

# **Sprawozdanie**

## **z działalności**

### **Zakładu Ubezpieczeń Społecznych**

#### **za 2016 rok**

Przyjęte Uchwałą Nr 13 Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 30 marca 2017 r.  
Zatwierdzone Uchwałą nr 23/V/IV/2017 Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych  
z dnia 13 czerwca 2017 r.



ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH

Raport powstał w marcu 2017 r.

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

## SPIS TREŚCI

1.	WSTĘP .....	6
2.	STRUKTURA INSTYTUCJI .....	6
2.1.	Organizacja ZUS .....	6
2.2.	Struktura zatrudnienia i zarządzanie zasobami ludzkimi oraz działalność szkoleniowa ..7	
2.2.1.	Struktura zatrudnienia i zarządzanie zasobami ludzkimi .....	7
2.2.2.	Działalność szkoleniowa .....	9
3.	DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA .....	10
3.1.	Realizacja dochodów .....	10
3.1.1.	Realizacja dochodów na ubezpieczenia społeczne .....	10
3.1.2.	Przymusowe dochodzenie należności .....	10
3.1.3.	Ulgi w spłacie należności .....	11
3.1.4.	Umorzenia należności .....	11
3.1.5.	Przedawnienia należności .....	12
3.1.6.	Interaktywny Płatnik Plus .....	13
3.2.	Kontrola płatników składek .....	13
3.3.	Obsługa ubezpieczonych .....	14
3.4.	Obsługa świadczeniobiorców .....	15
3.4.1.	Świadczenia długoterminowe krajowe .....	15
3.4.2.	Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych .....	19
3.4.3.	Świadczenia krótkoterminowe .....	21
3.5.	Akcje masowe .....	22
3.5.1.	Realizacja ustawowego obowiązku informowania o stanie konta w ZUS .....	22
3.5.2.	Rozliczenie podatku dochodowego .....	23
3.5.3.	Waloryzacja świadczeń .....	23
3.5.4.	Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu .....	24
3.6.	Orzecznictwo lekarskie .....	24
3.7.	Prewencja rentowa i wypadkowa .....	25
3.7.1.	Prewencja rentowa .....	25
3.7.2.	Prewencja wypadkowa .....	26
4.	WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY .....	28
4.1.	Fundusz Ubezpieczeń Społecznych .....	28
4.1.1.	Przychody .....	28
4.1.2.	Koszty .....	29
4.1.3.	Wynik finansowy .....	29
4.2.	Fundusz Rezerwy Demograficznej .....	30
4.3.	Fundusz Emerytur Pomostowych .....	31
4.4.	Fundusz Alimentacyjny w Likwidacji .....	32
5.	REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZAKŁADOWI .....	33
5.1.	Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych .....	33

5.2.	Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne.....	33
5.3.	Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych.....	34
5.4.	Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne .....	34
5.5.	Renta socjalna .....	34
5.6.	Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS.....	35
5.7.	Wypłata ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla.....	35
5.8.	Podatek dochodowy od osób fizycznych za świadczeniobiorców .....	35
6.	DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW .....	36
6.1.	Projekt e-składka .....	36
6.2.	Upraszczanie języka komunikacji ZUS z klientami .....	36
6.3.	Uruchomienie nowego serwisu www.zus.pl.....	37
6.4.	System Zarządzania Jakością w obszarze bezpośredniej obsługi klientów.....	37
6.5.	Rozwój elektronicznego kanału kontaktu z klientami .....	38
6.6.	System elektronicznej wymiany danych przez ZUS z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi.....	39
6.7.	Wdrożenie w ZUS Wspólnotowego Systemu Elektronicznej Wymiany Danych EESSI w powiązaniu z danymi KSI .....	39
6.8.	Elektroniczna wymiana danych między ZUS a instytucjami zagranicznymi – w celu ograniczenia błędów i nadużyć, w tym wymiany o zgonach emerytów i rencistów, o wysokościach świadczeń dla realizacji art. 58 rozporządzenia nr 883/2004 .....	40
7.	ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	40
7.1.	Realizacja Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020 .....	40
7.2.	Kontrola zarządcza .....	41
7.2.1.	Plan działalności ZUS.....	42
7.2.2.	Kontrola zarządcza a zarządzanie ryzykiem.....	43
7.3.	Zarządzanie procesowe w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, w tym monitorowanie efektywności procesów i usług .....	44
7.4.	Regionalizacja i konsolidacja niektórych zadań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych .....	44
8.	SYSTEMY INFORMATYCZNE .....	45
8.1.	Dostosowanie i optymalizacja zasobów IT do potrzeb ZUS .....	45
8.1.1.	Dostosowanie architektury KSI .....	45
8.1.2.	Optymalizacja wykorzystania zasobów systemowych.....	45
8.2.	Rola ZUS w informatyzacji ePaństwa .....	46
8.3.	Bezpieczeństwo informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych .....	48
9.	AUDYT i KONTROLA.....	48
9.1.	Kontrola wewnętrzna.....	48
9.2.	Realizacja działań w ramach Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014 – 2019.....	49
9.3.	Audyt wewnętrzny .....	49
10.	PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU.....	51
10.1.	Przychody i koszty działalności.....	51
10.2.	Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych.....	53

10.3. Realizacja udzielania zamówień publicznych .....	54
10.4. Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne .....	55
10.5. Wykorzystanie środków unijnych .....	57
<b>11. INFORMACJA i KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE i</b>	
<b>AKTUARIALNE.....</b>	<b>58</b>
11.1. Popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych.....	58
11.1.1. Edukacja i poradnictwo.....	58
11.1.2. Działalność informacyjno-promocyjna .....	61
11.1.3. Działalność wydawnicza.....	64
11.2. Współpraca międzynarodowa .....	64
11.3. Prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne.....	67
<b>WYJAŚNIENIE NIEKTÓRYCH TERMINÓW I POJĘĆ .....</b>	<b>70</b>
<b>SPIS TABEL.....</b>	<b>71</b>
<b>SPIS WYKRESÓW i DIAGRAMÓW .....</b>	<b>71</b>

## 1. WSTĘP

Głównym zadaniem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest sprawna i profesjonalna obsługa klientów. Dlatego wszystkie jego działania mają zagwarantować jak największy jej komfort. Rok 2016 był kolejnym, w którym ZUS podnosił standardy obsługi, zarówno bezpośredniej, jak i przez internet.

Dla klienta ZUS, który odwiedza sale obsługi, wydłużone zostały poniedziałkowe godziny pracy tych sal. Pojawili się doradcy ds. ulg i umorzeń i rozpoczęły się prace nad powołaniem stanowisk doradcy emerytalnego. Zakład rozpoczął projekt upraszczania języka swoich pism i formularzy. Dla klientów, którzy zmagają się ze schorzeniami narządu ruchu w następstwie wypadku, ZUS uruchomił pilotażowy program wczesnej rehabilitacji leczniczej. Kontynuował projekt wsparcia przedsiębiorców, którzy poprawiają bezpieczeństwo pracy. Wprowadził też nowe legitymacje emeryta i rencisty, w których zastosował alfabet Braille'a dla osób niewidomych i słabowidzących.

Systematyczne podnoszenie jakości obsługi klientów zostało docenione zarówno w kraju, jak i za granicą. ZUS ponownie otrzymał nagrodę w konkursie Najwyższa Jakość Quality International w kategorii Quality International Order za System Zarządzania Jakością w salach obsługi klientów. ZUS został uhonorowany także nagrodą specjalną – Perłą Jakości za niesłabnące wysiłki na rzecz poprawy jakości usług.

Na forum międzynarodowym – podczas Regionalnej Konferencji ISSA dla Europy – Zakład Ubezpieczeń Społecznych uzyskał sześć nagród w ramach programu „Dobre praktyki dla Europy”.

W 2016 r. ZUS nie tylko systematycznie podnosił standardy obsługi klientów i codziennie realizował swoje ustawowe obowiązki, lecz także podejmował się wielu dodatkowych projektów, które służą uproszczeniu i uszczelnieniu prawa oraz poprawie funkcjonowania administracji publicznej, koordynowanych na szczeblu ministerstw i innych instytucji publicznych. Te inicjatywy to m.in. Przegląd emerytalny 2016 – Bezpieczeństwo dzięki odpowiedzialności i projekty: jednolitej daniny, e-składki, elektronizacji akt pracowniczych, opracowania krajowego zintegrowanego systemu orzekania o niepełnosprawności i niezdolności do pracy czy też kompleksowej rehabilitacji.

## 2. STRUKTURA INSTYTUCJI

### 2.1. Organizacja ZUS

W 2016 r. nie zmieniły się ramy organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w aktach powszechnie obowiązujących – ustawie z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych<sup>1</sup> oraz statucie nadanym Zakładowi rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 13 stycznia 2011 r.<sup>2</sup> Struktura organizacyjna Zakładu również pozostała bez większych zmian. Na koniec 2016 r. obejmowała 31 komórek organizacyjnych w Centrali, 43 oddziały, 210 inspektoratów oraz 70 biur terenowych.

---

<sup>1</sup> Dz.U z 2016 r. poz. 963, z późn. zm.

<sup>2</sup> Dz.U. z 2011 r. poz. 93.

Zmiany organizacyjne określone w wewnętrznych aktach prawnych związane były m.in. z powierzeniem nadzoru nad Departamentem Legislacyjno-Prawnym oraz Departamentem Spraw Pracowniczych Członkowi Zarządu nadzorującemu Pion Administracji i Zamówień Publicznych, natomiast nad Departamentem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji – Prezesowi Zakładu.

## 2.2. Struktura zatrudnienia i zarządzanie zasobami ludzkimi oraz działalność szkoleniowa

### 2.2.1. Struktura zatrudnienia i zarządzanie zasobami ludzkimi

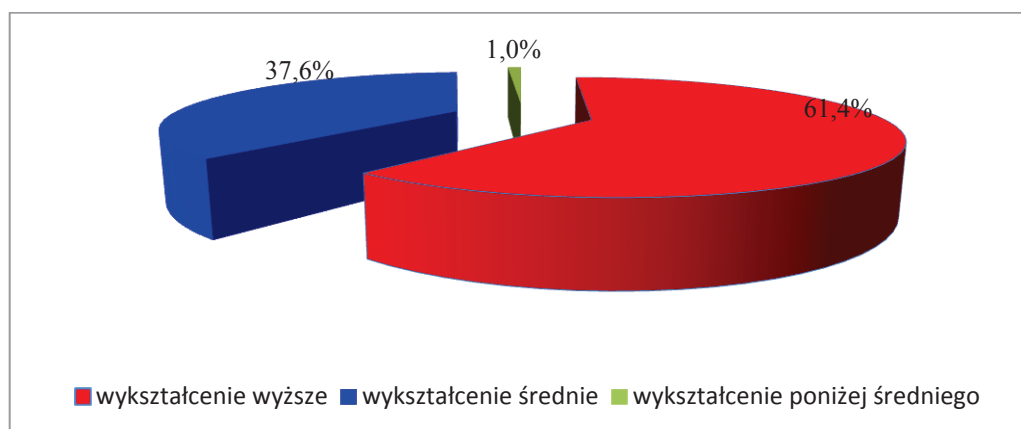
W 2016 r. przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 45.985,216 etatów (46 239,210 osób), z tego:

- w oddziałach Zakładu: 44 535,462 etatów (44 784,610 osoby);
- w Centrali Zakładu: 1 449,754 etatów (1 454,600 osoby).

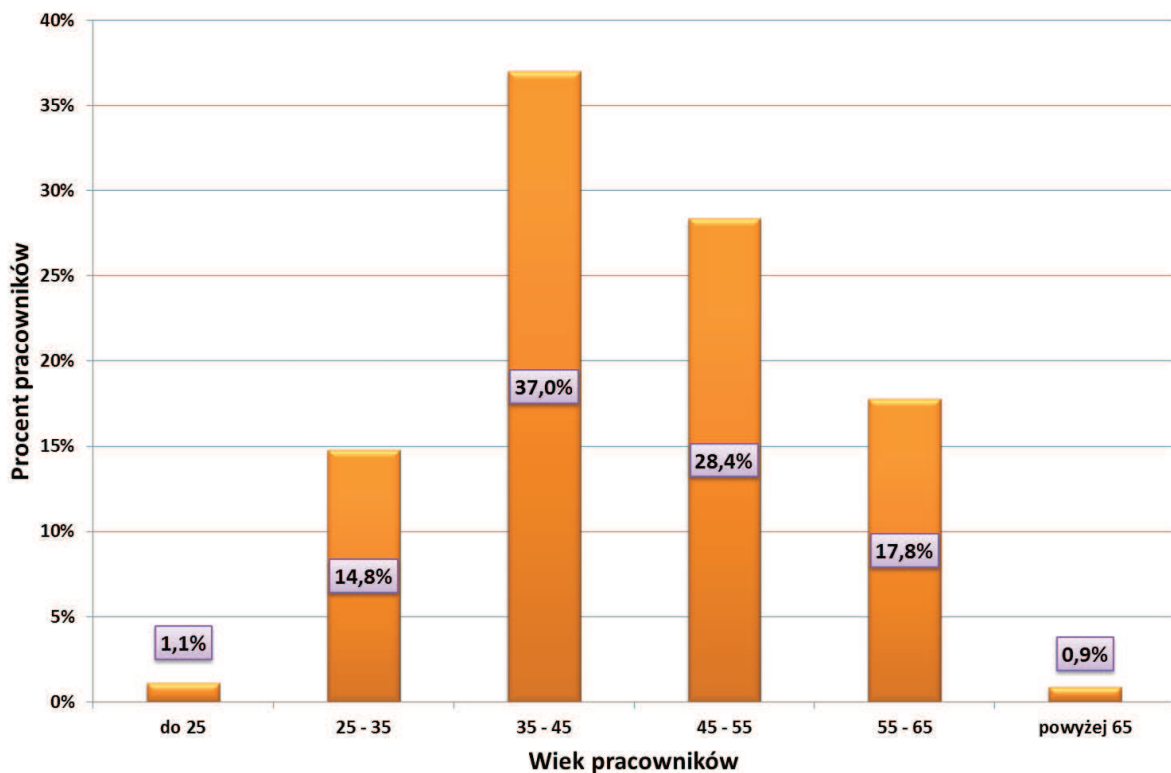
Na koniec grudnia 2016 r. struktura zatrudnienia w Zakładzie kształtowała się następująco:

- stan zatrudnienia wynosił 45 278,954 etatów (45 522 osoby);
- kobiety wśród zatrudnionych stanowiły 86,4% (39 318 osób), natomiast mężczyźni 13,6% (6204 osoby);
- wykształcenie wyższe miało 61,4% pracowników, wykształcenie średnie i poniżej średniego – łącznie 38,6% pracowników;
- największą grupą wśród zatrudnionych byli pracownicy w wieku 35–45 lat – było ich 16 885 (37%), nieco mniej liczni są pracownicy w wieku 45–55 lat – 12 915 (28,4%), najmniej pracowników ma powyżej 65 lat – 396 (0,9%) i poniżej 25 lat – 498 (1,1%);
- 41,2% pracowników pracuje 20 i więcej lat w Zakładzie, niemal o połowę mniej – 21,8% – pracuje od 15 do 20 lat; łącznie jest to 63% (28 667 osób) ogółu zatrudnionych.

Wykres 1. Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



Wykres 2. Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych według wieku



W 2016 r. zatrudniono 2052 osób, w tym: 1686 osób z wykształceniem wyższym (82,2%), 361 osób z wykształceniem średnim (17,6%), 5 osób z wykształceniem poniżej średniego (0,2%). Najwięcej osób przyjęły do pracy komórki:

- świadczeń emerytalno-rentowych – 388 osób (tj. 18,9% nowo zatrudnionych),
- rozliczeń kont płatników składek – 275 osób (tj. 13,4% nowo zatrudnionych),
- ubezpieczeń i składek – 240 osób (tj. 11,7% nowo zatrudnionych),
- realizacji dochodów – 191 osób (tj. 9,3% nowo zatrudnionych),
- zasiłków – 132 osoby (tj. 6,4% nowo zatrudnionych).

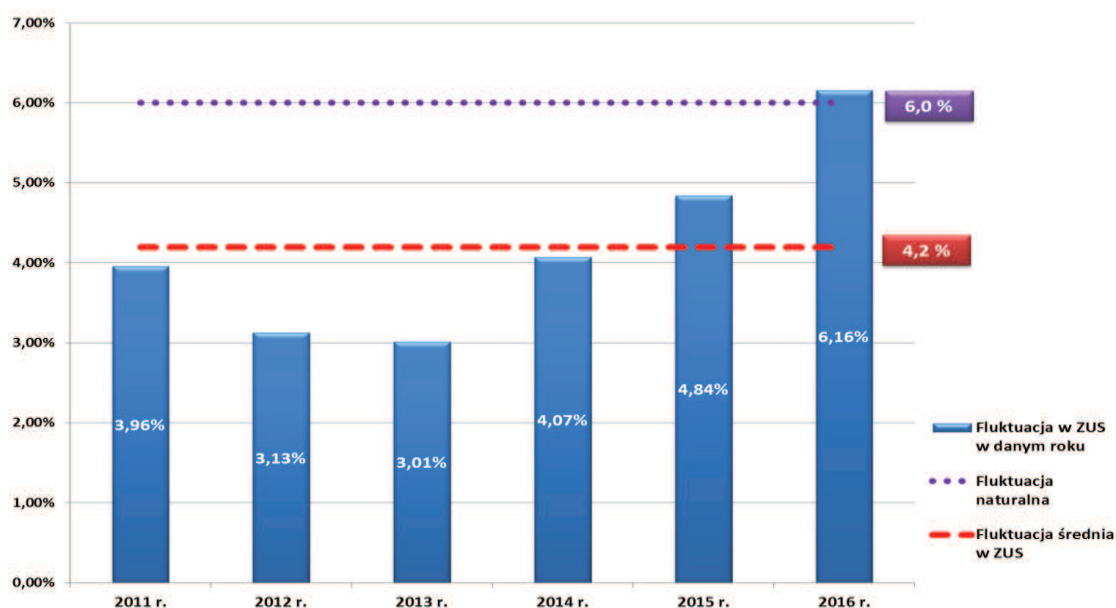
W 2016 r. rozwiązano stosunek pracy z 2866 pracownikami. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby z wykształceniem wyższym (54,9%, tj. 1573 osoby) i stażem do 5 lat pracy w ZUS (33,7%, tj. 966 osób). Drugą dużą grupą osób, które rozwiązały stosunek pracy z Zakładem, byli pracownicy ze stażem pracy w ZUS od 15 do 25 lat (28,5%, tj. 817 osób).

Najczęstszą formą rozwiązywania stosunku pracy w 2016 r. – tak jak w latach ubiegłych – było porozumienie stron. W ten sposób pracę w ZUS zakończyło 1850 osób (tj. 64,5%), w tym 1214, które przeszły na emeryturę lub rentę.

Miernikiem natężenia ruchu kadrowego w Zakładzie jest wskaźnik fluktuacji, który określa stosunek liczby pracowników odchodzących z pracy w ciągu roku do stanu zatrudnienia z początku roku. W 2016 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 6,16%.



Wykres 3. Wskaźnik fluktuacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych



### 2.2.2. Działalność szkoleniowa

Głównym celem działalności szkoleniowej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2016 r. było wspomaganie realizacji zadań, które wynikają ze „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”, oraz obowiązków, które na Zakład nakładają przepisy prawa zarówno powszechnie obowiązujące, jak i akty prawa wewnętrznego.

Szkolenia w ZUS stale podnoszą kwalifikacje zawodowe pracowników, wspierają ich rozwój, pogłębiają wiedzę i kształtują umiejętności niezbędne do pracy na zajmowanym stanowisku oraz do podejmowania nowych zadań.

Do najważniejszych działań szkoleniowych należało wsparcie realizacji celów w zakresie:

- **zwiększenia efektywności obsługi klientów**

Przeprowadzono szkolenia dla 4622 uczestników na tematy związane z techniką obsługi klientów, w tym w zakresie obsługi klientów z niepełnosprawnością.

Istotne były również szkolenia wewnętrzne, które podnosiły kwalifikacje zawodowe. Szkolenia przeprowadzili wyspecjalizowani trenerzy wewnętrzni, którzy w 2016 r. przeszkolili 16 353 uczestników w ramach 927 grup szkoleniowych;

- **podniesienia kompetencji kadry zarządzającej ZUS**

Średnia kadra kierownicza Zakładu odbyła szkolenia tradycyjne, które głównie rozwijały ich kompetencje zarządcze. Przeszkolono 4277 pracowników w 302 grupach.

- **podniesienie poziomu umiejętności komunikacyjnych**

Przeszkolono 17 366 osób w zakresie komunikacji e-mailowej, a w szkoleniach dla kadry kierowniczej – 3508 osób w zakresie efektywnej komunikacji kierowniczej.

W szkoleniach w 2016 r. wzięło udział 132 024 uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych 65 996, a w szkoleniach e-learningowych 66 028 uczestników. Odbyło się 116 862 osobodni szkoleń. Na jednego pracownika przypadło średnio 2,57 dnia szkoleniowego.

### 3. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA

#### 3.1. Realizacja dochodów

##### 3.1.1. Realizacja dochodów na ubezpieczenia społeczne

Według stanu na koniec 2016 r. w Systemie Ewidencji Kont i Funduszy (SEKiF) zewidencjonowano ponad 6,9 mln kont płatników składek, z czego 2,5 mln kont płatników stanowiły konta aktywne. Wskaźnik ściągłości bieżących składek na ubezpieczenia społeczne (łącznie ze składkami na OFE) wyniósł 99,5%, co stanowi wzrost o 0,1 p.p. w porównaniu do 2015 r. Łączny stan zadłużenia z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne na 31 grudnia 2016 r. uległ obniżeniu o 1,5% w stosunku do stanu na 31 grudnia 2015 r. i wynosił 21 735 942 tys. zł, z tego:

- za okres do 31 grudnia 1998 r. – 494 991 tys. zł;
- za okres od 1 stycznia 1999 r. – 21 240 951 tys. zł.

Wykorzystując posiadane uprawnienia i dostępne środki prawne, Zakład Ubezpieczeń Społecznych prowadził działania, aby odzyskać należności z tytułu składek w trybie przymusowego dochodzenia, oraz stosował bezegzekucyjne (dobrowolne) formy spłaty zaległości, z uwzględnieniem przepisów dotyczących pomocy publicznej.

##### 3.1.2. Przymusowe dochodzenie należności

W 2016 r. Zakład skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne na łączną kwotę 4 143 098 tys. zł. Kwota ta była wyższa o ponad 9% od skierowanej do przymusowego dochodzenia w 2015 r. W wyniku działań egzekucyjnych (obejmujących działania organu egzekucyjnego oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji) odzyskano należności na ubezpieczenia społeczne na kwotę 1 335 956 tys. zł. Wysokość odzyskanych należności w ramach egzekucji była wyższa o ponad 4% od należności odzyskanych w 2015 r. Ponadto w 2016 r. nastąpił wzrost należności ściąganych przez organ egzekucyjny o ponad 20% w stosunku do 2015 r.

