

ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH



**Sprawozdanie z działalności  
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych  
za 2011 rok**

*przyjęte przez Zarząd Zakładu Ubezpieczeń Społecznych uchwałą Nr 28 z dnia 11 maja 2012 r. w sprawie przyjęcia „Sprawozdania z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2011 rok” oraz zatwierdzone uchwałą Nr 12/III/III/2012 Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 20 czerwca 2012 roku w sprawie zatwierdzenia Sprawozdania z wykonania planu finansowego oraz Sprawozdania z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za rok 2011*

Warszawa, maj 2012 roku

I.	WSTĘP.....	4
II.	INFORMACJE OGÓLNE O FUNKCJONOWANIU ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH .....	5
1.	Organizacja Zakładu Ubezpieczeń Społecznych .....	5
1.1.	Struktura organizacyjna Zakładu .....	5
1.2.	System oceny pracy oddziałów ZUS .....	6
1.3.	Regionalizacja niektórych zadań Zakładu, w tym organizacja CWI .....	10
1.4.	Wdrażanie zarządzania procesowego w Zakładzie .....	11
1.5.	Badania satysfakcji klientów .....	12
1.6.	Usprawnienia obsługi klientów – NPI, SKR, COT .....	12
2.	Sytuacja finansowa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych .....	13
2.1.	Przychody .....	13
2.2.	Koszty działalności Zakładu .....	14
2.3.	Działania prowadzące do uzyskiwania oszczędności środków finansowych Zakładu .....	15
2.4.	Wykorzystanie środków unijnych .....	16
3.	Zarządzanie zasobami ludzkimi .....	18
4.	Działalność inwestycyjna oraz zarządzanie nieruchomościami .....	20
5.	Systemy informatyczne .....	23
5.1.	Realizacja umowy na modyfikacje KSI .....	23
5.2.	Realizacja umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS w ujęciu usługowym .....	23
5.3.	Przeprowadzenie konkursu na rozwój platformy SAP w ZUS .....	24
5.4.	Zmiany w realizacji usług przetwarzania przez ZETO i własnych ośrodków ROI ..	24
5.5.	Funkcjonowanie systemów informatycznych wspomagających wykonanie zadań..	25
5.6.	Wprowadzenie standardów infrastrukturalnych .....	25
6.	Działania kontrolne .....	25
6.1.	Kontrola płatników składek .....	25
6.2.	Kontrola działalności własnej .....	26
6.3.	Realizacja zadań audytowych .....	28
7.	Badania, analizy statystyczne i aktuarialne .....	29
8.	Popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych .....	31
9.	Współpraca międzynarodowa .....	34
III.	INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE OBSŁUGI UBEZPIECZONYCH, ŚWIADCZENIOBIORCÓW I PŁATNIKÓW SKŁADEK .....	37
1.	Stwierdzenie i ustalenie obowiązku ubezpieczeń społecznych .....	37
2.	Ustalenie uprawnień do świadczeń z zabezpieczenia społecznego oraz wypłacanie tych świadczeń .....	39
2.1.	Świadczenia emerytalno-rentowe .....	39
2.2.	Świadczenia krótkoterminowe .....	43
2.3.	Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych .....	46
3.	Orzecznictwo lekarskie, prewencja rentowa i wypadkowa .....	48
4.	Prowadzenie indywidualnych kont ubezpieczonych i kont płatników składek .....	52
5.	Realizacja dochodów .....	52
IV.	INFORMACJE O DYSPONOWANIU ŚRODKAMI FINANSOWYMI FUNDUSZY. 57	
1.	Fundusz Ubezpieczeń Społecznych .....	57
1.1.	Przychody .....	57
1.2.	Koszty .....	58
1.3.	Wynik finansowy .....	60

2. Fundusz Rezerwy Demograficznej .....	61
3. Fundusz Emerytur Pomostowych.....	63
4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji.....	64
V. INFORMACJE O REALIZACJI ZADAŃ ZLECANYCH ZAKŁADOWI.....	66
1. Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych .....	66
2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne.....	66
3. Przekazywanie składek do Otwartych Funduszy Emerytalnych.....	67
4. Świadczenia rodzinne.....	67
5. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne.....	67
6. Renta socjalna .....	68
7. Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS .....	68
8. Podatek dochodowy od osób fizycznych .....	69
VI. SPIS TABEL .....	70
VII. SPIS WYKRESÓW .....	70

## I. WSTĘP

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

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

Mając na względzie powyższe uwarunkowania oraz zmiany związane z rozwojem społeczeństwa informacyjnego i postępującą elektronizacją usług, kierunki działania ZUS są dostosowywane do zmian demograficznych i wykorzystania innowacji technologicznych, ukierunkowane na satysfakcję klienta, a także gwarantują jednolite traktowanie wszystkich płatników i ubezpieczonych oraz zapewniają klientom Zakładu dostęp do wyczerpujących informacji o przysługujących uprawnieniach i obowiązkach.

Wdrażana w ZUS „Strategia przekształceń Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2010 - 2012”, której celem nadrzędnym jest zwiększenie satysfakcji klientów z usług świadczonych przez Zakład, ma zapewnić wysoką jakość obsługi klientów - gwarantując jednocześnie, że pieniądze publiczne są wydatkowane efektywnie i w przejrzysty sposób.

Niniejsze Sprawozdanie zawiera opis zadań zrealizowanych przez Zakład w 2011 roku, jak również uwzględnia kwestie związane z funkcjonowaniem Zakładu jako instytucji.

## **II. INFORMACJE OGÓLNE O FUNKCJONOWANIU ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH**

### **1. Organizacja Zakładu Ubezpieczeń Społecznych**

#### **1.1. Struktura organizacyjna Zakładu**

W ramach realizacji „Strategii przekształceń Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2010-2012” w zakresie wdrażania w Zakładzie zarządzania procesowego, z dniem 1 stycznia 2011 r. został wprowadzony „nowy” Regulamin organizacyjny. Regulamin nawiązuje do aspektów procesowych (kształtując rozwiązania w zakresie systemu zarządzania procesowego), projektowych (związanych z systemem zarządzania projektami) oraz organizacyjnych (związanych z systemem zarządzania strukturą organizacyjną). Regulamin zmienia strukturę organizacyjną Zakładu na poziomie Centrali i na poziomie terenowych jednostek organizacyjnych. Wprowadza także szereg nowych definicji, jak np. wewnętrzna komórka organizacyjna, pion, obszar. Nadzór nad pionem sprawuje Prezes Zakładu lub Członek Zarządu Zakładu. W skład pionów wchodzi komórki organizacyjne Centrali (departamenty, biura, Gabinet Prezesa) lub obszary.

Od kwietnia 2011 r., w ramach podziału kompetencji pomiędzy Prezesem Zakładu i poszczególnymi członkami Zarządu Zakładu, wydzielone zostały następujące pion-y:

- Pion Zarządzania Strategicznego, nad którym nadzór sprawuje bezpośrednio Prezes Zakładu;
- Pion Finansów i Realizacji Dochodów;
- Pion Świadczeń i Orzecznictwa;
- Pion Operacji, Eksploatacji Systemów i Bezpieczeństwa Informacji;
- Pion Administracji i Zamówień Publicznych.

W skład obszaru wchodzi wyłącznie komórki organizacyjne Centrali. Nadzór nad obszarem sprawuje - pełniący funkcję dyrektora koordynującego - dyrektor, który kieruje jednocześnie komórką organizacyjną Centrali wchodzącą w skład tego obszaru. W Zakładzie wyodrębniono 9 obszarów: Kontroli Płatników Składek, Organizacyjny, Finansowy, Dochodów, Administracyjny, Świadczeń, Orzecznictwa, Operacyjny i Eksploatacji Systemów.

Natomiast dokonane na poziomie terenowych jednostek organizacyjnych zmiany w ich strukturze organizacyjnej mają na celu doprowadzenie do jak największej standaryzacji. Stąd ściśle określenie rodzaju dopuszczalnych wewnętrznych komórek organizacyjnych w oddziałach i w inspektoratach.

Ponadto, w związku z wejściem w życie z dniem 11 lutego 2011 r. nowego statutu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, zmieniono nazewnictwo komórek organizacyjnych Centrali Zakładu, utworzono kolejną komórkę organizacyjną Centrali, dokonano reorganizacji departamentów pionu IT mającej na celu poprawę systemu zarządzania i nadzoru nad tym obszarem działalności Zakładu, w szczególności rozdzielenie i jasny podział odpowiedzialności za planowanie, projektowanie, wdrażanie i procesy eksploatacji usług IT oraz lepszą koordynację i zintegrowanie działań w zakresie planowania i rozwoju IT z uwzględnieniem celów i priorytetów ZUS.

Sieć terenowych jednostek organizacyjnych Zakładu kształtuje się następująco:

- 43 oddziały;
- 214 inspektoratów;
- 68 biur terenowych;
- 17 punktów informacyjnych.

Istotne jest, iż struktura organizacyjna zapewnia dostęp do placówek ZUS w każdym powiecie.

## **1.2. System oceny pracy oddziałów ZUS**

W 2010 roku w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wprowadzony został system oceny pracy oddziałów. System ten służy obiektywnemu pomiarowi działalności 43 jednostek organizacyjnych ZUS, które są odpowiedzialne za realizowanie usług na rzecz płatników, ubezpieczonych i świadczeniobiorców. Ocena ma charakter kompleksowy, tj. ujmuje szeroki zakres działalności Zakładu oraz poddaje każdy rodzaj aktywności wielowymiarowej analizie. W ocenie wyodrębniono 7 obszarów działalności Zakładu: obsługa klientów, prowadzenie konta ubezpieczonego, prowadzenie konta płatnika składek, kontrola płatników składek, realizacja świadczeń długoterminowych, realizacja świadczeń krótkoterminowych oraz orzecznictwo lekarskie. Każdy z wymienionych obszarów jest oceniany w trzech wymiarach: sprawności, jakości i efektywności finansowej.

Wdrożony system oceny ma służyć budowaniu satysfakcji klienta, która została zadeklarowana jako cel nadrzędny *Strategii przekształceń Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2010 – 2012*, stąd jego prokliencki charakter. Orientacja na klienta oznacza dla systemu oceny z jednej strony konieczność posługiwania się wskaźnikami ukierunkowanymi na zewnątrz, tj. odczuwalnymi przez klienta, zaś z drugiej – posługiwanie się wskaźnikami przekrojowymi, opisującymi rezultat pracy kilku pionów na rzecz jednego klienta, co wprowadza poczucie współodpowiedzialności za końcowy wynik pracy. Zgodnie

z powyższymi założeniami systemu oceny dla praktycznie każdej płaszczyzny w danym obszarze przyjęte zostały dwa wskaźniki. W płaszczyźnie sprawności występują wskaźniki: terminowości realizacji zadań oraz stopnia obsłużenia kolejki (wniosków/osób). W płaszczyźnie jakości występują wskaźniki błędów oraz wskaźniki średniego czasu realizacji zadania. W płaszczyźnie efektywności finansowej występują natomiast wskaźniki wydajności oraz wskaźniki kosztu jednostkowego.

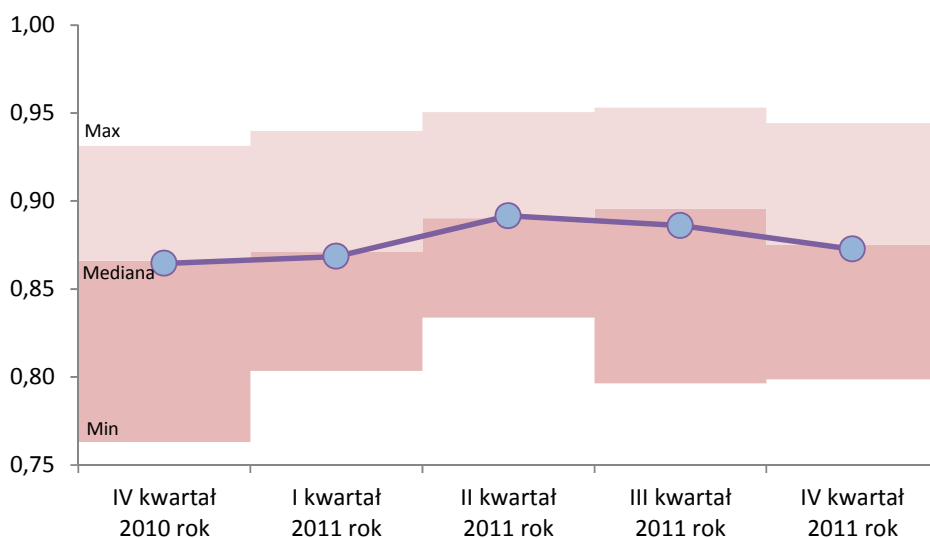
W 2011 roku zasady systemu oceny regulowały dwa zarządzenia Prezesa ZUS wprowadzające „Zasady dokonywania oceny pracy oddziałów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych”.

Poniższa macierz przedstawia wskaźniki systemu oceny pracy oddziałów ZUS obowiązujące w II półroczu 2011 roku.

Obszar działalności Płaszczyzna oceny		Obsługa klienta	Dochodowe		Kontrola płatników składek	Świadczeniowe		Orzecznictwo lekarskie
			Ubezpieczenia i Składki	Realizacja dochodów		Długoterminowe	Krótkoterminowe	
SPRAWNOŚĆ		Wskaźnik dziennej obsługi klienta na Sali Obsługi Klientów	Wskaźnik obsługi postępowani wyjaśniających dotyczących błędów w dokumentach ubezpieczeniowych	Wskaźnik świągalności	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych	Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni
			Wskaźnik terminowości wydawania decyzji w zakresie ubezpieczenia	Wskaźnik dochodzenia należności	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek zatrudniających od 1 do 20 ubezpieczonych	Wskaźnik stopnia realizacji wniosków emerytalno-rentowych	Wskaźnik terminowości wydawania decyzji i wyjaśnień dotyczących świadczeń krótkoterminowych	Wskaźnik kontroli zaświadczeń lekarskich
JAKOŚĆ	Aspekt błędu	Wskaźnik błędnie wprowadzonych danych ubezpieczeniowych	Wskaźnik wydawania zaświadczeń dla ubezpieczonego	Wskaźnik uporządkowania kont	Wskaźnik wyniku finansowego kontroli płatników składek	Wskaźnik błędnych decyzji dotyczących świadczeń długoterminowych	Wskaźnik nadpłat w świadczeniach krótkoterminowych	Wskaźnik zmienionych orzeczeń lekarzy orzeczników
	Aspekt czasu	Wskaźnik zasilania systemu	Wskaźnik uporządkowania kont potencjalnych emerytów	Wskaźnik zabezpieczenia zadłużenia	Wskaźnik wynikowości kontroli płatników składek	Wskaźnik czasu realizacji wniosku o świadczenie emerytalno-rentowe	Wskaźnik realizacji wniosku o decyzję orzeczniczą lub wyjaśnienie	
EFEKTYWNOŚĆ		Wydajność w komórkach biznesowych						
		Koszt jednostkowy w poszczególnych liniach biznesowych						

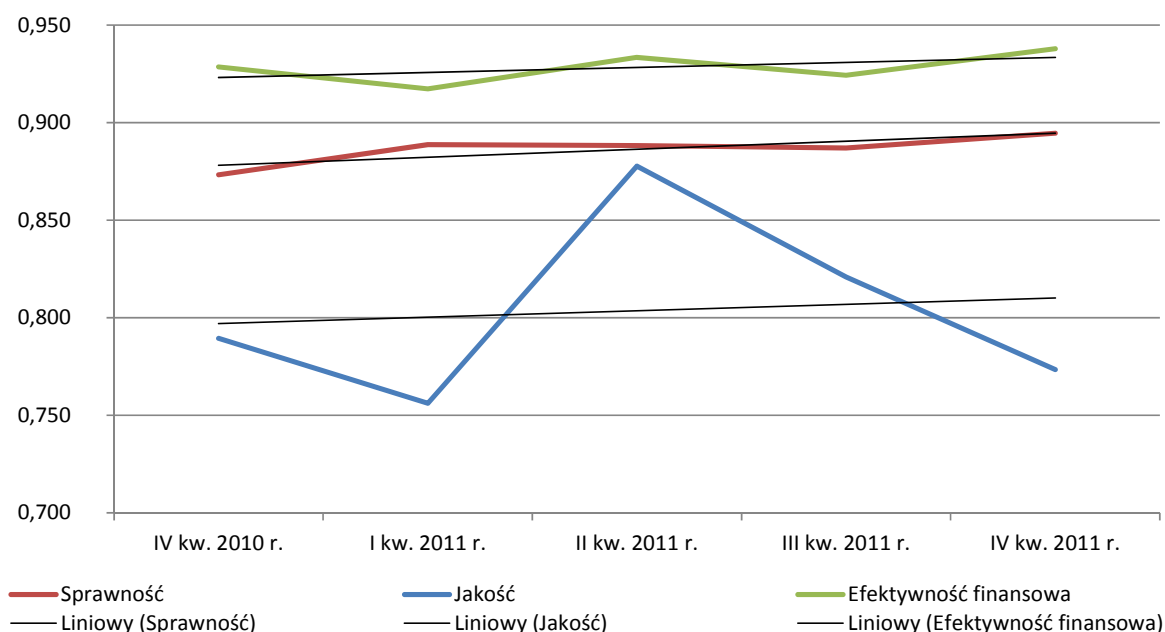
Tabela 1. Wskaźniki systemu oceny pracy oddziałów ZUS obowiązujące w II półroczu 2011 r.

Poniższy wykres przedstawia wyniki oceny obejmujące wszystkie płaszczyzny, wyrażone skumulowaną wartością wskaźnika oceny zbiorczej, od IV kwartału 2010 roku do IV kwartału 2011 roku.



Wykres 1. Wyniki oceny obejmujące wszystkie płaszczyzny, wyrażone skumulowaną wartością wskaźnika oceny zbiorczej (IV kw. 2010 r. - IV kw. 2011 r.)

W okresie od IV kwartału 2010 roku do IV kwartału 2011 roku największa stopa wzrostu średniej wartości skumulowanego, znormalizowanego wskaźnika oceny wystąpiła w płaszczyźnie sprawności i wyniosła 2,5%. Poniższy wykres przedstawia średnie wartości skumulowanych, znormalizowanych wskaźników oceny w poszczególnych płaszczyznach.



Wykres 2. Średnie wartości skumulowanych, znormalizowanych wskaźników oceny w poszczególnych płaszczyznach

W ramach systemu oceny prowadzone jest roczne podsumowanie wyników oceny pracy oddziałów, obejmujące cztery kolejne kwartały, tj. okres IV kw. 2010 r. - III kw. 2011 r., zwane Ligą Efektywności Oddziałów. LEO obejmuje siedem kategorii:

- Najlepszy oddział;

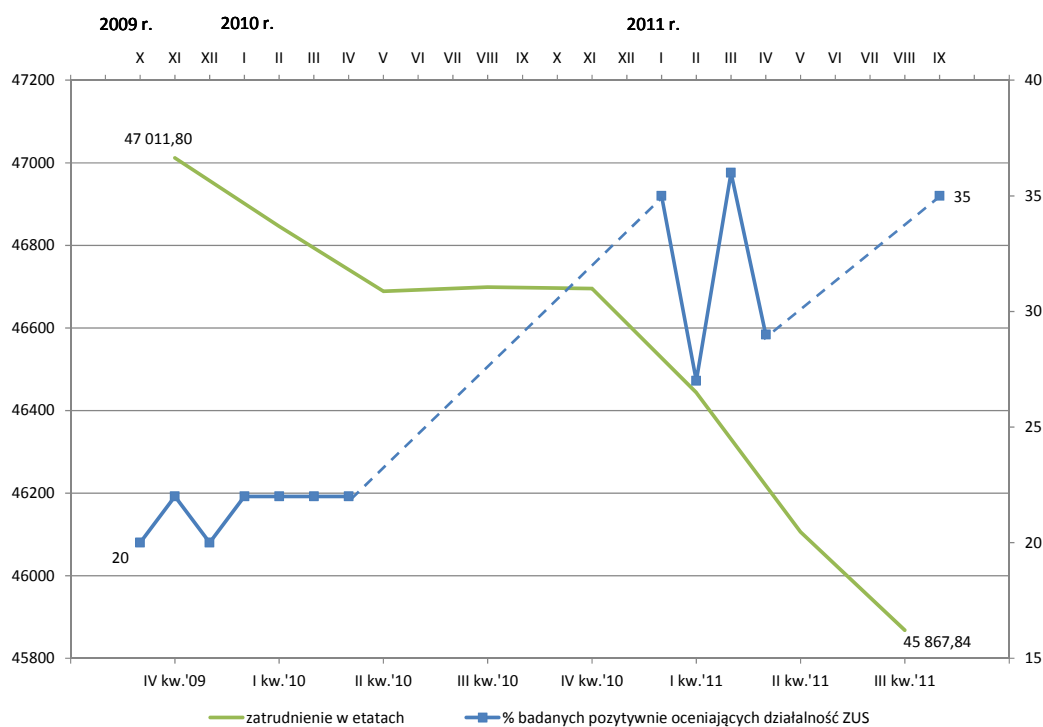


- Największa poprawa wskaźników;
- Najlepsze oddziały w poszczególnych branżach:
  - Komórka obsługi klientów;
  - Komórka dochodów i ubezpieczeń;
  - Pion Świadczeń;
  - Pion Kontroli Płatników Składek;
  - Pion Orzecznictwa.

