

ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH



Sprawozdanie z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2014 rok

przyjęte przez Zarząd Zakładu Ubezpieczeń Społecznych uchwałą Nr 18 z dnia 25 marca 2015 r. w sprawie przyjęcia „Sprawozdania z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za 2014 rok” oraz zatwierdzone uchwałą Nr 17/IV/IV/2015 Rady Nadzorczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 22 czerwca 2015 roku w sprawie zatwierdzenia Sprawozdania z wykonania planu finansowego oraz Sprawozdania z działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za rok 2014

Warszawa, marzec 2015 rok

I.	WSTĘP	4
II.	INFORMACJE OGÓLNE O ZAKŁADZIE UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	6
1.	Organizacja ZUS	6
2.	Struktura zatrudnienia, zarządzanie zasobami ludzkimi oraz działalność szkoleniowa	6
III.	ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	10
1.	Realizacja Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015.....	10
2.	Orientacja na klienta	13
3.	System Zarządzania Jakością w obszarze bezpośredniej obsługi klientów	15
4.	Zarządzanie przez cele.....	16
5.	Zarządzanie procesowe w ZUS	17
6.	Realizacja planu działalności ZUS	18
7.	Regionalizacja i konsolidacja niektórych zadań ZUS	22
8.	Zarządzanie ryzykiem.....	22
IV.	DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA ZUS	27
1.	Obsługa ubezpieczonych	27
2.	Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych	28
3.	Obsługa świadczeniobiorców	31
4.	Orzecznictwo lekarskie.....	41
5.	Prewencja rentowa i wypadkowa	42
6.	Prowadzenie indywidualnych kont ubezpieczonych i kont płatników składek	45
7.	Realizacja dochodów	46
V.	SYSTEMY INFORMATYCZNE	50
1.	Architektura korporacyjna w obszarze IT	50
2.	Realizacja umowy na rozwój KSI ZUS.....	52
3.	Realizacja umowy na rozwój Nowego Portalu Informatycznego (NPI) jako elementu Platformy Usług Elektronicznych (PUE)	52
4.	Realizacja umowy na rozwój i rozbudowę Centrum Obsługi Telefonicznej	53
5.	Realizacja umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS w ujęciu usługowym.....	53
6.	System Wspomagania Ekonomiki Zakładu.....	55
7.	Zmiany w realizacji usług przetwarzania przez ZETO i własne ośrodki NROI	56
8.	Działania własne Zakładu w zakresie rozwoju i pozyskiwania danych z systemów informatycznych	56
VI.	BUDOWANIE ŚWIADOMOŚCI SPOŁECZNEJ, AUDYT I KONTROLA	60
1.	Popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych	60
2.	Badania, analizy statystyczne i aktuarialne	64
3.	Współpraca międzynarodowa.....	66
4.	Kontrola wewnętrzna.....	71
5.	Kontrola płatników składek.....	74
6.	Audyt wewnętrzny.....	74
VII.	SYTUACJA FINANSOWA ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	77
1.	Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych	77
2.	Zarządzanie budżetem	79
3.	Wykorzystanie środków unijnych	80
4.	Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2014 rok.....	83
5.	Zarządzanie nieruchomościami ZUS.....	84
6.	Zamówienia publiczne.....	85

VIII. INFORMACJA O DYSPONOWANIU ŚRODKAMI FINANSOWYMI FUNDUSZY	86
1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych.....	86
2. Fundusz Rezerwy Demograficznej.....	88
3. Fundusz Emerytur Pomostowych.....	90
4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji	91
IX. INFORMACJA O REALIZACJI ZADAŃ ZLECONYCH ZAKŁADOWI UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH.....	92
1. Pobór składek na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.....	92
2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne	93
3. Przekazywanie składek do Otwartych Funduszy Emerytalnych.....	93
4. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne	94
5. Renty socjalne.....	94
6. Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone do wypłaty ZUS	94
7. Podatek dochodowy od osób fizycznych.....	95
SPIS TABEL	96
SPIS WYKRESÓW, SCHEMATÓW i MAP	97

I. WSTĘP

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jako państwowa jednostka organizacyjna posiadająca osobowość prawną, działa na podstawie przepisów ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 121), jak również innych ustaw regulujących jego działalność.

Zgodnie z powołaną ustawą oraz statutem ZUS (stanowiącym załącznik do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 13 stycznia 2011 r. w sprawie nadania statutu Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych Dz. U. z 2011 r., poz. 93) w 2014 r. Zakład realizował zadania z zakresu ubezpieczeń społecznych, w tym 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, prowadzenie rozliczeń z płatnikami składek z tytułu należnych składek i wypłacanych przez nich świadczeń podlegających finansowaniu z funduszy ubezpieczeń społecznych lub innych źródeł);
- dysponowanie środkami finansowymi funduszy ubezpieczeń społecznych;
- realizacja umów i porozumień międzynarodowych w dziedzinie ubezpieczeń społecznych;
- kontrola orzecznictwa o czasowej niezdolności do pracy.

W roku sprawozdawczym 2014, Zakład aktywnie realizował ustawowy obowiązek popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych. Na bieżąco wykonywano zadania wynikające z ustawy z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych (Dz. U. z 2013 r., poz. 1717), jak również podjęto działania przygotowujące do waloryzacji świadczeń.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował również szereg projektów mających na celu poprawę efektywności pracy i poziomu świadczonych usług poprzez wdrażanie nowoczesnych rozwiązań ukierunkowanych na zwiększenie satysfakcji klientów. ZUS jest pionierem w zakresie wprowadzania w Polsce usług typu e-government umożliwiających załatwianie spraw w formie elektronicznej (Platforma Usług Elektronicznych).

Realizacja zadań ZUS możliwa jest dzięki nowoczesnemu wsparciu informatycznemu. Od 1999 r. Zakład rozwija Kompleksowy System Informatyczny (KSI), który jest jednym z najbardziej zaawansowanych na świecie rozwiązań technologicznych zarówno pod względem ilości przetwarzanych i gromadzonych danych, jak i liczby bezpośrednich

użytkowników. W 2005 r. KSI zdobył główną nagrodę w konkursie eEurope Awards for eGovernment organizowanym pod auspicjami Komisji Europejskiej.

Potwierdzeniem właściwego kierunku zmian są liczne wyróżnienia i nagrody, jakie przyznano Zakładowi za osiągnięcia w zakresie IT:

- w 2011 r. Kapituła XI Konkursu Businessman.pl TELEINFO 100 uznała ZUS za jedną z najlepiej z informatyzowanych instytucji w Polsce;
- w 2012 r. w konkursie „Lider Informatyki 2012” - ZUS zwyciężył w kategorii Sektor publiczny. Nagroda została przyznana za uruchomienie Platformy Usług Elektronicznych (PUE). PUE zostało też uznane przez specjalistów firmy Software AG Polska za najlepszy projekt e-administracji w Europie;
- Organizacja Pracodawców Rzeczypospolitej Polskiej przyznała Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych w konkursie Wektory 2012 nagrodę za uruchomienie Platformy Usług Elektronicznych i udowodnienie, że administracja publiczna może wprowadzać nowoczesne narzędzia przyjazne zarówno obywatelom, jak i przedsiębiorcom;
- na początku 2013 r. w najbardziej miarodajnym sondażu popularności witryn internetowych realizowanym przez Megapanel PBI/Gemius uznano, że strona internetowa ZUS jest najbardziej popularną w Polsce witryną instytucji publicznych.

Niniejsze Sprawozdanie zawiera opis zadań zrealizowanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2014 r., jak również uwzględnia kwestie związane z funkcjonowaniem ZUS jako instytucji.

II. INFORMACJE OGÓLNE O ZAKŁADZIE UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. Organizacja ZUS

W 2014 r. ramy organizacyjno-prawne funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określone w aktach powszechnie obowiązujących (ustawa o systemie ubezpieczeń społecznych, statut ZUS) nie zmieniły się. Struktura organizacyjna Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na dzień 31 grudnia 2014 r. obejmowała:

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

Zmiany organizacyjne określone w wewnętrznych aktach prawnych związane były przede wszystkim z kontynuacją prac nad regionalizacją zadań Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz doprecyzowaniem i rozwojem zadań przypisanych do komórek organizacyjnych. Przebudowie uległ ponadto nadzór nad pionami w Centrali: do Pionu Zarządzania Strategicznego włączony został Departament Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, natomiast w Pionie Operacji i Eksploatacji Systemów w skład Obszaru Planowania i Eksploatacji Systemów wszedł Departament Zarządzania Systemami Informatycznymi.

2. Struktura zatrudnienia, zarządzanie zasobami ludzkimi oraz działalność szkoleniowa

W 2014 r. przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 46.233,15 etatu i 46.499,12 osób z tego:

- w oddziałach Zakładu: 44.823,22 etaty i 45.085,04 osób;
- w Centrali Zakładu: 1.409,92 etaty i 1.414,08 osoby.

Na dzień 31 grudnia 2014 r. struktura zatrudnienia w Zakładzie kształtowała się następująco:

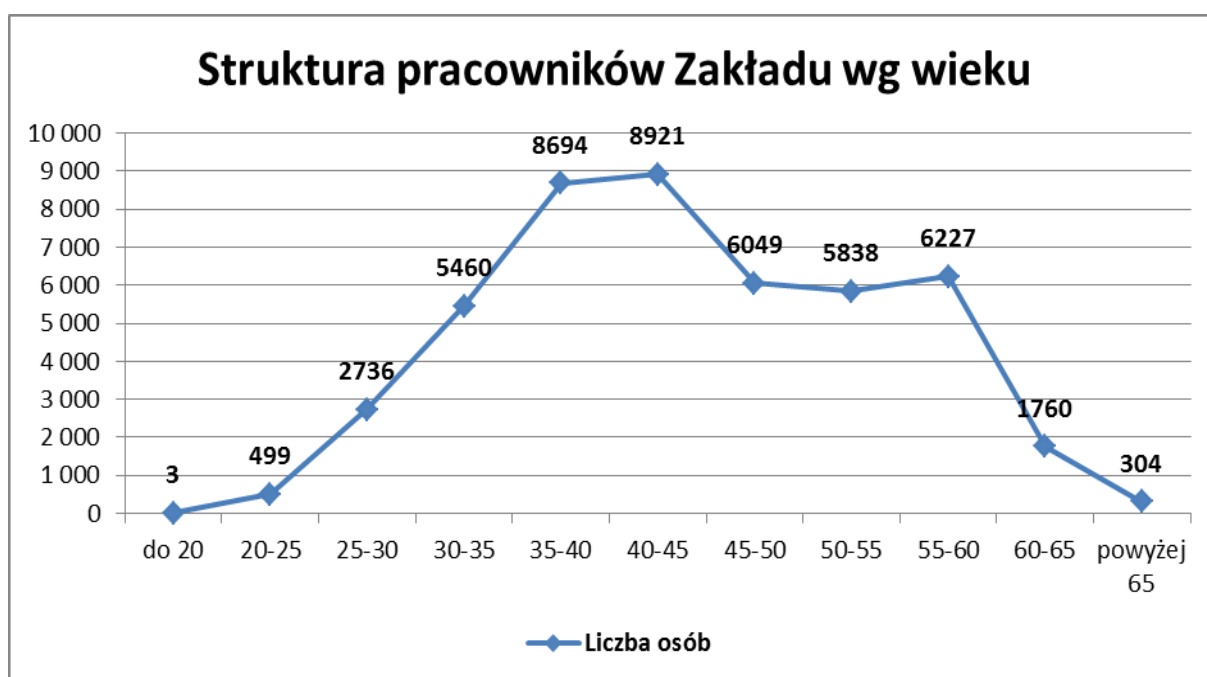
- stan zatrudnienia wynosił 46.224,92 etaty i 46.491 osób;
- udział kobiet w ogólnym stanie zatrudnienia wynosił 86,3% (40.133 osoby), natomiast mężczyzn 13,7% (6.358 osób);
- wśród ogółu zatrudnionych pracowników wykształcenie wyższe posiadało 58,2%, wykształcenie średnie i poniżej średniego posiadało 41,8%, co obrazuje poniższy wykres



Wykres 1. *Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych*

- największą grupę spośród ogółu zatrudnionych stanowili pracownicy w wieku od 40 do 45 lat – 8.921 osób (19,2%). Druga grupa to pracownicy w wieku od 35 do 40 lat – 8.694 osoby (18,7%). Najmniejszą grupę spośród ogółu zatrudnionych stanowiły osoby w wieku powyżej 65 lat – 304 osoby (0,7%) i osoby poniżej 20 roku życia – 3 osoby (0,01%).

Strukturę pracowników wg wieku obrazuje poniższy wykres.



Wykres 2. *Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wg wieku*

- najliczniejszą grupę pracowników (38%) stanowiły osoby ze stażem pracy w Zakładzie równym i większym niż 20 lat. Druga grupa to pracownicy ze stażem pracy od 15 do 20 lat (20%). Łącznie obie grupy stanowią prawie 58% (26.940 osób) ogółu zatrudnionych w Zakładzie.

W 2014 r. liczba nowozatrudnionych pracowników wyniosła 1.734 osób, w tym:

- 1.457 osób z wykształceniem wyższym (84%);
- 271 osób z wykształceniem średnim (15,6%);
- 6 osób z wykształceniem poniżej średniego (0,4%).

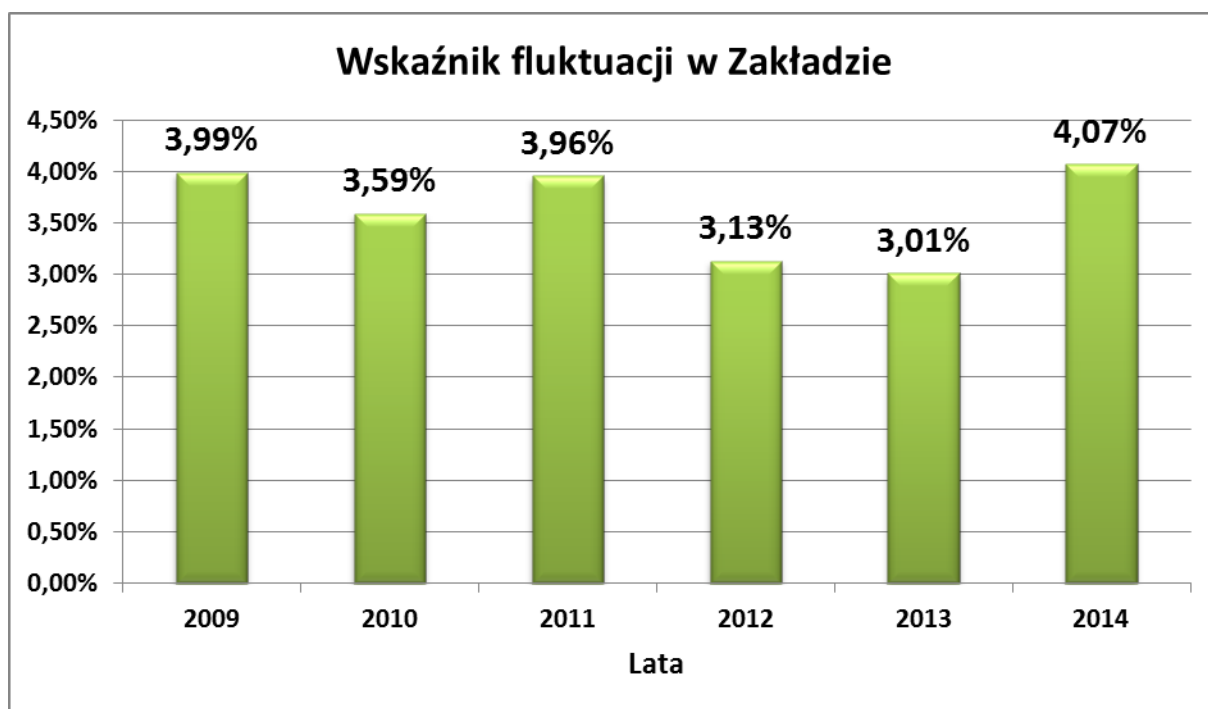
Najwięcej przyjęć do pracy odnotowano w komórkach: dochodów – 781 osób (tj. 45% nowozatrudnionych pracowników); świadczeń emerytalno-rentowych – 274 osoby (tj. 15,8% nowo zatrudnionych pracowników); obsługi klientów i korespondencji – 116 osób (tj. 6,7% nowo zatrudnionych pracowników); orzecznictwa lekarskiego – 85 osób (tj. 4,9% nowo zatrudnionych pracowników); Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) – 51 osób (tj. 2,9% nowo zatrudnionych pracowników).

W 2014 r. rozwiązano stosunek pracy z 1.895 pracownikami. Były to głównie osoby z wykształceniem wyższym i stażem do 5 lat pracy w ZUS (30%, tj. 562 osoby). Drugą grupę osób, które rozwiązały stosunek pracy z Zakładem, stanowili pracownicy ze stażem pracy w ZUS od 10 do 20 lat (26%, tj. 490 osób).

Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2014 r. (identycznie jak w latach ubiegłych) było porozumienie stron. W ten sposób swoją pracę w Zakładzie zakończyło 1.018 osób (tj. 53,7%), w tym 508 osób w związku z przejściem na emeryturę lub rentę.

Miernikiem określającym natężenie ruchu kadrowego w Zakładzie jest wskaźnik fluktuacji, który określa stosunek liczby pracowników odchodzących z pracy w ciągu roku do stanu zatrudnienia z początku roku. W 2014 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 4,07%.

Wykres poniżej przedstawia kształtowanie się wskaźnika fluktuacji na przestrzeni ostatnich 6 lat.



Wykres 3. Wskaźnik fluktuacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w latach 2009-2014

Działalność szkoleniowa

Głównym celem działalności szkoleniowej prowadzonej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w 2014 r. było wspomaganie realizacji zadań wynikających ze *Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013 – 2015* oraz obowiązków nałożonych na Zakład przez przepisy prawa powszechnie obowiązujące, jak i akty prawa wewnętrznego.

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

Do najważniejszych działań szkoleniowych należało wsparcie realizacji celów strategicznych w zakresie:

- **zwiększenia efektywności obsługi klientów**

W ramach projektu „Poprawa jakości usług świadczonych na rzecz przedsiębiorców” POKL, przeprowadzono szkolenia specjalistyczne dla pracowników front office i back office (2.257 uczestników) oraz szkolenia podnoszące kwalifikacje kadry zarządzającej i pracowników Centrum Obsługi Telefonicznej (1.866 uczestników szkoleń tradycyjnych i 1.945 e-learningowych). Zrealizowano również szkolenia dla 4.756 uczestników z tematów związanych z technikami obsługi klientów (w tym dla lekarzy orzeczników oraz inspektorów kontroli płatników składek), a także z języka migowego dla 123 uczestników.

Istotnym i rozwijającym się obszarem były szkolenia wewnętrzne z zakresu: ubezpieczeń i składek, realizacji dochodów, emerytur i rent, zasiłków, kontroli płatników składek, obsługi klienta oraz ochrony informacji. Szkolenia zostały przeprowadzone przez wyspecjalizowaną kadrę trenerów wewnętrznych, którzy w roku 2014 przeszkolili 13.642 uczestników w ramach 813 grup szkoleniowych;

– **zapewnienia wysokiego standardu świadczonych usług**

W ramach programu „Opracowanie i optymalizacja procedur określających standardy obsługi klientów w ZUS” (realizowanego w projekcie POKL), przeprowadzono szkolenia wspierające wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością dla 806 uczestników w formie tradycyjnej i 4.187 w formie e-learningowej.

Dodatkowo, w szkoleniach wewnętrznych z zakresu zarządzania procesowego wzięło udział 8.488 uczestników szkoleń tradycyjnych;

– **podniesienia kompetencji kadry zarządzającej ZUS**

W ramach oferty szkoleniowej skierowanej do najwyższej i średniej kadry kierowniczej Zakładu zrealizowano szkolenia tradycyjne koncentrujące się wokół rozwoju kompetencji zarządczych. Przeszkolono 4.669 pracowników w 341 grupach.

W szkoleniach zrealizowanych w Zakładzie w 2014 r. wzięło udział 135.393 uczestników, w tym: w szkoleniach tradycyjnych - 63.107 uczestników, w szkoleniach e-learningowych - 72.286 uczestników. Łącznie odbyło się 118.802 osobodni szkoleniowych. Wskaźnik dni szkoleniowych przypadających na jednego pracownika wyniósł 2,55 dnia szkoleniowego.

III. ZARZĄDZANIE ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

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

Realizowana od 2013 r. *Strategia rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015* zakłada podejmowanie działań zmierzających do osiągnięcia celu nadrzędnego, jakim jest zwiększenie zaufania do ZUS jako instytucji. Stosując strukturę Zrównoważonej Karty Wyników (ZKW) cel ten został rozpisany na cele główne i cele szczegółowe w poszczególnych perspektywach ZKW. Przyjęty w *Strategii rozwoju* katalog celów jest konsekwencją dążenia Zakładu do osiągnięcia statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego poprzez zapewnienie sprawnej, przyjaznej i rzetelnej obsługi klientów, realizowanej z poszanowaniem zasad racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami publicznymi, przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii i potencjału pracowników.

Zgodnie z poleceniem Zarządu Zakładu, po pierwszym roku obowiązywania *Strategii rozwoju*, poza oceną stopnia osiągnięcia celów na koniec 2013 r., przeprowadzony został również przegląd przyjętych celów i mierników pod kątem ich aktualności, m.in. w kontekście nowych zadań stojących przed ZUS. W wyniku dokonanego przeglądu sformułowane zostały propozycje i rekomendacje w zakresie aktualizacji *Strategii rozwoju*, które Zarząd Zakładu przyjął w lipcu 2014 r. W ramach aktualizacji, zweryfikowano część mierników celów strategicznych m.in. w zakresie poziomu bazowego i/lub docelowego miernika, właściwości bądź definicji. Zdefiniowane w *Strategii rozwoju* cele pozostały bez zmian.

W 2014 r. w Zakładzie kontynuowane były działania ukierunkowane na realizację głównych celów *Strategii rozwoju*, tak aby zwiększać zadowolenie klientów z poziomu usług świadczonych przez ZUS oraz podnosić zaufanie społeczeństwa do instytucji. Przedsięwzięcia podejmowane w ramach realizacji celu głównego *Poprawa obsługi klientów* związane były z dalszą optymalizacją procesów realizowanych w salach obsługi klientów z jednoczesną kontynuacją prac nad rozszerzeniem katalogu spraw możliwych do załatwienia na Sali Obsługi Klientów „od ręki” oraz zwiększaniem liczby usług elektronicznych dla klientów ZUS. Opisane i zoptymalizowane procesy były podstawą do opracowania i wdrożenia zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) w obszarze front office ZUS. Podjęte inicjatywy przyczyniły się do poprawy obsługi klientów, co zostało potwierdzone otrzymaniem przez Zakład w IV kwartale 2014 r. certyfikatu według normy PN-EN ISO 9001:2009.

Równolegle, z działaniami ukierunkowanymi na poprawę obsługi klientów, w Zakładzie podejmowane były również przedsięwzięcia służące realizacji celu *Poprawa komunikacji zewnętrznej*, w tym w szczególności związane z:

- prowadzeniem bezpłatnych szkoleń z zakresu ubezpieczeń społecznych, w tym dotyczące zakładania zaufanych profili PUE oraz zmian w programie Płatnik;
- realizacją zainicjowanego w 2013 r. projektu edukacyjnego dla młodzieży szkół ponadgimnazjalnych "Lekcje z ZUS" obejmującego m.in. 4 zajęcia dotyczące genezy i podstaw systemów ubezpieczeń społecznych, świadczeń przysługujących z ubezpieczeń społecznych, systemu emerytalnego oraz zasad prowadzenia własnej firmy w aspekcie ubezpieczeń społecznych;
- organizacją międzynarodowych dni poradnictwa dla osób mieszkających lub pracujących w krajach członkowskich Unii Europejskiej oraz w krajach, z którymi Polska posiada umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym.

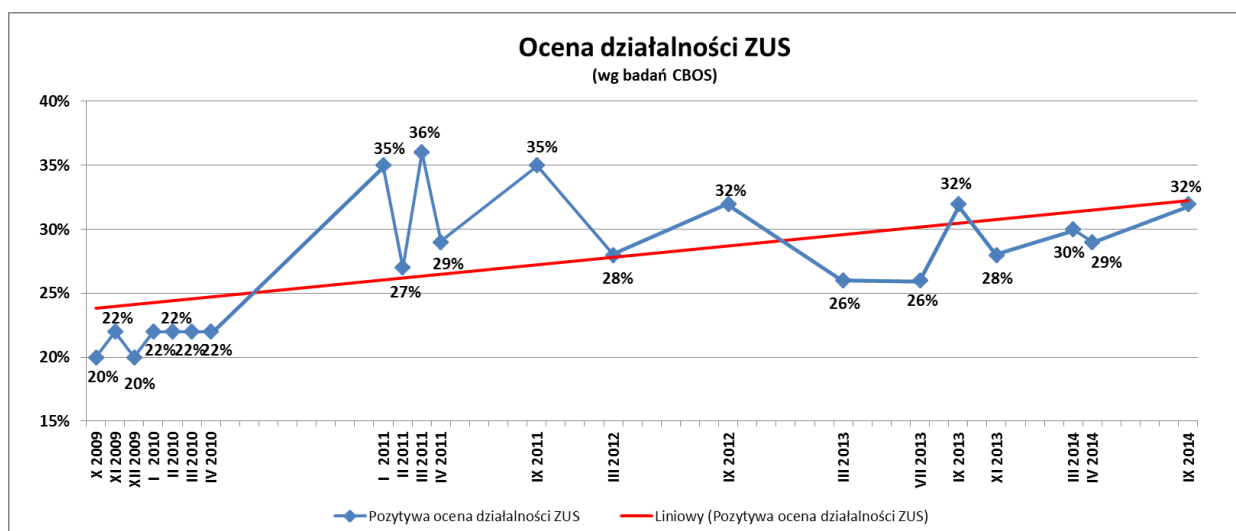
Dążąc do zapewnienia jak najwyższego poziomu zadań realizowanych przez ZUS, zgodnie z celem *Zwiększenie satysfakcji pracowników* w 2014 r. organizowane były szkolenia dla pracowników poszczególnych linii biznesowych, mające na celu podniesienie poziomu ich wiedzy i kompetencji m.in. w związku ze zmieniającymi się przepisami prawa i wdrażanymi w Zakładzie zmianami. Ponadto, zainicjowane zostały prace nad wypracowaniem strategii komunikacji wewnętrznej.

Zgodnie z celem *Zwiększenie skuteczności realizacji procesów w poszczególnych obszarach funkcjonalnych* podejmowane były działania w kierunku optymalizacji i aktualizacji procesów i procedur. W związku z wprowadzonymi zmianami w przebiegu procesów biznesowych, jak również nowymi zadaniami nakładanymi na Zakład, prowadzone były równoczesne działania w obszarze IT związane z wdrożeniem niezbędnych modyfikacji w aplikacjach dziedzinowych i systemach informatycznych.

W ramach celu *Dostosowanie zasobów i organizacji do skutecznej realizacji procesów* z jednej strony realizowane były projekty mające na celu dostosowanie infrastruktury techniczno-systemowej oraz oprogramowania do wdrażanych zmian procesowych, z drugiej natomiast kontynuowane były prace w kierunku poprawy efektywności działania i wydajności organizacji pracy Centrów Usług Wspólnych w ZUS. W 2014 r. utworzone zostały nowe centra zajmujące się m.in. obsługą spraw o świadczenia w drodze wyjątku oraz spraw dotyczących emerytur pomostowych.

W ramach celu *Standaryzacja kosztów przy zachowaniu przejrzystości gospodarowania środkami publicznymi* w 2014 r. prowadzono projekt dotyczący usystematyzowania ewidencji kosztów według miejsc ich powstawania.

Podejmowane przez Zakład w ramach realizacji *Strategii rozwoju* działania na rzecz poprawy jakości i efektywności realizacji zadań, a tym samym zwiększenia zaufania społeczeństwa do Zakładu, są pozytywnie odbierane przez klientów ZUS. Z cyklicznie prowadzonych przez CBOS badań dotyczących oceny przez polskie społeczeństwo instytucji publicznych wynika, iż systematycznie wzrasta liczba osób oceniających ZUS dobrze przy jednoczesnym spadku liczby osób oceniających instytucję źle. W okresie od stycznia 2010 r. do września 2014 r. odsetek osób pozytywnie oceniających działalność Zakładu wzrósł o 10 pkt proc. do 32%, co obrazuje poniższy wykres.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie raportów CBOS

Wykres 4. Ocena działalności ZUS według badań CBOS w okresie od października 2009 r. do września 2014.

