

## Wybrane problemy systemów informacyjnych ubezpieczeń społecznych we Francji, Niemczech, Wielkiej Brytanii I Irlandii

Luty 2001

Izabela Budzyńska

**Raport**

**Nr 188**

Na infrastrukturę informacyjną nowoczesnego państwa składa się wiele systemów, do których należy m.in. system informacyjny ubezpieczeń społecznych. Obejmuje on podmioty uczestniczące w gromadzeniu, przechowywaniu, przetwarzaniu i przesyłaniu danych o należnościach i wpływach składkowych, a także o kosztach świadczeń i regulacji należności z tego tytułu. Systemy informacyjne instytucji ubezpieczenia społecznego państw zachodnich umożliwiają sprawne działanie tym instytucjom. Doskonalenie systemów informacyjnych zmierza – z jednej strony do scalania i centralizacji baz danych, z drugiej - do decentralizacji usług, z myślą o potrzebach użytkowników systemu: świadczeniobiorców oraz płatników składek.

Przytoczone przykłady pochodzą z krajów Unii Europejskiej mających duże doświadczenie w budowie i użytkowaniu systemów informacyjnych ubezpieczenia społecznego. Niniejszy materiał może okazać się przydatny dla czytelników zainteresowanych funkcjonowaniem systemów informacyjnych ubezpieczenia społecznego, ze szczególnym uwzględnieniem systemu poboru składek na ubezpieczenie społeczne oraz kontroli ich ściągania, zaś w szerszej perspektywie - przemianami w infrastrukturze informacyjnej różnych państw.

## I. Przebudowa infrastruktury informacyjnej państwa w okresie transformacji ustroju<sup>1</sup>

System informacyjny jest definiowany jako zbiór powiązanych ze sobą procesów informacyjnych, ściśle związanych z realnymi procesami społecznymi, ekonomicznymi lub technicznymi. Bywa on również definiowany jako wydzielona część jednego z tzw. supersystemów: technicznego, społecznego, gospodarczego. System informacyjny składa się z wielu różnych elementów (ludzi, środków technicznych, wiadomości), posiada określoną własną strukturę i organizację, realizuje określone „własne” funkcje i cele, a także funkcje i cele supersystemów, do których należy. W warunkach nowoczesnych technologii informacyjnych podstawą wydzielenia systemów informacyjnych jest technika (komputery, oprogramowanie, połączenia sieciowe), organizacja (oddzielne komórki informatyczne i służba informacyjna), obsada kadrowa (pracownicy zajmujący się wyłącznie obsługą informacyjną).

Infrastrukturę informacyjną nowoczesnego państwa tworzą systemy informacyjne organów administracji rządowej, samorządowej, innych organów państwowych oraz służb publicznych. Zadania systemów informacyjnych instytucji wchodzących w skład infrastruktury informacyjnej państwa obejmują: określanie norm informacyjnych, organizację wdrożenia i nadzoru nad stosowaniem tych norm, tworzenie i utrzymywanie zasobów informacyjnych istotnych dla innych systemów informacji lub klas użytkowników finalnych, tworzenie warunków, dzięki którym inne systemy informacyjne mogą prowadzić obsługę struktur państwowych lub ponadpaństwowych. Dane generowane przez te systemy mają istotne znaczenie dla procesu podejmowania decyzji na różnych szczeblach administracji rządowej.

Przebudowę większości systemów tworzących infrastrukturę informacyjną państwa w krajach należących do regionu Europy Środkowej i Wschodniej podjęto w warunkach transformacji ustroju. Uruchomione procesy przebiegały spontanicznie, nie były dostatecznie skoordynowane i spójne. Wśród przyczyn tego stanu rzeczy wskazuje się fakt, że projektanci, gestorzy i administratorzy autonomicznych systemów informacyjnych często nie uświadamiają sobie zadań tych systemów jako składowych infrastruktury informacyjnej państwa. W praktyce często okazuje się, że różne systemy infrastrukturalne administracji publicznej wzajemnie się dublują. Wynikający stąd chaos informacyjny ma wiele negatywnych konsekwencji społecznych, ekonomicznych, szkodzi jakości państwa.

Jakość uruchomionych w Polsce w związku z tworzeniem nowej infrastruktury informacyjnej państwa systemów infrastrukturalnych (podatkowego, celnego, ewidencji, systemu ochrony zdrowia, ubezpieczenia społecznego, systemów związanych z rejestrami sądowymi itd.) jest oceniana bardzo krytycznie. Wskazuje się, że niemal wszystkie systemy infrastrukturalne projektowane były przez ludzi, którym brakowało doświadczenia w dziedzinie tworzenia systemów typu infrastrukturalnego. Wiele decyzji o charakterze ściśle projektowym przesądzonych jest już w procesie stanowienia prawa i wydawania aktów wykonawczych, z czego parlamentarzyści, przedstawiciele władzy wykonawczej i sędziowskiej często nie w pełni zdawali sobie sprawę. Decyzje najczęściej podejmowane były w pośpiechu, pod presją nierealnych terminów, określanych w dokumentach politycznych.

---

<sup>1</sup> Fragment ten opracowano na podstawie: Józef Oleński (red. naukowy), *Procesy i systemy informacyjne w środowisku wirtualnym*, Katedra Informatyki Gospodarczej i Analiz Ekonomicznych, Wydział Nauk Ekonomicznych UW, Warszawa 1999.

System informacyjny ubezpieczenia społecznego zyskał na tle innych systemów infrastrukturalnych stosunkowo dobrą ocenę, jednak przy ustalaniu terminów wejścia w życie aktów prawnych regulujących nowy system ubezpieczeń społecznych ustawodawca nie uwzględnił czasu potrzebnego do uruchomienia infrastruktury informacyjnej. Tym samym nie zdołano zapewnić współdziałania z innymi infrastrukturalnymi systemami informatycznymi, dostosować systemów informacyjnych przedsiębiorstw - pracodawców, przeszkolić kadr instytucji ubezpieczenia społecznego.

## **II. Wybrane problemy funkcjonowania i reformowania systemów informacyjnych ubezpieczeń społecznych w wybranych państwach Unii Europejskiej**

Dalej omówione zostaną problemy regulacji funkcjonowania systemów informacyjnych ubezpieczeń społecznych ze szczególnym uwzględnieniem systemu poboru i kontroli składek we Francji oraz problemy integrowania i centralizacji struktur systemu informacyjnego w Niemczech, Wielkiej Brytanii i Irlandii.