Najlepszym oddziałem w 2011 roku został Oddział ZUS w Siedlcach.

Wdrożenie systemu oceny pracy oddziałów przekłada się na korzystne zmiany wewnątrz ZUS, jak i coraz bardziej pozytywne postrzeganie go na zewnątrz. Według badań CBOS na przestrzeni lat 2009-2011 akceptacja dla działalności ZUS wzrosła z poziomu 20% do 35%. Ponadto odnotowano wzrost satysfakcji klientów mierzony poprzez, zlecone przez ZUS, badanie CATI (ocena ogólnej jakości obsługi klientów w placówce) pomiędzy IV kwartałem 2010 roku a IV kwartałem 2011 roku. Poprawa wizerunku ZUS w dużym stopniu jest następstwem zastosowania modelu zarządzania przez cele, którego odzwierciedleniem jest zarówno nowa strategia ZUS, jak i opisany powyżej system oceny.

Poniższy wykres przedstawia ocenę funkcjonowania ZUS przeprowadzoną przez CBOS oraz tendencję zmian w zatrudnieniu w ZUS.



Wykres 3. Ocena funkcjonowania ZUS przeprowadzona przez CBOS oraz tendencja zmian w zatrudnieniu w ZUS

### **1.3. Regionalizacja niektórych zadań Zakładu, w tym organizacja CWI**

Regionalizacja lub centralizacja realizacji zadań, polegająca na koncentracji zadań w wybranych wewnętrznych komórkach organizacyjnych realizujących równocześnie inne lokalne zadania, realizowana jest poprzez tworzenie tzw. centrów. W Zakładzie utworzono następujące centra:

- Centrum Obsługi Korespondencji w sprawach Emerytalno-Rentowych – jako wsparcie Departamentu Świadczeń Emerytalno-Rentowych w obsłudze centralnej korespondencji w zakresie świadczeń emerytalno-rentowych;
- Centrum Obsługi Świadczeń Wyjątkowych – jako wsparcie Departamentu Świadczeń Emerytalno-Rentowych w obsłudze wniosków dotyczących przyznawania świadczeń w drodze wyjątku przez Prezesa Zakładu;
- Centrum Obsługi Telefonicznej – stanowiące „call center” Zakładu, wykonujące zadania z zakresu realizacji usług i udzielania informacji klientom Zakładu za pośrednictwem telefonu;
- Centra Wsparcia Informatyki (docelowo będzie funkcjonowało 20 takich centrów o charakterze globalnym) – centra te realizują w wyznaczonych obszarach merytorycznych informatyki zadania dotyczące, np.: wsparcia wdrożeniowego oraz nadzoru eksploatacyjnego od firm zewnętrznych, administrowania systemami informatycznymi, wprowadzania nowych technologii;
- Centra Serwisu Informatycznego (docelowo będzie funkcjonowało 11 takich centrów o charakterze regionalnym) – centra te realizują zadania w obrębie świadczenia szeroko rozumianych usług informatycznych na rzecz oddziałów funkcjonujących w ramach wyznaczonego regionu.

Należy podkreślić, iż dotychczas wprowadzone zmiany organizacyjne w pionie IT pozwoliły na centralizację i optymalizację wykorzystywania kompetencji pracowników, co z kolei umożliwiło zaangażowanie zasobów ludzkich do realizacji nowych projektów oraz przejęcie części zadań od dostawców zewnętrznych bez zwiększania na ten cel stanu zatrudnienia w ZUS.

Do końca 2011 roku utworzono 10 z 20 planowanych Centrów Wsparcia Informatycznego oraz 5 z 11 planowanych Centrów Serwisu Informatycznego. Zakończenie Reorganizacji IT w TJO planowane jest do końca 2012 roku.

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

W ramach realizacji zarządzania procesowego w ZUS, w 2011 roku przeprowadzono weryfikację procesów mającą na celu ujednoczenie procesów. Ponadto:

- prowadzono działania mające na celu optymalizację procesów; łącznie zgłoszono 78 propozycji optymalizacyjnych;
- zestandaryzowano 74 procesy z obszarów: dochodów, ubezpieczeń i składek, zasiłków, świadczeń emerytalno-rentowych, świadczeń międzynarodowych, prewencji i rehabilitacji, orzecznictwa lekarskiego, obsługi klientów, kontroli płatników składek oraz finansów Zakładu;
- rozpoczęto prace nad utworzeniem wewnętrznych aktów prawnych do wszystkich procesów zidentyfikowanych w ZUS;
- prowadzono szereg działań mających na celu popularyzację wiedzy o procesach oraz działaniach związanych z zarządzaniem procesowym.

W celu poprawy jakości świadczonych usług oraz podniesienia efektywności działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych poprzez wdrożenie zoptymalizowanych procesów, ZUS przystąpił do wdrożenia projektu (poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców) w części sfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Założeniem projektu jest, aby prace skoncentrowane były na poprawie i uproszczeniu współpracy z przedsiębiorcami oraz osobami przez nich ubezpieczanymi. Osiągnięcie celów ma nastąpić poprzez usprawnienie zarówno procesów front-office, które mają bezpośredni wpływ na ich obsługę, jak również procesów back-office, które pośrednio wpływają na jakość świadczonych usług.

Spojrzenie procesowe na całą organizację ma pozwolić na identyfikację problemów jakościowych oraz wąskich gardeł, które mają negatywny wpływ na obsługę przedsiębiorców i osób przez nich ubezpieczanych. Optymalizacja ukierunkowana będzie zarówno na likwidację nadmiernej biurokracji, wprowadzenie uproszczeń proceduralnych i technologicznych, poprawę terminowości i poprawności realizacji czynności, przy jednoczesnej efektywności realizacji całego procesu. W ramach realizacji prac podjęte zostaną działania zmierzające do podniesienia kompetencji pracowników ZUS w zakresie zarządzania procesowego. W przyszłości ma to umożliwić bieżące monitorowanie efektywności procesów oraz wdrażanie ciągłego ich doskonalenia, w szczególności w obszarze świadczenia usług przez ZUS na rzecz przedsiębiorców.

Projekt realizowany będzie w dwóch fazach, na które składa się 7 etapów prac projektowych.

### **1.5. Badania satysfakcji klientów**

W 2011 roku prowadzono działania mające na celu badanie satysfakcji klientów. Celem badania było monitorowanie prawidłowości rozwiązań przyjętych w „Strategii przekształceń Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2010-2012”, dostarczenie informacji o prawidłowości rozwoju usług ZUS i jakości obsługi klientów w kontekście zgodności ze zdefiniowanymi zamierzeniami oraz oceny wprowadzanych zmian. Realizacja badania pozwoliła na uzyskanie oceny jakości obsługi klientów we wszystkich kanałach kontaktu z Zakładem - osobistym, przez Internet, telefonicznym, pocztowym oraz opinii o materiałach informacyjnych ZUS, a także porównanie obsługi świadczonej przez Zakład w stosunku do innych instytucji oraz poprzednich lat.

Badanie satysfakcji klientów ZUS jest realizowane w latach 2010-2013 w ramach siedmiu etapów. Podczas dotychczasowych etapów badania (zrealizowano trzy etapy) zebrano opinie ponad 36.660 klientów Zakładu. Wyniki trzeciego etapu badania wskazują na wysoką satysfakcję klientów z obsługi świadczonej przez Zakład.

Badaniem objęte są wszystkie grupy klientów - przedsiębiorcy (płatnicy składek), ubezpieczeni oraz świadczeniobiorcy. Podczas badania korzysta się z metod badań ilościowych - wywiadów telefonicznych (CATI) i wywiadów bezpośrednich (CAPI) oraz badań jakościowych - zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI).

### **1.6. Usprawnienia obsługi klientów – NPI, SKR, COT**

W ramach realizacji usprawnienia obsługi klientów, Zakład wdraża:

- Nowy Portal Informacyjny PUE (NPI) - portal zapewni klientom ZUS dostęp do swoich danych zgromadzonych na indywidualnych kontach w ZUS oraz możliwość wypełnienia i złożenia dowolnego dokumentu. Ponadto portal będzie zawierał multimedialne komponenty wspierające klienta w ramach obsługi portalu oraz spraw załatwianych w ZUS;
- System Kierowania Ruchem Klientów (SKR) – to nowoczesny system, którego celem jest zarządzanie płynnością ruchu klientów oraz czasem oczekiwania na obsługę w lokalizacjach ZUS. System jest przystosowany do obsługi osób niepełnosprawnych. W ramach SKR instalowane są również ekrany multimedialne, na których prezentowane są informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych. Funkcjonalność SKR umożliwia także klientom rezerwację (za pośrednictwem Internetu, telefonu i urzędomatów) terminu, godziny oraz tematu spotkania w wybranej jednostce Zakładu;

- Centrum Obsługi Telefonicznej – w ramach realizacji procesu informacji telefonicznej nastąpiła centralizacja obsługi infolinii (w początkowym okresie 2011 roku w Zakładzie funkcjonowały trzy infolinie tematyczne „Moja Składka” – obsługiwana w 33 oddziałach; „Program Płatnik” – obsługiwana w 42 oddziałach; „Emerytalno-Rentowa” z systemem IVR – obsługiwana w 9 oddziałach. Dodatkowo funkcjonowała infolinia „Płatnik”, obsługiwana przez Asseco Poland SA. Łącznie infolinie w ZUS obsługiwane były na 84 stanowiskach, w strukturze rozproszonej po całym kraju).

W wyniku działań centralizacyjnych osiągnięto, m.in.: zbudowanie struktury organizacyjnej na potrzeby COT, organizację stanowisk konsultantów w docelowych lokalizacjach COT, przejście od Asseco obsługi infolinii „Program Płatnik” i świadczenie wsparcia merytorycznego dla klientów Zakładu tylko za pośrednictwem ZUS, redukcję stanowisk konsultantów z 84 do 30, wzrost obsługiwanych ilości połączeń (miesięcznie) przez konsultanta z 224 (styczeń 2011 r.) do 891 (styczeń 2012 r.), zwiększenie wydajności infolinii (przy redukcji zatrudnienia) z poziomu 25 tys. (styczeń 2011 r.) do wartości 34 tys. (styczeń 2012 r.) połączeń obsłużonych, standaryzację udzielanych odpowiedzi. Dodatkowo w ramach funkcjonującej obecnie struktury COT w pilotażu realizowane są dodatkowe zadania, takie jak: kampanie wychodzące, czy kompleksowa obsługa skrzynki problemowej [infoplatnik@zus.pl](mailto:infoplatnik@zus.pl).

Ponadto w 2011 r. we wszystkich oddziałach ZUS wdrożono Punkty Potwierdzenia Profilu Zaufanego, które umożliwiają potwierdzanie profilu zaufanego e-PUAP. W roku 2011 obsłużono w tym zakresie 1.765 osób, z czego profil zaufany potwierdzono w 1.199 przypadkach.

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

### **2.1. Przychody**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych uzyskał przychody w 2011 roku z następujących tytułów:

(kwoty w tys. zł.)

	Wyszczególnienie	2011 r.		2010 r.
		Wykonanie	Struktura	Wykonanie
<b>A</b>	<b>PRZYCHODY</b>	<b>4.456.483</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.544.385</b>
I	Przychód z tytułu obsługi Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Odpis z FUS)	3.773.570	84,67%	3.773.570
II	Przychód z tytułu obsługi Funduszu Emerytur Pomostowych	1.573	0,04%	460
III	Przychody z tytułu zadań zleconych Zakładowi do realizacji	487.918	10,95%	507.372
IV	Przychody ze sprzedaży produktów materiałów i towarów oraz zwrotu kosztów egzekucyjnych	60.075	1,35%	47.387
V	Przychody finansowe	49.902	1,12%	141.056
VI	Pozostałe przychody operacyjne	83.439	1,87%	74.937
VII	Zyski nadzwyczajne	6	0,00%	53

Tabela 2. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2011 roku

W strukturze przychodów Zakładu, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2011 rok, największy udział miał przychód z tytułu obsługi FUS i stanowił 84,67%.

Poza tym Zakład uzyskał przychody z tytułu wykonywanych zadań zleconych. Są to, między innymi prowizje od: OFE, Narodowego Funduszu Zdrowia, Funduszu Pracy, Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych za pobór i przekazywanie składek. Udział tych przychodów stanowił 10,95%.

## 2.2. Koszty działalności Zakładu

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, realizując zadania, poniósł w 2011 roku następujące koszty działalności:

(kwoty w tys. zł.)

	Wyszczególnienie	2011 r.		2010 r.
		Wykonanie	Struktura	Wykonanie
<b>B</b>	<b>KOSZTY OGÓLEM</b>	<b>4.105.391</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.127.535</b>
I	Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	4.010.783	97,70%	4.086.613
II	Koszty finansowe	52.298	1,27%	2.335
III	Pozostałe koszty operacyjne	42.305	1,03%	38.549
IV	Straty nadzwyczajne	5	0,00%	38

Tabela 3. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2011 roku

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2011 rok 97,70% (4.010.783 tys. zł.) stanowiły koszty zasadniczej działalności operacyjnej, z tego koszty:

– amortyzacji	8,42% (337.691 tys. zł.);
– zużycia materiałów i energii	2,66% (106.872 tys. zł.);
– usług obcych	25,55% (1.024.638 tys. zł.);
– podatków i opłat	1,40% (56.200 tys. zł.);
– wynagrodzeń	51,25% (2.055.389 tys. zł.);
– ubezpieczeń społecznych i innych świadczeń na rzecz pracowników	9,95% (399.099 tys. zł.);
– pozostałe koszty rodzajowe	0,77% (30.894 tys. zł.).

W ramach kosztów finansowych w 2011 roku ZUS utworzył rezerwę w kwocie 49.579 tys. zł na odsetki dla OFE z tytułu nieprzekazanych w terminie składek. Koszty finansowe stanowią 1,27% kosztów ogółem.

Na dzień 31 grudnia 2011 roku sprawozdanie „Rachunek Zysków i Strat” sporządzone przez ZUS wykazuje nadwyżkę przychodów nad kosztami w wysokości 351.092 tys. zł.

**2.3. Działania prowadzące do uzyskiwania oszczędności środków finansowych Zakładu**  
Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizuje nałożone na niego zadania z uwzględnieniem zasad określonych w art. 44 ust. 3 pkt. 1 lit a ustawy o finansach publicznych (Dz. U z 2009 r., Nr 157, poz. 1240 ze zm.), tj. *dokonywaniem wydatków publicznych w sposób celowy i oszczędny, z zachowaniem zasad uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów.*

W związku z tym, w 2011 roku kontynuowane były działania oszczędnościowe zapoczątkowane jeszcze w latach poprzednich, z których najistotniejsze to:

- zakończenie procesu wdrażania Elektronicznej Platformy Wymiany Danych, czyli automatyzacji i ergonomizacji wykonywanych zadań;
- wypowiedzenie części umów ZETO (zadania przetwarzania danych ZETO zostały scentralizowane i są realizowane w jednym departamencie Centrali, a zadania wdrażania aplikacji w terenie są realizowane przez Centra Wsparcia Informatyki);
- zmniejszenie kosztów funkcjonowania instytucji na rynku usług finansowych – znacznie obniżono marże płacone za kredyty jakie ZUS zaciągnął na rzecz FUS;
- obniżenie kosztów dystrybucji świadczeń i usług pocztowych (uzyskano „upusty na kosztach korespondencji i zwiększono wolumen świadczeń przekazywanych na rachunki

bankowe) - w 2011 roku, w ramach umowy podpisanej w 2010 roku, Zakład wynegocjował upust w wysokości 15% dla przesyłek zwykłych i 7% dla przesyłek poleconych. Nadania 2011 roku wyniosły ogółem 70.880 tys. szt. przesyłek na łączną kwotę 143.075.044 zł. Wartość uzyskanego upustu wyniosła 18.617.165 zł. W 2011 roku, po przeprowadzonym postępowaniu, zawarto z Poczta Polska umowę na świadczenie w 2012 roku powszechnych usług pocztowych polegających na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek: rejestrowanych i nierejestrowanych, krajowych i zagranicznych o masie nieprzekraczającej 50 g; rejestrowanych i nierejestrowanych, krajowych i zagranicznych, w tym paczek o masie powyżej 50 g (dla przesyłek listowych do 2.000 g, dla paczek do 10.000 g). Uzyskano możliwość otrzymania upustów w maksymalnej wysokości: 15% dla przesyłek nierejestrowanych, 8% dla przesyłek poleconych, 17% dla paczek;

- realizowanie zamówień w trybie konkurencyjnym, udzielając zamówień publicznym kontrahentom składającym najkorzystniejsze oferty;
- negocjowanie stawek jednostkowych za przetwarzanie danych świadczeniobiorców przez ZETO;
- doposażenie jednostek w nowy i bardziej wydajny sprzęt i urządzenia, a także wymiana części najbardziej wyeksploatowanego taboru samochodowego, obniżając koszty materiałów eksploatacyjnych, czy też usług remontowych;
- dokonanie weryfikacji potrzeb, ograniczając zakupy materiałów i usług jedynie do asortymentu rzeczywiście niezbędnego dla zapewnienia funkcjonowania jednostek, w przypadku niektórych z usług zrezygnowano z ich kontynuacji;
- zmniejszanie zatrudnienia i przemodelowanie kompetencji zasobów ludzkich, dostosowując je do zwiększonych zadań i rosnącej specyfiki ich wymagań.

W wyniku działań realizowanych w 2011 roku możliwe było utrzymanie odpisu z FUS (który w planie finansowym funduszu stanowi pozycję kosztową, a przeznaczany jest na działalność Zakładu) na poziomie analogicznym jak w 2010 roku. Na 2012 rok zaplanowano odpis z FUS w kwocie niższej niż w 2010 i 2011 roku.

#### **2.4. Wykorzystanie środków unijnych**

W 2011 r. kontynuowano realizację pięciu projektów współfinansowanych ze środków UE:

- projekty realizowane przez Centralę:
  - projekt pt. „Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013;



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

Zestawienie projektów przedstawia tabela poniżej:

L.p.	Nazwa projektu	Wartość projektu (mln zł)	Dofinansowanie (mln zł)	Termin zakończenia realizacji (rok)	Wydatkowano (mln zł)		Refundacja (mln zł)		Uwagi
					łącznie	w tym 2011r.	łącznie	w tym 2011r.	
1.	Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców	18,00	18,00	2013	4,45	3,27	3,79	2,36	
2.	Platforma usług elektronicznych dla klientów ZUS (PUE)	101,50	101,50	2012	28,55	17,67	14,49	3,73	
3.	Rozwój systemu informatycznego ZUS wspomagającego udostępnianie e-usług	100,00	100,00	2012	65,69	0,00	65,69	0,00	
4.	Remont budynku I/ZUS we Włocławku	1,92	0,63	2011	1,92	1,86	0,17	0,17	projekt zakończony
5.	Termomodernizacja budynków administrowanych przez O/ZUS w Gorzowie Wlkp.	5,90	2,90	2012	0,31	0,02	0,00	0,00	
	<b>Razem</b>	<b>227,32</b>	<b>223,03</b>		<b>100,92</b>	<b>22,82</b>	<b>84,14</b>	<b>6,26</b>	

Tabela 4. Zestawienie projektów realizowanych w ZUS współfinansowanych ze środków UE

Łączna wartość projektów realizowanych w Zakładzie współfinansowanych ze środków europejskich wynosi ok. 227,3 mln zł, w tym dofinansowanie – ok. 223,0 mln zł.

Do końca 2011 r. na realizację tych projektów wydatkowano ok. 100,9 mln zł, w tym w 2011 r. – ok. 22,8 mln zł. Refundacja ze środków UE (wpłynęło na konto ZUS) wyniosła ogółem 84,1 mln zł, w tym w 2011 r. - ok. 6,3 mln zł.

### **3. Zarządzanie zasobami ludzkimi**

Według stanu na dzień 31 grudnia 2011 roku zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 45.722,423 etatu i 46.007 osób, w tym:

- w oddziałach Zakładu: 44.339,323 etatu i 44.615 osób;
- w Centrali Zakładu: 1.383,100 etatu i 1.392 osoby.

W porównaniu do zatrudnienia na koniec 2010 roku w Zakładzie, nastąpił spadek zatrudnienia o 973,02 etatu (981 osób), tj. o 2,08%.

W 2011 roku udział kobiet w ogólnym stanie zatrudnienia wynosił 85,91% (tj. 39.525 osób), zaś mężczyzn 14,09% (tj. 6.482 osoby).

Wśród ogółu zatrudnionych pracowników w Zakładzie 53,88% posiadało wykształcenie wyższe. Natomiast wykształcenie średnie posiadało 44,48% ogółu zatrudnionych.

