

**Sprawozdanie z wykonania planu działalności
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych¹⁾
za rok 2020**

dla działu/działów administracji rządowej:

CZĘŚĆ A: Realizacja najważniejszych celów w roku 2020.

(w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części A planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu ³⁾			Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu ⁴⁾	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu ⁵⁾
		nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	<u>Wskaźnik ściagalności</u> [opis: wielkość wpływów na poczet należności z tytułu składek w stosunku do przypisu składek - obejmuje Ubezpieczenia Społeczne, UZ, FGŚP, FP i FEP] Wartość maksymalna 100%	≥99%	94,7% (wskaźnik po uwzględnieniu kwot umorzeń zwolnienia z opłacania składek (RDZ) na podstawie regulacji antykryzysowych wynosi 99,1%)	1. Kontynuacja współpracy na poziomie lokalnym z organami skarbowymi w celu ustalenia najskuteczniejszych metod dochodzenia należności, a także dążenie do efektywniejszej współpracy pomiędzy organami dochodzącymi należności publicznoprawne, w tym w zakresie usuwania barier interpretacyjnych. 2. Weryfikacja postępowań prowadzonych przez terenowe jednostki organizacyjne (TJO) wobec największych dłużników zaewidencjonowanych w „Wykazie płatników z saldem WN”. 3. Rozbudowa narzędzia informatycznego wspierającego realizację zadań związanych z przymusowym dochodzeniem należności oraz zabezpieczeniami,	Ad 1. Z uwagi na pandemię COVID-19 oddziały ZUS utrzymywały kontakty w postaci telefonicznej lub korespondencji mailowej, w celu zapewnienia ciągłości w ramach współpracy na poziomie lokalnym z organami skarbowymi w obszarze dochodzenia należności. Ad 2. Ze względu na pandemię COVID-19 oraz realizację priorytetowych zadań pomocowych w ramach Tarcz Antykryzysowych, w tym w zakresie zwolnienia płatników z opłacania składek, obsługi wypłaty świadczeń postojowych oraz z uwagi na liczne zmiany przepisów prawa w obszarze egzekucji, odstąpiono od realizacji tego zadania w 2020 r. Ad 3. Podjęto działania w zakresie dostosowania systemu informatycznego do zmian legislacyjnych wynikających z ustawy z 4 lipca 2019 r. o zmianie ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji oraz niektórych innych ustaw i ustawy z 11 września 2019 r. o zmianie ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji oraz niektórych innych ustaw.

				z uwzględnieniem zmian legislacyjnych oraz konieczności zapewnienia współdziałania pomiędzy systemami i rejestrami ZUS oraz innych instytucji. 4. Rozwijanie narzędzi wspierających podejmowanie działań związanych z dochodzeniem należności w celu zapobiegania przedawnieniu należności. 5. Sukcesywne zwiększanie stopnia objęcia należności dobrowolnymi formami dochodzenia m.in. poprzez zwiększenie kompletności składanych wniosków o ulgę. 6. Realizacja celów strategicznych i kluczowych w ramach Programów Stabilizacji Pracy (PSP).	W tym celu wprowadzono modyfikacje w systemie ARS (m.in. zmodyfikowano formularze tytułu wykonawczego i uaktualniono podstawy prawne) oraz uruchomiono projekt dostosowania systemów KSI do ww. zmian przepisów prawa. Z uwagi na zakres projektu oraz termin wejścia w życie zmian legislacyjnych, prace zostały podzielone na etapy wdrożenia. Aktualnie realizowany jest Etap 1 projektu, w ramach którego wdrożone zostaną zmiany w systemach KSI kluczowe dla wykonywania zadań ustawowych w obszarze rozliczeń na koncie płatnika składek i odzyskiwania należności, wchodzące w życie z dniem 20 lutego 2021 r. Ad 4. Wdrożono zmiany funkcjonalne w ramach aplikacji PWI, która wspiera typowanie do obsługi kont i spraw płatników. Wdrożone zmiany m.in. umożliwiły wystawianie decyzji o wysokości zadłużenia na małżonków oraz weryfikację zadłużeń z innych tytułów przy rozpatrywaniu wniosków o zwrot nadpłaty. Ad 5. W pismach kierowanych do dłużników Zakładu wskazywano na możliwość rozłożenia zadłużenia na raty, a także informowano o możliwości kontaktu i uzyskania wsparcia doradcy ds. ulg i umorzeń. W 2020 r. wzrosła o 75% kwota zadłużenia objęta ulgami na koniec okresu (tj. z kwoty 5,2 mld zł w 2019 do 9,1 mld zł w 2020 r.). Dodatkowo w ramach wsparcia procesu udzielania ulg zmodyfikowano aplikację OUU wspierającą rozpatrywanie wniosków o ulgę m.in. w zakresie automatyzacji zleceń przekazywanych między komórkami w oddziałach. Ad 6. Zgodnie z przyjętym harmonogramem realizowano cele kluczowe i strategiczne oraz indywidualne zadania ujęte przez oddziały ZUS w zatwierdzonych Programach Stabilizacji Pracy (PSP). Realizację PSP monitorowano na bieżąco na poziomie centrali ZUS. Odnotowane na koniec 2020 r. wyniki w zakresie poszczególnych celów wyniosły odpowiednio: • poprawność obsługi kont płatników składek - 90,35% (na koniec 2019 r. - 90,78%), • dochodzenie należności - 83,55% (na koniec 2019 r. - 83,62%), • dochodzenie należności za ostatnie 5 lat - 85,15% (na koniec 2019 r. - 86,77%), • dochodzenie należności za lata 2013-2014 - 95,05% (na koniec 2019 r. - 92,86%).
--	--	--	--	---	--

					Poziom realizacji zadań w ramach powyższych celów był na zbliżonym poziomie jak w 2019 r., co uwarunkowane było sytuacją pandemiczną w kraju oraz realizacją programów pomocowych w ramach Tarcz Antykryzysowych. Z tego też względu podjęto decyzję o przesunięciu terminu osiągnięcia celów kluczowych i strategicznych w ramach PSP z maja 2020 r. na koniec listopada 2021 r. Ad 7. W związku z realizacją Tarcz Antykryzysowych (TA) przekazywano dyrektorom oddziałów ZUS w cyklu dziennym raporty z obsługi wniosków TA, ulg i umorzeń, zwrotów nadpłat. Ponadto w cyklu tygodniowym organizowano spotkania (tryb zdalny), w trakcie których omawiany był stopień realizacji zadań. Oddziałom wskazywano priorytetowe zadania do realizacji w okresie pandemii, w tym zadania związane z przeciwdziałaniem przedawnieniu należności oraz udzielaniem pomocy przedsiębiorcom poprzez udzielanie ulg w spłacie należności. Ad 8. W styczniu 2020 r. wysłano do 3,1 mln płatników składek informacje o rozliczeniu wpłat z 2019 r. oraz o saldzie na dzień 31 grudnia 2019 r. W celu przypomnienia płatnikom o zadłużeniu i możliwości jego spłaty w formie ulg, w listopadzie 2020 r. na kontach prawie 400 tys. płatników na PUE ZUS zamieszczono informację o zadłużeniu według stanu na 31 października 2020 r. Ad 9. Realizowano prace nad utworzeniem Centrów Obsługi Wniosków o Ulgę, których uruchomienie zaplanowano od 1 kwietnia 2021 r.	
2	Terminowa wypłata świadczeń	<u>Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych</u> [opis: suma liczby spraw wypłatowych wszystkich świadczeń krótkoterminowych załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do	≥98%	99,2%	1. Bieżące monitorowanie wskaźnika terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych na podstawie sprawozdań statystycznych i raportów dziedzicznych oraz podejmowanie stosownych działań naprawczych Ad 1. 1. Prowadzono systematyczny monitoring wskaźnika terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych oraz przyczyn przedłużających się postępowań na podstawie raportów spraw, w których upływa termin na ich załatwienie. Od czerwca 2020 r. wprowadzono dodatkowy monitoring obsługi spraw zasiłkowych w zakresie wpływu wniosków o zasiłki, stopnia spracowania spraw oraz spraw pozostających do załatwienia. Raporty z monitoringu przekazywano	

