

ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH



Sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2013 rok

przyjęte przez Zarząd Zakładu Ubezpieczeń Społecznych uchwałą Nr 17 z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie przyjęcia „Sprawozdania z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2013 rok” oraz zatwierdzone uchwałą Nr 23/VI/IV/2014 Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 16 czerwca 2014 roku w sprawie zatwierdzenia Sprawozdania z wykonania planu finansowego oraz Sprawozdania z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za rok 2013

Warszawa, marzec 2014 rok

I. WSTĘP.....	4
II. INFORMACJE OGÓLNE O FUNKCJONOWANIU ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	5
1. Realizacja Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015.....	5
1.1. Badania satysfakcji klientów	8
1.2. Usprawnienia obsługi klientów	9
1.3. Regionalizacja i konsolidacja niektórych zadań realizowanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych	11
1.4. Zarządzanie procesowe w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.....	12
2. Realizacja planu działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	13
3. Sytuacja finansowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	16
3.1. Przychody.....	16
3.2. Koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	17
3.3. Działania prowadzące do uzyskiwania oszczędności środków finansowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	18
3.4. Wykorzystanie środków unijnych	19
4. Zarządzanie zasobami ludzkimi	20
5. Działalność inwestycyjna, zarządzanie nieruchomościami oraz działalność w zakresie udzielania zamówień publicznych.....	24
6. Systemy informatyczne	27
6.1. Realizacja umowy na modyfikacje KSI	27
6.2. Realizacja umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS w ujęciu usługowym.....	28
6.3. Rozwój platformy SAP w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych	29
6.4. Zmiany w realizacji usług przetwarzania przez ZETO i NROI	30
6.5. Działania własne Zakładu w zakresie budowy systemów informatycznych, integracji systemów wewnętrznych i zewnętrznych, dokumentowanie wiedzy o strukturze baz danych Kompleksowego Systemu Informatycznego i raportowanie z baz danych systemów ZUS.....	32
6.5.1. Budowa autorskich systemów informatycznych	32
6.5.2. Raportowanie z systemów informatycznych ZUS oraz obsługa informatyczna przedsięwzięć biznesowych wykorzystujących bazy danych systemów informatycznych ZUS	32
6.5.3. Organizacja i realizacja kanałów łączności elektronicznej pomiędzy Zakładem Ubezpieczeń Społecznych a instytucjami zewnętrznymi w zakresie wymiany danych - interoperacyjność poprzez integrację ZUS z systemami informatycznymi innych instytucji	33
6.5.4. Wiedza o strukturze danych KSI.....	33
7. Działania kontrolne	34
7.1. Kontrola płatników składek.....	34
7.2. Kontrola działalności własnej.....	34
7.3. Realizacja zadań audytowych.....	36
8. Badania, analizy statystyczne i aktuarialne	38
9. Popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych	41
10. Współpraca międzynarodowa	43
III. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE OBSŁUGI UBEZPIECZONYCH, ŚWIADCZENIOBIORCÓW I PŁATNIKÓW SKŁADEK.....	47
1. Stwierdzenie i ustalenie obowiązku ubezpieczeń społecznych.....	47
2. Ustalenie uprawnień do świadczeń z zabezpieczenia społecznego oraz wypłacanie tych świadczeń	49

2.1. Świadczenia emerytalno-rentowe	49
2.2. Świadczenia krótkoterminowe	53
2.3. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych	56
3. Orzecznictwo lekarskie, prewencja rentowa i wypadkowa.....	58
4. Prowadzenie indywidualnych kont ubezpieczonych i kont płatników składek	62
5. Realizacja dochodów	63
IV. INFORMACJE O DYSPONOWANIU ŚRODKAMI FINANSOWYMI FUNDUSZY	70
1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych	70
1.1. Przychody	71
1.2. Koszty	71
1.3. Wynik finansowy.....	72
2. Fundusz Rezerwy Demograficznej	72
3. Fundusz Emerytur Pomostowych.....	74
4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji.....	75
V. INFORMACJE O REALIZACJI ZADAŃ ZLECANYCH ZAKŁADOWI.....	77
1. Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych	77
2. Pobór składek na ubezpieczenia zdrowotne	77
3. Przekazywanie składek do Otwartych Funduszy Emerytalnych.....	77
4. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne	78
5. Renta socjalna.....	78
6. Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS.....	79
7. Podatek dochodowy od osób fizycznych	79
VI. SPIS TABEL	80
VII. SPIS WYKRESÓW	80

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 2013 r. poz. 1442 z późn. 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) oraz dysponowanie środkami finansowymi funduszków ubezpieczeń społecznych, czy też popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych.

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

W 2013 r. ramy organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w aktach powszechnie obowiązujących (ustawa o systemie ubezpieczeń społecznych, statut ZUS) nie zmieniły się. Struktura organizacyjna Zakładu Ubezpieczeń Społecznych nie uległa zasadniczym zmianom, obejmując wg stanu na dzień 31 grudnia 2013 r.:

- w Centrali ZUS – 31 komórek organizacyjnych;
- na poziomie terenowych jednostek organizacyjnych – 43 oddziały, 212 inspektoratów oraz 70 biur terenowych.

W 2013 roku miała miejsce jedna zmiana w strukturze sieci jednostek terenowych, która polegała na przekształceniu Inspektoratu w Miastku w Biuro Terenowe.

Zmiany organizacyjne związane były przede wszystkim z kontynuacją prac nad regionalizacją zadań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz doprecyzowaniem zadań przypisanych do komórek organizacyjnych.

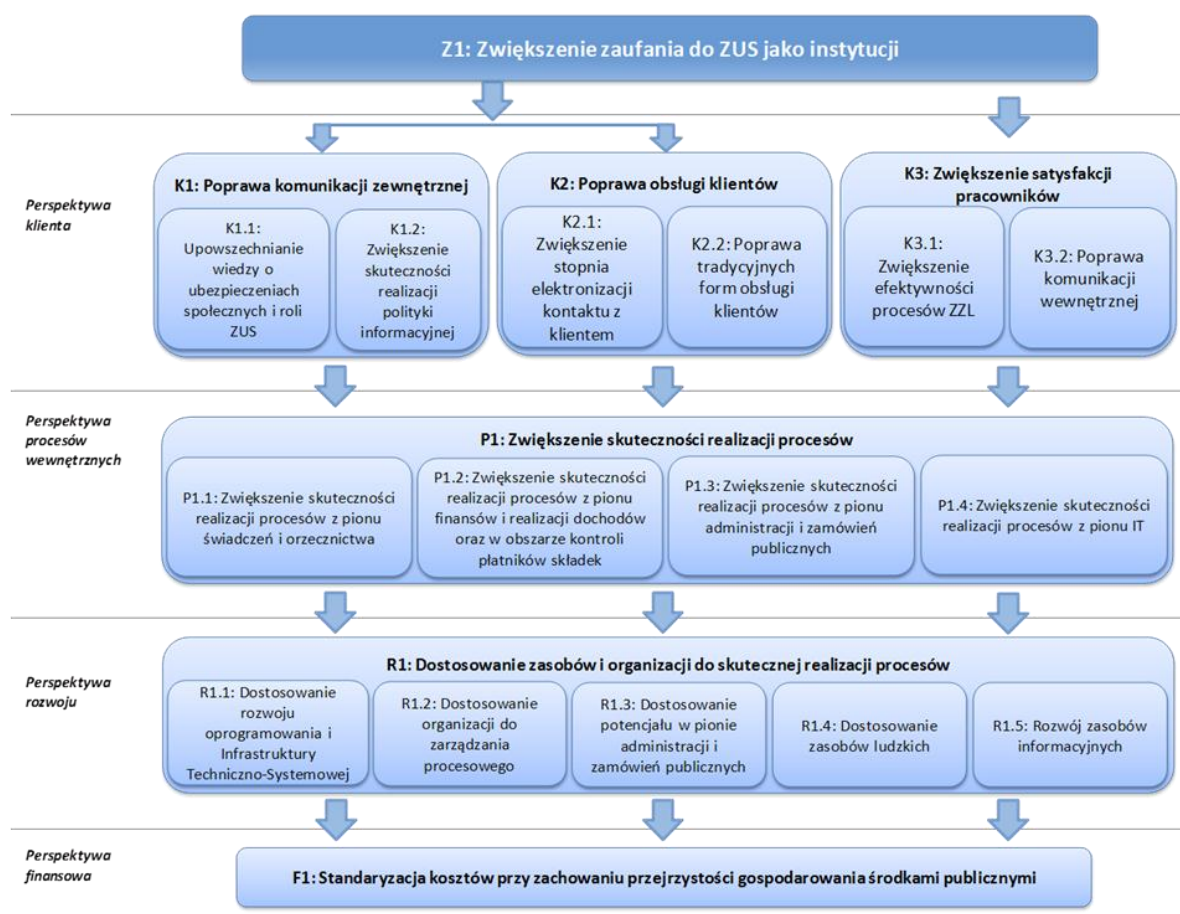
Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował szereg projektów mających na celu poprawę efektywności pracy i poziomu świadczonych usług poprzez wdrażanie nowoczesnych rozwiązań ukierunkowanych na zwiększenie satysfakcji klientów.

Niniejsze Sprawozdanie zawiera opis zadań zrealizowanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2013 roku, jak również uwzględnia kwestie związane z funkcjonowaniem ZUS jako instytucji.

II. INFORMACJE OGÓLNE O FUNKCJONOWANIU ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. Realizacja Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015

Wdrażana w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych od 2013 r. *Strategia rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015* zakłada podejmowanie inicjatyw służących osiągnięciu celu nadrzędnego jakim jest: zwiększenie zaufania do ZUS jako instytucji. W procesie kaskadowania cel ten został rozpisany na cele główne i cele szczegółowe w czterech perspektywach Zrównoważonej Karty Wyników¹, zgodnie z poniższym schematem.



Wykres 1. Mapa celów Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015

¹ Według koncepcji R. Kaplana i D. Nortona – szczegóły m.in. w *Strategiczna Karta Wyników. Jak przenieść strategię na działanie*. PWN, Warszawa 2007.

Powyższe cele stanowią kontynuację kierunków zmian zapoczątkowanych w ramach poprzedniej strategii Zakładu na lata 2010-2012, które ukierunkowane były na budowę satysfakcji klientów poprzez poprawę sprawności, jakości i efektywności świadczonych usług. Wyznacznikiem kierunków dalszej modernizacji ZUS jest wizja o następującym brzmieniu: „Wizją ZUS jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego” oraz misja zakładająca „sprawną, przyjazną i rzetelną obsługę klientów realizowaną z poszanowaniem zasad racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami publicznymi, wykorzystującą nowoczesne technologie i potencjał pracowników”.

W 2013 r., zgodnie z celem nadrzędnym *Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015*, w Zakładzie podejmowane były działania ukierunkowane na zwiększenie zaufania do ZUS. Zaufanie do ZUS budowane było w dwóch wymiarach, tj. zaufanie klientów do Zakładu jako instytucji świadczącej usługi i realizującej nałożone przez ustawodawcę zadania oraz zaufanie pracowników do Zakładu jako pracodawcy. Cel ten realizowany był kompleksowo, poprzez jednoczesne działania w czterech perspektywach Zrównoważonej Karty Wyników.

W perspektywie klienta budowanie relacji z klientami obejmowało dalszą poprawę ich obsługi oraz usprawnianie komunikacji zewnętrznej.

W ramach celu *poprawa obsługi klientów* zainicjowane zostały działania zmierzające do zwiększenia stopnia elektronizacji kontaktu z klientem m.in. poprzez optymalizację i dalszy rozwój funkcjonalności Platformy Usług Elektronicznych (PUE). Równocześnie podejmowane były działania mające na celu usprawnianie tradycyjnych form obsługi m.in. poprzez standaryzację działań realizowanych przez pracowników na salach obsługi klientów (SOK), jak również dalszą optymalizację procesów, pozwalającą tym samym na zwiększenie katalogu spraw możliwych do załatwienia na SOK „od ręki”.

W ramach celu *poprawa komunikacji zewnętrznej* m.in.:

- przeprowadzone zostały bezpłatne szkolenia z zakresu ubezpieczeń społecznych, w tym dedykowane zakładaniu profili zaufanych PUE oraz zmianom w programie Płatnik;
- uruchomiony został pilotażowy projekt edukacyjny dla młodzieży szkół ponadgimnazjalnych „Lekcje z ZUS” obejmujący cykl czterech lekcji poświęconych m.in. organizacji i funkcjonowaniu ZUS, realizowanym świadczeniom oraz procedurom towarzyszącym rejestracji działalności gospodarczej;
- zorganizowane zostały międzynarodowe Dni Poradnictwa dla osób mieszkających lub pracujących w krajach członkowskich Unii Europejskiej oraz w krajach, z którymi Polska posiada dwustronne umowy o zabezpieczeniu społecznym.

Skuteczna realizacja powyższych celów wymaga wsparcia ze strony pracowników i ich zaangażowania. Dlatego też w ramach celu *zwiększenie satysfakcji pracowników* w 2013 roku podejmowane były przede wszystkim działania związane z usprawnianiem komunikacji wewnętrznej, w ramach których m.in. przeprowadzony został audyt komunikacji wewnętrznej w Zakładzie. Ponadto kontynuowane były prace nad budową narzędzia pozwalającego na zautomatyzowanie części procesów kadrowych oraz nad budową kompleksowego systemu zarządzania zasobami ludzkimi opartego na modelu kompetencyjnym, którego wdrożenie m.in. pomoże rozwijać kompetencje pracowników poprzez odpowiednio dobrane szkolenia oraz umożliwi określenie indywidualnych ścieżek kariery.

Realizacja celów w ramach perspektywy procesów wewnętrznych związana była z dalszą optymalizacją procesów w poszczególnych obszarach funkcjonalnych, zmierzającą głównie do skrócenia czasu obsługi spraw. W 2013 roku właściciele procesów kontynuowali prace nad opracowaniem i wdrożeniem zasad i procedur mających na celu ujednolicenie i optymalizację procesów, w szczególności w obszarze świadczeń, orzecznictwa, dochodów i ubezpieczeń. W związku ze zmianami w procesach biznesowych oraz nowymi zadaniami nakładanymi na Zakład, prowadzone były równoczesne działania w obszarze IT związane z wdrożeniem modyfikacji w aplikacjach i systemach informatycznych.

W perspektywie rozwoju realizowane były projekty związane przede wszystkim z dostosowaniem oprogramowania oraz infrastruktury techniczno-systemowej do zarządzania procesowego.

W perspektywie finansowej uruchomiony został m.in. projekt z zakresu usystematyzowania ewidencji kosztów według miejsc ich powstawania. Ponadto pilotażowo przeprowadzono opracowanie planu finansowego na rok 2014 z wykorzystaniem wskaźników standaryzacyjnych dla wybranych grup kosztów rodzajowych.

Zachodzące w Zakładzie zmiany, które wynikają z realizacji celów *Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015*, jak również z poprzedniej strategii wdrażanej w latach 2010-2012, są pozytywnie oceniane przez klientów ZUS. W okresie od IV kwartału 2010 r. do IV kwartału 2013 r. *wskaźnik satysfakcji klientów* wzrósł z poziomu 3,76 do 3,98 (w pięciostopniowej skali ocen), co obrazuje poniższy wykres.



Wykres 2. *Zmiana wartości wskaźnika satysfakcji klientów ZUS od IV kwartału 2010 r. do IV kwartału 2013 r.*

1.1. Badania satysfakcji klientów

W 2013 r. zrealizowano dwa ostatnie etapy (z siedmiu zaplanowanych do realizacji w latach 2010-2013) badania satysfakcji klientów ZUS. W części dotyczącej przedsiębiorców badanie było prowadzone w ramach projektu „Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców”.

Podczas siedmiu etapów badania zebrano opinie ponad 83.260 klientów ZUS. Większość monitorowanych wskaźników satysfakcji klientów ZUS poprawiła się na przestrzeni 3 lat realizacji badania. Jeden z najważniejszych wskaźników „ogólna satysfakcja klientów z obsługi w placówce ZUS” wzrosła z 66% w 2010 r. do 75% w IV kwartale 2013 r. (dwie najwyższe odpowiedzi: oceniam bardzo dobrze i oceniam raczej dobrze). Jednocześnie istotnie zmalał odsetek osób niezadowolonych z obsługi w placówce ZUS. W 2010 r. takich klientów było 10,2%, a obecnie jest ich 6,7%. Największymi atutami obsługi klientów w placówkach ZUS są: ogólne warunki lokalowe, uprzejmość i życzliwość pracowników, skuteczność załatwiania spraw w placówkach ZUS, przystępność przekazywanych informacji, usprawnienie obsługi poprzez pobieranie numerków. Dobrze oceniana jest także jakość udzielanych informacji, zaangażowanie pracowników, informacje na ekranach multimedialnych.

W IV kwartale 2013 r. w kontakcie internetowym najwyżej oceniono: możliwość dokonania elektronicznych płatności z tytułu składek, możliwość przesyłania przez portal pue.zus.pl

wniosek lub dokumentów, obsługę przez aplikację e-Płatnik, możliwość weryfikacji danych na PUE, możliwość zdalnego umówienia przez PUE wizyty w placówce ZUS.

W 2013 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych kontynuowano również badania jakości obsługi klientów metodą „mystery shopping”. Badanie „mystery shopping”, jako w pełni obiektywna metoda oceny procesu obsługi klientów, umożliwia Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych sprawdzenie czy obowiązujące standardy obsługi klientów są przestrzegane, a także pomaga doskonalić jakość obsługi klientów. Badania były prowadzone od II połowy 2012 r. w ramach trzech tur badań w każdym półroczu i zostały zakończone w grudniu 2013 r. Badanie zrealizowane zostało dla 3 grup klientów, tj.: płatników składek (przedsiębiorców), ubezpieczonych i świadczeniobiorców. „Tajemniczy klienci” odwiedzili 325 terenowych jednostek organizacyjnych ZUS, realizując łącznie 3310 wizyt na terenie całego kraju. W świetle wyników III tury badań zrealizowanej w II połowie 2013 r. uzasadnionym jest twierdzenie, że jakość obsługi klientów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych znacząco się poprawiła, a oceny audytorów w większości są pozytywne. Dotyczy to zarówno obsługi bezpośredniej, jak i infrastruktury w TJO ZUS.

Dodatkowo, w zakresie standaryzacji formy i treści korespondencji kierowanej do klientów Zakładu, w grudniu 2013 r. Instytut Badawczy IPC Sp. z o.o. przeprowadził dla Zakładu serię zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI). Respondenci pozytywnie odnieśli się do zaproponowanych zestandaryzowanych wzorców oraz zastosowanych technik redakcyjnych, które według badanych są bardziej przyjazne dla klientów, znacząco podnoszą komfort czytania, zrozumienia i interpretacji korespondencji.

1.2. Usprawnienia obsługi klientów

Na usprawnienie obsługi klientów znaczący wpływ miały:

- **System Kierowania Ruchem (SKR)** – funkcjonuje we wszystkich terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS od kwietnia 2012 r. W 2013 r. z systemu skorzystało 21.327.735 klientów odwiedzających placówki Zakładu. Natomiast z usługi zdalnej rezerwacji wizyty w wybranej terenowej jednostce organizacyjnej skorzystało 3.441 osób.
- **Platforma Usług Elektronicznych (PUE)** – funkcjonuje od 14 czerwca 2012 r. W 2013 r. nastąpił znaczny wzrost liczby użytkowników PUE. Na dzień 30 grudnia 2012 r. profil PUE posiadało 55.478 użytkowników, natomiast wg stanu na 29 grudnia 2013 r. 376.762 użytkowników.

Za pomocą portalu PUE przekazano do ZUS w 2013 r. 180.007 dokumentów ubezpieczeniowych (w 2012 r. – 13.049) oraz 2.054.550 wniosków (w 2012 r. – 132.864). ZUS zwiększył liczbę wystawionych wniosków elektronicznych – wg stanu na 31 grudnia 2013 r. na portalu PUE dostępnych było 114 formularzy wniosków.

Dostosowano program ePłatnik do zmian wynikających z rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 9 września 2013 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie określenia wzorów zgłoszeń do ubezpieczeń społecznych i ubezpieczenia zdrowotnego, imiennych raportów miesięcznych i imiennych raportów miesięcznych korygujących, zgłoszeń płatnika, deklaracji rozliczeniowych i deklaracji rozliczeniowych korygujących, zgłoszeń danych o pracy w szczególnych warunkach lub o szczególnym charakterze oraz innych dokumentów (Dz. U. z 2013 r., poz. 1101) – wprowadzono zmiany w formularzach ZUS DRA, ZUS RCA i ZUS RZA, udostępniono informację miesięczną oraz informację roczną dla osoby ubezpieczonej, wprowadzono zmiany w wykazie kodów świadczeń/przerw w opłacaniu składek oraz kodów tytułu ubezpieczenia.

W 2013 r. przeprowadzono przetarg na rozwój Nowego Portalu Informacyjnego (NPI) jako elementu Platformy Usług Elektronicznych. W wyniku postępowania wybrano Konsorcjum AMG.net, z którym podpisano umowę w dniu 15 stycznia 2014 r.

- **Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)** – wprowadzona w połowie 2012 r. scentralizowana forma zdalnej obsługi klientów przez telefon, email i czat, realizowana przez konsultantów COT, spotkała się z ogromnym zainteresowaniem klientów ZUS. Wynikiem tego była wysoka dynamika liczby klientów obsługiwanych za pośrednictwem COT. Dla zachowania właściwego poziomu obsługi podjęto szereg działań o charakterze systemowo-organizacyjnym, w tym:
 - dokonano modyfikacji w automatycznym systemie udzielania informacji (IVR), w celu uproszczenia nawigacji w systemie, osiągnięcia większej zrozumiałości komunikatów oraz bardziej precyzyjnego określenia tematyki rozmowy;
 - wdrożono system grafikowania pracy, w celu lepszego dostosowania efektywnego czasu pracy konsultantów do potrzeb klientów;
 - od 1 czerwca 2013 r. dokonano wydłużenia czasu pracy COT (7:00 – 18:00);
 - od 1 czerwca 2013 r. uzupełniono skład osobowy w istniejących lokalizacjach w Mińsku Mazowieckim i Węgrowie (Oddział w Siedlcach) o 10 osób w każdej z tych komórek organizacyjnych;

- podjęto decyzję o zainicjowaniu przygotowań do uruchomienia placówek COT w dwóch nowych lokalizacjach: Grudziądzu (Oddział w Toruniu) i Miastku (Oddział w Słupsku), w celu osiągnięcia zdolności operacyjnej COT na poziomie 240 stanowisk konsultanckich (po 60 w każdej z lokalizacji). COT w Grudziądzu utworzono z dniem 1 października 2013 r., natomiast w Miastku COT rozpoczęło funkcjonowanie od 1 stycznia 2014 r.;
- od 5 sierpnia 2013 r. wprowadzono dodatkową funkcjonalność systemu COT (tzw. „callback”), pozwalającą klientom – w przypadku wydłużonego czasu oczekiwania na połączenie z konsultantem – na pozostawienie dyspozycji oddzwonienia przez konsultanta COT na numer telefoniczny podany przez klienta;
- w grudniu 2013 r. podpisano umowę z konsorcjum firm: Newind i Impel IT na dalszą rozbudowę i rozwój systemu COT.