Tabela 1. Wpływy na poczet należności z tytułu składek w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2015 i 2016

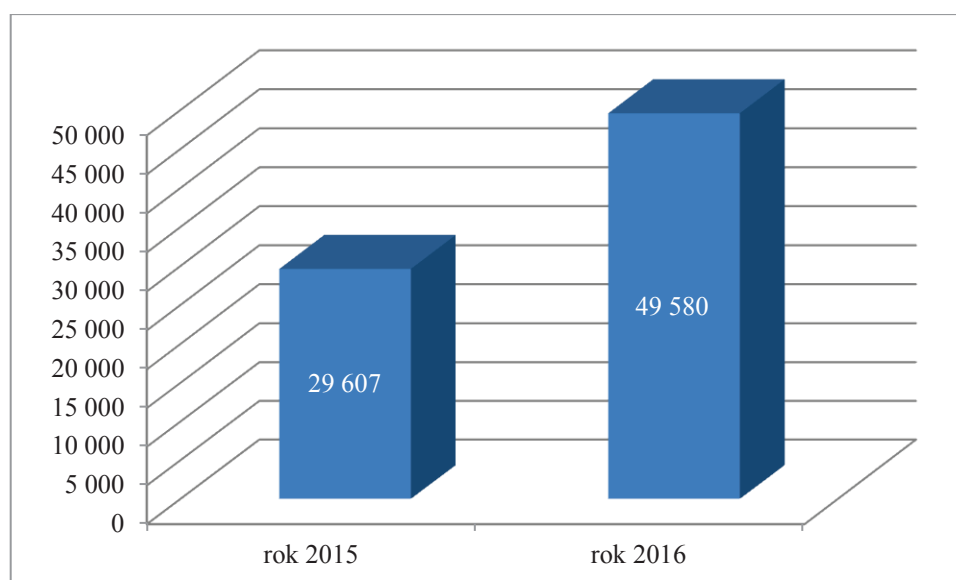
Wyszczególnienie wpływów na ubezpieczenia społeczne	2015 r.	2016 r.
	kwota w tys. zł	
<i>OGÓŁEM</i> (w ramach egzekucji własnej, urzędów skarbowych, sądowej i postępowań upadłościowych) z tego:	1 280 777	1 335 956
ściągnięte przez organ egzekucyjny	848 005	1 021 403
dobrowolne wpłaty dokonane przez dłużników po wdrożeniu egzekucji	432 772	314 554

### 3.1.3. Ulgi w spłacie należności

W 2016 r. ZUS udzielał pomocy w spłacie należności z tytułu składek, zawierając układy ratalne oraz odraczając terminy płatności składek. Zawarto 47 950 układów ratalnych na łączną kwotę 2 005 077 tys. zł, co stanowi wzrost o 65,5% w stosunku do 2015 r. (w którym zawarto 28 966 układów) oraz o 386,3% kwot objętych tym rodzajem ulgi (412 279 tys. zł w 2015 r.). Odroczono 1630 terminów płatności składek na kwotę 132 856 tys. zł, co stanowi wzrost o 154,3% w stosunku do 2015 r. (w którym zawarto 641 umów) oraz spadek o 41,6% kwot objętych tym rodzajem ulgi (227 673 tys. zł w 2015 r.).

Istotny wzrost liczby układów ratalnych wynikał z popularyzacji dobrowolnych form spłaty zadłużenia, obowiązku spłaty należności niepodlegających umorzeniu na podstawie ustawy abolicyjnej oraz uruchomionej w ZUS usługi doradców ds. ulg i umorzeń.

Wykres 4. Liczba udzielonych ulg w spłacie należności z tytułu składek w latach



Największą barierą w skorzystaniu z ulgi w spłacie należności w ramach układu ratального do grudnia 2015 r. był ustawowy warunek, że płatnik składek musi uregulować zaległości z tytułu składek finansowanych przez ubezpieczonych, co bezpośrednio wpływało na skalę zawieranych umów. Od 1 grudnia 2015 r. weszły w życie przepisy ustawy z dnia 9 kwietnia 2015 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych<sup>3</sup>, które pozwalają objąć ulgą całość zadłużenia, co także przyczyniło się do wzrostu zawieranych przez Zakład umów.

### 3.1.4. Umorzenia należności

W 2016 r. Zakład umarzał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w całości lub w części. Wyjątek stanowiły należności z tytułu składek w części finansowanej przez ubezpieczonych niebędących płatnikami składek, które nie podlegają umorzeniu zgodnie z art. 30 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych.

<sup>3</sup> Dz. U. z 2015 r. poz. 689.

W 2016 r. nadal były umarzane należności na podstawie ustawy abolicyjnej w związku ze spełnieniem warunków umorzenia.

Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2015-2016

Wyszczególnienie według podstawy umorzenia	2015 r.	2016 r.
	składki z opłatą dodatkową (w tys. zł)	
art. 28 i art. 28 ust 3a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art.17 ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych	11 009	8 115
odrębne akty prawne w tym ustawa abolicyjna	169 014	106 750
<b>RAZEM</b>	<b>180 023</b>	<b>114 865</b>

W 2016 r. suma umorzonych kwot na podstawie przepisów art. 28 i art. 28 ust. 3a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art. 17 ustawy z dnia 18 grudnia 2002 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz o zmianie niektórych innych ustaw<sup>4</sup> zmalała o 2894 tys. zł. Nastąpił również spadek o 52 038 tys. zł należności umorzonych na podstawie przepisów ustawy abolicyjnej.

W 2016 r. do Zakładu wpłynęło 7,5 tys. wniosków o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej, a w ramach postępowania abolicyjnego wydano 8,5 tys. decyzji określających warunki umorzenia oraz 2,1 tys. decyzji o odmowie wszczęcia postępowania.

W stosunku do 2,1 tys. wniosków o umorzenie należności na podstawie przepisów ustawy abolicyjnej, które wpłynęły do ZUS, umorzono postępowanie lub wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia. Wydano 27 tys. decyzji o umorzeniu należności na łączną kwotę 218 408 tys. zł, z czego należność główna wraz z dodatkową opłatą wyniosła 106 451 tys. zł, a odsetki za zwłokę wraz z opłatą prolongacyjną i kosztami upomnień to 111 957 tys. zł.

### 3.1.5. Przedawnienia należności

W 2016 r. Zakład odpisał z powodu przedawnienia należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę 1 317 498 tys. zł, co oznacza ponad 123% wzrost w stosunku do 2015 r.

Głównymi przyczynami odpisywania należności przedawnionych były:

- zakończone postępowania upadłościowe (ogłoszone przed 1 stycznia 2003 r., a zatem przed nowelizacją przepisów przewidujących, iż ogłoszenie upadłości skutkuje przerwaniem biegu przedawnienia do zakończenia postępowania upadłościowego);

<sup>4</sup> Dz. U. z 2002 r. poz. 2074.

- zgon dłużnika i brak możliwości przeniesienia odpowiedzialności na osoby trzecie lub na spadkobierców;
- składanie przez płatników dokumentów rozliczeniowych za miniony okres, w tym taki, za który nastąpiło już przedawnienie możliwości dochodzenia należności przez ZUS.

W celu przeciwdziałania przedawnieniom należności w 2016 r. kontynuowano działania, takie jak:

- zabezpieczenie należności na ruchomości/nieruchomości dłużnika – skierowano 59 891 wniosków;
- powiadomienie prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa w związku z nieopłacaniem składek finansowanych przez ubezpieczonych – skierowano 642 wnioski;
- wszczęcie postępowania egzekucyjnego z nieruchomości – skierowano 511 wniosków;
- wpis do Rejestru Dłużników Niewypłacalnych – skierowano 26 135 wniosków;
- przeniesienie odpowiedzialności na osoby trzecie/spadkobierców – wydano 4 831 decyzji;
- wystąpienie o ogłoszenie upadłości – złożono 174 wnioski.

### **3.1.6. Interaktywny Płatnik Plus**

W 2016 r. kontynuowano włączanie płatników składek do programu Interaktywny Płatnik Plus (IPP). Na dzień 16 stycznia 2017 r. do programu włączono 2,7 mln płatników składek.

Program IPP wdrożono w 2015 r. Jest on udogodnieniem dla płatników składek, gdyż automatycznie sprawdza, czy płatnik prawidłowo wypełnił dokumenty ubezpieczeniowe, zanim wyśle je do ZUS (program wykrywa błędy popełnione przez płatnika, komunikuje o błędach i umożliwia ich poprawienie). W efekcie do Zakładu przesyłane są prawidłowe dokumenty, co istotnie zmniejsza liczbę późniejszych korekt dokumentów i zapewnia zapis prawidłowych danych na kontach płatników składek i ubezpieczonych, a dane identyfikacyjne na kontach płatników składek oraz ubezpieczonych w ZUS są zgodne z danymi w kartotekach płatników składek korzystających z programu Płatnik i e-Płatnik.

Aby wesprzeć płatników składek włączanych do IPP, Zakład prowadzi szkolenia z zasad funkcjonowania nowego programu PŁATNIK. Na podstawie zebranych od płatników informacji będą wprowadzane dalsze modyfikacje programu IPP.

### **3.2. Kontrola płatników składek**

W 2016 r. przeprowadzono 79 068 kontroli płatników składek, w tym:

- 73 828 kontrole planowe, co stanowiło 93,37% wszystkich kontroli;
- 5 240 kontroli pozaplanowych, co stanowiło 6,63% wszystkich kontroli.

Przeprowadzono również 550 postępowań wyjaśniających.

Nieprawidłowości ujawniono w 49 604 kontrolach płatników składek, przy czym w 42 512 kontrolach ustalono wynik finansowy. Kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem 333 354 180,25 zł i zmniejszyła się o 0,7% w stosunku do 2015 r. (w którym kwota ta wyniosła 335 585 490,96 zł).

W związku z kontrolą w 2016 r. wysłano 982 wnioski, zawiadomienia i informacje do właściwych instytucji, w tym do: sądów i policji w sprawach o wykroczenia, do prokuratury, do oddziałów Narodowego Funduszu Zdrowia, Państwowej Inspekcji Pracy, urzędów skarbowych i urzędów pracy.

### **3.3. Obsługa ubezpieczonych**

Podstawowym zadaniem ZUS w zakresie stwierdzania i ustalania obowiązku ubezpieczeń społecznych była w 2016 r. obsługa spraw płatników i ubezpieczonych, która polega na:

- obejmowaniu ubezpieczeniami społecznymi;
- ustalaniu podstawy wymiaru składek, wysokości i zasad finansowania składek na ubezpieczenia społeczne, ubezpieczenie zdrowotne i pozostałe fundusze obsługiwane przez ZUS;
- ustalaniu właściwego ustawodawstwa przy realizacji umów międzynarodowych i rozporządzeń unijnych;
- udzielaniu informacji o składkach zapisanych na kontach i subkontach ubezpieczonych;
- potwierdzaniu przebiegu ubezpieczeń dla celów świadczeń z ubezpieczeń społecznych.

W związku z wymienionymi wyżej zadaniami w 2016 r.:

- wysłano 137 362 zawiadomienia o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2016/2017;
- rozpatrzono 138 714 wniosków o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie;
- wydano 858 025 poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego;
- wydano 70 449 decyzji administracyjnych w sprawach spornych;
- wydano 1044 pisemne interpretacje Zakładu w trybie art. 10 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej<sup>5</sup>;
- wydano 1929 zaświadczeń o podleganiu polskiemu ustawodawstwu z zakresu zabezpieczenia społecznego dla osób zatrudnionych na statkach pływających pod banderą Norwegii (W/NOR);
- potwierdzono 513 926 zaświadczeń o ustawodawstwie właściwym (E101 i A1);
- potwierdzono 1548 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;
- zawarto 1791 porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych.

---

<sup>5</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 1829 z późn. zm.

Ponadto Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2016 r. realizował następujące zadania:

- obsługa wniosków:
  - o zbadanie prawidłowości wykazywanych składek za zleceniobiorców (do końca 2016 r. ZUS obsłużył 14 566 takich wniosków);
  - o objęcie ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem (do końca 2016 r. tymi ubezpieczeniami objęto 16 267 osób);
- podział/wypłata środków zapisanych na subkontach na łączną kwotę 275 196 655,32 zł, z czego 272 990 975,92 zł stanowiły jednorazowe wypłaty środków z subkonta (II filar ZUS), natomiast 2 205 679,40 zł jednorazowe wypłaty gwarantowane;
- wysyłka 626 294 zawiadomień do ubezpieczonych, którzy nie zawarli umowy z otwartym funduszem emerytalnym 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;
- obsługa okna transferowego oraz związanego z nim oświadczenia o przekazywaniu składki do otwartego funduszu emerytalnego albo zewidencjonowaniu składki na subkoncie prowadzonym przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Na kontaktach 90 786 ubezpieczonych ZUS zarejestrował oświadczenie z decyzją o przekazywaniu części składki do otwartego funduszu emerytalnego, natomiast na 9185 kontaktach z decyzją o zapisaniu części składki na subkoncie;
- kontynuowanie przenoszenia środków z OFE na subkonto w ZUS z zastosowaniem tzw. suwaka bezpieczeństwa. Otwarte fundusze emerytalne przekazały na fundusz emerytalny Funduszu Ubezpieczeń Społecznych środki w wysokości 11 249 769 361,34 zł za 1 838 097 ubezpieczonych. W 2016 r. ZUS poinformował OFE o konieczności uruchomienia suwaka bezpieczeństwa dla 238 688 ubezpieczonych.

### 3.4. Obsługa świadczeniobiorców

#### 3.4.1. Świadczenia długoterminowe krajowe

W 2016 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7255,3 tys. osób.

Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2016 r.\*

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS (w tys.)
<b>Ogółem</b>	7478,6
z tego:	
emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w tzw. zbiegu z tytułów do ubezpieczeń)	5306,1

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS (w tys.)
renty z tytułu niezdolności do pracy	913,2
renty rodzinne	1259,3

\* Łącznie ze zbiegowymi świadczeniami 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 2016 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem:

- 684,3 tys. wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne, tj.:
  - 509,9 tys. wniosków pierwszorazowych o: emerytury i renty (455 tys.), renty socjalne (16,4 tys.), świadczenia przedemerytalne (38,5 tys.);
  - 174,4 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS o przyznanie: emerytury i renty (173 tys.) oraz renty socjalne (1,4 tys.).

W porównaniu do 2015 r. wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS było mniej o 55,2 tys., tj. o 7,5%.

- 4 003,7 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, z tego w zakresie:
  - emerytur i rent – 3778,8 tys.;
  - rent socjalnych – 156,7 tys.;
  - zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 68,2 tys.

W porównaniu do 2015 r. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 573,9 tys., tj. o 12,5%. W poszczególnych grupach wniosków tendencja kształtowała się następująco: odnotowano spadek wpływu wniosków w zakresie emerytur i rent (o 543,9 tys., tj. o 12,6%) oraz rent socjalnych (o 26,8 tys., tj. o 14,6%), natomiast wniosków w zakresie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych było mniej o 3,2 tys., tj. o 4,5%.

- 104,9 tys. wniosków o pozostałe świadczenia, z tego:
  - 103,3 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych;
  - 1,2 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC;
  - 285 wniosków o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych;
  - 4 wnioski o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych.

W porównaniu do 2015 r. wniosków w sprawie tych świadczeń było mniej o 1,7 tys., tj. 1,6%.



W 2016 r. zrealizowano 1841,3 tys. spraw z urzędu, w tym 61,9 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było mniej o 248,8 tys., tj. o 12%, natomiast emerytur przyznanych z urzędu przyznano więcej o 10,2 tys., tj. o 19,7%.

W 2016 r. wydano łącznie 694,8 tys. decyzji w sprawach świadczeń wydanych na wniosek pierwszorazowy, w tym decyzji przyznających 567,8 tys. i decyzji odmownych 127 tys.

Tabela 4. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń wydanych na wniosek pierwszorazowy

Decyzje wydane w sprawie	Ogółem (w tys.)	Przyznające prawo (w tys.)
Emerytur	448,2	385,4
Rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	90,7	51,1
Rent rodzinnych (bez rent wypadkowych)	92,3	84,2
Rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych	7,2	4,8
Rent rodzinnych wypadkowych	1	0,7
Rent socjalnych	16,4	9
Świadczeń przedemerytalnych	39	32,6

W porównaniu do 2015 r. nastąpił spadek liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń wydanych na wniosek pierwszorazowy o 64,7 tys., tj. o 8,5%.

W 2016 r. zrealizowano 4016 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, w tym w sprawach:

- emerytur i rent – 3792,6 tys.;
- rent socjalnych – 156 tys.;
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 67,4 tys.

W porównaniu do 2015 r. załatwionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 418,3 tys., tj. o 9,4%. Osób, którym przyznano w 2016 r. świadczenie po raz pierwszy i podjęto jego wypłatę, było 277,5 tys., w tym:

- 229,4 tys. osobom przyznano emeryturę;
- 48,1 tys. osobom przyznano renty z tytułu niezdolności do pracy.

W porównaniu do 2015 r. nastąpił wzrost liczby świadczeń emerytalnych przyznanych i wypłaconych po raz pierwszy o 3,8 tys., tj. o 1,4%.

Oprócz wymienionych wyżej zadań w 2016 r.:

- przyznano 40 525 okresowych emerytur kapitałowych ze środków zgromadzonych w OFE i na subkontach w ZUS, tj. o 13 632 więcej niż w 2015 r. (51%); emerytury te wypłacane są osobom, którzy mają ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych;
- ustalono prawo do emerytury pomostowej dla 6,2 tys. osób (w 2016 r. do Zakładu wpłynęło 17,2 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia);
- ustalono prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla 2,9 tys. osób (w 2016 r. do Zakładu wpłynęło 5,3 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia);
- potrącano co miesiąc ze świadczeń m.in. sumy egzekwowane na mocy tytułów wykonawczych, z tytułu odpłatności za pobyt w domach pomocy społecznej;
- odliczano zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych z kwot emerytur, rent, zasiłków i świadczeń przedemerytalnych, rent socjalnych oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne;
- przyznano i wypłacono 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;
- zrefundowano składki na obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej i składki na dobrowolne ubezpieczenia auto casco inwalidom wojennym i wojskowym posiadającym samochód;
- ustalono 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 art. 55 i 55a ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych<sup>6</sup>). W 2016 r. zarejestrowano ogółem 752,2 tys. spraw o naliczenie kapitału początkowego, w tym: 165 tys. – spraw pierwszorazowych, 587,2 tys. – spraw wymagających wydania ponownych decyzji; w porównaniu do poprzedniego roku o 619,7 tys. spadła liczba zarejestrowanych ogółem wniosków o kapitał początkowy, a w przypadku decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego liczba ta spadła o 542,1 tys.

W 2016 r. Prezes ZUS podjął decyzję o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla ok. 4,2 tys. osób, w tym:

- 1,9 tys. decyzji pozytywnych, w tym w sprawie świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia dla 1 tys. osób;
- 2,3 tys. decyzji negatywnych.

---

<sup>6</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 887 z późn. zm.

### 3.4.2. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych

W 2016 r. wyznaczone przez Prezesa ZUS jednostki organizacyjne ZUS realizujące umowy międzynarodowe, czyli oddziały ZUS w: Gdańsku, Łodzi I, Nowym Sączu, Opolu, Rzeszowie, Szczecinie, Tarnowie i Warszawie, realizowały sprawy emerytalno-rentowe osób posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG i innych państwach umownych i prowadziły postępowanie międzynarodowe we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi:

- 27 państw członkowskich Unii Europejskiej (Austrii, Belgii, Bułgarii, Chorwacji, Cypru, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Litwy, Luksemburga, Łotwy, Malty, Niemiec, Portugalii, Rumunii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Węgier, Wielkiej Brytanii i Włoch);
- 3 państw Europejskiego Obszaru Gospodarczego (Islandii, Lichtensteinu, Norwegii);
- Szwajcarii;
- 11 państw, z którymi Polska ma umowę o zabezpieczeniu społecznym (Australii, Bośni i Hercegowiny, Czarnogóry, Kanady, Korei Południowej, Macedonii, Mołdawii, Quebecu, Serbii, Ukrainy i USA).

W 2016 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały 111,6 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń wspólnotowych oraz bilateralnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, z tego:

- 104,3 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:
  - 63,2 tys. wniosków od osób zamieszkałych w Polsce;
  - 30,9 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (13,1 tys.), Austrii (2,6 tys.), Francji (2,3 tys.), Szwecji (2 tys.), Wielkiej Brytanii (1,9 tys.);
  - 10,2 tys. od osób zamieszkałych w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG oraz w pozostałych państwach poza UE/EOG – głównie osób zamieszkałych w USA (3,6 tys.), Australii (3,3 tys.) i Kanadzie (3,1 tys.);
- 7,3 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce – posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG – głównie przebyte w Czechach (1,9 tys.) i Niemczech (1,2 tys.) – oraz posiadających okresy ubezpieczenia w państwach poza UE/EOG, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym – głównie w USA (0,3 tys.).

W 2016 r. najwięcej wniosków o świadczenia podlegające koordynacji wspólnotowej otrzymały oddziały ZUS: w Opolu (29,1 tys., tj. 26,1% wszystkich wniosków), w Warszawie (28,5 tys., tj. 25,5% wszystkich wniosków) oraz w Nowym Sączu (23,3 tys., tj. 20,9% wszystkich wniosków).

Wszystkie jednostki realizacji umów międzynarodowych wydały 30,4 tys. decyzji dotyczących polskich emerytur i rent (pierwszorazowych – przyznających i odmownych) – najwięcej decyzji wydały oddziały w Opolu (8,2 tys. decyzji, tj. 27,1% wszystkich wydanych decyzji) i w Warszawie (7,8 tys. decyzji, tj. 25,7% wszystkich wydanych decyzji).

Ponadto jednostki te wykonywały następujące zadania:

- wypłacały polskie emerytury i renty podlegające koordynacji osobom zamieszkałym w Polsce (uprawnionym równocześnie do świadczeń zagranicznych z państw członkowskich UE/EOG i innych państw umownych) – było to średnio 87,1 tys. osób miesięcznie na kwotę 1 669 208,4 tys. zł;
- wypłaciły polskie emerytury i renty osobom zamieszkałym za granicą w państwach członkowskich UE/EOG oraz państwach umownych spoza UE/EOG, z którymi łączą Polskę umowy dwustronne – głównie w Niemczech (16,5 tys. wypłat), Australii (5,2 tys. wypłat), Francji (4,3 tys. wypłat), Kanadzie (3,5 tys. wypłat), USA (3 tys. wypłat), Szwecji (2,9 tys. wypłat), Austrii (2,7 tys. wypłat), Republice Czeskiej (2,5 tys. wypłat) na kwotę 626 950,5 tys. zł, średnio co miesiąc było to 49,7 tys. osób;
- kontynuowały wypłaty uzupełnień z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych przyznanych wcześniej niektórym zagranicznym rencistom zamieszkałym w Polsce, otrzymującym świadczenia zagraniczne w wysokościach niższych od kwoty najniższej emerytury/renty polskiej; dotyczyło to 45 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z b. ZSRR, b. Jugosławii i b. Czechosłowacji;
- wypłaciły zasiłki pogrzebowe w wysokości 9056,1 tys. zł (po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin) realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 2285 decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych;
- wypłaciły 200 świadczeń specjalnych łącznie na kwotę 601,1 tys. zł dla polskich kombatantów i osób represjonowanych (realizowanych na podstawie decyzji Prezesa Rady Ministrów RP); świadczenia te, finansowane z budżetu państwa, przekazywane są kwartalnie osobom uprawnionym przez I Oddział ZUS w Warszawie za pośrednictwem Ministerstwa Spraw Zagranicznych i placówek konsularnych RP w państwach zamieszkania polskich kombatantów; kwartalna wysokość świadczeń specjalnych wynosi 24% kwoty bazowej;
- obsłużyły 335 tys. pism, formularzy i innych dokumentów – korespondencji od osób zainteresowanych świadczeniami emerytalno-rentowymi podlegającymi koordynacji oraz od instytucji zagranicznych współpracujących z Zakładem przy rozpatrywaniu takich wniosków;
- udzieliły 172 331 klientom Zakładu bezpośrednio lub telefonicznie informacji w sprawach świadczeń międzynarodowych.