2. Orientacja na klienta

Usprawnienia w zakresie obsługi klientów – nowoczesne kanały komunikacji

W 2014 r. rozpoczęto prace nad projektami dotyczącymi elektronizacji wymiany danych pomiędzy ZUS a instytucjami zewnętrznymi, takimi jak jednostki organizacyjne pomocy społecznej i urzędy administracji publicznej realizujące zadania z obszaru zabezpieczenia społecznego i obszaru rodziny (MOPS, GOPS) oraz jednostki organizacyjne z obszaru rynku pracy (PUP). Przystąpiono również do prac nad integracją Platformy Usług Elektronicznych (PUE) z platformą ePUAP w zakresie składania dokumentów w formie elektronicznej przez organy samorządu terytorialnego (urzędy działające jako organy egzekucyjne) oraz elektronizacją obsługi zwolnień lekarskich eZLA. Realizacja powyższych projektów nastąpi w 2015 r. i istotnie przyczyni się do zwiększenia stopnia elektronizacji usług, dokumentów oraz ich obiegu, jak również do podniesienia jakości usług poprzez przyspieszenie obsługi spraw i poprawę jakości przekazywanych danych.

W ramach usprawnień portalu PUE rozpoczęto prace nad wprowadzaniem zmian w serwisie (w związku z przeprowadzonym audytem użyteczności, jak również zwiększeniem liczby wniosków elektronicznych dostępnych na PUE i optymalizacją sposobu ich składania). Jednocześnie, w związku z wejściem w życie przepisów dotyczących otwartych funduszy emerytalnych, w 2014 r. zaimplementowano na PUE nowe formularze, tj. oświadczenie

o przekazywaniu składki do otwartego funduszu emerytalnego oraz wnioski dotyczące środków na subkoncie, co pozwoliło na elektroniczną obsługę ww. oświadczeń.

W 2014 r. istotnie wzrosła liczba użytkowników PUE. Od momentu udostępnienia PUE do 28 grudnia 2014 r. założonych zostało łącznie 890.004 profili, w tym w 2014 r. założonych zostało 513.242 profile, co oznacza wzrost w stosunku do stanu na koniec 2013 r. (376.762 profile) o ponad 36%.

W ramach usprawnień obsługi klientów, nastąpiła również rozbudowa Centrum Obsługi Telefonicznej. W październiku 2013 r. w Grudziądzu, a w lutym 2014 r. w Miastku uruchomiono dwie nowe lokalizacje COT. Zwiększono także liczbę linii telefonicznych dostępnych dla klientów COT, co dodatkowo pozytywnie wpłynęło na zwiększenie potencjału obsługowego COT. Podjęte działania sprawiły, że w 2014 r. konsultanci COT obsłużyli ponad 2.851 tys. kontaktów klientów, czyli o blisko 63% więcej niż w roku wcześniejszym, w tym 2.554 tys. połączeń telefonicznych, 177 tys. przesyłek poczty elektronicznej (email) oraz 120 tys. interakcji czat. Konsultanci COT wykonali także dodatkowo ponad 41 tys. połączeń oddzwaniania do klientów (callback).

Usprawnienia w zakresie procesów obsługi płatników składek, ubezpieczonych i świadczeniobiorców

W 2014 r. zostały wprowadzone zmiany do „Zasad obsługi klientów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”. Celem zmian jest przede wszystkim usprawnienie organizacji obsługi klientów niepełnosprawnych oraz zapewnienie miejsc parkingowych dla klientów ZUS korzystających z własnych samochodów. Ponadto, dla zapewnienia prawidłowej obsługi wszystkich grup klientów, wprowadzono obowiązek zorganizowania obsługi klientów na minimum 3 stanowiskach w każdej terenowej jednostce organizacyjnej, tj. na stanowisku przeznaczonym do obsługi płatników składek, ubezpieczonych oraz lekarzy, stanowisku przeznaczonym do obsługi świadczeniobiorców emerytalno-rentowych oraz stanowisku przeznaczonym do obsługi zasiłkobiorców.

W ramach usprawnień obsługi płatników składek, w dniu 30 czerwca 2014 r. zakończono wdrożenie III i ostatniej transzy (13 oddziałów) Programu Obsługi Płatnika Strategicznego. Na dzień 31 grudnia 2014 r. do Programu Obsługi Płatnika Strategicznego zakwalifikowanych zostało łącznie 4.661 Płatników Strategicznych, do współpracy z którymi wyznaczono 133 Opiekunów Płatników Strategicznych (OPS).

W grudniu 2014 r. zostało przeprowadzone badanie satysfakcji Płatników Strategicznych przez konsultantów COT. Badaniem objęto wybranych losowo 399 Płatników Strategicznych,

tj. po 3 płatników przyporządkowanych do danego Opiekuna. Dzięki badaniu uzyskano opinię dotyczącą współpracy ze wszystkimi Opiekunami Płatnika Strategicznego. 83% ankietowanych oceniło współpracę z Opiekunami bardzo dobrze, a 13% raczej dobrze. 82% przedstawicieli Płatników Strategicznych oceniło zaangażowanie Opiekunów w obsługę ich spraw jako bardzo duże, a 14% jako raczej duże. Natomiast aż 92% ankietowanych bardzo dobrze oceniło uprzejmość i życzliwość Opiekuna Płatnika Strategicznego.

W ramach optymalizacji usług świadczonych przez Zakład na rzecz klientów instytucjonalnych w zakresie obsługi wniosków o udostępnienie danych, rozpoczęto również prace nad powołaniem Centrum Udostępniania Danych. Celem projektu jest skrócenie czasu obsługi wniosku, obsługa wniosków przez Centrum Udostępniania Danych przy jak najmniejszym wsparciu komórek merytorycznych, zwiększenie wydajności obsługi wniosków, zmniejszenie zakresu zadań w komórkach merytorycznych dotychczas zaangażowanych w realizację wniosków o udostępnienie danych, na poczet realizacji innych zadań oraz standaryzacja sposobu obsługi spraw.

3. System Zarządzania Jakością w obszarze bezpośredniej obsługi klientów

W 2014 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wdrożono System Zarządzania Jakością na salach obsługi klientów zgodny z PN-EN ISO 9001:2009. System w październiku 2014 r. poddano audytowi zewnętrznemu, który zakończył się w dniu 27 listopada 2014 r. wynikiem pozytywnym. Biuro Certyfikacji Systemów Zarządzania Polskiego Rejestru Statków wydało decyzję przyznającą certyfikat w zakresie „Bezpośredniej obsługi klientów, realizowanej w salach obsługi klientów”. Ważność certyfikatu upływa z dniem 26 listopada 2017 r. Po tym terminie Zakład może ubiegać się o recertyfikację. W ramach tych zobowiązań zaplanowane są dwa audyty nadzoru. Mają się one odbyć we wrześniu 2015 r. oraz w III kwartale 2016 r.

Certyfikat jest potwierdzeniem realizacji przez ZUS założeń zadeklarowanych w Polityce Jakości oraz spełniania wysokich standardów w zakresie obsługi klientów.

W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wdrożone są również (w sposób wyspowy) zintegrowane systemy zarządzania jakością:

- Departament Zarządzania Systemami Informatycznymi posiada Certyfikat w zakresie zarządzania systemami informatycznymi w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych z zachowaniem zasad bezpieczeństwa informacji w odniesieniu do aktualnej wersji Deklaracji Stosowania;
- Departament Obsługi Klientów w zakresie zapewnienia prawidłowej realizacji obsługi klientów oraz wdrażanie nowych technik komunikacji klientów z Zakładem Ubezpieczeń

Spółecznych z zachowaniem zasad bezpieczeństwa informacji w odniesieniu do aktualnej wersji Deklaracji Stosowania.

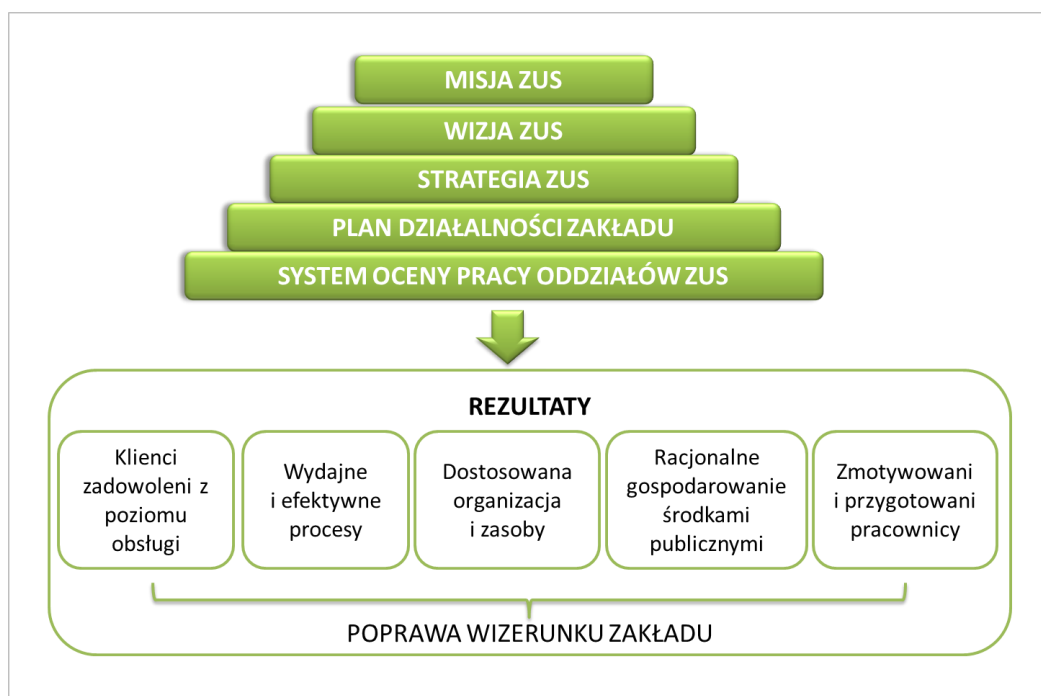
4. Zarządzanie przez cele

Nowelizacja ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U z 2013 r., poz. 885 ze zm.) oraz wprowadzenie pojęcia kontroli zarządczej były przejawem m.in. zmiany podejścia do zarządzania w sektorze publicznym oraz zmiany myślenia o kliencie. O ile tradycyjne podejście koncentrowało się przede wszystkim na obsłudze petentów i realizacji zadań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, o tyle nowy model zarządzania w administracji publicznej, przejawiający się nastawieniem na osiąganie rezultatów, bliższy jest podejściu charakterystycznemu dla sektora prywatnego.

Rosnąca świadomość i oczekiwania społeczeństwa skłoniły Zakład Ubezpieczeń Społecznych do zmiany myślenia o kliencie i jego obsłudze. Zapewnienie wysokiego poziomu świadczonych usług przy jednoczesnej racjonalizacji gospodarowania środkami publicznymi tak, aby zwiększać satysfakcję klientów z poziomu ich obsługi, stały się istotnymi wyzwaniem ZUS. Kierownictwo Zakładu, poszukując skutecznego sposobu sprostania tym wyzwaniom, sięgnęło po rozwiązania sprawdzające się od lat w sektorze prywatnym, tj. do koncepcji zarządzania przez cele.

W ZUS sformułowane zostały cele na poziomie strategicznym i operacyjnym. Główne kierunki wprowadzanych zmian ujęte zostały w *Strategii przekształceń Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2010-2012* oraz *Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015*. Przyjęte w nich cele nastawione są przede wszystkim na budowę satysfakcji klientów poprzez wdrażanie nowoczesnych rozwiązań prowadzących do poprawy sprawności, jakości i efektywności świadczonych usług. ZUS dąży bowiem do stworzenia organizacji przyjaznej dla klienta, która cieszy się zaufaniem społecznym i opinią organizacji otwartej na nowe technologie.

Cele strategiczne Zakładu zostały następnie uszczegółowione celami na poziomie operacyjnym, które są definiowane i monitorowane w ramach rocznych Planów działalności Zakładu oraz kwartalnego systemu oceny pracy oddziałów ZUS. Rozwiązanie to stanowi z jednej strony skuteczny mechanizm zarządzania zorientowanego na osiąganie rezultatów, z drugiej strony – poprzez kaskadowanie celów na poziom operacyjny – pozwala informować pracowników o bieżących celach i powiązać je z zadaniami, które otrzymują do realizacji. Kaskadowanie celów w Zakładzie przedstawia poniższy schemat.



Źródło: Opracowanie własne

Schemat 1. Kaskadowanie celów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

Wprowadzenie w Zakładzie podejścia zarządzania przez cele przyniosło wymierne korzyści w postaci zwiększenia efektywności i skuteczności realizacji zadań ZUS. Potwierdzeniem pozytywnych zmian w funkcjonowaniu Zakładu są m.in. wyniki badań CBOS z 2007 i 2012 r., z których wynika, że zadowolenie klientów z poziomu obsługi spraw „od ręki” w placówkach ZUS wzrosło odpowiednio z 33% do 53%.

W ramach zarządzania przez cele w 2014 r. w Zakładzie realizowane były przedsięwzięcia i zadania wspierające osiągnięcie celów określonych na poziomie *Strategii rozwoju*, Planu działalności Zakładu na rok 2014 i kwartalnego systemu oceny pracy oddziałów. Stopień realizacji poszczególnych celów podlega systematycznemu monitorowaniu i ocenie.

5. Zarządzanie procesowe w ZUS

W ramach wdrażania zarządzania procesowego w ZUS w 2014 r. kontynuowane były prace związane z wprowadzaniem zasad normujących działalność Zakładu w toku realizacji procesów oraz procedur stanowiących opis faktycznie realizowanego procesu i wykonywanych czynności operacyjnych. Prace związane z opisywaniem procesów w formie odpowiednich wewnętrznych aktów prawnych były kontynuowane zarówno w zakresie standaryzacji jak i optymalizacji realizacji procesów.

Ponadto, dla zapewnienia sprawnej realizacji nowych zadań wynikających z wprowadzonych w 2013 r. zasad odpowiedzialności w zarządzaniu procesowym w Zakładzie Ubezpieczeń

Spółecznych oraz regulacji związanych z zarządzaniem zmianą w architekturze zarządczej procesów i w procesach, wybranym pracownikom przypisane zostały role określające odpowiedzialność za grupy usług i procesy zarówno na poziomie oddziału jak i całego Zakładu. Wdrożone zostało również narzędzie informatyczne Portal Wiedzy o Procesach pozwalające zarówno na publikowanie informacji merytorycznych o procesach, jak i na włączenie pracowników ZUS w ciągłe doskonalenie procesów. Portal został wyposażony w wiele istotnych - z perspektywy zarządzania procesowego - funkcjonalności, w tym w kluczowy dla optymalizacji workflow obsługi wniosku o zmianę w architekturze zarządczej procesów i w procesach. Od dnia wdrożenia narzędzia, pracownicy Zakładu zgłosili ponad 300 wniosków o zmianę, co skutkowało wprowadzeniem wielu zmian zarówno w procesach jak i w opisujących je procedurach.

Umożliwienie pracownikom Zakładu bezpośredniego wpływu na doskonalenie procesów spowodowało wzrost świadomości procesowej na różnych szczeblach organizacji oraz pozwoliło na właściwe wykorzystanie wiedzy i doświadczenia w celu podnoszenia jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców, ubezpieczonych i świadczeniobiorców.

Ponadto, w Zakładzie rozpoczęto prace nad wdrożeniem systemu zarządzania efektywnością procesów, który ma na celu powiązanie zasad odpowiedzialności i monitorowania efektywności procesów z ciągłym usprawnianiem procesów poprzez weryfikację rezultatów i ich optymalizację w Centrali i oddziałach ZUS.

6. Realizacja planu działalności ZUS

Na podstawie § 2 i 3 zarządzenia Nr 36 Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 grudnia 2013 r. w sprawie niektórych obowiązków jednostek podległych i nadzorowanych w ramach kontroli zarządczej (Dz. Urz. MPiPS, poz. 37), Zakład Ubezpieczeń Społecznych zobowiązany jest sporządzać plan działalności i sprawozdanie z jego wykonania na wzorach określonych w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 29 września 2010 r. w sprawie planu działalności i sprawozdania z jego wykonania (Dz. U. Nr 187, poz. 1254).

W planie działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na 2014 r. przyjęto do realizacji 4 najważniejsze cele oraz 6 mierników określających stopień ich osiągnięcia.

Poniższa tabela przedstawia informacje o planowanych oraz osiągniętych wartościach wskaźników poszczególnych celów na koniec 2014 r.

LP.	CEL	MIERNIKI OKREŚLAJĄCE STOPIEŃ REALIZACJI CELU		
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	Wskaźnik ściągłości	$\geq 0,99$	0,99
2	Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowych wypłat świadczeń krótkoterminowych	$> 0,98$	1,00
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych	$\geq 0,97$	1,00
		Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o polskie świadczenia podlegające koordynacji	$\geq 0,86$	0,76
3	Terminowe wydawanie orzeczeń	Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni	$\geq 0,87$	0,99
4	Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników	Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek	$\geq 0,6$	1,00

Tabela 1. Realizacja planu działalności ZUS na 2014 r.

W ramach realizacji celów przyjętych w planie działalności Zakładu na 2014 r. zrealizowane zostały m.in. następujące zadania:

I. Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń

1) w obszarze dochodów (wskaźnik ściągłości):

- udostępniono narzędzie informatyczne służące do skutecznego poszukiwania składników majątkowych podlegających egzekucji oraz rozbudowano narzędzie umożliwiające określenie osób współodpowiedzialnych za zadłużenie z tytułu składek;
- dostosowano aplikację dziedzinową do zmienionych przepisów o egzekucji oraz udostępniono narzędzia wspomagające proces dochodzenia należności;
- w ramach kwartalnego systemu oceny pracy oddziałów monitorowano pracę oddziałów oraz prowadzono analizę m.in. poziomu wskaźnika ściągłości oraz efektywności dochodzenia należności z tytułu składek wraz z przygotowywaniem propozycji dobrych praktyk mających na celu zwiększenie wartości tych wskaźników;

- aktualizowano na bieżąco wytyczne, zalecenia i interpretacje adekwatnie do zmieniających się przepisów prawa w zakresie przymusowego dochodzenia należności;
- monitorowano działania przełączenia kont na system rozliczeń SEKiF.

II. Terminowa wypłata świadczeń

1) w obszarze świadczeń krótkoterminowych (wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych):

- zaktualizowano i zoptymalizowano obowiązujące zasady i procedury dotyczące wypłaty świadczeń krótkoterminowych;
- wydano wytyczne i wyjaśnienia wynikające ze zmiany przepisów regulujących świadczenia krótkoterminowe;
- monitorowano terminowość wypłat świadczeń krótkoterminowych z wykorzystaniem raportów monitorujących przewidzianych w aplikacji dziedzinowej;
- wykonano kontrole funkcjonalne w oddziałach Zakładu oraz wydano na podstawie wyników kontroli stosowne zalecenia;
- przygotowano wymagania oraz dokumentację do wdrożenia zmian funkcjonalnych w aplikacjach dziedzinowych;

2) w obszarze świadczeń długoterminowych (wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych):

- przeprowadzono szkolenia z zakresu świadczeń długoterminowych oraz rozpoczęto prace nad dodaniem nowych funkcjonalności do systemów informatycznych;
- zoptymalizowano i zaktualizowano procesy i procedury do procesów realizowanych w pionie świadczeń emerytalno-rentowych;
- monitorowano terminowość realizacji wniosków emerytalno-rentowych;
- wykonano kontrole funkcjonalne w oddziałach Zakładu oraz wydano na podstawie wyników kontroli stosowne zalecenia;

3) w obszarze realizacji umów międzynarodowych (wskaźnik terminowości realizacji wniosków o polskie świadczenie podlegające koordynacji):

- opracowywano założenia i wdrażano do eksploatacji modyfikacje w zakresie poprawy funkcjonalności oprogramowania systemów informatycznych wspomagających obsługę korespondencji w sprawach emerytalno-rentowych;
- monitorowano terminowość rozpatrywania wniosków emerytalno-rentowych podlegających koordynacji na podstawie umów międzynarodowych m.in. poprzez

przeprowadzenie kontroli funkcjonalnych zwierzchnich oraz stałą analizę i ocenę realizacji „planów naprawczych”;

- dokonywano analizy otrzymywanych skarg i interwencji klienta, a w przypadku ich zasadności kierowano do właściwych RUM odpowiednie zalecenia mające na celu usunięcie ich przyczyn, a także wzmożenie nadzoru;
- przeprowadzono szkolenia z zakresu przepisów prawa krajowego i międzynarodowego w dziedzinie zabezpieczenia społecznego;
- zoptymalizowano procesy i procedury do procesów realizowanych w pionie świadczeń emerytalno-rentowych podlegających koordynacji na podstawie umów międzynarodowych.

III. Terminowe wydawanie orzeczeń:

- 1) w obszarze orzecznictwa lekarskiego (wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni):
 - monitorowano terminowość postępowania orzeczniczego na podstawie sprawozdań statystycznych;
 - wprowadzono zmiany w organizacji postępowania orzeczniczego służące realizacji celu;
 - wykonano kontrolę funkcjonalną w oddziałach Zakładu oraz wydano na podstawie wyników kontroli stosowne zalecenia.

IV. Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników:

- 1) w obszarze kontroli płatników składek (wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek):
 - sparametryzowano roczny plan kontroli płatników składek;
 - monitorowano realizację rocznego planu kontroli płatników składek celem uzyskiwania pożądaných rezultatów pracy w obszarze kontroli płatników składek mierzonych poziomem wskaźników w ramach systemu oceny pracy oddziałów Zakładu.

Podsumowując należy stwierdzić, że 83% zakładanych poziomów mierników opisujących poszczególne cele Planu działalności ZUS na rok 2014 zostało osiągniętych.

7. Regionalizacja i konsolidacja niektórych zadań ZUS

1) Centra Zamówień Publicznych

W ramach Centrów Zamówień Publicznych skonsolidowane zostały zadania związane z przeprowadzaniem postępowań o udzielanie zamówień publicznych. Centra te utworzono w 10 oddziałach ZUS w: Bielsku-Białej, Biłgoraju, Krakowie, II Łodzi, Płocku, II Poznaniu, Szczecinie, Toruniu, III Warszawie i Wrocławiu.

2) Centra Analityczno-Konsultacyjne

Centra Analityczno-Konsultacyjne utworzono w oddziałach w Gdańsku, Lublinie, Sosnowcu i Wrocławiu. Ich analityczno-doradcza i wspierająca rola ma przyczynić się do poprawy jakości wydawanych decyzji, a w konsekwencji do zwiększenia ilości wygrywanych spraw w postępowaniu sądowym.

3) Centra Obsługi Emerytur Pomostowych

W Centrach Obsługi Emerytur Pomostowych (utworzonych w oddziałach w Koszalinie i Sosnowcu) skoncentrowano zadania związane z obsługą wniosków pierwszorazowych o emerytury pomostowe.

4) Centrum Klienta Dochodowego

Centrum zlokalizowano w Oddziale w Elblągu, a jego głównym celem jest wspieranie pracowników Zakładu prowadzących bezpośrednią obsługę płatników składek i ubezpieczonych.

5) Centrum Wsparcia Monitoringu COT

Centrum utworzono w Oddziale ZUS w Rzeszowie w celu wspierania działań ukierunkowanych na zapewnienie wysokiego poziomu obsługi telefonicznej klientów, w szczególności w kontekście wartości merytorycznej udzielanych informacji oraz stosowanych standardów i technik obsługi.

Zmianie uległ obszar działania jednego z centrów informatycznych - Centrum Wsparcia Informatyki w obszarze Postępowań Wyjaśniających zostało przekształcone w Centrum Wsparcia Informatyki w zakresie Warstwy Pośredniczącej KSI ZUS.

8. Zarządzanie ryzykiem

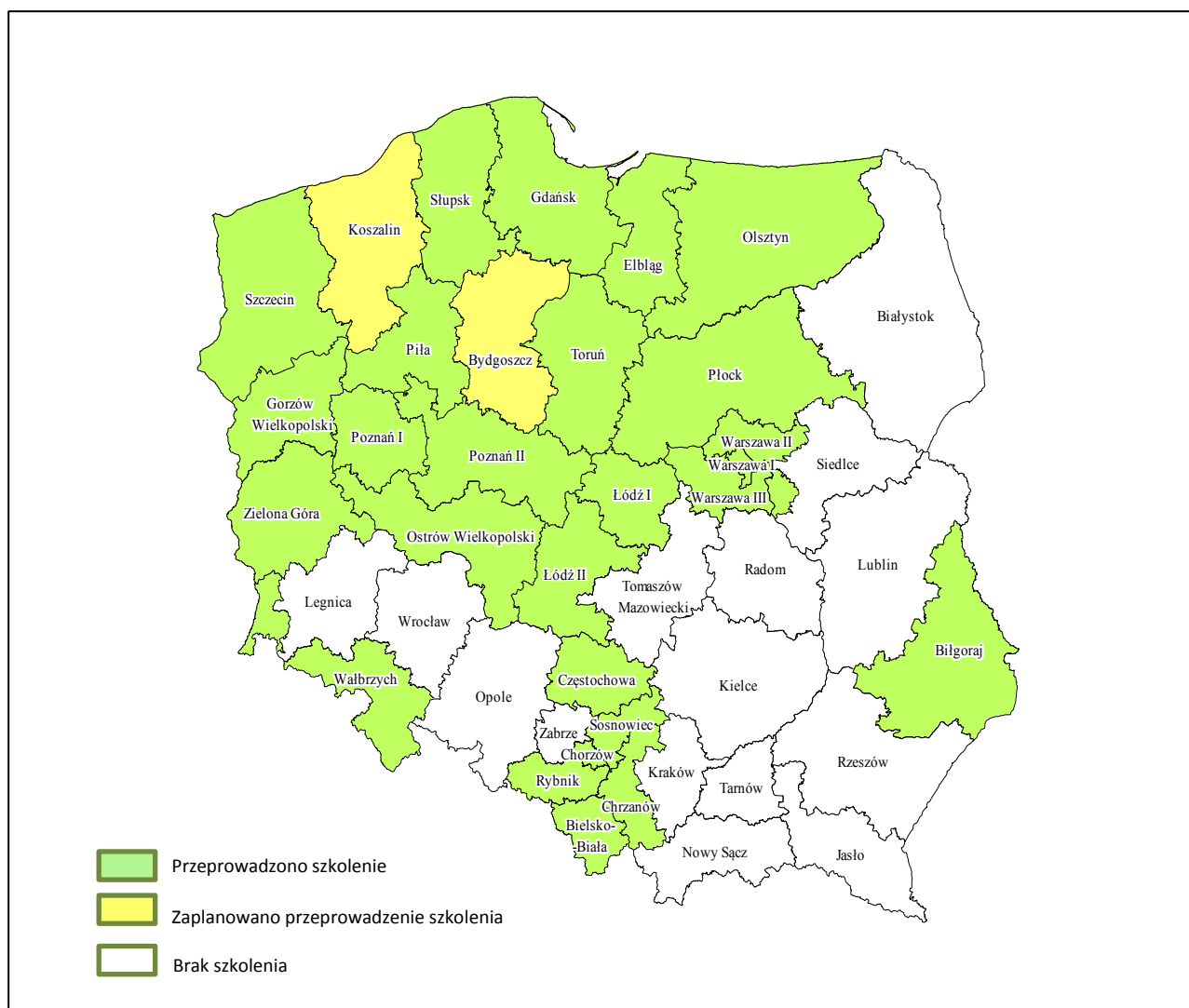
Zarządzanie ryzykiem w Zakładzie jest realizowane na podstawie *Polityki zarządzania ryzykiem w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych* oraz z uwzględnieniem zasad ładu organizacyjnego odnoszących się do zagadnień dotyczących zarządzania jednostką i dobrego nadzoru. Zarządzanie ryzykiem jest jednocześnie rozwijane i kształtowane w powiązaniu z funkcjonującym w Zakładzie systemem zarządzania przez cele. Kontekstem zarządzania

ryzykiem i podstawowym celem jest zwiększenie prawdopodobieństwa osiągnięcia celów i realizacji zadań określonych w *Planie działalności Zakładu* oraz zapewnienie jednolitej wiedzy w zakresie możliwości wystąpienia, konsekwencji zdarzeń, a także reakcji w przypadku zmaterializowania się ryzyka w zarządzanych procesach.

W 2014 r. kontynuowano prace nad rozwojem wdrożonego w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych systemu zarządzania ryzykiem. Działania podejmowane w ramach rozwoju zarządzania ryzykiem w ZUS zmierzają do zapewnienia kompleksowej kwantyfikacji i parametryzacji zidentyfikowanych rodzajów ryzyk, a tym samym doprowadzenie do stanu, w którym wszystkie rodzaje ryzyk będą zarządzane, monitorowane i kontrolowane. Podejmowane w 2014 r. czynności w obszarze zarządzania ryzykiem koncentrowały się na doskonaleniu realizacji poszczególnych elementów systemu.

Istotnym elementem rozwoju zarządzania ryzykiem w 2014 r. było kształtowanie ładu organizacyjnego poprzez budowanie świadomości ryzyka w formie praktycznych warsztatów. Założeniem szkoleń i warsztatów prowadzonych z zakresu zarządzania ryzykiem jest poszerzenie wiedzy pracowników ZUS w przedmiotowym temacie, zapewnienie jednolitego nazewnictwa, zrozumienie poszczególnych etapów procesu zarządzania ryzykiem, a także wypracowanie i wprowadzenie dobrych praktyk w powyższym zakresie.