Wykorzystano informacje udostępnione przez instytucje ubezpieczenia społecznego tych krajów w Internecie oraz dane pochodzące z wizyt studialnych pracowników ZUS w Niemczech w 1996 r.<sup>2</sup>

### **1. Francja. Problemy ewidencji i kontroli składek na ubezpieczenie społeczne**

Generalny system ubezpieczeń społecznych - tzw. *régime général* - funkcjonuje na obszarze całego państwa i obsługuje 80% ludności w zakresie ubezpieczeń chorobowych, ubezpieczeń od wypadków przy pracy, podstawowych ubezpieczeń emerytalnych oraz świadczeń rodzinnych. Uprawnionymi do świadczeń w ramach tego systemu są pracownicy najemni. Wpłaty składek ubezpieczeniowych przez pracodawców na rzecz ubezpieczonych pracowników stanowią podstawę finansowania ubezpieczeń społecznych pracowników najemnych.

*Instytucje systemu poboru składek na ubezpieczenie społeczne (branche recouvrement)*

Instytucje tego systemu pobierają od pracodawców składki na ubezpieczenie społeczne pracowników i przekazują kasom wypłacającym świadczenia. System organizacji poboru składek powstał w roku 1945. Tworzące go organizacje od początku dysponowały znaczną autonomią i rozwijały się w sposób zdecentralizowany. Kierują nimi rady złożone z przedstawicieli pracowników najemnych, pracodawców oraz osób pracujących na własny rachunek (*travailleurs indépendants*). W skład systemu wchodzi następujące organizacje

ACOSS - Centralna Agencja ds. Ubezpieczeń Społecznych (*l'Agence Centrale des Organismes de la Sécurité Sociale*)<sup>3</sup> powstała w 1967 r. Jest to organ administracji państwowej, który zarządza środkami finansowymi generalnego systemu ubezpieczeń społecznych, prowadzi centralny rejestr ubezpieczonych, a od 1994 r. również sam przyjmuje składki. Agencja sprawuje nadzór i koordynuje działalność wszystkich organizacji zajmujących się przyjmowaniem i egzekucją składek na ubezpieczenie

<sup>2</sup> Wizyty te odbyły się w toku realizacji programu PHARE PL „Koncepcja indywidualnych kont ubezpieczonych, rejestrujących indywidualne przebiegi ubezpieczenia”.

<sup>3</sup> Większość informacji na temat ACOSS zaczerpnięto z Internetu: <http://www.acoss.fr>.

społeczne, czyli jednostek URSSAF, o których mowa dalej. Od roku 1994 ACOSS zatwierdza budżety tych jednostek oraz ośrodków informatyki URSSAF - CERTI (*Centre de traitement informatique des URSSAF*), od 1991 r. opracowuje kilkuletnie (obejmujące okres od 3-5 lat) programy informatyzacji systemu i czuwa nad ich realizacją. Przydziela środki na realizację rocznych planów informatyzacji oraz kontroluje ich wykonanie.

URSSAF - Związek Poboru Składek na Ubezpieczenie Społeczne oraz Zasiłków Rodzinnych - (*Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales*) jest związkiem autonomicznych organizacji prawa prywatnego, utworzonym w 1960 r. We Francji działa 105 jednostek URSSAF. Są one równomiernie rozmieszczone na obszarze całego kraju. Poszczególne jednostki URSSAF prowadzą od 11 tys. do 935 tys. indywidualnych kont pracodawców - płatników składek.<sup>4</sup>

Służby systemu poboru składek usytuowane są w kasach wypłacających świadczenia.<sup>5</sup> Kasami tymi są:

CNAMTS - Krajowa Kasa Ubezpieczeń Chorobowych Pracowników Najemnych (*Une Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés*), ma ona 129 oddziałów terenowych w gminach i departamentach (*Caisses primaires d'Assurance maladie*). Ponadto działa 16 regionalnych kas chorych finansujących profilaktykę, świadczenia dla osób poszkodowanych w wyniku wypadków przy pracy oraz chorób zawodowych. W praktyce kasy regionalne zajmują się również w pewnym zakresie sprawami emerytur pracowniczych i wdowich.

CNAVTS - Krajowa Kasa Ubezpieczeń Emerytalnych Pracowników Najemnych (*Une Caisse Nationale de l'Assurance Vieillesse des Travailleurs Salariés*);

CNAF - Krajowa Kasa Zasiłków Rodzinnych (*Une Caisse Nationale des Allocations Familiales*) wypłaca osobom pozbawionym źródeł utrzymania zasiłki w wysokości odpowiadającej dochodom minimalnym, zasiłki mieszkaniowe oraz zasiłki rodzinne.

#### *Wybrane informacje o funkcjonowaniu systemu poboru składek na ubezpieczenie społeczne*

ACOSS otrzymuje ponad 10 000 raportów dziennych o bieżących wpływach URSSAF, świadczeniach wypłaconych przez kasy w tym samym dniu, a także szacunkowe dane o przewidywanych na następny dzień wpływach URSSAF oraz wypłatach kas. Od 1 stycznia 1995 r. w generalnym systemie ubezpieczeń społecznych obowiązuje zasada odrębnego ewidencjonowania operacji dokonanych w poszczególnych działach tego systemu. Dzięki temu ACOSS uzyskał możliwość śledzenia, w jakich fragmentach systemu powstają nadwyżki, a w jakich niedobory, i to nie tylko w przekroju geograficznym, ale również według rodzajów ubezpieczeń. Agencja likwiduje lokalne niedobory przesuwając środki między regionami i działami ubezpieczeń, optymalizuje zarządzanie środkami finansowymi systemu oraz ogranicza finansowanie niedoborów ze środków publicznych do niezbędnego minimum.

Jednostki URSSAF wykonują następujące zadania:

<sup>4</sup> Informacje o funkcjonowaniu URSSAF, szczególnie zaś o ich współdziałaniu z pracodawcami, podaje strona URSSAF: <http://urssaf.fr>.

<sup>5</sup> Ponadto działają związki kas ubezpieczenia społecznego: UCANSS - Związek Krajowych Kas Ubezpieczenia Społecznego (*Une Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale*) wypłacający świadczenia pracownikom objętym zbiorowymi umowami ubezpieczenia, oraz URCAM - Regionalny Związek Kas Chorych (*Union Régionale des Caisses d'Assurance maladie*), który dokonuje optymalizacji finansowania świadczeń ambulatoryjnych w 16 regionach kraju.