Podjęte działania pozwoliły w 2013 r. na obsłużenie przez konsultantów COT ponad 1,75 mln interakcji z klientami, w tym ponad 1,56 mln połączeń telefonicznych, blisko 110 tys. interakcji email i 80 tys. połączeń czat, osiągając jednocześnie w drugiej połowie 2013 roku istotny spadek średniego czasu oczekiwania na połączenie z konsultantem.

1.3. Regionalizacja i konsolidacja niektórych zadań realizowanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych

W 2013 r. wypracowane zostały rozwiązania systemowe w zakresie tworzenia i funkcjonowania centrów procesów wspólnych.

W Oddziale w Jaśle powołane zostało Centrum Wsparcia Zasiłkowego, w którym skonsolidowane zostały specjalistyczne zadania związane z obsługą, usprawnianiem i rozwojem aplikacji zasiłkowych KSI ZUS.

W Centrum Obsługi Wniosków o Ustalenie Przebiegu Ubezpieczenia, powołanym w Oddziale w Biłgoraju, zlokalizowano koordynację zadań związanych z ustalaniem - na wnioszek organów samorządu terytorialnego - przebiegu ubezpieczenia dla osób pobierających świadczenie pielęgnacyjne albo specjalny zasiłek opiekuńczy.

Rozszerzono zakres działania Centrów Wsparcia Informatyki w następujących obszarach: Systemu Zasilania Gwarantowanego (Oddział w Olsztynie), Systemu Prowadzenia Projektów, Analiz i Audytów (Oddział w Rzeszowie), Zarządzania Zmianami i Konfiguracją Usług IT (Oddział w Chorzowie), Obsługi Helpdesk (Oddział w Rybniku), Testowania Usług IT (I Oddział w Warszawie).

Przeniesiono lokalizację Centrum Wsparcia Informatyki i Centrum Serwisu Informatycznego z II Oddziału w Poznaniu do I Oddziału w Poznaniu.

Ponadto utworzono Wydział Realizacji Umów Międzynarodowych w Oddziale w Rzeszowie, dla realizacji w szczególności umowy o zabezpieczeniu społecznym zawartej pomiędzy Rzeczpospolitą Polską a Ukrainą.

1.4. Zarządzanie procesowe w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

W ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013, Projekt „Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców” zrealizowane zostało zadanie nr 5 „Opracowanie i optymalizacja procedur określających standardy obsługi klientów ZUS”. Wdrożony został Model Funkcjonowania ZUS 2013, którego efektem jest m.in.:

- zbudowanie kultury organizacyjnej, zorientowanej na klienta zewnętrznego i wewnętrznego oraz kultury, której celem jest podnoszenie efektywności usług i procesów;
- przygotowanie organizacji ZUS do profesjonalnego zarządzania procesami oraz koordynacji usług i procesów na poziomie ogólnozakładowym i każdego oddziału ZUS (stosowanie jednolitych zasad, narzędzi wspierających, szkoleń);
- zwiększenie poziomu kompetencji kadry ZUS z zakresu zarządzania i usprawniania procesów;
- zwiększenie zdolności organizacji ZUS do zarządzania projektami i zarządzania portfelami projektów;
- przygotowanie mechanizmów i narzędzi koordynacji i zarządzania, które mogą być wykorzystane również do koordynacji wdrażania nowej strategii ZUS na lata kolejne;
- rozpoczęcie prac nad budową kompleksowego systemu pomiaru efektywności wybranych procesów głównych i zgromadzenie doświadczeń w tym zakresie (wypracowanie metodyk, mierników, architektury procesów);
- umożliwienie realizacji transformacji ZUS w sposób uporządkowany, co ogranicza ryzyka wynikające ze zmian – stopniowe i ewolucyjne wprowadzanie zmian.

Wdrożenie powyższego Modelu prowadzi do podniesienia poprawy jakości świadczonych usług przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych dla przedsiębiorców, ubezpieczonych i świadczeniobiorców oraz podniesienia efektywności realizacji procesów operacyjnych, zarządzania i wspomagających.

Jednocześnie w ZUS opracowano system zarządzania zmianami w procesach oraz w architekturze zarządczej procesów, którego głównym założeniem jest wykorzystanie

wiedzy i doświadczenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w celu podnoszenia jakości świadczonych usług oraz efektywności Zakładu.

Ponadto, kontynuowane były prace związane z opisywaniem procesów, tj. wprowadzaniem zasad normujących działalność Zakładu w toku realizacji procesów oraz procedur stanowiących opis faktycznie realizowanego procesu i wykonywanych czynności operacyjnych. Prace związane z opisywaniem procesów w formie odpowiednich wewnętrznych aktów prawnych były kontynuowane zarówno w zakresie standaryzacji, jak i optymalizacji realizacji procesów. W celu intensyfikacji prac zmierzających do opisanie procesów opracowany został harmonogram wewnętrznych aktów prawnych, który zakłada wydanie ponad 400 zasad i procedur opisujących procesy zidentyfikowane w architekturze zarządczej procesów.

2. Realizacja planu działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Na podstawie § 2 i 3 zarządzenia Nr 36 Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 grudnia 2013 r. w sprawie niektórych obowiązków jednostek podległych i nadzorowanych w ramach kontroli zarządczej (Dz. Urz. MPiPS, poz. 37), 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. z 2010 r., Nr 187, poz. 1254).

W planie działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na 2013 r. przyjęto do realizacji cztery najważniejsze cele oraz sześć mierników określających stopień ich osiągnięcia. Poniższa tabela przedstawia informacje o planowanych oraz osiągniętych wartościach wskaźników poszczególnych celów na koniec 2013 r.

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 terminowych wypłat świadczeń krótkoterminowych	>0,98	1,00
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	>1,8	1,99

		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o polskie świadczenia podlegające koordynacji	>1,3	1,60
3	Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	>0,8	0,96
4	Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	>=0,6	0,99

Tabela 1. Realizacja planu działalności ZUS na 2013 r.

W ramach realizacji celów przyjętych w planie działalności Zakładu na 2013 r. zrealizowane zostały następujące zadania:

1) *Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń*

- w obszarze dochodów (wskaźnik ściągальności):
 - wprowadzono ułatwienia dla płatników składek przy składaniu wniosków o objęcie ulgą poprzez określenie zakresu niezbędnej dokumentacji do rozpatrzenia sprawy o ulgę, w zależności od formy opodatkowania/prowadzonej działalności, ograniczono zakres żądanej dokumentacji;
 - w ramach kwartalnego systemu oceny pracy oddziałów monitorowano m.in. poziom wskaźnika ściągальności oraz efektywności dochodzenia należności z tytułu składek wraz z przygotowywaniem propozycji dobrych praktyk mających na celu zwiększenie wartości tych wskaźników;
 - udostępniono narzędzia informatyczne wspomagające dochodzenie należności;
 - dokonano przejścia na centralny system rozliczeń (e-SEKiF), co - wraz z wprowadzonymi w 2012 r. standardami rozliczeń - sprzyja bieżącemu podejmowaniu działań na kontach płatników składek, w tym likwidacji zaległości;

2) *Terminowa wypłata świadczeń*

- w obszarze świadczeń krótkoterminowych (wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych):
 - ujednolicono i zoptymalizowano tryb postępowania przy obsłudze wniosków o ustalenie prawa i wypłatę świadczeń krótkoterminowych poprzez wdrożenie zasad i procedur;

- monitorowano terminowość wypłat świadczeń krótkoterminowych z wykorzystaniem raportów monitorujących przewidzianych w aplikacji dziedzinowej;
- wykonano kontrole funkcjonalne w oddziałach Zakładu oraz wydano na podstawie wyników kontroli stosowne zalecenia;
- w obszarze świadczeń długoterminowych (wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych):
 - udostępniono oprogramowanie usprawniające przeniesienie z systemu ZETO do KSI świadczeń ustalanych na dotychczasowych zasadach oraz ich dalszą obsługę w KSI ZUS;
 - wprowadzono funkcjonalność realizującą przekazywanie danych pomiędzy aplikacjami KSI ZUS;
 - zrealizowano szkolenia z obsługi aplikacji KSI ZUS dla nowych użytkowników;
 - udostępniono nowe, szczegółowe instrukcje dotyczące obsługi spraw w systemach informatycznych;
 - zoptymalizowano i zaktualizowano procedury dla procesów realizowanych w pionie świadczeń emerytalno-rentowych;
 - 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 wspomagających obsługę spraw emerytalno-rentowych ustalanych według niezreformowanych i zreformowanych zasad podlegających koordynacji;
 - monitorowano terminowość rozpatrywania wniosków emerytalno-rentowych podlegających koordynacji na podstawie umów międzynarodowych m.in. poprzez przeprowadzenie kontroli funkcjonalnych zwierzchnich oraz comiesięczną analizę i ocenę „programów naprawczych”;

3) Terminowe wydawanie orzeczeń

- w obszarze orzecznictwa lekarskiego (wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni):
 - wdrożono zmodyfikowaną aplikację WO – Wspomaganie orzecznictwa;
 - monitorowano terminowość postępowania orzeczniczego na podstawie sprawozdań statystycznych;

- wykonano kontrole funkcjonalne w oddziałach Zakładu oraz wydano na podstawie wyników kontroli stosowne zalecenia;
- 4) *Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników:*
- w obszarze kontroli płatników składek (wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek):
 - określono założenia i parametry dla planu kontroli płatników składek oraz monitorowano jego realizację w ramach kwartalnego systemu oceny pracy oddziałów ZUS, celem uzyskiwania pożądanych rezultatów pracy w obszarze kontroli płatników składek

Podsumowując należy stwierdzić, że wszystkie zakładane poziomy mierników opisujące poszczególne cele *Planu działalności ZUS na rok 2013* zostały osiągnięte.

3. Sytuacja finansowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

3.1. Przychody

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2013 roku uzyskał przychody z następujących tytułów:

(kwoty w tys. zł.)

Wyszczególnienie		2012 r.	2013 r.	
		Wykonanie	Wykonanie	Struktura
A	PRZYCHODY	4.484.217	4.392.229	100,00%
I	Przychód z tytułu obsługi Funduszy Ubezpieczeń Społecznych (Odpis z FUS)	3.765.000	3.430.000	78,09%
II	Przychód z tytułu obsługi Funduszu Emerytur Pomostowych	2.266	2.266	0,05%
III	Przychody z tytułu zadań zleconych Zakładowi do realizacji	457.583	494.117	11,25%
IV	Przychody ze sprzedaży produktów materiałów i towarów oraz zwrotu kosztów egzekucyjnych	83.299	72.738	1,66%
V	Przychody finansowe	60.924	276.679	6,30%
VI	Pozostałe przychody operacyjne	115.145	116.426	2,65%
VII	Zyski nadzwyczajne	0	3	0,00%

Tabela 2. *Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2013 r.*

W strukturze przychodów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2013 rok, największy udział stanowi przychód z tytułu obsługi FUS i wynosi 78,09%.

Poza tym, w 2013 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych uzyskał przychody z tytułu wykonywanych zadań zleconych. Na tę pozycję, w głównej mierze złożyły się prowizje z tytułu poboru i przekazywania składek uzyskane od: OFE, Narodowego Funduszu Zdrowia, Funduszu Pracy, Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych. Udział przychodów z tytułu wykonywanych zadań zleconych w przychodach ogółem wynosi 11,25%.

W przychodach finansowych, których udział w 2013 roku w przychodach ogółem wynosi 6,3%, główną pozycję stanowi rozwiązana rezerwa na odsetki dla OFE z tytułu nieprzekazanych w terminie składek w kwocie 227.039 tys. zł.

3.2. Koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w toku realizowanych w 2013 roku zadań, poniósł następujące koszty działalności:

Wyszczególnienie		(kwoty w tys. zł.)		
		2012 r.	2013 r.	
		Wykonanie	Wykonanie	Struktura
B	KOSZTY OGÓŁEM	4.444.342	4.116.584	100,00%
I	Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	4.146.121	4.074.452	98,97%
II	Koszty finansowe	142.891	11.355	0,75%
III	Pozostałe koszty operacyjne	155.328	30.770	0,28%
IV	Straty nadzwyczajne	2	7	0,00%

Tabela 3. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2013 r.

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2013 rok, 98,97% (4.074.452 tys. zł) stanowią koszty zasadniczej działalności operacyjnej. Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej przedstawia się następująco:

– amortyzacja	9,93% (404.666 tys. zł)
– zużycie materiałów i energii	2,76% (112.390 tys. zł)
– usługi obce	22,06% (898.990 tys. zł)
– podatki i opłaty	1,40% (56.872 tys. zł)
– wynagrodzenia	51,86% (2.113.158 tys. zł)
– ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników	11,10% (452.220 tys. zł)
– pozostałe koszty rodzajowe	0,89% (36.156 tys. zł)

W sporządzonym na dzień 31 grudnia 2013 roku rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę przychodów nad kosztami w wysokości 275.645 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, tj. dokonywanie wydatków publicznych w sposób celowy i oszczędny, z zachowaniem zasad uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów. Stąd też w roku 2013 kontynuowane były działania oszczędnościowe, zapoczątkowane w latach poprzednich, a w szczególności:

- konsekwentnie stosowano tryb konkurencyjny wobec kontrahentów (dostawców towarów i usług) oraz rozszerzono katalog zakupów realizowanych w trybie scentralizowanym (pozwoliło to na uzyskanie korzystnych warunków cenowych, wynikających z efektu skali);
- wdrożono narzędzia informatyczne (np.: workflow) umożliwiające szersze wykorzystywanie w wewnętrznym obiegu dokumentów elektronicznych (dzięki czemu ograniczono koszty zużycia papieru, materiałów eksploatacyjnych do urządzeń drukujących, koszty serwisu i napraw kserokopiarek);
- zobowiązano jednostki organizacyjne ZUS do kontynuacji racjonalnej gospodarki zapasami, w szczególności: bieżącej weryfikacji potrzeb w zakresie poszczególnych asortymentów materiałowych oraz ograniczania zakupów jedynie do materiałów niezbędnych dla zapewnienia funkcjonowania jednostek, a także propagowania postaw oszczędnego zużywania zarówno materiałów, jak i mediów;
- doposażono jednostki organizacyjne ZUS w nowy i bardziej wydajny sprzęt i urządzenia, a także wymieniono część zużytego taboru samochodowego (dzięki temu obniżono m.in. koszty materiałów eksploatacyjnych oraz usług remontowych);
- prowadzono dalsze zmiany organizacyjne, koncentrując kompetencje w wybranych lokalizacjach, podwyższając efektywność wykorzystywania posiadanych zasobów kadrowych.

Dzięki ww. działaniom w 2013 roku możliwe było prowadzenie działalności przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych przy niższym o 335.000 tys. zł (w stosunku do 2012 roku) odpisie z FUS, który w planie finansowym Funduszu stanowi pozycję kosztową, a przeznaczony jest na działalność Zakładu. Możliwe było również utrzymanie odpisu w analogicznej wysokości

w planie finansowym na 2014 rok, a także nie wystąpiła konieczność istotnego obniżania planowanych kosztów bieżących czy wydatków na inwestycje (w stosunku do 2013 roku).

3.4. Wykorzystanie środków unijnych

W 2013 r. kontynuowano realizację czterech projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej. Były to:

- 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:
 - projekt pt. „Termomodernizacja budynków siedziby O/ZUS w Słupsku” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Pomorskiego 2007-2013 – projekt zrealizowany przez Oddział w Słupsku;
 - projekt pt. „Remont budynku Inspektoratu ZUS we Włocławku Pl. Wolności 18/19” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Kujawsko-Pomorskiego 2007-2013 – projekt zrealizowany przez Oddział w Toruniu (projekt zrealizowany pod kątem finansowym w 2013 r., pod kątem rzeczowym w latach poprzednich);
 - projekt pt. „Termomodernizacja budynków administrowanych przez O/ZUS w Gorzowie Wielkopolskim” w ramach Lubuskiego Regionalnego Programu Operacyjnego 2007-2013 – projekt zrealizowany przez Oddział w Gorzowie Wlkp. (projekt zrealizowany pod kątem finansowym w 2013 r., pod kątem rzeczowym w latach poprzednich).

Zestawienie projektów przedstawia tabela poniżej.

Lp.	Nazwa projektu	Wartość projektu (mln zł)	Dofinansowanie (mln zł)	Termin zakończenia realizacji (rok)	Wydatkowano (mln zł)		Refundacja, która wpłynęła na konto ZUS (mln zł)		Status projektu
					łącznie	w tym 2013 r.	łącznie	w tym 2013 r.	
1	Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców	18,00	18,00	2014	14,47	4,16	15,22	4,79	realizowany
2	Platforma usług elektronicznych dla klientów ZUS (PUE)	101,53	99,50	2014	87,63	20,10	84,93	44,18	realizowany
3	Rozwój systemu informatycznego ZUS wspomagającego udostępnianie e-usług	110,76	110,31	2014	107,37	0,00	100,20	9,54	realizowany
4	Termomodernizacja budynków siedziby O/ZUS w Słupsku	3,42	1,44	2013	3,30	1,03	1,07	1,07	zakończony/ nierozliczony
5	Remont budynku I/ZUS we Włocławku	1,92	0,63	2011	1,92	0,00	0,57	0,18	zakończony/ rozliczony
6	Termomodernizacja budynków administrowanych przez O/ZUS w Gorzowie Wlkp.	4,12	2,47	2012	4,12	0,00	2,47	0,60	zakończony/ rozliczony
	Razem	239,75	232,35	X	218,81	25,29	204,46	60,36	X

Tabela 4. Zestawienie projektów realizowanych w ZUS współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej

Łączna wartość projektów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych współfinansowanych ze środków europejskich wynosi ok. 239,75 mln zł, w tym dofinansowanie – ok. 232,35 mln zł. W latach 2007-2013 na realizację tych projektów wydatkowano ok. 218,81 mln zł, w tym w 2013 r. – ok. 25,29 mln zł. Refundacja ze środków UE (wpłynęła na konto ZUS) wyniosła ogółem 204,46 mln zł, w tym w 2013 r. - ok. 60,36 mln zł.

4. Zarządzanie zasobami ludzkimi

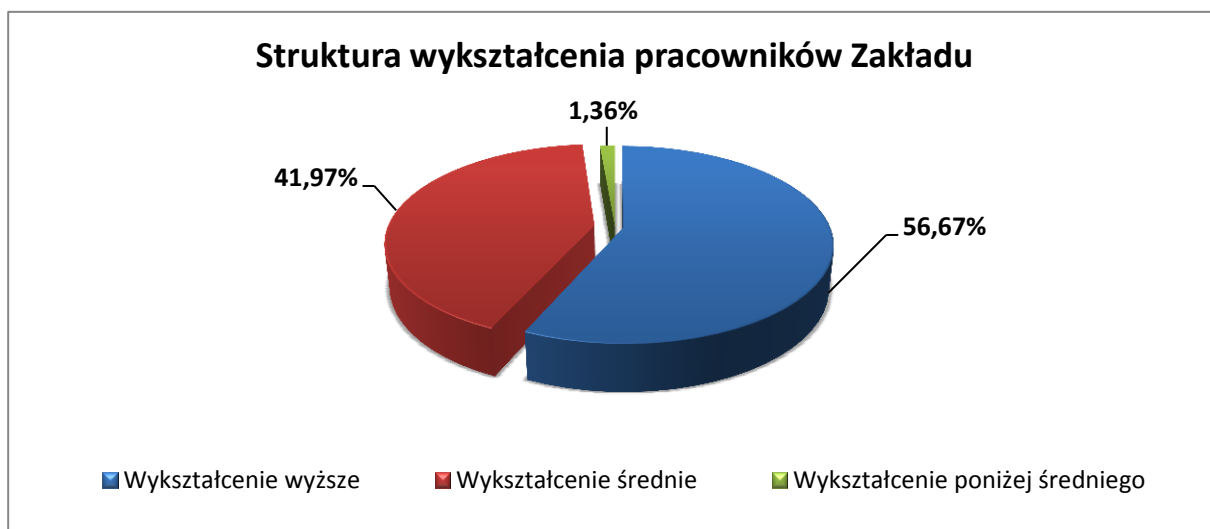
W 2013 r. przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 45.965,017 etatów i 46.227,21 osób, z tego:

- w oddziałach Zakładu: 44.566,104 etatów i 44.821,31 osób;
- w Centrali Zakładu: 1.398,913 etatów i 1.405,90 osób.

W porównaniu do 2012 r., w 2013 r. nastąpił wzrost przeciętnego zatrudnienia o 148,50 osób (tj. 0,32%) i o 158,216 etatów (tj. 0,34%).

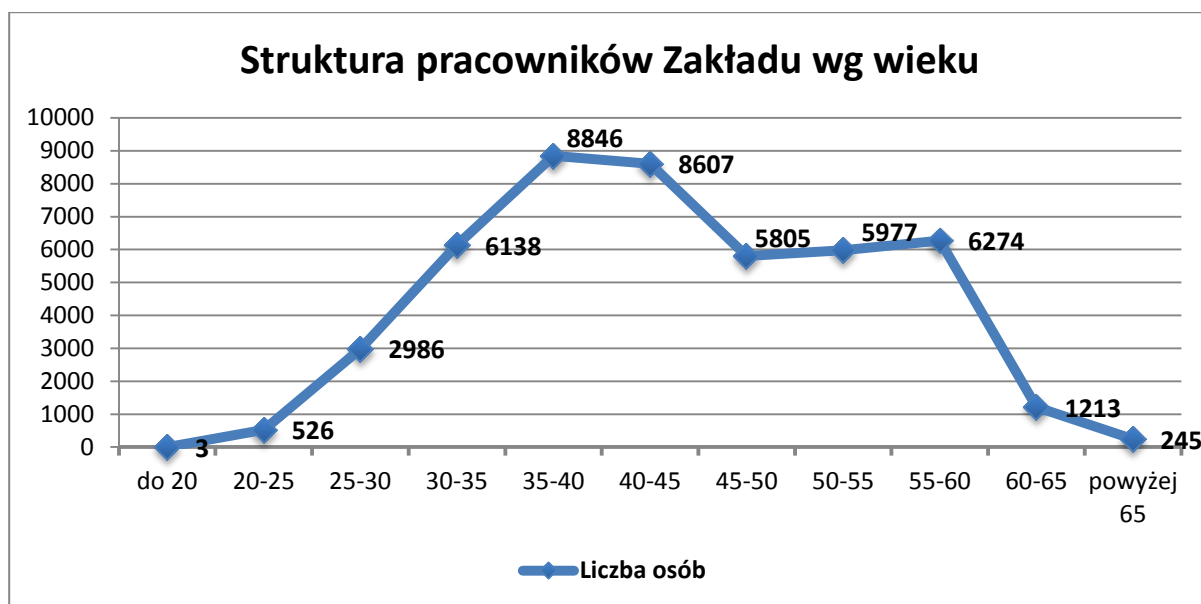
Na dzień 31 grudnia 2013 r. struktura zatrudnienia w Zakładzie kształtowała się następująco:

- stan zatrudnienia wynosił 46.357,290 etatów i 46.620 osób.
- udział kobiet w ogólnym stanie zatrudnienia wynosił 86,15% (40.161 osób), natomiast mężczyźni 13,85% (6.459 osób).
- wśród ogółu zatrudnionych pracowników wykształcenie wyższe posiadało 56,67%; wykształcenie średnie i poniżej średniego posiadało 43,33%.



