dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki. W 2023 r. wniośków było więcej o 52,7 tys., tj. o 6,48% (odnotowaliśmy wówczas 813,3 tys. wniośków).
 - 2 662,1 tys. **wniośków wymagających wydania decyzji zamiennych**. Było ich mniej o 154,9 tys., tj. o 5,50% w porównaniu do 2023 r. (kiedy to wpłynęło 2 816,9 tys. wniośków).
 - 77 tys. **wniośków o pozostałe świadczenia** i było ich więcej o 0,3 tys., tj. 0,39% w porównaniu do 2023 r. (kiedy to wpłynęło 76,7 tys. wniośków).
3. W 2024 r. załatwiliśmy **1 495,1 tys. spraw z urzędu**, w tym 50,3 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było mniej o 215,7 tys., tj. o 12,61%, a emerytur przyznanych z urzędu było mniej o 6,9 tys., tj. o 12,06%.
4. W 2024 r. wydaliśmy łącznie **807,3 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniośków składanych po raz pierwszy**, w tym decyzji przyznających 677 tys. i decyzji odmownych 130,3 tys. W porównaniu do 2023 r. (kiedy to wydaliśmy 878,1 tys. decyzji) zmniejszyła się liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniośków pierwszorazowych o 70,8 tys., tj. o 8,06%.
5. W 2023 r. załatwiliśmy ogółem **2 597,3 tys. wniośków wymagających wydania decyzji zamiennych**. W porównaniu do 2023 r. (kiedy to załatwiliśmy 2 758,8 tys. wniośków) zała-

twionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 161,5 tys., tj. o 5,85%.

6. W 2024 r. wydaliśmy **464 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego**. W stosunku do 2023 r. (kiedy to wydaliśmy 489 tys. decyzji) zmniejszyła się liczba wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 25 tys. (5,11%).
7. W 2024 r.:
 - przyznaliśmy **104,0 tys. okresowych emerytur kapitałowych**, tj. o 9,8 tys. więcej niż w 2023 r. (kiedy to przyznaliśmy 113,8 tys. takich emerytur); emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
 - wpłynęło **29,3 tys. wniosków o przyznanie prawa do emerytury pomostowej** (w 2023 r. wpłynęło 25,4 tys. takich wniosków), prawo do niej zostało ustalone dla **10,9 tys. osób** (w 2023 r. dla 10,8 tys. osób),
 - wpłynęło **4,0 tys. wniosków o przyznanie prawa do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego** (w 2023 r. wpłynęło 5,4 tys. takich wniosków), prawo do niego zostało ustalone dla **2,3 tys. osób** (w 2023 r. dla 3,2 tys. osób).

ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE ZAGRANICZNE

1. W 2024 r. komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM) otrzymały **258,2 tys. wniosków** o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym (w 2023 r. otrzymały 243,5 tys. wniosków), w tym:
 - 225,0 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia,
 - 33,2 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkających w Polsce.
2. W 2024 r. wydaliśmy **220,9 tys. decyzji** dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (pierwszorazowych i zamiennych), natomiast w roku 2023 – 193,9 tys. decyzji.

ŚWIADCZENIA KRÓTKOTERMINOWE

1. W 2024 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:
 - rozpatrzyły **4 976 656 spraw o wypłatę świadczeń krótkoterminowych i zasiłków pogrzebowych** (w 2023 r. rozpatrzyły 4 969 791 spraw),
 - zrealizowały **5 334 837 wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych** na kwotę **12 494 958,6 tys. zł**. W porównaniu do 2023 r. zrealizowały o 69 685 mniej wypłat zasiłków, natomiast kwota wypłat wzrosła o 1 565 052,4 tys. zł,
 - w wyniku kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS, wydały **16 734 decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku** (w 2023 r. – 19 755 decyzji) za **110 667 dni** (w 2023 r. – 127 497 dni) w wysokości **13 609 587,99 tys. zł** (w 2023 r. – 12 826,6 tys. zł),
 - przeprowadziły kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do **139 147 osób** (w 2023 r. – 89 079 osób); w wyniku tych działań **19 871 osób**

(w 2023 r. – 9 181 osób) **pozbawiliśmy prawa do zasiłków** w wysokości **39 344,1 tys. zł** (w 2023 r. – 16 447,1 tys. zł) za **309 689 dni** (w 2023 r. – 165 675 dni),

- przekazały **1 228,9 tys.** świadczeniobiorcom (w 2023 r. – 1 265,1 tys.) informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2023 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych,
- wydały **345,8 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego**, w tym 295,5 tys. decyzji przyznających świadczenie. W porównaniu do 2023 r. wydały o 23,2 tys. mniej decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego (w 2023 r. wydały 369 tys. decyzji).

