

ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH



## **Sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2012 rok**

*przyjęte przez Zarząd Zakładu Ubezpieczeń Społecznych uchwałą Nr 13 z dnia 26 marca 2013 r. w sprawie przyjęcia „Sprawozdania z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2012 rok” oraz zatwierdzone uchwałą Nr 14/III/IV/2013 Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 5 czerwca 2013 roku w sprawie zatwierdzenia Sprawozdania z wykonania planu finansowego oraz Sprawozdania z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za rok 2012*

Warszawa, marzec 2013 roku

I. WSTĘP.....	4
II. INFORMACJE OGÓLNE O FUNKCJONOWANIU ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH .....	6
1. Realizacja Strategii przekształceń ZUS na lata 2010-2012.....	6
1.1. Badania satysfakcji klientów .....	9
1.2. Usprawnienia obsługi klientów .....	10
1.3. Regionalizacja niektórych zadań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	12
1.4. Wdrażanie zarządzania procesowego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.....	14
2. Realizacja planu działalności ZUS.....	14
3. Sytuacja finansowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	17
3.1. Przychody .....	17
3.2. Koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych .....	18
3.3. Działania prowadzące do uzyskiwania oszczędności środków finansowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	19
3.4. Wykorzystanie środków unijnych .....	20
4. Zarządzanie zasobami ludzkimi .....	21
5. Działalność inwestycyjna oraz zarządzanie nieruchomościami.....	24
6. Systemy informatyczne .....	26
6.1. Realizacja umowy na modyfikacje KSI .....	26
6.2. Realizacja umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS w ujęciu usługowym .....	27
6.3. Rozwój platformy SAP w ZUS .....	28
6.4. Zmiany w realizacji usług przetwarzania przez ZETO i własnych ośrodków ROI .....	28
6.5. Funkcjonowanie systemów informatycznych wspomagających wykonanie zadań.....	29
7. Działania kontrolne .....	30
7.1. Kontrola płatników składek.....	30
7.2. Kontrola działalności własnej .....	30
7.3. Realizacja zadań audytowych .....	32
8. Badania, analizy statystyczne i aktuarialne.....	34
9. Popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych .....	38
10. Współpraca międzynarodowa .....	40
III. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE OBSŁUGI UBEZPIECZONYCH, ŚWIADCZENIOBIORCÓW I PŁATNIKÓW SKŁADEK.....	44
1. Stwierdzenie i ustalenie obowiązku ubezpieczeń społecznych.....	44
2. Ustalenie uprawnień do świadczeń z zabezpieczenia społecznego oraz wypłacanie tych świadczeń .....	45
2.1. Świadczenia emerytalno-rentowe.....	45
2.2. Świadczenia krótkoterminowe .....	50
2.3. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych.....	53
3. Orzecznictwo lekarskie, prewencja rentowa i wypadkowa.....	55
4. Prowadzenie indywidualnych kont ubezpieczonych i kont płatników składek .....	59
5. Realizacja dochodów.....	60
IV. INFORMACJE O DYSPONOWANIU ŚRODKAMI FINANSOWYMI FUNDUSZY	65
1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych .....	65
1.1. Przychody .....	65
1.2. Koszty .....	66
1.3. Wynik finansowy .....	68
2. Fundusz Rezerwy Demograficznej .....	69
3. Fundusz Emerytur Pomostowych.....	70

4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji.....	72
V. INFORMACJE O REALIZACJI ZADAŃ ZLECANYCH ZAKŁADOWI.....	74
1. Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.....	74
2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne.....	74
3. Przekazywanie składek do Otwartych Funduszy Emerytalnych.....	74
4. Świadczenia rodzinne.....	75
5. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne.....	75
6. Renta socjalna.....	75
7. Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS .....	76
8. Podatek dochodowy od osób fizycznych .....	76
VI. SPIS TABEL .....	77
VII.SPIS WYKRESÓW .....	78

## I. WSTĘP

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest państwową jednostką organizacyjną posiadającą osobowość prawną, wykonującą zadania z zakresu ubezpieczeń społecznych na podstawie ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2009 r. Nr 205, poz. 1585 ze zm.). Do zadań tych należy m.in. realizacja przepisów o ubezpieczeniach społecznych (np. stwierdzanie i ustalanie obowiązku ubezpieczeń społecznych, wymierzanie i pobieranie składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne, prowadzenie indywidualnych kont ubezpieczonych i kont płatników składek), ale również dysponowanie środkami finansowymi funduszy ubezpieczeń społecznych czy też popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych.

Ponadto, w swojej działalności ZUS zobowiązany jest stosować przepisy innych ustaw prawa krajowego, przepisy unijne oraz umowy i porozumienia bilateralne dotyczące zabezpieczenia społecznego.

W 2012 r. struktura organizacyjna Zakładu Ubezpieczeń Społecznych nie uległa zasadniczym zmianom. Konstrukcje organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w aktach powszechnie obowiązujących (ustawa o systemie ubezpieczeń społecznych, statut ZUS) nie zmieniły się. W skład Centrali ZUS wchodziło bez zmian 31 komórek organizacyjnych Centrali. Sieć terenowych jednostek organizacyjnych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na dzień 31 grudnia 2012 r. stanowiły 43 oddziały, 213 inspektoratów oraz 69 biur terenowych.

W 2012 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych zadania realizowane były w trzech płaszczyznach wskazanych w Regulaminie organizacyjnym ZUS: procesowej (kształtując rozwiązania w zakresie systemu zarządzania procesowego), projektowej (związanej z systemem zarządzania projektami) oraz organizacyjnej (związanej z systemem zarządzania strukturą organizacyjną). Zmiany Regulaminu związane były z kontynuacją prac nad regionalizacją zadań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz doprecyzowaniem zadań przypisanych do komórek organizacyjnych.

Działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, zmierzające do poprawy jakości obsługi klientów, jak również sukcesywnego zdobywania coraz większego zaufania społeczeństwa oraz poprawy wizerunku Instytucji, zostały docenione poprzez przyznanie wielu prestiżowych nagród, m.in: Wektory 2012, Nagroda Software AG Polska dla Innowacyjnych Klientów i Partnerów za wdrożenie pierwszego w kraju e-urzędu, czyli Platformy Usług Elektronicznych, która została uznana przez specjalistów IT za najlepszy projekt e-administracji w Europie. Ponadto Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych branżowy magazyn

Computerworld przyznał we wrześniu 2012 r. tytuł „Lidera Informatyki” oraz Kapituła VII Kongresu Gospodarki Elektronicznej – nagrodę „Partner Roku” za działania na rzecz promocji idei ubankowienia wśród polskich emerytów.

W ramach kontynuacji procesu modernizacji ZUS zapoczątkowanego w „Strategii przekształceń Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2010 – 2012” w grudniu 2012 roku Zarząd ZUS przyjął „Strategię rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015”.

Niniejsze Sprawozdanie zawiera opis zadań zrealizowanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2012 roku, jak również uwzględnia kwestie związane z funkcjonowaniem ZUS jako instytucji.

## II. INFORMACJE OGÓLNE O FUNKCJONOWANIU ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

### 1. Realizacja Strategii przekształceń ZUS na lata 2010-2012

Realizowana w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych od 2010 roku *Strategia przekształceń Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2010-2012* ukierunkowana była na budowę satysfakcji klientów poprzez wdrażanie nowoczesnych rozwiązań mających na celu poprawę sprawności, jakości i efektywności świadczonych usług. W ramach działań strategicznych w latach 2010-2012 zapoczątkowano szereg projektów o charakterze infrastrukturalnym podnoszących efektywność pracy oraz poziom obsługi klientów, takich jak: zwiększenie stopnia wykorzystania elektronicznych narzędzi kontaktu i obsługi klientów, wdrożenie zarządzania procesowego, realizacja koncepcji *front/back office* wraz z optymalizacją wykorzystania zasobów, a także wprowadzenie systemu monitorowania kosztów w całym Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

Cel nadrzędny *Strategii przekształceń...* określony jako „Zwiększenie satysfakcji klientów poprzez projektowanie procesów i organizację zasobów przy zachowaniu przejrzystości i efektywności gospodarowania środkami publicznymi” stanowił wyznacznik kierunków modernizacji ZUS. Kierunki te zostały ujęte w czterech celach głównych:

- zwiększenie stopnia elektronizacji kontaktu z klientem;
- zwiększenie skuteczności realizacji procesów;
- zwiększenie efektywności organizacyjnej;
- kontrola efektywności finansowej.

W procesie kaskadowania główne cele strategiczne ZUS zostały uszczegółowione w politykach obszarowych, stanowiących narzędzia wdrażania *Strategii przekształceń...* w wyznaczonych ośmiu obszarach funkcjonalnych ZUS.

W 2012 roku kontynuowane były prace nad projektami i działaniami związanymi z realizacją celów *Strategii przekształceń...* Zakładały one istotne zmiany jakościowe nie tylko w procesach i standardach obsługi klientów, ale również w modernizacji, wyposażeniu i wizualizacji sieci placówek ZUS. Jednocześnie prowadzone były działania zmierzające do poprawy obsługi klientów poprzez zdalne kanały dostępu. Kontynuowane były prace nad wdrożeniem zmian systemowych w zakresie procesów i czynności *back office* w celu znaczącego uproszczenia i skrócenia czasu obsługi spraw. Ponadto prowadzone były działania w obszarze IT związane ze zmianami w systemach operacyjnych w związku z przebudową

procesów *front office*, jak również ze zmianami w procesach wspomagających realizację zadań ZUS. Kluczowe inicjatywy strategiczne w tym zakresie związane były m.in. z:

- prowadzeniem pomiaru realizacji zadań podstawowych i dodatkowych w ramach kwartalnego systemu oceny oddziałoów;
- wdrażaniem w ZUS zarządzania procesowego poprzez realizację Programu „Opracowanie i optymalizacja procedur określających standardy obsługi klientów w ZUS” współfinansowanego ze środków europejskich;
- realizacją projektu „Platforma usług elektronicznych dla klientów ZUS” współfinansowanego ze środków europejskich;
- zapewnieniem kompleksowej i pełnej obsługi klientów w ramach wdrażania modelu *front office* (m.in. poprzez zwiększenie wolumenu spraw możliwych do załatwiania „od ręki” w placówkach ZUS, elektroniczną świadczonej usług, dbałość o satysfakcję klienta, uwzględnienie migracji, wprowadzenie zasad obsługi klientów);
- dostosowaniem organizacji i zasobów do zarządzania procesowego m.in. poprzez ujednolicenie struktury organizacyjnej terenowych jednostek organizacyjnych ZUS, tworzenie wyspecjalizowanych centrów usług i reorganizację zasobów ludzkich w ramach realizacji modelu *back office*;
- prowadzeniem cyklicznych badań satysfakcji klientów (w ramach projektu „Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców” współfinansowanego ze środków europejskich) będących źródłem informacji o oczekiwaniach klientów ZUS oraz oceny wprowadzanych zmian w ich obsłudze.

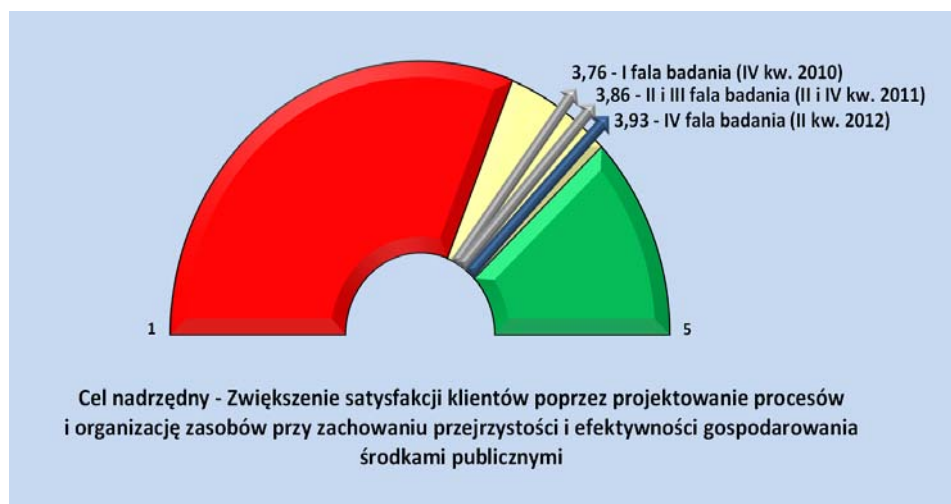
Prowadzony w okresach półrocznych monitoring realizacji *Strategii przekształceń...* wykazał, iż główne cele strategiczne realizowane były zgodnie z zadeklarowaną pożądaną tendencją, co obrazuje poniższa tabela.

Cel	Miernik	Poziom bazowy	Pożądana tendencja	Poziom na dn. 2012-06-30
Zwiększenie stopnia elektronicznej obsługi klienta (e-ZUS)	Liczba rodzajów wniosków możliwych do złożenia za pośrednictwem EUP i NPI	5	wzrost	31
	Liczba wniosków złożonych za pośrednictwem EUP i NPI w stosunku do liczby wniosków ogółem składanych do ZUS	1,94%	wzrost	2,36%
Zwiększenie skuteczności realizacji procesów	Syntetyczny wskaźnik sprawności	77,04%	wzrost	89,39%
	Syntetyczny wskaźnik jakości	51,77%	wzrost	82,16%

Zwiększenie efektywności organizacyjnej	Syntetyczny wskaźnik wydajności	62,73%	wzrost	78,78%
Kontrola efektywności finansowej	Poziom zmienności syntetycznego wskaźnika kosztu jednostkowego	4,97%	utrzymanie w paśmie 5%	4,14%

Tabela 1. Zestawienie celów głównych i mierników monitorowanych w ramach mechanizmu budowania satysfakcji klientów, założonego w Strategii przekształceń... w oparciu o raport za I półrocze 2012 r.

Pozytywne zmiany w działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wynikające z realizacji celów *Strategii przekształceń Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2010-2012* przyniosły zarówno poprawę satysfakcji klientów, jak i wizerunku ZUS. W okresie od IV kwartału 2010 r. do II kwartału 2012 r. nastąpił wzrost wskaźnika celu nadrzędnego, tj. *wskaźnika satysfakcji klientów* z poziomu 3,76 do 3,93 (w pięciostopniowej skali ocen), co obrazuje poniższy wykres.



Wykres 1. Zmiana wartości wskaźnika satysfakcji klientów ZUS od IV kwartału 2010 r. do II kwartału 2012 r.

Zmiany te wpłynęły także na zwiększenie poziomu akceptacji społecznej dla działań ZUS, który zgodnie z wynikami badań prowadzonych przez CBOS na przestrzeni lat 2009-2012 wzrósł z ok. 20% do 32%. Oznacza to, iż przyjęte w ramach *Strategii przekształceń...* kierunki zmian związane z budową satysfakcji klientów okazały się właściwe i dlatego też zostaną one utrzymane w kolejnym okresie planowania strategicznego, tj. w latach 2013-2015.

W grudniu 2012 roku Zarząd ZUS przyjął *Strategię rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015*, która będzie kontynuacją procesu modernizacji ZUS



zapoczątkowanego w *Strategii przekształceń...* W ramach nowej Strategii ZUS nadal będzie pracował nad poprawą obsługi klientów, usprawnieniem komunikacji zewnętrznej, optymalizacją procesów i dostosowaniem organizacji do zarządzania procesowego przy zachowaniu przejrzystych i racjonalnych zasad gospodarowania środkami publicznymi. Realizując wymienione cele Zakład Ubezpieczeń Społecznych ma nadzieję stać się organizacją przyjazną dla klienta, która cieszy się zaufaniem społecznym i opinią instytucji otwartej na nowe technologie. Dla osiągnięcia tego zamierzenia niezwykle istotnym jest zakorzenienie, zainicjowanych w *Strategii przekształceń...*, pozytywnych zmian w kulturze organizacyjnej ZUS. W związku z tym w *Strategii rozwoju...* pojawia się dodatkowy aspekt związany z budowaniem tej kultury poprzez zwiększanie satysfakcji pracowników.

### **1.1. Badania satysfakcji klientów**

W 2012 r. kontynuowano badanie satysfakcji klientów ZUS. Badanie zaplanowano na lata 2010-2013 w podziale na siedem etapów. W części dotyczącej badania przedsiębiorców jest ono realizowane w ramach projektu „Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców”. W 2012 r. zrealizowano czwarty i piąty etap badania, podczas których przeprowadzono dwa badania metodą wywiadów telefonicznych CATI oraz jedno badanie metodą wywiadów bezpośrednich CAPI. Po realizacji piątego etapu badania zaobserwować można stale rosnący trend w ogólnym poziomie satysfakcji klientów ZUS, szczególnie w grupie przedsiębiorców. Ponadto respondenci dostrzegają coraz więcej pozytywnych zmian w funkcjonowaniu ZUS. Podczas ostatniego etapu badania dobrze oceniono możliwości, jakie obecnie daje obsługa klientów przez Internet. Korzystnie ocenione zostały nowe możliwości obsługi spraw związanych z funkcjonowaniem Nowego Portalu Informacyjnego. Świadczeniobiorcy dostrzegają pozytywne zmiany w funkcjonowaniu placówek ZUS i usprawnienie obsługi dzięki wprowadzanym rozwiązaniom.

W kontakcie internetowym najwyżej oceniono nowe usługi: możliwość dokonania elektronicznych płatności z tytułu składek, możliwość umówienia przez portal pue.zus.pl wizyty w placówce ZUS oraz obsługę spraw przez aplikację e-Płatnik, a także możliwość przesyłania przez portal pue.zus.pl wniosków lub dokumentów.

Klienci ZUS zarówno w kontaktach osobistych, jak i telefonicznych najwyżej oceniają kulturę i kompetencje pracowników oraz ich uprzejmość i życzliwość.

W ramach pięciu etapów badania satysfakcji klientów ZUS zebrano opinie 59.960 klientów i zrealizowano: pięć badań telefonicznych CATI, trzy badania bezpośrednie CAPI, dwa badania fokusowe FGI.

W II połowie 2012 r. ZUS zrealizował pierwszą z trzech tur zaplanowanych na lata 2012-2013 „Badań jakości obsługi klientów metodą „mystery shopping” w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”. W ramach pierwszej tury badań TNS Polska S.A. na zlecenie ZUS przeprowadził 1102 wizyty tajemniczych klientów we wszystkich 325 terenowych jednostkach organizacyjnych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, dla 3 grup klientów, tj. przedsiębiorców, ubezpieczonych i świadczeniobiorców. Badanie „mystery shopping” jako w pełni obiektywna metoda oceny procesu obsługi klientów umożliwia Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych sprawdzenie czy obowiązujące standardy obsługi klientów są przestrzegane, pomaga doskonalić jakość obsługi klientów, a raport z badań dostarcza strategicznych informacji Zarządowi ZUS.

## **1.2. Usprawnienia obsługi klientów**

W ramach realizacji usprawnienia obsługi klientów podjęto następujące działania:

- **System Kierowania Ruchem (SKR)** – 10 kwietnia 2012 r. został podpisany Protokół odbioru przedmiotu umowy w zakresie dostarczenia i wdrożenia Systemu Kierowania Ruchem, którego celem jest zarządzanie płynnością ruchu klientów oraz czasem oczekiwania na obsługę w lokalizacjach ZUS. Tym samym zakończony został projekt wdrożenia systemu we wszystkich placówkach ZUS. System kierowania ruchem przystosowany jest do obsługi osób niepełnosprawnych. Przy wykorzystaniu SKR monitorowane jest natężenie ruchu klientów (liczba obsłużonych klientów, czas obsługi oraz czas oczekiwania na obsługę).

Zgodnie z zapisami umowy Wykonawca, przez okres 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru, zobowiązany jest świadczyć usługi utrzymaniowe SKR.

- **Samoobsługowe Urządzenia Informacyjne (SUI) tzw. urzędmaty** – w lipcu 2012 r. podpisana została umowa na zakup i wdrożenie samoobsługowych urządzeń informacyjnych w 158 terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS. W 2013 r. zaplanowano wdrożenie produkcyjne urzędmatów w pozostałych placówkach ZUS. Samoobsługowe urządzenia informacyjne umożliwiają klientom:
  - złożenie w formie papierowej dokumentów ubezpieczeniowych, wniosków i pism oraz otrzymanie potwierdzenia ich złożenia;

- korzystanie z serwisów internetowych ZUS, ze szczególnym uwzględnieniem dostępu do Nowego Portalu Informacyjnego (NPI) i jego funkcjonalności;
- kontakt z konsultantem Centrum Obsługi Telefonicznej (COT).

Urządomy przystosowane są do obsługi osób niepełnosprawnych.

- **Tablice informacyjne** – w październiku 2012 r. podpisana została umowa na zakup i wdrożenie 360 ekranów multimedialnych pełniących rolę tablic informacyjnych w terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS. W ramach projektu w około 230 placówkach ZUS na salach obsługi klientów zainstalowane zostały tablice, na których prezentowane są informacje dedykowane ubezpieczonym, płatnikom składek oraz świadczeniobiorcom dotyczące m.in. minimalnej podstawy wymiaru składek, stóp procentowych, wysokości składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne, minimalne wynagrodzenie za pracę, kwoty najniższych świadczeń emerytalnych oraz rentowych, kwoty dodatków do emerytur i rent, kwoty zasiłku pogrzebowego.

Projekt został zakończony w dniu 28 grudnia 2012 r. podpisaniem Protokołu odbioru przedmiotu umowy.

- **Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)** – w czerwcu 2012 r. w ramach Platformy Usług Elektronicznych (PUE) uruchomiono nowy system informatyczny dla Centrum Obsługi Telefonicznej, które świadczy usługi dla różnych grup klientów ZUS: płatników, ubezpieczonych, emerytów i rencistów, zasiłkobiorców, lekarzy. System informatyczny COT został zintegrowany z pozostałymi systemami w ramach PUE – Nowym Portalem Informacyjnym (NPI) i Systemem Kierowania Ruchem (SKR). Centrum Obsługi Telefonicznej działa w ramach struktury organizacyjnej Oddziału ZUS w Siedlcach w dwóch lokalizacjach: Mińsku Mazowieckim i Węgrowie. Wdrożenie nowego systemu dla COT oraz scentralizowanie usług telefonicznych realizowanych przez ZUS, poprzez ich umiejscowienie w jednej jednostce - Centrum Obsługi Telefonicznej, pozwoliło na zwiększenie kompleksowości usług telefonicznych świadczonych na rzecz Klientów ZUS oraz podniesienie ich jakości.

W okresie od 14 czerwca do 31 grudnia 2012 r. w COT obsłużono około:

- 376 tys. telefonicznych połączeń przychodzących do systemu automatycznej informacji głosowej (IVR);
- 295 tys. rozmów telefonicznych z konsultantami COT;
- 38 tys. interakcji e-mail;
- 31 tys. interakcji czat.

W 2012 r. zakończono przygotowania COT do rozszerzenia z dniem 1 stycznia 2013 r. zakresu świadczonych usług o nową grupę tematyczną – świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji unijnej i bilateralnej.

