

Załącznik do uchwały nr 21

Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

z dnia 26 marca 2024 r.

Sprawozdanie

z działalności

Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

za 2023 rok

Sprawozdanie sporządzono w marcu 2024 r.



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

ul. Szamocka 3,5

01-748 Warszawa

SPIS TREŚCI

1.	WSTĘP	7
2.	OBSŁUGA RZĄDOWYCH PROGRAMÓW POMOCOWYCH I PRORODZINNYCH	12
2.1.	Obsługa świadczeń z programów dla rodzin.....	12
2.1.1.	Świadczenia wychowawcze 500+	13
2.1.2.	Rodzinny kapitał opiekuńczy.....	14
2.1.3.	Dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna	14
2.1.4.	Dobry Start 300+	14
2.2.	Pomoc dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi.....	15
2.3.	Przygotowanie do obsługi wniosków o świadczenia wspierające dla osób z niepełnosprawnością	16
2.4.	Obsługa rocznego rozliczenia składki zdrowotnej za 2022 r.....	17
2.5.	Podsumowanie realizacji Polskiego Bonu Turystycznego	18
2.6.	Tarcza gazowa	19
3.	CHARAKTERYSTYKA INSTYTUCJI.....	19
3.1.	Organizacja ZUS.....	19
4.	DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA.....	20
4.1.	Realizacja dochodów.....	20
4.1.1.	Rozliczenie wpłat na należności z tytułu składek.....	20
4.1.2.	Przymusowe dochodzenie należności na ubezpieczenia społeczne.....	24
4.1.3.	Ulgi w spłacie należności na ubezpieczenia społeczne	24
4.1.4.	Umorzenia należności	25
4.1.5.	Przedawnienia należności z tytułu składek.....	26
4.2.	Kontrola płatników składek.....	26
4.3.	Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS.....	26
4.4.	Monitorowanie skali umów o dzieło.....	27
4.5.	Obsługa ubezpieczonych i płatników składek.....	27
4.5.1.	Obsługa ubezpieczonych	27
4.5.2.	Obsługa płatników składek	29
4.6.	Obsługa świadczeniobiorców.....	29
4.6.1.	Świadczenia długoterminowe krajowe.....	29
4.6.2.	Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych.....	35
4.6.3.	Świadczenia krótkoterminowe	38
4.6.4.	Dodatkowe roczne świadczenia pieniężne (tzw. 13-ta emerytura)	43
4.6.5.	Kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne (tzw. 14-ta emerytura).....	44
4.6.6.	Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (MAMA 4+)	45
4.6.7.	Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji	46

4.6.8.	Świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych.....	46
4.6.9.	Świadczenie wyrównawcze dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki	47
4.6.10.	Świadczenia i zasiłki przedemerytalne.....	48
4.6.11.	Renta socjalna	48
4.6.12.	Podatek dochodowy od osób fizycznych oraz składka na ubezpieczenie zdrowotne za świadczeniobiorców.....	49
4.7.	Orzecznictwo lekarskie.....	49
4.8.	Prewencja rentowa i wypadkowa	50
4.8.1.	Prewencja rentowa.....	50
4.8.2.	Prewencja wypadkowa	52
4.9.	Akcje masowe	53
4.9.1.	Informacja o stanie konta w ZUS	53
4.9.2.	Rozliczenie podatku dochodowego	53
4.9.3.	Waloryzacja świadczeń	54
4.9.4.	Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu.....	55
5.	ZARZĄDZANIE FUNDUSZAMI	56
5.1.	Fundusz Ubezpieczeń Społecznych	56
5.1.1.	Przychody.....	56
5.1.2.	Koszty.....	57
5.1.3.	Wynik finansowy.....	57
5.2.	Fundusz Rezerwy Demograficznej	58
5.2.1.	Stan aktywów.....	58
5.2.2.	Zarządzanie aktywami	59
5.3.	Fundusz Emerytur Pomostowych	60
5.4.	Fundusz Alimentacyjny w likwidacji.....	60
6.	REALIZACJA PRZEZ ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH POZOSTAŁYCH ZADAŃ	61
6.1.	Pobór składek na Fundusz Pracy, Fundusz Solidarnościowy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.....	61
6.2.	Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne.....	62
6.3.	Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych.....	62
6.4.	Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS.....	62
7.	ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	63
7.1.	Realizacja „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025”	63
7.2.	Reorganizacja ZUS, centralizacja i transformacja organizacyjna	67
7.3.	Kontrola zarządcza	68
7.3.1.	Realizacja Planu działalności ZUS.....	69
7.3.2.	Zarządzanie ryzykiem.....	70
7.4.	Zarządzanie kapitałem ludzkim.....	72
7.4.1.	Struktura zatrudnienia	72
7.4.2.	Dostosowanie etatyżacji do zadań i potrzeb Zakładu.....	73

7.4.3.	Poprawa warunków pracy	74
7.4.4.	Polityka personalna.....	77
7.4.5.	Zarządzanie rozwojem pracowników	82
7.4.6.	Przyjazne miejsce pracy	84
7.4.7.	Budowa wartości i odpowiedzialności.....	85
7.4.8.	Dialog ze związkami zawodowymi.....	88
7.4.9.	Rozwój komunikacji wewnętrznej w ZUS	92
7.5.	Zarządzanie bezpieczeństwem ZUS i klientów.....	93
7.5.1.	Cyberbezpieczeństwo	93
7.5.2.	Podniesienie poziomu znaczenia bezpieczeństwa teleinformatycznego wśród pracowników i współpracowników ZUS	94
7.5.3.	Spełnienie wymagań i zgodności z ustawą o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa oraz wymaganiami rozporządzenia ds. Krajowych Ram Interoperacyjności (KRI).....	94
7.5.4.	System Zarządzania Ciągłością Działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych ...	94
7.5.5.	Zarządzanie ryzykiem w bezpieczeństwie informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	95
7.5.6.	Ochrona danych osobowych.....	95
7.6.	Elektronizacja obiegu dokumentacji	96
7.7.	Obszar IT.....	100
7.7.1.	Strategia rozwoju IT dla ZUS na lata 2021-2025.....	100
7.7.2.	Oszczędności zakupowe w obszarze IT.....	101
7.7.3.	Centrum Informatyki	102
7.7.4.	Niwelowanie długu technologicznego.....	103
7.7.5.	Przygotowanie systemów informatycznych do obsługi nowych zadań.....	110
8.	PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU.....	113
8.1.	Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	113
8.2.	Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	116
8.3.	Udzielanie zamówień publicznych	117
8.4.	Zarządzanie nieruchomościami ZUS	118
8.5.	Wykorzystanie środków unijnych	119
9.	AUDYT I KONTROLA	120
9.1.	Kontrola wewnętrzna.....	120
9.2.	Audyt wewnętrzny	121
9.3.	Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	123
9.4.	Konflikt interesów	124
9.5.	Koordinacja kontroli zewnętrznych.....	124
10.	DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH NA RZECZ KLIENTÓW	124
10.1.	Udział ZUS w procesie legislacyjnym w 2023 r.	124
10.2.	Podnoszenie jakości obsługi klientów i rozwój usług elektronicznych	124

10.3. Mobilna legitymacja emeryta-rencisty	128
10.4. Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów	129
10.5. Weryfikacja jakości obsługi i satysfakcji klientów	130
10.5.1. Badania jakości obsługi klientów	130
10.5.2. Badania opinii i satysfakcji klientów z usług świadczonych przez ZUS	131
10.6. Działania na rzecz klientów z niepełnosprawnościami	132
11. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA	133
11.1. Nowoczesna otwarta komunikacja – akcje informacyjne, nowoczesne kanały komunikacji	133
11.2. Działalność edukacyjna	135
11.3. Działalność naukowa	135
12. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA	137
12.1. Udział w pracach instytucji międzynarodowych	137
12.2. Współpraca z instytucjami łącznikowymi	138
12.3. Współpraca z instytucjami właściwymi	139
12.4. Działalność informacyjno-popularyzatorska	139
13. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE	140
13.1. Analityka biznesowa: prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne, narzędzia i rozwiązania wspierające potencjał analityczny Zakładu	140
13.2. Rozwój nowoczesnej analityki danych w ZUS	146
14. PODSUMOWANIE	147
14.1. Porównanie danych lata 2022 – 2023	148
SPIS TABEL	156
SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW	157

1. WSTĘP

Zakład Ubezpieczeń Społecznych¹ został powołany do życia przez Prezydenta Ignacego Mościckiego 24 października 1934 roku. Od blisko dziewięćdziesięciu lat kolejne pokolenia pracowników ZUS kontynuują tradycje swoich poprzedników i dobre praktyki, pamiętając o odpowiedzialności, jaka spoczywa na ZUS, który aktywnie włącza się w kreowanie polityki ubezpieczeniowej i społecznej. Ubezpieczenia społeczne stanowią ważny filar naszej państwowości. Przede wszystkim są podstawowym elementem bezpieczeństwa socjalnego milionów obywateli.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych ma świadomość swojej roli w dzisiejszym świecie i dzięki dotychczas zdobytym doświadczeniom jest gotowy na wyzwania, jakie przyniesie przyszłość. Na przestrzeni kilku ostatnich lat wdrożył wiele ważnych społecznie projektów. Do najważniejszych z nich należą: **e-Składka** (wprowadzenie indywidualnych rachunków składowych dla płatników), **e-ZLA** (elektronizacja zwolnień lekarskich), **e-akta** (skrócenie okresu przechowywania akt pracowniczych z 50 do 10 lat oraz ich elektronizacja). Ponadto w połowie 2019 r. Zakład jako jedna z pierwszych instytucji w Europie wdrożył nowy System Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI).

Terminowa realizacja ustawowych obowiązków

W 2023 roku ZUS **sprawnie i terminowo wywiązywał się z ustawowych obowiązków**. Realizowano takie zadania jak: ustalanie uprawnień do świadczeń oraz ich terminowa wypłata, waloryzacja emerytur i rent oraz rozliczenie podatkowe świadczeniobiorców, rozliczanie, pobór i dochodzenie składek, dysponowanie środkami finansowymi FUS, stwierdzanie i ustalanie obowiązku ubezpieczeń społecznych, realizacja umów i porozumień międzynarodowych w dziedzinie ubezpieczeń społecznych, realizacja zadań z zakresu prewencji rentowej i wypadkowej, kontrola orzecznictwa o czasowej niezdolności do pracy, kontrola płatników składek czy popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych.

Kluczowe wskaźniki

ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne - **102%**

wydolność FUS – **83,6%**

78,8% świadczeń wypłacanych na rachunki bankowe

efektywne zarządzanie środkami publicznymi – w stosunku do pierwotnie planowanej kwoty **dotacja uległa zmniejszeniu o 13 mld zł**; w stosunku do planu wg znowelizowanej ustawy budżetowej **o 8 mld zł**

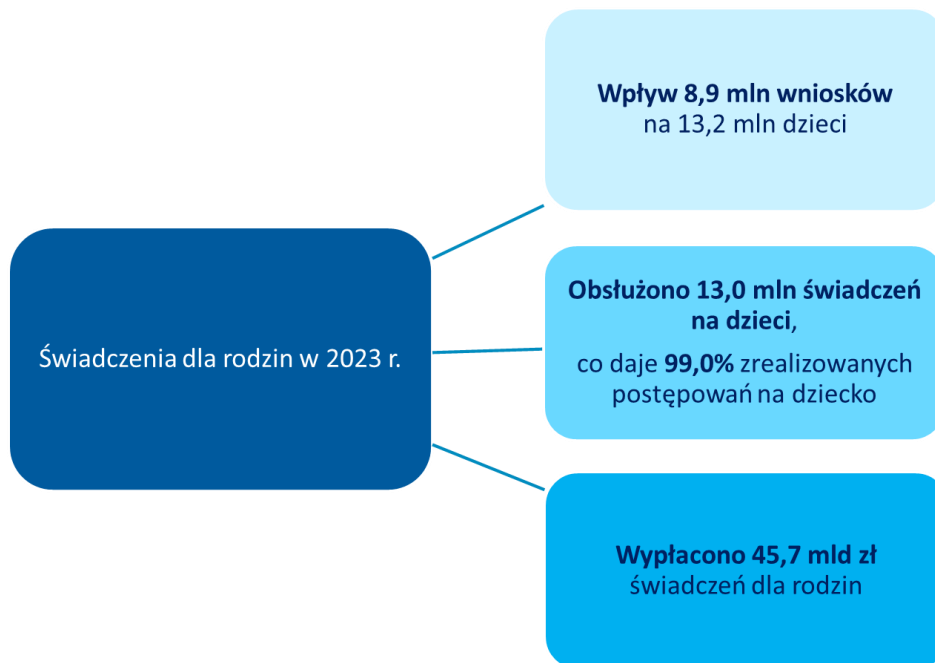
wskaźnik waloryzacji składek emerytalnych w 2023 r. – **114,4%**, subkonta – **109,2%**

¹ Zakład Ubezpieczeń Społecznych, dalej ZUS lub Zakład

Obsługa świadczeń z programów dla rodzin

Zakład Ubezpieczeń Społecznych przejął także obsługę nowoczesnych świadczeń dla rodzin. Od 1 lipca 2021 r. ZUS obsługuje **program Dobry Start 300+**. W 2022 r. ZUS rozpoczął obsługę wniosków **programu Rodzina 500+**, **rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO)** oraz o **dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna** (tzw. dofinansowanie żłobkowe). W 2023 roku ZUS kontynuował realizację ww. programów dla rodzin. W 2023 r. ogółem wpłynęło **8,9 mln wniosków** na 13,2 mln dzieci. ZUS wypłacił łącznie **45,7 mld zł** świadczeń dla rodzin. Obsłużono **13,0 mln świadczeń na dzieci**, co daje **99,0%** zrealizowanych postępowań na dziecko. Programy realizowane są w oparciu o **rozwiązania systemowe i automatyczne**.

Wobec wejścia w życie ustawy z dnia 7 lipca 2023 r. o zmianie ustawy o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci, na mocy której od stycznia 2024 r. podwyższeniu uległa kwota świadczenia wychowawczego z 500 zł do 800 zł dla około 6,9 milionów dzieci (w tym w oparciu o ustawę o pomocy dla Ukrainy) wdrożono w ZUS rozwiązania umożliwiające automatyczne podwyższenie kwoty świadczenia.



Pomoc dla przedsiębiorców

ZUS stanął na wysokości zadania w okresie wielkich i ważnych wydarzeń ostatnich lat. Zrealizował Tarczę Antykrzysową związaną z pandemią Covid-19, świadczył pomoc dla płatników poszkodowanych w związku z sytuacją ekologiczną na Odrze, obsługiwał system informatyczny dla Polskiego Bonu Turystycznego. Od 1 kwietnia 2023 r. Zakład udziela nowego rodzaju pomocy dla przedsiębiorców, którzy zajmują się produkcją pieczywa, świeżych wyrobów ciastkarskich i ciastek oraz wykorzystują do prowadzenia działalności piece ogrzewane paliwami gazowymi i dysponują limitem pomocy de minimis. Dzięki temu rozwiązaniu piekarnie i cukiernie mają zapewnione stabilne, nawet dwu, trzykrotnie niższe ceny gazu.

Nowoczesny e-urząd

ZUS nieustannie stara się podnosić jakość świadczonych usług, zwiększać satysfakcję klientów, zachowując jednocześnie zasady należytej rzetelności i zgodności z prawem. Od lat podąża za nowymi trendami w zakresie obsługi klientów. ZUS stał się jednym z największych i najbardziej zaawansowanych elektronicznie urzędów w Polsce. Usługi elektroniczne dostępne są 24h/dobę, 7 dni w tygodniu. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów ZUS umożliwia skorzystanie z szerokiego zakresu oferowanych usług w sposób łatwy, bezpieczny i nowoczesny. Za pośrednictwem kanałów elektronicznych (Platforma Usług Elektronicznych (PUE) ZUS, Banki, Emp@tia, aplikacja mobilna mZUS) w 2023 r. wpłynęło 22,4 mln elektronicznych wniosków klientów, w tym przez PUE ZUS 16,7 mln.

Elektronizacja usług może być wyzwaniem dla niektórych osób, dlatego Zakład zapewnia wsparcie i pomoc każdemu klientowi. Na **stronie internetowej** zus.pl zamieszczone są **FAQ i bazy wiedzy, filmy instruktażowe, materiały video, broszury**. Informacje można również uzyskać **telefonicznie**, podczas **e-wizyty**, czy też **bezpośredniej wizyty** w siedzibie ZUS (SOK). Organizowane są **webinaria, konferencje, spotkania, dyżury telefoniczne ekspertów**. W każdej placówce SOK udostępniono **specjalne stanowisko dla klientów ZUS** z dostępem do Internetu. Klienci mogą wykonać wszystkie czynności online w siedzibie ZUS i przy wsparciu pracownika ZUS. W celu ograniczenia błędów i zminimalizowania ilości wykonywanych czynności przez klienta stworzono dla nich **intuicyjne kreatory wniosków**, które w prosty sposób krok po kroku prowadzą do złożenia wniosku.

W listopadzie 2022 roku udostępniono pierwszą w ZUS **aplikację mobilną dla klientów indywidualnych**. Pierwotnie aplikacja miała funkcje przeznaczone do obsługi świadczeń dla rodzin – najpierw 500+, a w kolejnej aktualizacji 300+. W marcu 2023 r. udostępniono możliwość wnioskowania o rodzinny kapitał opiekuńczy oraz dofinansowanie pobytu dziecka w żłobku, w grudniu 2023 r. dostosowano ją do zmiany wysokości świadczenia wychowawczego z 500 na 800 zł. We wrześniu 2023 r. udostępniono **aplikację mobilną dla lekarzy**, którzy mają upoważnienie do wystawiania zwolnień lekarskich oraz dla asystentów medycznych, upoważnionych przez lekarzy do wystawiania zwolnień w ich imieniu. W 2024 r. **planowane jest udostępnienie aplikacji mobilnej dla płatników składek**, w której od 2025 r. planuje się dodanie możliwości dokonywania płatności elektronicznych z tytułu należnych składek.

Ponadto od stycznia 2023 r. **dla emerytów i rencistów** została udostępniona możliwość pobrania na telefon (przy użyciu bezpłatnej aplikacji mobilnej mObywatel) elektronicznej wersji legitymacji tzw. **mLegitymacji**.

Katalog e-usług ZUS

PUE ZUS	e-Płatnik	e-ZLA
e-akta	e-Składka	e-wnioski
Aplikacje mZUS: - dla klientów indywidualnych - dla lekarzy	mLegitymacja	e-wizyty
Elektroniczne zaświadczenie A1	Elektroniczna wymiana danych z instytucjami	EESI

Transformacja organizacyjna

Aby jeszcze sprawniej i efektywniej obsługiwać klientów, realizować statutowe zadania i **rozwijać nowoczesne e-usługi**, ZUS sukcesywnie realizuje przedsięwzięcia m.in. takie jak:

- automatyzacja rozliczeń płatników składek,
- konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków, w tym odmiejszczenie obsługi spraw zasiłkowych,
- automatyzacja świadczeń emerytalno-rentowych, w tym odmiejszczenie procesów świadczeniowych,
- ubankowanie świadczeń wypłacanych przez ZUS,
- elektroniczna wymiana danych i dokumentacji (depapieryzacja),
- zmniejszenie długu technologicznego poprzez rozwój systemów i nowej architektury IT,
- budowa Centralnego Rejestru Klientów Zakładu,
- cyberbezpieczeństwo ZUS.

Rozwój pracowników i przyjazny pracodawca

ZUS dba o rozwój swoich pracowników, udostępniając im **szeroki wachlarz szkoleń**, począwszy od szkoleń merytorycznych m.in. z zakresu ubezpieczeń i składek, realizacji dochodów, świadczeń długo- i krótkoterminowych, kontroli płatników składek, poprzez szkolenia dotyczące zagadnień prawnych czy postępowania administracyjnego, a skończywszy na szkoleniach podnoszących umiejętności interpersonalne czy informatyczne. W związku ze specyfiką działalności podstawowej Zakładu wiodącą rolę w podnoszeniu kwalifikacji pracowników odgrywa Kadra Trenerów Wewnętrznych, która prowadzi szkolenia w formule stacjonarnej i zdalnej. Dostępną formą podnoszenia kompetencji wśród pracowników jest także samodzielna realizacja szkoleń e-learningowych.

ZUS oferuje swoim pracownikom również **pozapłatcowe benefity** w postaci świadczeń z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (w tym m.in.: dopłaty do wypoczynku urlopowego, do-

finansowanie do działalności kulturalnej i rekreacyjno-sportowej, dofinansowanie do kolonii, pomoc materialną), dofinansowania do studiów. Ponadto umożliwia wykonywanie pracy stacjonarnej lub pracy zdalnej.

Prezes i Zarząd ZUS konsekwentnie od wielu lat prowadzą politykę, której celem jest zapewnienie pracownikom ZUS **optymalnych warunków pracy**, w tym w szczególności **warunków płacowych adekwatnych do wykonywanej przez nich pracy**. Efektem tych działań jest **wzrost przeciętnego wynagrodzenia zasadniczego w Zakładzie w latach 2016-2023 o 2 813 zł (tj. o 84,3%)**.

Zakład od kilku lat podejmuje także intensywnie działania w kierunku **poprawy warunków pracy** pracowników ZUS, polegające m.in. na: wymianie zużytych mebli, wymianie sprzętu komputerowego, poprawie komfortu termicznego poprzez montaż klimatyzacji i projekty termomodernizacji.

Poprawa wizerunku ZUS

W 2023 r. ZUS otrzymał wiele ważnych nagród i wyróżnień, m.in.: **Symbol Odpowiedzialności Społecznej**, tytuł **Najaktywniejszej Instytucji**, **nagrodę XXX-lecia Welconomy**, **Oznakę za zasługi dla rozwoju Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Pracowników Służby BPH**. W 2023 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych po raz czwarty otrzymał **certyfikat „Przyjazny Urząd”** za efektywne i trwałe budowanie relacji z klientami, wysoką jakość usług oferowanych klientom oraz ich profesjonalną obsługę. Został również doceniony za budowanie kultury jakości oraz wdrożenie nowoczesnego modelu zarządzania publicznego. Tym samym potwierdził swoją pozycję jako jednej z najbardziej innowacyjnych i efektywnych instytucji publicznych w Polsce. W 2023 r. ZUS otrzymał również prestiżowe wyróżnienie **Orła Jakości™ 2023** za wdrożenie aplikacji mobilnej mZUS.

Wiele nagród zaadresowano bezpośrednio do ówczesnej Prezes Zakładu, prof. Gertrudy Uścińskiej, m.in.: **„Kreatorka Zdrowia 2023”**, **„Labor Mobilis”**, **nagrodę „Made in Poland”**, **medal „Zasłużony dla Nauki Polskiej Sapientia et Veritas”**, **medal „Zasłużony dla bezpieczeństwa w górnictwie”**. Ponadto członek Zarządu ZUS nadzorujący Pion Operacji i Eksploatacji Systemów odebrał **Honorową Nagrodę „Złotego Herolda II stopnia”** za zaangażowanie i prace na rzecz budowy nowoczesnego państwa opartego na powszechnym wykorzystaniu technologii teleinformatycznych.

Działania podejmowane przez ZUS na rzecz poprawy poziomu usług są dostrzegane także przez klientów i obywateli. Badania przeprowadzone w roku 2023 przez niezależną pracownię badawczą PBS pokazały, że **71,3% klientów jest zadowolonych z obsługi w ZUS** (wzrost o 1,5 pp. wobec 2022 r.). Natomiast według badania CBOS z września 2023 r., o działalności ZUS z aprobatą wypowiedziała się około połowa Polaków (**47%**), co stanowi poprawę w stosunku do 2022 r. (46%).

90. rocznica utworzenia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

24 października 2023 r. w Centrali ZUS odbyła się uroczystość inauguracji obchodów 90-lecia utworzenia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych połączona z coroczną uroczystością Dnia Pracownika ZUS. Obchodzony jubileusz będzie sprzyjać podsumowaniom i kreśleniu dalszych perspektyw rozwoju. W ramach obchodów przewidziano organizację wielu wydarzeń na poziomie centralnym i regionalnym (m.in. konferencje powiązane tematycznie z obszarami działalności Zakładu, warsztaty, seminaria, eventy, wydarzenia edukacyjne, wykłady, odczyty, prelekcje, wystawy

poświęcone historii ubezpieczeń społecznych i działalności ZUS, konkursy o tematyce ubezpieczeniowej). Zwieńczeniem obchodów będzie konferencja 24 października 2024 r. połączona z obchodami Dnia Pracownika ZUS. Patronat Honorowy nad obchodami jubileuszowymi objął Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej Andrzej Duda.

2. OBSŁUGA RZĄDOWYCH PROGRAMÓW POMOCOWYCH I PRORODZINNYCH

2.1. Obsługa świadczeń z programów dla rodzin

ZUS kontynuował realizację programów dla rodzin prowadzoną z uwzględnieniem maksymalnej optymalizacji kosztów obsługi programów z wykorzystaniem nowoczesnych technologii gwarantujących wysoki poziom automatyzacji procesów, obniżający koszty zarządzania programami.

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

- obsługa zadań związanych z przyznawaniem i wypłatą świadczeń dla rodzin realizowana jest w systemach informatycznych KSI ZUS i Portal PUE ZUS. Wykorzystanie w ZUS nowych dostępnych technologii zapewniło obsługę automatycznego rozpatrywania wniosków o świadczenia dla rodzin, weryfikację danych podanych we wnioskach z dostępnymi rejestrami i bazami danych, a także automatycznego badania prawa oraz kierowania świadczeń do wypłaty na rachunki bankowe,
- wnioski przyjmowane były wyłącznie w formie elektronicznej z zastosowaniem kreatora wniosku o świadczenie, co ograniczało błędy i pomyłki na wnioskach oraz wspierało klienta w załączaniu odpowiedniego dla danego klienta załącznika i eliminowało przypadki omyłkowego składania wniosków bez podpisu,
- przyjęte zostały kanały elektronicznego składania wniosków o świadczenia dla rodzin: PUE ZUS, system MRPiPS Emp@tia, bankowość elektroniczna, aplikacja mobilna mZUS,
- obsługa świadczeń realizowana była wyłącznie przez dedykowane i powołane do tego centrum, tj. Centrum Obsługi Świadczeń dla Rodzin (CSR), a obsługą finansową wypłat zajmowało się Centrum Obsługi Płatności w Słupsku (COP).

Dodatkowo prowadzone były działania, których celem było zoptymalizowanie procesu obsługi świadczeń dla rodzin, jak również wdrożenie rozwiązań, których celem było zmniejszenie powstania ryzyka wypłaty nienależnie pobranych świadczeń dla rodzin.

Działania komunikacyjne w zakresie świadczeń dla rodziny w 2023 r. przedstawiały się następująco:

- na stronie www.zus.pl w aktualnościach opublikowano 20 artykułów dla klientów dotyczących świadczeń dla rodziny (dodatkowo 3 artykuły na temat 500+ w języku ukraińskim na podstronie dedykowanej obywatelom Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi),
- na bieżąco aktualizowano również artykuły merytoryczne dotyczące świadczeń dla rodzin wynikające m.in. z nowych okresów świadczeniowych (500+/800+ i 300+) czy podniesienia kwoty świadczenia (500+/800+),
- do komunikacji wykorzystano również media społecznościowe (LinkedIn, platforma X),

- przeprowadzono kampanie informacyjne dot. świadczenia wychowawczego, które dotyczyły:
 - nowego okresu świadczeniowego 500+ i aplikacji mZUS (luty/marzec 2023 r.: kampania m.in.: w mediach społecznościowych, portalach parentingowych, dzienniku elektronicznym Librus i na ekranach w komunikacji miejskiej),
 - podniesienia wysokości świadczenia wychowawczego z 500 zł na 800 zł, bez konieczności składania wniosku – w okresie sierpień-grudzień 2023 r.: kampania informacyjna na stronie zus.pl i w mediach społecznościowych oraz realizowano kampanię na piknikach rodzinnych, w instytucjach współpracujących m.in.: jednostkach Poczty Polskiej i KRUS, w portalach internetowych, dzienniku elektronicznym Librus i na ekranach w komunikacji miejskiej. W telewizji i radiu emitowany był spot informacyjny.

2.1.1. Świadczenia wychowawcze 500+

Program Rodzina 500+ realizowany był w oparciu o ustawę z 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci. W wyniku zmiany legislacyjnej z 2021 r. realizacja tego programu od 1 stycznia 2022 r. została powierzona Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych.

W 2023 r. ZUS kontynuował obsługę świadczeń wychowawczych, przy czym od 1 lutego 2023 r. uruchomiona została akcja przyjmowania wniosków na kolejny okres świadczeniowy, trwający od 1 czerwca 2023 r. do 31 maja 2024 r. Wypłatę świadczeń na ten okres Zakład rozpoczął w czerwcu 2023 r.

Realizacja przez ZUS zadań z obszaru świadczeń wychowawczych przebiegała zgodnie z ustawą, tj.:

- prawo do świadczenia wychowawczego ustalane jest na okres od 1 czerwca do 31 maja roku następnego, na wniosek osoby zainteresowanej,
- świadczenia wychowawcze dla rodzin osób migrujących przyznawane są na gruncie przepisów UE o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, w wyniku zmiany prawnej - w gwarantowanej kwocie wynikającej z polskiej ustawy,
- wypłata świadczeń realizowana jest wyłącznie na rachunki bankowe wnioskodawców, co daje 100% ubankowienia beneficjentów tego programu.

Dodatkowo zostały wprowadzone zmiany optymalizacyjne w obsłudze procesu, jak również zmiany pozwalające uniknąć wypłaty nienależnie pobranych świadczeń dla rodzin, w przypadku, gdy wniosek o świadczenie wychowawcze został złożony przez innego wnioskodawcę (np. rodzica zastępczego), a dotychczasowe świadczenie były wypłacane rodzicowi.

W 2023 r. zapewniono obsługę **5 067,1 tys. wniosków** o świadczenie z programu Rodzina 500+ na **7 736,7 tys. dzieci**. W ramach programu Rodzina 500+ od stycznia do końca 2023 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie **40 191,8 mln zł**.

Wobec wejścia w życie ustawy z dnia 7 lipca 2023 r. o zmianie ustawy o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci, na mocy której od stycznia 2024 r. podwyższeniu uległa kwota świadczenia wychowawczego z 500 zł do 800 zł dla około 6,9 milionów dzieci (w tym w oparciu o ustawę o pomocy dla Ukrainy).

Akcja podwyższenia kwoty świadczenia wychowawczego została rozpoczęta w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w połowie grudnia 2023 r. Przygotowane zostało oprogramowanie pozwalające na automatyczne, masowe podwyższenie kwoty świadczenia wychowawczego oraz ręczne podwyższenie kwoty świadczeń wychowawczych w sprawach, w których automatyczne podwyższenie kwoty nie było możliwe. Przeprowadzono również prace polegające na zmianie oprogramowania w zakresie przyznawania świadczenia wychowawczego od 1 stycznia 2024 r. w nowej wysokości oraz wprowadzono zmiany do elektronicznych kreatorów wniosków o świadczenia, które uwzględniają zmianę kwoty świadczenia.

2.1.2. Rodzinny kapitał opiekuńczy

ZUS kontynuował działania dotyczące obsługi Rodzinnego kapitału opiekuńczego (tzw. RKO). Realizacja przez ZUS programu przebiegała zgodnie z ustawą oraz przyjętymi założeniami:

- świadczenia RKO dla rodzin osób migrujących przyznawane są na gruncie przepisów UE o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, w gwarantowanej kwocie wynikającej z polskiej ustawy, co eliminuje ryzyko przewlekłości postępowań międzynarodowych; dla tych celów został wdrożony specjalny kanał komunikacji z urzędami wojewódzkimi, jako instytucjami właściwymi dla realizacji przepisów na gruncie rozporządzeń unijnych;
- wypłata świadczeń realizowana jest wyłącznie na rachunki bankowe beneficjentów, co daje 100% ubankowienia beneficjentów tego programu.

W 2023 r. zapewniono obsługę **187,7 tys. wniosków** o świadczenie z programu Rodzinny kapitał opiekuńczy na **190 tys. dzieci**. W ramach programu RKO do 31 grudnia 2023 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie **2 138,2 mln zł**.

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

ZUS w 2023 r. kontynuował realizację programu Dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna (tzw. dofinansowanie żłobkowe).

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

W 2023 r. zapewniono obsługę **104,7 tys. wniosków** w ramach dofinansowania obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna na **115,1 tys. dzieci**. W ramach programu tzw. dofinansowania żłobkowego do 31 grudnia 2023 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie **424,3 mln zł**.

2.1.4. Dobry Start 300+

Od 1 lipca 2023 r. ZUS rozpoczął realizację kolejnej – trzeciej już – edycji obsługi wniosków z programu Dobry Start na rok szkolny 2023/2024.

Realizacja przez ZUS programu przebiegała zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 15 czerwca 2021 r. oraz przyjętymi założeniami.

W 2023 r. zapewniono obsługę **3 237,7 tys. wniosków** o świadczenie dobrego startu na **4 586 tys. dzieci**. W ramach programu Dobry Start do 31 grudnia 2023 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie **1 354,3 mln zł**.

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

W następstwie wejścia w życie ustawy z 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa, Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuuje wsparcie dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski po 23 lutego 2022 r. z Ukrainy w związku z działaniami wojennymi i których pobyt na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest uznawany za legalny, w zakresie świadczeń:

- świadczenia wychowawczego, o którym mowa w ustawie z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci²;
- rodzinnego kapitału opiekuńczego, o którym mowa w ustawie z dnia 17 listopada 2021 r. o rodzinnym kapitale opiekuńczym³;
- dofinansowania obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna, o którym mowa w art. 64c ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3⁴;
- świadczenia dobrego startu, o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 187a ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej⁵.

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

W ZUS wdrożone zostały mechanizmy systemowe, w wyniku których wypłata świadczeń dla rodzin dla uchodźców z Ukrainy, których pobyt na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest uznawany za legalny podlega wstrzymaniu w sytuacji, gdy świadczeniobiorca lub dziecko, na które zostało przyznane świadczenie wyjedzie z Polski. Po udostępnieniu usługi wymiany danych przez Straż Graniczną przeprowadzamy bieżącą weryfikację rejestru w zakresie daty wyjazdów, która umożliwia tymczasowo wstrzymanie wypłaty świadczeń, zapobiegając ryzyku dokonania nadpłaty.

DANE STATYSTYCZNE DOTYCZĄCE REALIZACJI W 2023 R. PROGRAMÓW DLA RODZIN W RAMACH WSPARCIA DLA OBYWATELI UKRAINY:

- w zakresie programu Rodzina 500+ zapewniono obsługę 204 tys. wniosków na 399,4 tys. dzieci; w ramach realizacji programu do uchodźców z Ukrainy przekazano 1 455,2 mln zł;

² Dz. U. z 2023 r. poz. 810 i 1565

³ Dz. U. z 2023 r. poz. 883

⁴ Dz. U. z 2023 r. poz. 204 i 1429

⁵ Dz. U. z 2024 r. poz. 177

- w zakresie programu Rodzinny kapitał opiekuńczy zapewniono obsługę 6,6 tys. wniosków na 7,7 tys. dzieci; w ramach realizacji programu do uchodźców z Ukrainy przekazano 57,2 mln zł;
- w zakresie dofinansowania obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna zapewniono obsługę 2,3 tys. wniosków na 2,8 tys. dzieci; w ramach realizacji programu do uchodźców z Ukrainy przekazano 5,1mln zł;
- w zakresie programu Dobry Start 300+ zapewniono obsługę 86,3 tys. wniosków o świadczenie dobry start na 116,2 tys. dzieci; w ramach programu Dobry Start w 2023 r. do uchodźców z Ukrainy przekazano 37,4 mln zł.

UDOSTĘPNIENIE BAZY NOCLEGOWEJ ZUS DLA UCHODźCÓW Z UKRAINY

W ramach wsparcia obywateli z Ukrainy na polecenie wojewodów w 2023 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych udostępnił w swojej bazie noclegowej 365 pokoi dla 974 osób. Ich liczba zmieniła się sukcesywnie w zależności od migracji. Ostatni uchodźcy opuścili bazę noclegową w ZUS 20 grudnia 2023 r.

KOSZTY OBSŁUGI WYPŁATY ŚWIADCZEŃ I UDOSTĘPNIANIA BAZY LOKALOWEJ ZUS DLA UCHODźCÓW Z UKRAINY

W oparciu o art. 12 ust. 3 oraz w związku z art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2022 roku o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym, w 2023 roku Zakład poniósł wydatki na realizację zadań na rzecz pomocy obywatelom Ukrainy w zakresie obsługi wypłaty świadczeń oraz udostępnienia bazy lokalowej ZUS.

W zakresie obsługi wypłaty świadczeń przez Zakład zostały poniesione koszty w wysokości 22 371 tys. zł, m.in. na dostosowanie funkcjonalności systemów informatycznych (KSI ZUS i Portal PUE) do obsługi wniosków dla wypłaty świadczeń dla obywateli Ukrainy, zatrudnienie w jednostkach organizacyjnych ZUS tłumaczy języka ukraińskiego oraz refundację dla pracowników ZUS zaangażowanych w realizację nowego zadania wynagrodzenia za pracę w godzinach nadliczbowych.

W zakresie udostępnienia bazy lokalowej Zakładu dla potrzeb obywateli Ukrainy, zostały poniesione koszty w wysokości 1 678 tys. zł w zakresie zakwaterowania, wyżywienia, zaopatrzenia w niezbędne materiały i środki higieniczne oraz inne niezbędne produkty umożliwiające zapewnienie bezpiecznego i godnego zakwaterowania i przebywania uchodźców w ośrodkach Zakładu.

2.3. Przygotowanie do obsługi wniosków o świadczenia wspierające dla osób z niepełnosprawnością

1 stycznia 2024 r. weszły w życie zmiany do ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych oraz ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych wprowadzone ustawą z 7 lipca 2023 r. o świadczeniu wspierającym⁶. Zgodnie z przepisami Zakład Ubezpieczeń Społecznych od 1 stycznia 2024 r. rozpatruje wnioski o świadczenie wspierające.

Zmiany wprowadziły dwa nowe tytuły do ubezpieczeń:

⁶ Dz. U. poz. 1429

- osoba pobierająca świadczenie wspierające – obowiązkowe ubezpieczenie zdrowotne,
- osoba niepodjemująca zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej ze względu na potrzebę udzielenia wsparcia osobie pobierającej świadczenie wspierające, wspólnie z nią zamieszkująca i gospodarująca (dalej: osoba sprawująca opiekę) – obowiązkowe ubezpieczenie emerytalne i rentowe oraz ubezpieczenie zdrowotne.

W przypadku osób pobierających świadczenie wspierające zgłoszenie będzie dokonywane automatycznie na podstawie informacji o przyznaniu prawa do tego świadczenia. Osoby te mogą zgłosić członków swojej rodziny do ubezpieczenia zdrowotnego na swój wniosek. W przypadku osób sprawujących opiekę objęcie ubezpieczeniami następuje na wniosek tej osoby. Osoby te mogą zgłosić członków swojej rodziny do ubezpieczenia zdrowotnego na swój wniosek.

Aby realizacja zadań przebiegała zgodnie z przepisami w 2023 roku, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w szczególności:

- przygotował i wdrożył rozwiązania prawne i proceduralne dotyczące obsługi wniosków o świadczenie wspierające,
- prowadził prace nad przygotowaniem oprogramowania,
- udostępnił elektronicznie Wojewódzkim Zespołom ds. Orzekania o Niepełnosprawności dokumentację orzeczniczą ZUS,
- przygotował i wdrożył od 1 stycznia 2024 r. wzory wniosków o świadczenie wspierające (w formie kreatora), dostępne na profilu PUE ZUS klienta. Składanie wniosków odbywa się także za pośrednictwem systemów informatycznych banków oraz systemu MRPiPS „Emp@tia”,
- przeprowadził szkolenia dla pracowników.

2.4. Obsługa rocznego rozliczenia składki zdrowotnej za 2022 r.

1 stycznia 2022 r. weszła w życie zmiana w ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, na podstawie których zmieniły się zasady ustalania podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie zdrowotne dla osób prowadzących pozarolniczą działalność:

- podstawa wymiaru składki na ubezpieczenie zdrowotne jest uzależniona od formy opodatkowania stosowanej przez osobę prowadzącą pozarolniczą działalność,
- płatnik składek ma obowiązek comiesięcznego składania dokumentów rozliczeniowych z wyliczoną składką zdrowotną w oparciu o osiągnięty dochód/przychód,
- płatnik ma obowiązek złożyć roczne rozliczenie składki zdrowotnej w dokumentach za kwiecień następnego roku.

W ramach Zakładu konieczne były zmiany systemowe umożliwiające złożenie przez płatników dokumentów rozliczeniowych z uwzględnieniem rocznego rozliczenia składki na ubezpieczenie zdrowotne i wniosków o zwrot (wniosków RZS-R), a następnie rozliczenie przez Zakład nadpłaty rocznej składki (zwrot do płatników, rozliczenie na zadłużenie z tytułu składek i nienależnie pobranych świadczeń z ubezpieczenia społecznego, rozliczenie na koncie płatnika).

SKŁADANIE WNIOSKÓW RZS-R

Zgodnie z ustawą o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, przedsiębiorcy, którzy w 2022 r. naliczali składkę zdrowotną z tytułu prowadzonej działalności

opodatkowanej na zasadach ogólnych (skala podatkowa, podatek liniowy) lub ryczałtem od przychodów ewidencjonowanych, mieli obowiązek złożenia rocznego rozliczenia składki zdrowotnej w dokumentach rozliczeniowych za kwiecień 2023 r. w terminie do 22 maja 2023 r.

Według stanu na 31 grudnia 2023 r. do ZUS wpłynęło 2 517 835 dokumentów rozliczeniowych z rocznym rozliczeniem składki zdrowotnej za 2022 r., w tym:

- 1 542 567 z wykazaną nadpłatą,
- 679 111 z wykazanym zwrotem,
- 296 157 z saldem 0 zł,

Do 5 czerwca 2023 r. płatnicy mogli składać wnioski o zwrot nadpłaty wynikającej z rocznego rozliczenia składki na ubezpieczenie zdrowotne. Wnioski były automatycznie utworzone przez ZUS i wystawione płatnikom w celu ich zatwierdzenia. ZUS miał obowiązek przekazać nadpłatę na rachunek bankowy płatnika składek najpóźniej do 3 sierpnia 2023 r. Jeśli płatnik nie złożył wniosku o zwrot, ZUS miał obowiązek rozliczyć nadpłatę na koncie płatnika najpóźniej do 31 grudnia 2023 r.

Według stanu na 31 grudnia 2023 r. do ZUS wpłynęło 937 369 wniosków RZS-R, z czego 937 131 wysłanych przez PUE i 238 wprowadzonych w EPWD przez pracowników komórek wydziałów obsługi i korespondencji (wnioski na SOK), na łączną kwotę zwrotu 1 734 659 tys. zł.

Obsługa wniosków RZS-R

Obsługa wniosków RZS-R była procesem zautomatyzowanym. Od 3 lipca 2023 r. wdrożona została funkcjonalność automatycznego tworzenia postępowań w EPWD do obsługi tych wniosków.

Po utworzeniu postępowania w EPWD system automatycznie weryfikował czy płatnik ma prawo do zwrotu nadpłaty. System pobierał dane niezbędne do potwierdzenia prawa do zwrotu m.in.:

- kwotę zadłużenia z konta płatnika z odsetkami naliczonymi na dzień terminu płatności z DRA rocznej (22 maja 2023 r.),
- kwotę zadłużenia z tytułu nienależnie pobranych świadczeń (NPS) z ubezpieczenia społecznego (dane z aplikacji E2 i BC).

Jeżeli w automatycznej weryfikacji system ustalił, że płatnik ma zaległości z tytułu składek lub nienależnie pobranych świadczeń, nadpłata była przeksięgowana na pokrycie ustalonego zobowiązania. Informacje o sposobie rozdysponowania nadpłaty były przekazywane płatnikowi składek na PUE ZUS.

Według stanu na 31 grudnia 2023 r. ZUS zwrócił nadpłaty 859 668 płatnikom składek w łącznej kwocie 1 556 165 tys. zł.

Proces automatycznego rozliczenia nadpłat u płatników, którzy nie złożyli wniosku o zwrot został zrealizowany w sierpniu 2023 r. Automatycznie rozliczono nadpłaty z rozliczenia rocznego w kwocie 427 644 tys. zł.

2.5. Podsumowanie realizacji Polskiego Bonu Turystycznego

Obsługa Polskiego Bonu Turystycznego, czyli wsparcia polskiej branży turystycznej i planów wypoczynkowych milionów Polskich rodzin, odbywała się w ZUS od 2020 r. Do końca marca 2023 r. z bonu skorzystało prawie **4 mln** Polaków, a zrealizowane płatności sięgnęły **3,1 mld zł**. Bon ge-

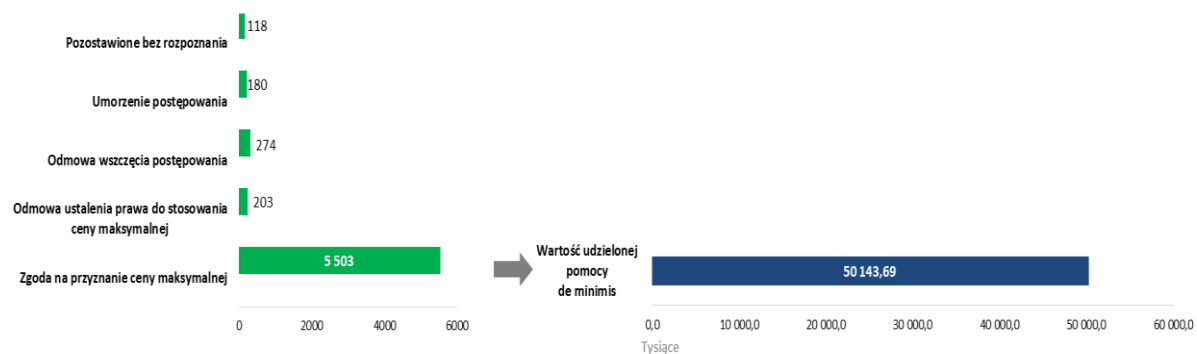
nerowany był na podstawie danych z bazy programu Rodzina 500+ lub na podstawie decyzji Polskiej Organizacji Turystycznej. Płatność polegała na podaniu podmiotowi turystycznemu kodu przypisanego do bonu, a następnie potwierdzeniu transakcji kodem otrzymanym w SMS. Bon był ważny do 31 marca 2023 r. Zgodnie z przepisami – po zakończeniu programu – ZUS przekazał dane dotyczące Polskiego Bonu Turystycznego do Polskiej Organizacji Turystycznej.

Od lipca 2020 r. do 31 marca 2023 r. działała specjalna infolinia. W 2023 r. konsultanci tej infolinii odebrali ponad 17 tys. połączeń telefonicznych od klientów i odpowiedzieli na 978 zapytań mailowych. Od momentu uruchomienia infolinii, tj. od lipca 2020 r. do końca marca 2023 r. konsultanci odebrali **749,7 tys. połączeń** i odpowiedzieli na ponad **44,1 tys. zapytań mailowych**. W ramach funkcjonowania infolinii w 2021 r. był uruchomiony chatbot pomocny w uzyskaniu podstawowych informacji na temat bonu. Z chatbota skorzystało ponad 3 000 klientów.

2.6. Tarcza gazowa

Od 1 kwietnia 2023 r. Zakład udziela nowego rodzaju pomocy dla przedsiębiorców, którzy zajmują się produkcją pieczywa, świeżych wyrobów ciastkarskich i ciastek oraz wykorzystują do prowadzenia działalności piece ogrzewane paliwami gazowymi i dysponują limitem pomocy de minimis. Pomoc ta polega na ustalaniu ceny maksymalnej za gaz na poziomie preferencyjnym, tj. w kwocie 200,17 zł/MWh. Dedykowany wniosek (druk RPG) jest dostępny na PUE i można go składać wyłącznie elektronicznie. Od 1 kwietnia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. wpłynęło 7 059 wniosków, zakończono 6 278 spraw, z czego pozytywnie – 5 503, co stanowi 87,7% wszystkich rozpatrzonych spraw. Udzielono pomocy de minimis o łącznej wartości 50 144 tys. zł.

Wykres 1. Realizacja wniosków RPG (stan na 31 grudnia 2023 r.)



3. CHARAKTERYSTYKA INSTYTUCJI

3.1. Organizacja ZUS

W 2023 r. nie zmieniły się ramy organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w statucie ZUS nadanym rozporządzeniem Ministra Rodziny i Polityki Spo-

łecznej z dnia 4 marca 2021 r.⁷ Nastąpiły natomiast zmiany w strukturze organizacyjnej ZUS – utworzone zostało Centrum Kontaktów Klientów ZUS. Jest to drugie – po Centrum Informatyki – centrum globalne utworzone jako terenowa jednostka organizacyjna. Na koniec 2023 r. struktura organizacyjna ZUS obejmowała 32 komórki organizacyjne w Centrali, 43 oddziały, 205 inspektoratów i 68 biur terenowych oraz 2 centra.

W 2023 r. kontynuowano wdrożenie zmian w modelu organizacji Zakładu. Wdrażane zmiany organizacyjne dotyczyły m.in. centralizacji realizacji niektórych zadań oraz uporządkowania struktury organizacyjnej Zakładu, stosownie do rozwiązań wprowadzonych w nowym Statucie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wprowadzonym w 2021 r.

4. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA

4.1. Realizacja dochodów

4.1.1. Rozliczenie wpłat na należności z tytułu składek

Składki pobierane przez ZUS płatnicy składek opłacają na indywidualne numery rachunku składkowego (NRS) jednym zwykłym przelewem. Każdy nowo zarejestrowany płatnik składek jest informowany o nadanym numerze NRS. W 2023 r. liczba wpłat wzrosła do 34 767 tys., tj. więcej o 7% w porównaniu do liczby wpłat w roku 2022. W roku 2023 odnotowano tylko 674 wpłaty, które zostały zwrócone do banku nadawcy. Wpłat tych było o 31 więcej niż w roku 2022.

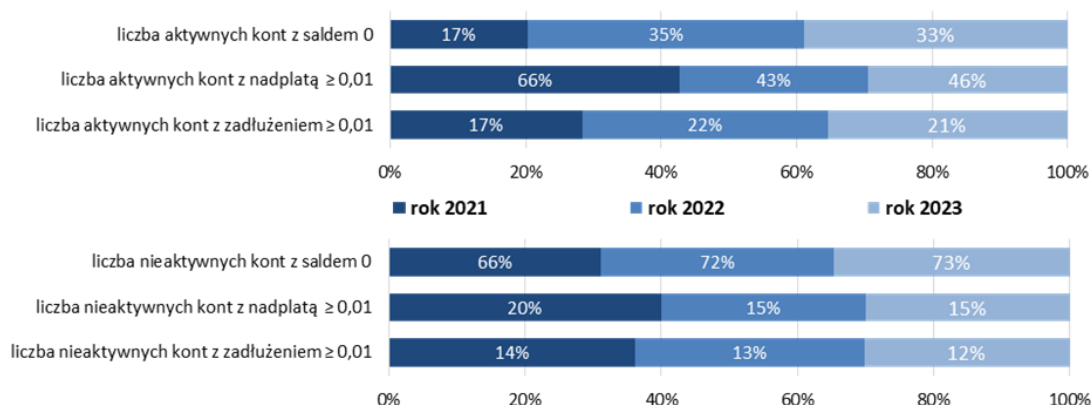
INFORMACJA O KONTACH PŁATNIKÓW SKŁADEK W ZUS

W 2023 r. było zaewidencjonowanych w ZUS 8 850 626 kont płatników składek, tj. więcej o 3,4% w porównaniu do roku 2022 (liczba 8 561 803), w tym:

- 2 965 852 kont aktywnych (wzrost o 2,4% w stosunku do roku 2022),
- 5 884 774 kont nieaktywnych (wzrost o 3,9% w stosunku do roku 2022).

⁷ Dz.U. poz. 431

Wykres 2. Struktura kont płatników aktywnych i nieaktywnych z uwzględnieniem salda konta (według stanu na koniec roku)



Według stanu na koniec roku 2023 liczba kont aktywnych z saldem 0 wyniosła 33% wszystkich kont aktywnych i obniżyła się o 2 pp. w stosunku do 2022 r.

Liczba aktywnych kont z nadpłatą (saldo Ma) wzrosła do 46%, podczas gdy w 2022 r. konta z saldem Ma stanowiły 43% wszystkich kont aktywnych (wzrost o 3 pp.). Nadpłaty na koniec roku najczęściej powstają w związku z zamykaniem roku podatkowego i opłacaniem przez płatników w grudniu składek należnych za ten miesiąc, przed terminem ich płatności, który przypada w styczniu następnego roku. W porównaniu do roku 2022 o 1 pp. obniżyła się liczba kont z saldem Wn, które stanowią 21% wszystkich kont aktywnych.

Na koniec 2023 r. liczba nieaktywnych kont z saldem 0 wyniosła 73% wszystkich kont i wzrosła o 1 pp. w porównaniu do 2022 r. Liczba kont nieaktywnych z zadłużeniem – na koniec grudnia 2023 r. wyniosła 12%, co stanowi spadek o 1 pp. w porównaniu do 2022 r.

Obsługa kont trwale nieaktywnych, tj. wyrejestrowanych co najmniej 5 lat wstecz, jest realizowana przez wydziały obsługi kont nieaktywnych, których zadaniem jest weryfikacja stanu rozliczeń na tych kontach i podejmowanie działań w zależności od salda.

INFORMOWANIE PŁATNIKÓW SKŁADEK O STANIE ROZLICZEŃ NA ICH KONTACH

W styczniu 2023 r. ZUS poinformował masowo ponad 3,1 mln płatników składek o rozliczeniu wpłat

z 2022 r. i saldzie kont na 31 grudnia 2022 r. Informacje zostały zamieszczone elektronicznie na kontach płatników na PUE ZUS. Do 80 tys. płatników, którzy nie mieli kont na PUE i mieli nadpłatę powyżej 160 zł, informacja została wysłana pocztą.

W grudniu 2023 r. rozpoczęto przygotowania do zamieszczenia na PUE ZUS informacji o rozliczeniu wpłat z 2023 r. i saldzie konta na 31 grudnia 2023 r. – informacje zostały wysłane w styczniu 2024 r. W roku 2023 co miesiąc na profil płatnika na PUE były zamieszczane informacje o:

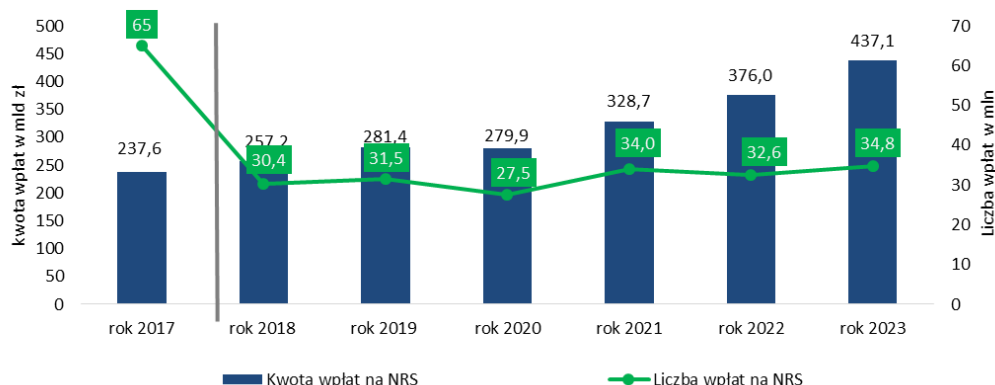
- braku dokumentów rozliczeniowych (średnio miesięcznie ponad 205 tys.; łącznie w roku 2023 – blisko 2,5 mln),
- braku wpłat za ostatni miesiąc (średnio miesięcznie 408 tys.; łącznie w roku 2023 – 4,9 mln),

- terminie raty wyznaczonej w kolejnym miesiącu do płatników, którzy podpisali umowę o spłatę zadłużenia w uldze (średnio miesięcznie ponad 62 tys. komunikatów),
- terminie korygowania dokumentów rozliczeniowych (ponad 2,2 mln).

WPLĄTY PŁATNIKÓW SKŁADEK W 2023 R.

W roku 2023 płatnicy składek przekazali blisko 34,8 mln wpłat na NRS (więcej o 6,5% w stosunku do roku 2022) w kwocie 437,1 mld zł (tj. więcej o 16,2% w stosunku do roku 2022).

Wykres 3. Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017-2023

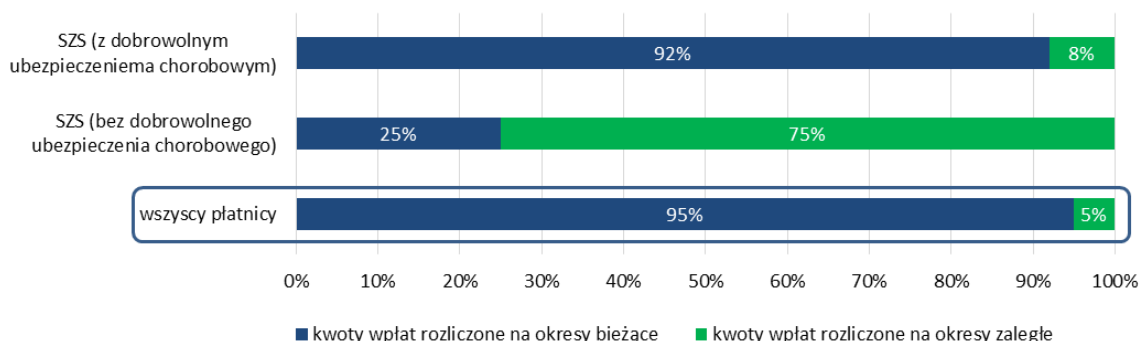


Wpływy na NRS w okresie od stycznia do grudnia 2023 r. wyniosły średnio na miesiąc 36,4 mld zł i były wyższe o 16,2% w stosunku do roku 2022.