Wśród ogółu zatrudnionych najliczniejszą grupę pracowników (23,87%) stanowiły osoby ze stażem pracy w Zakładzie powyżej 10 do 15 lat. Drugą grupę stanowili pracownicy ze stażem pracy powyżej 15 do 20 lat (22,25%). Natomiast w 2010 roku najliczniejszą grupę stanowili pracownicy ze stażem powyżej 15 do 20 lat (24,4 %).

W Zakładzie w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2011 roku liczba nowo zatrudnionych pracowników wyniosła 903 osoby, w tym:

- z wykształceniem wyższym – 702 osoby (tj. 77,74% nowo zatrudnionych);
- z wykształceniem średnim – 190 osób (tj. 21,04% nowo zatrudnionych);
- z wykształceniem poniżej średniego – 11 osób (tj. 1,22% nowo zatrudnionych).

Najwięcej przyjęć w oddziałach odbyło się w komórkach dochodów (46,39%), świadczeń (22,96%), obsługi klientów i korespondencji (8,16%), orzecznictwa lekarskiego (10,14%).

W ciągu 2011 roku z Zakładu odeszło 1.877 pracowników. Najczęściej z pracy w 2011 r. odchodzili pracownicy z wykształceniem wyższym ze stażem powyżej 10 do 20 lat pracy w ZUS (37,40%). Drugą grupę stanowili pracownicy ze stażem powyżej 1 roku do 5 lat (17,42%). W 2010 r. pracownicy odchodzący ze stażem powyżej 1 roku do 5 lat stanowili 28,52%.

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2011 r. było przejście na emeryturę lub rentę (38,73%). W 2010 wskaźnik ten wynosił 19,21%.

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

Działalność szkoleniowa w 2011 r. realizowana była poprzez:

- organizację szkoleń wewnętrznych, prowadzonych przez komórki organizacyjne Centrali i oddziałów w bazie Centrali, ośrodków szkolenia oraz oddziałów;
- kierowanie pracowników na szkolenia do zewnętrznych wykonawców lub organizowanie szkoleń we własnej bazie, prowadzonych przez zewnętrznych wykonawców;
- realizację szkoleń elektronicznych;
- wyrażanie zgody na podnoszenia kwalifikacji pracowników na studiach wyższych i podyplomowych.

W szkoleniach wewnętrznych wzięło udział 48.446 uczestników. Szkolenia wewnętrzne obejmowały głównie tematykę związaną z podstawową działalnością Zakładu (przede wszystkim w zakresie dochodów, świadczeń, kontroli płatników składek).

W szkoleniach realizowanych przez lub przy udziale wykonawców zewnętrznych wzięło udział 19.882 uczestników. Szkolenia te dotyczyły głównie obsługi aplikacji KSI (w ramach wdrożenia), a także obsługi innych aplikacji użytkowych (w tym MS Office), szkoleń menedżerskich dla wyższej i średniej kadry kierowniczej oddziałów i Centrali Zakładu oraz technik obsługi klientów. Większość szkoleń wykonywanych przez zewnętrznych wykonawców została zrealizowana w oparciu o bazę szkoleniową Zakładu.

Szkolenia elektroniczne udostępniane pracownikom za pośrednictwem platformy zarządzania szkoleniami elektronicznymi - LSO ukończyło 7.844 uczestników.

Na podstawie zgody Zakładu, kwalifikacje na studiach wyższych podnosiło 148 pracowników, z których 27 korzystało z dofinansowania opłaty czesnego.

Na studiach podyplomowych na podstawie zgody Zakładu studiowało 40 pracowników, w tym 25 z dofinansowaniem opłaty za studia.

Łącznie we wszystkich formach podnoszenia kwalifikacji udział wzięło 76.360 uczestników, co oznacza, iż na 1 pracownika ZUS przypadło w roku 2011 średnio 1,66 szkolenia.

#### 4. Działalność inwestycyjna oraz zarządzanie nieruchomościami

Plan rzeczowo-finansowy działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2011 r. przyjęty został uchwałą nr 70/2010 Zarządu ZUS z dnia 28 września 2010 r., na ogólną kwotę 483.256 tys. zł.

Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych ZUS w 2011 r., według sprawozdań finansowych jednostek organizacyjnych ZUS, wyniosła ogółem 434.049 tys. zł, co stanowi 89,8% planowanych środków i w poszczególnych grupach zadań przedstawia się następująco:

GRUPA ZADAŃ	Plan na 2011 r. w tys. zł	Realizacja w 2011 r.	
		w tys. zł	%
1	2	3	4
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	30.257	26.482	87,5
II. Zadania budowlane nie zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	42.507	24.159	56,8
III. Zakupy niescentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych	5.507	5.308	96,4
IV. Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych /bez KSI/	3.615	3.060	84,6
V. Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych dla KSI	401.370	375.041	93,4
<b>RAZEM</b>	<b>483.256</b>	<b>434.049</b>	<b>89,8</b>

Tabela 5. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2011 rok

W 2011 r. nadzorowano realizację zadań budowlanych i remontowych we wszystkich oddziałach i Centrali Zakładu.

W grupie I planu – Zadania zmierzające do zwiększenia powierzchni netto - zostało ujętych 14 zadań, w tym: 8 kontynuowanych i 6 nowych. W 2011 r. zakończono realizację 2 zadań budowlanych (w Opolu i Szczecinie).

W grupie II planu – Zadania budowlane nie zmierzające do zwiększenia powierzchni netto - zostało ujętych 197 zadań, w tym 35 kontynuowanych i 162 nowe. W 2011 r. w II grupie planu zakończono 160 zadań (w tym 25 planowanych dokumentacji).

W grupie III planu – Zakupy niescentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych - zostało ujętych 232 zadania, z czego wykonano 230. W grupie zakupów niescentralizowanych, z planowanej kwoty 5 506,6 tys. zł wydatkowano 5 308,0 tys. zł, co stanowi 96,4 % planowanych środków.

W grupie IV planu – Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych (bez KSI) - ujęto 10 zadań głównych oraz 87 podzadań o ogólnej wartości 3.615,4 tys. zł. Nakłady na realizację zadań z grupy IV w okresie 12 miesięcy 2011 r. wyniosły 3.060,3 tys. zł., co stanowi 84,6% planowanych środków.

W grupie V planu – Zakupy scentralizowane maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych dla KSI - ujęto 38 zadań o ogólnej wartości 401.370 tys. zł. Nakłady na realizację zadań z grupy V w okresie 12 miesięcy 2011 r. wyniosły 375.040,7 tys. zł., co stanowi 93,4% planowanych środków.

W ramach opracowywania, optymalizowania, wdrażania i kontrolowania standardów projektowych dla nieruchomości Zakładu podjęto następujące działania:

- opracowano i ogłoszono wskaźniki powierzchniowe, definicje powierzchni i klasyfikację pomieszczeń dla obiektów ZUS;
- opracowano współczynniki powierzchniowe – normatyw dla głównych obszarów funkcjonalnych dla obiektów nowobudowanych, rozbudowywanych i modernizowanych;
- opracowano i ogłoszono „Wytyczne techniczne dla obiektów i działek ZUS” - obiekty nowoprojektowane i rozbudowy;
- opracowano „Wytyczne do umowy o prace projektowe i nadzór autorski”;
- opracowano i ogłoszono „Wytyczne techniczne (standardy) dla TV dozorowej i SWiN”.

W ramach określenia przydatności obiektów do realizacji określonych funkcji i możliwości ich adaptacji dokonano oceny stanu technicznego (przeglądu) 162 budynków i ich elementów w 27 oddziałach.

W ramach efektywnego zarządzania wielkością i rozmieszczeniem nieruchomości Zakładu prowadzono oraz koordynowano działania związane z uporządkowaniem ich stanu prawnego:

- w zakresie spraw dotyczących obrotu nieruchomościami zrealizowano zakup lub sprzedaż 28 nieruchomości;

- dokonano analiz i zaopiniowano Plany Zagospodarowania Powierzchni sporządzone dla 11 oddziałów;
- prowadzono sprawy związane ze służebnością przesyłu w 5 oddziałach;
- prowadzono sprawy związane z regulacjami stanów prawnych nieruchomości Zakładu (28 spraw).

Ponadto w Zakładzie realizowano działania mające na celu efektywne zarządzanie nieruchomościami, będącymi w zasobach lokalowych ZUS. Opracowano m.in.:

- zasady dotyczące sporządzania umów o roboty budowlane zleczanych w trybie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych;
- założenia i projekt Planu Zarządzania Nieruchomościami ZUS;
- zasady analizy ekonomicznej opłacalności inwestycji w zakresie „Przekształcenia prawa użytkowania wieczystego gruntu we własność”;
- zasady analizy ekonomicznej opłacalności inwestycji „Ocena projektów inwestycyjnych w zakresie budowy, zakupu i najmu powierzchni biurowej nieruchomości na realizację działalności statutowej ZUS”;
- raport końcowy z realizacji uprawnień wynikających z art. 115 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych;
- założenia do zasad najmu i dzierżawy nieruchomości w ZUS.

W 2011 roku w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych (nie licząc 4 wniosków wycofanych) prowadzono łącznie 138 postępowań o udzielenie zamówienia publicznego oraz 2 konkursy, w tym:

- 68 postępowań dotyczących zadań finansowanych ze środków planu budowy i zakupów środków trwałych oraz 1 konkurs;
- 70 postępowań dotyczących zadań finansowanych ze środków planu finansowego oraz 1 konkurs.

W poszczególnych trybach prowadzono następujące ilości postępowań:

- przetarg nieograniczony – 113;
- przetarg ograniczony – 7;
- zamówienie z wolnej ręki – 14;
- zapytanie o cenę – 1;
- licytacja elektroniczna – 3.

W okresie sprawozdawczym zakończono 108 postępowań, z czego 97 postępowań zakończono podpisaniem umowy (bądź umów, w przypadku postępowań, w których

dopuszczono składanie ofert częściowych) oraz unieważniono 11 postępowań. Ponadto w 1 konkursie, w którym nagrodą było zaproszenie do negocjacji w trybie zamówienia z wolnej ręki, wybrano pracę konkursową. W 2011 r. podpisano łącznie 107 umów.

## **5. Systemy informatyczne**

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

W ramach Umowy nr 6016/0/993200/1/2012 na modyfikację i rozbudowę oprogramowania Kompleksowego Systemu Informatycznego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych zawartej 8 października 2010 r.:

- wystawiono 55 zleceń, wykonano 29 modyfikacji, 1 produkt inny niż modyfikacja oraz 7 zleceń przeprowadzenia szkoleń użytkowników KSI ZUS;
- dokonano odbioru oprogramowania, Dokumentacji Użytkownika i Dokumentacji Administratora dla elementów architektury KSI ZUS, których realizację rozpoczęto na podstawie umowy zawartej 10 października 1997 r. o zaprojektowanie i wykonanie Kompleksowego Systemu Informatycznego dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz przekazania do eksploatacji oprogramowania użytkowego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Dotyczy to modułów wspierających realizację zadań z obszaru świadczeń z ubezpieczeń: emerytalnego i rentowych.

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

W dniu 11 października 2010 r. podpisana została umowa na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania Kompleksowego Systemu Informatycznego ZUS. Natomiast w dniu 28 lipca 2011 r. podpisano aneks do ww. umowy. W ramach aneksu dopracowano mechanizmy rozliczania umowy oraz współpracy HelpDesk ZUS i Asseco. Istotnymi elementami było wprowadzenie nowych metryk dla usług biznesowych oraz nowych metryk dla usług infrastrukturalnych definiujących zakres odpowiedzialności ZUS. Kluczowymi działaniami, realizowanymi w ramach umowy w 2011 roku, było wypracowywanie zasad współrealizacji umowy utrzymaniowej z umową rozwojową, przeprowadzanie szkoleń dla pracowników ZUS umożliwiających przejmowanie zadań administrowania (do tej pory realizowanych przez obsadę Asseco) oraz prace związane z doprowadzaniem do stanu gotowości eksploatacyjnej pierwszej z usług – EPWD.

### **5.3. Przeprowadzenie konkursu na rozwój platformy SAP w ZUS**

Konkurs na „Opracowanie koncepcji rozbudowy i wdrożenia funkcjonalności Systemu Wspomagania Ekonomiki Zakładu (SWEZ) w oparciu o posiadane przez ZUS licencje SAP” objął wszystkie jednostki organizacyjne Zakładu. Zakres konkursu dotyczył funkcjonalności, które wspomogą realizację przez Zakład zadań w obszarach dotyczących zarządzania: nieruchomościami, inwestycjami, remontami, flotą, kapitałem ludzkim (w oparciu o SAP HCM z wydzieleniem funkcjonalności SAP HCM ze środowiska SAP ERP), Rejestru Umów SAP (w oparciu o Zarządzanie Sprawami w systemie SAP CRM). Ponadto dotyczył również rozszerzenia funkcji SWEZ w obszarze zarządzania zakupami oraz zarządzania architekturą rozwiązania SAP(EP), procesami integracyjnymi w środowisku SAP NetWeaver PI.

Uczestnikami konkursu były firmy:

- Hewlett-Packard Polska Sp. z o.o., ul. Szturmowa 2A, 02-678 Warszawa;
- SAP Polska Sp. z o.o ul. Wołoska 5, 02-675 Warszawa;
- konsorcjum firm – IBM Polska Sp. z o.o., ul. 1 Sierpnia 8, 02-134 Warszawa (lider konsorcjum) oraz IBM Ceska republika spol. s.r.o, Parku 2294/4, 148 00 Praha 4, Ceska republika.

W dniu 5 grudnia 2012 r. Sąd Konkursowy poinformował o wynikach ocen prac konkursowych. Zwycięzcą konkursu zostało konsorcjum firm – IBM Polska Sp. z o.o. (lider konsorcjum) oraz IBM Ceska republika spol. s.r.o.

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

W dniu 29 grudnia 2011 r. zawarto umowę z firmą CompFort Meridian na usługi modernizacji i asysty technicznej dla Systemu Monitorowania Usług oraz środowiska NROI (Nowy Regionalny Ośrodek Informatyki). Zawarcie umowy pozwoliło na kontynuację usług utrzymania oraz wsparcia w rozwoju dla Systemu Monitorowania Usług oraz środowiska NROI. Istotne jest, że dla poszczególnych usług zdefiniowano metryki wraz z mierzalnymi parametrami warunkującymi uzgodniony poziom dostępności, wydajności oraz niezawodności komponentów systemu, czasy obsługi zgłoszeń serwisowych, realizacji wniosków. Dodatkowo w ramach umowy ZUS uzyskał prawa autorskie do oprogramowania wytworzonego na potrzeby Systemu Monitorowania Usług oraz dostęp do kodów źródłowych. Zapewniono również, że prawa autorskie do oprogramowania wytworzonego w toku realizacji umowy będą przysługiwały Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych. Dzięki temu ZUS będzie mógł rozpocząć proces związany ze zlecaniem wybranych usług będących przedmiotem tej umowy w trybie konkurencyjnym lub przejęciem utrzymania przez kadre



ZUS. Umowa przyczyni się również do wdrożenia oprogramowania BMC MF pozwalającego na właściwą eksploatację aplikacji wykorzystujących bazę danych IBM DB2.

### **5.5. Funkcjonowanie systemów informatycznych wspomagających wykonanie zadań**

W tej grupie podstawowymi systemami informatycznymi są systemy wspomagające obsługę świadczeń „niezreformowanych” z ubezpieczeń emerytalnego i rentowych. Modyfikacja i konserwacja tych systemów kontynuowana była w ramach obowiązujących umów, tj.:

- dla systemu RENTIER-MANAGER w wersji ADABAS – umowa 761/0/993200/1/2010;
- dla systemu EMIR-SEKS w wersji ADABAS – umowa 760/0/993200/1/2010.

W ramach umów zostało zrealizowanych 179 zleceń, w tym dla systemu Rentier-Manager/Ad - 91 zleceń, dla systemu Emir-Seks/Ad - 88 zleceń.

Wymienione systemy są eksploatowane przez przedsiębiorstwa ZETO, Regionalny Ośrodek Informatyczny (ROI) Oddział w Gdańsku i Centralny Ośrodek Obliczeniowy (COO) w Centrali Zakładu.

COO przejęło eksploatację obu systemów z ROI I Oddział w Warszawie w zakresie świadczeń z ubezpieczeń emerytalnego i rentowych prowadzonych przez oddziały ZUS: I Oddział w Warszawie, II Oddział w Warszawie, III Oddział w Warszawie, Oddział w Płocku. Ponadto COO przejęło eksploatację systemu Rentier-Manager/AD z ZETO Częstochowa w zakresie świadczeń obsługiwanych przez Oddział w Częstochowie, a także eksploatację systemu Emir-Seks/AD z ROI Oddział w Gdańsku w zakresie świadczeń obsługiwanych przez Oddział w Elblągu.

### **5.6. Wprowadzenie standardów infrastrukturalnych**

Obecnie trwają prace zakończeniowe wdrożenia standardu wzorca systemowo-narzędziowego dla stacji roboczych w KSI. Równolegle rozpoczęto prace nad rozbudową wzorca (do wersja 4.0), w którym m.in. umieszczony zostanie MS Office 2010. Zainicjowano działania celem opisu konfiguracji stacji roboczych opartego na MS Windows 7. Standaryzacja w zakresie sieci telekomunikacyjnych obejmuje ujednoczenie infrastruktury w oddziałach i terenowych jednostkach organizacyjnych oraz przygotowanie jej do wdrożenia telefonii IP w Zakładzie.

## **6. Działania kontrolne**

### **6.1. Kontrola płatników składek**

W ramach kontroli płatników składek w 2011 roku przeprowadzono 67.481 kontroli, w tym 63.173 kontrole planowe (93,62% ogółu przeprowadzonych kontroli) i 4.308 kontroli

pozaplanowych (6,38% ogółu przeprowadzonych kontroli) oraz 145 postępowań wyjaśniających.

Nieprawidłowości ujawniono w 45.188 kontrolach płatników składek, w tym w 38.924 kontrolach ustalono wynik finansowy. W 2011 roku, w stosunku do 2010 roku, odnotowano wzrost liczby kontroli zakończonych wynikiem finansowym o 13,56%.

W 2011 roku kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wyniosła ogółem 263.987.051,47 zł (w 2010 roku – 257.125.783,66 zł).

Wśród kontroli, w których ustalono wynik finansowy, najwyższy odsetek, tj. 98,09% stanowiły kontrole planowe.

W 2011 roku sporządzono ogółem 1.095 wniosków, zawiadomień i informacji skierowanych na tle kontroli do właściwych instytucji, w tym do sądów i policji w sprawach o wykroczenia, do prokuratury, do instytucji w związku z ubezpieczeniem zdrowotnym, do Państwowej Inspekcji Pracy, do urzędów skarbowych i urzędów pracy.

## **6.2. Kontrola działalności własnej**

Na podstawie planu kontroli na 2011 r., zatwierdzonego w dniu 28 grudnia 2010 r., przeprowadzone zostały następujące kontrole instytucjonalne:

- kompleksowe - w 3 oddziałach;
- rozpoznawcze - w 8 oddziałach (w 2 oddziałach 2-krotnie) w zakresie 3 tematów;
- problemowe - w 30 oddziałach (w 10 oddziałach 2-krotnie) i w 1 komórce organizacyjnej Centrali Zakładu w zakresie 7 tematów.

Ponadto przeprowadzono kontrole doraźne w 7 oddziałach i w 2 komórkach organizacyjnych Centrali Zakładu.

W toku kontroli kompleksowych sprawdzono prawidłowość przebiegu procesów biznesowych i wsparcia.

Kontrole rozpoznawcze przeprowadzono w zakresie:

- prawidłowości i rzetelności przekazywania danych statystycznych w ramach wybranych wskaźników w wymiarze sprawności, jakości i efektywności finansowej, będących podstawą do oceny pracy oddziałów;
- zasadności używania opcji „wyrównanie” w funkcji „jednorazowe wypłaty” w systemie RENTIER –MENAGER/AD w procesie realizacji świadczeń emerytalno-rentowych;
- prawidłowości ustalania prawa i wysokości emerytury dla osób urodzonych po dniu 31.12.1948 r. na podstawie art. 24-26 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.

Kontrole problemowe przeprowadzono w zakresie:

- prawidłowości i rzetelności danych zawartych w informacjach służących do oceny pracy oddziałów w zakresie sprawności, jakości i efektywności finansowej;
- prawidłowości wyboru wykonawców i nadzoru nad realizacją umów dotyczących ochrony i umów na usługi porządkowe;
- zasadności i prawidłowości naliczania dodatkowych składników wynagrodzeń;
- prawidłowości planowania i realizacji zakupów sprzętu i usług informatycznych;
- skuteczności odzyskiwania należności z tytułu składek w procesie udzielania płatnikom składek ulg w spłacie należności oraz zasadności umarzania należności z tytułu składek;
- zasadności używania opcji „wyrównanie” w funkcji „jednorazowe wypłaty” w systemie RENTIER –MENAGER/AD w procesie realizacji świadczeń emerytalno-rentowych;
- prawidłowości ustalania prawa i wysokości emerytury dla osób urodzonych po dniu 31.12.1948 r. na podstawie art. 24-26 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.

