

**Sprawozdanie z wykonania planu działalności
Zakładu Ubezpieczeń Społecznych¹⁾
za rok 2021**

dla działu/działów administracji rządowej:²⁾

CZĘŚĆ A: Realizacja najważniejszych celów w roku 2021.

(w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części A planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu ³⁾			Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu ⁴⁾	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu ⁵⁾
		nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
1	Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	<u>Wskaźnik ściągальności</u> <i>[opis: wielkość wpływów na poczet należności z tytułu składek w stosunku do przypisu składek - obejmuje Ubezpieczenia Społeczne, UZ, FGŚP, FP, FS i FEP]</i>	≥99%	100,7%	1. Kontynuacja współpracy na poziomie lokalnym z organami skarbowymi, w celu ustalenia najskuteczniejszych metod dochodzenia należności, a także dążenie do efektywniejszej współpracy pomiędzy organami dochodzącymi należności publicznoprawne, w tym w zakresie usuwania barier interpretacyjnych. 2. Rozbudowa narzędzia informatycznego wspierającego realizację zadań związanych z przymusowym dochodzeniem należności oraz zabezpieczeniami, z uwzględnieniem zmian legislacyjnych oraz konieczności zapewnienia współdziałania pomiędzy systemami i rejestrami ZUS oraz innych instytucji.	Ad 1. Prowadzono współpracę na poziomie lokalnym oddziałów ZUS z organami skarbowymi w obszarze dochodzenia należności. Z uwagi na epidemię COVID-19 kontakty utrzymywane były w postaci telefonicznej lub korespondencji mailowej. Ad 2. Dostosowano aplikacje w obszarze dochodów wspierające realizację obowiązków ustawowych wynikających ze zmienionych przepisów ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji w zakresie kosztów egzekucyjnych. Prowadzono prace projektowe nad dostosowaniem docelowego narzędzia informatycznego (FW) do obowiązujących przepisów prawa w tym zakresie.

					3. Realizacja projektu dotyczącego utworzenia Centrów Obsługi Wniosków o Ulgę. 4. Informowanie płatników o saldzie i rozliczeniu wpłat zaksięgowanych na koncie w danym roku. 5. Rozwijanie narzędzi wspierających podejmowanie działań związanych z dochodzeniem należności w celu zapobiegania przedawnieniu należności. 6. Realizacja Programu Stabilizacji Pracy. 7. Upowszechnianie dobrowolnej spłaty należności, szczególnie w okresie pandemii COVID-19.	Ad 3. 1 kwietnia 2021 r. utworzone zostały Centra Obsługi Wniosków o Ulgę, obsługujące wnioski o udzielenie ulgi na należności z tytułu składek, nienależnie pobrane świadczenia oraz ulgi w postępowaniach egzekucyjnych. Wszystkie wnioski, które wpłynęły do ZUS od 1 czerwca 2021 r. są rozpatrywane w 10 Centrach. Centralizacja i odmiejszczenie obsługi tych zadań pozwoli na podniesienie jakości świadczonych usług oraz zapewnienie jednolitości podejmowanych przez ZUS rozstrzygnięć. Takie rozwiązanie zapewni jeszcze większą standaryzację rozstrzygnięć w sprawach o ulgi oraz wzmocni nadzór nad realizacją zadań w tym zakresie. Ad 4. W styczniu 2021 r. wysłano około 2,5 mln zawiadomień do płatników składek, w tym do ponad 400 tys. płatników z saldem WN. Zawiadomienia dotyczyły informacji o saldzie i rozliczeniu wpłat za rok 2020 (w podziale na fundusz, składki, odsetki za zwłokę, inne należności). Wysyłane corocznie zawiadomienia do płatników składek mają na celu informowanie płatników składek o saldzie konta, zaś w przypadku zadłużenia - o możliwości jego spłaty w formie ulgi. Ad 5. W III kwartale 2021 r. w aplikacji PWI wdrożono zmiany umożliwiające typowanie do obsługi kont z saldem WN na dzień wznowienia prowadzenia działalności gospodarczej. Ad 6. Zakończono realizację Programu Stabilizacji Pracy w komórkach dochodów w zakresie celów kluczowych i strategicznych. W 2022 r. prowadzony będzie systematyczny monitoring stopnia obsługi kont płatników składek oraz realizacji indywidualnych celów oddziałowych. Ad 7. W pismach kierowanych do dłużników ZUS wskazywano na możliwość rozłożenia zadłużenia na raty, a także informowano o możliwości kontaktu i uzyskania wsparcia doradcy ds. ulg i umorzeń.
--	--	--	--	--	---	---

2	Terminowa wypłata świadczeń	Wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych <i>[opis: suma liczby spraw wypłatowych wszystkich świadczeń krótkoterminowych załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych spraw wypłatowych świadczeń krótkoterminowych]</i>	≥98%	99,7%	1. Bieżące monitorowanie terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych na podstawie sprawozdań statystycznych i raportów dziedzinowych oraz podejmowanie działań naprawczych w przypadku wystąpienia ryzyka nieosiągnięcia przez poszczególne oddziały ZUS planowanej wartości wskaźnika. 2. Wydawanie wytycznych i wyjaśnień dla oddziałów ZUS oraz publikacji dla klientów Zakładu, w tym płatników składek, dotyczących zmian przepisów w zakresie zasiłków z ubezpieczeń społecznych. Przeprowadzanie w razie konieczności instruktaży i szkoleń.	Ad 1. 1. Prowadzono systematyczny monitoring wskaźnika terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych oraz przyczyn przedłużających się postępowań na podstawie cotygodniowych raportów spraw niezakończonych. 2. Przekazywano na bieżąco (3 razy w tygodniu) oddziałom ZUS zestawienia dotyczące stanu realizacji oraz statusu spraw zasiłkowych. 3. Wydawano polecenia realizacji zadań należących do właściwości danego oddziału ZUS przez inny oddział. 4. Prowadzono analizy obciążenia pracą pracowników wydziałów zasiłków w poszczególnych oddziałach ZUS pod kątem zapewnienia równomiernego przydziału spraw we wszystkich oddziałach ZUS. Ad 2. 1. Wydano wytyczne Członka Zarządu Zakładu nadzorującego Pion Świadczeń i Orzecznictwa dotyczące: • ustalania prawa do świadczeń w razie choroby i macierzyństwa w związku z możliwością wystąpienia płatników składek oraz zleceniobiorców z wnioskiem o zwolnienie ze składek, • zasad ustalania odsetek od nienależnie pobranych świadczeń w razie choroby i macierzyństwa oraz innych zmian w zakresie nienależnie pobranych świadczeń, a także ustalania prawa do świadczeń z ubezpieczenia wypadkowego w związku z wejściem w życie z dniem 18 września 2021 r. niektórych przepisów ustawy z dnia 24 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw, • wyjaśnień do ustawy z dnia 24 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw. 2. Udzielano bieżących wyjaśnień oddziałom ZUS i płatnikom składek, m.in. w zakresie: • ustalenia podstawy wymiaru zasiłku chorobowego dla pielęgniarek, • kwarantanny/izolacji strażnika miejskiego, • dodatkowego zasiłku opiekuńczego, • prawa do zasiłku opiekuńczego w przypadku, gdy nie dochodzi do całkowitego zamknięcia placówki, • ustalania prawa do zasiłku opiekuńczego z tytułu konieczności sprawowania opieki nad dziećmi lub innymi
---	-----------------------------	---	------	-------	--	---