Poniższa mapa obrazuje przeprowadzone szkolenia w zakresie zarządzania ryzykiem w oddziałach Zakładu.



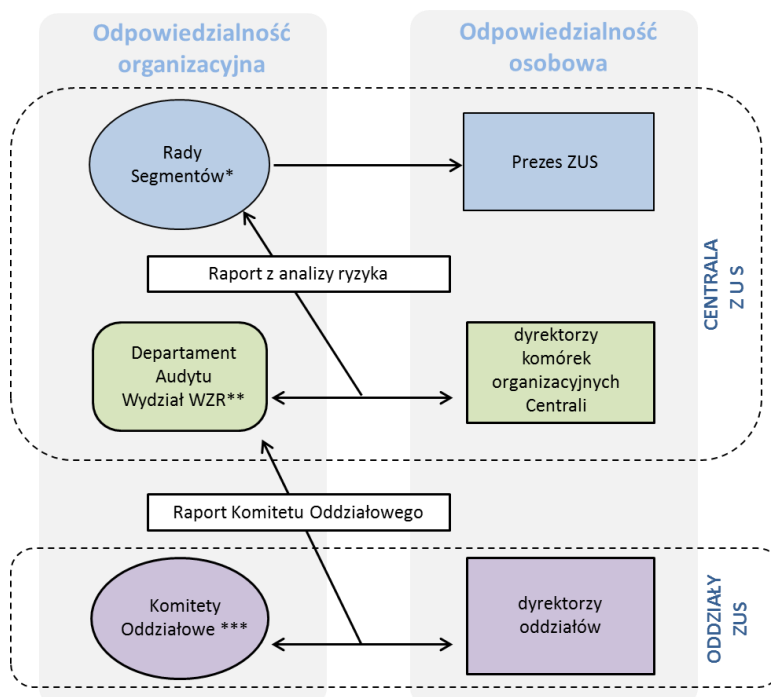
Mapa 1. Szkolenia zarządzania ryzykiem w oddziałach Zakładu

Proces zarządzania ryzykiem realizowany był w ramach usystematyzowanych i udokumentowanych etapów: identyfikacja ryzyka, pomiar i ocena ryzyka, reakcja na ryzyko, monitorowanie i przegląd ryzyka, komunikowanie ryzyka.

Kluczowym elementem zarządzania ryzykiem była identyfikacja ryzyka – przeprowadzana we wszystkich oddziałach ZUS, w ramach bieżącego wykonywania zadań oraz okresowego monitoringu wykonania *Planu działalności Zakładu*. Podsumowania prowadzonej identyfikacji oraz oceny dokonywano na kwartalnych posiedzeniach Komitetu Oddziałowego, będącego organem wspierającym dyrektora oddziału. Odpowiednie informacje o ryzykach zagrażających realizacji celów określonych w *Planie działalności Zakładu* były następnie przekazywane w formie Raportów Komitetów Oddziałowych na poziom Centrali Zakładu. Zagrożenia zgłaszane przez komórki organizacyjne realizujące statutowe cele Zakładu, każdorazowo podlegały formalnej oraz merytorycznej weryfikacji. Pierwszy z etapów

weryfikacji dokonywany był na poziomie departamentu Centrali odpowiedzialnego za koordynację działań związanych z zarządzaniem ryzykiem, natomiast drugi - na poziomie właściciela ryzyka (dyrektor właściwej komórki organizacyjnej Centrali ponoszącego odpowiedzialność za skuteczne zarządzanie danym ryzykiem, w tym utrzymanie go na akceptowalnym poziomie, m.in. poprzez podjęcie odpowiednich działań zaradczych w obszarze ryzyka, którym zarządza).

Poniższy schemat obrazuje organizację zarządzania ryzykiem w ZUS.



Schemat 2. Organizacja zarządzania ryzykiem w ZUS

*Rada Segmentu Realizacji Dochodów i Finansów oraz Kontroli Płatników Składek, Rada Segmentu Realizacji Świadczeń i Orzecznictwa oraz Rada Segmentu Wsparcia

**Wydział Wspomagania Zarządzania Ryzykiem

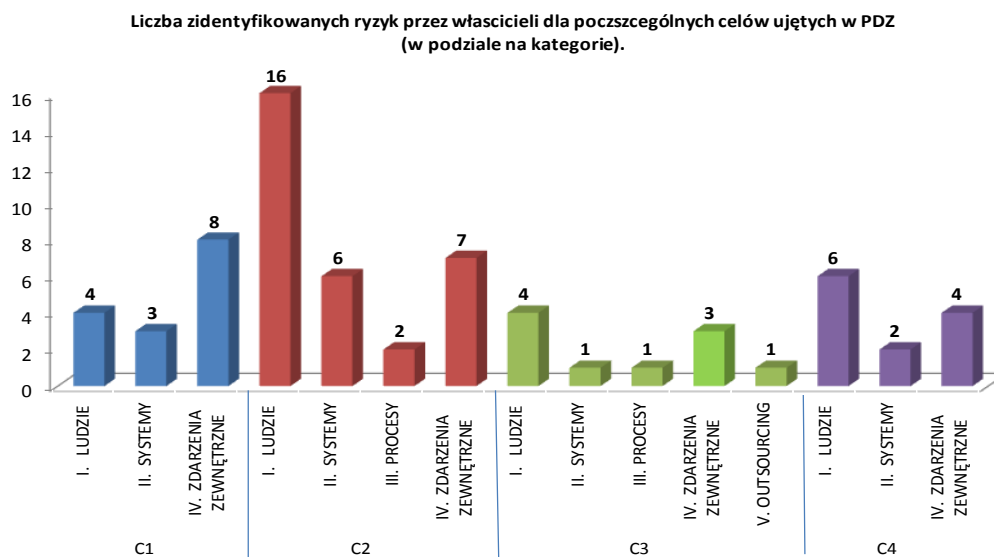
***Komitet Oddziałowy do spraw zarządzania sprawnością, jakością i efektywnością finansową pracy oddziału

Najistotniejsze ryzyka zagrażające realizacji wyznaczonych celów, wraz z wybranymi parametrami pozwalającymi odzwierciedlać poziom w/w ryzyk, eskalowano w formie syntetycznego Raportu z analizy ryzyka na kwartalne posiedzenia właściwych merytorycznie Rad Segmentów, stanowiących organ doradczy i opiniodawczy Prezesa Zakładu. W wyniku agregacji zagrożeń zidentyfikowanych przez poszczególne oddziały ZUS, przypisano do celów określonych w *Planie działalności Zakładu* łącznie 68 ryzyk, które następnie uwzględniono w Raportach z analizy ryzyka.

Ilość ryzyk zgłoszonych łącznie do właścicieli oraz podział na poszczególne kategorie przedstawiono na poniższych wykresach:



Wykres 5. *Liczba ryzyk zgłoszonych dla poszczególnych celów*



Wykres 6. *Liczba ryzyk zidentyfikowanych przez właścicieli*

W 2014 r. zintensyfikowano także prace związane z projektowaniem rozwiązań w ramach zarządzania ryzykiem dostosowanych do potrzeb i specyfiki działalności poszczególnych obszarów Zakładu, rozszerzono katalog miar ilościowych oceniających poziom ryzyk, a także kontynuowano działania zmierzające do budowania świadomości i rozwoju bazy wiedzy w zakresie zarządzania ryzykiem w Zakładzie.

IV. DZIAŁALNOŚĆ PODSTAWOWA ZUS

1. Obsługa ubezpieczonych

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

Ponadto, Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2014 r. kontynuował zadania wynikające z realizacji nowelizowanych przepisów ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, dotyczących obsługi wniosków o objęcie ubezpieczeniami emerytalnym i rentowymi oraz ubezpieczeniem zdrowotnym lub wyłącznie ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem. Do końca 2014 r. ubezpieczeniami/ubezpieczeniem emerytalnym osób sprawujących osobistą opiekę nad dzieckiem objętych zostało ponad 6.400 osób.

W ramach realizacji zadań związanych ze stwierdzaniem i ustalaniem obowiązku ubezpieczeń społecznych w 2014 r.:

- skierowano 134.134 zawiadomień o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe na rok składkowy 2014/2015;
- rozpatrzono 130.429 wnioski o wyrażenie zgody na opłacenie składki na dobrowolne ubezpieczenie chorobowe po terminie;
- wydano 920.495 poświadczeń dla celów emerytalno-rentowych, świadczeń przedemerytalnych i kapitału początkowego;
- wydano 92.263 decyzji administracyjnych w sprawach spornych;

- wydano 1.115 pisemnych interpretacji Zakładu w trybie art. 10 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U z 2013 r., poz. 672 ze zm.);
- wydano 1.556 zaświadczenia W/NOR o podleganiu polskiemu ustawodawstwu z zakresu zabezpieczenia społecznego dla osób zatrudnionych na statkach pływających pod banderą Norwegii;
- potwierdzono 428.368 formularzy E-101 i A1 – zaświadczeń o ustawodawstwie właściwym;
- potwierdzono 1.384 formularzy E-104, S 041 oraz „Formularzy wniosku o potwierdzenie zgłoszenia w Polsce do obowiązkowych ubezpieczeń społecznych po definitywnym opuszczeniu Szwajcarii” – zaświadczenia dotyczące sumowania okresów ubezpieczenia, zatrudnienia lub zamieszkania;
- zawarto 2.458 porozumień wyjątkowych z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi na podstawie rozporządzeń unijnych.

2. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych

W ramach ustawy z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych (Dz. U z 2013 r., poz. 1717), powierzono Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych następujące zadania:

- przeprowadzenie ostatniego losowania członkostwa w OFE – 31 stycznia 2014 r. (wezвано do zawarcia umowy z OFE 341.643 ubezpieczonych, losowanie przeprowadzono dla 289.971 ubezpieczonych);
- przyjęcie od OFE środków w wysokości 51,5% jednostek rozrachunkowych zgromadzonych na rachunkach członków OFE i zewidencjonowane tych środków na subkontach ubezpieczonych

Po dokonaniu, w dniu 3 lutego 2014 r. przez każdy fundusz emerytalny, umorzenia 51,5% jednostek rozrachunkowych zapisanych na rachunku każdego członka OFE na dzień 31 stycznia 2014 r., do Zakładu zostały przekazane informacje o tych środkach, w podziale na każdego członka OFE, tj. o: liczbie umorzonych jednostek rozliczeniowych, wartościach tych jednostek oraz okresach, za które umorzono jednostki. W rezultacie przetworzono m.in: 19,5 mln dokumentów IOK (informacja o ubezpieczonym, którego dotyczy umorzenie), 2 mld pozycji związanych z przekazanymi

kwotami składek, 4,2 mln pozycji związanych z wypłatami transferowymi (kwota przekazywana do OFE w przypadku zmiany funduszu przez członka OFE). Zakład zewidencjonuje informacje na subkontach ubezpieczonych w terminie do dnia 31 marca 2015 r.

– obsługa oświadczeń członków OFE i ubezpieczonych

Część składki emerytalnej w wysokości 2,92% była przekazywana do OFE za okres do 30 czerwca 2014 r. Dalsze przekazywanie składki uzależnione było od złożenia, w okresie od dnia 1 kwietnia do dnia 31 lipca 2014 r., przez członka OFE oświadczenia o przekazywaniu składki do otwartego funduszu emerytalnego.

W związku z tym zadaniem Zakład:

- przyjął i zewidencjonował niemal 2,6 mln oświadczeń, w tym prowadził postępowania wyjaśniające w stosunku do ok. 67 tys. oświadczeń,
- przekazuje do OFE lub ewidencjonuje na subkontach środki w zależności od dokonanego wyboru.

Za okres lipiec – listopad 2014 r. łączna kwota składek przekazanych do OFE wyniosła ponad 1 mld zł, natomiast na subkontach w ZUS zaewidencjonowano 10,1 mld zł (stan na koniec grudnia 2014 r.).

Zgodnie z powołaną ustawą, nie później niż w terminie 4 miesięcy, licząc od daty powstania obowiązku ubezpieczeń społecznych, ubezpieczony może zawrzeć umowę z otwartym funduszem emerytalnym. Do wybranego przez ubezpieczonego OFE odprowadzane są składki, poczynając od składki opłaconej za miesiąc, w którym Zakład otrzymał od OFE zawiadomienie o zawarciu umowy.

Zakład ma obowiązek informować ubezpieczonego, który nie zawarł umowy z otwartym funduszem emerytalnym, o obowiązku złożenia pisemnego oświadczenia o stosunkach majątkowych istniejących między nim a jego współmałżonkiem oraz o tym, że może wskazać osoby uprawnione do otrzymania środków po jego śmierci. Pierwsza wysłana informacja dotyczyła ubezpieczonych zgłoszonych do ubezpieczeń społecznych po raz pierwszy w lutym 2014 r. 90,13% osób zdecydowało o przekazywaniu całej składki do ZUS. W kolejnych miesiącach roku 2014, prawie 90% osób nowozatrudnionych, zgłoszonych do ubezpieczeń społecznych, zdecydowało o przekazywaniu całej składki emerytalnej do Zakładu;

– przyznawanie i wypłata świadczeń emerytalnych oraz obsługa podziału/wypłaty środków z subkonta w związku z rozwodem, unieważnieniem małżeństwa lub śmiercią ubezpieczonego z uwzględnieniem środków przekazanych przez OFE

W okresie do grudnia 2014 r. środki przekazywane przez OFE, w kontekście osób które złożyły wnioski o świadczenie emerytalne i w stosunku do których dokonywany był podział/wypłata środków z subkonta, ewidencjonowane były na bieżąco na subkontach ubezpieczonych.

Kwota środków zwróconych z OFE na potrzeby wypłaty świadczeń emerytalnych wyniosła 403.819.310,66 zł w stosunku do ponad 29 tys. ubezpieczonych:

- minimalna kwota składek – 0,01 zł
- maksymalna kwota składek – 76.893,99 zł
- średnia kwota składek na ubezpieczonego – 13.731,61 zł

Dokonany podział/wypłata środków z subkonta z uwzględnieniem środków zwróconych z OFE – 109.581.395,41 zł;

- przenoszenie środków z OFE na subkonto w ZUS z zastosowaniem tzw. „suwaka bezpieczeństwa”

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w dniu 31 października 2014 r. poinformował OFE o obowiązku przekazania środków zgromadzonych na rachunku członka otwartego funduszu emerytalnego na fundusz emerytalny Funduszu Ubezpieczeń Społecznych osób, które do dnia 30 października 2014 r. osiągnęły wiek niższy o mniej niż 10 lat od wieku emerytalnego.

Komunikaty przekazane do funduszy dotyczyły ponad 1,3 mln ubezpieczonych. Do dnia 12 listopada 2014 r. OFE przekazały na wskazany przez Zakład rachunek bankowy kwotę 3,3 mld zł. OFE przekazały także do Zakładu informacje o kwocie środków odpowiadającej wartości umorzonych jednostek rozrachunkowych oraz informację o okresach, za które umorzono jednostki rozrachunkowe.

Zgodnie z § 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 1 października 2014 r. w sprawie terminu, sposobu i trybu przekazywania środków zgromadzonych na rachunku członka otwartego funduszu emerytalnego na fundusz emerytalny Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w związku z ukończeniem przez ubezpieczonego wieku niższego o 10 lat od wieku emerytalnego (Dz. U z 2014 r., poz. 1418), Zakład - począwszy od listopada 2014 r. - informuje fundusze emerytalne o ubezpieczonych będących członkami tych funduszy, którzy w danym miesiącu ukończyli wiek niższy o 10 lat od wieku emerytalnego, o którym mowa w art. 24 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U z 2013 r., poz. 1440 ze zm.). Komunikaty przekazane w listopadzie 2014 r. do OFE dotyczyły ponad 19 tys. ubezpieczonych, a w grudniu 2014 r. – 18 tys. ubezpieczonych.

W ramach „suwaka bezpieczeństwa” Zakład jednocześnie zaprzestaje odprowadzania do OFE składek za te osoby, rozpoczynając stopniowe wycofywanie składek z OFE.

3. Obsługa świadczeniobiorców

Świadczenia emerytalno-rentowe

W 2014 r. oddziały ZUS wypłacały średnio co miesiąc emerytury i renty finansowane z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych dla 7.189,4 tys. osób.

Liczbę świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych przez ZUS (łącznie ze świadczeniami zbiegowymi wypadkowymi MON, MSW i MS finansowanymi z FUS, ale bez emerytur i rent realizowanych na mocy umów międzynarodowych, bez emerytur i rent osób posiadających prawo także do świadczenia rolniczego oraz bez emerytur pomostowych) wg stanu na grudzień 2014 r. obrazuje poniższa tabela:

WYSZCZEGÓLNIENIE	LICZBA ŚWIADCZEŃ WYPŁACONYCH PRZEZ ZUS STAN W GRUDNIU 2014 R.
Ogółem z tego:	7.416,4
emerytury (łącznie z emeryturami pobieranymi w zbiegu)	5.134,5
renty z tytułu niezdolności do pracy	1.010,9
renty rodzinne	1.271

Tabela 2. *Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych przez ZUS wg stanu na grudzień 2014 r.*

W 2014 r. do oddziałów ZUS wpłynęło ogółem:

- 1) 709,5 tys. wniosków pierwszorazowych o emerytury, renty, renty socjalne i świadczenia przedemerytalne, tj.:
 - 477,1 tys. wniosków pierwszorazowych o: emerytury i renty (406,2 tys.), renty socjalne (19 tys.), świadczenia przedemerytalne (51,9 tys.);
 - 232,4 tys. wniosków zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenia w ZUS o przyznanie: emerytury i renty (230 tys.) oraz renty socjalnej (2,4 tys.).

W porównaniu do 2013 r. nastąpił wzrost liczby wniosków pierwszorazowych i zgłoszonych przez osoby pobierające już świadczenie w ZUS o 22,3 tys., tj. o 3,25% . Wzrost nastąpił w szczególności w zakresie wniosków o emerytury i renty (wzrost

o 31,1 tys., tj. o 5,13%). Spadła natomiast liczba wniosków pierwszorazowych o świadczenia przedemerytalne (spadek o 7,6 tys. tj. o 12,84%) oraz o renty socjalne (spadek o 1,5 tys. tj. o 7,38%).

2) 4.084,6 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, z tego w zakresie:

- emerytur i rent - 3.864,8 tys.;
- rent socjalnych - 143,1 tys.;
- zasiłków i świadczeń przedemerytalnych - 76,7 tys.

W porównaniu do 2013 r. nastąpił spadek liczby wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych o 219,7 tys., tj. o 5,10 %. W poszczególnych grupach wniosków tendencja kształtowała się następująco: w zakresie rent socjalnych nastąpił wzrost wpływu wniosków o 2,9 tys., tj. o 2,06%, w zakresie emerytur i rent odnotowano spadek wpływu wniosków o 222,6 tys., tj. o 5,45%.

3) 110,5 tys. wniosków o pozostałe świadczenia, z tego:

- 108,3 tys. wniosków o jednorazowe odszkodowania z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych;
- 1,7 tys. wniosków o refundację składek na ubezpieczenie OC i AC;
- 0,5 tys. wniosków o ekwiwalent pieniężny z tytułu prawa do bezpłatnego węgla dla emerytów i rencistów, byłych pracowników przedsiębiorstw robót górniczych;
- 0,008 tys. wniosków o świadczenie pieniężne dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych.

W porównaniu do 2013 r. nastąpił spadek liczby wniosków w sprawie tych świadczeń o 4,2 tys., tj. 3,65%.

Niezależnie od realizacji zgłaszanych wniosków o świadczenia, w 2014 r. zostało załatwionych 1.995 tys. spraw z urzędu, w tym 40,7 tys. spraw dotyczących emerytur przyznanych z urzędu. W porównaniu do roku 2013, w roku 2014 nastąpił wzrost spraw załatwionych z urzędu o 236,4 tys. tj. o 13,4%, w tym dotyczących emerytur przyznanych z urzędu o 12,6 tys., tj. o 45,0%.

W 2014 r. wydano łącznie 707,6 tys. decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorazowych, w tym decyzji przyznających 554,5 tys. i decyzji odmownych 153,1 tys.

Poniższa tabela prezentuje specyfikację w zakresie wydanych decyzji.

DECYZJE W SPRAWIE:	OGÓŁEM	PRYZNAJĄCE PRAWO
emerytur	419,9 tys.	352,2 tys.
rent z tytułu niezdolności do pracy (bez rent wypadkowych)	107,6 tys.	55,9 tys.
rent rodzinnych (bez rent powypadkowych)	97,5 tys.	88,2 tys.
rent z tytułu niezdolności do pracy wypadkowych	9,8 tys.	6,9 tys.
rent rodzinnych wypadkowych	0,9 tys.	0,7 tys.
rent socjalnych	19,8 tys.	10,4 tys.
świadczeń przedemerytalnych	52 tys.	40,2 tys.

Tabela 3. *Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorzędowych*

W porównaniu do 2013 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorzędowych o 32,2 tys., tj. o 4,76%.

W 2014 r. załatwiono ogółem 4.028 tys. wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych, w tym w sprawach: emerytur i rent - 3.811,2 tys., rent socjalnych - 140,9 tys., zasiłków i świadczeń przedemerytalnych - 75,9 tys. W porównaniu do 2013 r. nastąpił spadek liczby załatwionych wniosków wymagających wydania decyzji zamiennych o 239,8 tys., tj. o 5,62%. Na spadek liczby załatwionych wniosków miała wpływ przede wszystkim liczba załatwionych wniosków o emerytury i renty (w porównaniu do roku 2013 nastąpił spadek o 242,1 tys., tj. o 5,97%).

Liczba osób, którym przyznano w 2014 r. świadczenie po raz pierwszy i podjęto wypłatę wyniosła w zakresie: emerytur - 158,2 tys., rent z tytułu niezdolności do pracy - 51,5 tys. W porównaniu do roku 2013 nastąpił wzrost liczby świadczeń emerytalnych przyznanych i wypłaconych po raz pierwszy o 53,8 tys., tj. o 51,55% oraz wzrost liczby świadczeń z tytułu niezdolności do pracy przyznanych i wypłaconych po raz pierwszy o 14,7 tys., tj. o 39,91%.

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 2014 r. realizowano:

- wypłatę (na wniosek emeryta) emerytury zawieszanej od 1 października 2011 r. nie później niż do dnia 21 listopada 2012 r. wraz z odsetkami lub wypłatę samych odsetek, gdy - wskutek wykonania wyroku sądu - wyrównanie zostało wypłacone bez odsetek. Zadanie realizowano na podstawie ustawy z dnia 13 grudnia 2013 r. o ustaleniu i wypłacie

emerytur, do których prawo uległo zawieszeniu w okresie od dnia 1 października 2011 r. do dnia 21 listopada 2012 r. (Dz. U. z 2014 r. poz. 169), która weszła w życie z dniem 19 lutego 2014 r. Na dzień 31 grudnia 2014 r. do ZUS wpłynęło 28,1 tys. wniosków o wypłatę zawieszonych emerytur lub odsetek, z czego w odniesieniu do 25,7 tys. osób załatwienie wniosków zakończono wypłatą zawieszonych emerytur (lub odsetek). 928 wniosków oczekiwało na załatwienie – w tych sprawach:

- toczy się postępowanie wyjaśniające (w przeważającej liczbie dotyczące ustalenia i rozliczenia przychodu uzyskanego w okresie, za który przysługuje wyrównanie) albo
 - postępowanie jest zawieszone z uwagi na cofnięcie odwołania przez emeryta albo
 - nastąpiło cofnięcie apelacji przez ZUS albo
 - wydana została decyzja, a wyrównanie przygotowano do wypłaty w terminie płatności przypadającym w styczniu 2015 r.;
- wypłatę zawieszonych emerytur realizując wyrok Trybunału Konstytucyjnego z dnia 13 listopada 2012 r., którym uznano za niezgodny z Konstytucją RP przepis o zawieszeniu z dniem 1 października 2011 r. wypłaty emerytur, przyznanych przed dniem 1 stycznia 2011 r. osobom, które kontynuowały zatrudnienie u dotychczasowego pracodawcy. Zadanie realizowano do dnia wejścia w życie ww. ustawy, tj. do 19 lutego 2014 r.;
 - 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, rent socjalnych oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne;
 - rozliczenia podatku dochodowego od osób fizycznych z kwot emerytur, rent, zasiłków i świadczeń przedemerytalnych oraz rent socjalnych za 2013 r. Informacje podatkowe za 2013 r. zostały przekazane w ustawowym terminie, tj. do końca lutego 2014 r. W tym terminie dokonano także rocznego rozliczenia podatku dla ok. 8 mln. świadczeniobiorców;
 - rozliczenia emerytur i rent podlegających zawieszaniu lub zmniejszaniu w związku z osiągnięciem przychodu w roku kalendarzowym 2013 lub w odniesieniu do świadczeń i zasiłków przedemerytalnych w roku rozliczeniowym 2013/2014. W 2014 r. przeciętna miesięczna liczba świadczeń zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodu wyniosła - 6,1 tys.;

- przyznawanie i wypłatę dodatków do emerytur i rent, tj. dodatku pielęgnacyjnego, dodatku dla sierot zupełnych, dodatku kombatanckiego, dodatku kompensacyjnego, dodatku za tajne nauczanie oraz innych świadczeń, tj. ryczałtu energetycznego, świadczenia pieniężnego dla żołnierzy górników, świadczenia pieniężnego dla osób deportowanych do pracy przymusowej, ekwiwalentu węglowego dla emerytów i rencistów – byłych pracowników kolejowych, górników oraz pracowników przedsiębiorstw robót górniczych. Inwalidom wojennym i wojskowym posiadającym samochód, Zakład Ubezpieczeń Społecznych dokonywał refundacji składek na obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej i składki na dobrowolne ubezpieczenie auto casco;
- ustalanie kapitału początkowego dla ubezpieczonych urodzonych po dniu 31 grudnia 1948 r. oraz urodzonych przed 1 stycznia 1949 r., zgłaszających wnioski o obliczenie emerytury według nowych zasad (na podstawie art. 55 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, Dz. U. z 2013 r., poz. 1440 ze zm.). W 2014 r. zarejestrowano ogółem 698,2 tys. spraw o naliczenie kapitału początkowego, w tym: 152,1 tys. spraw pierwszorazowych, 546,1 tys. spraw wymagających decyzji ponownych;
- przyznawanie okresowych emerytur kapitałowych ze środków zgromadzonych w OFE/subkonta w ZUS. Przyznano 4.449 ww. emerytur, tj. o 3.311 więcej niż w 2013 r. (290,9%). Emerytury te wypłacane są osobom mającym ustalone prawo do emerytury z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych;
- ustalenie prawa o przyznanie emerytury pomostowej oraz nauczycielskie świadczenia kompensacyjne. W 2014 r. wpłynęło ponad 11,3 tys. wniosków o przyznanie emerytury pomostowej. Prawo do takich emerytur zostało ustalone dla ok. 3,9 tys. osób. Natomiast wniosków o przyznanie nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego wpłynęło - 3 tys. z czego w 1,6 tys. przypadkach zostały przyznane takie świadczenia;
- akcję waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych od 1 marca 2013 r. dla 7,5 mln emerytów i rencistów. Waloryzacja objęła również 11,8 tys. osób pobierających emerytury pomostowe i nauczycielskie świadczenia kompensacyjne, 194,7 tys. osób pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne oraz 247,5 tys. osób pobierających renty socjalne.

W 2014 r. Prezes ZUS podjął decyzję o przyznaniu lub odmowie świadczenia w trybie wyjątkowym dla ok. 5,2 tys. osób, w tym:

- 2,4 tys. decyzji pozytywnych, w tym w sprawie świadczenia honorowego z tytułu ukończenia 100 lat życia dla 1,1 tys. osób;
- 2,8 tys. decyzji negatywnych.

Świadczenia krótkoterminowe

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

W 2014 r. zrealizowano 6.021,6 tys. wypłat zasiłków z ubezpieczeń społecznych na kwotę 8.589.979,8 tys. zł. W porównaniu do 2013 r. nastąpił wzrost liczby wypłat o 693,6 tys., tj. o 13,02%.

Zmiany w liczbie wypłat zasiłków w porównaniu do 2013 r. obrazuje poniższe zestawienie:

WYSZCZEGÓLNIENIE		ROK 2013	ROK 2014	WSKAŹNIK %
Liczba wypłat zasiłków ogółem		5.328 tys.	6.021,6 tys.	13,02 %
w tym z ubezpieczenia chorobowego	ogółem	4.917,3 tys.	5.619,7 tys.	14,28 %
	zasiłek chorobowy	3.215,1 tys.	3.139,4 tys.	-2,35 %
	zasiłek macierzyński	1.038,7 tys.	1.817 tys.	74,93 %
	zasiłek macierzyński z tytułu urlopu ojcowskiego	29,4 tys.	32 tys.	8,84 %
w tym z ubezpieczenia wypadkowego	ogółem	97,8 tys.	97,6 tys.	-0,2 %
	zasiłek chorobowy	66,9 tys.	67,3 tys.	0,60 %
w tym zasiłków pogrzebowych		312,9 tys.	304,3 tys.	-2,75 %

Tabela 4. Zmiany w liczbie wypłacanych zasiłków w latach 2013-2014

W 2014 r. wskaźnik terminowości realizacji wypłat świadczeń krótkoterminowych osiągnął poziom 99,84%.