Wykres 3. *Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych*

- największą grupę spośród ogółu zatrudnionych stanowili pracownicy w wieku od 35 do 40 lat – 8.846 osób (18,97%). Druga równie liczna grupa to pracownicy w wieku od 40 do 45 lat – 8.607 osób (18,46%). Najmniejszą grupę spośród ogółu zatrudnionych stanowiły osoby w wieku powyżej 65 lat – 245 osób (0,53%) i osoby poniżej 20 roku życia – 3 osoby (0,01%).



Wykres 4. *Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wg wieku*

- najliczniejszą grupę pracowników (35,76%) stanowiły osoby ze stażem pracy w Zakładzie równym i większym niż 20 lat. Druga grupa to pracownicy ze stażem pracy od 10 do 15 lat (24,08%). Łącznie obie grupy stanowią prawie 60% (27.900 osób) ogółu zatrudnionych w Zakładzie. Te same grupy pracownicze były najliczniejsze w 2012 r.

W 2013 r. liczba nowo zatrudnionych pracowników wyniosła 1.659 osób, w tym:

- 1.345 osób z wykształceniem wyższym (81,07%);
- 307 osób z wykształceniem średnim (18,51%);
- 7 osób z wykształceniem poniżej średniego (0,42%).

Najwięcej przyjęć do pracy, podobnie jak w 2012 r., odnotowano w komórkach:

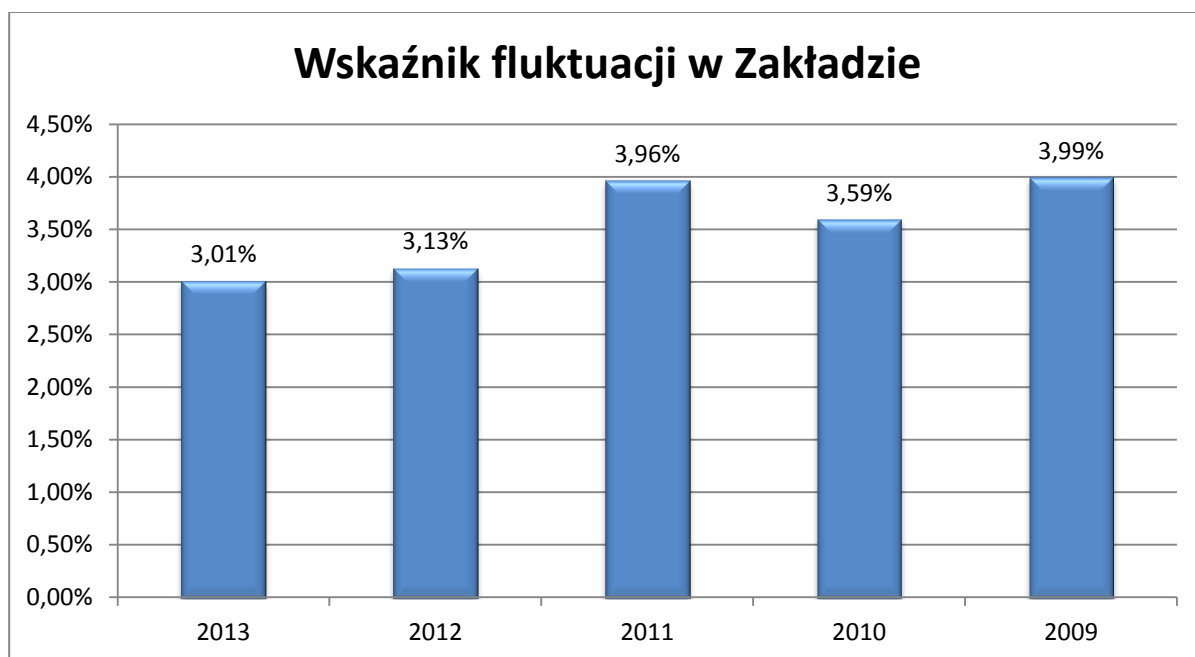
- dochodów – 717 osób (43,22%);
- świadczeń emerytalno-rentowych – 230 osób (13,86%);
- Centrum Obsługi Telefonicznej – 146 osób (8,8%)
- obsługi klientów i korespondencji – 96 osób (5,79%);
- orzecznictwa lekarskiego – 86 osób (5,18%).

W 2013 r. rozwiązano stosunek pracy z 1.392 pracownikami. Analogicznie jak w 2012 r., były to przede wszystkim osoby z wykształceniem wyższym i ze stażem do 5 lat pracy w ZUS (36,06%, tj. 502 osoby). Drugą równie liczną grupą osób, które rozwiązały stosunek pracy z Zakładem, stanowili pracownicy ze stażem pracy w ZUS od 10 do 20 lat (28,38%, tj. 395 osób).

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2013 r., identycznie jak w latach ubiegłych, było porozumienie stron. W ten sposób swoją pracę w Zakładzie zakończyły 683 osoby (tj. 49,01%), w tym 211 osób (15,16%) w związku z przejściem na emeryturę lub rentę.

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. W 2013 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 3,01%.

Wykres poniżej przedstawia kształtowanie się wskaźnika fluktuacji na przestrzeni ostatnich 5 lat.



Wykres 5. Wskaźnik fluktuacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w latach 2009-2013

Działalność szkoleniowa

Głównym celem działalności szkoleniowej prowadzonej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2013 roku było wspomaganie realizacji zadań wynikających ze Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013 – 2015 oraz obowiązków nałożonych na Zakład przez przepisy prawa, zarówno powszechnie obowiązujące, jak i akty prawa wewnętrznego.

Szkolenia w ZUS ukierunkowane były na stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników oraz wspieranie ich rozwoju, wiedzy i umiejętności niezbędnych do wykonywania pracy na zajmowanym stanowisku oraz do podejmowania nowych zadań.

Do najważniejszych działań szkoleniowych należało wsparcie w zakresie:

- *zwiększenia efektywności obsługi klientów:*

- W ramach projektu „Poprawa jakości usług świadczonych na rzecz przedsiębiorców” przeprowadzono szkolenia specjalistyczne dla pracowników front-office i back-office (ponad 1.500 uczestników), szkolenia z analizy finansowej i ratingu oraz zarządzania w obsłudze klientów.
- Zrealizowano szkolenia dla ponad 3.600 uczestników z tematów związanych z technikami obsługi klientów.
- *skuteczności realizacji procesów:*
 - W ramach programu „Opracowanie i optymalizacja procedur określających standardy obsługi klientów w ZUS”, podczas 206 dni szkoleń tradycyjnych przeszkolono 2.184 uczestników, a w szkoleniach e-learningowych udział wzięło ponad 17.500 uczestników.
- *podniesienia kompetencji kadry zarządzającej ZUS:*
 - Na podstawie przeprowadzonej analizy potrzeb szkoleniowych dla kadry kierowniczej Centrali i oddziałów zrealizowano szkolenia tradycyjne koncentrujące się wokół rozwoju kompetencji zarządczych. Przeszkolono 4.170 pracowników w ramach 302 grup.
 - Istotnym i rozwijającym się obszarem były szkolenia wewnętrzne prowadzone przez wyspecjalizowaną kadrę trenerów wewnętrznych. Trenerzy wewnętrzni w roku 2013 przeszkolili ponad 11.000 uczestników w ramach 690 grup szkoleniowych, z obszarów: ubezpieczeń i składek, realizacji dochodów, emerytur i rent, zasiłków, kontroli płatników składek, obsługi klienta oraz ochrony informacji.

W 2013 roku w szkoleniach zrealizowanych w Zakładzie wzięło udział łącznie 125.072 uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych 47.819, a w szkoleniach e-learningowych 77.253 uczestników. Łącznie odbyło się 109.851 osobodni szkoleniowych. Wskaźnik dni szkoleniowych przypadających na jednego pracownika wyniósł 2,36 dnia szkoleniowego.

5. Działalność inwestycyjna, zarządzanie nieruchomościami oraz działalność w zakresie udzielania zamówień publicznych

Działalność inwestycyjna

Plan rzeczowo-finansowy działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2013 rok przyjęty został uchwałą nr 61 Zarządu ZUS z dnia 3 grudnia 2012 r. na ogólną kwotę 464.880,0 tys. zł. i zmieniony uchwałą nr 14 Zarządu ZUS z dnia 2 kwietnia 2013 r. na ogólną kwotę 476.471 tys. zł.

Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych w 2013 roku, według sprawozdań finansowych jednostek organizacyjnych ZUS, wyniosła ogółem 409.895,5 tys. zł, co stanowi 86% zaplanowanych środków i w poszczególnych grupach zadań przedstawia się następująco:

GRUPA ZADAŃ	Plan na 2013 r. w tys. zł	Realizacja w 2013 r.	
		w tys. zł	%
1	2	3	4
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	23.169	22.221	95,9
II. Zadania budowlane nie zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	39.900	32.303	81,0
III. Zakupy niescentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych	4.451	4.414	99,2
IV. Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych /bez KSI/	12.391	11.330	91,4
V. Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych dla KSI	396.560	339.628	85,6
RAZEM	476.471	409.896	86,0

Tabela 5. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2013 r. w podziale na grupy zadań

W grupie I – Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto – ujęto 11 zadań, w tym: 10 kontynuowanych i 1 nowe zadanie, na łączną kwotę 23.169,0 tys. zł. Do końca grudnia 2013 roku poniesiono w tej grupie nakłady w wysokości 22.221,2 tys. zł, co stanowi 95,9% planowanych środków. W 2013 roku zakończono realizację 3 zadań budowlanych: rozbudowa siedziby I/ZUS w Oświęcimiu (Oddział w Chrzanowie), budowa siedziby I/ZUS w Brzegu (Oddział w Opolu), zakup i modernizacja budynku na potrzeby O/ZUS, ul. Obrońców Stalingradu 66 (Oddział w Opolu). Ponadto w 2013 roku dokonano zakupu lokali na potrzeby Inspektoratu ZUS Warszawa – Ochota (SOK).

W grupie II – Zadania budowlane nie zmierzające do zwiększenia powierzchni netto – ujęto 199 zadań, w tym 56 kontynuowanych i 143 nowe zadania, na łączną kwotę 39.900,0 tys. zł. Realizacja planu do końca 2013 roku wyniosła w ujęciu finansowym 32.303,3 tys. zł, co stanowi

81,0% zaplanowanych środków. W 2013 roku ze 199 realizowanych zadań zamierzony efekt rzeczowy osiągnięto w przypadku 166 zadań, w tym zakończono realizację 127 zadań. Zrezygnowano z realizacji 8 zadań, a realizacja 22 zadań uległa przedłużeniu, nie rozpoczęto realizacji 3 zadań.

W grupie III – Zakupy niescentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych – z planowanej kwoty 4.451,0 tys. zł wydatkowano 4.413,9 tys. zł, co stanowi 99,2% planowanych środków. Wykonanie rzeczowe wyniosło 100%.

W grupie IV – Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych (bez KSI) – ujęto 12 zadań o ogólnej wartości 12.391,0 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2013 r. wyniosły 11.329,5 tys. zł, co stanowi 91,4% planowanych środków.

W grupie V – Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych dla KSI – ujęto 38 zadań o ogólnej wartości 396.560,0 tys. zł. Nakłady na realizację w 2013 r. wyniosły 339.627,6 tys. zł, co stanowi 85,6% planowanych środków.

Działalność w zakresie zarządzania nieruchomościami

W 2013 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych realizowano następujące działania mające na celu efektywne zarządzanie nieruchomościami, będącymi w zasobach lokalowych ZUS:

- wdrożono w ramach pilotażu, w 4 jednostkach organizacyjnych Zakładu, oprogramowanie wspomagające zarządzanie nieruchomościami, inwestycjami i remontami (SWEZ 2), którego celem jest usprawnienie przepływu informacji pomiędzy terenowymi jednostkami organizacyjnymi ZUS a Centralą ZUS oraz zwiększenie efektywności obsługi nieruchomości, realizacji remontów i inwestycji;
- opracowano Plany Zarządzania Nieruchomościami w celu określenia przyszłych działań zarządczych zmierzających do doprowadzenia do stanu zgodnego z prawem, efektywnego wykorzystania powierzchni, utrzymania nieruchomości w stanie niepogorszonym, uzasadnionego inwestowania w nieruchomość oraz ograniczenia (redukcji) kosztów eksploatacji nieruchomości;
- przeprowadzono aktualizację Planów Zagospodarowania Powierzchni jednostek organizacyjnych ZUS. W Planach oddziały wskazały działania o charakterze zarządczym

i inwestycyjnym, mające na celu dostosowanie warunków lokalowych do obowiązujących w ZUS standardów i normatywów;

- sfinalizowano 11 czynności prawnych w zakresie spraw dotyczących rozporządzania nieruchomościami Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, w stosunku do których podjęto uchwały Zarządu ZUS.

Ponadto, w 2013 r. zaczęły obowiązywać *Zasady zarządzania nieruchomościami w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych*, stanowiące zbiór reguł postępowania związanych z rozwojem i zarządzaniem bazą lokalową w ZUS. W celu wystandaryzowania czynności oraz reguł postępowania w zakresie sprzedaży, nabycia, udostępniania powierzchni nieruchomości innym podmiotom oraz rozwoju bazy lokalowej w Zakładzie oraz zadań i obowiązków pracowników komórek organizacyjnych i jednostek organizacyjnych Zakładu z tym związanych, wprowadzono procedury: „Realizacja najmu i wynajmu nieruchomości”, „Realizacja sprzedaży nieruchomości”, „Realizacja nabycia nieruchomości”, „Planowanie rozwoju bazy lokalowej”.

Działania w zakresie udzielania zamówień publicznych

W 2013 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych prowadzono łącznie 138 postępowań, w tym 1 konkurs, z czego:

- 51 postępowań finansowanych ze środków planu budowy i zakupów środków trwałych, w tym 1 konkurs;
- 87 postępowań finansowanych ze środków planu finansowego.

W poszczególnych trybach prowadzono następujące ilości postępowań:

- przetarg nieograniczony – 118;
- przetarg ograniczony – 8;
- zamówienie z wolnej ręki – 11.

W okresie sprawozdawczym podpisano 108 umów oraz unieważniono 12 postępowań.

6. Systemy informatyczne

6.1. Realizacja umowy na modyfikacje KSI

W ramach realizacji obowiązującej w 2013 r. Umowy Nr 6016/0/993200/1/2012 na modyfikację i rozbudowę oprogramowania Kompleksowego Systemu Informatycznego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych (KSI ZUS), zawartej 8 października 2010 roku zrealizowano:

- wystawiono 13 zleceń na świadczenie usług związanych z rozwojem KSI ZUS, w tym:

- 11 zleceń na wykonanie modyfikacji systemu;
- 2 zlecenia na wykonanie produktów innych niż modyfikacja (zgodnie z przedmiotem umowy: wykonanie prac niezbędnych do budowy i wdrożenia oprogramowania użytkowego KSI ZUS, w tym dokumentacji technicznej dla modułów realizowanych poprzednimi umowami);
- odebrano 33 modyfikacje;
- odebrano 4 produkty inne niż modyfikacja

Okres obowiązywania Umowy nr 6016/0/993200/1/2012 zakończył się 10 grudnia 2013 r.

W dniu 8 listopada 2013 r. zostały podpisane następujące Umowy ramowe na modyfikację i rozbudowę oprogramowania KSI ZUS:

- 1) Umowa Nr 1036089 z Asseco Poland S.A.;
- 2) Umowa Nr 1036093 z konsorcjum firm, w skład którego wchodzi Hewlett-Packard Polska Sp. z o.o. (Lider konsorcjum) oraz KAMSOFT S.A.(członek konsorcjum);
- 3) Umowa Nr 1036091 z Capgemini Polska Sp. z o.o.

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 realizował - przyjęte w roku 2010 r. i kontynuowane w latach 2011 - 2012 - podejście opisu świadczonych usług informatycznych w ZUS, wg metody ITIL.

Na koniec realizacji Umowy (9 października 2013 r.) obowiązywało 65 metryk dotyczących usług świadczonych przez firmę Asseco. W 2013 r. dokonano łącznie 65 zmian w metrykach, w tym: 44 aktualizacje, a także powołano 6 nowych metryk i zakończono świadczenie 15 usług. Świadczenie usług podlegało comiesięcznym rozliczeniom. Monitorowano określone w metrykach parametry dostępności, niezawodności i wydajności usług.

W ramach Umowy w 2013 r. zlecono wykonanie 34 zleceń dodatkowych. Zrealizowanych zostało przez firmę Asseco 37 zleceń, w tym 3 zlecenia z 2012 roku.

W 2013 r. nastąpiło przejście całości prac dotyczących utrzymania Mainframe przez firmę IBM, w związku z czym zaprzestano korzystania ze wsparcia realizacji tych prac przez firmę Asseco.

Najważniejszymi działaniami realizowanymi w ramach Umowy było:

- osiągnięcie gotowości eksploatacyjnej dające możliwość rozliczania poziomu dostępności (SLA) w oparciu o ogólnodostępny monitor aplikacji dla wszystkich usług interakcyjnych;

- kontynuacja działań związanych z centralizacją serwerów Unix;
- uruchomienie eSEKIF;
- migracja bazy usług kancelaryjnych z MF na UX;
- wprowadzenie narzędzia do rozliczania planu przewarzenia.

Istotnymi działaniami realizowanymi w ramach Umowy były: kontynuacja szkoleń pracowników ZUS i związane z tym sukcesywne przejmowanie od firmy Asseco zadań wykonywanych w ramach administrowania i utrzymania systemów KSI.

Kluczową zmianą było rozpoczęcie od 10 października 2013 roku realizacji nowej Umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS, zawartej w trybie przetargu publicznego. Umowa ta, u swojej podstawy skonstruowana jest na założeniu kontynuowania ITIL-owego opisu świadczonych usług informatycznych w ZUS.

Na koniec roku 2013 obowiązywało 77 metryk usług świadczonych przez firmę Asseco. W okresie od 10 października do 31 grudnia 2013 r. w metrykach usług dokonano łącznie 44 aktualizacji. Podobnie jak w przypadku poprzedniej Umowy usługi te podlegały comiesięcznym rozliczeniom, monitorowano określone w metrykach parametry dostępności, niezawodności, wydajności i ciągłości usług.

W ramach Umowy Zakład zlecił wykonanie 9 zleceń dodatkowych, z czego 8 zostało zrealizowanych.

6.3. Rozwój platformy SAP w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

W 2013 r. w ramach umowy podpisanej z firmą IBM realizowany był Projekt rozbudowania i wdrożenia funkcjonalności Systemu Wspomagania Ekonomiki Zakładu. Zakres realizacji umowy obejmuje wdrożenie nowych obszarów funkcjonalnych, w tym:

– Zarządzanie umowami

Celem wdrożenia zarządzania umowami było zapewnienie efektywności obsługi zarządzania rejestrem umów wraz z dostarczeniem kompletu informacji o powiązanych z umowami dokumentach (zapotrzebowania, faktury). Rozwiązanie zostało uruchomione we wszystkich jednostkach organizacyjnych ZUS i przekazane do eksploatacji.

– *Automatyzacja wybranych procesów SWEZ 1 (Workflow)*

Celem wdrożenia automatyzacji procesów było: zwiększenie efektywności przepływu informacji, standaryzacja obsługi procesów, możliwość monitorowania i raportowania przebiegu procesów. Zrealizowano: tworzenie kartotek składników majątku trwałego, zmianę kartotek składników majątku trwałego, nieodpłatne przekazanie materiału, obsługę kartotek kontrahentów, obsługę faktury zakupowej. Rozwiązanie zostało uruchomione we wszystkich jednostkach organizacyjnych ZUS i przekazane do eksploatacji.

– *Zarządzanie zakupami*

W tym obszarze uruchomiono system SAP SRM (zapewniający wsparcie w zgłaszaniu potrzeb zakupowych, tworzenia i akceptacji wniosków) i system SAP Sourcing (zapewniający wsparcie w tworzeniu harmonogramów zamówień, opracowaniu wniosku i realizacji procedury zamówień publicznych do wyboru najkorzystniejszej oferty i przygotowania umowy z wykonawcą). Pilotażowe uruchomienie rozwiązania zostało przeprowadzone w: Centrali, Poznaniu I, Legnicy i Lublinie.

– *Zarządzanie nieruchomościami, inwestycjami i remontami*

Zostało utworzone centralne repozytorium nieruchomości Zakładu, oparte o rozwiązanie SAP ERP, stanowiące centralny punkt dla prowadzenia gospodarki nieruchomościami w ujęciu inwestycyjno-remontowym. Pilotażowe uruchomienie rozwiązania zostało przeprowadzone w: Centrali, Poznaniu I, Legnicy i Lublinie.

– *Zarządzanie flotą*

Dostarczono narzędzia systemowe wspierające procesy w zakresie prowadzenia gospodarki flotowej ZUS. Pilotażowe uruchomienie rozwiązania zostało przeprowadzone w: Centrali, Poznaniu I, Legnicy i Lublinie.

– *Samoobsługa pracownicza i menadżerska*

Zakończono prace nad opracowaniem koncepcji biznesowej, stanowiącej podstawę do rozpoczęcia prac nad parametryzacją systemu.

– *Zarządzanie szkoleniami i podróżami służbowymi*

Zakończono prace nad opracowaniem koncepcji biznesowej, stanowiącej podstawę do rozpoczęcia prac nad parametryzacją systemu.

6.4. Zmiany w realizacji usług przetwarzania przez ZETO i NROI

W 2013 r. modyfikacja i konserwacja systemów wspomagających obsługę świadczeń emerytalno- rentowych realizowana była na podstawie zawartych przez ZUS umów, tj.:

- dla systemu EMIR-SEKS w wersji ADABAS – umowa nr 1472/0/993200/1/2013 zawarta 7 lutego 2013 r.,
- dla systemu RENTIER-MANAGER w wersji ADABAS – umowa nr 1499/0/993200/1/2013 zawarta 8 lutego 2013 r.

