



Zmiany funkcji audytu w zmieniającej się organizacji

- od audytu zgodności do audytu efektywnościowego

Warszawa, 30 stycznia 2014 r.





Zarządzanie przez cele w ZUS

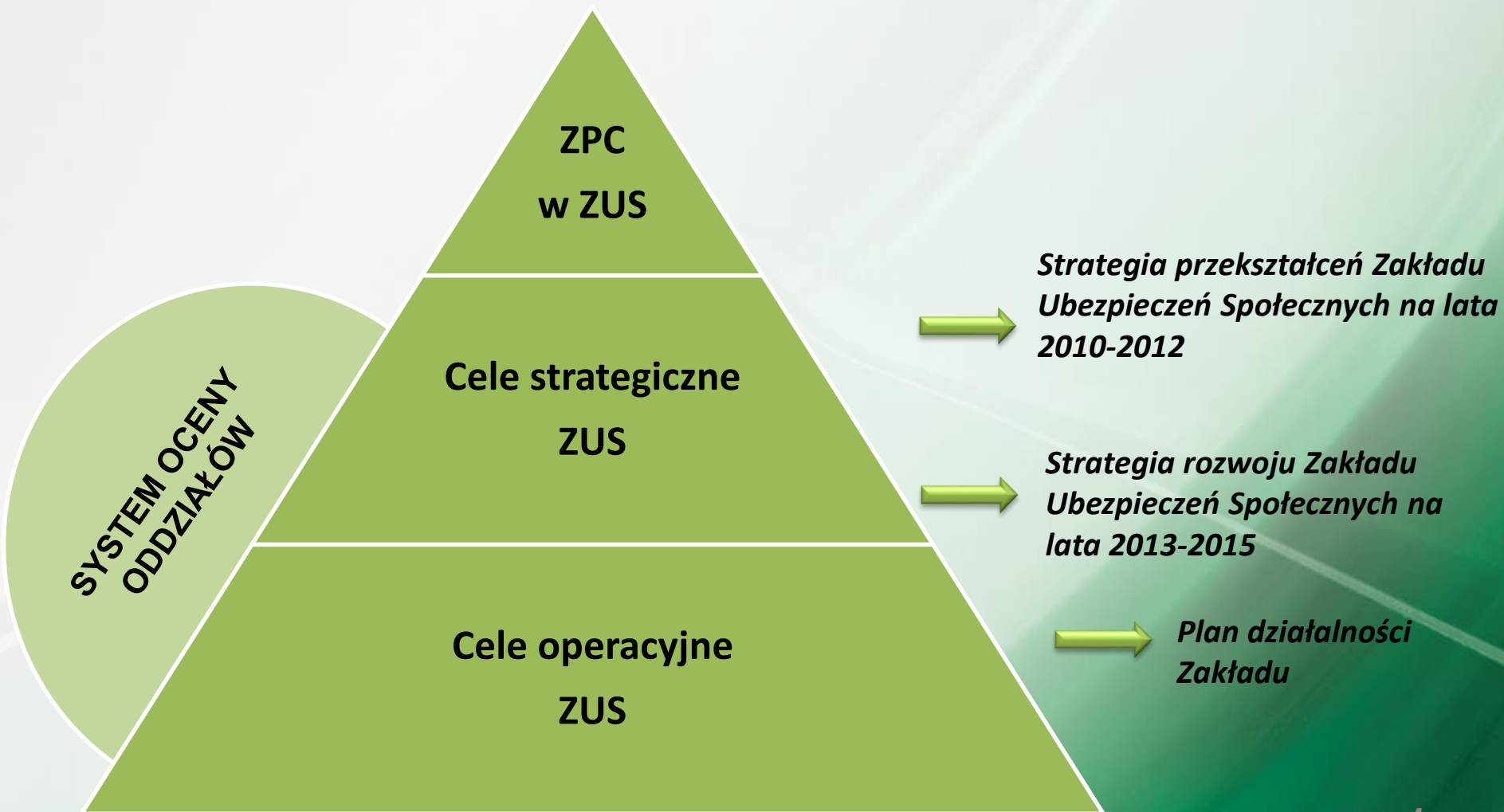
Ewolucja funkcji audytu wewnętrznego w ZUS

Wykorzystanie kompetencji analitycznych w zakresie realizacji zadań

Audyt efektywnościowy na przykładzie zadań realizowanych przez audytorów wewnętrznych ZUS



Zarządzanie przez cele w ZUS od 2010 roku

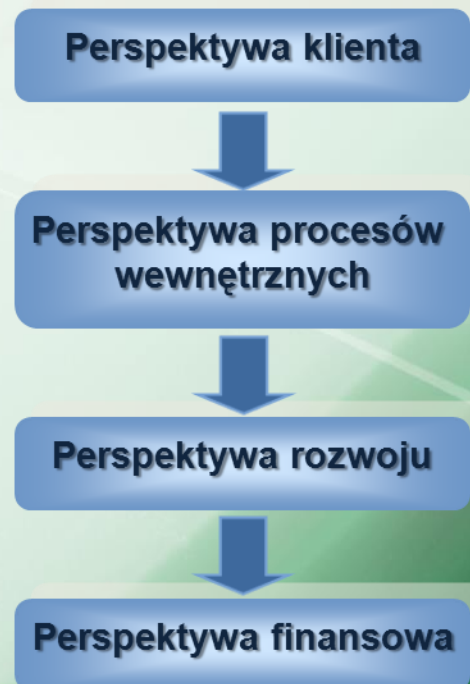


Dostosowanie modelu Zrównoważonej Karty Wyników do specyfiki sektora publicznego

Model biznesowy:



Model non-profit:



Strategia przekształceń ZUS na lata 2010-2012

CEL NADRZĘDNY

Zwiększenie satysfakcji klientów poprzez projektowanie procesów i organizację zasobów przy zachowaniu przejrzystości i efektywności gospodarowania środkami publicznymi



Zwiększenie stopnia elektronizacji kontaktu z klientem



Zwiększenie skuteczności realizacji procesów



Zwiększenie efektywności organizacyjnej



Kontrola efektywności finansowej

Strategia rozwoju ZUS na lata 2013-2015

CEL NADRZĘDNY

Zwiększenie zaufania do ZUS jako instytucji



Klient zewnętrzny

- Poprawa komunikacji zew.
- Poprawa obsługi klientów
 - Zwiększenie stopnia elektronizacji
 - Poprawa tradycyjnych form obsługi

Klient wewnętrzny

- Zwiększenie satysfakcji pracowników
 - Zwiększenie efektywności procesów ZZL
 - Poprawa komunikacji wew.

Nowy!



Zwiększenie skuteczności realizacji procesów



Dostosowanie zasobów i organizacji do skutecznej realizacji procesów



Standaryzacja kosztów przy zachowaniu przejrzystości gospodarowania środkami publ.

Strategia rozwoju ZUS na lata 2013-2015

Strategia
rozwoju ZUS
na lata
2013-2015

Zarządzanie przez cele

- cele długoterminowe w *Strategii rozwoju...*
- cele krótkoterminowe w Planie działalności Zakładu

Kontrola zarządcza:

- zdefiniowana misja zgodnie ze standardami kontroli zarządczej
- cele strategiczne stanowią wyznacznik dla celów operacyjnych ujętych w Planie działalności Zakładu
- sprawozdanie z wykonania planu działalności przekazywane jest w I kwartale każdego roku do MPiPS

SPRAWNOŚĆ



definiowana jako stopień realizacji zadania

JAKOŚĆ



rozumiana jako doskonałość w wymiarze czasu realizacji zadania i pojawiających się przy realizacji błędów

EFEKTYWNOŚĆ FINANSOWA



definiowana w odniesieniu do poziomu kosztu jednostkowego i wydajności

Terminowość realizacji wniosków emerytalno-rentowych

Stopień realizacji wniosków emerytalno-rentowych

Czas realizacji wniosku o świadczenie emerytalno-rentowe

Błędne decyzje dotyczące świadczeń długoterminowych

Wydajność pracy komórek SER

Wydajność pracy komórek WER

ś w i a d c z e n i a

d o c h o d y

o b s ł u g a k l i e n t a

o r z e c z n i c t w o l e k a r s k i e

k o n t r o l a p ł a t n i k ó w s k ł a d e k

System oceny pracy
oddziałów

Zarządzanie
Ryzykiem w ZUS

Ewolucja systemu oceny

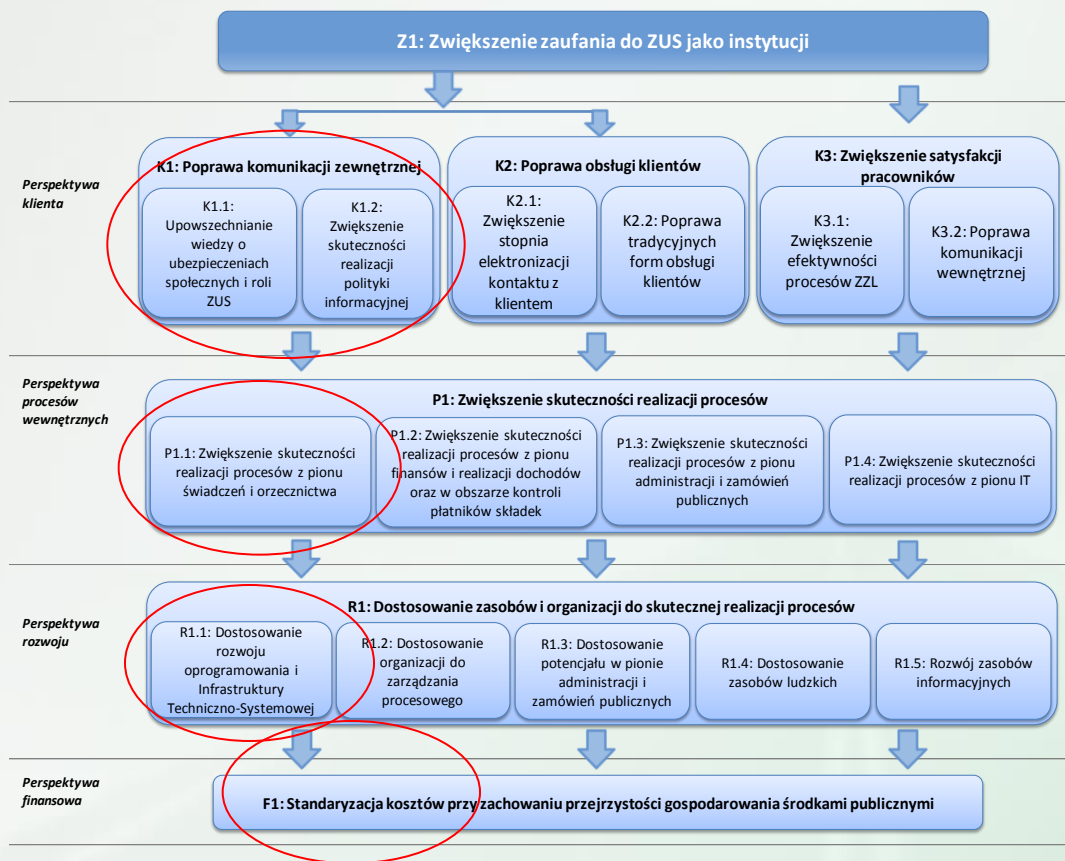
- ❑ podstawa normalizacji – średnia z 3 minimalnych lub maksymalnych wartości wskaźnika została zastąpiona średnią z 5
- ❑ od IV kwartału 2011 roku – stopniowe wprowadzanie standardów
- ❑ od 2014 – system oparty wyłącznie o standardy

Liczba wskaźników objętych standardem



Efekty wprowadzenia standardów

- zniesienie wpływu ekstremalnego wyniku
- eliminacja wzajemnej rywalizacji – stabilizacja tempa pracy
- wyznaczenie punktu docelowego
- możliwość zarządzania standardem



- ☐ ZAPEWNIENIE REALIZACJI CELÓW STRATEGICZNYCH
- ☐ IDENTYFIKACJA, OCENA I RAPORTOWANIE RYZYK
- ☐ POPRAWA EFEKTYWNOŚCI PROCESÓW
- ☐ VALUE FOR MONEY

