Społeczna odpowiedzialność ZUS

RAPORT 2019

FOT.: ZASOBY WŁASNE ZUS

Zakład Ubezpieczeń Społecznych to jedna z największych i najważniejszych instytucji publicznych w Polsce. Powstał i wykonuje swoje zadania na podstawie ustaw i innych aktów powszechnie obowiązującego prawa. Przyznawanie emerytur, rent i zasiłków oraz ich wypłata, pobieranie składek na ubezpieczenia społeczne i inne fundusze publiczne czy też kierowanie na rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej – to tylko niektóre, najbardziej znane zadania ZUS. Wszystkich zadań jest o wiele więcej. Tworzą one system niezwykle istotnych usług publicznych.

Aby ten system działał sprawnie, niezbędne są odpowiednie zarządzanie, dogodna i dostępna obsługa klientów, wydajny i bezpieczny system informatyczny. Potrzebni są też pracownicy, których wiedza, umiejętności, doświadczenie, uczciwość i poczucie obowiązku są kluczem do rzetelnego stosowania przepisów prawa, osiągania wyznaczanych celów oraz świadczenia usług na najwyższym poziomie.

Wysokie noty, jakie klienci przyznają nam w badaniach satysfakcji z obsługi, potwierdzają, że nasza instytucja jest nowoczesna, sprawna i przyjazna. I to jest podstawowy wymiar społecznej odpowiedzialności ZUS: odpowiedzialność za wysoką jakość usług publicznych. Zabiegamy o to każdego dnia.

Są jednak także inne wymiary społecznej odpowiedzialności, które mają za wzór międzynarodowe standardy CSR (ang. *corporate social responsibility*), regulowane choćby przez normę ISO 26000. Norma ta wyróżnia 7 obszarów społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa czy instytucji publicznej. Są to: ład organizacyjny, prawa człowieka, praktyki z zakresu prawa pracy, środowisko, uczciwe praktyki operacyjne, zagadnienia konsumenckie, zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej.

Wszystkie te wymiary zostały uwzględnione w niniejszym raporcie. Nie są one przywoływane wprost – bo nie taka była idea ich kodyfikacji – wszystkie są zaś obecne w różnych działaniach podejmowanych przez ZUS. Ustawowe zadania ZUS, o których wspomniałam na początku, mają związek i z ładem organizacyjnym, i z uczciwymi praktykami operacyjnymi, i z zagadnieniami konsumenckimi.

Bardzo ważnym aspektem działań CSR w ZUS jest odpowiedzialność za pracowników. Zarówno mnie, jak i pozostałym członkom Zarządu leży na sercu troska o dobre warunki pracy dla naszej załogi, zapewnienie rozwoju zawodowego, opartego na potrzebach ZUS jako pracodawcy, ale i preferencjach pracowników co do wyboru ścieżki rozwoju kariery.

Troszczymy się także o środowisko naturalne. Termoizolacja budynków, która pozwala na znaczne oszczędności energii cieplnej, segregacja odpadów, zoptymalizowane zarządzanie flotą samochodową są elementami instytucji przyjaznej środowisku.

Jesteśmy również odpowiedzialni za społeczności lokalne. Często podejmowane przez pracowników ZUS zbiórki krwi, zbiórki rzeczowe, świąteczne akcje pomocy potrzebującym dzieciom i wiele, wiele innych budują więź instytucji z sąsiedztwem.

Społeczna odpowiedzialność ZUS to nie puste słowa. To konkretne działania.

Zapraszam Państwa do lektury raportu ze społecznej odpowiedzialności ZUS, jednego z wymiarów tak potrzebnej nam dzisiaj społecznej odpowiedzialności.

