

## Spis treści

Wstęp.....	7
Wykaz skrótów.....	17
1. Administracja zabezpieczenia społecznego.....	19
1.1. Rola administracji publicznej w obszarze bezpieczeństwa socjalnego.....	19
1.2. Administracja powszechnego systemu ubezpieczeń społecznych.....	25
1.3. Administracja systemów szczególnych.....	29
1.3.1. Rolniczy system ubezpieczenia społecznego.....	30
1.3.2. System zaopatrzenia społecznego.....	31
1.4. Instytucje współdziałające w realizacji zadań bezpieczeństwa socjalnego.....	32
1.4.1. Narodowy Fundusz Zdrowia.....	34
1.4.2. Urzędy pracy i ośrodki pomocy społecznej.....	35
1.4.3. Państwowa Inspekcja Pracy.....	36
1.4.4. Instytucje wymiaru sprawiedliwości.....	37
2. Bezpieczeństwo w obszarze społecznym.....	41
2.1. Podstawy prawne.....	41
2.2. Przedmiot ochrony ubezpieczenia społecznego.....	48
2.3. Świadczenia z ubezpieczenia społecznego.....	49
2.4. Finansowanie świadczeń.....	52
2.5. Działania prewencyjne.....	53
2.5.1. Prewencja rentowa.....	54
2.5.2. Prewencja wypadkowa.....	55
2.6. Inne zadania ustawowe.....	56
3. Stan wiedzy społeczeństwa o ubezpieczeniach społecznych i ich organizacji.....	60
3.1. Cel badań empirycznych.....	60
3.2. Badania CBOS.....	61
3.3. Badanie satysfakcji klientów I.....	63
3.4. Badanie satysfakcji klientów II.....	65
3.5. Badania mystery shopping.....	66
3.6. Badania własne Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	68

---

3.7. Badania autorskie w zakresie bezpieczeństwa socjalnego .....	70
3.7.1. Badanie 2005.....	70
3.7.2. Badanie 2010-2013 .....	71
3.7.3. Badanie 2014-2015 .....	74
3.8. Wnioski z przeprowadzonych badań .....	83
4. Rola Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego w Unii Europejskiej oraz współpracy międzynarodowej .....	87
4.1. Istota koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego w Unii Europejskiej.....	88
4.2. Instytucje publiczne uczestniczące w realizacji przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego .....	91
4.2.1. Zakład Ubezpieczeń Społecznych.....	92
4.2.2. Komisja Administracyjna i Komitet Doradczy .....	92
4.2.3. Komisja Administracyjna ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego .....	93
4.2.4. Komitet Doradczy ds. Koordynacji Systemów Zabezpieczenia Społecznego .....	95
4.3. Współpraca ZUS z międzynarodowymi organizacjami i zagranicznymi instytucjami zabezpieczenia społecznego .....	95
4.3.1. Uwagi ogólne .....	95
4.3.2. Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego.....	96
4.3.3. Europejska Platforma Zabezpieczenia Społecznego .....	98
4.3.4. Europejskie Stowarzyszenie Lekarzy Orzeczników .....	98
4.3.5. Bank Światowy .....	98
5. Kontrola realizacji obowiązków ubezpieczenia społecznego.....	101
5.1. Pojęcie i rodzaje kontroli .....	101
5.2. Działania kontrolne Zakładu Ubezpieczeń Społecznych .....	104
5.2.1. Podstawy prawne prowadzenia kontroli.....	104
5.2.2. Cel, zakres i zasady postępowania kontrolnego.....	105
5.2.3. Kontrola prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich od pracy oraz formalna kontrola zaświadczeń lekarskich.....	107
5.2.4. Kontrola wykonywania przez płatników składek i ubezpieczonych obowiązków w zakresie ubezpieczeń społecznych.....	108
5.2.5. Kontrola prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy z powodu choroby oraz wystawiania zaświadczeń lekarskich .....	111
5.2.6. Aspekty współpracy międzynarodowej w dziedzinie kontroli w Unii Europejskiej .....	113