ZORIENTOWANIE NA RYZYKO NIEOSIĄGNIĘCIA CELU

Analiza ryzyka
Ocena ryzyka
Prezentacja ryzyk w sprawozdaniu

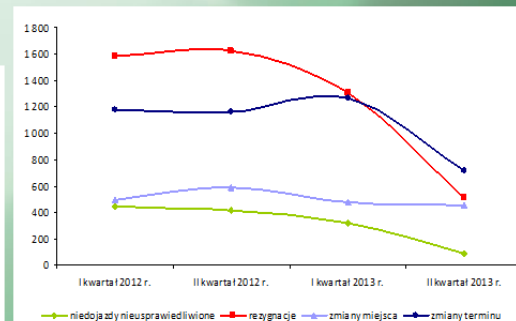
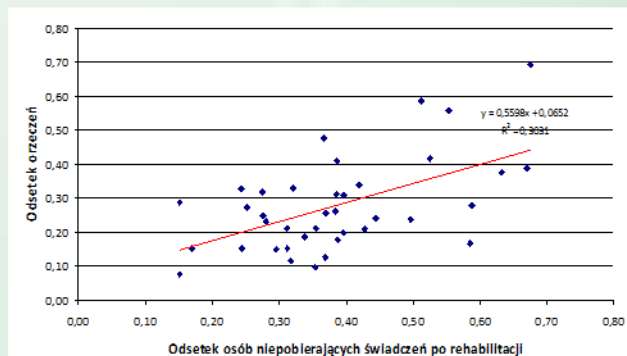
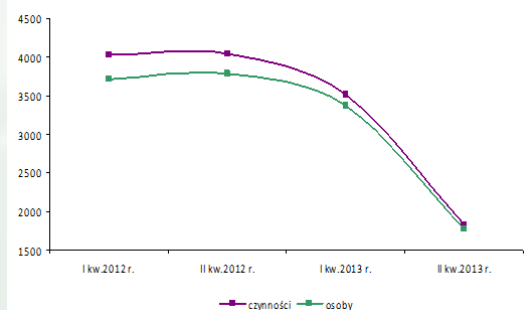
WZROST DOJRZAŁOŚCI ORGANIZACJI

ZGODNOŚĆ

- COMPLIANCE
- OCENA KONTROLI ZARZĄDCZEJ
- ZAPEWNIENIE KIEROWNICTWA O PRAWIDŁOWOŚCI REALIZACJI CELÓW I ZADAŃ

EFEKTYWNOŚĆ

- POGŁĘBIONE ANALIZY DANYCH NA POZIOMIE CAŁEJ JEDNOSTKI
- SZANSE NA WZROST EFEKTYWNOŚCI PROCESÓW
- NIWELACJA RYZYK PONADOBSZAROWYCH
- REALNE OSZCZĘDNOŚCI



COMPLIANCE AUDIT audyt zgodności

- BAZA RYZYK
- ANALIZA ORAZ OCENA KPI I KRI W PROCESACH
- NAJWAŻNIEJSZE RYZYKA (TAKŻE ZEWNĘTRZNE) ORAZ MECHANIZMY KONTROLI
- AKTYWNY SPOSÓB USTALANIA POTRZEB AUDYTU
- ANALIZA DANYCH
- OCENA WIARYGODNOŚCI SPRAWOZDAŃ
- AUDYT EFEKTYWNOŚCIOWY

AUDYT EFEKTYWNOŚCIOWY _VFM – value for money

- SKUTECZNOŚĆ
- WYDAJNOŚĆ
- OSZCZĘDNOŚĆ
- EFEKTYWNOŚĆ

WSPIERANIE KIEROWNICTWA W REALIZACJI CELÓW STRATEGICZNYCH I OPERACYJNYCH

Funkcja doradcza

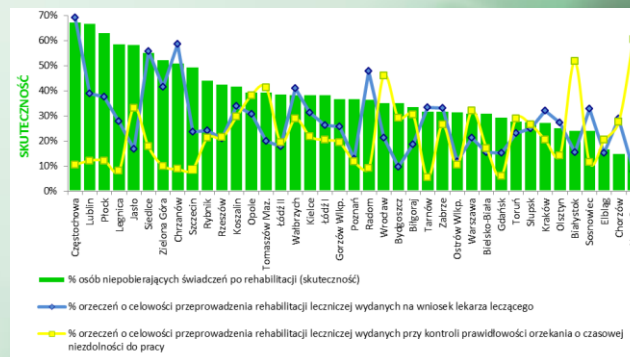
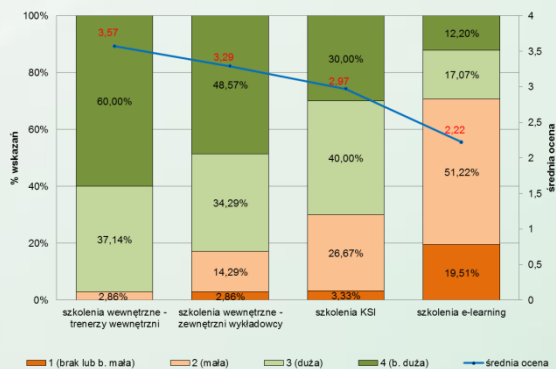
**SZCZEGÓŁOWE
ANALIZY NA
POZIOMIE CAŁEJ
JEDNOSTKI**

**MIERZALNA
WARTOŚĆ DODANA**

**WZROST
EFEKTYWNOŚCI
DZIAŁANIA**

**WPŁYW NA ZMIANĘ
KULTURY
ORGANIZACJI**

**OPTIMALIZACJA
WYDATKOWANYCH
ŚRODKÓW**



Audyt wewnętrzny jako aktywny uczestnik funkcjonowania ZUS



ZATWIERDZIŁ Departament Audytu

DATA PRZES ZUS

INFORMACJA O WYNIKACH ZADANIA AUDYTOWEGO

Zadanie audytowe nr 5/2013
Ocena realizacji polityki inwestycyjnej Funduszu Rezerwy Demograficznej

Komórki audytowane	Departament Finansów Funduszy
Rodzaj audytu	Zadanie specjalnego
Podstawa audytu	- art. 283 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych¹ - rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 1 lutego 2010 r. w sprawie przeprowadzania i dokumentowania audytu wewnętrznego² - Poin audytu nr 101/2013 zatwierdzony przez Prezesa Zarządu w dniu 21 grudnia 2013 r. - Uchwała nr 81/2010 Zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych z dnia 7 września 2010 r. w sprawie Polityki Inwestycyjnej Funduszu Rezerwy Demograficznej oraz Procedury lokowania środków Funduszu Rezerwy Demograficznej
Termin realizacji audytu	Od 27 lutego do 31 marca 2013 r.
Cel audytu	- niezależna i obiektywna ocena adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej w zakresie realizacji polityki inwestycyjnej FRD, - ocena adekwatności, efektywności i skuteczności istniejących mechanizmów kontroli w badanych procesach: 5.1.2_1.0.0_01 Zarządzanie wolnymi aktywami finansowymi FRD, PUS, PPS Zarządu, 5.1.2_1.0.0_02 Zarządzanie przepływami pieniężnymi związanymi z wycenami FRD, PUS, PPS Zarządu, 5.1.3_1.0.0_03 Ocena wyena aktywów.
Wyniki audytu	

Wyniki przeprowadzonego zadania audytowego mają negatywne znaczenie, że funkcjonujący system kontroli zarządczej został zaprojektowany w sposób umożliwiający prawidłową realizację celów Zarządu w następujących obszarach:

Realizacja zadań w zakresie przychodów i wydatków FRD

Rozróżnienie polityki inwestycyjnej w sposób umożliwiający prawidłową realizację celów Zarządu w następujących obszarach:

- prezysławianie środków finansowych FRD do Funduszu emerytalnego oraz środków budżetowych FRD,
- inwestowanie - w jak najdłuższym stopniu - środków finansowych, które wpłynęły na rachunek FRD (średnio 98,9% w całym okresie),
- inwestowanie środków pochodzących z prywatyzacji mienia Skarbu Państwa.

¹ Dz. u. nr 157, poz. 1240 w zm.
² Dz. u. nr 4, poz. 109

Ocena realizacji polityki inwestycyjnej Funduszu Rezerwy Demograficznej Strona 1 z 3

**Prezes
Członek Zarządu**

ZATWIERDZIŁ Departament Audytu

Mapa ryzyka dla obszaru ryzyka objętego badaniem w 2012 r. oraz 2013 r.

BW					
W					
S					
N					

Wpływ: - - 2012 - - 2013

Składowe ryzyko umieszczonych na mapie

R1. Nieprawidłowe nadzanie i przekazywanie środków pieniężnych należących do FRD.
R2. Niektóre wydatki środków finansowych odpowiadających się w podziale FRD.
R3. Nieprawidłowe lokowanie środków finansowych w prywatyzacji mienia Skarbu Państwa.
R4. Nieprawidłowe przekazywanie środków FRD do Funduszu emerytalnego.
R5. Nieprawidłowe lokowanie środków pieniężnych FRD w walce.
R6. Nieprawidłowe informacje do OFC o lokowaniu finansowych dotyczących lokowania środków FRD.
R7. Nieprawidłowe lokowanie środków pieniężnych FRD w depozyty bankowe.
R8. Brak monitoringu sytuacji finansowej banków z którymi zawarto umowy.
R9. Nieprawidłowe lokowanie środków pieniężnych FRD w bony lub obligacje skarbowe na rynku ulicznym.
R10. Nieprawidłowe lokowanie środków pieniężnych FRD w bony lub obligacje skarbowe na rynku pieniężnym.
R11. Nieprawidłowa wyena aktywów FRD.
R12. Nieprawidłowe sporządzanie raportów z zarządzania środkami FRD.

..... podpis

Kopię do wiadomości
otrzymuje: Członek Zarządu nadzorujący Poin Finansów i Realizacji Dochodów
Dyrektor Departamentu Finansów Funduszy

Ocena realizacji polityki inwestycyjnej Funduszu Rezerwy Demograficznej Strona 3 z 3

Właściciel procesu

TJO

Usprawnianie Zakładu

Ocena Kontroli Zarządczej

Raportowanie

Określenie potrzeb

Sprawozdanie/Informacja

Ocena ryzyka

Analiza ustaleń

Kryteria oceny kontroli zarządczej

Określenie potrzeb

Sprawozdanie

Ocena ryzyka

Analiza przyczyn

Słabości

Rozwijanie kompetencji analitycznych - kluczowe narzędzia audytu wewnętrznego

Perspektywa
rozwoju

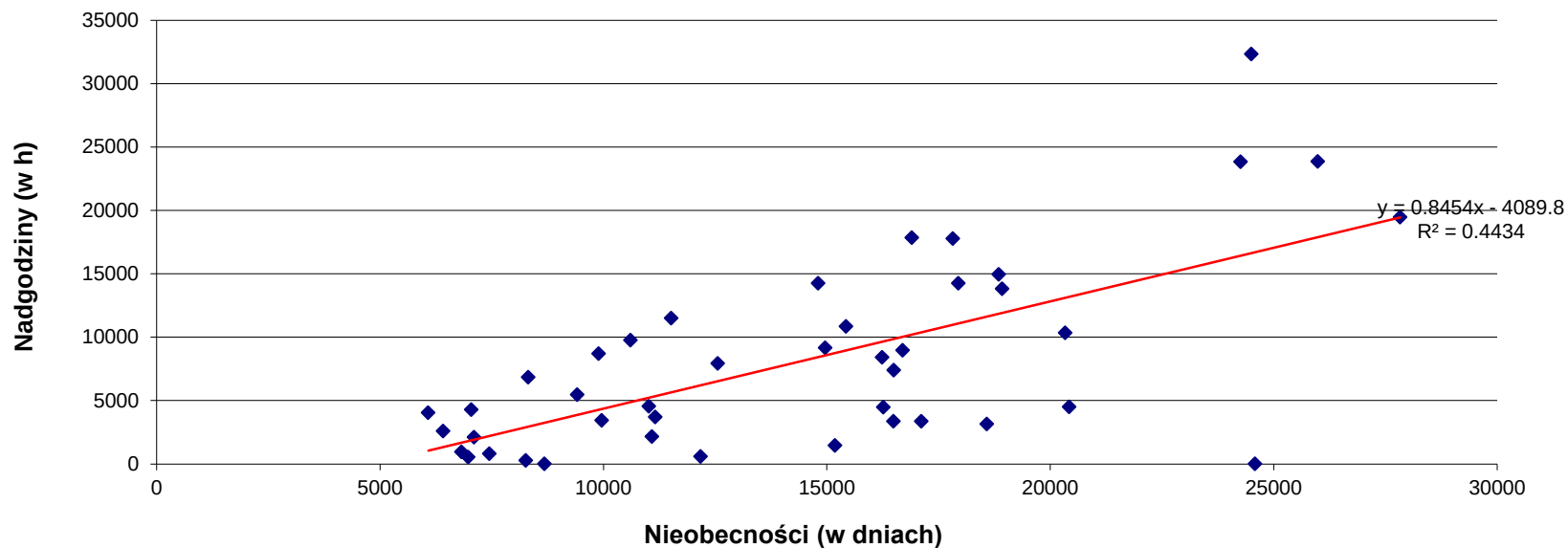
WYKORZYSTANIE KOMPETENCJI

- POGŁĘBIONE ANALIZY DANYCH
- STATYSTYCZNY DOBÓR PRÓBY [EKSTRAPOLACJA WYNIKÓW]