		<i>łącznie liczby załatwionych spraw wypłatowych świadczeń krótkoterminowych]</i> <i>Wartość maksymalna 100%</i>		w przypadku wystąpienia ryzyka nieosiągnięcia przez poszczególne oddziały ZUS planowanej wartości wskaźnika. 2. Bieżące wydawanie wytycznych i wyjaśnień dla oddziałów ZUS oraz publikacji dla klientów Zakładu, w tym płatników składek, dotyczących zmian przepisów w zakresie zasiłków z ubezpieczeń społecznych.	w cyklach tygodniowych Zarządowi ZUS oraz dyrektorom oddziałów ZUS. Przyczyny przedłużających się postępowań omawiano w trakcie telekonferencji z dyrektorami oddziałów ZUS. 2. Przekazywano kierownictwu oddziałów ZUS zalecenia w zakresie bieżącego nadzoru nad realizacją zadań oraz monitorowania sytuacji kadrowej w komórkach zasiłków. 3. Wydawano, w razie konieczności, polecenia realizacji zadań należących do właściwości danego oddziału ZUS przez inny oddział. Ad 2. 1. Wydano wytyczne Prezesa ZUS oraz Członka Zarządu nadzorującego Pion Świadczeń i Orzecznictwa m.in. w zakresie: • okresu przejściowego w związku z wejściem w życie umowy o wystąpieniu Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej z Unii Europejskiej, • zmian w zakresie ustalania podstawy wymiaru zasiłków przysługujących osobom prowadzącym działalność na niewielką skalę, • ustalania prawa do świadczeń z tytułu choroby w związku z odbywaniem obowiązkowej kwarantanny po przekroczeniu granicy Rzeczypospolitej Polskiej, • ustalania prawa i wysokości świadczeń pieniężnych z tytułu choroby oraz konieczności sprawowania opieki na podstawie przepisów ustawy o COVID-19 oraz dokumentowania prawa do tych świadczeń, • trybu postępowania wydziałów zasiłków oddziałów ZUS przy rozpatrywaniu wniosków o świadczenia pieniężne w razie choroby i macierzyństwa, z tytułu choroby spowodowanej wypadkiem przy pracy lub chorobą zawodową oraz zasiłki pogrzebowe w ramach elektronicznej wymiany EESSI, • prawa do świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa w związku ze zwolnieniem ze składek na ubezpieczenia społeczne, • prawa do zasiłków w związku z wejściem w życie ustawy o dodatku solidarnościowym przyznawanym w celu przeciwdziałania negatywnym skutkom COVID-19, • realizacji obowiązków Zakładu jako dłużnika zajętej wiarygodności oraz dokonywania potrąceń i egzekucji ze świadczeń wypłacanych z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego, • ustalania podstawy wymiaru zasiłków ubezpieczonym, którym wymiar czasu pracy został obniżony na podstawie
--	--	--	--	--	--

					ustawy o COVID-19, • ustalania podstawy wymiaru zasiłku chorobowego przypadającego w okresie ciąży oraz zasiłku macierzyńskiego ubezpieczonym, którym wymiar czasu pracy został obniżony na podstawie ustawy o COVID-19. 2. Na bieżąco wydawano wyjaśnienia dla oddziałów ZUS m.in. w zakresie: • prawa do świadczeń pieniężnych w razie choroby i sprawowania opieki, ich wysokości oraz niezbędnych dokumentów w związku z przepisami ustawy o COVID-19, • trybu postępowania w sprawach, w których niezdolność do pracy ubezpieczonego powstała od pierwszego dnia ubezpieczenia, • możliwości przerywania pobierania zasiłku rodzicielskiego w przypadku pobytu dziecka w szpitalu, • prawa do zasiłku macierzyńskiego w przypadku umieszczenia dziecka w pieczy zastępczej, • właściwości oddziału ZUS w zakresie wydawania decyzji, • prawidłowej obsługi spraw w aplikacji BC. 3. Przekazywano informacje dla klientów ZUS za pośrednictwem strony internetowej www.zus.pl w zakresie prawa do świadczeń pieniężnych w razie choroby i sprawowania opieki, ich wysokości oraz niezbędnych dokumentów w związku z przepisami ustawy o COVID-19.
				3. Okresowa analiza procesu „Obsługa świadczeń krótkoterminowych” w kontekście identyfikacji „wąskich gardeł” w jego przebiegu oraz optymalizacja procesu i obowiązującej procedury w celu wyeliminowania ryzyka nieosiągnięcia założonego poziomu wskaźnika.	Ad 3. Zaktualizowano procedurę do procesu „Obsługa świadczeń krótkoterminowych” m.in. w zakresie: a) dostosowania do zmian wynikających z wdrożenia w ZUS elektronicznej wymiany informacji między instytucjami zabezpieczenia społecznego państw UE/EFTA(EESSI); b) doprecyzowania zasad liczenia terminu na załatwienie sprawy w przypadku braku wyrażenia zgody przez Zakład na opłacenie składki po terminie oraz zmiany uregulowań w zakresie weryfikacji tożsamości wnioskodawców składających wnioski o zasiłek pogrzebowy; c) uszczegółowienia zasad przeprowadzenia kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w przypadku wystawionego e-ZLA i braku złożenia przez świadczeniobiorcę wniosku o zasiłek; d) uszczegółowienia zakresu informacji przekazywanych między departamentami zasiłków a orzecznictwa lekarskiego w sprawach ujawnionych nadpłat wynikających ze zmiany orzeczenia lekarskiego w trybie nadzoru Prezesa ZUS nad wykonywaniem orzecznictwa o niezdolności do pracy.

				4. Opracowanie i cykliczne przekazywanie oddziałom ZUS począwszy od IV kwartału 2019 r. raportu dotyczącego czasu poszczególnych etapów obsługi spraw o zasiłki, z uwzględnieniem poszczególnych komórek uczestniczących w procesie, w celu identyfikacji „wąskich gardeł” w obsłudze spraw. 5. Analizowanie kompletności funkcjonalności aplikacji zasiłkowych i dostosowanie ich działania do zmian przepisów oraz zlecanie wprowadzania zmian. 6. Wdrożenie modyfikacji zapewniającej integrację aplikacji zasiłkowych z aplikacją Elektroniczna Platforma Wymiany Danych w celu zmniejszenia pracochłonności związanej m.in. z zakładaniem spraw, wprowadzaniem danych i przydzielaniem spraw poszczególnym pracownikom. 7. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych w komórkach zasiłków TJO ZUS.	Ad 4. Ze względu na pandemię COVID-19 oraz konieczność realizacji bieżących zadań wynikających ze zmian przepisów związanych z ogłoszeniem stanu epidemii z powodu COVID-19 zadanie nie było realizowane. W 2020 r. zwiększyła się znacznie liczba wniosków o świadczenie z tytułu choroby i macierzyństwa realizowanych przez Zakład, czyli zasiłek chorobowy, macierzyński, opiekuńczy, świadczenie rehabilitacyjne oraz zasiłek pogrzebowy. Liczba nowych spraw w 2020 r. wyniosła 6,9 mln i była wyższa o blisko 40% od liczby spraw w 2019 r., która wyniosła 4,9 mln. Ad 5. Wdrożono zmiany funkcjonalne aplikacji zasiłkowych gwarantujące prawidłową obsługę spraw, w tym m.in. w zakresie: • dostosowania aplikacji zasiłkowych do realizacji zadań związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, • dostosowania aplikacji zasiłkowych do obsługi spraw w związku ze zmianami w postępowaniu egzekucyjnym wprowadzonymi ustawą z dnia 11 września 2019 r. o zmianie ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji oraz niektórych ustaw, • obsługi spraw w ramach EESSI. Ad 6. Realizowano prace projektowe nad zmianami w aplikacjach EPWD i BC, które umożliwiają automatyczne zakładanie spraw w aplikacji BC na podstawie wniosków o zasiłki (ZAS-12, ZAS-53, Z-3, Z-3a, Z-3b) składanych przez PUE ZUS. Wdrażane zmiany umożliwią także automatyczną obsługę części spraw w aplikacji BC. Wdrożenie pierwszego etapu projektu nastąpi w I kwartale 2021 r. Ad 7. Zrealizowano 1 postępowanie kontrolne. Ze względu na wprowadzony stan epidemii w związku z COVID-19 oraz obciążenie pracowników komórek zasiłków większą liczbą zadań zaplanowane kontrole funkcjonalne zwierzchnie nie zostały przeprowadzone w 2020 r.
--	--	--	--	--	--