Prof. Gertruda Uścińska
Prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

I. Społeczna odpowiedzialność ZUS 5
II. ZUS jako odpowiedzialny pracodawca 13
III. Polityka prokliencka 21
IV. ZUS aktywny w środowisku społecznym 29
V. Odpowiedzialni za edukację 37

Społeczna odpowiedzialność ZUS. Raport 2019
Opracowanie tekstu: Departament Obsługi Klientów ZUS
Opracowanie graficzne: Biuro Poligrafii ZUS
na podstawie projektu Grzegorza Brodowskiego i Lecha Mazurczyka
Projekt okładki: Agnieszka Kostrowiecka
Korekta: Marzena Kostrowiecka, Monika Marczyk, Małgorzata Motyl
Zdjęcia: na okładce – Adobe Stock (CSR – weerapat1003, dłonie – sewcream,
kobieta z niepełnosprawnością – Robert Kneschke, liść – weerapat1003)
i zasoby własne ZUS (dzieci); na stronach otwierających rozdziały – Adobe Stock

Wydawca
Zakład Ubezpieczeń Społecznych
ul. Szamocka 3, 5
01-748 Warszawa
Skład: Poligrafia ZUS w Warszawie. Zam. nr 1495/20

I. Społeczna odpowiedzialność ZUS

Społeczna odpowiedzialność administracji publicznej to pojęcie, które wciąż znane jest tylko wąskiemu gronu ekspertów. Natomiast termin, z którego się wywodzi: *corporate social responsibility* (spotykany najczęściej w zapisie skrótowym jako CSR) i jego odpowiednik w języku polskim – społeczna odpowiedzialność biznesu – weszły już do języka specjalistów z wielu dziedzin: komunikacji, mediów, marketingu, *public relations*, zarządzania.

Czymże jest zatem owa społeczna odpowiedzialność administracji publicznej? Najkrócej rzecz ujmując, jest dążeniem do harmonijnych relacji z pracownikami, klientami, lokalną społecznością i ze społeczeństwem (jako dużą wspólnotą obywateli) oraz poszanowaniem środowiska naturalnego. Dążenie to ujęte jest w ZUS w ramy planowania strategicznego i bieżącego zarządzania.

Nie jest to oczywiście nowa idea, postulat harmonijnego rozwoju sięga starożytności, w której sformułowano przecież zasadę etyczną złotego środka. Jednak to właśnie w ostatnich latach owa zasada przyjęła spójniejszą, a zarazem coraz dokładniej opracowaną i zestandaryzowaną formę w odniesieniu do biznesu i administracji.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych to jedna z największych i najważniejszych instytucji publicznych w Polsce. Jej wpływ na życie milionów obywateli jest ogromny. Od kołyski aż po grób – jak obrazowo określają to niektórzy – ZUS towarzyszy Polakom w roli gospodarza gwarantowanych przez państwo ubezpieczeń społecznych.

ZUS to jednak nie tylko instytucja społeczna i finansowa, której państwo powierzyło zadania z zakresu zabezpieczenia emerytalnego, rentowego, chorobowego itd. To także, a może przede wszystkim, żywy organizm społeczny, składający się prawie z 45 tys. osób – pracowników różnych specjalności. Owa zusowska społeczność funkcjonuje w różnych kontekstach i otoczeniu. Poza niezbędnymi do realizacji zadań kontekstami (prawnym, politycznym, finansowym, technologicznym) można wyróżnić także te, o których zwykle milczą dyskursy na temat stanu polskiej administracji publicznej. Chodzi o istotne relacje, jakie łączą ZUS z lokalnymi środowiskami: społecznym (mamy ponad 300 jednostek terenowych rozsianych po całej Polsce) oraz naturalnym (korzystamy z powietrza, wody, segregujemy śmieci itd.). Do sprawnego działania w tych kontekstach ZUS potrzebuje wysokich standardów odpowiedzialności.

Standardy te reguluje międzynarodowa norma ISO 26000. Nasze działania wpisują się w filozofię CSR przyjętą w tym właśnie standardzie.

ISO 26000 zawiera wytyczne dotyczące podstawowych zasad społecznej odpowiedzialności, uznawania społecznej odpowiedzialności i angażowania interesariuszy, kluczowych obszarów i zagadnień związanych ze społeczną odpowiedzialnością oraz sposobów integrowania zachowań odpowiedzialnych społecznie z działaniami Organizacji.