- **Nowy Portal Informacyjny** – w pierwszej połowie 2012 roku prowadzone były prace związane z produkcyjnym uruchomieniem Nowego Portalu Informacyjnego. Portal jako część Platformy Usług Elektronicznych został udostępniony klientom od 14 czerwca 2012 r. W ramach pierwszego wdrożenia uruchomione zostały profile informacyjne ubezpieczonego, płatnika składek oraz świadczeniobiorcy i członka rodziny, a także aplikacja e-Płatnik. Od 16 lipca 2012 r. udostępnione zostały profile profesjonalistów (lekarza i komornika) oraz wdrożona została usługa składania wniosków niesformalizowanych (na koniec 2012 roku dostępnych było 80 typów wniosków). Natomiast 1 września 2012 r. wdrożono e-Płatności (początkowo iPKO, a od 9 listopada 2012 r. – Inteligo). NPI zawiera treści i usługi ogólnodostępne, dedykowane dla wszystkich klientów (Wirtualny Doradca i Wirtualny Inspektorat, możliwość zadawania pytań drogą elektroniczną i chat z konsultantem COT) oraz treści dostępne dla klientów zarejestrowanych (dostęp do danych zgromadzonych na indywidualnych kontach w systemach dziedzinowych oraz usługi o charakterze transakcyjnym, pozwalające np. na przesłanie do ZUS wniosków lub zarezerwowanie wizyty w wybranej terenowej jednostce ZUS). Do końca 2012 r. profil NPI założyło ponad 55 tys. klientów ZUS. Złożono ponad 130 tys. wniosków i 11 tys. kompletów dokumentów ubezpieczeniowych.

### **1.3. Regionalizacja niektórych zadań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych**

W ramach kontynuacji zadań mających na celu centralizację realizacji wybranych zadań, rozszerzeniu uległ zakres zadań realizowanych przez: *Centrum Obsługi Korespondencji w sprawach Emerytalno-Rentowych* – wspierające Departament Świadczeń Emerytalno-Rentowych w obsłudze centralnej korespondencji w zakresie świadczeń emerytalno-rentowych oraz przez *Centrum Obsługi Świadczeń Wyjątkowych* – wspierające Departament Świadczeń Emerytalno-Rentowych w obsłudze spraw pierwszorazowych dotyczących świadczeń w drodze wyjątku przyznawanych przez Prezesa ZUS. Powołanie powyższych centrów w pionie świadczeń emerytalno-rentowych pozwoliło na optymalizację dostępnych zasobów kadrowych.

W ramach inicjatywy tworzenia wyspecjalizowanych centrów wiedzy i kompetencji w zakresie zadań realizowanych w obszarze obsługi klientów – po przeprowadzeniu pilotażu

w wybranych jednostkach – podjęto decyzję o wprowadzeniu do struktury organizacyjnej ZUS *Centrów Obsługi Wniosków Komorników Sądowych*. W okresie od dnia 1 października 2012 r. do dnia 1 stycznia 2013 r. utworzono Centra Obsługi Wniosków Komorników Sądowych (CWK) w oddziałach ZUS w: Bydgoszczy, Chrzanowie, Częstochowie, Elblągu, Jaśle, Koszalinie, Radomiu i Zielonej Górze. Do podstawowych zadań CWK należą:

- kompleksowa obsługa wniosków komorników sądowych o udostępnianie danych ze zbiorów ZUS;
- wyjaśnianie nieprawidłowości we wniosku oraz prowadzenie korespondencji uzupełniającej z komornikiem sądowym;
- wystawienie rachunku jedno- lub wielo- pozycyjnego, anulowanie i korekty rachunków;
- rejestrowanie wniosków wpływających bezpośrednio do oddziału CWK;
- raportowanie w zakresie realizowanych zadań.

W ramach opracowanej Koncepcji Reorganizacji IT w terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS przekształcono wszystkie dotychczas funkcjonujące w 43 oddziałach ZUS komórki obsługi informatycznej (OBI) w centra informatyczne. Utworzono:

- 11 *Centrów Serwisu Informatycznego (CSI)* – centra świadczące bezpośrednie wsparcie w grupach od 3 do 5 oddziałów stanowiących tzw. Regiony Informatyczne. Powołane CSI obejmują swoim zasięgiem wszystkie terenowe jednostki organizacyjne ZUS;
- 18 *Centrów Wsparcia Informatyki (CWI)* – centra zapewniające wsparcie informatyczne w określonych obszarach na rzecz całego ZUS; tworząc CWI przewidziano jednocześnie możliwość powołania kolejnych CWI poprzez wyodrębnianie zadań i etatów z CSI.

Precyzyjne określenie zakresu odpowiedzialności CSI, a docelowo również CWI oraz jednolita struktura organizacyjna usprawniły zarządzanie informatyką w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, monitorowanie i rozliczanie prac realizowanych przez pracowników pionu IT w terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS, a także pozwoliły na rozpoczęcie prac nad wprowadzeniem podejścia usługowego w odniesieniu do zadań informatyki, tj. dostarczania użytkownikom biznesowym w terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS uzgodnionych rozwiązań w postaci usług o zdefiniowanym zakresie i poziomie świadczenia.

#### **1.4. Wdrażanie zarządzania procesowego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych**

W ramach wdrażania zarządzania procesowego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2012 r. kontynuowane były prace związane z opisywaniem procesów wskazanymi do tego wewnętrznymi aktami prawnymi, tj. wprowadzaniem zasad normujących działalność ZUS w toku realizacji procesów oraz procedur stanowiących opis faktycznie realizowanego procesu i wykonywanych czynności operacyjnych. W ramach zadania nr 5 „Opracowanie i optymalizacja procedur określających standardy obsługi klientów ZUS” (Projekt „Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013) została opracowana i wdrożona nowa architektura zarządcza procesów, która wprowadziła w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych zarówno nowy układ procesów, jak i nowe zasady ich numerowania.

Optymalizacja została ukierunkowana na likwidację nadmiernej biurokracji, wprowadzenie uproszczeń proceduralnych i technologicznych, poprawę terminowości i poprawności realizacji czynności, przy jednoczesnej efektywności realizacji całego procesu. W ramach realizacji prac zostały podjęte działania zmierzające do podniesienia kompetencji pracowników ZUS w zakresie zarządzania procesowego. W tym celu przeprowadzono program szkoleniowy dla wybranych grup pracowniczych.

## **2. Realizacja planu działalności ZUS**

Na podstawie § 2 i 3 zarządzenia Nr 22 Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 sierpnia 2012 r. w sprawie niektórych obowiązków jednostek podległych i nadzorowanych w ramach kontroli zarządczej (Dz. Urz. MPiPS poz. 23) Zakład Ubezpieczeń Społecznych zobowiązany jest sporządzać plan działalności i sprawozdanie z jego wykonania na wzorach określonych w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 29 września 2010 r. w sprawie planu działalności i sprawozdania z jego wykonania (Dz. U. Nr 187, poz. 1254).

W planie działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na rok 2012 przyjęto cztery najważniejsze cele do realizacji oraz sześć mierników określających stopień ich realizacji. Poniższa tabela przedstawia planowane oraz osiągnięte wartości wskaźników na koniec roku 2012.

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
1	2	3	4	5
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	Wskaźnik ściągłości	0,99	0,99
2	Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	>0,98	1,00
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	>1,8	1,98
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o polskie świadczenia podlegające koordynacji	>1,3	1,52
3	Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	>0,8	0,90
4	Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	>=0,6	0,91

Tabela 2. Realizacja planu działalności ZUS na 2012 r.

W ramach realizacji celów przyjętych w planie działalności ZUS zaplanowano, a tym samym zrealizowano następujące zadania służące realizacji celu:

1) *Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń*

– w obszarze dochodów (wskaźnik ściągłości):

- nastąpiło rozszerzenie zakresu wdrażanych działań egzekucyjnych, w stosunku do roku 2011 nastąpił wzrost kwot skierowanych do egzekucji o ok. 12% (z 7,2 mld zł do 8,0 mld zł). Nastąpił również zauważalny wzrost (25%) kwot odzyskanych w ramach egzekucji własnej (z 1,1 mld zł do 1,4 mld zł);
- monitorowano poziom wskaźnika ściągłości oraz dochodzenia należności (wykorzystując w tym zakresie przekazywane cyklicznie listy szacowanych zaległości płatników składek), w celu ukierunkowania podejmowanych działań zmierzających do odzyskania zaległości;
- wdrożono standardy prowadzenia rozliczeń, określając ściśle reguły i terminy rozliczania kont płatników składek oraz wdrażania postępowań egzekucyjnych;
- od 2012 r. funkcjonuje jednolity system wspomaganie procesu dochodzenia należności przy użyciu aplikacji FW, przewidujący m.in. automatyczne generowanie dokumentów wykorzystywanych w toku postępowania egzekucyjnego, w tym czteropozycyjnych tytułów wykonawczych i wielopozycyjnych zajęć składników majątku;

## 2) Terminowa wypłata świadczeń

- w obszarze świadczeń krótkoterminowych (wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych):
  - wdrożono zmiany funkcjonalne w aplikacjach wspomagających przyznawanie i wypłatę zasiłków z ubezpieczeń społecznych w KSI ZUS, w tym wdrożono zmiany dotyczące procesu aprobaty spraw w aplikacjach zasiłkowych; sprawy spełniające określone kryteria są losowo przekazywane do wypłat bez aprobaty, dzięki czemu możliwe jest przyspieszenie terminu załatwienia spraw;
  - monitorowano terminowość wypłat świadczeń krótkoterminowych z wykorzystaniem raportów monitorujących przewidzianych w aplikacji BD – praca ciągła;
  - pilotażowo uruchomiono z dniem 1 czerwca 2012 r. Centrum Wsparcia Zasiłkowego w celu zapewnienia pomocy merytorycznej dla pracowników komórek zasiłków realizujących obsługę spraw w aplikacjach zasiłkowych;
  - wydano Procedury: „Obsługa zwrotów”, „Ujawnianie i dochodzenie nienależnie pobranych świadczeń i nadpłat”, zapewniające jednolitą i optymalną realizację procesów dotyczących obsługi spraw zasiłkowych;
- w obszarze świadczeń długoterminowych (wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych):
  - przygotowano funkcjonalność KSI ZUS, w szczególności w celu zapewnienia obsługi świadczeń niezreformowanych, pełnego zakresu nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego, emerytur zreformowanych przyznawanych po innych świadczeniach emerytalnych, wsparcia procesu zarządczego poprzez rozbudowę systemu raportującego; zrealizowano szkolenia dla dużej grupy nowych użytkowników KSI ZUS; przeprowadzono warsztaty doszkalające dla wiodących użytkowników aplikacji wspomagających obsługę świadczeń emerytalno-rentowych;
  - opracowano procedury do wybranych procesów realizowanych w pionie świadczeń emerytalno-rentowych oraz zoptymalizowano i zaktualizowano procesy i procedury do procesów;
  - monitorowano terminowość realizacji wniosków emerytalno-rentowych;
- w obszarze realizacji umów międzynarodowych (wskaźnik terminowości realizacji wniosków o polskie świadczenie podlegające koordynacji):
  - opracowano założenia i wdrożono do eksploatacji modyfikacje w zakresie poprawy funkcjonalności oprogramowania systemów informatycznych (EMIR i RENTIER)



wspomagających obsługę spraw emerytalno-rentowych ustalanych wg niezreformowanych zasad podlegających koordynacji oraz modyfikacje w zakresie poprawy funkcjonalności oprogramowania KSI ZUS wspomagającego obsługę spraw emerytalno-rentowych ustalanych wg zreformowanych zasad podlegających koordynacji;

- monitorowano terminowość rozpatrywania wniosków emerytalno-rentowych podlegających koordynacji na podstawie umów międzynarodowych na podstawie sprawozdań statystycznych;
- przeprowadzono kontrole funkcjonalne zwierzchnie oraz wydano na podstawie wyników kontroli stosowne zalecenia;
- dokonywano przedmiotowej analizy otrzymywanych skarg i interwencji klienta, a w przypadkach zasadności skarg i interwencji kierowano do właściwych JRUM odpowiednie zalecenia mające na celu usunięcie przyczyn, a także wzmożenie nadzoru.

### 3) *Terminowe wydawanie orzeczeń*

- w obszarze orzecznictwa lekarskiego (wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni):
  - monitorowano terminowość postępowania orzeczniczego na podstawie sprawozdań statystycznych;
  - wykonano kontrole funkcjonalne w oddziałach ZUS oraz wydano na podstawie wyników kontroli stosowne zalecenia;

### 4) *Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników*

- w obszarze kontroli płatników składek (wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych):
  - sparametryzowano plan kontroli płatników składek oraz monitorowanie jego realizacji celem uzyskiwania pożądaných rezultatów pracy w obszarze kontroli płatników składek mierzonych właściwym poziomem wskaźników w ramach systemu oceny pracy oddziałów ZUS.

Podsumowując należy stwierdzić, że wszystkie zakładane poziomy mierników opisujące poszczególne cele zostały osiągnięte.

## **3. Sytuacja finansowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych**

### **3.1. Przychody**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych uzyskał przychody w 2012 roku z następujących tytułów:

(kwoty w tys. zł.)

	Wyszczególnienie	2011 r.	2012 r.	Struktura
		Wykonanie	Wykonanie	
<b>A</b>	<b>PRZYCHODY</b>	<b>4.456.483</b>	<b>4.484.217</b>	<b>100,00%</b>
I	Przychód z tytułu obsługi Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Odpis z FUS)	3.773.570	3.765.000	83,96%
II	Przychód z tytułu obsługi Funduszu Emerytur Pomostowych	1.573	2.266	0,05%
III	Przychody z tytułu zadań zleconych Zakładowi do realizacji	487.918	457.583	10,20%
IV	Przychody ze sprzedaży produktów materiałów i towarów oraz zwrotu kosztów egzekucyjnych	60.075	83.299	1,86%
V	Przychody finansowe	49.902	60.924	1,36%
VI	Pozostałe przychody operacyjne	83.439	115.145	2,57%
VII	Zyski nadzwyczajne	6	0	0,00%

Tabela 3. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2012 roku

W strukturze przychodów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2012 rok, największy udział miał przychód z tytułu obsługi FUS i stanowił 83,96%.

Poza tym Zakład Ubezpieczeń Społecznych uzyskał przychody z tytułu wykonywanych zadań zleconych. Są to, między innymi prowizje od: OFE, Narodowego Funduszu Zdrowia, Funduszu Pracy, Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych za pobór i przekazywanie składek. Udział tych przychodów stanowił 10,20%.

### 3.2. Koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, realizując zadania, poniósł w 2012 roku następujące koszty działalności:

(kwoty w tys. zł.)

	Wyszczególnienie	2011 r.	2012 r.	Struktura
		Wykonanie	Wykonanie	
<b>B</b>	<b>KOSZTY OGÓLEM</b>	<b>4.105.391</b>	<b>4.444.342</b>	<b>100,00%</b>
I	Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	4.010.783	4.146.121	93,29%
II	Koszty finansowe	52.298	142.891	3,22%
III	Pozostałe koszty operacyjne	42.305	155.328	3,49%
IV	Straty nadzwyczajne	5	2	0,00%

Tabela 4. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2012 roku

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2012 rok 93,29% (4.146.121 tys. zł.) stanowiły koszty zasadniczej działalności operacyjnej, z tego koszty:

– amortyzacji	10,14% (420.513 tys. zł.);
– zużycia materiałów i energii	2,67% (110.745 tys. zł.);
– usług obcych	23,19% (961.458 tys. zł.);
– podatków i opłat	1,43% (59.466 tys. zł.);
– wynagrodzeń	50,99% (2.114.072 tys. zł.);
– ubezpieczeń społecznych i innych świadczeń na rzecz pracowników	10,76% (445.959 tys. zł.);
– pozostałe koszty rodzajowe	0,82% (33.908 tys. zł.).

W ramach kosztów finansowych w 2012 roku ZUS utworzył rezerwę w kwocie 140.214 tys. zł. na odsetki dla OFE z tytułu nieprzekazanych w terminie składek. Koszty finansowe stanowią 3,22% kosztów ogółem.

Na dzień 31 grudnia 2012 roku sprawozdanie „Rachunek Zysków i Strat” sporządzone przez ZUS wykazuje nadwyżkę przychodów nad kosztami w wysokości 39.875 tys. zł.

### **3.3. Działania prowadzące do uzyskiwania oszczędności środków finansowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizując nałożone na niego zadania, zawsze ma na uwadze zasady określone w art. 44 ust. 3 pkt 1 lit a) ustawy o finansach publicznych (Dz. U. z 2009 r., Nr 157 poz. 1240 ze zm.), tj. *dokonywanie wydatków publicznych w sposób celowy i oszczędny z zachowaniem zasad uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów*. Stąd też w roku 2012 kontynuowane były działania oszczędnościowe zapoczątkowane w latach poprzednich, a w szczególności:

- zobowiązano jednostki organizacyjne ZUS do bieżącej weryfikacji potrzeb w zakresie poszczególnych asortymentów materiałowych oraz ograniczenia zakupów jedynie do materiałów niezbędnych dla zapewnienia funkcjonowania jednostek;
- kontynuowano działania zmierzające do uzyskania najkorzystniejszych ofert od kontrahentów w wyniku przeprowadzonych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego czy też w wyniku negocjacji umów z dotychczasowymi największymi kontrahentami instytucji np.: ZETO (w zakresie stawek za przetwarzanie danych), Poczta Polska (w zakresie wysokości upustu na korespondencji) czy też z Asseco;

- kontynuowano przegląd niezbędnych asortymentów materiałów i usług, a w konsekwencji zrezygnowano z zakupu części materiałów czy też kontynuacji niektórych z usług mało przydatnych dla instytucji w obecnych warunkach;
- kontynuowano doposażenie jednostek organizacyjnych ZUS w nowy i bardziej wydajny sprzęt i urządzenia, a także wymieniono część taboru samochodowego. Dzięki temu obniżono m.in. koszty materiałów eksploatacyjnych, czy usług remontowych;
- kontynuowano zmiany reorganizacyjne w zakresie powoływania centrów usług wspólnych dla efektywniejszego wykorzystywania posiadanych zasobów.

Dzięki ww. działaniom w 2012 roku możliwe było obniżenie odpisu z FUS (który w planie finansowym Funduszu stanowi pozycję kosztową, a przeznaczony jest na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych) o 8.570 tys. zł w stosunku do jego wysokości z 2011 roku. Natomiast na 2013 rok zaplanowano odpis z FUS w kwocie o 335 mln zł niższej w stosunku do 2012 roku.

### **3.4. Wykorzystanie środków unijnych**

W roku 2012 realizowano sześć projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej:

- projekty realizowane przez Centralę:
  - projekt pt. „Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013;
  - projekt pt. „Platforma usług elektronicznych dla klientów ZUS (PUE)” w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013;
  - projekt pt. „Rozwój systemu informatycznego ZUS wspomagającego udostępnianie e-usług” w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013;
- projekty realizowane przez oddziały:
  - Oddział w Słupsku – projekt pt. „Termomodernizacja budynków siedziby O/ZUS w Słupsku” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Pomorskiego 2007-2013;
  - Oddział w Toruniu - projekt pt. „Remont budynku Inspektoratu ZUS we Włocławku ul. Pl. Wolności 18/19” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Kujawsko-Pomorskiego 2007-2013;
  - Oddział w Gorzowie Wlkp. - projekt pt. „Termomodernizacja budynków administrowanych przez O/ZUS w Gorzowie Wlkp.” w ramach Lubuskiego Regionalnego Programu Operacyjnego 2007-2013.

Zestawienie projektów przedstawia tabela poniżej:

L.p.	Nazwa projektu	Wartość projektu (mln zł)	Dofinansowanie (mln zł)	Termin zakończenia realizacji (rok)	Wydatkowano (mln zł)		Refundacja* (mln zł)		Status projektu
					łącznie	w tym 2012 r.	łącznie	w tym 2012 r.	
1	Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców	18,00	18,00	2014	9,55	5,47	9,55	5,47	realizowany
2	Platforma usług elektronicznych dla klientów ZUS (PUE)	101,50	99,93	2013	66,63	46,18	41,30	26,80	realizowany
3	Rozwój systemu informatycznego ZUS wspomagającego udostępnianie e-usług	109,54	100,00	2013	107,37	40,50	90,66	24,97	realizowany
4	Termomodernizacja budynków siedziby O/ZUS w Słupsku	3,42	1,44	2013	2,27	2,07	0,00	0,00	realizowany
5	Remont budynku I/ZUS we Włocławku	1,92	0,58	2011	1,92	0,00	0,40	0,23	zakończony /w trakcie końcowego rozliczenia
6	Termomodernizacja budynków administrowanych przez O/ZUS w Gorzowie Wlkp.	4,26	2,48	2012	4,12	3,80	1,87	1,87	zakończony /w trakcie końcowego rozliczenia
	<b>Razem</b>	<b>238,64</b>	<b>222,43</b>		<b>191,86</b>	<b>98,02</b>	<b>143,78</b>	<b>59,34</b>	

\*) wpłynęło na konto ZUS

Tabela 5. Zestawienie projektów realizowanych w ZUS współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej

Łączna wartość projektów ZUS współfinansowanych ze środków europejskich wynosi ok. 238,64 mln zł, w tym dofinansowanie – ok. 222,43 mln zł.

Do końca 2012 r. na realizację tych projektów wydatkowano ok. 191,86 mln zł, w tym w 2012 r. – ok. 98,02 mln zł. Refundacja ze środków UE (wpłynęło na konto ZUS) wyniosła ogółem 143,78 mln zł, w tym w 2012 r. – ok. 59,34 mln zł.

#### 4. Zarządzanie zasobami ludzkimi

Według stanu na dzień 31 grudnia 2012 roku zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 45.903,848 etatów i 46.182 osoby, w tym:

- w oddziałach Zakładu: 44.518,323 etatów i 44.787 osób;
- w Centrali Zakładu: 1.385,525 etatów i 1.395 osób.

W porównaniu do zatrudnienia na koniec 2011 roku w Zakładzie nastąpił wzrost zatrudnienia o 175 osób (181,425 etatów), tj. o 0,40%.

W 2012 roku udział kobiet w ogólnym stanie zatrudnienia wynosił 86,01% (tj. 39.722 osoby), zaś mężczyzn 13,99% (tj. 6.460os.).

Wśród ogółu zatrudnionych pracowników w Zakładzie 55,34% posiadało wykształcenie wyższe. Natomiast wykształcenie średnie i poniżej średniego posiadało 44,66% ogółu zatrudnionych.

Najliczniejszą grupę pracowników (32,66%) stanowiły osoby ze stażem pracy w Zakładzie równym i większym niż 20 lat. Drugą grupę stanowili pracownicy ze stażem pracy od 10 do 15 lat (21,33%). Natomiast w 2011 roku najliczniejszą grupę stanowili pracownicy ze stażem od 10 do 15 lat (23,87 %).

W Zakładzie w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 roku liczba nowo zatrudnionych pracowników wyniosła 1.576 osób, w tym:

- 1.297 osób z wykształceniem wyższym (tj.82,29% nowo zatrudnionych);
- 257 osób z wykształceniem średnim (tj.16,31% nowo zatrudnionych);
- 22 osoby z wykształceniem poniżej średniego (tj.1,4% nowo zatrudnionych).

Najwięcej przyjęć w oddziałach odnotowano w komórkach dochodów – 615 osób (tj. 40,65%), świadczeń emerytalno-rentowych – 236 osób (tj.15,60%), obsługi klientów i korespondencji – 179 osób (tj. 11,83%), orzecznictwa lekarskiego – 112 osób (tj. 7,40%).

W ciągu 2012 roku z Zakładu odeszło 1.440 pracowników. Najczęściej z pracy w 2012 r. odchodzili pracownicy z wykształceniem wyższym ze stażem do 5 lat pracy w ZUS (33,33%). Drugą grupę stanowili pracownicy ze stażem równym i większym niż 20 lat (24,79%).

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2012 r. było zakończenie stosunku pracy na mocy porozumienia stron (25,14%), natomiast w roku 2011 - przejście na emeryturę lub rentę (38,73%).