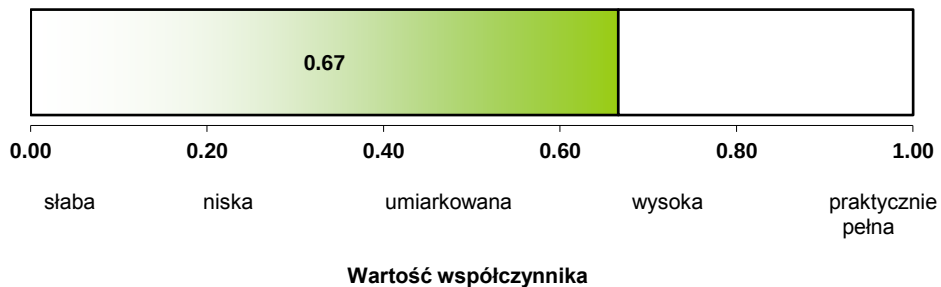
BUDOWA KOMPETENCJI

- WARSZTATY, SZKOLENIA
- ZINTEGROWANE NARZĘDZIA [M.IN. MAPVIEWER]

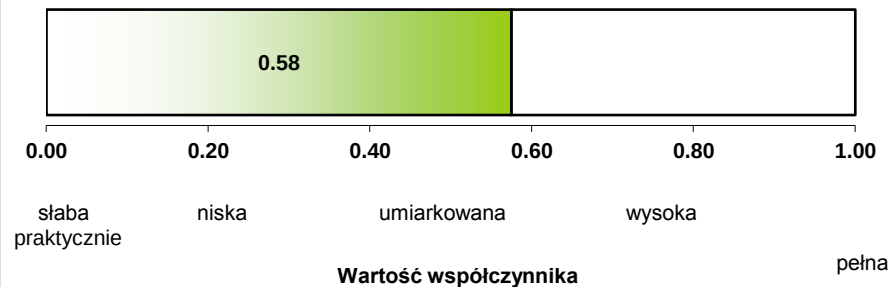
Korelacja nieobecności i nadgodzin - obszar dochodowy



Ocena istotności współczynnika Pearsona



Ocena istotności współczynnika Spearmana



Perspektywa rozwoju

- Korelacja zadań z celami strategicznymi
- Utrzymanie i rozwój i kompetencji w kluczowych obszarach operacyjnych, wspomagających, zarządczych
- Budowanie kompetencji w zakresie audytów informatycznych i bezpieczeństwa informacji
- Rozwijanie kompetencji analitycznych - kluczowe narzędzia audytu wewnętrznego

Perspektywa procesów

- Dostosowania obszaru audytu do zmian – audyt usług
- Rozwój funkcji audytu w kierunku audytu gospodarności
- Badanie powiązań/relacji pomiędzy zbiorami danych
- Ekstrapolacja wniosków na inne obszary działania – wnioskowanie
- Prace na próbach reprezentatywnych (efektywność/ skuteczność)

Perspektywa klienta

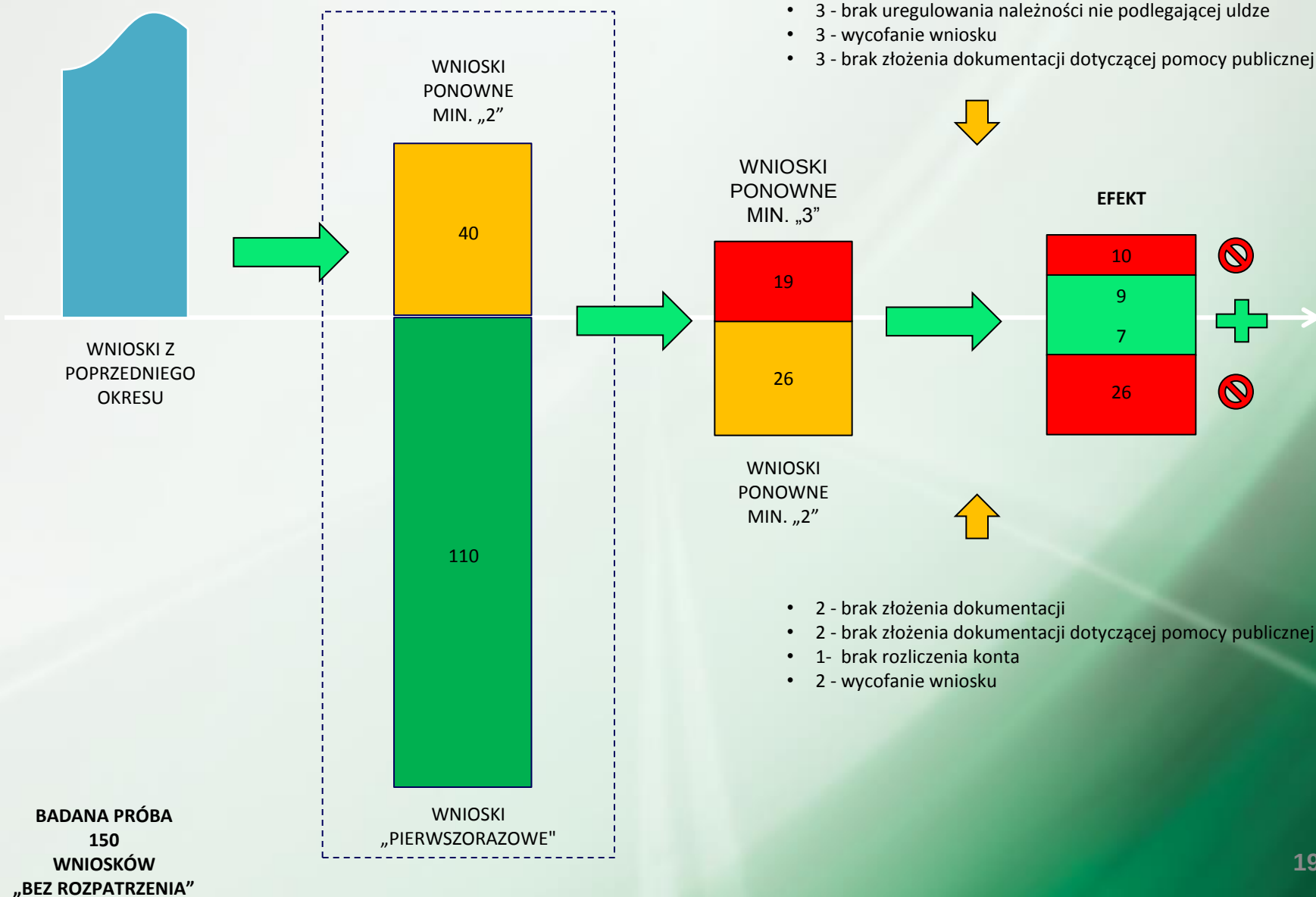
- Kontynuowanie prac nad właściwą komunikacją pomiędzy audytorem wewnętrznym a klientem audytu
- Sprostanie popytowi na usługi doradcze
- Zarządzanie ryzykiem – rozwój poprzez budowanie świadomości i metodyki
- Rola DA w koordynacji KZ na poziomie Zakładu: współpraca z DKW i DKK, ukierunkowanie na ocenę wskaźników z Planu działalności Zakładu, wkład do oświadczenia o stanie kontroli zarządczej

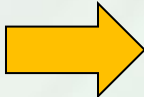
Kryteria oceny:

ADEKWATNOŚĆ – przebieg procesu oraz wykonywane czynności zostały zaprojektowane w sposób odpowiedni do realizowanego zadania (w procesie nie zdiagnozowano wykonywania zbędnych czynności, „wąskich gardeł”, pustych przebiegów)

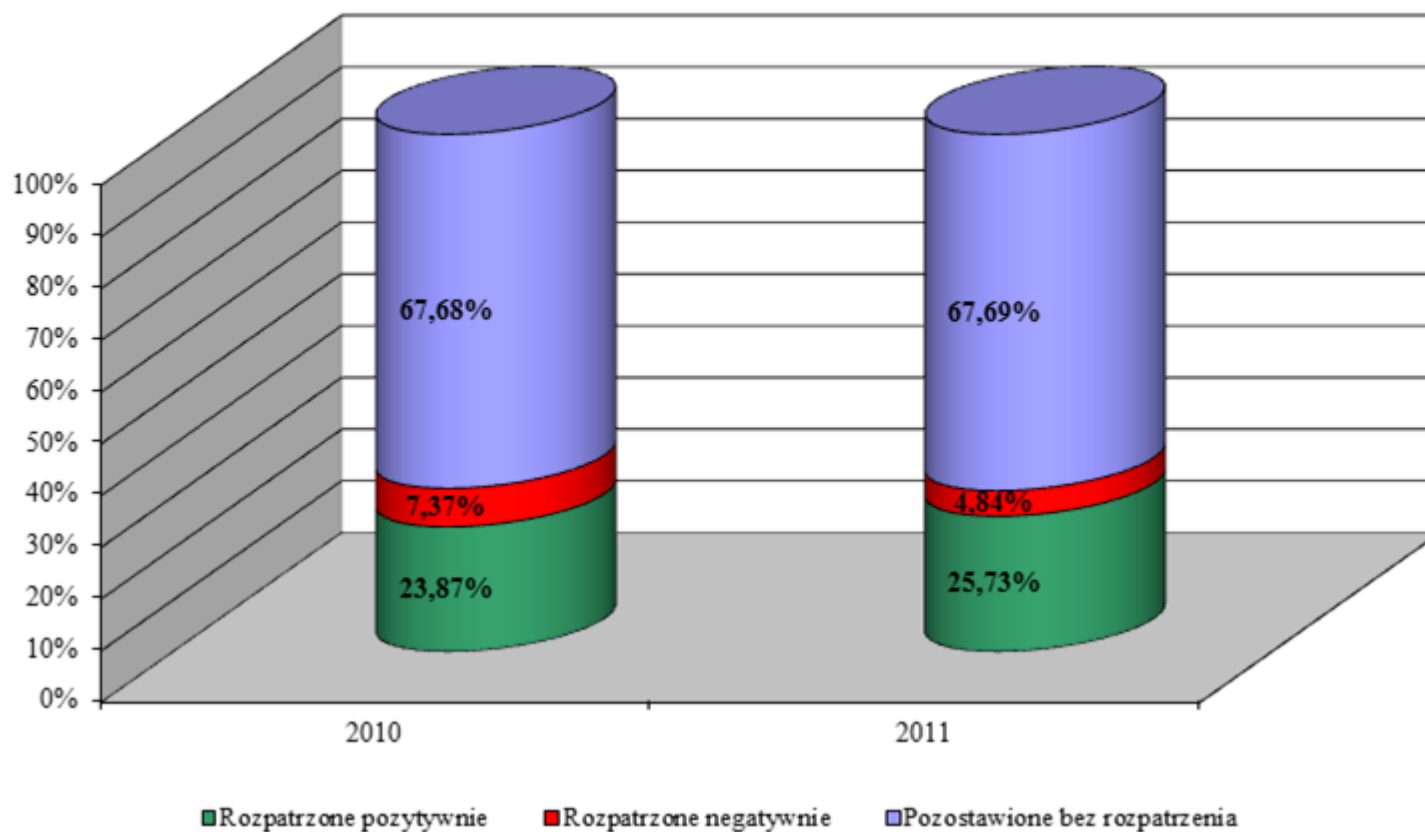
SKUTECZNOŚĆ – realizacja procesu prowadzi do terminowego rozpatrzenia wniosku oraz podjęcia decyzji w sprawie zawarcia układu ratalnego zgodnego z określonymi kryteriami, dla zawartych układów ratalnych miarą skuteczności jest ich realizacja

EFEKTYWNOŚĆ – wykorzystywane zasoby oraz zaprojektowane mechanizmy kontroli zapewniają workflow procesu



	STRUKTURA BADANYCH WNIOSKÓW	WNIOSKI Z ROKU 2011 46 631 szt.	„SZANSA” UKŁADU RATALNEGO	
WNIOSKI PONOWNE MIN. „3”	13%	5907	47%	 ✓ WZROST OBCIĄŻENIA PRACĄ ✓ WZROST KOSZTÓW OBSŁUGI WNISKÓW
WNIOSKI PONOWNE MIN. „2”	17%	8083	27%	
WNIOSKI „PIERWSZORAZOWE”	70%	32641	20%	 ✓ WYSOKI ODSETEK WNISKÓW POZOSTAWIONYCH BEZ ROZPATRZENIA SPOWODOWANY GŁÓWNIE BRAKIEM SPEŁNIENIA WYMOGÓW PRZEZ DŁUŻNIKA

Udział wniosków o układ ratalny rozpatrzonych pozytywnie, negatywnie oraz pozostawionych bez rozpatrzenia w stosunku do ilości wniosków, które wpłynęły w danym okresie sprawozdawczym (bez I kwartału)



Przyczyna pozostawienia wniosku bez rozpatrzenia	%
dłużnik nie złożył dokumentacji niezbędnej do podjęcia rozstrzygnięcia	39%
dłużnik nie uregulował należności niepodlegających uldze wraz z odsetkami za zwłokę	28%
dłużnik nie dostarczył dokumentacji dotyczącej pomocy publicznej	11%
dłużnik nie dostarczył informacji o rodzaju pomocy o jaką się ubiega	5%
rezygnacja dłużnik z ulgi	5%
spłata zadłużenia	3%
dłużnik nie złożył dokumentacji ubezpieczeniowej umożliwiającej ustalenie salda na koncie	3%
nie podjęcie w terminie powiadomienia o warunkach niezbędnych do rozpatrzenia wniosku	3%
brak zadłużenia za podany we wniosku okres - ustalono na podstawie danych z systemu	2%
dłużnik nie odbierał korespondencji pod wskazanym przez siebie adres	1%