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

Struktura rozliczenia należności bieżących i zaległych kształtowała się jednak inaczej na kontach płatników opłacających składki na własne ubezpieczenia. Wśród płatników, którzy zgłosili się do dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, utrzymuje się wyższa dyscyplina płatnicza, gdyż w ich przypadku 92% wpłat rozliczyło się na należności bieżące, a 8% na zaległości. W przypadku płatników opłacających składki na własne ubezpieczenia, którzy nie są zgłoszeni do dobrowolnego ubezpieczenia chorobowego, na zaległe należności rozliczyło się aż 75% wpłat.

Wykres 4. Struktura pokrycia należności wpłat z 2023 r.



ŚCIĄGALNOŚĆ SKŁADEK NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE

Ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne w 2023 r. wyniosła 102%.

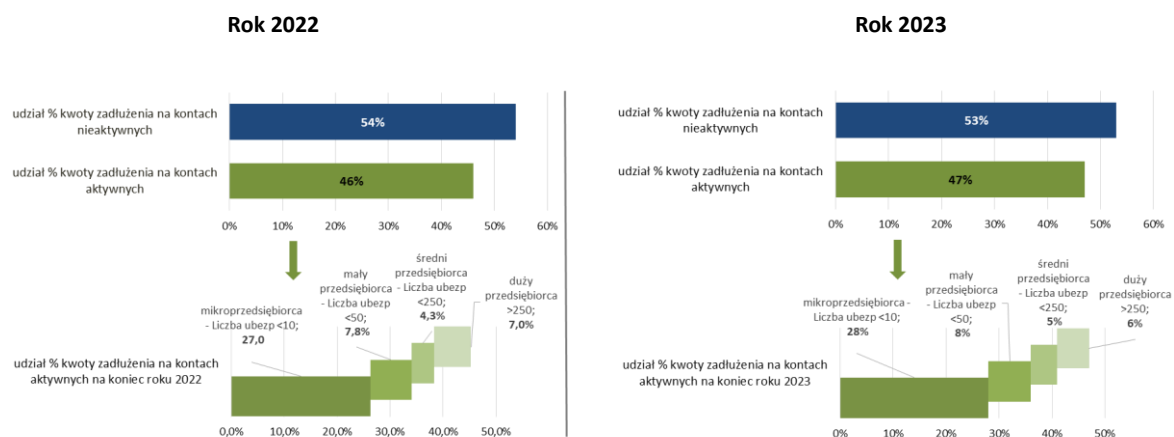
W roku 2023 zadłużenie na ubezpieczenia społeczne, według stanu na 31 grudnia 2023 r. wyniosło 27 870 442 tys. zł i zwiększyło się o 5,5% w stosunku do stanu na koniec roku 2022, przy czym:

- za okres do 31 grudnia 1998 r. wynosiło 320 345 tys. zł i obniżyło się o 1,5% w porównaniu do roku 2022,
- za okres od 1 stycznia 1999 r. wynosiło 27 550 097 tys. zł i wzrosło o 5,6% w porównaniu do roku 2022.

Udział procentowy kwoty zadłużenia ogółem, w porównaniu do 2022 r.:

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

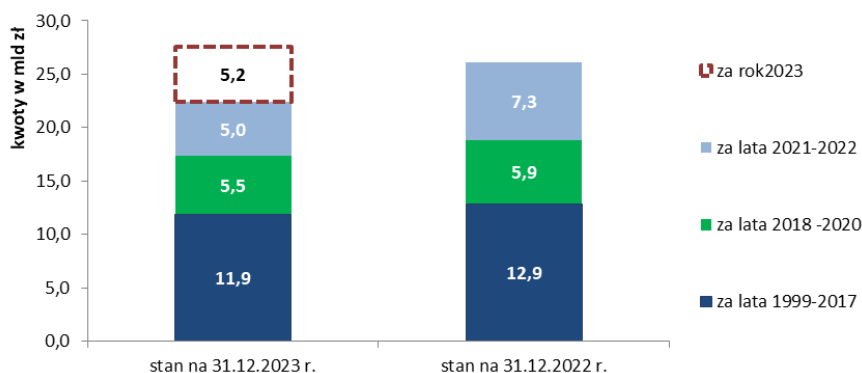
Wykres 5. Udział % w strukturze zadłużenia kont aktywnych i nieaktywnych płatników składek z uwzględnieniem definicji przedsiębiorcy



Zmiana zasad rozliczania wpłat od 2018 r. wpłynęła na zmianę struktury zaległości na kontach płatników składek, poprzez rozliczanie wpłat w pierwszej kolejności na najstarsze zobowiązania.

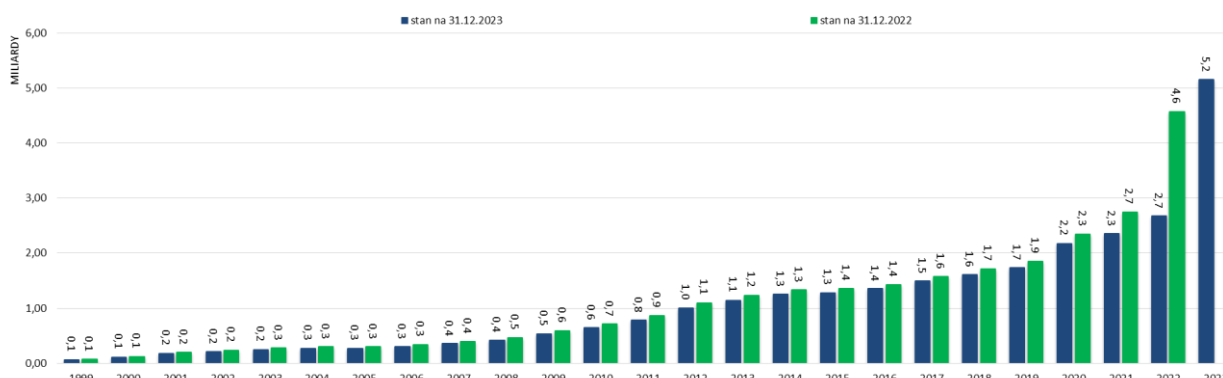
Może to okresowo powodować wzrost zaległości bieżących, przy równoczesnym zmniejszaniu najstarszych zobowiązań. Rozliczanie wpłat na najstarsze zobowiązania przeciwdziała przedawnieniu należności.

Wykres 6. Struktura zadłużenia za poszczególne okresy w roku 2022 i 2023



W 2023 r. nastąpił spadek zadłużenia za lata 1999 – 2017 i wynosił 11,9 mld zł, co jest wynikiem spłaty zaległych zobowiązań, jak również odpisania należności, które uległy przedawnieniu.

Wykres 7. Struktura wiekowa kwoty zadłużenia na ubezpieczenia społeczne za lata 1999-2022/2023



Wzrost zadłużenia na koniec roku 2023, to konsekwencja niezapłacenia przez wszystkich płatników bieżących składek za ostatni rok, tj. za rok 2023, które stanowią 5,2 mld zł (wzrost o blisko 13% w odniesieniu do zaległości analogicznego okresu roku ubiegłego, tj. za rok 2022).

Odnotowano natomiast spadek zadłużenia za okresy zaległe, tj. o 8,3% za lata 1999-2021 (z 21,5 mld zł na koniec roku 2022 do 19,7 mld zł na koniec roku 2023). Największy spadek o 14,4% dotyczy zadłużenia za rok 2022 (z 4,6 mld zł na koniec roku 2022 do 2,75 mld zł na koniec roku 2023).

4.1.2. Przymusowe dochodzenie należności na ubezpieczenia społeczne

W 2023 r. ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne na kwotę 7 423 486 tys. zł, które objęte zostały 1 451 546 tytułami wykonawczymi. Kwota ta była o 27,6% wyższa niż w roku 2022. Odzyskano należności na kwotę 2 168 094 tys. zł. Były to wpłaty uzyskane w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji. Odzyskane należności w ramach prowadzonych postępowań egzekucyjnych były wyższe o 32,7% w stosunku do należności odzyskanych w roku 2022.

Tabela 1. Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne w latach 2022 – 2023

Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne	2022 r.	2023 r.
	kwota w tys. zł	
Ogółem (w ramach egzekucji „własnej”, urzędów skarbowych, sądowej i postępowań upadłościowych)	1 633 313	2 168 094

4.1.3. Ulgi w spłacie należności na ubezpieczenia społeczne

Rok 2023 był kolejnym rokiem, w którym ZUS propagował formy dobrowolnej spłaty zadłużenia przez płatników, którzy mają problemy finansowe.

W 2023 r. ZUS udzielał pomocy w spłacie należności z tytułu składek, zawierając układy ratalne oraz odraczając terminy płatności składek. W roku 2023 udzielono:

- 55,1 tys. układów ratalnych na łączną kwotę 2 650 398 tys. zł, przy czym liczba udzielonych układów ratalnych była wyższa 14,0% w stosunku do 2022 r., natomiast nastąpił spadek o 24,3% kwoty objętej tym rodzajem ulgi; wpłynęło 94,6 tys. wniosków o układ ratalny (o 17,9% więcej niż w roku 2022);
- 6,5 tys. odroczeń terminu płatności składek na kwotę 530 251 tys. zł, co stanowi spadek liczby udzielonych odroczeń o 13,7% w stosunku do 2022 r.; nastąpił również spadek o 47,2% kwoty objętej tym rodzajem ulgi; wpłynęło 15,7 tys. wniosków o odroczenie terminu płatności składek (o 1,6% mniej w niż w roku 2022).

4.1.4. Umorzenia należności

W 2023 r. ZUS umarzał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w całości lub w części. Wyjątek stanowiły należności z tytułu składek w części finansowanej przez ubezpieczonych, którzy nie byli płatnikami składek. Te należności nie podlegają umorzeniu zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych⁸.

Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2022-2023

Podstawa umorzenia	2022 r.	2023 r.
	kwoty w tys. zł	
art. 28 i art. 28 ust. 3a, 5a, 5b ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art. 17 ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych	2 498	7 292
odrębnych aktów prawnych, w tym ustawy abolicyjnej	37 553	30 784
RAZEM	40 051	38 076

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

W roku 2023 nastąpił nieznaczny wzrost (o 3%) wpływu wniosków o umorzenie należności z tytułu składek i o ponowne rozpatrzenie sprawy o umorzenie. W roku 2022 wpłynęło 10 717 wniosków o umorzenie, natomiast w roku 2023 – 11 028.

W 2023 r. wpłynęło 329 wniosków o umorzenie należności na podstawie ustawy abolicyjnej, tj. o 8 mniej niż w roku 2022. Wydano 871 decyzji o umorzeniu należności na łączną kwotę 21 570 tys. zł.

W 2023 r. nastąpiło ogólne obniżenie kwoty umorzonych składek na ubezpieczenie społeczne w stosunku do roku poprzedniego - o 5%. Natomiast wzrost umorzonych należności z tytułu składek na podstawie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych i ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych wynika ze zwiększonego wpływu wniosków, struktury umarżanych należności oraz uwzględnienia w sprawozdaniu nowych podstaw umorzenia należności z mocy prawa⁹.

⁸ Dz. U. z 2023 r. poz. 1230, z późn. zm.

⁹ Art. 28 ust. 5a i art. 28 ust. 5b ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych

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

4.1.5. Przedawnienia należności z tytułu składek

W 2023 r. z powodu przedawnienia ZUS odpisał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę 741 571 tys. zł, co oznacza spadek o 37,7% w stosunku do roku 2022, w którym odpisane należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne stanowiły kwotę 1 189 918 tys. zł.

4.2. Kontrola płatników składek

W 2023 roku przeprowadzono 26 754 kontrole płatników składek, w tym:

- 25 973 kontrole planowe, tj. 97,1% ogółu przeprowadzonych kontroli,
- 781 kontrole doraźnych, tj. 2,9% ogółu przeprowadzonych kontroli.

Nieprawidłowości ujawniono w 25 059 kontrolach płatników składek, w tym nieprawidłowości powodujące wynik finansowy w 21 833 kontrolach.

Kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem 489,0 mln zł. Wśród kontroli, w których ustalono wynik finansowy, najwyższy odsetek, tj. 98,9% stanowiły kontrole planowe.

W związku z kontrolą płatników składek w 2023 roku sporządzono ogółem 422 wnioski, zawiadomienia i informacje skierowane do właściwych instytucji, w tym do: sądów i policji w sprawach o wykroczenia, do prokuratury, do Państwowej Inspekcji Pracy, do Izby Administracji Skarbowej, do urzędów skarbowych i urzędów celno-skarbowych oraz do urzędów pracy.

W 2023 roku podejmowano działania, które miały na celu opracowanie rozwiązań optymalizacyjnych w ramach realizacji procesu kontroli płatników składek. Podjęte działania w szczególności polegały na zapewnieniu odpowiedniego wsparcia w zakresie realizacji zadań kontrolnych, w tym w szczególności w zakresie doboru próby do kontroli z wykorzystaniem analizy danych. Ponadto prowadzono analizy przepisów prawnych, a także wprowadzono zmiany w zakresie organizacji procesu realizacji wyników kontroli, które polegały na wykorzystaniu w pracy zdigitalizowanej dokumentacji.

4.3. Przeciwdziałania i wykrywanie wyłudzeń i nadużyć z FUS

W 2023 roku kontynuowano działania związane z analizą ryzyka naruszenia prawa w zakresie ubezpieczeń społecznych. W szczególności celem podejmowanych prac było uszczelnianie poboru składek FUS, w tym w zakresie prawidłowego ustalania podstawy wymiaru składek i dokonywania zgłoszeń do ubezpieczeń. Ponadto podejmowano również analizy w zakresie ewentualnych naruszeń w innych zakresach przepisów prawa. Wykorzystywano jednolity model analizy ryzyka w zakresie kontroli doraźnych, które są prowadzone dla wybranych zagadnień w ramach ubezpieczeń społecznych. Prowadzono również analizę ryzyka z wykorzystaniem szerokiego zakresu danych i zastosowaniem reguł biznesowych. Wyniki prowadzonych analiz ryzyka nieprawi-

dłowości w zakresie ubezpieczeń społecznych służyły przede wszystkim planowaniu i realizacji różnych działań weryfikacyjnych.

4.4. Monitorowanie skali umów o dzieło

Od 1 stycznia 2021 r. ZUS ma obowiązek prowadzenia ewidencji zawieranych umów o dzieło, po zmianach w obowiązujących przepisach prawa wprowadzonych do ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych. Wprowadzone zmiany stanowią, że każdy płatnik składek lub osoba fizyczna ma obowiązek zawiadomić ZUS o zawarciu umowy o dzieło, jeżeli umowa taka zawarta zostanie z osobą, z którą nie pozostaje w stosunku pracy lub jeżeli w ramach takiej umowy nie wykonuje pracy na rzecz pracodawcy, z którym pozostaje w stosunku pracy.

Płatnicy składek oraz osoby fizyczne mają obowiązek przekazywać informacje o umowach o dzieło zawartych od 1 stycznia 2021 r. na formularzu RUD (zgłoszenie umowy o dzieło). Dokument RUD może być do ZUS złożony w formie elektronicznej – przez Platformę Usług Elektronicznych ZUS (PUE) oraz papierowej – na stronie internetowej ZUS został udostępniony dynamiczny plik pdf do wypełnienia i wydrukowania, który można dostarczyć do ZUS pocztą lub osobiście.

W 2023 r. przekazano do ZUS 1,2 mln formularzy RUD, na których zgłoszono 1,6 mln umów o dzieło. Liczba podmiotów zawierających umowy o dzieło wyniosła 75,8 tys. (z których 73,6 tys. to płatnicy składek). Liczba unikatowych osób wykonujących umowę o dzieło wyniosła 344,7 tys.

ZUS przygotowuje cyklicznie opracowania zawierające wyniki analizy danych rejestru RUD, które dotyczą m.in.: formy składania formularza RUD; liczby formularzy RUD złożonych w poszczególnych miesiącach; liczby złożonych formularzy RUD w podziale m.in. według: zgłaszającego umowę o dzieło (rodzaju podmiotu). Powstało dotychczas pięć opracowań za rok 2021, 2022 oraz okresy: od 1 stycznia do 30 września 2021 r., od 1 stycznia do 30 września 2022 r. oraz od 1 stycznia do 30 czerwca 2023 r. Obecnie przyjęto jednolitą strategię publikowania opracowań w okresach półrocznych (kolejne opracowanie obejmie cały rok 2023).

4.5. Obsługa ubezpieczonych i płatników składek

4.5.1. Obsługa ubezpieczonych

W ramach obsługi ubezpieczonych w 2023 r. zrealizowano następujące zadania:

- przeprowadzono waloryzację roczną składek emerytalnych zapisanych na koncie i subkoncie ubezpieczonego (wskaźnik waloryzacji składek emerytalnych zapisanych na I filarze – 114,40%, wskaźnik waloryzacji subkonta – 109,20%). **Łącznie o ponad 450 mld zł zwiększył się kapitał na kontach ubezpieczonych,**
- wydano 750,2 tys. poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego, a także 901,6 tys. poświadczeń dla celów wypłaty świadczeń krótkoterminowych,
- wydano 102,6 tys. decyzji administracyjnych,
- objęto ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym narastająco 38,2 tys. osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem,

- obsłużono 10,7 tys. wniosków płatników o zbadanie prawidłowości wykazywanych składek za zleceniobiorców,
- kontynuowano przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych (OFE). łączna kwota składek, które przekazano do OFE wyniosła 4 324 487,8 tys. zł,
- na bieżąco informowano OFE o osiągnięciu przez członka OFE wieku niższego o 10 lat od ustawowego wieku emerytalnego „suwak bezpieczeństwa” – informacje wysłano dla 388,6 tys. ubezpieczonych. W ramach „suwaka bezpieczeństwa” OFE przekazały środki w wysokości 7 640 934 tys. zł, a Zakład te środki zapisał na subkontach ubezpieczonych,
- realizowano podziały i wypłaty środków zapisanych na subkontach osób ubezpieczonych. Dokonano wypłaty środków zapisanych na subkontach na łączną kwotę: 981 204,3 tys. zł, z czego 903 125,2 tys. zł stanowiły jednorazowe wypłaty środków z subkonta, natomiast 78 079,2 tys. zł jednorazowe wypłaty gwarantowane,
- 401,5 tys. ubezpieczonych, którzy nie zawarli umowy z OFE poinformowano o obowiązku złożenia pisemnego oświadczenia o stosunkach majątkowych istniejących między ubezpieczonym a jego współmałżonkiem oraz o tym, że może wskazać osoby uprawnione do otrzymania środków po jego śmierci (WZOM).

W obszarze ustalania ustawodawstwa właściwego oraz zaświadczeń A1 podjęto następujące działania:

- w lutym 2023 r. zaktualizowano tryb ustalania legalności pobytu obywateli państw trzecich na potrzeby wystawiania zaświadczeń A1 po nowelizacji ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy,
- w czerwcu 2023 r. przepracowano przystąpienie przez ZUS do wielostronnego Porozumienia Ramowego w sprawie telepracy transgranicznej na szczeblu instytucji zabezpieczenia społecznego UE, które zostało podpisane przez Prezes ZUS 29 czerwca 2023 r. (obowiązuje od 1 lipca 2023 r.). 13 lipca 2023 r. przekazano wytyczne dla oddziałów ZUS dotyczące realizacji Porozumienia wobec osób wykonujących telepracę transgraniczną; w okresie od 1 lipca 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. wpłynęło 12 wniosków z instytucji zagranicznych i nie wpłynął żaden wniosek od polskich wnioskodawców w ramach realizacji Porozumienia Ramowego w sprawie telepracy transgranicznej,
- w lipcu 2023 r. zmieniono sposób ustalania okresu i podstawy legalności pobytu obywateli państw trzecich na potrzeby wystawiania zaświadczeń A1 w związku z nowelizacją ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy i odwołaniem stanu zagrożenia epidemicznego.

Ponadto w 2023 r. osobom przemieszczającym się w celach zarobkowych na obszarze państw członkowskich UE/EFTA oraz Wielkiej Brytanii¹⁰ potwierdzono:

- 849 432 zaświadczenia A1,
- 2 509 zaświadczeń E104, S041 oraz formularzy wniosku o potwierdzenie zgłoszenia w Polsce do obowiązkowych ubezpieczeń społecznych po definitywnym opuszczeniu Szwajcarii, dotyczących zsumowania okresów ubezpieczenia, zatrudnienia lub zamieszkania,

¹⁰ Dotyczy osób objętych Umową o handlu i współpracy

- 1 430 zaświadczeń potwierdzających zastosowanie polskiego ustawodawstwa na podstawie zawartych przez Polskę umów dwustronnych o zabezpieczeniu społecznym.

W 2023 roku wpłynęło do ZUS 1 839 wniosków od polskich wnioskodawców o zawarcie porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych oraz 479 wniosków o zawarcie porozumień wyjątkowych od instytucji zagranicznych.

4.5.2. Obsługa płatników składek

W 2023 r.:

- przygotowano i udostępniono na profilach płatników na PUE 158,4 tys. zawiadomień o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2023/2024,
- wydano 942 interpretacje indywidualne, o których mowa w art. 34 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców.

4.6. Obsługa świadczeniobiorców

4.6.1. Świadczenia długoterminowe krajowe

W 2023 roku oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7 900,4 tys. osób.

Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2023 r.

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS* (w tys.)
Ogółem, z tego:	8 084,3
emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w tzw. zbiegu z tytułów do ubezpieczeń)	6 372,4
renty z tytułu niezdolności do pracy	530,9
renty rodzinne	1 181,0

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

WNIOSKI

W 2023 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem:

- **813,3 tys. wniosków pierwszorazowych** o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne i świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji, tj.:
 - 537,8 tys. wniosków pierwszorazowych o: emerytury i renty (485,5 tys.), renty socjalne (19,7 tys.), świadczenia przedemerytalne (10 tys.) oraz samoistne świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (22,6 tys.),

- 275,5 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS o przyznanie: emerytury i renty (187,5 tys.), renty socjalne (1,2 tys.), samoistne świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (85,9 tys.) oraz świadczenia wyrównawcze dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki (0,9 tys.)

W porównaniu do 2022 r. wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS było mniej o 36 tys., tj. o 4,24%.

▪ **2 816,9 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych**, z tego w zakresie:

- emerytur i rent – 2 600,1 tys.,
- rent socjalnych – 153,8 tys.,
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 18,8 tys.,
- świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – 44,2 tys.,
- świadczeń wyrównawczych dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki – 48 wniosków.

W porównaniu do 2023 r. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 91,5 tys., tj. o 3,15%.

▪ **76,7 tys. wniosków o pozostałe świadczenia**, z tego:

- 76,1 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych,
- 0,5 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC,
- 84 wnioski o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych,
- 1 wniosek o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych,
- 2 wnioski o zasiłek pogrzebowy.

W porównaniu do 2023 r. wniosków w sprawie ww. świadczeń było więcej o 0,6 tys., tj. 0,79%.

Oprócz obsługi wniosków o świadczenia zgłoszonych w 2023 r. załatwiono 1 710,8 tys. spraw z urzędu, w tym 57,2 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było mniej o 47,4 tys., tj. o 2,70%, emerytur przyznanych z urzędu było więcej o 7,9 tys., tj. o 16,02%.

DECYZJE

W 2023 r. wydano łącznie **878,1 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych**, w tym 740 tys. decyzji przyznających i 138,1 tys. decyzji odmownych.

Tabela 4. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwiania wniosków pierwszorazowych

Decyzje wydane w sprawie	Ogółem (w tys.)	Przyznające prawo do świadczeń (w tys.)
emerytur	582,1	538,8
rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	67,5	42,2
rent rodzinnych (bez rent wypadkowych)	90,4	82,5
rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych	4,1	2
rent rodzinnych wypadkowych	0,8	0,4
rent socjalnych	16,9	9,1
świadczeń przedemerytalnych	7,5	5,3
świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji	108,3	59,2
świadczeń wyrównawczych dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki	0,5	0,5
Ogółem	878,1	740

W porównaniu do 2022 r. nastąpił spadek liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwiania wniosków pierwszorazowych o 13,8 tys., tj. o 1,55%.

Natomiast decyzji zamiennych wydano 2 758,8 tys., w tym w sprawach: emerytur i rent – 2 545,7 tys., rent socjalnych – 149,9 tys., zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 18 tys., świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji – 45,1 tys., świadczeń wyrównawczych dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki – 44 wnioski. W porównaniu do 2022 r. decyzji zamiennych było mniej o 122,2 tys., tj. o 4,24%.

KAPITAŁ POCZĄTKOWY

W 2023 r. ustalano kapitał początkowy dla ubezpieczonych urodzonych po 31 grudnia 1948 r. oraz przed 1 stycznia 1949 r., zgłaszających wnioski o obliczenie emerytury według nowych zasad na podstawie ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych¹¹.

¹¹ Dz.U. z 2023 r. poz. 1251, 1429 i 1672

W 2023 r. zarejestrowano ogółem 512,6 tys. wniosków w sprawie kapitału początkowego, w tym wniosków:

- pierwszorazowych o ustalenie kapitału początkowego – 101,7 tys.,
- ponowne ustalenie kapitału początkowego – 410,9 tys.

W stosunku do poprzedniego roku zmniejszyła się liczba ogółem zarejestrowanych wniosków o kapitał początkowy o 12,7 tys. (o 2,42%), w tym:

- wniosków pierwszorazowych wzrosła o 7,3 tys., tj. o 7,73%,
- wniosków o ponowne ustalenie kapitału początkowego zmniejszyła się o 20 tys., tj. o 4,64%.

W 2023 r. wydano 489 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego, w tym:

- decyzji pierwszorazowych o ustaleniu kapitału początkowego – 96,6 tys., (w tym 4,5 tys. decyzji odmownych),
- decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego – 392,4 tys., (w tym 28,9 tys. decyzji odmownych).

W stosunku do poprzedniego roku zmniejszyła się liczba ogółem wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 18,9 tys. (3,72%), w tym:

- decyzji pierwszorazowych o ustaleniu kapitału początkowego wzrosła o 0,5 tys., tj. o 0,52%,
- decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego zmniejszyła się o 19,4 tys., tj. o 4,71%.

ŚWIADCZENIA W TRYBIE WYJĄTKOWYM

W 2023 r. Prezes ZUS podjęła decyzje o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla ok. 4,9 tys. osób.

W 2023 roku wydano 644 decyzje przyznające świadczenie w drodze wyjątku, w tym 342 decyzje dotyczyły rent rodzinnych po zmarłych żywicielach, a 302 decyzji dotyczyło rent z tytułu całkowitej niezdolności do pracy. W 2023 r. przyznano świadczenia honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia 1940 osobom.

POZOSTAŁE ZADANIA

W 2023 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych:

- przyznał 113,8 tys. okresowych emerytur kapitałowych, tj. o 6,4 tys. więcej niż w 2022 r. (5,96%); emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- ustalił prawo do emerytury pomostowej dla 10,8 tys. osób (w 2023 r. wpłynęło 25,4 tys. wniosków o przyznanie tego prawa),
- ustalił prawo do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego dla 3,2 tys. osób (w 2023 r. wpłynęło 5,4 tys. wniosków o przyznanie tego świadczenia),
- realizował potrącenia i egzekucje ze świadczeń długoterminowych,
- odliczał zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych z kwot emerytur, rent, zasiłków i świadczeń przedemerytalnych, rent socjalnych oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne,
- przyznawał i wypłacał dodatki do emerytur i rent, tj. dodatek pielęgnacyjny, dodatek dla sierot zupełnych, dodatek kombatancki, dodatek kompensacyjny, dodatek za tajne nauczanie oraz inne świadczenia: ryczałt energetyczny, świadczenia pieniężne dla żołnierzy górników, świadczenie pieniężne dla osób deportowanych do pracy przymusowej, ekwiwalent

węglowy dla emerytów i rencistów – byłych pracowników kolejowych, górników oraz pracowników przedsiębiorstw robót górniczych,

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

ODMIEJSCOWIENIE SPRAW EMERYTALNO-RENTOWYCH (PILOTAŻ)

Od 1 października 2022 r. uruchomiono pilotaż odmiejscowienia wniosków emerytalno-rentowych z obszaru terytorialnego I, II i III Oddziału ZUS w Warszawie. Odmiejscowienie ma w szczególności na celu wyrównanie poziomu obciążenia pracą poszczególnych pracowników. Wnioski odmiejscowione realizowane są przez zespół pracowników stanowiący 15% wszystkich pracowników na stanowisku ds. opracowania decyzji i korespondencji z każdego z trzech oddziałów (z wyłączeniem pracowników ze stażem do 9 miesięcy i długotrwale nieobecnych). Wyznaczeni pracownicy obsługują wybrane wnioski pierwszorazowe niezależnie od przynależności terytorialnej wnioskodawcy.

Wdrażanie projektu następowało etapowo:

- od października 2022 r. obsłudze w trybie odmiejscowionym podlegały wnioski o emeryturę i nauczycielskie świadczenie kompensacyjne,
- od marca 2023 r. wnioski o świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej oraz dla osoby uprawnionej do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dzieckiem wymagającym stałej opieki,
- od listopada 2023 r. wnioski o świadczenie przedemerytalne.

Od października 2022 r. do grudnia 2023 r. odmiejscowionej obsłudze podlegało 36,5 tys. wniosków, w tym ponad 99% stanowiły wnioski o emeryturę (36,1 tys. wniosków), 242 wnioski o nauczycielskie świadczenie kompensacyjne, 53 wnioski o świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej, 29 wniosków o świadczenie przedemerytalne oraz 19 wniosków o świadczenie wyrównawcze dla osoby uprawnionej do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dzieckiem wymagającym stałej opieki.

OBŚLUGA WNIOSKÓW W OPARCIU O AKTA ELEKTRONICZNE

Od 12 grudnia 2022 r. we wszystkich TJO wdrożono obsługę wniosków emerytalno-rentowych w oparciu o zelektronizowane akta. Wnioski pierwszorazowe o świadczenia emerytalno-rentowe są digitalizowane, a następnie udostępniane w formie skanów. Obsługa wniosków przez pracowników Wydziałów Świadczeń Emerytalno-Rentowych (SER) odbywa się na podstawie akt elektronicznych zamieszczonych w aplikacji AIS2 oraz zarejestrowanego wniosku w EPWD. Digitalizacji podlegają wnioski pierwszorazowe o przyznanie emerytury, nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego, renty rodzinnej, świadczenia przedemerytalnego oraz wnioski o ustalenie/ponowne ustalenie kapitału początkowego i wnioski zamienne wpływające do spraw objętych nową ścieżką.

Obsługa wniosków na podstawie zdigitalizowanej dokumentacji pozwala na eliminację dokumentów w postaci papierowej, łatwiejszy i szybszy dostęp do dokumentacji elektronicznej, który

wpływa na zmniejszenie pracochłonności obsługi spraw, eliminację wydruku dokumentacji ad acta (dołączanie dokumentów w formie elektronicznej do E-teczki w AIS2), ujednoczenie sposobu postępowania z dokumentacją elektroniczną w ramach obsługi spraw, ograniczenie przenoszenia/przewożenia akt emerytalnych w jednostce między komórkami, eliminacja kosztów związanych z transportem i wysyłką dokumentacji w formie papierowej pomiędzy jednostkami oraz ograniczenie liczby akt przechowywanych w pokojach pracowników SER.

Od momentu wprowadzenia obsługi wniosków z obszaru świadczeń emerytalno-rentowych na podstawie zdigitalizowanej dokumentacji, tj. od 12 grudnia 2022 r. do 31 grudnia 2023 r. digitalizacją objętych zostało łącznie 615,2 tys. wniosków, w tym 368,6 tys. wniosków pierwszorazowych (co stanowi 58,02% wszystkich wniosków pierwszorazowych) oraz 246,6 tys. wniosków zamiennych, tj. 12,61% wszystkich wniosków zamiennych.

W kolejnym etapie digitalizacji będą podlegać wnioski, do których prawo uzależnione jest od wydania orzeczenia lekarza orzecznika ZUS.

W celu objęcia obsługi spraw na podstawie dokumentów zdigitalizowanych wszystkich świadczeń emerytalno-rentowych niezbędne jest przede wszystkim zakończenie przenoszenia świadczeń z ZETO do KSI, integracja aplikacji E2 i EPWD oraz integracja aplikacji EPWD z AIS2. Elektroniczna obsługa wszystkich spraw jest ponadto uzależniona od technicznych możliwości skanowania i zamieszczania w aktach sprawy dokumentacji emerytalno-rentowej.

AUTOMATYZACJA ŚWIADCZEŃ EMERYTALNO-RENTOWYCH W E2

W 2021 roku wdrożona została funkcjonalność polegająca na automatyzacji czynności przy obsłudze wniosków o przyznanie powszechnej emerytury z systemu zreformowanego o symbolu ENP i END oraz automatycznej obsłudze zgonów. Przy obsłudze zgonów automat pozyskuje dane o zgonie bezpośrednio z Rejestru Urzędowego RUPESSEL, wstrzymuje wypłatę świadczeń dla zmarłego i rozlicza świadczenie po zgonie.

Automat dla emerytur o symbolu ENP i END między innymi:

- pobiera do aplikacji E2 dane wnioskodawcy, który występuje w rejestrach ZUS,
- bada uprawnienia do świadczenia,
- realizuje zlecenie zwaloryzowania kapitału początkowego i składek oraz pobrania danych do ustalenia wysokości świadczenia,
- wylicza wysokość świadczenia i ustala sposób wypłaty, zgodnie z dyspozycją z wniosku.

Automatyzacja wybranych czynności w procesie przyznawania emerytur o symbolach ENP i END (krajowych i międzynarodowych) w obszarach niewymagających merytorycznej decyzji i analizy przez pracowników ZUS została zastosowana w 2023 r. dla 355,9 tys. spraw (ponad 74%).

Automatyzacja ustalania daty zgonu na podstawie danych z RUPESSEL i obsługi postępowań o wstrzymanie wypłaty, w związku ze zgonem świadczeniobiorcy została zastosowana w 2023 r. dla 262,9 tys. spraw (91%).

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

Udostępnione zostało oprogramowanie umożliwiające zastosowanie uproszczonego przenoszenia świadczeń z SI ZETO do KSI ZUS dla trzech grup spraw (renty rodzinne jednoosobowe, emerytury z urzędu, emerytury na wniosek) spełniających określone kryteria.

Analiza wolumenu spraw w SI ZETO potwierdziła możliwość uproszczonego przeniesienia trzech grup świadczeń, stanowiących ok. 50% ogólnej liczby spraw pozostałych w SI ZETO. Przenoszenie pozostałych spraw jest kontynuowane w dotychczasowy sposób (przenoszenie manualne).

Opracowana została koncepcja uproszczonego przenoszenia świadczeń umożliwiającą:

- zastąpienie przenoszenia historii świadczeń w przenoszonych sprawach (często wieloletniej) rejestracją nielicznych parametrów świadczeń,
- przeprowadzenie akcji masowych (m.in. waloryzacji, przyznania i wypłaty 13-tej i 14-tej emerytury) w sprawach przeniesionych w sposób uproszczony bez konieczności uzupełniania całej historii uprawnień,
- objęcie procesem automatycznej zmiany uprawnień spraw przeniesionych w sposób uproszczony bez konieczności uzupełniania historii uprawnień dla m.in. zdarzenia „przyznanie dodatku pielęgnacyjnego dla 75-latka”,
- kontynuowanie obsługi przeniesionych w sposób uproszczony świadczeń w przypadku, np. przeliczenia świadczenia będzie wymagała uzupełnienia (przeniesienia) historii.

Przeprowadzone zostały 3 pilotaże:

- dla jednoosobowych rent rodzinnych (grudzień 2022 r. - luty 2023 r.) w Oddziałach ZUS: Chorzów, Jasło, Toruń i Ostrów Wielkopolski,
- dla emerytur z urzędu (lipiec - sierpień 2023 r.) w Oddziale ZUS w: Lublinie oraz Krakowie,
- dla emerytur na wniosek (październik 2023 r.) w Oddziałach ZUS: Legnica, Sosnowiec, Jasło, Szczecin, Kraków i Toruń.

Akcja uproszczonego przenoszenia świadczeń z SI ZETO do KSI ZUS została rozpoczęta 23 marca 2023 r. Na dzień 31 grudnia 2023 r. z SI ZETO do KSI ZUS zostało przeniesionych łącznie 359 493 świadczenia, w tym:

- 321 292 świadczenia w pełni obsłużonych przez automat,
- 29 063 świadczenia skierowane do weryfikacji i zakończenia obsługi przez pracownika,
- 9 138 świadczeń skierowanych do pracowników do przeniesienia w sposób dotychczasowy.

4.6.2. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych

W 2023 r. wyznaczone przez Prezes ZUS komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM) w oddziałach w: Bydgoszczy, Chrzanowie, Częstochowie, Elblągu, Gdańsku, Krakowie, Lublinie, Łodzi I, Nowym Sączu, Opolu, Płocku, Rzeszowie, Szczecinie, Tarnowie, Toruniu, Wałbrzychu oraz w Warszawie I realizowały sprawy emerytalno-rentowe osób posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EFTA, Wielkiej Brytanii i innych państwach umownych oraz prowadziły w tych sprawach postępowania międzynarodowe we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi.

WNIOSKI

W 2023 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały 243,5 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, z tego:

- **201,3 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:**
 - 132,6 tys. wniosków od osób zamieszkałych w Polsce,
 - 45,7 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (20,8 tys.), Austrii (5,6 tys.), Francji (3,0 tys.), Holandii (2,7 tys.), Belgii (2,0 tys.),
 - 23,0 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG oraz pozostałych państwach – głównie w USA (7,2 tys. wniosków), Wielka Brytania (7,0 tys.), Kanadzie (6,4 tys. wniosków), i Australii (1,4 tys. wniosków),
- **29,2 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce** – posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (8,8 tys.), Holandii (3,5 tys.), w Czechach (2,8 tys.), we Włoszech (2,2 tys.) i Norwegii (1,6 tys.) oraz posiadających okresy ubezpieczenia w państwach poza UE/EOG, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym – głównie w Wielkiej Brytanii (2,2 tys.) i Stanach Zjednoczonych (0,8 tys.).

W 2023 r. najwięcej wniosków o świadczenia realizowane na podstawie umów międzynarodowych otrzymały oddziały w: Opolu (34,7 tys., tj. 14,3% wszystkich wniosków), Warszawie I (28,3 tys., tj. 11,6% wszystkich wniosków) i Nowym Sączu (22,9 tys., tj. 9,4% wszystkich wniosków).

DECYZJE

Wszystkie jednostki realizacji umów międzynarodowych wydały w 2023 r. 193,9 tys. decyzji dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (pierwszorazowych i zamiennych). Najwięcej decyzji wydano w oddziałach: Opolu (28,8 tys. decyzji, tj. 14,9% wszystkich wydanych decyzji), Warszawie I (24,5 tys. decyzji, tj. 12,7% wszystkich wydanych decyzji) oraz Nowym Sączu (20,9 tys. decyzji, tj. 10,8% wszystkich wydanych decyzji).

ELEKTRONICZNA WYMIANA INFORMACJI Z PAŃSTWAMI CZŁONKOWSKIMI UE/EFTA

Wymiana danych w ramach EESSI prowadzona jest z użyciem narzędzia wspierającego - Aplikacji Krajowej EESSI (AKE). AKE zintegrowana jest z systemami dziedzinowymi, dzięki czemu pracownicy mogą pobierać dane z systemów dziedzinowych ZUS i zasilać nimi dane na formularzach SED, za pośrednictwem których realizowana jest elektroniczna wymiana danych, jak również zasilać systemy dziedzinowe danymi z SED.

Aktualnie wszystkie komórki realizujące umowy międzynarodowe obsługują sprawy w ramach EESSI z wykorzystaniem aplikacji AKE w pełnym zakresie (poza komórką realizacji umów międzynarodowych w Toruniu, z uwagi na deklarację Szwajcarii o przystąpieniu do EESSI dla obsługi świadczeń emerytalno-rentowych w czerwcu 2024 r.).

Rok 2023 r. był kolejnym rokiem funkcjonowania unijnego Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI – Electronic Exchange of Social Security Information) w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Polska, a w szczególności ZUS, niezmiennie

jest w czołówce państw Unii Europejskiej, w których wykorzystanie systemu EESSI jest największe.

W 2023 r. wdrożono zmiany w Aplikacji Krajowej EESSI (AKE), za pośrednictwem której Zakład Ubezpieczeń Społecznych komunikuje się w ramach systemu EESSI z zagranicznymi instytucjami zabezpieczenia społecznego. Zmiany te miały charakter optymalizacyjny i dotyczyły, zarówno obszaru ustawodawstwa właściwego, jak i emerytalnego oraz zasiłkowego. Wdrożone w 2023 r. funkcjonalności kładą nacisk na pogłębienie integracji AKE z aplikacjami dziedzicowymi oraz lepsze zarządzanie i wykorzystanie danych, zarówno będących już w posiadaniu ZUS, jak również danych pozyskiwanych w ramach wymiany EESSI. Funkcjonalności te przełożyły się na zwiększenie stopnia automatyzacji czynności realizowanych przy obsłudze spraw EESSI.

W 2023 r. uruchomiona została również modyfikacja, której celem jest dostosowanie Aplikacji Krajowej EESSI (AKE) do nowego Kanonicznego Modelu Danych (CDM), wydanego przez Komisję Europejską w ramach „EESSI 2021 Release”. Jest to obowiązkowa zmiana EESSI, która wdrażana jest przez wszystkie państwa uczestniczące w wymianie danych w EESSI.

ELEKTRONICZNA WYMIANA DANYCH O ZGONACH

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

31 lipca 2023 r. zostało podpisane Memorandum między Zakładem Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) a Instituto de la Seguridad Social (INSS) w Hiszpanii w sprawie elektronicznej wymiany danych dla celów identyfikacji świadczeniobiorców zmarłych (w zakresie danych o zgonach świadczeniobiorców oraz kwot świadczeń).

Na tej podstawie ZUS rozpoczął od września 2023 r. miesięczną elektroniczną wymianę danych o zgonach z instytucją hiszpańską.

W 2023 r. ZUS prowadził elektroniczną wymianę danych o zgonach świadczeniobiorców z instytucjami zagranicznymi Niemiec, Szwecji, Chorwacji, Wielkiej Brytanii, Włoch, Holandii, Danii oraz Hiszpanii. W 2023 r. wymiana danych pozwoliła na uniknięcie nadpłat w tych sprawach na kwotę szacowaną na co najmniej 9,4 mln. zł.

POZOSTAŁE ZADANIA

W 2023 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych:

- wypłacały polskie emerytury i renty podlegające koordynacji osobom zamieszkałym w Polsce – było to średnio 240,7 tys. osób miesięcznie na łączną kwotę 7 266 470,4 tys. zł,
- wypłacały polskie emerytury i renty osobom zamieszkałym za granicą w państwach członkowskich UE/EFTA oraz państwach umownych poza UE/EFTA, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne. Było to średnio 90,5 tys. osób, głównie w Niemczech (26,8 tys. wypłat), Kanadzie (11,9 tys. wypłat), USA (8,4 tys. wypłat), Australii (8,4 tys. wypłat), Austrii (5,4 tys. wy-

płat), Francji (5,3 tys. wypłat), Szwecji (4,4 tys. wypłat), Wielkiej Brytanii (3,6 tys. wypłat) i Czechach (2,6 tys. wypłat) na łączną kwotę 1 834 215,9 tys. zł,

- wypłacały uzupełnienia z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych przyznanych wcześniej niektórym zagranicznym rencistom zamieszkałym w Polsce, otrzymującym świadczenia zagraniczne w wysokościach niższych od kwoty najniższej emerytury/renty polskiej. Dotyczyło to średniomiesięcznie 12 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z b. Jugosławii i b. Czechosłowacji i Ukrainy,
- wypłaciły zasiłki pogrzebowe w wysokości 21 739,0 tys. zł (po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin) realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 5,5 tys. decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych,
- I Oddział w Warszawie pośredniczył w przekazywaniu miesięcznie średnio 87 świadczeń zagranicznych osobom zamieszkałym w Polsce, emitując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach.

4.6.3. Świadczenia krótkoterminowe

W 2023 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:

- rozpatrzyły **4 969 791 spraw o wypłatę świadczeń krótkoterminowych i zasiłków pogrzebowych**. Najwięcej spraw, tj. 3 457 312 (69,57% wszystkich spraw) dotyczyło ustalenia uprawnień do zasiłku chorobowego oraz zasiłku opiekuńczego – 564 464 (11,36% wszystkich spraw). W porównaniu do 2022 r. nastąpił spadek liczby spraw o 186 626 (z 5 156 417 do 4 969 791), tj. o 3,62%. Największy spadek odnotowano w: zasiłku chorobowym – o 135 597 spraw, tj. o 3,77% oraz zasiłku opiekuńczym - o 39 609 spraw, tj. o 6,36%. Wzrost, w porównaniu do 2022 r., odnotowano jedynie w liczbie rozpatrzonych spraw o zasiłek macierzyński – o 27 702 spraw, tj. o 12,19%. Wzrost liczby rozpatrzonych spraw o zasiłek macierzyński wynika ze zmiany przepisów regulujących prawo do urlopu rodzicielskiego oraz regulujących prawo do zasiłku macierzyńskiego wprowadzonych ustawą z dnia 9 marca 2023 r .

Tabela 5. Liczba rozpatrzonych spraw w latach 2021 – 2023

Wyszczególnienie		Sprawy rozpatrzone w 2021 r.	Sprawy rozpatrzone w 2022 r.	Sprawy rozpatrzone w 2023 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2021 r. (w %)	Wzrost/spadek w stosunku do 2022 r. (w %)
Liczba rozpatrzonych spraw ogółem		5 896 349	5 156 417	4 969 791	- 15,71	-3,62
Zasiłki z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego	Ogółem	5 455 409	4 764 510	4 616 000	-15,39	-3,12
	zasiłek chorobowy	4 077 442	3 592 909	3 457 312	-15,21	-3,77
	zasiłek macierzyński	241 726	227 230	254 932	5,46	12,19
	zasiłek opiekuńczy	804 738	604 073	564 464	-29,86	-6,36

	świadczenie rehabilitacyjne	331 430	340 219	339 247	2,36	-0,29
	zasiłek w wys. zasiłku macierzyńskiego	70	67	43	-38,57	-35,82
	zasiłek wyrównawczy	3	12	2	-33,33	-83,33
Zasiłek pogrzebowy		440 940	391 907	353 791	-19,76	-9,73

- zrealizowały **5 404 522 wypłaty zasiłków** z ubezpieczeń społecznych na kwotę 10 929 906,2 tys. zł, w tym z ubezpieczenia chorobowego na kwotę 9 290 571,8 tys. zł, z ubezpieczenia wypadkowego na kwotę 238 446,7 tys. zł oraz zasiłków pogrzebowych na kwotę 1 400 887,7 tys. zł. W porównaniu do 2022 r. zrealizowano o 182 294 mniej wypłat, tj. o 3,3%, natomiast łączna kwota wypłat wzrosła o 629 378,1 tys. zł, tj. o 6,11%.

Tabela 6. Liczba wypłat zasiłków w latach 2021 – 2023

Wyszczególnienie		Liczba wypłat w 2021 r.	Liczba wypłat w 2022 r.	Liczba wypłat w 2023 r.	Wzrost/spadek w stosunku do 2021 r. (w %)	Wzrost/spadek w stosunku do 2022 r. (w %)
Liczba wypłat zasiłków ogółem		5 881 477	5 586 816	5 404 522	-8,11	-3,27
w tym z ubezpieczenia chorobowego	Ogółem	5 451 096	5 129 219	4 988 387	-8,49	-2,75
	zasiłek chorobowy	2 869 165	2 746 470	2 743 192	-4,39	-0,12
	zasiłek macierzyński	1 545 874	1 447 732	1 285 103	-16,87	-11,23
	zasiłek opiekuńczy	514 311	418 660	397 437	-22,72	-5,07
	świadczenie rehabilitacyjne	521 746	516 357	562 655	7,84	8,97
w tym z ubezpieczenia wypadkowego	Ogółem	65 441	64 595	65 641	0,31	1,62
	zasiłek chorobowy	41 747	40 597	40 304	3,46	-0,72
	świadczenie rehabilitacyjne	23 694	23 998	25 337	6,93	5,58
Zasiłek pogrzebowy		430 381	392 936	350 494	-18,56	-10,80

- wydały 19 755 decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku (w 2022 r. – 16 011 decyzji) za 127 497 dni (w 2022 r. – 98 079 dni) na kwotę 12 826,6 tys. zł (w 2022 r. – 8 670,4 tys. zł). W 2023 r. do lekarzy orzeczników skierowano 125 498 wniosków o kontrolę zaświadczeń lekarskich. 98,3% wydanych decyzji o skróceniu

okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowy prawa do zasiłku, tj. 19 420 dotyczyło wypłat realizowanych przez ZUS.

- przeprowadziły kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 89 079 osób (w 2022 r. – 62 846 osób); w wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku 9 181 osób (w 2022 r. – 7 829 osób) na kwotę 16 447,1 tys. zł (w 2022 r. – 13 319,5 tys. zł) za 165 675 dni (w 2022 r. – 136 134 dni).

Zakład Ubezpieczeń Społecznych przeprowadza kontrolę prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w sprawach, w których ustala prawo i wypłaca zasiłek chorobowy, opiekuńczy lub świadczenie rehabilitacyjne, jak również w sprawach, w których ww. zasiłki wypłaca płatnik składek. Kontrola prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich przeprowadzana jest w miejscu zamieszkania lub pracy świadczeniobiorcy, tzw. kontrola wyjazdowa oraz na podstawie pozyskanej dokumentacji. Sprawy do tej kontroli typowane są w oparciu o analizę danych zapisanych na koncie ubezpieczonego w KSI ZUS, dedykowanych raportów oraz informacji przekazywanych do Zakładu w ramach działania „zgłoś nadużycia”,

- sporządziły i przekazały do KSI ZUS 1 210,1 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUS ZUA i ZUS ZIUA oraz dokumentów wyrejestrowujących ZUS ZWUA oraz 2 627,6 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących ZUS RCA i ZUS RSA; w 2022 r. wystawiono o 6,4 tys. więcej, tj. 3,3% dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 84,1 tys. więcej, tj. o 0,5% dokumentów rozliczeniowych,
- przekazały do 1 265,1 tys. świadczeniobiorców informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2022 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych,
- wydały 369 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 322,5 tys. decyzji przyznających świadczenie; w 2022 r. wydano o 3,3 tys. więcej decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego,
- wspierały płatników składek w realizacji wypłat świadczeń poprzez wydawanie decyzji w sprawie prawa do świadczeń i ich wysokości, udzielanie wyjaśnień. Oddziały mają również obowiązek wydawania decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym, którym zasiłki wypłacają płatnicy składek. W 2023 r. oddziały wydały łącznie 290,4 tys. decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym, świadczeniobiorcom i płatnikom składek. W porównaniu do 2022 r. nastąpił wzrost wydanych decyzji i pism o 1,4%, tj. o 4 tys. spraw.

Ponadto, oddziały realizowały zadania instytucji właściwej oraz instytucji miejsca zamieszkania lub pobytu w zakresie świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. W związku z wnioskami o świadczenia przysługujące z ustawodawstwa innych państw członkowskich UE, realizując przepisy rozporządzeń unijnych oraz umów międzynarodowych, w 2023 r. rozpatrzono 25 618 formularzy dotyczących koordynacji. W porównaniu do 2022 r. nastąpił wzrost liczby rozpatrzonych formularzy o 2 341, tj. o 10,1%.

AUTOMATYZACJA WYPŁAT ZASIŁKÓW

Istotnym zagadnieniem, na którym w 2023 r. koncentrowały się zadania Zakładu, były prace związane z zapewnieniem bezpieczeństwa wypłat oraz ich automatyzacją. Kontynuowano stopniowe wprowadzanie automatyzacji przy rozpatrywaniu wniosków o zasiłki – od momentu założenia sprawy do przekazania jej do wypłat, przy jednoczesnym zapewnieniu bezpieczeństwa wypłat. Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom obecnie w obszarze zasiłków zakres automatyzacji obejmuje:

- zakładanie sprawy w aplikacji zasiłkowej, na podstawie wniosku, który wpłynął za pośrednictwem PUE,
- zakładanie sprawy w aplikacji zasiłkowej, na podstawie wniosku papierowego, który został zeskanowany i zarejestrowany na Elektronicznej Platformie Wymiany Danych (EPWD),
- przenoszenie danych niezbędnych do opracowania sprawy z wniosku do aplikacji zasiłkowej,
- rozpatrzenie sprawy,
- aprobatę sprawy,
- skierowanie sprawy do wypłaty.

31 marca 2023 r. zakończono proces integracji aplikacji EPWD z aplikacją Wspomagania Obsługi Zasiłków z Ubezpieczenia Społecznego (BC). Wszystkie wnioski zasiłkowe oraz pisma i decyzje są widoczne w EPWD (niezależnie od kanału wpływu do ZUS). Sprawy zasiłkowe w 90% zakładane są automatycznie. Największy poziom automatycznego zakładania spraw dotyczy wniosków o zasiłek opiekuńczy – 95% wniosków i chorobowy – 93% wniosków, zaś najmniejszy wniosków o zasiłek pogrzebowy – 61% wniosków.

Dla wybranych typów spraw – zasiłek chorobowy i zasiłek opiekuńczy (po spełnieniu zdefiniowanych kryteriów bezpieczeństwa) – automat zastępuje pracownika przy obsłudze tych spraw. Liczbę spraw obsłużonych przez automat w 2023 r. z zaznaczeniem na jakim etapie została zakończona automatyczna obsługa spraw, ilustruje poniższa tabela.

Tabela 7. Sprawy obsługiwane przez automat w 2023 r.

Miesiąc	ŁĄCZNIE			SUMA
	Zakończona na etapie opracowania	Przekazana do aprobaty	Przekazana do wypłaty	
styczeń	0	12 525	14 840	27 365
luty	0	9 882	13 052	22 934
marzec	0	7 586	7 309	14 895
kwiecień	0	6 314	5 354	11 668
maj	2	7 286	5 686	12 974
czerwiec	0	5 483	4 325	9 808
lipiec	0	6 602	5 246	11 848
sierpień	0	6 428	5 162	11 590
wrzesień	0	4 447	3 651	8 098
październik	0	6 259	4 973	11 232
listopad	0	6 310	3 246	9 556
grudzień	1	3 891	3 918	7 810
RAZEM	3	83 013	76 762	159 778

W listopadzie 2023 r. w ramach nowego projektu automatyzacji¹² pilotażowo w dwóch oddziałach wdrożono automatyczne przekazywanie wniosków o poświadczenie podlegania dobrowolnemu ubezpieczeniu chorobowemu. Tym samym zakres spraw, które mogą być rozpatrzone przez automaty, został rozszerzony o wnioski osób prowadzących pozarolniczą działalność, osobom z nimi współpracującym, duchownym będącym płatnikami składek na własne ubezpieczenie. Również od listopada 2023 r. skrócone odpisy aktów stanu cywilnego, niezbędne do obsługi spraw o zasiłki, są pobierane przez Zakład bezpośrednio z bazy Ministerstwa Cyfryzacji.

DZIAŁANIA NA RZECZ UPROSZCZENIA PRZEPISÓW

Oprócz realizacji ustawowych zadań związanych z ustalaniem prawa i wypłatą zasiłków, w 2023 r. Zakład aktywnie uczestniczył w pracach związanych ze zmianą i uproszczeniem przepisów dotyczących zasiłków z ubezpieczeń społecznych.

W kwietniu 2023 r. wdrożono Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady¹³ w zakresie ustalania prawa i wysokości zasiłku macierzyńskiego i zasiłku w wysokości zasiłku macierzyńskiego – wprowadzono zmiany w zakresie wymiaru urlopu rodzicielskiego i urlopu ojcowskiego oraz zasad ich ustalania, wynikających z uregulowań zawartych w ustawie z dnia 9 marca 2023 r. o zmianie ustawy - Kodeks Pracy oraz niektórych innych ustaw. W tym zakresie Zakład przygotował wytyczne dla oddziałów oraz informacje dla płatników składek i ubezpieczonych, jak również przeprowadził webinaria. Aktualne zasady ustalania prawa i wysokości zasiłku macierzyńskiego zostały wprowadzone do komentarza do ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa, który został udostępniony na stronie Zakładu w sierpniu 2023 r. Jednocześnie w systemach informatycznych ZUS rozpoczęto wprowadzanie zamian w zakresie dostosowania ich do ustalania prawa i wysokości zasiłku macierzyńskiego zgodnie z obowiązującymi przepisami¹⁴.

30 marca 2023 r. do MRPiPS został przekazany projekt zmiany rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 grudnia 2015 r. w sprawie zakresu informacji o okolicznościach mających wpływ na prawo do zasiłków z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa lub ich wysokości oraz dokumentów niezbędnych do przyznania i wypłaty zasiłków. Projekt miał na celu zwiększenie możliwości przekazywania dokumentów, niezbędnych do rozpatrzenia wniosku o zasiłki, elektronicznie. Zmienione rozporządzenie weszło w życie z dniem 6 grudnia 2023 r.

¹² Planowane zakończenie projektu nastąpi w połowie 2024 r.

¹³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1152 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie przejrzystych i przewidywalnych warunków pracy w Unii Europejskiej (Dz. Urz. UE L 186 z 11.07.2019, str. 105), zwanej dalej „dyrektywą 2019/1152” oraz Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1158 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym rodziców i opiekunów oraz uchylającej dyrektywę Rady 2010/18/UE (Dz. Urz. UE L 188 z 12.07.2019, str.79), zwanej dalej „dyrektywą 2019/1158”

¹⁴ Planowane zakończenie projektu nastąpi w kwietniu 2024 r.

RÓWNOMIERNE OBCIĄŻENIE PRACĄ

W 2023 r. wdrożono III etap równomiernego obciążenia pracą (odmiejscowienie obsługi spraw zasiłkowych) w zakresie zarządzania przydziałem spraw na pracownika w danym oddziale oraz trybu przeprowadzania kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich. Dzięki temu projektowi zmniejszono różnicę w liczbie spraw opracowywanych przez pracowników faktycznie świadczących pracę w oddziałach z najwyższą oraz najniższą efektywnością z 602 spraw (w IV kw. 2021 r.) do 237 spraw (w III kw. 2023 r.).