W ramach ww. umów zlecono wykonanie 185 modyfikacji, z tego dla systemu: EMIR-SEKS/AD - 86 zleceń, RENTIER-MANAGER/AD - 99 zleceń.

Systemy EMIR-SEKS/AD i RENTIER-MANAGER/AD są eksploatowane przez przedsiębiorstwa ZETO i własny ośrodek ZUS w Centrali (NROI).

W 2013 r. kontynuowane było przejmowanie przez NROI przetwarzania z ośrodków ZETO, w wyniku czego została przejęta eksploatacja:

- systemu EMIR-SEKS/AD, z ZETO:
 - Szczecin - w zakresie świadczeń obsługiwanych przez JRUM Oddziału ZUS w Szczecinie;
 - Zielona Góra - w zakresie świadczeń obsługiwanych przez Oddział ZUS w Gorzowie Wielkopolskim;
 - Lublin - w zakresie świadczeń obsługiwanych przez Oddziały ZUS w Lublinie i Biłgoraju;
- systemu RENTIER-MANAGER/AD, z ZETO:
 - Zielona Góra - w zakresie świadczeń obsługiwanych przez Oddział ZUS w Zielonej Górze;
 - Łódź - w zakresie świadczeń obsługiwanych przez JRUM i Oddziału ZUS w Łodzi.

Aktualnie w NROI eksploatowanych jest 20 oddziałowych baz danych, w tym 9 dla systemu EMIR-SEKS/AD i 11 dla systemu RENTIER-MANAGER/AD. Wszystkie bazy zostały przejęte w zaplanowanym terminie. Realizacja tego zadania nie skutkowałą zwiększeniem zatrudnienia.

Ponadto w 2013 r.:

- Wprowadzono zmiany w Katalogu Usług, który zawiera podusługi wsadowe oraz podusługi interakcyjne dla oddziałów i JRUM obsługiwanych przez NROI;
- Wprowadzono do eksploatacji w NROI narzędzie GIFT, które pilotażowo zostało udostępnione Oddziałowi w Częstochowie oraz w Płocku;
- Wdrożono nowy sposób generowania wydruków z przetwarzania (pliki XML dla aplikacji eDokumenty);

- Wdrożono aplikację KK w zakresie przekazywania do oddziałów plików z: przekazami pocztowymi, świadczeniobiorcami zmigrowanymi do KSI, informacją o osobach ubiegających się o emeryturę lub rentę na potrzeby NFZ.

6.5. Działania własne Zakładu w zakresie budowy systemów informatycznych, integracji systemów wewnętrznych i zewnętrznych, dokumentowanie wiedzy o strukturze baz danych Kompleksowego Systemu Informatycznego i raportowanie z baz danych systemów ZUS

6.5.1. Budowa autorskich systemów informatycznych

W roku 2013 zostały zbudowane własnymi siłami ZUS oprogramowania wspierające działalność Zakładu w obszarach: dochodów, operacyjnego, administracyjnego, kontroli płatników składek, świadczeń, zarządzania strategicznego, jak np.:

- *Obsługa spraw alimentacyjnych,*
- *Obsługa prawna,*
- *Obsługa składnicy i archiwum zakładowego,*
- *Obsługa akt nieczynnych NKP,*
- *Generator Pism,*
- *Ewidencja i obsługa ulg i umorzeń dla płatników składek,*
- *ZUS jako płatnik składek dla beneficjentów urlopów wychowawczych,*
- *Przeglądarka tytułów wykonawczych,*
- *Portal prezentujący wiedzę o procesach ZUS,*
- *System wspierający proces naboru,*
- *Kalkulator należności z powodu zawieszenia emerytury,*
- *System internetowego poświadczania prawdziwości zaświadczeń o niezaleganiu,*
- *System publikacji pisemnych interpretacji w BIP,*
- *Centralny rejestr ubezpieczonych zgłoszonych do ubezpieczeń przez określone podmioty.*

6.5.2. Raportowanie z systemów informatycznych ZUS oraz obsługa informatyczna przedsiębiorstw biznesowych wykorzystujących bazy danych systemów informatycznych ZUS

W 2013 r. ZUS zbudował oprogramowanie generujące raporty z KSI ZUS, zgodnie z zapotrzebowaniem wewnętrznym i instytucji zewnętrznych. Zakres raportów obejmuje:

- obsługę informatyczną badań statystycznych;
- cykliczne generowanie raportów technologicznych monitorujących procesy KSI ZUS i ich wizualizację;

- cykliczne generowanie standardowych raportów z baz danych KSI ZUS;
- generowanie niestandardowych raportów, agregatów z baz danych KSI ZUS oraz prowadzenie innych prac o charakterze programowym zgodnie ze zleceniami wewnętrznymi departamentów Centrali ZUS lub instytucji zewnętrznych.

6.5.3. Organizacja i realizacja kanałów łączności elektronicznej pomiędzy Zakładem Ubezpieczeń Społecznych a instytucjami zewnętrznymi w zakresie wymiany danych - interoperacyjność poprzez integrację ZUS z systemami informatycznymi innych instytucji

W ramach realizacji kanałów łączności elektronicznej ZUS z innymi podmiotami rozszerzono interfejs z Ministerstwem Spraw Wewnętrznych w zakresie pozyskiwania danych z rejestru PESEL.

Został uruchomiony kanał łączności pomiędzy ZUS a Deutsche Post w zakresie zapytań i odpowiedzi dotyczących informacji o zgonie świadczeniobiorców.

Zostało uzgodnione: porozumienie pomiędzy Ministerstwem Sprawiedliwości a Zakładem Ubezpieczeń Społecznych w sprawie udostępniania danych z rejestru Ksiąg Wieczystych i Krajowego Rejestru Sądowego na potrzeby windykacji i kontroli, przygotowanie interfejsu komunikacyjnego z Ministerstwem Finansów na potrzeby przekazywania informacji służącej do zgłoszeń płatników składek będących osobami prawnymi (KRS „jedno okienko”), przygotowano podstawy dla stosowania interfejsu komunikacyjnego pomiędzy ZUS a instytucjami Wielkiej Brytanii i Szwecji w zakresie zapytań i odpowiedzi dotyczących zgonów świadczeniobiorców.

6.5.4. Wiedza o strukturze danych KSI

Została opracowana koncepcja rozwiązania pozyskiwania i aktualizowania wiedzy o modelu i przepływach danych na potrzeby szacowania zakresu zmian i identyfikowania ryzyk związanych z wdrażaniem nowych funkcjonalności KSI ZUS. Celem podjętych prac jest wsparcie eksploatacji i rozwoju systemu poprzez utrzymywanie ciągłości informacji o modelu danych KSI oraz powiązania tych informacji z definicjami biznesowymi. Realizacja tego celu pozwala na:

- łatwiejszy nadzór nad wprowadzaniem zmian w bazach danych przez różnych wykonawców;
- możliwość nadzoru prawidłowości rozwiązań podczas budowy hurtowni danych ZUS;
- utrzymanie jednolitej, łatwej w dostępie informacji o aktualnym modelu danych i wpływie zmian na systemy wtórne;

- uproszczenie definiowania założeń (np. raportowych) przez komórki biznesowe.

7. Działania kontrolne

7.1. Kontrola płatników składek

W ramach kontroli płatników składek w 2013 roku przeprowadzono 78.069 kontroli płatników składek, w tym 72.405 kontroli planowych (92,74% ogółu przeprowadzonych kontroli) i 5.664 kontrole pozaplanowe (7,26%) oraz 126 postępowań wyjaśniających.

Nieprawidłowości ujawniono w 51.858 kontrolach płatników składek, w tym w 44.659 kontrolach ustalono wynik finansowy. W 2013 roku, w porównaniu do roku ubiegłego, nastąpił wzrost liczby kontroli zakończonych wynikiem finansowym o 2,45%.

W roku sprawozdawczym kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem 389.731.596,04 zł (w 2012 roku – 346.611.265,32 zł). Wśród kontroli, w których ustalono wynik finansowy, najwyższy odsetek, tj. 98,03% stanowiły kontrole planowe.

W 2013 roku sporządzono ogółem 975 wniosków, zawiadomień i informacji skierowanych na tle kontroli do właściwych instytucji, w tym do: sądów i policji w sprawach o wykroczenia, prokuratury, Państwowej Inspekcji Pracy, urzędów skarbowych, urzędów pracy.

7.2. Kontrola działalności własnej

Kontrola wewnętrzna w Zakładzie realizowana jest w ramach kontroli instytucjonalnej (Departament Kontroli Wewnętrznej i wydziały kontroli wewnętrznej w oddziałach Zakładu) oraz kontroli funkcjonalnej zwierzchniej (komórki organizacyjne Centrali i oddziałów Zakładu w stosunku do działań lub procesów stanowiących podstawę ich merytorycznej działalności).

Działalność w zakresie kontroli instytucjonalnej w 2013 r. ukierunkowana była na wsparcie realizacji Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013–2015, tj. na zwiększenie skuteczności realizacji procesów w Zakładzie. Ocena kontrolowanych procesów opierała się na kryteriach zgodności, celowości, gospodarności i rzetelności. W efekcie przeprowadzonych kontroli kierowano zalecenia do właściwych jednostek organizacyjnych Zakładu i monitorowano ich realizację.

Departament Kontroli Wewnętrznej, na podstawie planu kontroli na 2013 r., przeprowadził kontrole problemowe w 22 oddziałach Zakładu (w 4 oddziałach 2-krotnie) i w 2 komórkach organizacyjnych Centrali Zakładu, w zakresie:

- realizacji zadań przez komórkę organizacyjną Centrali Zakładu;

- planowania i realizacji kontroli płatników składek oraz odzyskiwania należności ustalonych w wyniku kontroli;
- skuteczności realizacji świadczeń krótkoterminowych oraz działań podejmowanych w celu minimalizacji wypłat nienależnych świadczeń;
- przygotowania i wykonania planu rzeczowo–finansowego w zakresie budowy i zakupu środków trwałych;
- przygotowania i realizacji zadań inwestycyjno-remontowych;
- prawidłowości i rzetelności danych zawartych w informacjach służących do oceny wybranych wskaźników.

Ponadto przeprowadzono kontrole doraźne w 5 oddziałach Zakładu i w 1 komórce organizacyjnej Centrali Zakładu, w zakresie:

- prawidłowości prowadzenia postępowań o udzielenie zamówienia publicznego na zakup i dostawę papieru kserograficznego;
- prawidłowości wypłaty świadczeń krótkoterminowych w kontekście podejrzenia popełnienia nadużyć;
- prawidłowości udostępniania infrastruktury lokalowej Zakładu oraz wybranych zagadnień bezpieczeństwa danych osobowych;
- wpływu organizacji pracy na realizację wniosków o wydanie orzeczenia lekarskiego;
- prawidłowości wydawania zaświadczeń o ustawodawstwie właściwym;
- prawidłowości i rzetelności podejmowanych działań w zakresie ustalania i wypłaty świadczeń krótkoterminowych.

Departament Kontroli Wewnętrznej i wydziały kontroli wewnętrznej w oddziałach ZUS w ramach działalności kontroli instytucjonalnej przeprowadziły łącznie 742 postępowania kontrolne, w wyniku których dokonano 2.480 ustaleń, do których wydano 1.834 zalecenia. Poniższa tabela przedstawia szczegółowe dane z uwzględnieniem formy kontroli oraz wyników kontroli.

Forma kontroli	Liczba postępowań kontrolnych	Ustalenia	Zalecenia
problemowa	683	2.298	1.673
doraźna	59	182	161
Razem	742	2.480	1.834

Tabela 6. *Wyniki z postępowań kontroli instytucjonalnej w 2013 r.*

W ramach kontroli funkcjonalnej komórki organizacyjne Centrali Zakładu oraz oddziały Zakładu przeprowadziły łącznie 2.428 postępowań kontrolnych, w wyniku których dokonano

2.027 ustaleń i wydano 934 zalecenia. Poniższa tabela przedstawia szczegółowe dane z uwzględnieniem formy kontroli oraz wyników.

Forma kontroli	Liczba postępowań kontrolnych	Ustalenia	Zalecenia
problemowa	2.254	1.850	866
doraźna	174	177	68
Razem	2.428	2.027	934

Tabela 7. *Wyniki z postępowań kontroli funkcjonalnej w 2013 r.*

W ramach działalności kontrolnej tj. kontroli instytucjonalnej i funkcjonalnej łącznie przeprowadzono 3.170 postępowań kontrolnych, w wyniku których dokonano 4.507 ustaleń, do których wydano 2.768 zaleceń.

7.3. Realizacja zadań audytowych

Zakres realizowanych w 2013 r. zadań audytowych wynikał z *Planu audytu na rok 2013*, sporządzonego na podstawie art. 283 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz.885 z późn. zm.).

Sporządzenie *Planu audytu* zostało poprzedzone analizą ryzyka, przeprowadzoną z uwzględnieniem, w szczególności, zadań ukierunkowanych na realizację celów, wynikających z planu działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz ujętych w Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015.

Zgodnie z powyższym w 2013 r. zrealizowane zostały:

- *zadania zapewniające* – w 7 obszarach ryzyka i w 37 jednostkach/komórkach organizacyjnych ZUS, w wyniku których wydano 52 zalecenia w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień;
- *czynności doradcze* – w 9 obszarach ryzyka i 46 jednostkach/komórkach organizacyjnych ZUS, w wyniku których sformułowano 20 wniosków dotyczących usprawnienia działalności ZUS;
- *czynności sprawdzające* – w 17 jednostkach/komórkach organizacyjnych ZUS, w zakresie 3 zadań zapewniających i 1 czynności doradczej;
- monitoring wykonania zaleceń wydanych w trakcie przeprowadzonych w 2012 r. zadań zapewniających, co do których nie istniała potrzeba przeprowadzenia czynności sprawdzających oraz rekomendacji wydanych w trakcie przeprowadzonych czynności doradczych w 2012 r.

Celem działania komórki audytu w ZUS w ramach realizacji powyższych działań było, zgodnie z art. 272 ust. 1 i 2 ww. ustawy, wsparcie kierownika jednostki w realizacji celów i zadań oraz ocena kontroli zarządczej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

Zgodnie ze *Standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych*, stanowiącymi załącznik do Komunikatu Nr 23 Ministra Finansów z 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. MF Nr 15, poz. 84), dokonana ocena stanowiła jedno ze źródeł zapewnienia o stanie kontroli zarządczej w złożonym przez Prezesa Zakładu oświadczeniu za rok 2013.

Zadania zapewniające

W ramach realizowanych zadań zapewniających badano adekwatność, skuteczność i efektywność realizowanych procesów, kładąc główny nacisk na problematykę wydajności i gospodarności, w tym koszty i możliwość ich optymalizacji, a także powiązanie oceny poniesionych nakładów z produktami i rezultatami realizowanych procesów. Ocena ukierunkowana została na zapewnienie wysokiej skuteczności realizowanych zadań, z uwzględnieniem racjonalnej gospodarki środkami oraz zachowania trwałości rezultatów działalności.

Zalecenia, formułowane w sprawozdaniach z przeprowadzonych zadań, prowadziły do eliminowania słabości kontroli zarządczej, poprzez naprawę stwierdzonych uchybień lub wprowadzenie usprawnień w zarządzanych przez właścicieli procesach.

Czynności doradcze

Celem zrealizowanych czynności doradczych było przedstawienie Prezesowi Zakładu Ubezpieczeń Społecznych rekomendacji i wniosków dotyczących usprawnienia funkcjonowania ZUS w zakresie badanych procesów/obszarów działalności. Wnioski usprawniające ukierunkowane były na wzmocnienie kontroli zarządczej poprzez redukcję ryzyka i nowe możliwości jego szacowania, wykorzystanie szansy w danym obszarze działalności, uzyskanie wymiernych efektów finansowych po stronie oszczędności lub rekomendacje podjęcia nowych działań, mogących przyczynić się do ograniczenia ponoszonych kosztów.

Przeprowadzono badanie samooceny funkcjonującej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych kontroli zarządczej. Wyniki samooceny pozwoliły sformułować wnioski służące budowaniu ładu organizacyjnego oraz wdrożeniu spójnych rozwiązań systemowych w korelacji z celami ujętymi w Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015, z kolei

Informacja o wynikach samooceny kontroli zarządczej za 2013 rok stanowiła dla Prezesa ZUS jedno ze źródeł oceny funkcjonującego systemu kontroli zarządczej.

Ponadto, w 2013 r. kontynuowano prace nad rozwojem wdrożonego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych systemu zarządzania ryzykiem, m.in. poprzez wprowadzanie rozwiązań mających na celu sformalizowanie zarządzania ryzykiem w poszczególnych obszarach działalności operacyjnej ZUS. Konsekwentnie realizowano również program budowania świadomości w zakresie zarządzania ryzykiem oraz wzmacniano kanały komunikacji ustanowione w ramach przyjętego modelu. Szczególną aktywność skierowano do kadry kierowniczej terenowych jednostek organizacyjnych ZUS, organizując szereg szkoleń mających na celu zapewnienie wspólnego zrozumienia istoty zagadnienia oraz rozwój praktycznych umiejętności w zakresie identyfikowania i analizy ryzyka, co w konsekwencji pozwoliło na uzyskanie transparentnej informacji zarządczej w powyższym zakresie.

Czynności sprawdzające

Zrealizowane czynności sprawdzające służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań podjętych przez kierujących audytowanymi komórkami w zakresie realizacji zaleceń z zadań zapewniających przeprowadzonych w 2011 r. i 2012 r. oraz wniosków i rekomendacji z czynności doradczych z 2012 r. Czynności sprawdzające potwierdziły podjęcie działań dostosowawczych i usprawniających pracę, w kontekście zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej, związanych z narażeniem na ryzyka w obszarach i procesach objętych zrealizowanymi zadaniami zapewniającymi i czynnościami doradczymi. Wdrożenie zaleceń i rekomendacji miało bezpośredni wpływ na usprawnienie systemu kontroli zarządczej oraz ograniczenie ryzyka. Wskazano również na konieczność podjęcia kolejnych działań zmierzających do zrealizowania zaleceń oraz zidentyfikowano możliwość usprawnienia procesów.

8. Badania, analizy statystyczne i aktuarialne

Analogicznie jak w latach ubiegłych, również w 2013 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 2013 roku z powodu wypadków przy pracy i chorób zawodowych;
- badanie struktury wysokości emerytur i rent finansowanych z FUS po waloryzacji w marcu 2013 r.;
- badanie orzeczeń o niezdolności do pracy wydanych przez lekarzy orzeczników i komisje lekarskie ZUS;
- badanie wydatków poniesionych w 2012 roku na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy w korelacji z jednostką chorobową;
- badanie świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych w grudniu 2012 r.;
- badanie świadczeń emerytalno-rentowych zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodów w grudniu 2012 r.;
- badanie świadczeń emerytalno-rentowych osób, których wypłaty zaprzestano w 2012 r. z powodu zgonu świadczeniobiorcy.

W ramach realizacji zadań dotyczących analiz aktuarialnych, opracowano kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model *FUS12*) służącego do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych do 2060 r. W modelu tym zawarty jest submodel wykorzystywany do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych. Model kohortowy służy przede wszystkim do prognozowania wpływów i wydatków FUS (z podziałem na fundusze) oraz FEP. Przy jego wykorzystaniu przeprowadzane są również różnego rodzaju symulacje wpływu zmian przepisów na sytuację finansową FUS. W 2013 r. model *FUS12* był wielokrotnie modyfikowany tak, aby możliwe było oszacowanie skutków finansowych dla FUS zmian regulujących zasady wypłat emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych, jak również oszacowanie skutków finansowych zmian przepisów w zakresie podlegania ubezpieczeniom społecznym z tytułu umów agencyjnych, umów zleceń lub innych umów o świadczenie usług, do których zgodnie z ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U z 1964 r., poz. 94 z późn. zm.) stosuje się przepisy dotyczące zlecenia.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych prowadzi również prace zmierzające do zbudowania dynamicznego modelu mikrosymulacyjnego opartego na danych indywidualnych o ubezpieczonych i świadczeniobiorcach oraz opracowania systemu aktuarialnego tworzonego przez Deloitte Advisory sp. z o.o. W celu realizacji tego projektu w 2013 r. dodatkowo przeprowadzono badanie: świadczeń nieaktywnych, świadczeń wypłacanych przez komórki realizujące umowy międzynarodowe oraz 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.

Ponadto, przygotowano metodologię zmian i założenia do aktualizacji kalkulatorów zamieszczonych na stronie internetowej ZUS: kalkulatora emerytalnego według nowych zasad oraz kalkulatora – nauczycielskie świadczenie kompensacyjne.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych podejmował również działania związane z opracowaniem programu badań statystycznych statystyki publicznej na 2014 r. Poza tym, opracowywano liczne dane, materiały, informacje z prognoz oraz analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych dla potrzeb ZUS, mediów, komisji sejmowych, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów oraz dla innych instytucji. Przygotowywano dane zasilające zasoby statystyki publicznej, zarówno na potrzeby krajowe – publikacje Głównego Urzędu Statystycznego (realizacja Programu Badań Statystyki Publicznej), jak i zaspakajając potrzeby wynikające z wymagań EUROSTAT-u (m.in. ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia).

7 stycznia 2013 r. został uruchomiony Portal Statystyczny, który był aktualizowany przez cały 2013 rok. Obecnie Portal zawiera ponad 300 tablic podzielonych na 10 kategorii tematycznych. Użytkownicy mogą drogą mailową, na skrzynkę Portalu, zgłaszać uwagi i sugestie co do rodzaju danych, ich przekrojów itp. W IV kwartale 2013 r. rozpoczęto prace nad wersją angielską Portalu.

Na podstawie przeprowadzonych badań, analiz i prognoz, w 2013 r. zostały wydane liczne publikacje, m.in.: 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 2011 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 2013 roku”, „Płatnicy składek na ubezpieczenie wypadkowe, którzy za 2012 rok złożyli Informację ZUS IWA”, „Absencja chorobowa w 2012 roku”, „Analiza wyników badania okresów pobierania emerytur”, „Ważniejsze informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych w 2012 r.”, „Emerytury i renty przyznane w 2012 r.”, „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Emerytalnego do 2060 roku”, „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata

2015 - 2019”, „Prognoza wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych na lata 2015 - 2019”, „Informacja o ubezpieczonych wykonujących prace w szczególnych warunkach lub o szczególnym charakterze – na podstawie dokumentów ZUS ZSWA złożonych za 2012 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 z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz promocję Zakładu jako instytucji zaufania publicznego.

