

# ZUS DLA BIZNESU

## Magazyn informacyjny Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

### Można się starać o dofinansowanie na poprawę bezpieczeństwa w pracy

ZUS wspiera przedsiębiorstwa, które chcą poprawić bezpieczeństwo w pracy. Przeznaczył na to w tym roku ponad 51 mln zł.

→ [czytaj więcej na str. 2](#)

### Rozwój e-usług to sprawniejsza obsługa

ZUS przez Platformę Usług Elektronicznych umożliwia przedsiębiorcy załatwienie większości spraw związanych z ubezpieczeniami przez internet, a aplikacja ePłatnik i program Płatnik zapewniają prawidłowe rozliczenia.

→ [czytaj więcej na str. 3](#)

### ZUS upraszcza formularze i pisma

Złożone zagadnienia oraz specyficzne słownictwo z zakresu ubezpieczeń społecznych sprawiają, że korespondencja kierowana do naszych klientów nie zawsze jest przez nich rozumiana. Postanowiliśmy to zmienić i pisać prostym, przystępnym językiem.

→ [czytaj więcej na str. 4](#)

## BIEŻĄCE WYJAŚNIENIA

### Zadłużeni płatnicy mogą liczyć na pomoc doradcy

**Płatnicy składek, którzy mają problemy finansowe, mogą liczyć na wsparcie ZUS przy wyborze sposobu spłaty zadłużenia. Indywidualny doradca do spraw ulg i umorzeń uwzględni ich sytuację i pomoże w ustaleniu takiej formy spłaty, która pozwoli na dalsze funkcjonowanie firmy, a jednocześnie zapewni stałe wpływy do systemu ubezpieczeń społecznych.**

Z usług doradcy mogą skorzystać wszyscy płatnicy, którzy mają problemy ze spłatą należności z tytułu składek. Doradca pomaga klientowi już na etapie kompletowania wniosku, m.in. o:

- rozłożenie zadłużenia na raty,
- odroczenie terminu płatności składek,
- utrzymanie w mocy zawartej już umowy,
- zmianę warunków udzielonej ulgi,
- umorzenie należności z tytułu składek.

Doradca pomaga wypełnić dokumentację niezbędną do udzielenia ulgi przez ZUS, informuje o etapach rozpatrywania wniosku oraz wspiera płatnika w trakcie spłaty należności w przypadku zmiany jego sytuacji finansowej. Można się z nim kontaktować osobiście w placówkach ZUS, e-mailowo oraz telefonicznie.

Z indywidualnej pomocy ZUS mogą skorzystać nie tylko płatnicy, którzy mają problemy finansowe. O poradę specjalisty z ZUS można poprosić zawsze, gdy pojawią się bieżące problemy z rozliczaniem składek.

#### W których placówkach ZUS można skorzystać z pomocy doradcy ds. ulg i umorzeń?

od czerwca 2016 r.	od września 2016 r.	od listopada 2016 r.	od stycznia 2017 r.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• w oddziale w Bydgoszczy</li> <li>• w dwóch oddziałach w Łodzi</li> <li>• w pierwszym oddziale w Poznaniu</li> <li>• we wszystkich trzech oddziałach w Warszawie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• w oddziałach w Toruniu, Olsztynie, Płocku, Białymstoku, Siedlcach, Elblągu, Tomaszowie Mazowieckim</li> <li>• w drugim oddziale w Poznaniu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• w oddziałach w Słupsku, Szczecinie, Pile, Gorzowie Wlkp., Zielonej Górze, Legnicy, Ostrowie Wlkp., Opolu, Wrocławiu, Gdańsku, Koszalinie, Rybniku, Zabrze i Wałbrzychu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• w oddziałach w Radomiu, Kielcach, Częstochowie, Krakowie, Sosnowcu, Chorzowie, Chrzanowie, Bielsku-Białej, Nowym Sączu, Jaśle, Biłgoraju, Rzeszowie, Lublinie i Tarnowie</li> </ul>