Kontrole doraźne dotyczyły:

- prawidłowości zarządzania zasobami ludzkimi w latach 2010-2011;
- prawidłowości realizacji zadań przez komórkę organizacyjną Centrali;
- prawidłowości przyjmowania i rejestracji wniosków o świadczenia z ubezpieczenia chorobowego i wypadkowego oraz wniosków o zasiłki pogrzebowe z ubezpieczenia emerytalnego i rentowego;
- prawidłowości postępowania w sprawie płatnika składek;
- przygotowania i przebiegu zadań modernizacji i remontu budynku.

Komórka kontroli wewnętrznej Centrali przeprowadziła 63 postępowania kontrolne, w wyniku których dokonano 305 ustaleń, do których wydano 97 zaleceń pokontrolnych.

Wydziały kontroli wewnętrznej oddziałów Zakładu przeprowadziły łącznie 1500 postępowań kontrolnych, w wyniku których dokonano 3168 ustaleń, do których wydano 3048 zaleceń.

Łącznie w ramach działalności kontroli instytucjonalnej dokonano:

- w obszarze biznesowym - 2907 ustaleń, do których wydano 2663 zalecenia;
- w obszarze wsparcia - 566 ustaleń, do których wydano 482 zalecenia.

W ramach kontroli funkcjonalnej komórki organizacyjne Centrali Zakładu oraz oddziały Zakładu przeprowadziły 2658 postępowań, w wyniku których dokonano 499 ustaleń i wydano 432 zalecenia.

Łącznie w zakresie działalności kontroli funkcjonalnej dokonano:

- w obszarze biznesowym - 391 ustaleń, do których wydano 339 zaleceń;

- w obszarze wsparcia - 108 ustaleń, do których wydano 93 zalecenia.

### **6.3. Realizacja zadań audytowych**

Zakres realizowanych w 2011 r. zadań audytowych wynikał z „*Planu audytu na rok 2011*” sporządzonego zgodnie z art. 283 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 ze zm.), poprzedzonego analizą ryzyka.

Zgodnie z powyższym w 2011 r. zostały zrealizowane:

- zadania zapewniające w 6-ciu obszarach ryzyka i w 41 jednostkach organizacyjnych, w wyniku których wydano 40 zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień oraz skierowano 33 wnioski do departamentów merytorycznych Centrali ZUS;
- czynności doradcze obejmujące 6 obszarów ryzyka i 17 jednostek organizacyjnych, w wyniku których sformułowano 23 wnioski do departamentów Centrali;
- czynności sprawdzające w 13 jednostkach organizacyjnych w zakresie 3 zadań zapewniających przeprowadzonych w 2010 r.

Na podstawie art. 272 ust. 1 ustawy o finansach publicznych została dokonana ocena kontroli zarządczej. Zgodnie ze *Standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych*, stanowiącymi załącznik do Komunikatu Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. MF Nr 15, poz. 84), dokonana ocena stanowi jedno ze źródeł zapewnienia o stanie kontroli zarządczej i złożenia oświadczenia za rok 2011 o stanie tej kontroli przez Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

#### *Zadania zapewniające*

Przeprowadzone zadania zapewniły niezależne zbadanie systemu kontroli zarządczej i uzyskanie celu - obiektywnej oceny adekwatności, skuteczności i efektywności tej kontroli. Formułowane zalecenia prowadziły do wyeliminowania słabości kontroli zarządczej poprzez naprawę stwierdzonych uchybień lub wprowadzenie usprawnień w zarządzanych procesach. Sprawozdania z 3-ech zadań zapewniających były bazą dla przeprowadzenia czynności doradczych.

#### *Czynności doradcze*

Celem przeprowadzonych czynności doradczych było przedstawienie Prezesowi Zakładu opinii i wniosków dotyczących usprawnienia funkcjonowania Zakładu w zakresie badanych obszarów/procesów działalności.

### *Czynności sprawdzające*

Zrealizowane w 2011 roku czynności sprawdzające służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań i dokonań podjętych przez dyrektorów audytowanych komórek w zakresie realizacji zaleceń z zadań zapewniających z roku 2010. Czynności sprawdzające potwierdziły podjęcie działań dostosowawczych i usprawniających pracę w badanych jednostkach w kontekście zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej, związanych z narażeniem na ryzyka w obszarach i procesach objętych wykonanymi zadaniami zapewniającymi.

### *Inne działania*

W 2011 r. zintensyfikowano prace nad opracowaniem zasad systemu zarządzania ryzykiem w ZUS. Uruchomiono program identyfikacji profilu ryzyka w zarządzanych głównych procesach w Zakładzie. Zaplanowano na koniec 2012 r. usystematyzowanie zarządzania ryzykiem w ZUS, co przyczyni się do zwiększenia prawdopodobieństwa osiągnięcia wyznaczonych celów strategicznych i operacyjnych poprzez świadome zarządzanie, towarzyszącymi działalnością, zidentyfikowanymi ryzykami.

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

W 2011 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych gromadził i opracowywał informacje statystyczne, prowadził badania statystyczne oraz sporządzał prognozy i analizy aktuarialne z zakresu ubezpieczeń społecznych.

W ramach bieżącej sprawozdawczości, zaspokajając potrzeby informacyjne w zakresie planowania, zarządzania oraz nadzoru nad jednostkami terenowymi ZUS, realizowano m.in. następujące zadania:

- sporządzano syntetyczne informacje o ubezpieczeniach społecznych w postaci wydawnictw miesięcznych, kwartalnych i rocznych;
- sporządzano analityczne informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych dla kierownictwa Zakładu, departamentów merytorycznych oraz szeregu instytucji m.in. Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, Narodowego Funduszu Zdrowia, Ministerstwa Zdrowia, Ministerstwa Finansów, Urzędu ds. Kombatantów i Osób Represjonowanych, Narodowego Banku Polskiego, Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego;
- przygotowywano zagregowane dane, zasilając zasoby statystyki publicznej zarówno na potrzeby krajowe - publikacje Głównego Urzędu Statystycznego - oraz zaspakajając potrzeby wynikające z wymagań EUROSTAT-u (m.in. ESSPROS, AWG, Narodowy Rachunek Zdrowia).

W zakresie badań statystycznych realizowano m.in. następujące tematy:

- badanie statystyczne osób poddanych rehabilitacji leczniczej przeprowadzonej w ramach prewencji rentowej ZUS w 2009 roku;
- badanie rent z tytułu niezdolności do pracy oraz rent rodzinnych przyznanych w 2011 roku z powodu wypadków i chorób zawodowych;
- badanie struktury wysokości emerytur i rent finansowanych z FUS po waloryzacji w marcu 2011 r.;
- badanie statystyczne poziomu wydatków w 2010 r. na świadczenia związane z niezdolnością do pracy z obszaru obsługiwanego przez ZUS, tj. wydatków na renty z tytułu niezdolności do pracy, na renty socjalne, na absencję chorobową, na świadczenia rehabilitacyjne oraz na rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS;
- udział w pracach przy opracowywaniu programów badań statystycznych statystyki publicznej.

W obszarze analiz i prognoz aktuarialnych, w 2011 r. zostały zrealizowane m.in. następujące badania i prace aktuarialne:

- badanie populacji emerytów i rencistów pobierających świadczenie w styczniu 2011 r.;
- badanie populacji emerytów i rencistów, których świadczenie w styczniu 2011 r. było zawieszane z tytułu osiągania przychodów;
- badanie populacji emerytów i rencistów, którzy 2010 r. zaprzestali pobierania świadczenia z powodu zgonu;
- badanie populacji emerytów i rencistów, którym po raz pierwszy przyznano świadczenie w I półroczu 2011 r. oraz populacji emerytów i rencistów pobierających świadczenie w czerwcu 2011 r.;
- szacowanie skutków finansowych i opracowanie wyników akcji waloryzacji świadczeń od 1 marca 2011 r.;
- prace nad modelem długoterminowej prognozy Funduszu Emerytalnego oraz Funduszu Ubezpieczeń Społecznych;
- opiniowanie projektów ustaw dotyczących ubezpieczeń społecznych i szacowanie skutków finansowych proponowanych zmian, w tym zmian zapowiedzianych w *expose* Premiera – w szczególności dotyczących podwyższenia wieku emerytalnego i wprowadzenia waloryzacji kwotowej;
- opracowywanie materiałów z zakresu ubezpieczeń społecznych dla potrzeb kierownictwa Zakładu, mediów, Komisji Sejmowych, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, KPRM oraz dla innych zainteresowanych.

- organizacja seminariów poświęconych:
    - analizie uwarunkowań niezbędnych do sporządzania długoterminowych prognoz aktuarialnych (IV seminarium z I cyklu);
    - wyzwaniom stojącym przed systemem ubezpieczeń społecznych (3 seminaria);
    - różnym aspektom ubezpieczeń społecznych (3 seminaria)
- i wydanie publikacji „*System emerytalny – problemy na przyszłość*”, podsumowującej pierwsze dwa cykle przeprowadzonych seminariów.

Do ważniejszych publikacji tematycznych opracowanych na podstawie ww. badań, analiz i prognoz należy w 2011 r. zaliczyć m.in. tytuły:

- „Ubezpieczeni poddani rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS”;
- „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 2011 roku”;
- „Płatnicy składek na ubezpieczenie wypadkowe, którzy za 2010 rok złożyli Informację ZUS IWA”;
- „Absencja chorobowa w 2010 roku”;
- „Absencja chorobowa osób ubezpieczonych w ZUS w 2010 roku – analiza korelacji”;
- „Ważniejsze informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych w 2010 r.”;
- „Emerytury i renty przyznane w 2010 r.”;
- „Prognoza wpływów i wydatków FUS na lata 2013 - 2017”;
- „Informacja o ubezpieczonych wykonujących prace w szczególnych warunkach lub o szczególnym charakterze – na podstawie dokumentów ZUS ZSWA złożonych za 2010 r.”.

## **8. 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 podejmowano szereg działań mających na celu popularyzację wiedzy o ubezpieczeniach społecznych oraz promocję Zakładu jako instytucji działającej sprawnie i efektywnie na rzecz obywateli.

Aktywność rzecznika prasowego polegała głównie na przekazywaniu informacji mediom zarówno ogólnopolskim, jak i regionalnym. W omawianym okresie przygotowano ponad 160 informacji prasowych, które rozesłano do redakcji oraz umieszczono w serwisie internetowym [www.zus.pl](http://www.zus.pl). Ponadto rzecznik prasowy udzielał odpowiedzi na pytania dziennikarzy oraz aranżował wywiady z kluczowymi osobami z Centrali ZUS. Podejmowane były także działania inicjujące artykuły i programy w mediach poświęcone tematyce ubezpieczeń społecznych. Cykle poradników i felietonów ukazywały się w „Super Expressie”, „Naszym Dzienniku” i „Gazecie Wyborczej”.

W analizowanym okresie zorganizowano trzy konferencje prasowe. Podczas spotkań z dziennikarzami w marcu i czerwcu 2011 r. omawiano wyniki badań satysfakcji klientów ZUS (badania przeprowadzone zostały przez firmę SMG KRC i realizowane w ramach współfinansowanego przez Unię Europejską projektu pt. „Poprawa jakości usług świadczonych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych na rzecz przedsiębiorców”). Zaprezentowano także planowany rozwój elektronicznych kanałów komunikacji z klientami w ramach PUE, tzn. Nowy Portal Informacyjny, System Kierowania Ruchem oraz Profil Zaufany ePUAP. Omówiono również utworzone przez ZUS subkonta, na które przekazywana jest część składki emerytalnej ubezpieczonych. We wrześniu 2011 r. zorganizowano spotkanie z dziennikarzami, na którym przedstawiono zasady podlegania ubezpieczeniom osób sprawujących opiekę nad dziećmi na podstawie umowy uaktywniającej (niań) oraz sporządzania dokumentów ubezpieczeniowych za te osoby. Uruchomiono także specjalną infolinię ZUS i stronę internetową z informacjami (poradnikami, ulotkami) dla rodziców, którzy chcą zatrudnić opiekunkę. Informację o uruchomieniu działu z materiałami dla opiekunów i niań opublikowano także w portalu Onet.pl, w którym zamieszono banner informacyjny. Tematyka ta poruszana była także podczas „Tygodnia przedsiębiorców”.

W 2011 roku przeprowadzono cykl akcji edukacyjnych, które obejmowały zagadnienia z zakresu prewencji rentowej i wypadkowej oraz zorganizowano kampanię skierowaną do przedsiębiorców. 25 maja 2011 r. zorganizowano „Dzień Otwarty dla Osób Niepełnosprawnych” z myślą o osobach, które zainteresowane są informacjami praktycznymi dotyczącymi uprawnień niepełnosprawnych z zakresu ubezpieczeń społecznych, rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz aktywizacji. Natomiast w dniach 17-21 października 2011 r. w Zakładzie odbywał się „Tydzień Przedsiębiorców”. W jego trakcie, osoby prowadzące działalność gospodarczą lub zamierzające poprowadzić własny biznes mogły uzyskać porady specjalistów ZUS. Uruchomione zostały, we współpracy z „Dziennikiem Gazetą Prawną”, także specjalne infolinie tematyczne oraz internetowe czaty z ekspertami. Tematy, które



poruszano podczas tego tygodnia to: ubezpieczenia społeczne i zdrowotne przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność; w którym kraju można być ubezpieczonym – informacje dla osób wykonujących pracę w krajach UE, EOG i Szwajcarii; zasady udzielania ulg i umorzeń w spłacie należności z tytułu składek; ubezpieczenia od 1 października 2011 r. Relacje z „Tygodnia Przedsiębiorców” oraz rozmowy z ekspertami emitowane były w I Programie Polskiego Radia.

W ramach przedsięwzięć o charakterze edukacyjnym zorganizowano także cykl Międzynarodowych Dni Poradnictwa. Odbyły się między innymi:

- Polsko-Niemieckie Dni Poradnictwa Emerytalno-Rentowego oraz Dni Poradnictwa Przygranicznego;
- Dni Otwarte ZUS w Szwecji (Malmö i Sztokholm), zorganizowane we współpracy z Ambasadą RP w Sztokholmie;
- Dni Poradnictwa we Włoszech (Rzym).

Przedstawiciele ZUS i partnerskich instytucji zabezpieczenia społecznego udzielali bezpłatnych porad w zakresie uprawnień do świadczeń w sytuacji posiadania okresów ubezpieczenia z tytułu pracy w Polsce i za granicą lub przemieszczania się w obrębie państw. Dni Poradnictwa miały odpowiednią oprawę medialno-promocyjną, o wydarzeniach informowała lokalna prasa i inne środki masowego przekazu. Relacje pojawiły się także w TV Polonia oraz w mediach własnych ZUS.

W 2011 r. nawiązano stałą współpracę z portalem internetowym dla emerytów. Co miesiąc na stronie [www.dlaemeryta.pl](http://www.dlaemeryta.pl) publikowane były materiały dotyczące świadczeń emerytalnych. Ponadto eksperci ZUS udzielali telefonicznych porad czytelnikom serwisu.

W omawianym okresie, na antenie TVP1 wyemitowano 40 odcinków programu z cyklu „ZUS dla Ciebie”. Eksperti ZUS wyjaśniali w audycjach najnowsze zmiany w przepisach, informowali o świadczeniach przysługujących ubezpieczonym, pomagali płatnikom wypełniać obowiązki. Poszczególne odcinki programu „ZUS dla Ciebie” można oglądać na salach obsługi klienta ZUS, które wyposażone są w nowoczesny system kierowania ruchem (system ten wdrażany jest stopniowo w całym Zakładzie).

Działania w obszarze komunikacji społecznej polegały również na kontynuowaniu działalności wydawniczej (w 2011 r. opublikowano 67 pozycji nieperiodycznych o łącznym nakładzie 1.523.318 egzemplarzy oraz 7 periodyków o łącznym nakładzie 1.272.540 egzemplarzy). Pozycje nieperiodyczne poświęcone były różnym zagadnieniom z zakresu ubezpieczeń społecznych. Były to książki, broszury, ulotki, plakaty. W obszarze pozycji periodycznych kontynuowano wydawanie m.in. miesięcznika „Z życia ZUS”,

miesięcznika „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i Praktyka”, kwartalnika „Biuletyn Informacyjny ZUS”, kwartalnika „Prewencja i Rehabilitacja”.

W aktualne informacje dotyczące obszaru działalności ZUS zasilany był serwis internetowy ZUS – [www.zus.pl](http://www.zus.pl). Ponadto rzecznik prasowy prowadził 2011 r. blog i mikroblog internetowy, na których publikowane były informacje dotyczące działalności Zakładu, a także felietony publicystyczne popularyzujące wiedzę o systemie ubezpieczeń społecznych i roli ZUS.

Rozpoczęto także intensywne prace nad utworzeniem Centrum Zarządzania Wiedzą. Celem CZW jest dostarczanie klientom Zakładu aktualnych informacji w zakresie ubezpieczeń społecznych i działalności Zakładu, natomiast pracownikom ZUS aktualnych informacji pomocnych przy wykonywaniu ich codziennych obowiązków. Centrum usprawni działania Zakładu w ramach zarządzania kanałami informacyjnymi.

## **9. Współpraca międzynarodowa**

W roku 2011 główne kierunki współpracy międzynarodowej Zakładu dotyczyły:

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

Od kwietnia 2011 roku Prezes ZUS pełni funkcję przewodniczącego Europejskiej Sieci ISSA. Pierwsze spotkanie Europejskiej Sieci ISSA pod przewodnictwem Prezesa ZUS odbyło się we wrześniu 2011 roku w Stambule. Ponadto Prezes ZUS uczestniczył w posiedzeniu Biura ISSA (Genewa) i przewodniczył Komisji Kontroli ISSA (Genewa).

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

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

- „Ubezpieczenie chorobowe i reintegracja rynku pracy”;

- „Ochrona socjalna pracowników migrujących w kontekście globalizacji”;
- „Modernizacja społeczna – nowa polityka socjalna”;

oraz w Światowym Kongresie ISSA nt. „Bezpieczeństwo i zdrowie w pracy”.

ZUS współpracuje także z Europejską Platformą Zabezpieczenia Społecznego (ESIP). ZUS stał się członkiem tej organizacji z chwilą przystąpienia Polski do UE. Głównym celem jej działalności jest pobudzenie do współpracy i wymiany doświadczeń w zakresie funkcjonowania krajowych systemów zabezpieczenia społecznego. W ramach współpracy z ESIP przedstawiciel Zakładu został wybrany na przewodniczącego Komitetu emerytalno-rentowego. Spotkania Komitetu emerytalno-rentowego odbywały się co kwartał w Brukseli.

W ramach prac, prowadzonych przez Komisję Administracyjną i związanych z wdrożeniem Wspólnotowego Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI), przedstawiciele Zakładu uczestniczyli w pracach grup roboczych mających na celu określenie struktury i zakresu danych w dokumentach elektronicznych SED, a także przepływu tych dokumentów.

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

W ramach współpracy z Państwowym Funduszem Ubezpieczeń Społecznych Litwy (SODRA) podpisany został - w kwietniu 2011 r. w Warszawie - Protokół o współpracy ZUS-SODRA na 2011 rok. Realizując powyższe, na Litwie (czerwiec 2011 r.) i w Warszawie (wrzesień 2011 r.) odbyły się konsultacje, których tematem były zadania realizowane przez Departament Legislacyjno-Prawny, Departament Kontroli Wewnętrznej oraz problemy związane z wdrożeniem reformy emerytalnej.

Współpraca ZUS z Funduszem Emerytalno-Rentowym Federacji Rosyjskiej (FERR) prowadzona była w ramach realizacji Memorandum o współpracy między obiema instytucjami, podpisanego 2 czerwca 2011 roku. W lipcu 2011 r. delegacja ZUS uczestniczyła w Moskwie w dwustronnym seminarium dotyczącym procedur związanych z obsługą klientów obu instytucji oraz ewidencją składek na kontach osób ubezpieczonych, a w październiku 2011 r. delegacja rosyjska odbyła w ZUS konsultacje nt. poboru składek, kontroli płatników składek i tworzenia budżetu instytucji. Ponadto w sierpniu 2011 r. delegacja ZUS uczestniczyła w Rosji w trójstronnym polsko-niemiecko-rosyjskim forum poświęconym kierunkom rozwoju współczesnych systemów emerytalnych.

W ramach realizacji Deklaracji o współpracy między ZUS a Państwowym Zakładem Zabezpieczenia Społecznego Bułgarii w 2011 r. odbyły się dwa spotkania, których tematem były zagadnienia związane z orzekaniem o niezdolności do pracy, przyznawaniem i wypłatą świadczeń emerytalno-rentowych, kontrolą i wypłatą świadczeń krótkoterminowych oraz zarządzaniem zasobami ludzkimi.

Ponadto, w 2011 r. przedstawiciele Centrali ZUS jako instytucji łącznikowej w zakresie spraw podlegających koordynacji zorganizowali i przeprowadzili rozmowy robocze w ZUS z:

- holenderską instytucją łącznikową *Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen* (12-13.05.2011 r. w Warszawie);
- turecką instytucją ubezpieczeniową *Sosyal Güvenlik Kurumu* (27.06-08.07.2011 r. w Warszawie).