W 2013 roku na antenie TVP 1 wyemitowano 33 odcinki programu edukacyjno-poradnikowego „ZUS dla Ciebie”, który jest dostępny dla klientów ZUS na stronie www.zus.pl oraz na monitorach w placówkach terenowych Zakładu. Audycje pod tym samym tytułem były emitowane w Programie 1 Polskiego Radia, w czasie antenowym poświęconym kwestiom gospodarczym. Wyemitowano 30 odcinków programu edukacyjno-poradnikowego „ZUS dla Ciebie”. Programy są dostępne dla klientów na stronie internetowej www.zus.pl. Tematyka audycji zarówno w telewizji, jak i w radiu dotyczyła zagadnień systemu ubezpieczeń społecznych, przysługujących świadczeń, praw i obowiązków płatników składek oraz wszelkich zmian w przepisach.

Dodatkowo systematycznie zasilano w wiedzę z zakresu ubezpieczeń społecznych Wirtualnego Doradcę – narzędzie w kontakcie z ZUS, a na stronie internetowej www.zus.pl opublikowano 135 aktualności dla klientów.

W marcu 2013 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych uczestniczył w Targach Aktywni 50+. Pracownicy ZUS udzielali zainteresowanym niezbędnych informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych.

W październiku 2013 roku zorganizowane zostały Dni Ubezpieczonego – ogólnopolska akcja, podczas której w placówkach ZUS oraz pod specjalnym numerem telefonu klienci mogli uzyskać wiedzę z zakresu ubezpieczeń społecznych. Z porad ekspertów skorzystali m. in. pracownicy, przedsiębiorcy, nianie i osoby pracujące za granicą. Promowano dodatkowo Platformę Usług Elektronicznych i ułatwienia w dostępie do ZUS. Na potrzeby akcji zostały wydane specjalne poradniki, ulotki oraz plakaty.

W listopadzie 2013 roku odbyła się ogólnopolska akcja skierowana do płatników składek – Tydzień Przedsiębiorcy. Dla osób prowadzących działalność była to możliwość do

zapoznania się z informacjami z zakresu m.in. ulg, umorzeń i rozliczeń z ZUS. Akcji towarzyszyły publikacje w prasie, radiu i TV.

Od czerwca do sierpnia 2013 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych był współorganizatorem akcji Polskiego Radia „Lato z Radiem”. W ramach akcji w 18 miejscowościach Polski odbyły się pikniki, podczas których pracownicy ZUS udzielali informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz obowiązków i praw obywateli wobec ZUS. Dużą rolę podczas akcji odegrała Platforma Usług Elektronicznych. Pracownicy ZUS pomagali w zakładaniu profili na PUE oraz edukowali z zakresu funkcjonalności platformy.

Istotnym przedsięwzięciem podjętym w 2013 r. było rozpoczęcie popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych, które zapoczątkował pilotaż akcji edukacyjnej „Lekcje z ZUS”. Przeprowadzono pierwszą fazę pilotażu skierowaną do uczniów szkół ponadgimnazjalnych. Celem podjętego przedsięwzięcia jest upowszechnienie wiedzy o systemie ubezpieczeń społecznych, w tym różnorodności świadczeń, obowiązków ubezpieczonych i płatników składek. Cały projekt, podzielony został na 4 bloki tematyczne, dotyczące ogólnej wiedzy o systemie ubezpieczeń, świadczeń jakie przysługują ubezpieczonym oraz elektronicznych narzędzi współpracy z ZUS (E_ZUS). Scenariusze lekcji i materiały dydaktyczne powstały przy współpracy z profesjonalnym metodykiem nauczania.

We współpracy z oddziałami ZUS w wielu miastach Polski, w punktach usługowych, firmach, instytucjach i urzędach organizowano PUE ROOM-y – miejsca, w których udzielano informacji i porad dla klientów ZUS oraz pomagano w zakładaniu profili na PUE.

W 2013 r. Biuro Prasowe ZUS przygotowało i udzieliło dziennikarzom około 400 informacji, ukazało się ponad 2.000 różnych publikacji oraz zorganizowano 4 konferencje prasowe dotyczące zagadnień z zakresu ubezpieczeń społecznych i informatyzacji usług świadczonych przez ZUS.

Przeprowadzone badania satysfakcji klientów pokazują wzrost poziomu zaufania do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, co świadczy o efektywności realizowanych zadań z zakresu popularyzowania wiedzy o polskim systemie ubezpieczeń społecznych. W ramach popularyzacji zorganizowane zostały również liczne seminaria dla przedstawicieli instytucji publicznych, m.in. cykl seminariów poświęcony współpracy w ramach Unii Europejskiej w zakresie zabezpieczenia społecznego.

W 2013 r. opublikowano 128 pozycji nieperiodycznych (o łącznym nakładzie 4.599.142 egzemplarze) oraz 5 periodyków (o łącznym nakładzie 1.175.000 egzemplarzy). Pozycje nieperiodyczne (poradniki, broszury, ulotki, plakaty) poświęcone były różnym zagadnieniom z zakresu ubezpieczeń społecznych i kierowane były głównie do klientów ZUS. Adresatami

tych wydawnictw byli głównie klienci Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (przede wszystkim płatnicy składek), ale także pracownicy ZUS, lekarze orzecznicy, naukowcy zajmujący się problematyką ubezpieczeń społecznych.

Część wydawanych publikacji nawiązywała do rozpoczynających się obchodów 80-lecia istnienia ZUS. W tym kontekście Zakład Ubezpieczeń Społecznych informuje o swojej historii ewolucji systemu ubezpieczeń społecznych w Polsce.

Wśród wydanych w 2013 r. nieperiodyków na szczególną uwagę zasługują pozycje adresowane do płatników składek i ubezpieczonych, tj.: 18 poradników dotyczących zasad wypełniania i korygowania dokumentów ubezpieczeniowych (wydanych po raz pierwszy w tzw. wersji modułowej), a także 8 ulotek ułatwiających korzystanie z Platformy Usług Elektronicznych („PUE krok po kroku”).

Na uwagę zasługują również tzw. pozycje pokonferencyjne: „Ubezpieczenia społeczne – dawniej i dziś. W 80-lecie uchwalenia ustawy o ubezpieczeniu społecznym” oraz „Upowszechnianie wiedzy i edukacja w zakresie ubezpieczeń społecznych”, a także prace:

- „Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS”, wyd. II;
- „Rocznik statystyczny ubezpieczeń społecznych 2009-2011”(w wersji polsko-angielskiej);
- „Ubezpieczenia społeczne w Polsce” (w wersjach: polskiej, angielskiej, niemieckiej i rosyjskiej);
- „Informator/Compendium” (w wersji polsko-angielskiej).

Kontynuowano wydawanie miesięczników: „Z życia ZUS”, „ZUS dla Ciebie” „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i Praktyka”, a także kwartalników „Biuletyn Informacyjny ZUS” i „Prewencja i Rehabilitacja”.

10. Współpraca międzynarodowa

W 2013 r. główne kierunki współpracy międzynarodowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych dotyczyły:

- 1) *Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego (ISSA) oraz Europejskiej Platformy Zabezpieczenia Społecznego (ESIP).*

W ramach aktywnej współpracy z ISSA – podczas Światowego Forum ISSA w Doha (listopad 2013 r.) – przedstawiciele Zakładu uczestniczyli jako paneliści w następujących seminariach: „Proaktywne i prewencyjne podejście w zabezpieczeniu społecznym – wspieranie zrównoważonego rozwoju”, „Kluczowe wyzwania w zabezpieczeniu społecznym, rozwiązania w Europie Wschodniej, we Wspólnocie Niepodległych Państw

i w Ameryce Łacińskiej”, „Pobór składek i kontrola nadużyć w ubezpieczeniach społecznych”.

Prezes ZUS ponownie został wybrany na przewodniczego Europejskiej Sieci ISSA oraz Komisji Kontroli ISSA. Funkcję tę pełnić będzie przez okres 3 lat - do 2016 roku, Przedstawiciele ZUS objęli funkcje wiceprzewodniczących trzech Komisji Technicznych ISSA: ds. Inwestowania Funduszy Zabezpieczenia Społecznego, ds. Organizacji, Zarządzania i Innowacji oraz ds. Analiz Statystycznych, Aktuariatnych i Finansowych.

Przedstawiciel Zakładu Ubezpieczeń Społecznych pełnił funkcję wiceprzewodniczącego Komitetu Emerytalnego oraz członka Rady Europejskiej Platformy Zabezpieczenia Społecznego ESIP.

2) *Instytucji Unii Europejskiej w zakresie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.*

Przedstawiciele Zakładu uczestniczyli w pracach Komisji Technicznej działającej przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego. Prace Komisji Technicznej związane były z przygotowaniem do wdrożenia Wspólnotowego Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji (EESSI). ZUS uczestniczył też w seminariach organizowanych przez Komisję Europejską w ramach realizacji projektu H5 National Contact Points. Pracownicy Zakładu brali czynny udział w pracach grupy roboczej ds. weryfikacji uwag i przygotowania ostatecznych wersji Strukturalnych Dokumentów Elektronicznych (SEDs).

W 2013 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych brał również udział w projekcie Komisji Europejskiej IMPRO MOBIL „Doskonalenie procedur gromadzenia informacji na temat mobilnych pracowników” (*Improving Procedures for Collecting Information on Mobile Workers*). Projekt dotyczył udoskonalania procedur zbierania i przechowywania przez instytucje zabezpieczenia społecznego informacji o pracownikach migrujących.

3) *Dwustronnych kontaktów z instytucjami ubezpieczeniowymi w zakresie realizacji umów i porozumień o zabezpieczeniu społecznym oraz rozporządzeń wspólnotowych.*

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

- Państwowym Funduszem Ubezpieczeń Społecznych Litwy (SODRA) - w kwietniu 2013 r. podpisano Protokół o współpracy ZUS-SODRA na 2013 rok. W czerwcu

2013 r. na Litwie i w sierpniu w Warszawie odbyły się konsultacje, których tematem były zadania związane z zamówieniami publicznymi oraz obsługą klientów;

- Funduszem Emerytalno-Rentowym Federacji Rosyjskiej (FERR) - w lipcu 2013 r. na seminarium w Moskwie omawiano funkcję audytu wewnętrznego w instytucji ubezpieczenia społecznego oraz podstawy prawne kontroli płatników składek. W październiku 2013 r. w Warszawie przedmiotem konsultacji były zagadnienia dotyczące poboru i ewidencji składek, trybu przekazywania składek, wypłat emerytur oraz współpracy ZUS z instytucjami zewnętrznymi;
- Narodową Kasą Ubezpieczeń Społecznych Mołdawii - w lipcu 2013 r. w Kiszyniowie oraz w listopadzie 2013 r. w Warszawie odbyły się spotkania ekspertów, na których omówiono zagadnienia prawne, m.in. dotyczące procedury zawierania umów i porozumień międzynarodowych, organizacji polskiego systemu zabezpieczenia społecznego oraz świadczeń z ubezpieczenia społecznego realizowanych przez ZUS;
- Niemiecką Instytucją Ubezpieczenia Emerytalno-Rentowego (DRV Bund) – zorganizowano Polsko-Niemieckie Dni Poradnictwa (Bochum, Warszawa) i Dni Poradnictwa Przygranicznego (Berlin, Frankfurt, Gorlitz, Słubice, Szczecin i Zgorzelec). Dodatkowo w ramach polsko-niemieckich grup konsultacyjnych odbyły się spotkania w sprawach archiwizacji dokumentów, zagadnień legislacyjno-prawnych oraz prewencji i rehabilitacji zawodowej;
- Węgierską Centralną Administracją Ubezpieczenia Emerytalnego (ONYF) - w lutym w Warszawie i w sierpniu 2013 r. w Budapeszcie odbyły się spotkania, podczas których omawiano zagadnienia dotyczące tworzenia indywidualnych kont ubezpieczeniowych oraz struktury i funkcjonowania systemów informatycznych w ZUS i ONYF.

W październiku Zakład Ubezpieczeń Społecznych podpisał Memorandum o współpracy z Funduszem Ubezpieczeń Społecznych Republiki Kirgiskiej.

W maju ZUS przyjął na konsultacje kilkunastoosobową delegację Administracji Zabezpieczenia Społecznego Tajlandii w sprawach rehabilitacji medycznej w ramach prewencji rentowej oraz orzekania o inwalidztwie.

We wrześniu ZUS przyjął kilkunastoosobową delegację Kancelarii Premiera, Ministerstwa Pracy i Spraw Socjalnych i Ministerstwa Finansów Wietnamu. Celem konsultacji były przekształcenia polskiego systemu ubezpieczeń społecznych w ostatnim dwudziestoleciu.

W 2013 r. przedstawiciele ZUS, jako instytucja łącznikowa w zakresie realizacji dwustronnych umów i porozumień o zabezpieczeniu społecznym oraz rozporządzeń

wspólnotowych w zakresie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, uczestniczyli w:

- negocjacjach w sprawie zawarcia umowy o zabezpieczeniu społecznym między Rzeczypospolitą Polską a państwem Izrael;
- negocjacjach w sprawie zawarcia Porozumienia o zabezpieczeniu społecznym między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a rządem Quebecu;
- polsko-ukraińskich rozmowach instytucji łącznikowych realizujących porozumienie o zabezpieczeniu społecznym;
- polsko-czeskich rozmowach instytucji łącznikowych dot. omówienia dotychczasowych doświadczeń i bieżących zagadnień z realizacji rozporządzeń wspólnotowych.

4) *Popularyzacji zagadnień z zakresu ubezpieczeń społecznych dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii.*

Realizując założenia wynikające z podpisanej deklaracji współpracy z dnia 10 kwietnia 2012 r. pomiędzy Ministerstwem Spraw Zagranicznych a Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, ZUS kontynuował organizację Dni Poradnictwa dla Polonii zamieszkałej w państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w krajach, z którymi Polskę łączą dwustronne umowy o zabezpieczeniu społecznym. Dni Poradnictwa odbyły się w 15 krajach (Austrii, Belgii, Danii, Francji, Grecji, Holandii, Irlandii, Kanadzie, Niemczech, Norwegii, Szwajcarii, Szwecji, USA, Wielkiej Brytanii i we Włoszech), w 38 miejscowościach i zgromadziły około 4.700 osób.

W ramach popularyzacji za granicą informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych w 2013 r. ukazały się następujące pozycje:

- „Ubezpieczenia społeczne w Polsce – informacje, fakty” - w języku polskim, angielskim, rosyjskim i niemieckim;
- „Informator o Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych” w wersji polsko-angielskiej;
- „Co warto wiedzieć o ubezpieczeniu społecznym, kiedy zmieniamy miejsce pobytu, pracy lub zamieszkania w obrębie państw członkowskich Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru Gospodarczego w Szwajcarii”.

5) *Reprezentacji Zakładu na konferencjach i seminariach międzynarodowych*

Przedstawiciele Zakładu uczestniczyli jako paneliści, m.in. w następujących seminariach ISSA:

- „Proaktywne i prewencyjne podejście w zabezpieczeniu społecznym – wspieranie zrównoważonego rozwoju”;

- „Kluczowe wyzwania w zabezpieczeniu społecznym, rozwiązania w Europie Wschodniej, we Wspólnocie Niepodległych Państw i w Ameryce Łacińskiej”;
- „Pobór składek i kontrola nadużyć w ubezpieczeniach społecznych”.

Ponadto, w 2013 r. przedstawiciele Centrali ZUS, w ramach realizacji umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, zorganizowali i przeprowadzili rozmowy robocze z: ukraińskimi instytucjami łącznikowymi i irlandzką instytucją łącznikową, a także uczestniczyli w spotkaniach roboczych zorganizowanych przez: kanadyjską instytucję łącznikową, włoską instytucją właściwą i czeską instytucję łącznikową.

W dniu 3 czerwca 2013 r. podpisano Porozumienie ramowe pomiędzy Departamentem Pracy i Emerytur-Rent oraz Departamentem Rozwoju Społecznego Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej a Zakładem Ubezpieczeń Społecznych o współpracy i wzajemnej pomocy w zakresie administracyjnego zabezpieczenia społecznego. Porozumienie to stanowi podstawę m.in. do podejmowania działań mających na celu usprawnienie wymiany danych niezbędnych do obsługi spraw emerytalno-rentowych.

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.

Ponadto, w 2013 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych zrealizował zadanie wynikające z nowelizacji przepisów ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, które weszły w życie 1 września 2013 r., dotyczące obsługi wniosków o objęcie ubezpieczeniami emerytalnym

i rentowymi oraz ubezpieczeniem zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem.

W ramach realizacji zadań związanych ze stwierdzaniem i ustalaniem obowiązku ubezpieczeń społecznych:

- przeprowadzono dwa losowania do OFE:
 - 31 stycznia 2013 r. - wezwano do zawarcia umowy z OFE 340.142 ubezpieczonych, losowanie przeprowadzono dla 216.923 ubezpieczonych;
 - 31 lipca 2013 r. - wezwano do zawarcia umowy z OFE 223.569 ubezpieczonych, losowanie przeprowadzono dla 143.241 ubezpieczonych;
- przekazano do OFE 10.462 mln zł, w tym składki w wysokości 10.227 mln zł i odsetki ZUS w wysokości 235 mln zł;
- skierowano 134.632 zawiadomienia o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2013/2014;
- rozpatrzono 133.315 wniosków o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie;
- wydano 930.802 poświadczenia dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego;
- wydano 108.973 decyzje administracyjne w sprawach spornych;
- wydano 1.403 pisemne interpretacje Zakładu w trybie art. 10 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U z 2013 r., poz. 672 ze zm.);
- wydano 1.254 zaświadczenia W/NOR o podleganiu polskiemu ustawodawstwu z zakresu zabezpieczenia społecznego dla osób zatrudnionych na statkach pływających pod banderą Norwegii;
- potwierdzono 385.328 formularzy E-101 i A1 – zaświadczenia o ustawodawstwie właściwym;
- potwierdzono 825 formularzy E-104, S 041 oraz „Formularzy wniosku o potwierdzenie zgłoszenia w Polsce do obowiązkowych ubezpieczeń społecznych po definitywnym opuszczeniu Szwajcarii” – zaświadczenia dotyczące sumowania okresów ubezpieczenia, zatrudnienia lub zamieszkania;
- zawarto 2.608 porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych;
- obsłużono 28.512 zawiadomień otrzymanych z OFE w sprawie podziału/wypłaty środków z subkonta.

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

2.1. Świadczenia emerytalno-rentowe

W 2013 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7.236,2 tys. osób.

Liczbę świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych przez ZUS*) - wg stanu na grudzień 2013 r. obrazuje poniższa tabela:

Wyszczególnienie	Liczba świadczeń wypłaconych przez ZUS*) (stan w grudniu 2013 r.)
Ogółem z tego:	7.563,6
emerytury**)	5.234,9
renty z tytułu niezdolności do pracy	1.056,5
renty rodzinne	1.272,2

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

**) Łącznie z emeryturami pobieranymi w zbiegu.

Tabela 8. *Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych przez ZUS wg stanu na grudzień 2013 r.*

W 2013 r. do oddziałów ZUS wpłynęło:

1) ogółem 687,2 tys. wniosków o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne, z tego:

- 441,7 tys. wniosków pierwszorazowych o: emerytury i renty - 361,6 tys., renty socjalne - 20,5 tys., świadczenia przedemerytalne - 59,6 tys.;
- 245,5 tys. wniosków, zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS, o przyznanie emerytury i renty - 243,6 tys. oraz renty socjalnej - 1,9 tys.

W porównaniu do 2012 r. nastąpił wzrost liczby wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS o 63,6 tys., tj. o 10,19 %. Wzrost nastąpił w szczególności w zakresie wniosków o emerytury i renty (o 54,2 tys., tj. o 9,85%) oraz o świadczenia przedemerytalne (o 10,4 tys., tj. o 21,03%). Jednocześnie nastąpił spadek liczby wniosków pierwszorazowych o renty socjalne (o 1,04 tys., tj. o 4,41%).

2) 4.304,3 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, z tego w zakresie:

- emerytur i rent – 4.087,4 tys. wniosków;
- rent socjalnych - 140,2 tys. wniosków;
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych - 76,7 tys. wniosków.

W porównaniu do 2012 r. nastąpił spadek liczby wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych o 237,0 tys., tj. o 5,22 %. W poszczególnych grupach wniosków tendencja kształtowała się następująco: w zakresie emerytur i rent - spadek o 237,5 tys. (5,49%), wzrost liczby wniosków o renty socjalne o 0,4 tys. (0,31%) oraz spadek wniosków o zasiłki i świadczenia przedemerytalne o 0,07 tys. (0,10%).

3) 114,6 tys. wniosków o pozostałe świadczenia, z tego:

- 111,6 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych;
- 1,9 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC;
- 1,1 tys. wniosków o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych;
- 0,02 tys. wniosków o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych.

W porównaniu do 2012 r. nastąpił spadek liczby wniosków w sprawie tych świadczeń o 5,9 tys., tj. o 4,94 %.

Niezależnie od realizacji zgłaszanych wniosków, w 2013 r. oddziały ZUS obsłużyły 1.758,6 tys. spraw z urzędu, tj. spraw, które wymagały przeliczenia z mocy obowiązujących przepisów.

W 2013 r. oddziały ZUS wydały łącznie 675,5 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych, w tym decyzji przyznających 512,5 tys. i decyzji odmownych 163,0 tys.

Poniższa tabela prezentuje specyfikację w zakresie wydanych decyzji.

Decyzje w sprawie:	Ogółem	Przyznające prawo
emerytur	376,6 tys.	307,6 tys.
rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	108,7 tys.	54,7 tys.
rent rodzinnych (bez rent powypadkowych)	98,1 tys.	89,0 tys.
rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych	9,8 tys.	6,7 tys.
rent rodzinnych wypadkowych	1,1 tys.	0,7 tys.

rent socjalnych	21,5 tys.	11,3 tys.
świadczeń przedemerytalnych	59,5 tys.	42,4 tys.

Tabela 9. *Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych*

W porównaniu do 2012 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych o 86,2 tys., tj. o 14,63%.

W 2013 r. oddziały ZUS załatwiły ogółem 4.267,7 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, w tym w sprawach emerytur i rent – 4.053,3 tys.; rent socjalnych – 138,5 tys.; zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 75,9 tys. W porównaniu do 2012 r. nastąpił spadek liczby załatwionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych o 248.8 tys., tj. o 5,51%. Na spadek liczby załatwionych wniosków miała wpływ przede wszystkim liczba załatwionych wniosków o emerytury i renty (w porównaniu do 2012 r.- spadek o 247,9 tys., tj. o 5,56 %).