Miernikiem określającym natężenie ruchu kadrowego w Zakładzie jest wskaźnik fluktuacji, który określa stosunek liczby pracowników odchodzących z pracy w ciągu roku do stanu zatrudnienia z początku roku. Wskaźnik fluktuacji w 2012 roku wyniósł 3,13%, natomiast w 2011 roku – 3,96%.

Główne cele działalności szkoleniowej w roku 2012 dotyczyły:

- *zwiększenia skuteczności realizacji procesów* – realizacja celu wsparta została szkoleniami tradycyjnymi i e-learningowymi, przeprowadzonymi w ramach zadania 5 „Opracowanie i optymalizacja procedur określających standardy obsługi klientów w ZUS” projektu Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. W ramach 148 grup szkoleń tradycyjnych (213 dni szkoleniowych) w szkoleniach wzięło udział 2.635 uczestników. W formie e-learningowej przeszkolono 27.182 pracowników Zakładu.
- *zwiększenia efektywności obsługi klientów z podziałem na front office i back office* – orientacja na klienta znalazła odzwierciedlenie m.in. w cyklu szkoleń organizowanym w ramach zadania 12 „Poprawa jakości usług świadczonych na rzecz przedsiębiorców” projektu Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Łącznie w roku 2012 roku w ramach zadania 12 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki zrealizowano szkolenia dla 6.324 uczestników w ramach 344 grup szkoleniowych.
- *podniesienia kompetencji kadry menedżerskiej* – na podstawie identyfikacji potrzeb szkoleniowych przeprowadzonej wśród pracowników kadry kierowniczej wyższego szczebla zidentyfikowano siedem obszarów tematycznych szkoleń menedżerskich. W szkoleniach, w ramach 32 grup szkoleniowych, uczestniczyło 360 uczestników z wyższej kadry kierowniczej. W szkoleniach z zakresu rozwoju umiejętności menedżerskich, dedykowanych kadrze kierowniczej średniego szczebla wzięło udział 4.087 uczestników, w ramach 290 grup szkoleniowych.
- *zwiększenia efektywności szkoleń wewnętrznych* – realizacja niniejszego celu odbywała się w szczególności poprzez oparcie systemu szkoleń wewnętrznych w ZUS na kadrze trenerów wewnętrznych oraz wspomagającej ją grupie part-trenerów. Od kwietnia do grudnia 2012 roku trenerzy wewnętrzni zrealizowali łącznie ponad 4.800 godzin szkoleniowych dla ponad 5.000 uczestników, co przekłada się na 277 grup szkoleniowych.

W 2012 roku w ramach wszystkich form szkoleniowych realizowanych w Zakładzie wzięło udział łącznie 89.883 uczestników (w formach tradycyjnych wzięło udział 47.485 uczestników, a w formach e-learningowych 42.398 uczestników).

Łącznie zrealizowane zostało w Centrali, Centrach Szkolenia i Oddziałach 113.246 osobodni szkoleniowych. Na jednego pracownika Zakładu przypadało średnio 4,9 dnia szkoleniowego.

## 5. Działalność inwestycyjna oraz zarządzanie nieruchomościami

### *Działalność inwestycyjna*

Plan rzeczowo-finansowy działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2012 rok przyjęty został uchwałą nr 91 Zarządu ZUS z dnia 19 grudnia 2011 r., na ogólną kwotę 464.135 tys. zł.

Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych w 2012 roku, według sprawozdań finansowych jednostek organizacyjnych ZUS, wyniosła ogółem 426.178 tys. zł, co stanowi 91,8% zaplanowanych środków i w poszczególnych grupach zadań przedstawia się następująco:

GRUPA ZADAŃ	Plan na 2012 r. w tys. zł	Realizacja w 2012 r.	
		w tys. zł	%
1	2	3	4
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	23.314	18.869	80,9
II. Zadania budowlane nie zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	43.905	38.537	87,8
III. Zakupy niescentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych	3.979	3.935	98,9
IV. Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych /bez KSI/	3.637	3.555	97,7
V. Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych dla KSI	389.300	361.282	92,8
<b>RAZEM</b>	<b>464.135</b>	<b>426.178</b>	<b>91,8</b>

Tabela 6. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2012 r. w podziale na grupy zadań

W 2012 roku komórka zarządzania nieruchomościami w Centrali ZUS nadzorowała realizację zadań budowlanych i remontowych we wszystkich oddziałach i Centrali ZUS.

*W grupie I planu* – Zadania zmierzające do zwiększenia powierzchni netto – zostało ujętych 17 zadań, w tym: 14 kontynuowanych i trzy nowe zadania. W 2012 roku zakończono



realizację sześciu zadań budowlanych (w O/ZUS w Legnicy, O/ZUS w Lublinie, III O/ZUS w Warszawie, O/ZUS w Nowym Sączu oraz dwa zadania w O/ZUS w Opolu).

*W grupie II planu* – Zadania budowlane nie zmierzające do zwiększenia powierzchni netto – zostało ujętych 185 zadań, w tym 71 kontynuowanych i 114 nowych. W 2012 roku zakończono 147 zadań, w tym: 141 zadań zrealizowano w całości, dla sześciu zadań zakończono zaplanowany etap realizacji i będą one kontynuowane w latach następnych. Zrezygnowano z realizacji 15 zadań, a realizacja 23 zadań uległa przedłużeniu.

*W grupie III planu* – Zakupy niescentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych – komórka zarządzania nieruchomościami w Centrali ZUS bezpośrednio nadzorowała realizację 170 zadań. W grupie zakupów niescentralizowanych, z planowanej kwoty 3.978,6 tys. zł wydatkowano 3.935,2 tys. zł, co stanowi 98,9% planowanych środków.

*W grupie IV planu* – Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych (bez KSI) – ujęto 9 zadań o ogólnej wartości 3.637,4 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2012 r. wyniosły 3.555,2 tys. zł, co stanowi 97,7% planowanych środków.

*W grupie V planu* – Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych dla KSI – ujęto 32 zadania o ogólnej wartości 389.300,0 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2012 r. wyniosły 361.281,7 tys. zł, co stanowi 92,8% planowanych środków.

#### *Działalność w zakresie zarządzanie nieruchomościami*

W 2012 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych realizowano następujące działania mające na celu efektywne zarządzanie nieruchomościami, będącymi w zasobach lokalowych ZUS:

- opracowano koncepcję biznesową oprogramowania (SWEZ 2) w zakresie zarządzania nieruchomościami, inwestycjami i remontami, która zakłada usprawnienie przepływu informacji pomiędzy jednostkami organizacyjnymi Zakładu Ubezpieczeń Społecznych a Centralą ZUS oraz zwiększenie efektywności procesów w zakresie obsługi nieruchomości, realizacji remontów i inwestycji;
- opracowano projekt zasad zarządzania nieruchomościami obejmujących planowanie zadań inwestycyjnych oraz zarządzanie powierzchnią bazy lokalowej, reguły postępowania w zakresie nabywania i zbywania nieruchomości, przekształcania prawa użytkowania wieczystego w prawo własności nieruchomości oraz przekształcania spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu w prawo odrębnej własności, zasady działalności ZUS

w zakresie zadań budowlanych i remontowych oraz najmu, wynajmu i dzierżawy nieruchomości;

- dokonano analiz i zaopiniowano Plany Zagospodarowania Powierzchni sporządzone dla 44 oddziałów ZUS oraz uzgodniono działania w zakresie dostosowania warunków lokalowych do obowiązujących w ZUS standardów i normatywów (usunięcie niedoborów powierzchni poprzez relokacje pracowników, redukcje nadwyżek powierzchni poprzez wynajem lub sprzedaż, dostosowanie pomieszczeń do standardów budowlanych poprzez ich modernizację);
- sfinalizowano 19 czynności prawnych w zakresie spraw dotyczących obrotu nieruchomościami;
- przeprowadzono analizę kosztów poniesionych w 2012 r. przez oddziały ZUS na najem, dzierżawę nieruchomości i spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu, której wyniki wskazują na obniżenie kosztów na poziomie 1.687.967,40 zł.

#### *Działania w zakresie udzielania zamówień publicznych*

W 2012 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych (nie licząc 4 wniosków wycofanych) prowadzono łącznie 116 postępowań o udzielenie zamówienia publicznego oraz 2 konkursy, w tym:

- 45 postępowań dotyczących zadań finansowanych ze środków planu budowy i zakupów środków trwałych, w tym 1 konkurs;
- 71 postępowań dotyczących zadań finansowanych ze środków planu finansowego, w tym 1 konkurs.

W poszczególnych trybach prowadzono następujące ilości postępowań:

- przetarg nieograniczony – 99;
- przetarg ograniczony – 7;
- zamówienie z wolnej ręki – 10.

W okresie sprawozdawczym 82 postępowania zakończono podpisaniem umowy (bądź umów, w przypadku postępowań, w których dopuszczono składanie ofert częściowych), unieważniono 8 postępowań, w tym 1 konkurs oraz podpisano 96 umów.

## **6. Systemy informatyczne**

### **6.1. Realizacja umowy na modyfikacje KSI**

W ramach realizacji Umowy Nr 6016/0/993200/1/2012 na modyfikację i rozbudowę oprogramowania Kompleksowego Systemu Informatycznego (KSI) w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych zawartej 8 października 2010 roku:

- wystawiono 62 zlecenia na świadczenie usług związanych z rozwojem KSI ZUS:
  - 55 zleceń na wykonanie modyfikacji KSI;
  - 5 zleceń na wykonanie produktów innych niż modyfikacja;
  - 2 zlecenia na przeprowadzenie szkoleń;
- wykonano 48 modyfikacji (w tym również na podstawie zleceń z 2011 roku);
- wykonano 3 produkty inne niż modyfikacja;
- przeprowadzono 2 szkolenia użytkowników KSI ZUS.

## **6.2. Realizacja umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS w ujęciu usługowym**

W ramach Umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS, Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował podejście przyjęte w roku 2010 i kontynuowane w 2011 roku, założenia ITIL-owego opisu świadczonych usług informatycznych w ZUS.

W 2012 roku obowiązywało 66 metryk dotyczących usług Asseco, w których dokonano 107 zmian i aktualizacji, powołano 7 nowych metryk i zakończono świadczenie 6 usług. Usługi te podlegały comiesięcznym rozliczeniom, monitorowano określone w metrykach parametry dostępności, niezawodności i wydajności usług. Formuła realizacji Umowy przewiduje także świadczenie usług dodatkowych w związku z czym, korzystając z zapisów zawartych w Umowie, zlecono wykonanie 47 zleceń dodatkowych, z których 26 zostało zrealizowanych. Dodatkowo wspólnie z wykonawcą, ZUS prowadził 15 projektów informatycznych, z których wykonano 7. W omawianym okresie opracowano nowe zakresy metryk usług w związku z przejęciem części prac dotyczących utrzymania Mainframe przez firmę IBM.

Najważniejszymi działaniami realizowanymi w ramach Umowy było:

- osiągnięcie gotowości eksploatacyjnej dające możliwość rozliczania poziomu dostępności (SLA) w oparciu o ogólnodostępny monitor aplikacji dla 5 usług w dwóch obszarach IT, tj. dla Elektronicznej Platformy Wymiany Danych (EPWD): EPWD\_DOCH (obsługa wniosku dochodowego), EPWD\_EKS (obsługa wniosku komorniczego), EPWD\_RKR (obsługa rejestracji wniosków, usług kancelaryjnych i raportów) oraz Systemu Obsługi Świadczeń (SOŚ): MFAPL\_SOSZ (zlecenia realizowane w ramach wsadowej obsługi Systemu Obsługi Świadczeń – Zasiłki), ZAS (utrzymanie aplikacji SOŚ Zasiłki);
- opracowanie 11 usług OLA (podusług świadczonych wewnątrz ZUS dla innych usług SLA) opisujących infrastrukturę KSI ZUS, których utrzymaniem w całości zajmuje się ZUS;

- zakończenie migracji systemu DB2v9 do NFM (New Function Mode) dla Mainframe, które podniosło wydajność pracy aplikacji i obniżyło koszty ich utrzymania;
- rozpoczęcie prac nad przygotowaniem standardów eksploatacyjnych, zgodnie z którymi powinny być wytwarzane oprogramowania;
- przygotowanie rozwiązania prezentującego stan przetwarzanych usług.

Istotnymi działaniami realizowanymi w ramach Umowy, była kontynuacja procesu szkoleniowego pracowników ZUS i związana z tym realizacja przejęcia od Asseco zadań wykonywanych w ramach administrowania i utrzymania systemów KSI.

### **6.3. Rozwój platformy SAP w ZUS**

W związku z rozstrzygnięciem konkursu na „Opracowanie koncepcji rozbudowy i wdrożenia funkcjonalności Systemu Wspomagania Ekonomiki Zakładu w oparciu o posiadane przez ZUS licencje SAP” w dniu 20 kwietnia 2012 roku zawarto Umowę Nr 2890/0/993200/1/2012(TZ/370/5/12) Nr IBM PEL007N z konsorcjum firm IBM Polska Sp. z o.o. (lider konsorcjum) oraz IBM Ceska republika spol. s.r.o.

Zakres konkursu dotyczył funkcjonalności, które wspomogą realizację przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych zadań w obszarach dotyczących zarządzania nieruchomościami, inwestycjami, remontami, flotą, kapitałem ludzkim (w oparciu o SAP HCM z wydzieleniem funkcjonalności SAP HCM ze środowiska SAP ERP), Rejestru Umów SAP (w oparciu o Zarządzanie Sprawami w systemie SAP CRM), jak też rozszerzenia funkcji SWEZ w obszarze zarządzania zakupami i zarządzania architekturą rozwiązania SAP(EP) oraz procesami integracyjnymi w środowisku SAP NetWeaver PI.

### **6.4. Zmiany w realizacji usług przetwarzania przez ZETO i własnych ośrodków ROI**

W 2012 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował skutecznie przejmowanie od ośrodków własnych rozproszonych oraz firm zewnętrznych bazy kolejnych oddziałów do przetwarzania centralnego, zautomatyzowanego.

Do przetwarzania zostało przejętych 7 baz, w tym: 3 bazy w systemie Emir (Gdańsk, Opole, JRUM Opole) oraz 4 bazy w systemie Rentier (Tarnów, JRUM Tarnów, Nowy Sącz, JRUM Nowy Sącz):

- relokacja bazy Oddziału w Gdańsku odbyła się w dniach 18-19 maja 2012 r., od dnia 21 maja 2012 r. Oddział pracował na bazie osadzonej w środowisku NROI;
- relokacja bazy JRUM Tarnów odbyła się w dniach 7-8 września 2012 r., od dnia 10 września 2012 r. JRUM pracował na bazie osadzonej w środowisku NROI;

- relokacja bazy Oddziału w Tarnowie odbyła się w dniach 26-27 października 2012 r., od dnia 29 października 2012 r. Oddział pracował na bazie osadzonej w środowisku NROI;
- relokacja bazy Oddziału JRUM Nowy Sącz odbyła się w dniach 24-25 sierpnia 2012 r., od dnia 27 sierpnia 2012 r. JRUM pracował na bazie osadzonej w środowisku NROI;
- relokacja bazy Oddziału w Nowym Sączu odbyła się w dniach 23-24 listopada 2012 r., od dnia 26 listopada 2012 r. Oddział pracował na bazie osadzonej w środowisku NROI;
- relokacja bazy JRUM Opole odbyła się w dniach 21-22 września 2012 r., od dnia 24 września 2012 r. JRUM pracował na bazie osadzonej w środowisku NROI;
- relokacja bazy Oddziału w Opolu odbyła się w dniach 21-22 września 2012 r., od dnia 24 września 2012 r. Oddział pracował na bazie osadzonej w środowisku NROI.

Poniższa tabela zawiera zestawienie ilości świadczeń niezreformowanych przetwarzanych po stronie ZUS w systemach Emir/Rentier.

Obsługiwany O/ZUS	System (Emir/Rentier)	Liczba przetwarzanych świadczeń w tys.
Warszawa I	Rentier	217
Warszawa WRUM	Rentier	26
Warszawa II	Rentier	250
Warszawa III	Rentier	220
Częstochowa	Rentier	179
Płock	Emir	148
Gdańsk	Emir	328
Elbląg	Emir	87
Nowy Sącz WRUM	Rentier	19
Tarnów WRUM	Rentier	7
Nowy Sącz	Rentier	127
Tarnów	Rentier	96
Opole	Emir	184
Opole WRUM	Emir	20

Tabela 7. Liczba świadczeń niezreformowanych przetwarzanych po stronie ZUS w systemach Emir/Rentier

### 6.5. Funkcjonowanie systemów informatycznych wspomagających wykonanie zadań

W tej grupie zawierają się systemy informatyczne wspomagające obsługę świadczeń „niezreformowanych” z ubezpieczeń emerytalnego i rentowych. Modyfikacje i konserwacja tych systemów kontynuowane były w ramach obowiązujących umów, tj.:

- dla RENTIER-MANAGER w wersji ADABAS Umowa Nr 761/0/993200/1/2010;
- dla EMIR-SEKS w wersji ADABAS Umowa Nr 760/0/993200/1/2010.

W ramach umów zostało zrealizowanych 227 zleceń, w tym dla RENTIER-MANAGER/AD – 119 zleceń, dla EMIR-SEKS/AD – 108 zleceń.

Wymienione systemy utrzymywane są przez Nowy Regionalny Ośrodek Informatyki (NROI) i przedsiębiorstwa ZETO.

NROI obecnie przetwarza 10 baz oddziałowych oraz 4 bazy jednostek realizujących umowy międzynarodowe, w roku sprawozdawczym przejął utrzymanie systemów:

- RENTIER-MANAGER/AD z ZETO Kraków w zakresie świadczeń obsługiwanych przez Oddziały ZUS w Nowym Sączu i Tarnowie;
- EMIR-SEKS/AD z ZETO Opole w zakresie świadczeń obsługiwanych przez Oddział ZUS w Opolu;
- EMIR-SEKS/AD z Regionalnego Ośrodka Informatycznego (ROI) w Gdańsku w zakresie świadczeń obsługiwanych przez Oddział ZUS w Gdańsku.

## **7. Działania kontrolne**

### **7.1. Kontrola płatników składek**

W ramach kontroli płatników składek w 2012 roku przeprowadzono 72.142 kontrole, w tym 68.464 kontrole planowe, tj. 94,90% ogółu przeprowadzonych kontroli oraz 3.678 kontroli pozaplanowych, tj. 5,10% ogółu przeprowadzonych kontroli oraz 134 postępowania wyjaśniające.

Nieprawidłowości ujawniono w 48.924 kontrolach płatników składek, w tym w 43.592 kontrolach ustalono wynik finansowy. W 2012 roku w porównaniu do 2011 roku nastąpił wzrost liczby kontroli zakończonych wynikiem finansowym o 11,99 %.

W roku sprawozdawczym kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem 346.611.611,83 zł (w 2011 roku – 263.987.051,47 zł). Wśród kontroli, w których ustalono wynik finansowy, najwyższy odsetek, tj. 98,28% stanowiły kontrole planowe.

W 2012 roku sporządzono ogółem 904 wnioski, zawiadomienia i informacje skierowane na tle kontroli do właściwych instytucji, w tym do sądów i policji w sprawach o wykroczenia, do prokuratury, do instytucji w związku z ubezpieczeniem zdrowotnym, do Państwowej Inspekcji Pracy, do urzędów skarbowych i urzędów pracy.

### **7.2. Kontrola działalności własnej**

W okresie od 1 stycznia 2012 r. do 31 grudnia 2012 r. na podstawie planu kontroli na 2012 r. przeprowadzone zostały następujące kontrole instytucjonalne:

- rozpoznawcze – w 1 oddziale ZUS;
- problemowe – w 24 oddziałach ZUS (w 5 oddziałach ZUS 2-krotnie) oraz w 2 komórkach organizacyjnych Centrali Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Ponadto przeprowadzono kontrole doraźne w 3 oddziałach ZUS.

Kontrole problemowe przeprowadzono w zakresie:

- realizacji zadań przez komórki organizacyjne Centrali ZUS;
- przebiegu postępowania w sprawach o renty z tytułu niezdolności do pracy, z uwzględnieniem postępowania prowadzonego przez lekarzy orzeczników ZUS;
- organizacji pracy w komórkach świadczeń emerytalno-rentowych oraz organizacji pracy w komórkach ubezpieczeń w zakresie poświadczania przebiegu ubezpieczenia jako czynniki wpływające na stopień realizacji wniosków emerytalno-rentowych;
- organizacji pracy w komórkach rozliczeń kont płatników składek i jej wpływu na proces przymusowego dochodzenia należności;
- planowania i realizacji kontroli płatników składek oraz odzyskiwania należności ustalonych w wyniku kontroli;
- prowadzenia gospodarki transportowej w oddziałach ZUS;
- udzielania przez oddziały ZUS zamówień publicznych o wartości nieprzekraczającej wyrażonej w złotych równowartości kwoty, o której mowa w art. 4 ust. 8 ustawy Prawo zamówień publicznych;
- zarządzania nieruchomościami w zakresie utrzymania i kontroli stanu technicznego obiektów.

Kontrole doraźne przeprowadzono w zakresie:

- przebiegu procesu przymusowego dochodzenia należności z tytułu składek oraz ustalania i odpisywania należności przedawnionych;
- organizacji orzecznictwa lekarskiego oraz realizacji procesu obsługi wniosków związanych z wydaniem orzeczeń przez lekarza orzecznika w sprawach świadczeń z ubezpieczeń społecznych, innych świadczeń wypłacanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych oraz w sprawach pozaubezpieczeniowych;
- prawidłowości postępowania w zakresie ustalania prawa i wypłaty świadczeń krótkoterminowych z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych osobom zgłoszonym do ubezpieczeń przez płatnika składek.

W wyniku przeprowadzonych przez Departament Kontroli Wewnętrznej kontroli (35 postępowań) dokonano 71 ustaleń oraz wydano 60 zaleceń pokontrolnych<sup>1</sup>, z tego:

- w obszarze biznesowym – 55 ustaleń, do których wydano 48 zaleceń;

---

<sup>1</sup> Spośród 60 zaleceń pokontrolnych wydanych w 2012 r. - 25 zaleceń wydano w związku 7 postępowaniami kontrolnymi przeprowadzonymi w 2011 r.

- w obszarze wsparcia – 16 ustaleń, do których wydano 12 zaleceń.