		<u>Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych</u> <i>[opis: suma liczby wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych wniosków]</i> Wartość maksymalna 100%	≥97%	99,2%	1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji świadczeń poprzez: - zapewnienie wsparcia merytorycznego pracownikom oddziałów ZUS, w tym w obsłudze indywidualnych spraw o precedensowym charakterze oraz skomplikowanym stanie faktycznym, - wydawanie wytycznych, - przeprowadzanie szkoleń, - przygotowanie systemów informatycznych wspomagających przyznawanie i wypłatę świadczeń, w tym do zmian legislacyjnych, - nadzór i monitorowanie spraw realizowanych w centrach kompetencyjnych, obszarze świadczeń długoterminowych, w tym świadczeń wyjątkowych.	Ad 1. - Udzielano bieżącego wsparcia merytorycznego pracownikom oddziałów ZUS przy obsłudze wniosków emerytalno-rentowych, w zakresie zagadnień o skomplikowanym stanie faktycznym i prawnym poprzez obsługę zapytań oddziałów kierowanych na dedykowaną skrzynkę mailową oraz EPOD. - Organizowano cykliczne spotkania oraz inne formy współpracy (np. telekonferencje, wymiana mailowa, rozmowy telefoniczne) przedstawicieli oddziałów ZUS i organów skarbowych. - Analizowano otrzymane skargi i interwencje klientów, a w przypadku stwierdzenia ich zasadności (np. na nieterminowość załatwiania spraw), podejmowano działania korygująco-zaradcze. - Prowadzono monitoring wpływu i stopnia realizacji wniosków w Centrach Emerytur Pomostowych (CEP) i Centrum Obsługi Wniosków o Ustalenie Przebiegu Ubezpieczenia (COU) - Przeprowadzono analizę obciążenia pracą w CEP, w wyniku której wprowadzono nowy podział oddziałów obsługiwanych przez poszczególne CEP. Zmiana weszła w życie od stycznia 2021 r. - W ramach prac zespołu roboczego ds. opracowania mechanizmów mających na celu ograniczenie powstawania nadpłat i niedopłat, a także realizując zalecenia audytu wewnętrznego, opracowano i przekazano do oddziałów szczegółowe zasady obsługi nadpłat. - Opracowano i udostępniono świadczeniobiorcom na PUE ZUS i na www.zus.pl wzory wniosków o dodatek solidarnościowy oraz wniosku o świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej/osoby represjonowanej z powodów politycznych. - W związku z pandemią wprowadzono czasowe odstępstwa od niektórych działań i czynności w pionie świadczeń emerytalno-rentowych, mające wpływ na terminową wypłatę świadczeń i tryb obsługi wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe. - Przeprowadzono kwartalną analizę stanu realizacji planowanych działań zmierzających do ograniczenia ryzyka w PSER wraz z oceną ich skuteczności (Raport z analizy Ryzyka w PSER). - Opracowano wytyczne Członka Zarządu nadzorującego Pion Świadczeń i Orzecznictwa, w tym w zakresie: - akcji podatkowej za 2019 r.; - trybu postępowania przy rozpatrywaniu wniosków o emeryturę pomostową w sprawach, w których nie został spełniony warunek rozwiązania stosunku pracy, - waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych od dnia 1 marca 2020 r.,
--	--	--	-------------	--------------	---	---

						• ustalania od 1 marca 2020 r. prawa i wysokości świadczenia uzupełniającego, przysługującego na podstawie ustawy z dnia 31 lipca 2019 r. o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji, • stosowania postanowień uchwały Sądu Najwyższego z dnia 25 września 2019 r. (sygn. akt. III UZP 6/19) przy przedłużaniu prawa do renty rodzinnej, • jednolitego przeprowadzania corocznych akcji przyznania i wypłaty dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego, przysługującego na podstawie przepisów ustawy z dnia 9 stycznia 2020 r. o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów, • trybu postępowania przy rozpatrywaniu wniosków o stwierdzenie nieważności decyzji, dotyczących ustalania prawa do emerytur i rent oraz ich wysokości, • trybu postępowania w przypadku złożenia wniosku do Prezesa Zakładu o przyznanie renty w drodze wyjątku w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego, stanu epidemii albo w okresie 30 dni po ich odwołaniu, • realizacji przepisów ustawy z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych, • zasad wydawania decyzji w sprawach świadczeń uzależnionych od stwierdzenia niezdolności do pracy i/lub niezdolności do samodzielnej egzystencji w okresie zawieszenia lub wstrzymania biegu terminu na wniesienie sprzeciwu od orzeczenia lekarza orzecznika ZUS/zgłoszenie zarzutu wadliwości tego orzeczenia w okresie stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii ogłoszonego z powodu COVID-19, • realizacji przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 2020 r. o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2 w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych, • ustalania prawa i wypłaty dodatkowych świadczeń pieniężnych dla kombatantów oraz innych osób uprawnionych w związku z podleganiem represjom wojennym lub okresu powojennego, • stosowania przepisów ustawy z dnia 14 maja 2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2, w zakresie dotyczącym biegu terminów w sprawach
--	--	--	--	--	--	--

					świadczeń emerytalno-rentowych oraz realizacji art. 53 i art. 56 tej ustawy, • stosowania przepisów ustawy z dnia 19 czerwca 2020 r. o dodatku solidarnościowym, przyznawanym w celu przeciwdziałania negatywnym skutkom COVID-19, • realizacji przepisów ustawy z dnia 19 czerwca 2020 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, wykonującej wyrok Trybunału Konstytucyjnego z dnia 6 marca 2019 r. (sygn. akt P20/16), umożliwiającą wyliczenia emerytury powszechnej dla ubezpieczonych urodzonych w 1953 roku, bez pomniejszania podstawy obliczenia emerytury o pobrane kwoty emerytury wcześniejszej, • stosowania w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. o zmianie ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji oraz niektórych innych ustaw, • ustalenia okresów rolnych i części składowej emerytury/zwiększenia rolnego w związku z wdrożeniem modyfikacji oprogramowania M0572, • personalizacji legitymacji emeryta-rencisty, • ustalania prawa i wypłaty świadczenia wyrównawczego dla działaczy opozycji antykomunistycznej. Ad 2. Od I kwartału 2020 r. w ramach badania jakości danych wprowadzanych do systemów informatycznych analizie poddawana jest terminowość realizacji wniosków pierwszorazowych. Ponadto w 2020 r. prowadzono bieżący monitoring terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych poprzez analizę informacji statystycznych. Ad 3. 1. Na PUE ZUS zostały udostępnione uproszczone wersje wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe. 2. Sukcesywnie modyfikowano aplikacje w związku z wdrażanymi zmianami legislacyjnymi w zakresie: • rozliczenia podatku dochodowego od dochodów świadczeń długoterminowych oraz zmiany deklaracji PIT, • waloryzacji świadczeń w 2020 r., • obsługi tzw. emerytury czerwcowej (art. 54 ustawy z dnia 14 maja 2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2), • obsługi świadczenia wyrównawczego dla działaczy
				2. Monitorowanie terminowości realizacji wniosków. 3. Udostępnianie i bieżące aktualizowanie informacji z zakresu świadczeń długoterminowych dla pracowników i klientów ZUS za pośrednictwem elektronicznych kanałów informacyjnych.	