Współpraca z Państwowym Funduszem Ochrony Socjalnej Azerbejdżanu, oparta na zawartym w 1995 r. Porozumieniu o współpracy, realizowana była w formie dwóch konsultacji odbytych w maju 2011 r. (w Warszawie i w Baku), których tematem były konta indywidualnego przebiegu ubezpieczenia, kapitałowy element ubezpieczenia emerytalnego oraz sprawozdawczość elektroniczna ze strony pracodawców wobec instytucji ubezpieczeniowych.

W czerwcu 2011 r. przebywała z wizytą w ZUS, w ramach realizacji Protokołu o współpracy zawartego z Narodową Kasą Ubezpieczeń Społecznych Mołdawii, delegacja tego kraju. Członkowie delegacji zapoznali się z zasadami reformy emerytalnej w Polsce, potwierdzaniem okresów ubezpieczenia, przyznawaniem i wypłatą zasiłków chorobowych oraz z zadaniami realizowanymi przez Departament Legislacyjno-Prawny.

Współpraca w ramach podpisanego Protokołu o współpracy na rok 2011 z Niemiecką Instytucją Ubezpieczenia Emerytalno-Rentowego (DRV Bund) opierała się głównie na organizacji Polsko-Niemieckich Dni Poradnictwa (Kolonia, Poznań) i Dni Poradnictwa Przygranicznego (Słubice, Zgorzelec, Szczecin, Frankfurt, Berlin, Górlitz). Dodatkowo w ramach polsko-niemieckich grup konsultacyjnych odbyły się spotkania obejmujące następujące tematy: audyt wewnętrzny, zagadnienia legislacyjno-prawne, kontroling i IT.

W 2011 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuował (zapoczątkowaną w 2010 roku) organizację Dni Poradnictwa dla Polonii zamieszkałej w państwach członkowskich Unii Europejskiej. Dni Poradnictwa były organizowane we współpracy z polskimi placówkami dyplomatycznymi. Celem tych Dni jest popularyzacja wiedzy o polskim systemie zabezpieczenia społecznego oraz o prawach i obowiązkach wynikających ze stosowania przez

Polskę wspólnotowych przepisów w zakresie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. Dni Poradnictwa w roku 2011 odbyły się w Belgii, Francji i we Włoszech.

Ponadto, z dniem 1 stycznia 2011 r. wdrożono do realizacji postanowienia rozporządzenia nr 1231/2010 rozszerzające zakres podmiotowy rozporządzenia (WE) nr 883/2001 i rozporządzenia (WE) nr 987/2009 na obywateli państw trzecich (tj. obywateli państw niebędących państwami członkowskimi Unii Europejskiej), którzy nie są jeszcze objęci tymi rozporządzeniami jedynie ze względu na swoje obywatelstwo.

### **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 ubezpieczonych, potwierdzania przebiegu ubezpieczeń dla celów świadczeń z ubezpieczeń społecznych i wyjaśnianie przyczyn nieprzekazywania składek do otwartych funduszy emerytalnych.

Niezależnie od powyższych zadań, Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2011 roku realizował następujące zadania:

- zgodnie z art. 40a ust. 1 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, od 1 maja 2011 r. w ramach konta ubezpieczonego będącego członkiem OFE lub niebędącego członkiem OFE, ale mającego obowiązek przystąpienia do OFE, Zakład prowadzi subkonto, na którym – poczynając od składek należnych za maj 2011 r. – ewidencjonuje informacje o zwaloryzowanych składkach i odsetkach za zwłokę;
- zgodnie z art. 40e ust. 1 ww. ustawy, zwaloryzowane składki i odsetki za zwłokę zewidencjonowane na subkoncie (prowadzonym przez Zakład w ramach konta ubezpieczonego) podlegają podziałowi – na podstawie przekazanego zawiadomienia z OFE – w razie rozvodu, unieważnienia małżeństwa albo śmierci.

Ponadto w 2011 roku:

- wysłano 10.037.758 informacji o stanie konta osoby ubezpieczonej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych za rok 2009 (kontynuacja wysyłki informacji rozpoczętej w 2010 r.) oraz 19.029.463 informacje o stanie konta osoby ubezpieczonej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych za rok 2010;
- przeprowadzono dwa losowania do OFE:
  - 31 stycznia 2011 r. (wezвано do zawarcia umowy z OFE 433.705 tysięcy ubezpieczonych, losowanie przeprowadzono dla 211.782 ubezpieczonych);
  - 29 lipca 2011 r. (wezвано do zawarcia umowy z OFE 204.934 tysiące ubezpieczonych, losowanie przeprowadzono dla 109.275 ubezpieczonych);
- skierowano 136.513 zawiadomień o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2011/2012;
- wydano 130.021 decyzji administracyjnych w sprawach spornych;
- rozpatrzono 134.905 wniosków o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie;
- wydano 1.161.685 zaświadczeń i poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego;
- sporządzono 1.407.797 dokumentów z urzędu;
- potwierdzono 309.749 formularzy E-101 i A1 – zaświadczenia o ustawodawstwie właściwym;
- wydano 2.603 formularze E-104 – zaświadczenia dotyczące sumowania okresów ubezpieczenia, zatrudnienia lub zamieszkania;
- zawarto 2.560 porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych;
- wydano 1.518 zaświadczeń W/NOR o podleganiu polskiemu ustawodawstwu z zakresu zabezpieczenia społecznego dla osób zatrudnionych na statkach pływających pod banderą Norwegii;
- załatwiono 425 wniosków o objęcie dobrowolnymi ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi obywateli polskich zatrudnionych na statkach pod banderą norweską zarejestrowanych w Norwegian International Ship Register (NIS).

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

### 2.1. Świadczenia emerytalno-rentowe

W 2011 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7,3 mln osób. Zmiany w strukturze wypłacanych emerytur i rent obrazuje poniższe zestawienie:

Świadczenia emerytalno-rentowe wypłacane przez ZUS	XII 2010r.		XII 2011r.		
	w tys.	w %	w tys.	w %	XII 2010 = 100%
Ogółem* z tego:	7.633,1	100,0	7.542,8	100,0	98,8
Emerytury**	5.158,4	67,6	5.122,6	67,9	99,3
Renty z tytułu niezdolności do pracy	1.204,9	15,8	1.148,8	15,2	95,3
Renty rodzinne	1.269,8	16,6	1.271,4	16,9	100,0

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

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

Tabela 6. Zmiany w strukturze wypłacanych emerytur i rent w latach 2010-2011

Zauważa się nieznaczną tendencję spadkową w liczbie wypłacanych świadczeń, z wyjątkiem rent rodzinnych, których poziom jest niemal identyczny, jak w roku 2010.

W okresie sprawozdawczym do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem 532,2 tys. wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne oraz o przyznanie emerytury, renty, renty socjalnej zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS, w tym:

- 404,2 tys. wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne, a mianowicie:
  - 351,0 tys. wniosków o emerytury i renty;
  - 19,5 tys. wniosków o renty socjalne;
  - 33,7 tys. o świadczenia przedemerytalne;
- 128,0 tys. wniosków o przyznanie emerytury, renty, renty socjalnej zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS, a mianowicie:
  - 126,0 tys. o emerytury i renty;
  - 2,0 tys. o renty socjalne.

W porównaniu do 2010 roku zauważa się o 2,1 tys. (tj. o 1,7%) wzrost liczby wniosków o przyznanie emerytury, renty, renty socjalnej zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS oraz odnotowano spadek wpływu wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty o 120,1 tys., tj. o 25,5 % i rent socjalnych o 3,0 tys., tj. o 13,4%.

Nastąpił natomiast wzrost wpływu wniosków pierwszorazowych o świadczenia przedemerytalne o 5,3 tys. (tj. o 18,6 %).

Oprócz wniosków o przyznanie nowych świadczeń, w 2011 r. wpłynęło 4.682,6 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych dotyczących emerytur, rent, rent socjalnych oraz zasiłków i świadczeń przedemerytalnych (zwanymi dalej wnioskami zamiennymi), w tym w sprawach:

- emerytur i rent – 4.505,2 tys. wniosków;
- rent socjalnych – 108,8 tys. wniosków;
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 68,6 tys. wniosków.

W porównaniu do 2010 roku, w 2011 r. nastąpił wzrost liczby wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych o 254,3 tys., tj. o 5,95 %.

Oprócz wniosków o przyznanie lub przeliczenie emerytur, rent, świadczeń przedemerytalnych i rent socjalnych, wpłynęło 135,4 tys. wniosków o pozostałe świadczenia, w tym:

- 119,3 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych;
- 2,4 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC;
- 13,6 tys. wniosków o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych;
- 0,4 tys. wniosków o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych.

W porównaniu do 2010 roku, w 2011 r. nastąpił niewielki wzrost liczby wniosków w sprawie tych świadczeń o 269, tj. 0,2%.

Niezależnie od realizacji zgłaszanych wniosków o świadczenia, w 2011 roku zostało załatwionych 1.839,0 tys. spraw z urzędu, w tym 58,5 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu.

W porównaniu do roku 2010, w roku 2011 nastąpił wzrost spraw załatwionych z urzędu o 867,9 tys., tj. o 89,4%, w tym dot. emerytur przyznanych z urzędu o 33,6 tys., tj. o 135,0%.

W 2011 roku oddziały ZUS wydały 497,7 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych, w tym 356,3 tys. decyzji przyznających,



a 141,4 tys. decyzji odmownych. W porównaniu do 2010 roku, w 2011 r. nastąpił wzrost o 7,9 tys. (tj. o 1,6%) wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych. Oddziały ZUS wydały ogółem:

- 240,7 tys. decyzji w sprawie emerytur, w tym 176,9 tys. decyzji przyznających;
- 95,6 tys. decyzji w sprawie rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych), w tym 49,0 tys. decyzji przyznających;
- 99,6 tys. decyzji w sprawie rent rodzinnych (bez rent powypadkowych), w tym 90,0 tys. decyzji przyznających;
- 6,3 tys. decyzji w sprawie rent wypadkowych, w tym 3,3 tys. decyzji przyznających;
- 1,7 tys. decyzji w sprawie rent rodzinnych wypadkowych, w tym 0,9 tys. decyzji przyznających;
- 21,2 tys. decyzji w sprawie rent socjalnych, w tym 11,7 tys. decyzji przyznających;
- 32,7 tys. decyzji w sprawie świadczeń przedemerytalnych, w tym 24,4 tys. decyzji przyznających.

W 2011 roku oddziały ZUS załatwiły ogółem 4.632,5 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, w tym w sprawach:

- emerytur i rent – 4.457,1 tys. wniosków;
- rent socjalnych – 107,2 tys. wniosków;
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych – 68,2 tys. wniosków.

W porównaniu do 2010 roku, w 2011 r. nastąpił wzrost liczby załatwionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych o 197,8 tys. (tj. o 4,5 %).

W 2011 roku przyznano po raz pierwszy i podjęto wypłatę:

- emerytury - 102,5 tys. osobom;
- renty z tytułu niezdolności do pracy - 47,8 tys. osobom.

Pomimo okresowego znaczącego obciążenia dodatkowymi zadaniami, wynikającymi ze zmiany przepisów, terminowość realizacji wniosków emerytalno-rentowych w 2011 roku w stosunku do 2010 r. wzrosła i osiągnęła poziom 99,28% (w 2010 r. wynosiła 98,22%).

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 2011 roku realizowano:

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

Oddziały ZUS dokonały również rocznego rozliczenia tego podatku za 2010 rok, sporządzając informację podatkową o łącznej kwocie dochodów i kwocie odliczonych zaliczek na podatek oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne. Informacje podatkowe za 2010 rok zostały przekazane w ustawowym terminie, tj. do końca lutego 2011 roku. W tym terminie dokonano także rocznego rozliczenia podatku dla 7.707,8 tys. świadczeniobiorców.

W roku 2011 dokonano również rozliczenia emerytur i rent podlegających zawieszaniu lub zmniejszaniu w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2010 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2010/2011.

Przeciętna miesięczna liczba zawieszonych lub zmniejszonych świadczeń z tytułu osiągniętych przychodów w roku 2011 wyniosła ogółem – 47,5 tys., w tym: przeciętna miesięczna liczba zawieszonych świadczeń wyniosła – 5,7 tys., a przeciętna miesięczna liczba zmniejszonych świadczeń – 41,8 tys.

Obsługa świadczeń emerytalno-rentowych wiązała się także z przyznawaniem i wypłatą dodatków do emerytur i rent, tj. dodatku pielęgnacyjnego, dodatku dla sierot zupełnych, dodatku kombatanckiego, dodatku kompensacyjnego, dodatku za tajne nauczanie oraz innych świadczeń, tj. ryczałtu energetycznego, świadczenia pieniężnego dla żołnierzy górników, świadczenia pieniężnego dla osób deportowanych do pracy przymusowej, ekwiwalentu węglowego dla emerytów i rencistów – byłych pracowników kolejowych, górników oraz byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych. Inwalidom wojennym i wojskowym posiadającym samochód Zakład dokonywał refundacji składek na obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej i składki na dobrowolne ubezpieczenie auto casco. W 2011 roku Prezes ZUS podjął decyzję o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla 5,1 tys. osób, z czego:

- 2,0 tys. decyzji pozytywnych (w tym dla 1,1 tys. osób przyznano świadczenia honorowe z tytułu ukończenia 100 lat życia);
- 3,1 tys. decyzji negatywnych.

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 o emeryturach i rentach z FUS (Dz. U. z 2009 r. Nr 153, poz. 1227, z późn. zm.)).

W związku z wejściem w życie przepisów ustawy z dnia 28 lipca 2011 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z FUS (Dz. U. z 2011 r. Nr 187, poz.1112), zmianie uległy od

23 września 2011 r. zasady ustalania po raz pierwszy kapitału początkowego i ponownego jego ustalenia, co spowodowało znaczący wzrost liczby wniosków w sprawie kapitału.

W 2011 roku zarejestrowano ogółem 555,7 tys. nowych wniosków o ustalenie, bądź przeliczenie kapitału początkowego, w tym:

- 308,3 tys. wniosków pierwszorazowych;
- 247,4 tys. wniosków ponownych.

W 2011 roku wydano 650,2 tys. decyzji w sprawie kapitału początkowego, w tym:

- 415,1 tys. decyzji pierwszorazowych o ustalenie kapitału początkowego;
- 235,1 tys. decyzji o ponownym ustaleniu kapitału początkowego.

Ponadto w 2011 r. przyznano 465 okresowych emerytur kapitałowych ze środków zgromadzonych w OFE. Emerytury te wypłacane są osobom, mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.

W okresie sprawozdawczym wpłynęło ponad 3,8 tys. wniosków o przyznanie emerytury pomostowej. Prawo do takich emerytur zostało ustalone dla 3,6 tys. osób. Natomiast wniosków o przyznanie nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego wpłynęło 483. W 456 przypadkach zostały przyznane takie świadczenia.

W 2011 r. przeprowadzono akcję waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych od 1 marca 2011 r., dla 7,4 mln emerytów i rencistów, w tym dla 0,8 tys. osób otrzymujących również okresową emeryturę kapitałową. Waloryzacja objęła ponadto 3,7 tys. osób pobierających emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne, 147,3 tys. osób pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne oraz 250,7 tys. osób pobierających renty socjalne.

W związku ze zmianą ustawy o emeryturach i rentach z FUS, wprowadzoną przepisami ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o zmianie ustawy o finansach publicznych oraz niektórych innych ustaw i polegającą na dodaniu do ustawy emerytalnej przepisu art. 103a, przewidującego zawieszenie wypłaty emerytury osobom kontynuującym zatrudnienie u dotychczasowego pracodawcy, w okresie od stycznia do października 2011 r. komórki pionu świadczeń emerytalno-rentowych w oddziałach ZUS prowadziły weryfikację emerytur pod kątem zawieszenia wypłaty od 1 października 2011 r.

## **2.2. Świadczenia krótkoterminowe**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych wypłaca świadczenia krótkoterminowe ubezpieczonym, których płatnicy składek zgłaszają do ubezpieczenia chorobowego nie więcej niż 20 ubezpieczonych, ubezpieczonym prowadzącym działalność pozarolniczą i osobom z nimi

współpracującym, ubezpieczonym będącym duchownymi, osobom uprawnionym do zasiłków za okres po ustaniu tytułu ubezpieczenia. Pozostałym ubezpieczonym prawo do świadczeń ustalają i świadczenia te wypłacają płatnicy składek, którzy zaliczają wypłacone kwoty w ciężar składek na ubezpieczenia społeczne.

W 2011 r. rozpatrywanie uprawnień do zasiłków z ubezpieczeń społecznych i ich wypłata odbywała się z wykorzystaniem funkcjonalności aplikacji zasiłkowych, działających w ramach KSI ZUS. W okresie sprawozdawczym zrealizowano 4.411,8 tys. wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych, w tym:

- 4.021,9 tys. zasiłków z ubezpieczenia chorobowego;
- 92,3 tys. zasiłków z ubezpieczenia wypadkowego;
- 297,6 tys. zasiłków pogrzebowych.

W 2011 r., w porównaniu do 2010 r., nastąpił wzrost liczby wypłat o 309,2 tys., tj. o 7,5 %. Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych był bardzo wysoki. Wyniósł 99,82% i był wyższy o 0,77 % w stosunku do 2010 r.

Zadaniem komórek zasiłków w terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS jest, oprócz realizacji wypłat zasiłków, wspieranie płatników składek w realizacji wypłat świadczeń poprzez wydawanie decyzji w sprawie prawa do świadczeń i ich wysokości, udzielanie wyjaśnień, prowadzenie szkoleń dla pracowników realizujących u płatników składek zadania z tym związane. ZUS ma również obowiązek wydawania decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym. Wskaźnik terminowości wydawania decyzji i wyjaśnień był bardzo wysoki (wyniósł 99,95%). W wyniku kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS, zakwestionowano orzeczenia obejmujące 206,7 tys. dni i pozbawiono prawa do zasiłku chorobowego za 157,9 tys. dni na kwotę 10.754,6 tys. zł. Na podstawie tych orzeczeń wydano 38,2 tys. decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmowie prawa do zasiłku chorobowego. W porównaniu do 2010 r., w 2011 r. nastąpił wzrost liczby dni, za które pozbawiono prawa do zasiłków o 34 tys., tj. o 27,5 % oraz wzrost kwoty zasiłków niewypłaconych w wyniku kontroli o 3.113,3 tys. zł., tj. o 40,74 %.

W 2011 r. przeprowadzono kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 136,5 tys. osób. W wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku 4,3 tys. osób na kwotę 4.151,7 tys. za 85,1 tys. dni. W porównaniu do 2010 r., w 2011 r. nastąpił wzrost liczby osób poddanych kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich o 67,6 tys., tj. o 98,2 %. Nastąpił także wzrost o 1,9 tys., tj. o 80 % liczby osób,

które pozbawiono prawa do zasiłku oraz wzrost kwoty zasiłków niewypłaconych w wyniku kontroli o 730,4 tys., tj. o 21,3 %.

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

- 162,9 tys. zasiłków chorobowych za 742,8 tys. dni, na kwotę 8.153,1 tys. zł;
- 5,3 tys. zasiłków opiekuńczych za 16,1 tys. dni, na kwotę 182,8 tys. zł.

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

- 410,2 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUA i ZIUA oraz dokumentów wyrejestrowujących ZWUA;
- 649,5 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących RCA i RSA.

W 2011 r., w porównaniu do 2010 r., wystawiono o 103,9 tys. (tj. 33,9 %) więcej dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących oraz o 135,2 tys. (tj. 26,3 %) więcej dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących.

W styczniu i lutym 2011 r. przekazano świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2010 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych. Akcją objętych zostało 983,6 tys. świadczeniobiorców.

W 2011 r. wydano 187,8 tys. decyzji o prawie do świadczenia rehabilitacyjnego, w tym 148,4 tys. decyzji przyznających.

W okresie sprawozdawczym w Centrali obsłużono w formie pisemnej 2,8 tys. spraw indywidualnych, które wpłynęły od ubezpieczonych i płatników składek.

W 2011 r. komórki zasiłków realizowały zadania instytucji właściwej w zakresie świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. W związku z wnioskami o świadczenia przysługujące według ustawodawstwa innych państw członkowskich UE, realizując przepisy rozporządzeń unijnych, w 2011 r. wystawiono 4,7 tys. osobom formularze E 001, E 104, E 115, E 116, E 117, E 118, E 125. Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował zadania instytucji łącznikowej w zakresie koordynacji świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. Ogółem załatwiono 542 sprawy, w tym sprawy związane z wnioskami o świadczenia przysługujące z ustawodawstwa innych państw członkowskich, rozliczaniem z instytucjami innych państw

członkowskich kosztów badań lekarskich oraz opiniowano projekty przepisów prawnych Unii Europejskiej.