### Coraz więcej spraw można załatwić w ZUS od ręki

**Bezpłatnie i bez czekania można otrzymać w ZUS aż 29 różnych zaświadczeń. Pracownicy ZUS oferują też pomoc w wypełnianiu dokumentów ubezpieczeniowych czy ustalaniu podstawy wymiaru składek.**

ZUS wydaje od razu 14 zaświadczeń dotyczących ubezpieczeń i składek, 10 ze świadczeń emerytalno-rentowych oraz 5 z zasiłków. Często bez oczekiwania wystawiane jest zaświadczenie o niezaleganiu w opłaceniu składek, mimo że przepisy przewidują 7-dniowy termin na jego wydanie. Wystarczy mieć uporządkowane zapisy na koncie oraz historię rozliczeń. Możliwość tak szybkiego otrzymania zaświadczenia jest bardzo ważna ze względu na obowiązujące terminy w postępowaniach przetargowych.

W czasie jednej wizyty w placówce ZUS można też dostać m.in. zaświadczenia, które potwierdzają:

- czy płatnik figuruje w ZUS jako płatnik składek,
- czy płatnik jest zgłoszony do ubezpieczeń społecznych, ubezpieczenia zdrowotnego,

- liczbę osób zgłoszonych do ubezpieczeń przez płatnika w okresie podanym przez wnioskodawcę.

Płatnicy składek mogą też liczyć na pomoc pracowników ZUS przy wypełnieniu deklaracji rozliczeniowych i innych druków. Pracownicy ZUS mogą również sporządzać za płatników dokumenty ubezpieczeniowe, które klienci jedynie podpisują (dotyczy to oczywiście tylko tych płatników, którzy mogą składać dokumenty w formie papierowej).

Płatnicy mogą się też zgłosić do ZUS z wątpliwościami, od jakiej podstawy muszą naliczyć składki w razie rozpoczęcia bądź zakończenia działalności w trakcie miesiąca lub niezdolności do pracy, która trwa przez część miesiąca i gdy przysługuje prawo do zasiłku.

### Placówki ZUS dłużej otwarte

**Od pierwszego września Zakład wydłużył pracę w swoich jednostkach w każdy poniedziałek do godz. 18.**

Przed tą zmianą można było przyjść do ZUS w poniedziałek do godz. 17. Jednak z badań prowadzonych wśród klientów wynikało, że jeden dzień w tygodniu placówki powinny być czynne jeszcze dłużej.

– Liczymy, że dzięki tej decyzji uda się nam obsłużyć więcej spraw naszych klientów – uzasadnia wprowadzone zmiany prof. Gertruda Uścińska, prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Zapewnia także, że ZUS cały czas monitoruje jakość świadczonych usług i dlatego wkrótce można się spodziewać kolejnych udogodnień.

## Można się starać o dofinansowanie na poprawę bezpieczeństwa w pracy

**ZUS wspiera przedsiębiorstwa, które chcą poprawić bezpieczeństwo w pracy. Przenaczył na to w tym roku ponad 51 mln zł.**

ZUS dofinansowuje projekty inwestycyjne, doradcze i inwestycyjno-doradcze. Warunkiem ubiegania się o przyznanie dofinansowania jest złożenie w ZUS wniosku oraz opłacanie składek na ubezpieczenia społeczne. Można

skorzystać ze wzoru zamieszczonego na stronie [www.zus.pl/prewencja](http://www.zus.pl/prewencja) („Wniosek płatnika składek o dofinansowanie projektu dotyczącego utrzymania zdolności pracowników do pracy przez cały okres aktywności zawodowej”).