					opozycji antykomunistycznej (ustawa z dnia 14 sierpnia 2020 r. o zmianie ustawy o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych oraz niektórych innych ustaw), • obsługi dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego (ustawa z dnia 9 stycznia 2020 r. o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów), • obsługi świadczeń, w których zarejestrowane zostały okresy rolne, • przygotowano systemy do obsługi wniosków o dodatek solidarnościowy (zmiany dot. PUE, EPWD, AN). 3. Kontynuowano prace nad rozwojem systemów informatycznych w zakresie wsparcia użytkowników końcowych. Współpracowano przy tworzeniu narzędzia do obsługi list emerytalnych (spraw wymagających weryfikacji i ewentualnie działań naprawczych) – aplikacja autorska OLE <i>Obsługa List Emerytalnych</i>. Ad 4. Prowadzono bieżącą obsługę wniosków o zmianę w procesach z zakresu obsługi świadczeń długoterminowych oraz analizę innych zmian optymalizacyjnych do procedur. Ad 5. W 2020 r. nie przeprowadzono kontroli funkcjonalnych ze względu na wprowadzony stan epidemii w związku z Covid-19 oraz obciążenie pracowników komórek świadczeń długoterminowych dodatkowymi zadaniami.
		<u>Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe (podlegające koordynacji)</u> <i>[opis: suma liczby wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych wniosków]</i> <i>Wartość maksymalna 100%</i>	≥80%	98,2%	1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe poprzez: a) analizę informacji wynikających ze skarg i interwencji oraz danych statystycznych, b) wydawanie wytycznych, c) prowadzenie szkoleń. 1. Dokonywano analiz otrzymywanych skarg i interwencji klientów, a w przypadkach, w których stwierdzono ich zasadność m.in. w zakresie nieprawidłowego zastosowania obowiązujących procedur postępowania lub nieterminowości załatwiania spraw, kierowano do właściwych komórek realizacji umów międzynarodowych (RUM) odpowiednie zalecenia mające na celu usunięcie przyczyn nieprawidłowości, a także wzmoczenie nadzoru przy załatwianiu spraw. 2. Wydano wytyczne Członka Zarządu nadzorującego Pion Świadczeń i Orzecznictwa, w szczególności dotyczące: • stosowania art. 57 ust. 1 pkt 3 ustawy emerytalnej w kontekście pobierania zagranicznego zasiłku z tytułu choroby z państwa członkowskiego UE/EFTA, • ustalania podstawy wymiaru kapitału początkowego dla osób, które wykazały polskie i zagraniczne okresy ubezpieczenia, • ustalania emerytur i rent po wystąpieniu Zjednoczonego

					Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej z Unii Europejskiej, • waloryzacji/podwyższenia emerytur i rent podlegających koordynacji od dnia 1.03.2020 r., • dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów w kontekście rozporządzenia (WE) nr 882/2004 oraz łączących Polskę dwustronnych umów o zabezpieczeniu społecznym, • świadczenia wyrównawczego dla działaczy opozycji antykomunistycznej oraz osób represjonowanych z powodów politycznych, którzy pobierają zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe lub mieszkają za granicą, • właściwości w zakresie obsługi wniosków o emerytury pomostowe osób, które mają polskie i zagraniczne okresy ubezpieczenia lub zamieszkania w państwie członkowskim UE/EFTA lub w państwie, z którym Polskę łączy dwustronna umowa o zabezpieczeniu społecznym, • realizacji po 31.12.2020 r. wniosków złożonych przez osoby, które pracowały w Polsce i Zjednoczonym Królestwie Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej. 3. Przeprowadzono szkolenia: • e-learningowe oraz stacjonarne dedykowane pracownikom oddziałów ZUS z zakresu funkcjonalności Aplikacji Krajowej EESSI i jej powiązań z aplikacjami dziedzinowymi, • dla pracowników komórek RUM z zakresu realizacji świadczeń emerytalno-rentowych podlegających koordynacji unijnej po wejściu w życie systemu EESSI, • dla pracowników Sal Obsługi Klientów i Centrum Obsługi Telefonicznej z zakresu świadczeń emerytalno-rentowych podlegających koordynacji unijnej i bilateralnej. Ad 2. W ramach nadzoru nad stanem realizacji spraw przez RUM na bieżąco: • dokonywano analiz informacji i sprawozdań o wykonaniu zadań przez komórki RUM, • dokonywano analiz informacji dotyczących terminowości wydawanych decyzji emerytalno-rentowych oraz wypłaty odsetek za opóźnienia w przyznaniu i wypłacie świadczeń, w tym przyczyn uniemożliwiających komórkom RUM terminową obsługę wniosków. Wyniki tych działań stanowiły podstawę do podejmowania decyzji zarządczych mających na celu optymalizację przebiegu procesów obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe.
--	--	--	--	--	--

				3. Przeprowadzanie kontroli funkcjonalnych zwierzchnich oraz podejmowanie ewentualnych działań naprawczych mających na celu wyeliminowanie ujawnionych nieprawidłowości. 4. Optymalizacja funkcjonalności aplikacji dziedzinowych eksploatowanych przez komórki świadczeń międzynarodowych (RUM).	Ad 3. Przeprowadzono kontrolę funkcjonalną zwierzchnią w komórce RUM w Łodzi w zakresie prawidłowości i terminowości realizacji procesu obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe, w wyniku której sformułowano pouczenia mające na celu wyeliminowanie ujawnionych nieprawidłowości skutkujących m.in. nieterminową obsługą wniosków. Ad 4. 1. Kontynuowano prace nad wdrożeniem Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji dotyczących zabezpieczenia społecznego EESSI. Od 1 czerwca 2020 r. wdrożono elektroniczną wymianę danych z instytucjami zabezpieczenia społecznego państw członkowskich UE/EFTA w obszarze emerytur i rent. 2. Prowadzono prace nad dostosowaniem Aplikacji Krajowej EESSI (AKE) do nowej wersji oprogramowania EESSI dostarczonego przez Komisję Europejską oraz przygotowaniem zmian optymalizacyjnych w AKE. 3. Przygotowano i wdrożono modyfikację aplikacji E2, która wprowadzała automatyzację procesów w zakresie: • przyznawania emerytur zreformowanych o symbolach ENP i END, • obsługi postępowań o wstrzymanie wypłaty świadczenia, w związku ze zgonem świadczeniobiorców, przy wykorzystaniu danych bazy PESEL, • usprawnienia obsługi dopłaty do minimum, w świadczeniach podlegających koordynacji. Prowadzono prace nad określeniem zmian do dalszej automatyzacji procesów aplikacji E2, w zakresie spraw emerytalno-rentowych oraz integracji z EPWD – II etap automatyzacji. 4. Wdrożono dla KSI ZUS modyfikację aplikacji wspomagających przyznanie i wypłatę świadczeń emerytalno-rentowych podlegających koordynacji w RUM, w szczególności: • dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego przyznawanego emerytom i rencistom uprawnionym do świadczeń podlegających koordynacji, • świadczenia wyrównawczego dla działaczy opozycji antykomunistycznej lub osób represjonowanych z powodów politycznych. • obsługę potrąceń ze świadczeń emerytalno-rentowych wynikających ze zmienionej ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji, w tym realizacji potrąceń na rzecz zagranicznego syndyka masy upadłościowej,
--	--	--	--	---	---

