

**Plan działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych\*)  
na rok 2022**

**CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji w roku 2022.**

*(w tej części planu należy wskazać nie więcej niż pięć najważniejszych celów przyjętych przez ministra/kierownika jednostki do realizacji w zakresie jego właściwości)*

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu	Odniesienie do dokumentu o charakterze strategicznym
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
1	2	3	4	5	6
1.	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	<p><u>Wskaźnik ściągalskości</u> [opis: wielkość wpływów na poczet należności z tytułu składek w stosunku do przypisu składek - obejmuje Ubezpieczenia Społeczne, UZ, FGŚP, FP, FS i FEP]</p>	≥99%	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 niezależności publicznoprawne, w tym w zakresie usuwania barier interpretacyjnych.</li> <li>2. Rozwój narzędzi informatycznych wspierających realizację zadań związanych z przymusowym dochodzeniem należności oraz zabezpieczeniami, z uwzględnieniem zmian legislacyjnych oraz konieczności zapewnienia współdziałania pomiędzy systemami i rejestrami ZUS oraz innych instytucji.</li> <li>3. Informowanie płatników o saldzie i rozliczeniu wpłat zaksięgowanych na koncie w danym roku.</li> <li>4. Rozwój narzędzi informatycznych wspierających podejmowanie działań związanych z dochodzeniem należności, w celu zapobiegania ich przedawnieniu.</li> <li>5. Realizacja indywidualnych celów przez oddziały ZUS w ramach Programu Stabilizacji Pracy.</li> <li>6. Upowszechnianie dobrowolnej spłaty należności.</li> </ol>	
2.	Terminowa wypłata świadczeń	<p><u>Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych</u> [opis: suma liczby spraw wypłatowych wszystkich świadczeń krótkoterminowych załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych spraw wypłatowych świadczeń krótkoterminowych]</p>	≥98%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bieżące monitorowanie wskaźnika terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych oraz podejmowanie działań naprawczych w przypadku wystąpienia ryzyka nieosiągnięcia przez poszczególne oddziały ZUS planowanej wartości wskaźnika.</li> <li>2. 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. Przeprowadzanie instruktaży i szkoleń.</li> <li>3. Wsparcie merytoryczne pracowników oddziałów ZUS, w tym w obsłudze indywidualnych spraw, w celu poprawy kompleksowości i terminowości prowadzonych postępowań, w tym postępowań prowadzonych przez komórki współpracujące w procesie przyznawania i wypłat świadczeń krótkoterminowych.</li> <li>4. Okresowa analiza procesu "Obsługa świadczeń krótkoterminowych" w kontekście identyfikacji "wąskich gardeł" w jego przebiegu. Optymalizacja procesu i obowiązującej procedury oraz wewnętrznych aktów prawnych w celu</li> </ol>	

			<p>wyeliminowania ryzyka nieosiągnięcia założonego poziomu wskaźnika.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Cykliczne przekazywanie oddziałom ZUS raportu spraw zagrożonych nieterminową realizacją w celu podjęcia przez oddziały działań odpowiednich do stanu spraw.</li> <li>6. Optymalizacja funkcjonalności aplikacji wspomagających realizację zadań w zakresie przyznawania i wypłaty świadczeń krótkoterminowych. Przygotowanie instrukcji oraz trybów obsługi spraw uwzględniających wprowadzone zmiany w systemach informatycznych.</li> <li>7. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych w komórkach zasiłków TJO ZUS.</li> <li>8. Zalecanie systematycznego nadzoru i monitoringu obsługi spraw przez osoby nadzorujące pracę w komórkach zasiłków.</li> </ol>	
		<p><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></p>	<p>≥97%</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji świadczeń poprzez: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) wsparcie merytoryczne pracowników TJO ZUS, w tym w obsłudze indywidualnych spraw o precedensowym charakterze oraz skomplikowanym stanie faktycznym,</li> <li>b) wydawanie wytycznych, w tym w zakresie wprowadzonych zmian legislacyjnych,</li> <li>c) prowadzenie szkoleń dla pracowników,</li> <li>d) nadzór i monitorowanie spraw realizowanych w centrach kompetencyjnych, w obszarze świadczeń długoterminowych, w tym świadczeń wyjątkowych i rodzicielskich świadczeń uzupełniających,</li> <li>e) przygotowanie systemów informatycznych wspomagających przyznawanie i wypłatę świadczeń, w tym do zmian legislacyjnych,</li> <li>f) przygotowanie instrukcji oraz trybów obsługi spraw w systemach informatycznych.</li> </ol> </li> <li>2. Monitorowanie terminowości realizacji wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe.</li> <li>3. Identyfikowanie i zgłaszanie (inicjowanie) potrzeb w zakresie zmian legislacyjnych wspierających zwiększanie efektywności realizacji zadań dotyczących przyznawania i wypłaty świadczeń długoterminowych.</li> <li>4. Udostępnianie i bieżące aktualizowanie informacji z zakresu świadczeń długoterminowych dla pracowników i klientów ZUS za pośrednictwem elektronicznych kanałów informacyjnych.</li> <li>5. Optymalizacja funkcjonalności aplikacji wspomagających realizację zadań w zakresie przyznawania i wypłaty świadczeń długoterminowych.</li> <li>6. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych w obszarze świadczeń długoterminowych.</li> <li>7. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych w komórkach w obszarze świadczeń długoterminowych (w przypadku zmiany sytuacji epidemiologicznej w związku z COVID-19).</li> </ol>	