Oprócz realizacji wypłat zasiłków, ZUS wspiera płatników składek w realizacji wypłat świadczeń poprzez wydawanie decyzji w sprawie prawa do świadczeń i ich wysokości, udziela wyjaśnień, prowadzi szkolenia dla pracowników realizujących u płatników składek zadania z tym związane. ZUS ma również obowiązek wydawania decyzji i wyjaśnień w sprawach zasiłkowych osobom ubezpieczonym. W 2014 r. wydano łącznie 239.380 tys. decyzji i wyjaśnień. Wskaźnik terminowości wydawania decyzji i wyjaśnień był bardzo wysoki - wyniósł 99,98%.

W wyniku kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy, wykonywanej przez lekarzy orzeczników ZUS, komórki zasiłków wydały 28,7 tys. decyzji o skróceniu okresu orzeczonej niezdolności do pracy i odmówiono prawa do zasiłku za 182,4 tys. dni na kwotę 10.765,5 tys. zł.

W 2014 r. przeprowadzono kontrole prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich w odniesieniu do 159,1 tys. osób. W wyniku tych działań pozbawiono prawa do zasiłku 7 tys. osób na kwotę 7.863,7 tys. zł za 135 tys. dni.

Zmiany w tym zakresie w porównaniu do 2013 r. obrazuje poniższe zestawienie:

WYSZCZEGÓLNIENIE	ROK 2013	ROK 2014	WSKAŹNIK %
Liczba osób, w stosunku do których przeprowadzono kontrolę prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich	159 tys.	159,1 tys.	0,06 %
Liczba osób, które pozbawiono prawa do zasiłku	6 tys.	7 tys.	16,67 %
Kwota cofniętych zasiłków	6.175,1 tys. zł	7.863,7 tys. zł	27,35 %
Liczba dni, za które pozbawiono prawa do zasiłku	111,5 tys.	134,9 tys.	20,99 %

Tabela 5. Skutki przeprowadzonych w latach 2013-2014 kontroli prawidłowości wykorzystania zwolnień lekarskich

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

- 105,8 tys. zasiłków chorobowych za 472,4 tys. dni na kwotę 6.366 tys. zł;
- 3,1 tys. zasiłków opiekuńczych za 11,6 tys. dni na kwotę 164,1 tys. zł.

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

- 625,8 tys. dokumentów zgłoszeniowych ZUA i ZIUA oraz dokumentów wyrejestrowujących ZWUA;
- 1.552,3 tys. dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących RCA i RSA.

W 2014 r., w porównaniu do 2013 r., wystawiono 180,1 tys. dokumentów zgłoszeniowych i wyrejestrowujących, tj. o 40,4% więcej oraz 688,4 tys., dokumentów rozliczeniowych podstawowych i korygujących, tj. o 79,7% więcej.

W styczniu i lutym 2014 r. przekazano 1.119,2 tys. świadczeniobiorcom informacje o dochodach z tytułu zasiłków z ubezpieczenia chorobowego i z ubezpieczenia wypadkowego oraz pobranych w 2013 r. zaliczkach na podatek dochodowy od osób fizycznych.

Ponadto, w 2014 r. wydano 288,1 tys. decyzji dotyczących świadczenia rehabilitacyjnego w tym 236,9 tys. decyzji przyznających. W porównaniu do 2013 r. nastąpił spadek liczby wydanych decyzji o 1,2 tys., tj. 0,42%.

Ponadto, komórki zasiłków realizowały zadania instytucji właściwej w zakresie świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. W związku z wnioskami o świadczenia przysługujące według ustawodawstwa innych państw członkowskich UE, realizując przepisy rozporządzeń unijnych, w 2014 r. wystawiono 7,4 tys. formularzy E001, E104, E115, E117, E118, E124 i E125. W porównaniu do 2013 r. nastąpił wzrost liczby wydanych formularzy o 0,9 tys., tj. o 13,85%. Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował zadania instytucji łącznikowej w zakresie koordynacji świadczeń pieniężnych w razie choroby i macierzyństwa oraz zasiłków pogrzebowych. Ogółem załatwiono 294 sprawy związane z wnioskami o świadczenia przysługujące z ustawodawstwa innych państw członkowskich, rozliczeniem z instytucjami innych państw członkowskich kosztów badań lekarskich, wyjaśnieniami w sprawie stosowania przepisów o koordynacji oraz opiniowano projekty przepisów prawnych Unii Europejskiej.

Świadczenia emerytalno-rentowe realizowane na podstawie umów międzynarodowych

W 2014 r. wyznaczone przez Prezesa Zakładu jednostki organizacyjne ZUS realizujące umowy międzynarodowe (JRUM, tj. oddziały ZUS w Łodzi I, Nowym Sączu, Tarnowie, Opolu, Szczecinie, Warszawie I i Rzeszowie) załatwiała sprawy emerytalno-rentowe osób

posiadających okresy ubezpieczenia przebyte w państwach członkowskich UE/EOG i innych państwach umownych. Prowadzone były postępowania wyjaśniające we współpracy z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi:

- 27 państw członkowskich UE (Austrii, Belgii, Bułgarii, Chorwacji, Cypru, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Litwy, Luksemburga, Łotwy, Malty, Niemiec, Portugalii, Rumunii, Słowacji, Słowenii, Szwecji, Węgier, Wielkiej Brytanii i Włoch);
- 3 państw Europejskiego Obszaru Gospodarczego, tj.: Islandii, Lichtensteinu, Norwegii;
- Szwajcarii;
- 12 państw umownych „pozaunijnych” (Australii, Bośni i Hercegowiny, Czarnogóry, Kanady, Korei, Macedonii, Mołdawii, Quebecu, Serbii, Turcji, Ukrainy i USA).

W 2014 r. wszystkie jednostki realizacji umów międzynarodowych otrzymały łącznie 92,8 tys. wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji na podstawie Rozporządzeń Wspólnotowych oraz bilateralnych umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym, z tego:

- 86,1 tys. wniosków pierwszorazowych i wymagających wydania decyzji zamiennych o polskie świadczenia:
 - 53 tys. wniosków od osób zamieszkałych w Polsce;
 - 27,6 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach członkowskich UE/EOG - głównie osób zamieszkałych w Niemczech (15,3 tys. wniosków), Austrii (2,2 tys. wniosków), Szwecji (2,1 tys. wniosków), Francji (1,4 tys. wniosków), Wielkiej Brytanii (1,3 tys. wniosków);
 - 5,5 tys. wniosków od osób zamieszkałych w państwach z którymi łączy Polskę umowy dwustronnego zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG oraz pozostałych państwach poza UE/EOG – głównie osób zamieszkałych w USA (2,3 tys. wniosków), Kanadzie (1,9 tys. wniosków) i Australii (1,2 tys. wniosków);
- 6,7 tys. wniosków o zagraniczne świadczenia emerytalno-rentowe od osób zamieszkałych w Polsce – posiadających okresy ubezpieczenia w państwach członkowskich UE/EOG - głównie przebyte w Czechach (1,9 tys. wniosków) i Wielkiej Brytanii (1,0 tys. wniosków) - oraz posiadających okresy ubezpieczenia w państwach z którymi łączy Polskę umowy dwustronne o zabezpieczeniu społecznym poza UE/EOG – głównie w USA (0,5 tys. wniosków).

W 2014 r. najwięcej wniosków o świadczenia podlegające koordynacji wspólnotowej otrzymał Oddział w Opolu (27,2 tys. tj. 29,3% wszystkich wniosków) oraz I O/Warszawa (24,1 tys. tj. 25,9% wszystkich wniosków). Oddziały te wydały również najwięcej decyzji dotyczących polskich emerytur i rent (pierwszorazowych – przyznających i odmownych). Łącznie wszystkie jednostki realizacji umów międzynarodowych wydały 29,6 tys. decyzji pierwszorazowych – przyznających i odmownych.

Ponadto, jednostki realizujące umowy międzynarodowe zrealizowały następujące zadania:

- realizowały wypłaty polskich emerytur i rent podlegających koordynacji dla średniomiesięcznie 65,6 tys. osób zamieszkałych w Polsce (uprawnionych równocześnie do świadczeń zagranicznych z państw członkowskich UE/EOG i innych państw umownych) na kwotę 1.202.241,5 tys. zł;
- realizowały wypłaty polskich emerytur i rent dla średniomiesięcznie 42,5 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 (14,4 tys. wypłat), Francji (4,1 tys. wypłat), Australii (4,4 tys. wypłat), USA (3,9 tys. wypłat), Republice Czeskiej (2,6 tys. wypłat), Szwecji (2,4 tys. wypłat), Kanady (2,3 tys. wypłat), Austrii (2,2 tys. wypłat), na kwotę 511.078,4 tys.;
- 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 57 osób uprawnionych do świadczeń przyznanych przez instytucje ubezpieczeniowe z byłego ZSRR, Jugosławii i Czechosłowacji;
- wypłacały zasiłki pogrzebowe (po emerytach, rencistach i członkach ich rodzin) realizowane na podstawie umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – ogółem wydano 1.930 decyzji w sprawach zasiłków pogrzebowych na kwotę 7.687,9 tys. zł;
- wypłaciły 0,5 tys. świadczeń specjalnych w kwocie 989,6 tys. zł dla polskich kombatanów 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 kombatanów. Kwartalna wysokość świadczeń specjalnych wynosi 24% kwoty bazowej;

- obsłużyły 349 tys. korespondencji (pism, formularzy i innych dokumentów) od osób zainteresowanych świadczeniami emerytalno - rentowymi podlegającymi koordynacji oraz od instytucji zagranicznych współpracujących z Zakładem przy rozpatrywaniu takich wniosków;
- udzieliły 255.718 klientom Zakładu bezpośrednio lub telefonicznie informacji w sprawach świadczeń międzynarodowych.

Dodatkowo, I O/ZUS w Warszawie pośredniczył w przekazywaniu średniomiesięcznie 1,5 tys. świadczeń zagranicznych osobom zamieszkałym w Polsce emitując zlecenia dewizowe ZUS do realizacji wypłat tych świadczeń w bankach - w tym 1,4 tys. świadczeń niemieckich, przekazywanych przez Urzędy Zaopatrzeń dla ofiar wojny.

4. Orzecznictwo lekarskie

W 2014 r. lekarze orzecznicy ZUS wydali łącznie 1.234,5 tys. orzeczeń. W porównaniu do 2013 r. liczba ta zmalała o 10,9%. Z łącznej liczby orzeczeń wydanych przez lekarzy orzeczników, 450,3 tys. zostało wydanych w ramach kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich. Liczba ta zmniejszyła się w porównaniu z 2013 r. o 21,6%. W 24,3 tys. przypadków (co stanowi 5,4% wydanych w tych sprawach orzeczeń) wystawione zostało przez lekarzy orzeczników zaświadczenie ustalające wcześniejszą datę ustania niezdolności do pracy.

Lekarze orzecznicy, wykonując kontrolę prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich, ustalając uprawnienia do świadczeń, a także działając na wniosek lekarzy leczących, wydali w 2014 r. łącznie 88 tys. orzeczeń o potrzebie rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej ZUS (wzrost o 3,3% w porównaniu z 2013 r.).

Komisje lekarskie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wydały w 2014 r. łącznie 88 tys. orzeczeń (o 1,1% mniej niż w 2013 r.), z czego 69,5 tys. orzeczeń (tj. 79%) zostało wydanych w związku z wniesieniem sprzeciwu przez osobę zainteresowaną.

Do sądów pracy i ubezpieczeń społecznych wpłynęło 34 tys. odwołań (o 4,2% mniej niż w 2013 r.). Sądy wydały 33,1 tys. wyroków, w tym uwzględniły odwołanie ubezpieczonego w 9 tys. przypadkach (co stanowi 27,2% wyroków wydanych w tych sprawach).

W Centrali ZUS, w ramach nadzoru nad wykonywaniem orzecznictwa o niezdolności do pracy, rozpatrzonych zostało 7,4 tys. spraw oraz przeprowadzono 30 kontroli funkcjonalnych w terenowych jednostkach organizacyjnych Zakładu.

5. Prewencja rentowa i wypadkowa

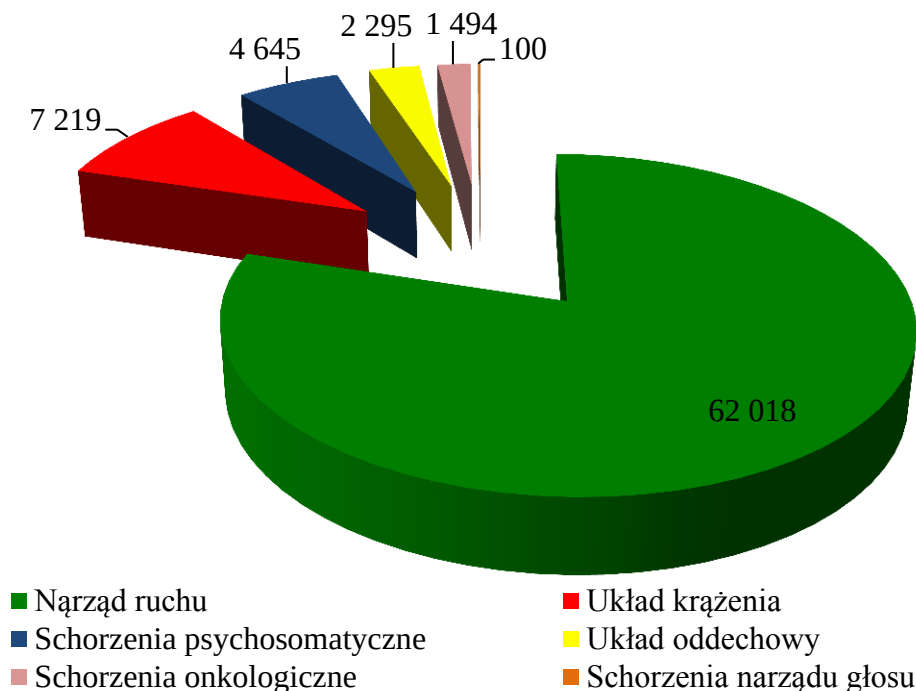
Prewencja rentowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji rentowej w 2014 r. w ustawie budżetowej zaplanowano kwotę 192.891 tys. zł. Wydatki wyniosły 178.103 tys. zł, co stanowi 92,33% środków finansowych przeznaczonych na ten cel. W 2014 r. rehabilitację leczniczą ukończyło 77.771 osób, co stanowi wzrost o 5,92% w porównaniu z rokiem 2013.

Podstawowymi zadaniami realizowanymi z zakresu prewencji rentowej było:

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

W 2014 r. ZUS prowadził rehabilitację w systemie stacjonarnym i ambulatoryjnym w następujących grupach schorzeń: narządu ruchu, układ krążenia, układ oddechowy, schorzenia psychosomatyczne, onkologiczne – po leczeniu nowotworu gruczołu piersiowego, narządu głosu, co ilustruje poniższy wykres.



Wykres 7. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2014 r. w podziale na schorzenia

W celu utrzymania wysokiej jakości usług rehabilitacyjnych, zgodnie z określonymi przez Zakład wymaganiami, przeprowadzonych zostało łącznie 125 kontroli umów zawartych z ośrodkami świadczącymi usługi rehabilitacyjne. Ponadto, w 2014 r. przeprowadzono 92 kontrole ofert złożonych przez ośrodki rehabilitacyjne w związku z postępowaniami konkursowymi na świadczenie usług rehabilitacji leczniczej.

W ramach działań z zakresu prewencji rentowej Zakład zamówił wykonanie opracowania wyników programu pilotażowego rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej dla osób ze schorzeniami narządu głosu w systemie stacjonarnym. Wyniki programu stanowiły podstawę do podjęcia przez Zakład decyzji dotyczącej potrzeby prowadzenia rehabilitacji leczniczej w ramach prewencji rentowej dla osób ze schorzeniami narządu głosu.

Ponadto, w ramach realizacji zadań z zakresu prewencji rentowej Zakład dofinansował 13 konferencji naukowych, realizując tym samym ideę upowszechniania wiedzy o prowadzonym przez ZUS programie rehabilitacji leczniczej. Udział w konferencjach umożliwia również uzyskanie informacji o najnowszych osiągnięciach w dziedzinach medycyny, które są podstawą prowadzonej rehabilitacji oraz wykorzystania dobrych praktyk i nowych rozwiązań w prowadzonym przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych programie rehabilitacji leczniczej.

Prewencja wypadkowa

Na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej w 2014 r. zaplanowano kwotę w wysokości 32.265 tys. zł. Wydatki wyniosły 8.502 tys. zł., co stanowi 26,35% środków finansowych planowanych na ten cel.

W 2014 r. zwiększyła się znacząco kwota wydatków poniesionych przez Zakład na realizację zadań z zakresu prewencji wypadkowej. W 2013 r. ZUS poniósł wydatki w wysokości 3.627 tys. zł., natomiast w 2014 r. wydatki na ten cel wyniosły 8.502 tys. zł co stanowi 234%. Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował zadania z zakresu prewencji wypadkowej poprzez:

- dofinansowanie działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, prowadzonych przez płatników składek;
- zamawianie analiz przyczyn i skutków wypadków przy pracy, a zwłaszcza wypadków śmiertelnych, ciężkich i zbiorowych oraz chorób zawodowych;
- upowszechnianie wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz o sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom;

- prowadzenie prac naukowo – badawczych mających na celu eliminację lub ograniczenie przyczyn powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe.

W ramach przydzielonych środków finansowych na prewencję wypadkową w 2014 r. Zakład realizował program dofinansowania działań skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej, prowadzonych przez płatników składek. Informacja o realizowanym przez Zakład programie była upowszechniana w różnych środkach przekazu, m.in. w sześciu kolejnych numerach miesięcznika „Atest-Ochrona Pracy”, w czterech kolejnych numerach miesięcznika "Przyjaciel przy Pracy" oraz w miesięczniku "Praca i Zdrowie"; na portalach internetowych wydawców w/w miesięczników oraz w formie banerów i spotu emitowanego na ekranach LED na terenie Międzynarodowych Targów Poznańskich SAWO 2014; na konferencjach. W ramach wymienionego programu do końca 2014 r. zostało podpisanych 57 umów na realizację projektów mających na celu poprawę bezpieczeństwa w środowisku pracy.

Ponadto, Zakład Ubezpieczeń Społecznych kontynuował działania w zakresie upowszechnienia wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz promujące właściwe podejście do zagadnień bezpieczeństwa w miejscu pracy, m.in. poprzez zorganizowanie ponad 320 szkoleń skierowanych głównie do pracodawców, co stanowi wzrost liczby przeprowadzonych szkoleń o 72,04% w porównaniu z 2013 r. W powyższych szkoleniach uczestniczyło ponad 9.800 osób, co stanowi wzrost o 81,31 % w stosunku do liczby osób, które wzięły udział w szkoleniach przeprowadzonych w 2013 r. Zajęcia prowadzone w ramach szkoleń pozwoliły uczestnikom uzyskać wiedzę na temat czynników, które mogą powodować zagrożenia dla bezpieczeństwa i zdrowia pracowników podczas wykonywania pracy oraz umożliwiły poznanie przepisów dotyczących zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

W ramach realizacji zadań z zakresu prewencji wypadkowej Zakład dofinansował 10 konferencji naukowych upowszechniając informacje o prowadzonej przez ZUS prewencji wypadkowej, w tym o programie dofinansowania działań płatników składek.

Ponadto, w ramach działań upowszechniających wiedzę o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz o sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom Zakład Ubezpieczeń Społecznych opublikował w miesięczniku „Gazeta Lekarska” materiał informacyjny na temat prowadzonej przez Zakład rehabilitacji leczniczej dla osób ze schorzeniami narządu głosu o podłożu zawodowym.

Zakład kontynuował współpracę m.in. z Państwową Inspekcją Pracy, Centralnym Instytutem Ochrony Pracy – Państwowym Instytutem Badawczym, Instytutem Medycyny Pracy im. prof.

J. Nofera w Łodzi, Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji oraz Wyższym Urzędem Górniczym.

W październiku 2014 r. zostało podpisane Porozumienie dla Bezpieczeństwa w Budownictwie, skupiające osiem największych firm budowlanych, dążących do podniesienia standardów BHP na budowach oraz wyeliminowania wypadków śmiertelnych. Sygnatariusze Porozumienia zadeklarowali wsparcie Zakładu w działaniach na rzecz upowszechniania wiedzy na temat programu dofinansowania wśród współpracujących z tymi firmami podwykonawcami.

We współpracy z Państwową Inspekcją Pracy, Zakład przeprowadził telewizyjną kampanię informacyjną nt. „Bezpieczeństwo pracy zależy od Ciebie” oraz kampanię radiową nt. „Zanim podejmiesz pracę”, a także aktywnie uczestniczył w programach prewencyjnych skierowanych do pracodawców.

Zakład zamówił wykonanie 7 prac naukowo – badawczych mających na celu eliminację lub ograniczenie przyczyn powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe. Zakład zamówił również wykonanie 3 opracowań obejmujących analizy przyczyn i skutków wypadków przy pracy, a zwłaszcza wypadków śmiertelnych, ciężkich i zbiorowych oraz chorób zawodowych.

W ramach realizacji zadań na rzecz osób niepełnosprawnych w 2014 r., Zakład Ubezpieczeń Społecznych zorganizował w maju Dzień Otwarty dla Osób Niepełnosprawnych oraz wydał Informator dla Osób Niepełnosprawnych. Ponadto, 19 listopada 2014 r. pomiędzy ZUS a Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji zostało zawarte porozumienie o współdziałaniu m.in. w zakresie upowszechniania wiedzy o ubezpieczeniach społecznych oraz aktywizacji i udziału w życiu społecznym osób niepełnosprawnych.

6. Prowadzenie indywidualnych kont ubezpieczonych i kont płatników składek

Liczba kont płatników w Centralnym Rejestrze Płatników wynosiła:

- na dzień 01.01.2014 r. – 6.262.958, w tym kont aktywnych 2.337.059;
- na dzień 31.12.2014 r. – 6.537.667, w tym kont aktywnych 2.382.900.

W 2014 r. średnio miesięcznie było 6.380.172 kont ogółem, w tym aktywnych – 2.366.946. Średnia miesięczna liczba płatników, którzy przesłali komplet dokumentów rozliczeniowych wynosiła 2.366.946.

Liczba osób zarejestrowanych w Centralnym Rejestrze Ubezpieczonych wynosiła:

- na dzień 01.01.2014 r.:
 - osoby podlegające ubezpieczeniom społecznym i zdrowotnemu – 14.407.832 osoby;

- osoby podlegające tylko ubezpieczeniu zdrowotnemu – 9.942.826 osób
- na dzień 31.12.2014 r.:
 - osoby podlegające ubezpieczeniom społecznym i zdrowotnemu – 14.390.553 osoby;
 - osoby podlegające tylko ubezpieczeniu zdrowotnemu – 9.631.506 osób.

7. Realizacja dochodów

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, wykorzystując posiadane uprawnienia i dostępne środki prawne, w 2014 r. prowadził działania zmierzające do odzyskania należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w trybie przymusowego dochodzenia oraz stosował bezegzekucyjne (dobrowolne) formy spłaty zaległości z uwzględnieniem przepisów dotyczących pomocy publicznej. Wskaźnik ściągальności bieżących składek na ubezpieczenia społeczne (łącznie ze składkami na OFE) za rok 2014 wyniósł 99,1% i kształtował się na poziomie założonym w ustawie budżetowej na 2014 r.

Łączny stan zadłużenia z tytułu nieopłaconych składek na ubezpieczenia społeczne na dzień 31 grudnia 2014 r. uległ obniżeniu w stosunku do stanu na dzień 31 grudnia 2013 r. i wynosił 21.623.667 tys. zł, z tego:

- za okres do 31 grudnia 1998 r. – 702.198 tys. zł;
- za okres od 1 stycznia 1999 r. – 20.921.469 tys. zł.

Oznacza to, że zadłużenie z tytułu składek za lata 1999-2014 stanowi zaledwie 1,3% należnych do zapłaty za ten okres składek.

Przymusowe dochodzenie należności

W 2014 r. Zakład skierował do przymusowego dochodzenia ok. 1,5 mln tytułów wykonawczych na łączną kwotę 5.815.949 tys. zł, stanowiącą zadłużenie z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne.

Kwota skierowana do przymusowego dochodzenia w 2014 r. była na poziomie zbliżonym do 2013 r. i to pomimo dalszego realizowania przez Zakład przepisów ustawy z dnia 9 listopada 2012 r. o umorzeniu należności powstałych z tytułu nieopłaconych składek przez osoby prowadzące pozarolniczą działalność (Dz. U. z 2012 r. poz.1551), tzw. ustawy abolicyjnej, w ramach których wstrzymane jest przymusowe dochodzenie należności (w 2014 r. wpłynęło 38,8 tys. wniosków) oraz wejścia w życie ustawy o zmianie ustawy o funkcjonowaniu górnictwa węgla kamiennego w latach 2008 – 2015 (Dz. U. z 2014 r. poz. 1069) przewidującej odroczenie do końca 2015 r. spłaty zaległości przez kopalnie węgla kamiennego.

Należy także podkreślić rozszerzenie przez Zakład polityki udzielanych ulg na spłatę należności z tytułu składek, jak też wymierny skutek polityki dyscyplinującej płatników składek, wyrażający się wpłatą w roku 2014 kwoty 4.494.235 tys. zł na pokrycie należności za okresy zaległe.

W wyniku działań egzekucyjnych w 2014 r. odzyskano należności na ubezpieczenia społeczne na kwotę 1.355.840 tys. zł.

Na kwotę wpływów składają się wpłaty dokonane za pośrednictwem organów egzekucyjnych oraz dobrowolne wpłaty dokonane przez płatników po wdrożeniu egzekucji. Dzięki podejmowanym na przestrzeni 2014 r. przez Zakład działaniom wielkość odzyskiwanych należności w ramach egzekucji utrzymuje się na podobnym poziomie, co w roku 2013.

Dane dotyczące wpływów z egzekucji obrazuje poniższa tabela.

WYSZCZEGÓLNIENIE WPŁYWÓW NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE	2013 R.	2014 R.	WSKAŹNIK (%)
	kwota w tys. zł		
OGÓŁEM (w ramach egzekucji „własnej”, urzędów skarbowych, sądowej i postępowań upadłościowych) z tego:	1.456.048	1.355.840	93,1 %
Razem ściągnięte przez organ egzekucyjny	1.018.917	950.396	93,3 %
Razem dobrowolne wpłaty dokonane przez dłużników po wdrożeniu egzekucji	437.131	405 444	92,8 %

źródło danych: sprawozdania statystyczne „D-3-Informacja o przymusowym dochodzeniu składek i należności pochodnych”

Tabela 6. *Wpływy na poczet należności na ubezpieczenia społeczne w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2013 i 2014*

Ulgi w spłacie należności

W odniesieniu do należności z tytułu składek, do których poboru zobowiązany jest Zakład, udzielane były układy ratalne oraz odroczenia terminu płatności. Na podstawie przepisów ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, Zakład udzielił w 2014 r.:

- 20.204 układów ratalnych na łączną kwotę 412.279 tys. zł, co stanowi wzrost o 77,6% ilości zawartych umów o rozłożenie zadłużenia na raty w stosunku do 2013 r. (11.376 umów) oraz o 13,3% kwot objętych tym rodzajem ulgi (364.014 tys. zł);

- 826 odroczeń terminów płatności składek na kwotę 227.673 tys. zł, co stanowi wzrost o 123,8% ilości zawartych umów o odroczenie terminu płatności składek w stosunku do 2013 r. (369 umów) oraz o 431,8% kwot objętych tym rodzajem ulgi (42.811 tys. zł).

Istotny wzrost liczby wniosków o udzielenie ulgi wynikał z optymalizacji procesu udzielania ulg i umorzeń (ograniczenia zakresu wymaganej dokumentacji, uproszczenia sposobu rozpatrywania spraw według obowiązujących w Zakładzie standardów), popularyzacji dobrowolnych form spłaty zadłużenia oraz działania ustawy abolicyjnej (upływ 12-miesięcznego terminu na zapłatę należności niepodlegających umorzeniu).

W roku 2014 na poczet ulg, udzielonych zarówno w 2014 r. jak też w latach poprzednich, wpłynęła kwota 323.212 tys. zł, co stanowi wzrost o 4,0% w stosunku do kwoty 310.687 tys. zł uzyskanej w 2013 r.