=55%

✓ Elementy do zarządzania

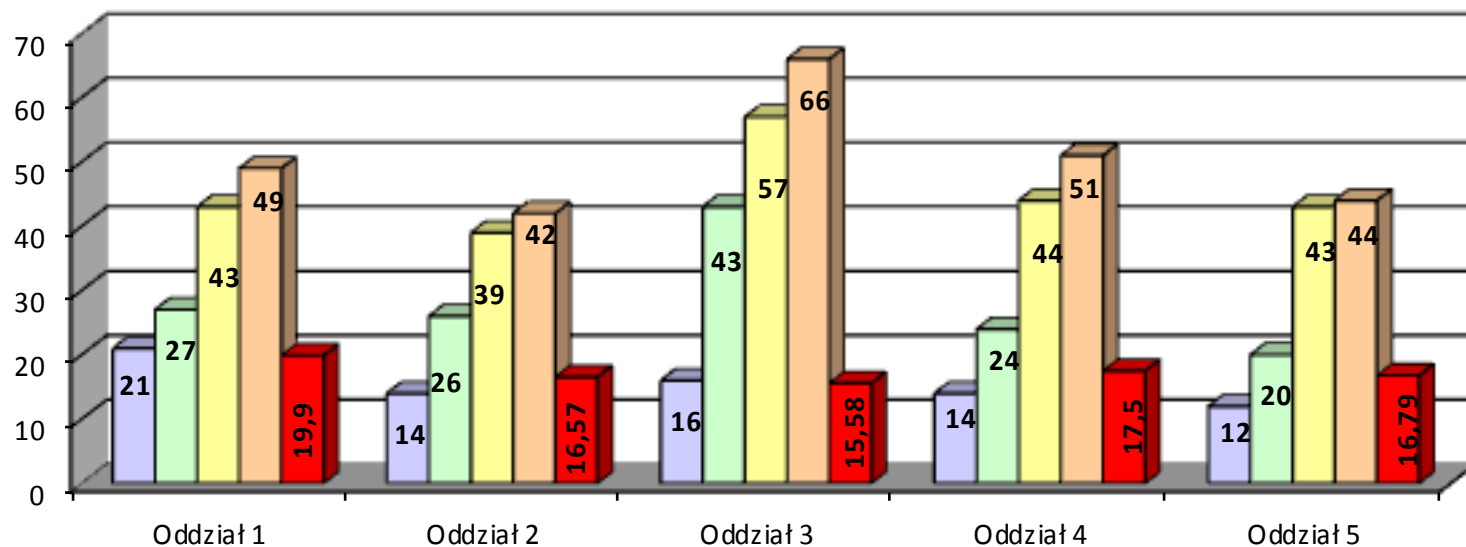
Kryteria oceny:

ADEKWATNOŚĆ – realizacja procesu oraz wykonywane czynności zostały zaprojektowane w sposób odpowiedni do realizowanych zadań (wykonywane działania i mechanizmy kontrolne są wystarczające do skutecznej i efektywnej realizacji celu procesu, brak działań i mechanizmów kontrolnych zbędnych z punktu widzenia skuteczności procesu, brak wąskich gardeł)

SKUTECZNOŚĆ – realizacja procesu prowadzi do terminowego rozpatrzenia wniosku i wypłaty świadczenia; świadczenia są przyznawane osobom uprawnionym w prawidłowej wysokości a wydawane decyzje są ostateczne

EFEKTYWNOŚĆ – wykorzystane zasoby oraz zaprojektowane mechanizmy kontroli zapewniają płynną realizację procesu przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi

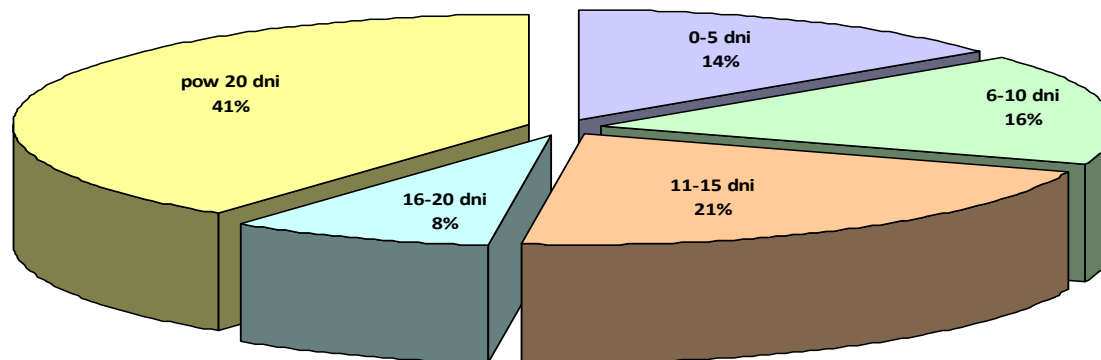
średni czas załatwiania wniosku w poszczególnych oddziałach



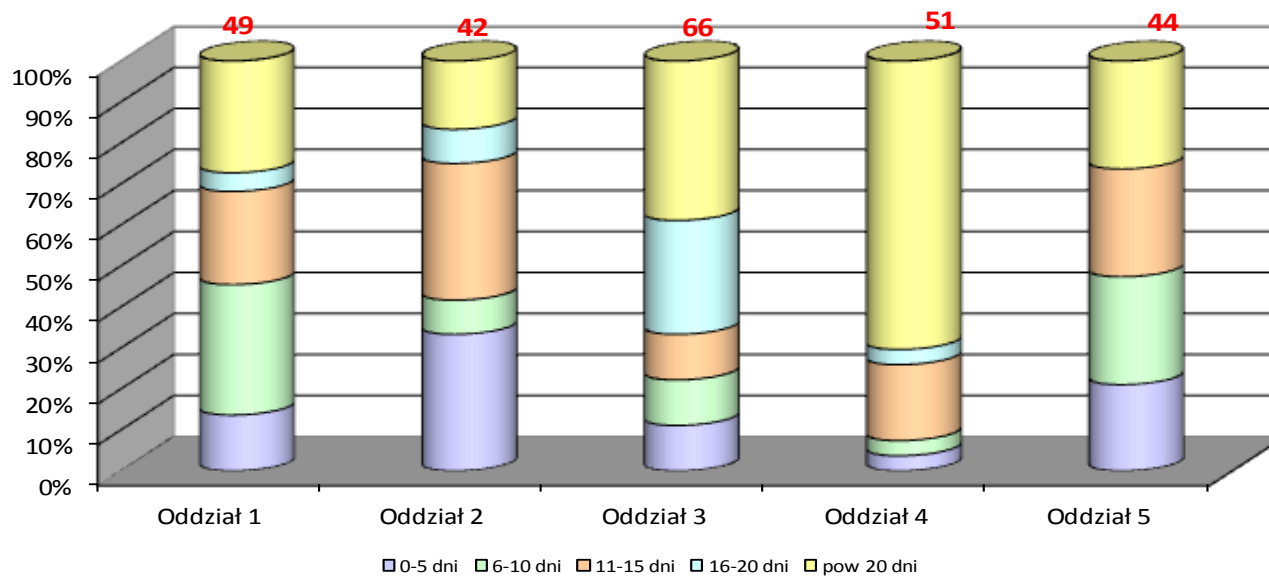
- od daty ustalenia ostatniej okoliczności odnotowanej w aplikacji E2 do daty wypłaty (rzeczywistość wg oddziałów)
- od daty ustalenia ostatniej okoliczności wg dokumentacji do daty wypłaty (rzeczywistość wg audytu)
- z wyłączeniem rzeczywistego czasu trwania postępowania wyjaśniającego (rzeczywisty czas pracy nad sprawą)
- od wpływu wniosku do wypłaty świadczenia/zakończenia postępowania (satysfakcja klienta)
- wskaźnik czas realizacji wniosku - IV kw 2012

Sposoby pomiaru jakości obsługi klienta

wszczęcie postępowania wyjaśniającego przez SER od wpływu wniosku do ZUS

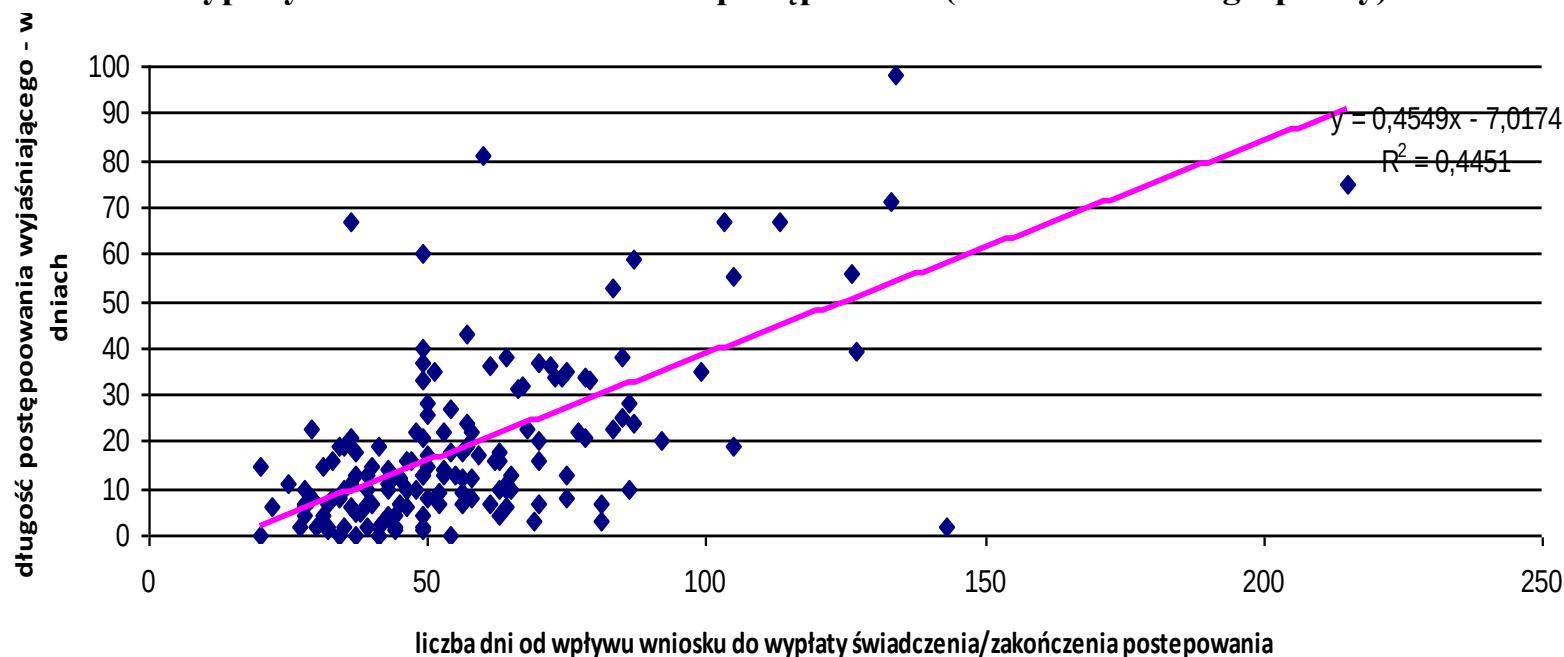


wszczęcie postępowania wyjaśniającego przez SER od wpływu wniosku do ZUS



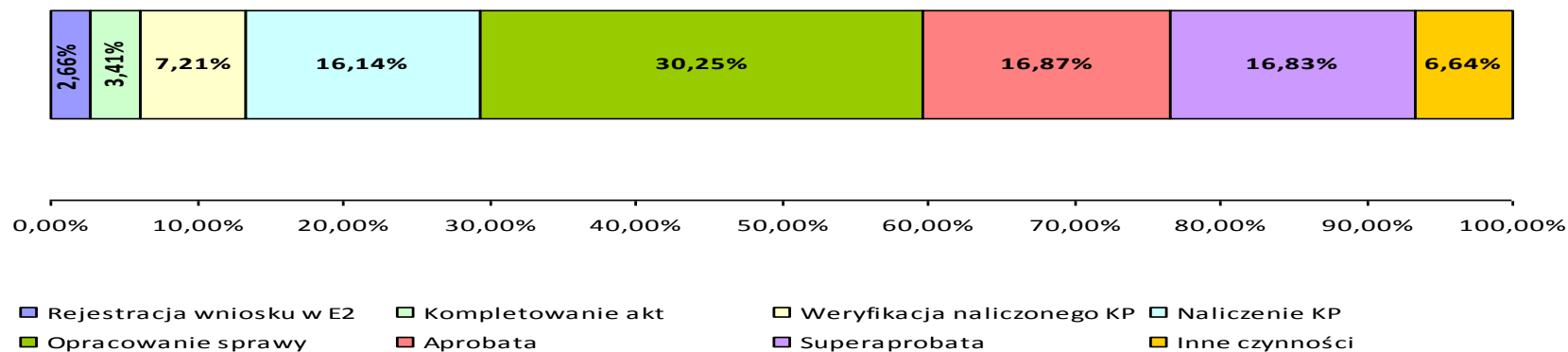
-- średnia długość trwania postępowania w sprawie (od momentu wpływu wniosku do dnia zakończenia postępowania)