	<p><u>Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe (podlegające koordynacji unijnej i bilateralnej)</u>  <i>[opis: suma liczby wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji zatwierdzonych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby zatwierdzonych wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe]</i></p>	<p>≥85%</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wniosków o świadczenia międzynarodowe poprzez: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) analizę informacji wynikających ze skarg i interwencji oraz danych statystycznych,</li> <li>b) wydawanie wytycznych,</li> <li>c) prowadzenie szkoleń,</li> <li>d) zapewnienie bieżącego wsparcia merytorycznego pracownikom komórek świadczeń międzynarodowych w zakresie przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, mających na celu m.in. poprawę kompleksowości i terminowości prowadzonych w tych komórkach postępowań.</li> </ol> </li> <li>2. Monitorowanie terminowości realizacji obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe.</li> <li>3. Przeprowadzanie kontroli funkcjonalnych zwierzchnich oraz podejmowanie ewentualnych działań naprawczych mających na celu wyeliminowanie ujawnionych nieprawidłowości.</li> <li>4. Optymalizacja funkcjonalności aplikacji dziedzinowych eksploatowanych przez komórki świadczeń międzynarodowych.</li> <li>5. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych zdefiniowanych w obszarze świadczeń międzynarodowych.</li> <li>6. Zapewnienie równomiernego obciążenia pracą jednostek realizujących umowy międzynarodowe, w tym dokonywanie zmian organizacyjnych.</li> <li>7. Wdrażanie nowych porozumień pomiędzy ZUS a zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi w zakresie elektronicznej wymiany danych, w tym wymiany danych o zgonach świadczeniobiorców, a tym samym ograniczenie wysyłania dokumentów w wersji papierowej</li> <li>8. Przeprowadzanie akcji sprawdzania istnienia dalszego prawa do świadczeń (poświadczenia życia).</li> </ol>	
	<p><u>Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia z programu „Dobry start”</u>  <i>[opis: suma liczby postępowań o świadczenie „Dobry start” obsługiwanych w terminie w stosunku do łącznej liczby obsługiwanych postępowań w ramach programu]</i></p>	<p>≥95%</p>	<p>Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wniosków o świadczenia z programu „Dobry start” oraz podejmowanie działań usprawniających ich obsługę poprzez:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) monitorowanie realizacji obsługi wniosków o świadczenia w programie „Dobry start”,</li> <li>b) przeprowadzanie akcji weryfikacji istnienia prawa do świadczeń z programu „Dobry start”.</li> </ol>	
	<p><u>Wskaźnik terminowości wypłat dofinansowania działań płatników składek skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej</u>  <i>[opis: suma liczby wypłat I i II transz dofinansowania zrealizowanych w terminie wynikającym z umowy o</i></p>	<p>≥97%</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wypłat dofinansowań poprzez: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) udzielanie wsparcia merytorycznego pracownikom, którzy obsługują wnioski o dofinansowanie,</li> <li>b) szkolenia pracowników,</li> <li>c) dostosowanie systemów informatycznych wspomagających obsługę wniosków o dofinansowanie,</li> <li>d) bieżący nadzór i monitorowanie spraw realizowanych w Centrach</li> </ol> </li> </ol>	