Liczba osób, którym przyznano w 2013 r. świadczenie po raz pierwszy i podjęto wypłatę wyniosła: emerytury – 104,4 tys.; renty z tytułu niezdolności do pracy – 36,8 tys. W porównaniu do 2012 r. nastąpił spadek liczby świadczeń emerytalnych przyznanych i wypłaconych po raz pierwszy o 15,7 tys., tj. o 13,1% oraz spadek liczby świadczeń z tytułu niezdolności do pracy przyznanych i wypłaconych po raz pierwszy o 13,5 tys., tj. o 26,8%.

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 2013 r. realizowano:

- zadania związane z wykonaniem wyroku Trybunału Konstytucyjnego z dnia 13 listopada 2012 r., którym uznano za niezgodny z Konstytucją RP przepis o zawieszeniu z dniem 1 października 2011 r. wypłaty emerytur, przyznanych przed dniem 1 stycznia 2011 r. osobom, które kontynuowały zatrudnienie u dotychczasowego pracodawcy. Zadania te polegały, m.in. na wznowieniu – na skutek skargi emeryta o wznowienie postępowania w związku z wyrokiem Trybunału Konstytucyjnego – wypłaty zawieszonych emerytur od dnia 22 listopada 2012 r. (od ogłoszenia wyroku TK), bądź na skutek wniosku emeryta złożonego po upływie terminu na złożenie skargi – wypłaty zawieszonych emerytur od miesiąca złożenia wniosku;
- 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 oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne;
- roczne rozliczenia podatku dochodowego od osób fizycznych z kwot emerytur, rent, zasiłków i świadczeń przedemerytalnych oraz rent socjalnych za 2012 r., sporządzając informację podatkową o łącznej kwocie dochodów i kwocie odliczonych zaliczek na podatek oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne. Informacje podatkowe za 2012 r. zostały przekazane w ustawowym terminie, tj. do końca lutego 2013 r. W tym terminie dokonano także rocznego rozliczenia podatku dla 8.217,5 tys. świadczeniobiorców;
- rozliczenia emerytur i rent podlegających zawieszaniu lub zmniejszaniu w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2012 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2012/2013. Przeciętna miesięczna liczba świadczeń zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodu wyniosła 6,5 tys.;
- przyznawanie i wypłatę 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 – byłych pracowników kolejowych, górników oraz pracowników przedsiębiorstw robót górniczych. Inwalidom wojennym i wojskowym posiadającym samochód, Zakład Ubezpieczeń Społecznych dokonywał refundacji składek na obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej i składki na dobrowolne ubezpieczenie auto casco.

W 2013 r. Prezes ZUS podjął decyzję o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla ok. 5,5 tys. osób, w tym:

- 2,3 tys. decyzji pozytywnych, w tym w sprawie świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia dla 1,1 tys. osób;
- 3,2 tys. decyzji negatywnych.

W 2013 r. 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 2013 r., poz. 1440). W 2013 r. zarejestrowano ogółem 486,2 tys. spraw o naliczenie

kapitału początkowego, w tym 129,2 tys. spraw pierwszorazowych oraz 357,0 tys. spraw wymagających decyzji ponownych.

Ponadto, w 2013 r. przyznano 1.138 okresowych emerytur kapitałowych ze środków zgromadzonych w OFE, tj. o 253 więcej niż w 2012 roku (28,6%).

W 2013 r. wpłynęło ponad 8,3 tys. wniosków o przyznanie emerytury pomostowej. Prawo do takich emerytur zostało ustalone dla ok. 3,2 tys. osób.

Natomiast wniosków o przyznanie nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego wpłynęło 2.135 (w 985 przypadkach zostały przyznane takie świadczenia).

W 2013 r. przeprowadzono akcję waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych od 1 marca 2013 r. dla 7,6 mln emerytów i rencistów. Waloryzacja objęła również 8,4 tys. osób pobierających emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne, 165,9 tys. osób pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne oraz 259,1 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 zasiłku 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 ramach realizacji tego zadania, w 2013 r. zrealizowano 5.328 tys. wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych. W porównaniu do 2012 r. nastąpił wzrost liczby wypłat o 556 tys., tj. o 11,7%.

Zmiany w liczbie wypłat zasiłków, w porównaniu do 2012 r., obrazuje poniższe zestawienie.

Wyszczególnienie		2012 r.	2013 r.	Wskaźnik %
Liczba wypłat zasiłków ogółem, z tego:		4.772 tys.	5.328 tys.	11,7%
z ubezpieczenia chorobowego	ogółem	4.371 tys.	4.917,3 tys.	12,5%
	zasiłek chorobowy	2.973,4 tys.	3.215,1 tys.	8,1%
z ubezpieczenia wypadkowego	ogółem	97,8 tys.	97,8 tys.	0,0%

	zasiłek chorobowy	67,1 tys.	66,9 tys.	-0,3%
zasiłków pogrzebowych		301,6 tys.	312,9 tys.	3,7%

Tabela 10. *Zmiany w liczbie wypłacanych zasiłków w latach 2012-2013*

Innymi zadaniami realizowanymi w tym obszarze przez ZUS są: 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.

W 2013 r. wydano łącznie 428,6 tys. decyzji i wyjaśnień. Wskaźnik terminowości wydawania decyzji i wyjaśnień był bardzo wysoki i wyniósł 99,98%.

W wyniku kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS, komórki zasiłków wydały 62,9 tys. decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmówiono prawa do zasiłku za 256,5 tys. dni na kwotę 21.195,3 tys. zł. Zmiany w tym zakresie, w porównaniu do 2012 r., obrazuje poniższe zestawienie.

Wyszczególnienie	Rok 2012	Rok 2013	Wskaźnik %
Liczba dni, za które pozbawiono prawa do zasiłku	182,7 tys.	256,5 tys.	40,4%
Kwota cofniętych zasiłków	12.947,9 tys. zł	21.195,3 tys. zł	63,7%
Liczba wydanych decyzji o skróceniu okresu niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku chorobowego	45,9 tys.	62,9 tys.	37%

Tabela 11. *Skutki przeprowadzonych w latach 2012-2013 kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS*

W 2013 r. przeprowadzono kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 159 tys. osób. W wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku 6 tys. osób na kwotę 6.175,1 tys. zł za 111,5 tys. dni.

Zmiany w tym zakresie, w porównaniu do 2012 r., obrazuje poniższe zestawienie.

Wyszczególnienie	Rok 2012	Rok 2013	Wskaźnik %
Liczba osób, w stosunku do których przeprowadzono kontrolę prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich	159,3 tys.	159 tys.	- 0,2%
Liczba osób, które pozbawiono prawa do zasiłku	5,1 tys.	6 tys.	17,6%
Kwota cofniętych zasiłków	5.400,6 tys. zł	6.175,1 tys. zł	14,3%
Liczba dni, za które pozbawiono prawa do zasiłku	96,5 tys.	111,5 tys.	15,5%

Tabela 12. *Skutki przeprowadzonych w latach 2012-2013 kontroli prawidłowości wykorzystania zwolnień lekarskich*

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

- 134,1 tys. zasiłków chorobowych za 586,6 tys. dni, na kwotę 7.492,1 tys. zł;
- 5,1 tys. zasiłków opiekuńczych za 14,5 tys. dni, na kwotę 188,0 tys. zł.

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

- 445,7 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUA i ZIUA oraz dokumentów wyrejestrowujących ZWUA;
- 863,9 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących RCA i RSA.

W 2013 r., w porównaniu do 2012 r. wystawiono o 54 tys., tj. 13,8% więcej dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 66,6 tys., tj. 8,4% więcej dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących.

W styczniu i lutym 2013 r. przekazano 1.048,4 tys. świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2012 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych.

W 2013 r. wydano 289,3 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 239,3 tys. decyzji przyznających. W porównaniu do 2012 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji o 80,1 tys., tj. 38,3%.

Ponadto, komórki zasiłków realizowały zadania instytucji właściwej w zakresie świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. W związku z wnioskami o świadczenia przysługujące według ustawodawstwa

innych państw członkowskich UE, realizując przepisy rozporządzeń unijnych, w 2013 r. wystawiono 6,5 tys. formularzy: E001 (zaświadczenie dotyczące ustawodawstwa właściwego), E104 (zaświadczenie o przebytych okresach ubezpieczenia - druk NFZ), E115 (wniosek o świadczenia pieniężne z tytułu niezdolności do pracy), E117 (przyznanie świadczeń pieniężnych w przypadku macierzyństwa i niezdolności do pracy), E118 (powiadomienie o nieuznaniu lub zakończeniu niezdolności do pracy), E124 (wniosek o zasiłek pogrzebowy) i E125 (wzór do rozliczeń pomiędzy instytucjami ubezpieczeniowymi państw członkowskich UE i EFTA). W porównaniu do 2012 r. nastąpił wzrost liczby wydanych formularzy o 2 tys., tj. o 44,4%. Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował zadania instytucji łącznikowej w zakresie koordynacji świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. Ogółem załatwiono 350 spraw związanych z wnioskami o świadczenia przysługujące z ustawodawstwa innych państw członkowskich, rozliczeniem z instytucjami innych państw członkowskich kosztów badań lekarskich, wyjaśnieniami w sprawie stosowania przepisów o koordynacji oraz opiniowano projekty przepisów prawnych Unii Europejskiej.

2.3. Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych

W 2013 r. jednostki realizacji umów międzynarodowych, działające w wyznaczonych oddziałach ZUS, tj.: I Oddziale w Łodzi, Nowym Sączu, Tarnowie, Opolu, Szczecinie, I Oddziale w Warszawie – załatwiały sprawy emerytalno-rentowe osób posiadających okresy ubezpieczenia przebyte w państwach członkowskich UE/EOG i innych państwach umownych. Prowadzone były postępowania wyjaśniające we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi:

- państw członkowskich UE, tj.: Austrii, Belgii, Bułgarii, Chorwacji (od 1 lipca 2013r.), 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 Europejskiego Obszaru Gospodarczego, tj.: Islandii, Lichtensteinu, Norwegii;
- Szwajcarii;
- państw umownych „pozaunijnych”, tj.: Australii, Bośni i Hercegowiny, Chorwacji (do 30 czerwca 2013r.), Czarnogóry, Kanady, Korei, Macedonii, Mołdawii, Serbii i USA.

W 2013 r. wszystkie jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały łącznie 84,8 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie

Rozporządzeń Wspólnotowych oraz bilateralnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, z tego:

- 78,5 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:
 - od osób zamieszkałych w Polsce (45,5 tys. wniosków);
 - od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG (27,0 tys. wniosków) - głównie w Niemczech, Austrii, Szwecji, Francji, Czech;
 - od osób zamieszkałych w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG oraz pozostałych państwach poza UE/EOG (6,0 tys.) – głównie w Australii, w Kanadzie i USA;
- 6,3 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce - posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG - głównie przebyte w Niemczech i Czechach - oraz posiadających okresy ubezpieczenia w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG - głównie w USA.

W 2013 r. najwięcej wniosków (25,5 tys., tj. 30,1% wszystkich wniosków) o świadczenia podlegające koordynacji wspólnotowej otrzymał Oddział w Opolu.

Ponadto, jednostki realizujące umowy międzynarodowe zrealizowały następujące zadania:

- wydały 75,9 tys. decyzji dotyczących polskich emerytur i rent (pierwszorazowych, zamiennych i odmownych);
- realizowały wypłaty polskich emerytur i rent podlegających koordynacji dla średniomiesięcznie 57,3 tys. osób zamieszkałych w Polsce (uprawnionych równocześnie do świadczeń zagranicznych z państw członkowskich UE/EOG i innych państw umownych) na kwotę 1.030.925,8 tys. zł;
- realizowały wypłaty polskich emerytur i rent dla średniomiesięcznie 39,3 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 (13,6 tys. wypłat), Francji (4,0 tys. wypłat), Australii (3,8 tys. wypłat), USA (3,6 tys. wypłat), Republice Czeskiej (2,6 tys. wypłat), Szwecji (2,2 tys. wypłat), Austrii (2,1 tys. wypłat), Kanady (1,9 tys. wypłat) na kwotę 472.339,9 tys. zł;
- 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

67 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z byłego ZSRR, byłej Jugosławii i byłej Czechosłowacji;

- wypłacały zasiłki pogrzebowe po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 1.687 decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych na kwotę 6.701,3 tys. zł;
- wypłaciły 0,5 tys. świadczeń specjalnych w kwocie 1.271,9 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;
- obsłużyły 258 tys. korespondencji (pism, formularzy i innych dokumentów) od osób zainteresowanych świadczeniami emerytalno-rentowymi podlegającymi koordynacji oraz od instytucji zagranicznych współpracujących z Zakładem przy rozpatrywaniu takich wniosków;
- udzieliły 279.293 klientom Zakładu bezpośrednich lub telefonicznych wyjaśnień w sprawach świadczeń międzynarodowych.

JRUM w I O/ZUS w Warszawie dodatkowo pośredniczył w przekazywaniu średniomiesięcznie 1,8 tys. świadczeń zagranicznych osobom zamieszkałym w Polsce, emitując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach - w tym 1,7 tys. świadczeń niemieckich, przekazywanych przez Urzędy Zaopatrzeń dla ofiar wojny.

3. Orzecznictwo lekarskie, prewencja rentowa i wypadkowa

Orzecznictwo lekarskie

W 2013 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1.384,9 tys. orzeczeń. W porównaniu do 2012 r. liczba ta wzrosła o 1,5%. Z łącznej liczby orzeczeń wydanych przez lekarzy orzeczników, 574,0 tys. zostało wydanych w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich. Liczba ta wzrosła w porównaniu z 2012 r. o 3%. W 38,3 tys. przypadków (co stanowi 6,7% wydanych w tych sprawach orzeczeń) wystawione zostało przez lekarzy orzeczników zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy.

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 2013 r. łącznie 85,2 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (wzrost o 0,6% w porównaniu z 2012 r.).

Komisje lekarskie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wydały w 2013 r. łącznie 89,0 tys. orzeczeń (o 3% więcej niż w 2012 r.), z czego 72,7 tys. orzeczeń (tj. 81,7%) zostało wydanych w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną.

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 35,5 tys. odwołań. 2013 r. sądy wydały 31,9 tys. wyroków, w tym uwzględniły odwołanie ubezpieczonego w 8,4 tys. przypadkach (co stanowi 26,3% wyroków wydanych w tych sprawach).

W Centrali ZUS, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa o niezdolności do pracy, rozpatrzonych zostało 6,9 tys. spraw oraz przeprowadzono 28 kontroli funkcjonalnych w terenowych jednostkach organizacyjnych Zakładu.

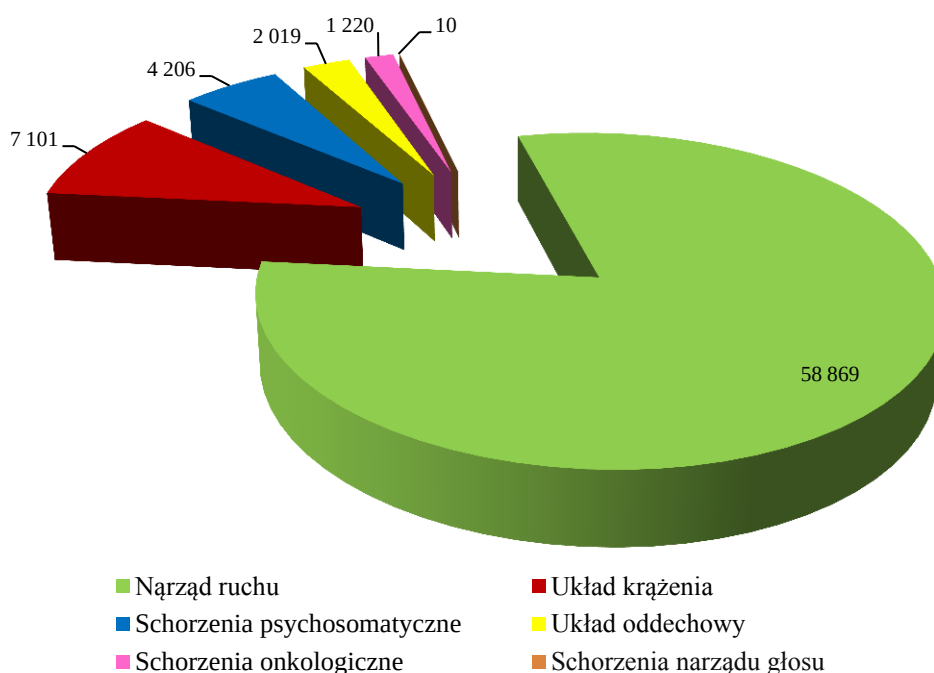
Prewencja rentowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2013 r. w ustawie budżetowej przewidziano kwotę 184.500 tys. zł. Wydatki wyniosły 177.095 tys. zł, co stanowi 95,99% środków finansowych przeznaczonych na ten cel. W 2013 r. rehabilitację leczniczą ukończyło 73.425 osób, co stanowi wzrost o 3,04% w porównaniu z rokiem 2012.

Podstawowymi zadaniami realizowanymi z zakresu prewencji rentowej było:

- kierowanie na rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS;
- prowadzenie działań mających na celu upowszechnianie wiedzy dotyczącej przyczyn niezdolności do pracy, w tym dofinansowanie konferencji i sympozjów naukowych.

W 2013 r. ZUS prowadził rehabilitację w systemie stacjonarnym i ambulatoryjnym, co ilustruje poniższy wykres.



Wykres 6. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2013 roku w podziale na schorzenia

W celu utrzymania wysokiej jakości usług rehabilitacyjnych, przeprowadzonych zostało 108 kontroli realizacji umów zawartych z ośrodkami świadczącymi usługi rehabilitacyjne. Ponadto w 2013 r. przeprowadzono 63 kontrole ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi na świadczenie usług rehabilitacji leczniczej.

W ramach działań upowszechniających wiedzę o programie rehabilitacji leczniczej Zakład Ubezpieczeń Społecznych opublikował materiał informacyjny na temat rehabilitacji leczniczej prowadzonej w ramach prewencji rentowej przeznaczonej dla kobiet po leczeniu nowotworu gruczołu piersiowego oraz rehabilitacji leczniczej prowadzonej dla osób ze schorzeniami narządu głosu, a także zamówił wykonanie plakatu informacyjnego dotyczącego programu rehabilitacji leczniczej prowadzonej w ramach prewencji rentowej ZUS, który został upowszechniony w oddziałach ZUS.

Ponadto zamówiono wykonanie broszury na temat psychospołecznych czynników zapobiegania otyłości wśród osób aktywnych zawodowo. Materiały informacyjne zostały upowszechnione w ośrodkach rehabilitacyjnych współpracujących z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych w zakresie rehabilitacji leczniczej.

W ramach realizacji zadań z zakresu prewencji rentowej Zakład Ubezpieczeń Społecznych dofinansował 8 konferencji naukowych. W konferencjach uczestniczyli przedstawiciele ZUS, upowszechniając informację o prowadzonym przez ZUS programie rehabilitacji leczniczej.

Wyrazem uznania dla prowadzonej przez Zakład w tym zakresie działalności, było przyznanie w konkursie „Dobre Praktyki dla Europy 2013”, przez Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego ISSA, certyfikatu umiejętności, z wyróżnieniem specjalnym dla projektu „Optymalizacja procesu kierowania na rehabilitację leczniczą”.

Prewencja wypadkowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej w 2013 r. przeznaczona była kwota 3.690 tys. zł. Wydatki wyniosły 3.627 tys. zł, co stanowi 98,3% środków finansowych planowanych na ten cel. Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował zadania z zakresu prewencji wypadkowej poprzez:

- dofinansowanie działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, prowadzonych przez płatników składek;
- 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;
- prowadzenie prac naukowo-badawczych mających na celu eliminację lub ograniczenie przyczyn powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe.

W 2013 r. Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych zostało przydzielone nowe zadanie: dofinansowania działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, prowadzonych przez płatników składek. Opracowano program i przeprowadzono pilotaż. W ramach pilotażu zostało dofinansowanych 7 projektów mających na celu poprawę bezpieczeństwa w środowisku pracy.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuował działania w zakresie upowszechniania wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz promujące właściwe podejście w dziedzinie bezpieczeństwa w miejscu pracy, m.in. poprzez zorganizowanie 186 szkoleń skierowanych głównie do pracodawców. W powyższych szkoleniach uczestniczyło 5.405 osób, co stanowi wzrost o 9,84 % w stosunku do liczby osób, które wzięły udział w szkoleniach przeprowadzonych w 2012 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 dofinansował 11 konferencji naukowych. W dofinansowanych konferencjach uczestniczyli przedstawiciele ZUS. Udział w nich umożliwia upowszechnianie informacji o prowadzonej przez ZUS prewencji wypadkowej, w tym o programie dofinansowania działań płatników składek i jest okazją do pozyskania wiedzy na temat działań prewencyjnych prowadzonych przez podmioty działające w obszarze ochrony 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 Zakład Ubezpieczeń Społecznych przeprowadził kampanię informacyjną nt. „Bezpieczeństwo pracy zależy od Ciebie” oraz aktywnie uczestniczył w programach prewencyjnych skierowanych do pracodawców.

4. Prowadzenie indywidualnych kont ubezpieczonych i kont płatników składek

Liczba kont płatników składek w Centralnym Rejestrze Płatników wg stanu na dzień wynosiła:

- 1 stycznia 2013 r. - 5.958.336, w tym kont aktywnych było 2.291.485;
- 31 grudnia 2013 r. - 6.239.056, w tym kont aktywnych było 2.349.736.

W 2013 r. średniomiesięcznie było 6.111.856 kont ogółem, w tym aktywnych – 2.316.115.

Średnia miesięczna liczba płatników, którzy przesłali komplet dokumentów rozliczeniowych wynosiła 2.316.115.

Liczba osób zarejestrowanych w Centralnym Rejestrze Ubezpieczonych wg stanu na dzień wynosiła:

- 1 stycznia 2013 r.:
 - 14.509.824 osoby podlegające ubezpieczeniom społecznym i zdrowotnemu;
 - 9.823.295 osób podlegających tylko ubezpieczeniu zdrowotnemu;
- 31 grudnia 2013 r.:
 - 14.503.909 osób podlegających ubezpieczeniom społecznym i zdrowotnemu;
 - 9.868.526 osób podlegających tylko ubezpieczeniu zdrowotnemu.

5. Realizacja dochodów

Realizacja dochodów na ubezpieczenia społeczne

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2013 r., wykorzystując posiadane uprawnienia i dostępne środki prawne, prowadził (w stosunku do należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne nieopłaconych w terminie) działania w zakresie przymusowego dochodzenia należności, jak również stosował bezegzekucyjne (umowne) formy odzyskiwania należności, z uwzględnieniem przepisów dotyczących pomocy publicznej.