### Gdzie są oceniane wnioski o dofinansowanie?

Centrum Dofinansowania Płatników (CDP) – oddział ZUS	Województwa obsługiwane przez CDP
Oddział ZUS w Bydgoszczy ul. Świętej Trójcy 33 85-224 Bydgoszcz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kujawsko-pomorskie</li> <li>• pomorskie</li> <li>• zachodniopomorskie</li> <li>• łódzkie</li> </ul>
Oddział ZUS w Jaśle ul. Rynek 18B 38-200 Jasło	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lubelskie</li> <li>• małopolskie</li> <li>• podkarpackie</li> <li>• świętokrzyskie</li> </ul>
Oddział ZUS w Opolu ul. Wrocławska 24 45-701 Opole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dolnośląskie</li> <li>• opolskie</li> <li>• śląskie</li> </ul>
Oddział ZUS w Olsztynie ul. Konsulatu Polskiego 4 10-959 Olsztyn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• podlaskie</li> <li>• warmińsko-mazurskie</li> <li>• mazowieckie</li> </ul>
Oddział ZUS w Ostrowie Wielkopolskim ul. Wysocka 1B 63-400 Ostrów Wielkopolski	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lubuskie</li> <li>• wielkopolskie</li> </ul>

Na tej stronie internetowej są wszystkie ważne informacje dotyczące programu dofinansowania łącznie z katalogiem działań, które mogą być dofinansowane. Wniosek można złożyć w dowolnej placówce ZUS.

### Etapy postępowania

Wniosek jest oceniany pod względem formalnym przez pracownika ZUS, a następnie merytorycznym przez eksperta z dziedziny, która ma być przedmiotem działań naprawczych i prewencyjnych. Ekspert na podstawie przesłanych dokumentów i wniosku decyduje o zakwalifikowaniu poszczególnych działań. Po pozytywnej ocenie wniosku podpisywana jest umowa. Środki na realizację projektu przekazywane są w dwóch transzach – pierwsza jest wypłacana w ciągu 14 dni od podpisania umowy, a druga do 30 dni od podpisania protokołu odbioru projektu.

### Wypłata dofinansowania

Wysokość wsparcia zależy od wielkości firmy i wynosi od 20 do 90% budżetu projektu (od 40 tys. zł do 500 tys. zł). W tym roku zarezerwowano na dofinansowanie 51,03 mln zł (więcej o 14 mln zł niż w 2015 r.). Z uwagi na duże zainteresowanie uzyskaniem dofinansowania już w połowie czerwca cała tegoroczna pula pieniędzy została zarezerwowana. Nie oznacza to, że nie można już składać wniosków o dofinansowanie. Oczywiście można, ale ich finansowanie, jeśli zostaną pozytywnie zaopiniowane, będzie możliwe dopiero w następnym roku. Liczba realizowanych w 2017 r. projektów zależy od puli środków, jaką na poprawę bezpieczeństwa w pracy ustali parlament.

## AKTUALNOŚCI

### ZUS edukuje przedsiębiorców

**Prawidłowe wykonywanie obowiązków przez płatników składek zależy przede wszystkim od znajomości zasad i przepisów dotyczących ubezpieczeń społecznych. Dlatego organizujemy dla przedsiębiorców szkolenia oraz seminaria, udzielamy porad i wydajemy publikacje. Wszystkie szkolenia i publikacje są bezpłatne.**

Harmonogram bezpłatnych szkoleń i warsztatów można znaleźć na stronie internetowej [www.zus.pl](http://www.zus.pl). Warto z nich skorzystać, bo prowadzą je eksperci z zakresu ubezpieczeń społecznych. Ich uczestnicy uzyskują rzetelne informacje, nie ponosząc dodatkowych kosztów.

Tematy szkoleń wynikają z potrzeb zgłaszanych przez płatników i organizacje zrzeszające przedsiębiorców.

#### Nowa zakładka na stronie ZUS

Na nowej stronie internetowej ZUS (na razie pod adresem [beta.zus.pl](http://beta.zus.pl)) z myślą o przedsiębiorcach wyodrębniliśmy osobną zakładkę „Firma”. Przedsiębiorca znajdzie w niej informacje o:

- zgłoszeniu i wyrejestrowaniu płatnika/firmy,
- zmianie/korekcie danych,

- rozliczeniu z ZUS,
- ulgach i umorzeniu,
- sposobie przekazywania dokumentów,
- programie Płatnik,
- kontroli.