		<i>dofinansowanie do łącznej liczby zrealizowanych wypłat]</i>		<p>Dofinansowania Płatników.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Monitorowanie terminowej wypłaty I transzy i II transzy dofinansowania.</li> <li>3. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych w obszarze dofinansowania płatników składek.</li> <li>4. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych oraz podejmowanie działań mających na celu wyeliminowanie nieprawidłowości.</li> <li>5. Zapewnienie równomiernego obciążenia pracą we wszystkich Centrach Dofinansowania Płatników.</li> </ol>	
3.	Terminowe wydawanie orzeczeń	<p><u>Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni</u>  <i>[opis: suma liczby wniosków o orzeczenie lekarskie rozpatrzonych w terminie do 45 dni w stosunku do ogólnej liczby wniosków rozpatrzonych przez lekarzy orzeczników]</i></p>	≥60%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kontynuowanie działań mających na celu uzupełnienie stanu zatrudnienia lekarzy orzekających w ZUS – intensyfikacja prowadzonych rekrutacji, budowanie pozytywnego wizerunku ZUS jako dobrego pracodawcy.</li> <li>2. Bieżące monitorowanie stanu zatrudnienia lekarzy orzecznictwa lekarskiego i skuteczności prowadzonych rekrutacji w poszczególnych oddziałach ZUS oraz stanu realizacji zadań z zakresu orzecznictwa lekarskiego – w razie potrzeby podejmowanie działań interwencyjnych w odniesieniu do oddziałów ZUS, w których terminy rozpatrywania spraw byłyby wydłużone.</li> <li>3. Wdrażanie, w razie potrzeby, zmian w trybie wydawania orzeczeń, mających na celu usprawnienie postępowania orzeczniczego oraz zmian w organizacji pracy lekarzy orzecznictwa lekarskiego służących wspieraniu sprawnego rozpatrywania spraw.</li> <li>4. Prace związane z modyfikacją aplikacji Wspomaganie orzecznictwa, mające na celu optymalizację działań realizowanych w procesie orzekania oraz usprawnienie trybu postępowania orzeczniczego.</li> </ol>	
4.	Zapewnienie prawidłowości naliczania składek przez płatników	<p><u>Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek</u>  <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></p>	≥60%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Określenie założeń i parametrów do planu kontroli na 2022 rok, z preferencją na kontrole płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych.</li> <li>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.</li> </ol>	

**CZĘŚĆ B: Cele priorytetowe wynikające z budżetu państwa w układzie zadaniowym do realizacji w roku .....**

(w tej części planu należy wymienić cele zadań w budżecie państwa w układzie zadaniowym, w ramach części budżetowych, których dysponentem jest minister, wskazanych jako priorytetowe na potrzeby opracowania projektu ustawy budżetowej na rok, którego dotyczy plan, wraz z przypisanymi im miernikami oraz podzadaniami służącymi realizacji tych celów. Nie należy wymieniać celów uprzednio wskazanych w części A)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Podzadanie budżetowe służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan	
1	2	3	4	5
1				
2				
...				

**CZĘŚĆ C: Inne cele przyjęte do realizacji w roku 2022.**

(w tej części planu należy wskazać cele przyjęte do realizacji, które nie zostały wymienione w części A lub B)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		Najważniejsze zadania służące realizacji celu
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan	
1	2	3	4	5
1.	Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych	<p><u>Liczba inicjatyw informacyjno-promocyjnych dla klientów ZUS</u> [opis: liczba wydarzeń<sup>1)</sup> zorganizowanych dla klientów ZUS<sup>2)</sup>, w tym drzwi otwarte, udział pracowników ZUS w lokalnych wydarzeniach, dyżury telefoniczne, dyżury pracowników ZUS zarówno w siedzibie ZUS, jak i w instytucjach współpracujących, szkolenia/webinaria dla klientów (bez lekcji w szkołach i wykładów na uczelniach)]</p>	>600	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informowanie o szkoleniach na stronie internetowej zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS, na monitorach w Salach Obsługi Klientów, a także przy okazji wydarzeń organizowanych lub współorganizowanych przez Zakład.</li> <li>2. Organizacja oraz prowadzenie szkoleń (w tym merytorycznych) i webinarów dla klientów Zakładu (płatników składek, ubezpieczonych, świadczeniobiorców).</li> <li>3. Organizacja wydarzeń informacyjno-promocyjnych i udział w wydarzeniach organizowanych przez instytucje zewnętrzne (dyżury telefoniczne, drzwi otwarte, dni miasta/gminy, pikniki rodzinne, wideokonferencje, webinaria etc.).</li> <li>4. Zawieranie porozumień z podmiotami zainteresowanymi współpracą z ZUS w obszarze podnoszenia świadomości o systemie ubezpieczeń społecznych.</li> <li>5. Podejmowanie kontaktu z klientami (wychodzenie z propozycją organizacji szkoleń/wydarzeń).</li> <li>6. Podejmowanie współpracy z instytucjami zewnętrznymi w celu promowania usług Zakładu.</li> <li>7. Organizacja przez Zakład ogólnopolskich akcji: „Dzień Seniora” oraz „Dzień Osób z Niepełnosprawnością”.</li> </ol>
		<p><u>Liczba uczniów, którzy uczestniczą w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS"</u> [opis: suma liczby uczniów szkół ponadpodstawowych, którzy uczestniczą w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS", tj. w 4 lekcjach prowadzonych w zakresie zgodnym z</p>	>60 000	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Przeszkolenie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej nauczycieli, którzy będą prowadzić z uczniami zajęcia, zaprezentowanie im tematów lekcji, przeprowadzenie lekcji instruktażowych (o ile szkoła wyrazi takie zapotrzebowanie).</li> <li>2. Przeprowadzenie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej 4 lekcji tematycznych o ubezpieczeniach społecznych w szkole, która zgłosiła się do projektu.</li> <li>3. Zapewnienie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej stałej opieki merytorycznej dla szkół realizujących „Lekcje z ZUS”.</li> <li>4. Zrealizowanie kampanii informacyjno-promocyjnej w szkołach, samorządach, kuratoriach, ośrodkach doskonalenia nauczycieli (Departament Obsługi Klientów – koncepcja i nadzór; Rzecznik Prasowy</li> </ol>