Wskaźnik ściągłości bieżących składek na ubezpieczenia społeczne (tj. łącznie ze składkami na OFE) za 2013 r. wyniósł 99,5% i kształtował się na poziomie założonym w ustawie budżetowej na 2013 r.

Łączny stan zadłużenia z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne na dzień 31 grudnia 2013 r. wynosił 22.006.677 tys. zł, z tego:

- za okres do 31 grudnia 1998 r. - 796.780 tys. zł;
- za okres od 1 stycznia 1999 r. - 21.209.897 tys. zł.

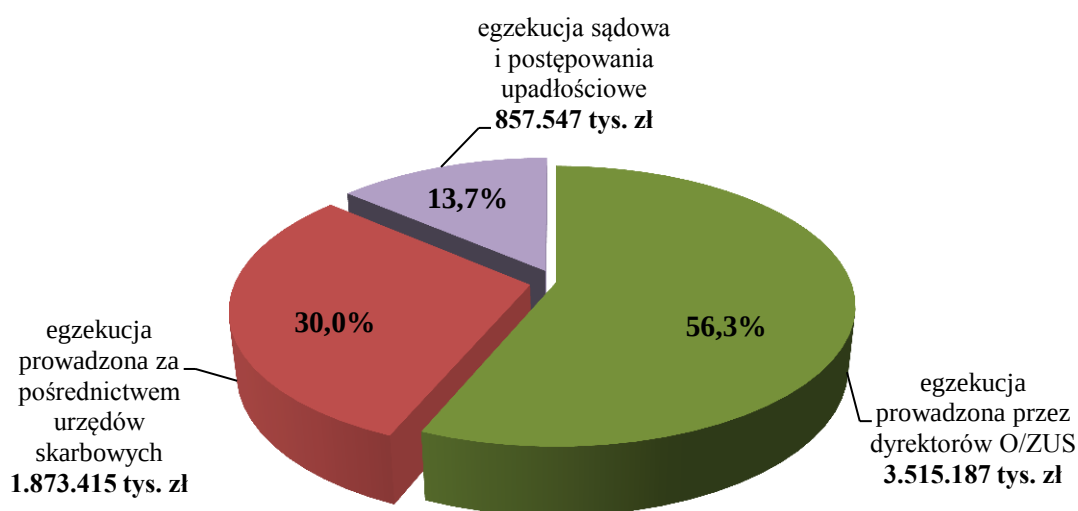
W 2013 r. sfinalizowane zostało przejście - od czerwca - na centralny system rozliczeń SEKiF, co wraz z wprowadzonymi w 2012 r. standardami rozliczeń sprzyja bieżącemu podejmowaniu działań na kontach płatników składek, w tym zmierzających do likwidacji zaległości. Zakład dąży do zweryfikowania stanu rozliczeń na kontach płatników składek, z uwzględnieniem wewnętrznych aktów prawnych, określających realizację poszczególnych zadań. Umożliwi to m.in. wdrożenie nowych usług dla płatników, dostępnych *on-line* (za pośrednictwem PUE), polegających na udostępnianiu informacji o stanie salda na koncie, czy też wystawianiu zaświadczeń w formie elektronicznej. Powyższe działania przyczyniają się do usprawnienia pracy komórek rozliczeń kont płatników składek oraz komórek realizacji dochodów, a w konsekwencji sprzyjają poprawie efektywności ściągłości składek.

Ponadto, Zakład rozpoczął we wrześniu 2013 r, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 lipca 2013 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2013 r., poz. 983) realizację zadania związanego z rozliczaniem składek za osoby podlegające ubezpieczeniom z tytułu sprawowania osobistej opieki nad dzieckiem (własnym lub swojego małżonka albo przysposobionym). Według stanu na koniec 2013 r. sporządzono dokumenty rozliczeniowe dla ponad 1,6 tys. osób i rozliczono składki na ubezpieczenia społeczne w kwocie ok. 615 tys. zł.

Przymusowe dochodzenie należności

W 2013 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych skierował do przymusowego dochodzenia blisko 2 mln tytułów wykonawczych, na łączną kwotę 6.246.149 tys. zł, stanowiącą zadłużenie z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne. W porównaniu do 2012 r. kwota skierowana była wyższa o 10,8%.

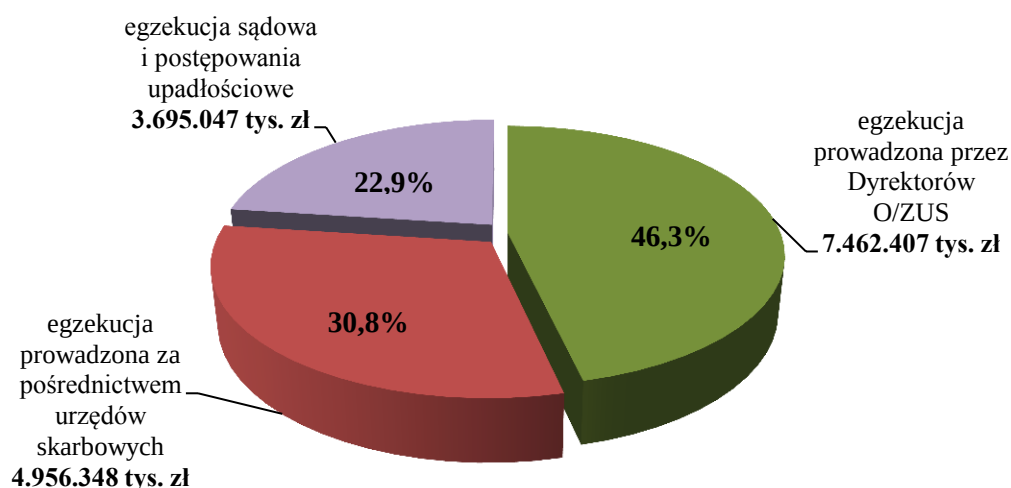
Poniższy wykres prezentuje udział poszczególnych trybów dochodzenia w ogólnej kwocie skierowanej.



Wykres 7. *Struktura należności na ubezpieczenia społeczne skierowanych do przymusowego dochodzenia w 2013 r. (wg trybu egzekucji)*

W 2013 r. działaniami egzekucyjnymi objęte były należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w łącznej kwocie 16.113.802 tys. zł. Kwota ta stanowi sumę należności objętych egzekucją na początek 2013 r. oraz należności skierowanych do egzekucji w roku 2013 i jest wyższa o 14,6% w stosunku do kwoty z 2012 r.

Poniższy wykres prezentuje udział poszczególnych trybów dochodzenia w ogólnej kwocie objętej tymi działaniami.



Wykres 8. *Struktura należności na ubezpieczenia społeczne objętych przymusowym dochodzeniem w 2013 r. (wg trybu egzekucji)*

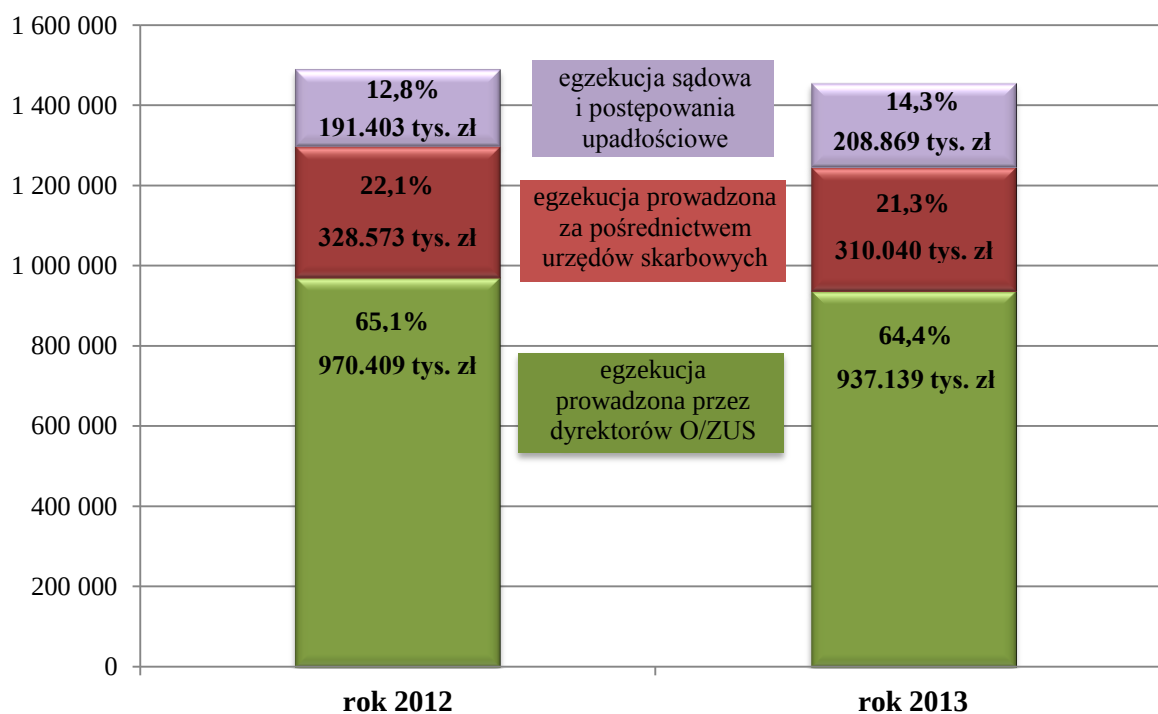
W wyniku działań egzekucyjnych, w 2013 r. odzyskano należności na ubezpieczenia społeczne na kwotę 1.456.048 tys. zł. Na kwotę wpływów składają się wpłaty dokonane przez organy egzekucyjne oraz dobrowolne wpłaty dokonane przez płatników po wdrożeniu egzekucji. Dzięki podejmowanym przez Zakład działaniom, na przestrzeni 2013 r. wielkość odzyskiwanych należności utrzymuje się na podobnym poziomie, co w roku 2012. Należy przy tym podkreślić, że pomimo problemów z regulowaniem bieżących płatności przez płatników działających w sektorach: usługowym i budownictwa, jak również realizację przepisów ustawy z dnia 9 listopada 2012 r. o umorzeniu należności powstałych z tytułu nieopłaconych składek przez osoby prowadzące pozarolniczą działalność (Dz. U. z 2012 r., poz. 1551 – zwana dalej ustawą „abolicyjną”) - poziom odzyskiwanych należności istotnie się nie zmienia. Szczegółowe dane obrazuje poniższe zestawienie.

Lp.	Wyszczególnienie wpływów na ubezpieczenia społeczne	2012 r.	2013 r.	Wskaźnik (%)
		kwoty w tys. zł		
1.	Ogółem wpływy na poczet egzekucji	1.490.385	1.456.048	97,7%
2.	Razem wpłaty z organów egzekucyjnych	1.112.836	1.018.917	91,6%
3.	Razem dobrowolne wpłaty po wszczęciu egzekucji	377.549	437.131	115,8%
2.1	Wpłaty z egzekucji prowadzonej przez Dyrektorów O/ZUS	688.711	616.019	89,4%
2.2	Wpłaty z egzekucji prowadzonej za pośrednictwem urzędów skarbowych	251.059	244.798	97,5%

2.3	Wpłaty z egzekucji sądowej i postępowań upadłościowych	173.066	158.100	91,4%
3.1	Dobrowolne wpłaty dokonane przez dłużników po wdrożeniu egzekucji przez Dyrektorów O/ZUS	281.698	321.120	114,0%
3.2	Dobrowolne wpłaty dokonane przez dłużników po wdrożeniu egzekucji przez urzędy skarbowe	77.514	65.242	84,2%
3.3	Dobrowolne wpłaty dokonane po wdrożeniu egzekucji sądowej i zgłoszeniu do postępowań upadłościowych	18.337	50.769	276,9%

Tabela 13. *Wpływy na poczet należności na ubezpieczenia społeczne w latach 2012-2013 w związku z wdrożonym postępowaniem egzekucyjnym*

Dodatkowo, poniższy wykres prezentuje udział poszczególnych trybów dochodzenia w ogólnym wpływie na poczet egzekucji należności na ubezpieczenia społeczne w 2013 r. w porównaniu do 2012 r.



Wykres 9. *Zestawienie należności na ubezpieczenia społeczne odzyskanych w latach 2012-2013 w związku z prowadzonym postępowaniem egzekucyjnym*

Ulgi w spłacie należności

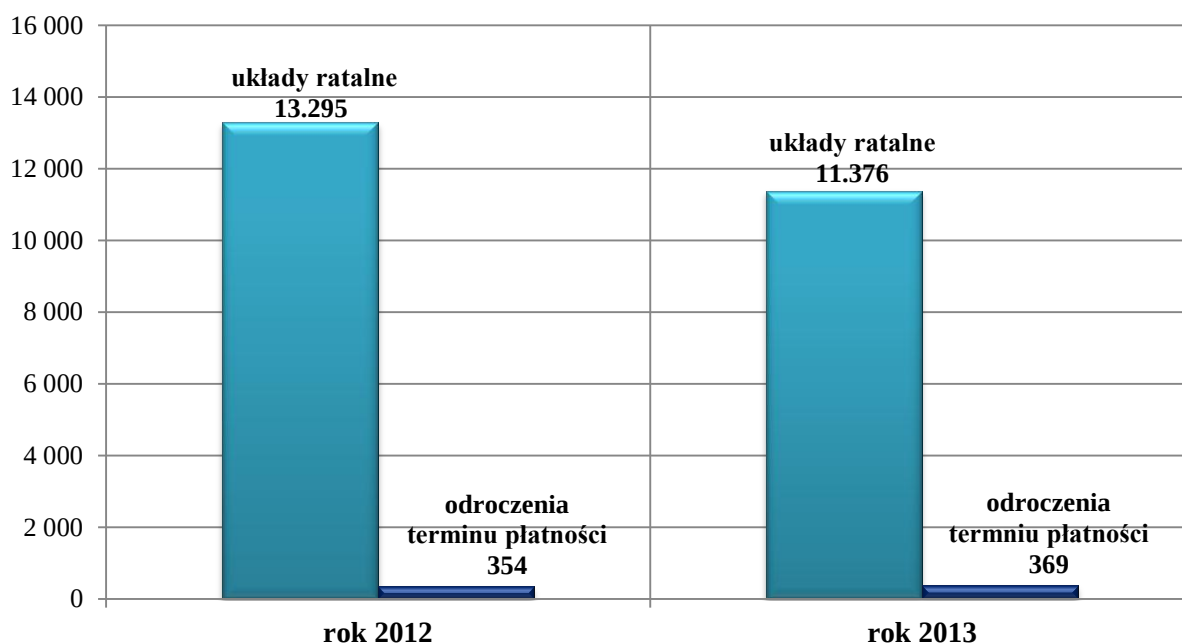
W odniesieniu do należności z tytułu składek, do których poboru zobowiązany jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych, udzielane były układy ratalne oraz odroczenia terminu płatności. Na podstawie przepisów ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, Zakład Ubezpieczeń Społecznych udzielił w 2013 r.:

- 11.376 układów ratalnych na łączną kwotę 364.014 tys. zł;

– 369 odroczeń terminów płatności składek na kwotę 42.811 tys. zł.

W 2013 r. na poczet ulg, udzielonych w 2013 r. i również w latach poprzednich, wpłynęła kwota 310.687 tys. zł, tj. o 8,9% mniejsza niż w 2012 r. Powyższe jest wynikiem zaprzestania spłaty układów ratalnych przez płatników, którzy złożyli wnioski o umorzenie należności na podstawie ustawy „abolicyjnej”.

Największą barierą w skorzystaniu z ulgi w spłacie należności w ramach układu ratального 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 2013 r. w porównaniu do 2012 r.



Wykres 10. Liczba ulg udzielonych płatnikom składek na spłatę należności w latach 2012-2013

Umorzenia należności

Zakład, 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 2013 r., w porównaniu do 2012 r., prezentuje poniższe zestawienie.

Wyszczególnienie według podstawy umorzenia	2012 r.			2013 r.		
	razem	w tym:		razem	w tym:	
		składki wraz z opłatą dodatkową	odsetki za zwłokę		składki wraz z opłatą dodatkową	odsetki za zwłokę
	kwoty w tys. zł					
Art. 28 i art. 28 ust 3a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art.17 ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych	32.222	13.611	18.611	24.060	11.373	12.687
odrębne akty prawne (poza ustawą o systemie ubezpieczeń społecznych)	6.657	4.385	2.272	345.003	159.964	185.039
w tym: ustawa abolicyjna	-	-	-	199.560	96.060	103.500
RAZEM	38.879	17.996	20.883	369.063	171.337	197.726

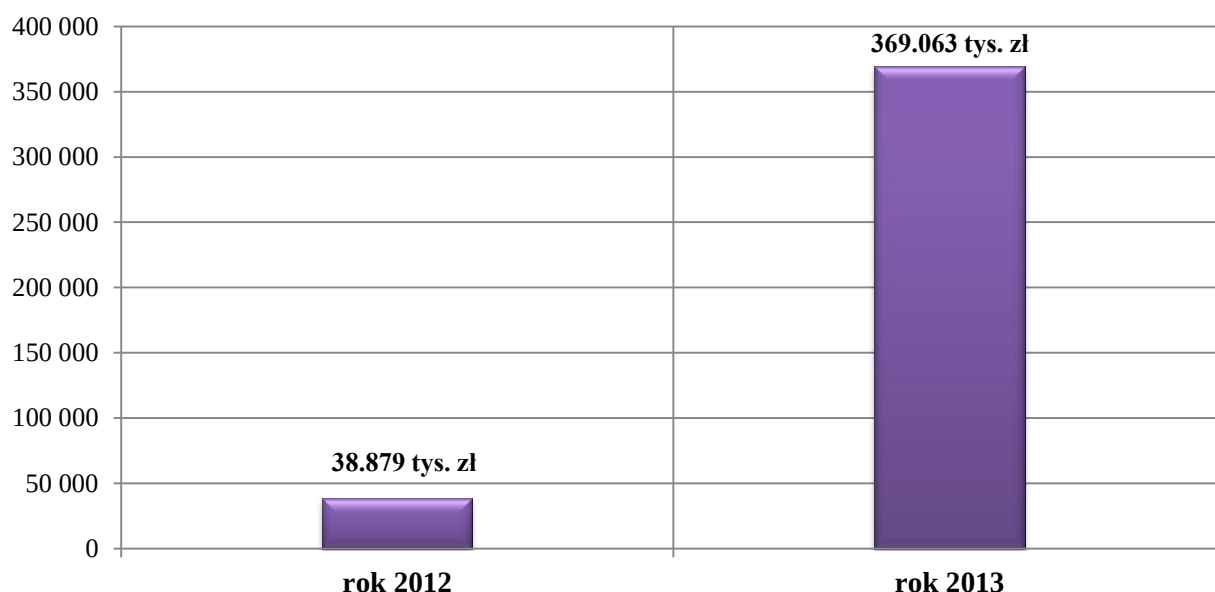
Tabela 14. Kwoty umorzonych należności w latach 2012-2013

Na przestrzeni 2013 r. nastąpił znaczny wzrost kwot umorzeń na podstawie odrębnych aktów prawnych, co jest wynikiem realizacji przepisów ustawy „abolicyjnej”. W 2013 r. do Zakładu złożonych zostało 83,1 tys. wniosków, z czego:

- 73% wniosków wpłynęło od osób, które na dzień 1 września 2012 r. nie prowadziły działalności pozarolniczej;
- 27% wniosków od osób, które na dzień 1 września 2012 r. prowadziły pozarolniczą działalność.

We wskazanym okresie wydano 45,6 tys. decyzji określających warunki umorzenia oraz 2,5 tys. decyzji o odmowie wszczęcia postępowania, a w stosunku do 9,5 tys. wniosków umorzono postępowanie lub wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia. Jednocześnie wydano 15,3 tys. decyzji o umorzeniu należności, natomiast kwota podlegająca umorzeniu na podstawie decyzji, które uprawomocniły się w 2013 r. wyniosła 199,6 mln zł.

Poniższy wykres prezentuje wyższą o 949% skalę umorzonych razem należności w 2013 r. w porównaniu do 2012 r.



Wykres 11. Skala umorzonych razem należności w latach 2012-2013

Przedawnienia należności

W 2013 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych odpisał należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę 375.808 tys. zł. Na obecną skalę zaewidencjonowanych odpisów z tytułu przedawnienia ma wpływ uruchomienie w 2013 r. docelowego systemu rozliczeń z płatnikami składek, w ramach którego weryfikowane i aktualizowane były stany rozliczeń na kontach płatników składek. Skutkowało to zaewidencjonowaniem i odpisaniem należności, które wygasły w latach ubiegłych. W konsekwencji odnotowano w rejestrach wzrost odpisu kwot należności przedawnionych, jednak nie oznacza to, że nastąpił wzrost przedawnień w 2013 r.

Pomimo podejmowanych działań zmierzających do przerwania biegu przedawnienia, nadal występują przyczyny niezależne od Zakładu powodujące, że skala przedawnień ulega zwiększeniu. Są to:

- składanie przez płatników składek dokumentów rozliczeniowych korygujących, za okres wstecz, przypadający na okres przedawniony (np. w 2013 r., dotyczyło to dokumentów za lata 1999-2003);
- 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;
- zgon dłużnika i brak możliwości przeniesienia odpowiedzialności na osoby trzecie lub w wymaganym terminie na spadkobierców.

IV. INFORMACJE O DYSPONOWANIU ŚRODKAMI FINANSOWYMI FUNDUSZY

1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2013 roku przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych wyniosły według przypisu 191.480.886 tys. zł (107,5% planu po nowelizacji) i były o 17.357.740 tys. zł, tj. o 10,0% wyższe niż w roku poprzednim. Koszty Funduszu wyniosły 204.381.192 tys. zł, stanowiąc 109,3% planu po nowelizacji i były wyższe o 27.941.246 tys. zł, tj. o 15,8%, w stosunku do roku poprzedniego. Stan Funduszu na koniec 2013 roku wyniósł (minus) 31.884.620 tys. zł, tj. o 12.900.306 tys. zł mniej niż na początku 2013 r.

