Społeczna odpowiedzialność ZUS

Raport 2017

ZUS | ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Podstawowym aspektem działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest stosowanie prawa ubezpieczeń społecznych w praktyce. Dokładamy starań, aby ten proces przebiegał prawidłowo, czyli zgodnie z prawem. Dbamy również o to, aby prawo i nasza realizacja przepisów były zrozumiałe dla obywateli – naszych klientów.

Jedno z najważniejszych dla ZUS wydarzeń w 2017 roku było tu szczególnie wymowne. Wdrożenie ustawy o obniżeniu wieku emerytalnego wiązało się bowiem nie tylko z przygotowaniem ZUS do obsługi nowych wniosków emerytalnych i ważnymi zmianami w systemie informatycznym, ale także z szeroko zakrojoną akcją informacyjno-konsultacyjną, którą prowadziło prawie 600 doradców emerytalnych ZUS. Wywiązaliśmy się z tych zadań bardzo sumiennie.

Społeczna odpowiedzialność ZUS polega właśnie na tym, że rzetelne stosowanie przepisów prawa idzie w parze z troską o klientów, których to prawo dotyczy. Bardzo ważna jest skuteczna komunikacja. Z jednej strony to ułatwienia technologiczne: rozwijana w ZUS nowoczesna i przyjazna Platforma Usług Elektronicznych i zupełnie nowa strona internetowa spełniająca surowe wymagania w zakresie czytelności i dostępności informacji, także dla osób z niepełnosprawnościami. Z drugiej zaś strony to prosty język urzędowych komunikatów, który stopniowo zastępuje w ZUS trudną, pełną skomplikowanych zwrotów polszczyznę urzędową. Cieszę się, że Zakład Ubezpieczeń Społecznych należy do czołówki instytucji administracji publicznej na polu upraszczania języka i szerzej – usprawniania komunikacji.

Społeczna odpowiedzialność ZUS to także troska o uczciwość i przejrzystość naszych procedur, dbałość o pracowników, ochrona środowiska naturalnego i edukowanie młodzieży (i nie tylko jej). To również afirmacja społeczności lokalnych, z ich potrzebami, problemami, ale i wartościowymi przedsięwzięciami, do których w miarę możliwości przyłączają się pracownicy ZUS oraz nasza instytucja.

„Społeczna odpowiedzialność ZUS. Raport 2017" to publikacja pomyślana jako przegląd – i z konieczności wybór – najważniejszych działań podejmowanych w ZUS, których celem jest troska o innych: o klientów, kontrahentów, mieszkańców miejscowości i okolic, w których są placówki ZUS, ale także o własnych pracowników i ich pozazawodowe potrzeby, dotyczące np. opieki nad dziećmi czy spędzania wolnego czasu.

Zachęcam Państwa do uważnej lektury, która – mam nadzieję – będzie okazją, by popatrzeć na Zakład Ubezpieczeń Społecznych z innej, interesującej, a może i inspirującej perspektywy.

FOT. ZASOBY ZUS

prof. Gertruda Uścińska
prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

I. ZUS odpowiedzialny społecznie 4

II. Sprawne zarządzanie, etyczne reguły działania 12

III. Szacunek dla jednostki i społeczeństwa 22

IV. ZUS wiarygodnym pracodawcą 32

V. Troska o środowisko naturalne 44

VI. Odpowiedzialny wobec klientów i kontrahentów 50

VII. Klient: partner, nie petent 58

VIII. ZUS na rzecz lokalnych społeczności 72

FOT. FOTOLIA.COM

I. ZUS odpowiedzialny społecznie

Stosowanie zasad społecznej odpowiedzialności w instytucjach publicznych poprawia reputację, umożliwia budowanie wartościowego i stabilnego zespołu pracowników, pozytywnie wpływa na środowisko naturalne oraz obniża koszty funkcjonowania. Dla administracji to sposób na zmianę: odejście od biurokracji na rzecz zarządzania publicznego. Zakład Ubezpieczeń Społecznych, który chce być instytucją zaufania publicznego, szanuje zasady etyczne, prawa człowieka, pracownika oraz dba o środowisko naturalne. Odpowiedzialnie współpracuje z klientami oraz kontrahentami. Przestrzega także przejrzystych reguł zatrudniania i wynagradzania pracowników.

WIĘCEJ NIŻ PRZEPISY

Społeczna odpowiedzialność instytucji wpływa na zadowolenie klientów oraz jakość usług. ZUS, który stosuje zasady CSR, dba o pracowników, kontrahentów, innych interesariuszy oraz środowisko naturalne. Działa na rzecz społeczności lokalnych.

Współczesna administracja publiczna pełni funkcję służebną wobec społeczeństwa. Przestała być utożsamiana tylko z biurokracją. Zdaniem prof. Henryka Izdebskiego i Michała Kuleszy administracja publiczna to działania podmiotów, organów i instytucji na rzecz realizacji interesu publicznego, na podstawie ustawy i w określonych prawem formach[1]. Powinna więc działać zgodnie z zasadami odpowiedzialności społecznej.

Reguły funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wyznaczają normy prawne i statut[2]. W myśl ustawy to państwowa jednostka organizacyjna posiadająca osobowość prawną, która realizuje zadania związane z ubezpieczeniami społecznymi. Jest jednostką sektora finansów publicznych. Obowiązują ją nie tylko przepisy prawne, ale także reżim zarządzania finansowego podporządkowany budżetowi państwa.

Dodatkowo jednak ZUS przestrzega zasad, które do niedawna były bardziej zauważalne w sektorze prywatnym niż w administracji publicznej. Tak właśnie wygląda CSR **(CSR – corporate social responsibility)** – reguły łączące nowoczesne zarządzanie z etycznym, prospołecznym działaniem. To rozległe zagadnienie, którym od wielu lat zajmują się menedżerowie, przedsiębiorcy, pracownicy i naukowcy. Najpierw bowiem wprowadziły CSR wielkie korporacje i firmy prywatne, a dopiero później administracja.

Istnieje wiele definicji społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa. CSR można określić jako model zarządzania (instytucją publiczną lub firmą), w którym, podejmując decyzje, bierze się pod uwagę ich wpływ na otoczenie.

Firmy i instytucje działające zgodnie z regułami CSR uwzględniają relacje z różnymi grupami interesariuszy – klientami, kontrahentami, dostawcami, pracownikami, współpracownikami. Decyzje podejmowane w ten sposób przyczyniają się do zwięk-

[1] „System złożony z ludzi, zorganizowany w celu [...] realizacji dobra wspólnego jako misji publicznej polegającej głównie (choć nie wyłącznie) na bieżącym wykonywaniu ustaw, wyposażonych w tym celu we władztwo państwowe oraz środki materialno-techniczne" – H. Izdebski, *Badania nad administracją publiczną* [w:] *Administracja publiczna*, red. J. Hausner, PWN, Warszawa 2006, s. 20.

[2] Zakres jej działania, zadania i funkcjonowanie określają art. 66–72 ustawy z 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 1778) oraz statut ZUS (Dz.U. z 2011 r. nr 18, poz. 93).

Wizją Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest **osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego**

szenia zysków oraz ekonomicznego, społecznego, ekologicznego dobrobytu interesariuszy zewnętrznych przy jednoczesnym stosowaniu norm i zasad etycznych.

Odpowiedzialna instytucja (publiczna czy prywatna) nie tylko spełnia wszystkie wymogi formalne, prawne i etyczne, ale także zwiększa inwestycje w zasoby ludzkie, ochronę środowiska i właściwe kontakty z otoczeniem.

Dla jednostek administracji publicznej ważna jest norma ISO 26000 dotycząca społecznej odpowiedzialności, którą opracowała Międzynarodowa Organizacja Standaryzacyjna (ang. International Organization for Standardization – ISO). Według niej odpowiedzialność społeczna to odpowiedzialność instytucji za wpływ jej decyzji oraz działań na społeczeństwo i środowisko. Jest realizowana poprzez przejrzystość, etyczne zachowanie, dbałość o interesariuszy, poszanowanie międzynarodowych norm postępowania, respektowanie przepisów prawa oraz praw człowieka.

W normie wymieniono siedem podstawowych obszarów działania, na których powinny skupiać się instytucje chcące być odpowiedzialne społecznie. Są to:

- ład organizacyjny,
- prawa człowieka,
- praktyki pracy,
- środowisko,
- uczciwe praktyki operacyjne,
- zagadnienia konsumenckie,
- zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej.

Norma ISO 26000 to jeden z trzech dokumentów rekomendowanych przez Komisję Europejską do wdrożenia odpowiedzialności społecznej. Dwa pozostałe to:

- wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych,
- 10 zasad inicjatywy ONZ – Global Compact[3].

Zasady i normy mają charakter doradczy i mogą być przydatne wszystkim instytucjom: publicznym, prywatnym i non profit, niezależnie od wielkości i lokalizacji. Norma ISO 26000 promuje przejrzyste i etyczne zachowania, które przyczyniają się do zrównoważonego rozwoju, w tym dotyczące zdrowia i dobrobytu społeczeństwa. Uwzględnia oczekiwania interesariuszy. Jest zgodna z prawem i spójna z międzynarodowymi normami postępowania oraz zintegrowana z działaniami organizacji.

Wprowadzenie zasad CSR w administracji publicznej, podobnie jak w biznesie, przynosi wiele korzyści, m.in.:

- poprawia reputację instytucji publicznej na rynku,
- obniża koszty funkcjonowania, np. opłaty za energię, wodę itp.,

FOT. ZASOBY ZUS

„CSR poprawia wizerunek administracji publicznej, zapewnia wysoki standard świadczonych usług, minimalizuje ryzyko wystąpienia negatywnych zjawisk"

WŁADYSŁAW ŚWIĄTEK
dyrektor Oddziału ZUS w Rybniku

[3] „Komunikat Komisji Europejskiej do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów. Odnowiona strategia UE na lata 2011–2014 dotycząca społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw" (Bruksela, 25.10.2011 r.).

- sprawia, że zadania są realizowane w sposób etyczny, przejrzysty i odpowiedzialny, co zwiększa zaufanie otoczenia lokalnego do instytucji,
- umożliwia zatrzymanie wartościowych i doświadczonych pracowników dzięki stosowaniu przejrzystych reguł zatrudnienia oraz partnerskiemu traktowaniu.

ZUS stosuje i promuje idee CSR.

„Tak rozumiemy misję instytucji publicznej: sprawnie wcielać w życie stanowione prawo i troszczyć się o jego zrozumienie i adekwatne zastosowanie w życiu każdego obywatela"

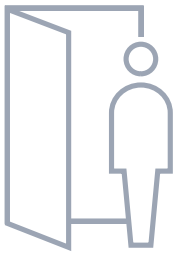
PROF. GERTRUDA UŚCIŃSKA
prezes ZUS

Gdyby powstała mapa działań ZUS tworzących obszary wskazane w normie ISO 26000, byłaby obszerna i gęsto oznakowana: zawierałaby ponad 100 różnego rodzaju inicjatyw. Część z nich to standardy obowiązujące w całej instytucji, część to działania wynikające z zaangażowania pracowników w poszczególnych placówkach.

Choć instytucja ta jest monopolistą na rynku ubezpieczeń społecznych, to przestrzeganie zasad społecznej odpowiedzialności wzmacnia jej wizerunek. Podkreśla to Władysław Świątek, dyrektor Oddziału ZUS w Rybniku, adiunkt Wyższej Szkoły Finansów i Prawa w Bielsku-Białej, autor opracowania „CSR w administracji publicznej – próba implementacji w ZUS". Zwraca uwagę na to, jak istotne jest, by działania ZUS były nie tylko zgodne z obowiązującym prawem, ale też z zasadami etycznymi, ideą dialogu i odpowiedzialnej współpracy z interesariuszami zewnętrznymi i wewnętrznymi. „CSR jest pochodną etyki w biznesie, a u jej źródeł leży filozoficzna idea odpowiedzialności" – tłumaczy.

Zasady odpowiedzialnego zarządzania i zrównoważonego rozwoju są koncepcjami, które stały się podstawą nowego modelu zarządczego w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020"[4]. Zaznaczono w niej, że: „wartością w zarządzaniu w sektorze publicznym jest przede wszystkim zorientowanie

[4] Dostępna na stronie: http://www.zus.pl/o-zus/o-nas/strategia-zus/strategia-rozwoju-zus-na-lata-2016-2020.



20,7 mln osób

skontaktowało się z ZUS w 2017 roku. To osoby, które przyszły do placówek, do sal obsługi klientów

FOT. FOTOLIA.COM

na potrzeby szeroko rozumianych interesariuszy życia publicznego. W praktyce oznacza to koncentrowanie się na celach i wynikach działalności oraz odejście od modelu instytucji biurokratycznej. Ważną cechą nowego podejścia w zarządzaniu administracją jest podnoszenie jakości świadczonych usług tak, aby jak najpełniej odpowiadały zapotrzebowaniu ich odbiorców".

Bez takiego sposobu myślenia trudne byłoby przyjęcie wizji i misji instytucji: „Wizją Zakładu jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego" oraz „Sprawna, przyjazna i rzetelna obsługa klientów realizowana na podstawie przepisów prawa, zasad racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami finansowymi, wykorzystująca nowoczesne technologie i potencjał pracowników".

W raporcie przedstawione są działania ZUS pogrupowane zgodnie z obszarami normy ISO 26000.

3,3 mln osób

otrzymało informacje od konsultantów
Centrum Obsługi Telefonicznej

KIERUNKI ROZWOJU ZUS W LATACH 2016–2020

1. Wysoki standard obsługi klientów i współpracy z innymi interesariuszami
2. Efektywne procesy oraz sprawny system komunikacji
3. Wysoko wykwalifikowani pracownicy
4. Efektywne narzędzia IT
5. Dostosowana struktura organizacyjna
6. Racjonalne gospodarowanie środkami finansowymi

Odpowiedzialność

społeczna w 2017 roku

zagadnienia konsumenckie

- utrzymywanie różnych form kontaktu z klientami (bezpośredni, telefoniczny, on-line, korespondencyjny)
- zorganizowanie Tygodnia Przedsiębiorcy, Dnia Seniora
- organizowanie konkursów dla dzieci i młodzieży, wizyty studyjne w placówkach ZUS
- reagowanie na sugestie klientów usprawniające obsługę i system ubezpieczeń społecznych
- prowadzenie kampanii społecznych
- zaangażowanie w Forum Współpracy, Forum Zarządzania Publicznego
- współpraca z liderami opinii i środowiskami pracodawców
- lekcje z ZUS dla szkół podstawowych i średnich
- współpraca z uczelniami

ład organizacyjny

- zarządzanie procesowe (redukcja procesów do 42)
- wdrażanie „Strategii ZUS na lata 2016–2020"
- bieżąca aktualizacja regulaminu organizacyjnego ZUS

1144

osoby przyjęto na praktyki w 2017 roku

600

pracowników otrzymało dofinansowanie studiów podyplomowych

63 tys.

szkoleń dla płatników składek

61 tys.

uczniów szkół średnich i gimnazjów wzięło udział w konkursach edukacyjnych zorganizowanych przez ZUS

8,4 mln

egzemplarzy to nakład 297 druków, broszur, poradników ZUS w 2017 roku

II. Sprawne zarządzanie, etyczne reguły działania

Ład organizacyjny jest szkieletem, na którym opiera się działanie instytucji. To od niego zależy, czy organizacja efektywnie i racjonalnie wypełnia powinności, które na nią nałożono. Ważne jest też, czy i w jaki sposób zarządzanie instytucją uwzględnia zasady etyczne, interes społeczny oraz prawa interesariuszy. Zakład Ubezpieczeń Społecznych działa zgodnie z zasadami zapisanymi w dokumentach strategicznych.

ład organizacyjny

prawa człowieka

praktyki z zakresu pracy

środowisko

uczciwe praktyki operacyjne

zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

FOT. FOTOLIA.COM

W polityce społecznej zachodzi wiele zmian, które stanowią wyzwanie dla ZUS. We wdrażaniu tych zmian zawsze należy pamiętać o kliencie, bo to on jest najważniejszy w pracy Zakładu

PROF. GERTRUDA UŚCIŃSKA
prezes ZUS

Zasady działania ZUS określają prawo i statut[1]. Ład organizacyjny ZUS wyznaczają również regulaminy wynikające ze statutu. „Regulamin organizacyjny Zakładu Ubezpieczeń Społecznych"[2] określa strukturę instytucji, kompetencje prezesa i członków Zarządu ZUS, poszczególnych departamentów w centrali i placówek terenowych. Zapisano w nim zasady zarządzania procesowego. CSR znalazł swoje odzwierciedlenie w kompetencjach struktur (komórek) organizacji i analizach każdego oddziału. Jest to inicjowanie lokalnych działań dotyczących społecznej odpowiedzialności. Realizację tych zadań nadzoruje Gabinet Prezesa.

ZUS przygotowuje kilkuletnie strategie działania. Obecna to „Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020". Została przyjęta przez Zarząd ZUS w grudniu 2015 roku. To drugi z kolei dokument strategiczny wyznaczający sposób pracy w instytucji. Poprzedni dotyczył wcześniejszych lat.

W 2017 roku realizacja celów „Strategii…" była wspierana przez strategie obszarowe, czyli „Strategię komunikacji ZUS" (przyjętą uchwałą nr 49 Zarządu ZUS z 5 grudnia 2016 r.), „Politykę obsługi klientów" (przyjętą przez Zarząd ZUS w lutym 2017 r.) oraz przez „Cyfrowy ZUS – Polityka rozwoju IT na lata 2017–2022" (przyjętą przez Zarząd ZUS w marcu 2017 r.).

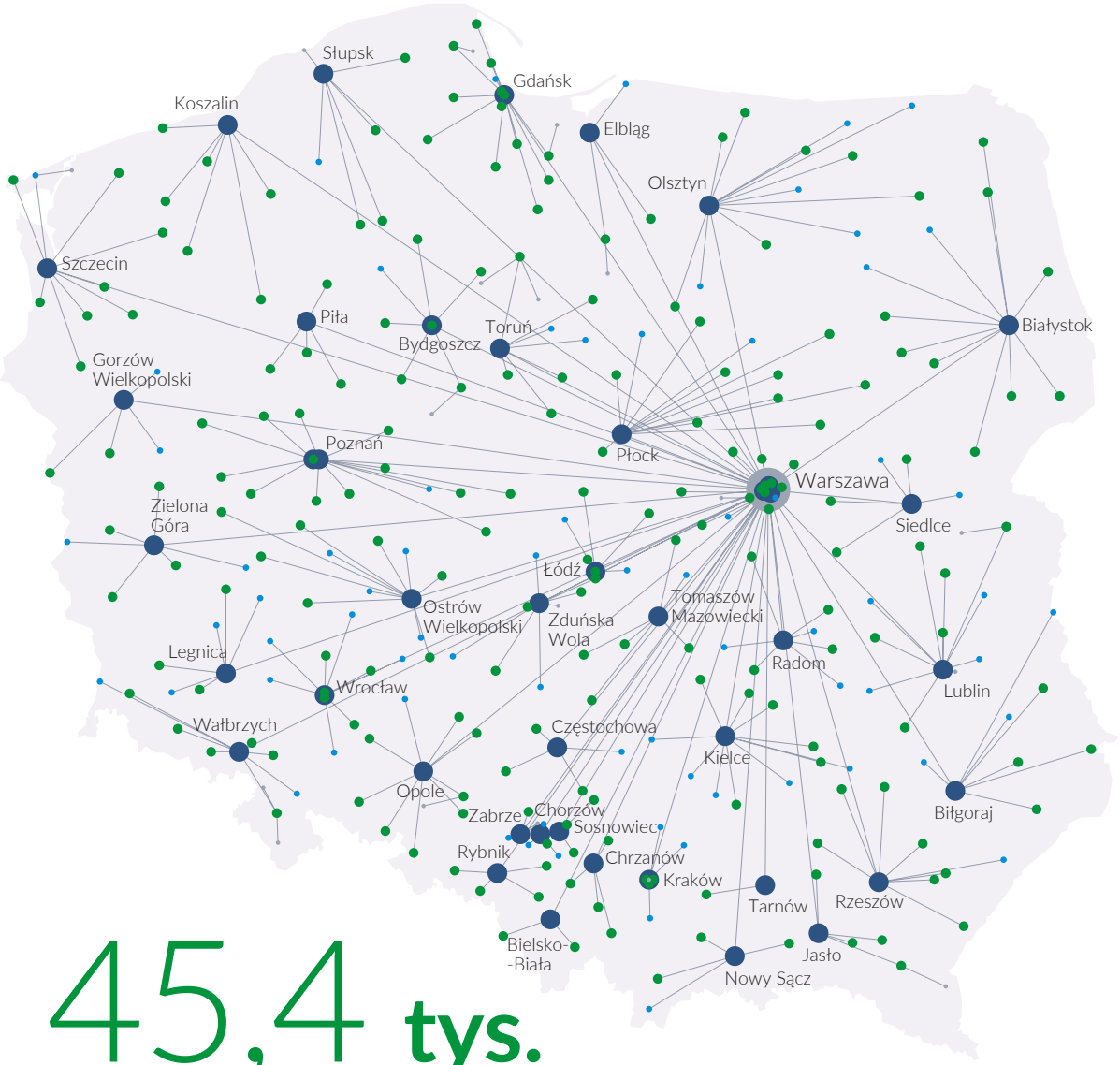
Podstawowym celem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego. ZUS zapewnia sprawną, przyjazną i rzetelną obsługę klientów, która jest realizowana zgodnie z przepisami prawa dzięki kompetencjom pracowników, a także poprzez przejrzyste i racjonalne gospodarowanie finansami oraz za pomocą nowoczesnych technologii.

Takie zapisanie wizji i misji instytucji niesie konsekwencje w sposobie usystematyzowania celów. Przedstawiono je w czterech perspektywach.

- **Klienci i inni interesariusze:**
  - doskonalenie standardów obsługi klientów,
  - rozbudowa systemu wymiany informacji i współpracy z interesariuszami,
  - usprawnienie systemu komunikacji zewnętrznej.
- **Procesy wewnętrzne** – doskonalenie zarządzania procesowego i podniesienie efektywności procesowej.
- **Rozwój** – zwiększenie potencjału organizacji, zapewniającego skuteczną realizację usług i procesów.
- **Finanse** – optymalizacja kosztów przy zachowaniu przejrzystości gospodarowania środkami publicznymi.

[1] Zakres działania, zadania i funkcjonowanie ZUS określają art. 66–72 ustawy z 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 1778) oraz statut ZUS (Dz.U. z 2011 r. nr 18, poz. 93), a statut Zakładu Ubezpieczeń Społecznych opublikowany jest na stronie http://www.zus.pl/o-zus/o-nas/akty-prawne/statut-zus.

[2] Dostępny na stronie http://bip.zus.pl/documents/493361/0/Regulamin+organizacyjny+Zak%C5%82adu/0bf9d238-c82f-42b-4-b422-868cae5b4b3b.