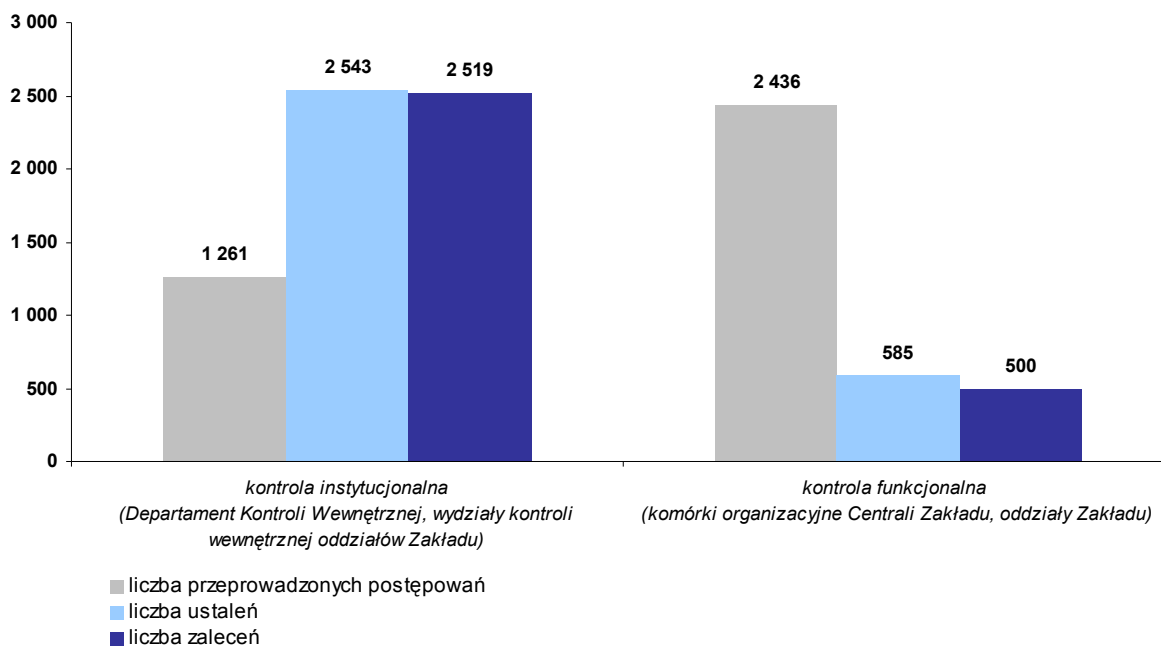
Wydziały kontroli wewnętrznej oddziałów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przeprowadziły łącznie 1.226 postępowań kontrolnych, w wyniku których dokonano 2.472<sup>2</sup> ustalenia, do których wydano 2.459 zaleceń, w tym:

- w obszarze biznesowym – 2.146 ustaleń, do których wydano 2.139 zaleceń;
- w obszarze wsparcia – 326 ustaleń, do których wydano 320 zaleceń.

W ramach kontroli funkcjonalnej komórki organizacyjne Centrali Zakładu oraz oddziały Zakładu przeprowadziły 2.436 postępowań, w wyniku których dokonano 585<sup>2</sup> ustaleń i wydano 500 zaleceń, w tym:

- w obszarze biznesowym – 480 ustaleń, do których wydano 401 zaleceń;
- w obszarze wsparcia – 105 ustaleń, do których wydano 99 zaleceń.

Poniższy wykres przedstawia zagregowaną liczbę przeprowadzonych postępowań kontrolnych oraz ustaleń i zaleceń w podziale na kontrole instytucjonalne i funkcjonalne.



Wykres 2. Liczba przeprowadzonych postępowań, ustaleń i zaleceń w podziale na kontrolę instytucjonalną i kontrolę funkcjonalną

### 7.3. Realizacja zadań audytowych

Zakres realizowanych w 2012 r. przez komórkę audytu w Centrali Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zadań audytowych i czynności sprawdzających wynikał z *Planu audytu na rok 2012* sporządzonego zgodnie z art. 283 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 ze zm.), poprzedzonego analizą ryzyka.

<sup>2</sup> Dane nie zawierają ustaleń o niskim poziomie istotności.



Zgodnie z powyższym w 2012 r. zrealizowane zostały:

- *zadania zapewniające* - w 5-ciu obszarach ryzyka i w 30 jednostkach organizacyjnych, w wyniku których wydano 59 zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień;
- *czynności doradcze* - obejmujące 4 obszary ryzyka i 30 jednostek organizacyjnych, w wyniku których sformułowano 11 wniosków do departamentów Centrali ZUS;
- *czynności sprawdzające* - w 15 jednostkach organizacyjnych w zakresie 3 zadań zapewniających przeprowadzonych w 2011 r.

Realizując zadania audytowe, na podstawie art. 272 ust. 1 ustawy o finansach publicznych została dokonana ocena kontroli zarządczej. Zgodnie ze *Standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych, stanowiącymi załącznik do Komunikatu Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. MF. Nr 15, poz. 84).*, dokonana ocena stanowi jedno ze źródeł zapewnienia o stanie kontroli zarządczej w składanym przez Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oświadczeniu za rok 2012.

#### *Zadania zapewniające*

Przeprowadzone zadania zapewniły niezależne zbadanie systemu kontroli zarządczej i uzyskanie celu – obiektywnej oceny adekwatności, skuteczności i efektywności tej kontroli. Zalecenia formułowane w sprawozdaniach, z przeprowadzonych zadań, prowadziły do wyeliminowania słabości kontroli zarządczej poprzez naprawę stwierdzonych nieprawidłowości lub wprowadzenie usprawnień w zarządzanych procesach. Wyniki z przeprowadzonych zadań, w tym poziom zidentyfikowanych w trakcie badania ryzyk oraz mapę ryzyka dla obszaru objętego badaniem zawarto w *Informacjach o wynikach zadania audytowego*, które przedstawiono Prezesowi ZUS.

#### *Czynności doradcze*

Celem przeprowadzonych czynności doradczych było przedstawienie Prezesowi Zakładu Ubezpieczeń Społecznych opinii i wniosków dotyczących usprawnienia funkcjonowania ZUS w zakresie badanych obszarów/procesów działalności. Przeprowadzona analiza wyników zadań audytowych pozwoliła również na sformułowanie wniosków – zgodnie z § 31 ust. 2 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 1 lutego 2010 r. w sprawie przeprowadzania i dokumentowania audytu wewnętrznego (Dz. U. Nr 21 poz. 108)., dedykowanych wsparciu Prezesa ZUS w realizacji celów i zadań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych m.in. poprzez usprawnienie realizowanych procesów i funkcjonowania ZUS. Przedstawione we wnioskach

rekomendacje ukierunkowane były na wzmocnienie kontroli zarządczej poprzez redukcję ryzyka, wykorzystanie szansy w danym obszarze działalności, przyniesienie wymiernych efektów finansowych po stronie oszczędności lub dodatkowych przychodów. W 2012 r. komórka audytu w Centrali ZUS sformułowała z własnej inicjatywy 9 wniosków (zawierających 11 rekomendacji).

Komórka audytu Centrali ZUS jako odpowiedzialna za koordynację samooceny kontroli zarządczej w Zakładzie, przeprowadziła badanie w oparciu o przygotowane kwestionariusze samooceny kontroli zarządczej. W ankietach umożliwiono kadrze kierowniczej oraz pozostałym pracownikom dokonanie oceny funkcjonującej w Zakładzie kontroli zarządczej za 2011 r. *Informacja o wynikach samooceny kontroli zarządczej za 2011 rok* stanowiła dla Prezesa ZUS jedno ze źródeł oceny funkcjonującego systemu kontroli zarządczej.

Ponadto w 2012 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych realizowane były zadania w zakresie koordynacji zarządzania ryzykiem, m.in. poprzez opracowanie *Polityki zarządzania ryzykiem w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych*, która przyczyniła się do usystematyzowania działań związanych z zarządzaniem ryzykiem w ZUS oraz ujednoczenia wiedzy na temat możliwości wystąpienia, konsekwencji zdarzeń i reakcji w przypadku zmaterializowania się ryzyka w zarządzanych procesach.

#### *Czynności sprawdzające*

Zrealizowane w 2012 r. czynności sprawdzające służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań podjętych przez dyrektorów audytowanych komórek w zakresie realizacji zaleceń z zadań zapewniających przeprowadzonych w 2011 r. Czynności sprawdzające potwierdziły podjęcie działań dostosowawczych i usprawniających pracę w badanych jednostkach w kontekście zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej, związanych z narażeniem na ryzyka w obszarach i procesach objętych wykonanymi zadaniami zapewniającymi. Poprzez wdrożenie zaleceń przyczyniono się do znacznej poprawy prawidłowości i terminowości realizowanych zadań, wpływając pozytywnie na efektywność i skuteczność kontroli zarządczej. Jednakże, w 6 oddziałach ZUS zalecono konieczność dalszego monitorowania realizacji zaleceń.

## **8. Badania, analizy statystyczne i aktuarialne**

W 2012 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych gromadził i opracowywał informacje statystyczne, prowadził badania statystyczne oraz sporządzał prognozy i analizy aktuarialne z zakresu ubezpieczeń społecznych.

W obszarze badań statystycznych przeprowadzone zostały następujące badania:

- badanie statystyczne osób poddanych rehabilitacji leczniczej przeprowadzonej w ramach prewencji rentowej ZUS;
- badanie rent z tytułu niezdolności do pracy oraz rent rodzinnych przyznanych w 2012 roku z powodu wypadków i chorób zawodowych;
- badanie struktury wysokości emerytur i rent finansowanych z FUS po waloryzacji w marcu 2012 r.;
- badanie orzeczeń o niezdolności do pracy wydanych przez lekarzy orzeczników i komisje lekarskie ZUS;
- badanie populacji emerytów i rencistów pobierających świadczenie w grudniu 2011 r.;
- badanie populacji emerytów i rencistów, których świadczenie w grudniu 2011 r. było zawieszane z tytułu osiągnięcia przychodów;
- badanie populacji emerytów i rencistów, którzy w 2011 r. zaprzestali pobierania świadczenia z powodu zgonu.

Badania te przeprowadzane są corocznie. Na ich podstawie powstają liczne analizy i publikacje. Wyniki badań wykorzystywane są również przez szereg instytucji, zarówno ze sfery publicznej, jak i placówki naukowe.

Ponadto, w ramach projektu mającego na celu opracowanie dynamicznego modelu mikrosymulacyjnego opartego na danych indywidualnych o ubezpieczonych i świadczeniobiorcach oraz opracowania systemu aktuarialnego tworzonego przez Deloitte Advisory sp. z o. o., w 2012 r. dodatkowo przeprowadzono badanie świadczeń nieaktywnych wypłacanych przez oddziały ZUS, badanie świadczeń wypłacanych przez komórki realizujące umowy międzynarodowe oraz badanie świadczeń zbiegających się ze świadczeniami rolniczymi. Wyniki tych badań posłużyły odtworzeniu historii pobierania świadczeń oraz budowie prawdopodobieństw i estymatorów przejścia na poszczególne rodzaje/symbole świadczeń.

Opracowano także kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model FUS11) oraz zbudowano w obrębie tego modelu submodel służący do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych. W 2012 r., zgodnie z ustawą o emeryturach pomostowych, po raz pierwszy została sporządzona Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2014-2018. Model kohortowy służy przede wszystkim do prognozowania wpływów i wydatków FUS (z podziałem na fundusze), ale także przy jego wykorzystaniu przeprowadzane są różnego rodzaju symulacje wpływu zmian przepisów na sytuację finansową FUS.

Na stronie internetowej ZUS zostały zamieszczone zaktualizowane: kalkulator emerytalny według nowych zasad oraz kalkulator – nauczycielskie świadczenie kompensacyjne.

W obszarze analiz i prognoz aktuarialnych, w 2012 r. opracowywano liczne dane, materiały, informacje z prognoz oraz przygotowano analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych dla potrzeb kierownictwa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, mediów, Komisji Sejmowych, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów oraz dla innych zainteresowanych (np. opracowanie „Analiza wpływu zmian przyszłych współczynników płodności na prognozowaną liczbę i strukturę ludności Polski oraz na prognozowaną sytuację finansową Funduszu Ubezpieczeń Społecznych do 2060 roku”).

W roku sprawozdawczym przygotowano także zagregowane dane zasilające zasoby statystyki publicznej, zarówno na potrzeby krajowe - publikacje Głównego Urzędu Statystycznego, jak i zaspakajając potrzeby wynikające z wymagań EUROSTAT-u (m.in. ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).

W dniu 7 stycznia 2013 r. został uruchomiony Portal Statystyczny (realizowany w ramach Strategii przekształceń ZUS na lata 2010-2012), nad którego stworzeniem trwały prace przez cały 2012 rok. Obecnie Portal zawiera ponad 300 tablic podzielonych na 10 kategorii tematycznych.

Ponadto została opracowana kolejna edycja „Rocznika statystycznego ubezpieczeń społecznych 2009-2011”. Jest to dwujęzyczna publikacja skierowana do szerokiego grona odbiorców zainteresowanych kształtowaniem się wielkości zjawisk związanych z ubezpieczeniami społecznymi w Polsce. W porównaniu z poprzednią edycją zwiększono zakres informacji, między innymi o dane dotyczące Funduszu Emerytur Pomostowych, nauczycielskich świadczeń kompensacyjnych oraz okresowych emerytur kapitałowych. Publikację (tablice i wykresy) opracowano na podstawie danych pozyskiwanych z systemów informatycznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz w oparciu o wyniki badań statystycznych przeprowadzonych przez ZUS. W niektórych działach wykorzystano również dane Głównego Urzędu Statystycznego.

Pracownicy Departamentu Statystyki i Prognoz Aktuarialnych:

- brali udział w pracach przy opracowywaniu programów badań statystycznych statystyki publicznej;
- przygotowywali tablice zawierające dane statystyczne do biuletynów i roczników Głównego Urzędu Statystycznego wymienione w programie badań statystycznych statystyki publicznej;

- uczestniczyli w przedsięwzięciach związanych z modyfikacją modułów Systemu Wspomagania Analiz Statystycznych 9A w ramach KSI;
- szacowali skutki finansowe i opracowali wyniki akcji waloryzacji świadczeń od 1 marca 2012 r.;
- szacowali skutki finansowe wielu projektowanych zmian przepisów (np. projektu ustawy podwyższającej wiek emerytalny, projektu ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych przedstawionego przez NSZZ „Solidarność”);
- opiniowali liczne projekty ustaw dotyczących ubezpieczeń społecznych.

Do ważniejszych publikacji tematycznych opracowanych w 2012 r. na podstawie ww. badań, analiz i prognoz należy zaliczyć m.in. następujące tytuły:

- wstępna informacja miesięczna o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego;
- kwartalna informacja o świadczeniach pieniężnych z FUS oraz o innych świadczeniach oraz o realizacji wybranych zadań przez oddziały ZUS;
- „Ubezpieczeni poddani rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS w 2010 roku w 12 miesięcy po odbytej rehabilitacji”;
- „Orzeczenia lekarzy orzeczników ZUS o niezdolności do pracy”;
- „Orzeczenia komisji lekarskich ZUS”;
- „Renty z tytułu niezdolności do pracy oraz renty rodzinne przyznane z powodu wypadków i chorób zawodowych”;
- „Orzeczenia ustalające procentowy uszczerbek na zdrowiu”;
- „Struktura wysokości emerytur i rent wypłacanych przez ZUS po waloryzacji w marcu 2012 roku”;
- „Płatnicy składek na ubezpieczenie wypadkowe, którzy za 2011 rok złożyli Informację ZUS IWA”;
- „Absencja chorobowa w 2011 roku”;
- „Analiza wyników badania okresów pobierania emerytur”;
- „Ważniejsze informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych w 2011 r.”;
- „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2014 - 2018”;
- „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2014 - 2018”;
- „Informacja o ubezpieczonych wykonujących prace w szczególnych warunkach lub o szczególnym charakterze – na podstawie dokumentów ZUS ZSWA złożonych za 2011 r.”.

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

Realizując zadania określone w art. 68 ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych, w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych podejmowano szereg działań mających na celu popularyzację wiedzy o ubezpieczeniach społecznych oraz promocję Zakładu jako instytucji działającej sprawnie i efektywnie na rzecz obywateli.

W 2012 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych przeprowadził akcję promocyjną związaną z uruchomieniem Platformy Usług Elektronicznych (PUE). Realizowano ją poprzez płatne ogłoszenia w prasie, kampanię promocyjną w Internecie (grudzień 2012 r.-styczeń 2013 r.), konferencje prasowe członków Zarządu ZUS oraz dyrektorów oddziałów (w Centrali ZUS oraz w oddziałach zorganizowano w sumie 100 konferencji prasowych, w czasie których, obok kwestii PUE, omawiano także zagadnienia związane z systemem ubezpieczeń społecznych, w tym podniesienie wieku emerytalnego, korzystania z rachunków bankowych przez polskich emerytów i rencistów, umów na prowadzenie rachunków bankowych ZUS), mailing informacji prasowej, wydarzenia promocyjne (PUE-Roomy, czyli akcje zakładania i uwierzytelniania profili na Platformie Usług Elektronicznych ZUS, organizowane w Centrali ZUS w Warszawie oraz w siedzibach terenowych jednostek organizacyjnych, w urzędach administracji publicznej, w siedzibach wyższych uczelni, a także przy okazji targów, imprez wystawienniczych), informacje w mediach własnych ZUS (biuletyn informacyjny dla klientów „ZUS dla Ciebie”).

PUE była promowana także na antenie TVP w 1 programie śniadaniowym „Kawa czy Herbata”, w ramach programu edukacyjno-poradnikowego „ZUS dla Ciebie”.

Wyemitowano również 26 odcinków poświęconych problematyce ubezpieczeń społecznych, przedstawiając ją w przystępnej formie dla różnych grup klientów ZUS. Obecnie program „ZUS dla Ciebie” można obejrzeć na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl) oraz na monitorach multimedialnych na salach obsługi klientów w placówkach terenowych ZUS.

Promocja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz Platformy Usług Elektronicznych ZUS w 2012 roku miała miejsce także na falach Programu Pierwszego Polskiego Radia. W czasie antenowym poświęconym kwestiom gospodarczym wyemitowano 40 odcinków programu edukacyjno-poradnikowego „ZUS dla Ciebie” (programy dostępne są dla klientów na stronie internetowej [www.zus.pl](http://www.zus.pl)).

W ramach popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych Zakład Ubezpieczeń Społecznych także organizuje seminaria dla przedstawicieli instytucji publicznych. W 2012 r. zorganizowano 2 cykle seminariów poświęcone niezdolności do pracy i jej aspektom

ekonomicznym (IV cykl) oraz ogólnym rozważaniom na temat „Równowaga ekonomiczna systemów emerytalnych” (V cykl).

Ponadto w 2012 roku: kontynuowano wydawanie papierowego miesięcznika dla klientów „ZUS dla Ciebie”, prowadzona była aktywność na mikrologu BLIP, systematycznie zasilano w wiedzę z zakresu ubezpieczeń społecznych nowe narzędzie w kontakcie z ZUS, tj. Wirtualnego Doradcę, opublikowano 75 aktualności dla klientów na stronie internetowej [www.zus.pl](http://www.zus.pl), rozesłano ok. 200 informacji prasowych (łącznie suma informacji przygotowanych przez rzecznika prasowego ZUS oraz rzeczników prasowych oddziałów) dotyczących systemu ubezpieczeń społecznych, Platformy Usług Elektronicznych ZUS, działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Biuro Prasowe ZUS oraz rzecznicy prasowi poszczególnych oddziałów ZUS obsłużyli ok. 2000 pytań od dziennikarzy.

W 2012 roku przeprowadzono także trzy duże akcje informacyjne, skierowane do trzech podstawowych grup klientów ZUS: przedsiębiorców, ubezpieczonych i świadczeniobiorców:

- Dzień Seniora (14 czerwca 2012 r.) – ogólnopolska akcja społeczno-edukacyjna skierowana do emerytów. Seniorzy mogli w ramach akcji skorzystać z porad w zakresie świadczeń oraz pracy na emeryturze i rencie. Promowano również tematykę zakładania kont bankowych. Z okazji Dnia Seniora wydany został „Poradnik Seniora”;
- Dni Ubezpieczonego (8-12 października 2012 r.) – ogólnopolska akcja, w ramach której w placówkach ZUS oraz pod specjalnymi numerami telefonów udzielano porad w zakresie przyszłej emerytury, wpływających składek na ubezpieczenie społeczne, zasad oskładkowania działalności gospodarczej, kontaktu z ZUS drogą elektroniczną. Z tej okazji wydano specjalistyczne poradniki dla klientów;
- Tydzień Przedsiębiorców (17-21 października 2012 r.) – ogólnopolska akcja edukacyjna skierowana do płatników składek, w ramach której odbyły się konsultacje i porady (dotyczące zgłaszania do ubezpieczeń, rozliczania z ZUS, określania właściwego ustawodawstwa, ulg i umorzeń). Konsultacjom i poradom towarzyszyły publikacje w prasie, radiu i TV.

W miesiącu obchodów Europejskiego Dnia Walki z Dyskryminacją Osób Niepełnosprawnych, 30 maja 2012 r. w terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS został zorganizowany Dzień Otwarty w ZUS dla Osób Niepełnosprawnych. Celem przedsięwzięcia było upowszechnienie wiedzy o prawach osób niepełnosprawnych oraz udostępnienie zainteresowanym kompleksowej informacji w obszarze zagadnień związanych

z ubezpieczeniami społecznymi oraz możliwościami aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych.

W ramach działalności wydawniczej ZUS w 2012 r. opublikowano 89 pozycji nieperiodycznych o łącznym nakładzie 2.423.169 egzemplarzy oraz 5 periodyków o łącznym nakładzie 1.274.860 egzemplarzy.

Przygotowane przez ZUS pozycje nieperiodyczne poświęcone były różnym zagadnieniom z zakresu ubezpieczeń społecznych, a także ważnym zmianom w funkcjonowaniu ZUS, np. takim jak wspomniane wyżej uruchomienie z dniem 14 czerwca 2012 roku Platformy Usług Elektronicznych. Adresatami wydawnictw (broszur, plakatów, ulotek) byli głównie klienci Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, zwłaszcza płatnicy składek, ale także pracownicy ZUS, lekarze orzecznicy, naukowcy zajmujący się problematyką ubezpieczeń społecznych. Wśród wydanych w 2012 r. nieperiodyków na uwagę zasługują także takie pozycje, jak: „Wiek emerytalny” – referaty XXI konferencji naukowej Polskiego Stowarzyszenia Ubezpieczenia Społecznego; „Różne aspekty ubezpieczeń społecznych. Materiały z seminariów ZUS (2)” – teksty ze spotkań seminaryjnych praktyków i naukowców, przeprowadzonych w ZUS w okresie październik 2011 r. – czerwiec 2012 r.; „Ubezpieczenia społeczne w Polsce” (wydane w wersjach: polskiej, angielskiej, niemieckiej i rosyjskiej); „Informator/Compendium” (wydany w wersji polsko-angielskiej).

Jeśli chodzi o pozycje periodyczne, w 2012 roku kontynuowano wydawanie miesięczników: „Z życia ZUS” oraz „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i Praktyka”, a także kwartalników „Biuletyn Informacyjny ZUS” oraz „Prewencja i Rehabilitacja”.

## **10. Współpraca międzynarodowa**

W roku 2012 główne kierunki współpracy międzynarodowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych dotyczyły:

- współpracy z Międzynarodowym Stowarzyszeniem Zabezpieczenia Społecznego (ISSA) oraz Europejską Platformą Zabezpieczenia Społecznego (ESIP);
- współpracy z instytucjami Unii Europejskiej w zakresie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego;
- dwustronnych kontaktów z instytucjami ubezpieczeniowymi w zakresie realizacji umów i porozumień o zabezpieczeniu społecznym oraz rozporządzeń wspólnotowych;
- reprezentacji ZUS na konferencjach i seminariach międzynarodowych;
- popularyzacji zagadnień z zakresu ubezpieczeń społecznych, a w szczególności poprzez organizację Dni Poradnictwa.



W maju 2012 roku ZUS był organizatorem seminarium technicznego Europejskiej Sieci ISSA nt. „Efektywne e-usługi w zabezpieczeniu społecznym”. W ramach tego seminarium omawiane były kwestie aktualnych praktyk w e-usługach, aspekty niezawodności e-usług oraz poprawa e-usług poprzez lepszą współpracę. Ponadto Prezes ZUS uczestniczył w posiedzeniu Biura ISSA i przewodniczył Komisji Kontroli ISSA w Genewie.