					członkami rodziny, informacji o elektronicznej formie zaświadczeń lekarskich o niezdolności do pracy w Niemczech. 3. Przekazywano informacje dla klientów ZUS za pośrednictwem strony internetowej www.zus.pl, w zakresie prawa do świadczeń pieniężnych w razie choroby i sprawowania opieki, ich wysokości oraz niezbędnych dokumentów, w związku ze zmianami przepisów z zakresu zasiłków. Ad 3. Prowadzono bieżącą obsługę wniosków o zmianę w procesie z zakresu zasiłków oraz analizy innych zmian optymalizacyjnych do procedury do procesu „Obsługa świadczeń krótkoterminowych”. Ad 4. Ze względu na dodatkowe kluczowe zadania związane z epidemią i realizacją tarcz antykryzysowych, odstąpiono tymczasowo od realizacji pełnych raportów dotyczących czasu poszczególnych etapów obsługi wniosków o zasiłki. Do oddziałów ZUS kierowane były bieżące raporty dotyczące liczby i statusu spraw zasiłkowych, w oparciu o które wskazywane były "wąskie gardła”. Ad 5. Przekazywano oddziałom ZUS tygodniowe zestawienia spraw przeterminowanych w danym tygodniu oraz zagrożonych nieterminową realizacją w tygodniu następnym. Ad 6. Wprowadzono zmiany funkcjonalne w aplikacjach zasiłkowych, usprawniające proces obsługi spraw, m.in. w zakresie:
				3. Okresowa analiza procesu „Obsługa świadczeń krótkoterminowych” w kontekście identyfikacji „wąskich gardeł” w jego przebiegu oraz optymalizacja procesu i obowiązującej procedury w celu wyeliminowania ryzyka nieosiągnięcia założonego poziomu wskaźnika. 4. Opracowanie i cykliczne przekazywanie oddziałom ZUS raportu dotyczącego czasu poszczególnych etapów obsługi spraw o zasiłki, z uwzględnieniem poszczególnych komórek uczestniczących w procesie, w celu identyfikacji „wąskich gardeł”. 5. Cykliczne przekazywanie oddziałom ZUS raportu spraw zagrożonych nieterminową realizacją w celu podjęcia przez oddziały działań odpowiednich do stanu spraw. 6. Analizowanie funkcjonalności aplikacji zasiłkowych i	

				dostosowanie ich działania do zmian przepisów oraz zlecanie wprowadzania zmian.	• kontroli prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich od pracy, • weryfikacji wymiaru etatu w sprawie, dołączania ubezpieczenia do sprawy, wprowadzenia kwalifikacji podstawy wymiaru zasiłku/świadczenia w stosunku do kwoty minimalnego wynagrodzenia, • automatycznego pobierania danych do sprawy z wybranych dokumentów przekazywanych przez PUE ZUS, • obsługi dokumentów zasiłkowych wpływających przez PUE, • automatycznej weryfikacji danych spadkobiercy i danych podmiotu w sprawach o zasiłek pogrzebowy, • prowadzenia akcji podatkowej za 2021 r. oraz weryfikacji danych podczas akcji, • dostosowania aplikacji do ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2018 r. poz. 1076), w zakresie nowego wymiaru zasiłku opiekuńczego, • zwiększenia nadzoru i monitoringu nad działaniami użytkowników w aplikacjach w celu zapobiegania nadużyciom, wypłacie nienależnych świadczeń oraz nieuprawnionemu dostępowi do danych w obszarze świadczeń krótkoterminowych.
				7. Wdrożenie modyfikacji zapewniającej integrację aplikacji zasiłkowych z: a) aplikacją Elektroniczna Platforma Wymiany Danych w celu zmniejszenia pracochłonności związanej m.in. z zakładaniem spraw, wprowadzaniem danych i przydzielaniem spraw poszczególnym pracownikom, b) aplikacją świadczeniową, SAP oraz z aplikacjami dochodowymi w zakresie windykcji, w celu skrócenia czasu przekazywania informacji (dokumentów)	Ad 7. Zintegrowano aplikację zasiłkową (BC) z Elektroniczną Platformą Wymiany Danych (EPWD), co pozwoliło na automatyzację procesu obsługi spraw o zasiłek chorobowy i opiekuńczy, w tym w zakresie wniosków składanych poprzez PUE ZUS. Opracowano koncepcję integracji aplikacji zasiłkowych z SAP oraz z aplikacjami dochodowymi w zakresie windykcji, w celu skrócenia czasu przekazywania informacji (dokumentów) pomiędzy komórkami zasiłków a innymi komórkami uczestniczącymi w procesie. Prace projektowe nad wdrożeniem zmian zostaną uruchomione w 2022 r.

				pomiędzy komórkami zasiłków a innymi komórkami uczestniczącymi w procesie. 8. Wdrożenie modyfikacji automatyzującej częściowo proces przyznawania i wypłaty części spraw zasiłkowych. 9. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych w komórkach zasiłków. 10. Zalecanie systematycznego nadzoru i monitoringu obsługi spraw przez osoby nadzorujące pracę w komórkach zasiłków.	Ad 8. W 2021 r. zaimplementowano mechanizm automatu zasiłkowego, który dla wybranych typów spraw dokonuje automatycznego ich rozpatrywania, łącznie z przekazaniem do wypłaty. W 2021 r. rozwijano funkcjonalności wdrożonego narzędzia. Ad 9. Ze względu na obowiązujący stan epidemii w związku z COVID-19 oraz obciążenie pracowników komórek zasiłków większą liczbą zadań, w 2021 r. nie prowadzono kontroli funkcjonalnych. Ad 10. Kierowano zalecenia do kadry kierowniczej w oddziałach ZUS w zakresie bieżącego nadzoru nad realizacją zadań oraz monitorowania sytuacji kadrowej w komórkach zasiłków. Przekazywano także cykliczne zestawienia dotyczące stanu spracowania spraw zasiłkowych, zaległości i dynamiki obsługi spraw.
	<u>Wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych</u> [opis: suma liczby wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych wniosków]	≥97%	98,7%	1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji świadczeń poprzez: a) wsparcie merytoryczne pracowników TJO ZUS, w tym w obsłudze indywidualnych spraw o precedensowym charakterze oraz skomplikowanym stanie faktycznym, b) wydawanie wytycznych, w tym dla wprowadzonych zmian legislacyjnych, c) prowadzenie szkoleń dla pracowników, d) przygotowanie systemów informatycznych wspomagających przyznawanie i wypłatę	Ad 1. 1. Opracowano wytyczne Członka Zarządu nadzorującego Pion Świadczeń i Orzecznictwa, w tym w zakresie: • akcji podatkowej za 2020 r., • ustalania od dnia 1 marca 2021 r. prawa i wysokości świadczenia uzupełniającego dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji oraz świadczenia wyrównawczego dla działaczy opozycji antykomunistycznej oraz osób represjonowanych z powodów politycznych, • waloryzacji świadczeń emerytalno-rentowych od dnia 1 marca 2021 r., • realizacji przepisów ustawy z dnia 30 marca 2021 r. o zmianie ustawy o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych oraz niektórych innych ustaw, • zasad uwzględniania - przy ustalaniu emerytur górniczych - okresów czasowego oddelegowania pracowników, wykonujących pracę górniczą, do prac przy zwalczaniu epidemii w ramach wsparcia działania szpitali w związku z COVID 19, • aktualizacji katalogu zdarzeń uznawanych za wyjaśnienie