45,4 **tys.** osób pracujących w:

31 departamentach w centrali

43 oddziałach

18 punktach informacyjnych

209 inspektoratach

71 biurach terenowych

ZUS zapewnia sprawną i rzetelną obsługę klientów, **dzięki kompetencjom pracowników, za pomocą nowoczesnych technologii**

Dzięki skupieniu się na poprawianiu jakości obsługi i współpracy z interesariuszami ZUS łączy wypełnianie obowiązków ustawowych z zasadami CSR. W 2017 roku jednym z najpoważniejszych zadań, jakie realizował, było przygotowanie się do bardziej intensywnej obsługi klientów w związku ze zmianami wieku emerytalnego[3]. W 340 salach obsługi klientów 595 doradców emerytalnych udzieliło informacji 1,2 mln osób zainteresowanych przejściem na emeryturę w związku z tą zmianą. Prawie połowie z nich (591 tys.) oszacowano wysokość przyszłej emerytury. Dodatkowo ZUS przygotował dwa kalkulatory dostępne na Platformie Usług Elektronicznych (PUE ZUS), by każdy zainteresowany indywidualnie mógł oszacować przyszłe świadczenie. Instytucja podpisała także porozumienie w sprawie współpracy z Pocztą Polską. Od października do grudnia specjaliści ZUS dyżurowali w 76 placówkach Poczty Polskiej i udzielali klientom informacji o zmianie przepisów emerytalnych. Podobną współpracę nawiązano z urzędami miast i gmin.

Korzystający z konsultacji dotyczących zmian w systemie emerytalnym mogli wypełnić w salach obsługi klientów ankietę satysfakcji. Zrobiło to ok. 119 tys. osób. Większość (98 proc.) była zadowolona z pomocy doradcy emerytalnego.

Od 2016 roku działają w ZUS doradcy do spraw ulg i umorzeń, którzy pomagają przedsiębiorcom w spłacie zaległych zobowiązań ubezpieczeniowych.

Równie kompleksowo ZUS przygotował się do innego zadania – wprowadzenia e-Składki dla płatników. Był to oddzielny

[3] Od października 2017 r. przywrócono wiek emerytalny wynoszący dla kobiet 60 lat, dla mężczyzn zaś – 65 lat. Wcześniej obowiązywał wiek emerytalny wynoszący 67 lat (jednakowy dla kobiet i mężczyzn).

ZUS współpracuje z:

2,52 mln
płatników składek

7,69 mln
świadczeniobiorców

projekt, na który składały się m.in.: szkolenia wewnętrzne dla pracowników (przeszkolono 2,25 tys. osób) i zewnętrzne dla płatników składek (prawie 300 tys. osób), zmiany na profilach płatników składek w portalu PUE ZUS, wysyłka informacji o numerze rachunku składkowego do firm i osób prowadzących działalność gospodarczą (3,4 mln płatników), kampania edukacyjna w mediach. Ukazało się 1,74 tys. publikacji. Wydrukowano też 400 tys. broszur i ulotek.

Instytucja dba o to, by klienci mogli się z nią kontaktować w sposób dla nich najwygodniejszy. Obecnie jest wprowadzana „Polityka obsługi klientów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych na lata 2017–2020". We wszystkich placówkach ZUS znajdują się sale obsługi klientów. Rozwijane są także elektroniczne sposoby kontaktu. W 2017 roku uruchomiono dwa nowe centra obsługi telefonicznej w oddziałach w Jaśle i Nowym Sączu, zwiększono liczbę wniosków dostępnych on-line (dla płatników i dla ubezpieczonych), 3,7 mln płatników składek zostało włączonych do programu Interaktywny Płatnik Plus (IPP).

ZUS korzysta z mierników (współczynników) i na bieżąco sprawdza, czy i na ile realizuje zadania i cele opisane w „Strategii..." i dokumentach wewnętrznych.

Ponieważ przepisy ubezpieczeniowe są skomplikowane i często się zmieniają, ZUS wypełnia misję edukacyjną. W 2017 roku wydał 8,4 mln egzemplarzy druków, broszur i poradników. Prowadzi programy edukacyjne dla dzieci i młodzieży. Współpracuje z uczelniami. Organizuje wspólne przedsięwzięcia z organizacjami przedsiębiorców, związkami zawodowymi czy stowarzyszeniami obywatelskimi [4].

W 2017 roku zmieniono strukturę komunikacyjną ZUS poprzez powołanie 16 rzeczników regionalnych w miejsce dotychczasowych 43 rzeczników oddziałowych.

[4] Więcej w rozdziale VII „Klient: partner, nie petent".

FOT. ZASOBY ZUS

„W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych planujemy przyszłość, tworzymy strategię oraz działamy projektowo i zadaniowo"

MATEUSZ PAWŁOWICZ
starszy inspektor
Centrala ZUS

15,38 mln ubezpieczonych

ok. 500 instytucjami i organizacjami

FOT. ZASOBY ZUS

LEGNICA: KSIĘGOWI PRZYZNALI ZUS TYTUŁ „POMOCNY EKSPERT ROKU 2016"

Członkowie legnickiego oddziału Okręgowego Stowarzyszenia Księgowych w Polsce poznali zasady delegowania pracowników za granicę dzięki współpracy z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych. Władze Stowarzyszenia podziękowały za pomoc, przyznając ZUS tytuł „PoMOCNEGO Eksperta roku 2016". Spotkanie specjalisty **Romana Zawady, kierownika referatu ds. osób migrujących** z Wydziału Ubezpieczeń i Składek, z księgowymi trwało cztery zamiast dwóch godzin. Tak dużo padło pytań i odpowiedzi

Jednym z celów działalności instytucji jest wdrożenie nowoczesnych rozwiązań technologicznych, z jednej strony usprawniających kontakt ZUS z klientami, z drugiej – pozwalających na włączenie innych instytucji do e-administracji. Zakład Ubezpieczeń Społecznych współpracuje z wieloma innymi instytucjami w Polsce i na świecie. Przedstawił strategię rozwoju technologicznego na najbliższe lata – FinTech ZUS i Smart ZUS. To koncepcja sposobu wykorzystywania nowych technologii, aby ułatwiać zadania ubezpieczeniowe klientom oraz usprawniać działanie instytucji.

Dla komfortu klientów i interesariuszy unowocześniono stronę internetową www.zus.pl oraz uproszczono język korespondencji. Powstały 83 nowe, uproszczone formularze. Przyjęto 10 zasad prostego języka ZUS jako wzorzec korespondencji z indywidualnymi klientami. Rozpoczęto również pracę nad nowym standardem pism objętych postępowaniem administracyjnym (np. decyzji, wezwań, zaświadczeń, zawiadomień) oraz informacji i treści internetowych. Uproszczono większość artykułów na stronie internetowej ZUS oraz broszury i ulotki dla klientów.

W działalności ZUS niezmiernie ważne są sprawne mechanizmy wewnętrzne. Ograniczono ponad 360 trybów działania do 15 megaprocesów i 42 procesów. Kontrole płatników składek prowadzone są z wykorzystaniem analizy ryzyka; wdrożono oprogramowanie wspierające ten proces. Na podstawie danych z systemu informatycznego ZUS wprowadzono kontrolę prawidłowości wykorzystywania zwolnień lekarskich, które otrzymują ubezpieczeni zgłoszeni do ubezpieczenia przez więcej niż jednego płatnika składek.

Wprowadzono systemowe rozwiązania związane ze wspieraniem i monitorowaniem realizacji projektów oraz zarządzaniem nimi – Project Management Office (PMO). Aktualnie w ZUS są realizowane 72 projekty. Powoływane są struktury zarządcze oraz zespoły projektowe, dodatkowo organizowane są zespoły robocze. Każde nowe działanie zatwierdzane jest przez prezesa ZUS. W styczniu 2017 roku powołano Komitet Inwestycyjny. Do jego powinności należy przedstawianie Zarządowi ZUS rekomendacji dotyczących celowości i racjonalności realizacji poszczególnych koncepcji.

Ze względu na wyjątkowe jednostkowe zmiany w ubezpieczeniach społecznych (obniżenie wieku emerytalnego, wprowadzenie e-Składki czy przygotowania do wprowadzenia e-zwolnień) w 2017 roku pracownicy intensywnie podnosili kwalifikacje. Przeciętnie każdy z ponad 45 tys. pracowników szkolił się pięć razy.

Dzięki optymalizacji kosztów zakupów uzyskano ponad 40 proc. oszczędności przy wydatkach scentralizowanych. Zwiększono nadzór nad realizacją umów o podstawowym znaczeniu dla

działalności instytucji, wprowadzono model monitorowania tego procesu i raportowania prezesowi ZUS kosztów umów i ryzyka związanego z ich realizacją.

Dla instytucji, która działa odpowiedzialnie społecznie, w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych ważne są uczciwość oraz transparentność. Prawość w CSR rozumiana jest jako dekalog zasad współpracy. W ZUS ceniona jest rzetelność, uczciwość, terminowość. Pracownicy wiedzą, w jaki sposób mają się zachować w sytuacji, gdy ktoś proponuje im łapówkę lub gdy są świadkiem takiego zdarzenia. Instytucja prowadzi projekt „Sygnaliści". Pracownicy i klienci mogą zgłosić nieprawidłowości lub korupcję. Zgłoszenia są anonimowe.

Dekalog zasad współpracy w ZUS dotyczy także sposobu podejmowania decyzji, szczególnie dotyczących pracowników. Odpowiedzialność społeczną ZUS jako instytucji potwierdzają następujące działania:

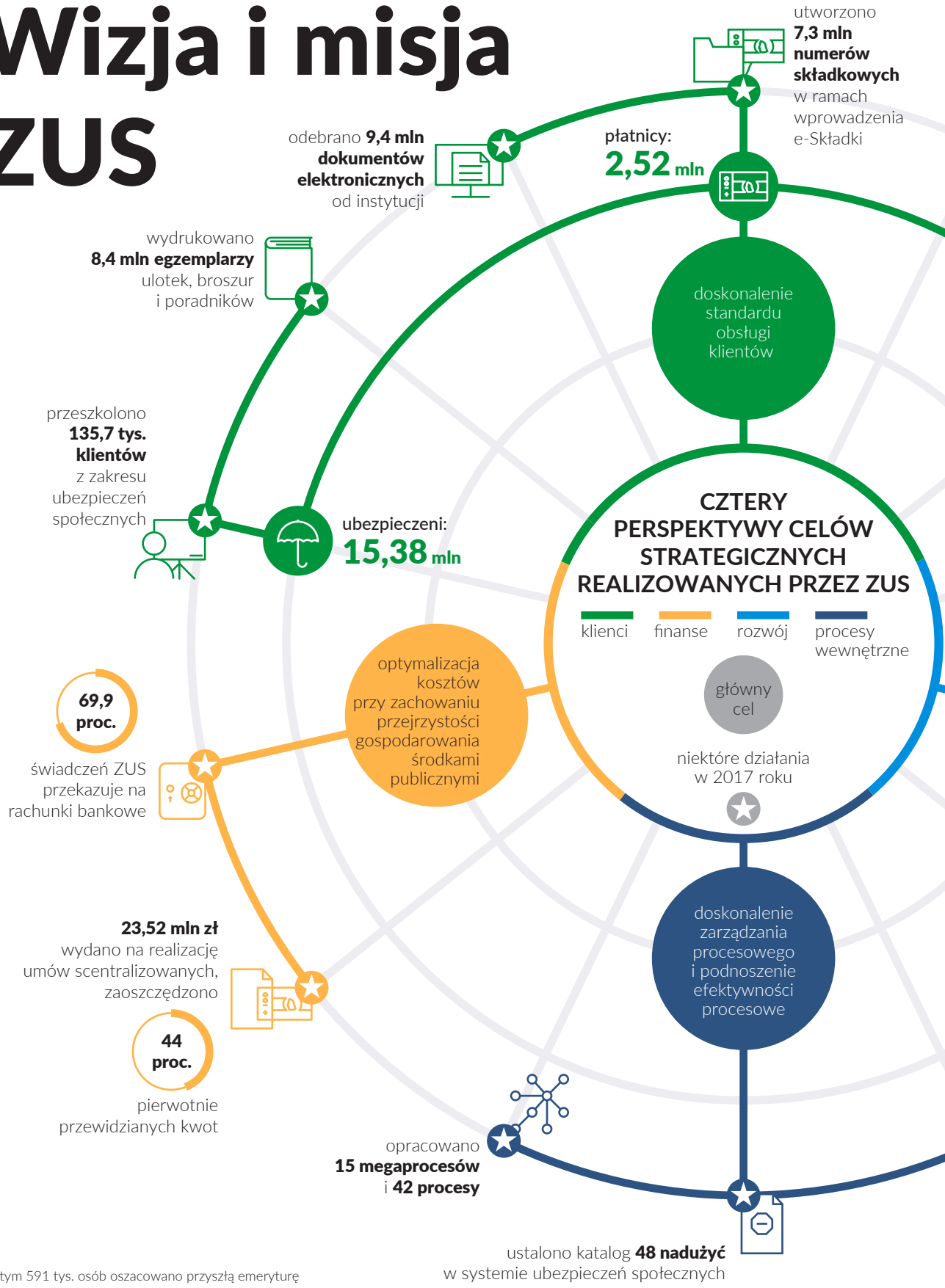
- premie dla pracowników są przyznawane według przejrzystych zasad, które są wszystkim znane,
- pracownicy są informowani, w jakich szkoleniach, kiedy i na jakich zasadach mogą wziąć udział,
- każdy z pracowników wie, jaki jest zakres jego obowiązków i z jakich wyników będzie rozliczany przez przełożonego.

SYGNALISTA

Odnowiona sala obsługi klientów w Lublinie jest wyposażona w dyspenser. Klienci wybierają interesującą ich kategorię obsługi i otrzymują bilet z numerem

FOT. ZASOBY ZUS

Wizja i misja ZUS



*w tym 591 tys. osób oszacowano przyszłą emeryturę

wydano
1,06 mln decyzji
emerytalnych
i rentowych

595 doradców emerytalnych
udzieliło porad
1,22 mln klientów*

świadczeniobiorcy:
7,69 mln

15 instytucji wymienia
z ZUS informacje poprzez
rozwiązania interfejsowe

instytucje i organizacje, z którymi
współpracuje ZUS:
ok. 500

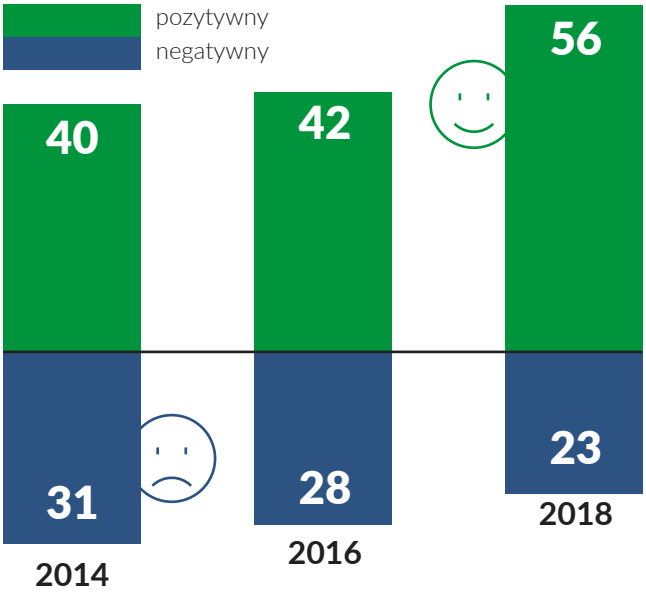
rozwój
potencjału
organizacji:
pracowników,
zasobów
oraz
struktury

zorganizowano
245 751
szkoleń
dla pracowników

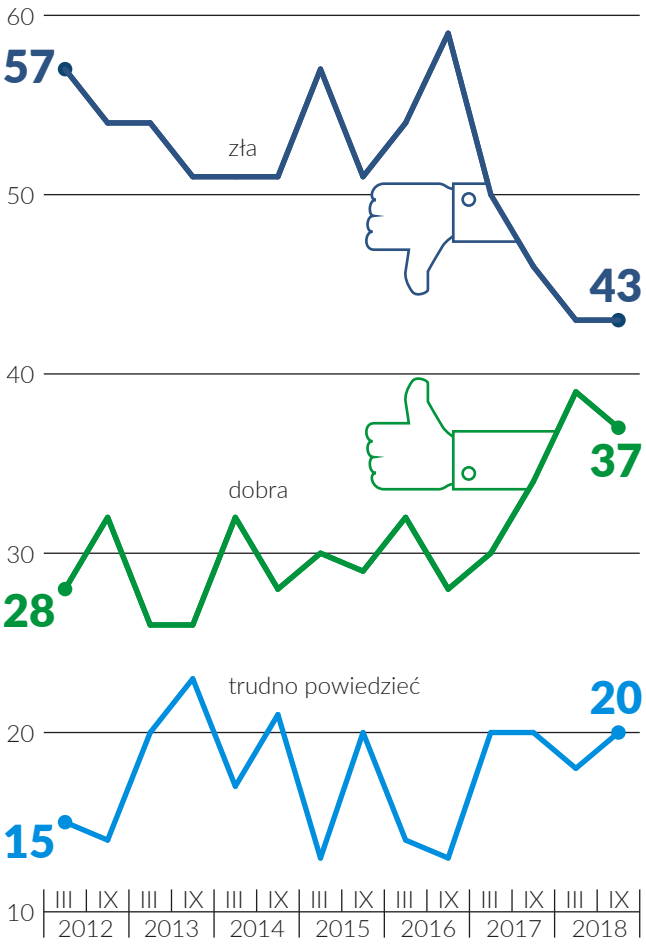
każdy
pracownik
szkolił się średnio
5 razy

ustalono katalog **39 ryzyk** – ich skuteczne
monitorowanie i unikanie wpływa
na efektywność działania ZUS

STOSUNEK EMOCJONALNY DO ZUS
(w proc.)



OCENA DZIAŁALNOŚCI ZUS
(w proc.)



ład organizacyjny

prawa człowieka

praktyki z zakresu pracy

środowisko

uczciwe praktyki operacyjne

III. Szacunek dla jednostki i społeczeństwa

Instytucja, jeśli chce być szanowana, musi respektować prawa innych. To jedna z podstawowych zasad, o których powinna pamiętać organizacja odpowiedzialna społecznie. Przy czym równie ważne jest, żeby dbała o wartości ogólne, jak też interesowała się problemami sprawiedliwości i uczciwości wewnątrz organizacji.

zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

FOT. ZASOBY ZUS

FOT. ZASOBY ZUS

„Program „Stabilne zatrudnienie" pozwoli na zwiększenie zatrudnienia osób niepełnosprawnych w naszej instytucji. Mają one duży potencjał, którego często nie wykorzystujemy"

MARIUSZ JARONIEWSKI
dyrektor Oddziału ZUS
w Bydgoszczy

Zakład Ubezpieczeń Społecznych chce być częścią nowoczesnej administracji. I choć tradycyjnie o ochronę praw człowieka dbają rząd i organizacje pozarządowe, to administracja i biznes nie są z tej powinności zwolnione. Ze względu na specyfikę działalności oraz skomplikowanie materii ubezpieczeniowej i socjalnej, którą zajmuje się instytucja, niezbędne jest, aby jej działalność nie naruszała praw jednostki.

ZUS dba o równe traktowanie klientów i pracowników oraz zapobiega dyskryminacji jakiejkolwiek grupy obywateli. Dbałość o prawa człowieka oznacza dla każdej instytucji odpowiedzialnej społecznie, że powinna ona działać z poszanowaniem wszystkich praw człowieka, w szczególności praw obywatelskich, politycznych, ekonomicznych, socjalnych i kulturowych. ZUS współpracuje z wieloma grupami klientów i kontrahentów, bez względu na ich przekonania polityczne czy światopoglądowe. Umożliwia im także swobodę wypowiedzi. Każdy może złożyć skargę dotyczącą działalności ZUS (pisemnie, ustnie w czasie dyżurów szefostwa oddziałów i członka Zarządu oraz pocztą elektroniczną). W 2017 roku wpłynęło 1040 skarg (o prawie 13 proc. mniej niż rok wcześniej). 484 skargi uznano za uzasadnione – najwięcej z nich dotyczyło emerytur i rent międzynarodowych (179) oraz przyznanych ze względu na ubezpieczenie tylko w Polsce (116), pozostałe zaś oddalono. Szefowie instytucji i dyrektorzy oddziałów przyjęli 7929 osób, które przyszły porozmawiać o swoich świadczeniach i pracy instytucji. Tylko w przypadku 22 skarg nie dotrzymano terminu miesiąca na odpowiedź. Zasady rozpatrywania skarg określają wewnętrzne dokumenty, w tym zarządzenie prezesa ZUS „Zasady rozpatrywania skarg i wniosków".

ZUS umożliwia kontakt z instytucją wszystkim klientom, również tym z różnego rodzaju niepełnosprawnościami. Większość wejść do sal obsługi klientów jest przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową. Przed budynkami placówek ZUS wyznaczone są miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością. Informacje o tym, czy konkretna placówka jest przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością, można uzyskać na stronie internetowej ZUS: http://www.zus.pl/o-zus/kontakt/przystosowanie-jednostek-do-obslugi-osob-z-niepelnosprawnoscia-ruchu.

Instytucje współpracujące mogą oczekiwać od ZUS: **szacunku, partnerstwa i równego traktowania,** bez względu na swój status i charakter działalności

FOT. ZASOBY ZUS

Większość sal obsługi klientów dostosowana jest do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową

W oddziałach ZUS osoby niesłyszące mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy wideotłumacza języka migowego. Pracownicy sali obsługi klientów łączą przez internet osobę niesłyszącą z konsultantem Centrum Obsługi Telefonicznej, który posługuje się polskim językiem migowym (PJM). W ten sposób ZUS ułatwia takim osobom załatwianie spraw ubezpieczeniowych. Usługa ta jest dostępna w salach obsługi klientów oddziałów ZUS na stanowiskach ze znakiem białego przekreślonego ucha na ciemnoniebieskim tle. Dodatkowo w 252 placówkach ZUS[1] pracownicy znają w podstawowym zakresie język migowy i mogą pomóc w załatwieniu sprawy.

Dla osób słabowidzących zaś przygotowana jest specjalna kontrastowa wersja tekstowa, ułatwiająca im korzystanie ze strony www.zus.pl.

W instytucji pracuje ponad 1500 osób z niepełnosprawnością. ZUS od wielu lat prowadzi politykę zwiększania zatrudnienia osób z niepełnosprawnością. W 2017 roku powstał opis każdego stanowiska pracy w ZUS tak, by sprawdzić, czy możliwe jest zatrudnienie osoby z konkretną opisaną niepełnosprawnością lub na czym

[1] Lista placówek, których pracownicy znają język migowy, znajduje się na stronie http://bip.zus.pl/obsluga-klienta/informacje-dla-osob-nieslyszacych; informacja jest również zamieszczona na tablicach informacyjnych w placówkach ZUS.

powinno polegać dostosowanie stanowiska do możliwości pracy osób z niepełnosprawnością. W ten sposób powstał wykaz stanowisk, na których takie osoby mogłyby pracować. Pod koniec maja ZUS zawarł z Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) porozumienie o współpracy na rzecz osób z niepełnosprawnością, zobowiązując się do prowadzenia działań wspierających aktywizację zawodową tych osób. Jednym z podstawowych działań w tej materii ma być systematyczne zwiększanie zatrudnienia osób z niepełnosprawnością. Dodatkowo zorganizowano szkolenia dla pracowników ZUS prowadzących rekrutacje związane z zatrudnianiem osób z niepełnosprawnością.