Norma podkreśla znaczenie wyników uzyskiwanych w dziedzinie społecznej od-

powiedzialności i ich doskonalenia. (...) Wdrożenie wymagań normy ułatwia Organizacjom podejmowanie działań przyczyniających się do zrównoważonego rozwoju. Zachęca Organizacje, aby w swoich działaniach nie ograniczały się wyłącznie do zgodności z prawem, co jest podstawowym obowiązkiem każdej Organizacji oraz zasadniczym elementem jej społecznej odpowiedzialności. Celem normy jest promowanie wspólnego rozumienia społecznej odpowiedzialności oraz uzupełnienie innych narzędzi i inicjatyw na rzecz społecznej odpowiedzialności, a nie ich zastępowanie[1].

Zwróćmy uwagę na dwa newralgiczne elementy zawarte w tym objaśnieniu. Po pierwsze więc, podstawową formą społecznej odpowiedzialności jest przestrzeganie prawa, a tym samym sumienne wypełnianie wyznaczonych przez ustawodawcę zadań. Po drugie, norma ISO nie jest gotowym przepisem na skuteczne działanie, zgodne z duchem społecznej odpowiedzialności. Pozostając w topice kulinarnej, można stwierdzić, że norma daje ogólne wskazówki co do składników, ale nie przesądza o ich proporcjach i sposobie obróbki.

Społeczna odpowiedzialność a zarządzanie organizacją

W administracji publicznej społeczna odpowiedzialność zaczyna się od odpowiedzialności za zadania nałożone przez ustawodawcę oraz za pracowników. To fundament odpowiedzialności za klientów, za lokalną społeczność czy środowisko naturalne.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych to bardzo duża instytucja – wielość i skala zadań nałożonych przez ustawodawcę determinuje skalę zatrudnienia. Efektywne zarządzanie musi więc uwzględniać rozmiar i złożoność organizacji. Służą temu nowoczesne metody zarządcze: kontrola zarządcza, zarządzanie procesowe i zarządzanie projektowe.

Kontrola zarządcza pozwala m.in. na wczesne diagnozowanie problemów i wdrażanie metod zaradczych. W 2019 r. rozszerzyliśmy katalog źródeł informacji, na podstawie których jest oceniany stan funkcjonowania kontroli zarządczej w ZUS. Daje to lepszy wgląd w organizację, pozwala szybciej wyłapywać ważkie sygnały z niej płynące i zapobiegać nieprawidłowościom.

Najistotniejszym elementem kontroli zarządczej jest system wyznaczania celów i zadań oraz sprawdzania stopnia ich realizacji. Bardzo pomocny jest tutaj pomiar realizacji zadań w 43 oddziałach ZUS. Główne obszary działalności ZUS monitorowane są za pomocą wskaźników w trzech wymiarach: sprawności, jakości oraz wydajności realizacji zadań. Systematycznym pomiarem objęte są zadania w obszarach biznesowych (np. komórki rozpatrujące wnioski emerytalne) i obszarach wsparcia (np. służby informatyczne), które są istotne dla zapewnienia wysokiego poziomu obsługi klientów ZUS.

Informacje zarządcze na temat kosztów opracowywane są od końca 2018 r. Są to kompleksowe bazy danych o poniesionych kosztach, głównych produktach, a także o wskaźnikach kosztowych i zadaniowych dla obszarów biznesowych oraz wsparcia. Dzięki nim możliwe jest efektywniejsze zarządzanie finansami i realizowanie zadań zgodnie z przepisami prawa oraz w sposób efektywny, oszczędny i terminowy[2]. To stałe i efektywne kontrolowanie kosztów i odnoszenie ich do jakości usług przenika podstawowe – być może najważniejsze – znaczenie społecznej odpowiedzialności administracji publicznej.