					świadczeń, w tym do zmian legislacyjnych, e) nadzór i monitorowanie spraw realizowanych w centrach kompetencyjnych, w obszarze świadczeń długoterminowych, w tym świadczeń wyjątkowych i rodzicielskich świadczeń uzupełniających, f) przygotowanie instrukcji i trybów obsługi spraw w systemach informatycznych.	ostatniej okoliczności niezbędnej do wydania decyzji w rozumieniu art. 118 ust. 1 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z FUS, • jednolitego przeprowadzenia akcji przyznania i wypłaty dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego, przysługującego na podstawie przepisów ustawy z dnia 21 stycznia 2021 r. o kolejnym w 2021 r. dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów, • realizacji przepisów ustawy z dnia 24 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw, • realizacji przepisów ustawy z dnia 1 października 2021 r. o zmianie ustawy o funkcjonowaniu górnictwa węgla kamiennego oraz niektórych innych ustaw, • realizacji przepisów ustawy z dnia 29 października 2021 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych oraz niektórych innych ustaw. 2. Sukcesywnie modyfikowano aplikacje w związku z wdrażanymi zmianami legislacyjnymi w zakresie: • waloryzacji świadczeń w 2021 r., • obsługi dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego, • obsługi świadczenia wyrównawczego dla działaczy opozycji antykomunistycznej, • umożliwienia ustalania prawa i wysokości emerytur górniczych pracownikom górnictwa z uwzględnieniem okresu czasowego oddelegowania do prac przy zwalczaniu epidemii w ramach wsparcia działania szpitali w związku z COVID-19), • obsługi tzw. emerytury czerwcowej, • obsługi kolejnego dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego, tzw. 14 emerytura. • zmiany w naliczaniu zaliczki na podatek i składki na ubezpieczenie zdrowotne od świadczeń emerytalno-rentowych zgodnie z Polskim Ładem, • zapewnienia prawidłowego obliczania podatku należnego od osiągniętych dochodów w 2022 roku od wypłaconych świadczeń dla emerytów i rencistów, • obsługi potrąceń i egzekucji, • obsługi potrąceń dodatku solidarnościowego oraz świadczeń postojowych.
--	--	--	--	--	---	---

					2. Monitorowanie terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych.	3. Opracowano instrukcje i tryby obsługi spraw w systemach informatycznych w zakresie: • obsługi rent socjalnych występujących w zbiegu z rentą rodzinną w związku z nowymi zasadami zawieszania i zmniejszania rent socjalnych, • obsługi wniosków o świadczenie wyrównawcze dla osoby uprawnionej do wcześniejszej emerytury z tytułu opieki nad dzieckiem wymagającym stałej opieki. 4. Przekazywano instrukcje i filmy instruktażowe dla użytkowników w zakresie zmian wprowadzanych w systemach informatycznych, udostępniono dodatkowe narzędzie usprawniające pracę w zakresie tworzenia pism do potrąceń. 5. Udzielano bieżącego wsparcia merytorycznego pracownikom oddziałów ZUS przy obsłudze wniosków emerytalno-rentowych w zakresie zagadnień o skomplikowanym stanie faktycznym i prawnym. 6. Przeprowadzono szkolenia dotyczące: • ustalenia wysokości emerytury z zastosowaniem przepisów art. 55 i 55a ustawy emerytalnej, • zasad wypełniania sprawozdania z przeprowadzonej przez komórki wypłat świadczeń emerytalno-rentowych weryfikacji rejestrów nadpłat, odstąpień i ulg oraz rejestrów niedopłat i jej wynikach oraz weryfikacji rejestru spraw nie podlegających weryfikacji z uwagi na upływ terminu na uchylenie/zmianę decyzji lub zastosowanie zasady proporcjonalności. 7. Prowadzono bieżący nadzór i monitoring wpływu i stopnia realizacji wniosków w Centrach Obsługi Emerytur Pomostowych oraz Centrach Obsługi Wniosków o Ustalenie Przebiegu Ubezpieczenia. 8. Prowadzono bieżący nadzór i monitoring wpływu i stopnia realizacji wniosków w Centrum Obsługi Świadczeń Wyjątkowych oraz Centrum Obsługi Korespondencji w sprawach Emerytalno-Rentowych. Ad 2. 1. Prowadzono bieżący monitoring terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych w oparciu o analizę informacji statystycznych. 2. Od II kwartału 2021 r. wprowadzono: • cykliczne analizowanie danych z przeprowadzonych w oddziałach weryfikacji spraw zamiennych, • cykliczne analizowanie spraw wpisanych do rejestru 114B,
--	--	--	--	--	--	--

					w którym odnotowywane są sprawy niepodlegające weryfikacji z uwagi na upływ terminu na uchylenie/zmianę decyzji lub zastosowanie zasady proporcjonalności, • monitorowanie rozliczania świadczeń przyznawanych w kwocie zaliczkowej. Ad 3. 1. Przygotowano, w ramach programu strategicznego „Automatyzacja i elektronizacja świadczeń emerytalno-rentowych” (tzw. e-emerytury) następujące projekty przepisów: • projekt ustawy o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz niektórych innych ustaw, • zmiana rozporządzenia w sprawie szczegółowych zasad zmniejszania lub zawieszania emerytur i rent, • zmiana rozporządzenia w sprawie postępowania o świadczenia emerytalno-rentowe, • zmiana rozporządzenia w sprawie wzoru legitymacji emeryta-rencisty oraz trybu jej wydawania, wymiany lub zwrotu (wdrożenie mLegitymacji), • zmiana rozporządzenia w sprawie przyznawania renty socjalnej. 2. Współpracowano z obszarem dochodów przy opracowaniu projektu ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw w ramach projektu strategicznego „Automatyzacja rozliczeń z płatnikami składek” (tzw. e-rozliczenia). Ad 4. 1. Opracowano i udostępniono świadczeniobiorcom na PUE ZUS i na stronie www.zus.pl aktualne wnioski oraz druki, m.in. wniosków o podjęcie wypłaty świadczenia (EPWS), wniosków o dodatek pielęgnacyjny (EDP), wniosków o świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej/osoby represjonowanej z powodów politycznych (ESWK), wniosków/wycofanie wniosku o niesporządzanie rocznego obliczenia podatku oraz zaktualizowano treść pozostałych wniosków/oświadczeń z zakresu podatków. 2. Wnioski emerytalno-rentowe na PUE ZUS zaktualizowano i udostępniono w zmienionej technologii z Flex na HTML.
				3. Identyfikowanie i zgłaszanie (inicjowanie) potrzeb w zakresie zmian legislacyjnych wspierających zwiększanie efektywności realizacji zadań dotyczących przyznawania i wypłaty świadczeń długoterminowych. 4. Udostępnianie i bieżące aktualizowanie informacji z zakresu świadczeń długoterminowych dla pracowników i klientów ZUS za pośrednictwem elektronicznych kanałów informacyjnych.	