Dobre praktyki potwierdzające, że instytucja odpowiedzialna społecznie przestrzega praw człowieka, polegają także na respektowaniu i wzmacnianiu ochrony praw pracowniczych. W ZUS obowiązują reguły postępowania w przypadku konfliktów wewnętrznych. Sformułowano też zasady przeciwdziałania mobbingowi zawarte w zarządzeniu prezesa ZUS „Polityka zapobiegania mobbingowi i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych". W dokumencie zapisano podstawowe prawa pracowników wynikające z ogólnych praw człowieka oraz zasady składania skarg w przypadku konfliktów interpersonalnych.

Obowiązuje również „Kodeks postępowania pracowników ZUS". Szczegółowo określono w nim relacje pomiędzy pracownikami, przełożonymi i ZUS jako instytucją. Zapisano w nim, że pracownik ma prawo wymagać od instytucji:

- rzetelnej, bieżącej informacji o celach, planach i stopniu ich realizacji, zmianach oraz o wynikach działalności ZUS,
- wewnętrznej komunikacji z prawem do otrzymywania informacji oraz możliwością wyrażania swoich opinii poprzez niezbędne narzędzia (np. intranet, forum pracownicze, ankiety),
- zasięgania jego opinii przy podejmowaniu decyzji dotyczących ZUS,
- dostępu do jednolitej interpretacji przepisów regulujących działalność ZUS i niezwłocznego otrzymywania wytycznych dotyczących postępowania w razie ich zmian,
- przejrzystych oraz jednolitych zasad funkcjonowania i organizowania pracy we wszystkich jednostkach organizacyjnych ZUS,
- równego traktowania w zatrudnieniu z uwzględnieniem oceny posiadanych umiejętności, kompetencji i doświadczenia zawodowego oraz zadań wykonywanych na stanowiskach,
- wsparcia rozwoju poprzez umożliwienie udziału w szkoleniach i innych formach dokształcania,
- bezpiecznego i zdrowego środowiska pracy,
- poufności w przypadku informacji na jego temat, które są prawnie chronione.

„Postępując zgodnie z „Kodeksem...", potwierdzimy, że zależy nam na wizerunku rzetelnej i kompetentnej instytucji publicznej, w której pracują profesjonaliści o wysokich standardach zawodowych i etycznych, opierający swoje relacje z klientami oraz współpracownikami na partnerstwie i życzliwości"

„KODEKS POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW ZUS"

W dokumencie opisane są relacje szef–podwładny. Pracownicy mają być dokładni, systematyczni i akuratni. Jeśli jednak spodziewają się zaległości lub trudności z terminowym wywiązaniem się z powierzonych zadań, powinni o tym powiadomić przełożonego.

W ZUS obowiązuje kultura otwartości wypowiedzi, ale też lojalność wobec przełożonych i pracodawcy. Jeśli komuś zdarzy się błąd – obowiązkiem jest jego naprawienie.

Przełożeni w stosunku do podwładnych powinni być obiektywni, szanować pracowników i dostrzegać ich sukcesy. Mają też służyć pomocą merytoryczną. Ich rolą jest stworzenie pracownikom warunków rozwoju poprzez informowanie i zachęcanie podwładnych do udziału w szkoleniach i innych formach podnoszenia kwalifikacji.

Jednym z praw człowieka-pracownika jest wolność zrzeszania się. W ZUS działa 11 związków zawodowych, w których jest zarejestrowanych kilkanaście tysięcy członków.

ZUS dba o równe traktowanie wszystkich pracowników. Zapobiega dyskryminacji, przeciwdziała mobbingowi.

Codzienne działania wymagają od nas podejmowania decyzji. **Przewidujemy ich skutki i ponosimy konsekwencje**

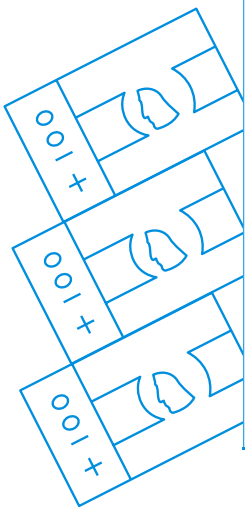
FOT. ZASOBY ZUS

W czasie rekrutacji każda zgłaszająca się do pracy osoba jest oceniana na podstawie tych samych kryteriów merytorycznych, takich jak: posiadane kompetencje i doświadczenie, wykształcenie, znajomość zagadnień, którymi ma się zajmować nowo przyjęty pracownik.

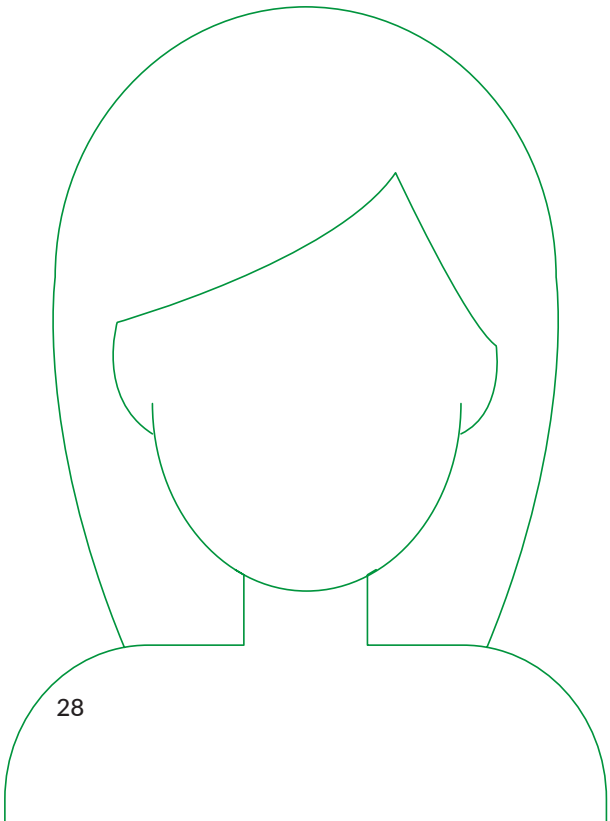
Przy zatrudnianiu osób na stanowiska kierownicze ogłaszany jest konkurs. Warunki jego przeprowadzenia są transparentne, a informacje na ten temat powszechnie dostępne. Rekrutacja na wszystkie stanowiska w ZUS jest jawna i ogłaszana na stronie http://www.zus.pl/o-zus/praca-w-zus/aktualne-ogloszenia-o-prace. Co więcej, ZUS kontaktuje się ze wszystkimi kandydatami spełniającymi wymagania formalne i wśród nich prowadzi rekrutację.

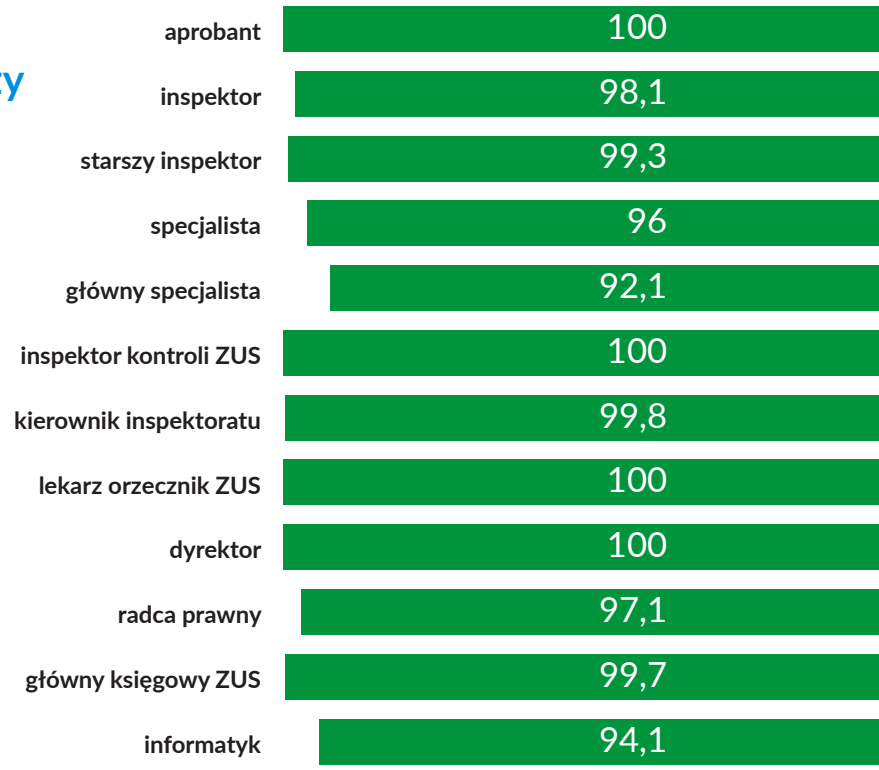
Stanowiska kierownicze w ZUS zajmują zarówno mężczyźni, jak i kobiety. W powojennej historii instytucji mężczyźni kierowali nią 15 razy, a kobiety – 6. Teraz na 4107 stanowisk kierowniczych średniego i wyższego szczebla 794 piastują mężczyźni, a 3313 zajmują panie. Warto przypomnieć, że ZUS jest sfeminizowaną instytucją. Na 10 pracowników 8 to kobiety.

W ZUS obowiązują zarządzenia wewnętrzne w sprawie zasad wynagradzania pracowników. Struktura wynagrodzeń odpowiada kompetencjom zatrudnionych. Nie jest związana z płcią czy z regionem kraju, w którym mieści się placówka.



Różnice w przeciętnym wynagrodzeniu pomiędzy paniami a panami (w proc.)



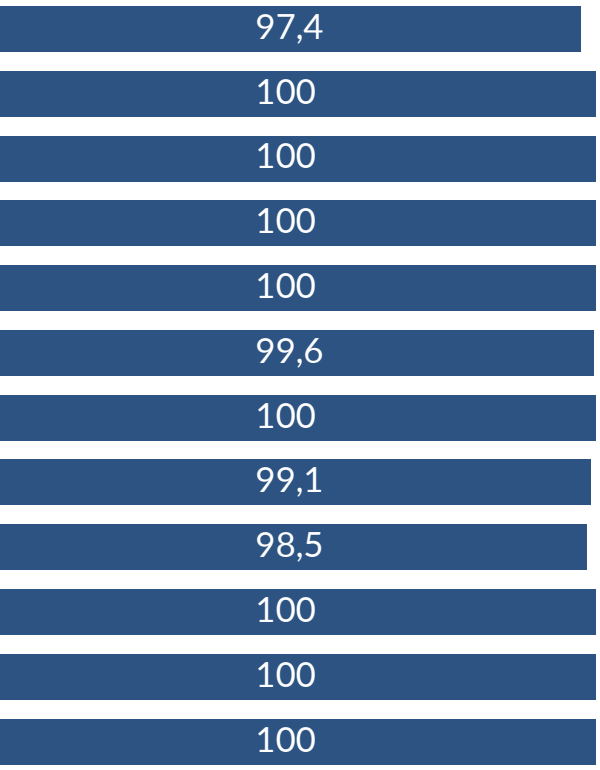


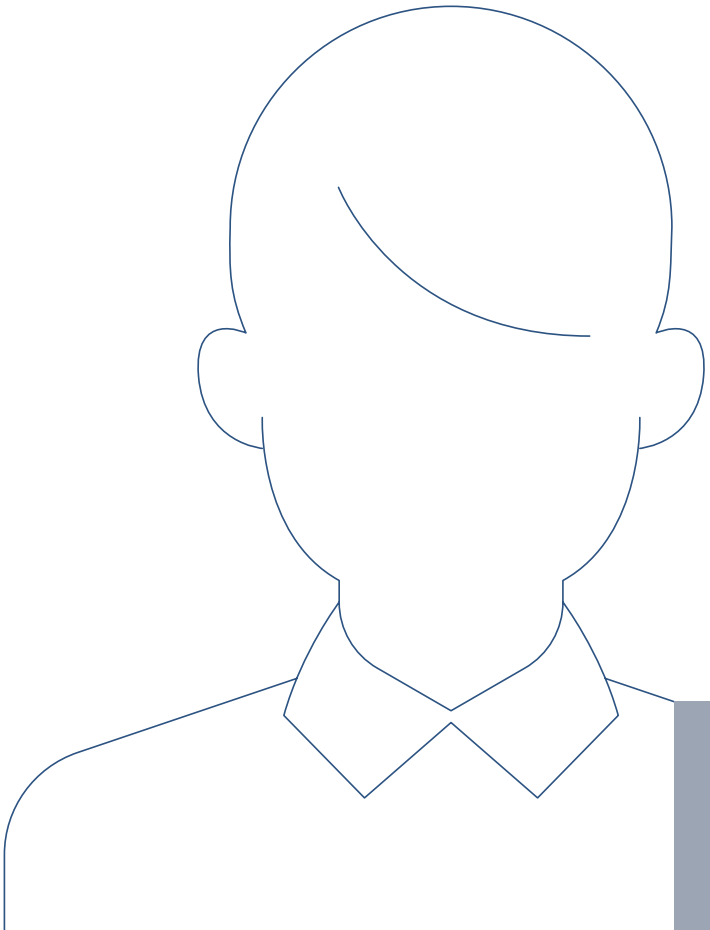
Na niektórych stanowiskach kobiety przeciętnie zarabiają więcej niż panowie, w przypadku innych nieco mniej. Wśród aprobantów płaca mężczyzn wynosi średnio 97,4 proc. wynagrodzenia kobiet na tym samym stanowisku. Mężczyźni zarabiają nieco mniej niż panie jako lekarze orzecznicy, inspektorzy kontroli czy dyrektorzy. Panie mają nieznacznie niższe przeciętne wynagrodzenie jako: starsi inspektorzy, specjaliści, kierownicy inspektoratów czy informatycy. Jednak w każdej grupie stanowisk przeciętne płace różnią się między płciami od dziesiątych części procentu do 5 proc.

W ZUS premie i nagrody są przyznawane wyłącznie na podstawie rezultatów osiągniętych w pracy. Wewnętrzne dokumenty określają również zasady ubiegania się o awans. Decyzje o awansowaniu pracownika są podejmowane z uwzględnieniem kwalifikacji, stażu oraz osiągnięć zawodowych kandydatów.

Dbałość o prawa człowieka dotyczy też sposobu współpracy z kontrahentami i dostawcami. Ich pracownicy powinni być zatrudnieni zgodnie z obowiązującym prawem i otrzymywać wynagrodzenie, premie oraz inne bonusy w wysokości wynikającej z podpisanych umów, a także w określonym w umowie terminie. ZUS stosuje klauzule społeczne w umowach dotyczące zatrudnienia. Renegocjuje warunki kontraktów, uwzględniając podniesienie stawki płacy minimalnej czy godzinowej, które muszą uwzględniać kontrahenci w swoich kosztach.

WSKAŹNIK TERMINOWOŚCI REALIZACJI WNIOSKÓW EMERYTALNO-RENTOWYCH
(w proc.)





ZUS stosuje różnorodność i równouprawnienie

NAJWAŻNIEJSZE TEMATY SZKOLEŃ W 2017 ROKU

(liczba przeszkolonych osób w tys.)

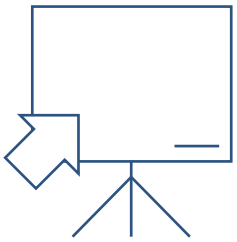
nowy model zarządzania procesowego **44,1**

prosty język w komunikacji z klientami **35,4**

komunikacja wewnętrzna **15,8**

technika obsługi klientów **5,2**

rozwijanie kompetencji zarządczych wśród kierowników i dyrektorów **3,5**



W JAKI SPOSÓB KLIENCI KONTAKTOWALI SIĘ Z ZUS W 2017 ROKU

(w mln osób)

bezpośrednio w salach obsługi klientów **23,8**

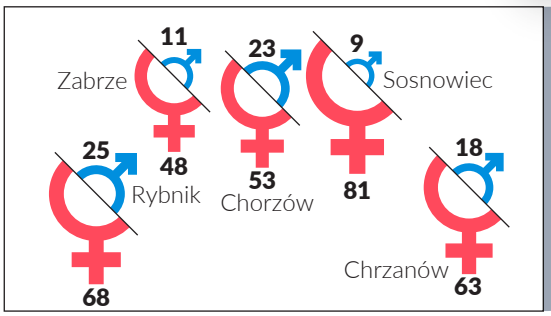
telefonicznie przez centrum obsługi telefonicznej **3,3**

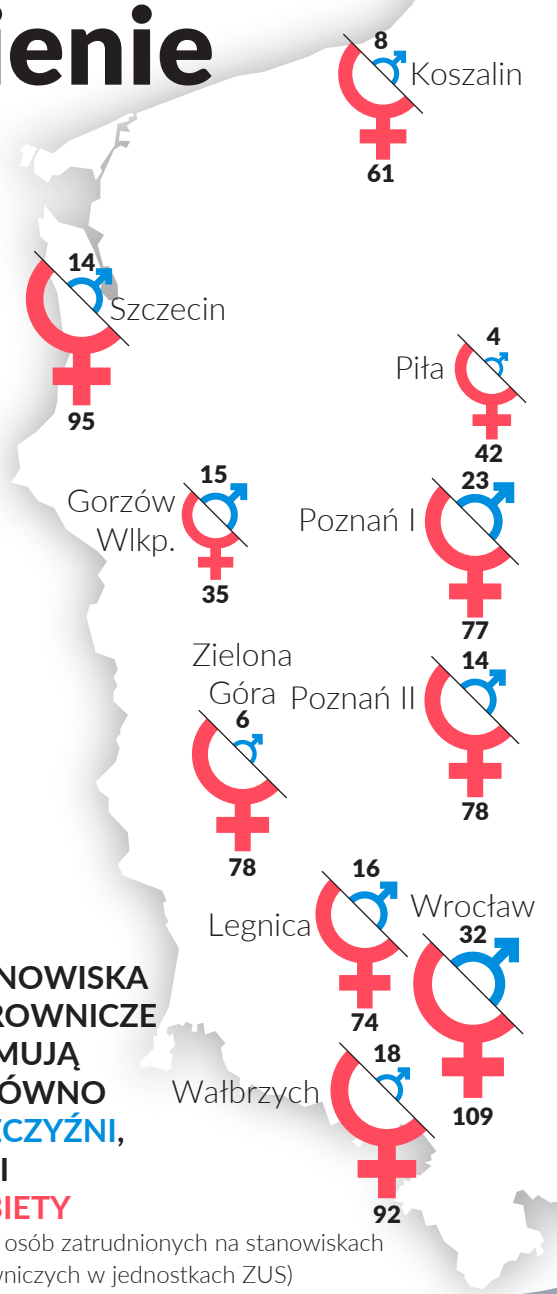
za pomocą 1,55 mln profili założonych na PUE ZUS
w tym **0,2** mln założonych w 2017 roku

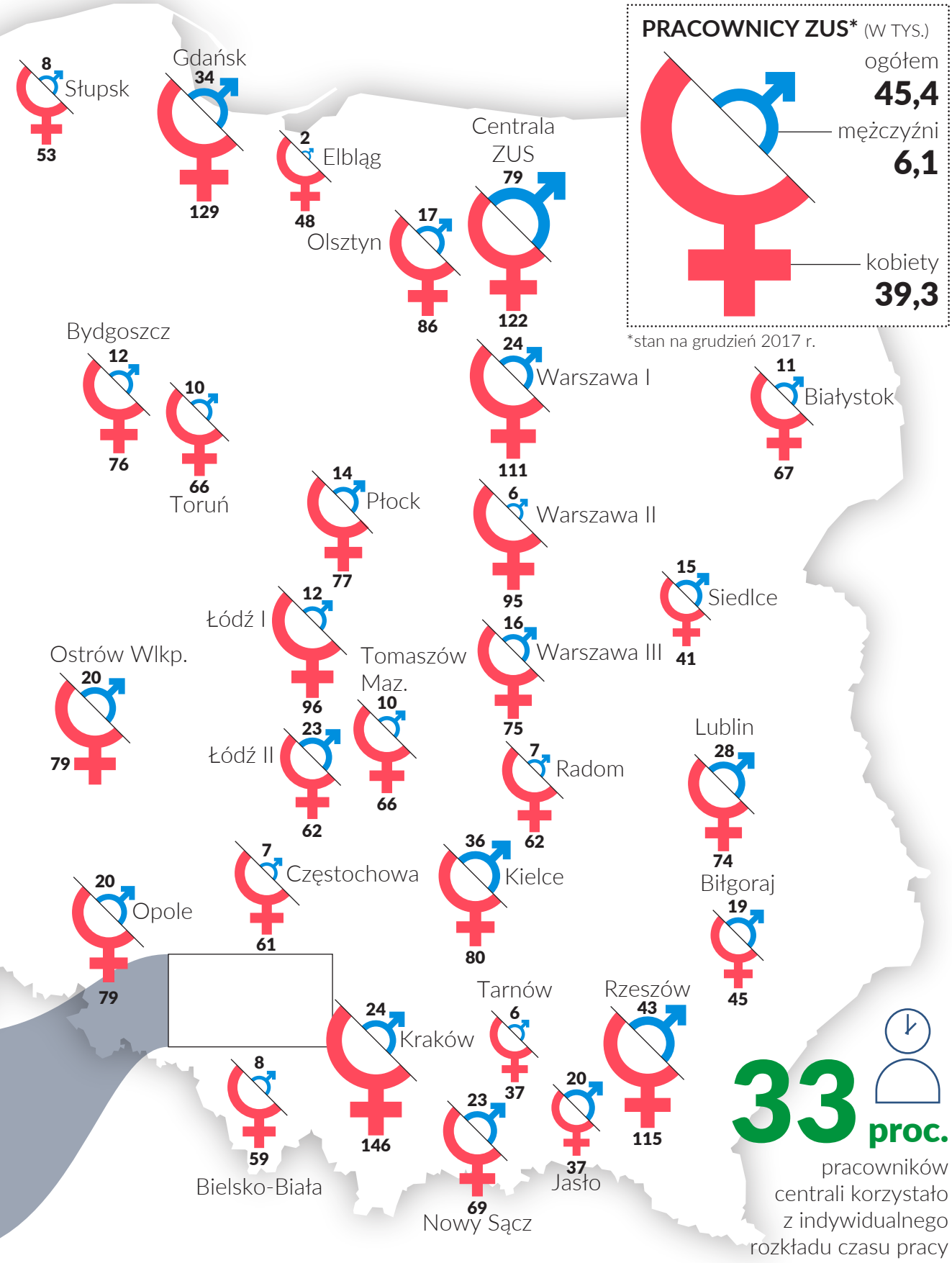
przez przesłanie dokumentów ubezpieczeniowych **128,8**

STANOWISKA KIEROWNICZE ZAJMUJĄ ZARÓWNO MĘŻCZYŹNI, JAK I KOBIETY

(liczba osób zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych w jednostkach ZUS)






PRACOWNICY ZUS* (W TYS.)
ogółem
45,4
mężczyźni
6,1
kobiety
39,3
*stan na grudzień 2017 r.
Słupsk 8 53
Gdańsk 34 129
Elbląg 2 48
Olsztyn 17 86
Centrala ZUS 79 122
Bydgoszcz 12 76
Toruń 10 66
Warszawa I 24 111
Białystok 11 67
Płock 14 77
Warszawa II 6 95
Siedlce 15 41
Łódź I 12 96
Ostrów Wlkp. 20 79
Tomaszów Maz. 10 66
Warszawa III 16 75
Łódź II 23 62
Radom 7 62
Lublin 28 74
Częstochowa 7 61
Kielce 36 80
Biłgoraj 19 45
Opole 20 79
Tarnów 6 37
Rzeszów 43 115
Kraków 24 146
Bielsko-Biała 8 59
Nowy Sącz 23 69
Jasło 20 37
33 proc.
pracowników centrali korzystało z indywidualnego rozkładu czasu pracy

ład organizacyjny

prawa człowieka

praktyki z zakresu pracy

środowisko

uczciwe praktyki operacyjne

IV. ZUS wiarygodnym pracodawcą

Praktyki, które wykraczają ponad minimalne standardy zapisane w prawie, świadczą o poziomie kultury organizacyjnej instytucji. Takimi praktykami mogą być reguły organizacji pracy czy sposób współpracy z kontrahentami oraz podwykonawcami. Pokazują one, czy instytucja rzeczywiście działa odpowiedzialnie społecznie, czy tylko używa pojęć CSR bez wypełniania ich treścią.

zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

FOT. FOTOLIA.COM

FOT. ZASOBY ZUS

Szczególnie ważnym dla nas elementem ZUSNius, czyli portalu dla pracowników Oddziału ZUS w Wałbrzychu, jest możliwość nieskrępowanego, anonimowego komentowania zamieszczanych informacji. To doskonałe dodatkowe źródło wiedzy dla kierownictwa. O tym, co się pracownikom podoba, a co ich złości

JAROSŁAW ZAJĄC
z Oddziału ZUS w Wałbrzychu

Zakład Ubezpieczeń Społecznych dba o warunki pracy, opiekę społeczną, bezpieczeństwo i higienę pracy. Promuje równowagę pomiędzy życiem zawodowym a osobistym pracowników. Instytucja dba nie tylko o równość wynagrodzenia i awansu kobiet i mężczyzn[1], ale wprowadziła także ruchomy czas pracy, by ułatwić pracownikom godzenie pracy i zajęć prywatnych. W 2017 roku mogli z tego skorzystać pracownicy Centrali ZUS i zrobił tak co trzeci z ponad 1400 tam zatrudnionych. Prezes ZUS późną jesienią 2017 roku podpisała zarządzenie w tej sprawie, które umożliwia zastosowanie tej opcji w 2018 roku wobec pracowników wszystkich placówek. Pracę rozlicza się zadaniowo, a pracownicy wykazują się jej rezultatami. Takie podejście do organizacji pracy podnosi jej efektywność oraz daje swobodę planowania życia prywatnego. Można także wystąpić o pozwolenie, żeby załatwić pilne sprawy rodzinne czy domowe w godzinach pracy. W Centrali ZUS działa biblioteka dla pracowników. Znajduje się w niej ponad 11 tys. fachowych publikacji. Zbiory mają być dostępne w przyszłości dla wszystkich pracowników ZUS, a także dla studentów i wykładowców uczelni współpracujących z instytucją. Dzięki systemowi Libra 2000 możliwe jest zamawianie książek on-line. Program ten ma możliwość pobierania opisów poszczególnych pozycji poprzez serwer wymiany danych z Katalogu Rozproszonego Bibliotek Polskich (KaRo) oraz z Narodowego Uniwersalnego Katalogu Centralnego (NUKAT), co umożliwia szybkie przeglądanie katalogu i łatwe wyszukiwanie.