Wdrożenie tego projektu ograniczyło możliwość opracowywania spraw przez oddział, na terenie którego mieszka ubezpieczony, dzięki czemu istnieje bardzo niewielkie prawdopodobieństwo, że pracownik opracowujący sprawę otrzyma wniosek od osoby spokrewnionej/znajomej, co ogranicza możliwość potencjalnych nadużyć.

Równomierne obciążenie pracą ma wpływ na skrócenie czasu realizacji wniosków o zasiłki, co jest istotne z perspektywy klienta. Najdłuższy rzeczywisty czas realizacji wniosku, tj. czas liczony od daty wpływu wniosku do Zakładu do daty wypłaty, z uwzględnieniem czasu prowadzenia postępowania wyjaśniającego, pod koniec 2023 r. wyniósł:

- 19,9 dni dla wniosków o zasiłek chorobowy,
- 25,1 dni dla wniosków o zasiłek opiekuńczy,
- 27,7 dni dla wniosków o zasiłek macierzyński.

4.6.4. Dodatkowe roczne świadczenia pieniężne (tzw. 13-ta emerytura)

Na podstawie ustawy o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów¹⁵ ZUS przyznał i wypłacił emerytom, rencistom oraz pozostałym uprawnionym osobom dodatkowe roczne świadczenie pieniężne w wysokości 1588,44 zł brutto.

Dodatkowe roczne świadczenie pieniężne przysługiwało osobom, które 31 marca 2023 r. miały prawo do wypłaty:

- emerytury, w tym również do okresowej emerytury kapitałowej,
- renty z tytułu niezdolności do pracy, w tym renty inwalidy wojennego i wojskowego,
- renty z tytułu wypadku przy pracy i chorób zawodowych,
- renty rodzinnej,
- emerytury pomostowej,
- nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego,
- świadczenia dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych,
- świadczenia/zasiłku przedemerytalnego,
- rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego,
- renty socjalnej

i wypłacane było w kwietniowych terminach płatności dla emerytów i rencistów oraz osób pobierających świadczenia dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych oraz majowym terminie płatności dla osób pobierających zasiłki i świadczenia przedemerytalne oraz dla osób za-

¹⁵ Ustawa z dnia 9 stycznia 2020 r. o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów (Dz. U. z 2022 r. poz. 2575 i z 2023 r. poz. 1407)

mieszkańców za granicą, którym świadczenia emerytalno-rentowe wypłacane są za granicę w cyklu kwartalnym.

W przypadku zbiegu prawa do wypłaty na dzień 31 marca 2023 r. do kilku świadczeń przysługiwało jedno dodatkowe roczne świadczenie pieniężne.

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

W przypadku renty rodzinnej wieloosobowej, do której uprawniona była również osoba posiadająca prawo do renty socjalnej, w celu ustalenia kwoty dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego wyłączana była z renty rodzinnej osoba uprawniona na dzień 31 marca 2023 r. do renty socjalnej. W takim przypadku dodatkowe roczne świadczenie pieniężne było wypłacane w pełnej wysokości ustalonej proporcjonalnie dla pozostałych osób uprawnionych do renty rodzinnej.

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

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

Dodatkowe roczne świadczenie pieniężne wypłacono ponad 8,6 mln uprawnionym na łączną kwotę ponad 13,7 mld zł.

W celu ograniczenia kosztów wysyłki i tym samym gospodarnego zarządzania środkami publicznymi, wysyłkę decyzji o przyznaniu dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego połączono z wysyłką decyzji waloryzacyjnych. Pierwsze połączone decyzje zostały wysłane do klientów 26 kwietnia 2023 r., a akcję wysyłki decyzji zakończono 16 czerwca 2023 r.

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

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 maja 2023 r. o kolejnym dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów¹⁶ Zakład przyznał i wypłacił kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne (tzw. 14-tą emeryturę).

Kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne Zakład przyznał osobom, które w 2023 r. 31 sierpnia 2023 r. miały prawo, m.in. do:

- emerytury – w tym emerytury pomostowej, okresowej emerytury kapitałowej oraz emerytury częściowej,
- renty z tytułu niezdolności do pracy – w tym do renty dla inwalidów wojennych i wojskowych oraz rent wypadkowych,
- renty szkoleniowej,
- renty socjalnej,
- renty rodzinnej,
- świadczenia przedemerytalnego lub zasiłku przedemerytalnego,

¹⁶ Dz. U. poz. 1407

- świadczenia pieniężnego przysługującego cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych,
- nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego,
- rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego.

14-ta emerytura oraz jej wysokość była zależna od wysokości pobieranego świadczenia na dzień 31 sierpnia 2023 r. Oznacza to, że 14-tą emeryturę przyznano osobom, które na dzień 31 sierpnia 2023 r. uprawnione były do jednego z wyżej wymienionych świadczeń.

Kolejne dodatkowe roczne świadczenie pieniężne w pełnej wysokości, tj. 2 650,00 zł¹⁷ brutto (2 200,00 zł netto) przyznano emerytom i rencistom, których wysokość świadczeń nie przekroczyła kwoty 2 900,00 zł brutto. W przypadku osób ze świadczeniem między 2 900,00 zł a 5 500,00 zł świadczenie obniżono zgodnie z zasadą „złotówka za złotówkę”. Minimalna wysokość 14-tej emerytury to 50,00 zł.

Zakład przyznał 14-tą emeryturę z urzędu, tj. bez konieczności składania wniosków przez świadczeniobiorców. Wypłatę „czternastek” rozpoczęto od pierwszego wrześniowego¹⁸ terminu płatności (dla świadczeń emerytalno-rentowych), a zakończono 1 października dla świadczeniobiorców pobierających świadczenia/zasiłki przedemerytalne.

14-ta emerytura została przyznana i wypłacona ponad 7,9 mln uprawnionym na łączną kwotę ponad 17,7 mld zł. Wysłanych zostało ponad 7,6 mln decyzji.

Pierwsze decyzje zostały wysłane do klientów 3 października 2023 r. Akcja wysyłki decyzji została zakończona 26 października 2023 r.

4.6.6. Rodzicielskie świadczenie uzupełniające (MAMA 4+)

Prezes ZUS przyznaje rodzicielskie świadczenie uzupełniające na podstawie obowiązujących od 1 marca 2019 r. przepisów ustawy z dnia 31 stycznia 2019 r. o rodzicielskim świadczeniu uzupełniającym¹⁹. Celem świadczenia jest wsparcie osób, którym z powodu wychowywania w przeszłości co najmniej czworga dzieci nie udało się zgromadzić uprawnień emerytalnych zapewniających co najmniej minimalną emeryturę.

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

¹⁷ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 22 sierpnia 2023 r. w sprawie określenia kwoty wyższej niż kwota najniższej emerytury stosowanej do ustalenia wysokości kolejnego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów w 2023 r. (Dz. U. poz. 1673)

¹⁸ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 22 sierpnia 2023 r. w sprawie określenia miesiąc wypłaty kolejnego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów w 2023 r. (Dz. U. poz. 1674)

¹⁹ Dz.U. z 2022 r. poz. 1051

Do 31 grudnia 2023 r. w ZUS zarejestrowano 94 743 wnioski o rodzicielskie świadczenie uzupełniające, w tym 597 wniosków zgłosili mężczyźni. W 2023 r. wpłynęło 7 696 wniosków, w tym 99 wniosków złożyli mężczyźni; wydano 7 236 decyzji, w tym 5 340 decyzji przyznających świadczenie. Najwięcej przyznano świadczeń dopełniających (66%). Przeciętna wysokość przyznanego świadczenia dopełniającego wynosi 397,43 zł dla kobiet i 496,57 zł dla mężczyzn.

4.6.7. Świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji

Na podstawie ustawy z dnia 31 lipca 2019 r. o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji²⁰ od 1 października 2019 r. wprowadzono możliwość przyznawania świadczenia uzupełniającego. Podstawowym celem regulacji jest zapewnienie dodatkowych środków służących zaspokajaniu potrzeb życiowych osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji ze względu na zwiększone koszty związane z pielęgnacją, rehabilitacją i opieką medyczną.

Na dzień 31 grudnia 2023 r. wszystkie organy rentowe przyjęły 1 507 789 wniosków o świadczenie, w tym:

- ZUS – 1 097 734 wnioski,
- KRUS – 406 517 wniosków,
- Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA – 2 963 wnioski,
- Wojskowe Biura Emerytalne – 442 wnioski,
- Biuro Emerytalne Służby Więziennej – 133 wnioski.

W 2023 r. Zakład wypłacił świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji na łączną kwotę ponad 2,1 mld zł.

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

Świadczenie wyrównawcze przysługuje działaczom opozycji antykomunistycznej lub osobom represjonowanym z powodów politycznych, które pobierają emeryturę lub rentę inwalidzką albo rentę z tytułu niezdolności do pracy albo rentę rodzinną lub jej część w kwocie niższej niż 3046,29 zł miesięcznie (brutto).

Świadczenie wyrównawcze nie przysługuje osobom uprawnionym do innych świadczeń. Wysokość świadczenia wyrównawczego ustala się jako różnicę pomiędzy kwotą 3046,29 zł a kwotą emerytury lub renty brutto lub sumą tych świadczeń, wraz z kwotą wypłacaną przez zagraniczne instytucje właściwe do spraw emerytalno-rentowych, z wyłączeniem dodatków wypłacanych wraz ze świadczeniami.

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

²⁰ Dz.U. z 2024 r. poz. 256

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

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

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

Do 31 grudnia 2023 r.:

- zarejestrowano 5 167 wniosków; 63% wszystkich wniosków stanowiły wnioski złożone przez mężczyzn (3 274 wnioski), 37% to wnioski złożone przez kobiety (1 893 wnioski);
- wydano 5 138 decyzji, z czego 62% to decyzje z prawem do świadczenia (3 213 decyzji), a 38% z odmową prawa do świadczenia (1 925 decyzji).

Liczba wypłacanych świadczeń wyniosła 2 990. Minimalna wysokość świadczenia do wypłaty to 0,43 zł. Maksymalna wysokość świadczenia do wypłaty to 3 045,78 zł. Przeciętna wysokość wypłacanego świadczenia wyrównawczego to 982,46 zł.

4.6.9. Świadczenie wyrównawcze dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki

Na podstawie ustawy z dnia 29 października 2021 r. o świadczeniu wyrównawczym dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki, od 1 stycznia 2022 r. wprowadzono możliwość przyznawania świadczenia wyrównawczego. Podstawowym celem regulacji jest dodatkowe wsparcie dochodowe osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki.

Świadczenie wyrównawcze może otrzymać świadczeniobiorca jeżeli:

- jest uprawniony do wcześniejszej emerytury na podstawie przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 15 maja 1989 r. w sprawie uprawnień do wcześniejszej emerytury pracowników opiekujących się dziećmi wymagającymi stałej opieki, w kwocie niższej niż wysokość świadczenia pielęgnacyjnego, o którym mowa w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych,

- w dalszym ciągu sprawuje opiekę nad dzieckiem, z tytułu opieki nad którym nabył prawo do wcześniejszej emerytury,
- aktualnie pobiera świadczenie emerytalno-rentowe w kwocie niższej niż wysokość świadczenia pielęgnacyjnego, o którym mowa w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych.

Zakład przygotował się do obsługi wniosków o świadczenie wyrównawcze poprzez realizację szeregu działań, w tym m.in.: modyfikację oprogramowania systemów informatycznych oraz zapewnienie właściwej organizacji pracy.

W 2023 r. zarejestrowano 913 wniosków, z czego rozpatrzono 851 wniosków. Liczba wypłacanych świadczeń wyniosła 6,8 tys. Przeciętna wysokość wypłacanego świadczenia wyrównawczego to 721,51 zł. W 2023 r. na wypłatę świadczenia przeznaczono 57 804,4 tys. zł.

4.6.10. Świadczenia i zasiłki przedemerytalne

Na dzień 31 grudnia 2023 r. ZUS zarejestrował 28,8 tys. wniosków o świadczenie przedemerytalne, w tym: 10 tys. wniosków pierwszorazowych i 18,8 tys. wniosków zamiennych. W porównaniu do 2022 r. wniosków pierwszorazowych i zamiennych było mniej o 2,8 tys., tj. o 9,72%.

W sprawach pierwszorazowych w 2023 r. ZUS wydał 7,5 tys. decyzji, w tym 5,3 tys. przyznających i 2,2 tys. odmownych. W sprawach zamiennych wydał 18 tys. decyzji. W porównaniu do 2022 r. nastąpił spadek wydanych decyzji pierwszorazowych o 3,4 tys. i spadek decyzji zamiennych o 2,1 tys. decyzji.

Wydatki związane z wypłatą zasiłków i świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2023 roku wyniosły 714 251 tys. zł, w tym:

- zasiłki i świadczenia przedemerytalne – 713 619 tys. zł,
- zasiłki pogrzebowe po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne – 632 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 32 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 8 571 tys. zł.

4.6.11. Renta socjalna

Na dzień 31 grudnia 2023 r. ZUS zarejestrował 174,7 tys. wniosków o rentę socjalną, w tym: 19,7 tys. wniosków pierwszorazowych, 1,2 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia oraz 153,8 tys. wniosków zamiennych. W porównaniu do 2022 r. wniosków o rentę socjalną było więcej o 5,7 tys. wniosków (3,37%).

W sprawach pierwszorazowych w 2023 r. ZUS wydał 16,9 tys. decyzji, w tym 9,1 tys. przyznających i 7,8 tys. odmownych. W sprawach zamiennych wydał 149,9 decyzji. W porównaniu do roku 2022 nastąpił wzrost wydanych decyzji o 4,4 tys. i wzrost decyzji zamiennych o 0,8 tys. decyzji.

Wydatki związane z wypłatą rent socjalnych finansowanych przez Fundusz Solidarnościowy w 2023 roku wyniosły 5 198 394 tys. zł, w tym:

- renty socjalne – 5 194 387 tys. zł,
- zasiłki pogrzebowe po osobach pobierających renty socjalne – 4 007 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie rent socjalnych wyniosły 291 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 130 875 tys. zł.

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

W 2023 r. ZUS potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 16 017 587 tys. zł (w tym: 15 895 639 tys. zł z FUS i 121 948 tys. zł z FEP) i przekazał do urzędów skarbowych podatek w kwocie 15 597 106 tys. zł (w tym: 15 478 657 tys. zł z FUS i 118 449 tys. zł z FEP). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2023 r. wyniosło 1 192 416 tys. zł (w tym: 1 181 858 tys. zł z FUS i 10 558 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2024 r.

W 2023 r. ZUS potrącił świadczeniobiorcom składkę na ubezpieczenie zdrowotne w kwocie 31 133 884 tys. zł (w tym: 30 931 142 tys. zł z FUS i 202 742 tys. zł z FEP) i przekazał w kwocie 30 749 002 tys. zł (w tym: 30 549 133 tys. zł z FUS i 199 869 tys. zł z FEP). Zobowiązanie z tytułu składek na ubezpieczenie zdrowotne pobrane w grudniu 2023 r. wyniosło 2 444 185 tys. zł (w tym: 2 427 012 tys. zł z FUS i 17 173 tys. zł z FEP) i zostało uregulowane w styczniu 2024 r.

4.7. Orzecznictwo lekarskie

W 2023 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie **1 177,1 tys. orzeczeń** (o 2,5% więcej niż w 2022 r.), w tym:

- 191,6 tys. (16,3%) dotyczyło ustalenia uprawnień do renty z tytułu niezdolności do pracy;
- 249,8 tys. (21,2%) dotyczyło ustalenia uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego;
- 372,2 tys. (31,6%) orzeczeń wydano w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich; w 15,3 tys. spraw (w roku 2022 – w 12,3 tys. spraw) lekarz orzecznik wystawił zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy. Rok 2023 był kolejnym rokiem, w którym wzrosła liczba przeprowadzonych kontroli (co spowodowane było w szczególności zwiększoną możliwością przeprowadzania bezpośrednich badań po przywróceniu pełnej realizacji zadań po epidemii COVID-19);
- 108,9 tys. (9,3%) orzeczeń wydano w sprawach ustalenia uprawnień do świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji;
- 254,6 tys. (21,6%) orzeczeń wydano w pozostałych rodzajach spraw dotyczących m.in. ustalenia uprawnień do renty socjalnej, renty rodzinnej, jednorazowego odszkodowania z tytułu uszczerbku na zdrowiu, dodatku pielęgnacyjnego, rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS na wniosek lekarza leczącego, świadczeń podlegających koordynacji wspólnotowej i bilateralnej, a także spraw pozaubezpieczeniowych.

Lekarze orzecznicy wydali w roku 2023 łącznie 61,4 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (wzrost o 2% w porównaniu z rokiem 2022). Komisje lekarskie Zakładu wydały 2,0 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej (w roku 2022 – 1,9 tys.).

Komisje lekarskie Zakładu wydały w 2023 r. łącznie 77,3 tys. orzeczeń (o 2,4% więcej niż w roku 2022), z czego 62,8 tys. orzeczeń (tj. 81,1%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w roku 2022 odsetek ten wynosił 80,9%).

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 19,6 tys. odwołań od decyzji wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego, a dotyczących wydanego orzeczenia (o 9,5% więcej niż w roku 2022). Sądy pierwszej instancji wydały w tych sprawach 18,8 tys. wyroków (o 7,4% więcej niż w roku 2022). W 4,4 tys. przypadków w całości uwzględniły one odwołanie ubezpieczonego, co stanowi 23,5% wyroków wydanych w tych sprawach w 2023 r. (dla porównania w roku 2022 odsetek wyroków uwzględniających odwołanie był większy i wynosił 24,4%).

W Centrali, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa lekarskiego, rozpatrzono w 2023 r. 4,2 tys. spraw (o 25% mniej niż w roku 2022).

4.8. Prewencja rentowa i wypadkowa

4.8.1. Prewencja rentowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2023 r. zaplanowano kwotę w wysokości 302 237 tys. zł, tj. o 49 737 tys. zł więcej niż w roku 2022. Wydatki w 2023 r. wyniosły 179 623 tys. zł, podczas gdy w 2022 r. – 140 603 tys. zł, tym samym kwota wydatków w 2023 r. wzrosła o 27,8% w stosunku do roku 2022.

W 2023 r. rehabilitację leczniczą ukończyło 48 411 osób, a w 2022 r. – 49 963 osoby, co stanowi spadek o 3% w stosunku do liczby osób, które ukończyły rehabilitację w roku 2022.

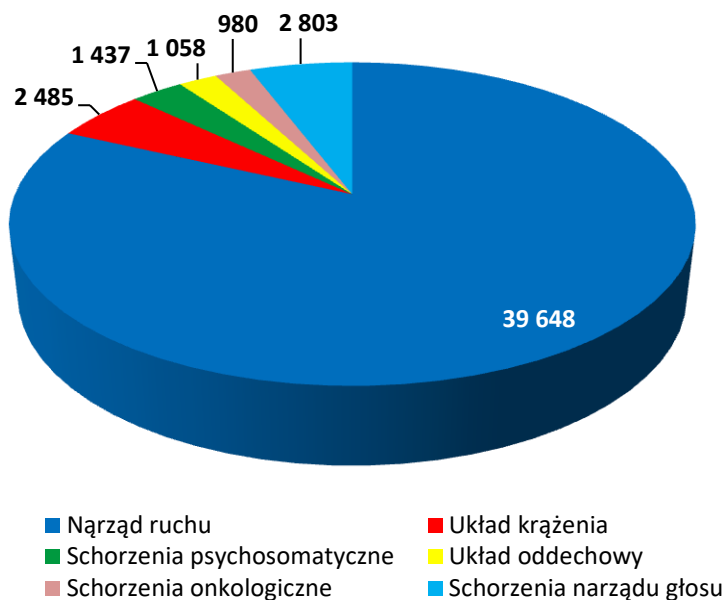
Istotny wpływ na prowadzenie rehabilitacji leczniczej w 2023 r. miała sytuacja społeczno-gospodarcza w kraju, w szczególności wzrost kosztów prowadzenia rehabilitacji przez ośrodki rehabilitacyjne. W związku z tym część ośrodków rehabilitacyjnych rozwiązała zawarte z Zakładem umowy. W 2023 roku ośrodki rehabilitacyjne złożyły wypowiedzenia do 10 umów, jako główny powód wskazując zbyt niską stawkę wynagrodzenia za wykonanie usługi rehabilitacji.

W roku 2023 Zakład wdrożył nową Politykę zarządzania w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych rehabilitacją leczniczą w ramach prewencji rentowej oraz nowe zasady ogłaszania konkursów ofert na prowadzenie rehabilitacji leczniczej. Konkursy prowadzone są na podstawie regulaminu konkursów ofert. Postępowania konkursowe na świadczenie usług rehabilitacyjnych prowadzone w 2023 r. nie wyczerpały przedmiotu konkursów (brak wystarczającej liczby ofert, które spełniały wymagania Zakładu). W konsekwencji Zakład dysponował w 2023 r. mniejszą od planowanej liczbą zakontraktowanych miejsc w ośrodkach rehabilitacyjnych. W ramach konkursów na świadczenie usług rehabilitacyjnych przeprowadzonych w 2023 r. zawarto 56 umów z ośrodkami. W IV kwartale 2023 r. przeprowadzono uzupełniające postępowanie konkursowe, w którym wybrano 7 ofert.

W 2023 r. rehabilitację prowadzono w systemie stacjonarnym w następujących grupach schorzeń: narządu ruchu (w tym we wczesnych stanach po wypadkach), narządu głosu, układu krążenia, układu oddechowego, psychosomatycznych, onkologicznych – po leczeniu nowotworu gru-

czołu piersiowego, a także w systemie ambulatoryjnym w schorzeniach narządu ruchu i układu krążenia, w tym monitorowanego telemedycznie.

Wykres 8. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2023 r. w podziale na schorzenia



W celu utrzymania wysokiej jakości usług rehabilitacyjnych, zgodnej z określonymi przez ZUS wymaganiami, przeprowadzono 43 kontrole umów zawartych z ośrodkami rehabilitacyjnymi. Ponadto przeprowadzono 70 kontroli ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi na świadczenie usług rehabilitacji leczniczej (w tym 11 stacjonarnych) oraz 4 kontrole funkcjonalne w oddziałach w temacie *Prawidłowość i terminowość realizacji zadań związanych z obsługą spraw o rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej*.

Podczas kontroli 32 umów z 21 ośrodkami rehabilitacyjnymi przeprowadzono badanie ankietowe satysfakcji klientów kierowanych na rehabilitację leczniczą. W opracowaniu analizy badania jakości usług świadczonych przez ośrodki rehabilitacyjne wykorzystano 667 ankiet.

W 2023 r. ZUS kontynuował popularyzację wiedzy na temat prowadzonej rehabilitacji leczniczej m.in. poprzez dofinansowanie 7 przedsięwzięć naukowych i edukacyjnych.

Umożliwiło to upowszechnianie informacji o prowadzonym przez ZUS programie rehabilitacji leczniczej, a także pozyskanie wiedzy o najnowszych osiągnięciach medycyny, zwłaszcza w rehabilitacji schorzeń, będących podstawą rehabilitacji prowadzonej przez Zakład.

Informacje o prowadzonej rehabilitacji leczniczej popularyzowane są na stronie internetowej Zakładu.

W ramach realizacji zadań z zakresu prewencji rentowej Zakład zamówił i odebrał pracę naukowo-badawczą mającą na celu opracowanie kompleksowego programu rehabilitacji dla osób z uszkodzeniem ośrodkowego układu nerwowego.

4.8.2. Prewencja wypadkowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej w 2023 r. zaplanowano kwotę w wysokości 114 412 tys. zł, tj. o 14 257 tys. zł więcej niż w roku 2022.

Wydatki na prewencję wypadkową w 2023 r. wyniosły 104 442 tys. zł i były o ponad 14% wyższe niż w 2022 r. (w 2022 r. wyniosły 91 464 tys. zł).

Tak jak w ubiegłym roku ZUS realizował zadania z zakresu prewencji wypadkowej w następujący sposób:

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

W ramach ogłoszonego w 2023 r. Konkursu nr 2023.01 na projekty dotyczące utrzymania zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej wpłynęło 5 169 wniosków o dofinansowanie (o prawie 30% więcej niż w 2022 r., wpłynęło wówczas 3 987 wniosków). W IV kwartale 2023 r. zakończyła się ocena formalna i merytoryczna wniosków, pozytywną ocenę otrzymało 2 705 projektów. Do dofinansowania zakwalifikowało się 966 projektów. Etap podpisywania umów na projekty wyłonione w Konkursie 2023.01 zaplanowano na IV kw. 2023 r. oraz I kw. 2024 r. Do końca 2023 roku zawarto 389 umów.

W ramach Konkursu nr 2022.01 Zakład zawarł 1 160 umów, co stanowi wzrost o 15% w porównaniu do Konkursu nr 2021.01, w ramach którego zawarto 1 008 umów.

W 2023 r. rozliczono 1 095 projektów. W stosunku do 2022 r. oznacza to spadek o około 7% (1 177 projekty zakończone i rozliczone w 2022 r.). Nadal utrzymuje się duża liczba wystąpień wnioskodawców o przedłużenie terminu realizacji projektów. W 2023 r. wpłynęło ich 339, co stanowi spadek w stosunku do 2022 r. o około 36% (527 wystąpień w 2022 r.).

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

W 2023 r. kontynuowano upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe, w tym promowanie właściwego podejścia do zagadnień bezpieczeństwa w miejscu pracy. Zorganizowano ponad 680 szkoleń o tematyce z zakresu prewencji wypadkowej, w których uczestniczyło ponad 15,9 tys. osób.

W ramach współpracy z Państwową Inspekcją Pracy przy realizacji kampanii "Budowa. STOP wypadkom!" zostało zrealizowane zamówienie banerów z hasłem kampanii do ekspozycji na placach budów. Oddziały ZUS w ramach realizacji działań edukacyjnych z zakresu prewencji wypadkowej uwzględniły tematykę kampanii w organizowanych szkoleniach z zakresu prewencji wypadkowej. W 2023 r. zrealizowały łącznie 9 szkoleń o tematyce dotyczącej bezpieczeństwa pracy w budownictwie, w których wzięło udział ponad 180 osób.

Wspólnie z Wyższym Urzędem Górniczym zostały zorganizowane warsztaty szkoleniowe nt. „Działania edukacyjne na rzecz skutecznej poprawy bezpieczeństwa i ochrony zdrowia pracowników”.

W roku 2023 Zakład zawarł również umowę na wykonanie analizy przyczyn i skutków wypadków przy pracy w latach 2018-2021.

Ponadto Zakład dofinansował 8 przedsięwzięć naukowych i edukacyjnych. Umożliwiło to upowszechnienie informacji o działaniach prewencyjnych prowadzonych przez ZUS, a także pozyskanie wiedzy na temat rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo i warunki pracy oraz dobrych praktyk w obszarze prewencji wypadkowej.

W 2023 r. Zakład kontynuował również prace związane z projektem finansowanym ze środków Unii Europejskiej, tj.: „Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy”.

Celem projektu było opracowanie i przetestowanie efektywnego, optymalnego pod względem społecznym i finansowym modelu w zakresie rehabilitacji oraz aktywizacji społecznej i zawodowej. Model ten miał pozwolić na przygotowanie osoby z niepełnosprawnością wrodzoną lub nabytą do powrotu do pełnienia ról społecznych i zawodowych lub ich podjęcia. Przygotowanie to opierało się na analizie i ocenie indywidualnego potencjału tej osoby, jej cech psychofizycznych i posiadanych kompetencji osobistych i zawodowych z wykorzystaniem ICF. 31 marca 2023 r. zakończono kwalifikowanie uczestników do pilotażu rehabilitacji kompleksowej w wybranych oddziałach ZUS. Sumarycznie do projektu zrekrutowano 131 uczestników. W 2023 r. przeprowadzono konsultacje społeczne nad wypracowaną ostateczną wersją Modelu kompleksowej rehabilitacji w formie seminariów (4 seminaria regionalne w streamingu i 1 seminarium stacjonarne), w których łącznie udział wzięło prawie 800 osób.

Przedstawiciele ZUS aktywnie uczestniczyli w pracach związanych z opracowaniem rekomendacji do ostatecznej wersji modelu kompleksowej rehabilitacji, z uwzględnieniem wyników pilotażu, w tym w ramach prac zespołu eksperckiego ds. kwalifikacji uczestników do kompleksowej rehabilitacji. Opracowane rekomendacje odnoszące się do procesu kwalifikowania uczestników do programu rehabilitacji kompleksowej były prezentowane przez ekspertów ZUS w ramach konsultacji społecznych pn. „Czy zaktywizowano ukryty kapitał rynku pracy czyli model rehabilitacji kompleksowej”.

4.9. Akcje masowe

4.9.1. Informacja o stanie konta w ZUS

W 2023 r. wygenerowano 23 608,7 tys. informacji o stanie konta w ZUS (IOSKU), natomiast ubezpieczonym, którzy posiadają profil na PUE ZUS udostępniono na PUE ZUS 9 703,1 tys. IOSKU.

4.9.2. Rozliczenie podatku dochodowego

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

W 2023 roku sporządzono i przekazano 8,7 mln deklaracji PIT z tytułu świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych w 2022 roku.

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

- którzy pobierali świadczenie z ZUS przez cały rok kalendarzowy i uzyskali niedopłatę podatku lub ich rozliczenie wyniosło zero złotych,

- zamieszkali za granicą w państwach, z którymi Polskę łączą umowy o unikaniu podwójnego opodatkowania, zgodnie z którymi emerytury i renty z ZUS podlegają opodatkowaniu w Polsce.

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

- nie pobrali świadczenia za grudzień danego roku podatkowego,
- w momencie rozliczania podatku nie byli świadczeniobiorcami ZUS,
- złożyli w ZUS oświadczenie o zamiarze wspólnego rozliczania dochodów z małżonkiem lub dziećmi albo wnioski o obliczanie i pobieranie zaliczki na podatek według wyższej skali podatkowej lub o niesporządzanie rocznego obliczenia podatku.

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

- świadczenie należne po osobie zmarłej,
- alimenty potrącone ze świadczenia wypłacanego przez ZUS na podstawie wyroku sądu.

Deklaracje PIT zostały przekazane:

- urzędowi skarbowemu - za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w styczniu 2023 r.,
- podatnikowi – w formie papierowej oraz w formie elektronicznej na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) w lutym 2023 r.

4.9.3. Waloryzacja świadczeń

Waloryzacja w 2023 r. polegała na podwyższeniu kwoty świadczenia w wysokości przysługującej 28 lutego 2023 r. wskaźnikiem waloryzacji wynoszącym 114,8%, przy czym kwota waloryzacji nie mogła być niższa niż gwarantowana kwota wynosząca 250,00 zł.

Akcja waloryzacji objęła świadczenia wypłacane przez ZUS dla **8,5 mln osób**, w tym dla 488 tys. osób otrzymujących okresową emeryturę kapitałową (*łącznie z osobami pobierającymi emeryturę lub rentę realizowaną na mocy umów międzynarodowych*), z tego dla:

- 6,4 mln emerytów (w tym: 0,3 mln pobierających emeryturę realizowaną na mocy umów międzynarodowych),
- 0,5 mln pobierających renty z tytułu niezdolności do pracy (bez rent inwalidów wojennych i wojskowych),
- 1,2 mln pobierających renty rodzinne (bez rent inwalidów wojennych i wojskowych),
- 0,1 mln pobierających renty inwalidów wojennych i wojskowych, emerytury pomostowe, nauczycielskie świadczenia kompensacyjne oraz świadczenia i zasiłki przedemerytalne,
- 0,3 mln pobierających renty socjalne.

Waloryzacja objęła 33,6 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym.

Po waloryzacji emerytury i renty w najniższej wysokości otrzymuje 468,3 tys. osób, w tym 10,9 tys. osób otrzymujących emeryturę bądź rentę z FUS łącznie ze świadczeniem rolniczym.

Podwyższono także wysokość dodatków wypłacanych przy emeryturach i rentach – dodatków pielęgnacyjnych, dla sierot zupełnych, dodatków kombatanckich, dodatków kompensacyjnych,

dotychczasowych dodatków za tajne nauczanie, świadczeń pieniężnych dla żołnierzy zastępczej służby wojskowej przymusowo zatrudnionych w kopalniach węgla, kamieniołomach, zakładach rud uranu i batalionach budowlanych, świadczeń pieniężnych przysługujących osobom deportowanym do pracy przymusowej oraz osadzonym w obozach pracy przez III Rzeszę i ZSRR oraz świadczeń dla cywilnych niewidomych ofiar wojny, a także świadczeń w wysokości dodatku kombatanckiego.

Od dnia 1 marca 2023 r. zostały podwyższone kwoty najniższych emerytur i rent:

- emerytura, renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy oraz renta rodzinna o 250,00 zł, z 1338,44 zł do 1588,44 zł,
- renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy o 187,50 zł, z 1003,83 zł do 1191,33 zł.

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

- renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową oraz renta rodzinna wypadkowa o 300,00 zł, z 1606,13 zł do 1906,13 zł,
- renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową o 225,00 zł, z 1204,60 zł do 1429,60 zł.

W wyniku waloryzacji emerytury i renty (łącznie z dodatkami pielęgnacyjnymi i dla sierot zupełnych) wypłacane przez ZUS wzrosły średnio miesięcznie o 429,45 zł na osobę, z tego:

- emerytury o 446,01 zł,
- renty z tytułu niezdolności do pracy o 338,76 zł,
- renty rodzinne o 388,85 zł.

Miesięczny skutek podwyżek świadczeń wypłacanych przez ZUS wyniósł:

- z tytułu waloryzacji emerytur i rent (łącznie z rentami inwalidów wojennych i wojskowych, okresowymi emeryturami kapitałowymi, emeryturami pomostowymi i nauczycielskimi świadczeniami kompensacyjnymi) – 3 397,6 mln zł,
- z tytułu waloryzacji świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – 10,2 mln zł,
- z tytułu waloryzacji rent socjalnych – 68,9 mln zł.

Łączny miesięczny skutek waloryzacji świadczeń wypłacanych przez ZUS (emerytur i rent – łącznie z okresowymi emeryturami kapitałowymi, emerytur pomostowych, nauczycielskich świadczeń kompensacyjnych, świadczeń i zasiłków przedemerytalnych oraz rent socjalnych, ze świadczeniami wypłacanymi w zbiegu ze świadczeniami rolnymi), z uwzględnieniem waloryzacji dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych wyniósł 3 582,3 mln zł.

Miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych wyniósł 3 445,7 mln zł.

4.9.4. Rozliczenie świadczeń z tytułu osiągnięcia przychodu

W 2023 r. rozliczono emerytury i renty zawieszono lub obniżono w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2022 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytal-

nych w roku rozliczeniowym 2022/2023. Przeciętna miesięczna liczba zawieszonych emerytur i rent z tytułu osiągnięcia przychodu (bez EPOM i NSK)²¹ w okresie I-XII 2023 r. – 4,0 tys.

5. ZARZĄDZANIE FUNDUSZAMI

5.1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2023 roku przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS) wyniosły według przypisu 366 448 015 tys. zł (100,9% planu) i były o 53 795 083 tys. zł, tj. o 17,2%, wyższe od przychodów osiągniętych w 2022 r. Koszty FUS wyniosły 365 304 630 tys. zł, co stanowiło 99,7% planu i były wyższe o 54 370 535 tys. zł, tj. o 17,5%, w stosunku do 2022 r. Odnotowano, że na koniec 2023 r. stan FUS wyniósł 10 171 124 tys. zł, tj. o 1 143 385 tys. zł więcej niż na początku roku.

Tabela 8. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2022 r.	Plan na 2023 r. *	Wykonanie 2023 r.	% wyk. planu	2022 r. = 100%
	w tys. zł				
Stan funduszu na początek roku	7 308 902	9 027 739	9 027 739	100,0	123,5
Przychody	312 652 932	363 120 053	366 448 015	100,9	117,2
Składki	263 619 820	296 078 272	302 772 732	102,3	114,9
Dotacja z budżetu państwa	38 663 292	57 634 776	51 652 297	89,6	133,6
Wpłaty z OFE (suwak)	6 768 425	6 961 905	7 640 934	109,8	112,9
Pozostałe przychody	3 504 620	2 445 075	4 316 414	176,5	123,2
Pozostałe zwiększenia	96 775	25	65 638	x	67,8
Koszty	310 934 095	366 236 309	365 304 630	99,7	117,5
Transfery na rzecz ludności	299 967 437	354 972 863	352 083 675	99,2	117,4
Emerytury i renty	269 362 082	320 069 438	319 533 001	99,8	118,6
Pozostałe świadczenia	30 605 355	34 903 425	32 550 674	93,3	106,4
Koszty bieżące	5 150 241	5 600 810	5 462 404	97,5	106,1
Odpis na działalność ZUS	4 910 650	5 170 243	5 170 243	100,0	105,3
Prewencja rentowa	140 603	302 237	179 623	59,4	127,8
Prewencja wypadkowa	91 464	114 412	104 442	91,3	114,2
Koszty obsługi kredytów	0	5 000	0	x	x
Pozostałe koszty	7 524	8 918	8 096	90,8	107,6
Część składki na ubezpieczenie emerytalne odprowadzana do FRD	2 989 810	3 635 056	3 429 523	94,3	114,7
Pozostałe zmniejszenia	2 826 607	2 027 580	4 329 028	213,5	153,2
Stan funduszu na koniec roku	9 027 739	5 911 483	10 171 124	172,1	112,7

* Plan po zmianach dokonanych uchwałą Zarządu ZUS z dnia 4 grudnia 2023 r.

5.1.1. Przychody

Główną pozycję przychodów FUS stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły 302 772 732 tys. zł, tj. 102,3% planu, i wzrosły w stosunku do 2022 r. o 14,9%. W 2023 roku

²¹ Bez emerytur i rent realizowanych na mocy umów międzynarodowych

z budżetu państwa przekazano do FUS dotację w wysokości 51 652 297 tys. zł (tj. 89,6% planu) – była ona większa niż w 2022 r. o 12 989 005 tys. zł. Przekazując tę dotację, państwo gwarantuje, że świadczenia należne z ubezpieczenia społecznego zostaną wypłacone. Mniejsze od zakładanego wykorzystanie dotacji było możliwe dzięki wysokim przychodom ze składek.

Środki przekazane do funduszu emerytalnego w ramach tzw. suwaka ukształtowały się na poziomie 7 640 934 tys. zł i były większe niż w 2022 r. o 872 509 tys. zł.

Pozostałe przychody FUS w 2023 r. wyniosły 4 316 414 tys. zł – główną ich pozycję stanowiły odsetki od należności z tytułu składek w kwocie 3 493 175 tys. zł.

5.1.2. Koszty

Główną pozycję kosztów stanowiły transfery na rzecz ludności, które w 2023 r. wyniosły 352 083 675 tys. zł. Złożyły się na nie koszty świadczeń emerytalno-rentowych w kwocie 319 533 001 tys. zł oraz koszty pozostałych świadczeń, które wyniosły 32 550 674 tys. zł.

Kwota wypłaconych świadczeń emerytalno-rentowych była o 50 170 919 tys. zł większa od kwoty wypłaconej w 2022 r., głównie na skutek waloryzacji świadczeń, a także wzrostu liczby osób, którym wypłacano emerytury. W 2023 roku wypłacono przeciętnie 7 900,4 tys. świadczeń emerytalno-rentowych (bez świadczeń realizowanych na mocy umów międzynarodowych), tj. o 75,1 tys. więcej niż w 2022 r. Przeciętna wysokość wypłacanego w 2023 r. świadczenia wyniosła 3 269,49 zł, co oznacza wzrost o 17,2% w stosunku do 2022 r.

Kwota pozostałych świadczeń objęła głównie:

- zasiłki chorobowe, które wyniosły 15 703 589 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2022 r. o 7,7%,
- zasiłki macierzyńskie, które wyniosły 9 538 297 tys. zł i były wyższe o 4,5% w porównaniu do 2022 r.,
- świadczenia rehabilitacyjne, które wyniosły 2 987 945 tys. zł i były wyższe o 19,6% w porównaniu do 2022 r.,
- zasiłki opiekuńcze, które wyniosły 1 648 278 tys. i wzrosły w stosunku do 2022 r. o 10,0%,
- zasiłki pogrzebowe, które wyniosły 1 416 749 tys. zł i były niższe o 11,5% w porównaniu do 2022 r.

Koszty bieżące FUS w 2023 r. wyniosły 5 462 404 tys. zł, z czego odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych to 5 170 243 tys. zł, a wydatki na prewencje rentową i wypadkową – 284 065 tys. zł.

W kosztach funduszu uwzględniono również część składki na ubezpieczenie emerytalne, która jest odprowadzana do FRD, w kwocie 3 429 523 tys. zł, czyli o 439 713 tys. zł wyższej niż w 2022 r.

Pozostałe zmniejszenia w 2023 r. wyniosły 4 329 028 tys. zł (były to głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu składek oraz odsetek od składek).

5.1.3. Wynik finansowy

Stan FUS na koniec 2023 r. wyniósł 10 171 124 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 5 319 142 tys. zł, należności 16 320 418 tys. zł, natomiast zobowiązania (minus) 11 468 436 tys. zł.

5.2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

5.2.1. Stan aktywów

Na 31 grudnia 2023 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej (FRD) łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym w kwocie 620 tys. zł, wyniosła 47 472 257 tys. zł, co oznacza wzrost o 2 330 204 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2022 r. Podstawowym źródłem zasilania Funduszu Rezerwy Demograficznej są środki stanowiące 0,35% podstawy wymiaru składki na ubezpieczenie emerytalne. W 2023 r. kwota ta wyniosła 3 429 523 tys. zł. Ponadto do FRD wpłynęły środki z tytułu prywatyzacji mienia Skarbu Państwa w wysokości 737 tys. zł. W związku ze zmianą art. 58 ustawy o sus, Fundusz Rezerwy Demograficznej zasilany jest kwotą z tytułu „oprocentowania na rachunkach bankowych Zakładu środków uzyskanych z egzekucji, w odniesieniu do których dyrektor oddziału Zakładu jest organem egzekucyjnym w przypadku zbiegu egzekucji”. W 2023 roku przekazano z tego tytułu kwotę 1 505 tys. zł.

Tabela 9. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2022 r.	31.12.2023 r.
	(w tys. zł)	
Bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	34 051 878	38 388 980
Obligacje emitowane przez Bank Gospodarstwa Krajowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 27 października 1994 r. o autostradach płatnych oraz o Krajowym Funduszu Drogowym ²² , gwarantowane przez Skarb Państwa	0	0
Obligacje emitowane przez spółki publiczne, w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych ²³	1 746 198	978 386
Obligacje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi ²⁴	62 804	197 618
Depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	4 348 123	1 192 167
Akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi	4 933 042	6 714 486
Razem*	45 142 045	47 471 637

*bez uwzględnienia środków na rachunku bankowym

²² Dz. U. z 2024 r. poz. 321

²³ Dz. U. z 2022 r. poz. 2554, z późn. zm.

²⁴ Dz. U. z 2023 r. poz. 646, z późn. zm.

Tabela 10. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej

Rodzaj aktywów	31.12.2022 r.	31.12.2023 r.
	(w %)	
Akcje	10,93	14,14
Depozyty bankowe	9,63	2,51
Obligacje korporacyjne	4,01	2,48
Obligacje i bony skarbowe	75,43	80,87
Razem	100,0	100,0

Na dzień 31 grudnia 2023 r. należności z tytułu pożyczki udzielonej Funduszowi Solidarnościowemu wynosiły 16 504 268 tys. zł.

5.2.2. Zarządzanie aktywami

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

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

Uwzględniając główny cel polityki inwestycyjnej FRD, czyli maksymalne bezpieczeństwo w połączeniu z rentownością lokowanych środków finansowych, w 2023 roku w portfelu FRD dominowały skarbowe papiery wartościowe. Średnioroczny udział instrumentów dłużnych w udziale aktywów Funduszu wyniósł 83,39%. Zarządzenie środkami w części dłużnej portfela FRD realizowane było w sposób uwzględniający aktualną sytuację panującą na krajowym oraz zagranicznych rynkach dłużnych. Wypracowana stopa zwrotu z tej części portfela wyniosła 5,52%.

Polityka inwestowania dla części akcyjnej portfela Funduszu polegała na pasywnym podejściu do zarządzania. Realizowane transakcje miały na celu dopasowanie składu tego portfela do struktury indeksu WIG, w taki sposób, aby portfel akcji odpowiadał strukturze pięćdziesięciu spółek o największej kapitalizacji, wchodzących w skład niniejszego indeksu. Stopa zwrotu z części akcyjnej Funduszu opierającej się na składzie indeksu WIG wyniosła 32,64%. Średnioroczny udział akcji w aktywach FRD wyniósł 12,79%.

Wypracowana stopa zwrotu z całości aktywów Funduszu w 2023 roku wyniosła 9,18%, a wypracowany wynik z działalności FRD wyniósł 3 878 589 tys. zł.

5.3. Fundusz Emerytur Pomostowych

Przychody Funduszu Emerytur Pomostowych (FEP) w 2023 r. wyniosły 2 288 204 tys. zł, tj. 101,9% planu i wzrosły w stosunku do roku poprzedniego o 20,1%. Koszty FEP w 2023 r. wyniosły 2 265 701 tys. zł, co stanowiło 96,0% planu i wzrosły w porównaniu do 2022 r. o 24,6%. Stan Funduszu na koniec 2023 r. wyniósł 182 240 tys. zł.

Tabela 11. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

Wyszczególnienie	Wykonanie 2022 r.	Plan na 2023 r.	Wykonanie 2023 r.	% wyk. planu	2022 r. = 100%
	w tys. zł				
Stan funduszu na początek roku	73 316	133 744	159 737	119,4	217,9
Przychody	1 904 467	2 244 690	2 288 204	101,9	120,1
Dotacja z budżetu państwa	1 531 600	1 842 648	1 842 648	100,0	120,3
Składki	361 959	392 643	427 326	108,8	118,1
Pozostałe przychody	10 908	9 399	17 171	182,7	157,4
Koszty	1 818 046	2 358 957	2 265 701	96,0	124,6
Transfery na rzecz ludności	1 809 995	2 351 842	2 258 127	96,0	124,8
Emerytury pomostowe	1 809 946	2 351 654	2 258 057	96,0	124,8
Pozostałe świadczenia	49	188	70	37,2	142,9
Odpis na działalność ZUS	4 592	4 829	4 829	100,0	105,2
Pozostałe zmniejszenia	3 459	2 286	2 745	120,1	79,4
Stan funduszu na koniec roku	159 737	19 477	182 240	935,7	114,1

W 2023 roku Fundusz Emerytur Pomostowych otrzymał z budżetu państwa dotację w kwocie 1 842 648 tys. zł, co stanowiło przeważającą część (80,5%) przychodów FEP.

Przychody ze składek w 2023 r. wyniosły 427 326 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2022 r. o 18,1%. Pozostałe przychody wyniosły 17 171 tys. zł – główną ich pozycję stanowiły odsetki od środków pozostających na rachunkach bankowych i rachunkach lokat terminowych w łącznej kwocie 12,5 mln zł.

Główną pozycją kosztów FEP były wydatki na emerytury pomostowe wraz z odsetkami za opóźnienia w ustalaniu prawa do świadczeń i ich wypłacie, które wyniosły 2 258 127 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2022 r. o 24,8%. W 2023 roku z FEP wypłacono przeciętnie miesięcznie 41,2 tys. emerytur pomostowych, tj. o 3,9% więcej niż w 2022 r. Przeciętna wysokość świadczenia wyniosła 4 572,48 zł (bez dodatków pielęgnacyjnych wypłacanych z FUS) i była wyższa o 20,1% od wypłacanej w 2022 r.

Odpis na działalność ZUS wyniósł 4 829 tys. zł.

5.4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji

W 2023 r. ZUS odzyskiwał należności Funduszu Alimentacyjnego w likwidacji (FAL) zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie ich dobrowolnej spłaty.

Według stanu na 31 grudnia 2023 r. do wyegzekwowania pozostawało:

- 2 823 700 tys. zł (co wskazuje na 7% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 174 740 osób zobowiązanych do alimentacji,

- 2 512 tys. zł (co wskazuje na 14% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 1 609 osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego.

Egzekucja należności z tytułu wypłaconych świadczeń z FAL od osób zobowiązanych do alimentacji prowadzona jest w trybie egzekucji sądowej wszczynanej na żądanie uprawnionego do alimentów. Stosownie do art. 67 ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych²⁵, organ egzekucyjny przekazuje Likwidatorowi FAL kwoty ściągnięte od osoby zobowiązanej do alimentacji, które pozostały po zaspokojeniu alimentów oraz należności z tytułu wypłaconej zaliczki alimentacyjnej.

W wyniku działań ZUS oraz komorników sądowych w 2023 roku wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji wyniosły 97 703 tys. zł i wzrosły 0,4% w stosunku do roku 2022. Na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego wpływy wyniosły 201 tys. zł, co oznacza że utrzymują się na tym samym poziomie co w roku 2022.

W 2023 r. wydano 2 790 decyzji o udzieleniu ulgi na spłatę należności FAL na łączną kwotę 46 802 tys. zł, co stanowi spadek o 5% w stosunku do 2022 r. Poza możliwością udzielania zobowiązanym ulg w spłacie należności, Likwidator FAL może – z uwagi na trudną sytuację zdrowotną i rodzinną dłużnika – umarzać te należności. W 2023 roku umorzono należności w łącznej kwocie 1 361 tys. zł, co stanowi spadek o 4% w stosunku do roku 2022.

Tabela 12. Skala ulg i umorzeń należności FAL (w likwidacji) w roku 2023

Wyszczególnienie	Osoby zobowiązane do alimentacji		Osoby zobowiązane do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń alimentacyjnych	
	liczba	kwota w tys. zł	liczba	kwota w tys. zł
Układy ratalne	2 785	46 789	4	12
Odroczenia	1	0,7	-	-
Umorzenia	69	1 335	37	25

6. REALIZACJA PRZEZ ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH POZOSTAŁYCH ZADAŃ

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

W 2023 roku przekazano na rachunek:

- Funduszu Pracy kwotę 8 349 853 tys. zł,

²⁵ Dz. U. z 2023 r. poz. 2255

- Funduszu Solidarnościowego kwotę 12 105 446 tys. zł,
- Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych kwotę 636 086 tys. zł.

W 2023 roku Zakład uzyskał przychód z tytułu kosztów poboru, dochodzenia i przekazywania składek w wysokości 0,5%:

- od Funduszu Pracy w kwocie 41 959 tys. zł,
- od Funduszu Solidarnościowego 60 831 tys. zł,
- od Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych 3 196 tys. zł.

6.2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne

W 2023 roku Zakład, po potrąceniu należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 271 598 tys. zł, przekazał do Narodowego Funduszu Zdrowia kwotę 134 291 975 tys. zł. Należność Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek została ustalona w wysokości 0,2% od kwoty zidentyfikowanych w 2023 roku składek, która wyniosła 135 798 843 tys. zł.

W sprawozdaniu finansowym ZUS przychód z tytułu prowizji za pobór i dochodzenie składek prezentowany jest w ujęciu memoriałowym i wynosi 275 729 tys. zł. Wartość ta stanowi 0,2% kwoty składek zidentyfikowanych za 2023 rok w wysokości 137 864 322 tys. zł.

6.3. Przekazywanie składek do otwartych funduszy emerytalnych

W 2023 roku Zakład ustalił zobowiązania do otwartych funduszy emerytalnych (OFE) w kwocie 4 125 239 tys. zł, w tym z tytułu:

- składek – 4 124 833 tys. zł, w tym 75 401 tys. zł za lata ubiegłe,
- zwrot odsetek za opóźnienie w przekazywaniu składek – 406 tys. zł.

Przychody Zakładu z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne w 2023 roku ustalono ustawą budżetową w wysokości 0,4% kwoty składek przekazanych do funduszy. Zakład uzyskał z tego tytułu w 2023 roku przychody w kwocie 17 158 tys. zł. Po potrąceniu należnych Zakładowi przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 17 158 tys. zł przekazano do OFE w 2023 roku kwotę 4 108 081 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2023 r. zobowiązania z tytułu nieprzekazanych składek do OFE wyniosły 14 502 tys. zł, natomiast należności podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 596 090 tys. zł.

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

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone ZUS do wypłaty wyniosły 4 105 430 tys. zł (wzrost w porównaniu do 2022 r. o 31,8%), z czego:

- wydatki na świadczenia – 4 064 690 tys. zł,
- wynagrodzenie ZUS z tytułu kosztów ustalania uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń – 40 682 tys. zł,
- odsetki – 58 tys. zł.

W 2023 roku Zakład wypłacił m.in.:

- 29,8 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym, świadczeń emerytalno-rentowych kombatantom oraz rent rodzinnych po inwalidach wojennych, wojskowych i kombatantach w kwocie 976 401 tys. zł,
- 57,1 tys. (przeciętnie miesięcznie) rodzicielskich świadczeń uzupełniających w kwocie 596 855 tys. zł,
- 12,8 tys. (przeciętnie miesięcznie) nauczycielskich świadczeń kompensacyjnych w kwocie 540 550 tys. zł,
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 945 034 tys. zł,
- ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla przysługujący emerytom i rencistom z likwidowanych kopalń oraz dla osób uprawnionych z przedsiębiorstw robót górniczych w łącznej kwocie 349 835 tys. zł.

7. ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

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

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

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

Kierunki te uszczegółowiono poprzez rozpisanie na 10 celów strategicznych ZUS, do których przypisano konkretne programy i inicjatywy strategiczne.

KLUCZOWE PROGRAMY I INICJATYWY W STRATEGII ZUS

Kluczowe programy Strategii ZUS to automatyzacja rozliczeń płatników oraz konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków, które przyczynią się do minimalizacji obciążeń przedsiębiorców, ograniczą czas i koszty, jakie przedsiębiorcy musieli poświęcać na kwestie rozliczeń oraz wpłyną na uszczelnienie systemu finansów publicznych. Elektroniczna i automatyzacja świadczeń to trzeci kluczowy program, który przyczyni się do usprawnienia obsługi wniosków emerytalnych krajowych i międzynarodowych. Istotną rolę w realizacji tych programów będzie odgrywał obszar informatyzacji, dlatego też przygotowane zostały programy zorientowane na redukcję długu technologicznego i zapewnienie nowoczesnej architektury IT, a także na zwiększenie poziomu integracji z rejestrami innych instytucji publicznych. Zmiany zakładają także gruntowną przebudowę pierwszego polskiego e-urzędu, tj. Platformy Usług Elektronicznych ZUS, tak aby zapewnić obywatelom i przedsiębiorcom dostęp do wysokiej jakości zaawansowanych e-usług świadczonych przez Zakład oraz administrację publiczną.

Powyższe cyfrowe programy uzupełniają także przedsięwzięcia zakładające wewnętrzne doskonalenie Zakładu, przede wszystkim w wymiarze zmian struktury organizacyjnej, automatyzacji

procesów, dostosowania poziomu etatyzacji do skali realizowanych zadań i wdrażanych projektów automatyzacji procesów, a także zwiększenia efektywności kosztowej Zakładu.

W ramach Strategii ZUS, poza programami transformacji, realizowane są także inicjatywy obszarowe. Stanowią one kontynuację przedsięwzięć rozwoju Zakładu uruchomionych w latach wcześniejszych. Zdefiniowanych zostało 10 takich obszarów rozwoju, w tym m.in. w zakresie rozwoju systemu zarządzania ryzykiem, mechanizmów zapobiegania nadużyciom oraz wspierających odzyskiwanie należności, kompetencji pracowników ZUS, procesów analitycznych, decyzyjnych i prognostycznych w ZUS.

REALIZACJA PROGRAMÓW TRANSFORMACJI

W 2023 r. kontynuowane były działania na rzecz wdrożenia programów transformacji. Status realizacji prac w ramach poszczególnych programów na koniec 2023 r. obejmował:

- 1. Automatyzacja rozliczeń płatników składek** – od stycznia 2023 r. wprowadzony został obowiązek posiadania profilu PUE ZUS przez płatników składek. W 2023 r. przeprowadzony został także kompleksowy przegląd procesów w obszarze dochodów w celu identyfikacji obszarów do dalszych usprawnień i optymalizacji zgodnie z założeniami programu. W związku z oczekiwaniem na uruchomienie procesu legislacyjnego dla propozycji zmian przygotowanych przez ZUS, opracowany został drugi projekt zmian legislacyjnych, tzw. małej zmiany transformacyjnej, który mógłby zostać wdrożony w pierwszym etapie prac. Docelowy projekt zmian legislacyjnych przygotowanych przez ZUS, tzw. „ustawa transformacyjna” to propozycja kompleksowego rozwiązania w zakresie automatyzacji rozliczeń płatników składek, automatyzacji wypłaty zasiłków, automatyzacji świadczeń emerytalno-rentowych oraz elektronicznej komunikacji z klientami.
- 2. Konsolidacja i automatyzacja wypłaty zasiłków** – kontynuowano realizację projektu odmiejszczenia obsługi spraw zasiłkowych, który poprzez elektroniczną i częściową automatyzację procesu pozwoli na zapewnienie sprawniejszej obsługi spraw klientów, a także na równomierne obciążenie zadaniami w komórkach zasiłków. Kontynuowane były również projekty związane z rozwojem automatyzacji i elektronicznej obsługi procesów zasiłkowych.
- 3. Automatyzacja świadczeń emerytalno-rentowych** – od stycznia 2023 r. dla emerytów i rencistów udostępniona została elektroniczna wersja legitymacji emeryta-rencisty, tzw. „mLegitymacja”. Świadczeniobiorcy mogą korzystać z mLegitymacji ZUS na własnym urządzeniu mobilnym, np. na telefonie, przy użyciu bezpłatnej aplikacji mobilnej mObywatel. Kontynuowane były także projekty wspierające dalszą automatyzację i odmiejszczenie procesów świadczeniowych, a także projekt przeniesienia obsługi świadczeń z systemów ZETO do systemu KSI.
- 4. Ubankowienie świadczeń wypłacanych przez ZUS** – kontynuowano działania związane z promowaniem bezgotówkowej wypłaty świadczeń. W ramach tych działań m.in. współpracowano z bankami i instytucjami finansowymi, prowadzono działania promocyjne w mediach oraz działania informacyjno-promocyjne prowadzone przez oddziały ZUS. Na koniec 2023 r. poziom ubankowienia wypłacanych świadczeń wyniósł 78,8% (wobec 74,5% na koniec 2020 r.).