- kontrolują ściąganie składek oraz egzekwują zaległe płatności,
- przekazują składki kasom wypłacającym świadczenia z tytułu poszczególnych rodzajów ubezpieczenia.
- bieżąco śledzą przebieg wypłat świadczeń oraz stan środków poszczególnych kas po wypłaceniu świadczeń w danym dniu. Znając stan środków w dyspozycji kasy, każda jednostka URSSAF określa, jakie środki należy postawić do dyspozycji danej kasy, aby zapewnić jej ciągłość finansowania świadczeń w dniu następnym,
- gromadzą dane o pracodawcach, śledzą spływ składek oraz badają ściągalność składek. W tym celu prowadzą zbiorcze wykazy wpływów (BRC) oraz ewidencję danych pracowniczych na podstawie corocznie składanych deklaracji pracodawców (DADS),
- ustalają kwoty należne z tytułu zaległych płatności. Jeśli pracodawca nie reguluje składek w terminie, URSSAF bada jego sytuację finansową i wdraża postępowanie zmierzające do niezwłocznego uregulowania długu przez pracodawcę, który winien wpłacić należną kwotę na rachunek ACOSS w CDC.<sup>6</sup> Jednostki URSSAF przeprowadzają w skali roku 250 tys. kontroli,<sup>7</sup>
- korzystając z danych zawartych w deklaracjach pracodawców, jednostki URSSAF opracowują roczne programy kontroli ściągalności składek. Kontrolę przeprowadza z ramienia ministra 1500 inspektorów. W sprawach spornych stosuje się postępowanie polubowne.

Wpłaty dokonywane są w większości na konta ubezpieczonych prowadzone przez jednostki URSSAF, a także na konta prowadzone przez ACOSS. Ostatnio weszły w życie przepisy, na mocy których, firmy mające oddziały w różnych departamentach Francji, mogą regulować składki w punkcie wskazanym przez ACOSS, nie zaś jak dotychczas, w różnych punktach, stosownie do lokalizacji oddziału.<sup>8</sup> Poprzednio kwoty zainkasowane przez jednostki URSSAF przelewano na rachunek ACOSS w CDC, skąd przekazywano je kasom na wypłatę świadczeń. Okres, który mijał od momentu wniesienia wpłaty do URSSAF do momentu wpływu kwoty na rachunek ACOSS wynosił przeciętnie 1,5 dnia, zaś następnego dnia kwota świadczenia była przekazywana do odpowiedniej kasy. Aby zapewnić szybsze i płynne zasilanie kas wprowadzono ostatnio zasadę, że przyjęte przez jednostki URSSAF środki będą kierowane bezpośrednio do kas, nie zaś jak dotychczas do ACOSS.

Kontrola państwowa obejmuje budżet ACOSS oraz budżety kas wypłacających świadczenia, a także wyniki finansowe całego sektora ubezpieczeń społecznych. Kontrolę nad podmiotami dokonującymi poboru składek na ubezpieczenie społeczne sprawuje korpus inspektorów państwowych oraz Trybunał Obrachunkowy (*Cour des comptes*).

### *Systemy informatyczne generalnego systemu ubezpieczeń społecznych*

Ośrodki informatyczne obsługujące generalny system ubezpieczeń społecznych usytuowane są na szczeblu regionalnym. Obsługę informatyczną systemu ubezpieczeń chorobowych, od wypadków przy pracy oraz emerytalnych zapewnia 21 regionalnych ośrodków elektronicznego przetwarzania danych, wyspecjalizowanych w ob-

<sup>6</sup> W przypadku niedoboru środków własnych system poboru składek na ubezpieczenie społeczne korzysta ze środków publicznych, które udostępnia agencji ACOSS instytucja kredytowa CDC (la Caisse des dépôts et consignations).

<sup>7</sup> Dla porównania, władze fiskalne realizują znacznie mniejszą liczbę kontroli - tylko 45 tys. kontroli rocznie.

<sup>8</sup> CNRS-SG ACP: *Procedure de versement en lieu unique*, s. 1 <http://www.sg.cnrs.fr/acp/vlu.htm>.

słudze wszystkich wymienionych kas (*CETELIC - Centres de Traitement électronique inter-caisse*), obsługę świadczeń rodzinnych zapewnia 7 regionalnych ośrodków informatycznych należących do kas wypłacających zasiłki rodzinne (*CAF - Caisse d'Allocations Familiales*).

Bazy systemu informatycznego służącego do obsługi poboru składek gromadzą i przetwarzają dane dotyczące płatników składek oraz ubezpieczonych. Księgowaniu podlegają powstające należności i zobowiązania,<sup>9</sup> oraz ruch pieniądza<sup>10</sup>. System poboru składek posiada zarówno bazę centralną, jak i bazy regionalne. Wszystkie dane o pracodawcach - płatnikach składek oraz o pracownikach podlegających ubezpieczeniu przechowywane są centralnie. Przetwarzanie indywidualnych rekordów (kont) ubezpieczeniowych prowadzi ośrodek centralny w Tours, natomiast przetwarzanie danych dotyczących poboru składek prowadzi 7 regionalnych ośrodków przetwarzania danych URSSAF.

Jeszcze kilka lat temu nie można było przetwarzać wszystkich istotnych danych w jednolitym systemie informatycznym. Ponieważ część danych przetwarzano lokalnie, wymiana informacji z ośrodkiem centralnym następowała z tygodniowym opóźnieniem. Dzięki zintegrowaniu baz danych należących do systemu centralnego oraz do podsystemów regionalnych pilne operacje można obecnie wykonywać on line (bezpośrednio w sieci).<sup>11</sup>

Stworzono kilka wyspecjalizowanych podsystemów informatycznych. System SNV2 (jest to druga wersja systemu)<sup>12</sup> gromadzi dane o źródłach finansowania celów zabezpieczenia społecznego, system SIGMA służy kontroli danych o pochodzeniu tych środków, system SICOMOR rejestruje operacje księgowe, system MAGOT ewidencjonuje rozliczenia zaangażowanych środków publicznych.