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

W roku 2011 wyznaczone przez Prezesa Zakładu jednostki organizacyjne ZUS, realizujące umowy międzynarodowe (JRUM) i funkcjonujące w Oddziałach ZUS w: Łodzi, Nowym Sączu, Tarnowie, Opolu, Szczecinie i I Oddziale w Warszawie:

- załatwiały sprawy emerytalno-rentowe osób posiadających okresy ubezpieczenia przebyte w państwach członkowskich UE/EOG i innych państwach umownych, prowadząc postępowanie międzynarodowe we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi:
  - 26 państw członkowskich UE (Austrii, Belgii, Bułgarii, Cypru, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Litwy, Luksemburga, Łotwy, Malty, Niemiec, Portugalii, Rumunii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Węgier, Wielkiej Brytanii i Włoch);
  - 3 państw EOG (Islandii, Lichtensteinu, Norwegii);
  - Szwajcarii;
  - 10 państw umownych „pozaunijnych” (Australii, Bośni i Hercegowiny, Chorwacji, Czarnogóry, Kanady, Korei, Macedonii, Serbii, Ukrainy i USA);
- realizowały wypłaty polskich emerytur i rent podlegających koordynacji dla średniomiesięcznie 36,1 tys. osób zamieszkałych w Polsce (uprawnionych równocześnie do świadczeń zagranicznych z państw członkowskich UE/EOG i innych państw umownych) na kwotę 584.797 tys. zł. W stosunku do roku ubiegłego liczba wypłat wzrosła o 9,1%, a kwota wypłat o 13,3%;
- realizowały wypłaty polskich emerytur i rent dla średniomiesięcznie 29,1 tys. osób zamieszkałych za granicą w państwach członkowskich UE/EOG oraz państwach umownych spoza UE/EOG, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne - głównie w Niemczech (10,7 tys. wypłat), Francji (3,7 tys. wypłat), Republice Czeskiej (2,7 tys. wypłat), USA (2,9 tys. wypłat), Szwecji (1,7 tys. wypłat), Austrii (1,5 tys. wypłat) na kwotę 329.373,4 tys. zł. W stosunku do poprzedniego roku nastąpił wzrost liczby wypłat o 10,3% oraz wzrost kwoty wypłat o 14,9%;
- 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 85 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z ZSRR, Jugosławii i Czechosłowacji;

- wypłacały zasiłki pogrzebowe po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 1.304 decyzje w sprawach zasiłków pogrzebowych na kwotę 6.494,5 tys. zł.

Do ww. jednostek ZUS w 2011 r. wpłynęło łącznie 67 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie Rozporządzeń Wspólnotowych oraz bilateralnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, tj. o 21% więcej w stosunku do roku 2010, z tego:

- 60,8 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:
  - od osób zamieszkałych w Polsce (29,8 tys. wniosków);
  - od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG (20,4 tys. wniosków) - głównie w Niemczech (8,3 tys. wniosków), Szwecji (2 tys. wniosków), Austrii (1,9 tys. wniosków), Francji (1,2 tys. wniosków);
  - od osób zamieszkałych w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG oraz pozostałych państwach poza UE/EOG (10,6 tys.), głównie w Australii (6,2 tys. wniosków), USA (2,4 tys. wniosków) i w Kanadzie (1,9 tys. wniosków);
- 6,2 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce, posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG - głównie przebyte w Czechach (1,1 tys.) i Niemczech (1,1 tys.) oraz posiadających okresy ubezpieczenia w państwach, z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG – głównie w USA (1,1 tys.). W 2011 r. najwięcej wniosków (20,6 tys., tj. 30,8% wszystkich wniosków) o świadczenia podlegające koordynacji wspólnotowej otrzymał Oddział w Nowym Sączu.

Jednostki Realizujące Umowy Międzynarodowe (JRUM) wydały 58,9 tys. decyzji dotyczących polskich emerytur i rent (pierwszorazowych, zamiennych i odmownych) – o 26,8% więcej niż w 2010 roku, z tego: 29,7 tys. - osobom zamieszkałym za granicą i 29,2 tys. - osobom zamieszkałym w Polsce.

Od decyzji wydanych przez JRUM wpłynęło w 2011 r. 1.610 odwołań do sądu (2,7% wydanych decyzji). Do sądu przekazano 1.363 sprawy (2,3% wydanych decyzji). Sądy

wydały 1.299 orzeczeń, w tym 336 zmieniających decyzję ZUS (tj. 25,9% orzeczeń ogółem i 0,6% wydanych decyzji).

Poza wnioskami o świadczenia emerytalno-rentowe na podstawie umów międzynarodowych do JRUM wpłynęło 275,5 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. Ponadto 230.708 osobom udzielono bezpośrednio lub telefonicznie informacji w sprawach świadczeń międzynarodowych.

W 2011 r. JRUM w I O/ZUS w Warszawie pośredniczył w przekazywaniu średniomiesięcznie 2,6 tys. świadczeń zagranicznych osobom zamieszkałym w Polsce, emitując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach, w tym ok. 2,4 tys. świadczeń niemieckich, przekazywanych przez Urzędy Zaopatrzeń dla ofiar wojny oraz 0,1 tys. francuskich rent z ubezpieczenia dodatkowego.

Liczba świadczeń zagranicznych przekazywanych za pośrednictwem Zakładu zmalała w stosunku do roku 2010 o 0,7 tys., tj. o 21%.

W 2011 r. Zakład wypłacił 0,8 tys. świadczeń specjalnych w kwocie 2.049,1 tys. zł dla polskich kombatantów i osób represjonowanych (realizowanych na podstawie decyzji Prezesa Rady Ministrów RP). Świadczenia te, finansowane z budżetu państwa przekazywane są kwartalnie osobom uprawnionym przez JRUM w I Oddziale ZUS w Warszawie, za pośrednictwem Ministerstwa Spraw Zagranicznych i placówek konsularnych RP w państwach zamieszkania polskich kombatantów. Kwartalna wysokość świadczeń specjalnych wynosi 24% kwoty bazowej. Liczba wypłacanych świadczeń zmniejszyła się w stosunku do 2010 roku o 891, tj. o 21,7%.

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

#### *Orzecznictwo lekarskie*

W 2011 r. ogólna liczba orzeczeń wydanych przez lekarzy orzeczników uległa zwiększeniu. W roku sprawozdawczym, lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1.255,9 tys. orzeczeń (o 8% więcej niż w 2010 r.).

Z łącznej liczby orzeczeń lekarzy orzeczników 472,6 tys. zostało wydanych w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich. Liczba ta wzrosła w porównaniu z rokiem 2010 o 31%. W 34,5 tys. przypadkach – co stanowi 7,3% wydanych w tych sprawach orzeczeń –



wystawione zostało przez lekarzy orzeczników zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy (w roku 2010 odsetek ten wynosił 8,8%).

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 2011 r. łącznie 81,5 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (spadek o 4% w porównaniu z rokiem 2010).

Komisje lekarskie Zakładu wydały w 2011 r. łącznie 81 tys. orzeczeń (o 11% mniej niż w roku 2010). Z liczby tej, 69,2 tys. orzeczeń (tj. 85,5%) zostało wydanych w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną (w roku 2010 odsetek ten wynosił 88,4%).

W roku 2011 zmniejszyła się liczba odwołań do sądu pracy i ubezpieczeń społecznych od decyzji organu rentowego, wydanych na podstawie orzeczenia lekarza orzecznika i komisji lekarskiej. W 2011 r. do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 34,1 tys. odwołań (o 11,6% mniej niż w roku 2010). Sądy wydały w tych sprawach 36,3 tys. wyroków (o 6,2% mniej niż w roku 2010), uwzględniając odwołanie ubezpieczonego w 10,6 tys. przypadkach, co stanowi 29,3% wyroków wydanych w tych sprawach w 2011 r. (dla porównania w roku 2010 odsetek ten wynosił 28,3 %).

W Centrali, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa o niezdolności do pracy, rozpatrzonych zostało 7,5 tys. spraw (o 17,2% więcej niż w roku 2010) oraz przeprowadzono 31 kontroli funkcjonalnych w terenowych jednostkach organizacyjnych Zakładu (o 19% więcej niż w roku 2010).

#### *Prewencja rentowa*

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2011 r. zaplanowano kwotę w wysokości 174.000 tys. zł. Wydatki wyniosły 166.735 tys. zł., co stanowi 95,82 % środków finansowych przeznaczonych na ten cel. W 2011 r. nastąpił wzrost wykorzystania środków o 1,13% w stosunku do 2010 r.

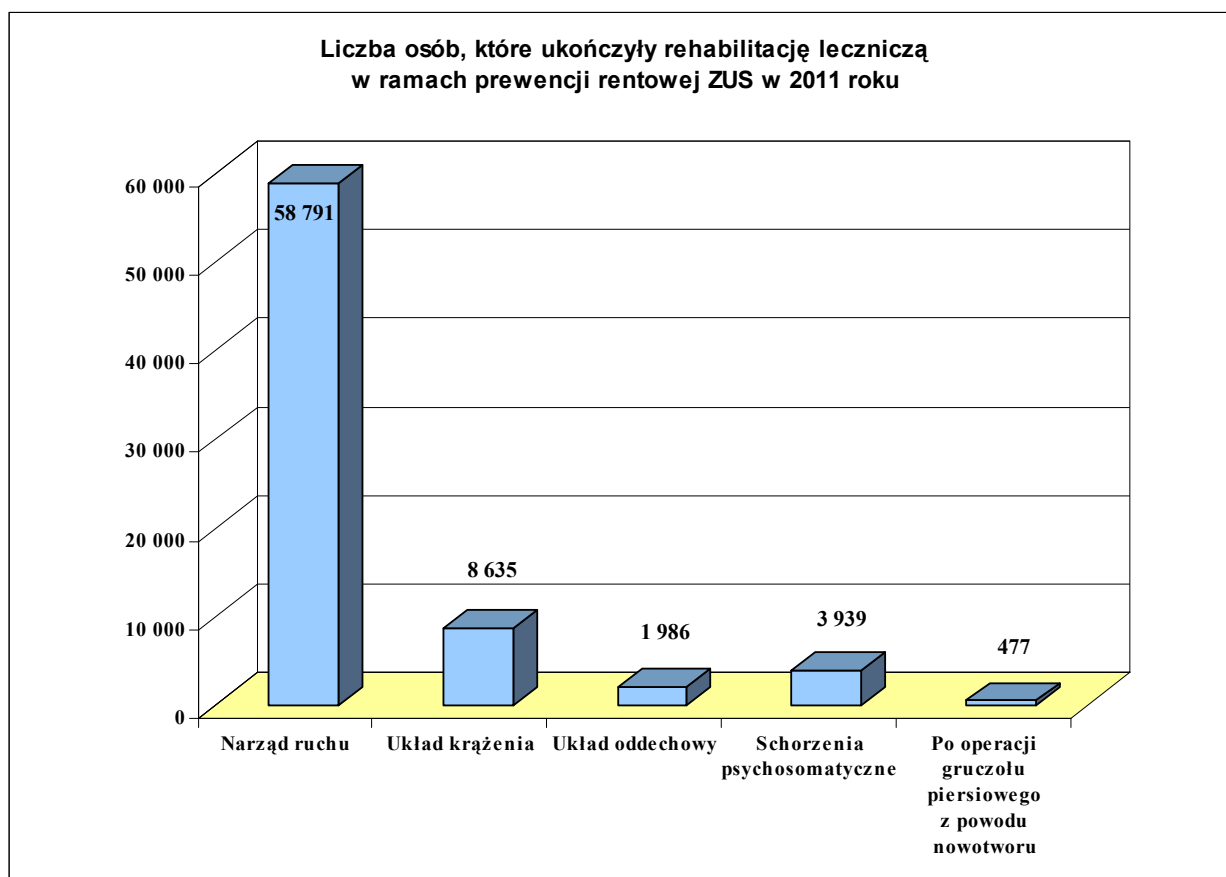
Podstawowymi zadaniami realizowanymi z zakresu prewencji rentowej było:

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

Rehabilitację leczniczą, w ramach prewencji rentowej w 2011 r., ukończyło 73.828 ubezpieczonych skierowanych do ośrodków rehabilitacyjnych.

W 2011 r. rehabilitacja prowadzona była w następujących grupach schorzeń:

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



Wykres 4. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS w 2011 r.

W celu utrzymania wysokiej jakości usług rehabilitacyjnych, zgodnie z określonymi przez Zakład wymaganiami, przeprowadzonych zostało 116 kontroli umów zawartych z ośrodkami świadczącymi usługi rehabilitacyjne.

W 2011 roku przeprowadzono kontrole w 15 oddziałach ZUS w wydziałach orzecznictwa i prewencji w zakresie przebiegu spraw dotyczących rehabilitacji w ramach prewencji rentowej. W przypadku 7 oddziałów ZUS nie stwierdzono nieprawidłowości, w 7 oddziałach stwierdzono nieprawidłowości o istotności 1, natomiast w 2 oddziałach stwierdzono nieprawidłowości o istotności 2.

W ramach działań upowszechniających wiedzę o programie rehabilitacji leczniczej Zakład Ubezpieczeń Społecznych dofinansował 9 konferencji naukowych, co stanowi wzrost o 125% w stosunku do roku 2010. W dofinansowanych konferencjach uczestniczyli przedstawiciele Zakładu. Udział w nich umożliwia upowszechnianie informacji o prowadzonym przez ZUS programie rehabilitacji leczniczej i jest okazją do pozyskania wiedzy na temat najnowszych osiągnięć w tych dziedzinach medycyny, które są podstawą prowadzonej rehabilitacji oraz wykorzystania dobrych praktyk w prowadzonym przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych programie rehabilitacji leczniczej.

#### *Prewencja wypadkowa*

Na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej w 2011 roku zaplanowano kwotę w wysokości 3.500 tys. zł. Wydatki wyniosły 3.239,82 tys. zł., co stanowi 92,57 % środków finansowych planowanych na ten cel. W 2011 roku nastąpił wzrost wykorzystania środków finansowych przeznaczonych na tę działalność o 0,54 %.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował zadania z zakresu prewencji wypadkowej poprzez:

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

W ramach przydzielonych środków finansowych na prewencję wypadkową w 2011 r., Zakład prowadził działalność upowszechniającą wiedzę o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz promujące właściwe podejście w dziedzinie bezpieczeństwa miejsca pracy, m.in. poprzez zorganizowanie ponad 203 szkoleń skierowanych głównie do pracodawców, co stanowi wzrost o 6,84% w stosunku do liczby szkoleń przeprowadzonych w 2010 r. W powyższych szkoleniach uczestniczyło ponad 4,5 tys. osób.

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 kontynuował współpracę, m.in. z Państwową Inspekcją Pracy, Centralnym Instytutem Ochrony Pracy – Państwowym Instytutem Badawczym oraz Wyższym Urzędem Górniczym. We współpracy z Państwową Inspekcją Pracy, Zakład przeprowadził III etap kampanii informacyjnej nt. „Bezpieczeństwo pracy w budownictwie – upadki i poślizgnięcia” oraz aktywnie uczestniczył w programach prewencyjnych skierowanych do pracodawców.

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

Na dzień 1 stycznia 2011 r. liczba kont płatników w Centralnym Rejestrze Płatników ogółem wynosiła 5.439.624, w tym kont aktywnych – 2.508.733. Natomiast na dzień 31 grudnia 2011 r. liczba kont płatników w Centralnym Rejestrze Płatników ogółem wynosiła 5.708.821, w tym kont aktywnych – 2.279.011. W roku 2011 średnio miesięcznie było 5.378.697 kont ogółem, w tym aktywnych – 2.479.920. Średnia miesięczna liczba płatników, którzy przesłali komplet dokumentów rozliczeniowych wynosiła 2.251.557.

Liczba osób zarejestrowanych w Centralnym Rejestrze Ubezpieczonych wg stanu na dzień 1 stycznia 2011 r. wynosiła:

- 14.873.490 osób podlegających ubezpieczeniom społecznym i zdrowotnemu;
- 9.338.483 osoby podlegające tylko ubezpieczeniu zdrowotnemu.

Natomiast liczba osób zarejestrowanych w Centralnym Rejestrze Ubezpieczonych wg stanu na dzień 31 grudnia 2011 r. wynosiła:

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

#### **5. Realizacja dochodów**

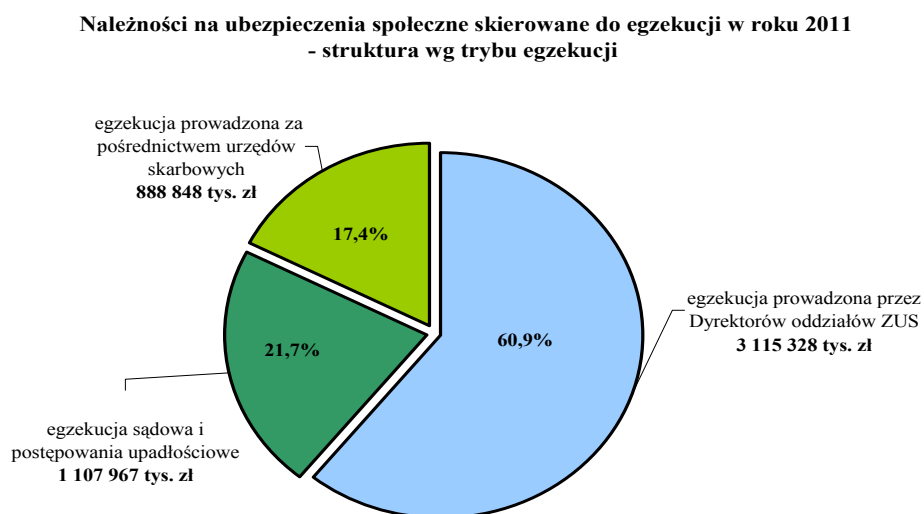
Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2011 r., wykorzystując posiadane uprawnienia i dostępne środki prawne, prowadził przymusowe oraz bezegzekucyjne dochodzenie należności z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne, z uwzględnieniem przepisów dotyczących pomocy publicznej.

Wskaźnik ściągальności składek za 2011 rok wyniósł 99,4% i uległ zwiększeniu o 0,9 punktu procentowego w odniesieniu do roku 2010.

Łączny stan zadłużenia z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne (z zobowiązaniami do OFE) na dzień 31 grudnia 2011 r. wynosił 15.201.167 tys. zł.

Do przymusowego dochodzenia Zakład skierował w 2011 r. 2,9 mln tytułów na kwotę 5.112.144 tys. zł zadłużeń z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne, tj. o 19% wyższą w stosunku do roku 2010.

Poniższy wykres obrazuje strukturę należności na ubezpieczenia społeczne skierowanych do przymusowego dochodzenia w 2011 r.

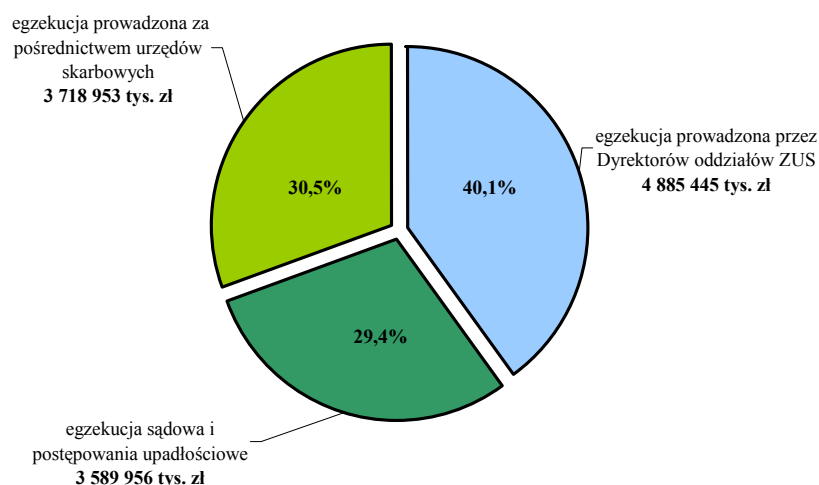


Wykres 5. *Struktura należności na ubezpieczenia społeczne skierowanych do przymusowego dochodzenia w 2011 r.*

Łącznie w 2011 roku działaniami egzekucyjnymi objęte były należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w kwocie 12.194.354 tys. zł i jest to kwota wyższa o ponad 16% w stosunku do roku 2010.

Poniższy wykres obrazuje strukturę należności na ubezpieczenia społeczne objętych przymusowym dochodzeniem w 2011 r.