5. **Nowoczesny portal elektroniczny [nowa Platforma Usług Elektronicznych ZUS]** – w ramach współpracy z KPRM/COI kontynuowano prace nad unowocześnieniem i zwiększeniem ergo-nomii PUE ZUS. Równocześnie wdrażano zmiany optymalizujące dotychczasowe funkcjonal-ności PUE ZUS, w tym m.in. dla wniosków składanych do ZUS drogą elektroniczną, a także rozwijano usługi wymiany danych i informacji poprzez PUE ZUS z instytucjami współpracują-cymi. Realizowano także projekty budowy aplikacji mobilnych dla klientów. W 2023 r. rozwi-jano funkcjonalności aplikacji mobilnej mZUS dla klientów indywidualnych ZUS, która została uruchomiona w listopadzie 2022 r. Natomiast we wrześniu 2023 r. Zakład uruchomił aplika-cję mZUS dla lekarza. Realizowane były także prace projektowe nad budową aplikacji dla płatników składek.
6. **Centralny Rejestr Klientów Zakładu (CRKZ)** – kontynuowany był projekt integracji Elektro-nicznej Platformy Wymiany Danych z aplikacjami dziedzinowymi w obszarze świadczeń krótkoterminowych oraz świadczeń emerytalno-rentowych. Równolegle prowadzono prace nad budową Centralnego Rejestru Klientów Zakładu jako rozwiązania, które zapewni łatwy i szybki dostęp do danych w rejestrach ZUS, a także do danych nt. rozliczeń z ZUS oraz in-formacji o statusie sprawy klienta. Docelowo CRKZ pozwoli ograniczyć konieczność wizyty klienta w placówce ZUS w celu załatwienia sprawy.
7. **Elektronizacja danych i dokumentacji – depapieryzacja** – prowadzono szereg prac i inicja-tyw ukierunkowanych na zwiększenie stopnia wykorzystania elektronicznych form kontaktu między klientem a ZUS, elektronicznej wymiany danych między instytucjami publicznymi, a także szerszej elektronizacji obiegu dokumentacji wewnątrz Zakładu. Od stycznia 2023 r. każdy płatnik składek zobowiązany był posiadać profil na PUE ZUS. Pracownicy w placów-kach ZUS zapewniali wsparcie dla płatników w tym procesie. Kontynuowano również prace analityczne i uzgodnienia w zakresie określenia katalogu danych do pozyskiwania w sposób elektroniczny z innych instytucji publicznych, w tym m.in. z MEiN, MF, KRUS, MRPiPS, MRiT. Docelowo efektem tych działań będzie projekt niezbędnych zmian legislacyjnych dla umoż-liwienia zwiększenia stopnia elektronizacji kontaktów z klientami i podmiotami zewnętr-znymi. Prowadzone były także prace wewnątrz Zakładu nad budową centralnego Repozyto-rium Dokumentów Elektronicznych w ZUS, a także nad digitalizacją dokumentów niezbęd-nych do realizacji zadań w oddziałach, m.in. w kontekście ich odmiejszczenia.
8. **Nowa architektura IT i rozwój systemów IT** – realizowane były dalsze prace projektowe zmierzające do zmniejszenia długu technologicznego, m.in. w zakresie migracji platformy Itanium do chmury IaaS oraz migracji motoru bazy danych DB2 do wersji 12 FL 504.
9. **Platforma integrująca i unifikująca systemy dziedzinowe ZUS** – program został zrealizowa-ny w 2022 r. W ramach programu uruchomiona została chmura prywatna IaaS w ZUS oraz zbudowana została szyna wymiany danych, tj. jeden spójny i ustandaryzowany interfejs wymiany danych. W ramach programu uruchomione zostały usługi wymiany danych z: MRPiPS w zakresie Centralnej Bazy Beneficjentów, Elektronicznego Krajowego Systemu Mo-nitoringu Orzekania o Niepełnosprawności oraz Rejestru Żłobków, z MEiN w zakresie Syste-mu Informacji Oświatowej, ze Strażą Graniczną w zakresie informacji nt. obywateli Ukrainy

przekraczających granice RP, z NFZ w zakresie dostępu do bazy danych osób uprawnionych, a także z bankami na potrzeby programów świadczeń dla rodzin. Wdrożone rozwiązania pozwoliły m.in. na ograniczenie negatywnego wpływu potencjalnych awarii PUE ZUS na działanie usług udostępniania danych z instytucjami publicznymi, a także umożliwiły niezależne zarządzanie usługami dedykowanymi dla poszczególnych instytucji.

- 10. Optymalizacja budżetu ZUS** – w 2023 r. kontynuowany był model zarządzania rezerwami centralnymi, z których przydzielane były środki na indywidualne wnioski jednostek organizacyjnych ZUS i nieprzewidziane wydatki. Równolegle kontynuowany był projekt dostosowania etatyzacji do zadań i potrzeb Zakładu oraz prowadzono prace nad zmianami wprowadzonego systemu premiowania. Cele programu zostały zrealizowane z końcem 2023 r.
- 11. Reorganizacja ZUS – oddziały** – program został zrealizowany w 2021 r. W ramach programu m.in. w terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS wdrożono rozwiązania organizacyjne zgodnie z przyjętym modelem zmian, w tym ujednociono struktury wydziałowe, zlikwidowano struktury referatowe w ramach wydziałów i samodzielne referaty, a także skoncentrowano zadania biznesowe na poziomie oddziału. Program przyczynił się do spłaszczenia struktury organizacyjnej oraz zmiany w modelu zarządzania jednostkami terenowymi najniższego szczebla.
- 12. Reorganizacja ZUS – Nowy Ład Organizacyjny [Zakład]** – program został zrealizowany w 2022 r. W ramach programu m.in. uchwalony został nowy statut ZUS stanowiący podstawę do elastycznego kształtowania struktury organizacyjnej ZUS, w tym umożliwiający dokonywanie zmian w Centrali, powoływanie centrów jako terenowych jednostek organizacyjnych. Wprowadzony został także nowy Regulamin organizacyjny ZUS oraz powołano nowy proces Zarządzanie modelem organizacyjnym, a także opracowano model zarządzania siecią placówek ZUS. W 2023 r. kontynuowano prace nad wdrożeniem nowego modelu zarządzania siecią obsługi klientów w ZUS.
- 13. Nowoczesna otwarta komunikacja** – program został zrealizowany z końcem 2022 r. W ramach programu wykorzystano potencjał zarządzania komunikacją z wykorzystaniem mediów społecznościowych poprzez utworzenie kont ZUS na Twitter oraz LinkedIn. Na bieżąco aktualizowano i rozwijano zawartość informacji kanału ZUS na YouTube oraz fanpage olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” na Facebook. Istotnym środkiem komunikacji o bieżących wydarzeniach stała się także strona www.zus.pl.
- 14. Cyberbezpieczeństwo ZUS** – kontynuowane były projekty zmierzające do zbudowania w Zakładzie kompleksowej platformy zarządzania cyberbezpieczeństwem. Projekty te pozwolą zwiększyć odporność środowiska teleinformatycznego ZUS na cyberzagrożenia, realizację polityki „security by design” i „privacy by design”, a także spełnić wymagania ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa i rozporządzenia ws. Krajowych Ram Interoperacyjności.

Programy transformacji ZUS mają charakter przedsięwzięć wieloletnich i ich realizacja będzie kontynuowana w kolejnych latach. Jednocześnie pod koniec 2023 r. uruchomione zostały prace

nad przeglądem aktualności założeń Strategii ZUS w odpowiedzi na zmiany zachodzące w Zakładzie oraz otoczeniu Zakładu.

7.2. Reorganizacja ZUS, centralizacja i transformacja organizacyjna

Rozwiązania statutu Zakładu pozwalają na transformację modelu funkcjonowania poszczególnych obszarów w kierunku ich centralizacji. W tym zakresie w 2023 r. kontynuowano prace nad przygotowaniem wprowadzenia zmian organizacyjnych w zakresie centralizacji realizowanych funkcji w obszarach: administracyjnym, finansowym, księgowym, kadrowo-płacowym i zarządzania nieruchomościami, co w konsekwencji miałyby wpływ na optymalizację procesów. Skala i zakres zmian w ww. obszarach wsparcia wymagają spójnego podejścia i wypracowania spójnej koncepcji zmian. Wdrożenie zmian planowane jest na przestrzeni kilku najbliższych lat.

W 2023 r. kontynuowano także przegląd i porządkowanie struktury organizacyjnej Zakładu w obszarze centrów funkcjonujących w oddziałach (centra oddziałowe), w kierunku ich centralizacji.

W ramach reorganizacji centrów oddziałowych, utworzone zostało kolejne po Centrum Informatyki (CI), centrum jako odrębna terenowa jednostka organizacyjna – Centrum Kontakt Klientów ZUS (CKK). Centrum działa od 1 października 2023 r. na bazie funkcjonujących wcześniej w strukturach oddziałów centrów obsługi telefonicznej (w Jaśle, Nowym Sączu, Siedlcach, Słupsku i Toruniu). Centrum rozpoczęło działalność od 1 stycznia 2024 r.

Centralizacja telefonicznej obsługi klientów pozwala na poprawę jakości oraz wydajności świadczonych usług telefonicznych poprzez zastosowanie jednolitego modelu organizacyjnego i jednego nadzoru nad wszystkimi lokalizacjami, a także na zwiększenie dojrzałości organizacji poprzez przeniesienie rozwiniętych procesów do centrum usług wspólnych, które staje się globalnym dostawcą procesów telefonicznej obsługi klientów dla całego Zakładu.

Zmiany w organizacji wdrażane były także na poziomie Centrali. Od 1 sierpnia 2023 r. nastąpiła reorganizacja Pionu Operacji i Eksploatacji Systemów [POiES], która miała na celu wzrost efektywności działania i zarządzania kluczowymi zadaniami w obszarze informatyki. Zadania o zbliżonym charakterze lub ściśle ze sobą powiązane zostały skoncentrowane w jednym miejscu struktury organizacyjnej. Zmiany objęły także reorganizację i uporządkowanie przypisania zadań do poszczególnych departamentów POiES oraz CI. W wyniku tych zmian zlikwidowano jeden departament (Departament Zarządzania Systemami Informatycznymi), którego zadania przeniesiono do departamentów konsolidujących zadania o adekwatnym charakterze, a także przekształcono:

- Departament Aplikacji Autorskich w Departament Rozwoju Systemów Wewnętrznych,
- Departament Rozwoju Usług IT w Departament Rozwoju Systemów Informatycznych,
- Departament Zarządzania Usługami w Departament Zarządzania IT,
- Departament Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Departament Cyberbezpieczeństwa.

Kolejnym etapem zmian w POiES było rozszerzenie zakresu działania Departamentu Eksploatacji Infrastruktury Informatycznej o architektów ds. infrastruktury (wyjście poza eksploatację). Od

stycznia 2024 r. zmieniono nazwę departamentu na Departament Infrastruktury Informatycznej, która oddaje rozszerzone kompetencje departamentu.

W październiku 2023 r. w powiązaniu z tworzeniem w strukturze Zakładu CKK, wprowadzono zmiany w zakresie działania Departamentu Obsługi Klientów [DOK], która miała na celu dostosowania zadań i organizacji departamentu do rozwiązań opartych na zarządzaniu doświadczeniem klientów (*customer experience management*), wynikających z potrzeb klientów ZUS oraz niezbędnych do nowoczesnego funkcjonowania ZUS, a także budowania pozytywnego wizerunku Zakładu. W wyniku tych zmian DOK przekształcono w Departament Relacji z Klientami.

W ramach porządkowania w strukturze Centrali nazewnictwa departamentów, od 1 listopada 2023 r. Departament Rent Zagranicznych przekształcono w Departament Świadczeń Międzynarodowych i Wsparcia Rodzin, co umożliwiło jasne i precyzyjne odzwierciedlenie faktycznej roli i zadań tej komórki.

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

- Wydziału Obsługi Kont Nieaktywnych (OKN) w kolejnej, czwartej lokalizacji – w Oddziale w Elblągu – pozwoliło to na odmiejszczenie obsługi kont nieaktywnych z innych oddziałów, bez względu na przynależność terytorialną płatników;
- Wydziału Wsparcia Informatycznego w obszarze Projektowania i Utrzymania Narzędzi do Analityki Biznesowej (OPP) w Centrum Informatyki w Opolu odpowiedzialnego za zapewnienie komórkom biznesowym skutecznych narzędzi do monitorowania efektywności realizacji zadań (dashboards monitorujące procesy biznesowe).

7.3. Kontrola zarządcza

Najistotniejszym elementem kontroli zarządczej jest system wyznaczania celów i zadań oraz monitorowania stopnia ich realizacji. System kontroli zarządczej ma wspierać realizowanie celów postawionych przed jednostką. Jednocześnie ma zapewnić ich realizację poprzez maksymalizację szans i minimalizację zagrożeń.

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

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

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

ne za pomocą wskaźników lub mierników w wymiarach: sprawności, jakości, wydajności oraz kosztów.

7.3.1. Realizacja Planu działalności ZUS

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

W „Planie działalności ZUS na rok 2023” określono 5 celów wraz z miernikami monitorującymi stopień ich realizacji oraz zadaniami służącymi ich osiągnięciu. Na koniec 2023 r. wszystkie cele wyznaczone w Planie zostały zrealizowane.

Tabela 13. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2023”

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu		
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie
CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji w roku 2023				
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	Wskaźnik ściągальności	≥99%	99,98%
2	Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	≥98%	99,55%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	≥97%	99,11%
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe (podlegające koordynacji unijnej i bilateralnej)	≥90%	96,28%
		Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia z programu „Dobry Start”	≥95%	99,82%
		Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia wychowawcze z programu "Rodzina 500+"	≥95%	99,19%
		Wskaźnik terminowości obsługi postępowań o świadczenia z programu Rodzinny Kapitał Opiekunów	≥95%	97,94%
		Wskaźnik terminowości obsługi programu Dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna	≥90%	94,64%

		Wskaźnik terminowości wypłat dofinansowania działań płatników składek skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej	≥97%	100,00%
3	Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	≥60%	94,10%
4	Zapewnienie prawidłowości naliczania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	≥60%	91,10%
CZĘŚĆ C: Inne cele przyjęte do realizacji w roku 2023				
1	Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych	Liczba inicjatyw informacyjno-promocyjnych dla klientów ZUS	>2 000	7 177
		Liczba uczniów, którzy uczestniczą w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS"	>60 000	130 911
		Liczba uczniów i studentów, którzy uczestniczą w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych oraz liczba przeszkolonych nauczycieli	>30 000	68 783

7.3.2. Zarządzanie ryzykiem

W 2023 r. kontynuowano działania w zakresie utrzymania, jak również rozwoju systemu zarządzania ryzykiem.

Proces zarządzania ryzykiem stosowany był na poziomie strategicznym, operacyjnym i projektowym. Zarządzanie ryzykiem odbywało się w kontekście celów i zadań wyznaczonych do realizacji w „Planie działalności Zakładu” (dalej PDZ) oraz w zakresie programów transformacji realizujących cele wyznaczone w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025”. W ramach systemu zarządzania ryzykiem w Zakładzie wyodrębniano dodatkowo inne, szczególnie istotne rodzaje ryzyka określane jako dziedzinowe: ryzyko nadużyć, ryzyko bezpieczeństwa informacji, a także ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych wynikające z przetwarzania danych osobowych.

Najważniejszym dokumentem mającym zastosowanie w zakresie zarządzania ryzykiem była „Polityka zarządzania ryzykiem w Zakładzie”, zaś szczegółowe kwestie dotyczące ryzyk dziedzinowych regulowały inne wewnętrzne akty prawne, w których uwzględniano podejście dostosowane do charakteru i specyfiki danej grupy zagrożeń.

W 2023 r. kontynuowane było dotychczasowe podejście do stosowania polityk, instrukcji i innych praktyk wykorzystywanych w działaniach związanych z identyfikacją, oceną, postępowaniem z ryzykiem, a także monitorowaniem, przeglądem i raportowaniem ryzyka.

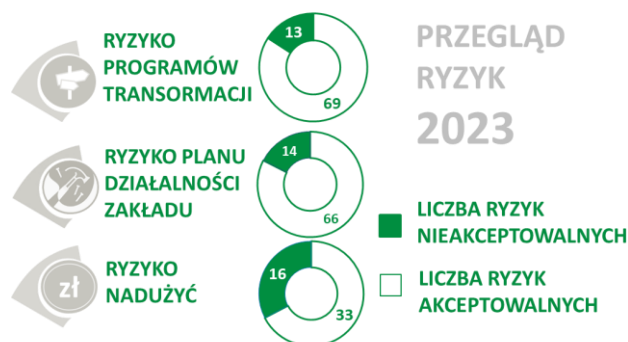
Zarządzanie ryzykiem w odniesieniu do celów PDZ obejmowało wszystkie poziomy struktury organizacyjnej oraz angażowało pracowników Zakładu biorących udział w realizacji celów wyzna-

czonych w PDZ. Wyniki realizacji procesu zarządzania ryzykiem dokumentowane były w rejestrze prowadzonym dla ryzyk do celów PDZ, monitoring i przegląd ryzyk odbywał się co najmniej raz na pół roku, a ich wynik raportowany był na poziom członków Zarządu ZUS.

W 2023 r. przeprowadzono kolejną iterację procesu zarządzania ryzykiem występującym w kluczowych programach transformacji realizujących cele strategiczne Zakładu. Kontynuowano działania mające na celu zintegrowanie zarządzania ryzykiem z obszarem zarządzania strategicznego. Obejmowały one m.in. włączenie wyników monitorowania i przeglądu ryzyk dotyczących przedsięwzięć strategicznych do działań prowadzonych w ramach raportowania realizacji Strategii Zakładu.

W zakresie doskonalenia prac nad procesem zarządzania ryzykiem nadużyć kontynuowano prace dotyczące aktualizowania i systematyzowania informacji na temat tej grupy zagrożeń. Wykorzystywano w tym celu tzw. Karty ryzyka nadużyć, w których m.in. była dokumentowana i na bieżąco aktualizowana baza symptomów ryzyk dla rozpoznawanych zagrożeń. W 2023 r. dokonano również przeglądu i aktualizacji Rejestru ryzyk nadużyć. W odpowiedzi na nieakceptowalne ryzyka realizowano działania mające na celu ich ograniczenie m.in. poprzez inicjowanie zmian legislacyjnych uszczelniających system ubezpieczeń społecznych oraz wzmacnianie funkcjonujących mechanizmów kontroli. Podobnie jak w latach ubiegłych, również w 2023 r. kierunki działań zmierzających do doskonalenia podejścia do zarządzania tym rodzajem ryzyka, rekomendował Komitet ds. wykrywania nadużyć w systemie ubezpieczeń społecznych. Do zadań tego Komitetu, w skład którego wchodził m.in. wszyscy członkowie Zarządu ZUS, należało również dokonywanie okresowego przeglądu Rejestru ryzyk nadużyć.

Diagram 1. Wynik przeglądu wybranych rodzajów ryzyka w 2023 r.



Komunikacja w obszarze zarządzania ryzykiem odbywała się m.in. poprzez publikowanie materiałów związanych z zarządzaniem ryzykiem, w szczególności: rejestrów, raportów, wyników analizy ryzyk i informacji na witrynie zarządzania ryzykiem udostępnianej z poziomu strony intranetowej Zakładu.

Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem w ramach powierzonego obszaru odpowiedzialności ponosiła kadra kierownicza, pełniąc w systemie zarządzania ryzykiem rolę właściciela ryzyka. Dodatkowo komórka audytu wewnętrznego pełniła funkcję koordynującą działania związane z zarządzaniem ryzykiem w Zakładzie.

Prace nad rozwojem systemu zarządzania ryzykiem prowadzono w kierunku wdrożenia kompleksowego podejścia do ryzyka w Zakładzie, zgodnie z którym rozpoznawane i zarządzane będą wszystkie istotne rodzaje ryzyka. W 2023 r.:

- opracowano i przetestowano na poziomie terenowych jednostek organizacyjnych Zakładu rozwiązania z zakresu kompleksowego rozpatrywania ryzyka (weryfikowano opracowane koncepcje analizowania ryzyka na wszystkich poziomach i we wszystkich obszarach, zastosowania klasyfikacji ryzyka i tworzonej bazy czynników ryzyka);
- projektowano role w systemie zarządzania ryzykiem dla tych uczestników procesu zarządzania ryzykiem, którzy – realizując funkcje kontrolne, koordynujące czy monitorujące – mogą efektywnie wspierać właścicieli ryzyka i np. niezależnie rozpoznawać przyczyny wpływające na ryzyko lub skuteczność mechanizmów kontroli;
- prowadzono prace nad oprogramowaniem wspomagającym zintegrowane zarządzanie ryzykiem w Zakładzie;
- realizowano działania rozwijające świadomość ryzyka wśród pracowników Zakładu, w tym szkolenia i warsztaty.

7.4. Zarządzanie kapitałem ludzkim

7.4.1. Struktura zatrudnienia

W 2023 roku przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 43 042,505 etatu (43 302,230 osoby), z tego:

- w Oddziałach Zakładu i Centrum Informatyki: 41 490,610 etatu (41 744,020 osoby),
- w Centrali Zakładu: 1 551,895 etatu (1 558,210 osoby).

Na dzień 31 grudnia 2023 r. struktura zatrudnienia ogółem w Zakładzie kształtowała się następująco:

- stan zatrudnienia wynosił 43 273,383 etatu (43 540 osób),
- wśród zatrudnionych, kobiety stanowiły 87,32% (38 018 osób), natomiast mężczyźni 12,68% (5 522 osoby),
- wykształcenie wyższe posiadało 70,16% pracowników, wykształcenie średnie i poniżej średniego – łącznie 29,84% pracowników,
- największą grupą wśród zatrudnionych byli pracownicy w wieku 45-54 lata – 17 349 osób (39,85%), w wieku 35-44 lata – 11 935 osób (27,41%), najmniej pracowników jest powyżej 65 lat – 534 osoby (1,23%) i osoby poniżej 25 roku życia – 671 osób (1,54%),
- 31,89% pracowników pracuje w Zakładzie mniej niż 10 lat, 29,42% pracuje 20-29 lat; pracowników ze stażem w Zakładzie dłuższym niż 20 lat łącznie jest 49,30% (21 466 osób) ogółu zatrudnionych w Zakładzie.

Tabela 14. Zatrudnienie w podziale na płeć

Pracownicy ogółem	Kobiety	Mężczyźni
43 540	38 018	5 522

Tabela 15. Zatrudnienie w podziale na wiek

Grupa wiekowa	Liczba pracowników	Udział w zatrudnieniu
poniżej 25 lat	671	1,54%
25-34 lata	5 540	12,72%
35-44 lata	11 935	27,41%
45-54 lata	17 349	39,85%
55-64 lata	7 511	17,25%
co najmniej 65 lat	534	1,23%
Pracownicy ogółem	43 540	100,00%

W 2023 r. zatrudniono 2 831 osób, w tym: 1 670 osób z wykształceniem wyższym (58,99%), 1 139 osób z wykształceniem średnim (40,23%), 19 osób z wykształceniem zawodowym (0,67%), 3 osoby z wykształceniem podstawowym (0,11%).

W 2023 r. rozwiązano stosunek pracy z 2 880 pracownikami. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby ze stażem do 5 lat pracy w ZUS (43,65%, tj. 1 257 osób). Drugą liczebnie grupę stanowili pracownicy ze stażem pracy w ZUS od 20 do 30 lat (17,29%, tj. 498 osób).

W 2023 r. odeszło na emeryturę 986 osób.

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2023 r. – tak jak w latach ubiegłych – było porozumienie stron. W ten sposób pracę w ZUS zakończyły 1 594 osoby (tj. 55,35%), w tym 980 osób, które przeszły na emeryturę lub rentę.

Miernikiem natężenia ruchu kadrowego w Zakładzie jest wskaźnik fluktuacji, który określa stosunek liczby pracowników odchodzących z pracy w ciągu roku do stanu zatrudnienia z początku roku.

W 2023 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 6,61%.

7.4.2. Dostosowanie etatyzacji do zadań i potrzeb Zakładu

W 2023 r. dokonano uaktualnienia etatyzacji i planów zatrudnienia w Zakładzie. Ustalono nowe poziomy etatyzacji w oddziałach, korygując wcześniejsze założenia o czynniki jakościowe oraz uwzględniając dodatkowe czynniki mające wpływ na pracę, tj. godziny nadliczbowe, długotrwałe zwolnienia lekarskie czy skrócony czas pracy osób z niepełnosprawnościami.

Wyznaczono plan zatrudnienia dla całego Zakładu, w podziale na poszczególne jednostki organizacyjne Zakładu. Za wdrożenie planów zatrudnienia odpowiadają dyrektorzy poszczególnych jednostek organizacyjnych Zakładu. Jednym z elementów kwartalnej oceny pracy dyrektorów oddziałów ZUS jest osiągnięcie odpowiedniego poziomu zatrudnienia mierzonego wskaźnikiem etatyzacji.

W Zakładzie prowadzony jest monitoring stanów zatrudnienia w oparciu o zatwierdzone plany zatrudnienia. Zakład prowadzi szereg działań w zakresie efektywnego zarządzania kapitałem ludzkim. Odpowiedni dobór liczby osób zatrudnionych na danych stanowiskach, dopasowany do parametrów i wyznaczonych celów strategicznych powoduje, że zadania w Zakładzie realizowane są sprawnie, terminowo i zgodnie z przyjętymi procedurami.

Jednym z nadrzędnych celów Zakładu jest racjonalna, zoptymalizowana alokacja zasobów ludzkich, dostosowana do potrzeb kadrowych i realizacji zadań ustawowych. Nałożenie na Zakład nowych zadań wymusiło intensyfikację działań w kierunku automatyzacji pracy, co przełożyło się na oszczędności w odniesieniu do liczby etatów koniecznych do obsadzenia.

Nadal będą kontynuowane prace w zakresie udoskonalania i jak najlepszego dopasowania wskaźników wydajnościowych do potrzeb kadrowych i zadań realizowanych przez poszczególne komórki w oddziałach - zwłaszcza z uwagi na terminowość, efektywność i zgodność z przepisami realizacji zadań ustawowych.

W ramach optymalizacji procesów i efektywniejszego wykorzystania zatrudnienia prowadzono działania związane z odmiejszczeniem wykonywanych zadań.

7.4.3. Poprawa warunków pracy

Zakład Ubezpieczeń Społecznych od kilku lat podejmuje intensywne działania w kierunku poprawy warunków pracy pracowników ZUS. Działania te skierowane są przede wszystkim na:

- poprawę komfortu termicznego pracowników poprzez m.in. zakup klimatyzatorów, wentylatorów, montaż klimatyzacji oraz termomodernizacje budynków,
- zapewnienie dostępu do wody pitnej dla wszystkich pracowników przez cały rok poprzez m.in. zakup wody butelkowej oraz dzierżawę dystrybutorów wody pitnej,
- wymianę starych i nadmiernie zużytych mebli biurowych dla pracowników,
- przeprowadzanie remontów pomieszczeń biurowych,
- wykonanie zadań budowlanych polegających na budowie, rozbudowie i modernizacji budynków, sal obsługi klienta oraz wielozakresowych zadań zawierających roboty instalacyjne i budowlane,
- wymianę sprzętu komputerowego wraz z dodatkowym wyposażeniem,
- zakup różnego rodzaju materiałów oraz usług poprawiających warunki i ergonomię pracy.

PROGRAM POPRAWY WARUNKÓW TERMICZNYCH

W 2023 roku realizowane były budowlane zadania inwestycyjne dotyczące poprawy termicznych warunków pracy na ok. 136,5 tys. m² powierzchni użytkowanej przez Zakład (35% powierzchni).

W 2023 r. schłodzono ok. 39 tys. m² powierzchni. W efekcie powyższych działań:

- ok. 51% (199 tys. m²) powierzchni biurowej i sal obsługi klientów (SOK) Zakładu posiada poprawne warunki termiczne pracy,
- ok. 25% (99,5 tys. m²) powierzchni biurowej i SOK jest w trakcie realizacji zadań dot. montażu systemów schładzania,
- ok. 24% (94,9 tys. m²) powierzchni wymaga schłodzenia.

POPRAWA I STANDARYZACJA WYPOSAŻENIA STANOWISKA PRACY

W 2023 roku został zaktualizowany standard określający wytyczne w zakresie wyposażenia stanowisk pracy w sprzęt komputerowy. Główną zmianą w stosunku do poprzedniej wersji standardu było odejście od wyposażania pojedynczych stanowisk pracy na rzecz kompleksowego wyposażenia całych departamentów w Centrali i jednostek organizacyjnych w oddziałach.

Niezależnie od dostosowania standardu, w 2023 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych zakupił sprzęt komputerowy dla pracowników. Łącznie zakupiono 6 tys. sztuk komputerów stacjonarnych, 13 tys. sztuk monitorów, 2 tys. sztuk laptopów oraz 11 tabletów.

Tabela 16. Zakupy sprzętu komputerowego w latach 2019 – 2023

Kategoria	Liczba zakupionego sprzętu
Komputer	24 621
Monitor	53 850
Notebook	12 979
Tablet	102

PONIESIONE KOSZTY ZWIĄZANE Z POPRAWĄ WARUNKÓW PRACY

Wydatki poniesione w 2023 roku na poprawę warunków pracy wyniosły 130 503,3 tys. zł.

Tabela 17. Wydatki poniesione w 2023 r. na poprawę warunków pracy

Lp.	Rodzaj zadania	Realizacja w 2023 r.	
		kwota (w tys. zł)	udział (w %)
1	Poprawa komfortu termicznego	63 963,1	49,0
2	Dostęp do wody pitnej	1 179,5	0,9
3	Wymiana mebli	1 194,8	0,9
4	Remonty	5 690,1	4,4
5	Zadania budowlane	22 934,4	17,6
6	Sprzęt komputerowy	31 398,3	24,0
7	Pozostałe materiały i usługi	4 143,1	3,2
	Razem	130 503,3	100,0

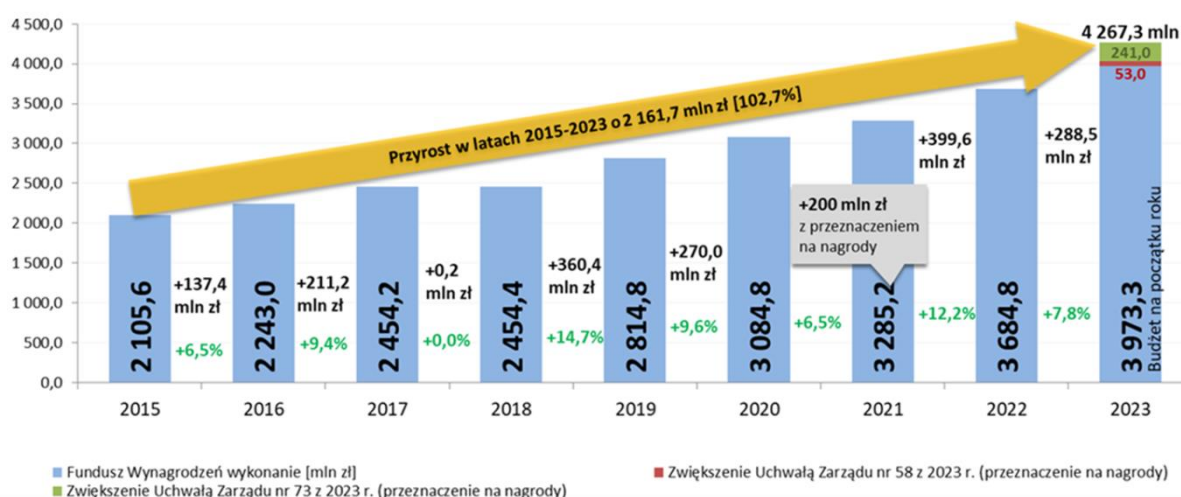
PODWYŻKI WYNAGRODZEŃ DLA PRACOWNIKÓW

W 2023 r. na poprawę warunków pracy wpłynął w sposób istotny znaczny wzrost wynagrodzeń.

Fundusz wynagrodzeń osobowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na 2023 r. wynosił początkowo 3 973,3 mln zł i wzrósł o 287,5 mln zł w ramach Ustawy budżetowej, a w stosunku do wykonania za 2022 r. wzrósł o 288,5 mln zł.

Ponadto w trakcie roku pozyskano dodatkowe środki finansowe zwiększające fundusz wynagrodzeń osobowych, w ramach planu finansowego ZUS na 2023 r. m.in. z oszczędności w zakresie kosztów działalności bieżącej oraz w wyniku przesunięcia środków z planu inwestycyjnego. Fundusz wynagrodzeń osobowych został zasilony dwukrotnie: (1) kwotą 53,0 mln zł na nagrody analogiczne jakie otrzymali pracownicy państwowej sfery budżetowej w ramach nowelizacji ustawy o budżecie na 2023 rok oraz (2) kwotą 241,0 mln zł z przeznaczeniem na nagrody w związku ze zwiększeniem skali zadań realizowanych przez Zakład, odpowiedzialnością za wdrożenie reform społecznych oraz wypłatę świadczeń dla obywateli. Środki, o które został zwiększony budżet wynagrodzeń w ramach tych przesunięć, zgodnie z zaleceniami Ministerstwa Finansów zostały przeznaczone na wypłatę składników wynagrodzenia nierodzących skutków w kolejnych latach. Po tej zmianie wg stanu na koniec 2023 roku fundusz wynagrodzeń osobowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wynosił 4 267,3 mln zł.

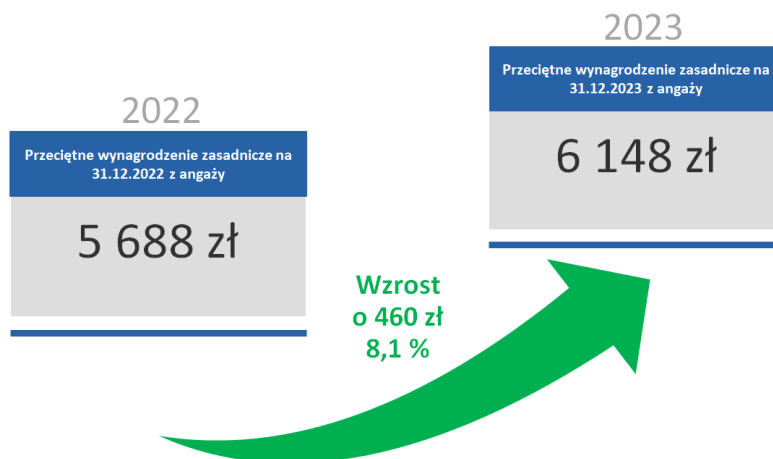
Wykres 9. Przyrost funduszu wynagrodzeń osobowych na przestrzeni lat



W kwietniu 2023 roku zawarto Porozumienie płacowe z zakładowymi organizacjami związkowymi, na mocy którego na wzrost wynagrodzeń zasadniczych pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przeznaczono kwotę 253 673,2 tys. zł. Wszyscy pracownicy otrzymali podwyżki obowiązkowe w tej samej wysokości – 500 zł w przeliczeniu na etat, z wyrównaniem od 1 stycznia 2023 roku.

Obligatoryjne podwyżki przeprowadzone w 2023 roku to przede wszystkim docenienie wkładu pracy i zaangażowania pracowników w realizację zadań. Podwyższone wynagrodzenia pozwoliły również zwiększyć atrakcyjność Zakładu jako pracodawcy. Wzrost wynagrodzeń sprawił, że przeciętne wynagrodzenie zasadnicze na dzień 31 grudnia 2023 r. wynosiło 6 148 zł i wzrosło o 460 zł w porównaniu do wynagrodzenia według stanu na dzień 31 grudnia 2022 r., co stanowiło wzrost o 8,1% w stosunku do końca 2022 roku.

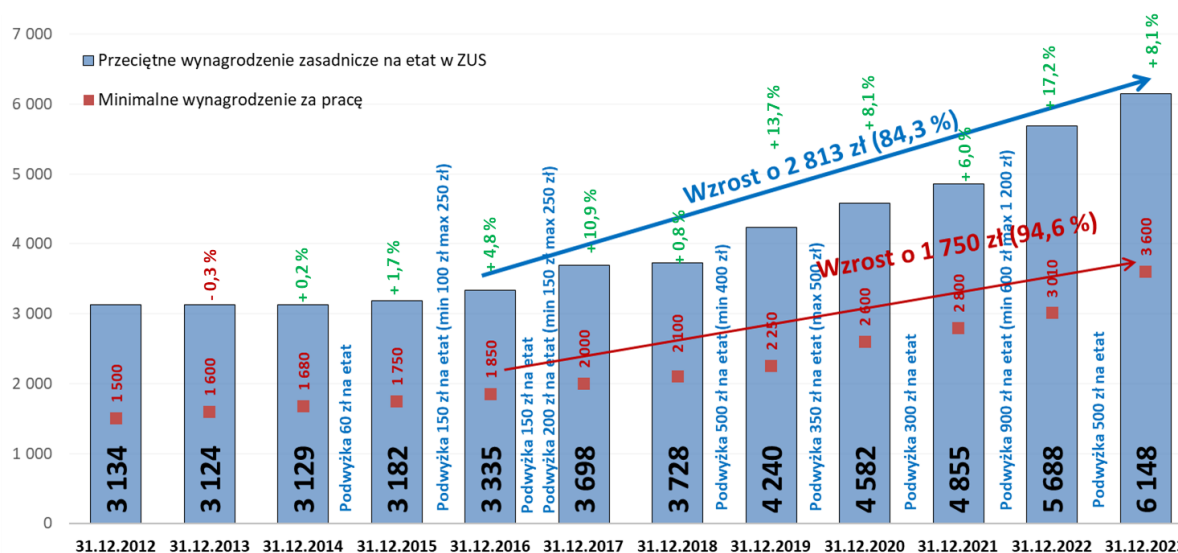
Wykres 10. Przeciętne wynagrodzenie zasadnicze z angaży w latach 2022-2023



Dzięki staraniom Prezes Zakładu i Zarządu Zakładu, przeciętne wynagrodzenie zasadnicze w Zakładzie od 2016 roku systematycznie rośnie. W latach 2016 - 2023 nastąpił wzrost przeciętnego wynagrodzenia zasadniczego w Zakładzie na ostatni dzień roku o 2 813 zł, tj. o 84,3%. Dynamika wzrostu minimalnego wynagrodzenia za pracę w latach 2016 – 2023 wynosiła 94,6%.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie zasadnicze z angaży w przeliczeniu na etat w porównaniu z minimalnym wynagrodzeniem za pracę przedstawia poniższy wykres.

Wykres 11. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie zasadnicze



7.4.4. Polityka personalna

W ramach polityki personalnej prowadzone były prace m.in. w zakresie: rozwoju systemu premiowego, wartościowania stanowisk pracy, standardów rekrutacji, wprowadzenia Regulaminu pracy zdalnej, wdrożenia przepisów dyrektywy work-life balance.

ROZWÓJ SYSTEMU PREMIOWEGO

W roku 2023 trwały prace nad dalszym usprawnianiem i wprowadzeniem na stałe obowiązującego w Zakładzie systemu premiowego. W I kwartale 2023 r. przedłużono do końca 2023 r. funkcjonowanie systemu premiowego w Zakładzie w zmodyfikowanym kształcie. Rozdzielono kryterium Wydajność i terminowość pracy, rozszerzono skalę ocen, wprowadzono pojęcie osoby nowozatrudnionej i zwiększono minimalny poziom niewydatkowanych środków na wynagrodzeniach zasadniczych, które jednostki zobowiązane są przekazać na fundusz premiowy. Na początku IV kwartału 2023 r. wprowadzono w Zakładzie nowy system premiowy, który będzie obowiązywał od 2024 r. na czas nieokreślony (dokonano kolejnych zmian celem ulepszenia systemu m.in. zastąpiono literową skalę ocen (od A do F) skalą opisową, doprecyzowano/uzupełniono zasady dotyczące: uzasadniania przyznawanych ocen, ich zmiany czy trybu postępowania odwoławczego). Dokument został zarejestrowany przez Państwową Inspekcję Pracy.

WARTOŚCIOWANIE STANOWISK PRACY W ZUS

Wartościowanie stanowisk pracy jest usystematyzowanym procesem wyceny wartości pracy na stanowiskach (funkcjach) występujących w Zakładzie. Jest ono narzędziem wykorzystywanym w procesie budowania systemu wynagradzania służącym do określania spójnych płac zasadniczych dopasowanych do stanowisk pracy.

Projekt rozpoczął się w 2012 r. i realizowany był wieloetapowo przez Zespół ds. wartościowania. Przy wsparciu konsultanta zewnętrznego, została opracowana i zatwierdzona przez Zarząd Zakładu metoda wartościowania, której aby zagwarantować jednolitość wyników, od tego czasu nie zmieniono. Zespół zakończył pracę pod koniec 2021 r. Efektami jego prac było w 2022 r. m.in.: stworzenie bazy wartościowanych stanowisk pracy (funkcji) zawierającej wyniki wartościowania, sporządzenie projektu nowej tabeli stanowisk i wynagrodzeń zasadniczych oraz sformułowanie zaleceń dotyczących zmian m.in.: w zapisach Kart Opisu Stanowisk (KOS), łączenia KOS, multiplikacji danych KOS.

W kwietniu 2023 r. Zarząd Zakładu zatwierdził kierunkowo wyniki prac Zespołu oraz wydał zgodę na kontynuowanie rozmów z pozostałymi sygnatariuszami Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy (ZUZP), dotyczących zmiany Tabeli stanowisk i wynagrodzenia zasadniczego pracowników Zakładu stanowiącej załącznik do ZUZP opartej o wyniki wartościowania. W ramach toczących się rozmów przygotowywane były liczne analizy i symulacje finansowe kosztów wdrożenia wartościowania w Zakładzie.

Zespół, który w 2023 roku powołano na czas nieokreślony, wartościował kolejne nowe i zmienione stanowiska (funkcje). Zrealizowano cykl szkoleń dla przedstawicieli związków zawodowych, poszerzających wiedzę na temat wartościowania stanowisk pracy w Zakładzie.

Obecnie trwają prace Zespołu nad uzupełnieniem i aktualizacją bazy wartościowanych stanowisk pracy oraz analizy dotyczące propozycji modyfikacji pierwotnie zaproponowanej nowej tabeli, w tym aktualizacji szacunkowych kosztów jej wdrożenia.

Na lata kolejne przygotowywany jest program dalszej komunikacji poszerzającej wiedzę pracowników Zakładu w zakresie wartościowania stanowisk pracy. Kontynuowane będą rozmowy z sy-

gnatariuszami na temat ostatecznego kształtu nowej tabeli stanowisk i wynagrodzenia zasadniczego pracowników Zakładu celem podpisania porozumienia w tym zakresie.

STANDARDY REKRUTACJI

W 2023 roku Zakład kontynuował działania mające na celu unowocześnienie i usprawnienie procesu rekrutacji, podążając za szybko zmieniającymi się trendami rynkowymi. Koncentrowano działania na **udoskonalaniu narzędzi**, w tym technologicznych rozwiązań stosowanych w obszarze rekrutacji, metod umożliwiających dotarcie do jak największej liczby kandydatów i poszerzenia zainteresowania pracą w Zakładzie oraz doskonalenia umiejętności osób zaangażowanych w proces naboru dla zwiększenia jego efektywności.

Nabór zewnętrzny jak i wewnętrzny odbywa się przy pomocy **elektronicznego systemu rekrutacji pracowników - Hrlink.pl**. Zwiększa on efektywność zarządzania rekrutacjami w ZUS, ponieważ automatyzacja pozwala m.in. na publikowanie ogłoszeń, zarówno na stronie zus.pl jak i w intranecie dla kandydatów wewnętrznych, gromadzenie dokumentacji rekrutacyjnej w formie elektronicznej, szybkie zarządzanie tą dokumentacją, tworzenie i powielanie szablonów ogłoszeń, wysyłanie powiadomień do kandydatów, udostępnianie aplikacji członkom komisji rekrutacyjnych, usunięcie dokumentów kandydatów, itd. Wszystkie działania realizowane są w sposób zapewniający ochronę danych osobowych zgodnie z RODO.

Wykorzystywane są **nowoczesne rozwiązania do przeprowadzania rozmów rekrutacyjnych oraz testów wiedzy**, które mogą odbywać się w formie zdalnej, za pomocą platformy Webex oraz Test Portal, co wychodzi naprzeciw oczekiwaniom kandydatów, oszczędzając ich czas oraz koszty ponoszone na dojazdy na rozmowy i umożliwia przyciągnięcie do udziału w rekrutacjach większej liczby kandydatów z całego kraju.

Aby dotrzeć do jak najszerszego grona osób potencjalnie zainteresowanych ofertami pracy w ZUS wykorzystano również z **zewnętrznych serwisów rekrutacyjnych**, w tym z Pracuj.pl - platformy najskuteczniejszej pod względem dotarcia do największej liczby kandydatów. **Ogłoszenia są również publikowane w serwisach branżowych**, np. na stronie Okręgowej Izby Lekarskiej, Rynek Zdrowia czy Rehabilitacja Polska, tak aby trafić do konkretnej grupy odbiorców sprofilowanej pod względem niezbędnej wiedzy, wykształcenia lub doświadczenia zawodowego. Kontynuowana jest **współpraca z biurami karier wyższych uczelni** np. Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawskiej Akademii Technicznej, Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, w tym udział w wydarzeniach promujących pracodawców wśród studentów i absolwentów. W 2023 roku rozpoczęto też korzystanie z **bezpłatnych serwisów rekrutacyjnych**, aby dotrzeć do różnych grup kandydatów.

Z kolei podczas **targów pracy** pracownicy Zakładu pozyskiwali zgłoszenia od kandydatów, informowali o ofertach pracy, staży i praktyk w ZUS, przedstawiali atuty ZUS jako pracodawcy. Oprócz przekazywania informacji i gadżetów promujących ZUS zainteresowanym rozdawano ulotki, w których opisano proces rekrutacji, możliwe obszary zatrudnienia i korzyści, jakie daje praca w ZUS. Ulotki aktualizowane są na bieżąco i zaopatrzone w kod QR dla ułatwienia dostępu do ogłoszeń o pracę. Przeprowadzano też w ich trakcie rozmowy indywidualne z osobami, od których za pośrednictwem organizatora targów z wyprzedzeniem otrzymano CV w odpowiedzi na

konkretne ogłoszenia. Część z tych osób zgłosiła się do udziału w aktualnych rekrutacjach, a część zachęcono do odbycia w ZUS praktyk absolwenckich.

Podejmujemy też działania służące podniesieniu poziomu wiedzy i świadomości kadry kierowniczej oddziałów ZUS w obszarze standardów i profesjonalizmu w procesie rekrutacji. Dzięki przeprowadzonym **warsztatom kadra kierownicza** uzyskała niezbędną wiedzę na temat aktualnej sytuacji na rynku pracy oraz potrzeby odpowiedniego kształtowania candidate experience (doświadczenia kandydatów) i praktykowała przeprowadzanie wywiadów kompetencyjnych.

Ponadto w 2023 r. odbyły się trzy takie **spotkania dla kadry rekruterskiej ZUS** z całej Polski, podczas których omawiano bieżące problemy związane z przeprowadzaniem rekrutacji, trudne przypadki w naborze, dzielono się dobrymi praktykami, tworzone profile poszukiwanych kandydatów, szukano wspólnie usprawnień dotyczących codziennej pracy rekruterów. Przeprowadzono również **szkolenie dla osób zajmujących się naborem w ZUS** z zakresu marketingu rekrutacyjnego czyli nowoczesnych metod pozyskiwania kandydatów. Efektem jest m.in. zaplanowane na 2024 r. udostępnianie na Salach Obsługi Klientów informacji o wolnych miejscach pracy w ZUS. Zespół Doradców Personalnych, zajmujących się rekrutacją w Centrali ZUS, przeprowadził również dwa szkolenia dla osób realizujących rekrutację w oddziałach ZUS ze stosowania wywiadu behawioralnego metodą STAR oraz innych narzędzi selekcyjnych dla nowych pracowników zajmujących się rekrutacją (szkolenie wprowadzające) oraz dla doświadczonych rekruterów (szkolenie zaawansowane). Rekruterzy w Centrali na bieżąco podnoszą swoje kwalifikacje śledząc zmiany i trendy na rynku pracy, biorąc **udział w webinarach** organizowanych np. przez Pracuj.pl lub w konferencjach branżowych takich jak Recruitment Days.

Zakład przywiązuje ogromną wagę do przestrzegania standardów prawnych i proceduralnych w procesie naboru pracowników, tak aby był on otwarty i konkurencyjny.

WPROWADZENIE KONTROLI TRZEŹWOŚCI I BADAŃ NA OBECNOŚĆ ŚRODKÓW DZIAŁAJĄCYCH PODOBNIEM DO ALKOHOLU

Ustawa z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy – Kodeks pracy oraz niektórych innych ustaw²⁶ wprowadziła do prawa pracy możliwość wykonywania przez pracodawcę prewencyjnej kontroli trzeźwości pracowników i badań na obecność w ich organizmach środków działających podobnie do alkoholu. Mając na uwadze powyższe, w celu zapewnienia ochrony życia i zdrowia pracowników lub innych osób lub ochrony mienia, w 2023 r. w Zakładzie wprowadzona została kontrola trzeźwości pracowników oraz kontrola pracowników na obecność w ich organizmach środków działających podobnie do alkoholu.

WPROWADZENIE REGULAMINU PRACY ZDALNEJ

Na podstawie przepisów ustawy z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy – Kodeks pracy oraz niektórych innych ustaw²⁷ w czerwcu 2023 r. wprowadzony został Regulamin wykonywania pracy zdalnej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Regulamin określa szczegółowo rodzaje i warunki wykonywania pracy zdalnej, tryb wnioskowania o wykonywanie pracy zdalnej, grupy pra-

²⁶ Dz. U. z 2023 r. poz. 240

²⁷ Jw.

owników objęte możliwością wykonywania pracy zdalnej oraz obowiązki pracodawcy i pracowników związane z pracą zdalną oraz zasady zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony przetwarzanych informacji chronionych Zakładu, w tym danych osobowych, w pracy wykonywanej w trybie zdalnym przez pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

W Zakładzie praca zdalna może być wykonywana w następujących formach:

- praca całkowicie zdalna – praca wykonywana stale w innym miejscu świadczenia pracy, niż obiekt Zakładu, wskazanym przez pracownika i uzgodnionym z pracodawcą;
- praca hybrydowa – praca wykonywana przez pracownika zamiennie w obiekcie Zakładu oraz w innym miejscu wskazanym przez pracownika i każdorazowo uzgodnionym z pracodawcą;
- praca zdalna okazjonalna – praca zdalna wykonywana przez pracownika w wymiarze do 24 dni w roku kalendarzowym, w miejscu wskazanym przez pracownika i każdorazowo uzgodnionym z pracodawcą;
- praca zdalna na polecenie pracodawcy – praca zdalna zlecona pracownikowi jednostronnie przez pracodawcę w wyniku polecenia wykonywania pracy zdalnej, wykonywana w miejscu wskazanym przez pracownika i każdorazowo uzgodnionym z pracodawcą.

Pracownik może wykonywać pracę zdalną, jeżeli pozwala na to rodzaj i organizacja pracy oraz ma możliwości techniczne oraz lokalowe do wykonywania pracy w takiej formie.

WDROŻENIE W ZAKŁADZIE PRZEPISÓW DYREKTYWY WORK-LIFE BALANCE

Ustawa z dnia 9 marca 2023 r. o zmianie ustawy – Kodeks pracy oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2023 poz. 641) weszła w życie 26 kwietnia 2023 r., wdrażając do polskiego prawa pracy dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1152 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie przejrzystych i przewidywalnych warunków pracy w Unii Europejskiej oraz dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1158 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym rodziców i opiekunów.

W związku z powyższym zaistniała konieczność aktualizacji postanowień Regulaminu pracy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz ich dostosowanie do znowelizowanych przepisów Kodeksu pracy. Procedowane zmiany dotyczyły wprowadzenia dodatkowych uprawnień związanych z rodzicielstwem stanowiącym realizację dyrektywy work-life balance, tj.:

- zwolnienia od pracy z powodu działania siły wyższej w pilnych sprawach rodzinnych spowodowanych chorobą lub wypadkiem w wymiarze 2 dni lub 16 godzin w roku kalendarzowym, jeżeli niezbędna jest natychmiastowa obecność pracownika; pracownicy za okres przebywania na zwolnieniu zachowają prawo do połowy wynagrodzenia;
- urlopu opiekuńczego w wymiarze 5 dni roboczych w roku kalendarzowym w celu zapewnienie osobistej opieki lub wsparcia osobie będącej członkiem rodziny lub zamieszkującej w tym samym gospodarstwie domowym, która wymaga znacznej opieki lub znacznego wsparcia z poważnych względów medycznych; pracownik składa wnioski o urlop minimum 1 dzień przed jego rozpoczęciem w postaci pisemnej lub elektronicznej; urlop jest bezpłatny;
- wprowadzenia postanowień dotyczących elastycznej organizacji pracy - pracownik wychowujący dziecko do 8 roku życia może złożyć wniosek o zastosowanie do niego elastycznej organizacji pracy (tj. pracy zdalnej, systemu przerywanego czasu pracy/skróconego tygodnia

pracy/pracy weekendowej/ruchomego czasu pracy, indywidualnego rozkładu czasu pracy lub obniżenia wymiaru czasu pracy);

- wprowadzenia dodatkowych przerw w pracy dla pracowników, których dobowy czas pracy:
 - jest dłuższy niż 9 godzin – dodatkowa przerwa w wymiarze co najmniej 15 minut;
 - jest dłuższy niż 16 godzin – dodatkowa przerwa w wymiarze co najmniej 15 minut.

7.4.5. Zarządzanie rozwojem pracowników

SYSTEM OKRESOWEJ OCENY PRACOWNIKÓW

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

W 2023 r. przeprowadzono pierwszą ogólnopolską edycję oceny. Procesowi podlegało 37 656 pracowników. Ocena była realizowana w terminach 1 lutego – 31 marca 2023 r. na zasadach ogólnych oraz 1 lutego – 30 czerwca 2023 r. dla inspektorów kontroli Zakładu, dla których ocena SOOP jest skorelowana z oceną kwalifikacyjną. Podstawą oceny były kompetencje przypisane do zajmowanego stanowiska pracy zgodnie z obowiązującym Modelem Kompetencyjnym. Proces realizowany był w 4-stopniowej skali od A do D, gdzie B jest poziomem pożądanym oraz w 3 etapach: samoocena, ocena przełożonego i rozmowa podsumowująca. W zakresie przygotowania organizacji do procesu wprowadzono i zaktualizowano Regulamin przeprowadzania okresowej oceny pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Powołano koordynatorów procesu oceny w oddziałach, których zadaniem było lokalne wsparcie pracowników w trakcie procesu oceny. Zaktualizowano materiały dydaktyczne w postaci filmów szkoleniowych, prezentacji i pigułek wiedzy dostępne dla wszystkich pracowników. Przeprowadzono szkolenia w formule zdalnej dla kadry zarządzającej. Przy udziale koordynatorów oraz przełożonych przed startem procesu przeprowadzono weryfikację danych w aplikacji. Przeprowadzono regularną akcję informacyjną skierowaną do wszystkich pracowników ZUS.

POZAPŁACOWY SYSTEM MOTYWACYJNY

Budowa pozapłacowego systemu motywacyjnego jest zadaniem realizowanym zgodnie z zapisami „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025” w ramach inicjatywy obszarowej Rozwój kompetencji pracowników ZUS.

Zgodnie z założonym harmonogramem opracowano projekt witryny, która jest bazą wiedzy dotyczącą dostępnych w ZUS benefitów. Wszystkie prace nad witryną poprzedzone zostały analizą pod kątem wykorzystania benefitu w Zakładzie oraz jego aktualności w ramach kryteriów rynkowych. Prowadzone były aktywne działania w zakresie komunikacji wewnętrznej. Witryna została udostępniona pracownikom w grudniu 2023 r.

BUDOWANIE POZYTYWNEGO WIZERUNKU ZAKŁADU JAKO PRACODAWCY

W ramach działań budujących markę Zakładu jako Pracodawcy kontynuowane były działania, skierowane do wewnątrz jak i na zewnątrz Zakładu. W wymiarze wewnętrznego budowania wizerunku pracodawcy stale rozwijana była komunikacja skierowana do pracowników Zakładu w temacie najważniejszych spraw z dziedziny zarządzania zasobami ludzkimi.

Utrzymywana była również strona karierowa skierowana do lekarzy orzeczników – www.wybadajkariere.pl, cyklicznie monitorowano ruch na stronie w postaci wejść unikatowych użytkowników, reakcji w postaci kliknięcia przycisku „aplikuj”. W 2023 r. rozpoczęto przygotowania do tego, aby rozbudować stronę karierową o zakładkę ogólną oraz zakładki skierowane do innych grup zawodowych, opracowano ogólne założenia oraz rozpoczęto analizę możliwości wykonawczych wraz z szacowaniem kosztów.

DZIAŁALNOŚĆ SZKOLENIOWA

Głównym celem działalności szkoleniowej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2023 r. było wspomaganie realizacji zadań, które wynikają ze „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021–2025” oraz obowiązków, które na Zakład nakładają przepisy prawa zarówno powszechnie obowiązujące, jak i akty prawa wewnętrznego.

▪ Szkolenia wewnętrzne prowadzone przez kadrę trenerów wewnętrznych

W związku ze specyfiką działalności podstawowej Zakładu wiodącą rolę w podnoszeniu kwalifikacji pracowników odgrywa Kadra Trenerów Wewnętrznych działająca w oparciu o ofertę programową zgromadzoną w Katalogu Szkoleń Wewnętrznych. Oferta szkoleniowa podlega stałemu monitorowaniu i rozwijana jest zgodnie z potrzebami pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W 2023 r. ze względu na duże zapotrzebowanie szkoleń w formule zdalnej rozszerzono zakres szkoleń w tej formie z 97 do 128 tematów. Łącznie oferta szkoleniowa Katalogu Szkoleń Wewnętrznych realizowanych przez kadrę trenerów wewnętrznych w formule stacjonarnej i zdalnej na koniec 2023 r. objęła 257 tematów szkoleń.