#### *Pobór i kontrola poboru składek w wieloletnich umowach zawieranych przez organy władzy państwowej z instytucjami systemu ubezpieczeń społecznych*

Dnia 24 kwietnia 1996 r. wydane zostało rozporządzenie, na mocy którego stosunki pomiędzy organami władzy państwowej a instytucjami sektora ubezpieczeń społecznych będą regulowane umowami.<sup>13</sup> ACOSS podpisał czteroletnią umowę, która określiła cele oraz środki działania instytucji sektora ubezpieczeń społecznych.

<sup>9</sup> W roku obrachunkowym 1996 zaczęto w systemie ubezpieczenia społecznego wprowadzać zasadę księgowania operacji z datą nabycia przez dany podmiot określonego uprawnienia, np. pracowniczego prawa do ubezpieczenia, czego wyrazem finansowym jest zaksięgowanie należnej z tego tytułu kwoty. Równocześnie pracodawca - płatnik zostaje zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej składki. Reforma rachunkowości publicznej wprowadziła powszechną zasadę księgowania należności z datą nabycia „stwierzonego uprawnienia” (Comptabilité en droits constatés).

<sup>10</sup> O reformie systemu rachunkowości w sektorze ubezpieczeń społecznych oraz jej implikacjach dla systemów informatycznych, patrz: *Projet de loi financement de la sécur... 1999, adopté par l'Assemblée nationale*, s. 1-4, <http://www.senat.fr/rap/198-0581/198-05819.htm>.

<sup>11</sup> Por.: Jerzy Karczewski, *Architektura systemu dla indywidualnych rekordów ubezpieczeniowych. Centralny / rozproszony system. Projekt PHARE PL. 9215-05 „Reforma Ubezpieczeń Społecznych - ZUS”, Aneks C - Ekspertyzy - baza Projektu. 10-09.1996.*

<sup>12</sup> Zasady działania systemu informatycznego SNV2, obsługujący pobór składek na ubezpieczenie społeczne zostały uregulowane aktem administracyjnym z 1 kwietnia 1991 r. *Portant mise en oeuvre du systeme informatique du recouvrement des cotisations sociales SNV2*, "Bulletin Juridique de l'UCANSS", No.28 -1992. Centralę systemu SNV2 zlokalizowano przy jednostce URSSAF w Evreux w Górnej Normandii.

<sup>13</sup> *L'ordonnance du 24 avril 1996 portant mesures relatives a l'organisation de la sécurité sociale*. Patrz: *Rapport annuel au parlement sur la sécurité sociale*, (sept.1998) s. 1, <http://www.ccomptes.fr/Cour-des-comptes/...>

Stosunki umowne łączą instytucje należące do różnych szczebli struktury administracyjnej: obejmują ACOSS, kasy oraz inne instytucje generalnego systemu ubezpieczeń społecznych. Umowa podpisana przez ACOSS służy za podstawę zawarcia analogicznych umów przez jednostki URSSAF.

Zgodnie z umową ACOSS ma stworzyć warunki organizacyjne, w których pobór składek, kontrola ich ściągłości, egzekucja zaległości płatniczych będą przebiegać sprawnie, sprawy sporne pomiędzy pracodawcami a jednostkami URSSAF będą we właściwym trybie kierowane na drogę sądową, środki będą wydatkowane efektywnie. W umowie ACOSS zobowiązuje się usprawnić obieg informacji między partnerami: samą agencją ACOSS, jednostkami URSSAF, pracodawcami oraz kasami wypłacającymi świadczenia oraz uprościć jej procedury.

W umowie ACOSS zobowiązuje się:

1) zapewnić sprawne działanie systemu informacji w sektorze poboru składek, a w szczególności:

- wzmocnić kontrolę spływu składek od pracodawców poprzez ujednoczenie zasad identyfikacji kont ubezpieczonych, numerów kont bankowych pracodawców, weryfikację numerów Siret (służą do identyfikacji przedsiębiorstw w celach fiskalnych i płacowych), oraz poprzez sprawdzanie zgodności posiadanych danych z danymi, które przedsiębiorstwa podały w deklaracjach złożonych w ośrodkach informacji o przedsiębiorstwach (CFE),

- określić kierunki działania, które należy podjąć w skali kraju celem usprawnienia poboru składek; przewiduje się wdrożenie krajowego systemu kontroli zadłużenia, powołanie regionalnych komisji ds. usprawnienia poboru składek oraz wprowadzenie systemu monitorowania trudności występujących w tym zakresie,

- opracować krajowy plan kontroli dokumentacji, zmierzający do sprawnego eliminowania błędów z deklaracji ubezpieczeniowych. Planowa kontrola ma objąć zestawienia zbiorcze, dokumenty świadczące o prawie przedsiębiorstwa do korzystania z ulg i zwolnień w zakresie regulowana składek, oraz deklaracje pracodawców i osób pracujących na własny rachunek w sprawie osiągniętych dochodów,

- monitorować i prowadzić kontrolę uzgodnionych działań o charakterze ogólnokrajowym, określić trudności w stosowaniu obowiązujących przepisów; ulepszać metody pracy, wprowadzać nowe rozwiązania oraz doskonalić program szkolenia inspektorów,

- wzmocnić kontrolę wewnętrzną dla zapewnienia wysokiej jakości baz danych oraz przetwarzania danych w instytucjach różnych szczebli; wzmocnić kontrolę zwolnień od obowiązku składowego oraz ulg, a także wykorzystania środków pochodzących ze składek.

- wdrożyć wieloletni plan kontroli wpłat dokonywanych bezpośrednio na konto w ACOSS,

- czuwać nad dokładnością i terminowością przekazywania danych rachunkowych oraz informacji statystycznych, a w szczególności:

- opracować krajowy plan kontroli operacji księgowych i kasowych w generalnym systemie ubezpieczeń społecznych, pozwalający śledzić zadłużenie z tytułu składek oraz przebieg regulowania należności,

- monitorować przebieg kontroli wykorzystania środków finansowych,

- usprawnić procedurę potwierdzającą stan zadłużenia składowego różnych pracodawców oraz stan zobowiązań wobec różnych instytucji i organizacji generalnego systemu ubezpieczeń,

- wdrożyć program gromadzenia danych statystycznych o generalnym systemie ubezpieczeń społecznych,

- udoskonalić współpracę instytucji i organizacji generalnego systemu ubezpieczeń społecznych z podmiotami, korzystającymi z danych o ubezpieczeniach społecznych.