				5. Optymalizacja funkcjonalności aplikacji wspomagających realizację zadań w zakresie przyznawania i wypłaty świadczeń długoterminowych. 6. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych w obszarze świadczeń długoterminowych. 7. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych (w przypadku zmiany sytuacji epidemiologicznej w związku z COVID-19).	Ad 5. 1. Udostępniono oprogramowanie umożliwiające pobieranie okresów stażowych oraz podstaw wymiaru z konta ubezpieczonego dla celów podwyższenia emerytur do kwoty świadczenia najniższego; 2. Rozpoczęto prace optymalizujące i poprawiające jakość działania aplikacji świadczeniowej (E2) . Ad 6. Prowadzono bieżącą obsługę wniosków o zmianę w procesach z zakresu obsługi świadczeń długoterminowych oraz analizy innych zmian optymalizacyjnych do procedur. Ad 7.Przeprowadzono 8 kontroli funkcjonalnych, które z uwagi na trwającą pandemię zostały przeprowadzone w trybie zdalnym. Przeprowadzono 2 kontrole funkcjonalne z zakresu obsługi wniosków o emerytury ustalane według zreformowanych zasad, 3 kontrole z zakresu oceny prawidłowości ustalania prawa i wysokości świadczeń długoterminowych, w tym oceny prawidłowości załatwienia wniosków o renty z tytułu niezdolności do pracy, w tym renty wypadkowej i renty z tytułu choroby zawodowej oraz 3 kontrole z zakresu prawidłowości realizacji decyzji w sprawach świadczeń w trybie szczególnym oraz prawidłowości kompletowania wniosków o świadczenie przyznawane przez Prezesa Zakładu.
	<u>Wskaźnik terminowości realizacji wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe (podlegające koordynacji unijnej i bilateralnej)</u> <i>[opis: suma liczby wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-rentowe podlegające koordynacji załatwionych w ustawowym terminie w stosunku do łącznej liczby załatwionych wniosków o międzynarodowe świadczenia emerytalno-</i>	≥85%	98,1%	1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe poprzez: - analizę informacji wynikających ze skarg i interwencji, - analizę danych zawartych w sprawozdaniach statystycznych i dostępnych raportach, - wydawanie wytycznych i wyjaśnień, - zapewnienie bieżącego wsparcia merytorycznego pracownikom komórek świadczeń	Ad 1. 1. Dokonywano analiz otrzymywanych skarg i interwencji klientów, a w przypadkach, w których stwierdzono ich zasadność, m.in. w zakresie nieprawidłowego zastosowania obowiązujących procedur postępowania lub nieterminowości załatwiania spraw, kierowano do właściwych komórek świadczeń międzynarodowych (RUM) odpowiednie zalecenia mające na celu usunięcie przyczyn nieprawidłowości, a także wzmoczenie nadzoru przy załatwianiu spraw. 2. Wydano wytyczne Członka Zarządu nadzorującego Pion Świadczeń i Orzecznictwa, w szczególności dotyczące: - kolejnego w 2021 r. dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów w kontekście rozporządzenia (WE) nr 883/2004 oraz łączących Polskę dwustronnych umów o zabezpieczeniu społecznym, - stosowania umowy o zabezpieczeniu społecznym między Rzeczpospolitą Polską a Republiką Turcji w zakresie świadczeń emerytalno-rentowych,

		rentowe]			międzynarodowych w zakresie przepisów prawa krajowego i międzynarodowego oraz nowej aplikacji EESSI, mających na celu m.in. poprawę kompleksowości i terminowości prowadzonych w tych komórkach postępowań. 2. Monitorowanie terminowości realizacji wniosków o świadczenia międzynarodowe. 3. Przeprowadzanie kontroli funkcjonalnych zwierzchnich oraz podejmowanie ewentualnych działań mających na celu wyeliminowanie ujawnionych nieprawidłowości oraz zmierzających do usprawnienia procesu obsługi świadczeń.	• stosowania umowy o zabezpieczeniu społecznym między Rzeczpospolitą Polską a Państwem Izrael w zakresie świadczeń emerytalno-rentowych, • waloryzacji/podwyższenia emerytur i rent od dnia 1 marca 2021 r. w zakresie właściwości komórek RUM w oddziałach ZUS. 3. Na wniosek komórek RUM kierowano do zagranicznych instytucji łącznikowych interwencje i ponaglenia w sprawach długotrwale rozpatrywanych przez zagraniczne instytucje właściwe, w tym ponaglenia o nadesłanie formularzy i informacji niezbędnych do rozpatrzenia uprawnień do polskich świadczeń emerytalno-rentowych. W indywidualnych sprawach, w których zachodziła potrzeba przeprowadzenia międzynarodowego postępowania w celu prawidłowego ustalenia polskich świadczeń, kierowano wnioski i zapytania do zagranicznych instytucji łącznikowych o udzielenie pomocy w tym zakresie. Ad 2. W ramach nadzoru nad stanem realizacji spraw przez komórki RUM na bieżąco: • dokonywano analiz informacji i sprawozdań o wykonaniu zadań przez komórki RUM, • dokonywano analiz informacji dotyczących terminowości wydawanych decyzji emerytalno-rentowych oraz wypłaty odsetek za opóźnienia w przyznaniu i wypłacie świadczeń, w tym przyczyn uniemożliwiających komórkom RUM terminową obsługę wniosków. Wyniki tych działań stanowiły podstawę do podejmowania decyzji zarządczych mających na celu optymalizację przebiegu procesów obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe. Ad 3. Przeprowadzono kontrole funkcjonalne zwierzchnie w 2 komórkach RUM w zakresie prawidłowości i terminowości realizacji procesu obsługi wniosków o świadczenia międzynarodowe, w wyniku których sformułowano pouczenia, mające na celu wyeliminowanie ujawnionych nieprawidłowości, skutkujących m.in. nieterminową obsługą wniosków.
--	--	----------	--	--	--	--

					4. Optymalizacja funkcjonalności aplikacji dziedzinowych eksploatowanych przez komórki świadczeń międzynarodowych. 5. Optymalizacja procesów i obowiązujących procedur oraz wewnętrznych aktów prawnych zdefiniowanych w obszarze świadczeń międzynarodowych. 6. Zapewnienie równomiernego obciążenia pracą jednostek realizujących umowy	Ad 4. 1. Dostosowano Aplikację Krajową EESSI (AKE) do nowej wersji oprogramowania RINA2020 dostarczonego przez Komisję Europejską oraz przygotowano zmiany optymalizacyjne w AKE. 2. Zakończono prace nad określeniem zmian do dalszej automatyzacji procesów w aplikacji świadczeniowej (E2), w zakresie spraw emerytalno-rentowych oraz integracji z EPWD (II etap automatyzacji), w ramach których określono wymagania dla zmian, przeprowadzono postępowanie przetargowe i wyłoniono wykonawcę modyfikacji. 3. Wdrożono w systemie KSI ZUS modyfikację aplikacji wspomagających przyznanie i wypłatę świadczeń emerytalno-rentowych podlegających koordynacji w komórkach RUM, w szczególności: • obsługę dodatkowego świadczenia pieniężnego dla emerytów i rencistów uprawnionych do świadczeń podlegających koordynacji, • komponent potrąceń, w zakresie m.in. obsługi potrąceń z tytułu roszczeń zwrotnych. 4. Dostosowano aplikację SWIM do obsługi formularzy unijnych w zakresie wymiany danych z państwami UE, które nie wdrożyły elektronicznej wymiany w ramach systemu EESSI. Ad 5. 1. W IV kwartale 2021 r. zostały przeprowadzone rozmowy polskiej i holenderskiej instytucji ubezpieczeniowej UWV, dotyczące zagadnień wynikających z bieżącej współpracy instytucji właściwych przy realizacji przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego. Podjęto ustalenia mające na celu usprawnienie współpracy w zakresie obsługi rent z tytułu niezdolności do pracy. Problemy proceduralne, jakie pojawiły się w związku z realizacją spraw z zakresu międzynarodowych świadczeń emerytalno-rentowych, były wyjaśniane na bieżąco w drodze korespondencji mailowej z instytucjami zagranicznymi. 2. W związku z zapytaniami zgłaszanymi przez komórki RUM, udzielano wyjaśnień proceduralnych, w tym związanych z obsługą spraw w ramach EESSI. Ad 6. 1. Przeprowadzono analizę sytuacji komórek RUM w zakresie realizacji zadań, w wyniku której w celu zapewnienia terminowej realizacji wniosków o świadczenia emerytalno-
--	--	--	--	--	--	---