Większość, bo ponad 40,28 tys. pracowników, jest zatrudniona na podstawie stałej umowy o pracę. Umowy czasowe ma tylko co 11–12 pracownik. ZUS przyjął w zeszłym roku ok. 2 tys. stażystów i praktykantów. Wynika to przede wszystkim ze stałej współpracy z 83 uczelniami oraz urzędami pracy. Dodatkowo współpracował w 2017 roku z 1340 osobami na podstawie umów cywilnoprawnych.

[1] Szczegółowe informacje są zawarte w rozdziale III na str. 28.

Biblioteka w Centrali ZUS działa po kilkuletniej przerwie od marca 2016 roku.
W 2017 roku pracownicy wskazali, o które fachowe książki powinien wzbogacić się ponad 11-tysięczny zbiór

ZUS jako pracodawca inwestuje w zasoby ludzkie. Ponieważ prawo o ubezpieczeniach społecznych jest skomplikowane i często się zmienia, instytucja dba o podniesienie kwalifikacji pracowników. W 2017 roku ze względu na wprowadzenie powszechnych i trudnych projektów (przygotowania do e-Składki, przeprowadzenie obniżenia wieku emerytalnego czy stworzenie możliwości powszechnego stosowania e-zwolnień) szkolenia były organizowane częściej niż w poprzednich latach[2]. Część z nich była prowadzona dla prawie wszystkich pracowników (np. szkolenia o zmianach w procedurach obowiązujących w ZUS), a część przeznaczona

[2] Szczegółowe informacje są zawarte w rozdziale III na str. 19.

FOT. R. MILCZARSKI

Małgorzata Ziomko-Górska, główna specjalistka, która bezpośrednio zajmuje się obsługą biblioteki, i **Mariusz Domański,** naczelnik Wydziału Zarządzania Dokumentacją

ZASADY ORGANIZACJI OGÓLNOZAKŁADOWYCH IMPREZ TURYSTYCZNYCH W 2017 ROKU

Uczestnikami mogą być: pracownicy ZUS, ich małżonkowie, dzieci i ucząca się młodzież (wyłącznie pod opieką rodziców), emeryci i renciści – byli pracownicy ZUS – wraz z uprawnionymi członkami rodziny. Placówki ZUS dofinansowują uczestnictwo w ramach zakładowego funduszu świadczeń socjalnych. Wysokość dofinansowania określają w swoich uregulowaniach wewnętrznych. Oddział organizujący imprezę opracowuje jej regulamin (ze szczegółowymi informacjami) i przesyła go do oddziałów i centrali ZUS w takim terminie, aby można było rozpropagować imprezę wśród pracowników.

PRZYKŁADY IMPREZ W 2017 ROKU:

- Obóz narciarski Czarna Góra
- Pracownicy ZUS zwiedzają ziemię gdańską
- Sudeckie Spotkanie „W siodle"
- Pojezierze Wielkopolskie i Kujawskie „Pod Żaglami XV"
- Ogólnopolski Plener Fotograficzny „Jesienny ogród"
- Festiwal Biegowy Krynica 2017 Życiowa Dziesiątka

dla określonych grup ze względu na specyfikę ich pracy. Ponad 5 tys. osób poznało nowe techniki obsługi klientów, ponad 3,5 tys. – przepisy ustawy obniżającej wiek emerytalny, a ponad 2,2 tys. pracowników przeszkolono z wdrożenia e-Składki. Pracownicy dokształcali się w godzinach pracy. Tematyka była dostosowana do dziedzin, którymi zajmują się poszczególni pracownicy, ale mogli oni również współdecydować o tym, co ma być omówione na szkoleniu, w którym mieli wziąć udział.

Dodatkowo ZUS dofinansowuje kursy zewnętrzne i studia związane z pracą wykonywaną przez uczestników. Z możliwości częściowej refundacji studiów podyplomowych w 2017 roku skorzystało 600 osób.

W instytucji zorganizowano również „Program rozwoju menedżera". 84 osoby (z 300 chętnych) przez pół roku spotykały się na szkoleniach, na których zdobywały dodatkowe kwalifikacje na temat zarządzania, zasad efektywnej współpracy, komunikacji. Większość poznawanych dziedzin związana była z kwalifikacjami twardymi, ale zajmowano się też tymi określanymi jako miękkie. Uczestnicy dowiedzieli się m.in., jak sobie radzić ze stresem zawodowym oraz w jaki sposób zażegnywać konflikty interpersonalne w pracy.

Stały rozwój kompetencji pracowników ZUS, w tym kadry kierowniczej, jest warunkiem sprawnego realizowania zadań przez

FOT. E. DESZCZYKÓW

Wycieczka ZUS
w Słowińskim Parku Narodowym

instytucję. W 2017 roku powołano koordynatora pracy centrów szkolenia oraz ustalono nowe zasady i mechanizmy zarządzania szkoleniami, co umożliwia dodatkową pomoc przy realizacji polityki szkoleniowej. Wsparciem dla systemu szkoleń zewnętrznych jest współpraca ZUS z uczelniami wyższymi.

ZUS umożliwia pracownikom rozwijanie zainteresowań niezwiązanych z pracą. Co roku powstaje „Kalendarz imprez turystycznych dla pracowników". Zawiera liczne (w 2017 roku było ich 24) propozycje wspólnych wycieczek, obozów, rajdów organizowanych przez pracowników w całym kraju. Za organizację imprezy odpowiada oddział ZUS, który ją zaproponował. Każdy z uczestników otrzymuje dofinansowanie z zakładowego funduszu świadczeń pracowniczych. W 2017 roku z wycieczek organizowanych w ZUS skorzystało 3861 pracowników. Niektórzy kilka razy. W wypadach turystycznych wzięły udział rodziny pracowników. Uczestniczyło w tych wycieczkach również 223 emerytów.

W miesięczniku dla pracowników pt. „Z Życia ZUS" jedna ze stałych rubryk to „Ludzie z pasją", inna – „Na weekend". Pracownicy opowiadają tam o swoich zainteresowaniach i sposobach spędzania wolnego czasu. Niekiedy – jak w przypadku cyklu tekstów o jodze – pasja autora przyczynia się do stworzenia poradnika dla czytelników.

W instytucji istnieje możliwość zgłaszania przez pracowników w sposób anonimowy i bezpieczny uwag, sugestii i zażaleń. Wprowadzono standardy postępowania w sytuacjach podejrzenia o mobbing czy korupcję. Istnieje też specjalna skrzynka poczty elektronicznej, z której mogą korzystać pracownicy, by zgłosić uwagi oraz pomysły na temat zmian w ZUS. Pracownicy są zachęcani do sygnalizowania zauważonych nadużyć, ale również do przedstawiania pomysłów na rozwój instytucji i wewnętrzne usprawnienia. We wszystkich placówkach funkcjonuje program Sygnaliści. Pracownicy i klienci mogą zgłosić nieprawidłowości lub korupcję. Ale też instytucja nie ogranicza się tylko do przyjmowania opinii na temat potencjalnych złych zjawisk. Pracownicy są zachęcani do współtworzenia instytucji i współzarządzania nią, a ich głos jest brany pod uwagę. W 2017 roku na przykład przeprowadzono anonimową ankietę wśród pracowników oddziału w Wałbrzychu, w której zawarte były takie pytania, jak: Czy ZUS to instytucja działająca odpowiedzialnie? Które z działań (obszarów CSR) należy poprawić czy zmienić, a z których pracownicy są zadowoleni?

Dorota Królica z Oddziału ZUS w Sosnowcu w towarzystwie kapitana z jachtklubu

Elwira Kurowska (z I Oddziału ZUS w Warszawie), która uprawia boks

W tym samym oddziale zorganizowano konkurs „Co warto modyfikować w funkcjonowaniu ZUS". Wpłynęło 10 prac. – Propozycje były przemyślane i wynikały z praktyki autorów – uważa Monika Bisek-Grąz, naczelnik Wydziału Organizacji i Analiz i organizatorka. W konkursie zwyciężył Jarosław Chyziński.

Zarządzający ZUS poważnie traktują reprezentantów pracowników skupionych w 11 związkach zawodowych. Są z nimi konsultowane kwestie, które mają wpływ na warunki pracy. Niekiedy są to trudne rozmowy wynikające z oczekiwań (np. płacowych) i ograniczeń budżetowych ZUS.

Instytucja dba o przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy. Każdy nowo przyjęty pracownik jest przeszkolony. W ZUS obowiązuje kilkanaście instrukcji przestrzegania zasad pracy, które zapewniają bezpieczeństwo pracownikom. Dotyczą różnych sytuacji – od ogólnych przepisów po szczegółowe, np. na temat sposobu organizacji stanowiska pracy czy bezpiecznej obsługi różnych urządzeń.

Jarosław Wierzbicki, kierownik referatu w Centrum Serwisu Informatycznego w Lublinie, który po godzinach jest rockowcem

Adam Jakubowski (z Oddziału ZUS w Elblągu), który z żoną tańczy w zespole ludowym

FOT. ARCHIWUM PRYWATNE

PROFILAKTYKA ONKOLOGICZNA

Około 300 pracowników poznańskiego oddziału wzięło udział w badaniach profilaktycznych i konsultacjach zorganizowanych w Szpitalu Przemienienia Pańskiego Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu. To część projektu **„Wielkopolska onkologia: poprawa oraz dostosowanie diagnostyki i terapii nowotworów do trendów demograficzno-epidemiologicznych regionu z zapewnieniem optymalizacji postępowania i profilaktyki”**

ZUS dba o rzetelną współpracę z różnymi grupami kontrahentów. Zainicjował działanie Forum Współpracy. Tworzą je: eksperci, przedstawiciele organizacji przedsiębiorców, związków zawodowych oraz administracji (w tym ministerstw). Umożliwia wymianę opinii, zgłaszanie pomysłów i inicjatyw dotyczących regulacji prawnych na temat działalności gospodarczej, rynku pracy i ubezpieczeń społecznych. Zadaniem Forum jest również wypracowanie zgodnej interpretacji przepisów i praktyk stosowania prawa. Na pierwszym spotkaniu Forum zajmowano się tzw. outsourcingiem pracowniczym, na drugim – delegowaniem pracowników w aspekcie unijnej koordynacji systemów ubezpieczeń społecznych. Trzecie spotkanie poświęcone było wpływowi kontraktów cywilnoprawnych na rynek pracy i system ubezpieczeń społecznych. Debaty w ramach Forum mają odbywać się raz na kwartał.

ZUS dba o wysokie standardy zawierania umów, szczególnie dotyczy to zamówień publicznych. Działa tu pełnomocnik prezesa ZUS w zakresie zapobiegania nieprawidłowościom i korupcji. W 2017 roku był obserwatorem w wybranych postępowaniach o udzielenie zamówień publicznych prowadzonych w ZUS. Dobrą praktyką jest zmienianie finansowych zasad kontraktów tak, żeby umożliwić firmom współpracującym dostosowanie warunków finansowych umów do zmieniających się regulacji na temat płacy minimalnej.

ZUS dba również o edukację pracodawców na temat bezpiecznych warunków. Nagradza laureatów konkursów prewencyjnych organizowanych samodzielnie i wspólnie z Państwową Inspekcją Pracy. Działania realizowane są na podstawie art. 37 ustawy wypadkowej, czyli upowszechniania wiedzy o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe. Katalog programów upowszechniających jest zmienny, nie jest określony szczegółowo w ustawie i zależy m.in. od przyznanych w ustawie budżetowej środków finansowych. Te same przepisy są podstawą szkoleń, które ZUS przygotowuje dla firm i instytucji, oraz dofinansowywania konferencji naukowych i publikacji o prewencji rentowej i wypadkowej.

44 konferencje naukowe

zorganizował lub współorganizował **ZUS w 2017 roku**

Program dofinansowania z ZUS działań na poprawę warunków pracy cieszy się dużym zainteresowaniem firm. **Podpisano 1197 umów w 2017 roku**

W 2017 roku ZUS dofinansował projekty realizowane przez pracodawców, których celem było utrzymanie zdolności do pracy przez cały okres aktywności zawodowej (wydał na to ponad 57 mln zł). W 2017 roku podpisano ponad 1100 umów na dofinansowanie z firmami. Wnioski płatników składek były oceniane pod względem merytorycznym przez ekspertów Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego (CIOP). ZUS zamówił i upublicznił publikacje naukowe – analizy przyczyn i skutków wypadków przy pracy.

ZUS upowszechnia także wiedzę o zagrożeniach powodujących wypadki przy pracy i choroby zawodowe oraz o sposobach przeciwdziałania tym zagrożeniom. Zorganizował 1325 szkoleń i seminariów na temat prewencji wypadkowej dla 30 665 osób. Wydał poradnik dla uczniów „W pierwszej pracy".

Instytucja współpracuje z Państwową Inspekcją Pracy, Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji, Wyższym Urzędem Górniczym oraz Porozumieniem dla Bezpieczeństwa w Budownictwie, aby upowszechnić informacje o bezpieczeństwie pracy.

We współpracy z Państwową Inspekcją Pracy ZUS ufundował środki ochrony indywidualnej przeznaczone dla pracodawców, którzy zostali laureatami programów prewencyjnych dotyczących m.in. poprawy bezpieczeństwa pracy, organizowanych przez okręgowe inspektoraty pracy. Zrealizowano kampanię informacyjną „Pracuję legalnie" przeznaczoną przede wszystkim dla obcokrajowców pracujących w Polsce.

Wspólnie zaś z CIOP zorganizowano konferencję nt. „Bezpieczni na starcie, zdrowi na mecie – efektywne zarządzanie bezpieczeństwem i zdrowiem pracowników" w ramach polskiej edycji europejskiej kampanii pn. „Bezpieczni na starcie, zdrowi na mecie".

Standardy pracownicze stosowane w ZUS

FORMY ZATRUDNIENIA
(w tys. osób)

ze stałą umową o pracę
40,3

z umową czasową
4,7

DZIEDZINA STUDIÓW PODYPLOMOWYCH PRACOWNIKÓW DOFINANSOWANYCH PRZEZ ZUS W 2017 ROKU
(liczba pracowników)

Ubezpieczenia społeczne
333

600
osób otrzymało dofinansowanie studiów podyplomowych

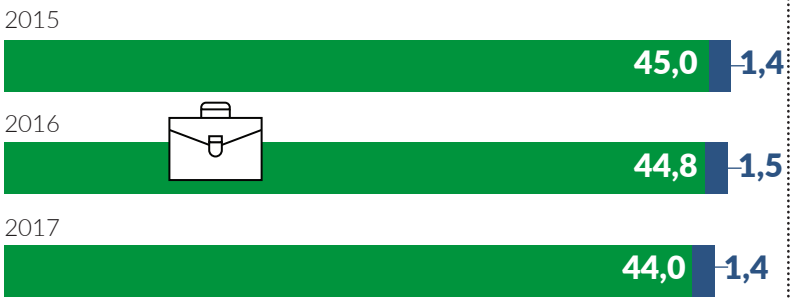
Zarządzanie
155

Egzekucja i postępowanie administracyjne
10

Pozostałe
31
(m.in.: MBA – 2, orzecznictwo – 2, rachunkowość – 2, administracja – 1, finanse i rachunkowość – 1, kadry i płace – 1, ochrona informacji – 1, prawo podatkowe –1)

Zarządzanie procesowe
3

ZATRUDNIENIE W ZUS
(średnio rocznie, w tys. osób)



PODZIAŁ KOMPETENCJI POMIĘDZY PRACOWNIKAMI
(w tys. osób)

5,3 obsługa klientów

16,4 dochody i kontrola płatników składek

13,8 świadczenia i orzecznictwo

8,8 pracownicy wsparcia

KODEKS POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW ZUS
CZEGO MOGĄ OCZEKIWAĆ: KLIENCI INSTYTUCJE

- fachowej, rzetelnej i sprawnej obsługi, opartej na wiedzy i doświadczeniu zawodowym
- informacji na temat zasad obsługi i funkcjonowania systemu ubezpieczeń
- pełnej informacji na temat swojej sprawy
- dyskrecji i zachowania tajemnicy służbowej w zakresie prowadzonej sprawy
- wywiązywania się z ustaleń i zobowiązań
- informacji o zaistniałych błędach i jak najszybszego ich naprawienia
- stanowczej odmowy ze strony pracownika przy próbie wręczenia korzyści majątkowych lub osobistych i poinformowania o zaistniałej sytuacji bezpośredniego przełożonego
- odpowiedzialności za podejmowane działania w relacjach z partnerami z zewnątrz
- szacunku, partnerstwa i równego traktowania, bez względu na status i charakter działalności
- stanowczej reakcji na rozpowszechnianie nieprawdziwych i krzywdzących informacji na temat ZUS

84 uczestników „Programu rozwoju menedżera"

487 osób korzysta z wycieczek i spotkań turystycznych organizowanych przez i dla pracowników

3861 pracowników Centrali ZUS skorzystało z możliwości indywidualnego czasu pracy*

LICZBA WEWNĘTRZNYCH SZKOLEŃ W ZUS
(w tys.)

2016	2017
132,0	245,8

16 mln zł wydano w 2017 roku na szkolenia pracowników ZUS

Public relations **3**

Ochrona danych osobowych **4**

Zarządzanie projektami **5**

BHP **8**

13 Audyt i kontrola wewnętrzna

13 Administracja publiczna

Prawo pracy **11**

Zamówienia publiczne **11**

* taką możliwość dla pracowników wszystkich placówek wprowadzono pod koniec 2017 roku

V. Troska o środowisko naturalne

ZUS łączy dbałość o ochronę środowiska naturalnego z dążeniem do wysokiej jakości usług. Konsekwentnie wykorzystuje nowoczesne technologie w kontaktach z interesariuszami. Coraz powszechniej wprowadza korespondencję elektroniczną, a tym samym ogranicza tradycyjną. Stosuje artykuły biurowe, które pochodzą z surowców wtórnych. Unowocześnia infrastrukturę techniczną budynków. Pracownicy ZUS dbają o racjonalne korzystanie z elektryczności.

zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

FOT. FOTOLIA.COM

Dla instytucji, która jest społecznie odpowiedzialna, ochrona środowiska to ważny element codziennego funkcjonowania. Każde działanie, realizowane zarówno w skali kraju, jak i lokalnie, wpływa na otoczenie, w tym na środowisko naturalne. Żeby ograniczyć negatywne korelacje, instytucja powinna przyjąć zintegrowane podejście uwzględniające bezpośrednie i pośrednie skutki ekonomiczne, społeczne, zdrowotne i środowiskowe swoich decyzji i działań. Tak jest w przypadku ZUS. Podstawą jego działania są cele zapisane w strategiach i w regulaminach. Ważne są decyzje podjęte na szczeblu centralnym, które obowiązują we wszystkich placówkach ZUS, ale także inicjatywy lokalne i zachowania konkretnych, pojedynczych pracowników. ZUS nie tylko wprowadza rozwiązania służące ochronie środowiska (np. odpowiednią termoizolację modernizowanych budynków czy kosze do segregacji śmieci), ale też przypomina o niej pracownikom (np. przez zawarcie odpowiednich informacji w szkoleniach na temat bezpieczeństwa i warunków pracy).

ZUS korzysta z ok. 350 budynków. Podczas ich modernizowania – zarówno całych budynków, jak i pojedynczych pomieszczeń – priorytetem jest z jednej strony dostosowanie ich do potrzeb klientów (w tym osób z różnymi niepełnosprawnościami), a z drugiej – standardy techniczne, jak termoizolacja oraz takie rozmieszczenie infrastruktury elektrycznej, by zapewniała efektywne i oszczędne wykorzystanie mediów. W ten sposób ZUS zmniejsza skalę zanieczyszczeń emitowanych do środowiska.

W 2017 roku ZUS prowadził sześć inwestycji, w których częścią zmian była termomodernizacja. Cztery inwestycje zakończono, dwie jeszcze trwały pod koniec roku. Dodatkowo kolejne dwa oddziały złożyły wnioski o wpisanie termomodernizacji do planu inwestycyjnego. Modernizowano m.in. budynki oddziałów w: Nowym Sączu, Pyrzycach, Łodzi oraz w Warszawie. Obecnie większość budynków, z których korzysta ZUS, spełnia wymogi nowoczesnej termoizolacji.