ORZECZNICTWO LEKARSKIE I PREWENCJA RENTOWA

1. W 2024 r. **lekarze orzecznicy ZUS** wydali łącznie **1 139,6 tys. orzeczeń** (o 3,2% mniej niż w 2023 r., kiedy wydali 1 177,1 tys. orzeczeń).
2. **Komisje lekarskie Zakładu** wydały w 2024 r. łącznie **74,7 tys. orzeczeń** (o 3,4% mniej niż w 2023 r., kiedy wydały 77,3 tys. orzeczeń), z czego 61,4 tys. orzeczeń (tj. 82,2%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w 2023 r. odsetek ten wynosił 81,1%, wobec 62,8 tys. orzeczeń wydanych w związku ze sprzeciwem).
3. **Lekarze orzecznicy** wydali w 2024 r. **61,2 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS** (spadek o 0,3% w porównaniu z 2023 r., kiedy wydano 61,4 tys. takich orzeczeń), a **komisje lekarskie Zakładu wydały 1,9 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej** (w 2023 r. – 2,0 tys.).
4. Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło **18,3 tys. odwołań** od decyzji ZUS wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego, dotyczących orzeczenia (o 6,6% mniej niż w 2023 r., kiedy wpłynęło 19,6 tys. odwołań). Sądy pierwszej instancji wydały w tych sprawach w 2024 r. **18,3 tys. wyroków** (o 2,7% mniej niż w 2023 r.), **uwzględniając odwołanie ubezpieczonego w 4,8 tys. przypadków, co stanowi 26,2%** wyroków wydanych w tych sprawach w 2024 r. (dla porównania: w 2023 r. odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 23,5%, a odwołanie uwzględnione zostało w 4,4 tys. przypadków).
5. Na realizację zadań z zakresu **prewencji rentowej** w 2024 r. zaplanowano kwotę w wysokości **321 192 tys. zł**, tj. o 18 955 tys. zł więcej niż w roku 2023. Wydatki w 2024 r. wyniosły **260 035 tys. zł**, podczas gdy w 2023 r. – 179 623 tys. zł. Tym samym kwota wydatków w 2024 r. wzrosła o 44,77% w stosunku do roku 2023. W 2023 r. rehabilitację leczniczą ukończyło 48 411 osób, a w 2024 r. – **58 100 osób**, co stanowi wzrost o 20%.
6. Na realizację zadań z zakresu **prewencji wypadkowej** w 2024 r. zaplanowano kwotę w wysokości **140 000 tys. zł**, tj. o 25 588 tys. zł więcej niż w roku 2023. W 2024 r. wydatki na prewencję wypadkową wyniosły **123 626 tys. zł**, podczas gdy w 2023 r. – 104 442 tys. zł. Tym samym kwota wydatków w 2024 r. wzrosła o 18,4% w porównaniu do 2023 r.

KONTROLA PŁATNIKÓW SKŁADEK

1. W 2024 roku ZUS przeprowadził **29 594 kontrole płatników składek** (w 2023 r. – 26 754 kontrole). ZUS wykazał nieprawidłowości w 27 449 kontrolach płatników składek (w 2023 r. – 25 059 kontrolach), w tym nieprawidłowości, które mają wpływ na wyniki finansowy w 22 941 kontrolach. Skutki finansowe nieprawidłowości w zakresie składek i świadczeń wyniosły ogółem **646,1 mln zł** (w 2023 r. było to 489,0 mln zł).