				międzynarodowe, w tym dokonywanie zmian organizacyjnych polegających m.in. na czasowym przeniesieniu części zadań z jednostek najbardziej obciążonych, w których istnieje ryzyko nieterminowej realizacji zadań do innych jednostek, lub powołanie nowych. 7. Wdrażanie nowych porozumień pomiędzy ZUS a zagranicznymi instytucjami ubezpieczeniowymi w zakresie elektronicznej wymiany danych, w tym wymiany danych o zgonach świadczeniobiorców, a tym samym ograniczenie wysyłania dokumentów w wersji papierowej. 8. Przeprowadzanie akcji sprawdzania istnienia dalszego prawa do świadczeń (poświadczenia życia).	rentowe podlegające koordynacji unijnej podjęto następujące działania: • przekierowano część wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe, należące do właściwości komórki RUM w Oddziale w Częstochowie do realizacji przez komórkę RUM w I Oddziale w Łodzi, • kontynuowano prace nad utworzeniem dedykowanej komórki potwierdzania okresów w Oddziale w Bielsku-Białej, której powierzona zostanie obsługa spraw o potwierdzanie dla niemieckich i austriackich instytucji ubezpieczeniowych polskich okresów składkowych i nieskładkowych, o które instytucje te występują dla celów ustalenia zagranicznej emerytury hipotetycznej. Ad 7. Prowadzono na bieżąco elektroniczną wymianę danych o zgonach osób pobierających polskie świadczenia zamieszkałych za granicą z instytucją: niemiecką, brytyjską, chorwacką, duńską, holenderską, szwedzką oraz włoską. Ad 8. W związku z pandemią COVID-19 i istniejącymi ograniczeniami w dostępie do instytucji zagranicznych, które są upoważnione do potwierdzania podpisu klienta, wstrzymano wysyłkę do klientów formularzy „Oświadczeń emeryta/rencisty zamieszkałego za granicą o istnieniu dalszego prawa do świadczenia”. Kontrola uprawnień realizowana była natomiast na bieżąco w formie elektronicznej wymiany danych z instytucjami, z którymi zawarto odpowiednie porozumienia.
	<u>Wskaźnik terminowości wypłat dofinansowania działań płatników składek skierowanych na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej</u> [opis: suma liczby wypłat I i II transz dofinansowania]	≥97%	99,7%	1. Zapewnienie prawidłowej i terminowej realizacji wypłat dofinansowań poprzez: a) udzielanie wsparcia merytorycznego pracownikom, którzy obsługują wnioski o dofinansowanie,	Ad 1. 1. Na bieżąco udzielano wyjaśnień pracownikom Centrum Dofinansowania Płatników (CDP) w zakresie obsługi wniosków o dofinansowanie. 2. W celu ujednolicenia trybu obsługi wniosków o dofinansowanie przez CDP opracowano i przekazano do stosowania: • <i>Katalog wzorów podstaw prawnych i uzasadnień zamknięcia wniosków o dofinansowanie,</i>

		zrealizowanych w terminie wynikającym z umowy o dofinansowanie do łącznej liczby zrealizowanych wypłat]			b) prowadzenie szkoleń dla pracowników, c) dostosowanie systemów informatycznych wspomagających obsługę wniosków o dofinansowanie, d) nadzór i monitorowanie spraw realizowanych w Centrum Dofinansowania Płatników.	- wystandaryzowane interaktywne formularze stosowane na etapie oceny formalnej wniosku. 3. Przeprowadzono szkolenia dla pracowników CDP w zakresie: - obsługi wniosków o dofinansowanie składanych w ramach Konkursu 2021.01 zgodnie z ogłoszonym Regulaminem konkursu oraz zmodyfikowaną Procedurą do procesu 9.4 <i>Dofinansowanie płatników składek</i>, - nieprawidłowości zidentyfikowanych w ramach przeprowadzonych kontroli funkcjonalnych. Ponadto organizowano spotkania online z pracownikami CDP, w trakcie których omawiano zasady realizacji kolejnych etapów konkursu (np. rozpoczęcia oceny formalnej, rozpoczęcia procesu generowania i zawierania umów). 4. Wdrożono zmiany funkcjonalności w systemie informatycznym wspomagającym obsługę wniosków o dofinansowanie (aplikacji SOW) w zakresie obsługi wniosku w Konkursie 2021.01 oraz procesu zawierania umów o dofinansowanie w formie elektronicznej. 5. Wprowadzono comiesięczny monitoring działalności CDP i poziomu zaangażowania zasobów w realizację zadań. 6. Prowadzono nadzór i monitoring realizacji poszczególnych etapów obsługi wniosków o dofinansowanie, m.in. przeprowadzenie oceny formalnej wniosków, oceny merytorycznej, przygotowanie i wysyłanie do wnioskodawców do podpisu projektów umów o dofinansowanie. 7. Od III kwartału 2021 r. objęto systematycznym pomiarem obsługę programu dofinansowania, m.in. w zakresie czasu rozliczania projektu skierowanego na utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej oraz wydajność realizacji zadań w komórce CDP. Ad 2. 1. Wdrożono w aplikacji SOW funkcjonalność usprawniającą proces monitorowania terminowości wypłat dofinansowania (funkcjonalność rejestracji faktycznej daty wypłaty środków finansowych). 2. Monitorowano terminowość wypłat dofinansowań w ramach I i II transzy. 3. Analizowano stan wykorzystania środków finansowych, w tym zwolnienia zarezerwowanych środków oraz aktualizowano listę rankingową projektów zakwalifikowanych do dofinansowania w Konkursie 2020.01.
--	--	---	--	--	---	--

					3. Optymalizacja procesów i wewnętrznych aktów prawnych w obszarze dofinansowania płatników składek. 4. Przeprowadzanie okresowych kontroli funkcjonalnych.	Ad 3. 1. Wprowadzono zmiany w Procedurze do procesu <i>Dofinansowanie płatników składek</i>, m.in. w zakresie: - dostosowania zapisów do zasad realizacji Programu dofinansowania określonych w nowym regulaminie konkursu, - odejścia od papierowej i przyjęcia tylko elektronicznej formy obsługi wniosku, - uporządkowania i doprecyzowania zasad obsługi wniosku o dofinansowanie, - dodania nowego załącznika, zawierającego instrukcję gromadzenia dokumentacji w dedykowanej aplikacji. 2. Wprowadzono zmiany w Regulaminie organizacyjnym ZUS związane z odmiejszczeniem realizacji zadań przez CDP. Zmiana pozwoliła na wyrównywanie obciążenia pracą poszczególnych CDP poprzez podział zadań z poziomu departamentu nadzorującego centrali ZUS. Ad 4. 1. Prowadzono monitoring wdrożenia zaleceń pokontrolnych skierowanych do CDP po przeprowadzonych w 2020 r. kontrolach funkcjonalnych. 2. Przeprowadzono zwierzchnie kontrole funkcjonalne we wszystkich CDP w zakresie prawidłowości przeprowadzania oceny formalnej wniosków płatników składek o dofinansowanie projektów dotyczących utrzymania zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej w Konkursie 2021.
3.	Terminowe wydawanie orzeczeń	<u>Wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni</u> [opis: suma liczby wniosków o orzeczenie lekarskie rozpatrzonych w terminie do 45 dni w stosunku do ogólnej liczby wniosków rozpatrzonych przez lekarzy orzeczników w danym okresie sprawozdawczym]	≥60%	97,5%	1. Wdrażanie w razie potrzeby zmian w trybie wydawania orzeczeń, mających na celu usprawnienie postępowania orzeczniczego oraz zmian w organizacji pracy lekarzy orzecznictwa lekarskiego służących wspieraniu sprawnego rozpatrywania spraw.	Ad 1. Wprowadzono elastyczność w organizacji pracy orzecznictwa lekarskiego oraz sposobu rozpatrywania spraw poprzez pozostawienie do decyzji głównych lekarzy orzeczników i przewodniczących komisji lekarskich: - możliwości ograniczania lub okresowego zawieszania badań przez lekarzy orzekających w ZUS, w tym wykonywania badań w miejscu pobytu ubezpieczonych, - określania liczby spraw przeznaczonych do rozpatrzenia po przeprowadzeniu bezpośredniego badania przez lekarza orzecznika / komisję lekarską w danym dniu, w ramach obowiązujących harmonogramów, z uwzględnieniem w szczególności: - stanu i rozwoju sytuacji epidemicznej na terenie danego oddziału,