Wyszczególnienie	Wykonanie 2012 r.	Plan po nowelizacji na 2013 r.	Wykonanie 2013 r.	4:3	4:2	Struktura	
						wg przypisu	wg wpływów
	w tys. zł			%			
1	2	3	4	5	6	7	8
Stan Funduszu na początek roku	-16 667 514	-18 984 314	-18 984 314	100,0	113,9	x	
Przychody							
- przypis	174 123 146	178 157 783	191 480 886	107,5	110,0	100,0	x
- wpływy	172 581 563	174 542 556	173 587 249	99,5	100,6	x	100,0
Składki							
- przypis	122 149 934	124 784 542	128 232 753	102,8	105,0	67,0	x
- wpływy	120 421 759	121 392 423	120 616 713	99,4	100,2	x	69,5
Dotacja z budżetu państwa	39 520 778	37 113 910	37 113 910	100,0	93,9	19,4	21,4
Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE	8 180 861	10 887 080	10 728 472	98,5	131,1	5,6	6,2
Środki z FRD	2 887 000	2 500 000	2 500 000	100,0	86,6	1,3	1,4
Pozostałe przychody							
- przypis	1 241 058	2 790 254	12 838 946	460,1	x	6,7	x
- wpływy	982 468	2 649 143	2 570 094	97,0	261,6	x	1,5
Pozostałe zwiększenia	143 515	81 997	66 805	81,5	46,5	0,0	x
Koszty	176 439 946	186 917 258	204 381 192	109,3	115,8	100,0	
Świadczenia pieniężne	170 913 419	182 505 897	180 171 576	98,7	105,4	88,2	
- emerytury i renty	156 209 026	165 271 164	163 892 817	99,2	104,9	80,2	
- pozostałe świadczenia	14 704 393	17 234 733	16 278 759	94,5	110,7	8,0	

Wydatki bieżące, w tym:	3 953 154	3 623 626	3 614 269	99,7	91,4	1,8
- odpis na działalność ZUS	3 765 000	3 430 000	3 430 000	100,0	91,1	1,7
- przewencja rentowa	172 983	184 500	177 095	96,0	102,4	0,1
- przewencja wypadkowa	3 301	3 690	3 628	98,3	109,9	0,0
- koszty obsługi kredytów	9 214	1 720	375	21,8	4,1	0,0
Pozostałe zmniejszenia	1 573 373	787 735	20 595 347	x	x	10,0
Stan Funduszu na koniec roku	-18 984 314	-27 743 789	-31 884 620	114,9	168,0	x

Tabela 15. *Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych*

1.1. Przychody

Główną pozycję przychodów stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wg przypisu wyniosły 128.232.753 tys. zł, tj. 102,8% planu i wzrosły w stosunku do 2012 roku o 5,0%. Wpływy ze składek wyniosły 120.616.713 tys. zł, tj. 99,4% planu i wzrosły w porównaniu do roku poprzedniego o 0,2%.

Dotacja z budżetu państwa w 2013 roku wyniosła 37.113.910 tys. zł i była niższa niż w roku poprzednim o 2.406.868 tys. zł (tj. o 6,1%). Dotacja ta stanowi wyraz gwarancji budżetu państwa wypłacalności świadczeń należnych z ubezpieczenia społecznego.

Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE w 2013 roku wyniosła 10.728.472 tys. zł i była wyższa w porównaniu do roku poprzedniego o 31,1% w związku z podwyższeniem stopy składki przekazywanej do OFE z 2,3% do 2,8%.

Ponadto w 2013 roku fundusz emerytalny został zasilony środkami zgromadzonymi w Funduszu Rezerwy Demograficznej w kwocie 2.500.000 tys. zł.

Pozostałe przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych według przypisu w 2013 r. wyniosły 12.838.946 tys. zł. i były wyższe od zaplanowanych o 360,1%.

Pozostałe zwiększenia w 2013 r. ukształtowały się na poziomie 66.805 tys. zł.

1.2. Koszty

Główną pozycję kosztów stanowiły świadczenia pieniężne, które ukształtowały się w 2013 roku na poziomie 98,7% planu i wyniosły 180.171.576 tys. zł, tj. o 5,4% więcej niż w 2012 roku. Świadczenia emerytalno-rentowe wyniosły 163.892.817 tys. zł i były wyższe o 4,9% w stosunku do 2012 roku, przede wszystkim w wyniku waloryzacji świadczeń wskaźnikiem 104,0%. Przeciętna miesięczna wypłata świadczenia emerytalno-rentowego w 2013 roku wyniosła 1.844,15 zł i była wyższa o 5,4% w stosunku do roku poprzedniego. Przeciętna miesięczna liczba osób pobierających świadczenia emerytalno-rentowe z FUS

w 2013 roku ukształtowała się na poziomie 7.332,8 tys. osób (bez osób posiadających także prawo do świadczenia rolniczego).

Koszty pozostałych świadczeń w 2013 roku wyniosły 16.278.759 tys. zł, tj. 94,5% planu i wzrosły w stosunku do 2012 roku o 10,7%. Główną pozycję stanowiły zasiłki chorobowe, które wyniosły 8.499.170 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2012 roku o 8,6%, na skutek wzrostu przeciętnej wysokości zasiłku oraz liczby dni absencji chorobowej. Inną istotną pozycją były zasiłki macierzyńskie, które ukształtowały się na poziomie 4.308.502 tys. zł i były wyższe o 18,0% w porównaniu do 2012 roku w konsekwencji wydłużenia dodatkowego urlopu macierzyńskiego oraz wprowadzenia urlopu rodzicielskiego.

Wydatki bieżące w 2013 roku wyniosły 3.614.269 tys. zł, w tym:

- odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych 3.430.000 tys. zł;
- prewencja rentowa i wypadkowa 180.723 tys. zł;
- koszty obsługi kredytów 375 tys. zł.

Ponadto w 2013 roku utworzono odpisy aktualizujące wartość należności oraz rezerwy w wysokości 20.595.347 tys. zł.

1.3. Wynik finansowy

W 2013 roku przychody FUS wg przypisu były niższe od kosztów o 12.900.306 tys. zł, przy czym przychody Funduszu wg wpływów ukształtowały się na poziomie o 955.307 tys. zł niższym od ujętego w planie, natomiast wydatki były niższe o 2.343.678 tys. zł. W celu zapewnienia płynności wypłaty świadczeń Fundusz otrzymał nieoprocentowane pożyczki z budżetu państwa w łącznej wysokości 12.000.000 tys. zł.

Stan Funduszu na koniec 2013 roku wyniósł (minus) 31.884.620 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 1.076.036 tys. zł, należności 6.156.074 tys. zł, natomiast zobowiązania (minus) 39.116.730 tys. zł (wśród których główną pozycję stanowią zobowiązania z tytułu pożyczek z budżetu państwa w kwocie 30.877.546 tys. zł).

2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

Na dzień 31 grudnia 2013 r. wartość ulokowanych środków finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej (wraz z środkami pieniężnymi na rachunku bankowym w kwocie 158 tys. zł) wyniosła 17.638.161 tys. zł. Pomimo przekazania części środków Funduszu na rachunek funduszu emerytalnego, wartość ulokowanych środków finansowych (łącznie z środkami na

rachunku bankowym) na koniec 2013 r. zwiększyła się, w porównaniu do stanu na koniec 2012 r. o kwotę 1.187.930 tys. zł, (tj. o 7,2%).

W poniższej tabeli przedstawiono wartości poszczególnych kategorii papierów wartościowych oraz lokaty na dzień 31 grudnia 2012 r. i 31 grudnia 2013 r., których struktura wypełnia postanowienia Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie lokowania środków FRD (Dz. U. z 2014 r. poz. 152),

Papiery wartościowe i lokaty	31-12-2012	31-12-2013
	w tys. zł	
bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	14.171.455	15.076.906
depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	4.140	0
akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2014 r. poz. 94)	2.274.509	2.561.097
Razem	16.450.104	17.638.003

Tabela 16. *Wartości portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej*

W kolejnej tabeli zaprezentowano strukturę portfela FRD na dzień 31 grudnia 2012 r. oraz na dzień 31 grudnia 2013 r.

Rodzaj aktywów	31-12-2012	31-12-2013
akcje	13,8%	14,5%
bony skarbowe	0,7%	0,0%
obligacje skarbowe	85,5%	85,5%
depozyty bankowe	0,0%	0,0%
gotówka	0,0%	0,0%
Razem	100,0%	100,0%

Tabela 17. *Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej*

Stopa zwrotu z całości zarządzanych przez FRD aktywów w 2013 r. wyniosła 3,01%. 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 83,65%. Wypracowana w tej części portfela stopa zwrotu wyniosła 2,60% i była o 1,9 pkt proc. wyższa od przyjętego benchmarku w postaci rocznej inflacji. Osiągnięte w części dłużnej wyniki pozwoliły na uplasowanie się FRD na trzecim miejscu pośród 17 funduszy inwestycyjnych polskich skarbowych papierów

wartościowych. Wypracowana stopa zwrotu z posiadanego portfela akcji wyniosła 4,49%. Średnioroczny udział akcji w portfelu Funduszu wyniósł 13,85%.

3. Fundusz Emerytur Pomostowych

Przychody Funduszu w 2013 roku wg przypisu wyniosły 236.301 tys. zł i stanowiły 97,5% planu. Koszty Funduszu w 2013 roku wyniosły 237.893 tys. zł, stanowiąc 93,5% planu i wzrosły w porównaniu do 2012 roku o 45,9%. Stan Funduszu na koniec 2013 roku wyniósł 293.629 tys. zł.

Wyszczególnienie	Wykonanie 2012 r.	Plan na 2013 r.	Wykonanie 2013 r.	4:3	4:2	Struktura	
						wg przypisu	wg wpływów
	w tys. zł			%			
1	2	3	4	5	6	7	8
Stan Funduszu na początek roku	223 209	287 853	295 221	102,6	132,3	x	
Przychody							
- przypis	235 090	242 479	236 301	97,5	100,5	100,0	x
- wpływy	224 279	228 747	223 731	97,8	99,8	x	100,0
Składki							
- przypis	220 827	230 025	225 462	98,0	102,1	95,4	x
- wpływy	222 401	227 725	215 712	94,7	97,0	x	96,4
Pozostałe przychody							
- przypis	4 707	1 285	9 374	729,5	199,2	4,0	x
- wpływy	1 878	1 022	8 019	784,6	427,0	x	3,6
Pozostałe zwiększenia	9 556	11 169	1 465	13,1	15,3	0,6	x
Koszty	163 078	254 406	237 893	93,5	145,9	100,0	
Transfery na rzecz ludności	160 457	250 648	226 614	90,4	141,2	95,2	
- emerytury pomostowe	160 424	250 601	226 568	90,4	141,2	95,2	
- pozostałe świadczenia	33	47	46	97,9	139,4	0,0	
Odpis na działalność ZUS	2 266	2 266	2 266	100,0	100,0	1,0	
Pozostałe zmniejszenia	355	1 492	9 013	604,1	x	3,8	
Stan Funduszu na koniec roku	295 221	275 926	293 629	106,4	99,5	x	

Tabela 18. Przychody i koszty Fundusz Emerytur Pomostowych

Główną pozycję przychodów FEP stanowią przychody ze składek w wysokości 1,5% podstawy ich wymiaru, które wg przypisu wyniosły 225.462 tys. zł, tj. 98,0% planu i zwiększyły się w stosunku do roku poprzedniego o 2,1%. Przychody ze składek wg wpływów wyniosły 215.712 tys. zł, stanowiąc 94,7% planu i zmniejszyły się w porównaniu do roku 2012 o 3,0%.

Na pozostałe przychody złożyły się przede wszystkim przychody z tytułu odsetek od obligacji oraz środków zgromadzonych na rachunkach bankowych.

Główną pozycją kosztów FEP były wydatki na emerytury pomostowe, które wyniosły 226.568 tys. zł, tj. 90,4% planu i wzrosły w stosunku do roku poprzedniego o 41,2%, głównie na skutek wzrostu liczby wypłacanych z Funduszu świadczeń oraz przeprowadzonej w marcu 2013 roku waloryzacji emerytur pomostowych.

Odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyniósł 2.266 tys. zł.

Stan Funduszu na koniec roku wyniósł 293.629 tys. zł, z tego:

– stan środków pieniężnych	54.122 tys. zł;
– ulokowane środki finansowe	241.034 tys. zł;
– należności	6.957 tys. zł;
– zobowiązania (minus)	8.484 tys. zł.

4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2013 r. 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, według stanu na dzień 31 grudnia 2013 r., kształtowały się następująco:

- osoby zobowiązane do alimentacji:
liczba – 322.657 na kwotę 5.143.135 tys. zł;
- osoby zobowiązane do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń:
liczba – 4.375 na kwotę 6.958 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 2013 r., poz. 1456 z późn. 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, jak i przez komorników sądowych, w 2013 r. wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji na poczet spłaty należności z tytułu wypłaconych świadczeń z Funduszu Alimentacyjnego, wyniosły 73.211 tys. zł i były niższe o 6,1% niż w 2012 r. Należy podkreślić, że dalsze obniżenie tempa spadku zadłużeń zobowiązanych do alimentacji (niższe o 2,7 pkt. procentowe niż w 2012 r.) wynika przede

wszystkim z faktu, że mogą być ściągane wyłącznie w ramach egzekucji sądowej, której efektywność uzależniona jest m.in. od skuteczności działań komorników sądowych.

Jednocześnie, w wyniku działań egzekucyjnych, na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z Funduszu Alimentacyjnego, wpływy w 2013 r. wyniosły 516 tys. zł, tj. o 26,9% mniej niż w roku 2012. Należy wyjaśnić, iż zarówno w przypadku osób zobowiązanych do alimentacji, jak i zobowiązanych do zwrotu pobranych świadczeń, zaobserwowany spadek tempa pokrycia należności jest wynikiem pogarszającej się sytuacji ekonomicznej mającej wpływ na obniżenie poziomu dochodów w budżetach domowych. Nie bez znaczenia pozostaje fakt, iż zobowiązania dotyczą co do zasady osób nieaktywnych zawodowo, znajdujących się w podeszłym wieku, nierzadko w trudnej sytuacji zdrowotnej i rodzinnej. Okoliczności te mają odzwierciedlenie w zwiększającej się kwocie umorzeń.

Na podstawie ustawy o świadczeniach rodzinnych Prezes Zakładu, będący likwidatorem Funduszu Alimentacyjnego, poza możliwością udzielania ww. zobowiązanym ulg w spłacie należności w postaci układów ratalnych i odroczeń terminów płatności, może także umarzać te należności z przyczyn wskazanych powyżej (trudna sytuacja zdrowotna i rodzinna). W porównaniu do 2012 r., w którym umorzono należności w kwocie 8.229,8 tys. zł - kwota umorzonych w 2013 r. należności wzrosła o 17,8% i wyniosła 9.697,4 tys. zł.

Poniższe zestawienie obrazuje skalę udzielonych ulg i umorzeń w 2013 r.

Wyszczególnienie	Osoby zobowiązane do alimentacji		Osoby zobowiązane do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń alimentacyjnych	
	liczba	kwota w tys. zł	liczba	kwota w tys. zł
Układy ratalne	4.044	30.883	42	162
Odroczenia	12	134	x	x
Umorzenia	687	9.697	69	100

Tabela 19. *Ulg udzielone na spłatę zadłużenia oraz pozytywnie rozpatrzone wnioski o umorzenie w 2013 r.*

V. INFORMACJE O REALIZACJI ZADAŃ ZLECANYCH ZAKŁADOWI

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

W 2013 r. łączne wpływy na wyodrębniony rachunek bankowy, służący wyłącznie do wpłat składek Funduszu Pracy i Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, wyniosły 9.320.146 tys. zł, przy czym wpływy na:

- Fundusz Pracy - 8.954.796 tys. zł,
- Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych - 365.350 tys. zł.

Na rachunek Funduszu Pracy przekazano kwotę 8.878.117 tys. zł, natomiast do Krajowego Biura Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych - 362.221 tys. zł. Z przekazanych do funduszy składek, potrąceniu podlegały należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia tych składek w wysokości 0,5% składek przekazanych. Zakład uzyskał z tego tytułu przychód w kwocie 44.391 tys. zł od Funduszu Pracy oraz 1.811 tys. zł od Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.

2. Pobór składek na ubezpieczenia zdrowotne

W 2013 r. na wyodrębniony rachunek bankowy służący do wpłat składek na ubezpieczenie zdrowotne wpłynęła kwota 59.567.497 tys. zł. Z wpływów tych potrącono należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 0,2% kwot zidentyfikowanych składek. Zakład uzyskał z tego tytułu przychód w kwocie 118.992 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2012 r. saldo na rachunku bankowym wyniosło 391.791 tys. zł. Do Narodowego Funduszu Zdrowia w 2013 r. przekazano kwotę 59.423.707 tys. zł. Na dzień 31 grudnia 2013 r. na rachunku bankowym pozostało saldo 416.590 tys. zł, które - w styczniu 2014 roku - przekazano do NFZ.

3. Przekazywanie składek do Otwartych Funduszy Emerytalnych

W 2013 r. Zakład ustalił zobowiązania do otwartych funduszy emerytalnych w kwocie 10.462.633 tys. zł, z tego z tytułu:

- składki - w wysokości 10.227.493 tys. zł;
- naliczonych odsetek za opóźnienie w przekazaniu składek - w wysokości 234.544 tys. zł;

- naliczonych opłat dodatkowych - w wysokości 596 tys. zł.

Przychody Zakładu z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne ustalono ustawą budżetową w wysokości 0,8% kwoty składek przekazanych do funduszy. Z tego tytułu w 2013 r. Zakład uzyskał przychody w kwocie 84.319 tys. zł.

Po potrąceniu należnych Zakładowi przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 84.319 tys. zł, do OFE przekazano kwotę 10.378.314 tys. zł.

W ustalonych w 2013 r. zobowiązaniach do OFE (10.462.633.tys. zł), przekazano składki za lata ubiegłe w kwocie 1.382.172 zł.

Na dzień 31 grudnia 2013 r. zaległości z tytułu nie przekazanych składek do OFE wyniosły 380.070 tys. zł, natomiast nadpłaty podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 672.973 tys. zł.

4. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne

Wydatki związane z wypłatą świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2013 roku wyniosły 2.108.706 tys. zł, tj.:

- kwota wypłaconych świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – 2.106.120 tys. zł (z tego świadczenia przedemerytalne – 1.702.317 tys. zł, zasiłki przedemerytalne – 403.803 tys. zł);
- kwota wypłaconych zasiłków pogrzebowych po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne – 2.586 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 27 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 25.304 tys. zł.

5. Renta socjalna

Wydatki związane z wypłatą rent socjalnych finansowane ze środków budżetu państwa w 2013 roku wyniosły 2.268.528 tys. zł, z czego 2.210.294 tys. zł stanowiły wydatki na wypłatę świadczeń, 58.146 tys. zł wynagrodzenie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń oraz 88 tys. zł z tytułu odsetek. Wydatki na świadczenia wzrosły w porównaniu do 2012 roku o 5,7%, głównie w związku z waloryzacją świadczeń emerytalno-rentowych oraz wzrostem liczby świadczeniobiorców.

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

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone Zakładowi do wypłaty wyniosły 3.214.537 tys. zł i zmniejszyły się w porównaniu do 2012 roku o 2,1%. Z kwoty tej 3.189.567 tys. zł stanowiły wydatki na świadczenia, 24.931 tys. zł wynagrodzenie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalania uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń oraz 39 tys. zł z tytułu odsetek. W 2013 roku ZUS wypłacił m.in.:

- 71,0 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym, świadczeń emerytalno-rentowych kombatanom oraz rent rodzinnych po inwalidach wojennych, wojskowych i kombatanach w kwocie 1.639.230 tys. zł;
- 271,0 tys. (przeciętnie miesięcznie) ryczałtów energetycznych w kwocie 534.915 tys. zł;
- 101,1 tys. (przeciętnie miesięcznie) dodatków kombatanckich w kwocie 244.962 tys. zł,
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 400.326 tys. zł;
- 84,4 tys. (przeciętnie miesięcznie) świadczeń pieniężnych dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej w kwocie 180.818 tys. zł.

7. Podatek dochodowy od osób fizycznych

W 2013 roku Zakład potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 13.281.400 tys. zł i przekazał do urzędów skarbowych podatek za okres grudzień 2012 r. – listopad 2013 r. w kwocie 13.185.839 tys. zł (w tym 1.042.861 tys. zł za grudzień 2012 r.). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2013 r. wyniosło 1.138.423 tys. zł i zostało uregulowane zgodnie z przepisami ustawy – w styczniu 2014 r.

VI. SPIS TABEL

1. Realizacja planu działalności ZUS na 2013 r. – str. 13
2. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2013 r. – str. 16
3. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2013 r. – str. 17
4. Zestawienie projektów realizowanych w ZUS współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej – str. 20
5. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2013 r. w oddziale na grupy zadań – str. 25
6. Wyniki z postępowań kontroli instytucjonalnej w 2013 r. – str. 35
7. Wyniki z postępowań kontroli funkcjonalnej w 2013 r. – str. 36
8. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych przez ZUS wg stanu na grudzień 2013 r. – str. 49
9. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorzutowych – str. 50
10. Zmiany w liczbie wypłacanych zasiłków w latach 2012-2013 – str. 53
11. Skutki przeprowadzonych w latach 2012-2013 kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS – str. 54
12. Skutki przeprowadzonych w latach 2012-2013 kontroli prawidłowości wykorzystania zwolnień lekarskich – str. 55
13. Wpływy na poczet należności na ubezpieczenia społeczne w latach 2012-2013 w związku z wdrożonym postępowaniem egzekucyjnym – str. 65
14. Kwoty umorzonych należności w latach 2012-2013 – str. 68
15. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych – str. 70
16. Wartości portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej – str. 73
17. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej – str. 73
18. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych – str. 74
19. Ulgi udzielone na spłatę zadłużenia oraz pozytywnie rozpatrzone wnioski o umorzenie w 2013 r. – str. 76

VII. SPIS WYKRESÓW

1. Mapa celów Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015 - str. 5

2. Zmiana wartości wskaźnika satysfakcji klientów ZUS od IV kwartału 2010 r. do IV kwartału 2013 r. – str. 8
3. Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych – str. 21
4. Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wg wieku – str. 22
5. Wskaźnik fluktuacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w latach 2009-2013 – str. 23
6. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2013 roku w podziale na schorzenia – str. 60
7. Struktura należności na ubezpieczenia społeczne skierowanych do przymusowego dochodzenia w 2013 r. (wg trybu egzekucji) – str. 64
8. Struktura należności na ubezpieczenia społeczne objętych przymusowym dochodzeniem w 2013 r. (wg trybu egzekucji) – str. 65
9. Zestawienie należności na ubezpieczenia społeczne odzyskanych w latach 2012-2013 w związku z prowadzonym postępowaniem egzekucyjnym – str. 66
10. Liczba ulg udzielonych płatnikom składek na spłatę należności w latach 2012-2013 – str. 67
11. Skala umorzonych razem należności w latach 2012-2013 – str. 69

Prezes Zakładu:

Zbigniew Derdziuk

Członkowie Zarządu:

Elżbieta Łopacińska

Paweł Jaroszek

Dariusz Śpiewak

Michał Jonczyński

Dyrektor Gabinetu Prezesa:

Alicja Żelichowska

Warszawa, 26 marca 2014 r.

*Sprawozdanie opracowano w Gabiniecie Prezesa
na podstawie materiałów komórek organizacyjnych Centrali*