Przedstawiciele ZUS pełnią również funkcję wiceprzewodniczących komisji technicznych ISSA: Komisji Technicznej ds. Technologii Informacyjnych i Komunikacyjnych oraz Komisji Technicznej ds. Organizacji Zarządzania i Innowacji.

W minionym roku przedstawiciele Zakładu Ubezpieczeń Społecznych uczestniczyli także w następujących międzynarodowych seminariach zorganizowanych przez ISSA:

- „Aktywne i prewencyjne podejścia w zabezpieczeniu społecznym – wspieranie zdrowia”;
- „Reformy emerytalne: perspektywa i rzeczywistość”;
- „Zabezpieczenia społeczne Aktuariuszy i Statystyków”.

ZUS współpracuje również z Europejską Platformą Zabezpieczenia Społecznego (ESIP), której członkiem stał się z chwilą przystąpienia Polski do UE. Głównym celem jej działalności jest pobudzenie do współpracy i wymiany doświadczeń w zakresie funkcjonowania krajowych systemów zabezpieczenia społecznego. Przedstawiciel ZUS został wybrany na wiceprzewodniczącego Komitetu emerytalno-rentowego. Spotkania Komitetu odbywały się co kwartał w Brukseli.

W ramach współpracy z Unią Europejską przedstawiciele Zakładu Ubezpieczeń Społecznych uczestniczyli w spotkaniach Komisji Technicznej działającej przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego związanych z wdrożeniem Wspólnotowego Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI). Przedstawiciele Zakładu Ubezpieczeń Społecznych brali udział w szkoleniach organizowanych przez Komisję Europejską w ramach projektu EESSI oraz w pracach grup roboczych mających na celu określenie struktury i zakresu danych w Strukturalnych Dokumentach Elektronicznych (SED), a także przepływu tych dokumentów, jak również przejścia z dokumentów papierowych na elektroniczne oraz statystyki zabezpieczenia społecznego.

Dwustronne kontakty z zagranicznymi instytucjami zabezpieczenia społecznego dotyczyły głównie realizacji dwustronnych porozumień o współpracy w zakresie zabezpieczenia społecznego. Bezpośrednie kontakty w formie spotkań o charakterze konsultacyjnym realizowane były z: Litwą, Rosją, Mołdawią i Niemcami.

W ramach współpracy z Państwowym Funduszem Ubezpieczeń Społecznych Litwy (SODRA) w kwietniu 2012 r. w Wilnie podpisany został Protokół o współpracy ZUS-SODRA na 2012 rok. Na początku września 2012 r. na Litwie i pod koniec września w Warszawie odbyły się konsultacje, których głównym tematem były migracja osób prowadzących działalność gospodarczą w krajach UE oraz działalność związków zawodowych ZUS.

Współpraca ZUS z Funduszem Emerytalno-Rentowym Federacji Rosyjskiej (FERR) prowadzona była w ramach realizacji Memorandum o współpracy między obiema instytucjami. W czerwcu 2012 r. delegacja ZUS uczestniczyła w Moskwie w dwustronnym seminarium, którego tematem wiodącym były obliczenia aktuarialne w systemie ubezpieczeń społecznych oraz zagadnienia z zakresu prawa i procesu legislacji. W październiku 2012 r. delegacja rosyjska odbyła konsultacje w ZUS. Głównym tematem rozmów była reforma systemu emerytalnego w Polsce. Omówiony został także system emerytalno-rentowy Rosji wraz z aktualnymi jego zmianami.

W kwietniu 2012 r. delegacja ZUS pod przewodnictwem Prezesa ZUS udała się z wizytą do Kiszyniowa w ramach realizacji Protokołu o współpracy, zawartego z Narodową Kasą Ubezpieczeń Społecznych Mołdawii. Z kolei w grudniu 2012 r. ZUS gościł delegację z Mołdawii. Celem spotkania było omówienie struktury organizacyjnej ZUS, organizacji polskiego systemu zabezpieczenia społecznego oraz świadczenia z ubezpieczeń społecznych realizowane przez ZUS.

Współpraca w ramach podpisanego Protokołu o współpracy na rok 2012 z Niemiecką Instytucją Ubezpieczenia Emerytalno-Rentowego (DRV Bund) opierała się głównie na organizacji polsko-niemieckich Dni Poradnictwa (Hanower, Wrocław) i Dni Poradnictwa Przygranicznego (Ślubice, Szczecin, Zgorzelec, Frankfurt, Berlin i Görlitz). Dodatkowo w ramach polsko-niemieckich grup konsultacyjnych odbyły się spotkania obejmujące następujące tematy: archiwizacja dokumentów, zagadnienia legislacyjno-prawne oraz zagadnienia IT.

W 2012 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuował zapoczątkowaną w 2010 roku organizację Dni Poradnictwa dla Polonii zamieszkałej w państwach członkowskich Unii Europejskiej. Dni Poradnictwa były organizowane we współpracy z polskimi placówkami dyplomatycznymi. Celem tych spotkań jest popularyzacja wiedzy o polskim systemie zabezpieczenia społecznego oraz o prawach i obowiązkach wynikających ze stosowania przez Polskę wspólnotowych przepisów w zakresie koordynacji systemów zabezpieczenia

społecznego. Dni Poradnictwa w 2012 r. odbyły się w Austrii, Belgii, Danii, Francji, Grecji, Holandii, Irlandii, Szwecji, USA, Wielkiej Brytanii i we Włoszech.

W roku 2012 r. Zakładu Ubezpieczeń Społecznych brał udział w międzynarodowym projekcie SSE MOVE "Mobilne zabezpieczenie społeczne/Zabezpieczenie społeczne w ruchu: promowanie koordynacji w zakresie przenoszenia świadczeń socjalnych w ramach grupy instytucji zabezpieczenia społecznego UE". Projekt ten dotyczył badania swobodnego przepływu osób i pracowników do Włoch z czterech państw członkowskich Unii Europejskiej: Rumunii, Węgier, Polski i Czech. Celem projektu było określenie głównych przeszkód w stosowaniu rozporządzeń unijnych z zakresie świadczeń z zabezpieczenia społecznego, poprawy poziomu wiedzy pracowników o ich prawach dotyczących dostępu do świadczeń oraz uproszczenie procedur administracyjnych.

W 2012 r. przedstawiciele ZUS jako instytucji łącznikowej w zakresie spraw podlegających koordynacji kontaktowali się z zagranicznymi instytucjami łącznikowymi państw członkowskich UE/EOG oraz państw umownych (pozaunijnych). W ramach tych kontaktów w dniu 18 października 2012 r. w Baltimore przedstawiciele ZUS uczestniczyli w rozmowach roboczych zorganizowanych przez amerykańską instytucję łącznikową *Social Security Administration*. Ponadto zorganizowano i przeprowadzono rozmowy robocze z:

- austriacką instytucją łącznikową *Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger* w dniach 26-28 czerwca 2012 r. w Warszawie;
- australijską instytucją łącznikową *Department of Human Services* w dniach 5-7 września 2012 r. w Warszawie.

### **III. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE OBSŁUGI UBEZPIECZONYCH, ŚWIADCZENIOBIORCÓW I PŁATNIKÓW SKŁADEK**

#### **1. Stwierdzenie i ustalenie obowiązku ubezpieczeń społecznych**

Podstawowym zadaniem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie stwierdzania i ustalania obowiązku ubezpieczeń społecznych jest obsługa spraw płatników i ubezpieczonych dotyczących obejmowania ubezpieczeniami społecznymi, ustalania podstawy wymiaru, wysokości i zasad finansowania składek na ubezpieczenia społeczne, ubezpieczenie zdrowotne i pozostałe fundusze obsługiwane przez Zakład, ustalania właściwego ustawodawstwa w ramach realizacji umów międzynarodowych i rozporządzeń unijnych, udzielania informacji o składkach zewidencjonowanych na kontach i subkontach ubezpieczonych, potwierdzania przebiegu ubezpieczeń dla celów świadczeń z ubezpieczeń społecznych i wyjaśnianie przyczyn nieprzekazywania składek do otwartych funduszy emerytalnych.

W ramach realizacji przepisów ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, zmienionych ustawą z dnia 15 czerwca 2012 r. o skutkach powierzania wykonywania pracy cudzoziemcom przebywającym wbrew przepisom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. z 2012 r. poz. 769), została opracowana i wdrożona obsługa wniosków Straży Granicznej dotycząca udostępniania danych ubezpieczonego cudzoziemca.

Niezależnie od powyższych zadań, zgodnie z ustawą z dnia 24 kwietnia 2009 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz ustawy – Prawo bankowe (Dz. U. Nr 71, poz. 609, z późn. zm.), Zakład Ubezpieczeń Społecznych do końca 2012 r. zewidencjonował całość składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe za okres pobierania zasiłku macierzyńskiego lub zasiłku w wysokości zasiłku macierzyńskiego na kontach osób ubezpieczonych, którym ZUS umorzył składki z tytułu pozarolniczej działalności lub współpracy wykonywanej w okresie pobierania zasiłku macierzyńskiego lub zasiłku w wysokości zasiłku macierzyńskiego z innego tytułu.

Ponadto w 2012 roku:

- przeprowadzono dwa losowania do OFE:
  - 31 stycznia 2012 r. (wezвано do zawarcia umowy z OFE 311.460 tysięcy ubezpieczonych, losowanie przeprowadzono dla 177.097 ubezpieczonych);
  - 31 lipca 2012 r. (wezвано do zawarcia umowy z OFE 287.786 tysięcy ubezpieczonych, losowanie przeprowadzono dla 178.964 ubezpieczonych);

- przekazano do OFE 8.018,5 mln zł, w tym składki w wysokości 7.966,6 mln zł, i odsetki ZUS w wysokości 519,9 mln zł;
- skierowano 136.020 zawiadomień o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2011/2012;
- wydano 173.109 decyzji administracyjnych w sprawach spornych;
- rozpatrzono 166.340 wniosków o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie;
- wydano 1.111.251 zaświadczeń i poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego;
- potwierdzono 341.011 formularzy E-101 i A1 – zaświadczenia o ustawodawstwie właściwym;
- potwierdzono 1.947 formularzy E-104 – zaświadczenia dotyczące sumowania okresów ubezpieczenia, zatrudnienia lub zamieszkania;
- zawarto 2.917 porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych;
- wydano 1.393 zaświadczenia W/NOR o podleganiu polskiemu ustawodawstwu z zakresu zabezpieczenia społecznego dla osób zatrudnionych na statkach pływających pod banderą Norwegii;
- załatwiono 119 wniosków o objęcie dobrowolnymi ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi obywateli polskich zatrudnionych na statkach pod banderą norweską zarejestrowanych w Norwegian International Ship Register (NIS);
- wydano 746 pisemnych interpretacji Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w trybie art. 10 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 z późn. zm.).

## **2. Ustalenie uprawnień do świadczeń z zabezpieczenia społecznego oraz wypłacanie tych świadczeń**

### **2.1. Świadczenia emerytalno-rentowe**

W 2012 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7,3 mln osób. Zmiany w strukturze wypłacanych emerytur i rent obrazuje poniższe zestawienie:

Świadczenia emerytalno-rentowe wypłacane przez ZUS	Stan na koniec XII 2011 r.		Stan na koniec XII 2012 r.		
	w tys.	w %	w tys.	w %	XII 2011 = 100%
Ogółem* z tego:	7.542,8	100,0	7.508,3	100,0	99,5
Emerytury**	5.122,6	67,9	5.134,6	68,4	100,2
Renty z tytułu niezdolności do pracy	1.148,8	15,2	1.099,1	14,6	95,7
Renty rodzinne	1.271,4	16,9	1.274,6	17,0	100,3

\*) Łącznie ze świadczeniami z tytułu wypadków pozostającymi w zbiegu ze świadczeniami z MON, MSWiA i MS finansowanymi z FUS, ale bez emerytur i rent realizowanych na mocy umów międzynarodowych oraz bez emerytur i rent osób posiadających prawo także do świadczenia rolniczego.

\*\*\*) Łącznie z emeryturami pobieranymi w zbiegu z innym świadczeniem oraz łącznie z emeryturami pomostowymi.

Tabela 8. Zmiany w strukturze wypłacanych emerytur i rent w latach 2011-2012

Utrzymuje się nadal, obserwowana od dłuższego czasu, tendencja spadkowa liczby wypłacanych rent z tytułu niezdolności do pracy. Zmniejszył się również udział tych rent w całym portfelu świadczeń.

W 2012 roku do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem 623,6 tys. wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne oraz o przyznanie emerytury, renty, renty socjalnej zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS, w tym:

- 449,4 tys. wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne, a mianowicie:
  - 378,8 tys. wniosków o emerytury i renty;
  - 21,4 tys. wniosków o renty socjalne;
  - 49,2 tys. wniosków o świadczenia przedemerytalne;
- 174,2 tys. wniosków o przyznanie emerytury, renty, renty socjalnej zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS, a mianowicie:
  - 172,0 tys. wniosków o emerytury i renty;
  - 2,2 tys. wniosków o renty socjalne.

W porównaniu do 2011 roku nastąpił wzrost liczby wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS, w szczególności:

- o 74,0 tys. wniosków o emerytury i renty, tj. o 15,5%;
- o 1,9 tys. wniosków o renty socjalne, tj. o 8.9%;

- o 15,5 tys. wniosków o świadczenia przedemerytalne, tj. o 45.8%.

W 2012 r. wpłynęło 4.541,3 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych dotyczących emerytur, rent, rent socjalnych oraz zasiłków i świadczeń przedemerytalnych (zwanymi dalej wnioskami zamiennymi), w tym w sprawach:

- emerytur i rent – 4.324,9 tys. wniosków (w porównaniu do 2011 r. odnotowano spadek liczby wniosków o 180.3 tys., tj. o 4,0%);
- rent socjalnych – 139,8 tys. wniosków (w porównaniu do 2011 r. odnotowano wzrost liczby wniosków o 31,0 tys., tj. o 28,5%);
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 76,6 tys. wniosków (w porównaniu do 2011 r. odnotowano wzrost liczby wniosków o 8,0 tys., tj. o 11,7%).

W porównaniu do 2011 roku nastąpił spadek liczby wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych o 141,3 tys., tj. o 3,2%.

Oprócz wniosków o przyznanie lub przeliczenie emerytur, rent, świadczeń przedemerytalnych i rent socjalnych, w 2012 roku wpłynęło 120,6 tys. wniosków o pozostałe świadczenia, w tym:

- 114,9 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych;
- 2,1 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC;
- 3,4 tys. wniosków o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, b. pracowników przedsiębiorstw robót górniczych;
- 0,02 tys. wniosków o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych.

W porównaniu do 2011 roku nastąpił spadek liczby wniosków w sprawie tych świadczeń o 14,8 tys., tj. 10,9 %.

Niezależnie od realizacji zgłaszanych wniosków o świadczenia, w 2012 roku zostało załatwionych 1.838,0 tys. spraw z urzędu, w tym 56,5 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku 2011, w roku 2012 nastąpił spadek spraw załatwionych z urzędu o 0,98 tys., tj. o 0,05 % , w tym dot. emerytur przyznanych z urzędu o 2,0 tys., tj. o 3,4 %.

W 2012 roku oddziały ZUS wydały łącznie 589,3 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych, w tym 421,8 tys. decyzji przyznających i 167,5 tys. decyzji odmownych. W porównaniu do 2011 roku nastąpił wzrost liczby

wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych o 91,5 tys., tj. o 18,4%. Oddziały ZUS wydały ogółem:

- 309,1 tys. decyzji w sprawie emerytur, w tym 221,1 tys. decyzji przyznających;
- 101,4 tys. decyzji w sprawie rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych), w tym 50,1 tys. decyzji przyznających;
- 100,1 tys. decyzji w sprawie rent rodzinnych (bez rent powypadkowych), w tym 90,6 tys. decyzji przyznających;
- 7,4 tys. decyzji w sprawie rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych, w tym 4 tys. decyzji przyznających;
- 1,6 tys. decyzji w sprawie rent rodzinnych wypadkowych, w tym 0,9 tys. decyzji przyznających;
- 23,4 tys. decyzji w sprawie rent socjalnych, w tym 12,6 tys. decyzji przyznających;
- 46,3 tys. decyzji w sprawie świadczeń przedemerytalnych, w tym 3,6 tys. decyzji przyznających.

W 2012 roku oddziały ZUS załatwiły ogółem 4.516,6 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, w tym w sprawach:

- emerytur i rent – 4.301,3 tys. wniosków;
- rent socjalnych – 139,3 tys. wniosków;
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 76,0 tys. wniosków.

W porównaniu do 2011 roku nastąpił spadek liczby załatwionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych o 115,9 tys. (tj. o 2,5%). Na spadek liczby załatwionych wniosków miała wpływ liczba załatwionych wniosków o emerytury i renty (spadek o 155,8 tys., tj. o 3,5%).

W 2012 roku przyznano po raz pierwszy i podjęto wypłatę:

- emerytury – 120,1 tys. osobom;
- renty z tytułu niezdolności do pracy – 50,3 tys. osobom.

W porównaniu do roku 2011 nastąpił wzrost liczby świadczeń emerytalnych przyznanych i wypłaconych po raz pierwszy o 17,6 tys., tj. o 17,2 % oraz wzrost liczby świadczeń z tytułu niezdolności do pracy przyznanych i wypłaconych po raz pierwszy o 2, 5 tys., tj. o 5,2%.

Oprócz zadań związanych z ustalaniem prawa do świadczeń emerytalno-rentowych oraz innych świadczeń i dodatków do emerytur i rent, zmianą wysokości świadczeń oraz wypłatą tych świadczeń, w 2012 roku realizowano:



- dokonywanie potrąceń ze świadczeń, w tym, m.in. sum egzekwowanych na mocy tytułów wykonawczych, z tytułu odpłatności za pobyt w domach pomocy społecznej;
- odliczanie zaliczek na podatek dochodowy od osób fizycznych z kwot emerytur, rent, zasiłków i świadczeń przedemerytalnych oraz rent socjalnych.

Oddziały ZUS dokonały również rocznego rozliczenia podatku dochodowego od osób fizycznych z kwot emerytur, rent, zasiłków i świadczeń przedemerytalnych oraz rent socjalnych za 2011 rok, sporządzając informację podatkową o łącznej kwocie dochodów i kwocie odliczonych zaliczek na podatek oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne. Informacje podatkowe za 2011 rok zostały przekazane w ustawowym terminie, tj. do końca lutego 2012 roku. W tym terminie dokonano także rocznego rozliczenia podatku dla 7.575,7 tys. świadczeniobiorców.

W roku 2012 roku dokonano rozliczenia emerytur i rent podlegających zawieszaniu lub zmniejszaniu w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2011 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2011/2012. W 2012 roku przeciętna miesięczna liczba świadczeń zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodu wyniosła – 11,4 tys., a przeciętna miesięczna liczba zmniejszonych świadczeń wyniosła – 27,1 tys.

Obsługa świadczeń emerytalno-rentowych w 2012 roku wiązała się także z przyznawaniem i wypłatą dodatków do emerytur i rent, tj. dodatku pielęgnacyjnego, dodatku dla sierot zupełnych, dodatku kombatanckiego, dodatku kompensacyjnego, dodatku za tajne nauczanie, oraz innych świadczeń, tj. ryczałtu energetycznego, świadczenia pieniężnego dla żołnierzy górników, świadczenia pieniężnego dla osób deportowanych do pracy przymusowej, ekwiwalentu węglowego dla emerytów i rencistów – b. pracowników kolejowych, górników oraz pracowników przedsiębiorstw robót górniczych. Inwalidom wojennym i wojskowym posiadającym samochód Zakład dokonywał refundacji składek na obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej i składki na dobrowolne ubezpieczenie auto casco. W 2012 roku Prezes ZUS podjął decyzję o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla ok. 5,0 tys. osób, z czego:

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

W 2012 roku kontynuowane były zadania związane z ustalaniem kapitału początkowego osobom ubezpieczonym, urodzonym po dniu 31 grudnia 1948 r. oraz ustalaniem kapitału początkowego dla ubezpieczonych urodzonych przed 1 stycznia 1949 r., zgłaszających

wnioski o obliczenie emerytury według nowych zasad na podstawie art. 55 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U. z 2009 r. Nr 153, poz. 1227, z późn. zm.).

W 2012 roku zarejestrowano ogółem 601,8 tys. nowych spraw o naliczenie kapitału początkowego, w tym:

- 161,9 tys. spraw pierwszorazowych;
- 449,9 tys. spraw wymagających decyzji ponownych.

W 2012 roku załatwiono ogółem 733,8 tys. spraw dotyczących kapitału początkowego, w tym:

- 275,2 tys. spraw pierwszorazowych;
- 458,6 tys. spraw wymagających decyzji ponownych.

Ponadto w 2012 roku przyznano 885 okresowych emerytur kapitałowych ze środków zgromadzonych w OFE, tj. o 420 więcej niż w 2011 r. (90,3%). Emerytury te wypłacane są osobom, mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.

W okresie sprawozdawczym wpłynęło ponad 5,9 tys. wniosków o przyznanie emerytury pomostowej. Prawo do takich emerytur zostało ustalone dla 5,1 tys. osób. Natomiast wniosków o przyznanie nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego wpłynęło 1.215. W 1.150 przypadkach zostały przyznane takie świadczenia.

W 2012 roku przeprowadzono akcję waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych od 1 marca 2012 r., dla 7,6 mln emerytów i rencistów, w tym dla 1,5 tys. osób otrzymujących również okresową emeryturę kapitałową. Waloryzacja przeprowadzona została w formule kwotowej. Waloryzacja objęła również 5,6 tys. osób pobierających emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne, 150,1 tys. osób pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne oraz 257,4 tys. osób pobierających renty socjalne.

## **2.2. Świadczenia krótkoterminowe**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych wypłaca świadczenia krótkoterminowe ubezpieczonym, których płatnicy składek zgłaszają do ubezpieczenia chorobowego nie więcej niż 20 ubezpieczonych, ubezpieczonym prowadzącym działalność pozarolniczą i osobom z nimi współpracującym, ubezpieczonym będącym duchownymi, osobom uprawnionym do zasiłków za okres po ustaniu tytułu ubezpieczenia. Pozostałym ubezpieczonym prawo do świadczeń ustalają i świadczenia te wypłacają płatnicy składek, którzy zaliczają wypłacone kwoty w ciężar składek na ubezpieczenia społeczne.

W 2012 r. zrealizowano 4.772 tys. wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych. W porównaniu do 2011 r. nastąpił wzrost liczby wypłat o 360,2 tys., tj. o 8,2%. Zmiany w liczbie wypłat zasiłków, w porównaniu do 2011 r., obrazuje poniższe zestawienie:

Wyszczególnienie		2011 r.	2012 r.	Wskaźnik % wzrostu
Liczba wypłat zasiłków ogółem, w tym:		4.411,8 tys.	4.772,0 tys.	8,2%
z ubezpieczenia chorobowego	ogółem	4.021,9 tys.	4.371,0 tys.	8,7%
	zasiłek chorobowy	2.788,9 tys.	2.973,4 tys.	6,6%
z ubezpieczenia wypadkowego	ogółem	92,3 tys.	97,8 tys.	6,0%
	zasiłek chorobowy	63,8 tys.	67,1 tys.	5,2%
zasiłków pogrzebowych		296,4 tys.	301,6 tys.	1,8%

Tabela 9. Zmiany w liczbie wypłacanych zasiłków w latach 2011-2012

W 2012 r. wskaźnik terminowości realizacji wypłat świadczeń krótkoterminowych wzrósł w stosunku do 2011 r. o 0,13% i osiągnął poziom 99,95%.