Dodatkowo I Oddział ZUS w Warszawie pośredniczył w przekazywaniu średniomiesięcznie 1,1 tys. świadczeń zagranicznych osobom zamieszkałym w Polsce, emitując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach – w tym 1 tys. świadczeń niemieckich, przekazywanych przez urzędy zaopatrzenia dla ofiar wojny.

### 3.4.3. Świadczenia krótkoterminowe

W 2016 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

- wydały łącznie 247,9 tys. decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym; w porównaniu do 2015 r. nastąpił wzrost o 11,1 tys. spraw, tj. o 4,69%;
- wypłaciły 6481,7 tys. zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę 9 743 097,4 tys. zł. W porównaniu do 2015 r. nastąpił wzrost liczby wypłat o 158,3 tys., tj. o 2,5%.

Tabela 5. Liczba wypłaconych zasiłków w 2016 r.

Wyszczególnienie		Liczba wypłat w 2016 r. (w tys. zł)	Wzrost/spadek w stosunku do 2015 r. (w%)
<b>Liczba wypłat zasiłków ogółem</b>		6 481,7	2,50
z tego:			
z ubezpieczenia chorobowego	Razem	6 071,8	2,70
	zasiłek chorobowy	3 349,1	0,79
	zasiłek macierzyński	1 984,9	4,98
	zasiłek macierzyński z tytułu urlopu ojcowskiego	35,3	-0,76
z ubezpieczenia wypadkowego	Razem	94,7	0,84
	zasiłek chorobowy	65,5	0,81
zasiłki pogrzebowe		315,2	-0,63

- wydały 15 tys. decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku za 94,5 tys. dni na kwotę 6812,0 tys. zł – jest to wynik kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanych przez lekarzy orzeczników ZUS;
- przeprowadziły 158,8 tys. kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 158,6 tys. osób; w wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku 7,2 tys. osób na kwotę 9482,2 tys. zł za 136,3 tys. dni;
- obniżyły o 25% wysokość 68,1 tys. zasiłków chorobowych za 265,3 tys. dni na kwotę 4065,8 tys. zł; 1,6 tys. zasiłków opiekuńczych za 4,6 tys. dni na kwotę 83,3 tys. zł – jest to skutek niedostarczenia zwolnienia lekarskiego w ciągu 7 dni od daty jego otrzymania (z wyłączeniem e-ZLA), co jest wymagane przepisami;
- przekazały 1222,7 tys. świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2015 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych;

- wydały 311,9 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 254,9 tys. decyzji przyznających świadczenie; w porównaniu do 2015 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji o 12,8 tys., tj. o 4,29%;
- wspierały płatników składek w realizacji wypłat świadczeń, wydając decyzje w sprawie prawa do świadczeń i ich wysokości; udzielały wyjaśnień w tym zakresie oraz prowadziły szkolenia dla pracowników realizujących u płatników składek zadania z tym związane;
- sporządziły i przekazały do KSI ZUS 878,8 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUA, ZIUA i dokumentów wyrejestrowujących ZWUA oraz 3217,4 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących RCA i RSA – dotyczące osób pobierających zasiłki macierzyńskie albo zasiłki w wysokości zasiłków macierzyńskich wypłacone bezpośrednio przez ZUS oraz naliczania składek na ubezpieczenia za te osoby. W 2016 r. w porównaniu do 2015 r. wystawiono o 95,4 tys., tj. 12,18% więcej dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 551,8 tys., tj. 20,70% więcej dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących.

Ponadto komórki zasiłków, realizując przepisy rozporządzeń unijnych, wykonywały zadania instytucji właściwej w zakresie świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. W związku z wnioskami o świadczenia przysługujące według ustawodawstwa innych państw członkowskich UE w 2016 r. wystawiono 11,2 tys. formularzy E001, E104, E115, E116, E117, E118. W porównaniu do 2015 r. nastąpił wzrost liczby wydanych formularzy o 1,8 tys., tj. o 19,43%.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował również zadania instytucji łącznikowej w zakresie koordynacji świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. Ogółem zrealizowano 248 spraw związanych z wnioskami o świadczenia przysługujące z ustawodawstwa innych państw członkowskich, rozliczeniem z instytucjami innych państw członkowskich kosztów badań lekarskich, wyjaśnieniami w sprawie stosowania przepisów o koordynacji oraz opiniowano projekty przepisów prawnych Unii Europejskiej.

### **3.5. Akcje masowe**

#### **3.5.1. Realizacja ustawowego obowiązku informowania o stanie konta w ZUS**

W 2016 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przekazał do 18 694 466 ubezpieczonych urodzonych po 31 grudnia 1948 r. informację o stanie konta ubezpieczonego według stanu na 31 grudnia 2015 r. Po raz pierwszy w informacji o stanie konta zaprezentowane zostały ubezpieczonym nowe dane. Dotyczyły one: wartości ogółem kwot zewidencjonowanych na koncie ubezpieczonego i łącznie na koncie i subkoncie ubezpieczonego (jeśli ubezpieczony posiadał subkonto) oraz wysokości hipotetycznej emerytury obliczonej na podstawie kwot zewidencjonowanych łącznie na koncie i subkoncie.

Dodatkowo do ubezpieczonych został przekazany komentarz, wyjaśniający w przystępny sposób treści zawarte w informacji. Stanowił on czytelną wskazówkę, jak czytać poszczególne kwoty i co się w nich zawiera.

Wysyłka informacji zakończona została 18 sierpnia 2016 r., tj. 13 dni przed ustawowym terminem wyznaczonym przez ustawę o systemie ubezpieczeń społecznych.

Zgodnie ze zmianą wprowadzoną ustawą z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych<sup>7</sup>, Zakład nie przesyła informacji o stanie konta ubezpieczonego osobom, które utworzyły profil na Platformie Usług Elektronicznych ZUS. Dla tej grupy ubezpieczonych Zakład wygenerował w PUE 1 228 865 informacji.

### **3.5.2. Rozliczenie podatku dochodowego**

W 2016 r. oddziały ZUS, realizując ustawę z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych<sup>8</sup>, sporządziły i przekazały podatnikom roczne wyliczenie podatku oraz imienną informację o wysokości osiągniętego dochodu i pobranej zaliczce na podatek dochodowy od osób fizycznych w 2015 r., z tytułu wypłaty:

- świadczeń emerytalno-rentowych – na formularzu PIT-40A/11A;
- zasiłków przysługujących z ubezpieczeń społecznych – na formularzu PIT-11A;
- należności stanowiących prawa majątkowe z tytułu niezrealizowanych świadczeń w związku ze śmiercią świadczeniobiorcy – na formularzu PIT-11;
- bezegzekucyjnych potrąceń kwot alimentów, rent odszkodowawczych oraz odsetek za opóźnienie wypłaty świadczeń – na formularzu PIT-8C.

ZUS po raz pierwszy składał deklaracje PIT-40A/11A urzędom skarbowym za pośrednictwem komunikacji elektronicznej Ministerstwa Finansów poprzez usługę Kanał Masowy dla Organów Rentowych (KMdOR). Wyeliminowało to przekazywanie deklaracji PIT w formie papierowej.

Deklaracje PIT-8C i PIT-11 przekazano do Ministerstwa Finansów, jak w roku ubiegłym, dzięki usłudze elektronicznej na Uniwersalną Bramkę Danych.

Wysyłka deklaracji podatkowych za 2015 r. do świadczeniobiorców odbywała się od 20 stycznia do 17 lutego 2016 r. i zakończyła się przed upływem terminu ustawowego.

Do świadczeniobiorców wysłano 9 232 722 deklaracji PIT.

### **3.5.3. Waloryzacja świadczeń**

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych<sup>9</sup> od 1 marca 2016 r. została przeprowadzona waloryzacja następujących świadczeń:

- emerytur i rent (bez rent socjalnych) wypłacanych przez ZUS – podwyżki z tytułu waloryzacji otrzymało 7,5 mln emerytów i rencistów (łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych), w tym 93,7 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym; waloryzacja objęła 39,4 tys. osób otrzymujących okresową emeryturę kapitałową ze świadczeniem z FUS;

---

<sup>7</sup> Dz. U. z 2013 r. poz. 1717.

<sup>8</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 2032, z późn.zm.

<sup>9</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 887, z późn.zm.

- rent inwalidów wojennych i wojskowych – podwyżki z tytułu waloryzacji otrzymało 57,6 tys. osób, przy czym 25,6 tys. osób pobierających renty inwalidów wojennych i wojskowych łącznie z emeryturą, otrzymało w marcu również tę emeryturę w zwaloryzowanej wysokości;
- emerytur pomostowych i nauczycielskich świadczeń kompensacyjnych – podwyżki z tytułu waloryzacji otrzymało 21,6 tys. osób;
- świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – podwyżki z tytułu waloryzacji otrzymało 183,8 tys. osób;
- rent socjalnych – podwyżki z tytułu waloryzacji otrzymało 273,7 tys. osób pobierających.

W ramach waloryzacji podwyższono również dodatki do emerytur i rent.

W 2016 r. waloryzację świadczeń emerytalno-rentowych oraz świadczeń i zasiłków przedemerytalnych przeprowadzono według formuły procentowej. W terminie waloryzacji wraz ze zwaloryzowanymi świadczeniami zostały wypłacone jednorazowe dodatki pieniężne, które przysługują na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 stycznia 2016 r. o jednorazowym dodatku pieniężnym dla niektórych emerytów, rencistów, osób pobierających zasiłki i świadczenia przedemerytalne, osób pobierających emerytury pomostowe albo nauczycielskie świadczenia kompensacyjne<sup>10</sup>. Wysokość wypłaconych jednorazowych dodatków uzależniona była od wysokości świadczeń przysługujących uprawnionym na dzień 29 lutego 2016 r.

#### **3.5.4. Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu**

W 2016 r. rozliczono emerytury i renty zawieszane lub obniżone w związku z osiągnięciem przychodu w 2015 r. lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2015/2016. Przeciętna miesięczna liczba świadczeń zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodu to 5,4 tys.

#### **3.6. Orzecznictwo lekarskie**

W 2016 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1143,5 tys. orzeczeń (o 2,8% mniej niż w 2015 r.), w tym:

- 260,8 tys. (22,8%) orzeczeń dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy; w 219,9 tys. przypadków (84,3%) ustalono częściową albo całkowitą niezdolność do pracy albo całkowitą niezdolność do pracy i niezdolność do samodzielnej egzystencji, a w 40,9 tys. przypadków (15,7%) ustalono brak niezdolności do pracy;
- 208,5 tys. (18,2%) orzeczeń dotyczyło ustalenia uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego; w 178,9 tys. przypadków (85,8%) ustalono okoliczności uzasadniające przyznanie tego świadczenia, a w 29,6 tys. przypadków (14,2%) – ich brak;
- 410,9 tys. (36,0%) orzeczeń wydano w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich; w 18,6 tys. przypadków (4,5%) lekarz orzecznik wystawił zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania nie-

---

<sup>10</sup> Dz.U. z 2016 r. poz. 2011.



zdolności do pracy, a w 392,3 tys. przypadków (95,5%) kontrolowane zaświadczenie uznano za wystawione prawidłowo;

- 263,3 tys. (23,0%) orzeczeń wydano w sprawach 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 łącznie 99,9 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (wzrost o 5,9% w porównaniu z 2015 r.).

Komisje lekarskie Zakładu wydały w 2016 r. łącznie 66,6 tys. orzeczeń (o 9,4% mniej niż w 2015 r.), z czego 51,2 tys. orzeczeń (tj. 76,9%) zostało wydanych w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w 2015 r. odsetek ten wynosił 78,5%).

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 23 tys. odwołań (o 14,6% mniej niż w 2015 r.). Sądy wydały 26,7 tys. wyroków (o 15% mniej niż w 2015 r.), w tym w 7,3 tys. przypadków uwzględniły odwołanie ubezpieczonego, co stanowi 27,2% wyroków wydanych w tych sprawach w 2016 r. (dla porównania w 2015 r. odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 28,4%).

W Centrali, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa lekarskiego, rozpatrzono 7,8 tys. spraw (o 47% więcej niż w 2015 r.).

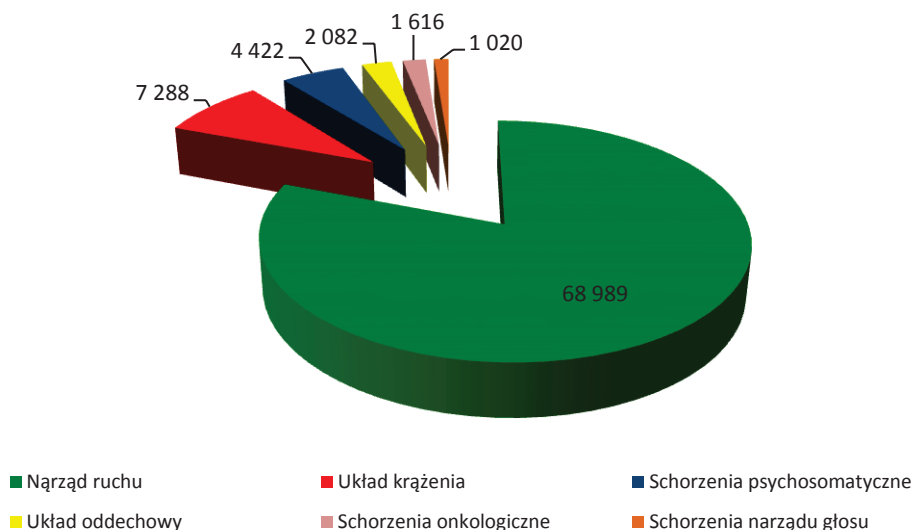
### **3.7. Prewencja rentowa i wypadkowa**

#### **3.7.1. Prewencja rentowa**

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2016 r. zaplanowano kwotę w wysokości 203 600 tys. zł. Wydatki wyniosły 186 840 tys. zł, co stanowi 91,77% środków finansowych przeznaczonych na ten cel. W 2016 r. rehabilitację leczniczą ukończyło 85 417 osób, co stanowi wzrost o 5,8% w porównaniu z 2015 r.

Rehabilitację prowadzono w systemie stacjonarnym i ambulatoryjnym w następujących grupach schorzeń: narządu ruchu, głosu, układu krążenia, układu oddechowego, psychosomatycznych i onkologicznych – po leczeniu nowotworu gruczołu piersiowego, co ilustruje wykres.

Wykres 5. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2016 r. w podziale na schorzenia



Aby utrzymać wysoką jakość usług rehabilitacyjnych, zgodnie z określonymi przez ZUS wymaganiami, przeprowadzono łącznie 119 kontroli umów, które zawarto z ośrodkami świadczącymi usługi rehabilitacyjne. Ponadto w 2016 r. przeprowadzono 85 kontroli ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi na świadczenie usług rehabilitacji leczniczej.

ZUS aktywnie propagował treści związane z rehabilitacją leczniczą poprzez m.in.:

- publikacje prasowe w prasie kobiecej oraz w 35 tygodnikach lokalnych, w których opublikowano tekst na temat rehabilitacji leczniczej w schorzeniach układu oddechowego oraz układu krążenia;
- pilotażowy program rehabilitacji w nowym profilu schorzeń, tj. wczesnej rehabilitacji leczniczej dla osób, które podczas wypadku, w szczególności wypadku przy pracy, doznały urazu narządu ruchu;
- dofinansowanie 15 przedsięwzięć naukowych, które umożliwiają upowszechnianie informacji o prowadzonym przez ZUS programie rehabilitacji leczniczej i jest okazją do pozyskania wiedzy na temat najnowszych osiągnięć w dziedzinach medycyny.

### 3.7.2. Prewencja wypadkowa

W 2016 r. zwiększyła się znacząco kwota wydatków poniesionych przez ZUS na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej. W 2015 r. było to 33 089 tys. zł, natomiast w 2016 r. – 55 552 tys. zł, co stanowi wzrost o 67,9%.

Tak jak w ubiegłym roku Zakład realizował zadania z zakresu prewencji wypadkowej poprzez:

- dofinansowanie działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, prowadzonych przez płatników składek;

- zamawianie analiz przyczyn i skutków wypadków przy pracy, a zwłaszcza wypadków śmiertelnych, ciężkich i zbiorowych oraz chorób zawodowych;
- upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz o sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom;
- prace naukowo-badawcze, które mają pomóc wyeliminować lub ograniczyć przyczyny wypadków przy pracy i chorób zawodowych.

W 2016 r. do Zakładu wpłynęło 5598 wniosków o dofinansowanie działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, co stanowi ponad 56% wszystkich wniosków (w okresie od 2013 r. do końca 2016 r. wpłynęło łącznie 9916 wniosków). Po ocenie merytorycznej wniosków, w 2016 r. podpisano 570 umów – co stanowi ponad 53% wszystkich umów podpisanych od 2013 r. (łączna liczba umów wynosi 1071). W 2016 r. wypłacono dofinansowanie dla 687 wnioskodawców, co stanowi ponad 79% wszystkich rozliczonych projektów.

Kontynuowano upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz promowano właściwe podejście do zagadnień bezpieczeństwa w miejscu pracy, m.in. zorganizowano ponad 1200 szkoleń, przede wszystkim dla pracodawców (ponad 62% szkoleń więcej niż 2015 r.). W szkoleniach uczestniczyło ponad 32 000 osób (o 40% więcej niż w 2015 r.). Szkolenia pozwoliły uczestnikom uzyskać wiedzę na temat czynników, które mogą powodować zagrożenia dla bezpieczeństwa i zdrowia pracowników podczas wykonywania pracy oraz umożliwiły poznanie przepisów dotyczących zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

Zakład dofinansował 11 konferencji, upowszechniając informacje o prowadzonej przez ZUS prewencji wypadkowej, w tym o programie dofinansowania działań płatników składek.

We współpracy z Państwową Inspekcją Pracy, Zakład uczestniczył w kampanii na rzecz przeciwdziałania wypadkom przy pracy realizowanej pod hasłem „Włącz bezpieczeństwo przy obróbce drewna” – zakupiono czas antenowy i wyemitowano dwa 30-sekundowe spoty w stacjach radiowych: RMF FM, Program 1 i Program 3 Polskiego Radia.

Ponadto w 2016 r. Zakład zamówił:

- film szkoleniowy o tematyce z zakresu prewencji wypadkowej dotyczącej zagrożeń występujących w górnictwie – do wyświetlania m.in. podczas szkoleń dla kadry podziemnych zakładów górniczych;
- aktualizację podręcznika pt. „W pierwszej pracy”, skierowanego do osób podejmujących pierwszą pracę zawodową, przedstawiającego podstawowe prawa i obowiązki pracownika oraz obowiązki pracodawcy wobec pracownika – w celu upowszechnienia m.in. podczas szkoleń z zakresu prewencji wypadkowej organizowanych dla pracodawców;
- pracę naukowo-badawczą dotyczącą eliminacji lub ograniczenia przyczyn powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe;
- opracowanie analityczne dotyczące przyczyn i skutków wypadków przy pracy, ze szczególnym uwzględnieniem obszarów, w których wypadki przy pracy powodują największe straty ekonomiczne i społeczne.

## 4. WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY

### 4.1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2016 r. przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS) wyniosły według przypisu 208 678 133 tys. zł (101,9% planu po zmianach) i były o 12 563 355 tys. zł, tj. o 6,4% wyższe niż w roku poprzednim. Koszty FUS wyniosły 208 074 975 tys. zł, stanowiąc 99,6% planu po zmianach i były wyższe o 6 357 555 tys. zł, tj. o 3,2% w stosunku do roku poprzedniego. Odnotowano, że na koniec 2016 r. stan FUS wyniósł (minus) 45 321 162 tys. zł, tj. o 603 158 tys. zł więcej niż na początku roku.

Tabela 6. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2015 r.	Plan po zmianach na 2016 r.	Wykonanie 2016 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(%)		
1	2	3	4	5	6	7
<b>Stan funduszu na początek roku</b>	<b>-40 321 678</b>	<b>-45 972 872</b>	<b>-45 924 320</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Przychody</b>	<b>196 114 778</b>	<b>204 823 340</b>	<b>208 678 133</b>	<b>101,9</b>	<b>106,4</b>	<b>100,0</b>
Składki	144 163 518	150 802 418	153 202 800	101,6	106,3	73,4
Dotacja z budżetu państwa	42 065 654	44 847 768	44 847 768	100,0	106,6	21,5
Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE	3 098 381	3 212 514	3 162 307	98,4	102,1	1,5
Pozostałe przychody	6 718 881	5 960 604	7 341 420	123,2	109,3	3,5
Pozostałe zwiększenia	68 343	36	123 838	x	181,2	0,1
<b>Koszty</b>	<b>201 717 420</b>	<b>208 904 938</b>	<b>208 074 975</b>	<b>99,6</b>	<b>103,2</b>	<b>100,0</b>
Transfery na rzecz ludności	195 851 586	204 086 504	201 610 354	98,8	102,9	96,9
– emerytury i renty	174 565 772	181 293 837	179 066 524	98,8	102,6	86,1
– pozostałe świadczenia	21 285 814	22 792 667	22 543 830	98,9	105,9	10,8
Pozostałe, z tego:	3 646 416	3 852 247	3 819 894	99,2	104,8	1,8
– odpis na działalność ZUS	3 430 000	3 573 000	3 573 000	100,0	104,2	1,7
– prewencja rentowa	179 318	203 600	186 879	91,8	104,2	0,1
– prewencja wypadkowa	33 089	56 028	55 552	99,1	167,9	0,0
– koszty obsługi kredytów	0	15 000	0	0,0	0,0	0,0
– pozostałe koszty	4 009	4 619	4 463	96,6	111,3	0,0
Pozostałe zmniejszenia	2 219 418	966 187	2 644 726	273,7	119,2	1,3
<b>Stan funduszu na koniec roku</b>	<b>-45 924 320</b>	<b>-50 054 470</b>	<b>-45 321 162</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>

#### 4.1.1. Przychody

Główną pozycję przychodów FUS stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły 153 202 800 tys. zł, tj. 101,6% planu po zmianach, i wzrosły w stosunku do 2015 r. o 6,3%. Z budżetu państwa w 2016 r. przekazano dotację w wysokości 44 847 768 tys. zł – była ona wyż-

sza niż w roku poprzednim o 2 782 114 tys. zł. Państwo, przekazując tę dotację, gwarantuje, że świadczenia należne z ubezpieczenia społecznego zostaną wypłacone.

Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE w 2016 r. wyniosła 3 162 307 tys. zł, tj. 98,4% planu, i była wyższa w porównaniu do roku poprzedniego o 2,1%.