Największą barierą w skorzystaniu z ulgi w spłacie należności w ramach układu ratalnego jest konieczność spełnienia przez płatnika składek ustawowego warunku uregulowania zaległości z tytułu składek finansowanych przez ubezpieczonych, co bezpośrednio wpływa na skalę zawieranych umów. Należy tutaj podkreślić, że w Sejmie trwają prace nad nowelizacją stanu prawnego w tym zakresie.

Umorzenie należności

Zakład, w zależności od charakteru zobowiązań, może umarzać należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne w całości lub w części. Wyjątek stanowią należności z tytułu składek w części finansowanej przez ubezpieczonych niebędących płatnikami składek, które nie podlegają umorzeniu zgodnie z art. 30 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych.

Dane dotyczące umorzeń prezentuje poniższa tabela (źródło danych: sprawozdania statystyczne D-2 oraz raporty z O/ZUS z realizacji przepisów ustawy abolicyjnej):

WYSZCZEGÓLNIENIE WG PODSTAWY UMORZENIA	W 2013 R.	W 2014 R.
	SKŁADKI Z OPŁATĄ DODATKOWĄ	
	KWOTY W TYS. ZŁ	
art. 28 i art. 28 ust 3a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art.17 ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych	11.373	3.816
odrębne akty prawne (poza ustawą o systemie ubezpieczeń społecznych)	159.964	164.265
w tym: ustawa abolicyjna	96.060	164.265
RAZEM	171.337	168.081

Tabela 7. Kwoty umorzonych należności w latach 2013-2014

Na przestrzeni 2014 r. nastąpił spadek o 8.557 tys. zł umorzonych kwot na podstawie przepisów art. 28 i art. 28 ust. 3a ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz art. 17 ustawy z dnia 18 grudnia 2002 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2002 r., poz. 2074). Jest to wynikiem realizacji przepisów ustawy abolicyjnej, na podstawie której w 2014 r. do Zakładu wpłynęło 38,8 tys. wniosków o umorzenie należności. W ramach postępowania abolicyjnego, w 2014 r. wydano 39,4 tys. decyzji określających warunki umorzenia, 1,4 tys. decyzji o odmowie wszczęcia postępowania.

W stosunku do 6,5 tys. wniosków o umorzenie należności na podstawie przepisów ustawy abolicyjnej, postępowanie zostało umorzone lub wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia. Jednocześnie wydano 32 tys. decyzji o umorzeniu należności (ponad dwukrotny wzrost w odniesieniu do 2013 r., w którym wydano 15,3 tys. decyzji) na łączną kwotę 325.514 tys. zł, z czego należność główna stanowiła 164.265 tys. zł, a odsetki za zwłokę stanowiły 165.560 tys. zł (co oznaczało 61% wzrost w stosunku do 2013 r., w którym umorzono łącznie 199.560 tys. zł).

Tak znaczny wzrost wydanych decyzji o umorzeniu należności był wynikiem spełnienia warunków określonych ustawą abolicyjną.

Przedawnienie należności

W roku 2014 Zakład odpisał z powodu przedawnienia należności z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne na kwotę 507.474 tys. zł, co oznacza 42% wzrost w stosunku do roku 2013.

W wyniku dokonanej szczegółowej analizy przyczyn konieczności odpisania należności przedawnionych za okres od 1 stycznia 1999 r. ustalono, że głównie przedawnienie należności spowodowane było:

- zakończonymi postępowaniami upadłościowymi, ogłoszonymi przed 1 stycznia 2003 r. (a więc przed nowelizacją powodującą przerwanie biegu przedawnienia), bez wpływu środków na pokrycie zaległości;
- korektami dokumentów rozliczeniowych, sporządzanych już po upływie terminu przedawnienia ujawnionych w nich należności.

W ramach podejmowanych działań mających na celu zmniejszenie skali przedawnień należności z tytułu składek, oddziały ZUS podejmują czynności skutkujące zawieszeniem lub przerwaniem biegu terminu przedawnienia oraz prowadzą działania zmierzające do przymusowego ich odzyskiwania, bądź dobrowolnej spłaty w ramach układu ratalnego.

W 2014 r. były także kontynuowane działania przeciwdziałające przedawnieniu należności, takie jak:

- zabezpieczenie należności na ruchomości/nieruchomości dłużnika (43.403 wnioski);
- powiadomienie prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa w związku z nieopłacaniem składek finansowanych przez ubezpieczonych (540 wniosków);
- wszczęcie postępowania egzekucyjnego z nieruchomości (441 wniosków);
- złożenie wniosku o wpis do rejestru dłużników niewypłacalnych (18.767 wniosków);
- wydanie decyzji przenoszącej odpowiedzialność na osoby trzecie/spadkobierców (6.350 decyzji);
- złożenie wniosku o ogłoszenie upadłości (228 wniosków).

V. SYSTEMY INFORMATYCZNE

1. Architektura korporacyjna w obszarze IT

Projekt opracowania docelowej architektury Infrastruktury Techniczno-Systemowej (ITS) zrealizowany został na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010r., Nr 113, poz. 759 z ze zm.). Współfinansowany był ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Priorytet VII Społeczeństwo informacyjne - Budowa elektronicznej administracji, współfinansowany z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, na podstawie umowy o dofinansowanie projektu z dnia 26 czerwca 2009 nr POIG.07.07.00-00-013/09 pt. „Rozwój systemu informatycznego ZUS wspomagającego udostępnianie e-usług”. Na podstawie wykonanych prac powstał dokument „Projekt Docelowej Infrastruktury Techniczno-Systemowej (ITS) obejmujący COO i ZCOO”, zawierający architekturę korporacyjną Zakładu w kształcie projektowanym do wdrożenia w perspektywie 5 lat. Przygotowany opis architektury korporacyjnej obejmuje swoim zakresem działania Zakładu prowadzone w obrębie departamentów biznesowych realizujących zadania statutowe, jak również w obrębie departamentów wspierających działalność biznesową. Całość architektury, zgodnie z zastosowaną metodyką TOGAF została podzielona na cztery domeny:

- architektura biznesowa – w której zdefiniowano usługi biznesowe świadczone według zdefiniowanych uprzednio procesów biznesowych, w kształcie zgodnym z opisywanymi przez departamenty biznesowe bieżącymi działaniami i aktywnościami;

- architektura aplikacyjna – odnoszącą się do rozwiązań aplikacyjnych, których celem jest wspieranie działań biznesowych, zarówno w zakresie działalności statutowej, jak i w zakresie działalności wspierającej;
- architektura infrastruktury – koncentrująca się na platformach, na bazie których działają rozwiązania aplikacyjne;
- architektura danych – definiująca modele danych (korporacyjny i kanoniczny), ujmujące typy informacji, jakimi operują departamenty biznesowe wraz z określeniem relacji między tymi typami.

Dla powyższych domen została przeprowadzana analiza stanu obecnego oraz rekomendowane zmiany w zakresie z nimi związanym, w szczególności projekt docelowej architektury ITS (wraz z analizą scenariuszy alternatywnych), pryncypia architektoniczne, zasady zarządzania architekturą oraz korporacyjny kod danych.

Opracowano ponadto następujące procedury zarządzania architekturą: procedura zarządzania pryncypiami i standardami architektonicznymi, procedura oceny i akceptacji architektury – rozwiązania, procedura zarządzania zmianą architektury, procedura zarządzania odstępstwem od architektury. Po określeniu docelowym kształtu procedur zarządzania projektami będą jednym z elementów kontroli architektury zgodnie z wytyczonymi kierunkami rozwoju technologicznego Zakładu.

Realizując zalecenia architektury korporacyjnej, w 2014 r. m.in.:

- opracowano koncepcję wprowadzenia architektury opartej o usługi Service-Oriented Architecture (SOA);
- przygotowano harmonogram prac;
- prowadzono badania w zakresie dostępnych na rynku technologii Korporacyjnej Szyny Usług (Enterprise Service Bus - ESB) w zakresie możliwości migracji architektury obecnych aplikacji KSI ZUS na opartą o SOA;
- opracowano wniosek o przeprowadzenie zamówienia publicznego na zakup usługi doradczej na potrzeby realizacji projektu *Modernizacja systemów informatycznych ZUS ukierunkowana na architekturę zorientowaną na usługi - Wdrożenie Korporacyjnej Szyny Usług* (KSU), w ramach której zostanie dostarczona dokumentacja techniczna oraz wprowadzona zostanie możliwość wnioskowania przez ZUS o współfinansowanie projektu ze środków UE w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020.

Dalsze prace nad projektem prowadzone będą w roku 2015 i kolejnych latach.

2. Realizacja umowy na rozwój KSI ZUS

Rozwój Systemu KSI ZUS jest realizowany w ramach podpisanych umów ramowych z następującymi wykonawcami:

- Asseco Poland S.A. - umowa ramowa na modyfikację i rozbudowę oprogramowania KSI ZUS Nr 1036089 (TZ/370/90/12);
- Capgemini Polska Sp. z o.o. - umowa ramowa na modyfikację i rozbudowę oprogramowania KSI ZUS Nr 1036091 (TZ/370/90/12);
- Konsorcjum firm Hewlett Packard Polska Sp. z o.o. i Kamssoft S.A. - umowa ramowa na modyfikację i rozbudowę oprogramowania KSI ZUS Nr 1036093 (TZ/370/90/12).

Umowy ramowe zostały zawarte na okres 48 miesięcy, tj. do dnia 8 listopada 2017 r.

Ponadto, podpisano 12 umów wykonawczych na realizację Modyfikacji KSI, tj.: 8 umów wykonawczych podpisanych z Asseco Poland S.A., 2 umowy wykonawcze podpisane z Capgemini Polska Sp. z o.o., 2 umowy wykonawcze podpisane z konsorcjum firm w skład którego wchodzi Hewlett-Packard Polska Sp. z o.o. (lider konsorcjum) oraz KAMSOF S.A.(członek konsorcjum).

Najważniejszymi funkcjonalnościami wdrożonymi w ramach rozwoju KSI ZUS były:

- zmiany w systemach dziedzinowych KSI wynikające z realizacji zapisów ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych;
- zmiany dotyczące weryfikacji dokumentów zgłoszeniowych;
- przystosowanie do obsługi w formie elektronicznej wniosków o wpis do KRS, w tym wprowadzenie funkcjonalności automatycznego zakładania konta płatnika na podstawie komunikatów z KRS;
- przekazywania do NFZ informacji o dacie opłacenia składki na ubezpieczenie zdrowotne;
- wyodrębnienie nowych kodów tytułu ubezpieczenia dla dokumentów zgłoszeniowych dla osób pobierających świadczenia (nauczycielskie świadczenie kompensacyjne (NSK) oraz emeryturę pomostową (EPOM)).

Niezależnie od powyższego w 2014 r. prowadzono prace nad kolejnymi zmianami w 23 dedykowanych zespołach projektowych.

3. Realizacja umowy na rozwój Nowego Portalu Informatycznego (NPI) jako elementu Platformy Usług Elektronicznych (PUE)

Rozwój systemu Nowego Portalu Informacyjnego realizowany jest w ramach podpisanej umowy na rozwój NPI jako elementu Platformy Usług Elektronicznych z wykonawcą

Konsorcjum firm AMG.net S.A., Bull Polska Sp. z o.o., Bull SAS. W ramach prac nad rozwojem NPI najważniejszymi wdrożonymi funkcjonalnościami były:

- udostępnienie wniosków i formularzy na PUE – funkcjonalność zrealizowana z uwagi na realizację zapisów ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych. W ramach prac dostosowano Portal PUE do obsługi wniosków dotyczących OFE, w tym wniosku *Oświadczenie członka otwartego funduszu emerytalnego o przekazywaniu składki do otwartego funduszu emerytalnego oraz o zapoznaniu się z informacją dotyczącą powszechnego systemu emerytalnego oraz informacją dotyczącą otwartych funduszy emerytalnych*;
- dostosowanie Portalu PUE do obsługi doręczeń elektronicznych;
- dostosowanie działania aplikacji e-Płatnik do zmian w przepisach oraz nowych zasad weryfikacji dokumentów zgłoszeniowych;
- przystosowanie Portalu PUE do przyjmowania w formie elektronicznej wniosków o wpis do KRS.

4. Realizacja umowy na rozwój i rozbudowę Centrum Obsługi Telefonicznej

W ramach realizacji umowy Nr 1037440 na rozbudowę i rozwój Centrum Obsługi Telefonicznej zawartej w dniu 18 grudnia 2013 r. z Newind Sp. z o.o. podejmowano następujące działania:

- rozbudowa COT o dwie nowe lokalizacje, środowisko testowe oraz nagrywanie ekranów;
- rozwój COT o nowe statystyki i kierowanie połączeń poza system;
- rozwój COT o prezentacje wskaźników.

5. Realizacja umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS w ujęciu usługowym

W ramach umowy na usługę wsparcia eksploatacji i utrzymania KSI ZUS, Zakład kontynuował przyjęte od 2010 r. założenia ITIL-owego podejścia do opisu świadczonych usług informatycznych. W wymienionej umowie utrzymaniowej (obowiązującej od dnia 9 października 2013 r.) powołano 56 metryk aplikacyjnych, 9 metryk udostępniania portali, 6 metryk usług narzędzi wspomagających zarządzanie IT, 4 metryki wsparcia procesów zarządzania IT, 11 metryk serwisowych a także usługę Integratora.

Wszystkie wymienione metryki usług podlegały w 2014 r. comiesięcznym rozliczeniom i wspierane były poprzez mechanizmy narzędziowe rozwijane i utrzymywane samodzielnie przez ZUS.

Dla metryk aplikacyjnych określone zostały 4 parametry: dostępność, niezawodność, wydajność oraz ciągłość, na podstawie których określany był poziom dotrzymania świadczonych usług przez wykonawcę. W 2014 r. zarejestrowano 125 przekroczeń tych parametrów. Dodatkowo zarejestrowano 3 niedotrzymania dla roli Integratora, a także 2 – dla metryk wsparcia procesów zarządzania IT. Wszystkie te przekroczenia były podstawą do naliczenia wykonawcy obniżen finansowych z tytułu niedotrzymania ustalonych poziomów świadczonych usług.

W 2014 r. wprowadzono 168 zmian w charakterystykach metryk usług, a także powołano 9 nowych i zaktualizowano 1 metrykę. Dynamika wprowadzania zmian w metrykach związana była głównie z obszarem tzw. charakterystyk, odzwierciedlających uwarunkowania postaci eksploatacyjnej KSI. Mechanizm wzrostu charakterystyk, usankcjonowany w umowie jako bezkosztowa zmiana, pozwala na elastyczne dostosowywanie wartości charakterystyk do zmian wynikających z użytkowania usług.

Korzystając z formuły zawartej w umowie, zlecono realizację 34 usług dodatkowych, z czego zakończono realizację 24, a 10 pozostało do wykonania w 2015 r.

Najważniejszymi działaniami realizowanymi w ramach umowy utrzymaniowej było:

- przygotowanie infrastruktury informatycznej do uruchomienia rejestracji wniosków ubezpieczonych dotyczących przekazywania części składki na ubezpieczenie społeczne do OFE i wdrożenie zmienionych zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w OFE;
- wdrożenie nowych usług weryfikacji poprawności danych przekazywanych w dokumentach ubezpieczeniowych przez płatników składek (IPP – „uszczelka”);
- wdrożenie Replikatora;
- realizacja akcji podatkowej 2013 r. dla komórek zasiłków i akcji waloryzacji emerytur i rent w 2014 r.

Istotnym działaniem realizowanym w ramach umowy, była kontynuacja procesu szkoleniowego pracowników ZUS i związana z tym inicjatywna przejmowania od wykonawcy zadań realizowanych w ramach administrowania i utrzymania systemów KSI.

6. System Wspomagania Ekonomiki Zakładu

Rozwój Systemu Wspomagania Ekonomiki Zakładu (SWEZ) w ramach umowy nr 2890/0/993200/1/2012 (podpisanej ze stroną IBM w dniu 20 kwietnia 2012 r.) dotyczy rozbudowania i wdrożenia funkcjonalności SWEZ.

W zakresie realizacji umowy znajduje się wdrożenie nowych obszarów funkcjonalnych, w tym:

- *samoobsługi pracowniczej i menadżerskiej*
w obszarze zakończono pracę nad opracowaniem koncepcji biznesowej;
- *zarządzania szkoleniami i podróżami służbowymi*
w obszarze zakończono pracę nad opracowaniem koncepcji biznesowej;
- *zarządzania zakupami*
uruchomiono systemy SAP SRM i SAP Sourcing zapewniające wsparcie w procesach zgłaszania potrzeb zakupowych, tworzenia i akceptacji wniosków, tworzenia harmonogramów zamówień i obsługi postępowań zakupowych. Wdrożenie we wszystkich jednostkach nastąpiło w IV kwartale 2014 r.;
- *zarządzania umowami*
celem wdrożenia zarządzania umowami było zapewnienie efektywności obsługi zarządzania rejestrem umów wraz z dostarczeniem kompletu informacji o powiązanych z umowami dokumentach (zapotrzebowania, faktury);
- *zarządzania nieruchomościami, inwestycjami i remontami*
utworzono centralne repozytorium nieruchomości Zakładu, oparte o rozwiązanie SAP ERP, stanowiące centralny punkt dla prowadzenia gospodarki nieruchomościami w ujęciu inwestycyjno – remontowym;
- *zarządzania flotą*
dostarczono narzędzia systemowe wspierające procesy w zakresie prowadzenia gospodarki flotowej ZUS, wdrożenie we wszystkich jednostkach organizacyjnych Zakładu nastąpiło w IV kwartale 2014 r.;
- *automatyzacja wybranych procesów SWEZ (Workflow)*
celem wdrożenia automatyzacji procesów było zwiększenie efektywności przepływu informacji, standaryzacja obsługi procesów, możliwość monitorowania i raportowania przebiegu procesów.

W drugim kwartale 2014 r. został uruchomiony produkcyjnie i udostępniony wszystkim pracownikom, portal samoobsługi pracowniczej w zakresie obsługi procesów dostępu do swoich danych przez pracownika i menadżera.

7. Zmiany w realizacji usług przetwarzania przez ZETO i własne ośrodki NROI

W 2014 r. modyfikacja i konserwacja systemów wspomagających obsługę świadczeń emerytalno- rentowych realizowana była na podstawie zawartych przez ZUS umów:

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

W ramach ww. umów zlecono wykonanie 185 modyfikacji, z tego dla systemu: EMIRSEKS/AD - 86 zleceń, RENTIER-MANAGER/AD - 99 zleceń. Systemy EMIR-SEKS/AD i RENTIER-MANAGER/AD są eksploatowane przez przedsiębiorstwa ZETO i własny ośrodek ZUS w Centrali (NROI).

W 2014 r. kontynuowane było przejmowanie przez NROI przetwarzanie z ośrodków ZETO, w wyniku czego po stronie ZUS przejęta została eksploatacja 22 baz systemu EMIR-SEKS/AD i systemu RENTIER-MANAGER/AD.

Ośrodek NROI zarządza po realizacji zadań w 2014 roku następującymi bazami: Warszawa I, Warszawa WRUM, Warszawa II, Warszawa III, Płock, Częstochowa, Elbląg, Gdańsk, Nowy Sącz WRUM, Tarnów, Tarnów WRUM, Nowy Sącz, Opole, Opole WRUM, Łódź I WRUM, Szczecin WRUM, Gorzów Wielkopolski, Zielona Góra, Lublin, Biłgoraj, Wałbrzych, Legnica.

8. Działania własne Zakładu w zakresie rozwoju i pozyskiwania danych z systemów informatycznych

Budowa autorskich systemów informatycznych

W 2014 r., w ramach zasobów własnych ZUS, zostały zbudowane lub zmodyfikowane oprogramowania wspierające działalność Zakładu w obszarze dochodów, świadczeń, operacyjnego, eksploatacji, administracyjnego, zarządzania strategicznego. Zrealizowano m.in.:

- system ewidencji spraw i dokumentów Elektroniczna Platforma Obiegu Dokumentów;

- aplikację wspomagającą ewidencję i zarządzanie umowami dotyczącymi rozwoju systemu KSI ZUS;
- system automatyzujący transfer danych oraz umożliwiający monitoring procesu wydruków masowych dla dokumentów typu PIT oraz decyzji waloryzacyjnych WER;
- modyfikację aplikacji prezentującej połączony zakres informacyjny rejestrów urzędowych PESEL i KEP, umożliwiającej dostęp do poszerzonego zakresu informacyjnego rejestru PESEL;
- przyrost aplikacji do obsługi spraw alimentacyjnych - narzędzia do odzyskania należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji od osób zobowiązanych;
- przyrost aplikacji do obliczania pomocy publicznej;
- przyrost aplikacji ewidencjonującej ulgi i umorzenia w procesie dochodzenia należności;
- przyrost aplikacji umożliwiającej wystawianie tytułów wykonawczych wg zmienionych wzorów dokumentów oraz ewidencjonującej dane i czynności wykonane poza KSIZUS.
- aplikację do opracowania planu audytu oraz informacji o wynikach samooceny kontroli zarządczej;
- przyrost aplikacji umożliwiającej ewidencjonowanie uprawnionych osób i generowanie dokumentów ubezpieczeniowych dla osób korzystających z urlopów wychowawczych;
- aplikację do egzaminowania kandydatów na stanowiska inspektora kontroli Zakładu;
- serwis internetowy dedykowany dla zajęć edukacyjnych o tematyce zabezpieczenia społecznego „Lekcje z ZUS”;
- przyrost systemu do obsługi prawnej Zakładu;
- aplikację do generowania szablonów pism wg wzorców wprowadzonych do stosowania w Zakładzie.

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

W 2014 r. w ramach zasobów własnych ZUS, zbudowano oprogramowanie generujące raporty z KSI ZUS, zgodnie z zapotrzebowaniem wewnętrznym i instytucji zewnętrznych. Zakres raportów obejmuje:

- obsługę informatyczną cyklicznych badań statystycznych (w szczególności dotyczących zbiorów wypłatowych ZETO) oraz zadań łączących bazy danych różnych systemów, np. ZETO i KSI;

- cykliczne generowanie raportów technologicznych monitorujących procesy KSI ZUS oraz ich wizualizacja;
- cykliczne generowanie standardowych raportów z baz danych KSI ZUS;
- ekstrakty danych z KSI do wykorzystania w autorskich systemach informatycznych;
- nadzór autorski nad oprogramowaniem generującym raporty z danych KSOZUS w trybie samoobsługowym.

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

W ramach realizacji kanałów łączności elektronicznej ZUS z innymi podmiotami:

- wdrożono dostęp do danych rejestru Ksiąg Wieczystych Ministerstwa Sprawiedliwości;
- wdrożono udostępnianie danych o świadczeniach i dodatkach kombatanckich na potrzeby Urzędu do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych;
- wdrożono rozbudowę interfejsu z Otwartymi Funduszami Emerytalnymi w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych (ustawa z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw);
- wdrożono komunikację z Ministerstwem Sprawiedliwości i Ministerstwem Finansów w zakresie informacji z Krajowego Rejestru Sądowego na potrzeby przekazywania informacji służącej do zgłoszeń płatników składek będących osobami prawnymi (KRS „jedno okienko”);
- kontynuowano prace nad wdrożeniem komunikacji z zagranicznymi instytucjami zabezpieczenia społecznego (Szwecja - Urząd Spraw Emerytalno-Rentowych (Pensionsmyndigheten, Wielka Brytania - National Insurance Contribution Office; Her Majesty Revenue and Customs) w zakresie wymiany informacji o zgonie świadczeniobiorców planowanej na 2015 rok;
- rozpoczęto prace nad zapewnieniem komunikacji z instytucjami hiszpańskimi i holenderskimi w zakresie wymiany informacji o zgonach świadczeniobiorców;
- wprowadzono modyfikacje w interfejsach komunikacyjnych z Narodowym Funduszem Zdrowia i Kasą Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego;
- prowadzono prace przygotowawcze do zmiany interfejsu z Ministerstwem Spraw Wewnętrznych w zakresie pozyskiwania danych z rejestru PESEL.

Integracja systemów wewnętrznych i zewnętrznych

W ramach integracji systemów przygotowano założenia i uruchomiono projekt mający na celu zapewnienie centralnego dostępu do danych świadczeniobiorców znajdujących się w rozproszonych bazach danych systemów ZETO (Emir, Rentier). Rozwiązanie to zapewni sprawny i łatwy dostęp do informacji dla systemów obsługi klienta takich jak: Platforma Usług Elektronicznych, Centrum Obsługi Telefonicznej oraz Elektroniczna Platforma Wymiany Danych w ramach obsługi wniosków komorniczych. Ponadto, przygotowano założenia dla systemu Elektronicznej Platformy Obiegu Dokumentów w zakresie integracji z modulem obsługi faktur w SAP oraz aplikacją do zarządzania wysyłką korespondencji w ZUS. Przeprowadzono działanie klasy Proof of Concept, które potwierdziło możliwość integracji systemów informatycznych produkcji własnej z systemem Elektronicznej Platformy Wymiany Dokumentów (EPWD) pod warunkiem zlecenia zmian integracyjnych po stronie EPWD.

Poza wymienionymi działaniami, zintegrowano systemy informatyczne produkcji własnej, adekwatnie do wymagań: z systemem prezentującym połączone rejestry urzędowe PESEL i KEP oraz z szyną usług NPI, która udostępnia niektóre dane KSI ZUS; z aplikacją C6 w celu wysyłki korespondencji; z aplikacją FW w celu pobrania danych; z SAP w celu pobrania danych; z KSI-EWD w celu przekazania do KSI wytworzonych dokumentów ubezpieczeniowych.

Wiedza o strukturze danych KSI

W 2014 r. kontynuowano (rozpoczęte w 2013 r.) działania dotyczące wprowadzenia do użytku narzędzi do utrzymania ciągłości informacji o modelu danych KSI oraz powiązania tych informacji z definicjami biznesowymi. Działania objęły prace na rzecz zespołów projektowych modyfikacji aplikacji, dokumentujące zmiany modelu; opis struktur danych Repliki KSI będącej elementem PUE ZUS; rozpoczęcie prac nad opisem struktur danych na potrzeby akcji aktuarialnej.

Dalsze prace w zakresie budowania wiedzy o fizycznym i logicznym modelu danych KSI będą prowadzone w ramach projektu Korporacyjnej Szyny Usług (KSU) i w ścisłej współpracy z Centrum Kompetencyjnym Business Intelligence.

VI. BUDOWANIE ŚWIADOMOŚCI SPOŁECZNEJ, AUDYT I KONTROLA

1. Popularyzacja wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych

Realizując zadania określone w art. 68 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, Zakład Ubezpieczeń Społecznych podejmował działania mające na celu popularyzację wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz promocję Zakładu jako instytucji zaufania publicznego. Działalność edukacyjno-informacyjna w 2014 r. realizowana była za pośrednictwem telewizji, radia, prasy, internetu oraz podczas bezpośredniego kontaktu z klientami.

W 2014 r. na antenie TVP 1 wyemitowano 26 odcinków programu edukacyjno-poradnikowego *ZUS dla Ciebie*, dostępnego na stronie internetowej www.zus.pl oraz na kanale You Tube – *Elektroniczny ZUS*. Programy te można także oglądać na monitorach na Salach Obsługi Klientów w placówkach terenowych Zakładu. „ZUS dla Ciebie” to także audycje radiowe emitowane dwa razy w tygodniu w 1 Programie Polskiego Radia. W 2014 r. wyemitowano łącznie 50 programów. Ponadto przygotowano 30 audycji wideo publikowanych na stronie internetowej Polskiego Radia. Ze wszystkimi audycjami radiowego cyklu, klienci ZUS mogą zapoznać się także na stronie www.zus.pl. Tematyka audycji, zarówno w telewizji jak i w radiu, dotyczyła zagadnień związanych z systemem ubezpieczeń społecznych tzn. przysługujących świadczeń, praw i obowiązków płatników składek oraz wszelkich zmian w przepisach z tego zakresu. W ramach marki „ZUS dla Ciebie” Zakład kontynuował wydawanie magazynu pod tym tytułem - miesięcznika informacyjnego dla klientów dystrybuowanego również poza placówkami ZUS - w urzędach skarbowych, urzędach miast i gmin, NFZ.

W 2014 r. zaplanowano wydanie 143 tytułów publikacji skierowanych do klientów (ubezpieczonych, świadczeniobiorców i płatników składek) o łącznym nakładzie 7,3 mln egzemplarzy. Wydawnictwa te dostępne były głównie na Salach Obsługi Klientów. Zakład wydawał także publikacje skierowane do liderów opinii: instytucji zewnętrznych, środowisk naukowych, studentów i uczniów. Było to łącznie 66 tytułów w tym m.in. publikacje z materiałami z konferencji naukowych, *Lekcje z ZUS*, *Ubezpieczenia społeczne w Polsce* w 4 wersjach językowych. W 2014 r. ukazywały się również magazyny *Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i Praktyka*, *Biuletyn informacyjny ZUS* oraz *Prewencja i Rehabilitacja*.