Standardem w całej instytucji jest także ograniczanie zużycia mediów, zmniejszanie stosowania nieodnawialnych surowców, ograniczanie emisji gazów cieplarnianych. ZUS modernizuje swoje budynki i sprzęt tak, aby ograniczyć wydzielanie spalin i emisję

„Centrala ZUS aktywnie wspiera walkę o czyste powietrze w stolicy dzięki zakupom usług przewozowych pojazdami spełniającymi normy Euro 4 i wyższe"

PIOTR RUCIŃSKI
Wydział Administracyjny Departament Administracyjny

Standardem w całej instytucji jest także
ograniczanie zużycia mediów, zmniejszanie stosowania nieodnawialnych surowców, ograniczanie emisji gazów cieplarnianych

FOT. FOTOLIA.COM

gazów, które mogą mieć negatywny wpływ na środowisko. Korzysta z energooszczędnych, nowoczesnych urządzeń: wymienił żarówki na energooszczędne, przy zakupie nowych sprzętów (służących do pracy, jak drukarki, niszczarki, skanery, a także przeznaczonych do celów socjalnych, jak czajniki, kuchenki mikrofalowe) wybiera modele z jak najmniejszych zużyciem elektryczności. Kupuje sprzęt od sprzedawców, którzy spełniają wysokie normy środowiskowe.

W ZUS używany jest papier do druku i koperty z etykietami FSC. Certyfikat ten stanowi dowód, że wytworzono je z surowców pozyskanych w sposób kontrolowany i odpowiedzialny (w zależności od rodzaju certyfikatu jest to recykling lub drewno kontrolowane), a firma przestrzega określonych przez FSC dobrych praktyk w procesie produkcyjnym oraz w całym łańcuchu dostaw.

Wszystkie placówki ZUS dbają o racjonalne i oszczędne zużycie przede wszystkim prądu, ale także wody. Pośrednim efektem dbałości o środowisko są prawie 60-procentowe oszczędności wydatków na energię elektryczną w 2017 roku.

W wewnętrznych dokumentach i podczas szkoleń BHP ZUS uczula swoich pracowników, aby w codziennej pracy oszczędzali

energię. Edukuje ich, aby wyłączali komputery i gasili światło, lub instaluje odpowiednie oprogramowanie i instalacje, które robią to automatycznie.

Dla pracowników segregacja śmieci jest naturalnym działaniem. Instytucja dba, żeby to, co odnawialne, trafiło do recyklingu. Papierowe odpady poprodukcyjne, a także folie, palety drewniane oraz blachy aluminiowe (offsetowe) są sprzedawane na surowce wtórne. Niebezpieczne odpady poprodukcyjne przekazuje się do utylizacji. W każdym budynku ustawiono kosze, do których wyrzuca się posegregowane śmieci. W pobliżu koszy umieszczono (najczęściej na ścianie) informacje o zasadach segregacji śmieci. ZUS, zgodnie z przepisami, prowadzi zestawienia o rodzajach i liczbie odpadów, o sposobach gospodarowania nimi oraz o instalacjach i urządzeniach służących do ich odzysku i unieszkodliwiania.

W wielu placówkach pracownicy zbierają plastikowe nakrętki do butelek. W 2017 roku zebrano w całym ZUS ponad 17 t. Takie akcje łączą dbałość o środowisko z działalnością charytatywną.

W działaniach marketingowych i PR ZUS korzysta z materiałów biurowych, np. notesów, wykonanych z surowców wtórnych.

Instytucja systematycznie zwiększa liczbę druków, formularzy oraz korespondencji w wersji elektronicznej, rezygnując z wersji papierowej. Od 2016 roku ubezpieczeni, którzy mają swój profil na Platformie Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS), otrzymują informację o stanie konta w wersji elektronicznej, a nie papierowej. W ten sposób w 2017 roku przekazano dane ponad 1,5 mln osób. Wcześniej przepisy zobowiązywały ZUS do wysłania wszystkim ubezpieczonym informacji w wersji papierowej. Dopiero interwencja ZUS wymogła na ustawodawcy zmianę tego obowiązku.

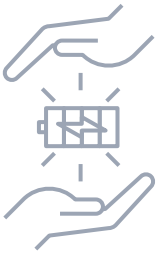
Wewnątrz instytucji większość korespondencji prowadzona jest w formie elektronicznej. Także rejestry mają zapis elektroniczny, podobnie jak opracowywanie i opiniowanie wewnętrznych aktów prawnych oraz projektów aktów prawa. Elektroniczna jest też Baza Wewnętrzna Aktów Prawnych.

FOT. ZASOBY ZUS

„Nakrętki zbieramy cały rok, a kiedy jest ich już cały worek, przekazujemy komuś, kto dzięki ich sprzedaży uzyskuje niezbędne środki na leczenie"

KRZYSZTOF SACZKA
dyrektor Oddziału ZUS w Nowym Sączu

FOT. ZASOBY ZUS



60 proc.

zaoszczędziły placówki ZUS w wydatkach na energię elektryczną w 2017 roku

FOT. FOTOLIA.COM

Choć głównym celem wprowadzanego w ZUS projektu upraszczania języka, w jakim instytucja komunikuje się ze swoimi klientami, jest poprawienie jakości usług i dbałość o klienta, to pozytywnie wpływa on także na ochronę środowiska. Formularze, listy i druki są krótsze. Do ich wydrukowania, by wysłać je klientom, wykorzystuje się mniej papieru.

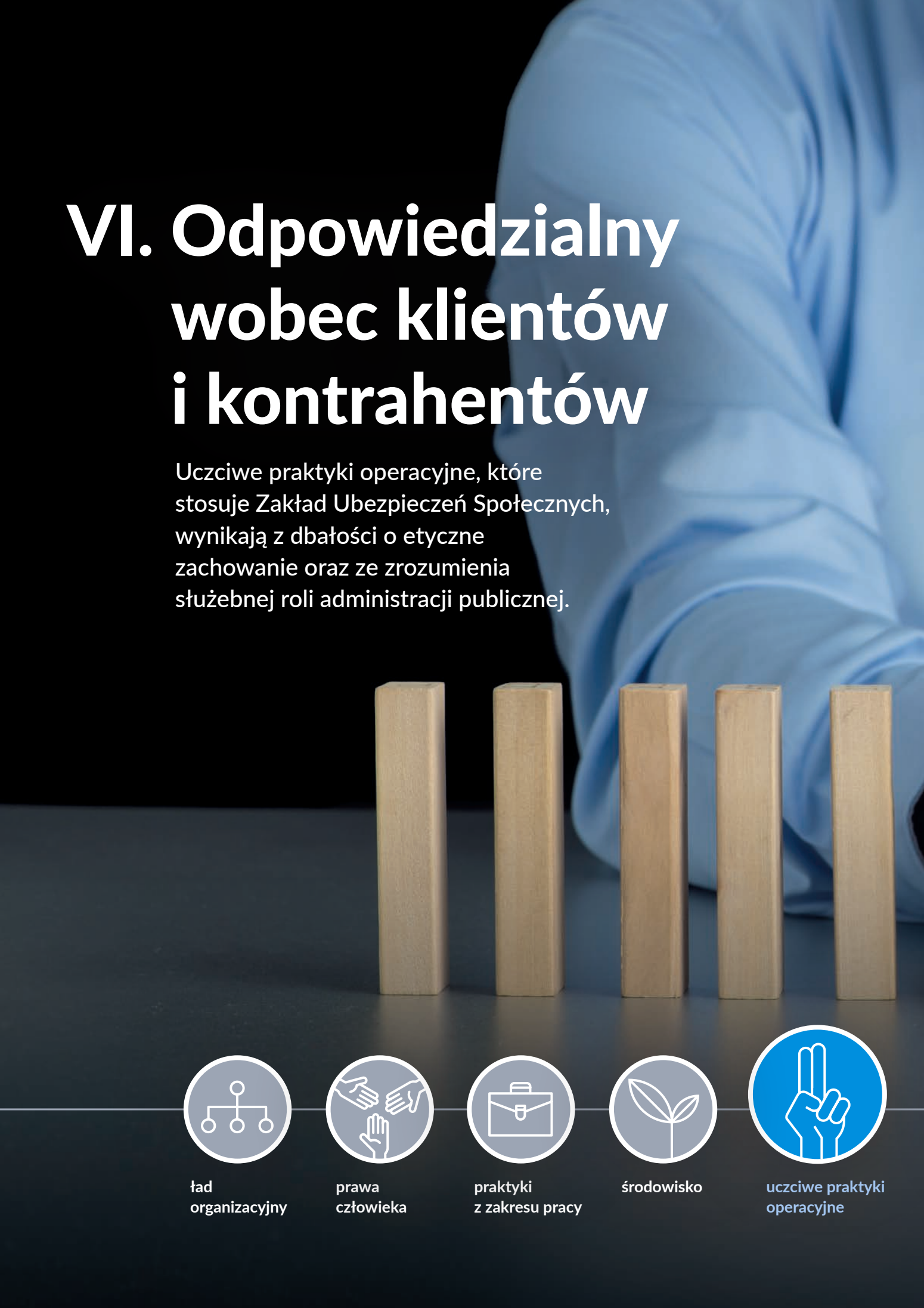
Tam, gdzie to jest możliwe (głównie w korespondencji wewnętrznej), ZUS wykorzystuje papier pochodzący z recyklingu.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych dąży do tego, aby transport, z jakiego korzysta, był jak najmniej szkodliwy dla środowiska. Dlatego optymalizuje trasy, jakie samochody muszą pokonać, i korzysta z pojazdów nowej generacji o zredukowanym zużyciu paliwa lub wynajmuje dostawców, którzy takimi samochodami dysponują. Wybierając w konkursach firmy przewozowe, jako jedno z kryteriów oceny ofert stawia normę emisji spalin Euro.

Dbałość o otoczenie to także opieka nad zwierzętami. Pracownicy niektórych oddziałów (np. w Toruniu) zbierali makulaturę oraz karmę dla bezdomnych kotów i psów, którymi opiekuje się tamtejsze schronisko.

VI. Odpowiedzialny wobec klientów i kontrahentów

Uczciwe praktyki operacyjne, które stosuje Zakład Ubezpieczeń Społecznych, wynikają z dbałości o etyczne zachowanie oraz ze zrozumienia służebnej roli administracji publicznej.



zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

FOT. FOTOLIA.COM

FOT. ZASOBY ZUS

Szara strefa ma różne odcienie szarości. To nie tylko praca bez jakiejkolwiek umowy, ale także umowy nieadekwatne do charakteru wykonywanej pracy, np. nieoskładkowana umowa o dzieło zawierana zamiast oskładkowanego zlecenia lub nawet umowy o pracę

PIOTR WASZAK
dyrektor Oddziału ZUS w Lublinie

Relacja z akcji „Pracuję legalnie" w „Z Życia ZUS" 2018, nr 7-8

Zakład Ubezpieczeń Społecznych szanuje swoich interesariuszy i kooperantów. Dba, by współpraca z różnymi instytucjami i organizacjami oparta była na uczciwych zasadach. Stosuje procedury i standardy przeciwdziałające korupcji oraz szczegółowo określa sposób działania pracowników instytucji, który pozwoli im uniknąć konfliktu interesów. Dzięki temu lepiej rozumieją, że ich obowiązkiem jest niedopuszczanie do takich sytuacji. Wiedzą, kiedy nie powinni występować w imieniu instytucji w postępowaniu administracyjnym.

Zasady etyczne opisane są w „Kodeksie postępowania pracowników". Napisano w nim: „Nieskazitelność w działaniu. Reagujemy, gdy jest naruszana przez innych w Zakładzie. Nie tolerujemy obchodzenia procedur i przepisów, przekraczania uprawnień, oszustwa oraz korupcji. Nie wykorzystujemy stanowiska i zasobów Zakładu dla prywatnych korzyści".

W ZUS istnieją procedury postępowania, gdy osoby z zewnątrz proponują łapówkę. Wprowadzono również wewnętrzne zarządzenie, które dotyczy takiej sytuacji. Oparto je na rządowym „Programie przeciwdziałania korupcji na lata 2014–2019". W nim określono podstawowe zasady i działania, które ma realizować administracja. Szczegółowy sposób każda instytucja publiczna konstruuje sama. W ZUS podstawą działania w 2017 roku była „Instrukcja kontroli działań w ramach systemu przeciwdziałania korupcji i łapownictwu", którą wydała prezes instytucji. Na bieżąco analizowane są anonimowe elektroniczne i korespondencyjne zgłoszenia o potencjalnych zjawiskach o charakterze korupcyjnym, przysyłane tak przez osoby z zewnątrz, jak i przez pracowników. Pracownicy są poinformowani, jak powinni się zachować w sytuacji, gdy zauważą naruszenie zasad etyki przez współpracowników lub kontrahentów – mają świadomość, że nie należy przyjmować łapówek ani drogich prezentów, zgadzać się na nieuczciwe zasady współpracy, zmowy przeciwko innym wykonawcom. Pracownicy wiedzą, w jaki sposób zgłosić zaobserwowane próby korupcji. W 2017 roku szkolenia na temat sposobów przeciwdziałania korupcji przeprowadziły Centralne Biuro Antykorupcyjne oraz Komenda Główna Policji. Zaczęto analizować działalność ZUS, by wskazać obszary najbardziej narażone na korupcję. Pełnomocnik prezesa ZUS w zakresie zapobiegania nieprawidłowościom i korupcji był obserwatorem w wybranych postępowaniach o udzielenie zamówień publicznych prowadzonych w ZUS.

ZUS traktuje etycznie kontrahentów. Zgadza się na renegocjacje umów z nimi ze względu na wzrost płacy minimalnej. Umieszcza klauzule społeczne w umowach.

Wielość zadań, jakie realizuje ZUS, spowodowała, że jest on partnerem wielu publicznych i prywatnych instytucji. Dla instytucji, która chce być odpowiedzialna społecznie, ważny jest sposób, w jaki traktuje wszystkie współpracujące ze sobą instytucje,

także publiczne czy branżowe. Czy jest to etyczne, partnerskie postępowanie, czy też wykorzystuje ona swoją pozycję na rynku. Zasady traktowania kontrahentów i klientów opisane są w misji i wizji instytucji przedstawionej w „Strategii ZUS na lata 2016–2020”[1]. Z nich też wynika dbałość ZUS o nawiązywanie pozytywnych relacji z otoczeniem. ZUS współdziała z różnymi instytucjami przy realizacji zadań wynikających z polityki społecznej państwa. Ale współpracuje także na rzecz: podniesienia poziomu wiedzy społecznej, przestrzegania prawa czy etycznego podejścia do interesariuszy i kontrahentów.

Jednym z najpoważniejszych przedsięwzięć, jakie ZUS zrealizował w 2017 roku, było przygotowanie i wprowadzenie systemu e-Składka. Polega on na tym, że każdy z ponad 2,3 mln płatników składek otrzymał indywidualny numer rachunku składkowego. W ten sposób zmniejszono liczbę przelewów, które musi co miesiąc wysyłać płatnik składek, ułatwiono rozliczenia pomiędzy płatnikami i ZUS, ale także uszczelniono system poboru i wpłat składek ubezpieczeniowych. System e-Składka zaczął funkcjonować od stycznia 2018 roku, jednak prace nad jego wdrożeniem trwały już w 2017 roku. ZUS sam edukował płatników i promował nowe rozwiązanie, ale też współpracował z różnymi instytucjami. W przekazywanie wiedzy o e-Składce włączył się resort finansów. Informacje o projekcie były podawane na stronie internetowej mi-

[1] Rozdział I „ZUS odpowiedzialny społecznie” str. 7.

FOT. ZASOBY ZUS

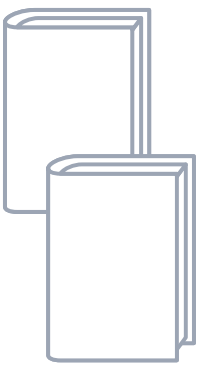
„Nieskazitelność w działaniu. Reagujemy, gdy jest naruszana przez innych w Zakładzie. Nie tolerujemy obchodzenia procedur i przepisów, przekraczania uprawnień, oszustwa oraz korupcji. Nie wykorzystujemy stanowiska i zasobów Zakładu dla prywatnych korzyści"

Z „KODEKSU POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW ZUS"

nisterstwa, w salach obsługi klientów urzędów skarbowych czy na portalach ministerstwa w serwisach społecznościowych. Ale płatnicy składek z korespondencji ZUS na temat e-Składki dowiedzieli się także o innym projekcie rządu, czyli o jednolitym pliku kontrolnym (JPK).

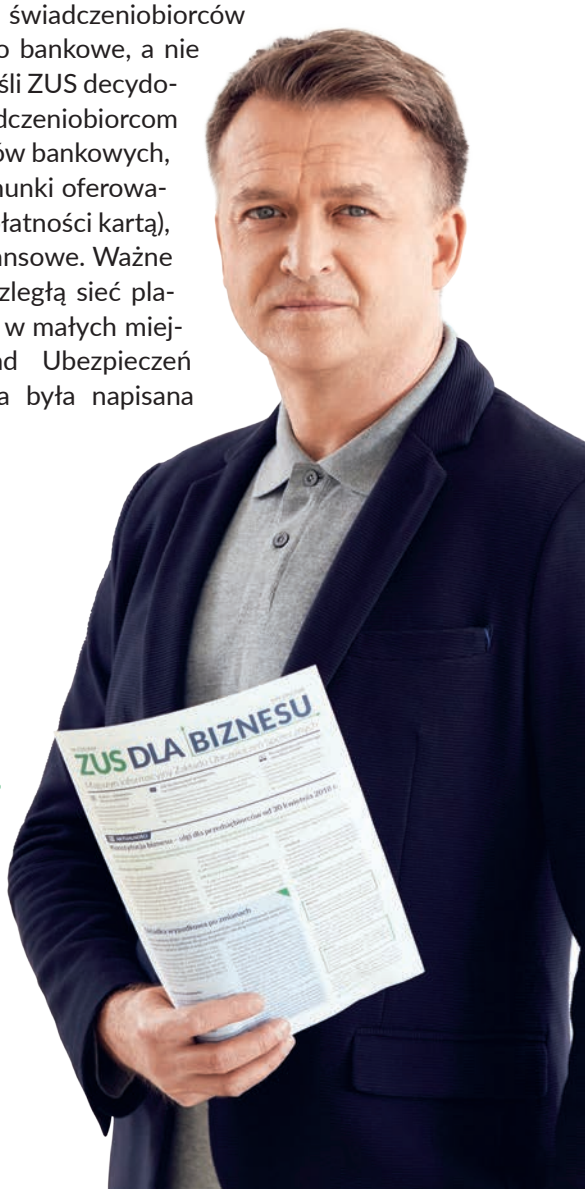
W promocję e-Składki włączyły się zrzeszenia banków spółdzielczych: Krajowy Związek Banków Spółdzielczych, Bank Polskiej Spółdzielczości SA i SGB Bank SA, a także Związek Banków Polskich. Pakiet informacyjny o e-Składce jest dostępny pod linkiem zamieszczonym na stronie www.zbp.pl. ZUS zadbał o to, by informacja na temat e-Składki przekazywana przez różne instytucje (ministerstwa, Kancelarię Premiera, urzędy gmin, powiatów oraz miast, PARP, sektor bankowy, Pocztę Polską, organizacje przedsiębiorców, pracodawców i rzemieślników, związki zrzeszające artystów, organizacje kościelne i media) była spójna. Współpracowano z Sejmem i Senatem, biurami poselskimi i senatorskimi. W akcję informacyjną włączono biura rachunkowe i firmy księgowe. Wszystko po to, by wykorzystać wszelkie możliwe sposoby dotarcia z informacją do płatników, a przez to odpowiednio przygotować ich na zmianę, jaką jest e-Składka.

ZUS aktywnie działa na rzecz zwiększenia w Polsce obrotu bezgotówkowego, zachęcając świadczeniobiorców do pobierania świadczeń na konto bankowe, a nie w formie gotówkowej. Przy tym, jeśli ZUS decydował się na rekomendowanie świadczeniobiorcom określonych bezpłatnych rachunków bankowych, to wymagał od banków, by te rachunki oferowały proste usługi (wpłaty, wypłaty, płatności kartą), a nie skomplikowane operacje finansowe. Ważne też było to, aby bank posiadał rozległą sieć placówek w całej Polsce, szczególnie w małych miejscowościach. Dodatkowo Zakład Ubezpieczeń Społecznych zabiegał, aby oferta była napisana prostym, zrozumiałym językiem.



400 tys.

broszur i ulotek o projekcie e-Składka dostali płatnicy



ZUS jest partnerem strategicznym kampanii „Pracuję legalnie", organizowanej przez Państwową Inspekcję Pracy. Akcja przeznaczona jest dla pracowników i pracodawców, w tym także dla cudzoziemców (w szczególności Ukraińców), którzy już pracują lub zamierzają się zatrudnić w Polsce. ZUS przygotował specjalną podstronę na swoim portalu www.zus.pl oraz wyemitował spoty promocyjne kampanii na antenie Polskiego Radia (w programach I i III) oraz stacji RMF FM. Współpracował z PIP przy przygotowaniu publikacji o legalności zatrudnienia (opracował część poradnika „Zatrudniam legalnie" dotyczącą ubezpieczeń społecznych, autoryzował dwie broszury – „Legalność zatrudnienia cudzoziemców. Informator dla pracodawców" oraz „Legalność zatrudnienia cudzoziemców. Informator dla pracowników". Dodatkowo pracownicy oddziałów ZUS wspólnie z ekspertami z okręgowych inspektoratów pracy realizują szkolenia dla cudzoziemców, którzy pracują w Polsce.

ZUS zaangażowany jest w Forum Zarządzania Publicznego. To wspólny projekt Krajowej Szkoły Administracji Publicznej, Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego, Narodowego Instytutu Samorządu Terytorialnego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W 2017 roku zorganizowano trzy warsztaty dla pracowników instytucji publicznych poświęcone dobrym praktykom wspierającym równowagę pomiędzy życiem zawodowym i rodzinnym, dobrym praktykom instytucji publicznych w komunikacji z klientami oraz cyberbezpieczeństwu. W czasie warsztatów „Kiedy obywatel zrozumie urzędnika" uczestnicy poznali 10 zasad prostego języka, wysłuchali informacji o projekcie upraszczania języka pism i formularzy stosowanych w ZUS. W 2017 roku zorganizowano ponadto drugą edycję konkursu na menedżerów innowacyjnych praktyk w instytucjach publicznych. Konkurs promuje liderów, którzy usprawniają funkcjonowanie urzędów oraz świadczenie usług publicznych.