Pozostałe przychody FUS w 2016 r. wyniosły 7 341 420 tys. zł, z czego:

- 3 513 664 tys. zł stanowiły przekazane środki zgromadzone na rachunkach członków OFE w związku z ukończeniem wieku niższego o 10 lat od wieku emerytalnego;
- 717 974 tys. zł środki z Funduszu Rezerwy Demograficznej pochodzące z przeniesienia aktywów z otwartych funduszy emerytalnych oraz odsetki od tych aktywów,
- 3 109 783 tys. zł – pozostałe przychody.

#### **4.1.2. Koszty**

Główną pozycję kosztów stanowiły transfery na rzecz ludności, które osiągnęły w 2016 r. poziom 98,8% planu po zmianach i wyniosły 201 610 354 tys. zł., tj. o 2,9% więcej niż w 2015 r. Świadczenia emerytalno-rentowe to koszt w wysokości 179 066 524 tys. zł, który jest wyższy o 2,6% w stosunku do 2015 r. Koszty pozostałych świadczeń w 2016 r. to 22 543 830 tys. zł, tj. 98,9% planu po zmianach, i jest to wzrost w stosunku do 2015 r. o 5,9%. Główną pozycję kosztów pozostałych świadczeń stanowiły:

- zasiłki chorobowe – wyniosły 10 615 165 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2015 r. o 8,0% (w 2015 r. wyniosły 9 826 943 tys. zł). Tendencja wzrostowa jest wynikiem zwiększenia podstawy obliczania zasiłku oraz wzrostu liczby dni zasiłkowych;
- zasiłki macierzyńskie – wyniosły 7 745 281 tys. zł i były wyższe o 2,5% w porównaniu z 2015 r. (wyniosły wówczas 7 555 672 tys. zł).

Pozostałe wydatki w 2016 r. wyniosły 3 819 894 tys. zł, z czego odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyniósł 3 573 000 tys. zł, a wydatki na prewencję rentową i wypadkową 242 431 tys. zł.

Pozostałe zmniejszenia w 2016 r. wyniosły 2 644 726 tys. zł (były to głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu składek).

#### **4.1.3. Wynik finansowy**

Stan FUS na koniec 2016 r. wyniósł (minus) 45 321 162 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 1 465 956 tys. zł, należności 6 695 226 tys. zł, natomiast zobowiązania (minus) 53 482 344 tys. zł. Główną pozycję zobowiązań (w kwocie 46 326 031 tys. zł) stanowiły zobowiązania z tytułu pożyczek z budżetu państwa. W 2016 r. FUS otrzymał nieoprocentowane pożyczki z budżetu państwa w łącznej wysokości 1 000 000 tys. zł, które miały zapewnić płynność wypłaty świadczeń.

#### 4.2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

Na dzień 31 grudnia 2016 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej (FRD) łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła 21 763 944 tys. zł i zwiększyła się o kwotę 2 321 525 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2015 r.

Tabela 7. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2015	31.12.2016
	(w tys. zł)	
Bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	15 571 907	17 165 875
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 <sup>11</sup>	100 596	50 384
Depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	1 203 680	1 613 871
Akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi <sup>12</sup>	2 566 227	2 933 807
<b>Razem</b>	<b>19 442 410</b>	<b>21 763 937</b>

Tabela 8. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2015	31.12.2016
	(w%)	
Akcje	13,2	13,5
Depozyty bankowe	6,2	7,4
Obligacje korporacyjne	0,5	0,2
Obligacje skarbowe	80,1	78,9
<b>Razem</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

<sup>11</sup> Dz. U. z 2013 r. poz. 1382.

<sup>12</sup> Dz. U. z 2014 r. poz. 94.

Stopa zwrotu z całości zarządzanych przez FRD aktywów w 2016 r. wyniosła 2,62%, a wynik z działalności FRD za ubiegły rok to 541 715 tys. zł. Wypracowana stopa zwrotu - uplasowała FRD na szóstym miejscu spośród 20 funduszy stabilnego wzrostu o podobnym profilu inwestycyjnym. Jednocześnie wynik ten był o 0,44 p.p. wyższy od średniej wypracowanej przez te fundusze. Celem polityki inwestycyjnej FRD jest osiągnięcie maksymalnego bezpieczeństwa i rentowności lokowanych środków finansowych, dlatego w ubiegłym roku w portfelu FRD przeważały skarbowe papiery wartościowe. Ich średnioroczny udział w aktywach Funduszu wyniósł 80,1%. Wypracowana w tej części portfela stopa zwrotu wyniosła 1,32% i była o 0,52 p.p. wyższa od przyjętego benchmarku w postaci rocznej inflacji. Osiągnięte w części dłużnej wyniki pozwoliły na uplasowanie się FRD na szóstym miejscu spośród 21 funduszy papierów dłużnych, inwestujących w polskie papiery skarbowe. Średnioroczny udział akcji w portfelu FRD wyniósł 12,56%. Wypracowana stopa zwrotu z posiadanego portfela akcji wyniosła 12,28% i była o 0,9 p.p. wyższa od przyjętego dla części akcyjnej benchmarku, którym jest indeks WIG. Osiągnięte w części akcyjnej wyniki pozwoliły na uplasowanie się FRD na dziewiątym miejscu spośród 40 funduszy inwestujących w tym segmencie rynku.

#### 4.3. Fundusz Emerytur Pomostowych

Przychody Funduszu Emerytur Pomostowych (FEP) w 2016 r. wyniosły 488 544 tys. zł i stanowiły 94,2% planu. Koszty Funduszu w 2016 r. wyniosły 520 352 tys. zł, co stanowiło 91,6% planu, i wzrosły w porównaniu do 2015 r. o 29,4%. Stan FEP na koniec 2016 r. wyniósł 26 363 tys. zł.

Tabela 9. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2015 r.	Plan na 2016 r.	Wykona- nie 2016 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(w%)		
1	2	3	4	5	6	7
<b>Stan funduszu na początek roku</b>	<b>223 973</b>	<b>46 944</b>	<b>58 172</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Przychody</b>	<b>236 216</b>	<b>518 712</b>	<b>488 544</b>	<b>94,2</b>	<b>206,8</b>	<b>100,0</b>
Dotacja z budżetu państwa	0	279 551	249 551	89,3	x	51,1
Składki (przypis)	231 224	237 853	236 800	99,6	102,4	48,5
Pozostałe przychody (przypis)	3 470	1 308	2 112	161,5	60,9	0,4
Pozostałe zwiększenia	1 523	0	81	x	5,3	0,0
<b>Koszty</b>	<b>402 017</b>	<b>568 378</b>	<b>520 352</b>	<b>91,6</b>	<b>129,4</b>	<b>100,0</b>
Transfery na rzecz ludności	399 041	564 663	517 074	91,6	129,6	99,4
Emerytury pomostowe	399 006	564 562	517 042	91,6	129,6	99,4
Pozostałe świadczenia	36	101	31	30,7	86,2	0,0
Odpis na działalność Zakładu	2 266	2 627	2 627	100,0	115,9	0,5

Wyszczególnienie	Wykonanie 2015 r.	Plan na 2016 r.	Wykona- nie 2016 r.	4:3	4:2	Struk- tura
	(w tys. zł)			(w%)		
Ubezpieczeń Społecznych						
Pozostałe zmniejszenia	710	1 088	652	59,9	91,8	0,1
<b>Stan funduszu na koniec roku</b>	<b>58 172</b>	<b>-2 722</b>	<b>26 363</b>	x	x	x

W związku z większymi wydatkami FEP w porównaniu do przychodów własnych, w 2016 r. FEP otrzymał dotację z budżetu państwa w wysokości 249 551 tys. zł.

Główną pozycję przychodów FEP stanowią przychody ze składek, które wyniosły 236 800 tys. zł, tj. 99,6% planu i wzrosły w stosunku do roku poprzedniego o 2,4%. Na pozostałe przychodyłożyły się przede wszystkim odsetki od należności z tytułu składek, przychody z tytułu odsetek od środków zgromadzonych na rachunkach bankowych, a także zwrot nienależnie pobranych świadczeń.

Główną pozycją kosztów FEP były wydatki na emerytury pomostowe wraz z odsetkami za opóźnienia w ustalaniu prawa do świadczeń i ich wypłacie, które wyniosły 517 074 tys. zł, tj. 91,6% planu i wzrosły w stosunku do roku poprzedniego o 29,6%, głównie na skutek wzrostu liczby wypłacanych z Funduszu świadczeń oraz ich waloryzacji.

Odpis na działalność Zakładu wyniósł 2627 tys. zł. Stan FEP na koniec roku wyniósł 26 363 tys. zł.

#### 4.4. Fundusz Alimentacyjny w Likwidacji

W 2016 r. Zakład odzyskiwał należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji (FAL) zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie bezegzekucyjnym.

Egzekucja należności z tytułu wypłaconych świadczeń z FAL od osób zobowiązanych do alimentacji prowadzona jest w trybie egzekucji sądowej wszczętej na żądanie uprawnionego do alimentów. Trzeba podkreślić, że stosownie do art. 67 ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych<sup>13</sup> organ egzekucyjny przekazuje likwidatorowi FAL kwoty ściągnięte od osoby zobowiązanej do alimentacji, które pozostały po zaspokojeniu bieżących i zaległych alimentów oraz należności z tytułu wypłaconej zaliczki alimentacyjnej.

W wyniku działań Zakładu oraz komorników sądowych w 2016 r. wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji na poczet spłaty należności z tytułu wypłaconych świadczeń wyniosły 76 462 tys. zł i wzrosły o 3,4% w odniesieniu do 2015 r., natomiast wpływy na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z FAL wyniosły 374 tys. zł, co oznacza 18% spadek w stosunku do poprzedniego roku.

Rezultatem działań bezegzekucyjnych było wydanie 4772 decyzji o udzieleniu ulgi na łączną kwotę 66 612 tys. zł, co stanowi wzrost o 13,3% w stosunku do 2015 r. Umorzono należności w łącznej kwocie 3720 tys. zł, co stanowi wzrost o 28,9% w stosunku do 2015 r.

<sup>13</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 1518, z późn. zm.



Na koniec 2016 r.:

- 276 053 osoby były zobowiązane do alimentacji na kwotę 4 433 625 tys. zł (spadek 5,1% w stosunku do kwoty z roku poprzedniego);
- 3036 osób było zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń na kwotę 5014 tys. zł (spadek 10% w stosunku do kwoty z roku poprzedniego).

Tabela 10. Liczba i kwoty udzielonych ulg i umorzeń należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji w 2016 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	4 735	66 419	37	193
Odroczenia	x	x	x	x
Umorzenia	226	3 668	30	52

## 5. REALIZACJA ZADAŃ ZLECONYCH ZAKŁADOWI

### 5.1. Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych

W 2016 r. łączne wpływy na wyodrębniony rachunek bankowy, służący wyłącznie do wpłat składek Funduszu Pracy (FP) i Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych (FGŚP), wyniosły 10 991 685 tys. zł, przy czym wpływy na:

- Fundusz Pracy: 10 560 811 tys. zł;
- Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych: 430 874 tys. zł.

Na rachunek FP przekazano kwotę 10 535 604 tys. zł, natomiast do Krajowego Biura Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych – 429 846 tys. zł. Z przekazanych do funduszy składek potrącono należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia tych składek w wysokości 0,5% składek przekazanych. Dzięki temu Zakład uzyskał przychód w kwocie 52 678 tys. zł od FP oraz 2149 tys. zł od FGŚP.

### 5.2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne

W 2016 r. na wyodrębniony rachunek bankowy służący do wpłat składek na ubezpieczenie zdrowotne wpłynęła kwota 66 718 942 tys. zł. Z wpływów potrącono należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 0,2% kwot zidentyfikowanych składek, z tego tytułu do Zakładu wpłynęły środki wynoszące 132 373 tys. zł.

Do Narodowego Funduszu Zdrowia przekazano kwotę 66 505 769 tys. zł (według stanu na 31 grudnia 2015 r. saldo na rachunku bankowym wyniosło 461 671 tys. zł). Na dzień 31 grudnia 2016 r. na rachunku bankowym pozostały środki w kwocie 542 472 tys. zł, które w styczniu 2017 r. przekazano do NFZ.

### 5.3. Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych

W 2016 r. ZUS ustalił, że wysokość zobowiązań wobec otwartych funduszy emerytalnych wynosi 2 878 874 tys. zł, w tym z tytułu:

- składek: 2 862 277 tys. zł;
- naliczonych odsetek za opóźnienie w przekazaniu składek: 16 446 tys. zł;
- naliczonych opłat dodatkowych: 151 tys. zł.

Przychody Zakładu z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne ustalono zgodnie z ustawą budżetową w wysokości 0,4% kwoty składek przekazanych do funduszy. Z tego tytułu w 2016 r. Zakład uzyskał przychody w kwocie 12 607 tys. zł. Po potrąceniu należnych Zakładowi przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek do OFE przekazano kwotę 2 866 267 tys. zł. W ustalonych w 2016 r. zobowiązaniach do OFE (2 878 874 tys. zł), przekazano składki za lata ubiegłe w kwocie 132 346 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2016 r. zaległości z tytułu składek nieprzekazanych do OFE wyniosły 79 095 tys. zł, natomiast nadpłaty podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 781 604 tys. zł.

### 5.4. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne

Wydatki związane z wypłatą świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2016 r. wyniosły 2 267 889 tys. zł, tj.:

- świadczenia przedemerytalne: 2 124 554 tys. zł;
- zasiłki przedemerytalne: 140 964 tys. zł;
- zasiłki pogrzebowe po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne: 2 371 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 37 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń – 27 215 tys. zł.

### 5.5. Renta socjalna

Wydatki związane z wypłatą rent socjalnych finansowane ze środków budżetu państwa w 2016 r. wyniosły 2 501 417 tys. zł, z czego:

- wydatki na wypłatę świadczeń: 2 437 041 tys. zł;
- wynagrodzenie Zakładu z tytułu kosztów ustalenia uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń: 64 302 tys. zł;
- odsetki: 74 tys. zł.

Wydatki na świadczenia wzrosły w porównaniu do 2015 r. o 1,8%, głównie z powodu waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych i większej liczby świadczeniobiorców.

#### **5.6. Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS**

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone ZUS do wypłaty wyniosły 2 799 043 tys. zł i zmniejszyły się w porównaniu do 2015 r. o 4,5%. W tym 2 777 273 tys. zł to wydatki na świadczenia, 21 713 tys. zł na wynagrodzenie Zakładu z tytułu kosztów ustalania uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń oraz 57 tys. zł z tytułu odsetek. W 2016 r. ZUS wypłacił m.in.:

- 57,7 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym, świadczeń emerytalno-rentowych kombatantom oraz rent rodzinnych po inwalidach wojennych, wojskowych i kombatantach w kwocie 1 382 327 tys. zł;
- 214,1 tys. (przeciętnie miesięcznie) ryczałtów energetycznych w kwocie 427 090 tys. zł;
- 76,4 tys. (przeciętnie miesięcznie) dodatków kombatanckich w kwocie 191 353 tys. zł;
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 365 083 tys. zł;
- 62,9 tys. (przeciętnie miesięcznie) świadczeń pieniężnych dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej w kwocie 137 177 tys. zł.

#### **5.7. Wypłata ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla**

Wydatki związane z wypłatą ekwiwalentów pieniężnych z tytułu prawa do bezpłatnego węgla finansowanych przez Ministerstwo Energii (wcześniej Ministerstwo Gospodarki) w 2016 r. wyniosły 162 727 tys. zł, w tym:

- ekwiwalenty pieniężne z tytułu prawa do bezpłatnego węgla przysługującego emerytom i rencistom z kopalń likwidowanych: 149 339 tys. zł,
- ekwiwalenty pieniężne z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla osób uprawnionych z przedsiębiorstw robót górniczych: 13 388 tys. zł.

Kwota wynagrodzenia dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty tych ekwiwalentów wyniosła 2039 tys. zł.

#### **5.8. Podatek dochodowy od osób fizycznych za świadczeniobiorców**

W 2016 r. Zakład potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 15 363 657 tys. zł (w tym: 15 321 608 tys. zł z FUS i 42 049 tys. zł z FEP) i przekazał do urzędów skarbowych podatek w kwocie 15 334 297 tys. zł (w tym 15 293 172 tys. zł z FUS i tys. zł 41 125 z FEP). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2016 r. wyniosło 1 302 558 tys. zł (w tym: 1 298 538 tys. zł z FUS i 4020 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2017 r.

## 6. DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW

### 6.1. Projekt e-składka

W 2016 r. ZUS rozpoczął prace nad projektem „Usprawnienie obsługi płatników składek w ramach rozwoju e-usług”, który ma ułatwić opłacanie składek i zmniejszenie kosztów płatności.

Podstawową zmianą będzie wygenerowanie dla każdego płatnika składek indywidualnego rachunku składkowego powiązanego z numerem NIP. Płatnik będzie opłacał składki jednym przelewem. Oznacza to, że zlikwidowane zostaną dotychczasowe 4 rachunki do opłacania składek (obecnie składki trafiają na cztery centralne rachunki składkowe: 51 – ubezpieczenia społeczne, 52 – ubezpieczenie zdrowotne, 53 – Fundusz Pracy i Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych; 54 – Fundusz Emerytur Pomostowych).

Wpłaty dokonane na indywidualny rachunek będą automatycznie zidentyfikowane i jednoznacznie przypisane do konkretnego płatnika składek. Dotyczy to również wpłat dokonywanych z zagranicy, które obecnie wymagają dodatkowej identyfikacji i obsługi, co powoduje wydłużenie procesu rozliczania tych wpłat w systemie SEKiF.

Ponadto Zakład planuje rezygnację z dotychczasowego komunikatu 12n ELIXIR i zastąpienie go standardowym komunikatem 11n ELIXIR. Ograniczy to zakres danych wymaganych od płatników składek na dokumentach płatniczych oraz koszty związane z realizacją przelewów dzięki wykorzystaniu standardowych poleceń przelewów.

### 6.2. Upraszczenie języka komunikacji ZUS z klientami

W 2016 r. ZUS rozpoczął proces upraszczania wzorów pism, formularzy i wniosków z zakresu postępowań (w tym kpa), pism wychodzących do klientów indywidualnych i instytucji, pism wchodzących do ZUS (wnioski, formularze, dokumenty ubezpieczeniowe), informacji, komunikacji i stron www.

Podczas prac skorzystano z doświadczenia Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego, która opracowała polski wariant standardu *plain language* i od lat wdraża go w instytucjach publicznych i komercyjnych.

Rezultatem prac jest:

- podręcznik wydawania pism w postępowaniu administracyjnym (decyzji, postanowień, zaświadczeń) oraz opracowanie założenia do pilotażu wdrożenia podręcznika w oddziałach;
- podręcznik dla pracowników ZUS *Jak pisać do klientów?*;
- poradnik *Jak zaprojektować przyjazny formularz?* zawierający standardy dla tworzenia formularzy;
- podręcznik prostego języka komunikacji Zakładu z klientami;
- Księga dobrego stylu strony [www.zus.pl](http://www.zus.pl);
- uproszczenie 165 artykułów na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl) oraz ok. 60 formularzy;
- zmniejszenie liczby wniosków.

W celu upowszechnienia wyników prac oraz usprawnienia komunikacji pomiędzy Zakładem a jego klientami przygotowano szkolenia dla wszystkich pracowników Zakładu (zarówno w formie warsztatów, jak i e-learningu) z zakresu prostego języka komunikacji. Szkolenia będą realizowane w 2017 r.

Ponadto przeprowadzono badania opinii publicznej w postaci zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI) w zakresie czytelności i zrozumiałości dotychczasowych i nowych wzorów formularzy oraz materiałów informacyjnych/promocyjnych ZUS. Badanie przeprowadziła firma Millward Brown, a jego wyniki potwierdzają zasadność i obrany kierunek działań w zakresie upraszczania korespondencji i stosowanego w niej języka komunikacji. Badani pozytywnie ocenili wprowadzone zmiany.

### **6.3. Uruchomienie nowego serwisu [www.zus.pl](http://www.zus.pl)**

W 2016 r. ZUS uruchomił (pod adresem [beta.zus.pl](http://beta.zus.pl)) nową wersję dotychczasowej witryny internetowej.

Funkcjonalność nowego portalu została unowocześniona i dostosowana do oczekiwań klientów. Uproszczone nazewnictwo poszczególnych kategorii klientów ZUS – zostali oni przyporządkowani do jednej z 4 grup: pracujący (poprzednio ubezpieczeni), firmy (poprzednio płatnicy), świadczenia (poprzednio świadczeniobiorcy), lekarze. W jednym miejscu umieszczono wszystkie formularze, pogrupowane na kategorie spraw. Strona zawiera intuicyjną nawigację i czytelną ikonografię. Ponadto zintegrowano serwis informacyjny [www.zus.pl](http://www.zus.pl) z serwisem transakcyjnym [pue.zus.pl](http://pue.zus.pl).

Portal jest dostosowany do wymogów WCAG 2.0 (standardu umożliwiającego korzystanie z serwisu osobom niedosłyszącym oraz niedowidzącym) zgodnie ze wskazówkami Fundacji Integracja, z którą Zakład współpracuje przy tworzeniu strony internetowej. Tym samym Zakład spełnił wymogi wynikające z § 19 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.

Docelowo portal ma posiadać wersję na urządzenia mobilne, wersje obcojęzyczne, słownik pojęć z zakresu ubezpieczeń społecznych i działalności ZUS (wraz z tłumaczeniem na angielski, niemiecki, rosyjski), moduł zapisywania się na szkolenia online, wyszukiwarkę placówek ZUS za pośrednictwem Google Maps, Nowy Portal Statystyczny.

### **6.4. System Zarządzania Jakością w obszarze bezpośredniej obsługi klientów.**

Wdrożony w Zakładzie System Zarządzania Jakością w 2014 r. uzyskał certyfikat w zakresie „Bezpośredniej obsługi klientów realizowanej w salach obsługi klientów” z ważnością do 26 listopada 2017 r. Warunkiem potwierdzania ważności certyfikatu jest obowiązek utrzymywania systemu, dlatego w 2016 r. zrealizowano m.in. następujące przedsięwzięcia:

- zaktualizowano „Politykę jakości” oraz „Księgę jakości” wraz z procedurami systemowymi;
- powołano auditorów wewnętrznych, upoważnionych do przeprowadzania auditów wewnętrznych;

- przeprowadzono przegląd celów Systemu Zarządzania Jakością;
- zatwierdzono wyniki przeglądu Systemu Zarządzania Jakością w obszarze front office, wdrożonego zgodnie z normą ISO PN-EN 9001-2009;
- poddano System Zarządzania Jakością auditowi zewnętrznemu – zrealizowany przez Polski Rejestr Statków S.A. Audit nadzoru uzyskał wynik pozytywny. Potwierdził on, że utrzymywany w Zakładzie System Zarządzania Jakością spełnia wymagania normy, przepisy oraz kryteria certyfikacji, zapewnia ZUS spełnienie wymagań umów i przepisów prawnych, skuteczność utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania, zdolność do realizacji ustanowionej polityki i osiągnięcia celów, a także identyfikację obszarów potencjalnego doskonalenia.

Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania Polskiego Rejestru Statków potwierdziło ważność certyfikatu. Jest on poświadczeniem realizacji przez ZUS założeń zadeklarowanych w „Polityce jakości” oraz spełniania wysokich standardów w zakresie obsługi klientów.