W zakładce „Wzory formularzy” są wszystkie druki m.in. dla firm. Ich podział na grupy ułatwia wyszukanie konkretnego wzoru.

Nowy portal ZUS będzie jeszcze udoskonalany i rozbudowywany. W kolejnym etapie, który zakończy się na przełomie tego roku, udostępnimy m.in. możliwość automatycznej rejestracji na szkolenia prowadzone przez ZUS.

#### Tydzień Przedsiębiorcy

Aby edukować osoby prowadzące firmy, a zwłaszcza te, które rozpoczynają działalność, organizujemy Tydzień Przedsiębiorcy. W tym czasie

przedsiębiorcy mogą się dowiedzieć (albo sobie przypomnieć), jakie mają obowiązki oraz uprawnienia i to nie tylko w stosunku do ZUS, ale także do urzędów skarbowych i organów ewidencyjnych.

W czasie Tygodnia Przedsiębiorcy (odbywającego się co dwa lata – następny już w 2017 r.) oddziały ZUS organizują seminaria, dyżury ekspertów z ZUS i innych instytucji, np. urzędów skarbowych czy gmin, podczas których można uzyskać bezpłatne porady.

#### Publikacje

Źródłem wiedzy o ubezpieczeniach społecznych dla przedsiębiorców mogą być też ulotki, poradniki i broszury wydawane przez ZUS. Można je otrzymać w formie papierowej w placówkach ZUS lub ściągnąć ze strony [www.zus.pl](http://www.zus.pl).



# www.zus.pl 2.0



Nowy

Przyjazny

Czytelny

## Rozwój e-usług to sprawniejsza obsługa

ZUS przez Platformę Usług Elektronicznych (PUE) umożliwia przedsiębiorcy załatwienie większości spraw związanych z ubezpieczeniami przez internet, a aplikacja ePłatnik i program Płatnik zapewniają prawidłowe rozliczenia.

Płatnik, który ma zarejestrowany profil na PUE, ma całodobowy dostęp do informacji na swoim koncie prowadzonym przez ZUS. Może również sprawdzić dane wszystkich osób, które zgłasza do ubezpieczeń, oraz saldo rozliczenia należnych składek. Przez PUE może też:

- składać wnioski,
- otrzymywać zaświadczenia,
- zadawać pytania specjalistom z ZUS i uzyskiwać na nie odpowiedzi,
- rezerwować wizyty w placówce ZUS.

### Aplikacja dla małych firm

Każdy płatnik, który ma zarejestrowany profil na PUE i zgłasza do ubezpieczeń do 100 osób, może rozliczać się z ZUS przez aplikację ePłatnik. Dzięki niej może przygotować dokumenty ubezpieczeniowe na podstawie



Fot.: © Rostislav Sedlacek - Fotolia.com

danych zgromadzonych przez ZUS i przekazać je do Zakładu. Płatnicy, którzy korzystają z tej aplikacji, mogą podpisywać dokumenty rozliczeniowe za pomocą bezpłatnego profilu zaufanego (nie jest konieczne posiadanie certyfikatu kwalifikowanego).

### Bezpłatny program, ale wymagany certyfikat kwalifikowany

Płatnicy mogą także rozliczać się z ZUS dzięki bezpłatnemu programowi Płatnik. W programie można m.in.:

- tworzyć dokumenty zgłoszeniowe i rozliczeniowe,
- uzyskać podpewiedzi podczas wypełniania dokumentów,
- ściągać dane z systemów kadrowo-płacowych,
- przysyłać dokumenty ubezpieczeniowe do ZUS,
- automatycznie tworzyć informacje miesięczne i roczne dla ubezpieczonych.

Aby rozliczać się z ZUS za pomocą programu Płatnik, trzeba mieć certyfikat kwalifikowany.