Korelacja pomiędzy długością postępowania wyjaśniającego a liczbą dni od wpływu wniosku do wypłaty świadczenia/zakończenia postępowania (czasookres obsługi sprawy)

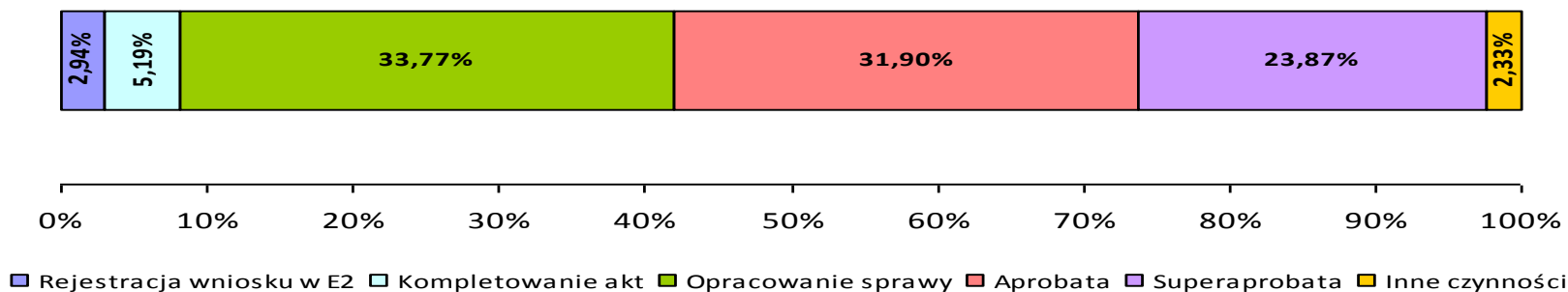


Poniższy wykres przedstawia istotną korelację liniową dodatnią pomiędzy długością postępowania wyjaśniającego a liczbą dni od wpływu wniosku do wypłaty świadczenia/zakończenia postępowania (czasookres obsługi sprawy), co oznacza, że wraz ze wzrostem długości postępowania wyjaśniającego wzrasta długość czasookresu obsługi danej sprawy.

czasochłonność realizacji wniosku świadczenie emerytalne wg. zreformowanych zasad



czasochłonność realizacji wniosku o świadczenie emerytalne wg. dotychczasowych zasad



Kryteria oceny:

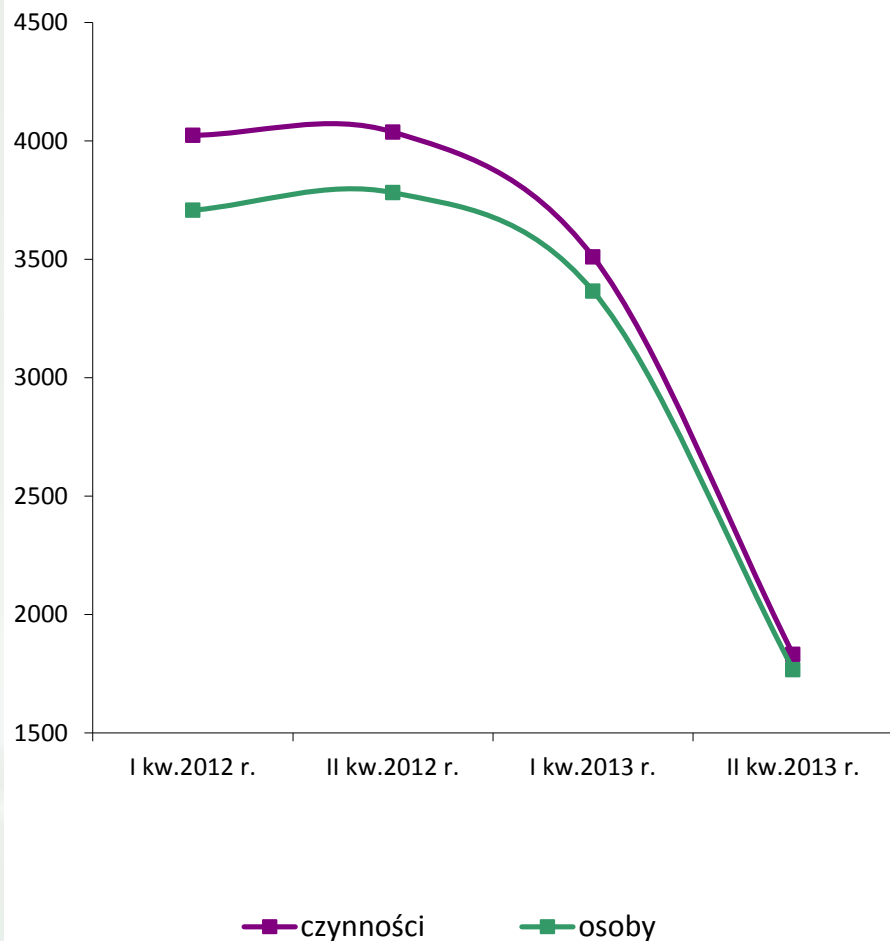
ADEKWATNOŚĆ – przebieg procesu i wykonywane czynności zostały zaprojektowane w sposób odpowiedni do realizowanych zadań (wykonywane działania i mechanizmy kontrolne są wystarczające do skutecznej i efektywnej realizacji celu procesu, brak działań i mechanizmów kontrolnych zbędnych z punktu widzenia skuteczności procesu, brak „wąskich gardeł”)

SKUTECZNOŚĆ – realizacja procesu prowadzi do skierowania osoby do ośrodka rehabilitacyjnego i odbycia przez tę osobę rehabilitacji leczniczej. Kierowane na rehabilitację w ramach prewencji ZUS są osoby uprawnione, zgodnie z sugestią lekarza orzecznika co do miejsca i terminu, wnioski są załatwiane w terminie, *Zawiadomienia o skierowaniu na rehabilitację* są przekazywane ubezpieczonym w dniu badania (dla spraw na wniosek lekarza leczącego i przy kontroli ZLA)

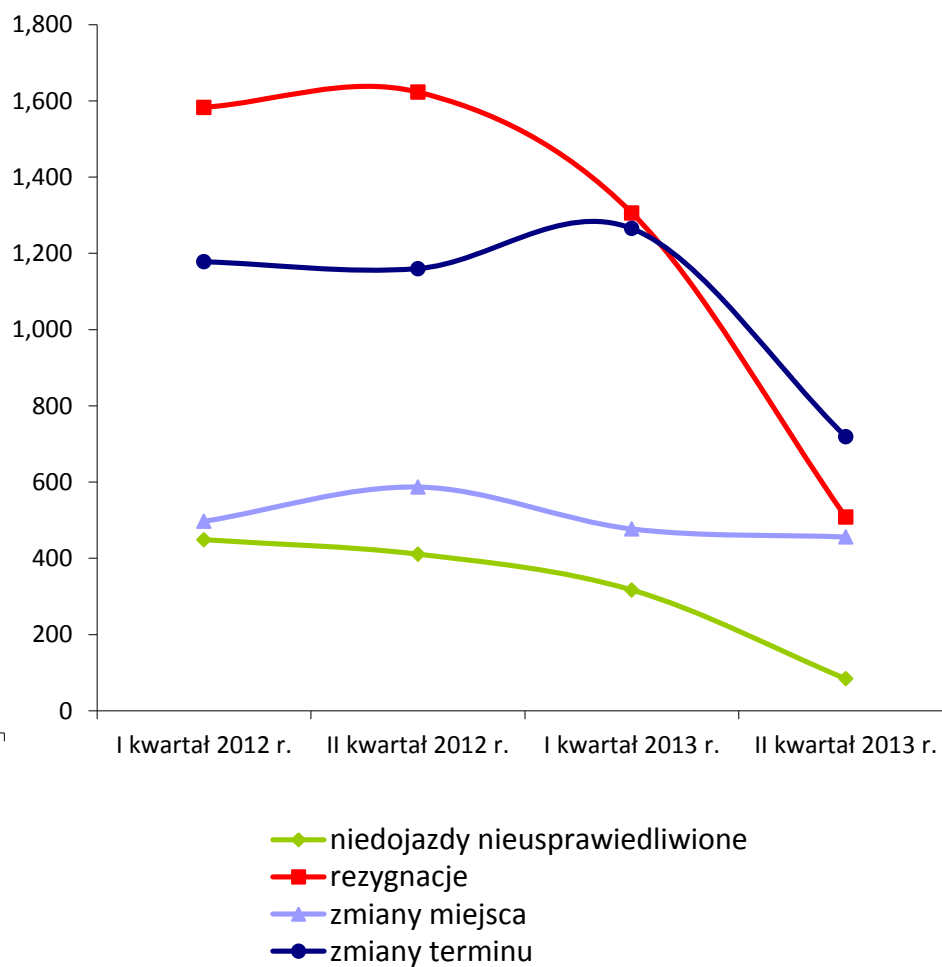
EFEKTYWNOŚĆ – wykorzystywane zasoby oraz zaprojektowane mechanizmy kontroli zapewniają workflow procesu. Środki, którymi dysponuje Zakład są wydawane efektywnie i są skierowane do właściwej grupy osób

Zadanie zapewniające „Efektywność realizacji zadań w zakresie prewencji i rehabilitacji”

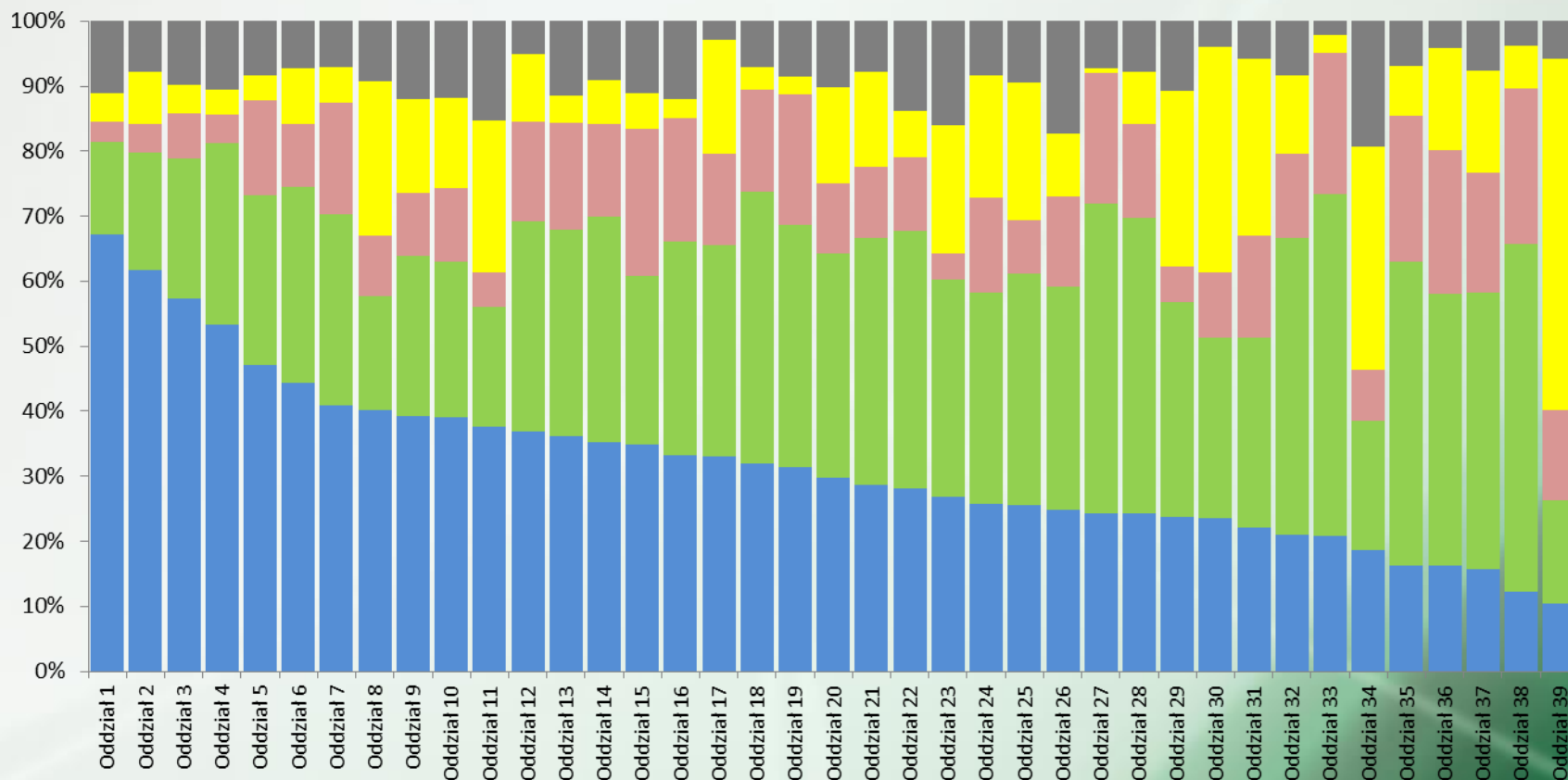
Liczba niedojazdów, rezygnacji oraz zmian miejsca i terminu rehabilitacji