W 2023 r. kontynuowano projekt szkoleń „bliżej pracownika” polegający na prowadzeniu szkoleń nie tylko w wyspecjalizowanych w organizacji szkoleń Wydziałach Rozwoju Kompetencji (wypożyczonych w bazę dydaktyczną, noclegową i żywieniową - zlokalizowanych przy 7 jednostkach organizacyjnych), ale również w innych jednostkach, które dysponują salą szkoleniową oraz odpowiednim zapleczem, tak aby uczestnicy mogli brać udział w szkoleniach stacjonarnych w swoim miejscu pracy lub w jego pobliżu. W 2023 r. poza wytypowanymi wcześniej Oddziałami w Lublinie i Tomaszowie Mazowieckim szkolenia odbywały się także w Oddziale w Chorzowie. Wizja lokalna Oddziału w Legnicy pozwoliła na dołączenie tej lokalizacji do mapy realizacyjnej stacjonarnych szkoleń wewnętrznych.

W 2023 r. wprowadzono również nową mechanikę rekrutacji na szkolenia dla osób nowo zatrudnionych. Szkolenia te realizowane są w określonym odstępie czasu od zatrudnienia czy też objęcia nowej funkcji, dzięki czemu wdrożenie i adaptacja osób nowo zatrudnionych przebiega bardziej efektywnie.

Trenerzy wewnętrzni w 2023 r. przeszkolili blisko 21 500 uczestników w 1 625 grupach szkoleniowych, przeprowadzając ok. 18 000 godzin dydaktycznych. Szkolenia realizowane przez trenerów wewnętrznych obejmowały tematykę, w szczególności z zakresu: ubezpieczeń i składek, realizacji dochodów, świadczeń długoterminowych (w tym emerytur i rent), świadczeń krótkoterminowych (w tym zasiłków), kontroli płatników składek, zagadnień prawnych, postępowania administracyjnego, umiejętności interpersonalnych, obsługi programów MS Office.

▪ **Samodzielna realizacja szkoleń e-learningowych**

We współpracy z departamentami w 2023 r. wytwarzano produkty szkoleniowe i materiały dydaktyczne na potrzeby pracowników ZUS w postaci szkoleń e-learningowych. Zrealizowano m.in. szkolenia z obszaru ochrony danych osobowych oraz obszaru działalności komisji antymobbingowej. Wytworzono i udostępniono również narzędzia do samokształcenia kierowanego dla pracowników pionów świadczeń emerytalno-rentowych.

▪ **Wideolearning**

W 2023 r. kontynuowano rozwój oferty dydaktycznej w postaci materiałów wideo kierowanych do pracowników Zakładu. Uaktualniono filmy dotyczące systemu premiowego, Systemu Okresowej Oceny Pracowników oraz przygotowano filmy dotyczące profilu kompetencyjnego pracowników bezpośredniej obsługi klientów. Wszystkie materiały wideo przygotowane są przez pracowników Zakładu w warstwie technicznej oraz aktorskiej. Każdy materiał opatrzony jest także transkrypcją zgodnie ze standardem WCAG 2.1. Planowany jest rozwój tej formy dydaktycznej m.in. poprzez kręcenie krótkich form szkoleniowych dotyczących konkretnego zagadnienia.

▪ **Badanie poziomu zaangażowania kadry kierowniczej w rozwój pracowników**

W ramach ciągłego dbania o jakość procesu szkoleń i rozwoju w ZUS w 2023 r. przystąpiono do badania zaangażowania kadry kierowniczej w rozwój pracowników. Celem tego badania było zrozumienie jakie są postawy i sposób działania średniej kadry kierowniczej w zakresie rozwoju pracowników. W 2023 r. opracowano ankietę, zebrano grupę respondentów, przeprowadzono ankietę w formie on-line realizowaną na platformie Moodle. Dalsze etapy to analiza wyników oraz przygotowanie i przeprowadzenie warsztatu facylitacyjnego z losową wybranymi przedstawicielami kadry kierowniczej, którzy zostali zaproszeni do udziału w I etapie badania.

▪ **Studia**

W 2023 r. Zakład wspierał podnoszenie kwalifikacji pracowników na studiach podyplomowych, wyższych oraz kursach i aplikacjach – pozytywnie rozpatrzono 120 wniosków o zgodę lub dofinansowanie do tych form podnoszenia kwalifikacji.

▪ **Dane liczbowe dotyczące podnoszenia kwalifikacji**

Łącznie w szkoleniach w 2023 r. wzięło udział **241 413** uczestników, w tym w szkoleniach:

- tradycyjnych – **58 014 uczestników** (34 606 stacjonarnie; 23 408 zdalnie),
- e-learningowych – **183 399 uczestników** (123 849 on-line - za pośrednictwem platformy Moodle; 59 550 pobrań szkoleń zamieszczonych na stronie intranetowej do realizacji offline).

7.4.6. Przyjazne miejsce pracy

ZAKŁADOWY FUNDUSZ ŚWIADCZEŃ SOCJALNYCH

W Zakładzie dodatkowe świadczenia pozapłatowe są zróżnicowane i w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych obejmują m. in.: dopłaty do wypoczynku urlopowego w kraju i za granicą, dopłaty do udziału w różnych formach działalności kulturalno-oświatowej i rekreacyjno-sportowej, pomoc materialną dla osób znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, życiowej, losowej i rodzinnej, pomoc związaną z opieką nad dziećmi, pomoc na cele mieszkaniowe w formie pożyczek.

W 2023 roku z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych pracownicy skorzystali z:

- dopłaty do wypoczynku urlopowego – 44 144 osoby,
- dofinansowanie do działalności kulturalnej i rekreacyjno-sportowej w tym: biletów na imprezy oświatowo-kulturalne i karty sportowe – 46 516 osób,
- dofinansowania do kolonii – 1 737 osób,
- pomocy materialnej w opiece nad dziećmi (przedszkola, żłobki) – 3 833 osoby,
- pomocy materialnej (zapomogi) – 734 osoby,
- pomocy na cele mieszkaniowe (pożyczki) – 2 077 osób.

PROFILAKTYKA ZDROWOTNA

Realizując zapisy Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy Zakład sfinansował pracownikom badania poziomu PSA we krwi oraz mammografię. Badania PSA wykonało 429 mężczyzn. Mammografię wykonało 1 748 kobiet.

7.4.7. Budowa wartości i odpowiedzialności

PRACOWNICZE PLANY KAPITAŁOWE (PPK)

W 2023 roku w Zakładzie prowadzone były prace polegające na dostosowaniu funkcjonalności portalu PPK do zmian legislacyjnych w zakresie Pracowniczych Planów Kapitałowych, wchodzących w życie od 1 stycznia 2023 roku. Prace były podzielone na kilka etapów:

- do dnia 28 lutego 2023 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych jako podmiot zatrudniający miał ustawowy obowiązek poinformować o ponownym automatycznym zapisie do Pracowniczych Planów Kapitałowych wszystkie zatrudnione osoby (pracowników jak i zleceniobiorców), które wcześniej zrezygnowały z uczestnictwa w programie. W związku z powyższym przeprowadzono kampanię informacyjną dla pracowników i zleceniobiorców. Informacja trafiła zarówno do osób zatrudnionych, które złożyły deklarację rezygnacji przed zawarciem w ich imieniu i na ich rzecz umowy o prowadzenie PPK, jak i do uczestników PPK, którzy złożyli taką deklarację w trakcie oszczędzania w PPK.
- w marcu 2023 roku dokonywano zgłoszeń do PPK osób, które wcześniej nie były uczestnikami programu (o ile te osoby nie złożyły ponownie deklaracji rezygnacji z PPK) oraz pobrano wpłaty PPK z ich wynagrodzeń.
- do dnia 17 kwietnia 2023 roku Zakład był zobowiązany do przekazania wpłat PPK do instytucji finansowej.

Na dzień 31 grudnia 2023 roku liczba uczestników PPK w ZUS wynosiła 12 857 osób.

POLITYKA ANTYMOBBINGOWA

Polityka zapobiegania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych ma na celu wspieranie działań sprzyjających budowaniu pozytywnych relacji pomiędzy pracownikami, służących zapewnieniu bezpiecznego i przyjaznego miejsca pracy.

Realizacja zadania obejmowała następujące działania:

- rozpatrywanie skarg pracowników dotyczących występowania mobbingu, dyskryminacji lub innych niewłaściwych zachowań w środowisku pracy, składanych do Komisji ds. przeciwdzia-

- łania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych,
- prowadzenie postępowań mediacyjnych, podejmowanych na wnioski pracowników, bez konieczności składania skargi do Komisji,
 - działalność informacyjna i edukacyjna:
 - szkolenie udostępnione na Platformie Edukacyjnej Moodle: „Mobbing, dyskryminacja i inne zjawiska niepożądane. Co powinniśmy wiedzieć...”. Szkolenie jest obowiązkowe dla pracowników Zakładu. Na dzień 31 grudnia 2023 r. szkolenie zrealizowało 32 184 osób,
 - dyżury członków Komisji ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w terenowych jednostkach organizacyjnych. Celem dyżurów jest umożliwienie pracownikom rozmowy z przedstawicielami Komisji spoza danej terenowej jednostki organizacyjnej. Do listopada 2023 r. dyżury odbyły się w Oddziale ZUS we Wrocławiu, w Płocku, w Chorzowie oraz w Opolu,
 - szkolenia pracowników w terenowych jednostkach organizacyjnych, prowadzone przez Przewodniczącego oraz Zastępcę Przewodniczącego Komisji. Do listopada 2023 r. szkolenia odbyły się w Oddziałach w: Elblągu (przeszkolono 67 pracowników), Płocku (przeszkolono 124 pracowników),
 - materiał filmowy: „Komisja Antymobbingowa” z udziałem dr hab. Doroty Merez-Kot,
 - broszura informacyjna dla pracowników: „Postępowanie wyjaśniające oraz mediacje pozaskargowe”,
 - plakat Komisji ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych oraz plakat: „Mediacja dobra droga do porozumienia”,
 - prace nad aplikacją „Proste Wybory”. Narzędzie zapewni możliwość przeprowadzania wyborów na członków Komisji ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w sposób zdalny, a także zapewni możliwość zastosowania do innych celów: ankiety, badania opinii, inne wybory. Podstawowe korzyści płynące z wdrożenia aplikacji, to zapewnienie poufności głosującym, zmniejszenie czasochłonności, minimalizacja kosztów oraz depapieryzacja dokumentacji.

POLITYKA ANTYKORUPCYJNA

Rok 2023 był kolejnym, w którym obowiązywała „Polityka antykorupcyjna ZUS”. Dokument określa ogólne zasady przeciwdziałania nadużyciom i korupcji, tj. zjawiskom niepożądanym, jakie mogą wystąpić na wszystkich poziomach funkcjonowania instytucji.

W minionym roku podjęto działania na rzecz wprowadzenia w Polityce niezbędnych korekt i uzupełnień, wynikających z 4-letniego okresu jej funkcjonowania. Chodzi o zapisy regulujące tryb postępowania w przypadku złożenia pracownikowi ZUS propozycji korupcyjnej czy też uzupełnienie regulacji dotyczących wchodzenia w relacje bezpośredniej podległości służbowej z osobami bliskimi. Ponadto z zapisów dotyczących zakazu przyjmowania i wręczenia korzyści wyodrębniono kategorię prezentów jako przedmiotów o charakterze symbolicznym, wręczanych wyłącznie w drodze wyjątku dla podkreślenia przyjaznych relacji z innymi instytucjami lub organizacjami.

Zmiany w ww. zakresie zostały formalnie wprowadzone 9 lutego 2024 r.

ETYKA W ZUS

Od 2019 r. Rzecznik ds. etyki dba o zapewnienie zgodności działania wszystkich pracowników Zakładu z wartościami i zasadami postępowania ujętymi w Kodeksie etyki.

W 2023 r. Rzecznik ds. etyki zrealizował:

- działania promocyjno-komunikacyjne, w ramach których wykonano: kalendarze biurkowe zawierające fragmenty Kodeksu etyki, bieżącą aktualizację informacji o programie etycznym na stronie intranetowej „Etyka w ZUS”, publikacje zawierające teoretyczną wiedzę o standardach etycznych w ZUS w postaci scenek komiksowych - „Etyka – nie teoria a praktyka”, plakatów, wygaszaczy ekranu na stacjach roboczych pracowników, gadżety rozdawane na szkoleniach z zakresu etyki,
- działania edukacyjne – szkolenia. Podczas 270 spotkań szkoleniowych Rzecznik i Pełnomocnicy rozmawiali o standardach etycznych obowiązujących w ZUS z 5 219 pracownikami. Na szkoleniach poruszane były między innymi następujące zagadnienia: zasady rozwiązywania problemów etycznych w Zakładzie, budowanie i podtrzymanie pozytywnych relacji z pracownikiem bądź z przełożonym oraz ze współpracownikami, tworzenie przyjaznego środowiska pracy w zespole, analizowano korzyści jakie niesie dla zespołu etyczny szef czy budowanie etycznej kultury organizacyjnej,
- działania wyjaśniające na podstawie zgłoszeń dotyczących naruszeń Kodeksu etyki (95 zgłoszeń dot. nieetycznego zachowania w 2023 r., z czego 83 zgłoszenia zasadne).

DZIAŁANIA NA RZECZ OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Zakład od wielu lat podejmuje działania na rzecz poprawy warunków pracy, promocji zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami (OzN). Celem tych działań jest tworzenie optymalnego środowiska pracy oraz budowanie kultury organizacyjnej otwartej na różnorodność i zatrudnianie na różnych stanowiskach pracy OzN.

Koordinacją podejmowanych działań na rzecz OzN w Zakładzie zajmuje się Koordynator ds. Zatrudnienia Osób z Niepełnosprawnością. W jednostkach organizacyjnych zostali wyznaczeni opiekunowie OzN, których rolą jest zapewnienie należytej opieki i wsparcia pracownikom z niepełnosprawnościami.

Podejmowane działania zmierzające do wzrostu zatrudnienia OzN w Zakładzie obejmują m.in.:

- identyfikację problemów i potrzeb dalszych zmian w zatrudnieniu OzN,
- tworzenie przez terenowe jednostki organizacyjne rocznych planów działania na rzecz zwiększania zatrudnienia OzN,
- monitorowanie stopnia zatrudnienia OzN w jednostkach organizacyjnych Zakładu w ramach pomiaru realizacji zadań,
- organizowanie szkoleń dla pracowników, które powodują budowanie odpowiedniego nastawienia, uświadomienie i uwrażliwienie na specyficzne potrzeby wynikające z faktu niepełnosprawności,

- współpracę z uczelniami wyższymi, organizacjami pozarządowymi, publicznymi służbami zatrudnienia, agencjami zatrudnienia w zakresie wymiany informacji i dobrych praktyk dotyczących zatrudniania OzN,
- zamieszczanie na stronach internetowych przeznaczonych dla OzN informacji dotyczących wolnych stanowisk pracy w Zakładzie i prowadzonych naborów,
- przygotowywanie materiałów promujących zatrudnienie OzN wykorzystywane w organizowanych wydarzeniach oraz w ramach współpracy z różnymi instytucjami.

Dzięki podejmowanym działaniom zatrudnienie OzN w Zakładzie sukcesywnie rośnie, a tym samym ulega obniżeniu wysokość miesięcznych wpłat odprowadzanych na PFRON. Zgodnie z art. 21 ust. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych²⁸, z miesięcznych wpłat na PFRON zwolnieni są pracodawcy, u których wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych wynosi co najmniej 6%. W sierpniu 2023 r. ZUS osiągnął wskaźnik zatrudnienia OzN z uwzględnieniem szczególnych schorzeń powyżej 6%, co przełożyło się na brak obowiązku wpłat na PFRON. W grudniu 2023 r. wskaźnik zatrudnienia OzN z uwzględnieniem szczególnych schorzeń wynosił 6,18%.

Liczba osób z niepełnosprawnościami w ogólnym stanie zatrudnienia w całym Zakładzie na dzień 31 grudnia 2023 r. wyniosła 2 345 osób i w porównaniu z rokiem 2022 wzrosła o 228 osób.

Tabela 18. Liczba osób niepełnosprawnych w ogólnym stanie zatrudnienia ZUS (stan na 31 grudnia 2023 r.)

Pracownicy ogółem	Osoby z niepełnosprawnościami
43 540	2 345

Najliczniejszą grupę stanowią osoby z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności – 1 793 osoby, a najmniej jest zatrudnionych osób ze znacznym stopniem niepełnosprawności – 148 osób.

W 2023 r. została opracowana „Polityka zatrudniania osób z niepełnosprawnościami w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych” (planowane wdrożenie w I kwartale 2024 r.). Dokument określa podstawowe zasady oraz kierunki działań związanych z zatrudnianiem OzN. Stanowi również deklarację Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w odniesieniu do wyrównywania szans zatrudniania OzN oraz budowania otwartego i przyjaznego środowiska pracy.

7.4.8. Dialog ze związkami zawodowymi

W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych na dzień 31 grudnia 2023 r. działało 12 zakładowych organizacji związkowych. Cztery organizacje związkowe: Związek Zawodowy Pracowników ZUS, Organizacja Zakładowa NSZZ „Solidarność” ZUS, Krajowy Związek Zawodowy Inspektorów Kontroli ZUS, Krajowy Związek Zawodowy Pracowników ZUS „Niezależni” są sygnatariuszami Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy dla pracowników ZUS. Dwie organizacje są organizacjami międzyza-

²⁸ Dz. U. z 2023 r. poz. 100, 173, 240, 852, 1234, 1429

kładowymi i posiadają uprawnienia zakładowej organizacji związkowej działającej w ZUS. Wskaźnik procentowy uzwiązkowienia w Zakładzie według stanu na 31 grudnia 2023 r. wyniósł 39,40%. W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych dialog społeczny prowadzony jest na bieżąco w zakresach określonych przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisów ustawy o związkach zawodowych i Kodeksu pracy. Dialog przedstawicieli pracodawcy z zakładowymi organizacjami związkowymi prowadzony jest w formie:

- spotkań wynikających z postanowień ZUZP dotyczących m.in. podziału funduszu wynagrodzeń,
- spotkań informacyjno-konsultacyjnych,
- spotkań w ramach prowadzonych sporów zbiorowych,
- wymiany korespondencji w postaci pism i maili,
- komunikatów wysyłanych co tydzień do pracowników Zakładu, mających charakter informacyjno-edukacyjny.

Kluczowym obszarem prowadzonego dialogu w 2023 r. był podział środków z przeznaczeniem na wzrost wynagrodzeń zasadniczych pracowników Zakładu oraz nagrody dla pracowników ZUS.

SPORY ZBIOROWE

W 2023 r. prowadzone były trzy spory zbiorowe:

- **Spór zbiorowy z czterema zakładowymi organizacjami związkowymi.**

20 czerwca 2023 r. cztery zakładowe organizacje związkowe – sygnatariusze Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy dla pracowników ZUS wystąpiły do pracodawcy z 4 żądaniami, zgłoszonymi na podstawie art. 1 i art. 7 ww. ustawy z dnia 23 maja 1991 r. o rozwiązywaniu sporów zbiorowych²⁹:

 - żądanie 1: podwyższenie od dnia 1 lipca 2023 r. wynagrodzeń zasadniczych wszystkich pracowników ZUS średnio co najmniej o kwotę 1 200,00 zł na etat,
 - żądanie 2: poprawa warunków pracy poprzez zmianę polityki kadrowej w stosunku do TJO:
 - a) dostosowania poziomu zatrudnienia do ilości nałożonych zadań,
 - b) określenia i wprowadzenia od dnia 1 lipca 2023 r. normatywów do wszystkich zadań realizowanych przez pracowników w poszczególnych obszarach,
 - c) wyposażenia stanowisk pracy pracowników w niezbędne narzędzia do realizacji nałożonych zadań,
 - d) odstąpienia od wdrażania niespójnych zmian organizacyjnych.
 - żądanie 3: wprowadzenie od 1 lipca 2023 r. dodatku stażowego dla pracowników ZUS na zasadach ogólnych,
 - żądanie 4: respektowanie prawa związków zawodowych do informacji wynikającego z art. 28 ustawy z dnia 23 maja 1991 r. o związkach zawodowych poprzez przekazanie informacji o docelowej strukturze i organizacji Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

²⁹ t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 123

Pracodawca zajął następujące stanowisko:

- w przypadku żądania 1 i 3 - pracodawca nie może prowadzić sporu zbiorowego w zakresie zobowiązania, którego zaciągnięcie byłoby niemożliwe do spełnienia,
- w przypadku żądania 2a - pracodawca zgadza się z przedmiotowym żądaniem i je uznaje, uważając, że dostosowanie poziomu zatrudnienia do liczby nałożonych zadań jest również celem pracodawcy, więc spór nie zaistnieje,
- w przypadku żądania 2b - żądanie dotyczy warunków pracy, dlatego dojdzie do sporu zbiorowego w tym zakresie,
- w przypadku żądania 2c - jest to żądanie, które pracodawca stale i stopniowo realizuje z własnej inicjatywy, więc spór nie zaistnieje,
- 2d - pracodawca nie wprowadza i nie zamierza wprowadzać niespójnych zmian organizacyjnych, a w konsekwencji spór z tym zakresie nie zaistnieje wobec uwzględnienia żądania,
- w przypadku żądania 4 - postulat nie może być objęty sporem zbiorowym, ponieważ nie mieści się w granicach przedmiotu sporu określonych w art. 1 ustawy o rozwiązywaniu sporów zbiorowych.

9 sierpnia 2023 r. strona związkowa przekazała pracodawcy jednostronnie podpisany protokół rozbieżności, w którym wskazała, że w wyniku prowadzonych rokowań nie osiągnięto porozumienia co do spełnienia zgłoszonych postulatów i wniosła o dalsze prowadzenie sporu na etapie mediacji przy udziale mediatora. Pracodawca w odpowiedzi przekazał stanowisko, iż wobec żądań: 1, 2a, c i d, 3 i 4, których dotyczy przedmiotowy protokół rozbieżności nie zaistniał spór zbiorowy, natomiast wobec żądania 2b strony znajdują się na etapie rokowań. 28 sierpnia 2023 r. strona związkowa samodzielnie wystąpiła do Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z wnioskiem o wyznaczenie mediatora. 10 listopada 2023 r. odbyło się pierwsze spotkanie z udziałem mediatora wyznaczonego przez Ministra. Obecnie odbywają się robocze rozmowy między stronami.

▪ **Spór zbiorowy ze Związkiem Zawodowym Związkowa Alternatywa (ZZ ZA) w ZUS pozostaje na etapie rokowań.**

Na ostatnim spotkaniu w dniu 27 maja 2022 r. Przewodnicząca Związku zadeklarowała, że przygotowuje protokół rozbieżności, jednakże dotychczas strona pracodawcy nie otrzymała takiego protokołu.

▪ **Wystąpienie Związku Zawodowego Związkowa Alternatywa w ZUS z nowym sporem zbiorowym.**

Pomimo niezakończenia trwającego od 2021 r. sporu zbiorowego pismem z 20 lipca 2023 r. Związek Zawodowy Związkowa Alternatywa w ZUS wystąpił do pracodawcy, na podstawie ustawy z dnia 23 maja 1991 r. o rozwiązywaniu sporów zbiorowych, z żądaniem podwyższenia wynagrodzenia zasadniczego wszystkich pracowników ZUS o kwotę 1200 zł od 1 lipca 2023 r. Mimo stanowiska pracodawcy, że nie może prowadzić sporu zbiorowego w takim zakresie, który doprowadziłby do zaciągnięcia zobowiązania niemożliwego do spełnienia Związek przeprowadził referendum strajkowe. Zastosował przy tym niedopuszczalne metody, które skutkowały złożeniem zawiadomienia do prokuratury oraz skarg do UODO. O wynikach referendum Związek poinformował w mediach społecznościowych i na różnego rodzaju portalach. Zgodnie

z prezentowanymi informacjami w referendum wzięło udział 19 547 osób, 1481 głosów było nieważnych.

DIALOG Z SYGNATARIUSZAMI ZUZP W ZAKRESIE SYSTEMU PREMIOWANIA ORAZ WDROŻENIA WYNIKÓW WARTOŚCIOWANIA STANOWISK PRACY W ZUS

▪ System premiowania

31 maja 2023 r. pracodawca i pozostali 4 sygnatariusze ZUZP rozpoczęli pracę nad docelowym systemem premiowania, które zakończyły się 5 października 2023 r. Tym samym funkcjonujący w Zakładzie od stycznia 2021 r. system premiowy, opierający się na obiektywnych kryteriach związanych z oceną pracy pracownika, został wprowadzony na stałe do Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy (ZUZP). Nowe zasady premiowania obowiązują od 1 stycznia 2024 r.

▪ Wdrożenie wyników wartościowania stanowisk pracy

W 2023 roku kontynuowano rozmowy dotyczące budowy i wdrożenia nowej Tabeli stanowisk i wynagrodzeń zasadniczych pracowników ZUS. W III kw. 2023 r. odbyły się szkolenia poświęcone wartościowaniu stanowisk pracy w Zakładzie przeznaczone dla Zarządów oraz Przewodniczących organizacji związkowych będących sygnatariuszami ZUZP oraz szkolenie dla pozostałych zakładowych organizacji związkowych. Kolejne spotkanie w sprawie nowej Tabeli stanowisk i wynagrodzeń zasadniczych pracowników ZUS będą kontynuowane w 2024 r.

▪ Aktualizacja Tabeli stanowisk i wynagrodzenia zasadniczego pracowników Zakładu

W grudniu 2023 r. wprowadzono nowe wysokości kwot minimalnych i maksymalnych wynagrodzenia zasadniczego pracowników ZUS dla poszczególnych stanowisk. Zaktualizowana Tabela obowiązuje od 1 stycznia 2024 r.

POZOSTAŁE SPOTKANIA INFORMACYJNO-KONSULTACYJNE ZE STRONĄ SPOŁECZNĄ

W ramach spotkań informacyjno-konsultacyjnych przekazywane są informacje kluczowe dla funkcjonowania Zakładu, omawiane są sprawy dotyczące pracy w poszczególnych obszarach działalności Zakładu, w tym także zagadnienia zgłaszane przez związki zawodowe. Omawiane są również tematy pojawiające się *ad hoc*, wynikające z potrzeby chwili. W 2023 r. odbyły się spotkania dotyczące: przenoszenia świadczeń z ZETO do KSI, wprowadzenia pracy zdalnej w Zakładzie, projektowanych zmian organizacyjnych w zakresie utworzenia Centrum Kontaktów Klientów ZUS, działalności socjalnej w ZUS, w tym omówienia propozycji zmian do Regulaminu ZFŚS, cykl spotkań w sprawie powołania jednej Kasy Zapomogowo-Pożyczkowej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

DIALOG PROWADZONY W FORMIE WYMIANY KORESPONDENCJI (PISMA, MAILE)

W 2023 roku organizacje związkowe wystosowały do pracodawcy ponad 170 pism i maili. Poruszone sprawy dotyczyły m.in:

- spraw określonych grup zawodowych lub spraw merytorycznych, w tym dotyczących pracowników wydziałów świadczeń emerytalno-rentowych i pionu dochodów,
- przekazania danych statystycznych m.in. dotyczących funduszu wynagrodzeń, wysokości wynagrodzeń, stanu zatrudnienia, funduszu premiowego, godzin nadliczbowych, pracy zdalnej, symulacji kosztów wprowadzenia dodatku stażowego,

- spraw organizacyjnych w zakresie: wykorzystania bazy szkoleniowej i noclegowej ZUS, udzielania zwolnień ze świadczenia pracy działaczy związkowych pełniących funkcje w zarządach organizacji związkowych, skrócenie czasu pracy na SOK i COT w poszczególnych dniach do godz. 15:00,

W dalszym ciągu prowadzona jest szeroka korespondencja mailowa z Przewodniczącą Związku Zawodowego Związkowa Alternatywa w ZUS. W ostatnim czasie Związek występował w sprawach, m.in. dotyczących wysokości funduszu wynagrodzeń, premii i nagród dla działaczy związkowych, zasad premiowania, a także współpracy oddziałowych pełnomocników ZZ ZA w ZUS z dyrektorami oddziałów, pracowników wydziałów obsługi klientów i korespondencji, projektu wartościowania stanowisk pracy, przyznawania świadczeń z ZFŚS, pokoi dla matek karmiących i kobiet w ciąży, obsługi trudnego klienta, ewidencjonowania czasu pracy zwolnionych ze świadczenia pracy działaczy związkowych, interwencji w sprawie pracowników I Oddziału ZUS w Warszawie, Chrzanowie, Wrocławiu, zasad przyznawania miejsc na parkingu w Oddziale ZUS w Wałbrzychu.

7.4.9. Rozwój komunikacji wewnętrznej w ZUS

W 2023 roku pracownicy ZUS regularnie otrzymywali informacje na temat sytuacji w Zakładzie, jego działalności i najważniejszych wydarzeń. Informacje te były do pracowników dostarczane za pośrednictwem kilku kanałów – w formie artykułów, komunikatów, infografik i materiałów wideo.

KORESPONDENCJA E-MAIL

W 2023 roku ze skrzynek „ZUSnews” i „Komunikat” zostało wysłanych 71 maili skierowanych do wszystkich pracowników Zakładu. Dla porównania w 2022 r. zostało wysłanych 46 maili.

INTRANET

W 2023 roku na witrynie „Aktualności ZUS” zostało opublikowanych 328 artykułów, o 63 więcej niż w 2022 r. Dotyczyły one takich kwestii jak np. nowe zadania dla Zakładu, wydarzenia z udziałem kierownictwa Zakładu, istotne bieżące informacje. Witryna została odwiedzona ponad 270 tys. razy (o 155 tys. razy więcej niż 2022 r., wzrost o 135%).

Strona główna intranetu jest na bieżąco dostosowywana do aktualnych potrzeb komunikacyjnych, a najważniejsze treści są wyróżniane za pomocą elementów graficznych.

Na witrynie „Puls ZUS” ukazało się ponad 1 000 (o 100 więcej niż w 2022 r.) artykułów dotyczących wydarzeń w oddziałach ZUS – działań edukacyjnych, szkoleń dla klientów, akcji charytatywnych, współpracy z partnerami.

FORUM PRACOWNIKÓW ZUS

Na Forum pracowników moderatorzy zamieszczają najważniejsze wpisy z Aktualności ZUS. Łącznie w tym kanale zamieszczonych zostało ponad 166 wpisów (o 76 więcej niż w 2022 r.).

BIULETYN „Z ŻYCIA ZUS”

W 2023 roku ukazały się 4 numery biuletynu „Z Życia ZUS”, wydawanego dla pracowników Zakładu. Każdy numer miał przeciętnie ok. 9 000 odsłon (o 1 200 więcej niż w 2022 r.).

USPRAWNIENIE KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ W ZAKŁADZIE

W związku z koniecznością dalszego doskonalenia komunikacji wewnętrznej w Zakładzie w 2023 roku kontynuowano prace nad spójnym modelem zasad przepływu informacji we wszystkich kierunkach oraz opracowano zasady funkcjonowania komunikacji wewnętrznej w Zakładzie.

W ramach optymalizacji procesu komunikacji w sprawach kadrowo-płacowych komunikacja HR prowadzona jest w formule regularnych spotkań oraz komunikatów mailowych kierowanych do wszystkich pracowników ZUS.

W 2023 r. kontynuowano cykl komunikacyjny dla pracowników „ZUS-bądź na bieżąco”, w ramach którego zaprezentowano zagadnienia dotyczące: przepisów prawa pracy i nowych regulacji, danych z obszaru HR, zarówno kadr, płac jak i rozwoju zawodowego, etyki czy polityki antymobbingowej, finansowych i pozapłacowych benefitów pracowniczych, dialogu ze stroną społeczną oraz działań podejmowanych przez pracodawcę na rzecz pracowników.

Ponadto organizowane i prowadzone były cykliczne spotkania z kadrą kierowniczą Zakładu - „HR-owe czwartki”. W każdy ostatni czwartek miesiąca odbywały się spotkania z dyrektorami oddziałów oraz naczelnikami wydziałów kadrowo-płacowych, a także z dyrektorami Centrali poświęcone z jednej strony bieżącym zagadnieniom z obszaru HR z drugiej pozwalające na kreowanie jednolitej i wspólnej polityki HR-owej dla całego Zakładu.

W 2023 r. organizowane i prowadzone były również cykliczne spotkania w ramach obszaru HR z naczelnikami wydziałów kadrowo-płacowych mające na celu włączenie ich w tworzenie i wypracowywanie wspólnych rozwiązań dla obszaru HR, dające możliwość ujednoczenia wiedzy i wprowadzenie jednolitych standardów w obszarze HR w ramach wszystkich TJO.

SIEĆ ŁĄCZNIKÓW KOMUNIKACYJNYCH

W 2023 roku komórka odpowiedzialna za komunikację wewnętrzną w Zakładzie rozwijała współpracę z siecią łącznikami komunikacyjnymi (96 osób), są to przedstawiciele wszystkich departamentów Centrali i oddziałów ZUS. Celem tej współpracy jest uwzględnianie w komunikacji wewnętrznej informacji pochodzących ze wszystkich obszarów merytorycznych i wszystkich terenowych jednostek organizacyjnych Zakładu.

MONITORING MEDIÓW

Komórka odpowiedzialna za komunikację wewnętrzną na bieżąco monitoruje wzmianki na temat Zakładu w mediach, platformach społecznościowych i na zewnętrznych forach.

7.5. Zarządzanie bezpieczeństwem ZUS i klientów

7.5.1. Cyberbezpieczeństwo

W roku sprawozdawczym zrealizowano zadania wynikające z zawartej z Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym (NASK) Umowy Ramowej na Świadczenie Usług Bezpieczeństwa Teleinformatycznego z 19 czerwca 2019 r. i poszczególnych Umów Wykonawczych (UW) – 1, 2, 3, 4, m.in:

- przeprowadzono testy penetracyjne PUE-NPI, strony internetowej zus.pl; aplikacji mobilnej mZUS, aplikacji Statystyki24, Platformy Mobilnej ZUS (PMZ) oraz sieci WiFi,

- przeprowadzono w ramach doktryny „Security by design” m.in. analizę bezpieczeństwa systemu ERP, analizę i warsztaty w zakresie kategoryzacji incydentów CSIRT GOV, analizę rozwoju Systemów Cyberbezpieczeństwa ZUS o rozwiązania podnoszące bezpieczeństwo środowiska IT ZUS oraz platformy mobilnej ZUS, analizę architektury PBSC, warsztaty ze zmian w ISO 27001,
- uruchomiono system EPM, pozwalający podnieść poziom bezpieczeństwa stacji roboczych oraz zagwarantować pełną kontrolę aplikacji uruchamianych na stacjach roboczych,
- zintegrowano system EWD oraz EESSI oraz aplikację mZUS z usługą centralnego HSM`a,
- utworzono i rozwijany jest SOC (Security Operations Center) jako centrum operacji bezpieczeństwa odpowiadające za ochronę organizacji przed cyberzagrożeniami, podnoszone są kwalifikacje z zakresu ochrony przed atakami cyberprzestępców,
- wdrożono nowe systemy bezpieczeństwa wspierające zadania w obszarze obsługi incydentów i mitygacji identyfikowanego ryzyka w ZUS,
- zwiększono obszar monitorowania informacji przetwarzanych w ZUS przy jednoczesnym zwiększeniu skuteczności identyfikacji oraz obsługi incydentów bezpieczeństwa,
- rozpoczęto I etap wdrożenia systemu SIEM – Splunk (Security Information and Event Management) jako złożonego narzędzia służącego do monitorowania bezpieczeństwa w systemach informatycznych Zakładu,
- zidentyfikowano i obsłużono szereg krytycznych incydentów bezpieczeństwa,
- kontynuowano zaplanowane prace w zakresie Proof of Concept (PoC), by móc w przyszłości wdrożyć nowe rozwiązania Cybersecurity odpowiadające zidentyfikowanym potrzebom ZUS.

7.5.2. Podniesienie poziomu znaczenia bezpieczeństwa teleinformatycznego wśród pracowników i współpracowników ZUS

Podniesienie świadomości zagrożeń cyberbezpieczeństwa wśród pracowników realizowane jest m.in. poprzez artykuły o ustalonej tematyce. Poszerzenie wiedzy w tym zakresie przekłada się jednoznacznie na podniesienie poziomu bezpieczeństwa aktywów informacyjnych Zakładu. W ramach budowania świadomości w zakresie cyberbezpieczeństwa opublikowano 19 Biuletynów Bezpieczeństwa Cyfrowego oraz udostępniono 8 szkoleń e-learningowych.

7.5.3. Spełnienie wymagań i zgodności z ustawą o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa oraz wymaganiami rozporządzenia ds. Krajowych Ram Interoperacyjności (KRI)

W 2023 r. przeprowadzono audyt wewnętrzny polegający na ocenie stopnia spełnienia wymagań zawartych w normie międzynarodowej EN ISO/IEC 27001 oraz wewnętrznych regulacjach prawnych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie dotyczącym bezpieczeństwa informacji m.in. odnośnie kopii zapasowych.

Przeprowadzono analizę wewnętrznych uregulowań prawnych z zakresu bezpieczeństwa informacji pod kątem zgodności z rozporządzeniem KRI.

7.5.4. System Zarządzania Ciągłością Działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Cele i założenia Systemu Zarządzania Ciągłością Działania (SZCD) określa Polityka Zarządzania Ciągłością Działania, natomiast działania Planu Ciągłości Działania określa Procedura Zarządzanie ciągłością działania.

W ramach SZCD w 2023 r.:

- zaktualizowano Procedurę „Zarządzanie ciągłością działania”,
- zaktualizowano „Listę zagrożeń objętych Planem Ciągłości Działania Zakładu” oraz wzory formularzy i dokumentów do ww. Procedury,
- zaktualizowano Politykę Zarządzania Ciągłością Działania,
- wprowadzono „Program cyklicznego testowania ciągłości działania na lata 2023/2024”, który został poprzedzony szeregiem instruktaży m.in. w formie cyklicznych spotkań on-line dotyczących przygotowania Planów w zakresie testowania ciągłości działania; wykonano 14 testów ciągłości działania w oddziałach oraz 1 test w Centrali Zakładu,
- monitorowano stan wdrażania rekomendacji z dotychczas przeprowadzonych testów ciągłości działania przeprowadzonych w SZCD,
- prowadzono nadzór nad aktualizacją Strategii Zachowania Ciągłości Działania (w tym dla Zakładu) oraz Instrukcji Awaryjnych dla departamentów Centrali Zakładu (17) oraz oddziałów (43) i Centrum Informatyki (1), które są objęte SZCD,
- przygotowano materiały do realizacji kolejnego cyklu Analizy Wpływu Biznesowego (BIA) w 2024 r.

7.5.5. Zarządzanie ryzykiem w bezpieczeństwie informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

W ramach systemu zarządzania ryzykiem w bezpieczeństwie informacji (BI) koordynowano proces identyfikacji i oceny ryzyk bezpieczeństwa informacji w Zakładzie, tj. pojawiającego się ryzyka w ramach realizacji procesów, projektów, celów i zadań. W wyniku realizacji procesu zidentyfikowano łącznie 2 365 ryzyk BI, w tym: 308 w Centrali Zakładu i 2 057 w oddziałach. Zgodnie z metodyką szacowania ryzyka w bezpieczeństwie informacji, 23 ryzyka oceniono na poziomie bardzo wysokim, dla których obligatoryjne jest przygotowanie planu postępowania z ryzykiem.

7.5.6. Ochrona danych osobowych

W 2023 roku kontynuowane były działania, będące następstwem obowiązującego w kraju w latach 2020-2022 stanu epidemii. Okres ten znacząco przyczynił się do ogromnego wzrostu ilości przetwarzanych w Zakładzie informacji, w tym danych osobowych. Podjęte w tym okresie działania dotyczyły w szczególności rozwoju elektronicznej wymiany informacji pomiędzy Zakładem a klientami oraz instytucjami współpracującymi. Rozpoczęto także szeroko zakrojone prace nad wdrożeniem automatyzacji procesów obsługi świadczeń wypłacanych przez Zakład. Zarówno duży wolumen przetwarzanych danych osobowych w ramach powyższych zadań, jak też zaawansowany technologicznie charakter tych procesów, wiązały się z koniecznością zachowania szczególnej staranności przez Zakład, przy zapewnieniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa tych danych, a także zgodności z przepisami o ochronie danych osobowych.

Doświadczenia zgromadzone przy wdrożeniu świadczeń dla rodzin: Dobry Start 300+, 500+, Rodzinny kapitał opiekuńczy oraz dofinansowanie pobytu w żłobku przyczyniły się do rozwoju prac nad automatyzacją procesów wewnętrznych w Zakładzie - w szczególności w obszarze statutowej działalności, jak kontrola prawidłowości zwolnień lekarskich oraz kontrola płatników składek. Zakład skutecznie wdrożył automatyzację tych procesów w zakresie typowania spraw do kontro-

li. Ponadto, rozwijano kanał zdalnej komunikacji z ZUS - czyli aplikację mobilną mZUS - poprzez wdrożenie nowych funkcjonalności dla klientów Zakładu, a także poprzez udostępnienie nowej aplikacji mZUS dla Lekarza, dedykowanej obsłudze procesu wystawiania zwolnień lekarskich.

Zakład wypełnia obowiązki spoczywające na nim, jako administratorze danych osobowych, m.in. poprzez uwzględnienie ochrony danych osobowych na etapie projektowania przepisów w trakcie prac legislacyjnych, dobór środków zapewniających bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych, jak również wywiązywanie się z obowiązku informacyjnego wobec osób fizycznych. Zastosowanie zasad ochrony danych osobowych przy realizacji nowych zadań postawionych przed Zakładem, wykorzystujących nowe rozwiązania i technologie, pozwoliło na zarządzanie ryzykiem i w konsekwencji minimalizowało je, jednocześnie umożliwiając wykazanie, że podjęto wszystkie niezbędne środki, by zapewnić zgodność z obowiązkami ochrony danych osobowych.

W 2023 roku zakończono realizację projektu Polski Bon Turystyczny, w ramach którego po raz pierwszy ZUS pełnił obowiązki współadministratora danych osobowych wspólnie z Polską Organizacją Turystyczną.

W celu optymalizacji i zwiększenia czytelności podejmowanych w Zakładzie działań związanych z ochroną danych osobowych kontynuowano wdrażanie zmian w „Polityce ochrony danych osobowych w ZUS”. Modyfikacje miały przede wszystkim na celu usprawnienie procesu przeprowadzania oceny skutków dla ochrony danych (DPIA) poprzez wprowadzenie ścieżki obsługi dokumentacji z wykorzystaniem dedykowanej aplikacji e-risk. Aplikacja ta będzie również wykorzystywana do aktualizacji wpisów w Rejestrze czynności przetwarzania (RCP), co też zostało uwzględnione w nowelizacji ww. polityki. Ponadto, doprecyzowano zapisy odnoszące się do RCP, zawierania umów powierzenia przetwarzania danych oraz przeprowadzania audytów zapewnienia zgodności przetwarzania danych osobowych.

W 2023 r. konsekwentnie kontynuowane były prace polegające m.in. na obsłudze naruszeń ochrony danych osobowych, wsparciu prawnym z zakresu ochrony danych osobowych, ocenie skutków dla ochrony danych oraz realizacji audytów zgodności przetwarzania danych z przepisami o ochronie danych osobowych, a także szkoleń, w tym również w formie e-learningu. Dodatkowo, w ramach działań informacyjno-edukacyjnych, udostępniono materiały instruktażowo-szkoleniowe z zakresu przepisów o ochronie danych osobowych oraz publikacje w wewnętrznych periodykach Zakładu.

Ponadto w 2023 r. odbyły się dwie konferencje poświęcone tematyce ochrony danych osobowych, pt.:

- „5 lat RODO w administracji”, której patronat objęła Prezes ZUS prof. Gertruda Uścińska,
- „Nowe technologie a ochrona danych osobowych” we współpracy z Urzędem Ochrony Danych Osobowych. Konferencja była częścią obchodów jubileuszu 90-lecia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Patronat Honorowy objął Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej Andrzej Duda.

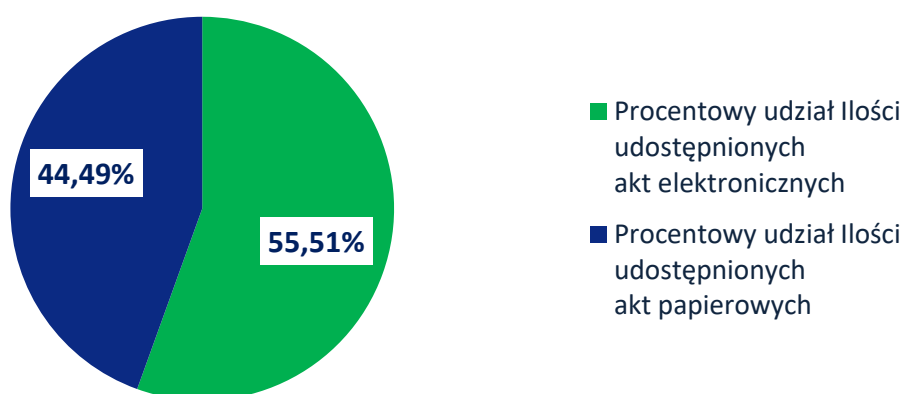
7.6. Elektronizacja obiegu dokumentacji

W 2023 r. kontynuowane były zadania mające na celu **elektronizację obiegu wewnętrznego dokumentacji w ZUS.**

DIGITALIZACJA AKT

W 2023 r. kontynuowano proces digitalizacji akt Płatnika, Ubezpieczonego i Świadczeniobiorcy. Na dzień 29 grudnia 2023 r. łączna ilość zdigitalizowanych akt wyniosła 11 508,1 tys. szt., co stanowi 12,52% całości zbioru dokumentacji papierowej zgromadzonej w ramach ZUS. Jednocześnie w roku 2023 wypożyczonych zostało łącznie ponad 11 216,8 tys. akt, z czego blisko 6 226,4 tys. w formie elektronicznej oraz 4 990,4 tys. w formie papierowej. Oznacza to, że w 2023 roku udział akt elektronicznych stanowił prawie 55,51% wszystkich wypożyczanych akt.

Wykres 12. Procentowy udział wypożyczeń akt w postaci elektronicznej oraz papierowej w 2023 r.



Proces digitalizacji w 2023 r. obejmował następujący zakres działalności Zakładu:

- obszar świadczeń emerytalno-rentowych:
 - kompleksowa elektroniczna wniosków pierwszorazowych oraz wniosków zamiennych do spraw pierwszorazowych załatwionych w ramach wdrożonego trybu,
 - digitalizacja wniosków o świadczenie przedemerytalne (SP),
 - kontynuacja pilotażowego odmiejszczenia realizacji spraw w ramach oddziałów warszawskich i podległych TJO,
 - zmiana organizacji pracy w wydziałach obsługi dokumentacji (OBD) i komórkach wsparcia wydziałów świadczeń emerytalno-rentowych (SER), poprzez przesunięcie pracowników SER do OBD, mająca na celu sprawną realizację spraw w formie elektronicznej;
- obszar kontroli płatników składek:
 - rozszerzenie działań pilotażowych elektronicznej kontroli płatników składek w ramach wszystkich O/ZUS (uzyskanie 100% pozytywnych wyników pilotażowych),
 - wdrożenie procesu digitalizacji w obszarze kontroli płatników składek i co z tym związane opracowywanie spraw z zakresu kontroli na podstawie wyłącznie dokumentacji elektronicznej;
- obszar orzecznictwa lekarskiego:
 - kontynuacja elektronicznej dokumentacji medycznej w celu pilotażowego opracowywania spraw przez lekarzy orzeczników z wykorzystaniem E-teczki,

- opracowanie wymagań projektowych mających na celu integrację aplikacji AIS2 z aplikacją WO, celem efektywnej obsługi sprawy w postaci elektronicznej,
- wewnętrzna działalność szkoleniowa z obsługi akt elektronicznych dla pracowników wydziałów orzecznictwa lekarskiego i prewencji, w tym głównych lekarzy orzeczników,
- wdrożenie obsługi spraw związanych z wypadkiem, w tym digitalizacja dokumentacji medycznej i umożliwienie jej obsługi przy pomocy teczki elektronicznej;
- obszar legislacyjno-prawny:
 - eliminacja kopiowania akt przekazywanych do sądu na rzecz ich digitalizacji.

W ramach elektroniczacji obiegu wewnętrznej dokumentacji kontynuowano eliminacją obiegu akt w formie papierowej wewnątrz jednostek ZUS, a także transportów realizowanych na rzecz przekazywania akt w formie papierowej.

Tabela 19. Digitalizacja akt a oszczędności w ZUS (stan na dzień 29 grudnia 2023 r.)

Digitalizacja akt w ZUS w kontekście uzyskanych oszczędności	
Elektronizacja akt, a oszczędności w kontekście świadczenia pracy	4 601 tys. zł
Elektronizacja akt, a oszczędności w kontekście eliminacji kopiowania zastępników (odwołania do sądu)	1 833 tys. zł
Elektronizacja akt, a oszczędności w kontekście wysyłki akt drogą pocztową w ramach magazynów wyznaczonych	40,5 tys. zł
	łącznie: 6 474,5 tys. zł

NOWA WERSJA APLIKACJI DO OBSŁUGI DOKUMENTACJI PAPIEROWEJ I ELEKTRONICZNEJ AIS2

W celu zachowania zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa ścieżki obiegu i obsługi dokumentacji elektronicznej, w 2023 r. kontynuowano prace nad **rozszerzeniem funkcjonalności nowej wersji aplikacji do obsługi dokumentacji papierowej i elektronicznej AIS2** wdrożonej w 2022 r. Narzędzie to zostało w pełni dostosowane do zarządzania i pracy z dokumentem elektronicznym. Aplikacja AIS2 została wyposażona w innowacyjny moduł *E-teczka*. Moduł ten na bieżąco, zgodnie ze zgłaszanym zapotrzebowaniem przez użytkowników wzbogacany jest o dodatkowe funkcjonalności mające na celu efektywną realizację procesu digitalizacji akt oraz kontrolę nad obiegiem dokumentu elektronicznego. Ponadto wprowadzony szereg zmian o charakterze organizacyjno-procesowym umożliwił sprawne posługiwanie się dokumentem elektronicznym na każdym etapie realizacji sprawy. Równolegle rozwijano funkcjonalności związane bezpośrednio z centralizacją baz AIS2. W 2023 r. wprowadzono 63 zmiany usprawniające pracę w aplikacji AIS2.

Ponadto wdrożono moduł umożliwiający obsługę akt w formie elektronicznej w ramach magazynów wyznaczonych. Jednocześnie opracowane zostały wymagania w zakresie modułu Archiwum Zakładowego. Wdrożenie modułu do użytku planowane jest na I połowę 2024 r.

Należy podkreślić, że system AIS2 jest spójny z wdrożonym w ZUS systemem digitalizacji akt. Mając na uwadze wysoki stopień elastyczności aplikacji w kontekście bieżącego dostosowania do potrzeb użytkowników, planowana jest jej integracja z innymi systemami ZUS, celem udostępnienia treści teczek elektronicznej i eliminacji procesu podwójnego skanowania.

CENTRALNE REPOZYTORIUM CYFROWE W ZUS (CRC)

Projekt CRC ZUS od 2023 r. jest częścią Strategii ZUS na lata 2021-2025 w ramach programu strategicznego Elektronizacja danych i dokumentacji. Celem programu jest elektronizacja komunikacji i dokumentacji m.in. poprzez budowę Centralnego Repozytorium Cyfrowego.

W 2023 r. realizowane były:

- prace zespołu projektowego w zakresie opracowania uzgodnień projektowych w kontekście interfejsu użytkownika systemu,
- konsultacje ogólne, w ramach umowy ramowej z Asseco i Comarch mające na celu ustalenie kwestii dostosowania systemów KSI do planowanego rozwiązania,
- konsultacje rynkowe, w ramach których wybrani zostali wykonawcy, z którymi przeprowadzone zostały analizy pod kątem dostępnych na rynku rozwiązań i możliwości ich implementacji w rozwiązaniach Zakładu.

Zgodnie z założeniami CRC będzie stanowić jedno scentralizowane miejsce przechowywania dokumentów elektronicznych zgodnie z obowiązującymi w Zakładzie normatywami kancelaryjno-archiwalnymi. Dokumenty przechowywane w Repozytorium będą oparte na spójnej dla całego Zakładu definicji cyklu życia dokumentacji od momentu przyjęcia/wygenerowania - obsługi - po archiwizację.

W ramach CRC będzie możliwa bezpośrednia komunikacja elektroniczna z instytucjami zewnętrznymi takimi jak: Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych, Archiwum Akt Nowych oraz jednostkami archiwów państwowych w skali całego kraju oraz sądami w sprawach administracyjnych.

DEDYKOWANE UDZIAŁY ELEKTRONICZNE

Do czasu wdrożenia w ZUS CRC wprowadzono rozwiązanie tymczasowe, tj. **dedykowane udziały elektroniczne**, w ramach których utworzone zostały katalogi odzwierciedlające strukturę departamentów w Centrali ZUS oraz komórek w oddziałach ZUS. Zasób chroniony jest poprzez wdrożoną strukturę uprawnień. Realizacja zadań związanych z gromadzeniem dokumentacji elektronicznej na dedykowanym udziale powinna odbywać się na zasadach opisanych w „Instrukcji w zakresie zasad prowadzenia, gromadzenia i przechowywania akt spraw w formie elektronicznej”. Powyższe rozwiązanie umożliwi płynne przeniesienie dokumentacji elektronicznej w postaci uporządkowanej do CRC. Zakres dokumentacji elektronicznej w ramach zasobów poszczególnych O/ZUS jest na bieżąco monitorowany. Na dzień 29 grudnia 2023 r. w ramach wskazanych udziałów zgromadzono 519 tys. plików dokumentów, co stanowi 3 TB przestrzeni dyskowej.

WYŁĄCZENIE Z OBIEGU PAPIEROWEGO NA RZECZ ELEKTRONICZNEGO KLAS JRWA.

Biorąc pod uwagę przyjęty przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych kierunek zmian związany z automatyzacją i elektronizacją procesów, w tym realizacją spraw w ramach poszczególnych

komórek wyłącznie w postaci elektronicznej w 2023 r. podjęto decyzję o wyłączeniu z obiegu papierowego dodatkowych 48 klas Jednolitego Rzeczowego wykazu Akt (JRWA).

Ostatecznie po akceptacji Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych w Zakładzie będzie łącznie **220 wyłączonych klas JRWA**, w ramach których możliwa będzie obsługa spraw przy pomocy dokumentacji elektronicznej.

Wszystkie ze wskazanych powyżej działań stanowią jeden z kluczowych elementów składowych elektronicznej obiegu dokumentacji w Zakładzie.

7.7. Obszar IT

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

Zgodnie ze „Strategią rozwoju IT dla ZUS na lata 2021-2025” głównym celem w zakresie rozwoju IT jest zwiększenie efektywności, niezawodności i elastyczności środowiska IT dla zapewnienia skutecznej realizacji celów biznesowych i statutowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Stopień realizacji celów przedstawia poniższa tabela.

Tabela 20. Stopień realizacji celów ze Strategii rozwoju IT

Id	Cel	Status	Stopień realizacji mierników
C.1	Wzmocnienie potencjału IT poprzez zwiększenie efektywności oraz optymalizację wykorzystania infrastruktury technicznej i wdrożenie rozwiązań chmurowych IaaS	W trakcie realizacji	2/6
C.2	Zapobieganie powstawaniu oraz zmniejszenie długu technologicznego	W trakcie realizacji	4/6
C.3	Zwiększenie interoperacyjności poprzez systemową wymianę i integrację danych z innymi instytucjami administracji publicznej	Zrealizowany	1/1
C.4	Zapewnienie bezpieczeństwa danych poprzez podniesienie poziomu bezpieczeństwa teleinformatycznego oraz wzrost efektywności utrzymania systemów	W trakcie realizacji	2/5

W roku 2023 zrealizowane zostały 3 mierniki *Strategii rozwoju IT*:

- budowa wirtualnej platformy na potrzeby COT (w ramach celu **C.2**),
- zakup nowego oprogramowania narzędziowego dla Mainframe lub odzyskania wsparcia na narzędzia istniejące w obszarze baz danych, wydajności, automatyzacji (w ramach celu **C.4**),
- wdrożenie nowego oprogramowania narzędziowego w podziale na silosy technologiczne – bazy danych, wydajność, automatyzacja (w ramach celu **C.4**).

Tym samym liczba zrealizowanych mierników wzrosła do 9 (na 18 mierników zdefiniowanych w Strategii rozwoju IT).

5 mierników zadań, które pozostają w realizacji, przekroczyło zakładany termin:

- pozyskanie dodatkowej powierzchni serwerowej dla COO (w ramach celu **C.1**) - prace będą kontynuowane w 2024 roku,
- migracja domen Tuxedo na platformę x86 (w ramach celu **C.2**) - przesunięcie planowanego terminu realizacji na czerwiec 2025 roku,
- migracja baz Informix na platformę x86 (w ramach celu **C.2**) - przesunięcie planowanego terminu realizacji na czerwiec 2025 roku,
- wdrożenie PBSC (w ramach celu **C.4**) - przesunięcie planowanego terminu realizacji na marzec 2024 roku,
- zapasowa lokalizacja danych odtworzeniowych (kolokacja) (w ramach celu **C.4**) - prace będą kontynuowane w 2024 roku.