W 2014 r. zaangażowanie Zakładu we współpracę z prasą koncentrowało się na najważniejszych tytułach - o najwyższych nakładach, czytelnictwie czy dotarciu do konkretnych grup odbiorców. Materiały edukacyjne publikowane były na łamach *Tele*

Tygodnia, Życia na gorąco, Polityki, Wprost, Do Rzeczy, Gościa Niedzielnego, Angory i Super Expressu. Dodatkowe działania to zamieszczanie kontentu informacyjno-edukacyjnego w mediach branżowych dla lekarzy i nauczycieli oraz pismach studenckich (odpowiedzialne za te działania były stanowiska ds. edukacji i komunikacji w Lublinie i Poznaniu).

Wiedza o ubezpieczeniach społecznych upowszechniana była również za pośrednictwem mediów elektronicznych. Strona internetowa www.zus.pl aktualizowano średnio 1300 razy w roku. Dodatkowo systematycznie zasilano w wiedzę z zakresu ubezpieczeń społecznych Wirtualnego Doradcę – narzędzie do kontaktu z ZUS. W kwietniu 2014 r. uruchomiony został elektroniczny kanał You Tube – *Elektroniczny ZUS*. Na kanale zamieszczane są filmy o charakterze informacyjnym, instruktażowym i edukacyjnym. Łącznie w 2014 r. wyemitowane zostały 33 filmy.

Dzień Ubezpieczonego, Dzień Niepełnosprawnych i Tydzień Przedsiębiorcy to kolejne narzędzi służące popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych. W ramach tych ogólnopolskich akcji klienci odwiedzający placówki ZUS uzyskiwali kompleksowe informacje i porady z zakresu zadań realizowanych przez ZUS. Dla osób, które nie mogły osobiście przyjść do Zakładu, uruchomiono porady telefoniczne. Z pomocy ekspertów korzystali m. in. pracownicy, przedsiębiorcy, nianie i osoby pracujące za granicą. W trakcie drzwi otwartych promowano także Platformę Usług Elektronicznych. Akcjom tym towarzyszyły publikacje w prasie, radiu i TV oraz poradniki, ulotki, plakaty wydane przez ZUS.

Oddziały ZUS na terenie całego kraju w ramach upowszechniania wiedzy o ubezpieczeniach społecznych prowadziły także szkolenia dla różnych grup klientów: ubezpieczonych, świadczeniobiorców, płatników składek.

Rok 2014 to kontynuacja działań promocyjnych Platformy Usług Elektronicznych. Kampanie elektronicznych usług ZUS realizowane były w autobusach komunikacji miejskiej na terenie całego kraju oraz w wagonach pociągów Metra Warszawskiego, poprzez emisję spotów na wyświetlaczach LCD w poszczególnych środkach transportu. Kampanię prowadzono także w sieci kin Multikino. We współpracy z oddziałami ZUS w wielu miastach Polski w punktach usługowych, firmach, instytucjach i urzędach organizowano PUE ROOMy, w których udzielano informacji i porad oraz zakładano indywidualne profile.

Ważnym przedsięwzięciem z zakresu popularyzacji wiedzy o ubezpieczeniach społecznych był projekt edukacyjny *Lekcje z ZUS*. Miał on na celu wprowadzenie tematyki ubezpieczeniowej do szkół ponadgimnazjalnych. Projekt realizowany był w dwu fazach

(I faza/pilotaż - 10 szkół, 10 nauczycieli, ponad 400 uczniów, II faza - 176 szkół, 259 nauczycieli, 11 627 uczniów) oraz I etap konkursu *Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych*. Do konkursu zgłosiło się 328 szkół i 11 408 uczniów. Na potrzeby projektu stworzono podstronę ww.zus.pl/edukacja, na której udostępniono i aktualizowano materiały multimedialne dla nauczycieli i uczniów.

Dodatkowo podejmowano także działania ukierunkowane na pozycjonowanie Zakładu jako instytucji nowoczesnej, działającej na rzecz swoich klientów. Realizacji tego celu służyła obecność przedstawicieli ZUS na konferencjach i seminariach m.in.:

- Akademia Zarządzania Instytucjami Publicznymi (ZUS wspólnie z Mazowieckim Urzędem Wojewódzkim był inicjatorem AZIP, obecnie koordynatorem prac jest KSAP;)
- Szkoła Główna Handlowa – WEKTOR IT;
- Forum Ekonomiczne w Krynicy;
- Konferencje jubileuszowe – współpraca ze środowiskami naukowymi.

Od czerwca do sierpnia 2014 r. ZUS był partnerem edukacyjnym Polskiego Radia. Przedstawiciele ZUS w ramach trasy Lata z Radiem obecni byli w 21 miejscowościach Polski. Udzielali informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz zakładali indywidualne profile na Platformie Usług Elektronicznych, edukując z zakresu funkcjonalności serwisu. Współpraca ta to również obecność ZUS na antenie Polskiego Radia – w audycjach i konkursach z wiedzy o ubezpieczeniach społecznych.

Na rok 2014 r. przypadał jubileusz 80-lecia istnienia ZUS. W związku z tym wydarzeniem przygotowano okolicznościowe wydawnictwa – opisujące historie i przemiany jakie zaszły w instytucji oraz ubezpieczeniach społecznych. W ramach jubileuszu zorganizowano także cykl konferencji naukowych:

- System ubezpieczeń społecznych – między solidaryzmem, a indywidualizmem, Lublin 3-4 kwietnia 2014 r.;
- Wyzwania XXI wieku a systemy emerytalne - konferencja międzynarodowa, Gdańsk 6 czerwca 2014 r.;
- Składki na ubezpieczenia społeczne - konferencja organizowana we współpracy z PSUS, Poznań 25-26 września 2014 r.;
- Ubezpieczenia wypadkowe - konferencja organizowana we współpracy z KRUS, Toruń 20-21 listopada 2014 r.

Konferencjom towarzyszyła ekspozycja wystawy Rzeczpospolita Ubezpieczonych - przedstawiająca dzieje Zakładu od XIX wieku do chwili obecnej. Wystawa prezentowana

była także podczas innych spotkań i seminariów organizowanych w Oddziałach ZUS oraz w instytucjach kultury na terenie całego kraju. Wyprodukowano także film 80 lat ZUS - materiał w dwóch wersjach językowych (polskiej i angielskiej). Film wyemitował 1 program Telewizji Polskiej, a obecnie dostępny jest na kanale You Tube.

Działania edukacyjne ZUS były również realizowane przez działania rzecznika prasowego. W 2014 r. Biuro Prasowe przygotowało i udzieliło dziennikarzom około 900 informacji, ukazało się około 5000 różnych publikacji oraz zorganizowano 4 konferencje prasowe i 2 briefingi dotyczące zagadnień z zakresu ubezpieczeń społecznych i informatyzacji usług świadczonych przez ZUS. W ramach udostępniania informacji współpracowano także z agencją Newseria. W serwisie tym zamieszczano bieżące wyjaśnienia oraz materiały prewencyjne.

Działalność wydawnicza w 2014 r.

W 2014 r. opublikowano 144 pozycje nieperiodyczne (o łącznym nakładzie 2.739.791 egzemplarzy) oraz 5 periodyków (o łącznym nakładzie 1.054.800 egzemplarzy). Głównym i najważniejszym odbiorcą tych wydawnictw są klienci ZUS. Do nich skierowane są poradniki, broszury i ulotki poświęcone różnym zagadnieniom z zakresu ubezpieczeń społecznych. Służyły one do informowania o polskim systemie ubezpieczeń społecznych, prawach i obowiązkach poszczególnych grup klientów – ubezpieczonych, świadczeniobiorców i płatników składek – oraz usługach świadczonych na ich rzecz przez ZUS. Z wydawnictw tych korzystają także pracownicy Zakładu, lekarze orzecznicy, księgowi oraz inne osoby zajmujące się problematyką ubezpieczeń społecznych. Dzięki tym materiałom informacyjnym zapoznają się oni ze zmianami w przepisach prawa oraz rozwojem usług Zakładu.

Ważnym przedsięwzięciem wydawniczym w 2014 r. były zeszyty dla uczniów i nauczycieli na potrzeby projektu „Lekcje z ZUS”, który jest pionierskim sposobem realizacji ustawowego zadania Zakładu, jakim jest popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych.

Ważne, choć dużo mniej liczne są publikacje, które powstały w nawiązaniu do 80-lecia istnienia ZUS. Jubileusz ten stał się okazją do naukowych przedsięwzięć wydawniczych, które upowszechniają, pogłębiają i porządkują wiedzę na temat ubezpieczeń społecznych i jego rozwoju w Polsce. Ważną w tym kontekście książką jest kompleksowa monografia pt. „Ubezpieczenia społeczne w procesie zmian. 80 lat Zakładu Ubezpieczeń Społecznych”, wydana wspólnie z Instytutem Pracy i Spraw Socjalnych, który zadbał o wysoką jakość merytoryczną opracowania. Na uwagę zasługują również publikacje pokonferencyjne pt.

„Niezdolność do pracy jako ryzyko w społecznym ubezpieczeniu rentowym” oraz „Systemy ubezpieczeń społecznych – między solidaryzmem a indywidualizmem”.

Komplet najistotniejszych informacji z dziedziny ubezpieczeń społecznych przyniosły także w 2014 r. dwa informatory: „Ubezpieczenia społeczne w Polsce” (w wersjach: polskiej, angielskiej, niemieckiej i rosyjskiej), kompendium wiedzy o polskim systemie, oraz „Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Informator” (w wersji polsko-angielskiej), zawierający najważniejsze dane o kluczowej dla jego funkcjonowania instytucji.

W 2014 r. kontynuowano także wydawanie miesięczników „ZUS dla Ciebie” i „Z życia ZUS”, dwumiesięcznika „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i Praktyka”, a także kwartalników „Prewencja i Rehabilitacja” oraz „Biuletyn Informacyjny ZUS” (tylko w wersji elektronicznej).

2. Badania, analizy statystyczne i aktuarialne

Analogicznie jak w latach ubiegłych, również w 2014 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych gromadził i opracowywał informacje statystyczne, prowadził badania statystyczne oraz sporządzał prognozy i analizy aktuarialne z zakresu ubezpieczeń społecznych. W obszarze badań statystycznych przeprowadzone zostały następujące badania:

- ankietowe badanie statystyczne osób poddanych rehabilitacji leczniczej przeprowadzonej w ramach prewencji rentowej ZUS w 2012 r. w 12 miesięcy po odbytej rehabilitacji;
- ankietowe badanie statystyczne osób poddanych rehabilitacji leczniczej przeprowadzonej w ramach prewencji rentowej ZUS w 2011 r. po upływie 2 lat od zakończenia rehabilitacji;
- badanie rent z tytułu niezdolności do pracy oraz rent rodzinnych przyznanych w 2014 r. z powodu wypadków i chorób zawodowych;
- badanie struktury wysokości emerytur i rent finansowanych z FUS po waloryzacji w marcu 2014 r.;
- badanie orzeczeń o niezdolności do pracy wydanych przez lekarzy orzeczników i komisje lekarskie ZUS;
- badanie wydatków poniesionych w 2013 r. na świadczenia z ubezpieczeń społecznych związane z niezdolnością do pracy w korelacji z jednostką chorobową;
- badanie świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych w grudniu 2013 r.;
- badanie świadczeń emerytalno-rentowych zawieszonych z tytułu osiągnięcia przychodów w grudniu 2013 r.;

- badanie świadczeń emerytalno-rentowych osób, których wypłaty zaprzestano w 2013 r. z powodu zgonu świadczeniobiorcy.

Badania te przeprowadzane są corocznie, na ich podstawie powstają liczne analizy i publikacje. Wyniki badań wykorzystywane są również przez szereg instytucji m.in. publicznych i placówek naukowych.

W 2014 r. stworzono kolejną edycję kohortowego modelu prognostycznego (model *FUS 13*). W modelu tym zawarty jest submodel służący do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych. W modelu prognostycznym *FUS 13* uwzględniono: dane statystyczne za 2013 r., zmiany przepisów uchwalone od czasu poprzedniej edycji modelu (między innymi wprowadzenie urlopów rodzicielskich, opłacanie składek na ubezpieczenia społeczne za osoby sprawujące osobistą opiekę nad dzieckiem oraz zmiany wprowadzone ustawą o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych), a także najnowszą prognozę demograficzną Eurostatu EUROPOP 2013.

Model kohortowy służy przede wszystkim do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (z podziałem na poszczególne fundusze) oraz do prognozowania wpływów i wydatków Funduszu Emerytur Pomostowych. Przy jego wykorzystaniu przeprowadzane są również różnego rodzaju symulacje wpływu zmian przepisów na sytuację finansową Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w horyzoncie do 2060 r.

Ponadto, Zakład Ubezpieczeń Społecznych podejmował m.in. następujące działania:

- dokonano obliczeń na potrzeby Grupy Roboczej do spraw Starzenia się Społeczeństwa przy Komisji Europejskiej (AWG - Ageing Working Group). W 2014 r. obliczenia te wykonano dla 11 scenariuszy przy wykorzystaniu czterech prognoz demograficznych;
- w okresie od lipca do grudnia 2014 r. prowadzono projekt „Doradztwo eksperckie w budowie modelu Data Governance dla ZUS”. Realizacja ww. projektu była pierwszym z elementów przygotowań ZUS do budowy systemu Hurtowni Danych. W ramach projektu opisany został stan obecny istniejących w ZUS rozwiązań procesowych, organizacyjnych i technologicznych w zakresie kompleksowego zarządzania informacją i jakością danych. Ponadto, opracowano założenia dla docelowych procesów i rozwiązań organizacyjnych wspierających efektywne zarządzanie aktywami informacyjnymi Zakładu;
- opracowano przekrojowe tablice, materiały, informacje z prognoz oraz przygotowano analizy i opracowania z zakresu ubezpieczeń społecznych dla potrzeb Zakładu, mediów,

Komisji Sejmowych, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Kancelarii Prezydenta oraz dla innych zainteresowanych podmiotów;

- przygotowano dane zasilające zasoby statystyki publicznej zarówno na potrzeby krajowe - publikacje Głównego Urzędu Statystycznego (realizacja Programu Badań Statystyki Publicznej), jak i zaspakajając potrzeby wynikające z wymagań EUROSTAT-u (m.in. ESSPROS, Narodowy Rachunek Zdrowia);
- prowadzono prace związane z powstaniem dynamicznego modelu mikrosymulacyjnego opartego na danych indywidualnych o ubezpieczonych i świadczeniobiorcach oraz opracowywania systemu aktuarialnego;
- opracowano wyniki akcji waloryzacji świadczeń od 1 marca 2014 r.;
- oszacowano skutki finansowe wielu projektowanych zmian przepisów;
- opracowywano założenia do modyfikacji aplikacji modułów Systemu Wspomagania Analiz Statystycznych 9A w ramach KSI;
- aktualizowano dane z zakresu ubezpieczeń społecznych zamieszczone w Portalu Informacji Statystycznej. Obecnie Portal zawiera około 300 tablic podzielonych na 10 kategorii tematycznych. Użytkownicy mogą drogą mailową na skrzynkę Portalu zgłaszać swoje uwagi i sugestie co do rodzaju danych, ich przekrojów itp.;
- wydano liczne publikacje zawierające dane statystyczne z zakresu zadań realizowanych przez ZUS.

3. Współpraca międzynarodowa

W 2014 r. główne kierunki współpracy międzynarodowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych dotyczyły działań związanych z:

1) Komisją Europejską

W ramach współpracy z Komisją Europejską przedstawiciele Zakładu uczestniczyli w pracach Komisji Technicznej działającej przy Komisji Administracyjnej ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego. Prace Komisji Technicznej (łącznie 15 spotkań) dotyczyły przygotowań do wdrożenia Wspólnotowego Systemu Elektronicznej Wymiany Informacji dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI). Przedstawiciele ZUS brali czynny udział w pracach grupy roboczej ds. weryfikacji uwag i przygotowania ostatecznych wersji Strukturalnych Dokumentów Elektronicznych (SEDs) oraz w pracach Projektu Komisji Europejskiej TTYPE (*Track and Trace your pension in Europe*). Celem Projektu TTYPE było przygotowanie koncepcji uproszczenia

pozyskiwania informacji o przysługujących świadczeniach emerytalnych dla osób, które pracowały w wielu krajach Unii;

2) *Międzynarodowym Stowarzyszeniem Zabezpieczenia Społecznego (ISSA)*

Współpraca związana była z rolą ZUS jako Sekretariatu Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA oraz funkcją Prezesa ZUS jako przewodniczącego Komitetu Sterującego, jako przewodniczącego Komisji Kontroli ISSA oraz jako członka Biura ISSA. Prezes ZUS uczestniczył w posiedzeniu Biura ISSA w Genewie, przewodniczył spotkaniom Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA oraz spotkaniom Komisji Kontroli ISSA. Z racji umiejscowienia w Centrali ZUS Sekretariatu Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci ISSA (IEN), ZUS wspierał innych europejskich członków ISSA w koordynacji i organizacji seminariów technicznych IEN, warsztatów oraz konferencji realizowanych w regionie europejskim. Przedstawiciele ZUS - członkowie Sekretariatu Komitetu Sterującego IEN wzięli udział w seminarium zorganizowanym w Genewie dla regionalnych urzędników łącznikowych ISSA ze wszystkich kontynentów.

Przedstawiciele ZUS, pełniący funkcję wiceprzewodniczących trzech Komisji Technicznych ISSA (ds. Inwestowania Funduszy Ubezpieczeń Społecznych, ds. Organizacji, Zarządzania i Innowacji, ds. Analiz Statystycznych, Aktuarnych i Finansowych), brali aktywny udział w pracach tych grup oraz uczestniczyli w Forum Komisji Technicznych w Genewie.

W dniach 5-6 czerwca 2014 r. ZUS zorganizował w Gdańsku Sesję Informacyjną na temat Centrum Doskonalenia ISSA - w ramach międzynarodowej konferencji „Wyzwania XXI wieku a systemy emerytalne”. W konferencji, poza uczestnikami z Polski, wzięli udział oraz wygłosili referaty przedstawiciele Sekretariatu Generalnego ISSA w Genewie, członkowie Komitetu Sterującego IEN, szefowie i przedstawiciele instytucji ubezpieczeniowych z Azerbejdżanu, Litwy, Mołdawii, Niemiec, Portugalii, Szwecji, Turcji, Węgier oraz Zjednoczonego Królestwa.

Przedstawiciele ZUS wzięli także udział w pierwszych warsztatach zorganizowanych w Genewie (w ramach Akademii-Centrum Doskonalenia ISSA) na temat jakości usług świadczonych przez instytucje zabezpieczenia społecznego, jak również uczestniczyli (jako paneliści) w międzynarodowych seminariach ISSA: „E-Usługi w zabezpieczeniu społecznym: zwiększenie jakości i skalowalności”, „Zapewnienie adekwatnego i stabilnego finansowo systemu zabezpieczenia społecznego - kluczem do pozytywnego wpływu ekonomicznego i społecznego”;

3) *Europejską Platformą Zabezpieczenia Społecznego (ESIP)*

W ramach współpracy z ESIP, przedstawiciel ZUS - pełniący funkcję wiceprzewodniczącego Komitetu Emerytalnego oraz członka Rady ESIP (*Board of Governors*) - uczestniczył w 4 spotkaniach tej organizacji;

4) *Europejskim Stowarzyszeniem Lekarzy Orzeczników (EUMASS)*

ZUS był reprezentowany na 3 spotkaniach EUMASS, zrzeszającego lekarzy orzekających w instytucjach ubezpieczenia społecznego. Głównym celem EUMASS jest doskonalenie umiejętności lekarzy w zakresie oceny upośledzenia sprawności organizmu, skutkującego ewentualnymi ograniczeniami wykonywania pracy;

5) *Kontaktami o charakterze konsultacyjno-eksperskim realizowanymi na podstawie zawartych przez ZUS dwustronnych porozumień o współpracy eksperckiej i wymianie doświadczeń w zakresie zabezpieczenia społecznego*

Działania realizowane były w formie bezpośrednich spotkań z ekspertami ds. zabezpieczenia społecznego z Azerbejdżanu, Bułgarii, Kirgistanu, Litwy, Mołdawii, Niemiec, Rosji, i Węgier. W ramach współpracy z:

- Państwowym Funduszem Ochrony Socjalnej Azerbejdżanu - w sierpniu 2014 r. w Baku oraz w październiku 2014 r. w Warszawie odbyły się konsultacje dotyczące reform systemu emerytalnego, planowania finansów funduszy emerytalnych oraz prognoz aktuarialnych;
- Narodowym Instytutem Ubezpieczeń Społecznych Bułgarii (NSII) - w marcu 2014 r. w Warszawie odbyły się konsultacje eksperckie nt. niezdolności do pracy, procedur wypłaty emerytur oraz usług elektronicznych, we wrześniu 2014 r. w Sofii odbyły się konsultacje z zakresu zagadnień legislacyjno-prawnych;
- Państwowym Funduszem Ubezpieczeń Społecznych Litwy (SODRA) - w kwietniu 2014 r. w Wilnie podpisano Protokół o współpracy ZUS-SODRA na 2014 r. W sierpniu na Litwie, a w listopadzie w Warszawie odbyły się konsultacje, których tematem były zadania realizowane przez ZUS;
- Funduszem Emerytalno-Rentowym Federacji Rosyjskiej (FERR) - w czerwcu 2014 r. w Moskwie omawiano proces pozyskiwania i opracowywania danych statystycznych oraz wsparcie statystyczne dla analiz aktuarialnych. We wrześniu 2014 r. (Warszawa) przedmiotem konsultacji były zagadnienia dotyczące zasad funkcjonowania polskiego systemu emerytalnego oraz zapoznanie się z projektami wdrażanymi w ZUS w obszarze audytu i kontrolingu;

- Narodową Kasą Ubezpieczeń Społecznych Mołdawii (CNAS) - w maju 2014 r. w Kiszyniowie oraz w sierpniu 2014 r. w Warszawie odbyły się spotkania ekspertów, na których omówiono zagadnienia związane z funkcjonowaniem zamówień publicznych w sektorze ubezpieczeń społecznych;
- Niemiecką Instytucją Ubezpieczenia Emerytalno-Rentowego (DRV) - zorganizowano Polsko-Niemieckie Dni Poradnictwa (Frankfurt, Kraków) i Dni Poradnictwa Przygranicznego (Berlin, Frankfurt, Gorlitz, Słubice, Szczecin i Zgorzelec). Dodatkowo w ramach polsko-niemieckich grup konsultacyjnych odbyły się spotkania w zakresie archiwizacji dokumentów i zagadnień legislacyjno-prawnych;
- Węgierską Centralną Administracją Ubezpieczenia Emerytalnego (ONYF) - w marcu 2014 r. w Warszawie i w czerwcu 2014 r. w Budapeszcie omawiano zagadnienia dotyczące zasad funkcjonowania indywidulanych kont ubezpieczeniowych, struktury i funkcjonowania systemów informatycznych w ZUS i ONYF oraz zasady udziału instytucji ubezpieczeniowych w procesie tworzenia przepisów z zakresu zabezpieczenia społecznego;

6) *Działalnością informacyjno-popularyzatorską dla odbiorców zagranicznych oraz Polonii*
 Działania informacyjno-popularyzatorskie skierowane były do Polonii i dotyczyły uprawnień do świadczeń z ubezpieczenia społecznego wynikających ze wspólnotowej koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego oraz dwustronnych umów o zabezpieczeniu społecznym zawartych z krajami spoza Unii Europejskiej.

Realizując cel popularyzacji wiedzy o polskim systemie zabezpieczenia społecznego oraz o prawach i obowiązkach wynikających ze stosowania przez Polskę wspólnotowych przepisów w zakresie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego oraz zawartych umów dwustronnych, Zakład kontynuował program Dni Poradnictwa dla Polonii zamieszkałej w państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w krajach, z którymi Polskę łączą dwustronne umowy o zabezpieczeniu społecznym. Dni Poradnictwa, organizowane we współpracy z polskimi placówkami dyplomatycznymi na podstawie Deklaracji o współpracy ZUS - MSZ odbyły się w 12 krajach (Austrii, Australii, Belgii, Francji, Holandii, Irlandii, Kanadzie, Niemczech, Norwegii, USA, Wielkiej Brytanii i we Włoszech), w 39 miejscowościach i zgromadziły około 4500 osób. Ponadto, w ramach polsko-niemieckiego poradnictwa emerytalno-rentowego współorganizowano i przeprowadzono 10 spotkań Dni Poradnictwa (Słubice, Zgorzelec, Frankfurt nad Menem, Frankfurt nad Odrą, Szczecin, Słubice, Görlitz, Warszawa, Kraków, Berlin).

W ramach popularyzacji za granicą informacji z zakresu ubezpieczeń społecznych w 2014 r. ukazały się następujące pozycje: „Ubezpieczenia społeczne w Polsce – informacje, fakty” - w języku polskim, angielskim, rosyjskim i niemieckim, „Informator o Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych” w wersji polsko-angielskiej, „Co warto wiedzieć o ubezpieczeniu społecznym, kiedy zmieniamy miejsce pobytu, pracy lub zamieszkania w obrębie państw członkowskich Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru Gospodarczego w Szwajcarii”;

7) *Reprezentacją Zakładu na konferencjach i seminariach międzynarodowych*

Przedstawiciele Zakładu uczestniczyli jako paneliści, m.in.:

- konferencji międzynarodowej zorganizowanej przez Państwowy Fundusz Ubezpieczeń Społecznych Kazachstanu nt. „Od zabezpieczenia społecznego do postępu społecznego”;
- konferencji międzynarodowej zorganizowanej przez EUMASS nt. „Wiedza naukowa i dobra praktyka medycyny ubezpieczeniowej i zabezpieczenia społecznego”;
- konferencji międzynarodowej zorganizowanej przez Fundusz Ubezpieczeń Społecznych Kirgistanu nt. „Problemy modernizacji systemu emerytalnego: współczesne problemy i sposoby ich rozwiązywania”;
- konferencji międzynarodowej z zakresu prewencji i rehabilitacji: *Third International Wellbeing at Work Conference 2014*;
- symposium międzynarodowym zorganizowanym przez Niemiecką Instytucję Emerytalno-Rentową DRV Bund nt. „Świadczenia emerytalno-rentowe: wyzwania demograficzne i ekonomiczne”;
- XX Światowym Kongresie nt. Strategii bezpieczeństwa i higieny w pracy, którego organizatorami byli ILO, ISSA oraz DGUV;
- Europejskim Forum ds. ubezpieczenia od wypadków przy pracy i chorób zawodowych zorganizowanym przez austriacką instytucję wypadkowego ubezpieczenia pracowniczego (AUVA).

Ponadto, w 2014 r. przedstawiciele Centrali ZUS w ramach realizacji umów międzynarodowych o zabezpieczeniu społecznym – we współpracy z zagranicznymi instytucjami łącznikowymi państw członkowskich UE/EOG oraz państw umownych (pozaunijnych):

- zorganizowali i przeprowadzili rozmowy robocze z: holenderskimi instytucjami łącznikowymi *Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)* i *Sociale*

Verzekeringsbank (SVB) - 6 czerwca 2014 r. w Warszawie; z węgierskimi instytucjami ubezpieczeniowymi *Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság Központ (ONYF)* i *Nyugdíj folyósító Igazgatóság (NYUFIG)* - 23-25 czerwca 2014 r. w Warszawie; z quebeckimi instytucjami łącznikowymi *Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)* i *Régie des rentes du Québec (BESS)* - 8-12 września 2014 r. w Gdańsku; z hiszpańską instytucją łącznikową *Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)* - 15-16 października 2014 r. w Warszawie;

- uczestniczyli w spotkaniach roboczych zorganizowanych przez: ukraińską instytucję łącznikową *Fundusz Emerytalny Ukrainy (FEU)* - 4-5 lutego 2014 r. we Lwowie; niemieckie instytucje ubezpieczenia emerytalno-rentowego *Deutsche Rentenversicherung Brandenburg (DRV B-B)*, *Deutsche Rentenversicherung Bund (DRV Bund)*, *Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See (DRV KBS)* - 8-10 kwietnia 2014 r. w Berlinie; mołdawską instytucją łącznikową *Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS)* - 2-4 grudnia 2014 r. w Kiszyniowie.

W dniu 12 marca 2014 r. podpisano Porozumienie ramowe między ZUS a Australijskim Departamentem Służby Ludności (The Australian Department of Human Services) dotyczące współpracy i wzajemnej pomocy w zakresie realizacji umowy o zabezpieczeniu społecznym, a w dniu 4 czerwca 2014 r. podpisano Porozumienie wykonawcze nr 1/2014 do ww. Porozumienia ramowego, ustanawiające program elektronicznej wymiany danych o zgonach.

W dniu 12 listopada 2014 r. podpisano Umowę techniczną dotyczącą wymiany danych o zgonach między ZUS a Deutsche Post AG Renten Service.

W dniu 16 grudnia 2014 r. podpisano Porozumienie między ZUS a Pensionsmyndigheten w Szwecji w sprawie elektronicznej wymiany informacji dla celów identyfikacji świadczeniobiorców zmarłych.