2,4 mln

płatników dostało informację z ZUS z numerem rachunku składkowego

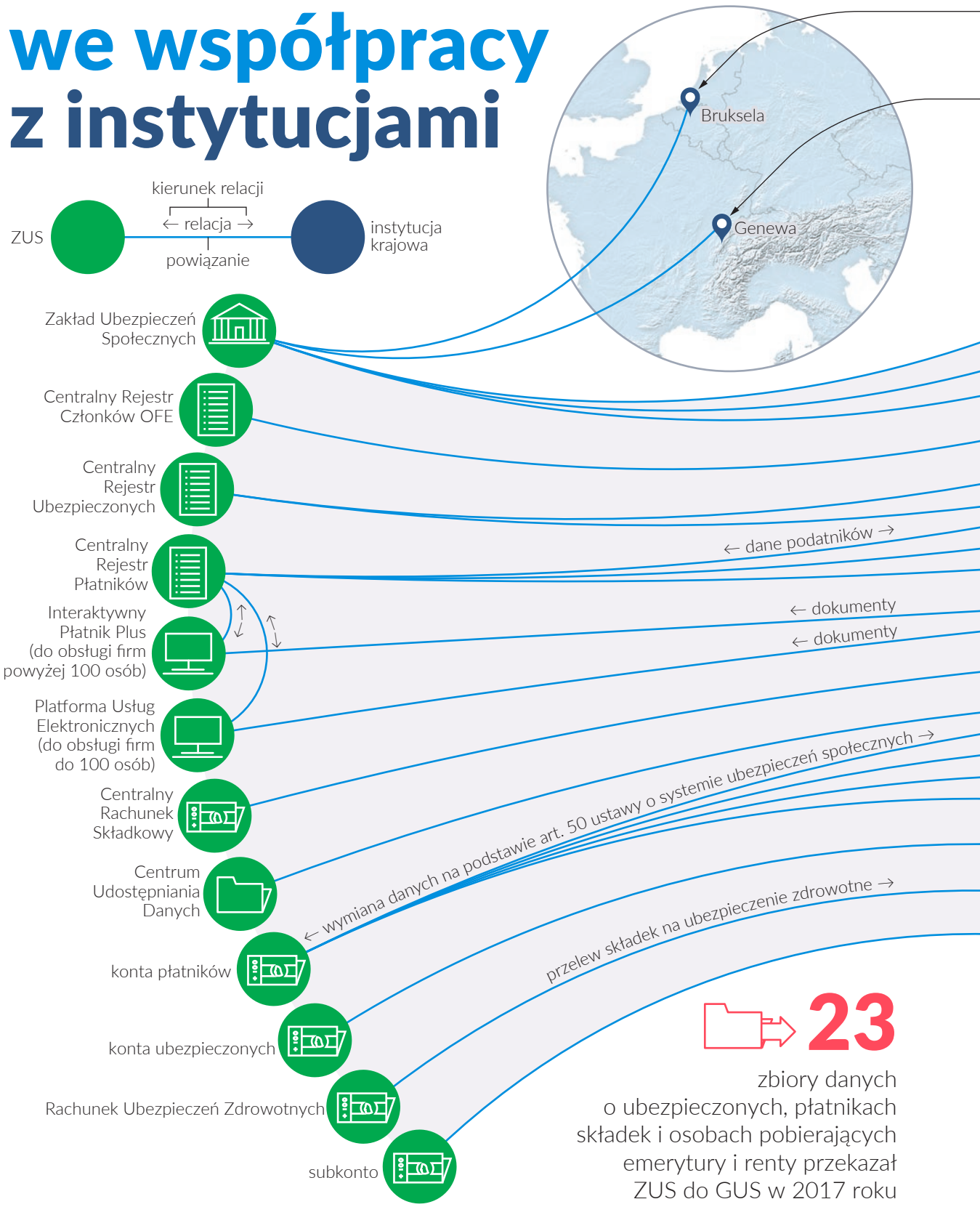
FOT. ZASOBY ZUS

Barbara Owsiak, wicedyrektor Gabinetu Prezesa ZUS, przedstawiła zasady upraszczania języka w ZUS podczas warsztatów na spotkaniu Forum Zarządzania Publicznego „Kiedy obywatel zrozumie urzędnika"

PROSTO Z ZUS

1. **Zaczynaj od informacji najważniejszej dla odbiorcy.**
2. **Do czytelnika zwracaj się bezpośrednio (Pan, Pani, Państwo, Ty – w zależności od typu relacji).**
3. **Przygotuj klarowną nawigację ze śródtytułów.**
4. **Wykorzystaj każdą okazję, by wprowadzić do tekstu wyliczenie.**
5. **Pisz krótką i rytmiczną frazą (długość zdania – do 20 wyrazów).**
6. **Unikaj rozwlekłości (wielosłowia).**
7. **Zapomnij o gramatycznych przeszkadzajkach.**
8. **Przepisy opowiadaj własnym językiem (nie kopiuj ich dosłownie).**
9. **Jako ZUS pisz per „my".**
10. **Wystrzegaj się podniosłego lub nieprzyjaznego tonu.**

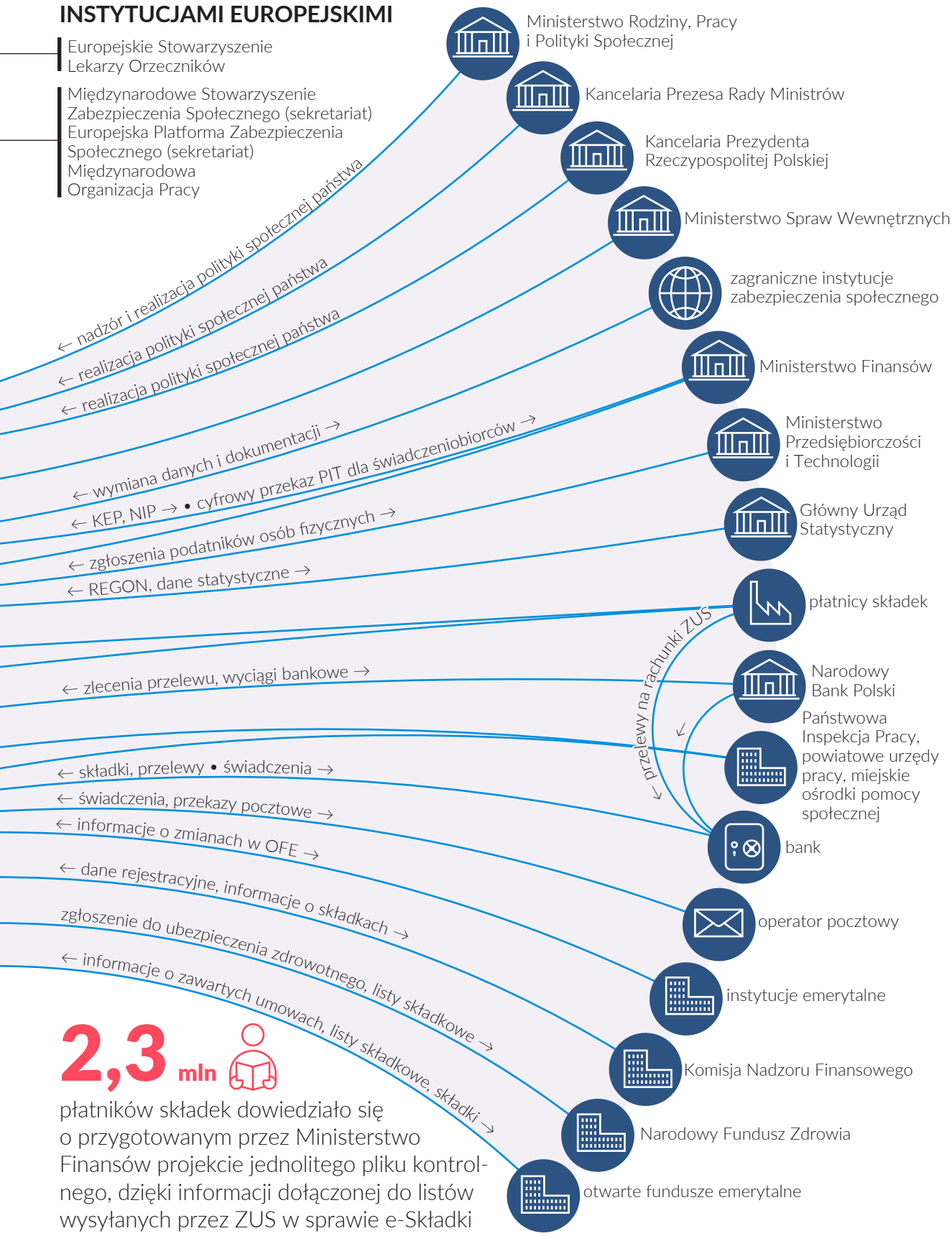
ZUS we współpracy z instytucjami



23

zbiory danych o ubezpieczonych, płatnikach składek i osobach pobierających emerytury i renty przekazał ZUS do GUS w 2017 roku

WSPÓŁPRACA Z MIĘDZYNARODOWYMI INSTYTUCJAMI EUROPEJSKIMI



2,3 mln

płatników składek dowiedziało się o przygotowanym przez Ministerstwo Finansów projekcie jednolitego pliku kontrolnego, dzięki informacji dołączonej do listów wysyłanych przez ZUS w sprawie e-Składki

ład organizacyjny

prawa człowieka

praktyki z zakresu pracy

środowisko

uczciwe praktyki operacyjne

VII. Klient: partner, nie petent

Zakład Ubezpieczeń Społecznych chce być innowacyjną instytucją zaufania społecznego. Dbałość o klienta jest ważną częścią działalności umożliwiającą osiągnięcie tego celu. ZUS rzetelnie wypełnia obowiązki ubezpieczeniowe. Edukuje klientów i innych interesariuszy. Działa na rzecz ochrony zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów. Zapewnia wysoką jakość obsługi oraz rozpatrywania skarg i odwołań.

zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

FOT. ZASOBY ZUS

Jednym z podstawowych zadań, które postawił przed sobą ZUS, jest doskonalenie obsługi klientów i podnoszenie jakości świadczonych usług. Cele te zostały wpisane w „Strategię rozwoju ZUS na lata 2016–2020". Są spójne z koncepcją nowoczesnej administracji publicznej.

Dbałość o klientów i interesariuszy brana jest pod uwagę przy ocenie, czy instytucja lub firma spełnia kryteria organizacji odpowiedzialnej społecznie. Działania, które wymieniono w normie ISO 26000[1], są tak skonstruowane, że poszczególne obszary zazębiają się ze sobą. Trudno bowiem dbać o klientów, jeśli nie szanuje się praw człowieka albo nie przestrzega standardów przewyższających normy zapisane w prawie. I dlatego niektóre działania czy programy ZUS wymienione są w różnych rozdziałach tego raportu.

Z definicji dbałości o klientów zapisanej w normie ISO 26000 wynika, że instytucja ma być transparentna dla konsumentów, musi stosować uczciwe praktyki w opisie produktów i usług, ma przekazywać obiektywne i rzetelne informacje oraz proponować kontrahentom uczciwe warunki umów. Odpowiedzialna społecznie instytucja zajmuje się również edukacją – poszerza wiedzę klientów na temat swojej działalności, tak dla nich istotną.

[1] Rozdział I „ZUS odpowiedzialny społecznie" str. 7.

Kącik dziecka w sali obsługi klientów w Oddziale ZUS w Lublinie

FOT. ZASOBY WŁASNE

ZUS w 2017 roku wydał 8 periodyków i 297 wydawnictw okazjonalnych. **Łączny nakład to rekordowe 8,4 mln wydrukowanych informacji**

ZUS umożliwia różne sposoby komunikowania się ze sobą: tradycyjne, polegające na korespondencji papierowej czy rozmowach w placówkach, telefoniczne, ale także za pomocą nowoczesnych technologii, przez internet. Sale obsługi klientów są zaprojektowane z największą dbałością o komfort korzystania z nich przez klientów. Na przykład w oddziale w Lublinie stworzono kącik zabaw dla dzieci.

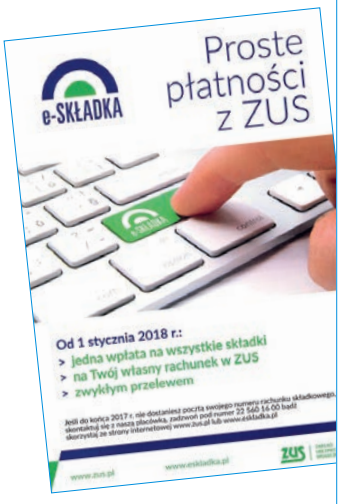
ZUS systematycznie zwiększa liczbę e-usług i w ten sposób usprawnia kontaktowanie się z klientami. Platforma Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS) to swoisty e-urząd. Do konta na PUE ZUS można się zalogować m.in. za pomocą danych uwierzytelniających klienta w bankowości elektronicznej. W 2017 roku wzrosła liczba banków, które taką usługę oferują. Płatnicy składek mają podgląd konta indywidualnego, sald bieżących ogółem i w poszczególnych funduszach oraz informacje o podziale wpłat na fundusze. Zwiększono także liczbę wniosków, które można składać na PUE ZUS. Lekarze mogą wystawiać elektroniczne zwolnienia lekarskie (e-ZLA) i podpisywać je bezpłatnym certyfikatem z ZUS.

W marcu uruchomiono nowy serwis internetowy ZUS. W stosunku do poprzedniej wersji uporządkowano i ustrukturyzowano treść serwisu, uproszczono dostęp do informacji, przygotowano wersję mobilną portalu, zastosowano nową oprawę graficzną. Serwis spełnia standardy WCAG 2.0, czyli dostępności dla osób z niepełnosprawnością (był budowany przy udziale ekspertów WCAG 2.0 z Fundacji Integracja). Zawiera ok. 1,5 tys. podstron i należy do największych serwisów instytucji publicznych w Polsce. Obsługuje go ok. 80 redaktorów odpowiedzialnych za poszczególne sekcje.

Wszystkie formularze umieszczono w jednym miejscu i pogrupowano według spraw, których dotyczą. W dziale „Baza wiedzy" stworzono sekcje „Biblioteka ZUS" i „Edukacja z ZUS". Dużo uwagi poświęcono temu, aby układ stron oraz połączenia między nimi były jak najbardziej intuicyjne. Ponadto zintegrowano serwis informacyjny www.zus.pl z serwisem transakcyjnym Platformy Usług Elektronicznych pue.zus.pl. Średnia miesięczna liczba odsłon www.zus.pl wyniosła w 2017 roku ponad 1,2 mln.

Biblioteka ZUS

Edukacja z ZUS



Zmiana serwisu połączona była z procesem upraszczania języka, którym ZUS komunikuje się z klientami i innymi interesariuszami. Uproszczenie języka pism, formularzy oraz informacji przekazywanych przez ZUS na stronie internetowej jest częścią działań podnoszących standard obsługi klientów. Instytucja zamienia skomplikowany język przepisów na styl zrozumiały dla osób nieznających urzędowego żargonu. Zmniejszono także liczbę formularzy z ponad 120 do 83.

Rozpoczęto również prace nad nowymi, czytelniejszymi, wzorami pism (decyzjami, wezwaniami, zaświadczeniami, zawiadomieniami) oraz informacjami internetowymi.

Przyjęto 10 zasad prostego języka ZUS w korespondencji z indywidualnymi klientami. Stały się one standardem także w cyklicznych i jednorazowych publikacjach przeznaczonych dla określonych grup klientów, które ZUS wydaje od lat. Dzięki temu są napisane w sposób zrozumiały i starannie wydane pod względem graficznym.

To głównie poradniki, broszury oraz czasopisma i ulotki poświęcone różnym zagadnieniom ubezpieczeń społecznych. ZUS informuje w nich o przepisach i ich zmianach, prawach i obowiązkach ubezpieczonych, świadczeniobiorców i płatników składek (przedsiębiorców) oraz usługach, które świadczy. Wydawnictwa są dostępne we wszystkich placówkach ZUS oraz w instytucjach współpracujących, a także w wersji elektronicznej na stronie www.zus.pl w dziale „Baza wiedzy" w zakładce „Biblioteka ZUS".

W 2017 roku ZUS wydał 8 periodyków i 297 wydawnictw okazjonalnych. Łączny nakład to rekordowe ponad 8,4 mln wy-

FOT. ZASOBY ZUS

drukowanych informacji. Towarzyszyły projektom realizowanym przez ZUS w 2017 roku: obniżeniu wieku emerytalnego, wprowadzeniu e-Składki, e-zwolnień lekarskich oraz upowszechnieniu pomocy doradców do spraw ulg i umorzeń. Instytucja rozdystrybuowała ponad milion ulotek, broszur i plakatów na temat e-Składki oraz ponad 700 tys. ulotek i plakatów o obniżeniu wieku emerytalnego.

W mniejszych nakładach ukazały się wydawnictwa wydane we współpracy z Fundacją Integracja: „Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością" (16 800 egz.), „Jak żyć na wózku. Poradnik" (16 800 egz.) oraz „Jak żyć z problemami zdrowia psychicznego. Poradnik" (18 tys. egz.). We współpracy z PFRON powstał „Informator dla osób z niepełnosprawnością".

Periodyki wydawano w nakładach: „ZUS dla Ciebie" (100 tys. egz.), „ZUS dla Biznesu" (30 tys. egz.), „ZUS dla Seniora" (30 tys. egz.), „ZUS dla Studenta" (30 tys. egz.). Ukazują się także dwa kwartalniki: „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka" (2 tys. egz.) oraz „Prewencja i Rehabilitacja" (500 egz.).

ZUS współpracuje z wieloma instytucjami i organizacjami. Wspólnie z nimi organizuje przedsięwzięcia informacyjno-edukacyjne.

Z myślą o płatnikach składek (przedsiębiorcach) raz na dwa lata przygotowany jest Tydzień Przedsiębiorcy. Wydarzeniu temu przyświeca idea, żeby zainteresowani uzyskali w jednym miejscu i w przyjaznych warunkach informacje na temat ubezpieczeń społecznych i innych danin publicznych. W 2017 roku trwał od 11 do 15 września. W tym czasie w placówkach ZUS, a także w jednostkach samorządowych, siedzibach organizacji przedsiębior-

ców i w uczelniach, odbyły się seminaria, dyskusje oraz dodatkowe dyżury ekspertów. Do współpracy zaproszono instytucje, które działają na rzecz zabezpieczenia społecznego oraz rozwoju przedsiębiorczości, m.in. resorty, samorządy lokalne, urzędy skarbowe, organizacje zrzeszające przedsiębiorców oraz media (tradycyjne i internetowe). Przez cały rok ZUS organizuje dla płatników szkolenia, współorganizuje konferencje z organizacjami przedsiębiorców i instytucjami publicznymi.

Specjalnie dla seniorów (emerytów i rencistów) zorganizowano w październiku Dzień Seniora pod hasłem „Wyjdź z domu". Akcja prowadzona jest we współpracy z Polskim Związkiem Emerytów, Rencistów i Inwalidów. W oddziałach ZUS przygotowano stanowiska, przy których seniorzy mogli zasięgnąć porad ekspertów z ZUS czy z Narodowego Funduszu Zdrowia, Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, urzędów miast i gmin, obecni byli również przedstawiciele lokalnych organizacji zrzeszających seniorów.

Wydarzenia w ramach Dnia Seniora miały miejsce w placówkach ZUS, urzędach miast, gmin oraz lokalnych domach kultury. Na potrzeby akcji wydano gazetkę „ZUS dla Seniora".

Spotkania zorganizowano w ten sposób, by emeryci i renciści wysłuchali informacji o przeliczaniu świadczeń emerytalno-rentowych, usłyszeli odpowiedzi na interesujące ich pytania, a tak-

Zespół taneczny Ali i Babki
Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Chrzanowie

że mieli możliwość uzyskania indywidualnej porady. Prelegentami byli eksperci z różnych dziedzin, np. dietetycy. W I Oddziale w Warszawie policjant pouczył nestorów, jak można się bronić przed oszustami. Przedstawił metody działania przestępców i podał przykłady najczęstszych spraw. Ciekawym elementem Dnia Seniora były także występy grup tanecznych, teatralnych czy pokazy aktywności fizycznej, dostosowanej do wieku i kondycji osób starszych. Niekiedy uczestnicy spotkań dodatkowo obejrzeli scenki przygotowane przez zespoły osób z niepełnosprawnością intelektualną. W ten sposób hasło „Wyjdź z domu" otrzymało szerszy społeczny kontekst.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych od kilku lat realizuje program „Lekcje z ZUS" dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych (czyli ponadpodstawowych, zgodnie z nowym stanem prawnym). W roku szkolnym 2017/2018 odbyła się czwarta edycja programu. W pierwszej uczestniczyły 373 szkoły i 17 403 uczniów. W ostatniej: 950 szkół i ponad 62 tys. uczniów.

Program podzielony jest na kilka etapów. Pierwszy to przeprowadzenie czterech lekcji w szkołach, które zgłosiły akces do projektu. Omawiane są na nich cztery tematy: „Świadomy zawsze ubezpieczony", „Płacisz i masz, czyli co Ci się należy, gdy płacisz składki", „Emerytura – twoja przyszłość w Twoich rękach", „e-ZUS,

Lekcje z ZUS

↓

950

szkół

↓

ponad **62 tys.**

uczniów

„Wyjdź z domu" – pod takim hasłem odbył się Dzień Seniora. Na zdjęciu emerytki z Bydgoszczy

FOT. ZASOBY ZUS

FOT. P. PIWOWAR

216 studentów Uniwersytetu Warszawskiego, podzielonych na drużyny, wzięło udział w I edycji Olimpiady z Prawa Ubezpieczeń Społecznych. Była nietypową formą zdawania egzaminu z prawa ubezpieczeń społecznych. Przed jej rozpoczęciem studenci wysłuchali 30 godzin wykładów z tej dziedziny. Na zdjęciu laureaci

czyli firma pod ręką". Specjaliści z ZUS prowadzą szkolenia dla nauczycieli z tematyki zajęć, przygotowujące do prowadzenia lekcji o ubezpieczeniach społecznych. Materiały dydaktyczne do „Lekcji z ZUS" powstały przy współpracy z metodykiem nauczania, który współtworzył podobne projekty z komercyjnymi instytucjami finansowymi. Ilustracje wykonali młodzi polscy rysownicy.

Kulminacją projektu jest olimpiada (wcześniej konkurs) „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych". To druga część projektu. W 2017 roku (rok szkolny 2016/2017) odbyła się pierwsza edycja, do której zgłosiło się 24 368 uczniów z 768 szkół. Najpierw są eliminacje szkolne, potem wojewódzkie i dla najlepszych – ogólnopolski finał. Laureaci otrzymali indeksy i preferencyjne warunki w rekrutacji na uczelnie. Finaliści odebrali indeksy Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach oraz Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie.

ZUS prowadzi również inny projekt edukacyjny. Dla szkół gimnazjalnych stworzono „Projekt z ZUS". Po reformie szkolnictwa i likwidacji gimnazjów będzie realizowany w szkołach podstawowych.