7.7.2. Oszczędności zakupowe w obszarze IT

W 2023 roku wygenerowano oszczędności zakupowe w obszarze IT na kwotę **84 242,2 tys. zł**. Oszczędności wynikają z korzystnie zawartych umów IT³⁰ w 2023 roku i są różnicą pomiędzy szacowaniem wartości zamówienia a kwotą uzyskaną w wyniku rozstrzygnięcia postępowania przetargowego i zawartą w umowie. Największe oszczędności uzyskano w ramach następujących zakupów:

- Świadczenie usługi zestawienia i utrzymania sieci rozległej WAN (kwota oszczędności wyniosła 17 209,7 tys. zł),
- Zakup usługi masowej wysyłki SMS w Centrali ZUS (kwota oszczędności wyniosła 5 537,1 tys. zł),
- Zakup dwóch macierzy na potrzeby systemu pocztowo-biurowego wraz ze świadczeniem Usługi opieki serwisowej (kwota oszczędności wyniosła 7 567,3 tys. zł),
- Dostosowanie systemów informatycznych ZUS oraz PUE do obsługi doręczeń elektronicznych zgodnie z zapisami ustawy o doręczeniach elektronicznych oraz Elektronizacja wysyłki korespondencji masowej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych (kwota oszczędności wyniosła 6 586,7 tys. zł),
- Opieka serwisowa oprogramowania IBM DB2 LUW (kwota oszczędności wyniosła 6 313,6 tys. zł),
- Budowa aplikacji mobilnej dla lekarzy i asystentów medycznych (kwota oszczędności wyniosła 5 179,7 tys. zł).

³⁰ Więcej informacji na temat inwestycji z obszaru IT zawarto w punkcie – Realizacja planu inwestycyjnego ZUS

7.7.3. Centrum Informatyki

Centrum Informatyki jako pierwsze centrum globalne, powołane na podstawie nowego Statutu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych³¹, realizuje swoje zadania od 1 lipca 2022 roku. Jest jedną z komórek Pionu Operacji i Eksploatacji Systemów nadzorowaną bezpośrednio przez właściwego Członka Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

W 2023 roku poza realizacją standardowych zadań wynikających z Regulaminu organizacyjnego Zakładu, wdrażanych było szereg inicjatyw, które pozwalają na szybki rozwój IT w terenie. Wszystkie działania mają na celu poprawę jakości realizowanych usług, budowanie kompetencji pracowników, aby ostatecznie samodzielnie realizować projekty z wykorzystaniem własnych specjalistów, w tym programistów i administratorów z wieloletnim doświadczeniem.

Z kluczowych zadań, inicjatyw i projektów realizowanych przez CI wymienić należy:

- rozwój kompetencji i zadań w obszarze Systemów Bezpieczeństwa Infrastruktury oraz Sieci Teleinformatycznych (ZSB) – obszar ma szczególne znaczenie w kontekście wzrostu zadań całego Zakładu, sytuacji geopolitycznej, zmian w systemach zarządzania bezpieczeństwem,
- rozwój narzędzi do analityki danych – od 1 stycznia 2023 roku w strukturze CI funkcjonuje nowa komórka, która zajmuje się projektowaniem i utrzymaniem dashboardów - narzędzia te sukcesywnie wdrażane są w kolejnych obszarach biznesowych, trwają również prace nad integracją dashboardów z innymi systemami użytkowymi w Zakładzie,
- rozwój kompetencji w obszarze zakupów scentralizowanych na rzecz całego Zakładu, w tym planowania i monitorowania wydatkowania środków finansowych,
- udział we wdrożeniu telefonii IP w Zakładzie,
- uruchomienie prac nad User Experience,
- zorganizowanie i wdrożenie procesu obsługi ekwiwalentu na słuchawki,
- budowanie i rozwój kompetencji w zakresie AI i uczenia maszynowego,
- udział w pracach nad wdrożeniem technologii VDI/VDA,
- przejęcie od dostawcy zewnętrznego utrzymania Platformy Mobilnej ZUS (PMZ), w tym administrowanie klastrem OKD, który jest kontenerową platformą uruchomieniową dla mobilnej aplikacji mZUS,
- zaprojektowanie i systematyczne wdrażanie projektu automatyzacji procesu wydruku, w tym rozwój obszaru o automatyczne generowanie zapotrzebowania na materiały eksploatacyjne,
- skuteczne realizowanie zadań mających na celu zapewnienie ciągłości działania w Zakładzie w związku z obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej stopniami alarmowymi BRAVO i CHARLIE-CRP.

Centrum Informatyki podejmuje również szereg działań związanych z budowaniem pozytywnego wizerunku Zakładu, w tym wizerunku atrakcyjnego pracodawcy. Eksperti z CI prowadzą wykłady dla młodzieży szkolnej i akademickiej, uczestniczą w konferencjach naukowych, seminariach,

³¹ Załącznik do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 4 marca 2021 r. w sprawie nadania statutu Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 431)

debatach i innych wydarzeniach, których celem jest komunikacja o zadaniach i osiągnięciach Zakładu w obszarze IT.

7.7.4. Niwelowanie długu technologicznego

Zapobieganie powstawaniu oraz zmniejszenie długu technologicznego jest jednym z celów Strategii rozwoju IT dla ZUS na lata 2021-2025. W 2023 roku podejmowane były działania w obszarach:

▪ PLATFORMA SYSTEMOWA WINDOWS

– Podniesienie poziomu funkcjonalności domeny Active Directory (AD) do wersji 2016R2

W dniu 3 grudnia 2023 roku zakończony został projekt migracji kontrolerów domeny (PB-288) do najnowszego, wspieranego przez producenta systemu operacyjnego Windows Server 2019 i poziomu funkcjonalności domeny i lasu 2016.

Głównym celem prac, związanych z migracją, było zwiększenie bezpieczeństwa środowiska informatycznego Zakładu poprzez podniesienie wersji systemów operacyjnych kontrolerów domeny do wersji wspieranej przez producenta.

Ponadto, Zakład uzyskał możliwość:

- ✓ dalszej aktualizacji środowiska domenowego,
- ✓ wdrożenia nowej wersji systemu pocztowego Exchange 2019,
- ✓ instalowania nowszych systemów na stacjach roboczych,
- ✓ wykorzystania pełnej funkcjonalności chmury Microsoft Azure,
- ✓ wdrażania nowych, bezpieczniejszych rozwiązań,
- ✓ rozwoju aplikacji interakcyjnych,
- ✓ rozwoju środowiska KSI,
- ✓ poprawy dostępności usług domenowych.

Obecnie ZUS posiada najwyższą dostępną funkcjonalność środowiska Active Directory 2016. Kolejną wersję Active Directory Microsoft planuje udostępnić w 2025 r.

– Migracja środowiska pocztowego do wersji MS Exchange 2019

Celem projektu jest zwiększenie funkcjonalności i bezpieczeństwa środowiska pocztowego poprzez podniesienie wersji systemów pocztowych do wersji MS Exchange 2019. Pierwszym etapem była migracja Exchange 2010 do wersji 2016, która zakończyła się sukcesem we wrześniu 2023 roku.

W 2024 roku planowana jest realizacja projektu w zakresie migracji obecnego środowiska pocztowego do wersji MS Exchange 2019 - wynika z konieczności zapewnienia poprawy bezpieczeństwa usługi pocztowej oraz zapewnienia dostępu do najnowszych rozwiązań funkcjonalności, które wprowadzane zostały w kolejnych wersjach oprogramowania Exchange.

– Rozbudowa macierzy pod S1 (Source One – Archiwum Poczty)

W 2023 roku zrealizowano prace związane z rozbudową dwóch macierzy na potrzeby systemu archiwum poczty, poczty elektronicznej i zasobów plikowych użytkowników Zakładu.

– System dostępu do Internetu - Proxy

W 2023 roku zostały przeprowadzone prace, których celem było poprawienie działania nowego rozwiązania secure web Gateway (proxy) m.in. poprzez tuningowanie polityk dostępowych. Został zwiększony poziom bezpieczeństwa dzięki modyfikacji kontrolowanego dostępu do zasobów w Internecie oraz polepszone proces przetwarzania.

– Wdrożenie DMARC i DKIM

Dzięki wdrożeniu protokołu (DomainKeys Identified Mail (DKIM) Zakład posiada lepsze zabezpieczenia przed podszywaniem się pod nadawcę (e-mail spoofing) z innych domen, natomiast wdrożenie Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance (DMARC) przyczynia się do lepszego wyłapywania maili spam-owych oraz większej dostarczalności poprawnych wiadomości. Innymi słowy poprawne wiadomości nie będą wpadać do spamu, a jednocześnie te niebezpieczne (nieautoryzowane) treści będą skutecznie odsiewane.

– Wymiana bramek pocztowych SMG

Dzięki wymianie bramek pocztowych SMG zostało podniesione bezpieczeństwo Zakładu oraz systemu pocztowego, zwiększona została także wydajność bramek pocztowych. Nowe urządzenia posiadają pełne wsparcie producenta, wyeliminowane zostały problemy związane z bieżącymi aktualizacjami sygnatur.

– Podniesienie wersji Systemów Operacyjnych Windows Serwer

Podniesienie wersji systemów operacyjnych przyniosło następujące korzyści:

- ✓ zmniejszenie długu technologicznego,
- ✓ dostępne wsparcie ze strony producenta,
- ✓ dostępne aktualizacje i poprawki,
- ✓ zwiększenie bezpieczeństwa,
- ✓ nowe funkcjonalności,
- ✓ większa wydajność środowiska.

– Telefonia IP –uruchomienie nowego środowiska ADFS na potrzeby IP Telefonii

W 2023 roku w Zakładzie realizowany był projekt wdrożenia Telefonii IP. Prace polegały na wdrożeniu nowych urządzeń telefonicznych, aplikacji do zarządzania telefonami oraz zintegrowania usługi z Active Directory Zakładu. W celu poprawnego przekazywania danych z AD do aplikacji telefonii IP oraz zasilenia nim książki telefonicznej należało wypracować i zaimplementować schemat eksportu wybranych atrybutów użytkowników AD. Jednym z elementów wymaganych w projekcie było zintegrowanie wdrażanego rozwiązania z usługą Active Directory Federation Services (ADFS) Zakładu.

– Migracja aplikacji autorskich IIS

Na serwerach administrowanych przez administratorów platformy systemowej Windows udostępniona jest usługa hostująca intranetowe aplikacje webowe www. Środowisko składa się z klastra trzech serwerów opartych o system operacyjny Windows Server 2008R2, na których postawiona jest usługa IIS. Ze względu na fakt, iż obecnie eksploatowany system operacyjny nie jest już wspierany przez producenta, przystąpiono do prac mających na celu zmigrowanie aplikacji autorskich na nową farmę serwerów z systemem operacyjnym Windows Server 2019. Prace

polegają na postawieniu trzech serwerów Windows Server 2019, skonfigurowaniu usług, zestawieniu klastra NLB na urządzeniach BIG-IP F5 oraz przeniesieniu wszystkich aplikacji. Ze względu na ilość aplikacji (ponad 50) oraz różnych dostawców oprogramowania proces migracji, który rozpoczął się w listopadzie 2023 roku, potrwa do końca 2024 roku.

Projekt ma na celu podniesienie systemu operacyjnego na serwerach wersji Windows Server 2019, która jest wspierana przez producenta oprogramowania oraz do wspieranej i umożliwiającej dalszy rozwój wersji IIS 10, które umożliwią implementację nowszych aplikacji webowych.

– **System Center Configuration Manager (SCCM) – budowa nowego środowiska do centralnego i automatycznego zarządzania infrastrukturą informatyczną**

W wyniku realizacji projektu udostępnione zostaną nowe funkcjonalności systemu SCCM oraz zapewniona zostanie możliwość:

- ✓ obsługi z najnowszymi systemami operacyjnymi i rozwiązaniami chmurowymi,
- ✓ kompleksowej, automatycznej instalacji oprogramowania na stacjach roboczych pracowników Zakładu,
- ✓ masowej instalacji aktualizacji systemu, aktualizacji programów, poprawek bezpieczeństwa na komputerach w KSI głównie w oknach wdrożeniowych,
- ✓ instalacji obrazów systemów operacyjnych (np. Windows),
- ✓ weryfikacji zgodności stacji z ustalonymi wzorcami przez CI w celu utrzymania jednolitej konfiguracji co zapewnia łatwiejsze diagnozowanie awarii, zarządzanie licencjami, eliminowanie niedopuszczonego oprogramowania,
- ✓ zdalnej pomocy użytkownikom,
- ✓ zbierania danych do raportów o sprzęcie i oprogramowaniu,
- ✓ zbierania danych o użytkowaniu sprzętu i oprogramowania w kontekście użytkownika,
- ✓ indywidualnej instalacji na komputerze, w tym samodzielnie.

Planowane zakończenie prac to druga połowa 2024 r.

– **Budowa konektorów Windows Server, SQL, AD, Ex**

W 2023 roku w Zakładzie został wdrożony nowy system zarządzania tożsamością SZT. W ramach projektu zbudowane zostały konektory systemów Windows Server, SQL, Active Directory, Exchange. Celem konektorów jest zintegrowanie aplikacji SZT z systemami Windows Server, SQL, Active Directory, Exchange, zapewnienie jednego, centralnego punktu nadawania uprawnień, który zapewni kontrolę oraz zautomatyzuje proces nadawania uprawnień. Ponadto konektor zintegrowany został z systemem CyberArc, co zapewnić ma większe bezpieczeństwo oraz kontrolę nad użytkownikami mającymi dostęp do newralgicznych serwerów Zakładu.

– **Modernizacji środowisk bazodanowych SQL**

Efektom zmiany jest zwiększona szybkość odczytu i zapisu danych, szybkość transakcji i zapytań, zwiększona przepustowość, obniżenie opóźnień I/O, wyższa niezawodność oraz redukcja zużycia energii. Przejście na macierze oparte o dyski SSD w serwerach MS SQL przyniosło znaczące korzyści poprzez poprawę wydajności, szybkości i niezawodności działania systemu, co jest kluczowe zwłaszcza w przypadku baz danych o dużej intensywności transakcji i operacji I/O.

– **Uruchomienie monitorowania czasu w domenie zus.ad**

Monitorowanie czasu w domenie zus.ad umożliwia szybkie wykrywanie awarii i problemów, a co za tym idzie szybkie reagowanie, podejmowanie działań naprawczych na powyższe zdarzenia. Utrata synchronizacji czasu przez kontrolery domeny prowadzi do całkowitego zablokowania domeny przez mechanizmy bezpieczeństwa.

Monitorowanie zostało uruchomione w oparciu o bezpłatne narzędzia dostępne w posiadanych systemach operacyjnych.

– **Projekt NetWorkera z serwerami po sieci SAN, Data Domain 9900 udostępnienie systemu dla platform UNIX i IAAS**

Projekt niniejszego zadania powstał przede wszystkim wskutek znacznego przyrostu gromadzonych danych przetwarzanych przez systemy informatyczne w ZUS, które muszą być gromadzone i zabezpieczane zgodnie z polityką ZUS oraz aby zapobiec ciągłemu wzrostowi obciążenia sieci LAN i umożliwić również zabezpieczenie gromadzenia danych przez administratorów platform systemowych Windows, Unix oraz x86.

– **ADConect - Microsoft Premier Support**

W 2023 roku rozpoczęto prace związane z realizacją projektu dotyczącego utworzenia drugiego, redundantnego serwera, w celu zwiększenia dostępności środowiska realizującego synchronizację AD Zakładu z Azure AD. Prace były prowadzone w związku z koniecznością konfiguracji systemu, dla użytkowników posiadających bezpośredni dostęp do Internetu w celu synchronizacji wybranych obiektów AD.

Realizacja projektu umożliwi użytkownikom ZUS korzystanie z usług chmurowych Microsoft, a w przyszłości umożliwi korzystanie z licencji chmurowych Office365.

– **Podniesienie wersji systemów zewnętrznych DNS Zakładu.**

W 2023 roku realizowane były prace dotyczące podniesienia wersji systemów operacyjnych czterech serwerów dostępnych z Internetu, świadczących usługi przekierowywania rozwiązywania publicznych nazw dla pracowników Zakładu oraz usług zewnętrznego DNS przy zapewnieniu ciągłości działania usług - bez przerywania ich dostępności, w związku z zakończeniem wsparcia przez producenta dla starych systemów operacyjnych.

Realizacja powyższych prac zapewniła podniesienie bezpieczeństwa Zakładu i systemu usług DNS, nowe systemy posiadają pełne wsparcie producenta oraz wyeliminowane zostały problemy związane błędami i lukami w systemach operacyjnych.

– **Aktualizacja serwerów Windows opartych na systemach operacyjnych Windows serwer 2012 i wyższych**

Realizacja prac dla ww. projektu zapewniła:

- ✓ bezpieczeństwo: aktualizacje często zawierają poprawki bezpieczeństwa, które naprawiają odkryte luki i chronią system przed atakami cybernetycznymi. Nieaktualizowany system może być podatny na zagrożenia, co może prowadzić do utraty danych lub naruszenia prywatności,
- ✓ stabilność: aktualizacje często zawierają poprawki błędów, które mogą wpływać na stabilność systemu operacyjnego,

- ✓ nowe funkcje: aktualizacje wprowadzają również nowe funkcje i usprawnienia, które mogą poprawić doświadczenie użytkownika. Dzięki nim można korzystać z najnowszych technologii i optymalizacji,
- ✓ zgodność z oprogramowaniem: starsze wersje systemu operacyjnego mogą być niezgodne z nowszym oprogramowaniem i aplikacjami. Aktualizacje pomagają utrzymać zgodność, umożliwiając korzystanie z najnowszych aplikacji.

- **OBSZAR PLATFORMY SYSTEMOWEJ UNIX ORAZ PRYWATNEJ CHMURY OBLICZENIOWEJ**

- **Migracja środowiska bazodanowego Repliki na platformę x86**

W marcu 2023 roku zostały zakończone prace mające na celu unowocześnienia infrastruktury, na której została posadowiona Replika.

Prace obejmowały: unowocześnienie architektury sieciowej, migrację motorów baz danych Informix z niewspieranego przez producenta środowiska HP Itanium na platformę x86 wraz z upgrade motorów Informix do wspieranej wersji.

- **Migracja bazy Usług Kancelaryjnych w środowisku EPWD na platformę x86**

W grudniu 2023 roku zostały zakończone prace dotyczące przeprowadzenia procesu migracji bazy UK środowiska EPWD z niewspieranej przez producenta platformy IBM Power na środowisko x86 oraz upgrade bazy DB2LUW do wersji wspieranej.

- **OBSZAR PRYWATNEJ CHMURY OBLICZENIOWEJ**

- **Migracja systemu EWD na nową platformę**

W kwietniu 2023 roku zostały zakończone prace mające na celu podniesienie bezpieczeństwa infrastruktury, na której został zainstalowany Podsystem EWD obsługujący wszystkie dokumenty ubezpieczeniowe składane przez płatników, a także interfejsy wykorzystywane do komunikacji z instytucjami zewnętrznymi (np. Pesel, Regon, CEIDG, Poczta Polska). Realizacja tych prac miała na celu migrację systemu EWD na platformę x86, podniesienie bezpieczeństwa systemu poprzez aktualizację systemu operacyjnego do wspieranej wersji oraz utrzymanie wysokiej jakości dostępności, wydajności i ciągłości działania.

- **OBSZAR SIECI**

- **Zakup połączeń Internetowych**

Nastąpiło zwiększenie przepustowości łączy do Internetu oraz PUE (4x1Gbps). Zwiększeniu uległy również łącza do EWD (2x500Mbps) oraz łącza do proxy IaaS (1Gbps). W ramach zakupu rozbudowano również ochronę Ddos, zwiększając analizowany ruch do 80Gbps. Zakup pozwolił na utrzymanie szybkości działania usług internetowych na zadowalającym poziomie, zwiększając jednocześnie bezpieczeństwo.

- **Zapewnienie wsparcia serwisowego dla urządzeń sieciowych**

Nastąpiło zwiększenie niezawodności i bezpieczeństwa usług sieciowych w sieci KSI ZUS, poprzez zakup kończącego się wsparcia na eksploatowane systemy oraz urządzenia (switchy, routery, firewalle, serwery).

- **Zapewnienie połączenia Warszawa-Gdańsk**

Połączenie światłowodem między Warszawą a Gdańskiem powoduje rozszerzenie bezpośredniej transmisji w L2 na zapasową serwerownię w Gdańsku.

- **SMS**

Nastąpiło zwiększenie zakupionych SMS niezbędnych do obsługi usług powiązanych z PUE oraz autoryzacji dwuskładnikowej.

- **Wdrożenie technologii SIP Trunk dla COT**

Nastąpiła wymiana technologii obsługi połączeń infolinii COT na nowszą. Przystarzałe kanały ISDN zostały wymienione na łącza internetowe z rezerwacją 400 kanałów do połączeń.

- **Wymiana łącz WAN oraz wdrożenie technologii SD-WAN**

30 maja 2023 roku została podpisana umowa na świadczenie usług z firmą Netia SA. Umowa gwarantuje nam zastosowanie nowoczesnej technologii SD-WAN, która wpływa na likwidację długu technologicznego ZUS. Oprócz zastosowania nowej technologii zwiększeniu uległa przepustowość łączy Centralnych, Oddziałowych oraz wszystkich TJO. Wdrożenie zakończono 1 grudnia 2023 roku.

- **Zakup nowych loadbalancerów**

Nowe loadbalancery firmy Citrix zastąpią wewnętrzne wysłużone loadbalancery firmy F5, które są już poza wsparciem producenta. Zakup znacząco zwiększy bezpieczeństwo oraz poprawi działanie infrastruktury w zakresie równoważenia ruchu wewnątrz Zakładu.

- **OBSZAR STACJI ROBOCZYCH I URZĄDZEŃ MOBILNYCH**

- **MobileIron**

W 2023 roku zostały przeprowadzone prace konfiguracyjne przez administratorów MI w zakresie udostępniania zasobów służbowych. Przeprowadzenie ww. prac pozwoliło na zapewnienie dostępu do służbowych zasobów osobistych tzw. dysku U dla pracowników korzystających ze służbowych urządzeń mobilnych posiadających dostęp do zasobów Zakładu.

- **Środowisko dla kont firmowych**

W 2023 roku zostało zbudowane środowisko do tworzenia i wykorzystywania kont firmowych @zus.pl w systemie portalowym Google dla telefonów służbowych z systemem Android. Realizacja tych prac pozwoliła na zapewnienie integracji środowiska służbowych urządzeń mobilnych z aplikacjami i kontami służbowymi pracowników Zakładu.

- **Środowisko stacji wirtualnych**

W 2023 roku rozpoczęto prace związane z migracją środowiska wirtualnych stacji roboczych z platformy systemowej Windows, na której są udostępnione stacje dla Wykonawców w ramach podpisanych z Zakładem umów na platformę systemową x86 w celu ujednoczenia środowiska wirtualnych stacji roboczych w ZUS.

- **Państwowy egzamin kwalifikacyjny na stanowisko Inspektora Kontroli Zakładu**

We wrześniu 2023 roku administratorzy stacji roboczych przygotowali infrastrukturę informacyjną niezbędną do przeprowadzenia państwowego egzaminu kwalifikacyjnego na stanowisko Inspektora Kontroli Zakładu, co pozwoliło na zapewnienie prawidłowego przebiegu ww. egzaminu w Zakładzie.

- **OBSZAR KOMPUTERA CENTRALNEGO**

- **Rozbudowa serwerów mainframe z14**

Nastąpiło skorzystanie z prawa opcji i rozbudowa serwerów łącznie o 4 procesory główne i 4 procesory specjalizowane. Migracja do wyższej wersji oprogramowania systemowego z/OS. Nastąpiła migracja do wersji z/OS 2.4.

- **Przeniesienie systemów produkcyjnych NROI na serwer A**

Dzięki przeniesieniu NROI na serwer A, Serwer B został w całości przeznaczony na systemy przedprodukcyjne.

- **Migracja oprogramowania do automatyzacji platformy mainframe do najnowszych wersji**

Nastąpiła migracja całego pakietu oprogramowania do automatyzacji System Automation, NetView i IWS.

- **Konsolidacja przetwarzania na węzłach DBP**

W ramach projektu trwale usunięto węzeł DBP5, przeniesiono przetwarzanie z węzła DBP4 na pozostałe węzły i wyłączono węzeł DBP4. Pozwoliło to na zmniejszenie ilości węzłów DBP oraz zwiększenie ich pamięci, poprzez rozdysponowanie pamięci odzyskanej po wyłączeniu węzła DBP4.

- **Migracja motoru centralnej bazy danych DB2 dla KSI**

Przeprowadzono pierwszy etap aktualizacji bazy danych DB2 z wersji 9 do wersji 12. W znaczący sposób podniesiono wydajność systemu KSI.

- **Kolejny etap migracji motoru bazy danych DB2 w KSI**

W ramach projektu ma zostać podniesiona wersja motory bazy danych do FL 504.

- **SYSTEM PUE**

W celu zapewnienia ciągłości działania i utrzymania poziomu bezpieczeństwa oprogramowania Portalu PUE na wysokim poziomie w 2023 roku rozpoczęto prace w następującym zakresie:

- podniesienie wersji oprogramowania WebMethods na wszystkich elementach infrastruktury PUE do nowej wersji,
- podniesienie wersji oprogramowania motoru bazy danych PUE EDB Postgres do wersji wspieranej przez producenta,
- budowa nowego portalu eZUS, który docelowo ma zastąpić obecny Portal PUE – wprowadzenie zmian w warstwie wizualizacyjnej, redakcyjnej i nawigacyjnej wraz z budową nowego stosu technologicznego.

- **PLATFORMA MOBILNA ZUS**

W celu zapewnienia rozwoju, ciągłości działania i utrzymania poziomu bezpieczeństwa aplikacji mobilnych ZUS na wysokim poziomie w 2023 roku:

- rozbudowano platformę uruchomieniową OKD o dodatkowe Compute Node'y oraz warstwę bazodanową,
 - rozpoczęto upgrade platformy OKD PMZ do wersji 4.13.
- Planowany termin zakończenia prac to marzec 2024 rok.

▪ INNE

- w listopadzie 2023 został zakończony **projekt DZU/2018/02 Migracja środowiska HP Service Manager do wersji MF Service Manager 9.6X**, w ramach którego została podniesiona wersja systemu wspierającego System Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi (SZPE) do wersji 9.7 oraz zrezygnowano z technologii Flash poprzez wdrożenie nowego Portalu Użytkownika KSI (PUK). Dzięki temu SZPE działa na najnowszej wersji oprogramowania HPSM,
- elementem niwelowania długu technologicznego w Zakładzie jest **projekt migracji Systemu Wspomagania Ekonomiki Zakładu (SWEZ) do nowej technologii**. Jest to wieloletni projekt (zakończenie planowane w roku 2027), łączący kompletną wymianę infrastruktury systemowo-sprzętowej, warstwy aplikacyjnej i interfejsów użytkownika, mechanizmów baz danych oraz szeregu zmian optymalizujących rozwiązanie od strony biznesowej. W roku 2023 dokonano szacowania wartości zamówienia, wprowadzono projekt do planowania finansowego i uruchomiono prace nad skompletowaniem szczegółowych wymagań do SWZ. Uruchomienie postępowania przetargowego planowane jest na rok 2024.
- **odtworzenie funkcjonalności aplikacji ZPP - Zlecenie Potrzeby Przetwarzania**. Celem projektu jest likwidacja długu technologicznego: potrzeba wycofania z eksploatacji serwera Windows 2003 (którego wsparcie zakończyło się w 2015 roku), potrzeba zmiany autoryzacji i autentykacji z zapisów w tabeli na autoryzację i autentykację Active Directory, zwiększenie ochrony danych (plików) wejściowych i wyjściowych, utworzenie aplikacji w nowoczesnej, wydajnej i rozwijanej technologii.
- **odtworzenie funkcjonalności oprogramowania ARS ewidencjonującego rozliczenia z płatnikami w okresie przed reformą** – aplikacji przestarzałej technologicznie i nie posiadającej wsparcia. Aktualnie w realizacji znajdują się rozwiązania przejmujące funkcjonalność ARS:
 - ✓ Nienależnie Pobrane świadczenia WIR,
 - ✓ Sumy do Wyjaśnienia SDW,
 - ✓ Odzyskiwanie Należności Unijnych ONU,
 - ✓ Układy Ratalne w ramach OUU.

7.7.5. Przygotowanie systemów informatycznych do obsługi nowych zadań

W 2023 r. prowadzono działania mające na celu dostosowanie systemów informatycznych do rozwoju i wdrożenia nowych zadań i usług:

- **mLegitymacja emeryta-rencisty**³²
- **rozwój aplikacji mobilnej mZUS**³³
- **udostępnienie aplikacji mobilnej mZUS dla Lekarza**³⁴

³² Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie – Mobilna legitymacja emeryta-rencisty

³³ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie – Podnoszenie jakości obsługi klientów i rozwój usług elektronicznych dla klientów ZUS

³⁴ Jw.

- **przygotowanie systemów do obsługi Świadczenia wychowawczego tzw. 500+ w nowej kwocie³⁵**

- **proces wygaszania systemów emerytalno-rentowych: EMIR-SEKS oraz RENTIER-MANAGER**
Zakład Ubezpieczeń Społecznych prowadził regularne działania w zakresie wygaszania starych systemów emerytalno-rentowych: EMIR-SEKS oraz RENTIER-MANAGER, czyli systemów wspierających działalność Zakładu w zakresie obsługi postępowań oraz wypłaty świadczeń emerytalno-rentowych w systemie repartycyjnym (emerytur, rent z tytułu niezdolności do pracy, rent rodzinnych, dodatków do rent i emerytur). Docelowym rozwiązaniem jest przetwarzanie wszystkich świadczeń emerytalno-rentowych w KSI ZUS, co nastąpi w styczniu 2024 roku. W 2024 roku ostatecznie zakończy się eksploatacja systemów emerytalno-rentowych: EMIR-SEKS (marzec 2024 r.) oraz RENTIER-MANAGER (lipiec 2024).

- **uruchomienie kontroli zwolnień lekarskich z wykorzystaniem sztucznej inteligencji**

Od momentu rezygnacji z papierowej wersji zwolnień lekarskich na rzecz zwolnień elektronicznych eZLA w Zakładzie wykorzystywana jest sztuczna inteligencja do kontroli zwolnień lekarskich. Sztuczna inteligencja wykorzystywana jest w dwóch zakresach:

- kontrola orzekania o niezdolności do pracy – kontrola poprawności wystawianych przez lekarzy ZLA,
- kontrola wypłacania zasiłków chorobowych na podstawie ZLA.

W systemie zastosowano model predykcyjny do typowania zaświadczeń lekarskich do kontroli oraz jego aktualizację, w celu dostosowania systemu do zmieniającego się otoczenia wraz z rozszerzeniem parametrów typowania. Każde ZLA wpływające do ZUS jest poddawane systemowej analizie w oparciu o model predykcyjny³⁶ (w tym ustalone cechy i ich wagi) oraz uzupełniająco o silnik reguł³⁷. Tak wytypowanym zaświadczeniom lekarskim system nadaje określoną wartość scoringową, która wskazuje na prawdopodobieństwo wystąpienia nieprawidłowości. Cechy dotyczą między innymi: osoby, której zostało wystawione zaświadczenie lekarskie (cechy w kontekście ubezpieczonego), danych zawartych w zaświadczeniu lekarskim (cechy w kontekście zaświadczenia lekarskiego o czasowej niezdolności do pracy), lekarza, który wystawił zaświadczenie lekarskie (cechy w kontekście lekarza), płatnika składek wskazanego na zaświadczeniu lekarskim (cechy w kontekście płatnika składek).

W efekcie wdrożono rozwiązania zwiększające efektywność kontroli oraz wprowadzono elastyczny mechanizm systemowej analizy w typowaniu eZLA do kontroli.

- **wdrożenie Centralnego Rejestru Klientów Zakładu (CRKZ) w zakresie zasilenia danymi oraz dostępu do danych z aplikacji dziedzinowych – faza pilotażu**

³⁵ Więcej informacji na ten temat znajduje się w punkcie – Obsługa świadczeń z programów dla rodzin

³⁶ Model predykcyjny - to rozwiązanie, które umożliwia analizę danych zawartych w zaświadczeniach lekarskich wpływających do ZUS, w oparciu o ok. 90 cech (określonych na podstawie danych dostępnych w KSI ZUS), którym na podstawie wyników analizy informacji historycznych, przypisywane są odpowiednie wagi

³⁷ Silnik reguł - to mechanizm, który umożliwia włączenie lub wyłączenie stosowania określonych cech przez model predykcyjny oraz zwiększenie lub zmniejszenie ich znaczenia

Przed sierpniem 2023 roku, zanim uruchomiono w fazie pilotażu Centralny Rejestr Klientów Zakładu, dostęp do danych klientów kontaktujących się z ZUS w różnych rolach wymagał korzystania przez pracowników ZUS z kilku aplikacji. Dane te niejednokrotnie były niespójne. Dlatego niezbędnym było utworzenie jednego miejsca, w którym zostanie zgromadzona kompleksowa informacja o kliencie Zakładu i jego rolach, w których występuje i kontaktuje się z Zakładem, o osobach uprawnionych do jego reprezentacji (dane identyfikacyjne, ewidencyjne oraz zakres umocowania) oraz sprawach z jakimi zwrócił się lub jakie zostały wszczęte z urzędu. Uruchomienie produkcyjne jest planowane w 2024 roku.

- **działania podjęte w 2023 roku, związane z przygotowaniem systemu KSI ZUS do obsługi corocznych akcji realizowanych przez Zakład:** rozliczenie podatku za 2022 rok dla emerytów i rencistów, waloryzacja świadczeń dla emerytów i rencistów za rok 2023, wypłata dodatkowych świadczeń pieniężnych dla emerytów i rencistów, tj. 13-tej i 14-tej emerytury, 300 plus dla obywateli Polski, obsługa wniosków z programu 500 plus.

- **SOOP** - wdrożenie nowej wersji aplikacji

Między innymi zostały uzupełnione funkcjonalności: możliwość usuwania poszczególnych elementów procesu oceny, umożliwienie zmiany trybu procesu oceny, gdy wykonana jest samoocena lub ocena z zachowaniem wyników, modyfikacja raportów, dodatkowe nowe raporty i powiadomienia mailowe.

- **rozpoczęcie projektu DRS-2023-01 dotyczącego monitoringu licencji oprogramowania na stacjach roboczych ZUS**

Główne cele to:

- zapewnienie efektywnej kontroli wykorzystania zakupionych licencji na oprogramowanie - w zakresie zarówno stacji podłączonych (w sieci), jak i niepodłączonych do KSI (poza siecią),
- zmniejszenie pracochłonności pozyskiwania i analizy danych zwłaszcza w zakresie oprogramowania na stacjach roboczych niepodłączonych do KSI,
- ułatwienie utrzymania zgodności z wymogami licencyjnymi, ograniczenie ryzyka nieautoryzowanego użytkownika oprogramowania.

- **ECP**

System do rejestrowania początku i końca pracy, obsługi wyjść służbowych i prywatnych, generowania list obecności pracowników Zakładu w roku 2023 został rozbudowany o funkcjonalności umożliwiające zarządzanie formami pracy zdalnej lub stacjonarnej.

- **kalkulator umożliwiający obliczanie prognozy emerytur wg bieżących zasad, nauczycielskich świadczeń kompensacyjnych oraz emerytur pomostowych**

Nastąpiła aktualizacja reguł obliczania zgodnie z aktualnymi wskaźnikami makroekonomicznymi.

- **UUD**

Nastąpiło zautomatyzowane udzielanie odpowiedzi na masowe zapytania uprawnionych instytucji o dane klientów ZUS, w zakresie wysokości wypłaconego rocznego dodatkowego świadczenia netto (tzw. 13-tej i 14-tej emerytury).

- **SZW**

Nastąpiło wytworzenie Systemu Zarządzania Wydrukiem monitorującego wykorzystanie drukarek i nadzorującego zużycie materiałów eksploatacyjnych. Zrealizowane kroki:

- import drukarek z umów, zapis informacji o wydrukach i licznikach zbieranych przez agenta zainstalowanego na stacji do centralnej bazy aplikacji,
- dostosowanie do API Service Manager,
- rozliczenie umów i zamawianie tonera, pilotaże w TJO,
- aktualnie trwa dalszy rozwój funkcjonalności.

- **SOW2** – obsługa wniosków płatników składek o dofinansowanie w celu utrzymania zdolności do pracy, w tym obsługa kolejnych rocznych konkursów o dofinansowanie

W roku 2023 zostało zrealizowane:

- dostosowanie do warunków konkursu roku 2023,
- przygotowanie do konkursu 2024,
- zmiany optymalizacyjne.

- **PWI** – wspieranie pracowników w bieżącej obsłudze kont płatników składek w związku ze zmianą zasad opłacania i rozliczania składek „e-składka, informowanie płatników o stanie rozliczeń z ZUS”.

W roku 2023 nastąpiło: wygenerowanie dokumentów WRS (informacja o rozliczeniu wpłat), RRS do masowej wysyłki i przygotowanie do audytu RDZ.

- **AIS2** – digitalizacja dokumentów papierowych przechowywanych w teczkach klientów ZUS oraz udostępnianie ich postaci elektronicznej dla uprawnionych pracowników, aplikacyjne zarządzanie obiegiem bieżącym teczek papierowych.

W roku 2023 nastąpiła integracja nowego typu skanera (Vision) z oprogramowaniem AIS, przygotowanie do migracji kolejnych baz WOAZ (składnice akt nieczynnych), wytworzenie funkcjonalności e-Teczki.

- **KRZ** – wytworzenie interfejsu do Krajowego Rejestru Zadłużonych

Nastąpiło zrealizowanie wymagań dotyczących wytworzenia API.

- **ARFA** – system do obsługi spraw funduszu alimentacyjnego (w likwidacji) prowadzonego przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych

Nastąpiła modyfikacja aplikacji do skanowania.

- **FPP** – wspomaganie obsługi postępowań pokontrolnych w obszarze kontroli płatników składek

W 2023 roku zrealizowano prace w zakresie poprawy modułu oceny inspektora kontroli, import dodatkowych danych z paczki inspektora do analiz.

8. PRZYCHODY I KOSZTY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU

8.1. Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2023 r. uzyskał przychody z następujących tytułów:

Tabela 21. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2023 r.

Wyszczególnienie	2022 r.	2023 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Przychody	6 400 131	6 932 343	100,00
Przychody z zasadniczej działalności operacyjnej	6 163 180	6 687 789	96,47
Pozostałe przychody operacyjne	154 627	155 718	2,25
Przychody finansowe	82 324	88 836	1,28

W strukturze przychodów Zakładu, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2023 r. 96,47% (6 687 789 tys. zł) stanowią przychody z zasadniczej działalności operacyjnej.

Struktura przychodów z działalności operacyjnej (100%) przedstawia się następująco:

- przychody z tytułu obsługi FUS, FEP – 77,38% (5 175 072 tys. zł),
- przychody z tytułu obsługi zadań zleconych – 16,23% (1 085 076 tys. zł),
- przychody z tytułu zwrotu kosztów egzekucyjnych – 6,39% (427 641 tys. zł).

Na przychody z tytułu wykonywanych zadań zleconych w głównej mierze składają się:

- prowizja z tytułu poboru i przekazywania składek do: Narodowego Funduszu Zdrowia, Otwartych Funduszy Emerytalnych, Funduszu Pracy, Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych i Funduszu Solidarnościowego,
- prowizja za obsługę: świadczeń zbiegowych realizowanych przez KRUS, rodzicielskich świadczeń uzupełniających, świadczeń zleconych finansowanych z budżetu państwa, dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów, Funduszu Alimentacyjnego w likwidacji, rent socjalnych i zasiłków pogrzebowych, świadczeń i zasiłków przedemerytalnych, świadczeń uzupełniających, świadczenia wychowawczego, rodzinnego kapitału opiekuńczego, świadczeń dla obywateli Ukrainy przebywających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz przychody od komorników sądowych z tytułu udzielanych informacji.

Pozostałe przychody operacyjne, których udział w 2023 r. w przychodach ogółem wynosi 2,25% (155 718 tys. zł), stanowią:

- wynagrodzenie Zakładu jako płatnika za terminowe wpłacanie podatku dochodowego i składek – 94 990 tys. zł,
- zasądzone koszty postępowania sądowego – 14 885 tys. zł,
- rozwiązanie rezerw i umorzenie przedawnionych zobowiązań w kwocie – 12 446 tys. zł,
- zysk ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych – 12 304 tys. zł,
- otrzymane odszkodowania, kary i grzywny – 8 870 tys. zł,
- odpisy aktualizacyjne z tytułu przywrócenia wartości niefinansowych aktywów – 4 261 tys. zł,
- przychody z tytułu najmu, dzierżawy oraz sprzedaży usług bazy noclegowej – 2 810 tys. zł,

- dotacje, subwencje, dopłaty zaliczane do przychodów – 1 581 tys. zł,
- przychody ze sprzedaży usług – 881 tys. zł,
- realizacja zadań na rzecz obywateli Ukrainy – 872 tys. zł,
- inne przychody – 1 818 tys. zł.

Na przychody finansowe, które stanowią 1,28% (88 836 tys. zł) przychodów, w głównej mierze, składają się otrzymane odsetki oraz aktualizacja wartości inwestycji.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w toku realizowanych zadań w 2023 r., poniósł następujące koszty działalności:

Tabela 22. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2023 r.

Wyszczególnienie	2022 r.	2023 r.	Struktura (w %)
	wykonanie (w tys. zł)	wykonanie (w tys. zł)	
Koszty ogółem	6 099 907	7 120 490	100,00
Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	6 047 606	6 815 234	95,71
Pozostałe koszty operacyjne	43 121	295 084	4,15
Koszty finansowe	9 180	10 172	0,14

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2023 r. koszty zasadniczej działalności operacyjnej stanowią 95,71% (6 815 234 tys. zł). Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej (100%) przedstawia się następująco:

- amortyzacja – 5,27% (359 325 tys. zł),
- zużycie materiałów i energii – 2,75% (187 343 tys. zł),
- usługi obce – 15,16% (1 033 365 tys. zł),
- podatki i opłaty – 0,27% (18 231 tys. zł),
- wynagrodzenia – 62,92% (4 288 559 tys. zł),
- ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników – 13,18% (897 946 tys. zł),
- pozostałe koszty rodzajowe – 0,45% (30 465 tys. zł).

W pozostałych kosztach operacyjnych, które stanowią 4,15% (295 084 tys. zł) ogółu poniesionych w 2023 roku kosztów, główne pozycje stanowią:

- wartość utworzonych rezerw na nagrody jubileuszowe i odprawy emerytalne – 252 767 tys. zł,
- wartość utworzonych rezerw na urlopy pracownicze – 17 339 tys. zł,
- aktualizacja wartości aktywów niefinansowych – 10 428 tys. zł,
- wartość utworzonych rezerw na postępowania sądowe – 7 787 tys. zł,
- koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego – 3 797 tys. zł.

W kosztach finansowych, które stanowią 0,14% (10 172 tys. zł) kosztów ogółem, poniesionych w 2023 roku, główne pozycje stanowią:

- utworzone rezerwy na pewne i prawdopodobne koszty i straty dotyczące operacji finansowych w wysokości 7 303 tys. zł,
- odpisy aktualizujące naliczone odsetki od należności w kwocie 2 578 tys. zł.

W sporządzonym na dzień 31 grudnia 2023 r. rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę kosztów nad przychodami w wysokości 188 147 tys. zł.

8.2. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

W planie inwestycyjnym Zakład zabezpiecza corocznie źródła finansowania działalności związanej z budową, ulepszeniem i zakupem środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych, w tym w szczególności działań związanych z informatyzacją Zakładu.

W trakcie roku, środki zabezpieczone pierwotnie w planie inwestycyjnym na 2023 rok, zostały zwiększone o kwotę 2 037,0 tys. zł, z kwoty 706 143,0 tys. zł do kwoty 708 180,0 tys. zł. Środki te zostały przemieszczone z pozycji planu „Koszty działalności bieżącej” do pozycji planu „Nakłady na budowę, ulepszenie i zakup środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych” (wydatki inwestycyjne). W czwartym kwartale 2023 roku dokonano zmniejszenia planu inwestycyjnego na 2023 rok o kwotę 76 600,0 tys. zł, z kwoty 708 180,0 tys. zł do kwoty 631 580,0 tys. zł. Środki te zostały przemieszczone do pozycji planu finansowego ZUS na 2023 rok na zwiększenie pozycji „Koszty działalności bieżącej” – w szczególności na zwiększenie budżetu wynagrodzeń osobowych.

Nakłady inwestycyjne poniesione przez Zakład w roku 2023 wyniosły 537 743,3 tys. zł, co stanowi 85,1% planu i były niższe od kwoty planowanej o 93 836,7 tys. zł.

Tabela 23. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w 2023 r. w podziale na grupy zadań

Grupa zadań	Plan na 2023 r. (w tys. zł)	Realizacja za 2023 r.	
		kwota (w tys. zł)	udział (w %)
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni	7 721,5	5 940,2	76,9
II. Zadania budowlane pozostałe	137 386,2	115 874,3	84,3
III. Zadania obszaru administracji	45 868,4	43 257,5	94,3
IV. Zadania obszaru poligrafii i zarządzania dokumentacją	1 136,8	1 019,8	89,7
V. Zadania obszaru IT	439 467,1	371 651,5	84,6
Razem	631 580,0	537 743,3	85,1

W grupie I planu inwestycyjnego ujęto 8 zadań wieloletnich, w tym: 4 zadanie nowe, 1 zadanie kontynuowane oraz 3 zadania kontynuowane – opóźnione, na łączną kwotę 7 721,5 tys. zł. W 2023 r. poniesiono nakłady w wysokości 5 940,2 tys. zł, co stanowi 76,9% zaplanowanych środków. Środki pierwotnie zabezpieczone w rezerwie w kwocie 14 669,0 tys. zł zostały w części

wykorzystane na realizację zadań w I grupie a w części przeniesione na realizację zadań III i IV grupy inwestycyjnej oraz do kosztów działalności bieżącej.

W grupie II planu inwestycyjnego ujęto 355 zadania, w tym: 199 zadania nowe, 74 zadań kontynuowanych i 82 zadania kontynuowane – opóźnione, na łączną kwotę 137 386,2 tys. zł. Do końca grudnia 2023 r. realizacja planu wyniosła 115 874,3 tys. zł, co stanowi 84,3% planu. Na skutek zmian planu na 2023 r. przeprowadzonych w trakcie roku, rezerwa w kwocie 9 105,8 tys. zł została w pełni wykorzystana na realizację zadań w II grupie inwestycyjnej.

W grupie III planu inwestycyjnego ujęto 154 zadania, w tym: 99 zadań nowych, 49 zadań kontynuowanych oraz 6 zadań kontynuowanych – opóźnionych, na łączną kwotę 45 868,4 tys. zł. W tej grupie wydatkowano 43 257,5 tys. zł, co stanowi 94,3% planu. W wyniku przeprowadzonych zmian planu w 2023 roku rezerwa w kwocie 558,4 tys. zł została w pełni wykorzystana na realizację zadań w III grupie inwestycyjnej.

W grupie IV planu inwestycyjnego ujęto 8 zadań na ogólną wartość 1 136,8 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2023 r. wyniosły 1 019,8 tys. zł, co stanowi 89,7% planu.

W grupie V planu inwestycyjnego ujęto 33 zadania, w tym 7 zadań nowych, 19 zadań kontynuowanych oraz 7 zadań kontynuowanych – opóźnionych, o łącznej wartości 439 467,1 tys. zł. Do końca grudnia 2023 r. realizacja planu wyniosła 371 651,5 tys. zł, co stanowi 84,6% planu. Poziom wykonania planu inwestycyjnego w zakresie grupy V obejmuje realizację zadań związanych z informatyzacją Zakładu i jest jednym z najwyższych na przestrzeni ostatnich kilku lat. Realizacja budżetu w tej grupie w 2023 r. była podyktowana koniecznością modyfikacji systemów informatycznych (PUE ZUS i KSI) m. in. w celu uruchomienia zmian legislacyjnych w zakresie przygotowania do realizacji przez Zakład nowych zadań związanych z obsługą wniosków o stosowanie ceny maksymalnej paliw gazowych – „wniosków o cenę maksymalną” (RPG), utworzeniem oprogramowania do obsługi nowego świadczenia wspierającego dla osób niepełnosprawnych. Ponadto w 2023 r. kontynuowano uruchomione modyfikacje systemów IT w zakresie zadań nałożonych na Zakład związanych z obsługą zadań związanych ze zmianą zasad rozliczania i opłacania składki na ubezpieczenie zdrowotne, obsługą 300+, 800+, RKO i dofinansowania do żłobka.

8.3. Udzielanie zamówień publicznych

W wyniku przeprowadzenia postępowań o udzielenie zamówienia publicznego o wartości równej lub przekraczającej 130 tys. zł netto:

- w Centrali podpisano 127 umów o wartości 1 284 563 tys. zł brutto,
- w oddziałach podpisano 394 umowy o wartości 322 215,1 tys. zł brutto.

W trakcie prowadzonych postępowań przez:

- Centralę – wykonawcy wnieśli 27 odwołań, w tym 6 zostało oddalonych przez Krajową Izbę Odwoławczą (KIO), 6 zostało uwzględnionych, 1 zostało odrzucone, w 13 przypadkach KIO umorzyła postępowania odwoławcze, 1 postępowanie odwoławcze jest w trakcie realizacji; wykonawcy wnieśli do Sądu Okręgowego na wyroki KIO 2 skargi, które zostały oddalone;
- oddziały/CI – wykonawcy wnieśli 12 odwołań, w tym 4 zostały oddalone, 2 zostały uwzględnione, w 4 przypadkach KIO umorzyła postępowania odwoławcze, w jednym przypadku KIO

odrzucała odwołanie oraz w jednym przypadku Prezes KIO zwrócił odwołującemu wniesione odwołanie z powodu nie usunięcia braków formalnych; wykonawcy nie wnieśli żadnej skargi do Sądu Okręgowego na wyroki KIO.

W ramach merytorycznego nadzoru nad procesem udzielania i realizacji zamówień publicznych oraz kontroli przestrzegania postanowień ustawy Prawo zamówień publicznych prowadzono monitoring realizacji postępowań o zamówienia publiczne o wartości równej lub przekraczającej 130 tys. zł, a także o wartościach nieprzekraczających tej kwoty. Przedmiotem monitoringu była w szczególności terminowość przekazywania wniosków zakupowych do opinii i realizacji, w świetle terminów wskazanych w Planie postępowań.

Przeprowadzono też 4 kontrole funkcjonalne w oddziałach ZUS, z których trzy dotyczyły oceny prawidłowości procesu przygotowania i przeprowadzenia wybranych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego oraz jedna dotyczyła oceny przestrzegania zasady równego traktowania i uczciwej konkurencji w przeprowadzonym postępowaniu. Ponadto rozpoczęto 1 kontrolę, która jest w trakcie realizacji (kontrola ta dotyczy oceny prawidłowości procesu przygotowania i przeprowadzenia wybranego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego). Ponadto, w związku z przesłanymi na skrzynkę Sygnalista@zus.pl informacjami o nieprawidłowościach przy realizacji postępowań, przeprowadzono w oddziałach 4 postępowania wyjaśniające.

Aby zoptymalizować proces udzielania zamówień publicznych w Zakładzie, kontynuowano wprowadzanie zmian w obszarze regulacji wewnętrznych związanych z dokonywaniem zakupów w ZUS.

W 2021 r. we wszystkich jednostkach ZUS wdrożono Platformę zakupową spełniającą wymagania przepisów dot. zamówień publicznych i zapewniającą pełną elektroniczną realizację procesu udzielania zamówień publicznych w ZUS. Do 31 grudnia 2023 r. na platformie zarejestrowano 4 332 postępowania, z których 1 355 zarejestrowano w 2023 r.

ZUS w 2023 r. zaplanował i przeprowadził cykl kolejnych szkoleń wewnętrznych dotyczących zamówień publicznych dla 520 pracowników ZUS z całej Polski.

Wypełniono również obowiązek sprawozdawczy dotyczący udzielonych zamówień publicznych: sporządzono roczne sprawozdanie o udzielonych przez ZUS w 2022 r. zamówieniach publicznych i przekazano je Prezesowi Urzędu Zamówień Publicznych.

8.4. Zarządzanie nieruchomościami ZUS

W 2023 roku kontynuowano działania mające na celu efektywne zarządzanie nieruchomościami będącymi w zasobach Zakładu, w tym m.in.:

- nabyto prawo własności 6 nieruchomości, w tym 2 nieodpłatnie w formie doposażenia,
- ustanowiono służebność przesyłu na 11 nieruchomościach i służebność gruntową na 1 nieruchomości,
- sprzedano 7 nieruchomości,
- ustanowiono odrębną własność 1 lokalu.

Ponadto:

- koordynowano proces najmu nieruchomości (lokali) niezbędnych do zaspokojenia potrzeb Zakładu, w szczególności na potrzeby SOK, spełniających przyjęte w bieżącym roku standardy architektoniczne oraz zapewniające dostęp dla osób z niepełnosprawnościami (najem pozwolił na optymalizację powierzchni w oddziale i docelowo sprzedaż dotychczasowej siedziby),
- procedowano zadania zmierzające do zakupu usług kolokacji obejmujących najem powierzchni serwerowej i usługi dzierżawy ciemnych włókien, wraz z dostawą infrastruktury towarzyszącej i urządzeń dla Centrali ZUS (ZCOO),
- procedowano zawarcie z Poczta Polska S.A. ramowej umowy dotyczącej dzierżawy gruntu pod instalację i eksploatację automatycznych maszyn paczkowych.

8.5. Wykorzystanie środków unijnych

W 2023 r.:

- realizowano 3 projekty z dofinansowaniem ze środków UE o łącznej wartości ponad 95 mln zł; dofinansowanie UE wyniosło blisko 91 mln zł;
- złożono wnioski do Komisji Europejskiej o wsparcie w ramach TSI - Instrumentu Wsparcia Technicznego - na projekt pn. „Wizyta studyjna pracowników ZUS w belgijskich i portugalskiej instytucjach ubezpieczeń społecznych [ONSS, RSVZ, ISS] – wymiana dobrych praktyk w zakresie obowiązującego ustawodawstwa”; od 31 października 2023 r. – projekt w trakcie oceny przez KE;
- uczestniczono w roli obserwatora w projekcie pn. „DC4EU - Poświadczenia cyfrowe dla Europy”, w projekcie - będącym w realizacji rzeczowo-finansowej - uczestniczy 80 instytucji z 22 krajów przy wsparciu 43 organizacji publicznych i 49 podmiotów prywatnych; trwa procedura formalnego włączenia ZUS do projektu w roli obserwatora.

Tabela 24. Zestawienie projektów ZUS realizowanych w 2023 r., współfinansowanych ze środków europejskich

KOORDYNACJA PROJEKTÓW UE W ZUS W ROKU 2023 - DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW EUROPEJSKICH									
Lp.	Nazwa projektu	Źródło dofinansowania		Termin realizacji	Wartość projektu (w mln PLN)	Kwota dofinansowania (w mln PLN)	% dofinansowania	Rola w projekcie	Stan realizacji
		Program	Instytucja Wdrażająca						
1	Wypracowanie pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie powrót do pracy – projekt partnerski: PFRON i ZUS, CIOP-PIB	POWER	MRPiPS	2018-2023	85,29	85,29	100%	partner	realizowany

**KOORDYNACJA PROJEKTÓW UE W ZUS W ROKU 2023
- DOFINANSOWANIE ZE ŚRODKÓW EUROPEJSKICH**

Lp.	Nazwa projektu	Źródło dofinansowania		Termin realizacji	Wartość projektu (w mln PLN)	Kwota dofinansowania (w mln PLN)	% dofinansowania	Rola w projekcie	Stan realizacji
		Program	Instytucja Wdrażająca						
2	Termomodernizacja budynku z wykorzystaniem odnawialnych źródeł energii – Oddział ZUS Elbląg ul. Teatralna 4	RPWM	Urząd Marszałkowski – woj. warmińsko-mazurskie	2020-2023	8,64	4,33	81%	beneficjent	realizowany
3	ACCT - Współpraca kluczem do przewycięzania wyzwań na polu delegowania pracowników z sektorów opieki, budownictwa, transportu i rolnictwa	EFS	Komisja Europejska	2022-2024	1,5	1,2	80%	partner	realizowany

9. AUDYT I KONTROLA

9.1. Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna w ZUS realizowana była w ramach:

- kontroli instytucjonalnej – na podstawie rocznego planu kontroli oraz w formie kontroli doraźnej przez wyodrębnione organizacyjnie, wyspecjalizowane komórki kontroli wewnętrznej,
- kontroli funkcjonalnej – na podstawie rocznych planów kontroli oraz w formie kontroli doraźnych.

KONTROLA INSTYTUCJONALNA

Rok 2023 był kolejnym, w którym kontrola instytucjonalna realizowana była zgodnie z wprowadzoną w 2020 r. nową formą jej organizacji. Niezmiennie, nadrzędnym celem pionu kontroli wewnętrznej było zapewnienie najwyższej jakości i efektywności prowadzonych kontroli, skoncentrowanych na kluczowych aspektach działalności Zakładu, uwzględniających pojawiające się nowe ryzyka i konieczność przeciwdziałania im. Konsekwentnie realizowany model zarządzania pionem przyniósł oczekiwane efekty w wynikach przeprowadzonych kontroli oraz dostarczył kadrze zarządzającej informacji wspierających podejmowanie decyzji zarządczych.

W 2023 r. przeprowadzono łącznie 52 kontrole problemowe oraz 1 doraźną. Ponadto, oprócz postępowań kontrolnych, przeprowadzono 18 postępowań wyjaśniających. W szczególności

ocenie poddano zagadnienia dotyczące obszarów: dochodów, świadczeń długoterminowych, administracyjno-gospodarczego.

KONTROLA FUNKCJONALNA

Od 2023 r. terenowe jednostki organizacyjne uprawnione są do przeprowadzania wyłącznie kontroli funkcjonalnej bieżącej, a kontrola funkcjonalna zwierzchnia jest wyłączną prerogatywą komórek organizacyjnych Centrali.

W 2023 r. przeprowadzono łącznie:

- 189 406 kontroli funkcjonalnych bieżących,
- 182 kontrole funkcjonalne zwierzchnie.

9.2. Audyt wewnętrzny

Audyt wewnętrzny w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2023 r. realizowany był zgodnie z „Planem audytu na rok 2023”, sporządzonym na podstawie art. 283 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych³⁸.

Przygotowanie Planu audytu poprzedzono analizą ryzyka m.in. w zakresie poszczególnych obszarów działalności ZUS, realizacji celów wynikających z „Planu działalności Zakładu na rok 2023” oraz ujętych w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025”. Wyniki tej analizy pozwoliły wskazać obszary działalności obciążone najwyższym ryzykiem, a objęcie ich audytem wewnętrznym przyczyniło się do zapewnienia o skuteczności, efektywności i adekwatności badanych procesów oraz przysporzyło wartości i usprawniło działalność operacyjną Zakładu.