---

5.2.7. Ocena przyczyn, skutków i konsekwencji postępowania kontrolnego .....	114
6. Zarządzanie procesami w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.....	117
6.1. Cel wprowadzenia zarządzania procesowego .....	117
6.2. Zarządzanie procesami w instytucji publicznej.....	119
6.3. Zarządzanie przez jakość.....	122
6.3.1. Normy ISO .....	123
6.3.2. Benchmarking .....	125
6.3.3. Centra kompetencji i usług wspólnych .....	127
6.4. Ocena jakości przez klientów .....	130
6.5. Zarządzanie ryzykiem.....	134
7. Polityka personalna Zakładu .....	139
7.1. Zarządzanie zasobami ludzkimi .....	139
7.2. Kodeks Postępowania Pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych .....	144
7.3. Planowanie zatrudnienia.....	145
7.4. Proces rekrutacji pracowników .....	146
7.4.1. Potrzeby i wymagania Zakładu – karty opisu stanowisk pracy .....	147
7.4.2. Nabór pracowników .....	147
7.4.3. Adaptacja nowo zatrudnianych oraz badanie przyczyn odejść pracowników.....	149
7.5. Podnoszenie kwalifikacji.....	151
7.6. System okresowych ocen pracowników.....	153
8. Zarządzanie finansami publicznymi w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.....	155
8.1. Sektor finansów publicznych.....	155
8.2. Zadania Zakładu jako jednostki sektora finansów publicznych .....	158
8.3. Sytuacja finansowa Zakładu, Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, Funduszu Emerytur Pomostowych i Funduszu Rezerwy Demograficznej .....	159
8.3.1. Budżet Zakładu .....	159
8.3.2. Budżet Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, Emerytur Pomostowych i Rezerwy Demograficznej.....	162
8.4. Plan finansowy jako podstawa zarządzania finansami Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.....	166
8.5. Wieloletnie prognozy wpływów i wydatków Funduszu Ubezpieczeń Społecznych .....	169
8.6. Zarządzanie płynnością finansową Funduszy .....	171

8.7. Regulacje i zasady ekonomiczno-finansowe zapisane w politykach rachunkowości obowiązujących w Zakładzie .....	173
8.8. Strategia rozwoju Zakładu na lata 2013-2015 w perspektywie finansów .....	175
8.9. Kontrola zarządcza jako narzędzie zarządzania finansami w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.....	177
9. Obszar informacji niezbędny do realizacji zadań w zakresie bezpieczeństwa socjalnego realizowanego przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Zarządzanie komunikacją.....	181
9.1. Informacje Zakładu Ubezpieczeń Społecznych niezbędne do wykonywania obowiązków .....	181
9.1.1. Prace prognostyczne i analityczne prowadzone w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych .....	183
9.1.2. Badania statystyczne oddziałujące na regulacje systemowe .....	184
9.1.3. Badania statystyczne ukierunkowane na zarządzanie instytucją....	187
9.1.4. Baza wiedzy o statystyce ubezpieczeń społecznych .....	188
9.2. Zarządzanie komunikacją w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych .....	189
10. Propagowanie wiedzy o ubezpieczeniach społecznych.....	193
10.1. Obowiązek informowania o bezpieczeństwie socjalnym .....	193
10.2. Podmioty odpowiedzialne za realizację zadań o charakterze edukacyjnym .....	195
10.3. Zadania edukacyjne Zakładu Ubezpieczeń Społecznych .....	197
10.3.1. Uwarunkowania prawne.....	197
10.3.2. Działania edukacyjno-informacyjne o charakterze indywidualnym .....	199
10.3.3. Działalność medialna .....	200
10.3.4. Działalność naukowo-dydaktyczna .....	203
Zakończenie.....	206
Bibliografia.....	215
Spis tabel .....	232
Spis rysunków .....	232
Załącznik nr 1. Kwestionariusz ankiety 2011-2013 .....	234
Załącznik nr 2. Kwestionariusz ankiety 2014-2015 .....	238