4. Kontrola wewnętrzna

Elementem procesu zarządzania Zakładem Ubezpieczeń Społecznych w 2014 r. była kontrola wewnętrzna, realizowana w formie:

- kontroli instytucjonalnej - zadania kontrolne realizowane były przez wyodrębnione organizacyjnie, wyspecjalizowane komórki kontroli wewnętrznej w Centrali Zakładu oraz wydziały kontroli wewnętrznej w 43 oddziałach Zakładu;

- kontroli funkcjonalnej zwierzchniej - sprawowanej przez pozostałe komórki organizacyjne w Centrali i oddziałach Zakładu w trybie nadzoru funkcjonalnego w ramach ich właściwości merytorycznej.

Kontrole prowadzono w oparciu o roczne plany kontroli, opracowywane przez jednostki kontrolujące, jak również w trybie kontroli doraźnych.

Rok 2014 stanowił kontynuację działań mających na celu wypracowanie i utrzymanie wysokiego standardu kontroli instytucjonalnej poprzez nadanie jej charakteru procesowego. Kierunek ten ma na celu dostarczenie jak najpełniejszych informacji wspierających podejmowanie decyzji zarządczych w ramach wdrożonego w instytucji zarządzania procesowego, w szczególności odnoszących się do weryfikacji celów strategicznych zdefiniowanych w *Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013-2015*.

Na podstawie planu kontroli na 2014 r., przeprowadzono kontrole problemowe w 12 oddziałach Zakładu oraz koordynowano 4 kontrole problemowe prowadzone przez wydziały kontroli wewnętrznej w oddziałach Zakładu (70 postępowań kontrolnych) w zakresie:

- adekwatności i skuteczności podejmowanych działań w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w Zakładzie (kontrola zrealizowana w 1 oddziale i koordynowana w 19 oddziałach Zakładu);
- prawidłowości wypłaty świadczeń z ubezpieczenia społecznego z tytułu wypadków przy pracy ze szczególnym uwzględnieniem obsługi zawiadomień o wypadku (kontrola zrealizowana w 2 oddziałach i koordynowana w 17 oddziałach Zakładu);
- wpływu organizacji pracy i rozwiązań technicznych stosowanych na SOK na jakość obsługi klientów Zakładu (kontrola zrealizowana w 2 oddziałach i koordynowana w 15 oddziałach Zakładu);
- prawidłowości obsługi wniosków o umorzenie należności zgłoszonych na podstawie ustawy abolicyjnej i rzetelności informacji statystycznych (kontrola zrealizowana w 2 oddziałach i koordynowana w 19 oddziałach Zakładu);
- oceny planowania i realizacji działalności szkoleniowej przez Centrum Szkolenia (kontrola zrealizowana w 3 oddziałach Zakładu);
- zapewnienia realizacji celów przez Centrum Serwisu Informatycznego (kontrola zrealizowana w 2 oddziałach Zakładu).

Ponadto, przeprowadzono kontrole doraźne w Centrali oraz 3 oddziałach Zakładu w zakresie:

- prawidłowości dokonywania zakupów sprzętu i oprogramowania oraz zlecania usług informatycznych na podstawie wybranych umów przez Centralę Zakładu w okresie 2007 r. - 2009 r.;
- zarządzania kadrami w komórkach organizacyjnych oddziału Zakładu;
- prawidłowości postępowania w zakresie obsługi płatnika składek;
- wybranych aspektów prawidłowości obiegu i kontroli dowodów księgowych oraz współpracy i relacji w oddziale w zakresie realizowanych zadań.

Wydziały kontroli wewnętrznej w oddziałach Zakładu na podstawie planu kontroli na 2014 r. przeprowadziły łącznie 492 postępowania kontrolne w zakresie 356 tematów oraz – w formie kontroli doraźnych – 55 postępowania kontrolnych w zakresie 51 tematów.

Zbiorcze dane przedstawiające skalę postępowania prowadzonych w formie kontroli instytucjonalnych oraz ich wyników przedstawia poniższa tabela.

FORMA KONTROLI	LICZBA POSTĘPOWAŃ KONTROLNYCH	USTALENIA	ZALECENIA
problemowa	504	1.602	1.242
doraźna	59	132	138
Razem	563	1.734	1.380

Źródło: opracowanie własne

Tabela 8. *Postępowania kontrolne realizowane w ramach kontroli instytucjonalnej w 2014 r.*

Podkreślić należy, że do kontrolowanych jednostek przekazywane są wystąpienia pokontrolne, zawierające zalecenia ze wskazanymi terminami ich realizacji. Zakres i warunki realizacji zaleceń uwzględniają charakter niezbędnych do podjęcia przez kontrolowaną jednostkę działań. W wyznaczonych terminach kontrolowane jednostki informują o działaniach podjętych w celu wykonania poszczególnych zaleceń. Otrzymywane w ten sposób informacje są na bieżąco weryfikowane, a kontrola uznawana jest za zakończoną po efektywnej realizacji wszystkich zaleceń.

W ramach kontroli funkcjonalnej zwierzchniej, komórki organizacyjne Centrali i oddziałów Zakładu prowadziły kontrole w stosunku do działań lub procesów stanowiących podstawę ich merytorycznej działalności. Komórki organizacyjne Centrali przeprowadziły 154 postępowania kontrolne w zakresie 65 tematów oraz 24 postępowania kontrolne w ramach kontroli doraźnych. Komórki organizacyjne oddziałów Zakładu przeprowadziły 1.653 postępowania kontrolne w zakresie 780 tematów oraz 152 postępowania kontrolne w ramach

kontroli doraźnych w zakresie 113 tematów. Weryfikację prawidłowości realizowania zadań wynikającą ze sprawowanego nadzoru merytorycznego przeprowadzano we wszystkich oddziałach.

Dane zawierające wyniki kontroli funkcjonalnej zwierzchniej przedstawia poniższa tabela.

FORMA KONTROLI	LICZBA POSTĘPOWAŃ KONTROLNYCH	USTALENIA	ZALECENIA
planowana	1.807	1.777	704
doraźna	176	208	126
Razem	1.983	1.985	830

Źródło: opracowanie własne

Tabela 9. *Wyniki postępowań kontrolnych w ramach kontroli funkcjonalnej zwierzchniej w 2014 r.*

5. Kontrola płatników składek

W 2014 r. przeprowadzono 81.000 kontroli płatników składek, w tym:

- 74.655 kontroli planowych, co stanowiło 92,17 % ogółu przeprowadzonych kontroli;
- 6.345 kontroli pozaplanowych, co stanowiło 7,83 % ogółu przeprowadzonych kontroli.

Ponadto przeprowadzono 236 postępowań wyjaśniających.

Nieprawidłowości ujawniono w 51.589 kontrolach płatników składek. W 43.632 kontrolach ustalono wynik finansowy, przy czym najwyższy odsetek stanowiły kontrole planowe (98,34%). Kwota ustalonych nieprawidłowości finansowych w zakresie składek i świadczeń wynosiła ogółem 310.882.404,60 zł (w 2013 r. kwota ta wyniosła 389.731.596,04 zł). Ponadto, sporządzono ogółem 1.222 wnioski, zawiadomienia i informacje skierowane na tle kontroli do właściwych instytucji, w tym do: sądów i policji w sprawach o wykroczenia, prokuratury, instytucji w związku z ubezpieczeniem zdrowotnym, Państwowej Inspekcji Pracy, Urzędów Skarbowych i Urzędów Pracy.

6. Audyt wewnętrzny

Zakres realizowanych w 2014 r. zadań audytowych wynikał z *Planu audytu na rok 2014*, sporządzonego na podstawie art. 283 ust. 1 ustawy o finansach publicznych.

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

Uwzględniając powyższe, w 2014 r. zrealizowane zostały:

- zadania zapewniające – w 8 obszarach ryzyka i w 50 jednostkach/komórkach organizacyjnych/CSI ZUS, w wyniku których wydano 62 zalecenia w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej lub wprowadzenia usprawnień;
- czynności doradcze – w 2 obszarach ryzyka i w 8 jednostkach/komórkach organizacyjnych Zakładu, w wyniku których sformułowano 15 wniosków, dotyczących usprawnienia działalności ZUS;
- czynności sprawdzające – w 11 jednostkach/komórkach organizacyjnych Zakładu w zakresie 2 zadań zapewniających;
- monitoring wykonania zaleceń wydanych w trakcie przeprowadzonych w 2013 r. zadań zapewniających, co do których nie istniała potrzeba przeprowadzenia czynności sprawdzających oraz rekomendacji wydanych w trakcie przeprowadzonych czynności doradczych w 2013 r.

Celem działania komórki audytu w ZUS w ramach realizacji powyższych działań było wsparcie kierownika jednostki w realizacji celów i zadań oraz ocena kontroli zarządczej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Zgodnie ze *Standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych*, stanowiącymi załącznik do Komunikatu Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. MF Nr 15, poz. 84), dokonana ocena stanowiła jedno ze źródeł zapewnienia o stanie kontroli zarządczej w złożonym przez Prezesa Zakładu oświadczeniu za rok 2014.

Zadania zapewniające

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

Sformułowane w sprawozdaniach z przeprowadzonych zadań zalecenia zapewniały eliminowanie słabości kontroli zarządczej poprzez naprawę stwierdzonych uchybień lub wprowadzenie usprawnień w procesach zarządzanych przez właścicieli.

Czynności doradcze

Celem zrealizowanych czynności doradczych było przedstawienie Prezesowi Zakładu rekomendacji i wniosków dotyczących usprawnienia funkcjonowania ZUS w zakresie badanych procesów/obszarów działalności. Wnioski usprawniające ukierunkowane były na

wzmocnienie kontroli zarządczej poprzez redukcję ryzyka i nowe możliwości jego szacowania, wykorzystanie szansy w danym obszarze działalności, uzyskanie wymiernych efektów finansowych po stronie oszczędności lub rekomendacje podjęcia nowych działań, mogących przyczynić się do ograniczenia ponoszonych kosztów.

Przeprowadzono samoocenę kontroli zarządczej funkcjonującej w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Wyniki samooceny pozwoliły sformułować wnioski służące budowaniu ładu organizacyjnego oraz wdrożeniu spójnych rozwiązań systemowych w korelacji z celami ujętymi w *Strategii rozwoju Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2013 – 2015*, natomiast *Informacja o wynikach samooceny kontroli zarządczej za 2014 rok* stanowiła dla Prezesa Zakładu jedno ze źródeł oceny funkcjonującego systemu kontroli zarządczej.

W ramach czynności doradczych zaopiniowano 237 projektów wewnętrznych aktów prawnych z zakresu działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz uczestniczono w pracach zespołów projektowych w ramach realizacji projektów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

Czynności sprawdzające

Zrealizowane czynności sprawdzające służyły niezależnej i obiektywnej ocenie działań podjętych przez kierujących audytowanymi komórkami w zakresie realizacji zaleceń z zadań zapewniających przeprowadzonych w 2013 r. Czynności sprawdzające potwierdziły podjęcie działań dostosowawczych i usprawniających w kontekście zaleceń w sprawie wyeliminowania słabości kontroli zarządczej, związanych z narażeniem na ryzyka w obszarach i procesach objętych zadaniami zapewniającymi. Podjęte działania miały bezpośredni wpływ na usprawnienie systemu kontroli zarządczej oraz ograniczenie zidentyfikowanych ryzyk. Wskazano również na konieczność podjęcia dalszych działań zmierzających do zrealizowania zaleceń oraz systematyczne monitorowanie badanych obszarów.

VII. SYTUACJA FINANSOWA ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1. Przychody i koszty działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2014 r. uzyskał przychody z następujących tytułów:

(kwoty w tys. zł)

NR	WYSZCZEGÓLNIENIE	2013 R.	2014 R.	STRUKTURA
		Wykonanie	Wykonanie	
A	PRZYCHODY	4.392.229	4.145.470	100,00%
I	Przychód z tytułu obsługi Funduszy Ubezpieczeń Społecznych (odpis z FUS)	3.430.000	3.430.000	82,74%
II	Przychód z tytułu obsługi Funduszu Emerytur Pomostowych	2.266	2.266	0,05%
III	Przychody z tytułu zadań zleconych Zakładowi do realizacji	494.117	468.846	11,32%
IV	Przychody ze sprzedaży produktów materiałów i towarów oraz zwrotu kosztów egzekucyjnych	72.738	73.490	1,77%
V	Przychody finansowe	276.679	34.976	0,84%
VI	Pozostałe przychody operacyjne	116.426	135.861	3,28%
VII	Zyski nadzwyczajne	3	31	0,00%

Tabela 10. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2014 r.

W strukturze przychodów Zakładu, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2014 r., największy udział stanowi przychód z tytułu obsługi FUS i wynosi 82,74%.

Poza tym, w 2014 r. Zakład uzyskał przychody z tytułu wykonywanych zadań zleconych. Na tę pozycję, w głównej mierze złożyły się prowizje z tytułu poboru i przekazywania składek uzyskane od: Narodowego Funduszu Zdrowia, OFE, Funduszu Pracy, Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych. Udział przychodów z tytułu wykonywanych zadań zleconych w przychodach ogółem wynosi 11,32%.

W pozostałych przychodach operacyjnych, których udział w 2014 r. w przychodach ogółem wynosi 3,28%, główną pozycję stanowią przychody uzyskane z tytułu dotacji unijnych otrzymanych na realizację projektów unijnych w kwocie 65.893 tys. zł.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, w toku realizowanych zadań w 2014 r., poniósł następujące koszty działalności:

(kwoty w tys. zł)

NR	WYSZCZEGÓLNIENIE	2013 R.	2014 R.	STRUKTURA
		Wykonanie	Wykonanie	
B	KOSZTY OGÓŁEM	4.116.584	4.211.990	100,00%
I	Koszty zasadniczej działalności operacyjnej	4.074.452	3.990.018	94,73%
II	Koszty finansowe	11.355	36.657	0,87%
III	Pozostałe koszty operacyjne	30.770	185.302	4,40%
IV	Straty nadzwyczajne	7	13	0,00%

Tabela 11. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2014 r.

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS, prezentowanej zgodnie z rachunkiem zysków i strat za 2014 r. 94,73% (3.990.018 tys. zł.) stanowią koszty zasadniczej działalności operacyjnej. Struktura kosztów rodzajowych w kosztach zasadniczej działalności operacyjnej przedstawia się następująco:

- amortyzacja 9,88% (394.314 tys. zł)
- zużycie materiałów i energii 2,70% (107.734 tys. zł)
- usługi obce 20,96% (836.190 tys. zł)
- podatki i opłaty 1,40% (55.709 tys. zł)
- wynagrodzenia 52,93% (2.111.787 tys. zł)
- ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników 11,31% (451.414 tys. zł)
- pozostałe koszty rodzajowe 0,82% (32.870 tys. zł)

W strukturze kosztów poniesionych przez ZUS w 2014 r.: pozostałe koszty finansowe stanowią 0,87% (główną pozycję stanowi koszt utworzonej rezerwy na odsetki dla OFE z tytułu nieprzekazanych w terminie składek do OFE w kwocie 33.490 tys. zł), pozostałe koszty operacyjne stanowią 4,40% (główną pozycję stanowią koszty utworzonych rezerw na odprawy emerytalne i nagrody jubileuszowe w kwocie 162.463 tys. zł).

W sporządzonym na dzień 31 grudnia 2014 r. rachunku zysków i strat wykazano nadwyżkę kosztów nad przychodami w wysokości 66.520 tys. zł.

2. Zarządzanie budżetem

W celu ograniczania wysokości odpisu z FUS przeznaczanego na pokrycie kosztów funkcjonowania Zakładu, zainicjowano i przeprowadzono już szereg inicjatyw, które w niemniejszej skali będą kontynuowane w kolejnych latach. Najistotniejsze z podjętych inicjatyw to:

- konsekwentne wprowadzenie i stosowanie trybu konkurencyjnego wobec kontrahentów (dostawców towarów i usług);
- centralizacja zakupów powodująca uzyskiwanie wymiernych korzyści ekonomicznych z efektu skali

Zestawienie umów scentralizowanych realizowanych w 2014 r. wraz z określeniem uzyskanego poziomu oszczędności prezentuje poniższa tabela.

ZADANIE	DATA ZAWARCIA UMOWY	OKRES OBOWIAZYWANIA	WARTOŚĆ UMOWY	KWOTA WNIOSKOWANA NA 2014 R.	REALIZACJA W 2014 R.	OSZCZĘDNOŚCI
Świadczenie usług pocztowych	31.12.2012	01.01.2013 - 31.12.2014	158.394.750	148.584.000	58.967.392	152%
Dostawa samochodów	30.09.2014	(realizacja w ciągu 12 tygodni)	1.317.100	1.429.500	840.400*	8%
Zakup paliw do pojazdów eksploatowanych w ZUS	29.11.2012	01.01.2013 - 31.12.2014	13.470.846	7.000.000	4.864.438	44%
Dostarczenie niszczarek	08.12.2014	(realizacja w ciągu 1 miesiąca)	387.007	691.697	387.007	79%
Świadczenie usług w zakresie telefonii komórkowej oraz internetu bezprzewodowego	08.02.2013	22.02.2013- 21.02.2015	3.079.223	2. 000.000	1.272.515	57%
Dostawa papieru do biurowych urządzeń drukujących	09.06.2014	09.06.2014 - 08.06.2015	8.204.903	7.569.990	7.192.366	5%
Sprzedaż energii elektrycznej	25.09.2012	25.09.2012 - 31.01.2015	10.509.686	33.623.129	39.269.927,1**	-14%
	25.09.2012	25.09.2012 - 31.01.2015	6.720.419			

	25.09.2012	25.09.2012 - 31.01.2015	8.683.816			
	25.09.2012	25.09.2012 - 31.01.2015	16.333.574			
Ubezpieczenie majątku i odpowiedzialności cywilnej ZUS	27.12.2012	01.01.2013 - 31.12.2014	1.686.716	3 393 000	1.652.426	105%
	27.12.2012	01.01.2013 - 31.12.2014	1.466.331			
	27.12.2012	01.01.2013 - 31.12.2014	120.000			

* W związku z opóźnieniem w realizacji dostaw samochodów z przyczyn nieleżących po stronie zamawiającego część środków została wydatkowana w 2015 r.

** kwota zawiera również koszty dystrybucji energii elektrycznej, które zgodnie z zakładowym planem kont są księgowane na tym samym koncie

Tabela 12. *Umowy scentralizowane realizowane w 2014 r.*

- powoływanie centrów usług wspólnych – koncentrujących kompetencje i zadania w lokalizacjach zapewniających niższe koszty osobowe, jednocześnie pozwalających na efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów;
- wdrażanie i rozwój narzędzi informatycznych wspomagających zarówno komunikację z klientem zewnętrznym (platforma PUE) jak i wewnętrzne procesy zarządcze (m.in. workflow umożliwiający szersze wykorzystywanie w wewnętrznym obiegu dokumentów elektronicznych);
- wdrożenie analizy benchmarkingowej, zarządzania procesowego połączonego z optymalizacją procesów oraz standaryzacji kosztów;
- czynne uczestnictwo w projektach realizowanych wspólnie z instytucjami rynku finansowego na rzecz promowania pieniądza elektronicznego (ubankowanie);
- konsekwentne odnawianie majątku trwałego instytucji w szczególności parku maszynowego, urządzeń i taboru samochodowego.

Powyższe inicjatywy nie stanowią kompletnego katalogu, ale najbardziej reprezentatywne działania podjęte przez instytucję, które będą kontynuowane również w kolejnych latach.

3. Wykorzystanie środków unijnych

W 2014 r. kontynuowano realizację projektów współfinansowanych ze środków UE:

- 1) projekty realizowane przez Centralę:

- projekt pt. „Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców”
w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013 – realizacja projektu została zakończona;
- projekt pt. „Platforma usług elektronicznych dla klientów ZUS (PUE)” w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013 – realizacja projektu została zakończona;
- projekt pt. „Rozwój systemu informatycznego ZUS wspomagającego udostępnianie e-usług” w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013 – realizacja w toku, planowane zakończenie projektu – 2015 r.;
- Projekt IMPRO - MOBIL „Doskonalenie procedur gromadzenia informacji na temat mobilnych pracowników (Improving Procedures for Collecting Information On Mobile Workers)” – realizacja projektu została zakończona pod względem rzeczowym w 2013 r., natomiast pod względem finansowym w roku 2014.

2) projekty realizowane przez oddziały:

- „Termomodernizacja budynków siedziby O/ZUS w Słupsku” - projekt realizowany przez Oddział w Słupsku w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Pomorskiego 2007-2013. Realizacja projektu została zakończona pod względem rzeczowym w 2013 r., natomiast pod względem finansowym w roku 2014.

Ponadto, w latach 2008-2012 nastąpiła realizacja dwóch niżej wymienionych projektów:

- projekt pt. „Remont budynku Inspektoratu ZUS we Włocławku ul. Pl. Wolności 18/19” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Kujawsko-Pomorskiego 2007-2013. Projekt realizowany przez Oddział w Toruniu;
- projekt pt. „Termomodernizacja budynków administrowanych przez O/ZUS w Gorzowie Wlkp.” w ramach Lubuskiego Regionalnego Programu Operacyjnego 2007-2013. Projekt realizowany przez Oddział w Gorzowie Wlkp.

Zestawienie projektów Zakładu współfinansowanych ze środków europejskich przedstawia tabela poniżej.

(kwoty z mln zł)

L.P	NAZWA PROJEKTU	PROGRAM	TERMIN REALIZACJI	WARTOŚĆ PROJEKTU	DOFINANSOWANIE	WYDATKOWANIE OD POCZĄTKU REALIZACJI		REFUNDACJA (WPLYNĘŁO NA KONTO ZUS) OD POCZĄTKU REALIZACJI		STATUS PROJEKTU
						łącznie	w tym 2014 r.	łącznie	w tym 2014 r.	
1	Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców	POKL	2009-2014	17,02	17,02	16,74	2,38	16,74	1,80	zakończony
2	Platforma usług elektronicznych dla klientów ZUS (PUE)	POIG	2007-2014	157,05	155,02	156,71	29,45	147,82	62,34	zakończony/ nierozliczony
3	Rozwój systemu informatycznego o ZUS wspomagającego o udostępnianie e-usług	POIG	2008-2015	152,20	151,75	144,73	37,36	136,83	32,74	realizowany
4	Termomodernizacja budynków siedziby O/ZUS w Słupsku	RPO WP	2012-2013	3,30	1,42	3,30	0,00	1,42	0,34	zakończony/ rozliczony
5	Remont budynku I/ZUS we Włocławku	RPO WK-P	2009-2011	1,92	0,63	1,92	0,00	0,57	0,00	zakończony/ rozliczony
6	Termomodernizacja budynków administrowanych przez O/ZUS w Gorzowie Wlkp.	RPO WL	2008-2012	4,12	2,47	4,12	0,00	2,47	0,00	zakończony/ rozliczony
7	IMPRO-MOBIL	KE	2012-2014	0,1	0,08	0,07	0,07	0,07	0,02	zakończony
Razem				335,71	328,39	327,59	69,26	305,92	97,24	

Tabela 13. Zestawienie projektów realizowanych w ZUS współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej

Łączna wartość projektów Zakładu współfinansowanych ze środków europejskich wynosi ok. 335,71 mln zł, w tym dofinansowanie – ok. 328,39 mln zł. Do końca 2014 r. na realizację tych projektów wydatkowano ok. 327,59 mln zł, w tym w 2014 r. – ok. 69,26 mln zł.

Refundacja ze środków UE (wpłynęło na konto ZUS) wyniosła od początku ich realizacji ogółem 305,92 mln zł, w tym w 2014 r. - ok. 97,24 mln zł.

4. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2014 rok

Plan rzeczowo-finansowy działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2014 r. opracowywany jest corocznie w celu zapewnienia ciągłości realizacji zadań związanych z budową i zakupem środków trwałych w Zakładzie. Na 2014 r. w *Planie* zaplanowano kwotę w wysokości 475.444 tys. zł.

Realizacja *Planu*, według sprawozdań finansowych jednostek organizacyjnych ZUS, wyniosła ogółem 318.293,4 tys. zł, co stanowi 66,9 % zaplanowanych środków i w poszczególnych grupach zadań przedstawia się następująco:

GRUPA ZADAŃ	PLAN NA 2014 R. W TYS. ZŁ	REALIZACJA ZA 12 M-CY 2014 R.	
		w tys. zł	udział %
I. Zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto	36.559	34.658,6	94,8%
II. Zadania budowlane niezmierzające do zwiększenia powierzchni netto	29.462	26.366,4	89,5%
III. Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie niescentralizowanym	3.880	3.842,1	99,0%
IV. Zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym	10.305	5.930,5	57,5%
V. Zakupy IT maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym	395.238	247.495,8	62,6%
RAZEM	475.444	318.293,4	66,9%

Tabela 14. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2014 r. w podziale na grupy zadań

W grupie I *Planu* (zadania budowlane zmierzające do zwiększenia powierzchni netto) ujęto 10 zadań, w tym: 8 kontynuowanych i 2 nowe na łączną kwotę 36.559 tys. zł.

Do końca grudnia 2014 r. poniesiono nakłady w wysokości 34.658,6 tys. zł, co stanowi 94,8% planowanych środków. Ponadto, zakończono realizację 3 zadań budowlanych: budowa SOK dla potrzeb Inspektoratu ZUS w Katowicach, rozbudowa budynku O/ZUS w Jaśle oraz Inspektoratu ZUS w Koninie.

W grupie II *Planu* (zadania budowlane niezmierzające do zwiększenia powierzchni netto) ujęto 159 zadań, w tym 57 kontynuowanych i 102 nowe na łączną kwotę 29.462 tys. zł. Realizacja planu do końca 2014 r. wyniosła w ujęciu finansowym 26.366,4 tys. zł, co stanowi 89,5% zaplanowanych środków. Zamierzony efekt rzeczowy osiągnięto w przypadku 136 zadań, efektu rzeczowego nie osiągnięto w przypadku 16 zadań, zakończono realizację 71 zadań, zrezygnowano z realizacji 7 zadań.

W grupie III *Planu* (zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie niescentralizowanym) nadzorowano realizację 149 zadań. W grupie zakupów niescentralizowanych z planowanej kwoty 3.880 tys. zł wydatkowano 3.842,1 tys. zł, co stanowi 99% planowanych środków. Wykonanie rzeczowe wyniosło 100%.

W grupie IV *Planu* (zakupy maszyn, urządzeń, środków transportowych i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym) ujęto 16 zadań o ogólnej wartości 10.305 tys. zł. W trakcie roku zrezygnowano z 3 zadań. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2014 r. wyniosły 5.930,5 tys. zł, co stanowi 57,5% planowanych środków.

W grupie V *Planu* (zakupy IT maszyn, urządzeń i innych rzeczy oraz wartości niematerialnych i prawnych realizowane w systemie scentralizowanym) ujęto 43 zadania o ogólnej wartości 395.238 tys. zł. Nakłady na realizację w okresie 12 miesięcy 2014 r. wyniosły 247.495,8 tys. zł, co stanowi 62,6% planowanych środków.

5. Zarządzanie nieruchomościami ZUS

W 2014 r. w Zakładzie realizowano działania mające na celu efektywne zarządzanie nieruchomościami, będącymi w zasobach lokalowych ZUS, w tym m.in.

- zakupiono: 1 nieruchomość, lokale, udział w lokalu niemieszkalnym i udział w 1 nieruchomości;
- sprzedano 1 nieruchomość;
- ustanowiono służebność gruntową na 1 nieruchomości;
- dokonano najmu lokalu, pomieszczeń oraz 1 nieruchomości;

- nabyto 1 nieruchomość;
- przyjęto darowiznę 1 nieruchomości;
- przeniesiono własność 1 nieruchomości.

6. Zamówienia publiczne

W 2014 r. w udzielono ogółem 626 zamówień o wartości przekraczającej wyrażoną w złotych równowartość kwoty 30.000 EURO (do 15 kwietnia 14.000 EURO) na ogólną sumę 994.463.925 zł z tego dotyczących:

- zadań inwestycyjnych - 98 zamówień na kwotę 499.809.343 zł;
- innych zadań - 528 zamówień na kwotę 494.654. 582 zł, w tym: remontów obiektów i pomieszczeń: 67 zamówień na kwotę 13.916.233 zł, usług remontowo- konserwacyjnych urzędzeń: 57 zamówień na kwotę 7.186.785 zł, zakupu materiałów: 86 zamówień na kwotę 33.714.240 zł, usług w zakresie przetwarzania danych: 5 zamówień na kwotę 81.083.450 zł, pozostałych zakupów: 313 zamówień na kwotę 358.753.874 zł.

Zamówienia realizowane były przez Centralę ZUS, oddziały Zakładu i Centra Zamówień Publicznych.

Centra Zamówień Publicznych funkcjonują od stycznia 2014 r. w 10 oddziałach ZUS. Każde z nich obsługuje kilka oddziałów ZUS, a oddział - w którym utworzono Centrum - realizuje wspólne zamówienia publiczne dla obsługiwanych oddziałów. Celem utworzenia Centrów Zamówień Publicznych była m.in. optymalizacja działań z zakresu zamówień i zmian organizacyjnych w strukturze zamówień, standaryzacja postępowań, ujednolicenie zasad udzielania zamówień, zmniejszenie kosztów postępowań, wykorzystanie zasobów kadrowych – ekspertów z zakresu zamówień publicznych w ZUS, transparentność realizacji zamówień publicznych, oszczędności w zużyciu zasobów rzeczowych.