Zadaniem komórek zasiłków w terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS jest, oprócz realizacji wypłat zasiłków, wspieranie płatników składek w realizacji wypłat świadczeń poprzez wydawanie decyzji w sprawie prawa do świadczeń i ich wysokości, udzielanie wyjaśnień, prowadzenie szkoleń dla pracowników realizujących u płatników składek zadania z tym związane. ZUS ma również obowiązek wydawania decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym. Wskaźnik terminowości wydawania decyzji i wyjaśnień w 2012 r. był wzorcowy – wyniósł 100%. W wyniku kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS, komórki zasiłków wydały 45,9 tys. decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy. Odmówiono prawa do zasiłku za 182,7 tys. dni na kwotę 12.947,9 tys. zł. Zmiany w tym zakresie, w porównaniu do 2011 r., obrazuje poniższe zestawienie:

Wyszczególnienie	2011 r.	2012 r.	Wskaźnik % wzrostu
Liczba dni, za które pozbawiono prawa do zasiłku	157,9 tys.	182,7 tys.	15,7%
Kwota cofniętych zasiłków	10.754,6 tys. zł	12.947,9 tys. zł	20,4%
Liczba wydanych decyzji o skróceniu okresu niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku chorobowego	38,2 tys.	45,9 tys.	20,2%

Tabela 10. Skutki przeprowadzonych w latach 2011-2012 kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS

W 2012 r. przeprowadzono kontrolę prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 159,3 tys. osób. W wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku

5,1 tys. osób na kwotę 5.400,6 tys. za 96,5 tys. dni. Zmiany w tym zakresie, w porównaniu do 2011 r., obrazuje poniższe zestawienie:

<b>Wyszczególnienie</b>	<b>2011 r.</b>	<b>2012 r.</b>	<b>Wskaźnik % wzrostu</b>
Liczba osób, w stosunku do których przeprowadzono kontrolę prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich	136,5 tys.	159,3 tys.	16,7%
Liczba osób, które pozbawiono prawa do zasiłku	4,3 tys.	5,1 tys.	18,6%
Kwota cofniętych zasiłków	4.151,7 tys.	5.400,6 tys.	30,1%
Liczba dni, za które pozbawiono prawa do zasiłku	85,1 tys.	96,5 tys.	13,4%

Tabela 11. *Skutki przeprowadzonych w latach 2011-2012 kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich*

Z powodu niedostarczenia zwolnienia lekarskiego w ciągu 7 dni od daty jego otrzymania, co jest wymagane obowiązującymi przepisami, dokonano obniżenia o 25%:

- 148,4 tys. zasiłków chorobowych za 672 tys. dni, na kwotę 8.013,5 tys. zł;
- 4,7 tys. zasiłków opiekuńczych za 13,6 tys. dni, na kwotę 163,6 tys. zł.

W ramach realizacji zadań w zakresie zgłaszania do ubezpieczeń emerytalnych i rentowych osób pobierających zasiłki macierzyńskie albo zasiłki w wysokości zasiłków macierzyńskich wypłacane bezpośrednio przez ZUS oraz naliczania składek na ubezpieczenia za te osoby sporządzono i przekazano do KSI ZUS:

- 391,7 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUA i ZIUA oraz dokumentów wyrejestrowujących ZWUA;
- 797,3 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących RCA i RSA.

W 2012 r., w porównaniu do 2011 r. wystawiono o 18,5 tys. (tj. 4,5%) mniej dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 147,7 tys. (tj. o 22,7%) więcej dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących.

W styczniu i lutym 2012 r. przekazano 1.059,5 tys. świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2011 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych.

W 2012 r. wydano 209,2 tys. decyzji o prawie do świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 166,6 tys. decyzji przyznających. W porównaniu do 2011 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji o 21,4 tys., tj. o 11,4 %.

W okresie sprawozdawczym w Centrali ZUS obsłużono w formie pisemnej 5 tys. spraw, które wpłynęły z komórek zasiłków w terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS oraz od ubezpieczonych i płatników składek.

Ponadto, komórki zasiłków realizowały zadania instytucji właściwej w zakresie świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. W związku z wnioskami o świadczenia przysługujące według ustawodawstwa innych państw członkowskich Unii Europejskiej, realizując przepisy rozporządzeń unijnych, w 2012 r. wystawiono 4,5 tys. formularzy E001, E104, E115, E117, E118, E124 i E125. Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował zadania instytucji łącznikowej w zakresie koordynacji świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. Ogółem załatwiono 454 sprawy związane z wnioskami o świadczenia przysługujące z ustawodawstwa innych państw członkowskich, rozliczaniem z instytucjami innych państw członkowskich kosztów badań lekarskich oraz opiniowano projekty przepisów prawnych Unii Europejskiej.

### **2.3. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych**

W roku 2012 wyznaczone przez Prezesa Zakładu jednostki organizacyjne ZUS realizujące umowy międzynarodowe (JRUM) funkcjonujące w Oddziałach ZUS w: I Łodzi, Nowym Sączu, Tarnowie, Opolu, Szczecinie i I Oddziale w Warszawie:

- załatwiały sprawy emerytalno-rentowe osób posiadających okresy ubezpieczenia przebyte w państwach członkowskich UE/EOG i innych państwach umownych, prowadząc postępowanie międzynarodowe we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi:
  - 26 państw członkowskich UE (Austrii, Belgii, Bułgarii, Cypru, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Litwy, Luksemburga, Łotwy, Malty, Niemiec, Portugalii, Rumunii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Węgier, Wielkiej Brytanii i Włoch);
  - 3 państw EOG (Islandii, Lichtensteinu, Norwegii);
  - Szwajcarii;
  - 10 państw umownych „pozaunijnych” (Australii, Bośni i Hercegowiny, Chorwacji, Czarnogóry, Kanady, Korei, Macedonii, Serbii, Ukrainy i USA);
- realizowały wypłaty polskich emerytur i rent podlegających koordynacji dla średniomiesięcznie 38,8 tys. osób zamieszkałych w Polsce (uprawnionych równocześnie do świadczeń zagranicznych z państw członkowskich UE/EOG i innych państw umownych) na kwotę 660.194,8 tys. zł. W stosunku do roku ubiegłego liczba wypłat wzrosła o 7,4 %, a kwota wypłat o 12,9 %;

- realizowały wypłaty polskich emerytur i rent dla średniomiesięcznie 32,1 tys. osób zamieszkałych za granicą w państwach członkowskich UE/EOG oraz państwach umownych spoza UE/EOG, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne – głównie w Niemczech (11,3 tys. wypłat), Francji (3,7 tys. wypłat), USA (3,1 tys. wypłat), Republice Czeskiej (2,5 tys. wypłat), Australii (2,5 tys. wypłat), Szwecji (1,8 tys. wypłat), Austrii (1,6 tys. wypłat) na kwotę 384.566,6 tys. W stosunku do poprzedniego roku nastąpił wzrost liczby wypłat o 10,3%, a wzrost kwoty wypłat o 16,8%;
- kontynuowały wypłaty uzupełnień z FUS przyznanych wcześniej niektórym rencistom zagranicznym zamieszkałym w Polsce, otrzymującym świadczenia zagraniczne w wysokościach niższych od kwoty najniższej emerytury/renty polskiej. Dotyczyło to 88 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z b. ZSRR, b. Jugosławii i b. Czechosłowacji;
- wypłacały zasiłki pogrzebowe po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 1.460 decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych na kwotę 5.895,7 tys. zł.

Do jednostek organizacyjnych ZUS realizujących umowy międzynarodowe wpłynęło w 2012 r. łącznie 72,9 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie Rozporządzeń Wspólnotowych oraz bilateralnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, tj. o 8,8 % więcej w stosunku do roku 2011, z tego:

- 66,1 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:
  - 34,7 tys. wniosków od osób zamieszkałych w Polsce;
  - 25,5 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG – głównie w Niemczech (15,7 tys. wniosków), Austrii (1,8 tys. wniosków), Szwecji (1,6 tys. wniosków), Francji (1,5 tys. wniosków), Czech (1 tys. wniosków);
  - 5,9 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG oraz pozostałych państwach poza UE/EOG – głównie w Australii (2,2 tys. wniosków), w Kanadzie (1,9 tys. wniosków) i USA (1,7 tys. wniosków);
- 6,8 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce, posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG – głównie przebyte w Niemczech (1,5 tys.) i Czechach (0,9 tys.) – oraz posiadających

okresy ubezpieczenia w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG – głównie w USA (1,2 tys.). W 2012 r. najwięcej wniosków (26 tys., tj. 35,6% wszystkich wniosków) o świadczenia podlegające koordynacji wspólnotowej otrzymał Oddział w Opolu.

Jednostki Realizujące Umowy Międzynarodowe (JRUM) wydały 69,4 tys. decyzji dotyczących polskich emerytur i rent (pierwszorazowych, zamiennych i odmownych) – o 17,9% więcej niż w 2011 roku, z tego: 34,1 tys. – osobom zamieszkałym za granicą i 35,3 tys. – osobom zamieszkałym w Polsce.

Poza wnioskami o świadczenia emerytalno-rentowe na podstawie umów międzynarodowych do JRUM wpłynęło 271 tys. korespondencji (pism, formularzy i innych dokumentów) od osób zainteresowanych świadczeniami emerytalno-rentowymi podlegającymi koordynacji oraz od instytucji zagranicznych współpracujących z ZUS przy rozpatrywaniu takich wniosków. Ponadto 315.449 osobom udzielono bezpośrednio lub telefonicznie informacji w sprawach świadczeń międzynarodowych.

W 2012 r. JRUM w I O/ZUS w Warszawie pośredniczył w przekazywaniu średniomiesięcznie 2,2 tys. świadczeń zagranicznych osobom zamieszkałym w Polsce, emitując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach, w tym ok. 2 tys. świadczeń niemieckich, przekazywanych przez Urzędy Zaopatrzeń dla ofiar wojny.

Liczba świadczeń zagranicznych przekazywanych za pośrednictwem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zmalała w stosunku do roku 2011 o 0,14 tys., tj. o 18,8%.

W 2012 r. ZUS wypłacił 0,6 tys. świadczeń specjalnych w kwocie 1.613,2 tys. zł dla polskich kombatantów i osób represjonowanych (realizowanych na podstawie decyzji Prezesa Rady Ministrów RP). Świadczenia te, finansowane z budżetu państwa, przekazywane są kwartalnie osobom uprawnionym przez JRUM w I Oddziale ZUS w Warszawie, za pośrednictwem Ministerstwa Spraw Zagranicznych i placówek konsularnych RP w państwach zamieszkania polskich kombatantów. Kwartalna wysokość świadczeń specjalnych wynosi 24% kwoty bazowej. Liczba wypłacanych świadczeń zmniejszyła się w stosunku do 2011 roku o 170, tj. o 21,2%.

### **3. Orzecznictwo lekarskie, prewencja rentowa i wypadkowa**

#### *Orzecznictwo lekarskie*

W 2012 r. ogólna liczba orzeczeń wydanych przez lekarzy orzeczników uległa zwiększeniu. W roku sprawozdawczym lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1.365,1 tys. orzeczeń (o 9% więcej niż w 2011 r.).

Z łącznej liczby orzeczeń lekarzy orzeczników 552,3 tys. zostało wydanych w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich. Liczba ta wzrosła w porównaniu z rokiem 2011 o 17%. W 39,5 tys. przypadków – co stanowi 7,1% wydanych w tych sprawach orzeczeń – wystawione zostało przez lekarzy orzeczników zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy (w roku 2011 odsetek ten wynosił 7,3%).

Lekarze orzecznicy, wykonując kontrolę prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich, ustalając uprawnienia do świadczeń, a także działając na wniosek lekarzy leczących, wydali w 2012 r. łącznie 84,7 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (wzrost o 3,9% w porównaniu z rokiem 2011).

Komisje lekarskie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wydały w 2012 r. łącznie 86,3 tys. orzeczeń (o 6% więcej niż w roku 2011). Z liczby tej, 74,6 tys. orzeczeń (tj. 86,4%) zostało wydanych w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w roku 2011 odsetek ten wynosił 85,5%).

W roku 2012 zwiększyła się liczba odwołań do sądu pracy i ubezpieczeń społecznych od decyzji organu rentowego wydanych na podstawie orzeczenia lekarza orzecznika i komisji lekarskiej. W 2012 r. do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 36,8 tys. odwołań (o 7,9% więcej niż w roku 2011). Sądy wydały w 2012 r. 32,5 tys. wyroków (o 10,5% mniej niż w roku 2011), uwzględniając odwołanie ubezpieczonego w 8,5 tys. przypadków, co stanowi 26,1% wyroków wydanych w tych sprawach w 2012 r. (dla porównania w roku 2011 odsetek wyroków uwzględniających odwołanie wynosił 29,3%).

W Centrali ZUS, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa o niezdolności do pracy, rozpatrzonych zostało 9,4 tys. spraw (o 25,3% więcej niż w roku 2011) oraz przeprowadzono 28 kontroli funkcjonalnych w terenowych jednostkach organizacyjnych Zakładu.

#### *Prewencja rentowa*

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2012 r. zaplanowano kwotę w wysokości 180.000 tys. zł. Wydatki wyniosły 172.983 tys. zł, co stanowi 96,10% środków finansowych przeznaczonych na ten cel. W 2012 r. nastąpił wzrost wykorzystania środków finansowych przeznaczonych na tą działalność o 0,28 % w stosunku do 2011 r.

W związku z prowadzoną przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych od kilku lat działalnością informacyjną wśród lekarzy leczących o programie rehabilitacji leczniczej wzrosła liczba



wniosek o rehabilitację leczniczą, które wpłynęły do komórek orzecznictwa lekarskiego i prewencji z 23.727 w 2011 r. do 30.377 w 2012 r.

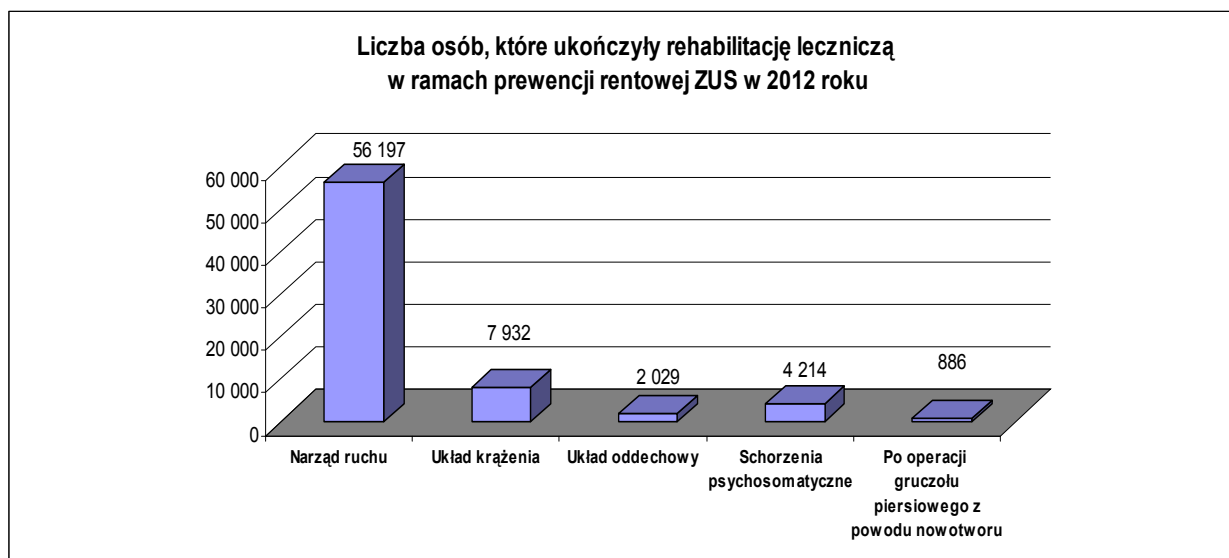
Podstawowymi zadaniami realizowanymi z zakresu prewencji rentowej było:

- kierowanie na rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS do ośrodków rehabilitacyjnych wybranych w drodze postępowania konkursowego;
- prowadzenie działań mających na celu upowszechnienie wiedzy dotyczącej przyczyn niezdolności do pracy, w tym dofinansowanie konferencji sympozjów naukowych.

Rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej w 2012 r. ukończyło 71.258 ubezpieczonych skierowanych do ośrodków rehabilitacyjnych.

W 2012 r. rehabilitacja prowadzona była w następujących grupach schorzeń:

- w systemie stacjonarnym:
  - narządu ruchu, w tym we wczesnych stanach pourazowych;
  - układu krążenia;
  - układu oddechowego;
  - schorzeń psychosomatycznych;
  - po operacji gruczołu piersiowego z powodu nowotworu;
- w systemie ambulatoryjnym:
  - narządu ruchu;
  - układu krążenia, w tym rehabilitacji monitorowanej telemedycznie.



Wykres 3. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS w 2012 r.

W celu utrzymania wysokiej jakości usług rehabilitacyjnych, zgodnie z określonymi przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych wymaganiami przeprowadzonych zostało 110 kontroli

umów zawartych z ośrodkami świadczącymi usługi rehabilitacyjne. Ponadto w 2012 r. w związku z postępowaniami konkursowymi na prowadzenie programów rehabilitacji leczniczej przeprowadzono 138 kontroli ośrodków rehabilitacyjnych, które zgłosiły ofertę współpracy z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych.

W 2012 roku przeprowadzono 18 planowanych i 1 doraźną kontrolę w oddziałach ZUS w wydziałach orzecznictwa lekarskiego i prewencji w zakresie oceny prawidłowości zadań związanych z kierowaniem na rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej i rozpatrywaniem wniosków o świadczenie rzeczowe.

W ramach działań upowszechniających wiedzę o programie rehabilitacji leczniczej Zakład Ubezpieczeń Społecznych opublikował w prasie kierowanej głównie do kobiet – materiał informacyjny na temat rehabilitacji leczniczej prowadzonej w ramach prewencji rentowej przeznaczonej dla kobiet po mastektomii.

W ramach realizacji zadań z zakresu prewencji rentowej Zakład Ubezpieczeń Społecznych dofinansował 9 konferencji naukowych. W dofinansowanych konferencjach uczestniczyli przedstawiciele ZUS. Udział ww. konferencjach umożliwia upowszechnianie informacji o prowadzonym przez ZUS programie rehabilitacji leczniczej i jest okazją do pozyskania wiedzy na temat najnowszych osiągnięć w dziedzinach medycyny, które są podstawą prowadzonej rehabilitacji oraz wykorzystania dobrych praktyk i nowych rozwiązań w prowadzonym przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych programie rehabilitacji leczniczej.

#### *Prewencja wypadkowa*

Na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej w 2012 r. zaplanowano kwotę w wysokości 3.600 tys. zł. Wydatki wyniosły 3.301 tys. zł, co stanowi 91,69% środków finansowych planowanych na ten cel. Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował zadania z zakresu prewencji wypadkowej poprzez:

- zamawianie analiz przyczyn i skutków wypadków przy pracy, a zwłaszcza wypadków śmiertelnych, ciężkich i zbiorowych oraz chorób zawodowych;
- upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz o sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom;
- zamawianie prac naukowo-badawczych mających na celu eliminację lub ograniczenie przyczyn powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe.

W ramach przydzielonych środków finansowych na prewencję wypadkową w 2012 r., Zakład Ubezpieczeń Społecznych prowadził działalność upowszechniającą wiedzę o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz promujące właściwe podejście

w dziedzinie bezpieczeństwa miejsca pracy, m.in. poprzez zorganizowanie 179 szkoleń skierowanych głównie do pracodawców. W powyższych szkoleniach uczestniczyło 4.921 osób, co stanowi wzrost o 8% w stosunku do liczby osób, które wzięły udział w szkoleniach przeprowadzonych w 2011 r. Zajęcia prowadzone w ramach szkoleń pozwoliły uczestnikom uzyskać wiedzę na temat czynników, które mogą powodować zagrożenia dla bezpieczeństwa i zdrowia pracowników podczas wykonywania pracy oraz umożliwiły poznanie przepisów dotyczących zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuował współpracę, m.in. z Państwową Inspekcją Pracy, Centralnym Instytutem Ochrony Pracy – Państwowym Instytutem Badawczym, Instytutem Medycyny Pracy im. prof. Nofera w Łodzi, Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji oraz Wyższym Urzędem Górniczym.

We współpracy z Państwową Inspekcją Pracy ZUS przeprowadził kampanię informacyjną nt. „Bezpieczeństwo pracy w budownictwie. Profesjonaliści budują bezpiecznie” oraz aktywnie uczestniczył w programach prewencyjnych skierowanych do pracodawców.

Również w 2012 r. została zorganizowana konferencja dotycząca rehabilitacji leczniczej prowadzonej przez ZUS.

#### **4. Prowadzenie indywidualnych kont ubezpieczonych i kont płatników składek**

Na dzień 1 stycznia 2012 r. liczba kont płatników w Centralnym Rejestrze Płatników ogółem wynosiła 5.689.755, w tym kont aktywnych 2.291.296. Natomiast na dzień 31 grudnia 2012 r. liczba kont płatników w Centralnym Rejestrze Płatników ogółem wynosiła 5.958.336, w tym kont aktywnych 2.291.485. W roku 2012 średnio miesięcznie było 5.833.031 kont ogółem, w tym aktywnych – 2.253.705. Średnia miesięczna liczba płatników, którzy przesłali komplet dokumentów rozliczeniowych wynosiła 2.253.705.

Liczba osób zarejestrowanych w Centralnym Rejestrze Ubezpieczonych wg stanu na dzień 1 stycznia 2012 r. wynosiła:

- 14.816.155 osób podlegających ubezpieczeniom społecznym i zdrowotnemu;
- 9.458.290 osób podlegających tylko ubezpieczeniu zdrowotnemu.

Natomiast liczba osób zarejestrowanych w Centralnym Rejestrze Ubezpieczonych wg stanu na dzień 31 grudnia 2012 r. wynosiła:

- 14.620.684 osób podlegających ubezpieczeniom społecznym i zdrowotnemu;
- 9.732.549 osób podlegających tylko ubezpieczeniu zdrowotnemu.

## 5. Realizacja dochodów

### *Realizacja dochodów na ubezpieczenia społeczne*

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2012 r., wykorzystując posiadane uprawnienia i dostępne środki prawne, prowadził przymusowe oraz bezegzekucyjne dochodzenie należności z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne, z uwzględnieniem przepisów dotyczących pomocy publicznej.

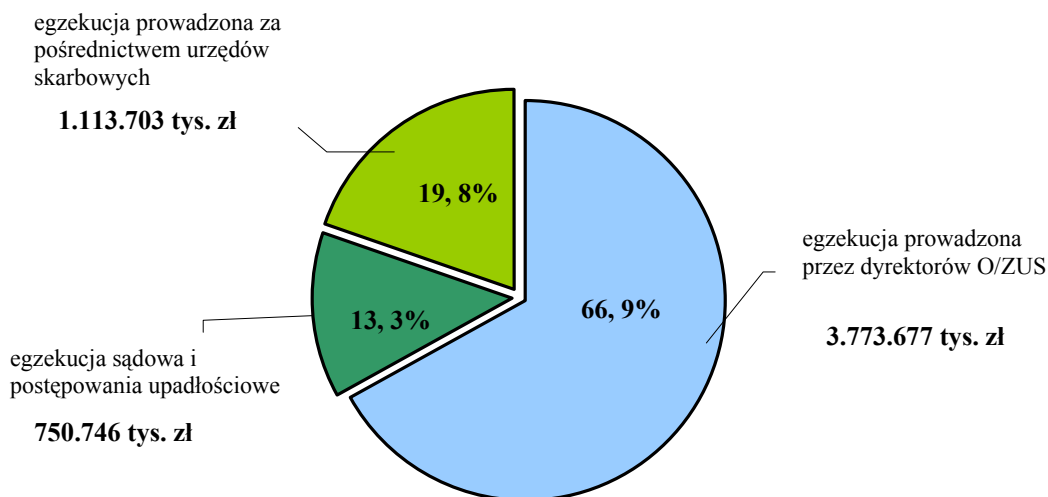
Wskaźnik ściągłości bieżących składek na ubezpieczenia społeczne (tj. łącznie ze składkami na OFE) za 2012 rok wyniósł 99,5%, co oznacza uzyskanie poziomu założonego w ustawie budżetowej na 2012 rok.