2) zmniejszyć udział środków publicznych w finansowaniu świadczeń z ubezpieczenia społecznego, w szczególności:

- usprawnić metody prognozowania i kontroli spływu składek oraz wykorzystania środków finansowych państwa na pokrycie bieżącego deficytu. ACOSS postanowiła doprowadzić do zmiany zasad korzystania za pośrednictwem CDC ze środków państwowych. ACOSS dąży do takiego ich uregulowania, by móc elastycznie dysponować środkami z jednego rachunku na potrzeby różnych rodzajów ubezpieczeń,
- zrealizować projekt optymalizacji zarządzania dokumentacją elektroniczną (projekt Geode) oraz zweryfikowanie umowy pomiędzy ACOSS i CDC w sprawie korzystania ze środków państwowych,
- ustalić tryb sygnalizowania władzom, że zapotrzebowania na środki finansowe państwa przekracza ustalony limit,
- upowszechnić korzystanie z automatycznych środków regulowana płatności, w powiązaniu ze składaniem deklaracji na nośnikach magnetycznych.

## **2. Niemcy. Problemy tworzenia scentralizowanego systemu informacyjnego ubezpieczeń emerytalno-rentowych oraz rozbudowy geograficznej systemu**

W Niemczech system ubezpieczenia społecznego jest domeną zrzeszeń będących podmiotami prawa publicznego, działających pod kontrolą państwa, lecz posiadających dużą samodzielność. Sektor ten posiada bogate tradycje samorządności, co przejawia się m.in. w tym, że w skład organów decyzyjnych zrzeszeń wchodzi przedstawiciele ubezpieczonych i pracodawców płacących składki na ubezpieczenie społeczne pracowników.

Ubezpieczenia emerytalno-rentowe różnych grup pracowników najemnych - fizycznych i umysłowych, a także różnych grup zawodowych: górników, rzemieślników, rolników, przedstawicieli wolnych zawodów oraz funkcjonariuszy służby cywilnej kształtowały się historycznie w nieco odmienny sposób. Niezależnie od kategorii zawodowej wszyscy pracownicy mogą obecnie korzystać z dodatkowych ubezpieczeń emerytalno-rentowych.

Ubezpieczenia emerytalno-rentowe pracowników fizycznych każdy kraj związkowy prowadzi odrębnie. Wspecjalizowane instytucje działające w tym zakresie noszą nazwę (*Landesversicherungsanstalten - LVA*.) Ubezpieczenia pracowników umysłowych oraz ubezpieczenia pracowników górnictwa prowadzi instytucje o zasięgu ogólnokrajowym: Federalny Zakład Ubezpieczeń Pracowników Umysłowych (*Bundesversicherungsanstalt für Angestellte - BfA*) oraz Zakład Ubezpieczeń Pracowników Górnictwa (Federalną Spółkę Bracką - *Budnesknappschaft*).

Nad zakładami działającymi na obszarze jednego kraju związkowego kontrolę sprawuje minister pracy danego kraju związkowego. Zakłady działające na obszarze kilku krajów związkowych podlegają kontroli władz federalnych, reprezentowanych przez Federalny Urząd Ubezpieczeń - *Bundesversicherungsamt*.

Zrzeszenia ubezpieczeń emerytalno-rentowych tworzą Niemiecki Związek Ubezpieczycieli Emerytalno-Rentowych - *Verband Deutscher Rentenversicherungsträger (VDR)* z siedzibą w Würzburgu. Tradycyjnie związek ten reprezentował interesy



sektora instytucji ubezpieczeń emerytalno-rentowych wobec władz ustawodawczych.<sup>14</sup>

W 1974 r. zapadła decyzja o utworzeniu rejestru centralnego w VDR. Podstawowe dane z wszystkich niemieckich instytucji ubezpieczeń emerytalno-rentowych zostały przeniesione do rejestru.

W pierwszej fazie ujednoczania systemu stwierdzono ponad 500 tys. przypadków wielokrotnego nadania jednego numeru oraz ok. 21 tys. przypadków nadania jednego numeru więcej niż jednemu ubezpieczonemu.

Po zjednoczeniu Niemiec na obszarze nowych landów niezwłocznie przystąpiono do tworzenia infrastruktury systemu ubezpieczeń emerytalno-rentowych jako przedłużenia systemu funkcjonującego w Niemczech Zachodnich. Stworzenie systemu kont ubezpieczonych wymagało jednak pewnych zmian legislacyjnych, ustalenia zasad korzystania ze zbiorów informatycznych NRD, zasad przydzielania przez nowo powołane instytucje ubezpieczeniowe wschodnich landów numerów osobom ubezpieczonym, dotarcia do zainteresowanych z informacjami o nowym systemie ubezpieczeń społecznych, ustalenia zasad prowadzenia dokumentacji, zorganizowania obiegu informacji pomiędzy instytucjami.<sup>15</sup>

Do budowy dużego systemu informacyjnego o charakterze infrastrukturalnym, przystąpiono w początkowym okresie transformacji ustroju. Ze względu na to, że w tym samym czasie pojawiły się niedobory w zakresie kilku podstawowych rodzajów zasobów (informatycznych baz danych, wykwalifikowanej kadry, oprogramowania) wystąpiły opóźnienia w realizacji przyjętego harmonogramu.

Z analizy zgromadzonych doświadczeń wynikało, że nowy system emerytalno-rentowy został wdrożony z opóźnieniem z następujących powodów:

- część personelu pozyskanego w zachodniej części Niemiec do pracy w nowych landach nie była właściwie przygotowana do wykonywania powierzonych im zadań, oraz
- przez dłuższy okres nie dysponowano niezbędnym systemem informatycznym i oprogramowaniem.

Analiza popełnionych błędów wykazała, że nowy system emerytalno-rentowy można było wdrożyć na terenach byłej NRD bez opóźnień, gdyby w planach uwzględniono wariant wykorzystania tradycyjnych (manualnych) technik generowania i ewidencjonowania danych wobec możliwości powstania opóźnień w uruchomieniu infrastruktury informatycznej.<sup>16</sup> Innym powodem trudności i opóźnień we wdrażaniu nowego systemu emerytalno-rentowego była słaba akcja informacyjna dotycząca reformy ubezpieczeń emerytalno-rentowych, co sprawiło, że nowe rozwiązania systemowe nie znalazły w społeczeństwie wystarczającego poparcia.