W 2023 r. w Zakładzie przeprowadzono:

- zadania zapewniające – 8 zadań audytowych w 7 obszarach działalności ZUS; zadania wykonano w 10 departamentach oraz 32 oddziałach – w wyniku zakończonych zadań wydano 105 zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień, z których 60 zostało już wdrożonych;
- czynności doradcze – 9 czynności doradczych w 6 obszarach działalności ZUS, w tym 4 czynności przeprowadzono w 5 departamentach oraz 22 oddziałach, a pozostałe czynności doradcze (w związku z ich charakterem i zakresem przedmiotowym) obejmowały przekrojowo całą strukturę organizacyjną Zakładu. W wyniku zakończonych czynności wydano łącznie 16 rekomendacji, z których wdrożono już 7;
- czynności sprawdzające – 3 czynności sprawdzające, w 3 departamentach oraz 17 oddziałach. Potwierdzono wdrożenie 98 zaleceń, w tym 28 wymagało dalszego monitoringu, a 7 zaleceń nie podjęto do realizacji;
- monitoring wykonania zaleceń wydanych w trakcie przeprowadzonych w latach 2017-2023 zadań audytowych.

³⁸ Dz. U. z 2023 r. poz. 1 270 z późn. zm.

ZADANIA ZAPEWNIAJĄCE

Celem zadań zapewniających była ocena adekwatności, skuteczności i efektywności procesów realizowanych w Zakładzie. Szczególny nacisk położono na badanie efektywności i skuteczności realizacji zadań z uwzględnieniem racjonalnej gospodarki środkami oraz zachowania trwałości rezultatów działania. Sformułowane zalecenia służyły wyeliminowaniu słabości kontroli zarządczej poprzez podjęcie przez audytowanych działań naprawczych wobec uchybień lub wprowadzenie usprawnień. Podczas realizacji zadań zapewniających badaniu poddano, w szczególności:

- działania związane z rozliczaniem usług realizowanych przez wykonawców;
- prawidłowość i skuteczność podejmowanych działań w zakresie dochodzenia należności z tytułu składek;
- rozliczanie umów zawartych w pionie IT;
- skuteczność i efektywność prowadzonych kontroli doraźnych;
- zarządzanie uprawnieniami dostępu do systemów informatycznych pracowników Zakładu;
- obsługę świadczeń krótkoterminowych po wdrożeniu odmiejszczenia;
- realizację zamówień o wartości mniejszej niż 130 000 zł netto;
- funkcjonowanie Centrum Informatyki z perspektywy klienta wewnętrznego.

CZYNNOŚCI DORADCZE

Celem czynności doradczych było przedstawienie Prezes Zakładu oraz kierownikom audytowanych komórek propozycji usprawnienia funkcjonowania jednostki w badanych obszarach. Przedstawione przez audytorów wnioski ukierunkowane były na wzmocnienie kontroli zarządczej i możliwość uzyskania wymiernych efektów finansowych. Audytorzy wewnętrzni zaproponowali wdrożenie nowych działań, które przyczynią się do wzrostu efektywności zadań realizowanych w ZUS. Przeprowadzone usługi doradcze dotyczyły w szczególności:

- oceny udostępniania informacji PIP przez CUD i komórki organizacyjne oddziałów;
- ustalenia optymalnego poziomu obciążenia pracą doradców i analityków ds. ulg i umorzeń;
- analizy efektywności procesu obsługi zwrotu nadpłat składek;
- oceny funkcjonującego w jednym z oddziałów ZUS modelu organizacji pracy w zakresie realizacji zadań emerytalno-rentowych;
- koordynacji i wspomaganie zarządzania ryzykiem, które obejmowało przede wszystkim wsparcie właścicieli ryzyk w procesach zarządzania ryzykiem działalności (w odniesieniu do celów Planu Działalności Zakładu), ryzykiem nadużyć oraz ryzykiem strategicznym (w ramach Programów Transformacji);
- współuczestnictwa audytorów wewnętrznych w realizacji projektów realizowanych w Zakładzie.

W ramach czynności doradczych przeprowadzono również samoocenę kontroli zarządczej w Zakładzie. Wyniki samooceny pozwoliły wskazać obszary wymagające wzmocnienia ładu organizacyjnego oraz wdrożenia spójnych rozwiązań systemowych w korelacji z celami ujętymi w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2021-2025”.

CZYNNOŚCI SPRAWDZAJĄCE

Czynności sprawdzające służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań podjętych przez kierujących audytowanymi komórkami w zakresie realizacji zaleceń audytorów wewnętrznych wyda-

nych podczas zadań zapewniających, które przeprowadzono w latach 2017-2020. Czynności sprawdzające potwierdziły, że podjęto działania dostosowawcze i usprawniające w celu wyeliminowania słabości kontroli zarządczej, związanych z narażeniem na ryzyka w obszarach i procesach objętych zadaniami zapewniającymi. Wskazano również na konieczność podjęcia dalszych działań realizujących zalecenia oraz systematycznego monitorowania badanych obszarów. Podczas realizowanych czynności sprawdzających audytorzy wewnętrzni ocenili wpływ realizacji zaleceń na poprawę funkcjonowania badanego obszaru. Przeprowadzone czynności sprawdzające dotyczyły w szczególności:

- prawidłowości i efektywności realizacji zadań w zakresie rozpatrywania wniosków o świadczenia międzynarodowe;
- oceny efektywności funkcjonowania Centrów Szkoleń,
- oceny efektywności realizacji zadań związanych z podróżami służbowymi pracowników.

Przeprowadzone przez audytorów wewnętrznych audyty wsparły realizację celów i zadań w ZUS. Sformułowane w wyniku zadań audytowych oceny adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej w badanych obszarach stanowią jedno ze źródeł do sporządzenia oświadczenia o stanie kontroli zarządczej. Prezes Zakładu co roku składa oświadczenie o stanie kontroli zarządczej zgodnie ze standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych, ujętymi w załączniku do komunikatu w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych³⁹.

9.3. Przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

W ramach realizacji zadań mających na celu przeciwdziałanie nadużyciom, w tym korupcji w Zakładzie kontynuowano działania obejmujące w szczególności:

- obsługę 3 199⁴⁰ zgłoszeń otrzymywanych od sygnalistów w ramach realizowanego projektu „ZGŁOŚ NADUŻYCIE!” (wzrost liczby zgłoszeń w stosunku do roku poprzedniego o 132%);
- współpracę z odpowiednimi służbami w zakresie przedsięwzięć objętych osłoną antykorupcyjną na łączną kwotę ~1,6 mld zł;
- współpracę pomiędzy departamentami, oddziałami Zakładu i organami ścigania w zakresie weryfikacji zasadności udzielonego płatnikom składek wsparcia na podstawie przepisów Tarczy Antykryzysowej (TA), czego wynikiem było m.in. złożenie i obsługa łącznie ponad 870 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez Oddziały ZUS od początku funkcjonowania TA, tj. od 2020 r. do 2023 r.;

³⁹ Komunikat nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. MF z 2009 r. nr 15 poz. 84)

⁴⁰ Na liczbę 3 199 składają się zgłoszenia pierwszorazowe (2 539), jak i kolejne zgłoszenia w sprawach, które były już przedmiotem obsługi (660)

- upowszechnianie wiedzy z obszaru przeciwdziałania nadużyciom i korupcji oraz prewencji terrorystycznej poprzez przeszkolenie około 890 pracowników Zakładu⁴¹.

9.4. Konflikt interesów

W Zakładzie obowiązują wewnętrzne uregulowania przewidujące obowiązek wyłączenia z prowadzenia sprawy pracownika lub jednostki organizacyjnej w przypadku zaistnienia ryzyka naruszenia zasady bezstronności, tj. zagadnień uregulowanych w art. 24 – 26 Kodeksu postępowania administracyjnego. W 2023 r. pracownicy Zakładu złożyli 835 oświadczeń o wyłączeniu z prowadzenia postępowań, a odpowiedni przełożeni przekazywali je do realizacji innym osobom. Ponadto, w 8 przypadkach wyłączono z prowadzenia sprawy oddział ZUS, w związku z czym strona postępowania była informowana o wyznaczeniu innej jednostki do jej realizacji.

9.5. Koordynacja kontroli zewnętrznych

Jednym z istotnych elementów, które wspierają doskonalenie działalności Zakładu są prowadzone w ZUS kontrole zewnętrzne. W 2023 r. – analogicznie jak w latach poprzednich – działalność Zakładu była kontrolowana przez upoważnione organy, takie jak Najwyższa Izba Kontroli, Państwowa Inspekcja Pracy, Centralne Biuro Antykorupcyjne, Archiwum Państwowe itp. Przeprowadzono 90 takich kontroli.

10. DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU NA RZECZ PODNIESIENIA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH NA RZECZ KLIENTÓW

10.1. Udział ZUS w procesie legislacyjnym w 2023 r.

W roku 2023 Zakład Ubezpieczeń Społecznych zaopiniował 148 projektów aktów prawnych. Do najważniejszych z nich należały:

- projekt ustawy o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów,
- projekt ustawy o świadczeniu wspierającym,
- projekt ustawy o ostonach socjalnych dla pracowników sektora elektroenergetycznego i branży górnictwa węgla brunatnego.

Równocześnie przedstawiciele Zakładu w trybie roboczym służyli swoim doświadczeniem i wiedzą przedstawicielom organów władzy publicznej na wszystkich etapach procesu legislacyjnego.

10.2. Podnoszenie jakości obsługi klientów i rozwój usług elektronicznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych od lat dba o podnoszenie jakości obsługi klientów. W tym celu m.in. konsekwentnie rozwija zakres oferowanych e-usług.

PLATFORMA USŁUG ELEKTRONICZNYCH (PUE ZUS)

W 2023 r.:

⁴¹ Bezpłatne szkolenia realizowane przez Komendę Główną Policji we współpracy z WSPOL, Centrum Prewencji Terrorystycznej ABW oraz Centralne Biuro Antykorupcyjne

- na PUE ZUS odbyły się **33 wdrożenia** związane z wprowadzeniem nowych funkcji. System został przygotowany m.in. do zmian wynikających z przepisów dot.:
 - obowiązku posiadania profilu na PUE ZUS przez płatników składek,
 - rocznego rozliczenia składki zdrowotnej,
 - podwyższenia kwoty świadczenia wychowawczego z 500 zł na 800 zł,
 - wprowadzenia świadczenia wspierającego (dodanie nowych zakładów i specjalnych kreatorów, które krok po kroku prowadzą klienta przez cały proces wypełniania wniosków o świadczenie),
 - zmian w Kodeksie Pracy oraz ustawie o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (aktualizacja wniosków zasiłkowych).
 Udostępniono również moduł symulacji w kalkulatorze emerytalnym umożliwiający obliczenie prognozowanej kwoty emerytury na rok bieżący. W 2023 r. klienci wykonali ponad 647 tys. obliczeń.
- kontynuowano prace nad unowocześnieniem PUE ZUS (eZUS) we współpracy z Centralnym Ośrodkiem Informatyki. Nowy portal ma być intuicyjny, zawierać prosty układ nawigacyjny, innowacyjny interfejs i funkcjonalności dedykowane poszczególnym grupom klientów. ZUS chce zapewnić nowoczesne funkcje, spełnić standardy dostępności cyfrowej dla osób z niepełnosprawnościami. W tym obszarze zrealizowano badania z klientami – płatnikami składek - w celu oceny nowych rozwiązań. Na podstawie uwag zgłoszonych podczas badania udoskonalono kolejną wersję projektu. Podjęto również prace nad częściami wspólnymi dla wszystkich grup klientów oraz nad rozwiązaniami dla klientów indywidualnych oraz nad zapewnieniem wyższego poziomu bezpieczeństwa dostępu do danych na portalu PUE ZUS. Projekt jest w trakcie realizacji.
- po raz trzeci zamieszczono na PUE ZUS wezwania do zawarcia umowy o zarządzanie PPK, przekazane przez PFR. Był to kolejny etap zadania, które rozpoczęto w 2021 r. Na profilach płatników składek (podmiotów zatrudniających), którzy nie podpisali umowy o zarządzanie PPK, zamieszczono wezwania przygotowane i przekazane przez PFR. Zawiadomienia dostarczono przez PUE ZUS do **128,9 tys.** podmiotów zatrudniających.
- za pośrednictwem kanałów elektronicznych (PUE ZUS, Banki, Emp@tia, Aplikacja mobilna mZUS) wpłynęło 22,4 mln elektronicznych wniosków klientów, w tym przez PUE ZUS **16,7 mln**. To 61% wszystkich wniosków, które wpłynęły do ZUS.
- klienci założyli **1,2 mln** profili na PUE. Tym samym globalna liczba kont w tym systemie wyniosła ponad **12,1 mln**.

APLIKACJE MOBILNE DLA KLIENTÓW ZAKŁADU

- **mZUS dla klientów indywidualnych.** W listopadzie 2022 roku udostępniono pierwszą w ZUS aplikację mobilną na systemy Android i iOS. Na tym etapie aplikacja miała funkcje przeznaczone do obsługi świadczeń dla rodzin – najpierw 500+, a w kolejnej aktualizacji 300+. W marcu 2023 r. udostępniono możliwość wnioskowania o rodzinny kapitał opiekuńczy oraz dofinansowanie pobytu dziecka w żłobku. Aplikacja mZUS pozwala także sprawdzić status złożonych wniosków oraz informacje o zrealizowanych wypłatach, od połowy 2023 r. można umówić wizytę w ZUS, wysłać wiadomości do ZUS i odczytać odpowiedzi, działać

w imieniu osoby, która nadała użytkownikowi aplikacji upoważnienie do PUE ZUS. W grudniu aplikacja została dostosowana do zmiany wysokości świadczenia wychowawczego z 500 na 800 zł. Do końca roku klienci, którzy korzystają z aplikacji mobilnej, złożyli ponad **130 tys. wniosków** za pośrednictwem tego narzędzia.

Aplikacja jest cały czas rozwijana. W sierpniu 2024 r. planowane jest udostępnienie użytkownikom informacji o pobieranych zasiłkach oraz o emeryturach i rentach, o zgłoszeniach do ubezpieczeń społecznych i ubezpieczenia zdrowotnego, dodanie kalkulatora emerytalnego oraz rezerwację e-wizyt z poziomu aplikacji (bez przejścia na www). W styczniu 2025 r. planowane jest udostępnienie użytkownikom następujących funkcji: możliwość złożenia wniosków o zmianę adresu oraz możliwość samodzielnego wygenerowania różnych zaświadczeń dla świadczeniobiorcy i ubezpieczonego oraz - w obszarze świadczeń dla rodzin - możliwość złożenia wniosku o wycofanie świadczenia, odwołanie się od decyzji odmownej, dostanie załącznika do wysłanego wniosku. Będą podjęte również prace nad udostępnieniem w aplikacji wniosku o świadczenie wspierające i pozostałych funkcji dot. tego świadczenia.

- **mZUS dla Lekarza.** We wrześniu 2023 r. udostępniono aplikację mobilną, która jest przeznaczona dla lekarzy, którzy mają upoważnienie do wystawiania zwolnień lekarskich oraz dla asystentów medycznych, upoważnionych przez lekarzy do wystawiania zwolnień w ich imieniu. Dzięki tej aplikacji można w prosty sposób wystawić lub anulować e-ZLA. Można też m.in. ustawić, zmienić lub dodać na czas trwania sesji nowe miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych. Do końca roku za pośrednictwem aplikacji wystawionych zostało **5 400 e-ZLA**. Aplikację pobrało ponad 1 400 użytkowników. Rozwiązania przyjęte w aplikacji konsultowane były ze środowiskiem lekarskim. Narzędzie otrzymało bardzo dobre rekomendacje. W maju 2024 r. planowane jest udostępnienie użytkownikom kolejnych funkcji m.in. możliwość składania wniosków o rehabilitację leczniczą oraz wniosków o certyfikat ZUS.
- **mZUS dla Płatnika.** W 2023 r. trwały prace nad aplikacją, która będzie ułatwieniem dla płatników składek. Opracowano dokumentację projektową i prowadzono prace nad postępowaniem przetargowym. W 2024 r. planowane jest udostępnienie aplikacji użytkownikom. W 2025 r. w aplikacji zostanie dodana możliwość dokonywania płatności elektronicznych z tytułu należnych składek.

E-WIZYTA W ZUS

E-wizyta, czyli zdalna wideorozmowa z pracownikiem ZUS, podczas której można załatwić sprawę bez wychodzenia z domu, jest wciąż rozwijana. W listopadzie 2023 r. uruchomiona została dla klientów możliwość zarezerwowania e-wizyt poprzez aplikację mObywatel. Do 15 listopada 2023 r. klienci zarezerwowali w ten sposób 1,3 tys. e-wizyt. Umożliwiono także klientom dostęp do rezerwacji e-wizyt na www.zus.pl poprzez aplikację mZUS i mZUS dla Lekarza. Planowane jest również udostępnienie możliwości rezerwacji e-wizyt z poziomu PUE ZUS oraz bezpośrednio z poziomu aplikacji mobilnych.

CENTRALNY REJESTR KLIENTÓW ZAKŁADU (CRKZ) ORAZ ELEKTRONIZACJA DANYCH I DOKUMENTACJI – DEPIPIERYZACJA

- Zintegrowano Elektroniczną Platformę Wymiany Danych z aplikacjami dziedzinowymi w obszarze świadczeń krótkoterminowych. Dzięki integracji pracownicy bezpośredniej obsługi klientów mają szybki dostęp do szczegółów 4,5 mln akt spraw zasiłkowych obsługiwanych w 2023 r. Wyeliminowano konieczność przepisywania danych do aplikacji dziedzinowej, w której obsługiwane są sprawy zasiłkowe z prawie 3,4 mln wniosków elektronicznych złożonych przez PUE. Ponadto, prowadzone były prace projektowe nad integracją Elektronicznej Platformy Wymiany Danych z aplikacjami dziedzinowymi w obszarze świadczeń emerytalno-rentowych. Równolegle prowadzono prace nad budową i wdrożeniem Centralnego Rejestru Klientów Zakładu, czyli rozwiązania, które zapewni łatwy i szybki dostęp do danych w rejestrach ZUS, a także do danych nt. rozliczeń z ZUS oraz informacji o statusie sprawy klienta. Docelowo CRKZ pozwoli ograniczyć konieczność wychodzenia z domu w celu załatwienia sprawy w ZUS.
- Prowadzono również prace i realizowano inicjatywy ukierunkowane na zwiększenie stopnia wykorzystania elektronicznych form kontaktu między klientem a ZUS, elektronicznej wymiany danych między instytucjami publicznymi, a także szerszej elektronicznej obiegu dokumentacji wewnątrz Zakładu. Prowadzone były prace projektowe nad dostosowaniem PUE ZUS i systemów IT do ustawy o e-doręczeniach.

SYSTEMOWA WYMIANA DANYCH MIĘDZY ZUS A INNYMI INSTYTUCJAMI PUBLICZNYMI

- W ZUS realizowane są projekty, których celem jest odciążenie obywateli od przekazywania informacji, które urząd może pozyskać samodzielnie w ramach wymiany danych między instytucjami administracji państwowej. Dzięki automatycznym usługom zbudowanym do tej pory w ZUS (15 typów usług), rocznie obsługiwanych jest kilkadziesiąt milionów zapytań o dane, o które występują inne urzędy i służby. Średnio w roku 29 mln takich zapytań o dane obsługiwanych jest automatycznie. Taka wymiana danych nie wymaga zaangażowania ze strony klientów, a także pracowników.
- W zakresie realizacji potrzeby innych instytucji dot. pozyskiwania danych z ZUS, prowadzono współpracę z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (w zakresie nowej usługi dot. dodatku pielęgnacyjnego) oraz z Ministerstwem Finansów (w zakresie udostępniania danych dla celów prowadzenia egzekucji przez urzędy skarbowe oraz dla celów prowadzenia postępowań celno-skarbowych). Prowadzono również współpracę z KRUS.
- W ZUS podejmowane są działania związane z **pozyskiwaniem danych dla ZUS od innych instytucji**. W związku z tym, że obecnie brakuje regulacji prawnych, które pozwalałyby ZUS na pozyskiwanie danych o klientach od innych instytucji publicznych, trwają prace nad uzgodnieniem zakresów danych do pozyskania i przygotowywane są propozycje zmian legislacyjnych. Uzgodniono zakres danych, które ZUS chciałby pobierać od *Ministerstwa Edukacji i Nauki, Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, Ministerstwa Finansów, Narodowego Funduszu Zdrowia, Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej* (obszar pracy i zabezpieczenia społ.). W zakresie danych z MEiN przygotowano zmianę przepisów i przekazano ją do ogłoszenia. Trwają prace nad kolejnymi przepisami.

PROJEKTOWANIE TREŚCI KOMUNIKACJI ZUS Z KLIENTAMI, W TYM UPROSZCZENIE JĘZYKA

- W 2023 r. kontynuowano prace nad efektywnym projektowaniem treści w komunikacji ZUS z klientami, uwzględniające zasady prostego języka. Przeprowadzono w tym zakresie następujące działania:
 - przebadano i oceniono około 5 000 pism wysyłanych do klientów,
 - uproszczono kolejne wzory pism i inne teksty skierowane do klientów ZUS,
 - utrzymywano standard prostego języka w instrukcjach, formularzach, ulotkach, poradnikach i plakatach dla klientów (w minionym roku ukazało się około 50 nowych lub zaktualizowanych publikacji i ponad 80 nowych lub zaktualizowanych formularzy), na stronie internetowej ZUS, w narzędziach dla klientów (PUE ZUS/eZUS, aplikacje mobilne).
- Popularyzowano prosty język wśród pracowników ZUS, m.in. w serwisie intranetowym „Prosto z ZUS”. Kontynuowano cykl warsztatów online dla pracowników „Proste wtorki”, czyli regularne dyżury i wykłady językowe. W ramach prac ukazało się ponad 100 artykułów w materiałach wewnętrznych, w dziale aktualności i na blogu oraz w poradni językowej i na forum dla pracowników ZUS. Rozpoczęto wysyłkę wewnętrznego newslettera o komunikacji. Wewnętrzny zespół ZUS kontynuował szkolenia i warsztaty dla pracowników ZUS, w tym rozszerzone dla konsultantów prostego języka.
- Kontynuowano prace nad poprawą języka komunikacji wewnętrznej w informacjach dla pracowników (konsultacje wzorów pism, spotkania robocze). W ramach wymiany międzyinstytucjonalnej dzielono się dobrymi praktykami z innymi instytucjami administracji publicznej, np. webinar dla pracowników Centrum e-Zdrowia o prostym języku w ZUS.

CENTRUM KONTAKTU KLIENTÓW ZUS

Aby zwiększyć zadowolenie klientów postanowiono scentralizować zarządzanie, administrowanie i monitorowanie telefonicznej i elektronicznej obsługi klientów. W 2023 r. prowadzono działania mające na celu przekształcenie dotychczasowego Centrum Obsługi Telefonicznej w Centrum Kontakt Klientów ZUS (CKK). Od 1 stycznia 2024 r. Centrum funkcjonuje w nowej formie. Numer telefonu infolinii i adres mailowy do kontaktu nie zmienił się, ale nowa struktura znacznie ułatwi zarządzanie czasem oczekiwania na obsługę telefoniczną czy mailową i poprawi dotychczasowe parametry. Będzie również możliwy rozwój zdalnych form kontaktu.

10.3. Mobilna legitymacja emeryta-rencisty

Od stycznia 2023 r. ponad 8 mln emerytów i rencistów może korzystać z legitymacji emeryta-rencisty w formie dokumentu elektronicznego za pomocą smartfona lub tabletu. Jest ona przechowywana i okazywana przy użyciu aplikacji mObywatel, czyli bezpłatnej, publicznej aplikacji mobilnej, którą tworzy i rozwija Ministerstwo Cyfryzacji. Do końca roku klienci pobrali 611 tys. mLegitymacji.

W związku z wprowadzeniem nowego rozwiązania, opracowano szeroko zakrojoną kampanię informacyjno-promocyjną. Dla klientów – emerytów i rencistów – przygotowano materiały informacyjne, w tym: artykuły merytoryczne, infografiki, ulotkę, plakat, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, treści i grafiki do publikacji w mediach społecznościowych, film promocyjny

i tutorial na YouTube. W ramach kampanii, wraz z korespondencją masową wysyłąną przez ZUS do świadczeniobiorców (PIT), przesłano ulotkę informacyjną. Informacje o mLegitymacji zostały udostępnione na stronie gov.pl i zus.pl oraz w urzędach i instytucjach współpracujących - (strony internetowe, wyświetlacze na salach obsługi klientów). Komunikacja była prowadzona w mediach tradycyjnych, społecznościowych i w Internecie oraz podczas wydarzeń przeznaczonych dla emerytów i rencistów oraz na Uniwersytetach III Wieku. Informacje były też propagowane za pośrednictwem Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów. Osoby zainteresowane mogły otrzymać wsparcie w zakresie obsługi mLegitymacji we wszystkich placówkach ZUS.

10.4. Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów

LICZBA OBSŁUŻONYCH KLIENTÓW W SALACH OBSŁUGI KLIENTÓW (SOK)

W roku 2023 r., w salach obsługi klientów ZUS obsłużono łącznie 13,8 mln klientów, w tym ponad 5 mln klientów na stanowiskach Firmy i pracujący, 6,2 mln klientów na stanowiskach Emerytury i renty oraz 2,5 mln klientów na stanowiskach Zasiłki. Liczba klientów obsłużonych w SOK wzrosła o około 100 tys. osób w stosunku do roku 2022.

E-WIZYTA W ZUS

W minionym roku kontynuowano realizację usługi e-wizyt w ZUS, czyli zdalną wideorozmowę z ekspertem z placówki ZUS (z zakresu emerytur i rent, zasiłków, ubezpieczeń i składek, zakładania konta na PUE, obsługi świadczeń dla rodzin, rozliczeń z płatnikami oraz ulg i umorzeń), dzięki której można załatwić sprawę bez wychodzenia z domu. Od października 2020 r. do końca 2023 r. odbyło się ponad 350 tys. e-wizyt, w tym 107 tys. e-wizyt tylko w 2023 r. W 2023 r. najwięcej klientów skorzystało z e-wizyt dla płatników składek i ubezpieczonych – ponad 32,5 tys.

OBŚLUGA TELEFONICZNA

W 2023 r. Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS (COT), przy wsparciu wyznaczonych pracowników terenowych jednostek organizacyjnych ZUS, obsłużyło 3,6 mln połączeń telefonicznych (w 2022 r. również 3,6 mln razem z dodatkowymi infoliniami). Dodatkowo w 2023 r. konsultanci (przy wsparciu pracowników placówek ZUS) odpowiedzieli na 1,2 mln zapytań mailowych (w 2022 r. 1,3 mln).

KORESPONDENCJA

W minionym roku do ZUS wpłynęło łącznie 36,8 mln korespondencji. Blisko 22,4 mln wniosków wpłynęło elektronicznie, a prawie 9,2 mln to wnioski dot. świadczeń rodzinnych. Wnioski złożone elektronicznie w 2023 r. stanowiły 61% wszystkich wniosków skierowanych do ZUS. W porównaniu rok do roku zmniejszyła się liczba korespondencji składanej papierowo: w 2023 r. było to 14,4 mln, a w 2022 r. – 15,4 mln. Jest to rezultat zwiększenia wykorzystania elektronicznych kanałów komunikacji, jak również wprowadzania rozwiązań określających wyłącznie elektroniczną możliwość załatwienia sprawy.

Tabela 25. Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów w latach 2022-2023

Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów	2022 rok	2023 rok
Liczba obsłużonych klientów w salach obsługi klientów (SOK)	13,7 mln	13,8 mln
E-wizyta w ZUS	111 tys.	107 tys.
Korespondencja papierowa	15,4 mln	14,4 mln
Wnioski złożone elektronicznie	22,8 mln	22,4 mln
Maile obsłużone przez COT	1,3 mln	1,2 mln
Połączenia telefoniczne	3,6 mln	3,6 mln
Liczba profili założonych na PUE ZUS	1,9 mln	1,2 mln

10.5. Weryfikacja jakości obsługi i satysfakcji klientów

10.5.1. Badania jakości obsługi klientów

Wysoka jakość obsługi klientów jest dla Zakładu priorytetem. Z tego względu systematycznie weryfikowane jest przestrzeganie standardów obsługi klienta. Umożliwia to podejmowanie działań naprawczych i wprowadzenie zmian na bieżąco. W ramach badania jakości obsługi klientów podejmowane są następujące działania:

- **Badania metodą mystery shopping i obserwacje bezpośrednie w placówkach ZUS**
We wszystkich jednostkach organizacyjnych ZUS przeprowadzono ponad 2 tys. badań metodą mystery shopping. Badania te obejmowały weryfikację wiedzy merytorycznej pracowników z obszarów firm i pracujących, świadczeń długoterminowych oraz krótkoterminowych. Ponadto weryfikowane było również: promowanie przez pracowników usługi PUE, e-wizyty oraz rezerwacji wizyt w ZUS. Wyniki prowadzonego monitoringu dostarczały szybkiej informacji zwrotnej w zakresie prawidłowości realizacji zadań w placówkach ZUS i pozwalały na bieżąco reagować na ewentualne nieprawidłowości.
- **Odsłuchiwanie i ocena e-wizyt**
W ciągu minionego roku odsłuchano 5,2 tys. e-wizyt prowadzonych we wszystkich 43 oddziałach. Weryfikowany zakres merytoryczny obejmował e-wizyty z kategorii: Firmy i pracownicy, Emerytury i Renty krajowe, Zasiłki/Zwolnienia lekarskie, Potwierdzenie Profilu PUE/świadczenia dla rodzin. Ponadto podczas odsłuchu zwracano uwagę na: prawidłowość weryfikacji tożsamości klienta (w tym osób trzecich biorących udział w e-wizycie), standard obsługi oraz promowanie przez pracowników usługi PUE.
- **Odsłuchiwanie i ocena rozmów telefonicznych**
W 2023 roku odsłuchano i oceniono ponad 17,4 tys. rozmów telefonicznych klientów z konsultami COT oraz pracownikami komórek obsługi klientów i korespondencji, wspierającymi obsługę infolinii.

Rozmowy oceniane były pod kątem zachowania standardu prowadzenia rozmów obowiązujących w COT oraz udzielanych informacji merytorycznych. Zwracano szczególną uwagę na właściwą identyfikację potrzeb klienta oraz udzielanie informacji zgodnie ze sposobem uwierzytelnienia. Weryfikowano również promowanie przez konsultantów PUE. Wyniki oceny rozmów konsultantów udostępniane były na bieżąco bezpośrednim przełożonym. Przesłane informacje dostarczały danych w zakresie jakości obsługi i służyły do korygowania ewentualnych nieprawidłowości.

▪ **Testy wiedzy pracowników SOK**

Systematyczne sprawdzanie wiedzy pracowników SOK umożliwia zapewnienie prawidłowej obsługi klientów Zakładu. Regularne badania pracowników to także wzrost motywacji – zarówno w doskonaleniu umiejętności, jak i znajomości obowiązujących przepisów prawa. W ten sposób następuje usprawnienie pracy, z którego korzyści czerpią pracownicy, jak i klienci ZUS. Test wiedzy odbył się dwa razy, w I oraz II półroczu 2023 r. Średni wynik testów wyniósł 91,15% (z ponad 5,7 tys. rozwiązanych testów).

▪ **Szkolenia dla pracowników obsługi klientów**

Uzyskane w czasie prowadzonych badań wyniki, a także wyniki uzyskane podczas testów wiedzy pozwoliły zdiagnozować potrzeby szkoleniowe i stały się podstawą do zaplanowania kolejnych warsztatów dla pracowników obsługi. W 2023 r. przygotowano i przeprowadzono 5 szkoleń/warsztatów dla pracowników SOK m.in. z funkcjonalności PUE ZUS oraz 3 warsztaty z zakresu e-wizyt. Ponadto odbyło się 5 szkoleń w formule zdalnej ze zmian przepisów czy zagadnień kluczowych dla komórek obsługi klientów i korespondencji. Były one prowadzone przy współpracy i udziale innych departamentów biznesowych, a jednorazowo brało w nich udział nawet 900 uczestników.

10.5.2. Badania opinii i satysfakcji klientów z usług świadczonych przez ZUS

Monitoring poziomu satysfakcji klientów z usług świadczonych przez ZUS realizowany jest już od 2010 r. przez niezależne firmy badawcze w postaci wywiadów telefonicznych. W 2023 r. przeprowadzono drugą falę badań opinii i satysfakcji klientów ZUS z trzech zaplanowanych na lata 2022-2024. W badaniu udział wzięło 15,6 tys. klientów, w tym: przedsiębiorcy, lekarze, ubezpieczeni i świadczeniobiorcy. Wyniki badania potwierdzają, że klienci ZUS nadal są bardzo zadowoleni z wysokiej jakości obsługi w placówkach Zakładu (ponad 84% zadowolonych), a „e-wizytę w ZUS” uznają za wysoce satysfakcjonującą (78% zadowolonych). E-wizyta jest drugim najwyżej ocenianym kanałem kontaktu z ZUS. Dwóch na trzech klientów, którzy kontaktowali się telefonicznie z COT jest zadowolona z tej formy komunikacji (67% zadowolonych, wśród świadczeniobiorców aż 71%). Ogólna ocena obsługi spraw załatwianych przez PUE osiągnęła poziom 73% zadowolonych (wśród ubezpieczonych 77%, a wśród świadczeniobiorców 78% zadowolonych). Trzech na czterech klientów, którzy mieli kontakt korespondencyjny z ZUS jest zadowolonych z tej formy komunikacji (77% pozytywnych ocen). Badaniem objęto nowoczesne kanały komunikacji otwartej – ZUS na LinkedIn i YouTube. Klienci, którzy odwiedzali profil ZUS na LinkedIn ocenili go pozytywnie (77% pozytywnych ocen). Elektroniczny ZUS na platformie YouTube jest bardzo dobrze postrzegany przez osoby go odwiedzające (77% pozytywnych wskazań). 71% klientów

jest zadowolonych z obsługi ich spraw w ZUS. Najwyższe oceny wystawili świadczeniobiorcy (80% zadowolonych, w tym 50% bardzo dobrych) i lekarze (70% zadowolonych). Wśród przedsiębiorców zadowolonych jest 67% klientów, a wśród ubezpieczonych 66%.

10.6. Działania na rzecz klientów z niepełnosprawnościami

W obszarze wdrażania i monitorowania dostępności ZUS dla osób ze szczególnymi potrzebami w 2023 r. we wszystkich oddziałach Zakładu realizowane były Plany wdrażania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami na lata 2023-24, znoszone były bariery i utrudnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami. W ramach projektu Ośrodek Wsparcia Architektury Dostępnej (OWDA) dwadzieścia trzy oddziały otrzymały profesjonalne wsparcie zewnętrzne w postaci: audytów dostępności oraz informacji na temat rozwiązań służących zapewnieniu dostępności oraz doradztwa merytorycznego w tym zakresie. Ponad 500 pracowników ZUS w całym kraju zostało przeszkolonych w zakresie dostępności architektonicznej i projektowania uniwersalnego. W całym kraju w oddziałach ZUS zorganizowano wspólnie z Ministerstwem Funduszy i Polityki Regionalnej, Bankiem Gospodarstwa Krajowego oraz Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych cykl dziewięciu konferencji pt. „Wdrażanie i monitorowanie dostępności w instytucjach publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami”.

Dostosowanie budynków ZUS do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

ZUS dysponuje niemal 400 budynkami, będącymi jego własnością lub współwłasnością, z czego:

- 34 budynki są dostosowane całkowicie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami w częściach ogólnodostępnych,
- w 2023 r. zakończono w 9 budynkach realizację zadań inwestycyjnych, których zakres obejmował przystosowanie budynków do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, przy czym w kolejnym roku przewidywane jest jeszcze zakończenie 10 takich zadań,
- w 2023 r. rozpoczęto 15 zadań inwestycyjnych mających na celu m.in. dostosowanie obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, a jednocześnie kontynuowano 24 takie zadania rozpoczęte w latach poprzednich.

Obsługa w PJM

W minionym roku kontynuowano prowadzenie e-wizyt w polskim języku migowym PJM. Usługa ta jest dostępna od 2021 r. Osoba niesłysząca może zarezerwować spotkanie z konsultantem ZUS w języku migowym PJM w obszarze zasiłków oraz emerytur i rent krajowych. W 2023 roku odbyło się 296 e-wizyt prowadzonych w języku migowym.

W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu komunikacji w PJM z osobami niesłyszącymi, które załatwiają swoje sprawy w placówkach ZUS lub korzystają z e-wizyt, dla pracowników ZUS zorganizowaliśmy warsztaty online w zakresie nabycia podstawowej komunikacji w PJM. Warsztaty przeprowadzili trenerzy Centrum Edukacyjnego "Migaj" Polskiego Związku Głuchych z Warszawy. W warsztatach uczestniczyło 101 pracowników.

Dzień Osób z Niepełnosprawnością

W 2023 r. zorganizowano po raz kolejny Dzień Osób z Niepełnosprawnością. Odbyło się ponad 540 wydarzeń w całym kraju - spotkań, prelekcji, paneli dyskusyjnych, dyżurów telefonicznych - podczas których można było skorzystać z porad specjalistów z ZUS, ekspertów z Narodowego

Funduszu Zdrowia, Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych i Biura Rzecznika Praw Pacjenta, pracowników lokalnych instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych. Wszystkie wydarzenia organizowane były wspólnie z naszymi partnerami oraz instytucjami lokalnymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Wydarzenia w ramach Dnia Osób z Niepełnosprawnościami odbywały się przez cały wrzesień na terenie wszystkich oddziałów ZUS.

Informator dla osób z niepełnosprawnością

Ponadto w 2023 r. został zaktualizowany Informator dla osób z niepełnosprawnością, który jest przygotowany w formie papierowej i elektronicznej. Informator powstał kilka lat temu z inicjatywy ZUS przy współpracy z PFRON. Zebrano w nim najważniejsze informacje, które mogą być przydatne dla osób z niepełnosprawnością. Opisano m.in. zasady przyznawania rent, przebieg orzecznictwa lekarskiego, warunki rehabilitacji leczniczej prowadzonej przez ZUS oraz uprawnienia pracownicze. W Informatorze zostało także wyjaśnione, na jaką pomoc z PFRON mogą liczyć osoby z niepełnosprawnością oraz pracodawcy zatrudniający takich pracowników. Omówione zostały zasady ubiegania się o tego rodzaju wsparcie, warunki jego udzielenia i niezbędne dokumenty.

11. INFORMACJA I KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA

11.1. Nowoczesna otwarta komunikacja – akcje informacyjne, nowoczesne kanały komunikacji

W przyjętej przez Zarząd Zakładu „Strategii ZUS na lata 2021-2025” powołany został program „Nowoczesna otwarta komunikacja”, w którym określone zostały kierunki rozwoju komunikacji zewnętrznej w ZUS. Jest to jednocześnie długofalowa strategia komunikacji zewnętrznej, która będzie kontynuowana po zakończeniu programu. Cele programu to:

- poprawa komunikacji Zakładu z klientami przez dotarcie do szerokiego grona odbiorców, budowanie wizerunku instytucji otwartej, nowoczesnej, chętnej do dialogu,
- wsparcie obszaru HR oraz employer branding – poprawa wizerunku ZUS przez stworzenie profilu profesjonalnego i atrakcyjnego pracodawcy, budowa sieci liderów i ambasadorów organizacji,
- dotarcie z informacją do szerokiego grona odbiorców, możliwość działań informacyjnych i promocyjnych w formie bezpośredniej lub „marketingu szeptanego”,
- edukacja – dotarcie do odbiorców z informacją o ubezpieczeniach społecznych w sposób dostosowany do obecnych czasów.

W wyniku realizacji programu jego cele zostały osiągnięte, ale praca na ich rzecz jest kontynuowana. W ZUS stale doskonalony jest sposób komunikacji z klientami. Stale podejmowany jest szereg kompleksowych działań komunikacyjnych, które pozwalają dotrzeć do szerokiego grona odbiorców. ZUS dobiera odpowiednie narzędzia, wychodzi z komunikacją do klientów, edukuje, jest proaktywny.

ZUS z powodzeniem prowadzi skuteczną komunikację na X (dawniej Twitter), posiada aktywny profil na LinkedIn, konto Olimpiady na FaceBook’u oraz bogaty wybór materiałów na YouTube. Realizuje kompleksowe i skuteczne działania informacyjno-edukacyjne o produktach i usługach

ZUS zbudował wizerunek instytucji otwartej, nowoczesnej, chętnej do dialogu. Odpowiednio wykorzystuje możliwości dotarcia z informacjami do klientów ZUS poprzez stronę www.zus.pl. Komunikacja ZUS jest dostosowana do obecnych czasów – wykorzystuje nowoczesne narzędzia komunikacji z klientami i interesariuszami.

NOWOCZESNE KANAŁY KOMUNIKACJI

W 2023 r.:

- przygotowano 44 filmy i tutoriale, które zostały opublikowane w kanale YouTube (profil „ElektronicznyZUS”), wszystkie materiały zamieszczone na YouTube zostały odtworzone prawie 700 tys. razy; na koniec 2023 r. odnotowano prawie 15 tys. subskrybentów kanału, z czego 3,8 tys. przybyło w 2023 roku;
- na Facebooku na profilu Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych” opublikowano ponad 190 postów, relacji, udostępnień i wydarzeń, a liczba obserwujących wynosiła niemal 2,3 tys. osób na koniec 2023 r.;
- informacje były publikowane na profilu ZUS na LinkedIn (73 wpisy; ponad 16,6 tys. obserwujących, łączna liczba wyświetleń w 2023 r. wyniosła ponad 164 tys.;) oraz na X (dawniej Twitter) – ponad 9 tys. obserwujących, ponad 1 tys. wpisów i odpowiedzi, łączna liczba wyświetleń w 2023 r. wyniosła 790,9 tys.;
- na www.zus.pl w samych tylko aktualnościach opublikowano 144 artykuły; w minionym roku stronę internetową ZUS odwiedziło prawie 37,5 mln użytkowników, strona miała blisko 142 mln odłon.

W 2023 roku w mediach - ogólnopolskich i lokalnych - opublikowano łącznie ok. 154 tys. informacji na temat szeroko rozumianej działalności ZUS.

WYDARZENIA I KAMPANIE INFORMACYJNE

W minionym roku prowadzono działania informacyjno-promocyjne w związku z wprowadzaniem zmian w przepisach oraz nowych usług. Przygotowano krótkie informacje prasowe i artykuły tematyczne, filmiki promocyjne i tutoriale, plakaty i ulotki, materiały promocyjne do Internetu, mediów społecznościowych i tradycyjnych. W 2023 r. przeprowadzono 5 dużych kampanii informacyjnych (o mLegitymacji w aplikacji mObywatel, o nowym okresie świadczeniowym dla 500+ i aplikacji mZUS, o rocznym rozliczeniu składki zdrowotnej, zmianach w zasiłkach, zmianie wysokości świadczenia wychowawczego z 500 zł na 800 zł) i kontynuowano działania związane z informowaniem m.in.: o świadczeniach dla rodziny (300+, 500+/800+, RKO, dofinansowanie pobytu w żłobku), waloryzacji świadczeń, wypłaty 13. i 14. emerytury, aplikacjach mobilnych mZUS i mZUS dla lekarza, obowiązkowym profilu na PUE ZUS dla płatników składek.

Pod hasłem „Senior manager ds. własnego bezpieczeństwa” zorganizowaliśmy kolejny **Dzień Seniora**, który w 2023 roku obejmował cały październik i listopad. Odbłyło się ponad 660 wydarzeń na terenie wszystkich oddziałów ZUS oraz lokalnych instytucji partnerskich. Były to m.in.: wydarzenia edukacyjne, aktywizujące i integracyjne dla seniorów. W ramach akcji wraz z partnerami wydano kolejny numer gazetki "**ZUS dla Seniora**" w nakładzie 35 tys. egzemplarzy.

11.2. Działalność edukacyjna

„PROJEKT Z ZUS”

„Projekt z ZUS” to projekt edukacyjny realizowany w szkołach podstawowych. Jego celem jest wprowadzenie uczniów w podstawowe zagadnienia związane z systemem ubezpieczeń społecznych w Polsce. Podczas jednej lekcji uczniowie dowiadują się dlaczego warto podlegać ubezpieczeniom społecznym i na jakie świadczenia można liczyć w zamian za opłacanie składek. Zadaniem uczestników projektu jest wykonanie w formie filmu, plakatu lub komiksu, materiału wyjaśniającego, dlaczego ubezpieczenia społeczne są ważne. Najlepsze prace uczniów są nagradzane. W roku szkolnym 2022/2023 w projekcie wzięło udział ponad 30 tys. uczniów z 1 229 szkół. Zaktualizowane zostały materiały do „Projektu z ZUS” tak, aby były zgodne z najnowszą podstawą programową kształcenia oraz aktualnym stanem prawnym.

„LEKCJE Z ZUS” I OLIMPIADA „WARTO WIEDZIEĆ WIĘCEJ O UBEZPIECZENIACH SPOŁECZNYCH”

„Lekcje z ZUS” to projekt edukacyjny skierowany do uczniów szkół ponadpodstawowych. „Lekcje z ZUS” mają za zadanie kształtować świadomość młodzieży, ucząc przy tym zasady solidaryzmu społecznego, a ponadto dawać praktyczną wiedzę przyszłym przedsiębiorcom. W roku szkolnym 2022/2023 zrealizowano dziewiątą edycję „Lekcji z ZUS”, w której wzięło udział ponad 108 tys. uczniów z 1 669 szkół. Odbyła się też IX edycja Olimpiady, w której udział wzięło 36 tys. uczniów z ponad tysiąca szkół. Od roku szkolnego 2021/2022 laureaci i finaliści Olimpiady są zwolnieni z części pisemnej egzaminu zawodowego na technika ekonomistę i technika rachunkowości w zakresie kwalifikacji EKA.05., a od roku szkolnego 2022/2023 również w zakresie kwalifikacji EKA.04.

28 listopada 2023 r. uczestnicy „Lekcji z ZUS” rozpoczęli rywalizację w ramach IX edycji Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. W pierwszym etapie wzięło udział ponad 36,6 tys. uczniów z ponad tysiąca szkół średnich z całej Polski.

W 2023 r. zaktualizowano również materiały edukacyjne dla uczniów i nauczycieli do „Lekcji z ZUS” tak, aby były zgodne z najnowszą podstawą programową kształcenia oraz aktualnym stanem prawnym.

WSPÓŁPRACA Z UCZELNIAMI

W ramach Akademii Ubezpieczeń Społecznych, projektu edukacyjnego kierowanego do studentów, ZUS ma aktualnie podpisanych 114 umów z uczelniami – to partnerska współpraca w zakresie działalności dydaktycznej oraz realizacji wspólnych projektów z zakresu ubezpieczeń społecznych.

W 2023 r. przeprowadzono na uczelniach wyższych wykłady, w których uczestniczyło ponad 7 tys. słuchaczy.

11.3. Działalność naukowa

WYDAWNICTWA NAUKOWE

Kwartalnik „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka” jest na rynku czasopism naukowych jednym z nielicznych periodyków traktujących o problematyce ubezpieczeń społecznych, wykorzystujących przy tym różne perspektywy badawcze oraz zawierającym artykuły reprezentujące

różne dyscypliny naukowe (m.in. prawo, ekonomia, polityka społeczna, zarządzanie, psychologia społeczne). Czasopismo znajduje się w wykazie czasopism naukowych i recenzowanych materiałów z konferencji międzynarodowych. Wg Komunikatu Ministra Edukacji i Nauki z 17 lipca 2023 r. czasopismo figurowało z liczbą 70 punktów. Zgodnie z Komunikatem Ministra Nauki z 5 stycznia 2024 r. wszystkie czasopisma powróciły do punktacji uzyskanej wg Komunikatu Ministra Edukacji i Nauki z grudnia 2021 r. Tym samym kwartalnik posiada aktualnie 40 punktów. Natomiast w ICI Journals Master List, czyli międzynarodowej bazie indeksacyjnej czasopism naukowych, kwartalnik notuje wysoki wynik punktowy: 87,14.

Na łamach numerów wydanych w 2023 r. poruszano następujące zagadnienia, m.in.:

- ochrona socjalna w czasie pandemii Covid-19:
 - przegląd krótkookresowych środków pomocowych i zmian w systemie,
 - rozwiązania pomocowe w Europejskiej Karcie Zabezpieczenia Społecznego,
 - wpływ pandemii na sytuację demograficzną,
 - wydatki funduszu emerytalnego i liczbę świadczeń emerytalnych w Polsce;
- holistyczne podejście do ochrony osób starszych;
- przeobrażenia w zabezpieczeniu społecznym w ujęciu porównawczym;
- wyzwania dla kontroli płatników składek;
- układ ratalny a prawo do świadczeń;
- emerytury funkcjonariuszy służb aparatu bezpieczeństwa państwa PRL;
- opieka długoterminowa w Holandii;
- teoria i praktyka wypadków przy pracy w perspektywie biegłego sądowego.

KONKURS PREZES ZUS NA NAJLEPSZĄ PRACĘ LICENCJACKĄ, MAGISTERSKĄ ORAZ DOKTORSKĄ Z ZAKRESU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

W 2023 r. zakończyła się II edycja Konkursu Prezes ZUS na najlepszą pracę licencjacką, magisterską oraz doktorską z zakresu ubezpieczeń społecznych. Do konkursu przyjmowane były rozprawy studentów, którzy na dyplomie otrzymali ocenę co najmniej bardzo dobrą. Pracę zgłaszał promotor lub kierownik jednostki naukowej czy dydaktycznej danej uczelni. Zakwalifikowało się 15 prac (3 rozprawy doktorskie, 6 prac magisterskich oraz 6 licencjatów), które zostały obronione na 11 uczelniach w całej Polsce, a przygotowane pod kierunkiem 13 różnych promotorów. W tej edycji przeważały prace z ekonomii i finansów (10 prac). Zgłoszono również 4 rozprawy z zakresu nauk prawnych oraz jedną z dyscypliny polityka i administracja. Pierwszą nagrodę komisja przyznała pracy licencjackiej pt. „Usługi equity release jako forma finansowania luki emerytalnej w Polsce”. Komisja wyróżniła także licencjat pt. „Dodatkowe oszczędzanie na emeryturę jako forma finansowania luki emerytalnej”. W kategorii najlepszej pracy magisterskiej wyróżniono dwie prace: „Kwalifikacja zawału serca lub udaru mózgu jako wypadku przy pracy” (nauki prawne) – praca została opublikowana nakładem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych – oraz „Ekonomiczno-społeczne uwarunkowania konstrukcji optymalnego indywidualnego planu emerytalnego” (ekonomia i finanse).

Rozpoczęły się również prace przy organizacji III edycji Konkursu, do której zgłoszono 16 rozpraw. Rozstrzygnięcie konkursu – zgodnie z Harmonogramem Konkursu – zaplanowano w lutym 2024 r.

12. WSPÓŁPRACA MIĘDZYNARODOWA

12.1. Udział w pracach instytucji międzynarodowych

MIĘDZYNARODOWE STOWARZYSZENIE ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO (ISSA)

W 2023 r. w ramach prac organów Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego ISSA organizowano lub wzięto udział w:

- pracach i spotkaniach Komisji Technicznej ISSA ds. ubezpieczeń z tytułu starości, niezdolności do pracy i śmierci żywiciela (przewodniczący Komisji – Prezes ZUS),
- Forum Komisji Technicznych ISSA,
- Konkursie ISSA Good Practice Award for Europe 2023 (zgłoszenie dobrych praktyk ZUS),
- Posiedzeniu Sekretariatu Europejskiej Sieci ISSA (Prezes ZUS przewodzi Europejskiej Sieci ISSA)
- seminariach, warsztatach, konferencjach organizowanych przez instytucje członkowskie ISSA.

Wszystkie planowane spotkania odbyły się stacjonarnie lub w formule online.

W 2023 r. w ramach prac organów Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego (ISSA), ZUS we współpracy z Sekretariatem Generalnym ISSA w Genewie zorganizował w Centrali Zakładu seminarium międzynarodowe pt. „Zabezpieczenie Społeczne w Europie: wyzwania związane z sytuacją osób prowadzących działalność na własny rachunek i wykonujących pracę za pośrednictwem platform internetowych” w dniach 8-9 listopada.

Ponadto, w 2023 r. ZUS:

- poprowadził i zorganizował spotkania Komisji Technicznej ISSA ds. ubezpieczeń z tytułu starości, niezdolności do pracy i śmierci żywiciela: 9 marca (online) – posiedzenie nt. przedstawienia obszarów zainteresowań poszczególnych członków Komisji do realizacji w triennium 2023-2025 [posiedzenie zorganizowano w ramach Forum Komisji Technicznych ISSA, które odbyło się w dniach 7-21 marca]; 26 kwietnia (online) – posiedzenie nt. ustalenia planu pracy na lata 2023-2025; 5-6 października (C/ZUS, spotkanie w formie hybrydowej) – posiedzenie nt. projektów zgłoszonych do realizacji w triennium 2023-2025, w tym nt. autorskiego projektu ZUS dotyczącego rozwiązań w obszarze ochrony socjalnej, migracji i rynku pracy w kontekście wojen oraz geopolitycznych zawirowań;
- wziął udział w cyklu spotkań online nt. projektu ISSA dotyczącego opieki długoterminowej – przygotowanie wytycznych w obszarze rozwiązań administracyjnych (20 czerwca, 13 lipca, 23 listopada).

EUROPEJSKA PLATFORMA ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO (ESIP)

ZUS wziął aktywny udział w:

- Posiedzeniach Zgromadzenia Ogólnego ESIP oraz Komitetu ds. rodziny i włączenia społecznego (FaSI Committee), na którym przedstawiono nowe kompetencje Zakładu w zakresie świadczeń rodzinnych, a także w warsztatach nt. inflacji w kontekście świadczeń emerytalno-rentowych (21-22 marca 2023 r., Bruksela).

- Posiedzeniach Zgromadzenia Ogólnego ESIP oraz Komitetu ds. rodziny i włączenia społecznego, Komitetu ds. Emerytalnych oraz Komitetu ds. Prewencji i Rehabilitacji (13-14 czerwca 2023 r., Nicea; 12-13 września 2023 r., 28-29 listopada 2023 r., Bruksela).

W 2023 r. przedstawiciele ZUS zajmujący się współpracą międzynarodową objęli przewodnictwo Komitetu ds. Emerytalnych na najbliższe 1,5 roku.

12.2. Współpraca z instytucjami łącznikowymi

Współpraca oraz wymiana doświadczeń i dokumentów odbywa się drogą korespondencyjną.

W 2023 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przygotował i zorganizował następujące wydarzenia:

- spotkanie ZUS, KRUS i ZER MSWiA z przedstawicielami niemieckiej instytucji łącznikowej DRV Berlin Brandenburg – 8-9 stycznia;
- konsultacje on-line z udziałem przedstawicieli Narodowego Funduszu Ubezpieczeń Społecznych Republiki Litewskiej SoDra i ZUS – 27 stycznia;
- spotkanie online z Zarządem i przedstawicielami Funduszu Emerytalnego Ukrainy – 31 marca;
- wizyta studyjna delegacji ZUS w bułgarskiej instytucji NOI – 5-6 kwietnia;
- spotkanie z przedstawicielami Norweskiego Urzędu Pracy i Opieki Społecznej (NAV) – 21 kwietnia (Kraków);
- spotkanie z przedstawicielami Czeskiej Administracji Zabezpieczenia Społecznego (CSSZ) – 23 maja (Centrala ZUS);
- wizyta studyjna delegacji ZUS w litewskiej instytucji SoDra – 16-17 maja;
- spotkanie przedstawicieli ZUS oraz Narodowego Funduszu Zdrowia z przedstawicielami hiszpańskiej instytucji łącznikowej (INSS) w Centrali ZUS nt. sfinalizowania prac dotyczących zawarcia porozumienia w zakresie elektronicznej wymiany danych o zgonach oraz przedyskutowania możliwości wprowadzenia elektronicznej wymiany informacji o kwotach świadczeń emerytalno-rentowych we współpracy ZUS i INSS – 18 maja;
- spotkanie przedstawicieli ZUS z przedstawicielami Ambasady Ukrainy w Rzeczypospolitej Polskiej – 26 maja (Centrala ZUS);
- rozmowy ze słowacką instytucją łącznikową w Ostrawie – 30 maja - 1 czerwca;
- spotkanie w ramach współpracy dwustronnej z przedstawicielami Narodowej Kasy Ubezpieczeń Społecznych Republiki Mołdawii (NOSI) w Centrali ZUS nt. najnowszych zmian wprowadzonych w systemach zabezpieczenia społecznego Polski i Mołdawii (z uwzględnieniem zmian dotyczących napływu uchodźców z Ukrainy, w tym nowe świadczenia, ich finansowanie oraz dostosowania w zakresie obsługi klienta), zasad finansowania i wypłacania świadczeń, procesów digitalizacji (m.in. w zakresie zmian w obsłudze klienta w procesie ubiegania się/wnioskowania o i przyznawania prawa do świadczeń) – 20-23 czerwca;
- spotkanie online przedstawicieli ZUS z przedstawicielami włoskiego Krajowego Zakładu Zabezpieczenia Socjalnego – 6 lipca;
- spotkanie przedstawicieli Rady Nadzorczej ZUS z przedstawicielami niemieckiej instytucji ubezpieczeniowej DRV Bund nt. sposobów, zasad oraz metod działania Rady Nadzorczej ZUS oraz Rady Federalnej DRV Bund – 14 lipca (Berlin);

- wizyta studyjna przedstawicieli instytucji ukraińskich: Funduszu Emerytalnego Ukrainy, Ministerstwa Spraw Weteranów Ukrainy, Ministerstwa Polityki Społecznej Ukrainy; w spotkaniu wzięli udział także przedstawiciele Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej oraz Ministerstwa Obrony RP – 17-23 września (Centrala ZUS);
- wizyta studyjna delegacji SoDry w ZUS – 27-28 września;
- rozmowy instytucji łącznikowych ZUS, KRUS i ZER MSWIA w Bochum z niemieckimi instytucjami – 11-13 października;
- webinarium online z udziałem ZUS oraz instytucji zabezpieczenia społecznego z Litwy, Łotwy, Estonii, Finlandii – 26 października;
- spotkanie z przedstawicielami DRV Bund – 26-27 października (Centrala ZUS);
- spotkanie przedstawicieli ZUS z przedstawicielami Krajowego Zakładu Zabezpieczenia Społecznego Włoch (INPS) w Rzymie – 5-8 listopada;
- wizyta grupy roboczej z ZUS w Narodowej Kasie Ubezpieczeń Społecznych Mołdawii w Kiszyniowie – 14-17 listopada;
- spotkanie robocze przedstawicieli ZUS i DRV, podczas którego zaplanowano organizację Dni Poradnictwa ZUS-DRV w 2024 r. – 23-24 listopada.