### **6.5. Rozwój elektronicznego kanału kontaktu z klientami**

W 2016 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuował prace nad jakością obsługi klienta, m.in. rozwijając e-usługi.

Od 1 stycznia 2016 r. na Platformie Usług Elektronicznych wprowadzono możliwość wystawiania elektronicznego zwolnienia lekarskiego (e-ZLA). ZUS udostępnia e-ZLA płatnikowi składek (np. pracodawcy) na jego profilu PUE nie później niż w następnym dniu po otrzymaniu e-ZLA (bez podawania numeru statystycznego choroby). Informację tę dostaje również ubezpieczony (m.in. pracownikowi), jeżeli ma profil ubezpieczonego/świadczeniobiorcy na PUE. Elektroniczne zwolnienia mogą wystawiać lekarze, którzy mają profil na PUE lub zintegrowaną z PUE aplikację gabinetową.

Na portalu PUE została udostępniona nowa wersja informacji o stanie konta ubezpieczonego poszerzona o nowe dane, tj. „wartość środków ogółem zapisanych na koncie i na subkoncie” oraz hipotetyczną emeryturę wyliczoną na podstawie wartości środków łącznie z I i II filara w ZUS.

Od 2016 r. można założyć profil PUE oraz zalogować się do portalu, wykorzystując system bankowości elektronicznej. Usługa ta dostępna jest dla klientów banku, z którym ZUS zawarł stosowne porozumienie. Są to klienci PKO Banku Polskiego (iPKO, Inteligo), BOŚ Banku, banku Millennium, Citi Handlowego i Alior Banku.

Od kwietnia 2016 r. za pośrednictwem portalu Platformy Usług Elektronicznych ZUS można złożyć wnioski w ramach Programu Rodzina 500+. Wnioski złożone na portalu PUE ZUS są przekazywane do systemu Emp@tia za pomocą webservice.

Od 1 kwietnia 2016 r. do 31 lipca 2016 r. ZUS umożliwił, wykorzystując funkcjonalność PUE, elektroniczne złożenie „Oświadczenia o przekazywaniu składki do otwartego funduszu emerytalnego albo zewidencjonowaniu składki na subkoncie prowadzonym przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych”.

Systematycznie aktualizowany i rozszerzany jest katalog pism dostępnych na PUE. Dzięki temu PUE dodatkowo zapewnia elektroniczną obsługę m.in. wniosków o: polską emeryturę-rentę z tytułu niezdolności do pracy (wersja polsko-angielska, polsko-francuska); wydanie indywidualnej interpretacji w zakresie daniny publicznej oraz składek na ubezpieczenia społeczne lub zdro-

wotne; zasiłek macierzyński za okres ustalony jako okres urlopu rodzicielskiego; zmianę danych adresowych, nazwiska/imienia; wypłatę świadczenia na rachunek bankowy / zmianę rachunku bankowego osoby zamieszkałej w Polsce i za granicą.

#### **6.6. System elektronicznej wymiany danych przez ZUS z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi**

W 2016 r. wdrożono system wymiany informacji międzynarodowych (SWIM). System ten umożliwił pobieranie danych z KSI ZUS do formularzy bilateralnych, przekazywanych do zagranicznych instytucji ubezpieczeniowych USA, Kanady i Australii.

#### **6.7. Wdrożenie w ZUS Wspólnotowego Systemu Elektronicznej Wymiany Danych EESSI w powiązaniu z danymi KSI**

W 2016 r. w ramach prac przygotowawczych do wdrożenia Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI) prowadzono prace związane z zaprojektowaniem i budową Punktu Kontaktowego (Access Point) i włączeniem go do sieci EESSI. Prace obejmowały również udostępnienie aplikacji RINA (dostarczonej przez Unię Europejską) dla zainteresowanych instytucji. Potencjalnie są to: KRUS, Prokuratura Generalna, Wojskowe Biuro Emerytalne, Zakład Emerytalno-Rentowy MSW, Ministerstwo Sprawiedliwości, Biuro Emerytalne Służby Więziennej. Pracowano również nad narzędziami wspierających wymianę danych w ramach EESSI, w tym dostosowywano do tej komunikacji aplikację KSI ZUS.

Przedstawiciele ZUS brali aktywny udział w:

- pracach grup ad hoc ds. modelowania danych na potrzeby EESSI (powołanych przy Komisji Administracyjnej), w ramach których m.in. opracowano scenariusze biznesowych przypadków użycia standardowych dokumentów elektronicznych SED (mają one zastąpić formularze papierowe z serii E) oraz przygotowano założenia i komponenty dla 4. elektronicznej wersji SED;
- Komisji Technicznej przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego oraz w warsztatach technicznych dotyczących scenariuszy wdrażania EESSI na szczeblu krajowym;
- testach *dry-runs* (obszar ustawodawstwo właściwe i emerytury/renty) prowadzonych między zainteresowanymi instytucjami państw członkowskich UE/EFTA w celu zaopiniowania modelu systemu EESSI w oparciu o wymianę dokumentów na podstawie akt rzeczywistych spraw;
- pracach nad opracowaniem założeń do nowego spisu instytucji zabezpieczenia społecznego państw członkowskich UE/EFTA. Baza ta umożliwi wyszukanie zarówno urzędnikom, jak i klientom właściwej w sprawie instytucji.

Celem prac prowadzonych w ramach projektu EESSI jest wdrożenie we wszystkich państwach członkowskich UE/EFTA systemu informatycznego, który przyspieszy i ułatwi wymianę informacji między instytucjami zabezpieczenia społecznego państw UE/EFTA oraz zwiększy bezpieczeństwo tej wymiany dzięki przejściu z papierowej wymiany informacji na elektroniczną.

## **6.8. Elektroniczna wymiana danych między ZUS a instytucjami zagranicznymi – w celu ograniczenia błędów i nadużyć, w tym wymiany o zgonach emerytów i rencistów, o wysokościach świadczeń dla realizacji art. 58 rozporządzenia nr 883/2004**

W 2016 r. optymalizowano działania operacyjne w zakresie zapobiegania nadpłatom po śmierci emerytów i rencistów zamieszkałych za granicą.

Działania te mają na celu automatyzację wymiany informacji o zgonach świadczeniobiorców i uzyskiwanie tych informacji bezpośrednio z rejestrów instytucji zagranicznych państw, w których wolumen zamieszkałych tam polskich świadczeniobiorców jest największy bądź przewiduje się, że w związku z emigracją zarobkową Polaków liczba świadczeniobiorców ZUS zamieszkałych w tych państwach będzie stale rosła.

W odniesieniu do klientów ZUS (emerytów i rencistów zamieszkałych za granicą) wymiana ta umożliwi ograniczenie obowiązku wypełniania i przekazywania corocznie do ZUS oświadczenia o istnieniu dalszego prawa do świadczenia (wobec osób, które zostaną w tym trybie zidentyfikowane). Z wymiany tej skorzystają również osoby zamieszkałe w Polsce pobierające zagraniczne świadczenia. Osoby takie zostaną zwolnione z obowiązku wypełniania i przekazywania do instytucji zagranicznej informacji o istnieniu dalszego prawa do świadczenia.

Rezultatem podejmowanych przez Zakład działań jest porozumienie zawarte przez ZUS z instytucją ubezpieczeniową Wielkiej Brytanii.

## **7. ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH**

### **7.1. Realizacja Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020**

Głównym celem „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020” jest osiągnięcie przez ZUS statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego. Realizacja tego celu jest możliwa poprzez zapewnienie sprawnej, przyjaznej i rzetelnej obsługi klientów.

W 2016 r. podejmowane były przede wszystkim przedsięwzięcia ukierunkowane na dalsze doskonalenie i podnoszenie jakości usług świadczonych dla klientów ZUS. Przejawem tych działań jest rozszerzenie usług elektronicznych dostępnych na Platformie Usług Elektronicznych (PUE)<sup>14</sup>. Systematycznie usprawniano obsługę klientów w kontakcie bezpośrednim poprzez m.in.: zapewnienie kompleksowej obsługi klienta podczas jednej wizyty w placówce ZUS, wsparcie obsługi płatnika strategicznego, powołanie doradców do spraw ulg i umorzeń.

Realizując cel „Rozbudowa systemu wymiany informacji i współpracy z innymi interesariuszami”, rozszerzano współpracę w zakresie wymiany danych i informacji pomiędzy ZUS a innymi instytucjami publicznymi.

Równolegle Zakład prowadził przedsięwzięcia dążące do realizacji kolejnego celu określonego w „Strategii” – „Usprawnienie systemu komunikacji zewnętrznej i polityki informacyjnej”. Były to działania popularyzujące wiedzę o ubezpieczeniach społecznych i roli ZUS, m.in.: kontynuacja projektu „Lekcje z ZUS”, organizacja Dnia Osób Niepełnosprawnych, podczas których m.in. udzielano kompleksowych informacji i porad klientom ZUS, wdrożenie „Projektu z ZUS” w szkołach

---

<sup>14</sup> Informacje o rozwoju PUE – patrz s. 37.



gimnazjalnych, kontynuacja programu Nowoczesne Zarządzanie Biznesem w 122 uczelniach w kraju, nawiązywanie długofalowej współpracy z uczelniami wyższymi w całym kraju. Ponadto kontynuowano cykle informacyjne w mediach „ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu”.

Zgodnie z obranym w „Strategii” celem – „Doskonalenie zarządzania procesowego i podnoszenie efektywności procesowej” w 2016 r. przebudowano dotychczasowy model zarządzania procesowego i skonsolidowano liczbę procesów do 41, w ramach 15 megaprocesów (wcześniej ponad 460).

Aby osiągnąć cel „Rozwój potencjału organizacji zapewniającego skuteczną realizację usług i procesów”, zrealizowano projekty adaptacji infrastruktury techniczno-systemowej oraz oprogramowania do wdrażanych zmian procesowych oraz w zakresie współdziałania systemów ZUS z innymi instytucjami publicznymi (krajowymi i zagranicznymi). W 2016 r. prowadzone były również prace nad budową i wdrożeniem rozwiązań i narzędzi wspierających analizę ryzyka oraz dostarczanie informacji zarządczej.

Realizując cel „Optymalizacja kosztów przy zachowaniu przejrzystości gospodarowania środkami publicznymi”, monitorowano stan realizacji umów o kluczowym znaczeniu dla działalności Zakładu. Wprowadzono odpowiedzialność indywidualną za realizowane postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.

Działania Zakładu na rzecz poprawy skuteczności i efektywności realizacji zadań są pozytywnie odbierane przez klientów ZUS. Z cyklicznie prowadzonych przez CBOS badań dotyczących oceny instytucji publicznych przez polskie społeczeństwo wynika, że systematycznie wzrasta liczba osób dobrze oceniających ZUS, przy jednoczesnym spadku liczby głosów negatywnych. W okresie od marca do września 2016 r. odsetek osób pozytywnie oceniających działalność ZUS wzrósł o 5 p.p. i w marcu 2016 r. wyniósł 34%, a we wrześniu 39%.

## **7.2. Kontrola zarządcza**

Ustawowy obowiązek skutecznej kontroli zarządczej wymaga wyznaczenia celów i analizy wydajności realizacji zadań zgodnie z obowiązującymi regulacjami. Zarząd ZUS wyznaczył cele w trzech zakresach:

- wieloletnie – na poziomie „Strategii ZUS”;
- roczne – na poziomie planu działalności Zakładu;
- operacyjne – w ramach systemu oceny pracy oddziałów.

Cele strategiczne ZUS są osiąganę przez cele operacyjne i zadania wykonywane w ramach bieżącej działalności Zakładu, jak również poprzez inicjatywy strategiczne. Szczególną rolę w dążeniu do celów strategicznych odgrywa system oceny pracy oddziałów. Stanowi on kompleksowe narzędzie zarządcze, które zapewnia monitorowanie obszarów działalności Zakładu za pomocą wskaźników w trzech wymiarach: sprawności, jakości oraz efektywności wykorzystania zasobów. System obejmuje przede wszystkim zadania istotne dla dalszego zwiększania zadowolenia klientów ZUS z poziomu obsługi oraz jakości świadczonych usług.

### 7.2.1. Plan działalności ZUS

Przyjęte cele strategiczne stanowią punkt wyjścia do zdefiniowania rocznych celów w „Planie działalności ZUS”, do sporządzenia którego Zakład jest zobowiązany na podstawie § 2 ust. 1 Zarządzenia Nr 36 Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 grudnia 2013 r. w sprawie niektórych obowiązków jednostek podległych i nadzorowanych w ramach kontroli zarządczej<sup>15</sup>.

W „Planie działalności ZUS na rok 2016” przyjęto do realizacji 4 najważniejsze cele oraz 6 mierników określających stopień ich osiągnięcia. Na koniec 2016 r. zakładany poziom docelowy wszystkich mierników odpowiadających poszczególnym celom został osiągnięty.

Tabela 11. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2016”

Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		
	nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku sprawozdawczego	osiągnięta wartość na koniec roku sprawozdawczego
Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	wskaźnik ściągłości	≥0,99	1,00
Terminowa wypłata świadczeń	wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	>0,98	1,00
	wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	≥0,97	0,99
	wskaźnik terminowości realizacji wniosków o polskie świadczenia podlegające koordynacji	≥0,7	0,82
Terminowe wydawanie orzeczeń	wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	≥0,87	0,99
Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników	wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	≥0,6	0,96

<sup>15</sup> Dz. Urz. MPiPS z 2013 r. poz. 37.

### 7.2.2. Kontrola zarządcza a zarządzanie ryzykiem

Istotnym elementem kontroli zarządczej, obok systemu definiowania i monitorowania celów, jest zarządzanie ryzykiem. Zasady postępowania w tym zakresie określa „Polityka zarządzania ryzykiem w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”<sup>16</sup>. Jej celem jest zwiększenie prawdopodobieństwa realizacji zadań i osiągnięcia celów, zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony aktywów oraz efektywnego wykorzystania zasobów, z zachowaniem zasady gospodarności środkami publicznymi.

Działania, które w 2016 r. podejmowano w ramach zarządzania ryzykiem, koncentrowały się na zapewnieniu kompleksowej identyfikacji ryzyk, ich prawidłowego zdefiniowania oraz wymiernej oceny, aby skutecznie nimi zarządzać i je monitorować, czyli utrzymywać na akceptowalnym poziomie.

Najważniejszym kontekstem zarządzania ryzykiem była realizacja celów i zadań określonych w „Planie działalności Zakładu na rok 2016”.

Proces zarządzania ryzykiem obejmował wszystkie poziomy struktury organizacyjnej Zakładu i składał się z usystematyzowanych i udokumentowanych etapów, takich jak: identyfikacja, pomiar i ocena ryzyka oraz reakcja na nie, a także monitorowanie i przegląd ryzyka oraz komunikowanie o nim.

W przyjętym modelu scentralizowanym zarządzania ryzykiem wstępnie identyfikowano i szacowano w oddziałach ZUS, a następnie weryfikowano w Centrali. Departamenty merytoryczne będące właścicielami ryzyka podejmowały działania minimalizujące prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka, gdy stwierdzano przekroczenie ustalonego poziomu ich akceptacji. Ryzyka zagrażające realizacji wyznaczonych celów podlegały parametryzacji i co najmniej kwartalnemu pomiarowi przy pomocy kluczowych wskaźników ryzyka oraz kluczowych wskaźników wydajności.

Funkcję wspierającą w zakresie zarządzania ryzykiem pełniły:

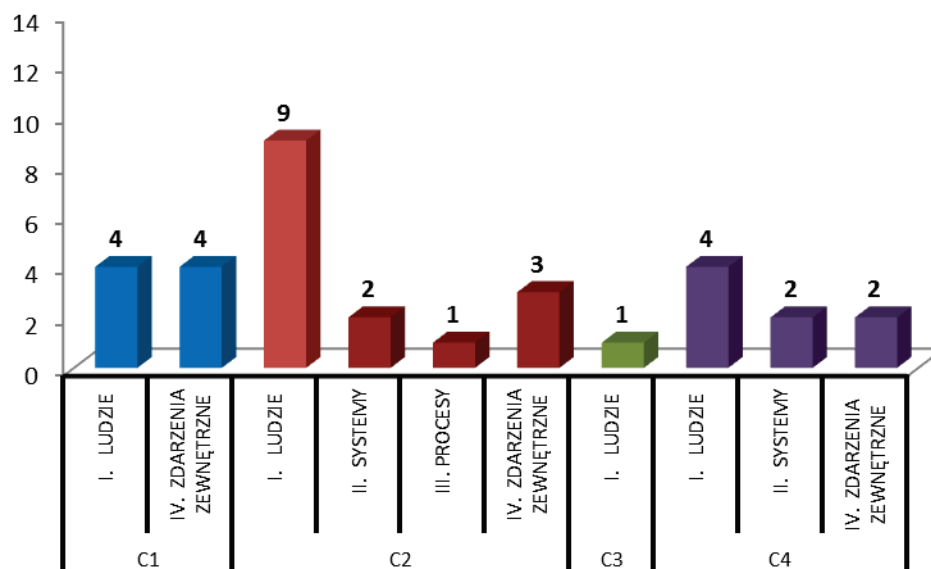
- Rady Segmentów – realizujące funkcję doradczą i opiniotwórczą dla Prezesa Zakładu;
- Komitety Oddziałowe – wspierające dyrektorów oddziałów;
- Departament Audytu – koordynujący działania i formalnie weryfikujący zgłoszone ryzyka.

W efekcie przeprowadzonej w 2016 r. identyfikacji ryzyk ustalono Katalog ryzyk zawierający łącznie 32 ryzyka.

---

<sup>16</sup> Zarządzenie Nr 41 Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 26 września 2012 r.

Wykres 6. Liczba zidentyfikowanych ryzyk przez właścicieli w podziale dla poszczególnych celów „Planu działalności Zakładu”



Głównym celem działań realizowanych w ramach zarządzania ryzykiem w 2016 r. było również usystematyzowanie wiedzy oraz zwiększenie świadomości w zakresie ryzyka, jego możliwych konsekwencji, a także korzyści wynikających z wdrożenia systemowych rozwiązań w tym zakresie. W tym celu opublikowano na łamach wydawanego w ZUS miesięcznika, cykl artykułów poświęconych tematyce zarządzania ryzykiem.

### 7.3. Zarządzanie procesowe w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, w tym monitorowanie efektywności procesów i usług

W 2016 r. optymalizowano rozwiązania w zakresie zarządzania procesowego poprzez zdefiniowanie 15 megaprocesów obejmujących 41 procesów (z ponad 460). Ograniczono również liczbę ról (z trzech do jednej) w zarządzaniu procesowym na poziomie oddziału; wprowadzono zmiany w odpowiedzialnościach właściciela procesu, głównego eksperta procesowego oraz lidera procesu. Ponadto zmieniono funkcjonalność Portalu Wiedzy o Procesach dostosowując ją do nowej architektury.

Jednocześnie prowadzono cykliczny monitoring wybranych usług biznesowych dla całego Zakładu w oparciu o zdefiniowane mierniki w wymiarze sprawności i jakości. Na koniec 2016 r. pomiarem objęto 17% usług operacyjnych (14 z 82 usług operacyjnych). Informacje o poziomie realizacji monitorowanych usług prezentowano w okresach kwartalnych na posiedzeniach Rad Segmentów.

### 7.4. Regionalizacja i konsolidacja niektórych zadań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

W 2016 r. kontynuowano regionalizację niektórych zadań Zakładu. Utworzono Centra Dofinansowania Płatników do obsługi wniosków płatników składek w zakresie dofinansowania działań

skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej (oddziały w Bydgoszczy, Jaśle, Olsztynie, Opolu i Ostrowie Wielkopolskim). Ponadto utworzono kolejne Centrum Obsługi Wniosków o Ustalenie Przebiegu Ubezpieczenia (Oddział w Ostrowie Wielkopolskim).

Skonsolidowano zadania dotychczasowych czterech Centrów Analityczno-Konsultacyjnych i utworzono jeden wydział w strukturze Centrali.

## **8. SYSTEMY INFORMATYCZNE**

### **8.1. Dostosowanie i optymalizacja zasobów IT do potrzeb ZUS**

#### **8.1.1. Dostosowanie architektury KSI**

Aby zoptymalizować zasoby IT i dostosować architekturę KSI ZUS do bieżących rozwiązań stosowanych w nowoczesnych aplikacjach biznesowych, zawarto umowę na „Opracowanie dokumentacji oraz usługę wsparcia na potrzeby realizacji projektu: Modernizacja systemów informatycznych ZUS ukierunkowana na architekturę zorientowaną na usługi – Wdrożenie Korporacyjnej Szyny Usług w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014 – 2020”. Powyższe działania podejmowane są w celu migracji na korporacyjną szynę usług całego rozwiązania Kompleksowego Systemu Informatycznego ZUS.

#### **8.1.2. Optymalizacja wykorzystania zasobów systemowych**

W 2016 r. prowadzono szereg działań zwiększających wydajność infrastruktury techniczno-systemowej, co miało przełożenie na usprawnienie realizacji zadań. Działania te objęły m.in. następujące obszary:

- **System Zarządzania Tożsamością**

W 2016 r. kontynuowano prace związane z udoskonaleniem Systemu Zarządzania Tożsamością w Centrali oraz we wszystkich terenowych jednostkach Zakładu. Aby usprawnić obsługę zadań w Systemie, najważniejsze prace obejmowały weryfikację poprawności jego działania, jak również integrację z innymi aplikacjami. Przeprowadzono również dialog techniczny, którego celem było zbadanie rynku i dostępnych rozwiązań zgodnych z potrzebami Zakładu.

- **System Monitorowania Usług**

System Monitorowania Usług IT (SMU) to spójna platforma służąca do bieżącego monitorowania i prezentowania stanu usług IT oraz rozliczania wewnętrznych i zewnętrznych dostawców usług IT. W 2016 r. prowadzono prace przede wszystkim związane z wprowadzeniem nowych funkcjonalności ułatwiających użytkownikom logowanie oraz uruchomiono monitorowanie transakcyjne m.in. PUE.

- **system poczty elektronicznej**

W 2016 r. scentralizowano i skonsolidowano pocztę w jednym miejscu. Pozwoliło to zmniejszyć ilość awarii i usprawniło zarządzanie systemem poczty elektronicznej. Wykonane prace przyczyniły się m.in. do zwolnienia zasobów dyskowych i pamięci, które zostaną wykorzystane do realizacji innych projektów informatycznych.

- **wydajność oprogramowania bazodanowego**

W 2016 r. cyklicznie wykonywano optymalizację pracy motorów bazodanowych Informix, aby poprawić ich działanie oraz wydajność. Działania te zwiększyły szybkość działania aplikacji, które wykorzystują pracownicy ZUS.

- **środowisko wspomagania ekonomiki Zakładu (SWEZ)**

Wdrożono oprogramowanie monitorujące środowisko IBM Power – LPAR2RRD. Narzędzie to będzie wykorzystywane w procesie m.in. monitorowania pojemności zasobów sprzętowych.

- **środowisko Platformy Usług Elektronicznych**

Podniesiona została wersja motoru baz danych, co pozwoliło na usunięcie problemów związanych z kopiami zapasowymi bazy danych. Udostępniono usługi interfejsowe na potrzeby obsługi elektronicznych zaświadczeń lekarskich (e-ZLA); interfejs ten pozwala na bezpośrednią wymianę informacji pomiędzy oprogramowaniem użytkowanym przez lekarzy, tzw. aplikacjami gabinetowymi, a systemem ZUS.