Łączny stan zadłużenia z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne na dzień 31 grudnia 2012 r. wynosił 15.190.057 tys. zł <sup>\*)</sup>, z tego:

- za okres do 31 grudnia 1998 r. – 982.836 tys. zł;
- za okres od 1 stycznia 1999 r. – 14.207.221 tys. zł.

### *Przymusowe dochodzenie należności*

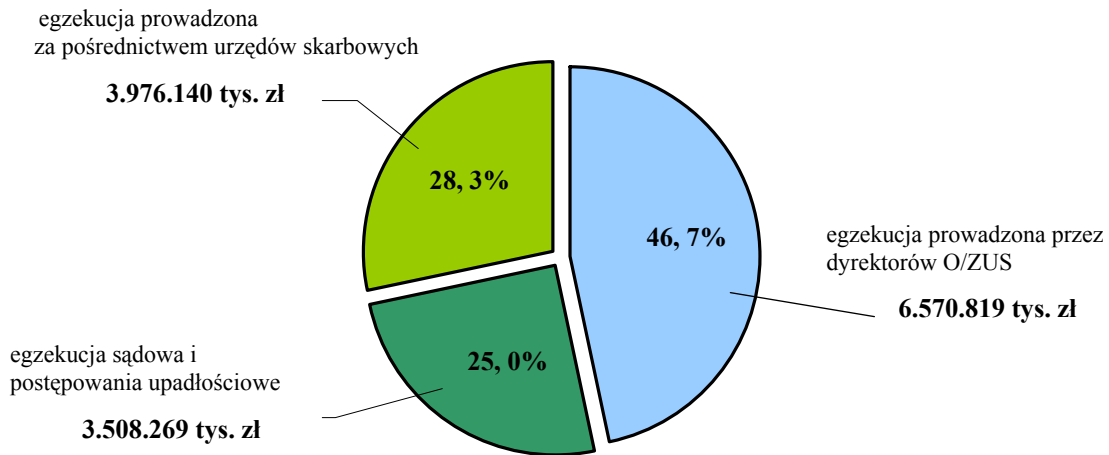
W 2012 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych skierował do przymusowego dochodzenia tytuły wykonawcze w liczbie 2,4 mln, na łączną kwotę 5.638.126 tys. zł stanowiącą zadłużenie z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne. W porównaniu do 2011 r. kwota skierowana była wyższa o 11%. Poniższy wykres prezentuje udział poszczególnych trybów dochodzenia w ogólnej kwocie skierowanej.



Wykres 4. *Struktura należności na ubezpieczenia społeczne skierowanych do przymusowego dochodzenia w 2012 r. (wg trybu egzekucji)*

<sup>\*)</sup> wg danych z dnia 25 stycznia 2013r.

W 2012 roku działaniami egzekucyjnymi objęte były należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w łącznej kwocie 14.055.228 tys. zł i jest to kwota wyższa o ponad 15% w stosunku do 2011 roku. Ww. kwota stanowi sumę należności objętych egzekucją na początek 2012 roku oraz należności skierowanych do egzekucji w 2012 roku. Poniższy wykres prezentuje udział poszczególnych trybów dochodzenia w ogólnej kwocie objętej tymi działaniami.



Wykres 5. *Struktura należności na ubezpieczenia społeczne objętych przymusowym dochodzeniem w 2012 r. (wg trybu egzekucji)*

W wyniku działań egzekucyjnych w 2012 roku odzyskano należności na ubezpieczenia społeczne na ogólną kwotę 1.490.385 tys. zł, tj. o 4,5% mniej niż w 2011 roku. Na zmniejszenie poziomu ogólnych wpływów z egzekucji, przyczyniło się znaczne obniżenie wpływów w ramach egzekucji sądowej i postępowań upadłościowych - o ponad 200 mln zł.

Na ogólną kwotę wpływów składają się wpłaty dokonane przez organy egzekucyjne oraz dobrowolne wpłaty dokonane przez płatników po wdrożeniu egzekucji. Szczegółowe dane obrazuje poniższe zestawienie:

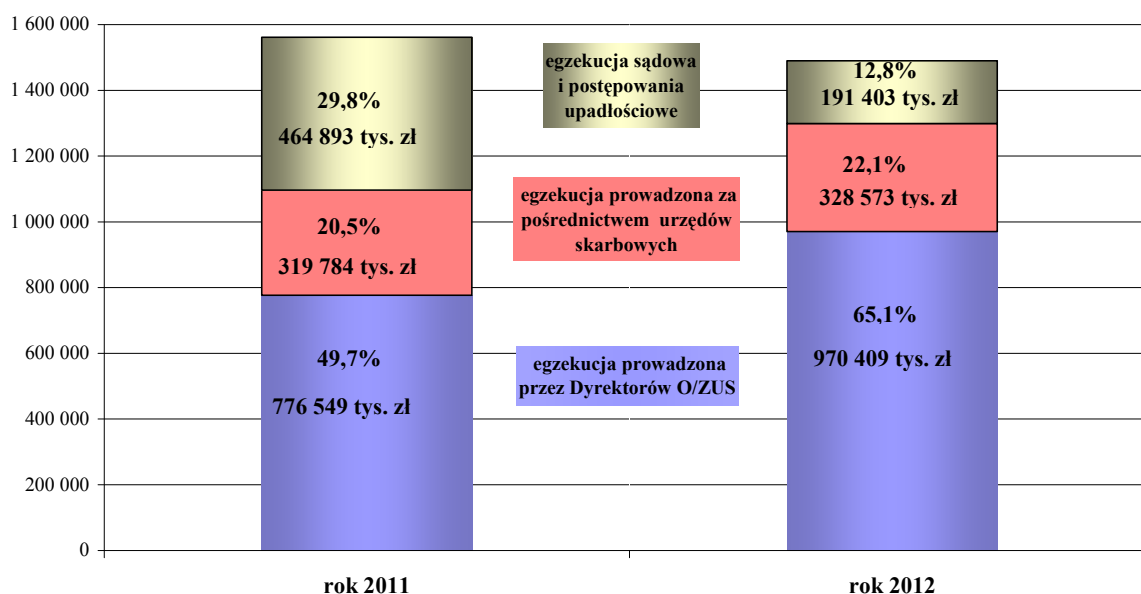
(kwoty w tys. zł)

Lp.	Wyszczególnienie wpływów na ubezpieczenia społeczne	2011 r.	2012 r.	Wskaźnik (%) 3:2
1.	<b>Ogółem wpływy na poczet egzekucji</b>	<b>1.561.226</b>	<b>1.490.385</b>	<b>95,5%</b>
2.	<b>Razem wpłaty z organów egzekucyjnych</b>	<b>1.167.053</b>	<b>1.112.836</b>	<b>95,4%</b>
3.	<b>Razem dobrowolne wpłaty po wszczęciu egzekucji</b>	<b>394.173</b>	<b>377.549</b>	<b>95,8%</b>
2.1.	Wpłaty z egzekucji prowadzonej przez Dyrektorów O/ZUS	530.966	688.711	129,7%

2.2.	Wpłaty z egzekucji prowadzonej za pośrednictwem urzędów skarbowych	241.989	251.059	103,7%
2.3.	Wpłaty z egzekucji sądowej i postępowań upadłościowych	394.098	173.066	43,9%
3.1.	Dobrowolne wpłaty dokonane przez dłużników po wdrożeniu egzekucji przez Dyrektorów O/ZUS	245.583	281.698	114,7%
3.2.	Dobrowolne wpłaty dokonane przez dłużników po wdrożeniu egzekucji przez urzędy skarbowe	77.795	77.514	99,6%
3.3.	Dobrowolne wpłaty dokonane po wdrożeniu egzekucji sądowej i zgłoszeniu do postępowań upadłościowych	70.795	18.337	25,9%

Tabela 12. Wpływy na poczet należności na ubezpieczenia społeczne w latach 2011-2012 w związku z wdrożonym postępowaniem egzekucyjnym

Dodatkowo, poniższy wykres obrazuje porównanie odzyskanych w latach 2011-2012 należności na ubezpieczenia społeczne w związku z prowadzonym postępowaniem egzekucyjnym (wg trybów egzekucji).



Wykres 6. Zestawienie należności na ubezpieczenia społeczne odzyskanych w latach 2011 i 2012 w związku z prowadzonym postępowaniem egzekucyjnym

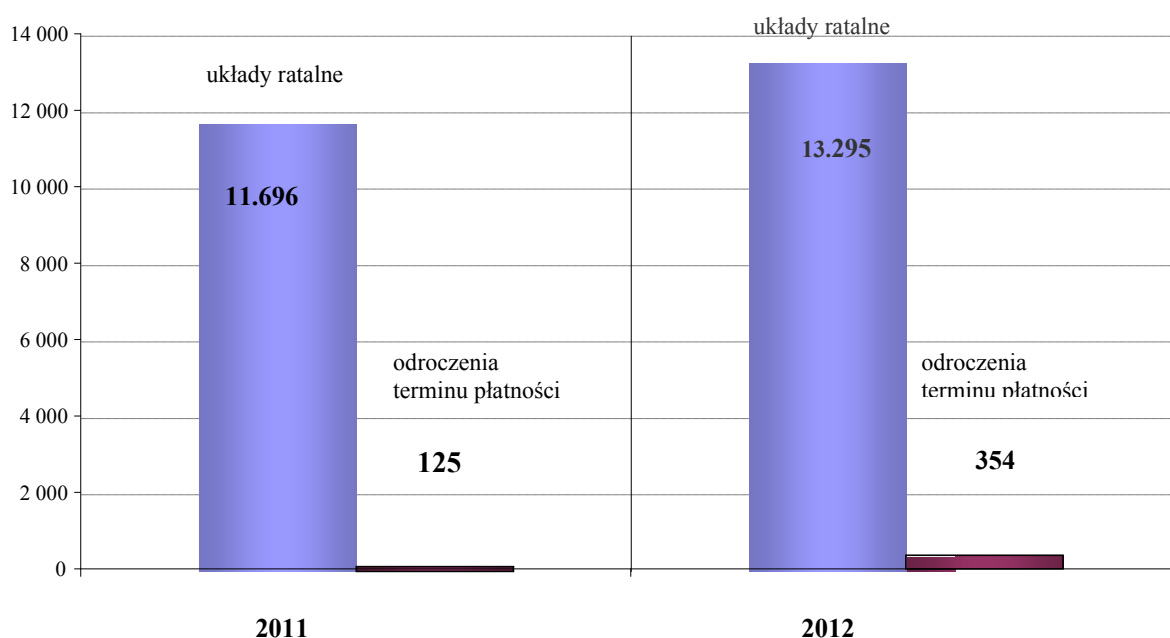
#### Ulgi w spłacie należności

W odniesieniu do należności z tytułu składek, do których poboru zobowiązany jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych, udzielane były układy ratalne oraz odroczenia terminu płatności. Na podstawie przepisów ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych Zakład Ubezpieczeń Społecznych udzielił w 2012 roku:

- 13.295 układów ratalnych na łączną kwotę 495.439 tys. zł;
- 354 odroczeń terminów płatności składek na kwotę 29.703 tys. zł.

W 2012 roku na poczet ulg udzielonych zarówno w 2012 roku, jak i w latach poprzednich, wpłynęła kwota 340.887 tys. zł.

Mimo widocznego rozszerzenia zakresu udzielanych ulg, należy wskazać, że nadal znaczną barierą w skorzystaniu z ulgi w spłacie należności w ramach układu ratalnego jest konieczność spełnienia przez płatnika składek ustawowego warunku uregulowania zaległości z tytułu składek finansowanych przez ubezpieczonych, co bezpośrednio wpływa na skalę zawieranych umów. Poniższy wykres prezentuje skalę udzielonych ulg w 2012 roku w porównaniu do 2011 roku.



Wykres 7. Liczba ulg udzielonych płatnikom składek na spłatę należności w latach 2011-2012

#### *Umorzenia należności*

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w zależności od charakteru zobowiązań może umarzać należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w całości lub w części. Wyjątek stanowią należności z tytułu składek w części finansowanej przez ubezpieczonych niebędących jednocześnie płatnikami składek, które nie podlegają umorzeniu zgodnie z postanowieniami art. 30 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych. Szczegółowe dane dotyczące umorzeń dokonanych w 2012 roku, w porównaniu do danych za 2011 rok, prezentuje poniższe zestawienie.

(kwoty w tys. zł)

Wyszczególnienie wg podstawy umorzenia	w 2011 roku			w 2012 roku		
	razem	w tym:		razem	w tym:	
		składki wraz z opłatą dodatkową	odsetki za zwłokę		składki wraz z opłatą dodatkową	odsetki za zwłokę
Art. 28 i art. 28 ust 3a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art.17 ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych	<b>26.217</b>	12.335	13.882	<b>32.222</b>	13.611	18.611
Odrębne akty prawne (poza ustawą o systemie ubezpieczeń społecznych)	<b>22.790</b>	12.273	10.517	<b>6.657</b>	4.385	2.272
<b>RAZEM</b>	<b>49.007</b>	<b>24.608</b>	<b>24.399</b>	<b>38.879</b>	<b>17.996</b>	<b>20.883</b>

Tabela 13. Kwoty umorzonych należności w latach 2011-2012

#### *Przedawnienia należności*

W 2012 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych odpisał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę 212.410 tys. zł i jest to kwota wyższa o 122% w stosunku do należności odpisanych w 2011 roku (w 2011 r. kwota odpisanych należności wynosiła 95.620 tys. zł).

Mimo podejmowanych działań zmierzających do przerwania biegu przedawnienia, nadal występują przyczyny niezależne od Zakładu Ubezpieczeń Społecznych powodujące, że skala przedawnień nie ulega zmniejszeniu, takie jak:

- składanie przez płatników składek dokumentów rozliczeniowych korygujących, za okres wstecz, przypadający na okres przedawniony (np. w 2012 r. dotyczyło to dokumentów za lata 1999-2002);
- uwarunkowania prawne, które uniemożliwiają wdrożenie postępowania egzekucyjnego (np. dotyczy to zaległości na kwotę niedojrzałą do egzekucji czy też zakończenia postępowania przez urząd skarbowy z protokołem nieściągalności);
- skutki zmiany stanu prawnego w odniesieniu do postępowań upadłościowych, gdyż dla postępowań rozpoczętych przed 1 stycznia 2003 r. przepisy nie przewidują wydłużenia terminu przedawnienia.



## IV. INFORMACJE O DYSPONOWANIU ŚRODKAMI FINANSOWYMI FUNDUSZY

### 1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

Fundusz Ubezpieczeń Społecznych jest państwowym funduszem celowym, powołanym w celu realizacji zadań z zakresu ubezpieczeń społecznych.

Przychody Funduszu (wg wpływów) w 2012 r. ukształtowały się na poziomie 171.993 mln zł, co stanowi 98,1% planu, i były wyższe od osiągniętych w 2011 r. o 12.196 mln zł. Wydatki Funduszu wyniosły 174.867 mln zł (99,4% planu) i były wyższe o 8.194 mln zł od wydatków poniesionych w 2011 r. Stan Funduszu w ciągu roku uległ zmniejszeniu o 2.317 mln zł.

#### 1.1. Przychody

W 2012 roku przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych wyniosły według przypisu 174.123.146 tys. zł (98,5% planu) i były o 12.087.349 tys. zł wyższe niż w roku poprzednim.

Wyszczególnienie	Wykonanie 2011 r.	Plan na 2012 r.	Wykonanie 2012 r.	4:3	4:2	Struktura przychodów	
						wg przypisu	wg wpływów
	w tys. zł			%			
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Przychody</b>							
- przypis	<b>162.035.797</b>	<b>176.782.252</b>	<b>174.123.146</b>	<b>98,5</b>	<b>107,5</b>	<b>100,0</b>	<b>x</b>
- wpływy	<b>159.796.847</b>	<b>175.390.626</b>	<b>171.992.866</b>	<b>98,1</b>	<b>107,6</b>	<b>x</b>	<b>100,0</b>
Składki na ubezpieczenia społeczne							
- przypis	103.388.185	123.425.452	122.149.934	99,0	118,1	70,1	x
- wpływy	101.520.155	122.191.197	120.421.759	98,6	118,6	x	70,0
Dotacja z budżetu państwa	37.513.406	39.939.301	39.520.778	99,0	105,4	22,7	23,0
Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE	15.430.800	9.140.330	8.180.861	89,5	53,0	4,7	4,8
Środki z FRD	4.000.000	2.887.000	2.887.000	100,0	72,2	1,7	1,7
Pozostałe przychody							
- przypis	1.703.406	1.390.169	1.384.573	99,6	81,3	0,8	x
- wpływy	1.332.486	1.232.798	982.468	79,7	73,7	x	0,5

Tabela 14. Przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Główną pozycję przychodów stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wg przypisu wyniosły 122.149.934 tys. zł, tj. 99,0% planu i wzrosły w stosunku do 2011 r. o 18,1%. Wpływy ze składek wyniosły 120.421.759 tys. zł, tj. 98,6% planu i wzrosły w porównaniu do roku poprzedniego o 18,6%. Wzrost składek w ujęciu rocznym jest w głównej mierze wynikiem zmniejszenia kwoty części składki na ubezpieczenie emerytalne przekazywanej do OFE na skutek zmiany podstawy jej wymiaru z 7,3% do 2,3%

od 1 maja 2011 r. oraz zwiększenia stopy składki na ubezpieczenie rentowe z 6% podstawy jej wymiaru do 8% od 1 lutego 2012 r.<sup>3</sup>. Wskaźnik ściągłości należnych składek na ubezpieczenia społeczne ukształtował się na poziomie 98,6% i był niższy o 0,4 p.p. od zakładanego w planie.

Dotacja z budżetu państwa w 2012 r. wyniosła 39.520.778 tys. zł i była wyższa niż w roku poprzednim o 2.007.372 tys. zł (tj. o 5,4%). Dotacja ta stanowi wyraz gwarancji budżetu państwa wypłacalności świadczeń należnych z ubezpieczenia społecznego. Przekazana w 2012 r. dotacja była niższa niż zakładano w planie o 418.523 tys. zł ze względu na mniejsze skutki finansowe waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych w wyniku zmiany zasad waloryzacji z procentowej na kwotową.

Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE w 2012 r. wyniosła 8.180.861 tys. zł i była niższa w porównaniu do roku poprzedniego o 47,0%, stanowiąc 89,5% planu.

W 2012 roku fundusz emerytalny został zasilony środkami zgromadzonymi w Funduszu Rezerwy Demograficznej w kwocie 2.887.000 tys. zł.

Pozostałe przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych według przypisu w 2012 r. wyniosły 1.384.573 i były niższe od zaplanowanych o 0,4%. Złożyły się na nie m.in. pochodne i odsetki od należności z tytułu składek, zwroty nienależnie pobranych świadczeń wraz z odsetkami oraz zwiększenia Funduszu z tytułu odpisów aktualizujących.

## 1.2. Koszty

W 2012 roku koszty Funduszu wyniosły 176.439.946 tys. zł, stanowiąc 100,1% planu i były wyższe o 8.654.057 tys. zł, tj. o 5,2%, w stosunku do roku poprzedniego. Po wyłączeniu z ogólnej kwoty kosztów pozycji, które mają charakter wyłącznie memoriałowy stopień wykonania planu wyniósł 99,4%.

Wyszczególnienie	Wykonanie 2011 r.	Plan na 2012 r.	Wykonanie 2012 r.	4:3	4:2	Struktura kosztów
	w tys. zł			%		
1	2	3	4	5	6	7
<b>Koszty ogółem</b>	<b>167.785.889</b>	<b>176.211.619</b>	<b>176.439.946</b>	<b>100,1</b>	<b>105,2</b>	<b>100,0</b>
Świadczenia pieniężne	162.721.174	171.973.362	170.913.419	99,4	105,0	96,9
- emerytury i renty	149.265.432	156.981.094	156.209.026	99,5	104,7	88,5
- pozostałe świadczenia	13.455.742	14.992.268	14.704.393	98,1	109,3	8,4
Wydatki bieżące	3.951.616	4.012.130	3.953.154	98,5	100,0	2,2
w tym:						
- odpis na działalność ZUS	3.773.570	3.765.000	3.765.000	100,0	99,8	2,1

<sup>3</sup> W warunkach porównywalnych wzrost składek w stosunku do 2011 r. wyniósł 4,7% według przypisu i 5,1% według wpływów.

- prewencja rentowa	166.735	180.000	172.983	96,1	x	0,1
- prewencja wypadkowa	3.240	3.600	3.301	91,7	101,9	0,0
- koszty obsługi kredytów	5.604	60.188	9.214	15,3	164,4	0,0
Pozostałe zmniejszenia	1.113.099	226.127	1.573.373	695,8	141,4	0,9

Tabela 15. Koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

### Świadczenia pieniężne

Świadczenia pieniężne ukształtowały się w 2012 r. na poziomie 99,4% planu i wyniosły 170.913.419 tys. zł. W porównaniu do 2011 r. wydatki te wzrosły o 5,0%.

Świadczenia emerytalno-rentowe wyniosły 156.209.026 tys. zł i były niższe o 772.068 tys. zł (tj. o 0,5%) od zakładanych w planie. W stosunku do roku poprzedniego odnotowano wzrost wydatków na te świadczenia o 6.943.594 tys. zł (tj. o 4,7%), przede wszystkim w wyniku wzrostu przeciętnej wysokości świadczeń po przeprowadzeniu od 1 marca 2012 r. waloryzacji kwotowej w wysokości 71 zł. Przeciętna miesięczna wypłata świadczenia emerytalno-rentowego w 2012 r. wyniosła 1.749,96 zł i była niższa od planowanej o 0,7% oraz wyższa o 5,4% w stosunku do roku poprzedniego. Przeciętna miesięczna liczba osób pobierających świadczenia emerytalno-rentowe w 2012 r. ukształtowała się na poziomie 7.358,0 tys. osób (bez osób posiadających także prawo do świadczenia rolniczego).