				5. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych zdefiniowanych w obszarze świadczeń międzynarodowych. 6. Zapewnienie równomiernego obciążenia pracą jednostek realizujących umowy międzynarodowe, w tym dokonywanie zmian organizacyjnych.	Ad 5. 1. W związku z wdrożeniem w ZUS od 1 czerwca 2020 r. systemu EESSI dla realizacji spraw emerytalno-rentowych, opracowano i przekazano do realizacji komórkom RUM tryby postępowania stanowiące obszerne kompendium wiedzy dla pracowników w zakresie realizacji procedur i przepisów unijnych. 2. W I kwartale 2020 r. zostały przeprowadzone rozmowy polskiej i irlandzkiej instytucji ubezpieczeniowej, dotyczące zagadnień wynikających z bieżącej współpracy instytucji właściwych przy realizacji przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. Podjęto ustalenia mające na celu usprawnienie współpracy, w tym dotyczące sposobu potwierdzenia okresów ubezpieczenia, przekazywanych we wniosku informacji. Z uwagi na sytuację związaną z COVID-19 i wprowadzonymi w związku z tym ograniczeniami, nie zostały przeprowadzone zaplanowane na ten rok rozmowy z zagranicznymi instytucjami łącznikowymi, m.in. z instytucją niemiecką, austriacką, instytucjami holenderskimi (SVB i UWV), instytucją mongolską, izraelską, turecką. Problemy proceduralne, jakie pojawiły się w związku z realizacją spraw z zakresu międzynarodowych świadczeń emerytalno-rentowych, w tym problemy, jakie pojawiły się w związku z sytuacją pandemiczną były wyjaśniane na bieżąco w drodze korespondencji mailowej z instytucjami zagranicznymi. 3. Prowadzono prace nad nowymi formularzami wniosków o rentę z tytułu niezdolności do pracy i rentę rodzinną dedykowane osobom, które przebyły okresy ubezpieczenia/zamieszkania za granicą. 4. W związku z zapytaniem zgłaszanym przez komórki RUM, udzielano wyjaśnień proceduralnych, w tym związanych z obsługą spraw w ramach EESSI. Ad 6. 1. Na bieżąco analizowano realizację planu stabilizacji obsługi wniosków niemieckich w 4 komórkach RUM w Oddziałach w Opolu, Wałbrzychu, Elblągu i Płocku. W czerwcu 2020 r. zakończono realizację planu stabilizacji pracy w komórkach RUM w Opolu. W rezultacie prowadzonych działań komórki RUM w Opolu na bieżąco realizują wyznaczone cele i zadania, w tym osiągają wskaźnik terminowości. 2. Przeprowadzono analizę sytuacji komórek RUM w zakresie realizacji zadań i na bieżąco podejmowano działania naprawcze. 3. Uruchomiono pilotażowo Centrum Potwierdzania Okresów w Oddziale w Bielsku-Białej, które realizować będzie zadanie
--	--	--	--	--	---

					związane z obsługą spraw o potwierdzanie dla niemieckich i austriackich instytucji ubezpieczeniowych polskich okresów składkowych i nieskładkowych, o które instytucje te występują dla celów ustalenia zagranicznej emerytury hipotetycznej. Ad 7. 1. Na tle przeprowadzonych polsko-irlandzkich rozmów instytucji łącznikowych przekazano irlandzkiej instytucji ubezpieczeniowej projekt porozumienia dotyczący elektronicznej wymiany o zgonach. W związku z sytuacją związaną z COVID-19 instytucja irlandzka poinformowała, że odniesienie się do przedstawionych propozycji w najbliższym możliwym terminie. 2. Otrzymano z hiszpańskiej instytucji ubezpieczeniowej do zaopiniowania projekt porozumienia w sprawie elektronicznej wymiany o zgonach (projekt porozumienia w trakcie analizy). 3. Podjęto rozmowy z australijską i kanadyjską instytucją ubezpieczeniową w zakresie wdrożenia wymiany elektronicznej wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe dla realizacji odpowiednio polsko-australijskiej i polsko-kanadyjskiej umowy ubezpieczeniowej. Celem działania jest wyeliminowanie pośrednictwa poczty. 4. Prowadzono na bieżąco elektroniczną wymianę danych o zgonach osób pobierających polskie świadczenia zamieszkałych za granicą: z niemiecką instytucją w cyklu dwutygodniowym, z brytyjską, chorwacką, duńską, holenderską, szwedzką, włoską instytucją w cyklu miesięcznym Ad 8. W związku z sytuacją epidemiologiczną Covid-19 i istniejącymi ograniczeniami w dostępie do instytucji zagranicznych, które są upoważnione do potwierdzania podpisu klienta oraz ograniczeniami Poczty Polskiej w wysyłce korespondencji za granicę wstrzymano w 2020 r. realizację akcji wysyłki do klientów formularzy „Oświadczeń emeryta/rencisty zamieszkałego za granicą o istnieniu dalszego prawa do pobierania świadczeń”.
3.	Terminowe wydawanie orzeczeń	<u>Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni</u> <i>[opis: suma liczba wniosków o orzeczenie lekarskie rozpatrzonych w terminie do 45 dni w stosunku do ogólnej liczby wniosków załatwionych]</i>	≥60%	77,4%	1. Wdrażanie zmian w trybie wydawania orzeczeń mających na celu usprawnienie postępowania orzeczniczego, m.in. zwiększenie liczby orzeczeń wydawanych przez lekarzy orzeczników w trybie "zaocznym" - po uprzednim przeprowadzeniu badania przez Ad 1. 1. W celu usprawnienia rozpatrywania wniosków o wydanie orzeczenia dotyczących ustalenia uprawnień do świadczenia uzupełniającego zalecono wydawanie orzeczeń przez lekarzy orzeczników w trybie zaocznym, po wcześniejszym przeprowadzeniu badania i wydaniu opinii przez konsultanta Zakładu. 2. W związku z odwołaniem – na skutek epidemii – w okresie od 16 marca do 8 maja 2020 r. badań bezpośrednich w ZUS, zalecono wydawanie orzeczeń zaocznie, na podstawie