### Sprawdzenie dokumentów przed wysłaniem

ZUS uruchomił też rozszerzoną wersję programu Płatnik – Interaktywny Płatnik Plus (IPP). Płatnicy przystępują do tego programu stopniowo. IPP pozwala ograniczyć nieprawidłowości w dokumentach ubezpieczeniowych przekazywanych do ZUS przez ich weryfikację jeszcze przed wysłaniem. Program IPP sprawdza m.in., czy:

- dane identyfikacyjne osoby ubezpieczonej podane przez płatnika w dokumencie zgłoszeniowym są zgodne z tymi, jakie są w rejestrze urzędowym PESEL,
- osoby, za które płatnik składek chce przekazać imienne raporty rozliczeniowe, są zgłoszone do ubezpieczeń,
- składki zostały prawidłowo wyliczone (przy przekazywaniu dokumentów rozliczeniowych).

Gdy IPP znajdzie nieprawidłowości, blokuje przekazanie dokumentów, które mają błędy krytyczne. Jednocześnie program wskazuje, jak te błędy skorygować.

Program IPP znacznie skraca czas na poinformowanie płatnika o tym, czy przekazane przez niego dokumenty są poprawne.

Bardzo ważne jest również to, że program samodzielnie sprawdza, czy wszystkie składniki aplikacji są aktualne. Jeśli nie, aktualizuje je. Daje to płatnikom pewność, że korzystają z najnowszej wersji programu.

We wszystkich oddziałach ZUS prowadzone są szkolenia z programu IPP. Informacje na temat IPP oraz dane kontaktowe osób odpowiedzialnych za organizację szkoleń dostępne są na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl) w zakładce „Program Płatnik”, w sekcji „Interaktywny Płatnik Plus”.

### Interaktywne formularze

ZUS udostępnia płatnikom, którzy nie muszą rozliczać się w formie elektronicznej, formularze (np. wniosków) w formie edytowalnych plików pdf. Można je wypełnić, wydrukować lub zapisać na dysku.

## ROZLICZENIA Z ZUS

### Kontrola umożliwia poprawienie błędów

ZUS musi sprawdzać, jak płatnicy składek wykonują swoje obowiązki. Kontrola służy nie tylko wykryciu nieprawidłowości, ale także umożliwia ich korektę. Im szybciej ona nastąpi, tym lepiej dla płatnika.

ZUS zawiadamia przedsiębiorcę o zamiarze kontroli. Inspektor kontroli doręcza mu (albo osobie upoważnionej) zawiadomienie w tej sprawie. Kontrola rozpoczyna się nie wcześniej niż po 7 dniach od zawiadomienia, chyba że płatnik wystąpi o jej wcześniejsze przeprowadzenie.

Inspektor musi przed kontrolą przedstawić płatnikowi legitymację służbową i upoważnienie do przeprowadzenia kontroli. W przypadku

nieobecności płatnika dokumenty te okazywane są osobie upoważnionej do jego reprezentowania.

Czas trwania kontroli zależy od statusu płatnika i liczby osób ubezpieczonych, które zatrudnia (patrz: tabela). Jeżeli u płatnika prowadzona jest już kontrola przez inny organ, np. skarbowy, to inspektor odstępuje od podjęcia czynności i ustala inny termin kontroli.

#### Czas trwania kontroli

Płatnik składek, który nie jest przedsiębiorcą	Przedsiębiorca
Kontrola nie powinna trwać dłużej niż: <ul style="list-style-type: none"> <li>• miesiąc</li> <li>• dwa miesiące (gdy wymagane są dowody ze źródeł osobowych, opinie z innych instytucji)</li> </ul>	Czas trwania wszystkich kontroli w jednym roku kalendarzowym nie może przekraczać: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dla mikroprzedsiębiorcy – 12 dni roboczych</li> <li>• dla małego przedsiębiorcy – 18 dni roboczych</li> <li>• dla średniego przedsiębiorcy – 24 dni roboczych</li> <li>• dla innych przedsiębiorców – 48 dni roboczych</li> </ul>

### E-składka to duże ułatwienie dla płatnika

Mniej przelewów i uproszczenie dokumentów płatniczych związanych z opłacaniem składek na ubezpieczenia – taki jest cel projektu, nad którym pracuje ZUS.

