

Plan działalności
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych¹⁾
na rok 2020

dla działu/działów administracji rządowej:

CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji w roku 2020.

(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 ³⁾		Najważniejsze zadania służące realizacji celu ⁴⁾	Odniesienie do dokumentu o charakterze strategicznym ⁵⁾
		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 ściągalności</u> [opis: wielkość wpływów na poczet należności z tytułu składek w stosunku do przypisu składek - obejmuje Ubezpieczenia Społeczne, UZ, FGŚP, FP i FEP]</p> <p>Wartość maksymalna 100%</p>	≥99%	<ol style="list-style-type: none"> 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, 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). 	<p>Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych</p> <p>Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020</p>

				<p>7. Przekazywanie informacji zarządczych dyrektorom oddziałów ZUS w celu identyfikacji obszarów, w których należy podjąć działania zmierzające do zwiększenia dochodzenia należności.</p> <p>8. Informowanie płatników o rozliczeniu wpłat zaksięgowanych na koncie w danym roku.</p> <p>9. Realizacja projektu dotyczącego utworzenia Centrów Obsługi Wniosków o Ulgę, w tym m.in. utworzenie stanowisk regionalnego opiekuna doradcy ds. ulg i umorzeń w celu merytorycznego wsparcia pracy doradców w TJO.</p>	
2.	Terminowa wypłata świadczeń	<p><u>Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych</u> <i>[opis: suma liczby spraw wypłatowych wszystkich świadczeń krótkoterminowych załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych spraw wypłatowych świadczeń krótkoterminowych]</i></p> <p>Wartość maksymalna 100%</p>	≥98%	<p>1. Bieżące monitorowanie wskaźnika terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych na podstawie sprawozdań statystycznych i raportów dziedzinowych oraz podejmowanie stosownych działań naprawczych w przypadku wystąpienia ryzyka nieosiągnięcia przez poszczególne oddziały ZUS planowanej wartości wskaźnika.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>5. Analizowanie kompletności funkcjonalności aplikacji zasiłkowych i dostosowanie ich działania do zmian przepisów oraz zlecenie wprowadzania zmian.</p> <p>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.</p> <p>7. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych w komórkach zasiłków TJO ZUS.</p>	<p>Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych</p> <p>Ustawa z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa</p> <p>Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020</p>

		<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><i>Wartość maksymalna 100%</i></p>	<p>≥97%</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji świadczeń poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a) zapewnienie wsparcia merytorycznego pracownikom oddziałów ZUS, w tym w obsłudze indywidualnych spraw o precedensowym charakterze oraz skomplikowanym stanie faktycznym, b) wydawanie wytycznych, c) przeprowadzanie szkoleń, d) przygotowanie systemów informatycznych wspomagających przyznawanie i wypłatę świadczeń, w tym do zmian legislacyjnych, e) nadzór i monitorowanie spraw realizowanych w centrach kompetencyjnych, obszarze świadczeń długoterminowych, w tym świadczeń wyjątkowych. 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. 4. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych w obszarze świadczeń długoterminowych. 5. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych 	<p>Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych</p> <p>Ustawa z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych</p> <p>Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020</p>
		<p><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></p> <p><i>Wartość maksymalna 100%</i></p>	<p>≥80%</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a) analizę informacji wynikających ze skarg i interwencji oraz danych statystycznych, b) wydawanie wytycznych, c) prowadzenie szkoleń. 2. Monitorowanie terminowości realizacji 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). 5. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych zdefiniowanych w obszarze świadczeń międzynarodowych. 	<p>Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych</p> <p>Ustawa z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych</p> <p>Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020</p> <p>Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i</p>

				<p>6. Zapewnienie równomiernego obciążenia pracą jednostek realizujących umowy międzynarodowe, w tym dokonywanie zmian organizacyjnych.</p> <p>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.</p> <p>8. Przeprowadzanie akcji sprawdzania istnienia dalszego prawa do świadczeń (poświadczenia życia).</p>	<p>Rady (WE) nr 883/2004 z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego</p> <p>Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 987/2009 z dnia 16 września 2009 r. dotyczące wykonywania rozporządzenia nr 883/2004 w sprawie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego</p> <p>Łączące Polskę dwustronne umowy o zabezpieczeniu społecznym</p>
--	--	--	--	--	---

3.	Terminowe wydawanie orzeczeń	<p><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 przez lekarzy orzeczników w danym okresie sprawozdawczym]</i></p> <p><i>Wartość maksymalna 100%</i></p>	≥60%	<ol style="list-style-type: none"> 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 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. 	<p>Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych</p> <p>Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016-2020</p>
4.	Zapewnienie prawidłowości opłacania 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> <p><i>Wartość maksymalna 100%</i></p>	≥70%	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych</p>

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 ³⁾		Podzadanie budżetowe służące realizacji celu ⁶⁾
		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 2020.

(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 ³⁾		Najważniejsze zadania służące realizacji celu ⁴⁾
		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 klientów ZUS* przeszkolonych** z zakresu ubezpieczeń społecznych</u> <i>[opis: suma liczby płatników, ubezpieczonych, świadczeniobiorców, lekarzy i innych klientów (np. pracowników instytucji współpracujących z ZUS) przeszkolonych z zakresu ubezpieczeń społecznych]</i></p> <p>Wartość maksymalna ok. 24,5 mln osób</p>	≥65 000	<ol style="list-style-type: none"> 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 rzecznika prasowego i rzeczników regionalnych (komunikowanie o szkoleniach w trakcie wywiadów, w artykułach prasowych, internetowych, itp.). 4. Zawieranie lokalnych porozumień z podmiotami zainteresowanymi współpracą 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.

		<p><u>Liczba szkoleń** dla klientów ZUS* z zakresu ubezpieczeń społecznych</u> <i>[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]</i></p>	<p>≥2 000</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 rzecznika prasowego i rzeczników regionalnych (komunikowanie o szkoleniach w trakcie wywiadów, w artykułach prasowych, internetowych, itp.). 4. Zawieranie lokalnych porozumień z podmiotami zainteresowanymi współpracą 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.
		<p><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></p> <p><i>Wartość maksymalna ok. 1,6 mln uczniów</i></p>	<p>≥55 000</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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). 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”.

		<p><u>Liczba uczniów biorących udział w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych, w tym na terenie ZUS</u> <i>[opis: suma liczby uczniów szkół (z wyłączeniem studentów uczelni wyższych) biorących udział w pozostałych inicjatywach edukacyjnych, innych niż „Lekcje z ZUS”, np. „Projekt z ZUS” bądź inne indywidualne przedsięwzięcia edukacyjne oddziału]</i></p>	<p>≥11 000</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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.
--	--	---	----------------	--

*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.

2 6 WRZ 2019

.....
(data)

PREZES

 Gertruda Uścińska

 (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 plan jest sporządzany przez kierownika jednostki – nazwę jednostki.
- 2) Należy wypełnić tylko w przypadku, gdy plan 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 plan, należy podać przypisane celowi mierniki wskazane w tym dokumencie.
- 4) W przypadku gdy wskazany cel jest ujęty w budżecie państwa w układzie zadaniowym na rok, którego dotyczy plan, należy podać wszystkie podzadania budżetowe wymienione w tym dokumencie służące realizacji tego celu.
- 5) Jeżeli potrzeba realizacji wskazanego celu wynika z dokumentu o charakterze strategicznym, należy podać jego nazwę.
- 6) Należy wskazać wszystkie podzadania budżetowe służące realizacji poszczególnych celów wymienionych w kolumnie 2.