- **obszar sieci teleinformatycznej**

Dokonano podziału sieci na takie same typy i obszary, dzięki czemu nastąpiło przyspieszenie działania i zwiększenie bezpieczeństwa sieci.

## **8.2. Rola ZUS w informatyzacji ePaństwa**

W 2016 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych odegrał znaczącą rolę w zakresie informatyzacji ePaństwa, realizując projekty, które poprawiają dostęp obywateli do usług elektronicznych. Najważniejsze takie projekty to:

- **wystawianie elektronicznych zwolnień lekarskich e-ZLA**

Od 1 stycznia 2016 r. lekarze mogą wystawiać elektroniczne zwolnienia lekarskie e-ZLA. Lekarz przekazuje zaświadczenie lekarskie (po jego podpisaniu z wykorzystaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu potwierdzonego profilem zaufanym ePUAP) elektronicznie do ZUS. ZUS udostępnia e-ZLA płatnikowi składek (np. pracodawcy) na jego profilu na PUE ZUS nie później niż w dniu następnym po otrzymaniu e-ZLA (bez numeru statystycznego choroby). Informacja o wystawieniu e-ZLA jest przekazywana także ubezpieczonemu (m.in. pracownikowi) posiadającemu profil ubezpieczonego/świadczeniobiorcy na PUE ZUS.

Z dniem 2 września 2016 r. udostępniony został interfejs usługowy na potrzeby elektronicznych zaświadczeń lekarskich; interfejs ten pozwala na bezpośrednią wymianę informacji pomiędzy oprogramowaniem użytkowanym przez lekarzy, a systemami ZUS.

- **dostosowanie Systemów Informatycznych ZUS do rozporządzenia eIDAS w zakresie zmian wchodzących w życie od dnia 1 lipca 2016 r. a także od 1 lipca 2018 r.**

W 2016 r. Zakład wdrożył prace mające na celu dostosowanie systemów informatycznych do zmian wprowadzonych tym rozporządzeniem, m.in. wykonano prace zmierzające do ujednoczenia rozwiązań IT i przyjęcia rozwiązania bazującego na architekturze zorientowanej na

usługi. Stworzyło to warunki sprzyjające transgranicznej interoperacyjności usług administracji elektronicznej w Unii Europejskiej.

Aktualnie trwają prace przygotowawcze, analityczne i koncepcyjne w zakresie opracowania założeń i wymagań dla wdrożenia zmian eIDAS.

Celem projektu było zwiększenie zaufania do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym poprzez zapewnienie wspólnej podstawy bezpiecznej interakcji elektronicznej pomiędzy obywatelami, przedsiębiorstwami i organami publicznymi. Podniesie to efektywność publicznych i prywatnych usług online, e-biznesu i e-handlu w Unii Europejskiej. Nowe przepisy zmieniają terminologię i rozszerzają zakres kwalifikowanych usług zaufania (m.in. o e-pieczęć, usługi rejestrowanego doręczenia dokumentów elektronicznych, konserwacje e-podpisów i e-pieczęci). Umożliwiają tworzenie nowych usług zaufania, a przez to dynamiczny rozwój rynku związanego z obsługą dokumentów elektronicznych.

– **interfejs komunikacyjny pomiędzy ZUS i Ministerstwem Sprawiedliwości w zakresie zapytań i zleceń udostępniania danych z CBD KRS**

Wdrożono interfejs umożliwiający pozyskiwanie danych z centralnej bazy danych systemu KRS i EKW (dane ksiąg wieczystych); dane te są niezbędne do prowadzenia m.in. postępowań egzekucyjnych, spraw dotyczących ulg i umorzeń, a także doboru płatników składek do kontroli.

– **integracja z systemem OGNIVO 2**

W ramach integracji z tym systemem ZUS i banki wymieniają informacje drogą elektroniczną; umożliwia to wyszukiwanie rachunków bankowych dłużników i prowadzenie dochodzenia należności od dłużników ZUS.

Dodatkowo w ramach obsługi dochodzenia należności wdrożono w ZUS elektroniczną wymianę danych za pośrednictwem platformy ePUAP pomiędzy Zakładem, komornikami i urzędami skarbowymi dotyczącą tytułów wykonawczych, zajęć i adnotacji.

– **dostosowanie komunikacji ZUS-CEIDG do wymagań nowej ustawy o swobodzie działalności gospodarczej**

W 2016 r. prowadzono prace umożliwiające tworzenie dokumentów zgłoszeniowych za przedsiębiorcę i ewidencjonowanie jego danych jako płatnika składek, jako ubezpieczonego oraz danych członków rodziny.

Dokumenty te będą tworzone systemowo w KSI ZUS na podstawie wniosku CEIDG-1 oraz komunikatów CEIDG-ZUS i weryfikowane mechanizmami stosowanymi dla dokumentów ubezpieczeniowych.

– **wymiana danych z podmiotami zagranicznymi**

W 2016 r. wprowadzono komunikację z Wielką Brytanią (National Insurance Contribution Office; Her Majesty Revenue and Customs) i Chorwacją (Hrvatski Zavod za mirovinsko osiguranje) w zakresie wymiany informacji o zgonach świadczeniobiorców.

### 8.3. Bezpieczeństwo informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

Aby doskonalić system zarządzania bezpieczeństwem informacji, w 2016 r. rozpoczęto prace w zakresie:

- aktualizacji „Polityki bezpieczeństwa informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych” m.in. w obszarze ochrony cyberprzestrzeni;
- wdrożenia Systemu zarządzania ciągłością działania (prace przewidziane są na lata 2017 – 2019);
- wdrożenia Systemu Monitorowania Bezpieczeństwa Środowiska Teleinformatycznego Zakładu – wdrożenie planowane jest w latach 2017-2019;
- utworzenia struktury funkcjonalnej CERTSOC składającej się z zespołów: CSIRT (Computer Security Incident Response Team) i SOC (Security Operations Center) – wdrożenie planowane jest w latach 2017–2018.

Ponadto przeprowadzono ocenę i analizę ryzyk, które mają potencjalny wpływ na bezpieczeństwo informacji.

## 9. AUDYT I KONTROLA

### 9.1. Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2016 r. realizowana była na podstawie rocznych planów kontroli oraz w formie kontroli doraźnych, w ramach:

- **kontroli instytucjonalnej** – postępowania kontrolne realizowały wyodrębnione organizacyjnie, wyspecjalizowane komórki kontroli wewnętrznej.

Celem kontroli instytucjonalnej w 2016 r. było wspieranie podejmowania decyzji zarządczych poprzez dostarczanie informacji opartych na wynikach kontroli. Ukierunkowano ją m.in. na dokonanie oceny skuteczności działań zmierzających do osiągnięcia celów strategicznych Zakładu, zdefiniowanych w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”.

W ramach kontroli instytucjonalnej w 2016 r. przeprowadzono łącznie 470 postępowań kontrolnych obejmujących 345 tematów, w tym:

- kontrole problemowe (wynikające z planu kontroli), które objęły 408 postępowań kontrolnych w zakresie 291 tematów, w tym w szczególności ocenie poddano:
  - celowość i rzetelność działań podejmowanych przez Zakład w celu odzyskania od płatników zaległych należności z tytułu składek;
  - zasadność i rzetelność podejmowanych działań związanych z obsługą rent rodzinnych zmierzających do ujawnienia i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń;
  - rzetelność obsługi wniosków o świadczenia długoterminowe oraz krótkoterminowe;
  - sposób prowadzenia postępowań o udzielenie zamówień publicznych;



- kontrole doraźne, które objęły 62 postępowania kontrolne w zakresie 54 tematów.

Tak jak w latach ubiegłych wyniki kontroli były podstawą do formułowania wystąpień pokontrolnych (przekazywanych do kontrolowanych jednostek), które zawierały zalecenia co do działań w celu zminimalizowania ryzyka zagrażającego osiągnięciu założonych celów. Realizacja zaleceń podlegała bieżącej weryfikacji.

- **kontroli funkcjonalnej zwierzchniej** – prowadzonej przez komórki organizacyjne Centrali i oddziałów Zakładu w trybie nadzoru funkcjonalnego, w stosunku do działań lub procesów stanowiących podstawę ich merytorycznej działalności. W ramach kontroli funkcjonalnej zwierzchniej przeprowadzono łącznie 1 882 postępowania kontrolne – obejmujące 897 tematów – na podstawie planu kontroli oraz w formie kontroli doraźnych.

## **9.2. Realizacja działań w ramach Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014 – 2019**

W 2016 r. ZUS uczestniczył w realizacji Rządowego Programu Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014–2019 (wprowadzonym uchwałą nr 37 Rady Ministrów z dnia 1 kwietnia 2014 r.<sup>17</sup>). Wykonywał działania określone w planie zatwierdzonym przez Prezesa Zakładu, do których należały:

- kontynuacja zarządzania procesowego (w 2016 r. trwały prace związane ze stworzeniem nowej architektury zarządczej procesów w Zakładzie),
- wzmacnianie rozwiązań legislacyjnych,
- doskonalenie kompetencji pracowników kontroli wewnętrznej,
- doskonalenie mechanizmów przeciwdziałania korupcji,
- bieżąca działalność analityczna oraz działania edukacyjne.

Dla każdego z działań określono sposób wykonania, podmioty odpowiedzialne oraz harmonogram realizacji. W 2016 r. skupiono się na wspieraniu procesów związanych z udzielaniem zamówień publicznych w ZUS, implementując trwałe rozwiązania proceduralne polegające m.in. na weryfikacji niektórych dokumentów składanych w postępowaniach.

Informacje o prognozowanych terminach oraz sposobie realizacji poszczególnych przedsięwzięć ujęto w sprawozdaniach za I i II półrocze, które przekazano koordynatorowi w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

## **9.3. Audyt wewnętrzny**

Zakres zadań realizowanych przez Departament Audytu w 2016 r. wynikał z „Planu audytu na rok 2016” sporządzonego na podstawie art. 283 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych<sup>18</sup>. Przygotowanie tego planu poprzedzono analizą ryzyka m.in. w zakresie realizacji celów wynikających z „Planu działalności Zakładu na rok 2016” oraz ujętych w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”. Wyniki tej analizy pozwoliły wskazać obszary dzia-

---

<sup>17</sup> M.P. poz. 299.

<sup>18</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 1870, z późn. zm.

talności Zakładu obarczone najwyższym ryzykiem, a objęcie ich audytem wewnętrznym przyczyniło się do ograniczenia zidentyfikowanych ryzyk.

W 2016 r. w Zakładzie przeprowadzone zostały:

- **zadania zapewniające** – w 9 obszarach działalności Zakładu. Zadanie przeprowadzono w 12 departamentach oraz 18 oddziałach (w sumie zrealizowano 32 audyty) - w ich wyniku wydano 82 zalecenia w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień.

Celem przeprowadzonych zadań zapewniających była ocena adekwatności, skuteczności i efektywności realizowanych procesów. Szczególny nacisk został położony na zagadnienia związane z wydajnością i gospodarnością, w tym na koszty i możliwość ich optymalizacji, a także badanie efektywności i skuteczności realizowanych zadań z uwzględnieniem racjonalnej gospodarki środkami oraz zachowaniem trwałości rezultatów działania. Sformułowane zalecenia służyły wyeliminowaniu słabości kontroli zarządczej poprzez naprawę stwierdzonych uchybień lub wprowadzenie usprawnień w procesach zarządzanych na poziomie Centrali Zakładu;

- **czynności doradcze** – w 8 obszarach działalności Zakładu. Czynności przeprowadzono w 10 departamentach oraz 43 oddziałach (w sumie zrealizowano 117 czynności doradczych) - w ich wyniku sformułowano 68 wniosków dotyczących usprawnienia funkcjonowania Zakładu. Ponadto, 3 czynności doradcze swoim zakresem obejmowały całą działalność Zakładu.

Celem ww. czynności było przedstawienie Prezesowi Zakładu oraz kierownikom audytowanych komórek propozycji usprawnienia funkcjonowania jednostki w badanych procesach i obszarach działalności. Przedstawione przez audytorów wnioski ukierunkowane były na wzmocnienie kontroli zarządczej, m.in. poprzez redukcję ryzyka, wskazanie potencjalnych szans w danym obszarze działalności oraz uzyskanie wymiernych efektów finansowych. Przedstawiano również wnioski dotyczące podjęcia nowych działań, mogących przyczynić się do wzrostu efektywności działania Zakładu, w tym ograniczenia ponoszonych kosztów.

Przeprowadzono również samoocenę kontroli zarządczej funkcjonującej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Wyniki samooceny pozwoliły sformułować wnioski służące wzmocnieniu ładu organizacyjnego oraz wdrożeniu spójnych rozwiązań systemowych w korelacji z celami ujętymi w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020”. Informacja o wynikach samooceny kontroli zarządczej za 2016 r. stanowiła dla Prezesa Zakładu jedno ze źródeł oceny funkcjonującego systemu kontroli zarządczej;

- **czynności sprawdzające** – w 4 departamentach i 17 oddziałach w zakresie 4 zadań zapewniających.

Czynności te służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań podjętych przez kierujących audytowanymi komórkami w zakresie realizacji zaleceń wydanych przez audytorów wewnętrznych z zadań zapewniających, które przeprowadzono w latach 2014 i 2015. Czynności sprawdzające potwierdziły, że podjęto działania dostosowawcze i usprawniające w kontekście zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej, związanych

z narażeniem na ryzyka w obszarach i procesach objętych zadaniami zapewniającymi. Podjęte działania miały bezpośredni wpływ na usprawnienie systemu kontroli zarządczej oraz ograniczenie zidentyfikowanych ryzyk. Wskazano również na konieczność dalszych działań realizujących zalecenia oraz systematycznego monitorowania badanych obszarów;

- **monitoring wykonania zaleceń**, wydanych w trakcie przeprowadzonych w latach 2014–2015 zadań zapewniających, co do których nie istniała potrzeba przeprowadzenia czynności sprawdzających.

Przeprowadzone przez audytorów wewnętrznych działania wsparły realizację celów i zadań oraz ocenę adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej w Zakładzie. Zgodnie ze standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych, ujętymi w załączniku do komunikatu Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych<sup>19</sup>, ocena stanowi jedno ze źródeł oświadczenia o stanie kontroli zarządczej składanego co roku przez Prezesa Zakładu.

## 10. PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU

### 10.1. Przychody i koszty działalności

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2016 r. uzyskał przychody z następujących tytułów:

Tabela 12. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2016 r.

Wyszczególnienie	2015 r.	2016 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
<b>Przychody</b>	<b>4 162 886</b>	<b>4 379 260</b>	<b>100,00%</b>
Przychody zasadniczej działalności operacyjnej	3 976 288	4 094 538	93,50%
Przychody finansowe	33 365	29 710	0,68%
Pozostałe przychody operacyjne	153 183	255 012	5,82%
Zyski nadzwyczajne	50	0	0,00%

W strukturze przychodów Zakładu, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2016 r., największy udział stanowiły przychody z zasadniczej działalności operacyjnej i wyniosły 93,50% (4.094.538 tys. zł).

Struktura przychodów z działalności operacyjnej przedstawia się następująco:

- przychody z tytułu obsługi FUS, FEP 87,33% (3.575.627 tys. zł)
- przychody z tytułu obsługi zadań zleconych 10,60% (434.193 tys. zł)

<sup>19</sup> Dz. Urz. MF z 2009 r. Nr 15 poz. 84.

- przychody z tytułu zwrotu kosztów egzekucyjnych 2,06% (84.445 tys. zł)
- pozostałe przychody, w tym koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby 0,01% (273 tys. zł)

Przychody z tytułu wykonywanych zadań zleconych w głównej mierze składały się z prowizji z tytułu poboru i przekazywania składek od: Narodowego Funduszu Zdrowia, OFE, Funduszu Pracy oraz Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.

W pozostałych przychodach operacyjnych, których udział w 2016 r. w przychodach ogółem wyniósł 5,82%, główną pozycję stanowiły rozwiązane rezerwy na nagrody jubileuszowe w kwocie 138.789 tys., przychody uzyskane z tytułu dotacji unijnych otrzymanych na realizację projektów unijnych w kwocie 36.652 tys. zł oraz wynagrodzenie za terminowe wpłacanie podatku dochodowego i składek w kwocie 46.657 tys. zł.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w toku realizowanych zadań w 2016 r., poniósł następujące koszty działalności:

Tabela 13. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2016 r.

Wyszczególnienie	2015 r.	2016 r.	Struktura
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
<b>Koszty</b>	<b>4 063 855</b>	<b>4 308 066</b>	<b>100,00%</b>
Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	4 000 139	4 104 252	95,27%
Koszty finansowe	44 000	72 374	1,68%
Pozostałe koszty operacyjne	19 705	131 440	3,05%
Straty nadzwyczajne	11	0	0,00%

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2016 r. koszty zasadniczej działalności operacyjnej stanowiły 95,27% (4.104.252 tys. zł.) Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej przedstawiała się następująco:

- amortyzacja 8,39% (344.356 tys. zł)
- zużycie materiałów i energii 2,51% (103.125 tys. zł)
- usługi obce 20,57% (844.114 tys. zł)
- podatki i opłaty 1,22% (49.886 tys. zł)
- wynagrodzenia 55,02% (2.258.238 tys. zł)
- ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników 11,58% (475.274 tys. zł)
- pozostałe koszty rodzajowe 0,71% (29.259 tys. zł)

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS w 2016 r., koszty finansowe stanowią 1,68%. Na wartość kosztów finansowych w głównej mierze składa się koszt utworzonych rezerw na zobowiązania odsetkowe w łącznej kwocie 70.305 tys. zł.

Pozostałe koszty operacyjne stanowią 3,05% ogółu kosztów poniesionych w 2016 roku. Główną pozycję stanowiły koszty utworzonych rezerw na postępowania sądowe w wysokości 63.063 tys. zł oraz odprawy emerytalne w wysokości 51.971 tys. zł.

W sporządzonym na dzień 31 grudnia 2016 r. rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę przychodów nad kosztami w wysokości 71.194 tys. zł.

## 10.2. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych

Plan rzeczowo-finansowy działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie budowy i zakupów środków trwałych opracowywany jest co roku w celu zapewnienia ciągłości realizacji zadań związanych z budową i zakupem środków trwałych w Zakładzie. Na 2016 rok w planie przewidziano kwotę 494 087 tys. zł.

Realizacja planu, według sprawozdań finansowych jednostek organizacyjnych ZUS, wyniosła ogółem 232 169,7 tys. zł, co stanowi 47,0% zaplanowanych środków.

Tabela 14. Realizacja Planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2016 r. w podziale na grupy zadań

GRUPA ZADAŃ		Plan na 2016 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2016 r.	
			kwota (w tys. zł)	udział (w%)
I.	Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	17 444,0	6 290,4	36,1
II.	Zadania budowlane niezmiernie zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	55 116,0	25 206,6	45,7
III.	Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie niescentralizowanym	7 495,4	6 331,1	84,5
IV.	Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym	7 386,0	2 646,1	35,8
V.	Zakupy IT maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym	406 645,6	191 695,5	47,1

<b>RAZEM</b>	<b>494 087,0</b>	<b>232 169,7</b>	<b>47,0</b>
--------------	------------------	------------------	-------------

**W grupie I planu** (*Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto*) ujęto 8 zadań, w tym: siedem kontynuowanych i jedno nowe na łączną kwotę 17 444,0 tys. zł. Do końca grudnia 2016 r. poniesiono nakłady w wysokości 6 290,4 tys. zł, co stanowi 36,1% planowanych środków. Ponadto zakończono realizację 3 zadań budowlanych: Zakup i modernizacja 12 lokali w budynku przy ul. 1 Maja 10 w Olsztynie, Zakup i przystosowanie lokalu użytkowego na potrzeby SOK I/ZUS w Wyszku przy ul. Chopina (O/ZUS w Płocku), Budowa obiektu na potrzeby i i II Oddziału w Łodzi.

**W grupie II planu** (*Zadania budowlane niezmiernie zmierzające do zwiększenia powierzchni netto*) ujęto 160 zadań, w tym 68 kontynuowanych i 92 nowe na łączną kwotę 55 116,0 tys. zł. Realizacja planu do końca 2016 r. wyniosła w ujęciu finansowym 25 206,6 tys. zł, co stanowi 45,7% zaplanowanych środków. Zamierzony efekt rzeczowy osiągnięto w przypadku 117 zadań, a nie osiągnięto go w przypadku 30 zadań. Ponadto zrezygnowano z realizacji 5 zadań i wstrzymano realizację 8 zadań.

**W grupie III planu** (*Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie niescentralizowanym*) nadzorowano 200 zadań. W grupie tej wydano 6 331,1 tys. zł, co stanowi 84,5% planowanych środków. Wykonanie rzeczowe wyniosło 99,5%.

**W grupie IV planu** (*Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym*) ujęto 12 zadań o ogólnej wartości 7 386,0 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2016 r. wyniosły 2 646,1 tys. zł, co stanowi 35,8% planowanych środków.

**W grupie V planu** (*Zakupy IT maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym*) ujęto 35 zadań o ogólnej wartości 406 645,6 tys. zł. Nakłady na realizację wyniosły 191 695,5 tys. zł, co stanowi 47,1% planowanych środków.

### **10.3. Realizacja udzielania zamówień publicznych**

W 2016 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych udzielono ogółem 479 zamówień o wartości przekraczającej wyrażoną w złotych równowartość kwoty 30 tys. euro na ogólną kwotę 428 567 000,74 zł.

Tabela 15. Zestawienie postępowań, w wyniku których zostały udzielone zamówienia publiczne w ZUS powyżej 30 tys. euro w 2016 r.

Jednostka organizacyjna	Liczba prowadzonych postępowań	Liczba udzielonych zamówień	Wartość udzielonych zamówień (w zł)	Udział udzielonych zamówień w trybie konkurencyjnym (w %)
Centrala	60	65	240 424 000,33	83
Centra Zamówień Publicznych	210	307	148 544 000,32	98
Oddziały	108	107	39 599 000,09	93
<b>łącznie</b>	<b>378</b>	<b>479</b>	<b>428 567 000,74</b>	<b>91</b>

W stosunku do 8 postępowań prowadzonych przez Zakład wpłynęły odwołania do Krajowej Izby Odwoławczej, w tym: sześć odwołań oddalono, dwa uwzględniono. Została uwzględniona jedna skarga wniesiona do Krajowej Izby Odwoławczej.

W ramach merytorycznego nadzoru nad procesem udzielania i realizacji zamówień publicznych oraz kontroli przestrzegania postanowień ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych<sup>20</sup>, prowadzono monitoring realizacji postępowań o zamówienia publiczne o wartości do i powyżej 30 000 euro. Przedmiotem monitoringu w szczególności było ustalenie, czy nie dokonywano dzielenia zamówień na części i tym samym nie zaniżano ich wartości w celu uniknięcia stosowania przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych.

W celu doskonalenia systemu zamówień publicznych w ZUS rozpoczęto prace nad kompleksowymi zmianami w obszarze regulacji wewnętrznych związanych z procesem dokonywania zakupów w ZUS.

W ramach zapewnienia jeszcze bardziej rzetelnego prowadzenia postępowań o zamówienie publiczne kontynuowano szkolenia z zakresu zamówień publicznych, dyscypliny finansów publicznych, funkcjonowania systemów informatycznych oraz umiejętności interpersonalnych.