					2. Kontynuowanie działań mających na celu uzupełnienie stanu zatrudnienia lekarzy orzekających w ZUS – intensyfikacja prowadzonych rekrutacji, budowanie pozytywnego wizerunku ZUS jako dobrego pracodawcy. 3. Bieżące monitorowanie stanu zatrudnienia lekarzy orzecznictwa lekarskiego w poszczególnych oddziałach ZUS oraz stanu realizacji zadań z zakresu orzecznictwa lekarskiego - podejmowanie działań interwencyjnych w odniesieniu do oddziałów ZUS w sytuacji wydłużenia terminów w rozpatrywaniu spraw. 4. Prace związane z modyfikacją aplikacji Wspomaganie orzecznictwa, mające na celu optymalizację działań realizowanych w procesie orzekania oraz usprawnienie trybu postępowania orzeczniczego.	- przygotowania oddziału, w tym organizacji pracy zapewniającej bezpieczeństwo osobom badanym oraz pracownikom. Ad 2. Podejmowano działania wspomagające pozyskiwanie do pracy w Zakładzie nowych lekarzy orzecznictwa lekarskiego oraz zapobieganie rezygnacji z pracy w Zakładzie przez lekarzy już zatrudnionych, w szczególności poprzez: - intensyfikację prac związanych z prowadzeniem naboru nowych lekarzy i docieraniem z ofertą ZUS do nowych środowisk lekarskich, - prace mające na celu zwiększanie poziomu wynagrodzeń lekarzy orzekających, - prowadzenie strony wybadajkariere.pl, wykorzystywanej w procesie rekrutacji lekarzy, przygotowanej w ramach tzw. "kampanii wizerunkowej", której celem było uwiarygodnienie ZUS jako dobrego pracodawcy, który dba o swoich pracowników oraz jest coraz bardziej konkurencyjny na rynku pracy. Ad 3. Systematycznie monitorowano stan zatrudnienia lekarzy orzekających w ZUS oraz poziom wskaźników terminowości wydawania orzeczeń oraz stopnia rozpatrzenia wniosków o wydanie orzeczenia przez lekarza orzecznika. Dla 2 oddziałów ZUS uruchomiono pomoc innych oddziałów ZUS związaną z wydawaniem orzeczeń przez lekarzy orzeczników. Ad 4. Prowadzono prace projektowe nad modyfikacją aplikacji Wspomaganie orzecznictwa, w ramach których m.in. określono wymagania dla zmian, przeprowadzono postępowanie przetargowe i wyłoniono wykonawcę modyfikacji.
--	--	--	--	--	--	---

4.	Zapewnienie prawidłowości i naliczania składek przez płatników	<u>Wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek</u> <i>[opis: suma liczby płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych skontrolowanych w ciągu ostatnich 5 lat, tj. suma liczby takich płatników składek skontrolowanych w ciągu kolejnych 20 kwartałów (łącznie z kwartałem podlegającym ocenie) w stosunku do średniej liczby wszystkich aktywnych płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych podlegających kontroli według stanu na grudzień z 5 ostatnich lat poprzedzających oceniany rok (CRP)]</i>	≥70%	79,0%	1. Określenie założeń i parametrów do planu kontroli na 2021 r. z preferencją na kontrole płatników składek zatrudniających 21 i więcej ubezpieczonych. 2. Monitorowanie zaawansowania planowania i realizacji rocznego planu kontroli płatników składek, a w przypadkach stwierdzenia nieprawidłowości planowania lub zagrożenia realizacji rocznego planu kontroli płatników składek, podejmowanie działań interwencyjnych.	Ad 1. Opracowano sparametryzowany roczny plan kontroli płatników składek na 2021 rok. Ad 2. W 2021 r. przywrócono działania kontrolne, które zostały ograniczone w 2020 r. w związku epidemią COVID-19 i związanymi z nią obostrzeniami. W 2021 r. przeprowadzono 18 574 kontroli.
----	--	--	------	-------	---	--

CZĘŚĆ B: Realizacja celów priorytetowych wynikających z budżetu państwa w układzie zadaniowym w roku

(w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części B planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie. Nie należy wymieniać celów uprzednio wskazanych w części A)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu ³⁾			Planowane podzadanie budżetowe służące realizacji celu ⁴⁾	Podjęte podzadania budżetowe służące realizacji celu ⁵⁾
		nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
1						
2						
...						

CZĘŚĆ C: Realizacja innych celów w roku 2021

(w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części C planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu ³⁾			Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu ⁴⁾	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu ⁵⁾
		nazwa	planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
1	2	3	4	5	6	7
1	Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych	<u>Liczba inicjatyw informacyjno-promocyjnych dla klientów ZUS</u> <i>[opis: liczba wydarzeń¹⁾ zorganizowanych dla klientów ZUS²⁾, w tym dyżury pracowników ZUS zarówno w siedzibie ZUS, jak i w instytucjach współpracujących, drzwi otwarte, dyżury telefoniczne, udział pracowników ZUS w lokalnych wydarzeniach (bez szkoleń i instruktaży dla klientów oraz lekcji w szkołach)]</i>	≥500	3 715	1. Informowanie o szkoleniach na stronie internetowej www.zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS, na monitorach w Salach Obsługi Klientów, a także przy okazji wydarzeń organizowanych lub współorganizowanych przez Zakład. 2. Organizacja wydarzeń informacyjno-promocyjnych (dyżury, drzwi otwarte, wideokonferencje, webinaria).	Ad 1. Na bieżąco zamieszczano na stronie internetowej www.zus.pl informacje nt. szkoleń dla klientów i interesariuszy ZUS. Szkolenia dotyczyły głównie nowych programów wdrażanych przez rząd. Informacje o szkoleniach były przekazywane także podczas wydarzeń, w których Zakład brał udział, m.in. konferencje, dni otwarte, itp. Ad 2. W 2021 r. organizowano konferencje i dni otwarte, które odbywały się w systemie stacjonarnym, jak i online. Zorganizowano 67 Dni Otwartych w ZUS dedykowanych konkretnym obszarom tematycznym (np. Dobry Start 300+, Polski Bon Turystyczny, Ulgi i umorzenia dla płatników itp.) oraz organizowanych z myślą o konkretnych grupach klientów: Dni Osób z Niepełnosprawnością, Dzień Seniora, Tydzień Przedsiębiorcy – z okazji Światowego Dnia Przedsiębiorczości. Zakład brał również czynny udział w kluczowych kongresach ekonomicznych: Europejskie Forum Nowych Idei, Europejski Kongres Gospodarczy, Europejskie Forum Gospodarcze, a także w mniejszych wydarzeniach o charakterze akademickim, jak np. konferencje pod hasłem „e-Państwo, e-Urząd, e-Księgowość, e-Obywatel”. Zakład zorganizował także webinaria, które cieszyły się bardzo dużym powodzeniem, szczególnie wśród grup księgowych oraz płatników składek. Blisko 100 webinariów organizowanych zostało samodzielnie przez oddziały ZUS lub wspólnie z urzędami miast, urzędami skarbowymi, Centrami Doskonalenia Nauczycieli, czy instytucjami biznesowymi, takimi jak np. Polska Fundacja Przedsiębiorczości czy Polski Fundusz Rozwoju. Wiodącymi tematami były zmiany w zakresie