Liczba niedojazdów i zmian w rehabilitacji według liczby osób



Udział procentowy orzeczeń w sprawie przeprowadzenia rehabilitacji leczniczej wydanych w 2012 r. w podziale na źródła orzekania



■ orzeczenia o braku celowości przeprowadzenia rehabilitacji leczniczej

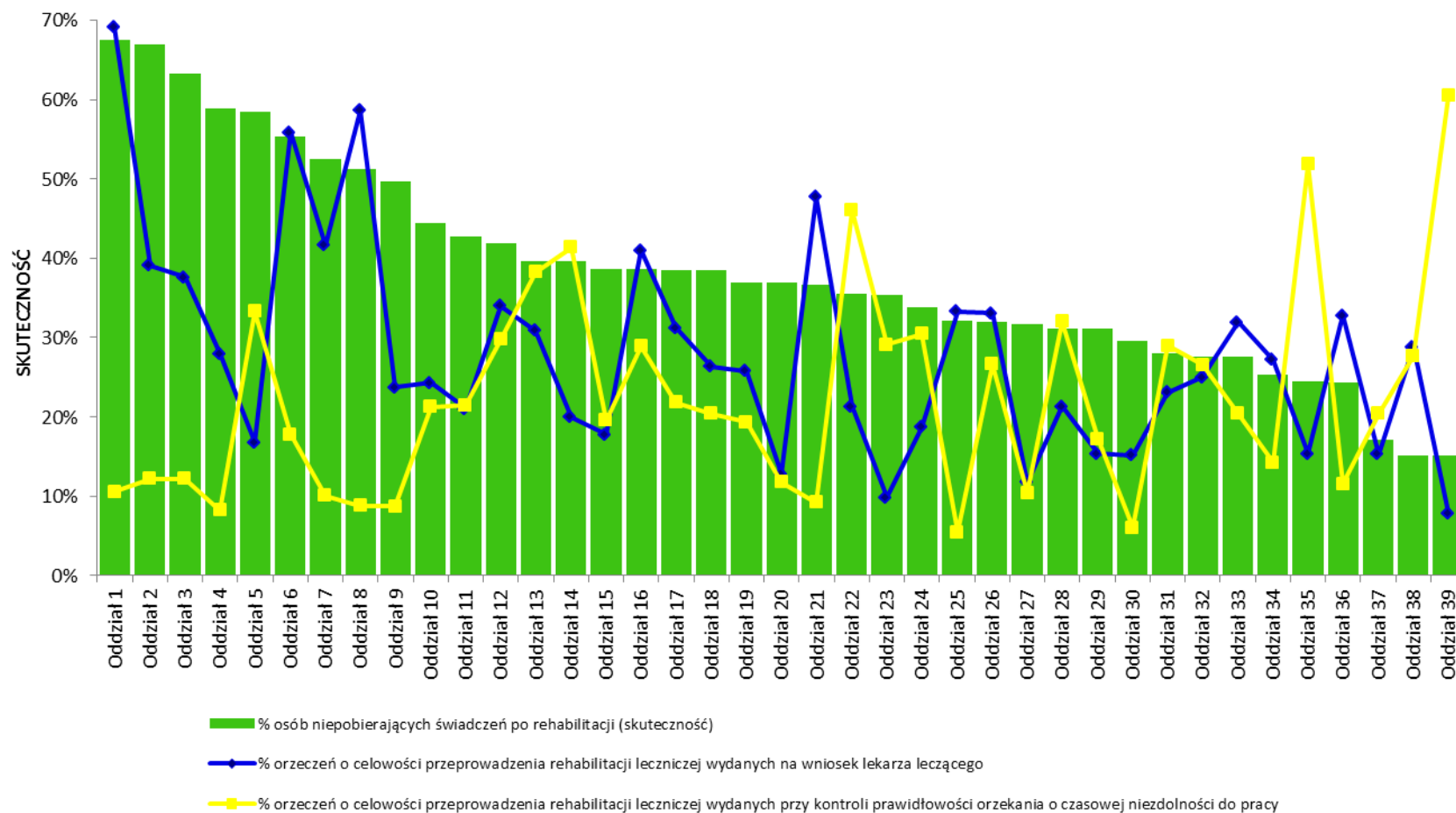
■ orzeczenia o celowości przeprowadzenia rehabilitacji leczniczej wydanych przy kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy

■ orzeczenia o celowości przeprowadzenia rehabilitacji leczniczej wydanych przy ustalaniu niezdolności do pracy do celów rentowych

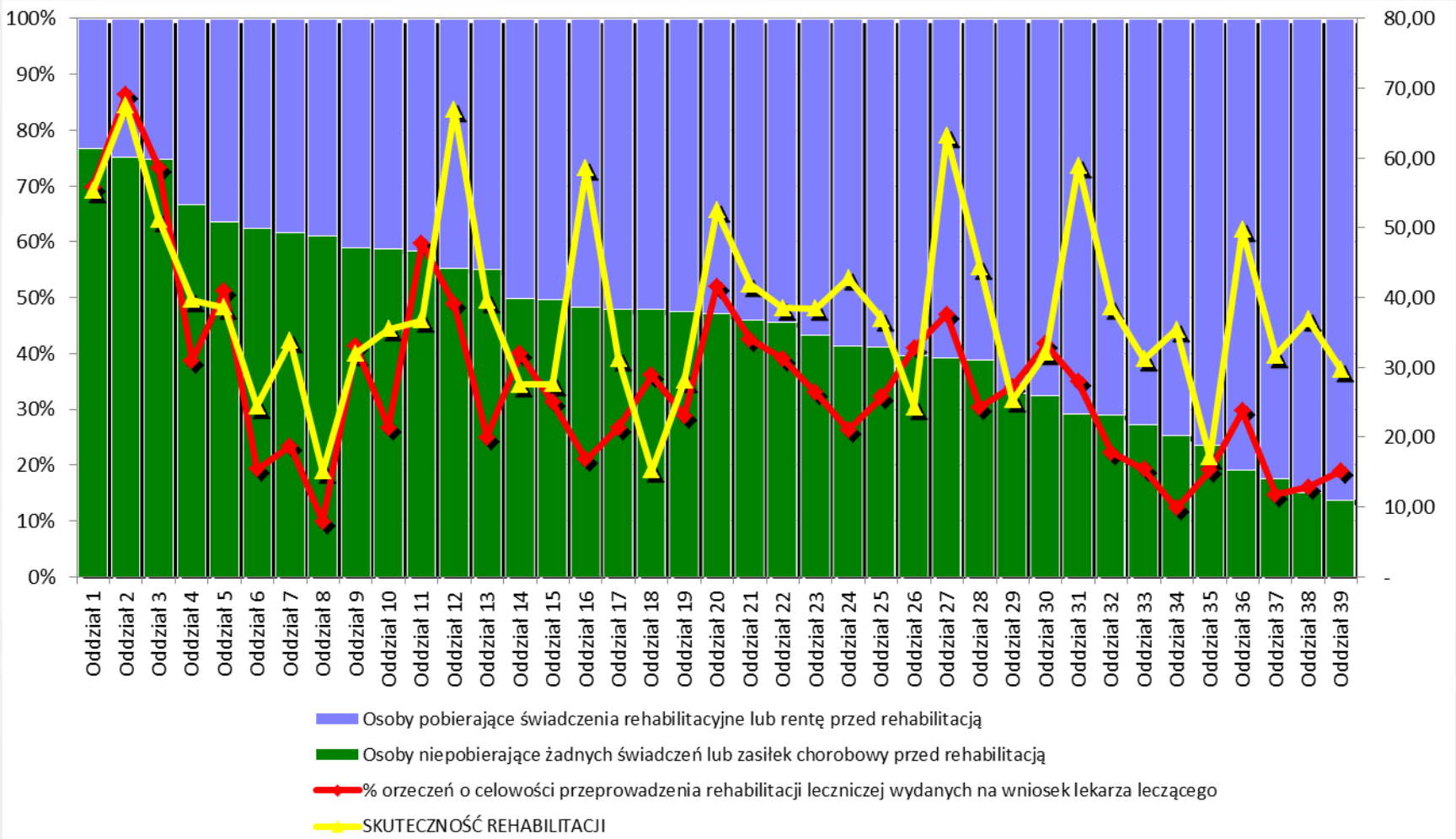
■ orzeczenia o celowości przeprowadzenia rehabilitacji leczniczej wydanych przy ustalaniu okoliczności uzasadniających przyznanie uprawnień do świadczenia rehabilitacyjnego

■ orzeczenia o celowości przeprowadzenia rehabilitacji leczniczej wydanych na wniosek lekarza leczącego

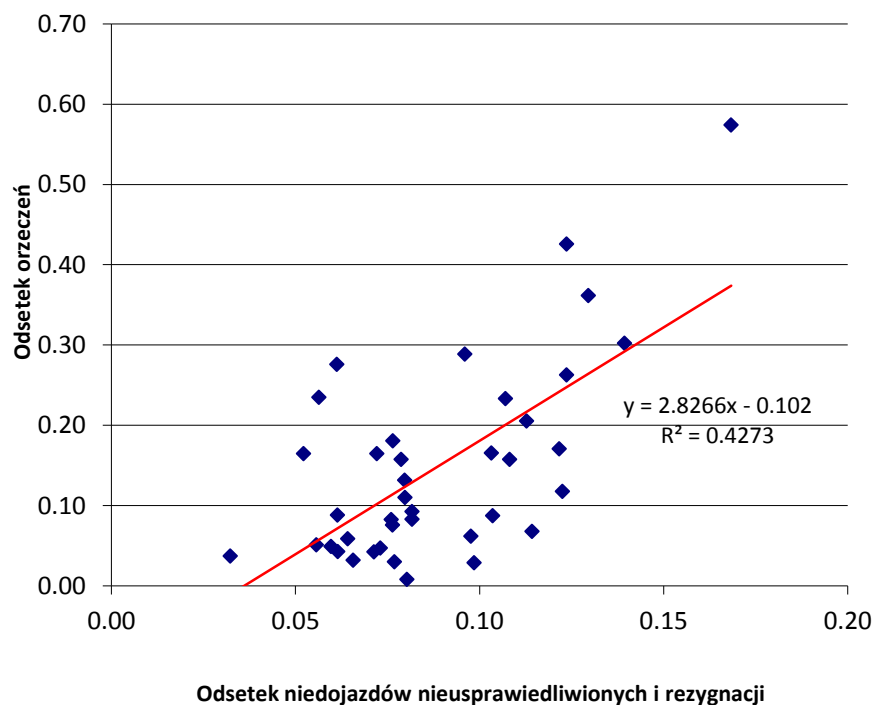
Udział % osób niepobierających żadnych świadczeń po rehabilitacji w podziale na poszczególne oddziały ZUS w powiązaniu z udziałem % orzeczeń o celowości rehabilitacji wydanych na wniosek lekarza leczącego na wniosek lekarza leczącego i przy kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy w 2011 r



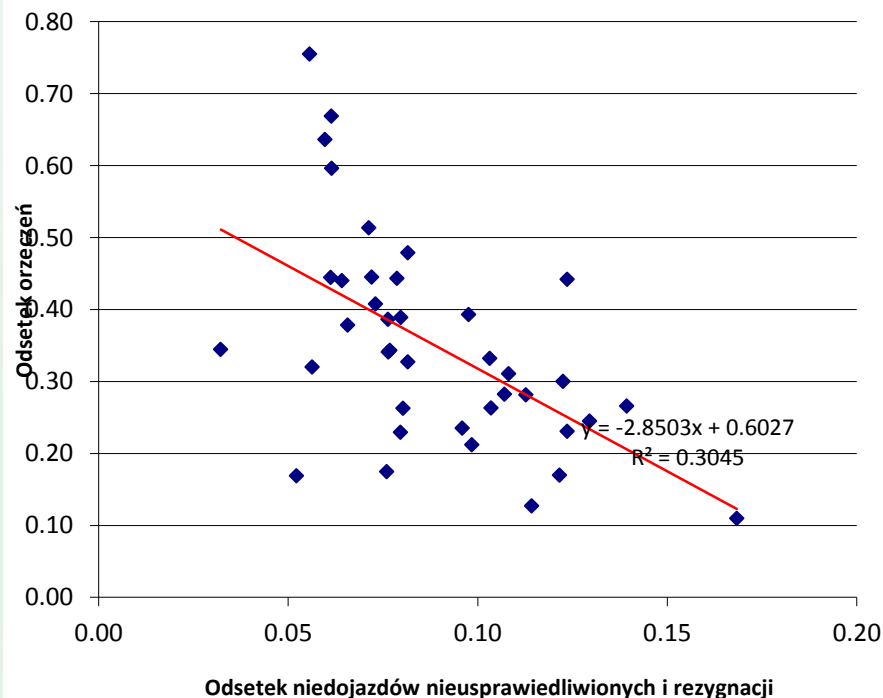
Udział % osób pobierających i niepobierających świadczenia w momencie skierowania na rehabilitację w podziale na poszczególne oddziały ZUS w powiązaniu ze skutecznością przebytej rehabilitacji