<p><i>podręcznikami "Lekcje z ZUS. Materiały dla ucznia" i "Lekcje z ZUS. Materiały dla nauczyciela" (lekcje prowadzone w trybie stacjonarnym oraz on-line)]</i></p>		<p>Zakładu i regionalni rzecznicy prasowi – bieżące komunikaty i informacje prasowe w mediach; koordynatorzy ds. komunikacji społecznej i edukacji – kampania informacyjna wśród potencjalnych uczestników projektu – uczniów i nauczycieli oraz wśród kierownictwa szkół i organów prowadzących; działania realizowane także za pośrednictwem płatnych ogłoszeń w mediach).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Organizacja Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”.</li> <li>6. Pozyskanie patrona medialnego, który będzie prowadził we współpracy z Zakładem działania informacyjno-promocyjne do projektu „Lecje z ZUS” i Olimpiady.</li> <li>7. Informacje o projekcie na stronie internetowej zus.pl, w periodykach wydawanych przez Zakład, w mediach społecznościowych (LinkedIn, Twitter), na monitorach w Salach Obsługi Klientów, na portalu edukacyjnym dla nauczycieli scholaris.pl.</li> <li>8. Prowadzenie fanpage Olimpiady na Facebooku.</li> </ol>
<p><u>Liczba uczniów i studentów, którzy uczestniczą w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych</u>  <i>[opis: suma liczby uczniów oraz studentów uczelni wyższych, którzy uczestniczą w przedsięwzięciach edukacyjnych ZUS (innych niż „Lecje z ZUS”), w tym w „Projekcie z ZUS” oraz innych przedsięwzięciach edukacyjnych oddziałów realizowanych dla uczniów i studentów, zarówno na terenie ZUS, jak i w placówkach szkół i uczelni (lekcje i spotkania prowadzone w trybie stacjonarnym oraz on-line)]</i></p>	<p><b>&gt;12 000</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizacja i prowadzenie spotkań, lekcji wykładów w szkołach i na uczelniach.</li> <li>2. Podpisywanie nowych porozumień z uczelniami i realizacja zapisów umów dotychczas obowiązujących.</li> <li>3. Przeszkolenie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej nauczycieli, którzy będą prowadzić z uczniami zajęcia, zaprezentowanie im tematów lekcji, przeprowadzenie lekcji instruktażowych (o ile szkoła wyrazi takie zapotrzebowanie).</li> <li>4. Przeprowadzanie w szkole, która uczestniczy w projekcie lekcji o ubezpieczeniach społecznych („Projekt z ZUS”).</li> <li>5. Zapewnienie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej opieki merytorycznej szkole, która uczestniczy w „Projekcie z ZUS”.</li> <li>6. Realizacja konkursu finalizującego „Projekt z ZUS”.</li> <li>7. Informacje o przedsięwzięciach na stronie internetowej zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS, na monitorach w Salach Obsługi Klientów, w mediach społecznościowych (LinkedIn, Twitter, Facebook).</li> <li>8. Informacje o przedsięwzięciach kierowane do szkół, nauczycieli, instytucji nadzorujących oraz instytucji współpracujących.</li> </ol>

<sup>1)</sup> W liczbie wydarzeń uwzględnia się także wydarzenia organizowane bez bezpośredniego udziału klientów, np. wideokonferencje, czaty, webinaria, itp.

<sup>2)</sup> Klienci ZUS - płatnicy, ubezpieczeni, świadczeniobiorcy, lekarze i inni klienci (np. pracownicy instytucji współpracujących z ZUS).

16. WRZ. 2021

(data)

PREZES  
  
**Gertruda Uścińska**  
 (podpis ministra/kierownika jednostki)