					Polskiego Ładu, wsparcie ZUS dla przedsiębiorców, ulgi w opłacaniu składek, ABC ubezpieczeń, projekty edukacyjne ZUS, Dobry Start 300+, świadczenia uzupełniające. W 2021 r. zrealizowano także ponad 2 tysiące dyżurów telefonicznych. Ad 3. W zakresie kampanii „Bezpiecznie, zdrowo, bezgotówkowo” w 2021 r. podjęta została współpraca z Fundacją Polska Bezgotówkowa, Bankiem Pekao S.A., Santander Bankiem, Krajowym Związkiem Banków Spółdzielczych i Warszawskim Instytutem Bankowości. Z Fundacją Polska Bezgotówkowa Zakład podpisał list intencyjny o współpracy, której celem jest wspieranie i promowanie płatności bezgotówkowych, a także współpraca na rzecz edukacji i podnoszenia świadomości społeczeństwa w tym obszarze. Ad 4. ZUS do swojej oferty edukacyjno-informacyjnej włączył webinaria i szkolenia online, w większym niż dotychczas zakresie. Zakład kontynuował wspólne działania na rzecz przekazywania przedsiębiorcom wiedzy z zakresu zmian w ubezpieczeniach społecznych we współpracy z Rzecznikiem Małych i Średnich Przedsiębiorców, Konfederacją Lewiatan, Federacją Przedsiębiorców Polskich, Pracodawcami RP, Związkiem Pracodawców BCC, Związek Przedsiębiorców i Pracodawców, Związkiem Rzemiosła Polskiego. Podjęta została także współpraca z przedstawicielem Forum Współpracy Międzyzakonnej. Zakład był w dialogu z producentami aplikacji kadrowo-płacowych. Dla członków wyżej wymienionych organizacji prowadzone były webinaria (w 2021 r. odbyło się 12 takich spotkań organizowanych przez Centralę ZUS) oraz przygotowywane i przekazywane były odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień poruszanych na spotkaniach. Zakład wziął również udział w webinarium organizowanym przez PARP. W związku z dużym zapotrzebowaniem na webinaria, ZUS uruchomił spotkania korzystając z rozszerzonej licencji webex events, co umożliwiło zgromadzenie na jednym spotkaniu nawet kilkuset osób: np. ponad 700 osób na jednym webinarium. Dodatkowo w ramach współpracy Centrali ZUS z przedsiębiorcami (grupa – Lidl, Biedronka, Selgros, ADP, Poczta Polska, PKO BP, ING, BOŚ Bank, Konfederacja Lewiatan, BCC,
--	--	--	--	--	--

						izby doradców podatkowych) wysyłany był mailing z ważnymi bieżącymi informacjami (w 2021 r. wysłano 10 maili).
		<u>Liczba uczniów, którzy uczestniczą w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS"</u> <i>[opis: suma liczby uczniów szkół ponadpodstawowych, którzy uczestniczą wyłącznie w projekcie edukacyjnym "Lekcje z ZUS", tj. w 4 lekcjach prowadzonych w zakresie zgodnym z podręcznikami "Lekcje z ZUS. Materiały dla ucznia" i "Lekcje z ZUS. Materiały dla nauczyciela" (lekcje prowadzone w trybie stacjonarnym oraz on-line)]</i>	≥55 000	109 926	1. Przeprowadzenie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej 4 lekcji tematycznych o ubezpieczeniach społecznych w szkole, która zgłosiła się do projektu. 2. Dysponowanie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej materiałami dydaktycznymi oraz udzielanie zainteresowanym uczniom i nauczycielom porad w zakresie merytorycznym. 3. Przeszkolenie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej nauczycieli, którzy będą prowadzić z uczniami zajęcia, zaprezentowanie im tematów lekcji, przeprowadzenie lekcji instruktażowych (o ile szkoła wyrazi takie zapotrzebowanie). 4. Zapewnienie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej stałej opieki merytorycznej dla szkół realizujących „Lekcje z ZUS”.	Ad 1. Lekcje zostały przeprowadzone; ze względu na epidemię COVID-19 część lekcji prowadzona była w formule zdalnej. Zgodnie z organizacją roku szkolnego, pełna edycja projektu trwa od września do końca czerwca. W roku szkolnym 2021/2022 (od września do grudnia 2021 r.) w projekt „Lekcje z ZUS” zaangażowanych było ponad 88 tys. uczniów z 1 346 szkół. Biorąc pod uwagę rok kalendarzowy (styczeń – grudzień 2021 r.), w lekcjach wzięło udział ponad 109 tys. uczniów (łączny wynik z dwóch edycji projektu). Ad 2. Koordynatorzy ds. edukacji i komunikacji społecznej udzielali wyjaśnień merytorycznych w ramach prowadzonych spotkań z uczniami oraz szkoleń dla nauczycieli. Ponadto w 2021 r. materiały do „Lekcji z ZUS” zostały zaktualizowane w zakresie zmieniających się przepisów, a także uzupełnione o nowe treści. Materiały udostępniane są zarówno w formie elektronicznej na stronie zus.pl/edukacja, jak i w wersji papierowej. Ad 3. Koordynatorzy na bieżąco organizowali szkolenia dla nauczycieli w zakresie merytorycznym. Szkolenia odbywały się w formie szkoleń indywidualnych i grupowych, w zależności od zapotrzebowania danej szkoły. W 2021 r. przeszkolonych zostało 2 078 nauczycieli. Ad 4. Zakład na bieżąco zamieszczał na stronie zus.pl/edukacja dodatkowe materiały multimedialne do wykorzystania przez nauczycieli i uczniów. Strona zus.pl/edukacja była także aktualizowana w odpowiedzi na potrzeby zgłaszane przez uczniów i nauczycieli. Dodatkowo, nauczycielom zapewniano bezpłatne materiały edukacyjne oraz gotowe scenariusze lekcji. Nauczyciele byli również objęci stałą opieką koordynatorów.

					5. Zrealizowanie kampanii informacyjno-promocyjnej w szkołach, samorządach, kuratoriach, ośrodkach doskonalenia nauczycieli (DOK – koncepcja i nadzór; Rzecznik Prasowy Zakładu i regionalni rzecznicy prasowi – bieżące komunikaty i informacje prasowe w mediach; koordynatorzy ds. komunikacji społecznej i edukacji – kampania informacyjna wśród potencjalnych uczestników projektu – uczniów i nauczycieli oraz wśród kierownictwa szkół i organów prowadzących; działania realizowane także za pośrednictwem płatnych ogłoszeń w mediach). 6. Informacje o projekcie na stronie internetowej www.zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS, na monitorach w Salach Obsługi Klientów. 7. Organizacja Olimpiady „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”.	Ad 5. Promocja „Lekcji z ZUS” odbywa się w dużej mierze w mediach społecznościowych. W 2021 r. rozwijano fanpage projektu na Facebooku – „Olimpiada Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych”. Jest on skierowany przede wszystkim do uczniów i nauczycieli zainteresowanych projektem „Lekcje z ZUS” i Olimpiadą. Strona na Facebooku ma edukować na temat ubezpieczeń społecznych i funkcjonowania ZUS. W 2021 r. zamieszczono 183 posty, strona obserwowana była przez 1 653 użytkowników. Zasięg postów wahał się w granicach 200–2000 wyświetleń przez unikalnych użytkowników do końca 2021 r. Informacje o „Lekcjach z ZUS” zamieszczano także na monitorach na salach obsługi klientów. Ad 6. Informacje promocyjne o „Lekcjach z ZUS” prezentowano na monitorach na salach obsługi klientów, na stronie internetowej www.zus.pl, a także w mediach społecznościowych (Facebook, Twitter). Ad 7. W 2021 r. Olimpiada została przeprowadzona zgodnie z założeniami, choć ze względu na sytuację pandemiczną, częściowo była realizowana w formule zdalnej. W Olimpiadzie wzięło udział 14 tys. uczniów z ponad 754 szkół.
		<u>Liczba uczniów i studentów, którzy uczestniczą w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych</u> [opis: suma liczby uczniów oraz studentów]	≥11 500	59 156	1. Organizacja spotkań dla uczniów i studentów na terenie szkół, uczelni wyższych oraz w placówkach ZUS.	Ad 1. Spotkania i szkolenia odbywały się na terenie całej Polski, w większości organizowane były przez oddziały ZUS. W wykładach i ćwiczeniach wzięło udział ponad 6 tys. studentów. W szkołach podstawowych, w lekcjach wzięło udział ponad 8 tys. uczniów, natomiast w szkołach ponadpodstawowych blisko 25 tys. uczniów.