ŚWIADCZENIA Z PROGRAMÓW DLA RODZIN

1. Od 1 stycznia 2024 r. wysokość świadczenia wychowawczego wzrosła z 500 zł do 800 zł. W 2024 r. obsłużyliśmy 5 044,5 tys. wniosków o **świadczenie z programu Rodzina 800+** na 7 581,6 tys. dzieci. Natomiast w 2023 r. wpłynęło 5 067,1 tys. wniosków na 7 736,7 tys. dzieci. W ramach programu Rodzina 800+ w 2024 r. do beneficjentów programu przekazaliśmy łącznie **63 863,0 mln zł**, tj. o 23 671,2 mln zł więcej w porównaniu do roku 2023, kiedy to przekazaliśmy 40 191,8 mln zł.
2. W 2024 r. obsłużyliśmy 115,4 tys. wniosków o **świadczenie z programu rodzinny kapitał opiekuńczy** na 116,4 tys. dzieci. W ramach programu RKO w 2024 r. do beneficjentów programu przekazaliśmy **1 806,1 mln zł**.
3. W 2024 r. obsłużyliśmy 81,9 tys. wniosków w ramach **dofinansowania obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna (tzw. dofinansowania żłobkowego)** na 92,2 tys. dzieci. W ramach tego programu w 2024 r. do beneficjentów programu przekazaliśmy **365,8 mln zł**.
4. Od 1 października 2024 r. wprowadzone zostały trzy nowe świadczenia: aktywni rodzice w pracy, aktywnie w domu, aktywnie w żłobku. Świadczenie aktywnie w domu zastąpiło dotychczasowy RKO, świadczenie aktywnie w żłobku zastąpiło dotychczasowe tzw. dofinansowanie żłobkowe. Łącznie w okresie od 1 października do 31 grudnia 2024 r. w ramach programu Aktywny Rodzic wpłynęło 444,9 tys. wniosków na 447,3 tys. dzieci, w tym:
 - **aktywni rodzice w pracy** – 125,9 tys. wniosków na 126,5 tys. dzieci,
 - **aktywnie w domu** – 121,3 tys. wniosków na 119,9 tys. dzieci,
 - **aktywnie w żłobku** – 197,7 tys. wniosków na 201,0 tys. dzieci.W ramach programu **Aktywny Rodzic** do 31 grudnia 2024 r. wypłaciliśmy beneficjentom **670,4 mln zł**.
5. W 2024 r. obsłużyliśmy 3 230,6 tys. wniosków o **świadczenie dobry start** na 4 619,1 tys. dzieci. Natomiast w 2023 r. wpłynęło 3 237,7 tys. wniosków na 4 586 tys. dzieci. W ramach programu Dobry Start w 2024 r. wypłaciliśmy beneficjentom programu **1 365,2 mln zł**, tj. o 10,9 mln zł więcej niż w 2023 r., kiedy to wypłaciliśmy 1 354,3 mln zł.

REALIZACJI PROGRAMÓW DLA RODZIN W RAMACH WSPARCIA DLA OBYWATELI UKRAINY

1. Od 1 stycznia 2024 r. wysokość świadczenia wychowawczego wzrosła z 500 zł do 800 zł. W 2024 r. w zakresie **programu Rodzina 800+** obsłużyliśmy 148,7 tys. wniosków na 326,6 tys. dzieci, natomiast w 2023 r. wpłynęło 204 tys. wniosków na 399,4 tys. dzieci. W ramach realizacji programu Rodzina 800+ w 2024 r. wypłaciliśmy uchodźcom z Ukrainy **2 200,0 mln zł**, czyli o 744,8 mln zł więcej niż w 2023 r., kiedy wypłaciliśmy 1 455,2 mln zł.
2. W 2024 r. w zakresie **programu rodzinny kapitał opiekuńczy** obsłużyliśmy 3,6 tys. wniosków na 4,3 tys. dzieci i wypłaciliśmy uchodźcom z Ukrainy **42,5 mln zł**.
3. W 2024 r. w zakresie tzw. **dofinansowania żłobkowego** obsłużyliśmy 1,7 tys. wniosków na 2,2 tys. dzieci i wypłaciliśmy uchodźcom z Ukrainy **4,0 mln zł**.
4. Od 1 października 2024 r. świadczenie **aktywnie w żłobku** zastąpiło dotychczasowe tzw. dofinansowanie żłobkowe. W zakresie programu Aktywny Rodzic – aktywnie w żłobku ob-

służyliśmy 2,2 tys. wniosków na 2,5 tys. dzieci i wypłaciliśmy uchodźcom z Ukrainy **4,0 mln zł**.

5. W 2024 r. w zakresie **programu Dobry Start 300+** obsłużyliśmy 82,5 tys. wniosków o świadczenie dobry start na 111,8 tys. dzieci, natomiast w 2023 r. wpłynęło 86,3 tys. wniosków na 116,2 tys. dzieci. W ramach programu Dobry Start w 2024 r. wypłaciliśmy uchodźcom z Ukrainy **39,6 mln zł**, tj. o 2,2 mln zł więcej w porównaniu do 2023 r., kiedy to wypłaciliśmy 37,4 mln zł.