W celu ustalenia, czy nie dokonywano podziału zamówienia i nie doszło do nieuprawnionego wyłączenia przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U z 2013 r., poz. 907 ze zm.), przeprowadzono analizę zamówień zrealizowanych w Zakładzie o wartości do 14.000 Euro / 30.000 Euro. Ponadto, na bieżąco monitorowano realizację zamówień. W celu prawidłowej i zgodnej z prawem realizacji zamówień przez komórki organizacyjne, podejmowano działania prewencyjne polegające na m.in. na przypominaniu o konieczności planowania zamówień, szacowania ich wartości i przeprowadzania postępowań z należytą starannością oraz przestrzegania postanowień art. 32 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych.

Na bieżąco monitorowano również realizację zadań w oddziałach ZUS, w tym w Centrach Zamówień Publicznych w celu ustalenia prawidłowości przebiegu postępowań o zamówienia publiczne zrealizowanych w Zakładzie o wartości powyżej 14 000 Euro / 30 000 Euro oraz w celu kontroli przestrzegania postanowień powołanej ustawy oraz wewnętrznych aktów prawnych. Bieżący monitoring postępowań o zamówienia publiczne umożliwiał wspomaganie jednostek organizacyjnych Zakładu w zakresie opracowywania harmonogramów dla zamówień realizowanych przez Centra Zamówień Publicznych. Prowadzono monitoring czasów realizacji postępowań od wpływu wniosku do zawarcia umowy. W wyniku analiz przebiegu postępowań dokonano ustaleń, które przyczynią się do realizacji efektywnego i optymalnego systemu zamówień publicznych w Zakładzie.

VIII. INFORMACJA O DYSPONOWANIU ŚRODKAMI FINANSOWYMI FUNDUSZY

1. Fundusz Ubezpieczeń Społecznych

W 2014 r. przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych wyniosły 186.577.190 tys. zł (99,1% planu po zmianach) i były o 4.903.696 tys. zł, tj. o 2,6% niższe niż w roku poprzednim. Koszty Funduszu wyniosły 195.014.248 tys. zł, stanowiąc 100,1% planu po zmianach (po wyłączeniu z ogólnej kwoty kosztów pozycji, które mają charakter wyłącznie memoriałowy, stopień wykonania planu wyniósł 98,9%) i były niższe o 9.366.944 tys. zł, tj. o 4,6% w stosunku do roku poprzedniego. Stan Funduszu na koniec 2014 r. wyniósł (minus) 40.321.678 tys. zł, tj. o 8.437.058 tys. zł mniej niż na początku 2014 r.

Poniższa tabela prezentuje przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.

Wyszczególnienie	Wykonanie 2013 r.	Plan po zmianach na 2014 r.	Wykonanie 2014 r.	4:3	4:2	Struktura
	w tys. zł			%		
1	2	3	4	5	6	7
Stan Funduszu na początek roku	-18 984 314	-27 330 531	-31 884 620	116,7	168,0	x
Przychody	191 480 886	188 277 449	186 577 190	99,1	97,4	100,0
Składki	128 232 753	130 870 927	132 111 434	100,9	103,0	70,8
Dotacja z budżetu państwa	37 113 910	30 362 793	30 362 793	100,0	81,8	16,3
Refundacja z tytułu przekazania składek do	10 728 472	8 198 142	8 269 059	100,9	77,1	4,4

Środki z FRD	2 500 000	2 500 000	2 500 000	100,0	100,0	1,3
Pozostałe przychody	12 838 946	16 345 577	13 319 823	81,5	103,7	7,2
Pozostałe zwiększenia	66 805	10	14 081	x	21,1	0,0
Koszty	204 381 192	194 859 128	195 014 248	100,1	95,4	100,0
Transfery na rzecz ludności	180 171 576	190 167 342	188 090 069	98,9	104,4	96,4
- emerytury i renty	163 892 817	170 594 086	168 811 668	99,0	103,0	86,5
- pozostałe świadczenia	16 278 759	19 573 256	19 278 401	98,5	118,4	9,9
Wydatki bieżące, w tym:	3 614 269	3 730 259	3 620 256	97,1	100,2	1,9
- odpis na działalność ZUS	3 430 000	3 430 000	3 430 000	100,0	100,0	1,8
- prewencja rentowa	177 095	192 891	178 103	92,3	100,6	0,1
- prewencja wypadkowa	3 628	32 265	8 502	26,4	234,3	0,0
- koszty obsługi kredytów	375	71 060	0	0,0	0,0	0,0
Pozostałe zmniejszenia	20 595 347	961 527	3 303 923	343,6	16,0	1,7
Stan Funduszu na koniec roku	-31 884 620	-33 912 210	-40 321 678	118,9	126,5	x

Tabela 15. *Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych*

Przychody

Główną pozycję przychodów stanowiły składki na ubezpieczenia społeczne, które wyniosły 132.111.434 tys. zł, tj. 100,9% planu po zmianach i wzrosły w stosunku do 2013 r. o 3,0%.

Dotacja z budżetu państwa w 2014 r. wyniosła 30.362.793 tys. zł i była niższa niż w roku poprzednim o 6.751.117 tys. zł, tj. o 18,2%. Dotacja ta stanowi wyraz gwarancji budżetu państwa wypłacalności świadczeń należnych z ubezpieczenia społecznego.

Refundacja z tytułu przekazania składek do OFE w 2014 r. wyniosła 8.269.059 tys. zł i była niższa w porównaniu do roku poprzedniego o 22,9% w wyniku zmian w funkcjonowaniu OFE. Ponadto, w 2014 r. fundusz emerytalny został zasilony środkami zgromadzonymi w Funduszu Rezerwy Demograficznej w kwocie 2.500.000 tys. zł.

Pozostałe przychody Funduszu Ubezpieczeń Społecznych w 2014 r. wyniosły 13.319.823 tys. zł, z czego 11.046.567 tys. zł stanowiły przychody z tytułu reformy OFE.

Koszty

Główną pozycję kosztów stanowiły transfery na rzecz ludności, które ukształtowały się w 2014 r. na poziomie 98,9% planu po zmianach i wyniosły 188.090.069 tys. zł, tj. o 4,4% więcej niż w 2013 r. Świadczenia emerytalno-rentowe wyniosły 168.811.668 tys. zł i były wyższe o 3,0% w stosunku do 2013 r., przede wszystkim w wyniku waloryzacji świadczeń wskaźnikiem 101,6%. Przeciętna miesięczna wypłata świadczenia emerytalno-rentowego w 2014 r. wyniosła 1.903,29 zł (łącznie z osobami pobierającymi świadczenia na podstawie

umów międzynarodowych, bez osób posiadających także prawo do świadczenia rolniczego, przeciętna wysokość świadczenia bez emerytur zawieszonych) i była wyższa o 3,2% w stosunku do roku poprzedniego. Przeciętna miesięczna liczba osób pobierających świadczenia emerytalno-rentowe z FUS w 2014 r. ukształtowała się na poziomie 7.297,4 tys. osób (łącznie z osobami pobierającymi świadczenia na podstawie umów międzynarodowych, bez osób posiadających także prawo do świadczenia rolniczego).

Koszty pozostałych świadczeń w 2014 r. wyniosły 19.278.401 tys. zł, tj. 98,5% planu i wzrosły w stosunku do 2013 r. o 18,4%. Główną pozycję stanowiły zasiłki chorobowe, które wyniosły 8.820.627 tys. zł i wzrosły w stosunku do 2013 r. o 3,8%, na skutek wzrostu przeciętnej wysokości zasiłku. Inną istotną pozycją były zasiłki macierzyńskie, które ukształtowały się na poziomie 6.735.918 tys. zł i były wyższe o 56,3 % w porównaniu do 2013 r. na skutek wzrostu liczby dni zasiłkowych. Jest to konsekwencją wykorzystywania wydłużonego dodatkowego urlopu macierzyńskiego oraz urlopu rodzicielskiego wprowadzonych w czerwcu 2013 r.

Wydatki bieżące w 2014 r. wyniosły 3.620.256 tys. zł, z czego odpis na działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyniósł 3.430.000 tys. zł, a wydatki na prewencję rentową i wypadkową 186.605 tys. zł,

Pozostałe zmniejszenia funduszu w 2014 r. wyniosły 3.303.923 tys. zł. Złożyły się na nie głównie odpisy aktualizujące należności z tytułu składek oraz z tytułu odsetek od składek.

Wynik finansowy

Stan Funduszu na koniec 2014 r. wyniósł (minus) 40.321.678 tys. zł, przy czym stan środków pieniężnych wyniósł 773.756 tys. zł, należności 5.884.180 tys. zł, natomiast zobowiązania (minus) 46.979.614 tys. zł. Główną pozycję zobowiązań (w kwocie 39.801.886 tys. zł) stanowią zobowiązania z tytułu pożyczek z budżetu państwa. W 2014 r. w celu zapewnienia płynności wypłaty świadczeń Fundusz otrzymał nieoprocentowane pożyczki z budżetu państwa w łącznej wysokości 8.924.340 tys. zł.

2. Fundusz Rezerwy Demograficznej

Na dzień 31 grudnia 2014 r. wartość aktywów finansowych Funduszu Rezerwy Demograficznej wyniosła 17.806.101 tys. zł. W wyniku przekazania środków do funduszu emerytalnego, zgodnie z art. 59 ust. 1 pkt 1 oraz ust. 2c ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, aktywa Funduszu zostały pomniejszone z tego tytułu o kwotę 2.500.000 tys. zł. Pomimo wykorzystania części środków Funduszu, wartość aktywów na koniec 2014 r.

(łącznie ze środkami na rachunku bankowym w kwocie 2,6 tys. zł) zwiększyła się - w porównaniu do stanu na koniec 2013 r. - o kwotę 167.940 tys. zł.

W poniższej tabeli przedstawiono wartości poszczególnych kategorii aktywów, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie lokowania środków FRD (Dz. U. z 2014 r. poz. 152) na dzień 31 grudnia 2013 r. i 31 grudnia 2014 r.

RODZAJ AKTYWÓW	31.12.2013 R.	31.12.2014 R.
	w tys. zł	
bony, obligacje i inne papiery wartościowe Skarbu Państwa	15.076.906	14.655.661
akcje zdematerializowane, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2014 r., poz. 94 ze zm.)	2.561.097	2.933.355
depozyty bankowe i bankowe papiery wartościowe	0	166.860
obligacje emitowane przez spółki publiczne, w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 1382 ze zm.)	0	50.223
Razem	17.638.003	17.806.099

Tabela 16. *Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej*

W tabeli poniżej zaprezentowano natomiast strukturę portfela FRD na dzień 31 grudnia 2013 r. i 2014 r.

RODZAJ AKTYWÓW	31 GRUDNIA 2013 R.	31 GRUDNIA 2014 R.
akcje	14,5%	16,5%
bony skarbowe	0,0%	0,0%
obligacje skarbowe	85,5%	82,3%
obligacje korporacyjne	0,0%	0,3%
depozyty bankowe	0,0%	0,9%
gotówka	0,0%	0,0%
Razem	100,0%	100,0%

Tabela 17. *Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej*

Stopa zwrotu z całości zarządzanych przez FRD aktywów w 2014 r. wyniosła 4,03%. Zgodnie z celem prowadzonej polityki inwestycyjnej, jakim jest osiągnięcie maksymalnego bezpieczeństwa i rentowności lokowanych środków finansowych, w ubiegłym roku w portfelu FRD przeważały skarbowe papiery wartościowe. Średnioroczny udział tych instrumentów w aktywach Funduszu wyniósł 75,73%. Wypracowana w tej części portfela stopa zwrotu wyniosła 4,44% i była o 5,44 p.p. wyższa od przyjętego benchmarku w postaci rocznej inflacji. Wypracowana stopa zwrotu z posiadanego portfela akcji wyniosła 1,91%. Średnioroczny udział akcji w portfelu Funduszu wyniósł 15,66%. Osiągnięte w części akcyjnej wyniki pozwoliły na uplasowanie się FRD na piątym miejscu wśród 54 funduszy inwestycyjnych akcji.

Wynik z działalności FRD w ubiegłym roku wyniósł 705.601 tys. zł.

3. Fundusz Emerytur Pomostowych

Przychody Funduszu Emerytur Pomostowych w 2014 r. wyniosły 236.095 tys. zł i stanowiły 98,3% planu. Koszty Funduszu w 2014 r. wyniosły 305.751 tys. zł, stanowiąc 93,1% planu i wzrosły w porównaniu do 2013 r. o 28,5%. Stan Funduszu na koniec 2014 r. wyniósł 223.973 tys. zł.

Poniższa tabela prezentuje przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych.

WYSZCZEGÓLNIENIE	WYKONANIE 2013 R.	PLAN NA 2014 R.	WYKONANIE 2014 R.	4:3	4:2	STRUKTURA
	w tys. zł			%		
1	2	3	4	5	6	7
Stan Funduszu na początek roku	295.221	299.671	293.629	98,0	99,5	x
Przychody	236.301	240.190	236.095	98,3	99,9	100,0
Składki	225.462	232.172	227.565	98,0	100,9	96,4
Pozostałe przychody	9.374	6.716	6.849	102,0	73,1	2,9
Pozostałe zwiększenia	1.465	1.302	1.681	129,1	114,7	0,7
Koszty	237 893	328.312	305.751	93,1	128,5	100,0
Transfery na rzecz ludności	226.614	325.489	301.152	92,5	132,9	98,5
- emerytury pomostowe	226.568	325.417	301.131	92,5	132,9	98,5
- pozostałe świadczenia	46	72	21	29,2	45,7	0,0
Odpis na działalność Zakładu	2.266	2.266	2.266	100,0	100,0	0,7
Pozostałe zmniejszenia	9.013	557	2.333	418,9	25,9	0,8
Stan Funduszu na koniec roku	293.629	211.549	223.973	105,9	76,3	x

Tabela 18. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych

Główną pozycję przychodów FEP stanowią przychody ze składek w wysokości 1,5% podstawy ich wymiaru, które wyniosły 227.565 tys. zł, tj. 98,0% planu i zwiększyły się w stosunku do roku poprzedniego o 0,9%. Na pozostałe przychody złożyły się przede wszystkim przychody z tytułu odsetek od obligacji oraz środków zgromadzonych na rachunkach bankowych, a także odsetki od należności z tytułu składek.

Główną pozycją kosztów FEP były wydatki na emerytury pomostowe, które wyniosły 301.131 tys. zł, tj. 92,5% planu i wzrosły w stosunku do roku poprzedniego o 32,9%, głównie na skutek wzrostu liczby wypłacanych z Funduszu świadczeń oraz ich waloryzacji. Odpis na działalność Zakładu wyniósł 2.266 tys. zł.

Stan Funduszu na koniec roku wyniósł 223.973 tys. zł, z tego:

- stan środków pieniężnych 179.694 tys. zł
- ulokowane środki finansowe 49.520 tys. zł
- należności 5.490 tys. zł,
- zobowiązania (minus) 10.731 tys. zł.

4. Fundusz Alimentacyjny w likwidacji

Zakład w 2014 r. kontynuował działania w zakresie odzyskiwania należności Funduszu Alimentacyjnego w Likwidacji (FAL), zarówno w trybie przymusowego dochodzenia, jak i w trybie bezegzekucyjnym.

Podstawowe dane dotyczące FAL, według stanu na dzień 31 grudnia 2014 r. kształtowały się następująco:

- 305 994 osoby zobowiązane do alimentacji na kwotę 4 887 840 tys. zł (co wskazuje na 5% spadek w stosunku do roku poprzedniego);
- 3 910 osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń na kwotę 6 262 tys. zł (co wskazuje na 10% spadek w stosunku do roku poprzedniego).

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 art. 67 ustawy z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych (Dz. U. z 2013 r. poz. 1456 z późn.zm.), organ egzekucyjny przekazuje Likwidatorowi FAL kwoty ściągnięte od osoby zobowiązanej do alimentacji, które pozostały po zaspokojeniu bieżących i zaległych alimentów oraz należności z tytułu wypłaconej zaliczki alimentacyjnej.

W wyniku działań podejmowanych zarówno przez Zakład, jak i przez komorników sądowych, w 2014 r. wpływy od osób zobowiązanych do alimentacji na poczet spłaty należności z tytułu

wypłaconych świadczeń wyniosły 72.932 tys. zł i utrzymały się na poziomie 2013 r. Natomiast w wyniku działań egzekucyjnych, na poczet spłaty należności od osób zobowiązanych do zwrotu bezpodstawnie pobranych świadczeń z funduszu alimentacyjnego, wpływy w 2014 r. wyniosły 492 tys. zł, co oznacza niewielki spadek w stosunku do poprzedniego roku.

W 2014 r. wydano 4.263 decyzje o udzieleniu ulgi, co stanowi wzrost o 4% w stosunku do roku 2013 (4.098) na łączną kwotę 55.518 tys. zł, co stanowi wzrost o 79% w stosunku do 2013 r. (31 017 tys. zł).

Poza możliwością udzielania zobowiązanym ulg w spłacie należności, Likwidator FAL może, z uwagi na trudną sytuację zdrowotną i rodzinną dłużnika, także umarzać te należności.

W 2014 r. umorzono należności w łącznej kwocie 4.975 tys. zł, co stanowi spadek o 51% w stosunku do roku 2013 (9 797 tys. zł).

Poniższa tabela obrazuje skalę udzielonych ulg i umorzeń w 2014 r.

WYSZCZEGÓLNIENIE	OSOBY ZOBOWIĄZANE DO ALIMENTACJI		OSOBY ZOBOWIĄZANE DO ZWROTU BEZPODSTAWNIE POBRANYCH ŚWIADCZEŃ ALIMENTACYJNYCH	
	liczba	kwota w tys. zł	liczba	kwota w tys. zł
Układy ratalne	4.213	55.289	41	130
Odroczenia	9	99	x	x
Umorzenia	364	4.902	54	73

źródło danych: sprawozdanie statystyczne „D-5-Informacja o przymusowym dochodzeniu nienależnie pobranych świadczeń” za 2014 r. oraz sprawozdanie statystyczne „ST-4-Informacja o działalności funduszu alimentacyjnego w likwidacji” za 2014 r.

Tabela 19. Kwoty udzielonych ulg i umorzonych należności FAL w 2014 r.

IX. INFORMACJA O REALIZACJI ZADAŃ ZLECONYCH ZAKŁADOWI UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

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

W 2014 r. łączne wpływy na wyodrębniony rachunek bankowy, służący wyłącznie do wpłat składek Funduszu Pracy i Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, wyniosły 9.959.808 tys. zł, przy czym wpływy na:

- Fundusz Pracy – 9.569.383 tys. zł;
- Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych – 390.425 tys. zł.

Na rachunek Funduszu Pracy przekazano kwotę 9.560.590 tys. zł, natomiast do Krajowego Biura Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych – 390.066 tys. zł. Z przekazanych do funduszy składek, potrąceniu podlegały należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia tych składek w wysokości 0,5% składek przekazanych. Zakład uzyskał z tego tytułu przychód w kwocie 47.803 tys. zł od Funduszu Pracy oraz 1.950 tys. zł od Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych.

2. Pobór składek na ubezpieczenie zdrowotne

W 2014 r. na wyodrębniony rachunek bankowy służący do wpłat składek na ubezpieczenie zdrowotne wpłynęła kwota 61.211.789 tys. zł. Z wpływów tych potrącono należności Zakładu z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 0,2% kwot zidentyfikowanych składek. Zakład uzyskał z tego tytułu przychód w kwocie 122.932 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2013 r. saldo na rachunku bankowym wyniosło 416.590 tys. zł. Do Narodowego Funduszu Zdrowia w 2014 r. przekazano kwotę 61.040.607 tys. zł. Na dzień 31 grudnia 2014 r. na rachunku bankowym pozostało saldo 464.839 tys. zł, które - w styczniu 2014 r. - przekazano do NFZ.

3. Przekazywanie składek do Otwartych Funduszy Emerytalnych

W 2014 r. Zakład ustalił zobowiązania do otwartych funduszy emerytalnych w kwocie 8.201.297 tys. zł, z tego z tytułu:

- składki - w wysokości 8.163.718 tys. zł;
- naliczonych odsetek za opóźnienie w przekazaniu składek - w wysokości 37.382 tys. zł;
- naliczonych opłat dodatkowych - w wysokości 197 tys. zł.

Przychody Zakładu z tytułu poniesionych kosztów poboru i dochodzenia składek na otwarte fundusze emerytalne ustalono zgodnie z ustawą budżetową w wysokości 0,4% kwoty składek przekazanych do funduszy. Z tego tytułu w 2014 r. Zakład uzyskał przychody w kwocie 37.342 tys. zł.

Po potrąceniu należnych Zakładowi przychodów z tytułu kosztów poboru i dochodzenia składek w wysokości 37.342 tys. zł, do OFE przekazano kwotę 8.163.955 tys. zł.

W ustalonych w 2014 r. zobowiązaniach do OFE (8.201.297 tys. zł), przekazano składki za lata ubiegłe w kwocie 600.461 zł.

Na dzień 31 grudnia 2014 r. zaległości z tytułu nie przekazanych składek do OFE wyniosły 118.853 tys. zł, natomiast nadpłaty podlegające zwrotowi z OFE wyniosły 767.935 tys. zł.

4. Świadczenia przedemerytalne i zasiłki przedemerytalne

Wydatki związane z wypłatą świadczeń finansowanych przez Fundusz Pracy w 2014 r. wyniosły 2.373.059 tys. zł, tj.:

- kwota wypłaconych świadczeń i zasiłków przedemerytalnych – 2.370.201 tys. zł (z tego świadczenia przedemerytalne – 2.047.884 tys. zł, zasiłki przedemerytalne – 322.317 tys. zł);
- kwota wypłaconych zasiłków pogrzebowych po osobach i członkach ich rodzin pobierających świadczenia i zasiłki przedemerytalne – 2.858 tys. zł.

Odsetki za opóźnienie w wypłacie zasiłków i świadczeń przedemerytalnych wyniosły 21 tys. zł, natomiast wynagrodzenie dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z tytułu kosztów ustalenia uprawnień i wypłaty świadczeń wyniosło 28.477 tys. zł.

5. Renty socjalne

Wydatki związane z wypłatą rent socjalnych finansowane ze środków budżetu państwa w 2014 r. wyniosły 2.336.016 tys. zł, z czego 2.275.944 tys. zł stanowiły wydatki na wypłatę świadczeń, 59.953 tys. zł wynagrodzenie Zakładu z tytułu kosztów ustalenia uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń oraz 119 tys. zł z tytułu odsetek. Wydatki na świadczenia wzrosły w porównaniu do 2013 r. o 3%, głównie w związku z waloryzacją świadczeń emerytalno-rentowych oraz wzrostem liczby świadczeniobiorców.

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

Wydatki na świadczenia finansowane z budżetu państwa zlecone Zakładowi do wypłaty wyniosły 3.075.184 tys. zł i zmniejszyły się w porównaniu do 2013 r. o 4,3%. Z kwoty tej 3.051.242 tys. zł stanowiły wydatki na świadczenia, 23.885 tys. zł wynagrodzenie Zakładu z tytułu kosztów ustalania uprawnień, wypłaty i dochodzenia nienależnie pobranych świadczeń oraz 57 tys. zł z tytułu odsetek. W 2014 r. ZUS wypłacił m.in.:

- 66,4 tys. (przeciętnie miesięcznie) rent inwalidom wojennym i wojskowym wraz z rentami rodzinnymi oraz świadczeń emerytalno-rentowych kombatanom w kwocie 1.559.931 tys. zł;
- 251,2 tys. (przeciętnie miesięcznie) ryczałtów energetycznych w kwocie 499.958 tys. zł;
- 91,8 tys. (przeciętnie miesięcznie) dodatków kombatanckich w kwocie 226.959 tys. zł;

- ekwiwalent pieniężny za deputat węglowy dla emerytów i rencistów kolejowych w kwocie 390.376 tys. zł;
- 77,1 tys. (przeciętnie miesięcznie) świadczeń pieniężnych dla osób deportowanych i osadzonych w obozach pracy przymusowej w kwocie 167.608 tys. zł.

7. Podatek dochodowy od osób fizycznych

W 2014 r. Zakład potrącił świadczeniobiorcom zaliczki na podatek od osób fizycznych w kwocie 14.103.440 tys. zł i przekazał do urzędów skarbowych podatek za okres grudzień 2013 r. – listopad 2014 r. w kwocie 14.036.338 tys. zł (w tym 1.138.423 tys. zł za grudzień 2013 r.). Zobowiązanie wobec urzędów skarbowych z tytułu zaliczek na podatek pobrany w grudniu 2014 r. wyniosło 1.205.525 tys. zł i zgodnie z przepisami ustawy zostało uregulowane w styczniu 2015 r.

SPIS TABEL

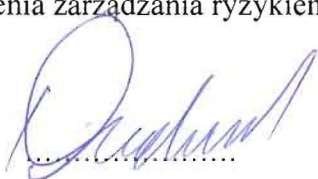
1. Tabela 1. Realizacja planu działalności ZUS na 2014 r. – str. 19
2. Tabela 2. Liczba świadczeń emerytalno-rentowych wypłacanych przez ZUS wg stanu na grudzień 2014 r. – str. 31
3. Tabela 3. Liczba wydanych decyzji w sprawach świadczeń w wyniku załatwienia wniosków pierwszorzutowych – str. 33
4. Tabela 4. Zmiany w liczbie wypłacanych zasiłków w latach 2013-2014 – str. 36
5. Tabela 5. Skutki przeprowadzonych w latach 2013-2014 kontroli prawidłowości wykorzystania zwolnień lekarskich – str. 37
6. Tabela 6. Wpływy na poczet należności na ubezpieczenia społeczne w ramach prowadzonych działań egzekucyjnych w latach 2013 i 2014 – str. 47
7. Tabela 7. Kwoty umorzonych należności w latach 2013-2014 – str. 48
8. Tabela 8. Postępowania kontrolne realizowane w ramach kontroli instytucjonalnej w 2014 r. – str. 73
9. Tabela 9. Wyniki postępowań kontrolnych w ramach kontroli funkcjonalnej zwierzchniej w 2014 r. – str. 74
10. Tabela 10. Przychody Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2014 r. – str. 77
11. Tabela 11. Koszty Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w 2014 r. – str. 78
12. Tabela 12. Umowy scentralizowane realizowane w 2014 r. – str. 79-80
13. Tabela 13. Zestawienie projektów realizowanych w ZUS współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej – str. 82
14. Tabela 14. Realizacja planu rzeczowo-finansowego działalności ZUS w zakresie budowy i zakupów środków trwałych na 2014 r. w podziale na grupy zadań – str. 83
15. Tabela 15. Przychody i koszty Funduszu Ubezpieczeń Społecznych – str. 86-87
16. Tabela 16. Wartości aktywów Funduszu Rezerwy Demograficznej – str. 89
17. Tabela 17. Struktura portfela Funduszu Rezerwy Demograficznej – str. 89
18. Tabela 18. Przychody i koszty Funduszu Emerytur Pomostowych – str. 90
19. Tabela 19. Kwoty udzielonych ulg i umorzonych należności FAL w 2014 r. – str. 92

SPIS WYKRESÓW, SCHEMATÓW I MAP

1. Wykres 1. Struktura wykształcenia pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych – str. 7
2. Wykres 2. Struktura pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wg wieku – str. 7
3. Wykres 3. Wskaźnik fluktuacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w latach 2009-2014 – str. 9
4. Wykres 4. Ocena działalności ZUS według badań CBOS w okresie od października 2009 r. do września 2014. – str. 13
5. Wykres 5. Liczba ryzyk zgłoszonych dla poszczególnych celów – str. 26
6. Wykres 6. Liczba ryzyk zidentyfikowanych przez właścicieli – str. 26
7. Wykres 7. Liczba osób, które ukończyły rehabilitację w ramach prewencji rentowej ZUS w 2014 r. w podziale na schorzenia – str. 42
8. Schemat 1. Kaskadowanie celów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych – str. 17
9. Schemat 2. Organizacja zarządzania ryzykiem w ZUS – str. 25
10. Mapa 1. Szkolenia zarządzania ryzykiem w oddziałach Zakładu – str. 24

Prezes Zakładu:

Zbigniew Derdziuk



Członkowie Zarządu:

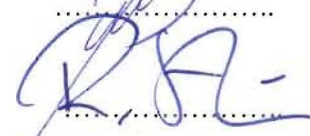
Elżbieta Łopacińska



Paweł Jaroszek



Radosław Stępień



Michał Jonczyński



Wicedyrektor Gabinetu Prezesa:

Barbara Owsiak



Warszawa, 25 marca 2015 r.

Sprawozdanie opracowano w Gabinetzie Prezesa na podstawie materiałów komórek organizacyjnych Centrali