		uczelni wyższych, którzy uczestniczą w pozostałych przedsięwzięciach edukacyjnych ZUS (inne niż „Lekcje z ZUS”), w tym w „Projekcie z ZUS” oraz innych przedsięwzięciach edukacyjnych oddziałów realizowanych dla uczniów i studentów, zarówno na terenie ZUS, jak i w placówkach szkół i uczelni (lekcje i spotkania prowadzone w trybie stacjonarnym oraz on-line)]		2. Przeszkolenie przez koordynatorów ds. edukacji i komunikacji społecznej nauczycieli, którzy będą prowadzić z uczniami zajęcia, zaprezentowanie im tematów lekcji, przeprowadzenie lekcji instruktażowych (o ile szkoła wyrazi takie zapotrzebowanie) (dotyczy „Projekt z ZUS”). 3. Przeprowadzanie w szkole, która uczestniczy w projekcie, lekcji o ubezpieczeniach społecznych (dotyczy „Projekt z ZUS”). 4. Zapewnienie pakietu materiału merytorycznego do „Projektu z ZUS”, materiałów dodatkowych oraz opieki merytorycznej szkole, która uczestniczy w projekcie, w tym wsparcie merytoryczne dla nauczycieli szkół. 5. Ocena w ramach konkursu prac (film, plakat, komiks) uczniów, które wyjaśniają, dlaczego ubezpieczenia społeczne są ważne („Projekt z ZUS”). 6. Publikacja informacji o przedsięwzięciach na stronie internetowej www.zus.pl, w periodykach wydawanych przez ZUS oraz na monitorach w Salach Obsługi Klientów.	Ad 2. Szkolenia dla nauczycieli odbyły się na wszystkich szczeblach edukacji: dla nauczycieli szkoły podstawowej, ponadpodstawowych oraz wykładowców akademickich. Prowadzone był w formie szkoleń grupowych i oraz indywidualnych, w zależności od potrzeb zgłaszanych przez szkoły. Łącznie w 2021 r. przeszkolonych zostało 2 078 nauczycieli. Ad 3. Koordynatorzy ds. komunikacji społecznej i edukacji prowadzili wykłady i warsztaty nt. ubezpieczeń społecznych. W 2021 r. w lekcjach w ramach „Projektu z ZUS” wzięło udział ponad 9,5 tys. uczniów z 200 szkół. Ad 4. Materiały w ramach „Projektu z ZUS” były przekazywane nauczycielom zgodnie z potrzebami. Do materiałów dołączony jest również filmik animowany, z przeznaczeniem dla uczniów. Materiały udostępniano także w wersji elektronicznej na dedykowanej podstronie zus.pl. W 2021 r. podstawowe materiały zostały uzupełnione o dodatkowe informacje, m.in. w związku ze zmieniającymi się przepisami prawa. Ponadto nauczyciele objęci byli stałym wsparciem Koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji. Ad 5. Prace zostały ocenione przez komisję konkursową, a wyniki konkursu opublikowano na stronie internetowej zus.pl. Nagrodzone prace w kategorii „film” umieszczono na kanale „Elektronicznyzus” w serwisie YouTube. Uczestnicy uczestniczący w konkursie otrzymali dyplomy. Ad 6. Informacje zamieszczano na bieżąco na stronie internetowej Zakładu, zaś w periodykach prezentowano relacje z wydarzeń.
--	--	---	--	--	---

					7. Kierowanie informacji o przedsięwzięciach do szkół, nauczycieli, instytucji nadzorujących oraz instytucji współpracujących.	Ad 7. Informacje do szkół, nauczycieli, instytucji nadzorujących oraz instytucji współpracujących przekazywane były systematycznie przez współpracujących z nimi Koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji.
--	--	--	--	--	--	---

¹⁾ W liczbie wydarzeń uwzględnia się także wydarzenia organizowane bez bezpośredniego udziału klientów, np. wideokonferencje, czaty, webinaria, itp.

²⁾ Klienci ZUS - płatnicy, ubezpieczeni, świadczeniobiorcy, lekarze i inni klienci (np. pracownicy instytucji współpracujących z ZUS).

CZĘŚĆ D: Informacja dotycząca realizacji celów objętych planem działalności na rok 2021

(należy krótko opisać najważniejsze przyczyny, które wpłynęły na niezrealizowanie celów, wystąpienie istotnych różnic w planowanych i osiągniętych wartościach mierników lub podjęcie innych niż planowane zadań służących realizacji celów)

Ad Część A. Cel 1 Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń

Miernik: *Wskaźnik ściągłości*

Budowa wskaźnika *ściągłości* oparta jest na relacji sumy wpływów na poczet należności z tytułu składek, które w 2021 r. wyniosły 328,9 mld zł oraz przypisu składek, który w 2021 r. wyniósł 326,5 mld zł. Wprowadzone od 2022 r. zmiany przepisów w zakresie rozliczania składki na ubezpieczenie zdrowotne oraz brak możliwości jej odliczenia od podatku w 2022 r., wpłynęły na większą skalę wpłat płatników składek w IV kwartale 2021 r. Skutkowało to powstaniem nadpłat w stosunku do przypisu składek za 2021 r.

Ad Część C. Cel 1 Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych

Zaplanowane zadania zostały zrealizowane na wyższym poziomie niż planowano. Jest to w głównej mierze efekt nowych projektów legislacyjnych realizowanych przez Zakład w 2021 r. oraz wynik wytężonej pracy Koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji, którzy regionalnie odpowiadają za organizowanie lokalnych wydarzeń oraz kontakty z ośrodkami edukacyjnymi. Wpływ na zwiększenie liczby zrealizowanych zadań miał także rozwój komunikacji w mediach społecznościowych, tym samym dotarcie nowym kanałem do grup docelowych.

09. MAR. 2022
(data)

PREZES
[Podpis]
Gen. m. Jędrzejko
(podpis ministra/kierownika jednostki)

- 1) Należy podać nazwę ministra, zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów w sprawie szczegółowego zakresu działania ministra, a w przypadku gdy sprawozdanie jest sporządzane przez kierownika jednostki — nazwę jednostki
- 2) Należy wypełnić tylko w przypadku, gdy sprawozdanie jest sporządzane przez ministra, podając nazwy wszystkich działów administracji rządowej przez niego kierowanych.
- 3) Należy podać co najmniej jeden miernik. W przypadku gdy cel jest ujęty w budżecie zadaniowym na rok, którego dotyczy sprawozdanie, należy podać przypisane celowi mierniki wskazane w tym dokumencie.
- 4) Należy wpisać zadania służące realizacji celu wymienione w kolumnie 5 w poszczególnych częściach planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie.
- 5) W przypadku gdy wskazany cel był ujęty w budżecie państwa w układzie zadaniowym na rok, którego dotyczy sprawozdanie, należy podać wszystkie podjęte podzadania budżetowe służące realizacji tego celu.