Zgodnie z założeniami projektu każdy płatnik składek otrzyma indywidualny rachunek składkowy, na który będzie wpłacał jedną kwotę. Wpłata ta będzie rozliczana według określonego algorytmu na poszczególne ubezpieczenia społeczne i zdrowotne oraz fundusze (Fundusz Emerytur Pomostowych, Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych). Identyfikacja wpłat nastąpi już na etapie ich księgowania na indywidualnym koncie składkowym płatnika.

Korzyścią z takiej zmiany będzie zmniejszenie liczby rachunków składkowych z czterech do jednego, a także ograniczenie danych wykazywanych w dokumentach płatniczych. Zmniejszenie liczby przelewów składkowych do jednego znacznie ograniczy też koszty związane z opłacaniem składek. Wprowadzenie tych korzystnych dla płatników zmian możliwe będzie dopiero po ich uwzględnieniu w przepisach (według projektu w 2018 r.).

## Można wybrać najdogodniejszą formę kontaktu z ZUS

Przedsiębiorcy mogą większość spraw związanych z ubezpieczeniami społecznymi załatwić przez internet. Mogą też korzystać z profesjonalnej obsługi telefonicznej oraz urzędomatów.

ZUS przez Platformę Usług Elektronicznych (PUE) świadczy usługi elektroniczne. Są one ogólnodostępne oraz spersonalizowane, czyli przeznaczone dla klientów mających zarejestrowany profil na PUE. Zarejestrowanie profilu jest bardzo proste i nie zabiera wiele czasu. Wystarczy wejść na stronę [www.zus.pl](http://www.zus.pl) – tam uzyskuje się login i ustala hasło. Następnie trzeba tylko potwierdzić swoją tożsamość. Można to zrobić:

- osobiście w placówce ZUS – wystarczy mieć ze sobą dokument potwierdzający tożsamość, np. dowód osobisty, albo
- elektronicznie – za pomocą podpisu elektronicznego (kwalifikowanego albo profilu zaufanego ePUAP) podczas rejestracji, albo
- przez bankowość elektroniczną, gdy bank zawarł z ZUS porozumienie (dotychczas BOŚ Bank, Bank Millennium, Alior Bank, PKO Bank Polski – iPKO, Inteligo) – za pomocą loginu i hasła do logowania w systemie bankowości elektronicznej.

Po założeniu profilu na PUE można m.in. sprawdzić stan konta w ZUS lub zapisane na nim dane, a także wysłać i odebrać dokumenty, czy rozliczyć składki.

### Obsługa telefoniczna

Jeśli klient ZUS nie ma dostępu do internetu i nie może przyjść do placówki ZUS, może skorzystać z obsługi telefonicznej (tel. 22 560 16 00). W ZUS działa Centrum Obsługi Telefonicznej (COT). Konsultanci COT pracują we wszystkie dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 7.00–18.00.

Zadaniem COT jest kompleksowa pomoc klientom. Jednak szczegółowe informacje dotyczące konta płatnika składek przedsiębiorca (lub jego pełnomocnik) uzyska tylko wtedy, gdy ma zarejestrowany profil na PUE ZUS i poda podczas rozmowy identyfikator PUE i hasło (PIN) do COT.

Poza tradycyjnym połączeniem telefonicznym możliwe są też inne formy kontaktu z COT: e-mail, czat oraz usługa Skype.

Konsultanci COT mogą przejąć rozmowę do pracownika w dowolnej jednostce Zakładu. Jest tak m.in. gdy klient pyta o sprawę prowadzoną przez konkretnego pracownika ZUS.

Uzupełnieniem obsługi świadczonej przez konsultantów COT jest automatyczny telefoniczny system informacyjny, dostępny 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Umożliwia on uzyskanie informacji o charakterze ogólnym, dotyczących każdego obszaru działalności ZUS.