Koszty pozostałych świadczeń w 2012 r. wyniosły 14.704.393 tys. zł, tj. 98,1% planu, i wzrosły w stosunku do 2011 r. o 9,3% w wyniku wzrostu liczby oraz przeciętnej wysokości zasiłków i świadczeń wypłacanych z Funduszu. Główną pozycję tych wydatków stanowiły zasiłki chorobowe, które wyniosły 7.823.753 tys. zł, tj. 99,2% planu i wzrosły w stosunku do 2011 r. o 8,3%. Liczba dni absencji chorobowej finansowanej przez FUS wyniosła 125,2 mln i wzrosła w porównaniu do roku poprzedniego o 3,6 mln (o 3,0%), co wiąże się z korzystaniem w większym zakresie ze zwolnień lekarskich m.in. przez osoby, którym ustał tytuł ubezpieczenia. Wydatki na zasiłki macierzyńskie ukształtowały się na poziomie 3.650.013 tys. zł, tj. 95,7% planu i były wyższe o 20,9% r/r. Jest to konsekwencją wzrostu liczby dni zasiłku macierzyńskiego w następstwie wydłużenia od 1 stycznia 2012 r. dodatkowego urlopu macierzyńskiego o 2 lub 3 tygodnie odpowiednio w przypadku urodzenia jednego dziecka lub urodzenia więcej niż jednego dziecka, a także wydłużenia urlopu ojcowskiego o 1 tydzień. Wydatki na świadczenia rehabilitacyjne wyniosły 1.112.168 tys. zł, tj. 107,0% planu i wzrosły o 15,7% w relacji do 2011 r. Jest to spowodowane m.in. wzrostem liczby świadczeń o 10,6% r/r w wyniku kierowania większej liczby ubezpieczonych na świadczenie rehabilitacyjne przed przyznaniem renty z tytułu niezdolności do pracy.

### *Wydatki bieżące*

Wydatki bieżące w 2012 r. wyniosły 3.953.154 tys. zł i stanowiły 98,5% wydatków przyjętych w planie. Złożyły się na nie m.in.:

– odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	3.765.000 tys. zł;
– prewencja rentowa i wypadkowa	176.284 tys. zł;
– koszty obsługi kredytów	9.214 tys. zł.

### *Pozostałe zmniejszenia*

W 2012 roku dokonano m.in. utworzenia odpisów aktualizujących wartość należności z tytułu składek, a także rezerw w łącznej wysokości 1.573.373 tys. zł.

## **1.3. Wynik finansowy**

W 2012 roku przychody FUS wg przypisu były niższe o 2.316.800 tys. zł od kosztów, przy czym przychody Funduszu wg wpływów ukształtowały się na poziomie o 3.397.760 tys. zł niższym od ujętego w planie, natomiast wydatki były niższe od planu o 1.118.919 tys. zł. W celu zapewnienia płynności wypłaty świadczeń Fundusz otrzymał nieoprocentowane pożyczki z budżetu państwa w łącznej wysokości 3.000.000 tys. zł oraz zaciągnął kredyty w wysokości 845.630 tys. zł.

Stan Funduszu na koniec 2012 r. wyniósł (minus) 18.984.314 tys. zł, przy czym:

– stan środków pieniężnych	9.206 tys. zł;
– należności	7.455.640 tys. zł;
z tego z tytułu:	
· składek na ubezpieczenia społeczne (po pomniejszeniu o dokonane odpisy aktualizujące)	4.159.805 tys. zł;
· pochodnych od składek	751.276 tys. zł;
· wypłat świadczeń pierwszych terminów stycznia 2013 r.	2.201.529 tys. zł;
· pozostałych należności (po pomniejszeniu o dokonane odpisy aktualizujące)	343.030 tys. zł;
– zobowiązania (minus)	26.449.160 tys. zł;
z tego z tytułu:	
· pożyczek z budżetu państwa	18.877.546 tys. zł;
· rozrachunków z tytułu nieodprowadzonych składek do OFE	1.418.406 tys. zł;
· podatku dochodowego i składek na ubezpieczenie zdrowotne od wypłaconych świadczeń	2.205.431 tys. zł;
· dotacji roku następnego	1.881.090 tys. zł;

- kredytów bankowych (z odsetkami) 845.630 tys. zł;
- rezerw 844.229 tys. zł;
- pozostałych zobowiązań 376.828 tys. zł.

## 2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

Na dzień 31 grudnia 2012 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej wyniosła 16.450,1 mln zł. W wyniku przekazania środków do funduszu emerytalnego, zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 16 sierpnia 2012 r. w sprawie wykorzystania w 2012 r. środków Funduszu Rezerwy Demograficznej na uzupełnienie niedoboru funduszu emerytalnego wynikającego z przyczyn demograficznych, aktywa Funduszu zostały pomniejszone z tego tytułu o kwotę 2.887 mln zł. Pomimo wykorzystania części środków Funduszu, wartość aktywów (łącznie z depozytami bankowymi w kwocie 4,14 mln zł) na koniec 2012 r. zwiększyła się, w porównaniu do stanu na koniec 2011 r., o kwotę 3.660,6 mln zł.

W poniższej tabeli przedstawiono wartości poszczególnych kategorii aktywów, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie lokowania środków FRD (Dz. U. z 2009 r. Nr 92, poz. 757) na dzień 31 grudnia 2011 r. i 31 grudnia 2012 r.

Rodzaj aktywów	31-12-2011	31-12-2012
	w tys. zł	
bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	10.613.520	14.171.455
depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	645.393	4.140
akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2005 r. Nr 183, poz. 1538 ze zm.)	1.530.547	2.274.509
<b>razem</b>	<b>12.789.460</b>	<b>16.450.104</b>

Tabela 16. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej

W kolejnej tabeli zaprezentowano strukturę portfela FRD na dzień 31 grudnia 2011 r. oraz na dzień 31 grudnia 2012 r.

Rodzaj aktywów	31-12-2011	31-12-2012
akcje	12,0%	13,8%
bony skarbowe	0,0%	0,7%
obligacje skarbowe	83,0%	85,5%
depozyty bankowe	5,0%	0,0%
gotówka	0,0%	0,0%
<b>razem</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 17. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej

Stopa zwrotu z całości zarządzanych przez FRD aktywów w 2012 r. wyniosła 10,2%. Zgodnie z celem prowadzonej polityki inwestycyjnej, jakim jest osiągnięcie maksymalnego bezpieczeństwa i rentowności lokowanych środków finansowych, w ubiegłym roku w portfelu FRD przeważały skarbowe papiery wartościowe. Średnioroczny udział tych instrumentów w aktywach Funduszu wyniósł 77,13%, a wypracowana w tej części portfela stopa zwrotu wyniosła 7,82%. Wypracowana stopa zwrotu z posiadanego portfela akcji wyniosła 28,1% i była o 1,86% wyższa od przyjętego benchmarku w postaci zmiany indeksu WIG. Średnioroczny udział akcji w portfelu Funduszu wyniósł 11,94%. Osiągnięte w części akcyjnej wyniki pozwoliły na uplasowanie się FRD na trzecim miejscu spośród 46 funduszy inwestujących w tym segmencie rynku.

### 3. Fundusz Emerytur Pomostowych

Fundusz Emerytur Pomostowych jest państwowym funduszem celowym powołanym ustawą z dnia 19 grudnia 2008 r. o emeryturach pomostowych w celu wypłaty emerytur pomostowych.

Przychody Funduszu w 2012 r. wg przypisu wyniosły 235.090 tys. zł i stanowiły 101,3% planu. Koszty Funduszu w 2012 r. wyniosły 163.078 tys. zł, stanowiąc 67,4% planu, i wzrosły w porównaniu do 2011 r. o 37,7%. Stan Funduszu na koniec 2012 r. wyniósł 295.221 tys. zł.

Wyszczególnienie	Wykonanie 2011 r.	Plan na 2012 r.	Wykonanie 2012 r.	4:3	4:2	Struktura	
						wg przypisu	wg wpływów
	w tys. zł			%			
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Stan funduszu na początek roku</b>	<b>121.781</b>	<b>203.453</b>	<b>223.209</b>	<b>109,7</b>	<b>183,3</b>		x
- środki pieniężne	124.055	205.396	18.605	9,1	15,0		x
- ulokowane środki finansowe	X	X	209.736	x	x		
- należności	1.137	1.877	1.447	77,1	127,3		x
- zobowiązania (minus)	-3.411	-3.820	-6.579	172,2	192,9		x
<b>Przychody</b>							
- przypis	<b>219.830</b>	<b>232.181</b>	<b>235.090</b>	<b>101,3</b>	<b>106,9</b>	<b>100,0</b>	<b>x</b>
- wpływy	<b>212.003</b>	<b>229.917</b>	<b>224.279</b>	<b>97,5</b>	<b>105,8</b>	<b>x</b>	<b>100,0</b>
Dotacja z budżetu państwa	0	0	0	x	x	0,0	0,0
Składki na emerytury pomostowe							
- przypis	211.827	225.196	220.827	98,1	104,2	93,9	x
- wpływy	209.727	222.944	222.401	99,8	106,0	x	99,2
Pozostałe przychody							
- przypis	8.003	6.985	14.263	204,2	178,2	6,1	x
- wpływy	2.276	6.973	1.878	26,9	82,5	x	0,8

<b>Koszty</b>	<b>118.402</b>	<b>241.976</b>	<b>163.078</b>	<b>67,4</b>	<b>137,7</b>	<b>100,0</b>
Transfery na rzecz ludności	116.456	237.512	160.457	67,6	137,8	98,4
- emerytury pomostowe	116.440	237.496	160.424	67,5	137,8	98,4
- pozostałe świadczenia	16	16	33	206,3	206,3	0,0
Odpis na działalność Zakładu	1.573	2.266	2.266	100,0	144,1	1,4
Rezerwy	370	2.198	354	16,1	95,7	0,2
Pozostałe zmniejszenia	3	x	1	x	33,3	0,0
<b>Stan funduszu na koniec roku</b>	<b>223.209</b>	<b>193.658</b>	<b>295.221</b>	<b>152,4</b>	<b>132,3</b>	<b>x</b>
- środki pieniężne	18.605	196.167	182.042	92,8	978,5	x
- ulokowane środki finansowe	209.736	x	114.748	x	x	x
- należności	1.447	2.597	3.169	122,0	219,0	x
- zobowiązania (minus)	-6.579	-5.106	-4.738	92,8	72,0	x

Tabela 18. *Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych*

Główną pozycję przychodów stanowiły składki na FEP w wysokości 1,5% podstawy ich wymiaru, które wg przypisu wyniosły 220.827 tys. zł, tj. 98,1% planu i wzrosły w stosunku do roku poprzedniego o 4,2%. Wpływy ze składek wyniosły 222.401 tys. zł, stanowiąc 99,8% planu i wzrosły w porównaniu do roku 2011 o 6,0%. Pozostałe przychody Funduszu Emerytur Pomostowych wg przypisu w 2012 r. wyniosły 14.263 tys. zł. Złożyły się na nie przede wszystkim przychody z tytułu wyceny posiadanych papierów wartościowych na poziomie 10.199 tys. zł oraz z tytułu oprocentowania środków na rachunkach bankowych w kwocie 1.746 tys. zł.

Główną pozycją kosztów FEP były wydatki na emerytury pomostowe, które wyniosły 160.424 tys. zł. Przeciętna liczba świadczeniobiorców ukształtowała się na 6,0 tys. osób, a przeciętna wysokość wypłacanego świadczenia wyniosła 2.235,50 zł. Z dniem 1 marca 2012 r. przeprowadzono kwotową waloryzację świadczeń wypłacanych z FEP (w wysokości 71 zł).

Odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyniósł 2.266 tys. zł, tj. 100% poziomu planowanego.

Stan Funduszu na koniec roku wyniósł 295.221 tys. zł, z tego:

- stan środków pieniężnych 182.042 tys. zł;
- ulokowane środki finansowe 114.748 tys. zł;
- należności 3.169 tys. zł;
- zobowiązania (minus) 4.738 tys. zł.

#### **4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2012 roku kontynuował działania w zakresie odzyskiwania należności Funduszu Alimentacyjnego w likwidacji (FAL) zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie bezegzekucyjnym.

Podstawowe dane dotyczące FAL, wg stanu na dzień 31 grudnia 2012 r., kształtowały się następująco:

- liczba osób zobowiązanych do alimentacji – 342.416, kwota zobowiązań – 5.432.450 tys. zł;
- liczba osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń – 4.826, kwota zobowiązań – 7.514 tys. zł.

Egzekucja należności z tytułu wypłaconych świadczeń z Funduszu Alimentacyjnego od osób zobowiązanych do alimentacji prowadzona jest w trybie egzekucji sądowej wszczętej na żądanie uprawnionego do alimentów. Podkreślić należy, że stosownie do zapisu art. 67 ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych (Dz. U. z 2006 r., Nr 139, poz. 992 ze zm.), organ egzekucyjny przekazuje likwidatorowi kwoty ściągnięte od osoby zobowiązanej do alimentacji, które pozostały po zaspokojeniu bieżących i zaległych alimentów oraz należności z tytułu wypłaconej zaliczki alimentacyjnej.

W wyniku działań podejmowanych zarówno przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych, jak i przez komorników sądowych, w 2012 roku wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji na poczet spłaty należności z tytułu wypłaconych świadczeń z Funduszu Alimentacyjnego wyniosły 77.967 tys. zł i były niższe o 8,8% niż w 2011 roku. Należy podkreślić, że dalsze obniżenie tempa spadku zadłużeń zobowiązanych do alimentacji (niższe o 3,7 pkt. procentowe niż w roku 2011) wynika przede wszystkim z faktu, iż są to należności trudno ściągalne i mogą być ściągane wyłącznie w ramach egzekucji sądowej.

Jednocześnie, w wyniku działań egzekucyjnych, na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego, wpływy w 2012 roku wyniosły 704 tys. zł, tj. o 22,9% mniej niż w roku 2011.

Na podstawie ustawy o świadczeniach rodzinnych, Prezes Zakładu będący likwidatorem Funduszu Alimentacyjnego, może udzielać osobom zobowiązanym do alimentacji z tytułu wypłaconych świadczeń oraz osobom zobowiązanym do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń, ulg w spłacie należności w postaci układów ratalnych i odroczeń terminów płatności. Może także umarzać należności zarówno w stosunku do osób zobowiązanych do alimentacji z tytułu wypłaconych świadczeń, jak i osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń. Jednakże umorzenie tych należności dokonywane jest



w szczególnie uzasadnionych przypadkach związanych z sytuacją zdrowotną lub rodzinną dłużnika. Poniższe zestawienie obrazuje skalę udzielonych ulg i umorzeń w 2012 roku.

*(kwoty w tys. zł)*

Wyszczególnienie	Osoby zobowiązane do alimentacji		Osoby zobowiązane do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń alimentacyjnych	
	liczba	kwota	liczba	kwota
Układy ratalne	5.049	30.782	87	313
Odroczenia	21	354	x	x
Umorzenia	539	8.230	99	169

Tabela 19. *Ulg udzielone na spłatę zadłużenia oraz pozytywnie rozpatrzone wnioski o umorzenie w 2012 r.*

## **V. INFORMACJE O REALIZACJI ZADAŃ ZLECANYCH ZAKŁADOWI**

### **1. Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych**

Łączne wpływy na wyodrębniony rachunek bankowy służący wyłącznie do wpłat składek Funduszu Pracy i Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych wyniosły w 2012 roku 9.571.695 tys. zł, przy czym wpływy na Fundusz Pracy wyniosły 9.196.485 tys. zł, zaś na Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych 375.210 tys. zł.

W 2012 roku na rachunek Funduszu Pracy przekazano kwotę 9.144.412 tys. zł, natomiast do Krajowego Biura Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych przekazano kwotę 373.086 tys. zł. Z przekazanych do funduszy składek potrąceniu podlegały należności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów poboru i dochodzenia tych składek w wysokości 0,5% składek przekazanych. Zakład Ubezpieczeń Społecznych uzyskał z tego tytułu przychód w kwocie 45.722 tys. zł od Funduszu Pracy oraz 1.865 tys. zł od Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.

### **2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne**

W 2012 roku na wyodrębniony rachunek bankowy służący do wpłat składek na ubezpieczenie zdrowotne wpłynęła kwota 57.135.775 tys. zł.

Z wpływów potrącono należności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 0,2% kwot zidentyfikowanych składek. Zakład Ubezpieczeń Społecznych uzyskał z tego tytułu przychód w kwocie 111.586 tys. zł.

Uwzględniając saldo na rachunku bankowym na 31 grudnia 2011 r. w kwocie 308.824 zł w 2012 roku do Narodowego Funduszu Zdrowia przekazano kwotę 56.941.221 tys. zł. Na 31 grudnia 2012 r. na rachunku bankowym pozostało saldo 391.791 tys. zł, które przekazano do NFZ, zgodnie z obowiązującym trybem, w styczniu 2013 roku.

### **3. Przekazywanie składek do Otwartych Funduszy Emerytalnych**

W 2012 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych ustalił zobowiązania do otwartych funduszy emerytalnych w kwocie 8.018.508 tys. zł, z tego z tytułu:

- składki w wysokości 7.966.633 tys. zł;
- naliczonych odsetek za opóźnienie w przekazaniu składek w wysokości 51.671 tys. zł;
- naliczonych opłat dodatkowych w wysokości 204 tys. zł.

Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne w 2012 roku ustalono ustawą budżetową w wysokości 0,8% kwoty składek przekazanych do funduszy. Zakład Ubezpieczeń Społecznych uzyskał z tego tytułu w 2012 roku przychody w kwocie 65.370 tys. zł.

Po potrąceniu należnych ZUS przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 65.370 tys. zł przekazano do OFE w 2012 roku kwotę 7.953.138 tys. zł. W ustalonych w 2012 roku zobowiązaniach do OFE (8.018.508 tys. zł), przekazano składki za lata ubiegłe w kwocie 536.147 zł.

Na dzień 31 grudnia 2012 r. zaległości z tytułu nieprzekazanych składek do OFE wyniosły 1.418.406 tys. zł, natomiast nadpłaty podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 689.261 tys. zł.

#### **4. Świadczenia rodzinne**

Wypłatę świadczeń rodzinnych finansowanych ze środków budżetu państwa z dniem 1 września 2006 r. przejęły organy właściwe do realizacji zadań w tym zakresie, dlatego też ustawa budżetowa na rok 2012 w części 73 ZUS nie uwzględniała wydatków na ten cel. Jednak w 2012 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował jeszcze, jako zobowiązania Skarbu Państwa, wypłaty tych świadczeń przyznanych m.in. wyrokami sądów, jak również świadczenia rodzinne niewypłacone w terminie przez pracodawców, należne za okres do 31 sierpnia 2006 r. Wydatki budżetu państwa z tego tytułu wyniosły 1.640 tys. zł.

#### **5. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne**

Wydatki związane z wypłatą świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2012 roku wyniosły 1.767.664.722,83 zł, tj.:

- kwota wypłaconych świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – 1.765.150.205,63 zł (z tego świadczenia przedemerytalne – 1.266.585.389,94 zł, zasiłki przedemerytalne – 498.564.815,69 zł);
- kwota wypłaconych zasiłków pogrzebowych po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne – 2.514.517,20 zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 21 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 21.212 tys. zł.

#### **6. Renta socjalna**

Wydatki związane z wypłatą rent socjalnych finansowane ze środków budżetu państwa w 2012 r. wyniosły 2.142.195 tys. zł, z czego 2.090.467 tys. zł stanowiły wydatki na wypłatę świadczeń przeciętnie miesięcznie dla 259,8 tys. osób, 51.666 tys. zł wynagrodzenie Zakładu

Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń oraz 62 tys. zł z tytułu odsetek. Wydatki na świadczenia wzrosły w porównaniu do 2011 r. o 13,6%, głównie w związku ze zmianą zasad waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych z procentowej na kwotową oraz wzrostem liczby świadczeniobiorców o 3,1%, w wyniku podniesienia progu osiągniętych przychodów z 30% do 70% przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia stanowiącego podstawę zawieszania pobieranych świadczeń.

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

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone Zakładowi do wypłaty wyniosły 3.283.918 tys. zł (tj. 96,2% planu) i zmniejszyły się w porównaniu do 2011 r. o 0,9%. Z kwoty tej 3.258.432 tys. zł stanowiły wydatki na świadczenia, 25.449 tys. zł wynagrodzenie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalania uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń oraz 37 tys. zł z tytułu odsetek. Wydatki na świadczenia ukształtowały się na niższym poziomie zarówno w stosunku do planu, jak i do 2011 r. przede wszystkim w związku z mniejszą liczbą wypłaconych świadczeń. W 2012 r. ZUS wypłacił m.in.:

- 75,9 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym wraz z rentami rodzinnymi oraz świadczeń emerytalno-rentowych kombatantom w kwocie 1.697.712 tys. zł;
- 292,3 tys. (przeciętnie miesięcznie) ryczałtów energetycznych w kwocie 546.796 tys. zł;
- 111,5 tys. (przeciętnie miesięcznie) dodatków kombatanckich w kwocie 259.519 tys. zł;
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 385.565 tys. zł;
- 92,7 tys. (przeciętnie miesięcznie) świadczeń pieniężnych dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej w kwocie 191.478 tys. zł.

## **8. Podatek dochodowy od osób fizycznych**

W 2012 roku Zakład potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 12.286.422 tys. zł i przekazał do urzędów skarbowych podatek za okres grudzień 2011 r. – listopad 2012 r. w kwocie 12.211.244 tys. zł (w tym 967.684 tys. zł za grudzień 2011 r.). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2012 r. wyniosło 1.042.861 tys. zł i zostało uregulowane zgodnie z przepisami ustawy – w styczniu 2013 r.

## VI. SPIS TABEL

1. Zestawienie celów głównych i mierników monitorowanych w ramach mechanizmu budowania satysfakcji klientów, założonego w Strategii przekształceń... w oparciu o raport za I półrocze 2012 r. ....	7
2. Realizacja planu działalności ZUS na 2012 r. ....	15
3. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2012 roku ....	18
4. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2012 roku ....	18
5. Zestawienie projektów realizowanych w ZUS współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej ....	21
6. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2012 r. w podziale na grupy zadań ....	24
7. Liczba świadczeń niezreformowanych przetwarzanych po stronie ZUS w systemach Emir/Rentier ....	29
8. Zmiany w strukturze wypłacanych emerytur i rent w latach 2011-2012 ....	46
9. Zmiany w liczbie wypłacanych zasiłków w latach 2011-2012 ....	51
10. Skutki przeprowadzonych w latach 2011-2012 kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS .....	51
11. Skutki przeprowadzonych w latach 2011-2012 kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich ....	52
12. Wpływy na poczet należności na ubezpieczenia społeczne w latach 2011-2012 w związku z wdrożonym postępowaniem egzekucyjnym ....	61
13. Kwoty umorzonych należności w latach 2011-2012 ....	64
14. Przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.....	65
15. Koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych ....	66
16. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej ....	69
17. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej ....	69
18. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych ....	70
19. Ulgi udzielone na spłatę zadłużenia oraz pozytywnie rozpatrzone wnioski o umorzenie w 2012 r. ....	73

## VII. SPIS WYKRESÓW

1. Zmiana wartości wskaźnika satysfakcji klientów ZUS od IV kwartału 2010 r. do II kwartału 2012 r. ....	8
2. Liczba przeprowadzonych postępowań, ustaleń i zaleceń w podziale na kontrolę instytucjonalną i kontrolę funkcjonalną .....	32
3. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS w 2012 r. ....	57
4. Struktura należności na ubezpieczenia społeczne skierowanych do przymusowego dochodzenia w 2012 r. (wg trybu egzekucji) .....	60
5. Struktura należności na ubezpieczenia społeczne objętych przymusowym dochodzeniem w 2012 r. (wg trybu egzekucji) .....	61
6. Zestawienie należności na ubezpieczenia społeczne odzyskanych w latach 2011 i 2012 w związku z prowadzonym postępowaniem egzekucyjnym .....	62
7. Liczba ulg udzielonych płatnikom składek na spłatę należności w latach 2011-2012 .....	63

*Opracowano w Gabinetzie Prezesa  
na podstawie materiałów komórek organizacyjnych Centrali*