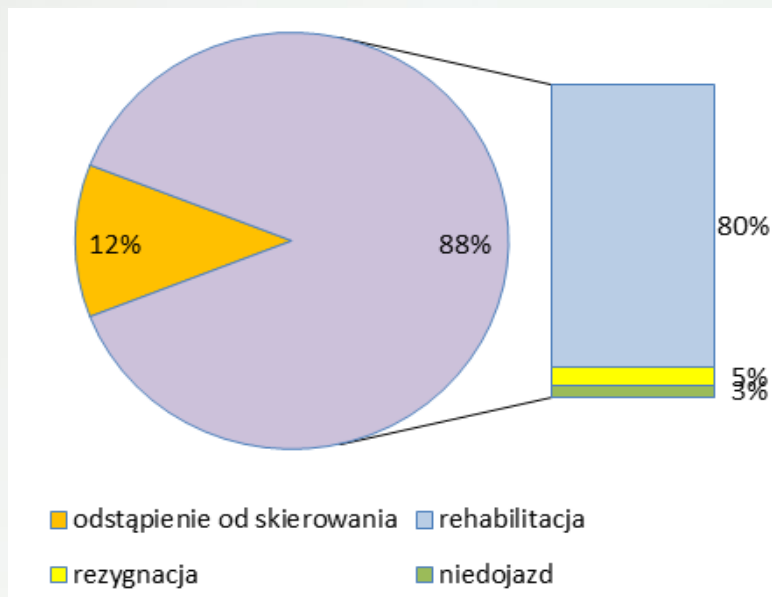
Odsetek niedojazdów nieusprawiedliwionych i rezygnacji do odsetka orzeczeń przy kontroli ZLA w 2012 r.



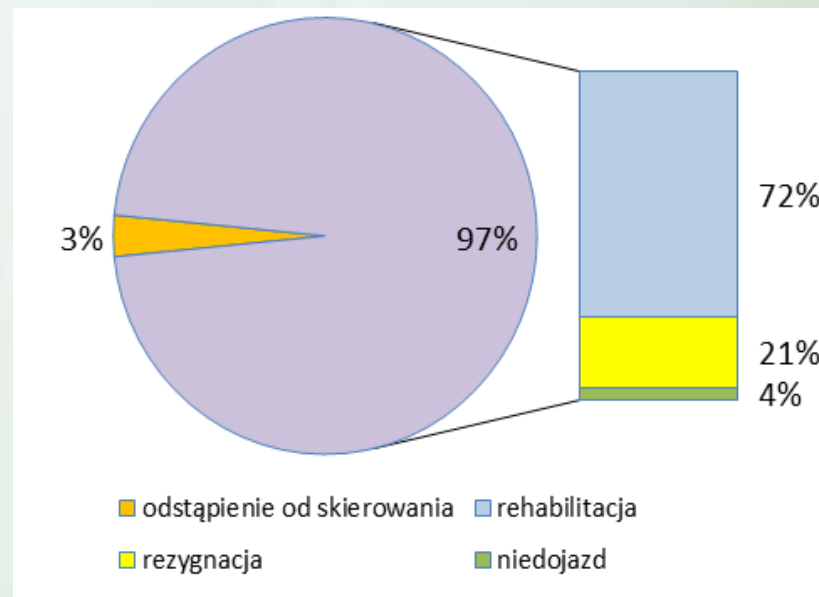
Odsetek niedojazdów nieusprawiedliwionych i rezygnacji do odsetka orzeczeń na wniosek lekarza leczącego w 2012 r.



Udział procentowy realizacji orzeczeń wydanych na wnioski lekarza leczącego



Udział procentowy realizacji orzeczeń wydanych do innych celów



**NIEWYKORZYSTANIE
MOŻLIWOŚCI ODBYCIA
REHABILITACJI LECZNICZEJ
PRZEZ OSOBY SKIEROWANE**



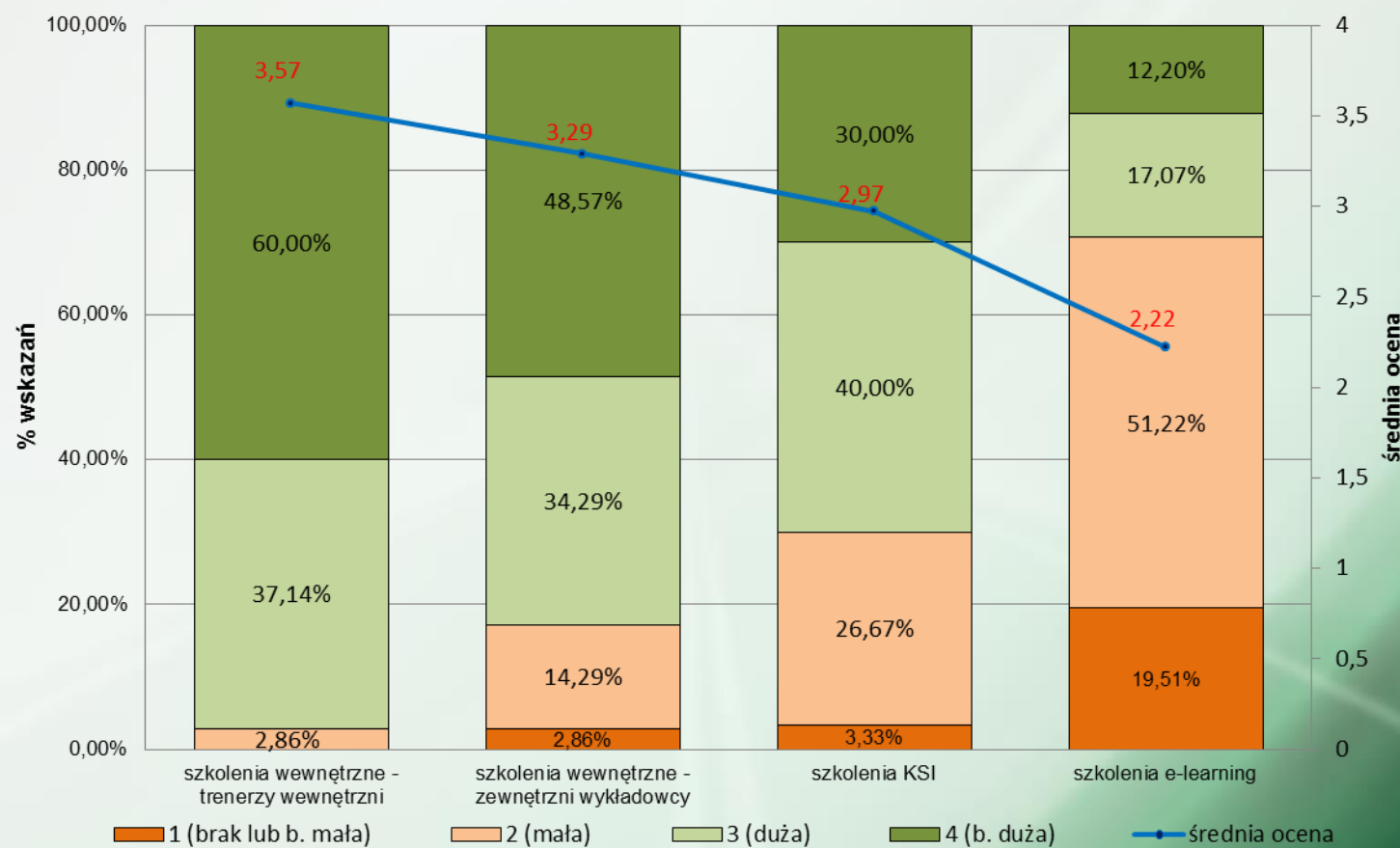
**DŁUŻSZE KORZYSTANIE Z
WYPŁACANYCH ŚWIADCZEŃ**



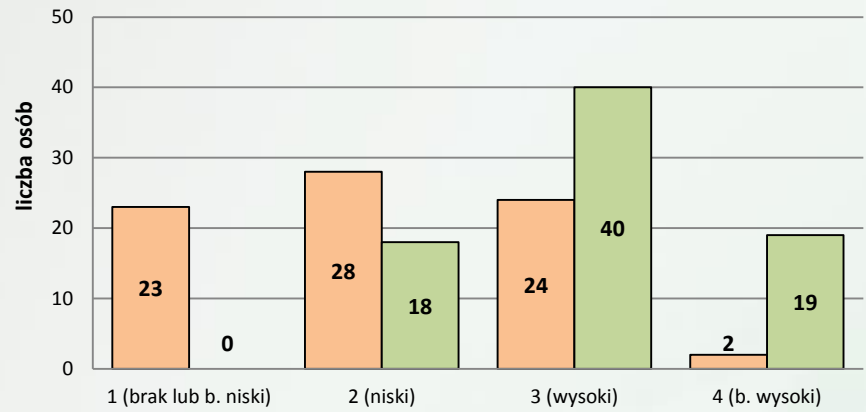
WZROST WYDATKÓW FUS



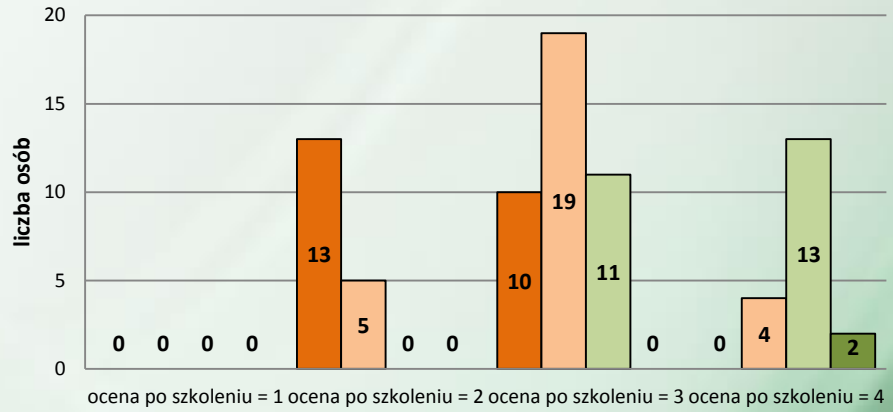
Wyniki efektywności szkoleń



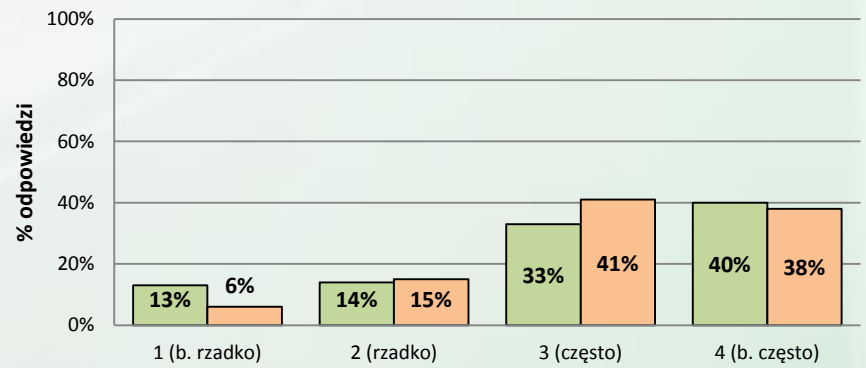
Ocena poziomu wiedzy przed i po szkoleniu dokonana przez uczestników szkolenia



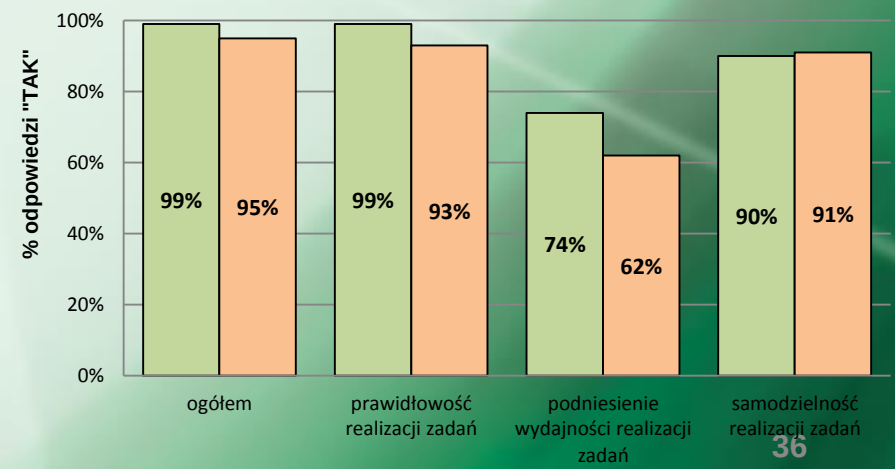
Ocena poziomu wiedzy po szkoleniu dokonana przez uczestników na tle ocen poziomu wiedzy przed szkoleniem



Z jaką częstotliwością wiedza/umiejętności zdobyte na szkoleniu były wykorzystywane w zadaniach realizowanych w pracy w okresie od ukończenia szkolenia do chwili obecnej?