W Würzburgu mieści się główny ośrodek scentralizowanego (*mainframe*) systemu informatycznego ubezpieczeń emerytalno-rentowych w Niemczech oraz jego bazy danych. W roku 1996 r. zgromadzono w nich dane dotyczące 35,5 miliona ubezpieczonych oraz 3,4 mln pracodawców - płatników składek. Centralny ośrodek informacji miał połączenie on line z 21 ośrodkami terenowymi, których serwery pełniły funkcje pomocnicze. Przeprowadzone wówczas badanie wykazało celowość zmniejszenia liczby ośrodków terenowych do 4 - 5. Zakładano również, że eksploatację nowych

<sup>14</sup> Rolf Neuhaus, *Social Security. How it works in the Federal Republic of Germany*, Friedrich-Ebert-Stiftung, 1979, s. 81 i 93.

<sup>15</sup> Jerzy Hiszpański, *Protokół z przebiegu dyskusji w BfA w dniu 28.08.1996*; Materiał przygotowany w ramach wizyty studialnej pracowników ZUS.

<sup>16</sup> Dr Heine, *Podróż służbowa do BfA w dniach 26.08-30.08.1996 r.*, Protokół z przebiegu dyskusji w dniu 29.08.1996 Materiał przygotowany w ramach wizyty studialnej pracowników ZUS.

sieci telekomunikacyjnych systemu będą prowadzić operatorzy zewnętrzni, co zapewni wyższą jakość usług oraz lepszą ochronę danych w systemie. Połączenia z zagranicznymi instytucjami ubezpieczeń społecznych obsługuje globalna sieć IBM.

Przepisy wydane w 1994 r. wprowadziły w całym państwie jednolite zasady prowadzenia kont ubezpieczonych w systemie ubezpieczeń emerytalno-rentowych. Dotyczyło to w szczególności kodów dla grup osób i rodzajów ubezpieczenia.

W pierwszej połowie lat dziewięćdziesiątych system informacyjny ubezpieczeń emerytalno-rentowych w Niemczech usprawniano wprowadzając bardziej jednolite rozwiązania organizacyjne oraz zwiększając stopień centralizacji systemu. Aby zwiększyć wykrywalność nadużyć usprawniono również system wymiany informacji o ubezpieczonych pomiędzy instytucjami systemu ubezpieczeń społecznych, biurami meldunkowymi, instytucjami pomocy społecznej oraz biurami pośrednictwa pracy.

### **3. Wielka Brytania. Tworzenie scentralizowanego informatycznego systemu obsługi ubezpieczenia społecznego**

W Wielkiej Brytanii przez dziesiątki lat publiczny system emerytalny funkcjonował równolegle z rozbudowanym prywatnym systemem ubezpieczenia dochodów na okres starości. Historia pozostawiła w spadku Wielkiej Brytanii złożony system emerytalny, na który składają się nakładające się na siebie części (podsystemy)<sup>17</sup>. Realizacja wprowadzonej po drugiej wojnie światowej koncepcji państwa dobrobytu, zapewniającego wszechstronną opiekę przez okres całego życia, zapewniała emeryturę państwową wszystkim, którzy w okresie aktywności zawodowej wnieśli wystarczającą kwotę składek do Krajowego Systemu Ubezpieczeniowego. Zmiany wprowadzane stopniowo od lat siedemdziesiątych, dodatkowo skomplikowały przebieg ubezpieczenia emerytalnego. Płatnikami składek są pracodawcy. Wpłaty składek trafiają albo bezpośrednio na fundusz ubezpieczeń państwowych, albo na fundusze innych instytucji ubezpieczających.

Począwszy od lat sześćdziesiątych Ministerstwo Ubezpieczenia Socjalnego *Department of Social Security* (DSS) korzysta z techniki informatycznej. Scentralizowane systemy informatyczne zaczęto stosować do ewidencji wypłat emerytur i rent oraz zasiłków dla bezrobotnych. Tym samym stworzono największy w Europie cywilny system informatyczny. Utworzono centralną bazę danych Ministerstwa Ubezpieczenia Społecznego. W roku 1989 powołano Dyрекcję ds. Usług Informatycznych *Information Technology Services Directorate* (ITSD), która doprowadziła do scalenia odrębnych systemów informatycznych funkcjonujących w DSS. W 1990 r. ITSD została przekształcona w *Information Technology Services Agency* (ITSA), której dyrektor podlega Ministrowi Ubezpieczenia Społecznego.

Agencja obsługuje pod względem informatycznym wszystkie organy czuwające nad ubezpieczeniem społecznym: Agencję ds. Zasiłków (*Benefits Agency*), dawną Agencję ds. Poboru Składek (*Contributions Agency*), Agencję ds. Dziecka, (*Child Support Agency*), Agencję ds. Emerytur Wojennych (*War Pensions Agency*), Departament Ubezpieczenia Społecznego (*Department of Social Security HQ*), Agencję ds. Ubezpieczenia Społecznego Północnej Irlandii (*Northern Ireland Social Security Agency*).

ITSA prowadzi ewidencję wypłat emerytur i rent ponad 10 milionom osób. Przyznaje ponad 60 milionów numerów krajowego systemu ubezpieczeń. Numery te

<sup>17</sup> *Systemy i reformy emerytalne Wielka Brytania, Szwecja, Włochy, Węgry i Polska*, Raport końcowy projektu Phare ACE Programme 1995 Nr P95-2139-R, Warszawa 1997, s. 48 i 52.

nadawane są wszystkim osobom urodzonym w Zjednoczonym Królestwie z chwilą osiągnięcia wieku 15 lat i 9 miesięcy. ITSA dysponuje techniką informatyczną pozwalającą realizować operacje wielkiej skali. Posiada ona ponad 40 komputerów *mainframe* - komputerów głównych, przechowujących informacje z wielu serwerów. ITSA dysponuje 3000 serwerami oraz 70 000 komputerów osobistych.

Agencja pomaga zmodernizować system ubezpieczenia społecznego. Jednym z jej zadań było wdrożenie strategicznych systemów operacyjnych, opracowanie dla Ministerstwa Opieki Społecznej centralnego indeksu rent, zasiłków i emerytur (*Departmental Central Index*), programu zasiłków i emerytur (*Income Support and Retirement Pensions*) dla każdego z terenowych organów administracji rządowej, z uwzględnieniem ok. 450 ośrodków. Realizację tych zadań zakończono w 1991 r. ITSA tworzyła kolejne systemy strategiczne obsługi wypłat różnego rodzaju zasiłków: krajowych (*National Benefit System - NUBS2*) - w październiku 1991 r.; zagranicznych (*Overseas Awarding System - OAS*) - w marcu 1992 r., zasiłków chorobowych, rekompensujących utracone dochody (*Disability Working Allowance - DWA*) oraz zasiłków dla chorych lub niepełnosprawnych osób niepracujących (*Disability Living Allowance - DLA*) - w kwietniu 1992 r., a także nowe systemy wypłaty zasiłków oraz służące do celów administracyjnych.