W 2016 r. spełniono również obowiązek sprawozdawczy w zakresie udzielonych zamówień publicznych: sporządzono roczne sprawozdanie o udzielonych przez Zakład w 2015 r. zamówieniach oraz ze stosowania klauzul społecznych w zamówieniach publicznych i przekazano je Prezesowi Urzędu Zamówień Publicznych, sporządzono i przekazano Urzędowi Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich wstępne ogłoszenie informacyjne o zamówieniach planowanych przez Centralę ZUS w 2016 r.

#### **10.4. Zarządzanie nieruchomościami ZUS i koszty administracyjne**

W 2016 r. w Zakładzie zapewniono efektywne zarządzanie nieruchomościami, które stanowią zasoby lokalowe ZUS, w tym m.in.:

<sup>20</sup> Dz. U. z 2015 r. poz. 2164, z późn. zm.

- przekształcono prawa użytkowania wieczystego jednej nieruchomości w prawo własności;
- zamieniono jedną nieruchomość pomiędzy ZUS a Gminą Miasto Łódź;
- sprzedano dwie zabudowane nieruchomości i jeden lokal mieszkalny;
- zakupiono: jedną nieruchomość, prawo użytkowania wieczystego jednej niezabudowanej nieruchomości; udział w jednej nieruchomości;
- zapłacono należności z tytułu bezumownego korzystania z jednej zabudowanej nieruchomości;
- zawarto ugodę administracyjną w sprawie odszkodowania za prawo własności jednej nieruchomości.

W 2016 r. kontynuowano realizację umów scentralizowanych zawartych w latach 2014–2015. Uzyskane oszczędności stanowią różnicę pomiędzy kwotą przeznaczoną na realizację zamówienia a faktyczną kwotą wydatkowaną na realizację umowy.

Tabela 16. Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2016 r. wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności

Zadanie	Data podpisania umowy	Okres obowiązywania	Wartość umowy (w zł)	Kwota wnioskowana na 2016 r. (w zł)	Realizacja w 2016 r. (w zł)	Oszczędności (w %)
Świadczenie usług pocztowych	12.11.2014	01.01.2015-31.12.2017	209 762 934	94 914 117	73 149 449	23
Zakup paliw do pojazdów eksploatowanych w ZUS	08.09.2015	08.09.2015 - 07.09.2017	9 447 224	5 722 877	3 555 254	38
Świadczenie usług w zakresie telefonii komórkowej oraz internetu bezprzewodowego	20.02.2015	23.02.2015-22.02.2017	3 621 898	2 100 000	1 400 000	33
Dostawa papieru do biurowych urządzeń drukujących	17.08.2015	17.08.2015 - 31.12.2016	10 014 696	8 862 570	6 982 592	21
Energia elektryczna	21.01.2015	01.02.2015 - 31.03.2018	73 374 830	37 690 640	17 369 843	54
Ubezpieczenie majątku i odpowiedzialności cywilnej ZUS	04.12.2014	01.01.2015 - 31.12.2017	3 539 621	968 437	878 148	9



## 10.5. Wykorzystanie środków unijnych

W 2016 r. Zakład:

- złożył wnioski o dofinansowanie z Funduszy Europejskich dla 6 projektów inwestycyjnych z zakresu termomodernizacji i poprawy efektywności energetycznej budynków Oddziałów. Do dofinansowania zostały zakwalifikowane następujące projekty:
  - „Termomodernizacja budynku i Oddziału ZUS w Łodzi przy ul. Zamenhofa 2”,
  - „Termomodernizacja budynku Oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Nowym Sączu na dz. nr. 70/3, 71/3,72/3, 81/16, 81/7, 81/11, 81/13, 81/15, 65, 66, 67/2 i 68 w Obręb 92 przy ul. Sienkiewicza w Nowym Sączu”,
  - „Modernizacja budynku I/ZUS w Pyrzycach (ZUS Oddział w Szczecinie)”.
- złożył ofertę w konkursie ogłoszonym przez Komisję Europejską na dofinansowanie projektu „Rozbudowa infrastruktury systemowo-sprzętowej środowisk Access Point (AP) i RINA na potrzeby EESSI w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”. Projekt uzyskał pozytywną ocenę merytoryczną w konkursie ofert i został zakwalifikowany do dofinansowania ze środków UE.

Tabela 17. Zestawienie projektów Zakładu wybranych do wsparcia ze środków europejskich w 2016 r.

Nazwa projektu	Program	Termin realizacji	Wartość projektu (w mln zł)	Kwota dofinansowania (w mln zł)	Poziom dofinansowania (w %)
Termomodernizacja budynku i Oddziału ZUS w Łodzi	Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko	2016-2017	4,60	2,30	50,00
Termomodernizacja budynku Oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Nowym Sączu	Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko	2016-2017	5,51	3,83	69,51
Modernizacja budynku I/ZUS w Pyrzycach	Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko	2016-2017	2,95	1,00	33,90
Rozbudowa infrastruktury systemowo-sprzętowej środowisk Access Point (AP) i RINA na potrzeby EESSI w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	Komisja Europejska (Program CEF)	2016-2018	5,03	3,77	74,95
Razem			18,09	10,90	60,25

łączna wartość projektów realizowanych w Zakładzie, które zostały zakwalifikowane do wsparcia ze środków Unii Europejskiej w 2016 r., wynosi ogółem 18,09 mln zł, w tym kwota dofinansowania to 10,9 mln zł. Umowy o dofinansowanie ww. projektów zostaną podpisane w I/II kwartale 2017 r.

## **11. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA, PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE**

### **11.1. Popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych**

W ramach ustawowego zadania popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych (art. 68 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych) Zakład Ubezpieczeń Społecznych podejmował wiele działań, które rozwijają edukację społeczeństwa. Pozycjonują one Zakład jako instytucję, która dba o świadomość Polaków w zakresie zabezpieczenia się od różnych ryzyk ubezpieczeniowych, ale także systematycznie i rzetelnie wypłaca Polakom świadczenia, sprawnie zarządza powierzonymi jej środkami, stale podnosi jakość usług świadczonych na rzecz klientów i oferuje pierwszy w Polsce, stale rozwijany e-urząd.

Aktywność edukacyjno-informacyjną w 2016 r. prowadzono za pośrednictwem publikacji własnych oraz radia, telewizji, prasy, internetu, jak również w bezpośrednim kontakcie ze wszystkimi grupami klientów, tj. płatnikami, ubezpieczonymi i świadczeniobiorcami. Zakład, realizując zapisy „Polityki informacyjno-promocyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych”, docierał także do liderów opinii, starając się w tej grupie kształtować świadomość wagi ubezpieczeń społecznych, roli i zadań ZUS.

#### **11.1.1. Edukacja i poradnictwo**

Wiedzę z zakresu ubezpieczeń społecznych propagowano na różnych poziomach edukacyjnych – w szkołach gimnazjalnych, ponadgimnazjalnych i na uczelniach. Z informacją docierano nie tylko do uczniów i studentów, ale także do nauczycieli, kadry wykładowców i pracowników administracyjnych szkół i uczelni. Wiedzę przekazywano, wykorzystując również stoiska informacyjne i PUE-roomy (stoiska do rejestracji na Platformie Usług Elektronicznych ZUS).

##### **11.1.1.1. Współpraca z uczelniami**

Od kwietnia 2016 r. ZUS podpisuje umowy ramowe o współpracy z kolejnymi uczelniami na terenie całej Polski. W 2016 r. Zakład podpisał 39 takich dokumentów z państwowymi i prywatnymi ośrodkami akademickimi, kształcącymi na kierunkach humanistycznych, ekonomicznych oraz technicznych. Były to zarówno duże, prestiżowe uczelnie o wieloletniej historii, takie jak: Uniwersytet Warszawski, Politechnika Warszawska, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej czy Uniwersytet Mikołaja Kopernika, ale także Państwowe Wyższe Szkoły Zawodowe oraz niewielkie, prywatne szkoły wyższe. Głównym celem tej współpracy jest zaangażowanie środowiska akademickiego w program „Ubezpieczenia społeczne – edukacja z ZUS”.

Każda umowa realizowana jest w następujących obszarach:

- edukacja i poradnictwo, które obejmują wykłady dla studentów (w tym m. in. wykład ogólnouczelniany o ubezpieczeniach społecznych) i poradnictwo z zakresu ubezpieczeń społecznych dla studentów oraz kadry wykładowców i pracowników administracji;

- studia podyplomowe z zakresu ubezpieczeń społecznych;
- współpraca naukowo-badawcza (wspólne projekty badawcze, konferencje i seminaria, publikacje w kwartalniku ZUS „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka”);
- praktyki i staże w ZUS dla studentów;
- współpraca z mediami akademickimi;
- wymiana i współpraca międzybiblioteczna;
- olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” (indeksy lub dodatkowe punkty dla finalistów).

### ***Studia z zakresu ubezpieczeń społecznych***

Aby zwiększyć obecność tematyki ubezpieczeń społecznych w programach studiów wyższych, Zakład opracował program kierunków studiów poświęconych tej dziedzinie. W 2016 r. rozpoczęto rozmowy z uczelniami wyższymi w celu stworzenia specjalistycznych modułów i kierunków studiów. Rozmowy prowadzone były zarówno przez Centralę Zakładu, jak również indywidualnie przez oddziały.

### ***Wykład ogólnouczelniany***

W 2016 r. Zakład przygotował tzw. wykład ogólnouczelniany (OGUN) realizowany pod hasłem „System ubezpieczeń społecznych w Polsce. Rola i zadania ZUS”. W cyklu może odbyć się 15 wykładów poświęconych m.in. ubezpieczeniom społecznym, koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, orzecznictwu lekarskiemu i tematom związanym z działalnością gospodarczą. Do każdego z 15 wykładów przygotowano konspekt, skrypt, multimedialną prezentację. Pilotażowo przeprowadzono 7 wykładów na Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie (UKSW). W każdym uczestniczyło ok. 150 słuchaczy. W semestrze letnim 2016/2017 OGUN będzie realizowany ponownie na UKSW oraz dodatkowo na Uniwersytecie Warszawskim.

### ***Praktyki i staże w ZUS dla studentów***

W ramach współpracy z uczelniami Zakład opracował w 2016 r. spis praktyk dostępnych w Centrali i trzech oddziałach w Warszawie. Zawiera on dokładny opis zadań realizowanych na danym stanowisku oraz czas trwania praktyki. Informacje o możliwości i zasadach odbycia praktyk przekazano uczelniom wraz z plakatami promującymi praktyki w ZUS. W rezultacie kilka osób odbyło już praktyki.

### ***Współpraca naukowo-badawcza***

Osobnym obszarem współpracy uczelni z ZUS jest działalność naukowo-badawcza. Zasoby danych ZUS mogą stanowić podstawę do wielu różnorodnych badań i pracownicy naukowcy chętnie po nie sięgają. Warto, by taka współpraca przyniosła korzyść obu stronom, a wyniki badań przynosiły wymierną korzyść Zakładowi i jego klientom. W tym celu w 2016 r. wykonano kwerendę tematów i obszarów badawczych istotnych z punktu widzenia ZUS i wynikających z praktyki działalności. Lista tematów została udostępniona także oddziałom do wykorzystania w planowaniu współpracy naukowo-badawczej z uczelniami. ZUS wesprze uczelnie w zakresie merytorycznym

i udostępni dane. Natomiast badawczy know-how winna zapewnić uczelnia. Zadania w zakresie udostępniania danych realizuje Departament Statystyki i Prognoz Aktuarialnych.

### ***Program Nowoczesne Zarządzanie Biznesem***

W zakresie edukacji młodzieży akademickiej kontynuowano działania w jednym z największych projektów edukacyjnych „Nowoczesne Zarządzanie Biznesem”, który realizuje Centrum Prawa Bankowego i Informacji (CPBiI) we współpracy ze Związkiem Banków Polskich (ZBP). W ramach projektu pracownicy Zakładu przeprowadzili 67 wykładów pt. „Ubezpieczenia społeczne niezbędne w prowadzeniu firmy i codziennym życiu każdego człowieka”; uczestniczyło w nich ponad 3200 studentów. Zakład był również obecny w 57 tzw. „Strefach NZB” (wydarzenie typu „Drzwi otwarte”), podczas których m.in. udzielano porad z zakresu ubezpieczeń społecznych. W ten sposób informacje uzyskało ponad 8 400 studentów, pracowników kadry dydaktycznej i administracyjnej uczelni.

Związek Banków Polskich – Centrum Prawa Bankowego i Informacji zgłosiło potrzebę nowego modułu wykładu ZUS „ZUS dla studenta – prowadzenie działalności gospodarczej”. ZUS zadeklarował opracowanie wykładu i udostępnienie go w semestrze letnim roku akademickiego 2016/2017. W ramach podsumowania edycji 2016 ustalono, że do edycji 2017 ZUS wspólnie z ZBP-CPBiI opracuje konkurs dla młodych dziennikarzy z mediów akademickich na praktyki w Biurze Prasowym ZUS.

Ponadto w ramach udziału ZUS w programie „Nowoczesne Zarządzanie Biznesem” zorganizowana została wizyta studyjna (ok. 20 przedstawicieli mediów akademickich) w Centrali ZUS. W efekcie Zakład został zaproszony do udziału w II Krajowej Konferencji Ogólnopolskiego Forum Mediów Akademickich w Gdańsku (28-29.11.2016 r.). Podczas panelu dyskusyjnego „O permanentnej komunikacji kryzysowej czyli dlaczego tak trudno być skutecznym rzecznikiem prasowym” wystąpił rzecznik prasowy Zakładu.

#### **11.1.1.2. Współpraca z PAN i IPiSS**

W celu zintensyfikowania propagowania wiedzy o ubezpieczeniach społecznych Zakład podjął współpracę z Polską Akademią Nauk (PAN) oraz Instytutem Pracy i Spraw Społecznych. Doświadczenie tych instytucji w działalności na rzecz rozwoju promocji, integracji i upowszechniania nauki zapewnia efektywność działań w zakresie popularyzacji ubezpieczeń społecznych.

Efektom współpracy z PAN był konkurs na najlepsze prace o charakterze naukowym, badawczym i podręcznikowym ze specjalności: polityka społeczna, rynek pracy i zarządzanie zasobami ludzkimi. Uroczystość wręczenia nagród dla laureatów konkursu odbyła się 8 grudnia 2016 r.; podczas tej uroczystości wręczono również Medale im. Wacława Szuberta za wybitne osiągnięcia praktykom i teoretykom w dziedzinie nauk o pracy i polityce społecznej.

Wspólne projekty z obszaru polityki społecznej i ubezpieczeń społecznych, stała współpraca naukowa i badawcza, a przede wszystkim podnoszenie świadomości społecznej to z kolei główne punkty umowy partnerskiej z Instytutem Pracy i Spraw Socjalnych zawartej 20 września 2016 r. Pierwszym wspólnym projektem było przygotowanie i wydruk numeru specjalnego czasopisma naukowego „Polityka społeczna” poświęconego Przeglądowi emerytalnemu 2016 r.

### **11.1.1.3. ZUS w szkołach – „Lekcje z ZUS” i „Projekt z ZUS”**

W 2016 r. Zakład kontynuował działania edukacyjne w ramach projektu „Lekcje z ZUS”, skierowane do młodzieży i nauczycieli szkół ponadgimnazjalnych. W projekcie tym wzięło udział 913 szkół i 46.708 uczniów (dla porównania w 2015 r. odpowiednio 626 szkół i 29.557 uczniów, w 2014 r. 373 szkoły i 17.403 uczniów).

Od pierwszej edycji projektu „Lekcje z ZUS” towarzyszył konkurs wiedzy „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. W 2016 konkurs przekształcono w Olimpiadę. Przystąpiło do niej prawie 24,5 tys. uczestników, podczas gdy w 2015 r. 19 226 uczniów, a w 2014 r. 11 500 uczniów). W ramach porozumień zawieranych z uczelniami Zakład stara się umieszczać zapisy gwarantujące laureatom Olimpiady dodatkowe punkty w procesie rekrutacji na studia wyższe lub indeksy na kierunki związane z ubezpieczeniami społecznymi. Patronat honorowy nad projektem objęło Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej oraz Ministerstwo Edukacji Narodowej.

Od 2016 r. Zakład obecny jest także w gimnazjach z „Projektem z ZUS”. Uczniowie tych szkół podczas jednej lekcji poznają podstawowe zagadnienia związane z tematyką ubezpieczeń społecznych, a następnie – pracując w grupach – przygotowują projekt (film, plakat, komiks lub prezentację), którego celem jest uzasadnienie, dlaczego ubezpieczenia społeczne są ważne. Do pierwszej edycji „Projekt z ZUS” w 2016 r. przystąpiło ponad 10 tys. uczniów z blisko 300 szkół w całym kraju.

Materiały edukacyjne do obu projektów („Lekcje z ZUS” i „Projekt z ZUS”) są dostępne online na stronie internetowej Zakładu, jak również drukowane i udostępnianie bezpłatnie uczniom i nauczycielom.

### **11.1.2. Działalność informacyjno-promocyjna**

Aktywność edukacyjno-informacyjna w 2016 r. odbywała się za pośrednictwem radia, telewizji, prasy, internetu oraz w bezpośrednim kontakcie z płatnikami, ubezpieczonymi i świadczeniobiorcami. Działania te prowadzone były pod wspólnym hasłem „ZUS dla Ciebie” – „ZUS dla Biznesu”.

W 2016 r. Zakład był współorganizatorem III Międzynarodowej Konferencji ESPAnet Polska 2016 – Social Investment and Development (Innowacje Społeczne a Rozwój). W ramach panelu „Wiedza o ubezpieczeniach społecznych” zaprezentowano wyniki badań Instytutu Spraw Publicznych i Millward Brown zlecone przez ZUS w zakresie „Wiedzy i postawy wobec ubezpieczeń społecznych”.

W Zakładzie zorganizowano również konferencje poświęcone tematyce rehabilitacji i prewencji rentowej. Były to: „Po pierwsze prewencja” oraz „20 lat rehabilitacji w ramach prewencji rentowej ZUS”.

#### ***„ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu”***

Przekazywanie spójnych informacji dotyczących zmian w przepisach, aktualnych rozwiązań prawnych, interpretacji, porad ekspertów, wywiadów odbywało się różnymi kanałami pod jedną wspólną marką – „ZUS dla Ciebie” – „ZUS dla Biznesu”.

Oba wydawnictwa dostępne były m.in. na Salach Obsługi Klientów w każdej placówce Zakładu oraz w wersji elektronicznej na stronie internetowej ZUS.

Materiały filmowe z poradami ekspertów ZUS pod tytułami „ZUS dla Ciebie” i „ZUS dla Biznesu” emitowane są w telewizji internetowej na portalu Onet.tv. W 2016 r. zamieszczono tam 25 odcinków. Przekaz informacyjny tych materiałów został wzmocniony dzięki publikacji i dystrybucji depesz informacyjnych w serwisie agencji Newseria, która zapewnia dotarcie do szerokiej grupy czytelników przez portale internetowe, gazety, stacje radiowe i telewizyjne. Programy wyprodukowane dla Onet.tv można także oglądać na monitorach multimedialnych w Salach Obsługi Klienta w placówkach terenowych Zakładu oraz na elektronicznym kanale ZUS na portalu YouTube.

ZUS obecny był także na antenie Polskiego Radia. W środowe poranki w „Sygnałach Dnia” wyemitowano 20 audycji poświęconych tematyce ubezpieczeń społecznych. Natomiast w III programie Polskiego Radia tematyka ubezpieczeniowa gościła w paśmie ekonomiczno-gospodarczym z cyklu „Bardzo Ważny Projekt”.

Problematyka ubezpieczeń społecznych prezentowana była również w mediach branżowych, w tym dla lekarzy i nauczycieli, w pismach studenckich oraz w prasie kobiecej. Na łamach „Dobrej Firmy”, dodatku do dziennika „Rzeczpospolita”, eksperci ZUS wyjaśniali zagadnienia związane z opłacaniem i rozliczaniem składek oraz świadczeniami należnymi z ubezpieczeń.

### **Internet**

Ważnym sposobem dotarcia z informacjami do potencjalnych odbiorców był także serwis YouTube, na którym Zakład prowadzi jeden z najbardziej aktywnych kanałów instytucji publicznych „Elektroniczny ZUS”. W 2016 r. na elektronicznym ZUS zamieszczono 60 filmów edukacyjnych. Istotnym walorem tej formy komunikacji jest możliwość komentowania bądź inicjowania wpisów internautów pod materiałami. W ten sposób Zakład niemal indywidualnie, a przy tym rzeczowo odpowiada na – zwykle stereotypowe – komentarze. Tym samym może edukować właśnie te osoby, które są aktywne w mediach społecznościowych i generują wpisy. w sumie Zakład wprowadził ponad 2 tys. komentarzy. Internauci oglądali materiały ZUS ponad 5 tys. godzin. Kanał ma 180 tys. wyświetleń, 4,5 tys. ocen, 600 subskrypcji.

Jakość kanału „Elektroniczny ZUS” doceniły agencje zajmujące się oceną kanałów na YouTube.

### **Ogólnopolskie akcje informacyjne w ZUS**

Światowy Dzień Osób Niepełnosprawnych zorganizowany przez ZUS w 2016 r. w terenowych jednostkach organizacyjnych Zakładu w całym kraju, to przedsięwzięcie służące popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych, ale także popularyzacji aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych. Podczas tej ogólnopolskiej akcji klienci odwiedzający placówki ZUS uzyskiwali kompleksowe informacje i porady. Promowano także Platformę Usług Elektronicznych. Akcji tej towarzyszyły debaty organizowane przez oddziały poświęcone zagadnieniu aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych oraz audycje i publikacje w prasie i radiu jak również poradniki, ulotki i plakaty wydane przez ZUS, w tym w szczególności „Informator dla osób niepełnosprawnych”, poradnik „Jak żyć... na wózku”, „Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością”. We współpracy z redakcją dziennika „Super Express” zorganizowana została debata „Niepełnosprawni – sprawni w pracy”, przedrukowana następnie na łamach gazety. Wzięli w niej udział

oprócz przedstawiciela ZUS Grażyny Hart – dyrektora Departamentu Orzecznictwa Lekarskiego, także Magdalena Kochan – posłanka i wiceprzewodnicząca Sejmowej Komisji Polityki Społecznej i Rodziny, Krzysztof Kosiński – zastępca Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, Krzysztof Czechowski z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Piotr Pawłowski – Prezes Stowarzyszenia Integracja, Hanna Szymczak z fundacji Wsparcie i Praca Osób Niepełnosprawnych.

### ***Rzecznik prasowy***

Działania informacyjno-edukacyjne były realizowane również przez rzecznika prasowego. W najbardziej popularnych mediach ogólnopolskich publikowane były wywiady z przedstawicielami zarządu ZUS – 36 wywiadów. Przygotowano 35 komunikatów prasowych dotyczących społecznie ważnych tematów.

W 2016 r. zreorganizowano również strukturę komunikacyjną Zakładu poprzez wprowadzenie stanowiska rzecznika regionalnego. Współpracuje on z mediami, przekazując bieżące informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych (np. przegląd emerytalny, rehabilitacji leczniczej z ZUS, udzielania ulg i umarzania należności), udzielając odpowiedzi na listy kierowane do redakcji, prowadząc dyżury redakcyjne z ekspertami ZUS. Efektem funkcjonowania nowej struktury obsługi medialnej jest zwiększenie liczby publikacji dotyczących tematyki ubezpieczeń społecznych.