Czy szkolenie przyczyniło się do zmiany wydajności pracy uczestnika szkolenia we wskazanych wymiarach?



Szansą dla Zakładu na poprawę jakości świadczonych usług z jednoczesnym możliwym zmniejszaniem kosztów ich realizacji może być **utworzenie centrów usług.**

Korzyści:

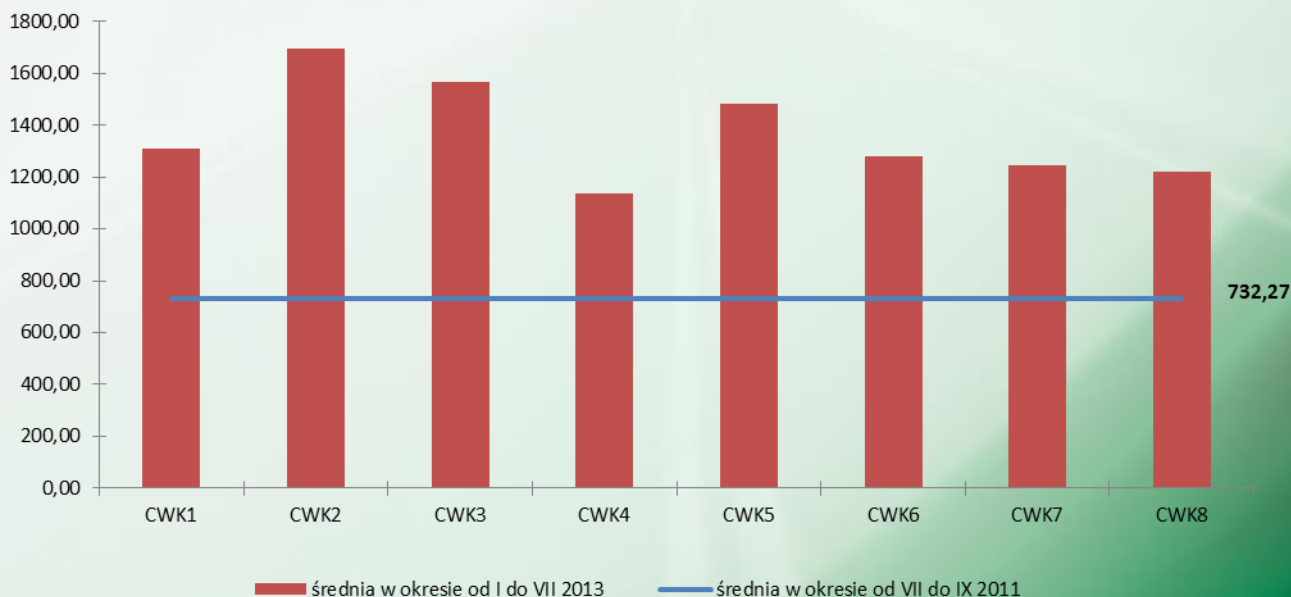
- zintegrowanie procesu udzielania informacji na wnioski komorników sądowych,
- integracja obsługi wniosków komorników sądowych z obsługą wniosków o udostępnienie danych wpływających od innych uprawnionych organów przy wsparciu EPWD,
- wzmocnienie procesu dochodzenia należności Zakładu z tytułu opłat komorniczych.



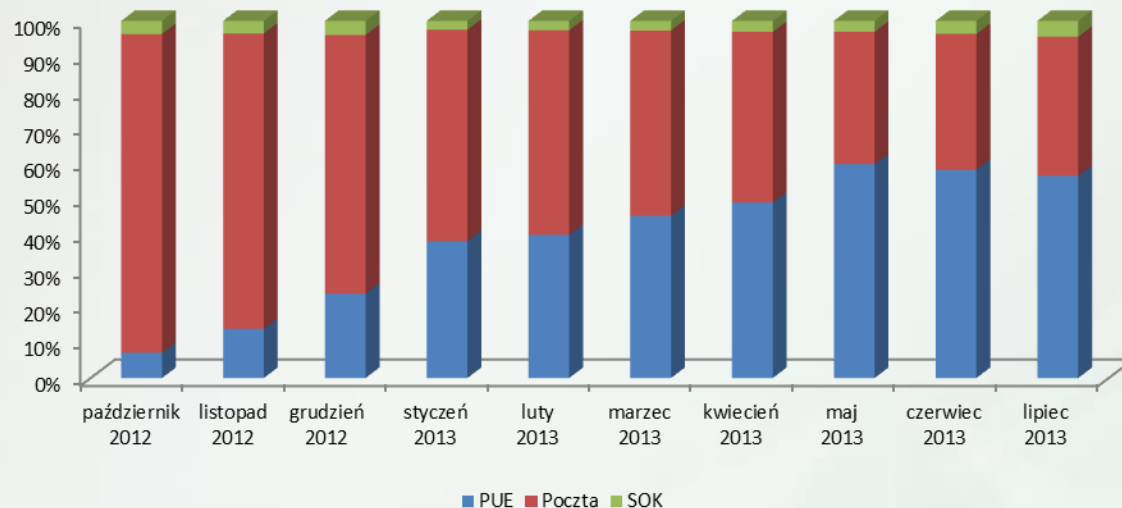
Utworzenie przy 8 oddziałach **Centrów Obsługi Wniosków Komorników Sądowych** zwiększyło **efektywność** realizowanych przez Zakład zadań w zakresie obsługi wniosków ZUS-EKS:

- **wzrost terminowości** rozpatrywania wniosków ZUS-EKS z 30,50% w okresie lipiec – wrzesień 2011 r. do 100,00% w II kwartale 2013 r.,
- **spadek zatrudnienia** w komórkach odpowiedzialnych za udzielanie informacji komornikom sądowym o 30,36%,
- **wzrost wydajności** pracy o ok. 85% w porównaniu z okresem lipiec – wrzesień 2011 r.

Średnia liczba opracowanych wniosków przez pracownika – miesięcznie w okresie I-VII 2013 r.

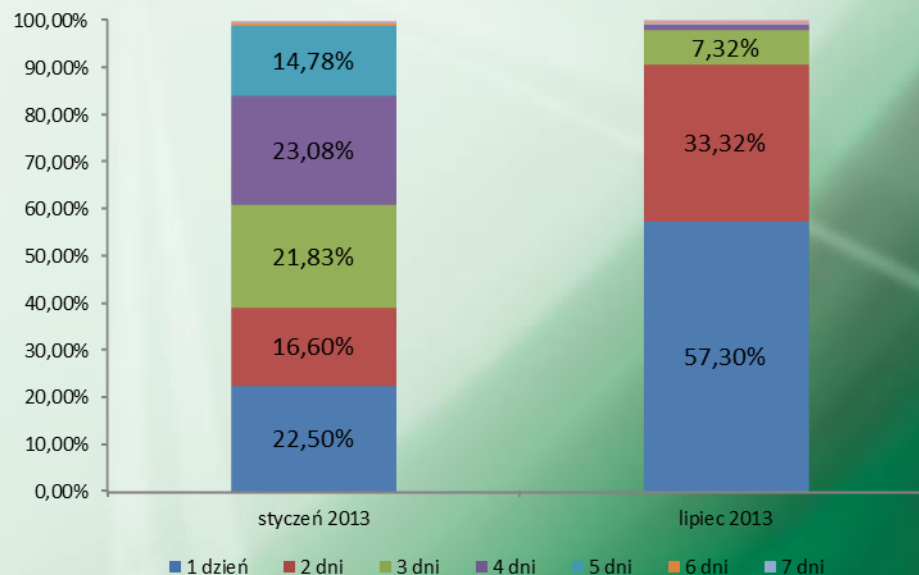


Czynności sprawdzające „Proces wystawiania zaświadczeń oraz obsługa wniosków komorników sądowych o udzielanie informacji przez komórki obsługi klientów i korespondencji”

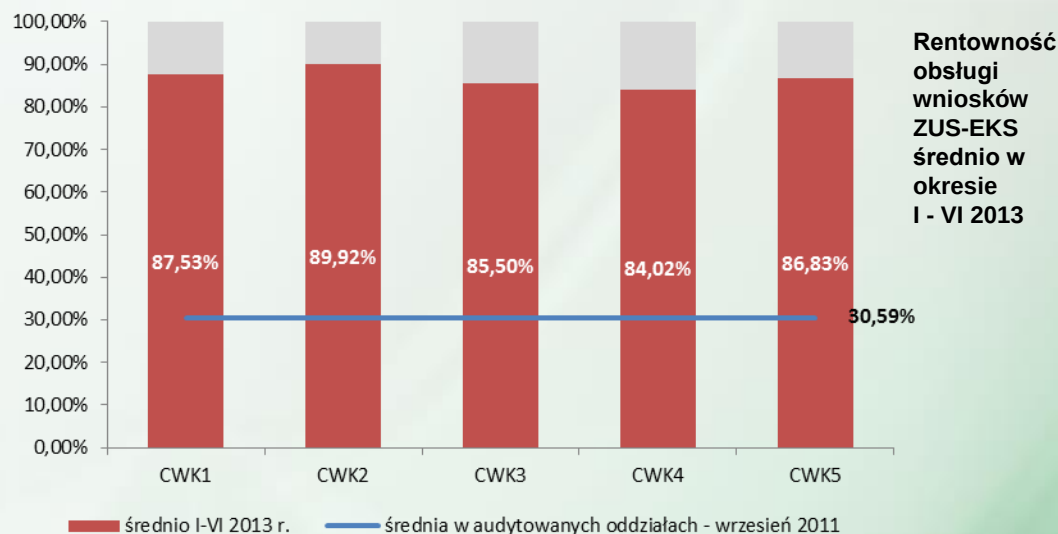


Kanały wpływu wniosków ZUS-EKS w okresie X 2012 r. - VII 2013 r.

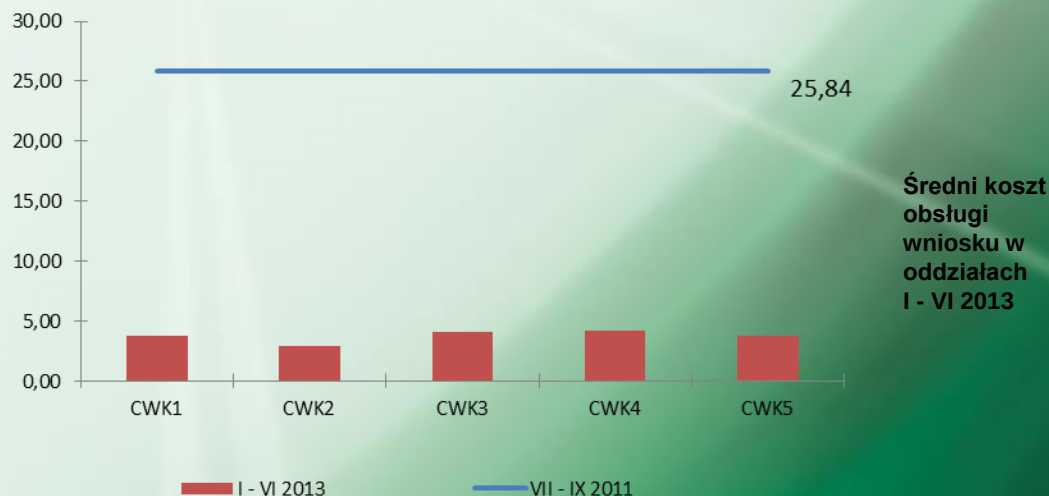
Dynamika rozpatrywania wniosków w styczniu i lipcu 2013 r.



- znaczny **wzrost rentowności** obsługi wniosków komorniczych – z 30,59% we wrześniu 2011 r. do 86,89% w I półroczu 2013 r.,



- prawie 7-krotny **spadek szacunkowych kosztów opracowania** jednego wniosku w I półroczu 2013 r. (3,72 zł) w porównaniu z wrześniem 2011 r. (25,84 zł).





Dziękujemy za uwagę i zapraszamy do ZUS

<http://pue.zus.pl/>

**Mariusz Jedynak
Ewa Wygonna
Departament Audytu
Zakład Ubezpieczeń Społecznych**