SPIS TABEL

Tabela 1. Skład Rady Nadzorczej ZUS w 2024 r.....	15
Tabela 2. Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne w latach 2023–2024	20
Tabela 3. Kwoty umorzonych należności w latach 2023–2024	21
Tabela 4. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2024 r.	25
Tabela 5. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku rozpatrzenia wniosków składanych po raz pierwszy	27
Tabela 6. Liczba rozpatrzonych spraw w latach 2022–2024.....	33
Tabela 7. Liczba wypłat zasiłków w latach 2022 – 2024	33
Tabela 8. Sprawy obsługiwane przez automat w 2024 r.	36
Tabela 9. Realizacja wniosków złożonych przez poszkodowanych w wyniku powodzi, w związku z wprowadzeniem stanu klęski żywiołowej na obszarze części województwa dolnośląskiego, lubuskiego, opolskiego oraz śląskiego (stan na 31 grudnia 2024 r.)	69
Tabela 10. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.....	72
Tabela 11. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych	74
Tabela 12. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	75
Tabela 13. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	75
Tabela 14. Skala ulg i umorzeń należności FAL (w likwidacji) w 2024 r.	77
Tabela 15. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2024”	84
Tabela 16. Zatrudnienie w podziale na płeć	87
Tabela 17. Wydatki poniesione w 2024 r. na poprawę warunków pracy.....	90
Tabela 18. Liczebność organizacji związkowych na dzień 31 grudnia 2024 r.	102
Tabela 19. Digitalizacja akt a oszczędności w ZUS (stan na 31 grudnia 2024 r.).....	111
Tabela 20. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2024 r.	130
Tabela 21. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2024 r.....	131
Tabela 22. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w 2024 r. w podziale na grupy zadań.....	132
Tabela 23. Zestawienie projektów ZUS realizowanych w 2024 r., współfinansowanych ze środków europejskich	136
Tabela 24. Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów w latach 2023–2024.....	150

SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW

Wykres 1. Struktura kont płatników aktywnych i nieaktywnych z uwzględnieniem salda konta (według stanu na koniec roku)	17
Wykres 2. Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017–2024	18
Wykres 3. Struktura pokrycia należności wpłat z 2024 r.....	18
Wykres 4. Udział procentowy w strukturze zadłużenia kont aktywnych i nieaktywnych płatników składek z uwzględnieniem definicji przedsiębiorcy.....	19
Wykres 5. Struktura zadłużenia za poszczególne okresy w 2023 i 2024 r.	19
Wykres 6. Struktura wiekowa kwoty zadłużenia na ubezpieczenia społeczne za lata 1999–2024	20
Wykres 7. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2024 r. w podziale na schorzenia	55
Wykres 8. Realizacja wniosków RPG (stan na 31 grudnia 2024 r.).....	68
Diagram 1. Wynik przeglądu wybranych rodzajów ryzyka w 2024 r.....	86
Wykres 9. Struktura wiekowa osób zatrudnionych.....	88
Wykres 10. Przyrost funduszu wynagrodzeń osobowych na przestrzeni lat	91
Wykres 11. Przeciętne wynagrodzenie zasadnicze z angaży w latach 2023-2024.....	91
Wykres 12. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie zasadnicze	92
Wykres 13. Udział OzN w ogólnym stanie zatrudnienia (stan na 31 grudnia 2024 r.).....	101
Wykres 14. Procentowy udział wypożyczeń akt w postaci elektronicznej oraz papierowej w 2024 r.....	110

PRZEDKŁADAM SPRAWOZDANIE

opracowane w Gabinetzie Prezesa na podstawie materiałów komórek organizacyjnych Centrali ZUS

Dyrektor Gabinetu Prezesa

Barbara Owsiak

Warszawa, 26 marca 2025 r.

Prezes Zakładu:

Zbigniew Derdziuk

Członkowie Zarządu:

Członek Zarządu Zakładu nadzorujący Pion Finansów i Realizacji Dochodów

Paweł Jaroszek

Członek Zarządu Zakładu nadzorujący Pion Świadczeń i Orzecznictwa

Dorota Bieniasz

Członek Zarządu Zakładu nadzorujący Pion Operacji i Eksploatacji Systemów

Sławomir Wasielewski

Członek Zarządu Zakładu nadzorujący Pion Administracji i Zamówień Publicznych

Mariusz Jedynak