		<i>przez lekarzy orzeczników w danym okresie sprawozdawczym]</i> <i>Wartość maksymalna 100%</i>		lekarza - konsultanta Zakładu. 2. Wdrażanie zmian w organizacji pracy lekarzy orzecznictwa lekarskiego służących wsparciu w sprawnym rozpatrywaniu spraw - okresowe delegowanie lekarzy - członków komisji lekarskich do orzekania jako lekarze orzecznicy. 3. Kontynuowanie działań mających na celu uzupełnienie stanu zatrudnienia lekarzy orzekających w ZUS. 4. Bieżące monitorowanie stanu zatrudnienia lekarzy orzecznictwa lekarskiego w poszczególnych oddziałach ZUS oraz stanu realizacji zadań z zakresu orzecznictwa lekarskiego - podejmowanie działań interwencyjnych w sytuacjach powstawania zaległości w rozpatrywaniu spraw – m.in. poprzez okresowe ograniczanie liczby kontrolowanych zwolnień lekarskich z inicjatywy ZUS.	dokumentacji medycznej dołączonej do wniosku lub uzupełnionej w postępowaniu orzeczniczym, w szczególności o dokumentację gromadzoną przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych. Ad 2. 1. W 7 oddziałach ZUS (z 16 oddziałów, w których funkcjonują komisje lekarskie) oddelegowywano lekarzy – członków komisji lekarskich do wydawania orzeczeń jako lekarze orzecznicy w sprawach świadczenia uzupełniającego. 2. Dla 10 oddziałów ZUS uruchomiono pomoc innych oddziałów ZUS (pomocy udzielało 20 oddziałów). Ad 3. i 4. 1. Podejmowano działania wspomagające pozyskiwanie do pracy w Zakładzie nowych lekarzy orzecznictwa lekarskiego oraz zapobieganie rezygnacji z pracy w Zakładzie przez lekarzy już zatrudnionych, w szczególności poprzez: • intensyfikację prac związanych z prowadzeniem naboru nowych lekarzy i docieraniem z ofertą ZUS do nowych środowisk lekarskich, • prace mające na celu zwiększanie poziomu wynagrodzeń lekarzy orzekających, • przygotowanie przez zewnętrznego wykonawcę kampanii wizerunkowej, której celem było zaprezentowanie ZUS jako dobrego pracodawcy, który oferuje swoim pracownikom atrakcyjne warunki pracy. W wyniku kampanii wizerunkowej przygotowano stronę internetową wybadajkariere.pl, która jest sukcesywnie co raz bardziej wykorzystywana w procesie naboru na stanowisko lekarzy orzeczników. 2. Systematycznie monitorowano stan zatrudnienia lekarzy orzekających w ZUS oraz wartości wskaźników "Terminowość wydawania orzeczeń przez lekarzy orzeczników wydanych w terminie 45 dni" oraz wskaźnika „Stopień rozpatrzenia wniosków o wydanie orzeczenia przez lekarza orzecznika”. 3. Okresowo (w związku z ograniczonymi możliwościami realizacji badań bezpośrednich) ograniczano liczbę zaświadczeń lekarskich ZUS ZLA kontrolowanych z inicjatywy ZUS w celu umożliwienia wydania większej liczby orzeczeń w sprawach dotyczących ustalania uprawnień do świadczeń.
--	--	---	--	--	--

4.	Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek <i>[opis: suma liczby płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych skontrolowanych w ciągu ostatnich 5 lat, tj. suma liczby takich płatników składek skontrolowanych w ciągu kolejnych 20 kwartałów (łącznie z kwartałem podlegającym ocenie) w stosunku do średniej liczby wszystkich aktywnych płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych podlegających kontroli według stanu na grudzień z 5 ostatnich lat poprzedzających oceniany rok (CRP)]</i> Wartość maksymalna 100%	≥70%	80,0%	1. Określenie założeń i parametrów do planu kontroli na 2020 rok, z preferencją na kontrole płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych. 2. Monitorowanie zaawansowania planowania i realizacji rocznego planu kontroli płatników składek, a w przypadkach stwierdzenia nieprawidłowości planowania lub zagrożenia realizacji rocznego planu kontroli płatników składek, podejmowanie działań interwencyjnych.	Ad 1. Opracowano sparymetryzowany roczny plan kontroli płatników składek na 2020 r. Ad 2. W 2020 r. nastąpiło ograniczenie skali prowadzonych działań kontrolnych, które wynikało z bezprecedensowego zdarzenia jakim była epidemia COVID-19 i związane z nią obostrzenia. Kontrole w sposób planowy były realizowane w I kwartale 2020 r. W okresie od II do IV kwartału 2020 r. kontrole były przeprowadzane w jednostkowych przypadkach. W 2020 r. przeprowadzono 12 139 kontroli. Inspektorzy kontroli Zakładu w 2020 r. wspierali realizację zadań w zakresie pomocy wynikającej z Tarczy Antykryzysowej oraz utrzymania ciągłości działania komórek organizacyjnych.
----	---	---	------	-------	---	--

CZĘŚĆ B: Realizacja celów priorytetowych wynikających z budżetu państwa w układzie zadaniowym w roku

(w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części B planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie. Nie należy wymieniać celów uprzednio wskazanych w części A)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu ¹⁾			Planowane podzadanie budżetowe służące realizacji celu ¹⁾	Podjęte podzadania budżetowe służące realizacji celu ⁵⁾
		nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
1						
2						
...						

CZĘŚĆ C: Realizacja innych celów w roku 2020

(w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części C planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu ³⁾			Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu ⁴⁾	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu ⁵⁾
		nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
1	Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych	<u>Liczba klientów ZUS* przeszkolonych** z zakresu ubezpieczeń społecznych</u> [opis: suma liczby płatników, ubezpieczonych, świadczeniobiorców, lekarzy i innych klientów (np. pracowników instytucji współpracujących z ZUS) przeszkolonych z zakresu ubezpieczeń społecznych] Wartość maksymalna ok. 24,5 mln osób	≥65 000	43 432	1. Informowanie o szkoleniach na stronie internetowej www.zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS, na monitorach w Salach Obsługi Klientów. 2. Informowanie o szkoleniach przy okazji wydarzeń organizowanych lub współorganizowanych przez ZUS. 3. Informowanie o szkoleniach w ramach działań promocyjnych realizowanych przez rzeczniczkę prasowego i rzeczniczek regionalnych (komunikowanie o szkoleniach w trakcie wywiadów, w artykułach prasowych, internetowych, itp.). 4. Zawieranie lokalnych porozumień z podmiotami zainteresowanymi współpracą	Ad 1. Na stronie internetowej ZUS w zakładce „Wydarzenia i szkolenia” na bieżąco udostępniono klientom ZUS informacje o szkoleniach organizowanych w najbliższej okolicy. Informacje o możliwości udziału w bezpłatnych szkoleniach publikowane były także na łamach publikacji dla klientów: „ZUS dla Biznesu” i „ZUS dla Ciebie”. Informacje o dostępności szkoleń publikowane były na monitorach na salach obsługi klientów w placówkach ZUS (zaproszenia do udziału). W 2020 r. opublikowano ok. 1550 ogłoszeń o szkoleniach. Ze względu na pandemię COVID-19 szkolenia tradycyjne mogły być realizowane jedynie przez pierwsze trzy miesiące roku. Ad 2. W związku z pandemią w 2020 r. nie organizowano wydarzeń z udziałem klientów. Ad 3. Służby prasowe ZUS przekazywały informacje o szkoleniach i webinarach on-line m.in. za pośrednictwem mediów społecznościowych (Twitter). Ad 4. W związku z pandemią w 2020 r. znacznie ograniczono aktywność w sferze szkoleniowej. Nie zawierano porozumień, w których kładziono nacisk na tę formę spotkań.
		<u>Liczba szkoleń** dla klientów ZUS* z zakresu ubezpieczeń społecznych</u> [opis: suma liczby szkoleń organizowanych przez ZUS oraz seminariów, wykładów i konferencji, w których prelegentami są przedstawiciele ZUS, a ich tematyka dotyczy zakresu ubezpieczeń społecznych i ma na celu podnoszenie świadomości klientów na ten temat]	≥2 000	1 819		