Realizacja celów i zadań zawsze jest obciążona ryzykiem, dlatego zarządzanie ryzykiem to istotny element kontroli zarządczej. Zarządzanie ryzykiem w ZUS koncentruje się na zwiększeniu prawdopodobieństwa osiągnięcia celów i realizacji zadań, gospodarnego dysponowania powierzonymi funduszami oraz efektywnego wykorzystania dostępnych zasobów. Zasady i reguły postępowania z ryzykiem określa polityka zarządzania ryzykiem w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

Identyfikacja i ocena ryzyka odbywa się we wszystkich – ponad 300 – terenowych jednostkach organizacyjnych ZUS. Wyniki analizy ryzyka przekazywane są do centrali w Warszawie, gdzie są weryfikowane. Na etapie planowania realizacji celów na dany rok określane są ryzyka mogące wpłynąć na osiągnięcie przyjętych zamierzeń (w 2019 r. skatalogowano 52 takie ryzyka). W odpowiedzi na tzw. ryzyka nieakceptowalne wdrażane są działania zaradcze.

Z kolei zarządzanie procesowe to odejście od patrzenia na organizację przez pryzmat schematu organizacyjnego i zadań przypisanych w tym schemacie do komórek, na rzecz postrzegania organizacji poprzez faktycznie realizowane cele. W takiej perspektywie przykładowe przyjęcie wniosku o przyznanie prawa do emerytury, przekazanie go do właściwej komórki emerytalno-rentowej, sprawdzenie, jaką kwotę składek uzbierał wnioskodawca na indywidualnym koncie emerytalnym, ustalenie wszystkich innych danych, często z różnych obszarów (np. gdy wnioskujący o emeryturę pracował nie tylko w Polsce, ale i za granicą), wydanie decyzji o przyznaniu świadczenia – to jeden proces. Jeden proces, mimo że zaangażowane są w niego komórki z różnych obszarów organizacyjnych, często także odległe od siebie przestrzennie (znajdujące się w różnych miastach). Wdrożenie zarządzania procesowego pozwala na płynniejszą realizację zadań, dokładniejsze planowanie i skuteczniejsze przewidywanie problemów. Pomaga też w przyjęciu odpowiedzialności za nałożone zadania.

FOT.: ADOBE STOCK

[1] https://www.iso.org.pl/uslugi-zarzadzania/wdrazanie-systemow/odpowiedzialnosc-spoleczna-csr/iso-26000/ (dostęp 7.07.2020).

[2] Od 2019 r. informacje zarządcze prezentowane są kadrze kierowniczej oraz analitykom w oddziałach i centrali na pulpitach menedżerskich w zakresie:
a) pomiaru zadań realizowanych w oddziałach (8 obszarów biznesowych i 2 obszary wsparcia),
b) pomiaru kosztów (9 obszarów biznesowych i 13 obszarów wsparcia).
Pulpity stanowią narzędzia zarządcze, które umożliwiają śledzenie tendencji zmian w czasie, porównywanie wyników między oddziałami oraz szczegółową analizę danych dotyczących zadań i kosztów.

FOT.: ADOBE STOCK

Na przełomie 2018 r. i 2019 r. przeprowadziliśmy przegląd działającego w ZUS od 2012 r. modelu zarządzania procesowego pod kątem tzw. dojrzałości procesowej. Dowiedzieliśmy się, gdzie po kilku latach zrobiliśmy największy postęp, a gdzie czeka nas jeszcze sporo pracy.

W ZUS działa Portal Wiedzy o Procesach, który umożliwia wszystkim pracownikom zgłaszanie wniosków optymalizacyjnych do obowiązujących procesów oraz szerzej – do całej architektury zarządczej procesów. Włączenie załogi do odpowiedzialności za procesy jest istotne dla osiągnięcia dojrzałości procesowej.

W 2019 r. właściciele procesów dokonywali modyfikacji i aktualizacji procesów, dostosowując je do wdrażanych zmian legislacyjnych oraz nowych zadań powierzanych ZUS. To z kolei o tyle ważne, że ZUS działa w warunkach często zmieniających się przepisów prawnych. Dodatkowo część z tych przepisów jest zaskarżana i podlega orzecznictwu Trybunału Konstytucyjnego. Rodzi to konieczność wprowadzania licznych zmian w systemie informatycznym, ale także, od czasu do czasu, przeglądu i modyfikacji zarządzania procesowego.