„Projekt z ZUS" składa się z dwóch elementów. Najpierw nauczyciele na lekcji przedstawiają tematykę ubezpieczeń społecz-

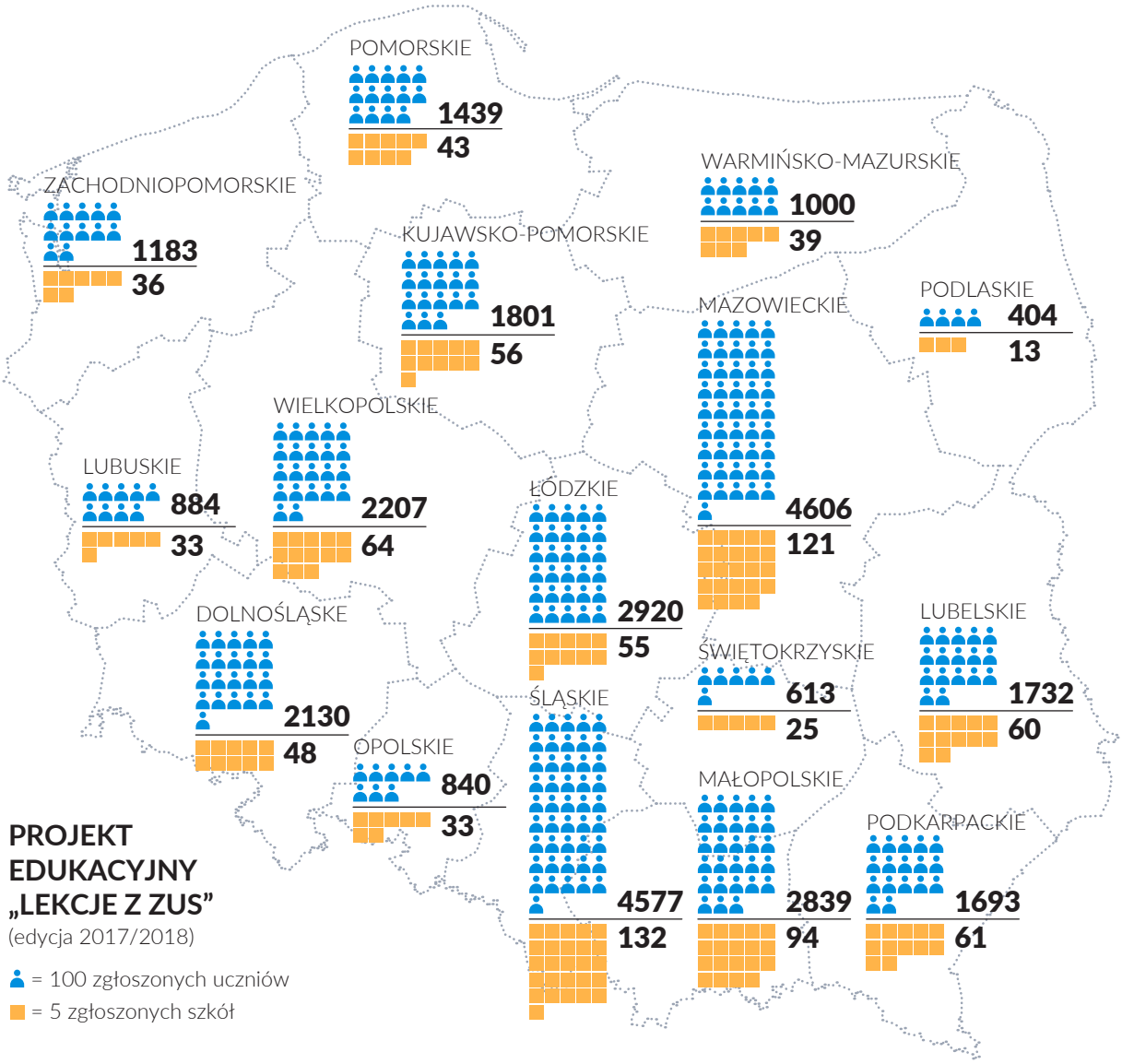
nych. Potem uczniowie wykonują projekt, w którym mają wyjaśnić, dlaczego ubezpieczenia społeczne są ważne. Praca może mieć formę filmu, plakatu, komiksu lub prezentacji multimedialnej. W 2017 roku wpłynęły 232 prace, w tym: 80 plakatów, 78 prezentacji, 55 filmów i 19 komiksów. Wyróżnione prace opublikowano na stronie ZUS http://www.zus.pl/edukacja/gimnazja-szkoly-podstawowe/konkurs. W roku szkolnym 2016/2017 w „Projekcie z ZUS" udział wzięło ponad 2,7 tys. uczniów. Natomiast w roku 2017/2018 uczestników było już 5,4 tys.

PROJEKT Z ZUS

Uczelnie oraz placówki edukacyjne są trzecią grupą instytucji współpracujących z ZUS, które organizują działania edukacyjne. Z nimi instytucja rozwija i popularyzuje wiedzę o ubezpieczeniach społecznych. Od 2016 roku współpraca ze szkołami wyższymi nabrała systemowego charakteru. Od tego czasu ZUS podpisuje umowy z państwowymi i prywatnymi uczelniami kształcącymi na kierunkach humanistycznych, ekonomicznych oraz technicznych. Do końca 2017 roku było ich już 80. Są to zarówno duże prestiżowe uczelnie o wieloletniej historii: Uniwersytet Warszawski, Uniwer-

FOT. J. BOROWSKA

70 uczniów Technikum Ekonomicznego nr 5 wzięło udział w nietypowej lekcji w I Oddziale ZUS w Warszawie. **Nauczyli się pisać dokumenty, poznali program Płatnik**



sytet Jagielloński, Uniwersytet Gdański, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Politechnika Rzeszowska, Politechnika Wrocławska, Katolicki Uniwersytet Lubelski czy Szkoła Główna Handlowa, jak i wyższe szkoły zawodowe, np. Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Witelona w Legnicy oraz niewielkie prywatne szkoły wyższe, które dbają o wszechstronny rozwój studenta i praktyczne podejście do nauczania. Głównym celem tej współpracy jest zaangażowanie środowiska akademickiego w program „Ubezpieczenia społeczne – edukacja z ZUS”. Umowy mają charakter ramowy, a współpraca z każdą uczelnią ma indywidualny charakter. Koncentruje się na kilku typach działalności: edukacji i poradnictwie, studiach z zakresu ubezpieczeń społecznych (w tym także dla pracowników ZUS), współpracy naukowo-badawczej.

Na dwóch uczelniach (Uniwersytet Warszawski oraz Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego) udało się wprowadzić wy-

kłady w ramach tzw. OGUN, czyli włączyć przedmiot ubezpieczeń społecznych do puli wykładów ogólnouniwersyteckich.

Na prośbę koordynatorów programu ZUS opracował nowy moduł wykładu, zatytułowany „ZUS dla studenta – prowadzenie działalności gospodarczej" (realizowany jest od roku akademickiego 2017/2018). Ma to być swego rodzaju przewodnik dla młodego człowieka, który zdecyduje się na prowadzenie biznesu. Dlatego jest ważne, by student przedsiębiorca dowiedział się, jakie ma zobowiązania wobec ZUS, ale też z jakich ulg może skorzystać na początku prowadzenia działalności.

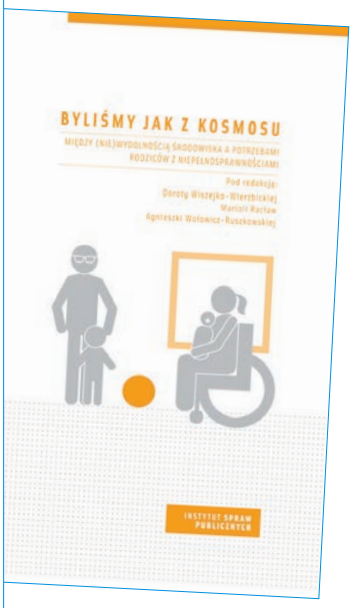
Z myślą o studentach prowadzony jest inny projekt. Powstał dzięki współpracy ze Związkiem Banków Polskich. To Nowoczesne Zarządzanie Biznesem (NZB) wdrażane przez Centrum Prawa Bankowego i Informacji. W jego ramach pracownicy ZUS przeprowadzili 67 (w roku akademickim 2016/2017) i 89 (w roku 2017/2018) wykładów o ubezpieczeniach społecznych niezbędnych w prowadzeniu firmy oraz o ubezpieczeniach społecznych w praktyce.

ZUS był także obecny w 47 tzw. strefach NZB (wydarzenie typu „drzwi otwarte"), podczas których udzielano porad z zakresu ubezpieczeń społecznych.

Dbałość o klientów w instytucji odpowiedzialnej społecznie to także otwartość na uwagi klientów, sprawne rozpatrywanie skarg i petycji. W ZUS są sale obsługi klientów, w których zainteresowani mogą uzyskać pomoc. W każdej placówce dyżury ma jej kierownictwo, istnieje także procedura przyjmowania skarg i zażaleń. ZUS dostosował również swoje usługi do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Działania ZUS zwiększające dostępność usług dla osób z niepełnosprawnością to przede wszystkim: wspomniany serwis www.zus.pl, sale obsługi klientów dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością, tłumacze języka migowego, usługa wideotłumacza, urzędomaty ZUS dla klientów na wózkach inwalidzkich i osób z niepełnosprawnością słuchu.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych wydał też specjalne publikacje przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością. W 2017 roku Instytut Spraw Publicznych przeprowadził we współpracy z ZUS badania jakościowe w ramach projektu „Rodzicielstwo osób z niepełnosprawnościami. Diagnoza i potrzebne zmiany". Wyniki tych badań zostały zebrane w raporcie zatytułowanym „Byliśmy jak z kosmosu. Między (nie)wydolnością środowiska a potrzebami rodziców z niepełnosprawnościami".

Dbanie o klienta to także uczciwe praktyki przy zawieraniu umów oraz ochrona danych osobowych za pomocą odpowiednich środków bezpieczeństwa. ZUS stosuje najwyższej jakości standardy bezpieczeństwa.



ZUS dba o ubezpieczeniową edukację dzieci i młodzieży

PROJEKT „LEKCJE Z ZUS”

rok szkolny

2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018

uczniowie, którzy wzięli udział w lekcjach (w tys.)

17 | 29 | 46 | 62 — **154**

udział uczniów w konkursie/olimpiadzie (w tys.)

11 | 19 | 24 | 30 — **84**

liczba szkół biorących udział w konkursie/olimpiadzie

319 | 550 | 768 | 950 — **2587***

W 2017 ROKU ZUS WYDAŁ:

5 tys. podręczników dla nauczycieli

90 tys. materiałów edukacyjnych dla uczniów

PROJEKT NOWOCZESNE ZARZĄDZANIE BIZNESEM

rok akademicki

2014/2015 | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018

liczba wykładów

50 | 72 | 67 | 89 — **278**

liczba stref NZB

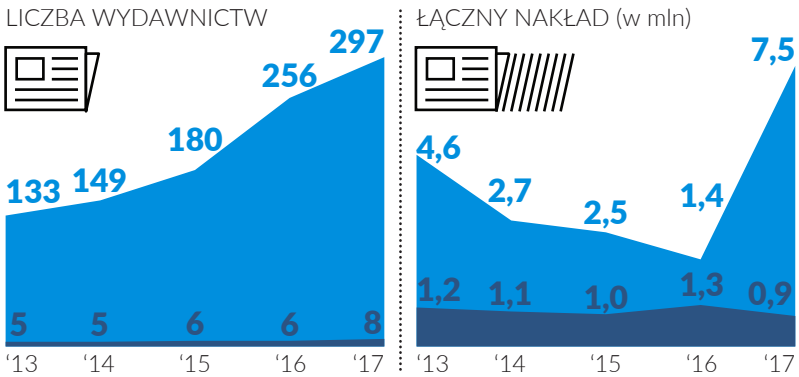
35 | 54 | 57 | 44 — **190**

liczba studentów na wykładach

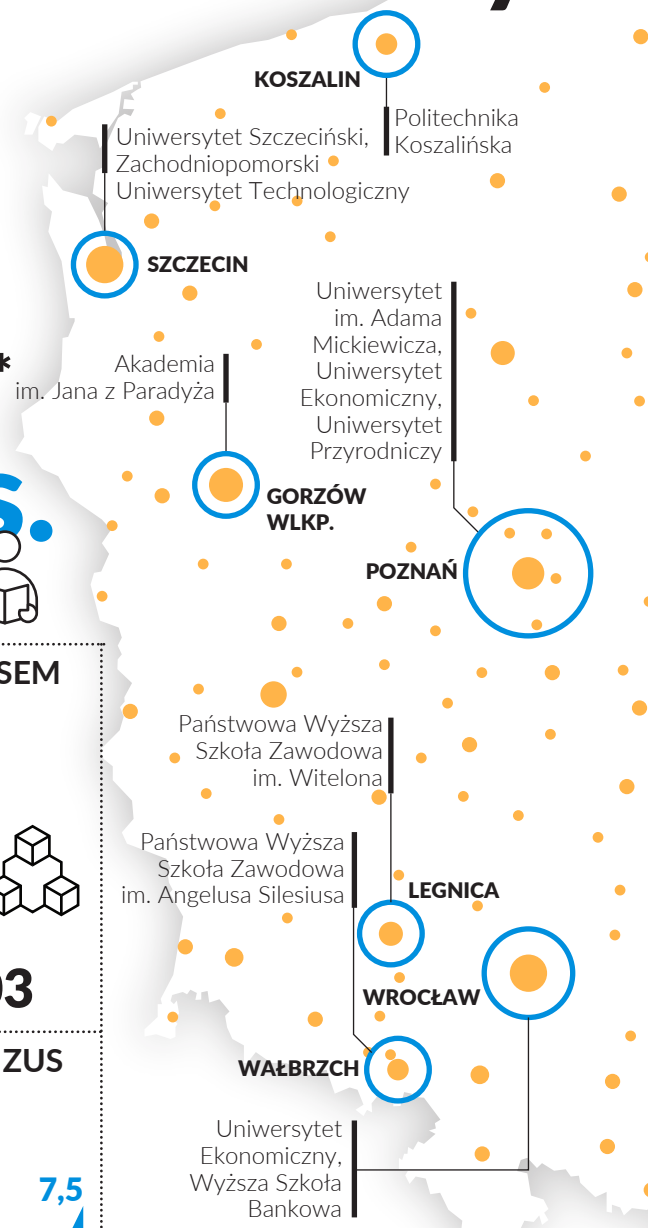
2035 | 3200 | 3220 | 4548 — **13 003**

LICZBA I NAKŁAD WYDAWNICTW WŁASNYCH ZUS

periodyki | pozycje nieperiodyczne



* tyle razy szkoły brały udział w konkursie lub w olimpiadzie, część w kilku edycjach

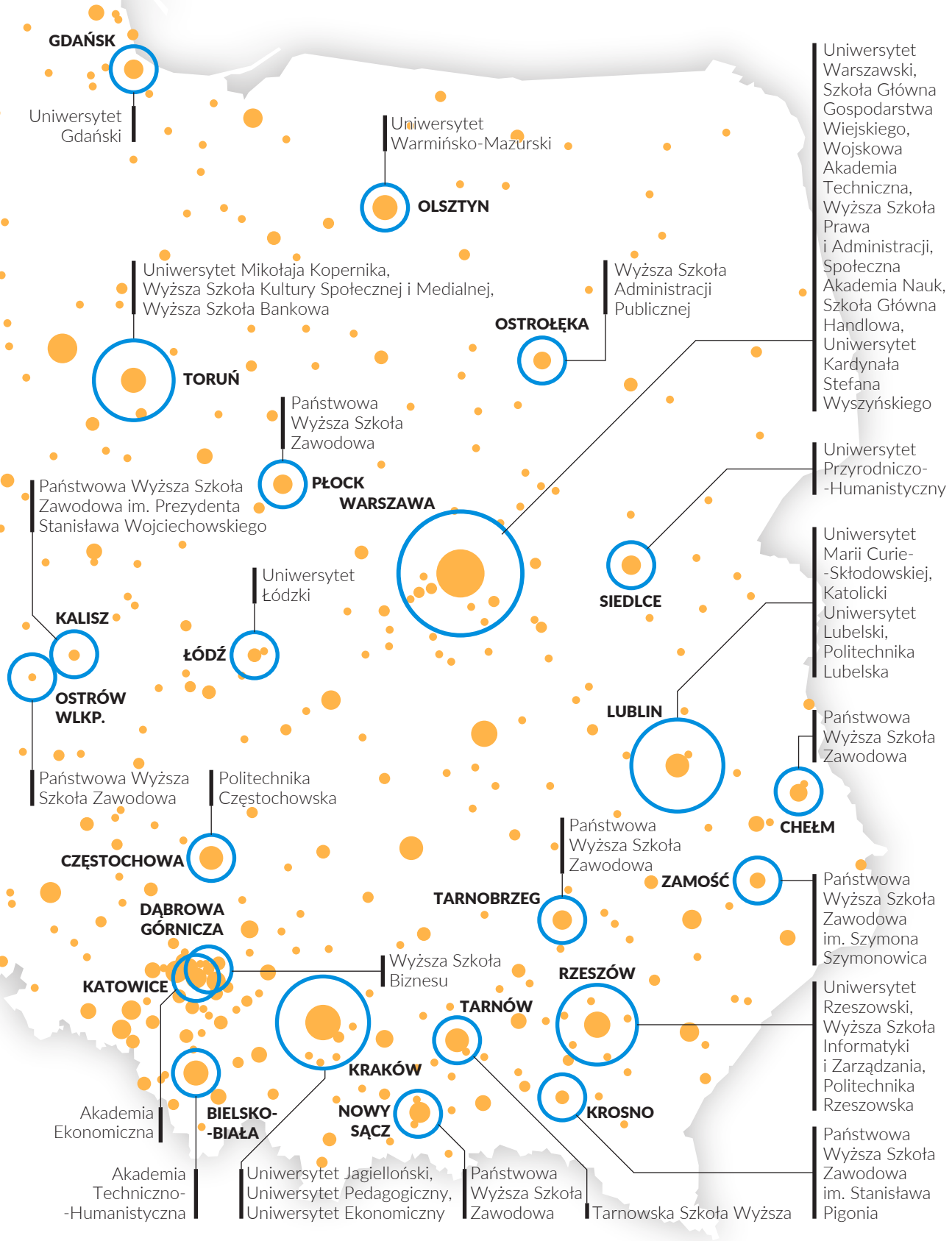


MIEJSCA, Z KTÓRYCH POCHODZĄ SZKOŁY BIORĄCE UDZIAŁ W OLIMPIADZIE ZWIĄZANEJ Z PROJEKTEM „LEKCJE Z ZUS”

liczba szkół w miejscowości:

1 | 5 | 10 | 20

WYKŁADY LUB WARSZTATY PRZYGOTOWANE PRZEZ ZUS W SZKOŁACH WYŻSZYCH W ROKU 2017



VIII. ZUS na rzecz lokalnych społeczności

Działanie instytucji i firm na rzecz lokalnych społeczności stanowi ważną część ich społecznej odpowiedzialności. Przyczynia się bowiem do zrównoważonego rozwoju tych społeczności. ZUS i jego pracownicy angażują się w lokalną działalność charytatywną, są partnerami regionalnych organizacji i instytucji. Współpracują ze szkołami, wspierają lokalny rynek pracy.

ład organizacyjny | prawa człowieka | praktyki z zakresu pracy | środowisko | uczciwe praktyki operacyjne

zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

FOT. FOTOLIA.COM

FOT. ZASOBY ZUS

Współpracuję z Zielonogórskim Stowarzyszeniem Amazonek. Spotykamy się co kwartał. Najczęściej panie mają kłopot z procedurą ubiegania się o różne świadczenia. W 2017 roku zainteresowanie wzbudziła ustawa obniżająca wiek emerytalny. Traktuję spotkania jako działalność społeczną

ELŻBIETA KURZĘCKA
z zielonogórskiego Oddziału ZUS

Każdy oddział ZUS przygotowuje indywidualny program ogólnopolskich wydarzeń, co powoduje, że społeczności lokalne otrzymują bogate i różnorodne propozycje. Partnerami placówek ZUS są miejscowe organizacje lub regionalne oddziały ich ogólnopolskich struktur. W ten sposób ZUS włącza się w działania ważne dla lokalnej społeczności, a często nawet je inicjuje. Angażuje się w rozwój edukacji, społeczeństwa obywatelskiego i przedsiębiorczości oraz pomaga wyrównywać szanse rozwojowe. Jest to dodatkowo ważne również z tego względu, że instytucja zatrudnia ok. 45 tys. osób, ma placówki w każdym powiecie. I w wielu jest jednym z najpoważniejszych pracodawców. Praktyki stosowane w ZUS są bacznie obserwowane na lokalnych rynkach pracy.

Lokalny charakter mają spotkania z okazji Dnia Seniora czy Tygodnia Przedsiębiorcy oraz dotyczące współpracy z uczelniami. W ten sposób również konstruowany jest projekt „Lekcje z ZUS".

Wiedza z zakresu ubezpieczeń społecznych, którą nabywają uczniowie (ale także – na innym poziomie – studenci), przydaje im się w budowaniu przyszłej pozycji na rynku pracy. Współpraca ZUS z lokalnymi uczelniami oprócz wymiaru edukacyjnego i naukowego ma także wymiar praktyczny. Słuchacze szkół wyższych stają się praktykantami i stażystami w placówkach ZUS. W 2017 roku było ich w różnych oddziałach i w centrali ZUS ponad 500. Młodzież studiująca ma możliwość rozpoczęcia kariery zawodowej w regionach, z których pochodzi. ZUS wspiera regionalne rynki pracy i mieszkających tam ludzi przez dzielenie się kompetencjami.

Współpraca poszczególnych placówek z uczelniami umożliwia studentom wykorzystywanie danych z regionalnych placówek ZUS do prac semestralnych, rocznych czy naukowych. Powstają opracowania na temat lokalnej przedsiębiorczości i tamtejszej społeczności.

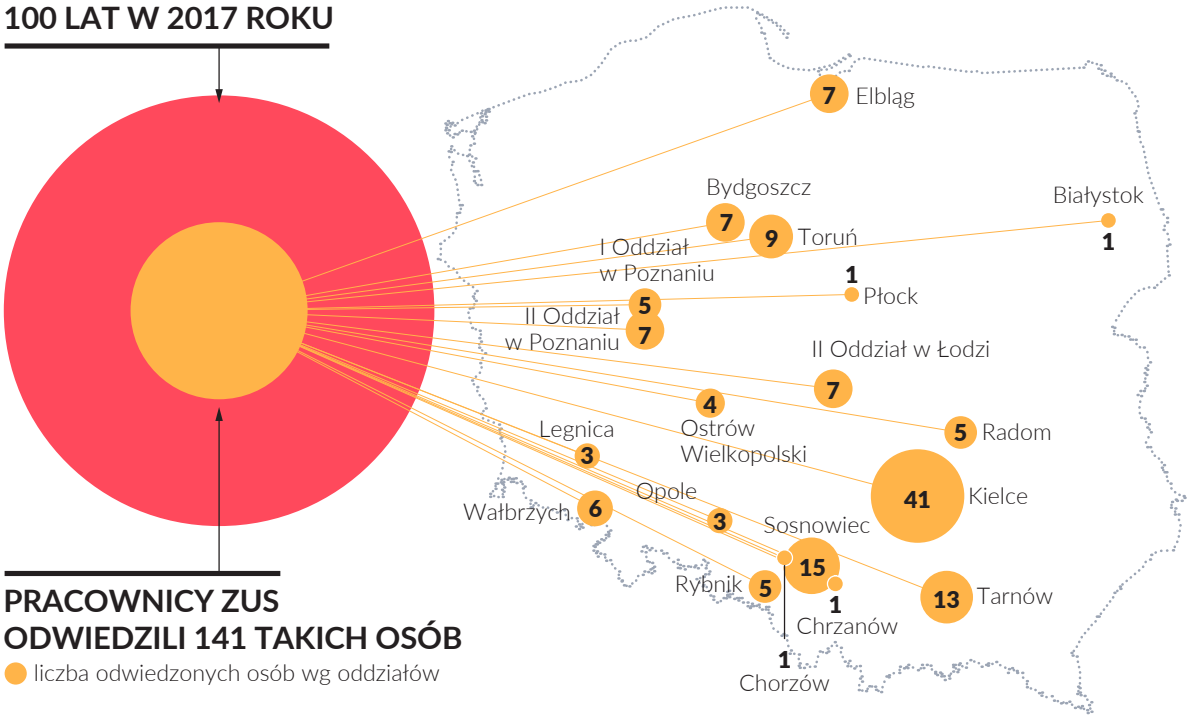
Współpraca zaś z samorządami terytorialnymi i regionalnymi organizacjami biznesowymi pomaga rozwijać przedsiębiorczość.