12.3. Współpraca z instytucjami właściwymi

W 2023 r., w związku z ustaniem zagrożenia pandemicznego, instytucje powróciły do formy współpracy bezpośredniej. Zostały przeprowadzone rozmowy z zagranicznymi instytucjami łącznikowymi dotyczące zagadnień wynikających z bieżącej współpracy właściwych przy realizacji przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. Podjęto ustalenia mające na celu usprawnienie współpracy w zakresie obsługi emerytur i rent rodzinnych, w szczególności z uwzględnieniem współpracy w ramach EESSI.

W roku 2023 odbyły się następujące wydarzenia:

- rozmowy z przedstawicielami niemieckiej instytucji DRV Bund – 18-19 stycznia,
- rozmowy z przedstawicielami ukraińskiego Funduszu Emerytalnego Ukrainy (PFU) – 31 marca,
- rozmowy z przedstawicielami czeskiej instytucji Kooperativa pojišťovna – KOOP – 31 maja – 1 czerwca,
- w MRPiPS – spotkanie z delegacją brytyjską (przedstawiciele instytucji HM Revenue & Customs – HMRC) – 27 września,
- rozmowy z przedstawicielami Deutsche Rentenversicherung – 11-13 października,
- rozmowy z przedstawicielami instytucji łącznikowych i właściwych holenderskiej instytucji SVB – 13 listopada.

12.4. Działalność informacyjno-popularyzatorska

W ramach przygotowań do spotkań poradnictwa dla Polaków w formie stacjonarnej w 2023 r. prowadzone były rozmowy z przedstawicielami Konsulatów RP w państwach europejskich. Dodatkowo umożliwiono Polakom za granicą możliwość kontaktu i spotkania z przedstawicielem ZUS. W 2023 r. zorganizowano:

- 5 Poradnictw stacjonarnych dla Polaków zamieszkujących i/lub pracujących za granicą nt. praw i obowiązków wynikających z przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego: Southampton – 20 kwietnia, Londyn – 21 kwietnia, Barcelona – 19 maja, Getafe (Madryt) – 20 maja, Chicago – 15-17 grudnia;
- 1 spotkanie online w formie webinaru jako poradnictwo dla Polonii w Holandii (we współpracy z Ambasadą RP w Hadze) – 18 września;
- 6 dni poradnictwa telefonicznego we współpracy z niemiecką instytucją zabezpieczenia społecznego DRV (Słubice – 2 marca, Zgorzelec – 11 maja, Szczecin – 1 czerwca, Berlin – 17 października, Görlitz – 7 listopada, Frankfurt nad Odrą – 7 grudnia),
- 6 dni poradnictwa stacjonarnego we współpracy z niemiecką instytucją zabezpieczenia społecznego DRV (Hanower – 25-27 kwietnia, Warszawa – 19-21 września).

13. PROGNOZY, BADANIA STATYSTYCZNE I AKTUARIALNE

13.1. Analityka biznesowa: prognozy, badania, analizy statystyczne i aktuarialne, narzędzia i rozwiązania wspierające potencjał analityczny Zakładu

Zakład Ubezpieczeń Społecznych z uwagi na szeroki zakres statutowej działalności posiada ogromne zasoby informacyjne. Stąd też prowadzi w bardzo szerokim zakresie prace analityczne i prognostyczne. Jest jedną z niewielu instytucji publicznych zobowiązanych ustawowo do cyklicznego przygotowywania prognoz aktuarialnych, zarówno krótko- jak i długoterminowych.

PROGNOZY

W 2023 r. stworzono kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model FUS21) do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych. W modelu tym zawarty jest submodel służący do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych. Model FUS21 obejmuje horyzont czasowy do 2080 r. Przy jego wykorzystaniu w 2023 r. przygotowano publikacje:

- „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2024-2028”,
- „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2024-2028”.

Model kohortowy wykorzystywany jest również do przeprowadzania różnego rodzaju symulacji wpływu zmian przepisów na sytuację finansową FUS.

Prognozy wpływów i wydatków FUS oraz FEP sporządzone zostały w trzech wariantach: pośrednim, pesymistycznym i optymistycznym. Różnią się one przyjętymi założeniami makroekonomicznymi przygotowanymi przez Ministerstwo Finansów.

Demografia stanowi jeden z podstawowych czynników, który ma wpływ na kondycję finansową ubezpieczeń społecznych. Stąd też punktem wyjścia do prognoz sporządzanych przez ZUS jest prognoza demograficzna. Z uwagi na spójność z założeniami makroekonomicznymi Ministerstwa Finansów w prognozach wykorzystano prognozę demograficzną przygotowaną przez Ministerstwo Finansów w 2023 r. dla potrzeb długoterminowych założeń makroekonomicznych.

Wyniki 5-letniej prognozy wpływów i wydatków FUS wskazują, że rosnąć będzie zapotrzebowanie na pozaskładkowe przychody FUS (np. dotacje, zasilanie środkami z Funduszu Rezerwy Demograficznej). Poziom deficytu w przyszłości zależeć będzie w dużej mierze od sytuacji makroek-

onomicznej kraju. Prezentują to poszczególne warianty prognozy, a także wyniki wyrażone różnymi miarami (kwoty nominalne, ceny stałe z 2022 r., wydolność, wyniki w procencie PKB).

Niezależnie od wariantu prognozy saldo roczne FUS cały czas maleje, co oznacza wzrost deficytów rocznych funduszu. We wszystkich trzech wariantach deficyt roczny FUS w 2028 r. jest większy niż w 2024 r.

Na deficyt roczny FUS (ujemne saldo roczne FUS) w prognozowanym okresie wpływa przede wszystkim deficyt i jego rozmiar w funduszu emerytalnym i w funduszu chorobowym. Każdy z tych dwóch funduszy przez wszystkie prognozowane lata generuje deficyty roczne.

Również **wyniki 5-letniej prognozy wpływów i wydatków FEP** wskazują, że fundusz wymagać będzie corocznego zasilania dotacjami z budżetu państwa. We wszystkich wariantach w latach 2024-2025 maleje saldo roczne FEP w kwotach zdyskontowanych. Oznacza to pogłębianie się deficytu rocznego FEP. Powodem tego jest większa liczba nowoprzyznaczonych emerytur pomostowych od 2024 r. w związku ze zmianą przepisów (likwidacja wygasającego charakteru i poszerzenie kręgu osób uprawnionych do tego świadczenia). Prognozuje się, że po wzroście deficytu rocznego w pierwszych latach prognozy nastąpi poprawa sytuacji finansowej FEP od 2026 r. we wszystkich wariantach, tzn. deficyt roczny FEP będzie malał oraz wzrośnie wydolność FEP.

ANALIZY

Z uwagi na posiadane kompetencje oraz zaawansowane modele prognostyczne, Zakład Ubezpieczeń Społecznych przygotowuje przekrojowe analizy oraz wylicza szacunkowe skutki finansowe projektowanych zmian przepisów z zakresu ubezpieczeń społecznych.

W 2023 r., prowadząc intensywne prace analityczno-prognostyczne, oszacowano skutki finansowe wielu projektowanych zmian, m.in.:

- zmian w zakresie wcześniejszego przejścia na emeryturę nauczycieli po spełnieniu wymaganych warunków stażowych (różne warianty zmian w Karcie Nauczyciela),
- zmian polegających na umożliwieniu pobierania łącznie renty rodzinnej oraz innego świadczenia (emerytury, renty z tytułu niezdolności do pracy), czyli wprowadzenia tzw. „renty wdowiej” (różne warianty),
- zmiany w zakresie finansowania absencji chorobowej przez pracodawców (różne warianty),
- zmian w zasadach ustalania wysokości zasiłku pogrzebowego wypłacanego przez ZUS (dwa warianty),
- wydłużenia okresu korzystania z małej działalności gospodarczej plus (MDG+) (kilka wariantów),
- rozszerzenia liczby uprawnionych do RSU o kobiety, które urodziły dokładnie troje dzieci,
- wprowadzenia dodatku rodzicielskiego dla kobiet w wieku 60 i więcej lat, które urodziły co najmniej czworo dzieci oraz nie mają prawa do rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego,
- zniesienia limitu 36 miesięcy w okresie korzystania z opłacania preferencyjnych składek w ramach tzw. małej działalności gospodarczej plus (MDG+),

- zmian w warunkach uprawniających do prowadzenia tzw. małej działalności gospodarczej plus (MDG+),
- wprowadzenia dobrowolności podlegania ubezpieczeniom społecznym dla osób prowadzących pozarolniczą działalność,
- wprowadzenia zwolnienia z opłacania składek dla prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, tzw. „wakacje składowe” (wiele wariantów),
- podwyższenia wysokości minimalnego wynagrodzenia od 1 stycznia 2024 r.,
- wprowadzenia prawa do emerytury bez względu na wiek w przypadku posiadania wysokiego stażu i/lub zgromadzenia odpowiedniego kapitału emerytalnego (kilka wariantów),
- zmian w zasadach waloryzacji składek na ubezpieczenie emerytalne zewidencjonowanych na koncie ubezpieczonego dla osób, którym wysokość świadczenia ustalona była w czerwcu w latach 2009-2019,
- wprowadzenia możliwości obliczania emerytur według nowych zasad bez pomniejszania podstawy obliczenia emerytury o sumę kwot pobranych emerytur wcześniejszych,
- wprowadzenia drugiej waloryzacji świadczeń w danym roku pod warunkiem, że inflacja w pierwszym półroczu danego roku będzie większa niż 5%,
- uchylenia wygasania emerytur pomostowych,
- zmian w wysokości rent socjalnych.

Szacowano również koszt wypłaty tzw. 13-tej i 14-tej emerytury, wpływ średniego dalszego trwania życia na wysokość emerytur. Obliczono także narosłe zobowiązania Zakładu wobec pracowników z tytułu odpraw emerytalnych i nagród jubileuszowych na 31 grudnia 2022 r.

Co trzy lata wykonywane są obliczenia dla celów Grupy Roboczej ds. Starzenia się Ludności (AWG - Ageing Working Group) działającej w ramach Komitetu ds. Polityki Ekonomicznej Komisji Europejskiej. Wyniki symulacji dla Polski zamieszczone są w raporcie „Ageing Report Economic and Budgetary Projections for the EU”, w którym prezentowany jest wpływ starzenia się ludności na wydatki publiczne, w tym na długookresową stabilność systemów emerytalnych. W 2023 r. przeanalizowano 11 scenariuszy wpływów i wydatków FUS dla celów edycji AWG2024. Scenariusze różniły się przyjętymi założeniami makroekonomicznymi i demograficznymi przygotowanymi przez AWG.

Ponadto przeprowadzonych zostało szereg symulacji wysokości emerytur przy wykorzystaniu narzędzi/kalkulatorów zbudowanych na potrzeby tych zadań.

Zostały zaktualizowane parametry makroekonomiczne i demograficzne w kalkulatorach emerytalnych dostępnych na stronie internetowej ZUS, na PUE ZUS oraz u Doradców Emerytalnych.

SPRAWOZDAWCZOŚĆ BIEŻĄCA

Bogatym źródłem informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych jest prowadzona w Zakładzie sprawozdawczość bieżąca, która zaspokaja potrzeby informacyjne w zakresie planowania, zarządzania oraz nadzoru nad jednostkami terenowymi ZUS. Co miesiąc jednostki terenowe przekazują 33 sprawozdania oraz generowanych jest kilkaset raportów z Systemu Wspomagania Analiz Statystycznych 9A. Na podstawie uzyskanych ze sprawozdawczości informacji sporządzane są

syntetyczne wydawnictwa o ubezpieczeniach społecznych w cyklach miesięcznych, kwartalnych i rocznych.

W 2023 roku Zakład kontynuował Program „Dobry start” oraz w ramach polityki rodzinnej, tj. „Rodzina 500 plus” (świadczenie wychowawcze), dofinansowanie obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna, „Rodzinny kapitał opiekuńczy” (RKO), także dla uchodźców. Informacje o powyższych działaniach Zakładu według stanu na dany dzień prezentowano w formie raportów w cyklu tygodniowym w zakresie danych o realizacji wniosków i postępowań oraz wypłacanych świadczeń.

Miesięcznie przekazywano dla Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej 43 złożone wielowymiarowe raporty według podziału administracyjnego kraju (województwo/powiat/gmina) i dodatkowo m.in. według rodzaju wnioskodawcy, wieku dziecka, z wyszczególnieniem danych o uchodźcach, którzy przybyli na terytorium Polski z terytorium Ukrainy w związku z działaniami wojennymi prowadzonymi na terytorium tego państwa.

W cyklu miesięcznym publikowane są w Portalu Statystycznym ZUS w ramach strony internetowej Zakładu dane dotyczące programów wsparcia rodzin w układzie według województw/powiatów/gmin.

BADANIA STATYSTYCZNE

ZUS prowadzi liczne badania statystyczne, które pozwalają na przekrojową analizę zjawisk z zakresu ubezpieczeń społecznych. Źródło danych do badań stanowią informacje zapisane w modułach Systemu Wspomagania Analiz Statystycznych 9A, m.in. z obszaru orzecznictwa lekarskiego, absencji chorobowej, rehabilitacji leczniczej prowadzonej w ramach prewencji rentowej ZUS, świadczeń emerytalno-rentowych. Badania są realizowane także we współpracy z pracownikami odpowiednich komórek w oddziałach ZUS. Do najważniejszych spośród prowadzonych badań należą:

- **Badanie statystyczne osób poddanych rehabilitacji leczniczej w 12 miesięcy po odbytej rehabilitacji.**
Pozyskane w badaniu informacje służą wnioskowaniu o populacji osób rehabilitowanych i ich cechach demograficzno-społecznych, jak płeć, wiek, zawód, miejsce zamieszkania, a także o przyczynach chorobowych kierowania na leczenie rehabilitacyjne, świadczeniach pobieranych w momencie skierowania na rehabilitację oraz o świadczeniach pobieranych w okresie 12 miesięcy od zakończenia rehabilitacji leczniczej.
- **Badanie wysokości emerytur i rent, świadczeń przedemerytalnych wypłacanych przez ZUS.**
Badanie jest przeprowadzane corocznie, po waloryzacji w marcu. Badanie to umożliwia analizę zmian w strukturze wysokości wypłacanych emerytur i rent.
- **Badanie absencji chorobowej z powodu choroby własnej lub konieczności sprawowania opieki nad chorym członkiem rodziny.**
Uzyskane z zaświadczeń lekarskich informacje pozwalają na analizę orzeczonej czasowej niezdolności do pracy. Publikacja „Absencja chorobowa w 2022 roku” prezentuje:

- rozmiar zjawiska (poprzez określenie liczby dni absencji chorobowej, liczbę zaświadczeń lekarskich, w tym absencję związaną z pobytem w szpitalu, liczbę osób, którym wystawiono zaświadczenie lekarskie),
- zróżnicowanie przestrzenne,
- przyczyny chorobowe powodujące absencję chorobową,
- strukturę cech społeczno-demograficznych osób, które w danym roku przebywały raz lub kilkakrotnie na zwolnieniu lekarskim z tytułu choroby własnej, opieki nad dzieckiem, opieki nad innym członkiem rodziny.

W 2023 r. był prowadzony comiesięczny monitoring absencji chorobowej ogółem oraz absencji z tytułu choroby własnej.

Za okres od września do grudnia 2022 r. oraz za okres od stycznia do czerwca 2023 r. zostały opracowane informacje na temat absencji chorobowej nauczycieli, prezentujące liczbę dni absencji i liczbę zaświadczeń lekarskich z tytułu choroby własnej ubezpieczonych w ZUS według płci i wieku nauczycieli, według rodzaju szkół (z wyłączeniem szkolnictwa wyższego), jednostek chorobowych stanowiących najczęstszą przyczynę absencji tej grupy zawodowej.

Opracowano Raport o absencji chorobowej w 2022 r. zwracający uwagę na zmiany w kształtowaniu się absencji pod kątem dynamiki zjawiska, jak też przyczyn chorobowych.

W 2023 r. nadal prowadzono **comiesięczne analizy** liczby wystawionych zaświadczeń lekarskich w związku z niezdolnością do pracy spowodowaną koronawirusem SARS-CoV-2, liczby dni absencji chorobowej, zróżnicowania przestrzennego poziomu absencji, a także analizy absencji chorobowej ubezpieczonych w ZUS zatrudnionych u płatników z sekcji Q - opieka zdrowotna i pomoc społeczna oraz z sekcji P – edukacja.

▪ **Badanie wydatków poniesionych w 2022 roku na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy w korelacji z jednostką chorobową.**

Badanie wydatków pozwala na określenie poziomu wydatków na poszczególne rodzaje świadczeń związanych z niezdolnością do pracy z obszaru obsługiwane przez ZUS: renty z tytułu niezdolności do pracy, w tym wypadkowe, na renty socjalne, na absencję chorobową, na świadczenia rehabilitacyjne, na rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS w korelacji z jednostką chorobową będącą przyczyną niezdolności do pracy.

▪ **Badanie statystyczne rent z tytułu niezdolności do pracy przyznanych w 2022 roku z powodu wypadków przy pracy i chorób zawodowych.**

W badaniu analizowane są cechy społeczno-demograficzne, takie jak płeć, wiek, zawód, miejsce zatrudnienia oraz miejsce zamieszkania rencistów. Badana jest okoliczność powstania niezdolności do pracy, rodzaj wydarzenia powodującego wypadek lub uraz, przyczyna chorobowa tej niezdolności, stopień niezdolności do pracy oraz okres jej trwania.

▪ **Badanie populacji emerytów i rencistów – tworzenie (corocznie) zbioru danych jednostkowych o emeryturach i rentach.** Pozyskane w badaniu informacje służą analizie populacji emerytów i rencistów pod kątem ich cech demograficzno-społecznych, takich jak płeć, wiek, miejsce zamieszkania, a także wysokości pobieranych przez nich świadczeń.

DZIAŁALNOŚĆ INFORMACYJNA

ZUS jest głównym źródłem informacji o ubezpieczeniach społecznych dla statystyki publicznej. Od lat współpracuje z Głównym Urzędem Statystycznym. Przekazuje zbiory danych, zarówno jednostkowych, jak i zagregowanych generowane z systemów informatycznych ZUS.

Zarówno wyniki badań i analiz, jak również szeroko udostępniane informacje statystyczne, wykorzystywane są przez wiele instytucji publicznych, placówek naukowych oraz odbiorców prywatnych. Na ich podstawie opracowywane są przekrojowe tablice, materiały, analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz ubezpieczenia zdrowotnego (na potrzeby wewnętrzne oraz innych instytucji polskich i zagranicznych, takich jak: komisje sejmowe i senackie, Ministerstwo Rozwoju i Technologii, Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Kancelarię Prezesa Rady Ministrów, Kancelarię Prezydenta, Główny Urząd Statystyczny, Ministerstwo Zdrowia, Narodowy Bank Polski), a także wynikające z potrzeb EUROSTAT (m.in. Narodowy Rachunek Zdrowia).

Analiza wyników badań statystycznych i danych statystycznych umożliwia oszacowanie wielu projektowanych zmian przepisów i stanowi niejednokrotnie podstawę decyzji w zakresie ubezpieczeń społecznych podejmowanych na szczeblu rządowym.

Na podstawie gromadzonych informacji, badań, analiz i prognoz, opracowywane są publikacje przedstawiające i opisujące:

- prognozy wpływów i wydatków FUS i FEP na lata 2024-2028,
- orzeczenia lekarzy orzeczników i komisji lekarskich ZUS (w tym orzeczenia ustalające procentowy uszczerbek na zdrowiu),
- płatników składek na ubezpieczenie wypadkowe, którzy złożyli Informację ZUS IWA,
- ubezpieczonych wykonujących prace w szczególnych warunkach lub o szczególnym charakterze – na podstawie dokumentów ZUS ZSWA,
- ważniejsze informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych,
- emerytury i renty przyznane w danym roku,
- cudzoziemców w polskim systemie ubezpieczeń społecznych,
- strukturę wysokości świadczeń wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu,
- wydatki na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy,
- pracujący emeryci i renciści,
- informację o świadczeniach pieniężnych – miesięcznie i kwartalnie,
- informację o realizacji wybranych zadań przez oddziały ZUS.

ZUS przygotowywał również dane wykorzystane do publikacji - Sprawozdanie z realizacji postanowień Europejskiej Karty Społecznej.

W 2023 r. wydano Rocznik Statystyczny Ubezpieczeń Społecznych za lata 2018-2020 zawierający dane statystyczne pozyskiwane z systemów informatycznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz wyniki badań statystycznych, obejmujących m.in.: aspekty finansowe, wypłaty świadczeń długo- i krótkoterminowych, świadczeń z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych, funkcjonowanie systemu orzecznictwa lekarskiego o niezdolności do pracy czy rehabilitacji leczniczej prowadzonej w ramach prewencji rentowej ZUS. Wybrane kategorie przedstawiono w korelacji z cechami społeczno-demograficznymi ubezpieczonych i świadczeniobiorców.

Zagregowane dane statystyczne z zakresu ubezpieczeń społecznych zaspakajają potrzeby wynikające z wymagań EUROSTAT-u (ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).

Szeroki zakres danych z zakresu ubezpieczeń społecznych jest także udostępniany na stronie internetowej w Portalu statystycznym ZUS (PSZ) w postaci zestawień prezentujących np. dane dotyczące płatników składek, ubezpieczonych, emerytur i rent, programów wsparcia dla rodzin. Portal Statystyczny podzielony jest na 12 kategorii tematycznych, z których każda zawiera tablice aktualne oraz archiwalne od 2012 r. Tabele zamieszczone w Portalu są aktualizowane na bieżąco. Obecnie w Portalu zamieszczonych jest blisko 4 tys. tabel, a do końca 2023 roku Portal został odwiedzony 539,0 tys. razy. Prezentowane zestawienia danych statystycznych zostały w większości dostosowane do obowiązujących standardów WCAG.

Szeroko udostępniane informacje statystyczne, wykorzystywane są przez wiele instytucji publicznych, placówek naukowych oraz odbiorców prywatnych. Na ich podstawie opracowywane są przekrojowe tablice, materiały, analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz ubezpieczenia zdrowotnego (na potrzeby wewnętrzne oraz innych instytucji polskich i zagranicznych).

W 2023 r. udostępniono ponad 250 tys. informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych.

13.2. Rozwój nowoczesnej analityki danych w ZUS

Mając na celu rozwój i podniesienie dojrzałości środowiska Business Intelligence (BI) w ZUS oraz jego promocję, przeprowadzono kolejne Seminarium poświęcone m.in. zagadnieniom dotyczącym podejmowania decyzji w oparciu o dane oraz bieżącym trendom BI na rok 2023. Zostało ono skierowane m.in. do dyrektorów departamentów Centrali, dyrektorów oddziałów, doradców ds. danych powołanych w Centrali i oddziałach oraz innych pracowników bezpośrednio zaangażowanych w realizację procesów analitycznych.

Zrealizowano projekt mający na celu przeprowadzenie kompleksowej analizy przedwdrożeniowej w zakresie budowy i wdrożenia w ZUS nowoczesnego zintegrowanego systemu analitycznego służącego eksploracji danych biznesowych (APW SEDB). Wyniki prac wraz z rekomendacjami zostały przedstawione Zarządowi Zakładu, który podjął decyzję o rozpoczęciu prac mających na celu budowę i wdrożenie Systemu Eksploracji Danych Biznesowych (systemu kompleksowej analityki danych, klasy HD). Realizowano również projekt mający na celu budowę i wdrożenie systemu wspomagającego zarządzanie wiedzą o aktywach informacyjnych ZUS (SID ZUS).

Przygotowano kolejną wersję Portalu Business Intelligence dostępnego w intranecie Zakładu, którego zadaniem jest promowanie nowoczesnych metod i technik zbierania, eksploracji, interpretacji i analizy danych. Portal BI ma charakter informacyjno-edukacyjny i obejmuje syntezę najważniejszych zagadnień BI – zarówno w kontekście ogólnym, jak i działań oraz planów ZUS w tym obszarze.

Kontynuowano prace związane z bieżącym utrzymaniem i rozwojem narzędzi pomagających w zarządzaniu zasobami informacyjnymi takich jak Rejestr Pojęć Biznesowych czy Korporacyjny Model Danych. W ramach tych narzędzi uaktualniono oraz opracowano nowe pojęcia biznesowe

oraz modele danych związane z obsługą obszarów informacyjnych Zakładu (m.in. ze względu na zmiany legislacyjne).

Skala działalności operacyjnej ZUS, związana z tym duża ilość przetwarzanych danych oraz kierunki rozwoju cyfryzacji państwa (m.in. wynikające z *Polityki dla rozwoju sztucznej inteligencji w Polsce*) wymagają odpowiednich narzędzi dostarczających w sprawny sposób wiedzy o zasobach informacyjnych. Realizacja działań związanych z pracami nad rozwojem środowiska Business Intelligence w ZUS pozwala na unowocześnienie procesu ewidencjonowania, modelowania i udostępniania informacji. Prace realizowane w 2023 roku systematycznie dążyły nie tylko do upowszechnienia wiedzy o aktywach informacyjnych, ale również do powiększenia potencjału analitycznego poprzez rozszerzenie zakresu wykorzystywanych analitycznie danych, projektowanie zbioru reguł i działań związanych z zapewnieniem wiedzy o aktywach informacyjnych oraz rozwojem architektury systemów analitycznych.

14. PODSUMOWANIE

Zaprezentowane sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2023 r. pokazuje, jak szeroki wachlarz zadań jest przedmiotem działalności ZUS. Poza realizacją zadań statutowych, Zakład kontynuował dodatkowe zadania powierzone przez państwo w związku z pandemią COVID-19 oraz nowe zadania związane z obsługą rządowych programów prorodzinnych i pomocowych.

Rok 2023 r. to przede wszystkim:

- zapewnienie ciągłości wypłaty świadczeń,
- zapewnienie płynności finansowej funduszy,
- realizacja zadań związanych z obsługą rządowych programów prorodzinnych dla Polaków (obsługa wniosków: z programu Dobry Start 300+, o świadczenia wychowawcze 500+, w sprawie rodzinnego kapitału opiekuńczego (RKO) i o dofinansowanie pobytu dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna),
- realizacja zadań związanych z obsługą rządowych programów prorodzinnych dla obywateli Ukrainy, którzy przybyli do Polski w związku z działaniami wojennymi (obsługa wniosków: z programu Dobry Start 300+, o świadczenia wychowawcze 500+, w sprawie rodzinnego kapitału opiekuńczego (RKO) i o dofinansowanie pobytu dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna),
- obsługa rocznego rozliczenia składki zdrowotnej za 2022 r.,
- przygotowania do obsługi od 1 stycznia 2024 r. wniosków o świadczenia wspierające dla osób z niepełnosprawnością,
- wsparcie udzielane w ramach Tarczy gazowej (od 1 kwietnia 2023 r.),
- sukcesywne podnoszenie jakości obsługi klientów poprzez rozwój cyfrowych kanałów dostępu i nowych e-usług oraz doskonalenie tradycyjnych form obsługi klientów,
- prowadzenie prac w celu ograniczenia długu technologicznego poprzez rozbudowanie infrastruktury techniczno-systemowej PUE ZUS i KSI ZUS,
- przygotowanie pakietu zmian legislacyjnych,

- kontynuacja zadań w celu zapewnienia adekwatnego poziomu bezpieczeństwa, również w zakresie cyberbezpieczeństwa,
- zapewnienie przejrzystości i konkurencyjności prowadzonych postępowań o udzielenie zamówień publicznych,
- kontynuowanie procesu automatyzacji i elektroniczacji,
- dalsza poprawa warunków pracy.

14.1. Porównanie danych lata 2022 – 2023

Sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2023 r. zawiera syntetyczne informacje dotyczące zadań zrealizowanych przez Zakład, w szczególności takich jak: realizacja dochodów, kontrola płatników składek, obsługa ubezpieczonych, płatników składek i świadczeniobiorców, orzecznictwo lekarskie, prewencja rentowa i wypadkowa, akcje masowe, jak również uwzględnia kwestie związane z funkcjonowaniem ZUS jako instytucji, w tym m.in. reorganizację ZUS, sytuację finansową i majątkową Zakładu, działania na rzecz poprawy warunków pracy, politykę personalną, działania na rzecz doskonalenia standardów obsługi klientów oraz rozwoju dla nich usług elektronicznych, zarządzanie bezpieczeństwem ZUS i klientów, współpracę międzynarodową, działalność edukacyjną i informacyjną, a także prognozy, badania statystyczne i aktuariale.

Poniżej zaprezentowano najważniejsze dane dotyczące zadań realizowanych przez ZUS w zakresie działalności podstawowej.

WNIOSKI OGÓLNE

W 2023 r. w porównaniu do 2022 r.:

1. Na wysokim poziomie utrzymuje się liczba korespondencji składanej elektronicznie: w 2023 r. było to 22,4 mln, a w 2022 r. – 22,8 mln.
2. Na zbliżonym poziomie utrzymuje się liczba maili obsługiwanych przez COT: w 2023 r. obsłużono 1,2 mln maili, a w 2022 r. – 1,3 mln.
3. Na tym samym poziomie utrzymuje się obsługa połączeń telefonicznych: 3,6 mln.
4. Kwota wpłat na NRS zwiększyła się o 16,2%.
5. Ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne spadła o 0,4%. Zwiększyła się o 27,6% kwota skierowana do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne. Zwiększyła się również o 32,7% kwota odzyskanych należności.
6. Zwiększyła się o 14,0% liczba udzielonych układow ratalnych, natomiast spadła o 24,3% kwota objętych tym rodzajem ulgi.
7. Zmalała liczba udzielonych odroczeń terminów płatności o 13,7% oraz spadła o 47,2% kwota objętych tym rodzajem ulgi.
8. Umorzono o 4,9% mniej należności w stosunku do roku poprzedniego.
9. Zmniejszyła się o 37,7% kwota odpisanych należności na ubezpieczenia społeczne, z uwagi na ich przedawnienie.
10. Liczba wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych spadła o 182 294, tj. o 3,3%.

11. Zmniejszyła się liczba wydanych decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego o 3,3 tys., tj. 0,88%.
12. Wzrosła liczba decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku o 3 744, tj. o 23,38%.
13. Wzrosła liczba osób, w odniesieniu do której przeprowadzono kontrole prawidłowości wykorzystania zwolnień lekarskich o 26 233 osoby, tj. o 41,74% oraz liczba osób, których pozbawiono prawa do zasiłku o 1 352 osoby, tj. o 17,27%.
14. Liczba zwaloryzowanych świadczeń utrzymała się na podobnym poziomie - zwaloryzowano świadczenia dla 8,5 mln osób.
15. Od 1 marca 2023 r. świadczenia wzrosły o ponad 18 proc. Minimalna emerytura wzrosła o 250,00 zł.
16. Miesięczny skutek waloryzacji emerytur i rent wypłacanych z FUS, łącznie z waloryzacją dodatków pielęgnacyjnych i dla sierot zupełnych w 2023 r. wyniósł 3 445,7 mln zł i był wyższy o 2 032,2 mln zł od skutku waloryzacji odnotowanego w 2022 roku.
17. Wzrosła liczba wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – wpłynęło 243,5 tys. wniosków, a w 2022 r. 215,7 tys. wniosków.
18. Wzrosła liczba wydanych decyzji dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych – w 2023 r. liczba wydanych decyzji wyniosła 193,9 tys., natomiast w 2022 r. – 173,9 tys.
19. Wzrosła liczba wydanych zaświadczeń A1 – z 722 560 w roku 2022 do 849 432 w roku 2023.
20. Lekarze orzecznicy wydali ogółem o 2,5% więcej orzeczeń, a komisje lekarskie ZUS o 2,4% więcej orzeczeń.
21. Liczba wydanych przez lekarzy orzeczników orzeczeń zwiększyła się zarówno w sprawach ustalania uprawnień do świadczeń (o 3,0%) jak i w sprawach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy (o 1,4%).
22. Liczba odwołań od decyzji wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego oraz liczba wyroków sądów pierwszej instancji w tych sprawach w roku 2023 wzrosły w porównaniu z rokiem 2022 – odpowiednio o 9,5% oraz 7,4%. Zmniejszył się natomiast odsetek wyroków sądów I instancji, w których sąd uwzględnił odwołanie ubezpieczonego w takich sprawach (w 2023 r. wyniósł on 23,5% wobec 24,4% w roku 2022).
23. Wzrosła liczba osób objętych ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem.
24. Wzrosła kwota podzielonych i wypłaconych środków zapisanych na subkontach.
25. Spadła liczba wysłanych zawiadomień o obowiązku złożenia pisemnego oświadczenia o stosunkach majątkowych istniejących między ubezpieczonym a jego współmałżonkiem oraz o tym, że może wskazać osoby uprawnione do otrzymania środków po jego śmierci (WZOM).
26. Spadła liczba wydanych interpretacji indywidualnych, o których mowa w art. 34 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców.

DANE SZCZEGÓŁOWE

WYNIKI FINANSOWE FUNDUSZY

1. W 2023 r. **przychody FUS** wyniosły według przypisu **366 448 015 tys. zł** i były o 53 795 083 tys. zł większe niż w 2022 r. **Koszty FUS** wyniosły **365 304 630 tys. zł** i były wyższe o 50 370 535 tys. zł od kosztów poniesionych w 2022 r. Na koniec 2023 r. **stan FUS** wyniósł **10 171 124 tys. zł**, tj. o 1 143 385 tys. zł więcej niż na początku roku.
2. Na 31 grudnia 2023 r. **wartość aktywów finansowych FRD** łącznie ze środkami pieniężnymi na rachunku bankowym wyniosła **47 472 257 tys. zł**, co oznacza wzrost o 2 330 204 tys. zł w porównaniu do stanu na koniec 2022 r.
3. **Przychody FEP** w 2023 r. wyniosły **2 288 204 tys. zł** i wzrosły w porównaniu do roku 2022 o 383 737 tys. zł. **Koszty FEP** w 2023 r. wyniosły **2 265 701 tys. zł** i wzrosły w porównaniu do 2022 r. o 447 655 tys. zł. **Stan FEP** na koniec 2023 r. wyniósł **182 240 tys. zł.**, tj. o 22 503 tys. zł więcej niż na początku roku.
4. **Fundusz Alimentacyjny w likwidacji**
 - Według stanu na 31 grudnia 2023 r. do wyegzekwowania pozostawało:
 - 2 823 700 tys. zł (co wskazuje na 7% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 174 740 osób zobowiązanych do alimentacji,
 - 2 512 tys. zł (co wskazuje na 14% spadek w stosunku do roku poprzedniego) od 1 609 osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego.
 - W 2023 r. wydano 2 790 decyzji o udzieleniu ulgi na spłatę należności FAL na łączną kwotę 46 802 tys. zł, co stanowi spadek o 5% w stosunku do 2022 r. W 2023 roku umorzono należności w łącznej kwocie 1 361 tys. zł, co stanowi spadek o 4% w stosunku do roku 2022.

PRZYCHODY I KOSZTY DZIAŁALNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. W 2023 r. **przychody ZUS** wyniosły **6 932 343 tys. zł**, a w 2022 r. 6 400 131 tys. zł. Poniesione **koszty ZUS** w 2023 r. wyniosły **7 120 490 tys. zł**, z kolei w 2022 r. 6 099 907 tys. zł.
2. **Nakłady inwestycyjne** poniesione przez Zakład w roku 2023 wyniosły **537 743,3 tys. zł**, co stanowi 85,1% planu i były niższe od kwoty planowanej o 93 836,7 tys. zł (zaplanowano 631 580,0 tys. zł). W 2022 r. realizacja planu inwestycyjnego wyniosła 575 414,6 tys. zł, co stanowi 71,3% zaplanowanych środków (zaplanowano 806 958,0 tys. zł).

REALIZACJA DOCHODÓW

1. W roku 2023 płatnicy składek przekazali blisko 34,8 mln wpłat na NRS (więcej o 6,5% w stosunku do roku 2022) w kwocie **437,1 mld zł** (tj. więcej o 16,2% w stosunku do roku 2022).
2. **Ściągalność składek na ubezpieczenia społeczne** w 2023 r. wyniosła 102% (w roku 2022 r. wyniosła 101,6%).
3. W 2023 r. ZUS skierował do przymusowego dochodzenia należności na ubezpieczenia społeczne na kwotę 7 423 486 tys. zł, które objęte zostały 1 451 546 tytułami wykonawczymi. Kwota ta była o 27,6% wyższa niż w roku 2022. **Odzyskano należności** na kwotę **2 168 094 tys. zł**. Były to wpłaty uzyskane w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych

oraz dobrowolne wpłaty płatników po wdrożeniu egzekucji. Odzyskane należności w ramach prowadzonych postępowań egzekucyjnych były wyższe o 32,7% w stosunku do należności odzyskanych w roku 2022.

4. W 2023 r. udzielono **55,1 tys. układów ratalnych** na łączną kwotę **2 650 398 tys. zł**, przy czym liczba udzielonych układów ratalnych była wyższa 14,0% w stosunku do 2022 r., natomiast nastąpił spadek o 24,3% kwoty objętej tym rodzajem ulgi; wpłynęło 94,6 tys. wniosków o układ ratalny (o 17,9% więcej niż w roku 2022);
5. W 2023 r. udzielono **6,5 tys. odroczeń** terminu płatności składek na kwotę **530 251 tys. zł**, co stanowi spadek liczby udzielonych odroczeń o 13,7% w stosunku do 2022 r.; nastąpił również spadek o 47,2% kwoty objętej tym rodzajem ulgi; wpłynęło 15,7 tys. wniosków o odroczenie terminu płatności składek (o 1,6% mniej w niż w roku 2022).
6. W 2023 r. **umorzono 38 076 tys. zł należności**, co stanowi 4,9% spadek w porównaniu do 2022 r., kiedy to umorzono 40 051 tys. zł.
7. W 2023 r. **z powodu przedawnienia ZUS odpisał należności z tytułu składek** na ubezpieczenia społeczne na kwotę **741 571 tys. zł**, co oznacza spadek o 37,7% w stosunku do roku 2022, kiedy to odpisał należności na kwotę 1 189 918 tys. zł.

UBEZPIECZENIA

1. W 2023 r. objęto ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym narastająco **38,2 tys. osób** sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem. W 2022 r. było to 22,4 tys. osób.
2. W 2023 r. dokonano **podziału/wypłaty środków zapisanych na subkontach** osób ubezpieczonych na łączną **kwotę 981 204,3 tys. zł**, a w 2022 r. na kwotę – 867 723,0 tys. zł.
3. W 2023 r. wysłano 401,5 tys. sztuk WZOM, a w 2022 r. 584,7 tys.
4. W 2023 r. wydano **942** interpretacje indywidualne, a w 2022 r. 1 005.

ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE KRAJOWE

1. W 2023 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc **emerytury i renty** finansowane z FUS dla **7 900,4 tys. osób** (a w 2022 r. dla 7 826,7 tys. osób).
2. W 2023 r. do ZUS wpłynęło ogółem:
 - 813,3 tys. **wniosków pierwszorazowych** o emerytury, renty, renty socjalne, świadczenia przedemerytalne, świadczenia uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji i świadczeń wyrównawczych dla osób uprawnionych do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dziećmi wymagającymi stałej opieki. W 2022 r. wniosków było mniej o 36 tys., tj. o 4,24% (odnotowano 849,3 tys. wniosków).
 - 2 816,9 tys. **wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych**. Było ich mniej o 91,5 tys., tj. o 3,15% w porównaniu do 2022 r. (kiedy to wpłynęło 2 908,4 tys. wniosków).
 - 76,7 tys. **wniosków o pozostałe świadczenia** i było ich więcej o 0,6 tys., tj. 0,79% w porównaniu do 2022 r. (kiedy to wpłynęło 76,1 tys. wniosków).
3. W 2023 r. załatwiono **1 710,8 tys. spraw z urzędu**, w tym 57,2 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku poprzedniego tego typu spraw było

mniej o 47,4 tys., tj. o 2,70%, a emerytur przyznanych z urzędu było więcej o 7,9 tys., tj. o 16,02%.

4. W 2023 r. wydano łącznie **878,1 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych**, w tym decyzji przyznających 740 tys. i decyzji odmownych 138,1 tys. W porównaniu do 2022 r. (kiedy to wydano 891,9 tys. decyzji) nastąpił spadek liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych o 13,8 tys., tj. o 1,55%.
5. W 2023 r. załatwiono ogółem **2 758,8 tys. wniosków** wymagających wydania **decyzji zamiennych**. W porównaniu do 2022 r. (kiedy to załatwiono 2 881 tys. wniosków) załatwionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych było mniej o 122,2 tys., tj. o 4,24%.
6. W 2023 r. wydano **489 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego**. W stosunku do 2022 r. (kiedy to wydano 507,9 tys. decyzji) zmniejszyła się liczba wydanych decyzji w sprawie kapitału początkowego o 18,9 tys. (3,72%).
7. W 2023 r.:
 - przyznano **113,8 tys. okresowych emerytur kapitałowych**, tj. o 6,4 tys. więcej niż w 2022 r. (kiedy to przyznano 107,4 tys. takich emerytur); emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
 - wpłynęło **25,4 tys. wniosków o przyznanie prawa do emerytury pomostowej** (w 2022 r. wpłynęło 24,7 tys. takich wniosków), prawo do niej zostało ustalone dla **10,8 tys. osób** (w 2022 r. dla 10,9 tys. osób),
 - wpłynęło **5,4 tys. wniosków o przyznanie prawa do nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego** (w 2022 r. wpłynęło 5,5 tys. takich wniosków), prawo do niego zostało ustalone dla **3,2 tys. osób** (w 2022 r. dla 3,1 tys. osób).

ŚWIADCZENIA DŁUGOTERMINOWE ZAGRANICZNE

1. W 2023 r. komórki realizujące umowy międzynarodowe (RUM) otrzymały **243,5 tys. wniosków** o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie rozporządzeń unijnych oraz dwustronnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym (w 2022 r. otrzymano **215,7 tys. wniosków**), z tego:
 - 201,3 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia,
 - 29,2 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce.
2. W 2023 r. wydano **193,9 tys. decyzji** dotyczących polskich emerytur i rent realizowanych na podstawie umów międzynarodowych (p pierwszorazowych i zamiennych), natomiast w roku 2022 – 173,9 tys. decyzji.

ŚWIADCZENIA KRÓTKOTERMINOWE

1. W 2023 r. oddziały Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:
 - rozpatrzyły **4 969 791 spraw o wypłatę świadczeń krótkoterminowych i zasiłków pogrzebowych** (w 2022 r. rozpatrzono 5 156 417 spraw),

- zrealizowały **5 404 522 wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych** na kwotę **10 929 906,2 tys. zł.** W porównaniu do 2022 r. zrealizowano o 182 294 mniej wypłat zasiłków, natomiast kwota wypłat w porównaniu do 2022 r. wzrosła o 629 378,1 tys. zł.
- w wyniku kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS wydały **19 755 decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku** (w 2022 r. – 16 011 decyzji) za **127 497 dni** (w 2022 r. – 98 079 dni) na kwotę **12 826,6 tys. zł** (w 2022 r. – 8 670,4 tys. zł),
- przeprowadziły kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do **89 079 osób** (w 2022 r. – 62 846 osób); w wyniku tych działań **pozbawiono prawa do zasiłku 9 181 osób** (w 2022 r. – 7 829 osób) na kwotę **16 447,1 tys. zł** (w 2022 r. – 13 319,5 tys. zł) za **165 675 dni** (w 2022 r. – 136 134 dni),
- przekazały **1 265,1 tys.** świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2022 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych (w 2022 r. 1 356,5 tys. świadczeniobiorcom),
- wydały **369 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego**, w tym 322,5 tys. decyzji przyznających. W porównaniu do 2022 r. nastąpił spadek liczby wydanych decyzji o 3,3 tys., tj. 0,88% (w 2022 r. wydano 372,3 tys. decyzji).

ORZECZNICTWO LEKARSKIE I PREWENCJA RENTOWA

1. W 2023 r. **lekarze orzecznicy ZUS** wydali łącznie **1 177,1 tys. orzeczeń** (o 2,5% więcej niż w 2022 r., kiedy to wydano 1 148,6 tys. orzeczeń).
2. **Komisje lekarskie Zakładu** wydały w 2023 r. łącznie **77,3 tys. orzeczeń** (o 2,4% więcej niż w roku 2022, kiedy wydano 75,5 tys. orzeczeń), z czego 62,8 tys. orzeczeń (tj. 81,1%) w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w roku 2022 odsetek ten wynosił 80,9%, wobec 61,1 tys. orzeczeń wydanych w związku ze sprzeciwem).
3. **Lekarze orzecznicy** wydali w 2023 r. **61,4 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS** (wzrost o 2% w porównaniu z rokiem 2022, kiedy wydano 60,2 tys. takich orzeczeń), a **komisje lekarskie Zakładu wydały 2,0 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej** (w roku 2022 – 1,9 tys.).
4. Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło **19,6 tys. odwołań** od decyzji wydanych na podstawie orzeczenia lekarskiego, dotyczących wydanego orzeczenia (o 9,5% więcej niż w roku 2022, kiedy wpłynęło 17,9 tys. odwołań). Sądy pierwszej instancji wydały w tych sprawach w 2023 r. **18,8 tys. wyroków** (o 7,4% więcej niż w roku 2022), **uwzględniając odwołanie ubezpieczonego w 4,4 tys. przypadków, co stanowi 23,5% wyroków** wydanych w tych sprawach w 2023 r. (dla porównania w roku 2022 odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 24,4%, a odwołanie uwzględnione zostało w 4,3 tys. przypadków).
5. Na realizację zadań z zakresu **prewencji rentowej** w 2023 r. zaplanowano kwotę w wysokości **302 237 tys. zł**, tj. o 49 737 tys. zł więcej niż w roku 2022. **Wydatki** w 2023 r. wyniosły **179 623 tys. zł**, podczas gdy w 2022 r. – 140 603 tys. zł. Tym samym kwota wydatków w 2023 r. wzrosła o 27,8% w stosunku do roku 2022. W 2022 r. rehabilitację leczniczą ukończyły 49 963

osoby, a w 2023 r. – **48 411 osób**, co stanowi spadek o 3% w stosunku do liczby osób, które ukończyły rehabilitację w roku 2022.

6. Na realizację zadań z zakresu **prewencji wypadkowej** w 2023 r. zaplanowano kwotę w wysokości **114 412 tys. zł**, tj. o 14 257 tys. zł więcej niż w roku 2022. W 2023 r. **wydatki** na prewencję wypadkową wyniosły **104 442 tys. zł**, podczas gdy w 2022 r. – 91 464 tys. zł. Tym samym kwota wydatków w 2023 r. wzrosła o ponad 14% w porównaniu do 2022 r.

KONTROLA PŁATNIKÓW SKŁADEK

1. W 2023 roku przeprowadzono **26 754 kontrole płatników składek** (w 2022 r. – 26 997 kontroli). Nieprawidłowości ujawniono w 25 059 kontrolach płatników składek (w 2022 r. – 24 113 kontrolach), w tym wynik finansowy w 21 833 kontrolach. Kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem **489,0 mln zł** (w 2022 r. – 357,2 mln zł).

ŚWIADCZENIA Z PROGRAMÓW DLA RODZIN

1. W 2023 r. zapewniono obsługę 5 067,1 tys. wniosków o **świadczenie z programu Rodzina 500+** na 7 736,7 tys. dzieci. Natomiast w 2022 r. wpłynęło 5 109,6 tys. wniosków na 7 863,5 tys. dzieci. W ramach programu Rodzina 500+ w 2023 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie 40 191,8 mln zł, tj. o 16 625,4 mln zł więcej w porównaniu do roku 2022, kiedy to przekazano 23 566,4 mln zł.
2. W 2023 r. zapewniono obsługę 187,7 tys. wniosków o **świadczenie z programu Rodzinny kapitał opiekuńczy** na 190 tys. dzieci. Natomiast w 2022 r. wpłynęło 625,6 tys. wniosków na 641,5 tys. dzieci. W ramach programu RKO w 2023 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie 2 138,2 mln zł, tj. o 1 298 mln zł mniej niż w roku 2022, kiedy to przekazano 3 436,2 mln zł.
3. W 2023 r. zapewniono obsługę 104,7 tys. wniosków w ramach **dofinansowania obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna** na 115,1 tys. dzieci. Natomiast w 2022 r. wpłynęło 205,8 tys. wniosków na 206,9 tys. dzieci. W ramach programu tzw. dofinansowania żłobkowego w 2023 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie 424,3 mln zł, tj. o 93,1 mln zł więcej w porównaniu do roku 2022, kiedy to przekazano 331,2 mln zł.
4. W 2023 r. zapewniono obsługę 3 237,7 tys. wniosków o **świadczenie dobry start** na 4 586 tys. dzieci. Natomiast w 2022 r. wpłynęło 3 418,7 tys. wniosków na 4 808,6 tys. dzieci. W ramach programu Dobry Start w 2023 r. do beneficjentów programu przekazano łącznie 1 354,3 mln zł, tj. o 7,8 mln zł więcej niż w 2022 r., kiedy to **przekazano 1 346,5 mln zł**.

REALIZACJI PROGRAMÓW DLA RODZIN W RAMACH WSPARCIA DLA OBYWATELI UKRAINY

1. W 2023 r. w zakresie **programu Rodzina 500+** zapewniono obsługę 204 tys. wniosków na 399,4 tys. dzieci, natomiast w 2022 r. wpłynęło 673,5 tys. wniosków na 1 011 tys. dzieci. W ramach realizacji programu Rodzina 500+ do uchodźców z Ukrainy w 2023 r. przekazano 1 455,2 mln zł, tj. o 308,1 mln zł mniej w porównaniu do 2022 r., kiedy to przekazano 1 763,3 mln zł.
2. W 2023 r. w zakresie **programu Rodzinny Kapitał Opiekuńczy** zapewniono obsługę 6,6 tys. wniosków na 7,7 tys. dzieci, natomiast w 2022 r. wpłynęło 23 tys. wniosków na 23,6 tys.

- dzieci. W ramach realizacji programu RKO do uchodźców z Ukrainy w 2023 r. przekazano 57,2 mln zł, tj. o 41,4 mln zł mniej niż w 2022 r., kiedy to przekazano 98,6 mln zł.
3. W 2023 r. w zakresie **dofinansowania obniżenia opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna** zapewniono obsługę 2,3 tys. wniosków na 2,8 tys. dzieci, natomiast w 2022 r. 3,7 tys. wniosków na 4,4 tys. dzieci. W ramach programu tzw. dofinansowania żłobkowego do uchodźców z Ukrainy w 2023 r. przekazano 5,1 mln zł, tj. o 2,6 mln zł więcej niż w 2022 r., kiedy to przekazano 2,5 mln zł.
 4. W 2023 r. w zakresie **programu Dobry Start 300+** zapewniono obsługę 86,3 tys. wniosków o świadczenie dobry start na 116,2 tys. dzieci, natomiast w 2022 r. wpłynęło 125,9 tys. wniosków na 163,9 tys. dzieci. W ramach programu Dobry Start w 2023 r. do uchodźców z Ukrainy przekazano 37,4 mln zł, tj. o 7,9 mln zł mniej w porównaniu do 2022 r., kiedy to przekazano 45,3 mln zł.

SPIS TABEL

Tabela 1. Wpływy z egzekucji na ubezpieczenia społeczne w latach 2022 – 2023.....	24
Tabela 2. Kwoty umorzonych należności w latach 2022-2023	25
Tabela 3. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłaconych przez ZUS według stanu na grudzień 2023 r.	29
Tabela 4. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwiania wniosków pierwszorazowych	31
Tabela 5. Liczba rozpatrzonych spraw w latach 2021 – 2023	38
Tabela 6. Liczba wypłat zasiłków w latach 2021 – 2023	39
Tabela 7. Sprawy obsługiwane przez automat w 2023 r.	41
Tabela 8. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych	56
Tabela 9. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	58
Tabela 10. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	59
Tabela 11. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych	60
Tabela 12. Skala ulg i umorzeń należności FAL (w likwidacji) w roku 2023	61
Tabela 13. Realizacja „Planu działalności ZUS na rok 2023”	69
Tabela 14. Zatrudnienie w podziale na płeć	72
Tabela 15. Zatrudnienie w podziale na wiek.....	73
Tabela 16. Zakupy sprzętu komputerowego w latach 2019 – 2023	75
Tabela 17. Wydatki poniesione w 2023 r. na poprawę warunków pracy.....	75
Tabela 18. Liczba osób niepełnosprawnych w ogólnym stanie zatrudnienia ZUS (stan na 31 grudnia 2023 r.)	88
Tabela 19. Digitalizacja akt a oszczędności w ZUS (stan na dzień 29 grudnia 2023 r.)	98
Tabela 20. Stopień realizacji celów ze Strategii rozwoju IT	100
Tabela 21. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2023 r.	114
Tabela 22. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2023 r.....	115
Tabela 23. Realizacja planu inwestycyjnego Zakładu w 2023 r. w podziale na grupy zadań.....	116
Tabela 24. Zestawienie projektów ZUS realizowanych w 2023 r., współfinansowanych ze środków europejskich	119
Tabela 25. Dane statystyczne w zakresie obsługi klientów w latach 2022-2023.....	130

SPIS WYKRESÓW I DIAGRAMÓW

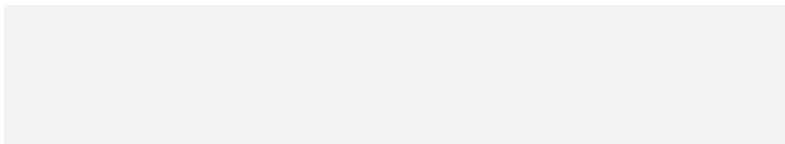
Wykres 1. Realizacja wniosków RPG (stan na 31 grudnia 2023 r.).....	19
Wykres 2. Struktura kont płatników aktywnych i nieaktywnych z uwzględnieniem salda konta (według stanu na koniec roku)	21
Wykres 3. Liczba i kwota wpłat przekazywanych do ZUS w latach 2017-2023.....	22
Wykres 4. Struktura pokrycia należności wpłat z 2023 r.....	22
Wykres 5. Udział % w strukturze zadłużenia kont aktywnych i nieaktywnych płatników składek z uwzględnieniem definicji przedsiębiorcy	23
Wykres 6. Struktura zadłużenia za poszczególne okresy w roku 2022 i 2023	23
Wykres 7. Struktura wiekowa kwoty zadłużenia na ubezpieczenia społeczne za lata 1999-2022/2023	24
Wykres 8. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2023 r. w podziale na schorzenia	51
Diagram 1. Wynik przeglądu wybranych rodzajów ryzyka w 2023 r.....	71
Wykres 9. Przyrost funduszu wynagrodzeń osobowych na przestrzeni lat	76
Wykres 10. Przeciętne wynagrodzenie zasadnicze z angaży w latach 2022-2023	77
Wykres 11. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie zasadnicze	77
Wykres 12. Procentowy udział wypożyczeń akt w postaci elektronicznej oraz papierowej w 2023 r..	97

PRZEDKŁADAM SPRAWOZDANIE

opracowane w Gabinetie Prezesa na podstawie materiałów komórek organizacyjnych Centrali ZUS

Dyrektor Gabinetu Prezesa

Elżbieta Czyżowska

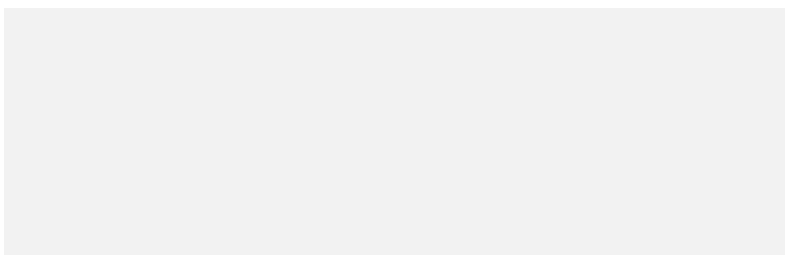


Warszawa, 26 marca 2024 r.

Prezes Zakładu:

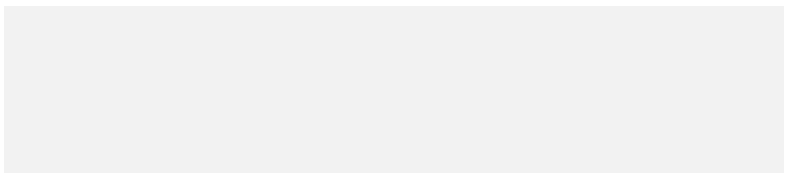
z upoważnienia Prezesa Zakładu

**Członek Zarządu Zakładu
nadzorujący Pion Świadczeń
i Orzecznictwa**

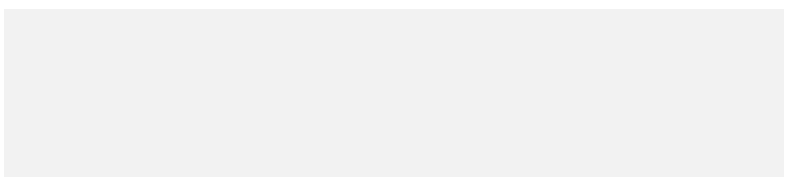


Członkowie Zarządu:

**Członek Zarządu Zakładu
nadzorujący Pion Finansów
i Realizacji Dochodów**



**Członek Zarządu Zakładu
nadzorujący Pion Operacji
i Eksploatacji Systemów**



**Członek Zarządu Zakładu
nadzorujący Pion Administracji
i Zamówień Publicznych**