W COT płatnik dowiaduje się m.in. o:

- zasadach i terminach sporządzania i przekazywania dokumentów, opłacania składek na ubezpieczenia społeczne, rozliczania konta płatnika składek,
- sposobie obliczania podstawy wymiaru składek i ich wysokości,
- możliwości udzielenia pomocy płatnikom w trudnej sytuacji finansowej (czyli odroczeniu terminu płatności, rozłożeniu płatności na raty, umorzeniu),
- egzekucji należności na rzecz ZUS i innych sankcjach wynikających z niewykonywania obowiązków z zakresu ubezpieczeń społecznych,

- ubezpieczeniach osób migrujących, w tym poświadczaniu przebytych okresów ubezpieczenia,
- elektronicznych zwolnieniach lekarskich,
- zasadach obliczania wysokości i wypłacania świadczeń krótkoterminowych.



Fot.: archiwum ZUS

COT udziela też pomocy technicznej, m.in. z zakresu użytkowania programu Płatnik, PUE ZUS, aplikacji ePłatnik czy konfigurowania ustawień używanego sprzętu komputerowego w zależności od stosowanego systemu operacyjnego.

#### Ważne!

Klient może zarezerwować wizytę w placówce ZUS w wybranym przez siebie terminie. Może to zrobić osobiście, przez PUE albo za pośrednictwem konsultanta COT.

### Korzystanie z urzędomatów

Aby ułatwić płatnikom załatwienie niektórych spraw poza godzinami urzędowania placówek ZUS, wprowadzono tzw. urzędomaty. Są one zainstalowane w ponad 150 placówkach ZUS i zwykle można z nich korzystać 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę.

Dzięki urzędomatom można złożyć w formie papierowej dokumenty ubezpieczeniowe, wnioski i pisma oraz otrzymać potwierdzenie ich złożenia. Można też korzystać z serwisów internetowych ZUS, sprawdzić dane na PUE ZUS, a także bezpłatnie korzystać z obsługi w COT od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00–18.00.

Magazyn informacyjny Zakładu Ubezpieczeń Społecznych  
Wydawca: Centrala ZUS w Warszawie  
Magazyn powstaje pod redakcją departamentów Centrali ZUS: Departamentu Ubezpieczeń i Składek, Departamentu Realizacji Dochodów, Departamentu Zasiłków, Departamentu Kontroli Płatników Składek, Departamentu Świadczeń Emerytalno-Rentowych, Departamentu Obsługi Klientów oraz Gabinetu Prezesa  
Skład i druk: Poligrafia ZUS w Warszawie.  
Zam. nr 1929/16

## ZUS upraszcza formularze i pisma

**Złożone zagadnienia oraz specyficzne słownictwo z zakresu ubezpieczeń społecznych sprawiają, że korespondencja kierowana do naszych klientów nie zawsze jest przez nich rozumiana. Postanowiliśmy to zmienić i pisać prostym, przystępnym językiem.**

Nie ulega wątpliwości, że ZUS udziela wyjaśnień osobom zainteresowanym na podstawie przepisów. Klienci ZUS oczekują jednak zrozumiałej odpowiedzi, napisanej prostym językiem, pozbawionej trudnych pojęć powielonych z ustaw. Dlatego w ZUS powołano specjalny zespół, który pracuje nad uproszczeniem wzorów formularzy, pism, decyzji i informacji zamieszczanych na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl).

Zespół przygotował ponad 40 nowych wzorów formularzy, cały czas trwają prace nad kolejnymi. Mają one nową, przejrzystą formę. Zmniejszono liczbę formu-

larzy i zakres danych, które trzeba podawać, a nazwy pól i komunikaty zostały uproszczone. Sukcesywnie przeredagowywane są informacje i wyjaśnienia zamieszczone na stronie internetowej ZUS. Pracownicy ZUS zwracają też większą uwagę na to, by w pismach kierowanych do klientów stosować prosty, przystępny język.

Wszystkie wymienione zmiany będą oceniane przez klientów, m.in. przez przedsiębiorców, w specjalnych badaniach opinii. ZUS chce w ten sposób sprawdzić, czy są one zgodne z ich oczekiwaniami.