Pomoc doradców do spraw ulg i umorzeń pozwala lokalnym przedsiębiorcom łagodniej pokonywać trudne i kryzysowe sytuacje.

Rzeszowski oddział ZUS od kilku lat wspólnie z Politechniką Rzeszowską, Izbą Administracji Skarbowej i Inspekcją Pracy organizuje konferencję „Podkarpacie dla biznesu". Dla rzeszowskiego oddziału Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Pracowników Służby BHP jest partnerem przy organizacji Podkarpackiego Forum Bezpieczeństwa.

W Gorzowie Wielkopolskim oddział ZUS wspólnie z władzami samorządowymi, powiatowym urzędem pracy oraz urzędem skarbowym jest sygnatariuszem „Porozumienia na rzecz rozwoju przedsiębiorczości". Instytucje te przygotowały gorzowski przewodnik początkującego przedsiębiorcy w formie kieszonkowej „Jak założyć swój własny biznes". Zawiera on instruktaż, jakie decyzje należy podjąć przy rejestracji działalności, a także kalendarz przedsiębiorcy, który przypomni o obowiązujących terminach. Pracownicy olsztyńskiego oddziału ZUS, na przykład, uczestni-

834 OSOBY DOSTAŁY HONOROWE ŚWIADCZENIA Z TYTUŁU UKOŃCZENIA 100 LAT W 2017 ROKU



PRACOWNICY ZUS ODWIEDZILI 141 TAKICH OSÓB

● liczba odwiedzonych osób wg oddziałów

czyli w Gminnym Forum Przedsiębiorczości w Klewkach. To efekt współpracy ZUS z władzami gminy Purda. Podczas forum stworzono punkt informacyjno-doradczy.

W ciągu roku eksperci ZUS uczestniczą w kilkudziesięciu targach pracy czy spotkaniach organizowanych przez lokalne organizacje pracodawców.

ZUS włącza się też w różne działania samorządu. W 2017 roku 843 osoby w Polsce skończyły 100 lat. Część z nich osobiście przyjęła gratulacje od przedstawicieli władz lokalnych. Zrobili to ci, którym zdrowie na to pozwoliło. We wszystkich tych (141) spotkaniach uczestniczyli pracownicy ZUS. Przekazali jubilatom list gratulacyjny od Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz decyzję o przyznaniu świadczenia senioralnego dla stulatków[1].

ZUS stara się także, by aktualne informacje na temat systemu ubezpieczeń społecznych docierały w przystępnej i profesjonalnej formie do odbiorców zagranicznych, Polonii oraz Polaków czasowo pracujących za granicą.

W ramach Dni Poradnictwa w 2017 roku ZUS zorganizował 44 spotkania z Polakami za granicą. Odbyły się w 34 miejscowościach w 11 krajach. Ponad 3,3 tys. osób, które w nich uczestniczyły, uzyskało ogólne i indywidualne informacje na temat praw

[1] Honorowe świadczenie otrzymują z urzędu, bez składania dodatkowych wniosków, wszyscy, którzy ukończyli 100 lat. Jest wypłacane dożywotnio. Od 1 marca 2017 r. do 28 lutego 2018 r. świadczenie wynosi miesięcznie 3536,87 zł brutto.

FOT. ZASOBY ZUS

Uzdolniona muzycznie dziewczynka, która chodzi do szkoły muzycznej, dostała w prezencie od pracowników ZUS keyboard

i obowiązków wynikających z koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.

ZUS dba o społeczności polonijne. Współpracuje z wieloma instytucjami w poszczególnych krajach – swoimi odpowiednikami, organizacjami polonijnymi i polskimi placówkami dyplomatycznymi.

Dla Polonii w 2017 roku ukazały się zaktualizowane wydawnictwa: „Zabezpieczenie społeczne w Polsce", w języku polskim i angielskim, oraz „Informator – Compendium" o ZUS w wersji polsko-angielskiej.

ZUS jako pracodawca promuje wolontariat. Pracownicy włączają się w lokalne akcje charytatywne, a także je organizują. Zbierane są dary dla potrzebujących lub urządzane kiermasze, podczas których sprzedawane są wyroby artystyczne wykonane przez osoby z niepełnosprawnością. W 2017 roku pracownicy ZUS uczestniczyli w ponad 100 wydarzeniach zorganizowanych na rzecz osób z niepełnosprawnością.

Pracownicy ZUS wspierają m.in. domy dziecka i stowarzyszenia pomagające osobom z niepełnosprawnością lub w trudnych sytuacjach życiowych. Przeprowadzane są także akcje krwiodawstwa, zbierane są dary dla potrzebujących. 539 pracowników przynajmniej raz oddało krew. Przekazali chorym ponad 187 litrów krwi.

Dodatkowo w 2017 roku pracownicy ZUS zorganizowali 187 zbiórek pieniężnych, 128 zbiórek rzeczowych oraz 127 zbiórek nakrętek.

ZUS jako instytucja i jego pracownicy wspomagają lokalne społeczności w trudnych sytuacjach: angażują się społecznie, jeże-

li w najbliższym otoczeniu wydarzy się nieprzewidziana sytuacja, klęska żywiołowa lub kataklizm. Przekazują pomoc rzeczową, organizują zbiórkę pieniędzy. Zbiórkom darów towarzyszą akcje informacyjne. W 2017 roku ogłoszono 123 takie kampanie. Dotyczyły próśb o przekazanie 1 proc. podatku, zbiórek dla potrzebujących. Ale też były to informacje poprzedzające spotkania z ekspertami czy policjantami (o bezpieczeństwie).

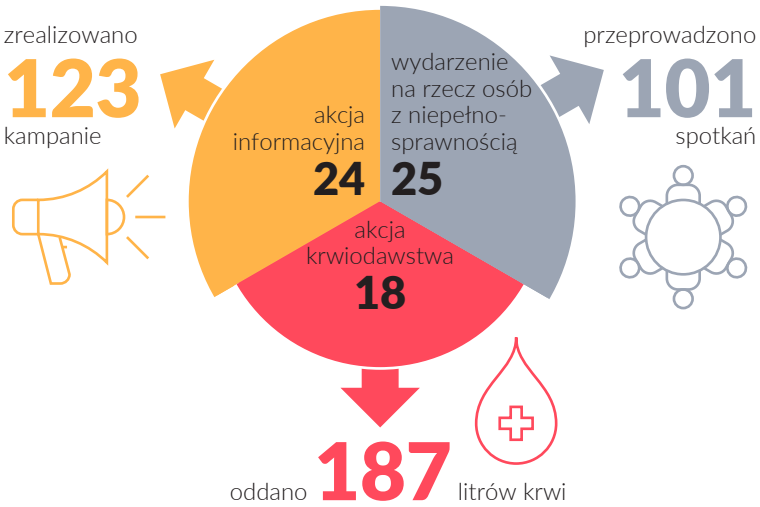
W wielu placówkach zbierane są dary dla dzieci z domów dziecka. Pracownicy ZUS są pomocnikami św. Mikołaja, tworzą zespoły „świątecznej paczki". Czasami potrzebujący dostają słodycze i drobne podarunki, innym razem są to sprzęty i urządzenia medyczne.

Pracownicy inspektoratu w Pucku zafundowali podopiecznym miejscowego Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego akcesoria potrzebne na zajęciach terapeutycznych prowadzonych przez opiekunów, m.in. cymbałki, piasek kinetyczny, klocki i puzzle. Pracownicy inspektoratu w Kartuzach zaś złożyli się na przenośny koncentrator tlenu potrzebny podopiecznym Hospicjum Domowego działającego przy Kartuskim Centrum Caritas.

Pracownicy ZUS prowadzą działalność charytatywno-filantropijną przez cały rok, nie tylko z okazji świąt. Reagują, gdy potrzebna jest pomoc (logistyczna lub finansowa) osobom chorym. Angażują się w pomoc osobom, które doznały szkód z powodu kataklizmów (pożaru lub powodzi). Biorą udział w akcjach charytatywnych, w których pomoc przekazywana jest również za granicę.

Pomagają nie tylko ludziom, ale także zwierzętom. Pracownicy ZUS są wolontariuszami w schroniskach dla bezdomnych zwierząt (np. w Bielsku-Białej pomagają grupie osób, która działa pod nazwą Psia Ekipa) lub organizują zbiórki rzeczy dla zwierząt.

LICZBA ODDZIAŁÓW ZAANGAŻOWANYCH W DZIAŁANIA PROSPOŁECZNE:



Podziękowanie Pracownikom Centrali Zakładu Ubezpieczeń w Warszawie

"Ciągle jeszcze istnieją wśród nas anioły. Nie mają wprawdzie skrzydeł, lecz ich serce jest bezpiecznym portem dla wszystkich którzy są w potrzebie. Wyciągają ręce i proponują swoją pomoc."

Pragniemy z całego serca podziękować wszystkim, którzy podali nam pomocną dłoń, angażując się w zbiórkę nakrętek dla Gabrysia.

Wspólnymi siłami udało się zebrać do tej pory 2,5 tony nakrętek. Gabryś już korzysta z urządzenia multifunkcyjnego, który pozwala na prawidłowe siedzenie oraz pionizowanie.

W życiu każdej rodziny z dziećmi niepełnosprawnymi, każdy gest dobroci wnosi nadzieję na lepszą przyszłość, na lepsze jutro.

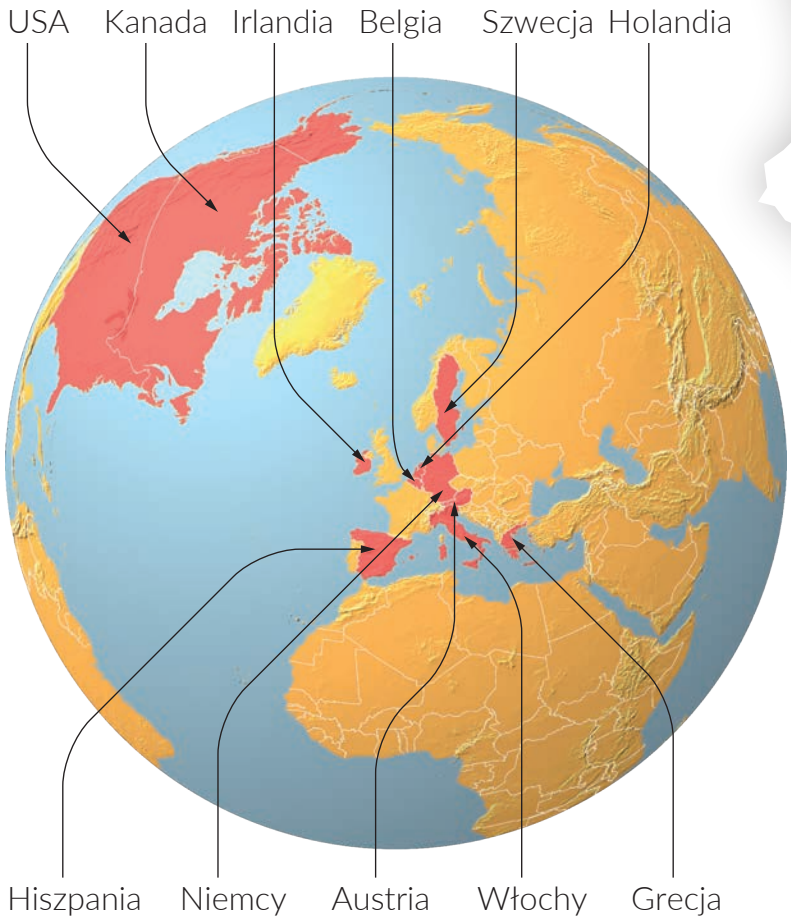
Jesteśmy wdzięczni za pomoc w zbieraniu nakrętek. Pozostaniecie w naszej pamięci i sercach na zawsze.

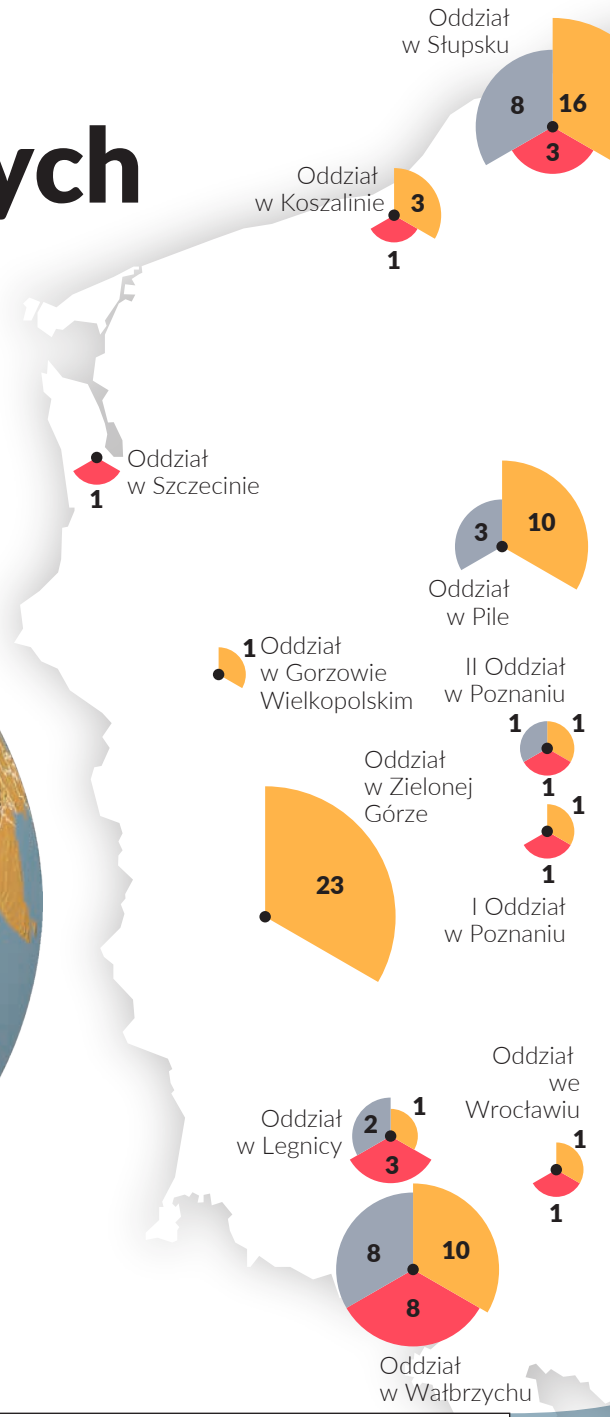
DZIĘKUJEMY
Rodzice

Nowy sprzęt dla Gabrysia. Rodzice chorego chłopca podziękowali pracownikom Centrali ZUS za zbiórkę nakrętek

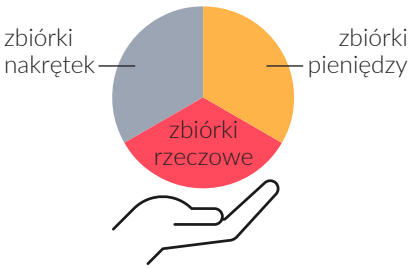
Działania dla potrzebujących

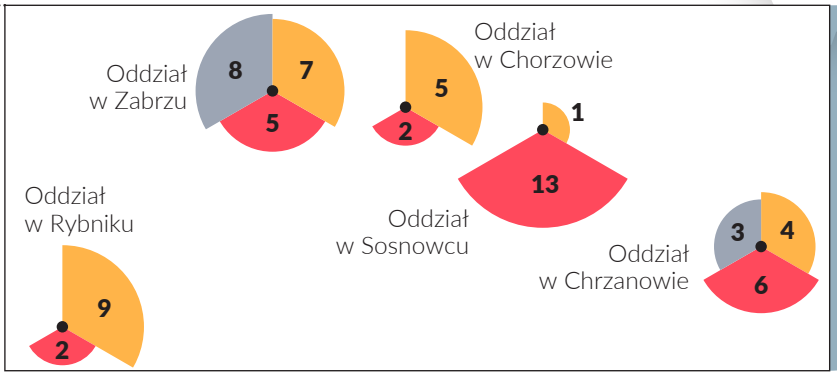
ZUS ZORGANIZOWAŁ 44 SPOTKANIA W TRAKCIE DNI PORADNICTWA DLA POLONII W 11 KRAJACH:

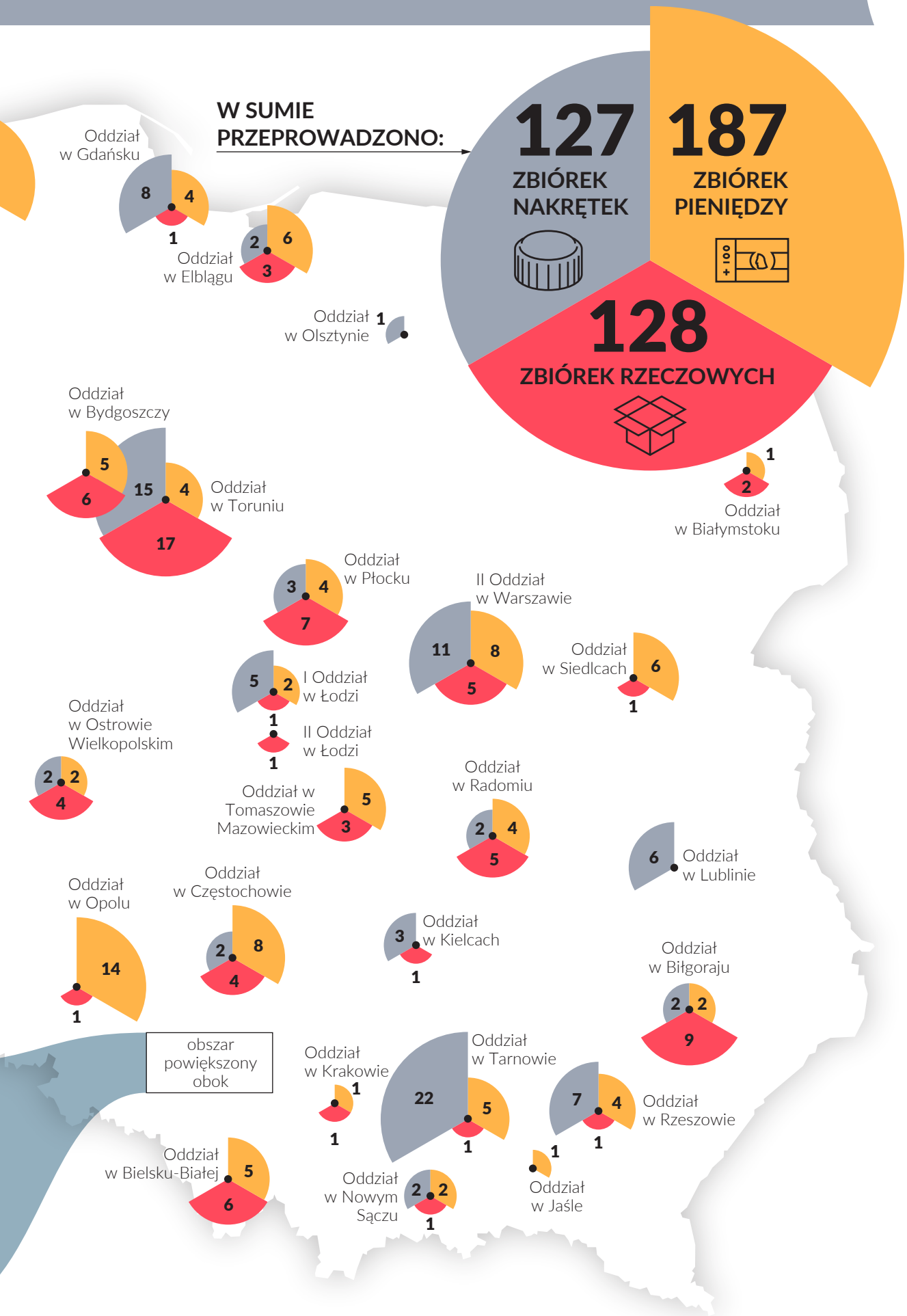




LICZBA ZBIÓREK W ODDZIAŁACH:






W SUMIE PRZEPROWADZONO:
127
ZBIÓREK NAKRĘTEK
187
ZBIÓREK PIENIĘDZY
128
ZBIÓREK RZECZOWYCH
Oddział w Gdańsku
8
4
1
Oddział w Elblągu
2
6
3
Oddział w Olsztynie
1
Oddział w Bydgoszczy
5
6
15
4
17
Oddział w Toruniu
1
2
Oddział w Białymstoku
Oddział w Płocku
3
4
7
II Oddział w Warszawie
11
8
5
Oddział w Siedlcach
6
1
I Oddział w Łodzi
5
2
1
II Oddział w Łodzi
1
Oddział w Ostrowie Wielkopolskim
2
2
4
Oddział w Tomaszowie Mazowieckim
5
3
Oddział w Radomiu
2
4
5
6
Oddział w Lublinie
Oddział w Opolu
14
1
Oddział w Częstochowie
2
8
4
3
Oddział w Kielcach
1
Oddział w Biłgoraju
2
2
9
obszar powiększony obok
Oddział w Krakowie
1
1
Oddział w Tarnowie
22
5
1
7
4
1
Oddział w Rzeszowie
1
Oddział w Jaśle
Oddział w Bielsku-Białej
5
6
Oddział w Nowym Sączu
2
2
1

Społeczna odpowiedzialność ZUS. Raport 2017

Opracowanie tekstu: Aleksandra Fandrejewska-Tomczyk

Współpraca: Aleksandra Bełkowska-Gołoś, Jacek Dziekan, Marzena Kasietczuk, Agnieszka Kostrowiecka, Monika Marczyk, Barbara Owsiak, Mateusz Pawłowicz, Olaf Rawski, Dorota Śrutowska, Władysław Świątek

Opracowanie graficzne: Grzegorz Brodowski

Infografiki: Lech Mazurczyk

Korekta: Renata Wrzecion

Ilustracje na okładce: zasoby ZUS (w sesjach wzięli udział pracownicy ZUS, a zrealizowano je w placówkach ZUS)

Wydawca

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

ul. Szamocka 3, 5

01-748 Warszawa

Skład i druk: Wydział Produkcji Poligraficznej w Słupsku

Wizja ZUS

Wizją Zakładu jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego.

Misja ZUS

Sprawna, przyjazna i rzetelna obsługa klientów realizowana na podstawie przepisów prawa, zasad racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami finansowymi, wykorzystująca nowoczesne technologie i potencjał pracowników.

Źródło: „Strategia ZUS 2016-2020"

ZUS | ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

ul. Szamocka 3, 5
01-748 Warszawa
www.zus.pl