### ***Współpraca z liderami opinii***

W 2016 r. Zakład również docierał z informacjami do liderów opinii. Zorganizowano cykl wizyt studyjnych dziennikarzy mediów regionalnych (w kwietniu, czerwcu, wrześniu i listopadzie). W sumie w spotkaniach wzięło udział 28 dziennikarzy z 19 redakcji.

Wymiana dobrych praktyk zarządczych i doświadczeń związanych z procesami zarządczymi między jednostkami administracji publicznej rządowej i samorządowej kontynuowana była z Krajową Szkołą Administracji Publicznej i Mazowieckim Urzędem Wojewódzkim w ramach Akademii Zarządzania Instytucjami Publicznymi (AZIP). W 2016 r. odbyły się trzy warsztaty poświęcone tematom: „Bezpieczeństwo teleinformatyczne w instytucjach publicznych”, „Ocena okresowa w instytucjach publicznych”, „Dostępność usług publicznych”.

Ponadto przedstawiciel ZUS reprezentował Prezesa Zakładu w kapitule Konkursu Akademii Zarządzania Instytucjami Publicznymi na najlepsze wdrożone praktyki w zakresie projektowania usług uwzględniających potrzeby obywateli.

### ***Przegląd emerytalny 2016 – „Bezpieczeństwo dzięki odpowiedzialności”***

W 2016 r. Zakład przeprowadził przegląd systemu emerytalnego „Bezpieczeństwo dzięki odpowiedzialności”. W ramach przeglądu w całej Polsce zorganizowano 27 debat z udziałem przedstawicieli różnych grup społecznych – pracodawców, pracowników, przedstawicieli organizacji związkowych, naukowców i ekspertów. Wynikiem prac jest „Zielona Księga”, na podstawie której Rada Ministrów opracowała „Białą Księgę” z rekomendacjami i planem wprowadzania niezbędnych zmian do systemu emerytalnego.

### 11.1.3. Działalność wydawnicza

W 2016 r. opublikowano 250 pozycji nieperiodycznych (o łącznym nakładzie 1 373 798 egzemplarzy) oraz 6 periodyków (o łącznym nakładzie 1 250 000 egzemplarzy).

Głównym i najważniejszym odbiorcą tych wydawnictw są klienci ZUS. Do nich skierowane są poradniki, broszury i ulotki poświęcone różnym zagadnieniom z zakresu ubezpieczeń społecznych. Wymienione wyżej działania komunikacyjne i publikacje służyły wypełnianiu ustawowego zadania ZUS, jakim jest upowszechnianie wiedzy o ubezpieczeniach społecznych. Również w ten sposób Zakład informował o przepisach dotyczących ubezpieczeń społecznych, prawach i obowiązkach poszczególnych grup klientów – ubezpieczonych, świadczeniobiorców i płatników składek oraz usługach świadczonych na ich rzecz przez ZUS.

Materiały informacyjne są stopniowo przeredagowywane zgodnie z zasadami prostego języka (ang. *plain language*). Jest to standard języka przyjaznego obywatelowi, wprowadzany w instytucjach publicznych na całym świecie. Dzięki temu wydawnictwa ZUS stają się bardziej zrozumiałe dla każdego odbiorcy. Potwierdzają to badania satysfakcji klienta, w których wydawnictwa są coraz lepiej oceniane przez respondentów.

Aby móc dostarczać klientom bieżące informacje ZUS wydaje miesięczniki: dla ubezpieczonych i świadczeniobiorców – „ZUS dla Ciebie”, a dla płatników składek – „ZUS dla Biznesu”. W zwięzły, ale przystępny sposób redaktorzy periodyków informują o zmianach w prawie oraz o sprawach, które najbardziej interesują klientów, a także o nowych i rozwijanych usługach ZUS.

Bardzo ważne dla rozwoju wiedzy o ubezpieczeniach społecznych wśród Polaków, którzy dopiero wejdą na rynek pracy, są podręczniki „Lekcje z ZUS” dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych i zeszyty dla nauczycieli, które zawierają scenariusze lekcji i pomocne materiały. W 2016 r. miało miejsce trzecie już wydanie tych publikacji.

ZUS rozwinął działalność kwartalnika naukowego „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka” o profilu teoretyczno-eksperymentalnym. Redakcja prowadzi go zgodnie z wymogami Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Na jego łamach głos zabierają naukowcy oraz eksperci, a także doświadczeni praktycy Zakładu. Redakcja czasopisma zidentyfikowała nieopracowane wcześniej, a ważne społecznie zagadnienia do badań naukowych. Dzięki zachowaniu rygorów naukowego obiektywizmu czasopismo przyczynia się do pogłębiania debaty nad stanem obecnym i przyszłością socjalnej funkcji państwa, a szczególnie ochrony ubezpieczeniowej jego obywateli. Szczególnym zadaniem zleconym Zakładowi przez Ministerstwo Rodziny Pracy i Polityki Społecznej, nieprzewidzianym w Tytułowym Planie Wydawniczym 2016, było opracowanie „Zielonej książki” i „Białej książki” z Przeglądu emerytalnego 2016 r. obywatelom pod hasłem „Bezpieczeństwo dzięki odpowiedzialności”.

## 11.2. Współpraca międzynarodowa

### *Komisja Europejska*

W ramach współpracy z Komisją Europejską przedstawiciele Zakładu uczestniczyli w pracach Komisji Technicznej przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego. Przedstawiciele ZUS brali również udział w pracach roboczych ds. weryfikacji uwag i przygotowania ostatecznych wersji Strukturalnych Dokumentów Elektronicznych (SEDs); odzy-



skiwania nadpłaconych emerytur z zagranicznych rachunków bankowych; budowania sieci kontaktów i narzędzi IT w zakresie zwalczania błędów i nadużyć oraz w warsztatach przygotowujących do wdrożenia projektu Elektronicznej Wymiany Informacji Zabezpieczenia Społecznego (EESSI).

### ***Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego (ISSA)***

W 2016 r., podobnie jak w 2015 r., współpraca z tą organizacją związana była z rolą ZUS jako Sekretariatu Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA oraz funkcją członka Zarządu ZUS jako przewodniczącego Komitetu Sterującego. W tym charakterze ZUS wspierał innych europejskich członków ISSA w koordynacji i organizacji seminariów technicznych IEN, warsztatów oraz konferencji realizowanych w regionie europejskim.

Przedstawiciele ZUS, pełniący funkcję wiceprzewodniczących trzech Komisji Technicznych ISSA (ds. Inwestowania Funduszy Ubezpieczeń Społecznych, ds. Organizacji, Zarządzania i Innowacji, ds. Analiz Statystycznych, Aktuarialnych i Finansowych), brali aktywny udział w pracach tych grup oraz uczestniczyli w Forum Komisji Technicznych w Genewie. Pracownicy Zakładu wzięli również udział w warsztatach i konferencjach zorganizowanych przez ISSA.

W 2016 r. członek Zarządu ZUS został wybrany na tytularnego audytora w Komisji Kontroli ISSA.

### ***Europejska Platforma Zabezpieczenia Społecznego (ESIP)***

Przedstawiciel ZUS – pełniący funkcję wiceprzewodniczącego Komitetu Emerytalnego oraz członka Rady ESIP (Board of Governors) – uczestniczył w czterech spotkaniach tej organizacji oraz w międzynarodowej konferencji „Europejski filar praw społecznych: perspektywy dla zabezpieczenia społecznego”.

### ***Europejskie Stowarzyszenie Lekarzy Orzeczników (EUMASS)***

W marcu ubiegłego roku przedstawiciel ZUS został wybrany na wiceprzewodniczącego EUMASS. ZUS był reprezentowany na trzech spotkaniach tego Stowarzyszenia.

Jedno ze spotkań EUMASS odbyło się w Warszawie i poświęcone było roli odpowiedniej komunikacji między lekarzem i pacjentem w medycynie ubezpieczeniowej, e-zwolnieniom w Polsce, metodom stosowanym do oceny stopnia uszkodzenia ciała w ubezpieczeniach osobowych oraz znaczeniu poprawy umiejętności komunikacji interpersonalnej personelu medycznego dla minimalizowania roszczeń medycznych.

### ***Konsultacje na podstawie zawartych przez ZUS dwustronnych porozumień o współpracy eksperckiej i wymianie doświadczeń w zakresie zabezpieczenia społecznego***

Kontakty te odbywały się w formie bezpośrednich spotkań z ekspertami ds. zabezpieczenia społecznego z Bułgarii, Litwy, Rosji i Węgier. ZUS współpracował w ten sposób z następującymi instytucjami tych krajów:

- Narodowy Instytut Ubezpieczeń Społecznych Bułgarii (NSII) – w październiku 2016 r. w Warszawie odbyło się spotkanie dotyczące m.in. elektronicznej wymiany danych ZUS z instytucjami zewnętrznymi i innymi interesariuszami, współpracy z administracją publiczną i instytucjami finansowymi, współpracy ZUS z pracodawcami;

- Państwowy Fundusz Ubezpieczeń Społecznych Litwy (SODRA) – w maju 2016 r. w Wilnie podpisano protokół o współpracy ZUS-SODRA na 2016 r., a w lutym i listopadzie odbyły się konsultacje z zakresu zmian w polskim i litewskim systemie zabezpieczenia społecznego, strategii komunikacji ze szczególnym uwzględnieniem komunikacji zewnętrznej, realizacji rozporządzenia WE 883/04 w sprawie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego – w części dotyczącej określania ustawodawstwa właściwego;
- Fundusz Emerytalno-Rentowy Federacji Rosyjskiej (FERR) – w kwietniu 2016 r. w Warszawie odbyły się konsultacje dotyczące elektronicznych zwolnień lekarskich, automatycznego systemu rozliczania składek, hurtowni danych oraz kompleksowego systemu informatycznego ZUS;
- Węgierska Centralna Administracja Ubezpieczenia Emerytalnego (ONYF) – we wrześniu 2016 r. w Warszawie i w Legnicy odbyło się spotkanie poświęcone wymianie doświadczeń w zakresie rozwiązań systemowych w zakresie przechowywania dokumentacji w obiegu bieżącym i archiwach zakładowych.

Ponadto Zakład gościł delegacje zagraniczne z Finlandii (przedstawiciele firmy Suomen Tilaajavastuu Oy), Indonezji (przedstawiciele ambasady), Mołdawii (delegacja z Kancelarii Prezesa Rady Ministrów Republiki Mołdawskiej w ramach projektu twinningowego), Włoch (przedstawiciele Włoskiego Instytutu Wypadków przy Pracy i Chorób Zawodowych – INAIL) oraz Czech (przedstawiciele parlamentu czeskiego).

#### ***Działalność informacyjno-popularyzatorska dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii***

Realizując cel popularyzacji wiedzy o polskim systemie zabezpieczenia społecznego, jak również o Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych jako największej publicznej administracji zabezpieczenia społecznego w Polsce, w 2016 r. wydano zaktualizowaną publikację „Zabezpieczenie społeczne w Polsce” (w języku polskim, angielskim, niemieckim i rosyjskim).

Zakład kontynuował Dni Poradnictwa dla Polonii zamieszkałej w państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w krajach, z którymi łączy Polskę dwustronne umowy o zabezpieczeniu społecznym. Spotkania organizowane we współpracy z polskimi placówkami dyplomatycznymi na podstawie deklaracji o współpracy ZUS – MSZ odbyły się w 14 krajach (Austrii, Belgii, Danii, Francji, Grecji, Hiszpanii – po raz pierwszy, Irlandii, Kanadzie, Niemczech, Norwegii, Szwecji, USA, na Węgrzech i we Włoszech). Dodatkowo, w ramach polsko-niemieckiego poradnictwa emerytalno-rentowego i we współpracy z niemieckimi instytucjami ubezpieczenia emerytalno-rentowego przeprowadzono osiem spotkań (Słubice, Szczecin, Zgorzelec, Görlitz, Frankfurt nad Odrą, Berlin, Toruń, Hamburg).

łącznie w ramach Dni Poradnictwa w 2016 r. ZUS zorganizował 44 spotkania z Polakami w 14 krajach i 35 miejscowościach, w których udział wzięło 3768 osób. Osoby te uzyskały, poza ogólnymi informacjami na temat praw i obowiązków wynikających z unijnej koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego oraz międzynarodowych umów dwustronnych, indywidualne porady i odpowiedzi na pytania dotyczące ich konkretnych sytuacji.

#### ***Spotkania z instytucjami łącznikowymi za granicą***

Przedstawiciele ZUS spotykali się z przedstawicielami zagranicznych instytucji łącznikowych, by omówić następujące zagadnienia:

- wymiana doświadczeń z realizacji zadań związanych z obsługą wniosków emerytalno-rentowych podlegających koordynacji w zakresie zmian proceduralno-prawnych – spotkanie z niemiecką instytucją łącznikową DRV Bund (Deutsche Rentenversicherung Bund); 25-28 kwietnia 2016 r. w Berlinie;
- współpraca w zakresie elektronicznej wymiany danych o zgonach emerytów i rencistów – spotkanie z czeską instytucją łącznikową CSSZ (Czech Social Security Administration); 12-16 września 2016 r. w Warszawie i włoską instytucją łącznikową INPS (Istituto Nazionale della Previdenza Sociale); 4-6 października 2016 r. w Warszawie;
- obsługa wniosków emerytalno-rentowych – spotkanie z niemiecką instytucją DRV Berlin Brandenburg; 26-29 września 2016 r w Berlinie;
- współpraca w zakresie świadczeń długo i krótkoterminowych, orzekania o niezdolności do pracy oraz w zakresie wymiany danych o zgonach emerytów i rencistów – spotkanie z brytyjską instytucją łącznikową Department for Work and Pensions; 27-28 października 2016 r. w Warszawie;
- współpraca polskiej i kanadyjskiej instytucji właściwej przy realizacji postanowień polsko-kanadyjskiej umowy o zabezpieczeniu społecznym – spotkanie z kanadyjską instytucją łącznikową Service Canada (S.C.).

### ***Konferencje i seminaria międzynarodowe***

Przedstawiciele Zakładu jako referujący i paneliści uczestniczyli m.in. w następujących konferencjach:

- 4th International Wellbeing at Work Conference – konferencja międzynarodowa z zakresu prewencji i rehabilitacji;
- „Pracując razem stworzymy dynamiczne zabezpieczenie społeczne” – konferencja z zakresu ubezpieczenia od wypadków przy pracy i chorób zawodowych zorganizowana przez hiszpańską instytucję Asociacion de mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT);
- „Mobilność i migracja zarobkowa: wpływ na europejskie systemy emerytalne” – Europejskie Kolokwium zorganizowane przez Niemiecką Instytucję Ubezpieczenia Emerytalno-Rentowego DRV Bund.

### **11.3. Prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne**

W 2016 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuował prace związane z gromadzeniem danych statystycznych oraz badaniami statystycznymi. W wyniku tych działań sporządzono „Prognozę wpływów i wydatków funduszu emerytalnego do 2060 roku”. Prognoza uzyskała pozytywną opinię niezależnego aktuarusza wybranego przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej i została przedłożona Radzie Ministrów. Stworzono również kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model FUS15), służącego do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych do 2060 r. W modelu tym zawarty jest submodel służący do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych.

Prowadzono wyliczenia wysokości dopłat do emerytur minimalnych przy alternatywnych warunkach dotyczących stażu, bazując na stworzonym dynamicznym modelu mikrosymulacyjnym opartym na danych indywidualnych o ubezpieczonych i świadczeniobiorcach.

W związku z obniżeniem wieku emerytalnego w 2016 r. rozpoczęto modyfikację „Kalkulatora emerytalnego – emerytura według nowych zasad” zamieszczonego na stronie internetowej ZUS. Celem tych prac jest również dostosowanie funkcjonalności kalkulatora do kwartalnych waloryzacji składek i kapitału początkowego.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych prowadzi szereg badań statystycznych umożliwiających przekrojową analizę zjawisk z zakresu ubezpieczeń społecznych, m.in. badanie:

- statystyczne osób poddanych rehabilitacji leczniczej przeprowadzonej w ramach prewencji rentowej ZUS w 2014 r. w 12 miesięcy po odbytej rehabilitacji;
- rent z tytułu niezdolności do pracy oraz rent rodzinnych przyznanych w 2016 r. z powodu wypadków i chorób zawodowych;
- struktury wysokości emerytur i rent, rent socjalnych oraz zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu 2016 r.;
- orzeczeń o niezdolności do pracy wydanych przez lekarzy orzeczników i komisje lekarskie ZUS;
- wydatków poniesionych w 2015 r. na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy w korelacji z jednostką chorobową;
- świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych, zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodów oraz których wypłaty zaprzestano z powodu zgonu świadczeniobiorcy w 2015 r.

Badania te przeprowadzane są corocznie, na ich podstawie powstają liczne analizy i publikacje. Wyniki badań wykorzystywane są również przez szereg instytucji m.in. publicznych i placówek naukowych, mają również zastosowanie przy zasilaniu modeli prognostycznych w ZUS.

W 2016 r. zaktualizowano dane Portalu Statystycznego ZUS. Obecnie zawiera on ponad 1 000 tablic podzielonych na 10 kategorii tematycznych.

Opracowano przekrojowe tablice, materiały, analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych (na potrzeby Zakładu oraz innych instytucji polskich i zagranicznych, takich jak: komisje sejmowe i senackie, Ministerstwo Rozwoju, Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Kancelaria Prezydenta), a także wynikające z potrzeb EUROSTAT (m.in. ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).

Przeanalizowano wyniki waloryzacji świadczeń od 1 marca 2016 r., a także oszacowano skutki finansowe wielu projektowanych zmian dotyczących m.in. obniżenia wieku emerytalnego, waloryzacji świadczeń od 1 marca 2017 r., podwyższenia minimalnego wynagrodzenia od 1 stycznia 2017 r., warunków nabywania prawa do emerytur pomostowych, zawieszalności emerytur z tytułu osiągnięcia przychodów, możliwości obliczenia emerytury według nowych zasad bez pomniejszania podstawy obliczenia emerytury o sumę kwot pobranych emerytur „wcześniejszych”.

Dorobek statystyczny Zakładu upowszechniano, wydając liczne publikacje zawierające dane statystyczne z zakresu zadań realizowanych przez Zakład, informując o Portalu Statystycznym ZUS, a także uczestnicząc w licznych konferencjach.

## WYJAŚNIENIE NIEKTÓRYCH TERMINÓW I POJĘĆ

<b>ePUAP</b>	<b>Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej</b> – umożliwia załatwienie wielu spraw przez Internet, po potwierdzeniu tożsamości (np. w ZUS) klient uzyskuje tzw. <b>profil zaufany ePUAP</b> (patrz niżej).
<b>IPP</b>	<b>Interaktywny Płatnik Plus</b> – nowy program dla płatników składek umożliwiający łatwe, szybkie i prawidłowe tworzenie dokumentów ubezpieczeniowych i prowadzenie rozliczeń z ZUS.
<b>Komitet Oddziałowy</b>	zespół do spraw zarządzania sprawnością, jakością i efektywnością wykorzystania zasobów, powołany w każdym oddziale Zakładu jako organ wspierający dyrektora oddziału, w szczególności w zakresie systemu oceny pracy oddziałów.
<b>KSI ZUS</b>	<b>Kompleksowy System Informatyczny ZUS</b> wspomaga realizację szerokiego zakresu zadań z zakresu zabezpieczenia społecznego i ubezpieczenia zdrowotnego.
<b>Profil zaufany ePUAP</b>	bezpłatny rodzaj podpisu elektronicznego, który może służyć w kontaktach z administracją publiczną przez internet, np. do sygnowania dokumentów wysyłanych do urzędów czy ZUS, np. na PUE.
<b>PUE</b>	<b>Platforma Usług Elektronicznych ZUS</b> – pierwszy polski kompleksowy e-urząd – zestaw nowoczesnych usług dla wszystkich klientów ZUS. Głównym narzędziem PUE jest portal internetowy dostępny na <a href="http://www.zus.pl">www.zus.pl</a> .
<b>Rada Segmentu</b>	zespół wspierający Prezesa ZUS w realizacji celów i zadań Zakładu, w szczególności w zakresie zarządzania procesowego i projektowego oraz kompleksowego pomiaru działalności Zakładu; działają trzy Rady Segmentów: ▪ Realizacji Dochodów i Finansów oraz Kontroli Płatników Składek ▪ Realizacji Świadczeń i Orzecznictwa ▪ Wsparcia.
<b>SEKiF</b>	<b>System Ewidencji Kont i Funduszy</b> – służy do centralnego rozliczania kont płatników składek, umożliwia ewidencjonowanie danych na kontach ubezpieczonych i przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych; tworzone dzięki SEKiF raporty syntetyczne są podstawą do prowadzenia ksiąg Funduszu Ubezpieczeń Społecznych i Funduszu Emerytur Pomostowych oraz prowadzenia rozliczeń z budżetem państwa, Funduszem Kościelnym i Narodowym Funduszem Zdrowia.
<b>SOK</b>	<b>sala obsługi klienta</b> w terenowych jednostkach organizacyjnych.

## SPIS TABEL

Tabela 1. Wpływy na poczet należności z tytułu składek w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2015 i 2016 .....	10
Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2015-2016 .....	12
Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2016 r.* .....	15
Tabela 4. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń wydanych na wniosek pierwszorazowy .	17
Tabela 5. Liczba wypłaconych zasiłków w 2016 r. ....	21
Tabela 6. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.....	28
Tabela 7. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	30
Tabela 8. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	30
Tabela 9. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych .....	31
Tabela 10. Liczba i kwoty udzielonych ulg i umorzeń należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji w 2016 r. ....	33
Tabela 11. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2016” .....	42
Tabela 12. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2016 r. ....	51
Tabela 13. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2015 r.....	522
Tabela 14. Realizacja Planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2016 r. w podziale na grupy zadań .....	53
Tabela 15. Zestawienie postępowań, w wyniku których zostały udzielone zamówienia publiczne w ZUS powyżej 30 tys. euro w 2016 r. ....	54
Tabela 16. Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2016 r. wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności .....	56
Tabela 17. Zestawienie projektów Zakładu wybranych do wsparcia ze środków europejskich w 2016 r. ....	57

## SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW

Wykres 1. Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	7
Wykres 2. Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych według wieku.....	8
Wykres 3. Wskaźnik fluktuacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych .....	9
Wykres 4. Liczba udzielonych ulg w spłacie należności z tytułu składek w latach .....	11
Wykres 5. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2016 r. w podziale na schorzenia .....	26
Wykres 6. Liczba zidentyfikowanych ryzyk przez właścicieli w podziale dla poszczególnych celów „Planu działalności Zakładu” .....	44

**PRZEDKŁADAM SPRAWOZDANIE**

*opracowane w Gabinetie Prezesa na podstawie materiałów komórek organizacyjnych Centrali ZUS*

**Dyrektor Gabinetu Prezesa**

Antoni Kolek *Antoni Kolek*

Warszawa, *30* marca 2017 r.

**Prezes Zakładu**

Prof. Gertruda Uścińska *Gertruda Uścińska*

**Członkowie Zarządu:**

Dorota Bieniasz *Dorota Bieniasz*

Marcin Wojewódka .....

Paweł Jaroszek .....

Michał Możdżonek *Michał Możdżonek*