**Należności na ubezpieczenia społeczne objęte egzekucją w roku 2011  
- struktura wg trybu egzekucji \*)**



\*) należności objęte egzekucją na początek okresu prawodawczego + należności skierowane do egzekucji w danym roku

Wykres 6. *Struktura należności na ubezpieczenia społeczne objętych przymusowym dochodzeniem w 2011 r.*

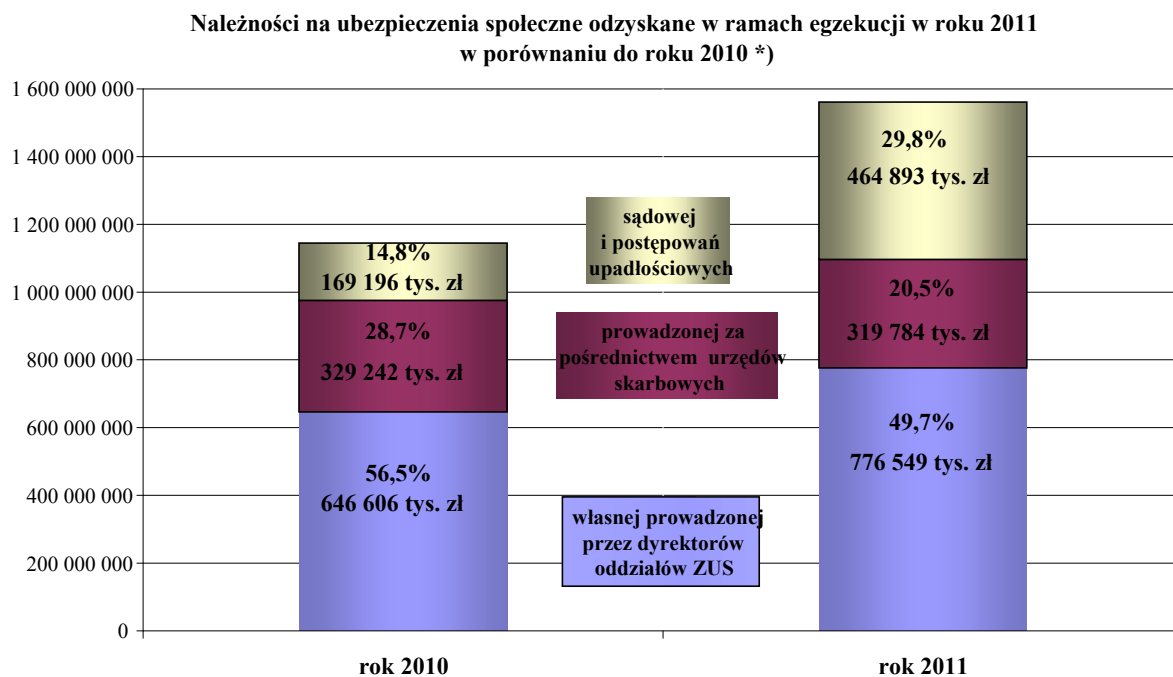
W wyniku działań egzekucyjnych, w 2011 roku odzyskano należności na ubezpieczenia społeczne na kwotę 1.561.226 tys. zł, tj. o ponad 36 % więcej niż w 2010 roku.

Poniższe zestawienie obrazuje wpływy na ubezpieczenia społeczne w latach 2010-2011 w związku z wdrożonym postępowaniem egzekucyjnym.

Lp.	Wyszczególnienie wpływów na ubezpieczenia społeczne	Rok 2010	Rok 2011	Wskaźnik (%) 3:2
		kwoty w tys. zł		
1.	<b>Ogółem</b>	<b>1.145.044</b>	<b>1.561.226</b>	<b>136,3</b>
2.	<b>Razem wpłaty z egzekucji</b>	<b>847.727</b>	<b>1.167.053</b>	<b>137,7</b>
3.	<b>Razem dobrowolne wpłaty</b>	<b>297.317</b>	<b>394.173</b>	<b>132,6</b>
4.	w ramach egzekucji „własnej”	466.666	530.966	113,8
4a.	dobrowolne wpłaty dokonane przez dłużników po wdrożeniu egzekucji „własnej”	179.940	245.583	136,5
5.	w ramach egzekucji prowadzonej przez urzędy skarbowe (US)	229.586	241.989	105,4
5a.	dobrowolne wpłaty dokonane przez dłużników po wdrożeniu egzekucji przez urzędy skarbowe (US)	99.656	77.795	78,1
6.	w ramach egzekucji sądowej i postępowań upadłościowych	151.475	394.098	260,2
6a.	dobrowolne wpłaty dokonane po wdrożeniu egzekucji sądowej i zgłoszeniu do postępowań upadłościowych	17.721	70.795	399,5

Tabela 7. *Wpływy na poczet należności na ubezpieczenia społeczne w latach 2010-2011 w związku z wdrożonym postępowaniem egzekucyjnym*

Poniższy wykres obrazuje porównanie należności na ubezpieczenia społeczne odzyskanych w latach 2010 – 2011 w związku z wdrożonym postępowaniem egzekucyjnym.



\*) kwoty ściągnięte przez organ egzekucyjny + dobrowolne wpłaty dokonane przez dłużników po wdrożeniu egzekucji

Wykres 7. Zestawienie należności na ubezpieczenia społeczne odzyskanych w latach 2010 i 2011 w związku z wdrożonym postępowaniem egzekucyjnym

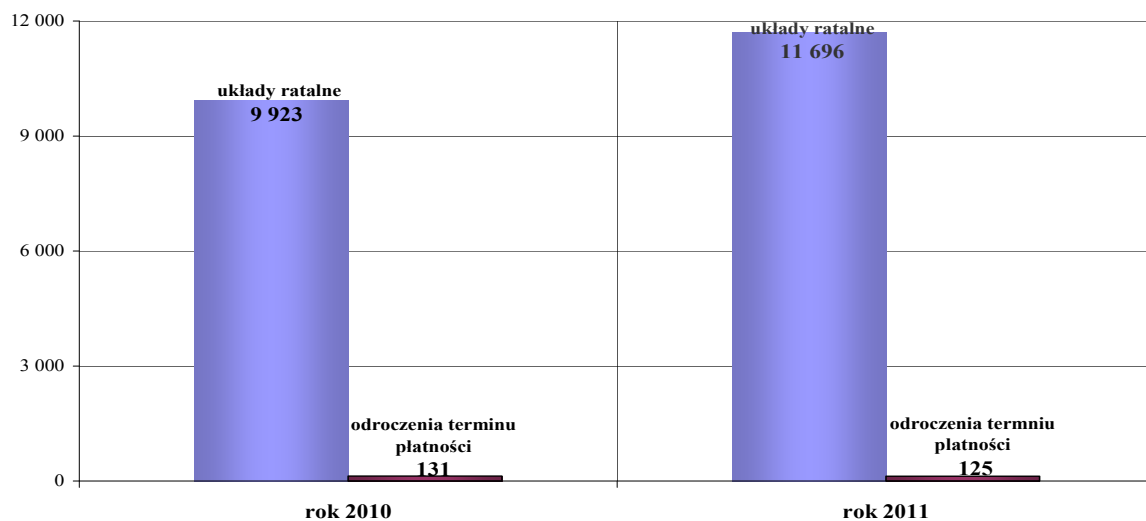
Poza przymusowym dochodzeniem należności, Zakład prowadzi również działania pozaegzekucyjne zmierzające do odzyskania należności z tytułu składek. W 2011 roku w odniesieniu do należności z tytułu składek, do których poboru zobowiązany jest Zakład udzielono:

- 11.696 układów ratalnych na łączną kwotę 379.612 tys. zł;
- 125 odroczeń terminów płatności składek na kwotę 18.514 tys. zł.

Na poczet ulg udzielonych w 2011 roku oraz w latach poprzednich, wpłynęła ogółem kwota 368.120 tys. zł.

Poniższy wykres obrazuje liczbę udzielonych ulg w latach 2010-2011.

Liczba udzielonych ulg płatnikom składek w roku 2011 w porównaniu do roku 2010



Wykres 8. Liczba ulg udzielonych płatnikom składek na spłatę należności w latach 2010-2011

Natomiast poniższa tabela obrazuje kwoty umorzonych należności w latach 2010-2011.

(kwoty w tys. zł)

Wyszczególnienie- podstawy umorzenia	Umorzenia należności w roku:					
	2010			2011		
	razem	w tym:		razem	w tym:	
kwota składek wraz z dodatkową opłatą		kwota odsetek za zwłokę	kwota składek wraz z dodatkową opłatą		kwota odsetek za zwłokę	
Art. 28 i art. 28 ust 3a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art. 17 ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych	<b>146.303</b>	44.617	101.686	<b>26.217</b>	12.335	13.882
odrębne akty prawne (poza ustawą o s.u.s)	<b>64.992</b>	38.597	26.395	<b>22.790</b>	12.273	10.517
<b>razem</b>	<b>211.295<sup>*)</sup></b>	<b>83.214</b>	<b>128.081</b>	<b>49.007</b>	<b>24.608</b>	<b>24.399</b>

<sup>\*)</sup>na poziom należności umorzonych w roku 2010 miały wpływ m. in:

- realizacja przepisów ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz ustawy – Prawo bankowe (Dz. U. z 2009 r. Nr 71 poz. 609) (tzw. „matki”);
- umorzenie należności w sektorze przemysłu zbrojeniowego.

Tabela 8. Kwoty umorzonych należności w latach 2010-2011



## IV. INFORMACJE O DYSPONOWANIU ŚRODKAMI FINANSOWYMI FUNDUSZY

### 1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

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

W 2011 roku przychody Funduszu (wg wpływów) ukształtowały się na poziomie 159.797 mln zł, co stanowi 99,7% planu po zmianach oraz 99,3% planu i były wyższe od osiągniętych w 2010 r. o 2.189 mln zł. Wydatki Funduszu wyniosły 166.673 mln zł (99,9% planu) i były wyższe o 5.739 mln zł od wydatków poniesionych w 2010 r. Stan Funduszu w ciągu roku uległ zmniejszeniu o 5.750 mln zł.

#### 1.1. Przychody

W 2011 roku przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych wyniosły według przypisu 162.035.797 tys. zł (100,3% planu po zmianach) i były o 5.445.001 tys. zł niższe niż w roku poprzednim.

Wyszczególnienie	Wykonanie 2010 r.	Plan na 2011 r.	Plan po zmianach na 2011 r.	Wykonanie 2011 r.	5:4	5:3	5:2	Struktura przychodów	
								wg przy pisu	wg wpły wów
	w tys. zł				%				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Przychody</b>									
- przypis	167 480 798	162 055 546	161 621 758	162 035 797	100,3	100,0	96,7	100,0	x
- wpływ y	157 608 130	160 859 621	160 334 208	159 796 847	99,7	99,3	101,4	x	100,0
Składki na ubezpieczenia społeczne									
- przypis	89 761 923	96 491 882	103 705 350	103 388 185	99,7	107,1	115,2	63,8	x
- w pływ y	88 961 720	95 526 963	102 668 297	101 520 155	98,9	106,3	114,1	x	63,5
Dotacja z budżetu państw a	38 111 650	37 134 406	37 134 406	37 513 406	101,0	101,0	98,4	23,1	23,5
Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE	22 347 174	23 867 531	15 398 362	15 430 800	100,2	64,7	69,1	9,5	9,7
Środki z FRD	7 500 000	4 000 000	4 000 000	4 000 000	100,0	100,0	53,3	2,5	2,5
Pozostałe przychody									
- przypis	9 760 051	561 727	1 383 640	1 703 406	123,1	303,2	17,5	1,1	x
- w pływ y	687 586	330 721	1 133 143	1 332 486	117,6	402,9	193,8	x	0,8

Tabela 9. Przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Główną pozycję przychodów stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wg przypisu wyniosły 103.388.185 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2010 r. o 15,2%. Wpływy ze składek wyniosły 101.520.155 tys. zł i wzrosły w porównaniu do roku poprzedniego o 14,1%. Wysoka dynamika wzrostu składek jest w głównej mierze wynikiem zmniejszenia kwoty części składki na ubezpieczenie emerytalne przekazywanej do OFE na skutek zmiany

stopy składki z 7,3% do 2,3% podstawy jej wymiaru od 1 maja 2011 r., zgodnie z ustawą z dnia 25 marca 2011 r. o zmianie niektórych ustaw związanych z funkcjonowaniem systemu ubezpieczeń społecznych (Dz. U. Nr 75, poz. 398 z późn. zm.)<sup>1</sup>. W związku z tym zarówno przypis, jak i wpływy składek ukształtowały się powyżej planu (odpowiednio 107,1% oraz 106,3%), który nie uwzględniał tej zmiany. Wskaźnik ściągальności składek na ubezpieczenia społeczne ukształtował się na poziomie 98,2% i był niższy o 0,9 p.p. od osiągniętego w 2010 r.

Dotacja z budżetu państwa w 2011 roku wyniosła 37.513.406 tys. zł i była niższa niż w roku poprzednim o 598.244 tys. zł (tj. o 1,6%).

Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE wyniosła w 2011 r. 15.430.800 tys. zł i była niższa w porównaniu do roku poprzedniego o 30,9%, stanowiąc 100,2% planu po zmianach oraz 64,7% planu. Szacuje się, że w 2011 r. z powodu obniżenia stopy procentowej składki przekazano do OFE niższą kwotę składek o ok. 9,6 mld zł.

W 2011 roku fundusz emerytalny został zasilony środkami zgromadzonymi w Funduszu Rezerwy Demograficznej w kwocie 4.000.000 tys. zł.

Pozostałe przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w 2011 r. według przypisu wyniosły 1.703.406 tys. zł (1,1% przychodów ogółem). Złożyły się na nie przede wszystkim pochodne i odsetki od należności z tytułu składek w kwocie 1.243.126 tys. zł, zwroty nienależnie pobranych świadczeń wraz z odsetkami w kwocie 195.564 tys. zł oraz zwiększenia Funduszu z tytułu odpisów aktualizujących w kwocie 133.665 tys. zł.

## **1.2. Koszty**

W 2011 roku koszty Funduszu wyniosły 167.785.889 tys. zł, stanowiąc 100,2% planu po zmianach i były niższe o 3.058.857 tys. zł, tj. o 1,8%, w stosunku do roku poprzedniego. Po wyłączeniu z ogólnej kwoty kosztów pozycji, które mają charakter wyłącznie memoriałowy stopień wykonania planu wyniósł 99,9%, a planu po zmianach 99,8%.

---

<sup>1</sup> W warunkach porównywalnych wzrost składek w stosunku do 2010 r. wynosi 6,0% według przypisu oraz 5,1% według wpływów.

Wyszczególnienie	Wykonanie 2010 r.	Plan na 2011 r.	Plan po zmianach na 2011 r.	Wykonanie 2011 r.	5:4	5:3	5:2	struktura kosztów
	w tys. zł				%			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Koszty ogółem</b>	<b>170 844 746</b>	<b>167 833 978</b>	<b>167 393 914</b>	<b>167 785 889</b>	<b>100,2</b>	<b>100,0</b>	<b>98,2</b>	<b>100,0</b>
Świadczenia pieniężne	156 898 731	162 821 847	163 116 672	162 721 174	99,8	99,9	103,7	97,0
- emerytury i renty	143 442 707	148 760 836	149 362 292	149 265 432	99,9	100,3	104,1	89,0
- pozostałe świadczenia	13 456 024	14 061 011	13 754 380	13 455 742	97,8	95,7	100,0	8,0
Wydatki bieżące	4 034 600	4 011 876	3 969 355	3 951 616	99,6	98,5	97,9	2,3
w tym:								
- odpis na działalność ZUS	3 773 570	3 773 570	3 773 570	3 773 570	100,0	100,0	100,0	2,2
- przewencja rentowa	164 754	174 000	174 000	166 735	95,8	95,8	101,2	0,1
- przewencja w wypadkowa	3 221	3 500	3 500	3 240	92,6	92,6	100,6	0,0
- koszty obsługi kredytów	91 139	57 700	15 293	5 604	36,6	9,7	6,1	0,0
Pozostałe zmniejszenia	9 911 415	1 000 255	307 887	1 113 099	361,5	111,3	11,2	0,7

Tabela 10. Koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

### Świadczenia pieniężne

Świadczenia pieniężne ukształtowały się w 2011 r. na poziomie 99,8% planu po zmianach i wyniosły 162.721.174 tys. zł. W porównaniu do 2010 r. koszty te wzrosły o 3,7%.

Świadczenia emerytalno-rentowe wyniosły 149.265.432 tys. zł i były niższe o 0,1% od zakładanych w planie po zmianach oraz wyższe o 0,3% od planu. W stosunku do roku poprzedniego odnotowano wzrost wydatków na te świadczenia o 5.822.725 tys. zł (tj. o 4,1%). Wynika to przede wszystkim ze wzrostu przeciętnej wysokości świadczeń, w wyniku m.in. przeprowadzenia od 1 marca 2011 r. waloryzacji świadczeń wskaźnikiem 103,1% (wobec zakładanego w planie 102,7%). Przeciętna miesięczna wypłata świadczenia emerytalno-rentowego wyniosła 1.660,01 zł i wzrosła w porównaniu do 2010 r. o 5,0%, natomiast przeciętna miesięczna liczba osób pobierających świadczenia emerytalno-rentowe zmniejszyła się w 2011 r. o 62,8 tys. osób do poziomu 7.406,0 tys. (bez osób posiadających także prawo do świadczenia rolniczego).

Koszty pozostałych świadczeń w 2011 r. wyniosły 13.455.742 tys. zł (tj. 97,8% planu po zmianach i 95,7% planu) i ukształtowały się na poziomie zbliżonym do 2010 r. Główną pozycję tych kosztów stanowiły zasiłki chorobowe, które wyniosły 7.223.447 tys. zł (98,5% planu po zmianach oraz 98,1% planu) i wzrosły w stosunku do 2010 r. o 5,9%. Liczba dni absencji chorobowej finansowanej przez FUS wyniosła 121,6 mln i wzrosła w porównaniu do roku poprzedniego o 2,3 mln (o 1,9%), co wiąże się z korzystaniem w większym zakresie ze zwolnień lekarskich przez ubezpieczonych. Wydatki na zasiłki macierzyńskie wyniosły 3.018.919 tys. zł (97,4% planu po zmianach oraz 90,7% planu).

Liczba dni zasiłków macierzyńskich wyniosła 41,6 mln i spadła w stosunku do 2010 roku o 1,0 mln (o 2,4%). Jest to efekt mniejszej liczby urodzeń (o 6,0% r/r) oraz niskiego stopnia wykorzystywania urlopu ojcowskiego. Wydatki na zasiłki pogrzebowe wyniosły 1.384.950 tys. zł i zmniejszyły się o 29,0% w relacji r/r, w wyniku obniżenia wysokości zasiłku pogrzebowego od dnia 1 marca 2011 r. do kwoty 4.000 zł. Świadczenia rehabilitacyjne ukształtowały się na poziomie 960.848 tys. zł (99,2% planu po zmianach oraz 94,0% planu) i wzrosły o 3,9% w relacji do 2010 r. w wyniku m.in. kierowania większej liczby ubezpieczonych na świadczenie rehabilitacyjne przed przyznaniem renty z tytułu niezdolności do pracy.

#### *Wydatki bieżące*

Wydatki bieżące w 2011 r. wyniosły 3.951.616 tys. zł i były niższe od zakładanych w planie po zmianach o 0,4%, jak i w planie o 1,5%. W porównaniu do roku 2010 zmniejszyły się one o 2,1%. Złożyły się na nie m.in.:

- |  |                    |
|--|--------------------|
| – odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych | 3.773.570 tys. zł; |
| – prewencja rentowa i wypadkowa                        | 169.975 tys. zł;   |
| – koszty obsługi kredytów                              | 5.604 tys. zł.     |

#### *Pozostałe zmniejszenia*

W 2011 roku dokonano m.in. utworzenia odpisów aktualizujących wartość należności z tytułu składek, a także rezerw w łącznej wysokości 1.113.099 tys. zł.

### **1.3. Wynik finansowy**

W 2011 roku przychody FUS wg przypisu były niższe o 5.750.092 tys. zł od kosztów, przy czym przychody Funduszu wg wpływów ukształtowały się na poziomie o 537.361 tys. zł niższym od ujętego w planie po zmianach, natomiast wydatki były niższe od planu po zmianach o 413.237 tys. zł. W celu zapewnienia terminowej wypłaty świadczeń Fundusz otrzymał w 2011 roku nieoprocentowaną pożyczkę z budżetu państwa w wysokości 5.000.000 tys. zł oraz zaciągnął kredyty bankowe na kwotę 847.737 tys. zł. Stan Funduszu na koniec 2011 r. uległ zmniejszeniu i wyniósł (minus) 16.667.514 tys. zł, przy czym:

- |   |                    |
|---|--------------------|
| – stan środków pieniężnych  | 13.192 tys. zł;    |
| – należności  | 6.101.852 tys. zł; |
| z tego z tytułu:  |                    |
| · składek na ubezpieczenia społeczne (po pomniejszeniu o dokonane odpisy aktualizujące) | 3.878.605 tys. zł; |

· odsetek od składek	583.975 tys. zł;
· wypłat świadczeń pierwszych terminów stycznia 2011 r.	1.343.233 tys. zł;
· pozostałych należności (po pomniejszeniu o dokonane odpisy aktualizujące)	296.039 tys. zł;
– zobowiązania (minus)	22.782.558 tys. zł;
z tego z tytułu:	
· pożyczek z budżetu państwa	15.877.546 tys. zł;
· rozrachunków z tytułu nieodprowadzonych składek do OFE	1.435.675 tys. zł;
· podatku dochodowego i składek na ubezpieczenie zdrowotne od wypłaconych świadczeń	2.070.846 tys. zł;
· dotacji roku następnego	1.292.393 tys. zł;
· kredytów bankowych (z odsetkami)	847.737 tys. zł;
· rezerw	897.102 tys. zł;
· pozostałych zobowiązań	361.259 tys. zł.