Obecnie trwają prace nad wdrożeniem informatycznego systemu zasiłków dla bezrobotnych poszukujących pracy (*Jobseekers Allowance - JSA*) oraz nad krajowym systemem ewidencji (*NIRS2 - (National Recording System)*).

Ewidencją i kontrolą ściągania składek na ubezpieczenie społeczne kieruje Krajowe Biuro Poboru Składek Ubezpieczeniowych - *the National Insurance Contributions Office*, powołane dnia 1 kwietnia 1999 r. w ramach Urzędu Dochodów Krajowych *Inland Revenue*, na bazie dotychczasowej struktury Urzędu ds. Poboru Składek - *Contributions Agency*.

Usytuowanie Krajowego Biura Poboru Składek Ubezpieczeniowych w strukturach Urzędu Dochodów Krajowych odzwierciedla fakt, że wpływy ze składek na ubezpieczenie społeczne są bardzo ważnym źródłem zasilania finansów publicznych, jako druga co do wielkości pozycja, tuż za wpływami z tytułu podatku dochodowego.<sup>18</sup>

*The National Insurance Contributions Office* realizuje następujące cele:

- czuwa nad przestrzeganiem prawa ubezpieczeń społecznych,
- prowadzi ponad 60 milionów kont indywidualnych, ewidencjonujących świadczenia z ubezpieczenia społecznego,
- zapewnia informację i doradztwo pracodawcom oraz osobom pobierającym świadczenia społeczne,
- dostarcza informacji o ubezpieczeniu społecznym agencjom wypłacającym świadczenia,
- administruje systemem ubezpieczeń substytucyjnych (poza powszechnym systemem ubezpieczeń).

System ubezpieczenia społecznego obsługuje w zakresie infrastruktury informacyjnej ITSA (*Information Technology Services Agency*) jedna z agend: *Department of Social Service*.

Systemem informatyczny NIRS 2, największy w Europie, obsługuje system ściągania i kontroli składek na ubezpieczenie społeczne.

ITSA współpracowała z *Contributions Agency* w zakresie nadzoru nad realizacją umowy zawartej przez nią w 1996 r. z firmą Andersen Consulting w sprawie wdrożenia i eksploatacji Krajowego Systemu Ewidencji Ubezpieczeń Społecznych (NIRS 2).

<sup>18</sup> Patrz: *The 1998 Budget*, <http://www.bhp.co.budget98/guide/index.htm>.

System NIRS2 spełnia następujące zadania:

- prowadzi ewidencje składek,
- prowadzi ponad 65 mln indywidualnych rekordów ubezpieczeniowych
- oblicza wielkość świadczeń składkowych,
- przekazuje dane innym instytucjom rządowym,
- przekazuje prywatnym ubezpieczycielom prowadzącym dodatkowe ubezpieczenia emerytalne – zakładowe plany emerytalne o określonej składce lub indywidualne plany emerytalne - dopłaty do kwot należnych tytułem składek od ubezpieczonych i pracodawców. Polityka ta ma na celu przyciągnięcie ubezpieczonych i pracodawców do tych rodzajów ubezpieczeń, co ma służyć zobowiązaniom państwowego systemu emerytur zależnych od dochodów pracowniczych (*The State Earnings-Related Pension Scheme - SERP*).

Rząd brytyjski zachęca, by organizacje i instytucje składające zamówienia publiczne zobowiązywały lub nalegały, by firmy informatyczne stosowały standardy OSI, POSIX, XPG4, UNIX oraz inne elementy *X/Open Common Applications Environment* (X/otwartego wspólnego środowiska aplikacyjnego). Wielu dostawców systemów informatycznych uważa, że systemy otwarte ustępują pod względem ekonomicznym i technicznym dobrym systemom własnym (*proprietary*).

System NIRS2 jest dużym otwartym systemem informatycznym, który został zrealizowany na zamówienie Urzędu do spraw Składek (*Contributions Agency*), jednej z agend Ministerstwa Ubezpieczenia Społecznego, i uruchomiony w początkach 1998 r.

System ubezpieczenia społecznego w Wielkiej Brytanii jest systemem opartym na poborze składek, których wysokość uzależniona jest od poziomu dochodów. Pobór składek i wypłatę świadczeń osobom zamieszkałym na stałe w Wielkiej Brytanii prowadzi Urząd do spraw Składek. Wypłaty mają charakter indywidualny, w związku z czym NIRS2 ewidencjonuje skumulowane wpływy od każdego ubezpieczonego.

NIRS 2 jest pierwszym wielkim projektem w dziedzinie techniki informacyjnej zrealizowanym w ramach nowej polityki finansowej rządu, tzw. Prywatnej Inicjatywy Finansowej, która zakłada, że dostawcy planują i budują systemy informacyjne na własny koszt. Dostawcy amortyzują poniesione nakłady kapitałowe oraz koszty bieżące jedynie poprzez wliczanie kosztów dostawy stosowania narzutu kosztów na ceny usług jednostkowych np. na poszczególne operacje finansowe lub usługi informacyjne. W tym systemie tym różne rodzaje ryzyka - projektowe, finansowe i techniczne ponosi realizator systemu.

Początkowo uruchomienie systemu NIRS2 planowano na pierwszy kwartał 1997 r. Zakładano, że prowadzenie 60 milionów kont wymagać będzie bazy danych o pojemności 400 gigabajtów. Szacowano, że w centrali Urzędu ds. Poboru Składek w Newcastle oraz w oddziałach terenowych z systemu będzie korzystać ok. 4000 użytkowników – oddziałów przyjmujących składki na ubezpieczenie społeczne. Założono, że system NIRS2 będzie wykonywał ok. 200 operacji przetwarzania wsadowego i on-line na sekundę. Do 2004 roku baza danych powinna zawierać ok. 800 gigabajtów danych.