				z ZUS w obszarze podnoszenia świadomości o systemie ubezpieczeń społecznych, których elementem jest organizowanie i prowadzenie szkoleń przez ZUS. 5. Podejmowanie kontaktu z klientami (wychodzenie z propozycją organizacji szkoleń), których przeszkolenie ma znaczenie dla realizowanych przez ZUS zadań. 6. Podejmowanie współpracy z organizacjami zewnętrznymi i instytucjami w celu promowania usług Zakładu.	Ad 5. W ramach współpracy z organizacjami zrzeszającymi grupy klientów, która zakłada m.in. wspólne projektowanie zmian w narzędziach udostępnianych klientom organizowane były spotkania, konsultacje i szkolenia. W 2020 r. na poziomie centrali ZUS odbyły się: • 2 spotkania z płatnikami składek zrzeszonymi w Konfederacji Lewiatan, • przedstawiciele centrali ZUS wzięli udział w cyklu webinarów dla podmiotów turystycznych w związku z wdrożeniem Polskiego Bonu Turystycznego. Ad 6. W ramach podejmowania współpracy z organizacjami zewnętrznymi na poziomie centrali ZUS prowadzone były: • konsultacje z MF w zakresie popularyzacji elektronicznej wymiany danych, • konsultacje z PFRON w zakresie rozbudowy usług elektronicznych, • spotkania i warsztaty z PFR i APR - ZUS we współpracy z PFR i APR stworzył narzędzia wymiany informacji, które umożliwiają weryfikację wniosków klientów ubiegających się o wsparcie Tarczy Antykryzysowej z tych instytucji, • konsultacje z Polską Organizacją Turystyczną w zakresie budowy rozwiązań dla obsługi Polskiego Bonu Turystycznego - nowe funkcje dla przedsiębiorców turystycznych oraz organizacji pożytku publicznego zgłaszających się do programu, nowe funkcje dla osób uprawnionych do bonu turystycznego oraz funkcje do obsługi płatności bonem. Spotkania i konsultacje miały na celu popularyzację elektronicznych formy wymiany danych oraz budowę nowych usług. Na poziomie oddziałów w 2020 r. kontynuowana była kampania informacyjna dla instytucji uprawnionych do pozyskiwania danych w zakresie udostępnionego im nowego kreatora wniosków na PUE ZUS. Promocję prowadzili wyznaczeni koordynatorzy w oddziałach ZUS. Dzięki akcji w 2020 r. ponad 43% wniosków przekazywanych jest kanałem PUE, podczas gdy na koniec 2019 r. było ich nieco ponad 10%.
--	--	--	--	--	--

		<u>Liczba uczniów uczestniczących w projekcie „Lekcje z ZUS”</u> <i>[opis: suma liczby uczniów szkół ponadpodstawowych biorących udział wyłącznie w projekcie „Lekcje z ZUS” (4 lekcje prowadzone zgodnie z materiałami „Lekcje z ZUS”)]</i> Wartość maksymalna ok. 1,6 mln uczniów	≥55 000	92 723	1. Kampania informacyjna odpłatna i nieodpłatna w mediach centralnych i regionalnych. 2. Informacje o projekcie na stronie internetowej zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS, na monitorach w Salach Obsługi Klientów. 3. Informacje o projekcie kierowane do szkół, nauczycieli, instytucji nadzorujących oraz instytucji współpracujących. 4. Wizyty przedstawicieli ZUS w szkołach. 5. Szkolenia dla nauczycieli zaangażowanych w projekt (nowych oraz już obecnych) organizowane przez ZUS oraz przy współpracy z Ośrodkiem Rozwoju Edukacji (ORE). 6. Przygotowanie broszury informacyjnej o projekcie edukacyjnym i jej dystrybucja podczas wydarzeń, na których obecny jest ZUS oraz bezpośrednio do szkół i organów prowadzących szkoły (urzędy gmina, miasta).	Ad 1. W 2020 r. „Lekcje z ZUS” oraz Olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” objęte były ogólnopolskim patronatem Interia.pl. Informacje o „Lekcjach z ZUS” publikowane były także w mediach lokalnych – w prasie, radiu i portalach internetowych. Ofertę do udziału w projekcie zamieszczono także w dzienniku elektronicznym Librus, z którego korzystają szkoły (nauczyciele, rodzice, młodzież). Ad 2. Dokonano aktualizacji i modyfikacji redakcyjnej materiałów dydaktycznych „Lekcji z ZUS”. Zaktualizowano także internetową bazę edukacyjną na stronie zus.pl/edukacja. Informacje o „Lekcjach z ZUS” zamieszczane były także na monitorach na salach obsługi klientów w placówkach ZUS. Ad 3. W ramach działań informacyjnych o projekcie „Lekcje z ZUS” przygotowano ulotki, pakiety informacyjne, które były dystrybuowane do urzędów miast, gmin i starostwach powiatowych, szkół, uczniów i nauczycieli. Ad 4. Z powodu pandemii wizyty przedstawicieli ZUS zostały w 2020 r. zawieszone. Koordynatorzy ds. edukacji w Oddziałach ZUS pozostawali w stałym kontakcie z nauczycielami realizującymi „Lekcje z ZUS”, służąc wsparciem merytorycznym i organizacyjnym. Ad 5. Z powodu pandemii szkolenia dla nauczycieli zostały zawieszone. Ad 6. Opracowana została broszura informacyjna „Od małego świadomi ryzyka, bezpieczni do końca życia. Projekty edukacyjne ZUS”. Opracowane zostały także dwa wzory plakatów propagujących „Lekcje z ZUS”.
--	--	--	---------	--------	--	---

					7. Współpraca z ORE i kuratoriami oświaty. 8. Informacja o projekcie na stronie internetowej ORE oraz na portalu edukacyjnym dla nauczycieli scholaris.pl. 9. Przygotowanie i dystrybucja do szkół planszowej gry edukacyjnej „Specjalista ZUS” jako pomocy dydaktycznej. 10. Prowadzenie fanpage „Olimpiady” na Facebooku. 11. Organizacja Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”.	Ad 7. Współpraca z kuratoriami oświaty była kontynuowana w zakresie Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. Ad 8. Informacje na temat „Lekcji z ZUS” prezentowano na witrynie dla nauczycieli scholaris.pl, w części poświęconej lekcjom z podstaw przedsiębiorczości. Ad 9. Gra planszowa „Specjalista ZUS” została opublikowana i skierowana do dystrybucji. Dystrybucja odbywa się za pośrednictwem koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji. Ad 10. W 2020 r. rozwijany był fanpage na Facebooku – „Olimpiada Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”, skierowany do uczniów i nauczycieli zainteresowanych projektem „Lekcje z ZUS” i Olimpiadą. Strona ma blisko 1,5 tys. obserwujących. Zasięg postów waha się w granicach 400 wyświetleń miesięcznie przez unikalnych użytkowników. Ad 11. Olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” zyskała w maju 2020 r. status olimpiady z listy Ministerstwa Edukacji i Nauki. Z powodu pandemii w roku szkolnym 2019/2021 odbyły się tylko dwa z trzech zaplanowanych etapów Olimpiady, przy czym etap drugi zorganizowano w formule on-line. W roku szkolnym 2020/21 Olimpiada także odbywa się w formule on-line.
		<u>Liczba uczniów biorących udział w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych, w tym na terenie ZUS</u> [opis: suma liczby uczniów szkół (= wyłączeniem studentów uczelni wyższych)]	≥11 000	33 181	1. Kampania informacyjna odpłatna i nieodpłatna w mediach centralnych i regionalnych. 2. Informacje o projekcie na stronie internetowej zus.pl, w periodykach wydawanych	Ad 1. Działania edukacyjne, w tym „Projekt z ZUS” skierowany do uczniów szkół podstawowych, były zamieszczane w mediach lokalnych. Dodatkowo informację o możliwości udziału w projekcie zamieszczono także w dzienniku elektronicznym Librus; z którego korzystają szkoły (nauczyciele, rodzice, młodzież). Ad 2. Aktualne informacje o „Projekcie z ZUS” publikowane były na zus.pl/edukacja. Na monitorach na salach obsługi klientów udostępniono prezentację, promującą udział w „Projekcie