## 2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

Na dzień 31 grudnia 2011 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej wyniosła 12.789,5 mln zł. W wyniku przekazania środków do funduszu emerytalnego, zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 16 sierpnia 2011 r. w sprawie wykorzystania w 2011 r. środków Funduszu Rezerwy Demograficznej na uzupełnienie niedoboru funduszu emerytalnego wynikającego z przyczyn demograficznych, aktywa Funduszu pomniejszone zostały z tego tytułu o kwotę 4.000 mln zł. Pomimo wykorzystania części środków Funduszu, wartość aktywów (łącznie z depozytami bankowymi) na koniec 2011 r. zwiększyła się, w porównaniu do stanu na koniec 2010 r. o kwotę 2.623,9 mln zł, dzięki m.in. znacznym wpływom środków na rachunek Funduszu z tytułu prywatyzacji mienia Skarbu Państwa. Średnioroczny udział akcji w portfelu inwestycyjnym FRD w 2011 r. wyniósł 13,45%, natomiast bonów i obligacji skarbowych 82,08%.

W poniższej tabeli przedstawiono wartości poszczególnych kategorii aktywów, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie lokowania środków FRD (Dz. U. z 2009 r. Nr 92 poz. 757) na dzień 31 grudnia 2010 r. i 31 grudnia 2011 r.

*(kwoty w tys. zł)*

<b>Rodzaj aktywów</b>	<b>31-12-2010</b>	<b>31-12-2011</b>
bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	8.378.623	10.613.520
depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	333.838	645.393
akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2005 r. Nr 183, poz. 1538 ze zm.)	1.453.077	1.530.547
<b>razem</b>	<b>10.165.538</b>	<b>12.789.460</b>

Tabela 11. *Aktywa Funduszu Rezerwy Demograficznej*

W kolejnej tabeli zaprezentowano strukturę portfela FRD na dzień 31 grudnia 2010 r. oraz na dzień 31 grudnia 2011 r.

<b>Rodzaj aktywów</b>	<b>31-12-2010</b>	<b>31-12-2011</b>
akcje	14,3%	12,0%
bony skarbowe	13,8%	0,0%
obligacje skarbowe	68,6%	83,0%
depozyty bankowe	3,3%	5,0%
gotówka	0,0%	0,0%
<b>razem</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 12. *Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej*

Stopa zwrotu z całości aktywów FRD w 2011 r. wyniosła 1,81%. Osiągnięty wynik pozwolił na zajęcie pierwszego miejsca w porównaniu do wszystkich Otwartych Funduszy Emerytalnych w Polsce. Porównując wypracowaną stopę zwrotu FRD oraz OFE, warto zaznaczyć, iż Fundusz jako jedyny w 2011 roku uzyskał wynik dodatni. Wypracowana przez Otwarte Fundusze Emerytalne stopa zwrotu, mierzona zmianą jednostki, w ubiegłym roku wahała się w przedziale od -7,19% do -3,27%.

Konieczność zgromadzenia oraz przekazania w ubiegłym roku kwoty 4 mld zł, w celu pokrycia niedoboru funduszu emerytalnego, ograniczyła wachlarz dostępnych do kupna papierów skarbowych. Realizowane transakcje były podporządkowane terminom uruchomienia środków i skupiały się przede wszystkim na zakupach krótkoterminowych papierów skarbowych.

Kierując się głównym celem przyjętej 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 82,1%. Osiągnięta stopa zwrotu z tej części portfela aktywów FRD była wyższa niż inflacja w 2011 r., co pozwoliło na zachowanie

realnej wartości środków Funduszu, a tym samym realizację celu inwestycyjnego wyznaczonego dla portfela dłużnych papierów wartościowych.

### 3. Fundusz Emerytur Pomostowych

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

Przychody Funduszu w 2011 r. według przypisu ukształtowały się na poziomie 219.830 tys. zł, co stanowi 98,0% planu i były wyższe od osiągniętych w 2010 r. o 24.956 tys. zł. Koszty Funduszu wyniosły 118.402 tys. zł (66,7% planu) i były o 45.309 tys. zł wyższe niż w 2010 r. Stan Funduszu w ciągu roku uległ zwiększeniu o 101.428 tys. zł i na koniec 2011 r. wyniósł 223.209 tys. zł.

Wyszczególnienie	Wykonanie w 2010 r.	Plan na 2011 r.	Wykonanie w 2011 r.	4:3	4:2	Struktura	
						wg przy pisu	wg wpły wów
	w tys. zł			%			
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Stan funduszu na początek roku</b>	<b>0</b>	<b>119 674</b>	<b>121 781</b>	<b>101,8</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	
- środki pieniężne	0	112 801	124 055	110,0	x	x	
- należności	0	8 966	1 137	12,7	x	x	
- zobowiązania (minus)	0	-2 093	-3 411	163,0	x	x	
<b>Przychody</b>							
- przypis	<b>194 874</b>	<b>224 271</b>	<b>219 830</b>	<b>98,0</b>	<b>112,8</b>	<b>100,0</b>	<b>x</b>
- wpływy	<b>195 404</b>	<b>221 869</b>	<b>212 003</b>	<b>95,6</b>	<b>108,5</b>	<b>x</b>	<b>100,0</b>
Dotacja z budżetu państwa	4 600	0	0	x	x	0,0	0,0
Składki na emerytury pomostowe							
- przypis	188 144	220 401	211 827	96,1	112,6	96,4	x
- w pływ y	189 149	218 197	209 727	96,1	110,9	x	98,9
Pozostałe przychody							
- przypis	2 130	3 870	8 003	206,8	375,7	3,6	x
- w pływ y	1 655	3 672	2 276	62,0	137,5	x	1,1
<b>Koszty</b>	<b>73 093</b>	<b>177 383</b>	<b>118 402</b>	<b>66,7</b>	<b>162,0</b>	<b>100,0</b>	
Transfery na rzecz ludności	72 252	166 149	116 456	70,1	161,2	98,4	
- emerytury pomostowe	72 247	166 126	116 440	70,1	161,2	98,4	
- pozostałe świadczenia	5	23	16	69,6	320,0	0,0	
Odpis na działalność Zakładu	460	1 573	1 573	100,0	342,0	1,3	
Rezerwy	381	9 661	370	3,8	97,1	0,3	
Pozostałe zmniejszenia			3	x	x	0,0	
<b>Stan funduszu na koniec roku</b>	<b>121 781</b>	<b>166 562</b>	<b>223 209</b>	<b>134,0</b>	<b>183,3</b>	<b>x</b>	
- środki pieniężne	124 055	168 231	18 605	11,1	15,0	x	
- ulokowane środki finansowe			209 736	x	x	x	
- należności	1 137	1 720	1 447	84,1	127,3	x	
- zobowiązania (minus)	-3 411	-3 389	-6 579	194,1	192,9	x	

Tabela 13. Przychody i koszty Fundusz Emerytur Pomostowych

Największą pozycję przychodów stanowiły składki na FEP, które wg przypisu wyniosły 211.827 tys. zł, tj. 96,4% przychodów ogółem i były wyższe w stosunku do roku poprzedniego o 23.683 tys. zł. Wpływy ze składek wyniosły 209.727 tys. zł i wzrosły w porównaniu do roku 2010 o 10,9%, przede wszystkim w związku z tym, że w 2011 roku składki do Funduszu wpłynęły za 12 miesięcy, podczas gdy w 2010 r., tj. pierwszym roku działalności, składki należne za styczeń wpłynęły w lutym. Pozostałe przychody Funduszu wyniosły 8.003 tys. zł (wg przypisu) i pochodziły głównie z wyceny papierów wartościowych.

Główną pozycją kosztów FEP były wydatki na emerytury pomostowe, które wyniosły 116.440 tys. zł i były wyższe w stosunku do poprzedniego roku o 44.193 tys. zł. Przeciętna liczba świadczeniobiorców ukształtowała się na poziomie 4,3 tys. (wobec 2,6 tys. w 2010 r.), a przeciętna wypłata wyniosła 2.260,57 zł (spadek o 2,8% r/r). Z dniem 1 marca 2011 r. przeprowadzono waloryzację świadczeń wypłacanych z FEP wskaźnikiem 103,1%.

Odpis na działalność Zakładu wyniósł 1.573 tys. zł, tj. 100% poziomu planowanego.

Stan Funduszu na koniec roku wyniósł 223.209 tys. zł, z tego:

– stan środków pieniężnych	18.605 tys. zł;
– ulokowane środki finansowe	209.736 tys. zł;
– należności	1.447 tys. zł;
– zobowiązania (minus)	6.579 tys. zł.

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

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2011 roku kontynuował działania w zakresie odzyskiwania należności Funduszu Alimentacyjnego w likwidacji zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie bezegzekucyjnym.

Dane dotyczące Funduszu Alimentacyjnego w likwidacji, wg stanu na dzień 31 grudnia 2011 r., kształtowały się następująco:

- liczba osób zobowiązanych do alimentacji – 359.338, kwota zobowiązań – 5.682.091 tys. zł;
- liczba osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń – 5.452, kwota zobowiązań – 8.298 tys. zł.

Egzekucja należności z tytułu wypłaconych świadczeń z Funduszu Alimentacyjnego od osób zobowiązanych do alimentacji prowadzona jest w trybie egzekucji sądowej wszczętej na żądanie uprawnionego do alimentów. Podkreślić należy, że stosownie do zapisu art. 67 ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych (Dz. U. z 2006 r.,



Nr 139, poz. 992 ze zm.), organ egzekucyjny przekazuje likwidatorowi kwoty ściągnięte od osoby zobowiązanej do alimentacji pozostałe 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 2011 roku wpływy na poczet spłaty należności z tytułu wypłaconych świadczeń z Funduszu Alimentacyjnego od osób zobowiązanych do alimentacji wyniosły 85.462 tys. zł i były niższe o 12,5 % niż w 2010 roku. Należy podkreślić, że obniżenie tempa spadku zadłużeń zobowiązanych do alimentacji (niższe o 2,9 pkt. procentowe niż w roku 2010) wynika przede wszystkim z faktu, iż są to należności trudno ściągalne i mogą być ściągane wyłącznie w ramach egzekucji sądowej.

Należności z tytułu bezpodstawnie pobranych świadczeń wraz z odsetkami ustawowymi, kosztami upomnień i kosztami egzekucyjnymi podlegają przymusowemu ściągnięciu w trybie egzekucji administracyjnej na podstawie ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz. U z 2005, Nr 229, poz. 1954 ze zm.). Egzekucja administracyjna może być prowadzona w ramach:

- egzekucji własnej, prowadzonej przez dyrektora oddziału ZUS ze składników majątkowych określonych w § 19 ust. 4 wymienionej ustawy;
- egzekucji prowadzonej za pośrednictwem naczelnika właściwego urzędu skarbowego.

W wyniku działań egzekucyjnych, na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z Funduszu Alimentacyjnego, wpływy w 2011 roku wyniosły 914 tys. zł, tj. o 10,1 % mniej niż w roku 2010.

Na podstawie ustawy o świadczeniach rodzinnych Prezes Zakładu (będący likwidatorem Funduszu Alimentacyjnego) może udzielać osobom zobowiązanych do alimentacji z tytułu wypłaconych świadczeń oraz osobom zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń, ulg w spłacie należności w postaci układów ratalnych i odroczeń terminów płatności. Dane o skali udzielonych ulg w 2011 roku obrazuje poniższe zestawienie.

*(kwoty w tys. zł)*

Rodzaj ulgi	Osoby zobowiązane do alimentacji		Osoby zobowiązane do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń alimentacyjnych	
	liczba	kwota	liczba	kwota
układy ratalne	5.711	28.573	117	454
odroczenie	26	201	x	x

Tabela 14. *Ulg udzielone w 2011 r. na spłatę zadłużenia*

Prezes Zakładu może także umarzać należności zarówno w stosunku do osób zobowiązanych do alimentacji z tytułu wypłaconych świadczeń, jak i osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń. Jednakże umorzenie tych należności dokonywane jest w szczególnie uzasadnionych przypadkach związanych z sytuacją zdrowotną lub rodzinną dłużnika.

Kolejna tabela obrazuje pozytywnie rozpatrzone w 2011 roku wnioski o umorzenie.

(kwoty w tys. zł)

Umorzenie	Osoby zobowiązane do alimentacji		Osoby zobowiązane do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń alimentacyjnych	
	liczba	kwota	liczba	kwota
	600	8.180	95	169

Tabela 15. *Pozytywnie rozpatrzone w 2011 r. wnioski o umorzenie*

## V. INFORMACJE O REALIZACJI ZADAŃ ZLECANYCH ZAKŁADOWI

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

Łączne wpływy na wyodrębniony rachunek bankowy, służący wyłącznie do wpłat składek Funduszu Pracy i Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, wyniosły w 2011 roku 9.263.923 tys. zł, przy czym wpływy na:

- Fundusz Pracy wyniosły 8.900.777 tys. zł;
- Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych wyniosły 363.146 tys. zł.

W 2011 roku na rachunek Funduszu Pracy przekazano kwotę 8.900.589 tys. zł, natomiast do Krajowego Biura Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych przekazano kwotę 363.138 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.

### 2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne

W 2011 roku na wyodrębniony rachunek bankowy, służący do wpłat składek na ubezpieczenie zdrowotne, wpłynęła kwota 55.007.844 tys. zł. Z wpływów 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 107.030 tys. zł.

Uwzględniając saldo na rachunku bankowym na dzień 31 grudnia 2010 r. w kwocie 325.142 tys. zł, w 2011 roku do Narodowego Funduszu Zdrowia przekazano kwotę

54.917.132 tys. zł. Na dzień 31 grudnia 2011 r. na rachunku bankowym pozostało saldo 308.824 tys. zł, które przekazano do NFZ, zgodnie z obowiązującym trybem, w styczniu 2012 roku.

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

W 2011 roku Zakład ustalił zobowiązania do otwartych funduszy emerytalnych w kwocie 15.111.796 tys. zł, z tego z tytułu:

- składki w wysokości 14.981.105 tys. zł;
- naliczonych odsetek za opóźnienie w przekazaniu składek w wysokości 130.456 tys. zł;
- naliczonych opłat dodatkowych w wysokości 234 tys. zł.

Przychody Zakładu z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne w 2011 roku ustalono ustawą budżetową w wysokości 0,8% kwoty składek przekazanych do funduszy. Zakład uzyskał z tego tytułu w 2011 roku przychody w kwocie 122.016 tys. zł.

Po potrąceniu należnych Zakładowi przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 122.016 tys. zł, do OFE - w 2011 roku - przekazano kwotę 14.989.780 tys. zł. W ustalonych w 2011 roku zobowiązaniach do OFE (15.111.796 tys. zł), przekazano składki za lata ubiegłe w kwocie 1.228.722 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2011 r. zaległości z tytułu nieprzekazanych składek do OFE wyniosły 1.435.675 tys. zł, natomiast nadpłaty podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 728.825 tys. zł.

### **4. Świadczenia rodzinne**

Wypłatę świadczeń rodzinnych finansowanych ze środków budżetu państwa, z dniem 1 września 2006 r. przejęły organy właściwe do realizacji zadań w tym zakresie, dlatego też ustawa budżetowa na rok 2011 w części 73 - ZUS nie uwzględniała wydatków na ten cel. Zakład jednak w 2011 r. realizował jeszcze, jako zobowiązania Skarbu Państwa, wypłaty tych świadczeń przyznanych m.in. wyrokami sądów, jak również świadczenia rodzinne niewypłacone w terminie przez pracodawców, należne za okres do 31 sierpnia 2006 r. Wydatki budżetu państwa z tego tytułu wyniosły ogółem 2.324 tys. zł.

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

Wydatki związane z wypłatą świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2011 roku wyniosły 1.608.304 tys. zł, tj.:

- kwota wypłaconych świadczeń i zasiłków przedemerytalnych - 1.605.553 tys. zł;

- kwota wypłaconych zasiłków pogrzebowych po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne - 2.751 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 4 tys. zł, natomiast należne wynagrodzenie dla Zakładu z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 19.300 tys. zł.

## **6. Renta socjalna**

Wydatki związane z wypłatą rent socjalnych finansowane ze środków budżetu państwa w 2011 r. wyniosły 1.889.284 tys. zł, z czego 1.840.819 tys. zł stanowiły wydatki na wypłatę świadczeń (przeciętnie miesięcznie dla 252,0 tys. osób), 48.418 tys. zł wynagrodzenie Zakładu z tytułu kosztów ustalenia uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń oraz 47 tys. zł odsetki za opóźnienia w wypłacie świadczeń. Wydatki na świadczenia wzrosły w porównaniu do 2010 r. o 5,0%, głównie w związku ze wzrostem ich wysokości w wyniku waloryzacji od 1 marca 2011 r. wskaźnikiem 103,1% oraz wzrostem liczby rent o 1,5%.

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

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone Zakładowi do wypłaty wyniosły 3.312.661 tys. zł (tj. 99,3% planu po zmianach) i zmniejszyły się w porównaniu do 2010 r. o 2,4%. Z kwoty tej 3.286.843 tys. zł stanowiły wydatki na świadczenia, 25.703 tys. zł wynagrodzenie Zakładu z tytułu kosztów ustalania uprawnień, wypłaty oraz dochodzenia nienależnych wypłat oraz 115 tys. zł odsetki za opóźnienia w wypłacie świadczeń. Niższe wykonanie planu wiąże się przede wszystkim z mniejszą niż zakładano liczbą świadczeniobiorców. Wydatki na świadczenia zmniejszyły się w stosunku do 2010 r. w wyniku spadku liczby wypłaconych świadczeń, głównie kombatantom oraz obniżoną wysokością zasiłku pogrzebowego do 4.000 zł. W 2011 r. ZUS wypłacił m.in.:

- 80,5 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym wraz z rentami rodzinnymi oraz świadczeń emerytalno-rentowych kombatantom na kwotę 1.732.987 tys. zł;
- 313,1 tys. (przeciętnie miesięcznie) ryczałtów energetycznych na kwotę 546.106 tys. zł;
- 122,2 tys. (przeciętnie miesięcznie) dodatków kombatanckich na kwotę 272.125 tys. zł;
- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 358.336 tys. zł;

- 100,4 tys. (przeciętnie miesięcznie) świadczeń pieniężnych dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej na kwotę 199.960 tys. zł.

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

W 2011 roku Zakład potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 11.397.611 tys. zł i przekazał do urzędów skarbowych podatek za okres grudzień 2010 r. – listopad 2011 r. w kwocie 11.347.246 tys. zł (w tym 917.319 tys. zł za grudzień 2010 r.). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2011 r. wyniosło 967.684 tys. zł i zostało uregulowane - zgodnie z przepisami ustawy - w styczniu 2012 r.

## VI. SPIS TABEL

1. Wskaźniki systemu oceny pracy oddziałów ZUS obowiązujące w II półroczu 2011 r. ...	7
2. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2011 roku .....	14
3. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2011 roku.....	14
4. Zestawienie projektów realizowanych w ZUS współfinansowanych ze środków UE.....	17
5. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2011 rok.....	20
6. Zmiany w strukturze wypłacanych emerytur i rent w latach 2010-2011.....	39
7. Wpływy na poczet należności na ubezpieczenia społeczne w latach 2010-2011 w związku z wdrożonym postępowaniem egzekucyjnym.....	54
8. Kwoty umorzonych należności w latach 2010-2011.....	56
9. Przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych .....	57
10. Koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.....	59
11. Aktywa Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	62
12. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej.....	62
13. Przychody i koszty Fundusz Emerytur Pomostowych.....	63
14. Ulgi udzielone w 2011 r. na spłatę zadłużenia.....	65
15. Pozytywnie rozpatrzone w 2011 r. wnioski o umorzenie.....	66

## VII. SPIS WYKRESÓW

1. Wyniki oceny obejmujące wszystkie płaszczyzny, wyrażone skumulowaną wartością wskaźnika oceny zbiorczej (IV kw. 2010 r. - IV kw. 2011 r.).....	8
2. Średnie wartości skumulowanych, znormalizowanych wskaźników oceny w poszczególnych płaszczyznach.....	8
3. Ocena funkcjonowania ZUS przeprowadzona przez CBOS oraz tendencja zmian w zatrudnieniu w ZUS.....	9
4. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS w 2011 r. ....	50
5. Struktura należności na ubezpieczenia społeczne skierowanych do przymusowego dochodzenia w 2011 r. ....	53
6. Struktura należności na ubezpieczenia społeczne objętych przymusowym dochodzeniem w 2011 r. ....	54

7. Zestawienie należności na ubezpieczenia społeczne odzyskanych w latach 2010 i 2011 w związku z wdrożonym postępowaniem egzekucyjnym .....55
8. Liczba ulg udzielonych płatnikom składek na spłatę należności w latach 2010-2011.....56

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