Urząd do spraw Poboru Składek zlecił budowę systemu w roku 1995 firmie Andersen Consulting, zwycięzcy trwałego długo przetargu. Koszt realizacji projektu szacowano na 170 milionów funtów. Firma ta rozważała różne rozwiązania, m.in. zasto-

sowanie własnych *mainframes*, jednak w wyniku ostatecznej decyzji system NIRS2 pozostał systemem otwartym.<sup>19</sup>

Niektóre szczegóły techniczne projektu:

W systemie NIRS2 centralne przetwarzanie zapewnia zespół komputerów i serwerów bazo-danowych Hewlett Pacard. Do obsługi baz relacyjnych wybrano program firmy Sysbase. Osiem serwerów aplikacyjnych posiada 4 procesory, a cztery serwery baz-danych - 6 procesorów, wszystkie one pracują w systemie X/Open UNIX. Stánowiska odbiorcze klientów wyposażone są w komputery osobiste, utrzymujące łączność z serwerami z pomocą standardów komunikacyjnych DCE.

System UNIX kontroluje pracę 12 serwerów; podział zadań pomiędzy serwery aplikacyjne pozwolił stworzyć dużą maszynę wirtualną (*mainframe*),

Oprogramowanie oparto na językach 3-ciej generacji (3GLs, takich jak C i C++). Tym samym osiągnięto:

- niezależność od kontroli platformy (4GLs - języki 4-ej generacji nie zapewniają niezależności),
- zapewniono warunki sprzyjające rozwojowi systemu przygotowując go do wprowadzenia przyszłych zmian.

Bezpieczeństwo zapewniają: linie dedykacyjne przesyłania danych, protokoły, ściśle procedury sprawdzania tożsamości (np. stosowanie haseł).

Trudności związane z instalacją NIRS2 ujawniły się jesienią 1988 r. w procesie zastępowania starego systemu nowym. Zastosowano wówczas tymczasowo tradycyjną metodę ewidencji, mimo obaw, że niemożność szybkiego ustalenia, czy osoba zgłaszająca roszczenie ma rzeczywiście tytuł do wypłaty świadczenia, spowoduje gwałtowny wzrost wypłat nienależnych świadczeń.<sup>20</sup>

#### **4. Irlandia. Integrowanie systemu świadczeń w ramach ubezpieczenia społecznego**

W roku 1993 rząd przyjął program utworzenia jednolitego, spójnego systemu świadczeń społecznych (*Integrated Social Services System - ISSS*).

Powołano specjalną komisję międzyresortową (*Inter-Departmental Committee*) z udziałem przedstawicieli resortów ubezpieczenia społecznego, finansów, zdrowia, przedsiębiorstw i zatrudnienia, edukacji, sprawiedliwości, równości praw i reformy prawa, środowiska, rolnictwa i żywności, władz lokalnych oraz ciał przedstawicielskich reprezentujących różne sfery życia publicznego.

W wyniku przeprowadzonej analizy systemu świadczeń społecznych stwierdzono:

- brak przejrzystych i zrozumiałych reguł współdziałania pomiędzy różnymi organami publicznymi odpowiedzialnymi za świadczenia społeczne,
- niedostateczny nacisk na poprawę obsługi świadczeniobiorców oraz konieczność włączenia we współpracę wszystkich władz i agend rządowych.

Przyjęto uwagi zgłoszone przez rządową Komisję ds. Rachunkowości Publicznej (*Public Accounts Committee*) w sprawie braku planowego działania zmierzającego do poprawy w dziedzinie świadczeń społecznych, oraz ustalono, że podstawą przyznania świadczenia w określonej wysokości musi być szacunek jego kosztu, który musi zostać pokryty, by świadczeniobiorca mógł uzyskać określone świadczenie.

<sup>19</sup> W sprawie charakterystyki technicznej systemu informatycznego NIRS2 patrz: <http://www.opengroup.org/comm/case-studies/nirs2.htm>.

<sup>20</sup> W tej sprawie patrz: David Brindle, *Guardian Weekly*, 20 Sep 1998, s. 10, a także IP: *Computer collapse wipes out British Social Security records - from RISKS*, <http://www.interesting-people.org/199810/0005.htm>.

Założenia reformy systemu ubezpieczeń społecznych w Irlandii przewidywały likwidację rozproszenia świadczeń. Objęła ona administrację, realizację świadczeń, zarządzanie oraz system kontroli świadczeń pieniężnych.

Celem ISSS jest osiągnięcie większej spójności w realizacji świadczeń społecznych poprzez:

- uzyskanie większej koordynacji świadczeń,
- informowanie o świadczeniach w sposób przystępny i zrozumiały,
- zapewnienie efektywności ekonomicznej świadczeń,
- stosowanie prostych rozwiązań organizacyjnych w zarządzaniu realizacją świadczeń,
- zwiększenie dostępności świadczeń oraz lepsze dostosowanie świadczeń do potrzeb świadczeniobiorców,
- zapewnienie elastycznych rozwiązań w realizacji świadczeń wraz z możliwością wprowadzania modyfikacji celu i sposobu ich wykorzystania.

Uznano, że techniki informatyczne są czynnikiem zmieniającym zasadniczo funkcjonowanie systemu ubezpieczenia społecznego. Ich wdrożenie modyfikuje przebieg procesów pracy, wymaga zmiany procedur, zmusza do korzystania z nowej, bardziej elastycznie funkcjonującej sieci kontaktów.

Przyjęto założenie, że głównymi kierunkami zmian będą:

- wprowadzenie jednego numeru identyfikacyjnego dla potrzeb wszystkich resortów i agend rządowych zaangażowanych w realizację świadczeń społecznych,
- stworzenie zintegrowanych systemów: informatycznego, weryfikacji tytułów do świadczeń (według kryteriów: dochodu, majątku, wieku, stanu zdrowia), spraw w toku, wypłat. Zintegrowanie tych systemów warunkuje przyszłe elastyczne funkcjonowanie całego systemu,
- wprowadzenie rozwiązań, dzięki którym będzie możliwe załatwienie „przy jednym okienku” spraw związanych z korzystaniem z różnego rodzaju świadczeń społecznych,
- stworzeniu centralnej bazy danych o środkach finansowych,
- rozwijaniu w skoordynowany sposób metod regulowania płatności oraz rozwiązań mających na celu świadczenie gospodarstwom domowym pomocy w prowadzeniu rachunkowości,
- komputeryzacji Biura Rejestru Generalnego (*General Register Office - GRO*),
- wydawaniu plastikowych kart płatniczych oraz automatyzacji płatności.