		biorących udział w pozostałych inicjatywach edukacyjnych, innych niż „Lekcje z ZUS”, np. „Projekt z ZUS” bądź inne indywidualne przedsięwzięcia edukacyjne oddziału]		przez ZUS, na monitorach w Salach Obsługi Klientów. 3. Informacje o projekcie kierowane do szkół, nauczycieli, instytucji nadzorujących oraz instytucji współpracujących. 4. Wizyty przedstawicieli ZUS w szkołach. 5. Przygotowanie broszury informacyjnej o projekcie edukacyjnym i jej dystrybucja podczas wydarzeń, na których obecny jest ZUS oraz bezpośrednio do szkół i organów prowadzących szkoły (urzędy gmina, miasta). 6. Współpraca z ORE i kuratoriami oświaty. 7. Informacja o projekcie na stronie internetowej ORE oraz na portalu edukacyjnym dla nauczycieli scholaris.pl. 8. Współpraca z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości.	z ZUS”. Ad 3. Dyrektorzy oddziałów ZUS lub koordynatorzy ds. komunikacji społecznej i edukacji kontaktowali się z kuratoriami oświaty i wydziałami edukacji, a także ośrodkami metodycznymi dla nauczycieli oraz wojewódzkimi i lokalnymi ośrodkami metodycznym. Przekazywali informacje na temat projektów edukacyjnych realizowanych przez ZUS oraz wsparcia jakiego udziela Zakład. Ad 4. Z powodu pandemii wizyty przedstawicieli ZUS zostały w 2020 r. zawieszone. Ad 5. Opracowana została i przekazana do szkół, z którymi nawiązano współpracę oraz do placówek, które mogłyby przystąpić do projektu, broszura informacyjna „Od małego świadomi ryzyka, bezpieczni do końca życia. Projekty edukacyjne ZUS”. Ad 6. Współpraca z ORE i kuratoriami została zawieszona z uwagi na pandemię (z wyłączeniem współpracy z kuratoriami oświaty w zakresie Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”). Ad 7. „Projekt z ZUS” jest prezentowany na witrynie scholaris.pl. Ad 8. W 2020 r. nie prowadzono współpracy z FMP z uwagi na zmianę koncepcji działań w projekcie
--	--	---	--	---	---

*Klienci ZUS - płatnicy, ubezpieczeni, świadczeniobiorcy, lekarze i inni klienci (np. pracownicy instytucji współpracujących z ZUS).

**Szkolenia organizowane przez ZUS oraz seminaria, wykłady i konferencje, w których prelegentami są przedstawiciele ZUS, a ich tematyka dotyczy zakresu ubezpieczeń społecznych i ma na celu podnoszenie świadomości klientów na ten temat. W zakres szkoleń nie wchodzi instruktaże przystanowiskowe, zakładanie klientom profili na PUE ZUS, udzielanie informacji na stoiskach ZUS w trakcie targów, konferencji, lokalnych wydarzeń itp., w których uczestniczy ZUS.

CZEŚĆ D: Informacja dotycząca realizacji celów objętych planem działalności na rok 2020

(należy krótko opisać najważniejsze przyczyny, które wpłynęły na niezrealizowanie celów, wystąpienie istotnych różnic w planowanych i osiągniętych wartościach mierników lub podjęcie innych niż planowane zadań służących realizacji celów)

Ad Część A. Cel 1 Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń

Miernik: *Wskaźnik ściągalskości*

Wprowadzony w 2020 r. lockdown w gospodarce i przyjęta strategia Państwa pomocy przedsiębiorcom w związku z wybuchem epidemii COVID-19 oraz wprowadzonymi ograniczeniami w działalności przedsiębiorstw postawiły przed Zakładem nowe zadania, które miały bezpośredni wpływ na realizację planowanych zadań na 2020 r. (np. Programów Stabilizacji Pracy) i wartość osiągniętego wskaźnika ściągalskości składek za ten rok.

Zakład był zobowiązany do obsługi dwóch instrumentów pomocowych, tj. wypłaty świadczeń postojowych i zwolnienia z opłacania składek. Ponadto w niespotykanej dotychczas skali musiał obsługiwać wnioski o zwrot nadpłaty (na tle dokonanych zwolnień z opłacania), jak również rozpatrzyć wnioski o ulgi w spłacie należności (układy ratalne, odroczenia terminu płatności). Udzielona pomoc w spłacie należności to 10 mld zł (na wszystkie Fundusze obsługiwane przez ZUS), których termin zapłaty został odroczony lub spłata należności została rozłożona na raty. Spłata tych należności będzie następowała sukcesywnie w kolejnym roku.

Ponadto wpływy na poczet składek zostały pomniejszone o kwoty dokonanych zwolnień z opłacania składek za miesiące marzec, kwiecień, maj, lipiec, sierpień, wrzesień i listopad 2020 r., a obecnie obsługiwane jest również zwolnienie ze składek za grudzień 2020 r. Zmniejszenie wpływu składek z tego tytułu to ponad 13 mld zł.

W przypadku uwzględnienia w obliczeniu wskaźnika ściągalskości ubytku w opłacaniu składek z tytułu udzielonych zwolnień, poziom docelowy wskaźnika zostałby osiągnięty (99,1%).

Ad Część C. Cel 1 Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych

1. Miernik: Liczba klientów ZUS przeszkolonych z zakresu ubezpieczeń społecznych

Miernik: *Liczba szkoleń dla klientów ZUS z zakresu ubezpieczeń społecznych*

W związku z pandemią, w 2020 r. działalność szkoleniowa została znacząco ograniczona. Nie organizowano wydarzeń oraz szkoleń z bezpośrednim udziałem klientów. W wyniku pandemii szkolenia tradycyjne mogły być realizowane jedynie przez pierwsze trzy miesiące roku. W pozostałym okresie, część zaplanowanych szkoleń organizowano w formie on-line.

2. Miernik: Liczba uczniów uczestniczących w projekcie „Lekcje z ZUS”

Miernik: *Liczba uczniów biorących udział w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych, w tym na terenie ZUS*

Na koniec 2020 r. liczba uczniów uczestniczących w projekcie „Lekcje z ZUS” wyniosła ponad 92,7 tys. wobec planowanego poziomu 55 tys. uczniów, zaś liczba uczniów biorących udział w pozostałych przedsięwzięciach edukacyjnych wyniosła ponad 33 tys. wobec planowego poziomu 11 tys. uczniów. Osiągnięty wysoki udział uczniów w „Lekcjach z ZUS” oraz biorących udział w pozostałych lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych to wynik intencyjnej pracy oddziałów ZUS, głównie koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji. Osoby te bardzo dużą część swojej pracy poświęciły na angażowanie szkół w projekty edukacyjne prowadzone przez ZUS.

03.03.2021
(data)

PREZES
Gertuda Fisińska
(podpis ministra/kierownika jednostki)

- 1) Należy podać nazwę ministra, zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów w sprawie szczegółowego zakresu działania ministra, a w przypadku gdy sprawozdanie jest sporządzane przez kierownika jednostki — nazwę jednostki
- 2) Należy wypełnić tylko w przypadku, gdy sprawozdanie jest sporządzane przez ministra, podając nazwy wszystkich działów administracji rządowej przez niego kierowanych.
- 3) Należy podać co najmniej jeden miernik. W przypadku gdy cel jest ujęty w budżecie zadaniowym na rok, którego dotyczy sprawozdanie, należy podać przypisane celowi mierniki wskazane w tym dokumencie.
- 4) Należy wpisać zadania służące realizacji celu wymienione w kolumnie 5 w poszczególnych częściach planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie.
- 5) W przypadku gdy wskazany cel był ujęty w budżecie państwa w układzie zadaniowym na rok, którego dotyczy sprawozdanie, należy podać wszystkie podjęte podzadania budżetowe służące realizacji tego celu.