Efektywne przeprowadzanie zmian w organizacji – jej stała modernizacja wynikająca ze zmian społecznych, technologicznych czy środowiskowych – może być realizowane dzięki zarządzaniu projektowemu. Oprócz bieżącej działalności statutowej to właśnie realizacja projektów pozwala na wprowadzanie nowych rozwiązań w ZUS. Cechą charakterystyczną działań projektowych jest współpraca wielu komórek organizacyjnych, zatem powodzenie wdrażanej zmiany warunkuje dobra komunikacja pomiędzy nimi. Zalety zarządzania projektowego uwidaczniają się choćby podczas wprowadzania w życie pilnych zmian legislacyjnych, kiedy to komórki biznesowe muszą ściśle współdziałać z naszymi departamentami informatycznymi. Funkcjonowanie interdyscyplinarnych zespołów projektowych z jasnym podziałem zadań i kompetencji, zdefiniowana rola kierownika i przyjęty system rozliczania efektów sprzyjają współpracy pomiędzy różnymi segmentami ZUS, na co dzień działającymi w różnych obszarach zarządczych. W portfelu projektów ZUS 31 grudnia 2019 r. znajdowało się 91 projektów. Przyjmując aktywną postawę w zapewnieniu środków finansowych do realizacji nowych przedsięwzięć, ZUS pozyskiwał dofinansowanie dla projektów ze środków Unii Europejskiej, w tym na termomodernizację budynków ZUS w Nowym Sączu, Szczecinie (Pyrzycach), Łodzi i Warszawie. Główne korzyści dofinansowania projektów inwestycyjnych to odciążenie budżetu finansów publicznych, oszczędności energetyczne, poprawa komfortu obsługi naszych klientów i warunków pracy w zmodernizowanych obiektach.

Na koniec tego rozdziału wspomnijmy jeszcze o jednej istotnej zmianie w zarządzaniu ZUS, do której doszło w 2019 r. Otóż zakończyliśmy wdrożenie pierwszego etapu nowego modelu organizacji. Reorganizacja obejmowała spłaszczenie struktury części komórek poprzez likwidację małych, pośrednich struktur. Skonsolidowaliśmy komórki, które sprawują podobne funkcje (np. komórki kadrowo-płacowe). Tym samym uprościliśmy i zestandaryzowaliśmy strukturę organizacyjną oddziału i podległych terenowych jednostek organizacyjnych (tj. inspektoratów i biur terenowych).

Przyjęliśmy, że zmiany tego typu wymagają czasu na oswojenie się i przystosowanie. Dyrektorzy oddziałów dostali wolną rękę, nowe rozwiązania organizacyjne wprowadzamy na podstawie indywidualnych wniosków. Chodzi o to, by etap transformacji przejść z pełną akceptacją pracowników oraz bez obniżania poziomu usług. Od specyfiki danej jednostki ZUS zależy, czy spłaszczanie struktury może być przeprowadzone od razu, czy też musi być nieco odłożone w czasie. To także przykład naszego myślenia w kategoriach społecznej odpowiedzialności.

FOT.: ADOBE STOCK

Sprawne, nowoczesne zarządzanie

SCHEMAT ORGANIZACYJNY

Rady i zespoły — **Prezes ZUS** — **Rada Nadzorcza ZUS**

★ Pion Administracji i Zamówień Publicznych
- ◆ Biuro Poligrafii (BPL)
- ◆ Departament Administracyjny (DAW)
- ◆ Departament Zamówień Publicznych (DZP)
- ◆ Departament Zarządzania Nieruchomościami (DZN)
- ◆ Departament Legislacyjno-Prawny (DLP)

★ Pion Świadczeń i Orzecznictwa
- ◆ Departament Orzecznictwa Lekarskiego (DOL)
- ◆ Departament Prewencji i Rehabilitacji (DPR)
- ◆ Departament Rent Zagranicznych (DRZ)
- ◆ Departament Świadczeń Emerytalno-Rentowych (DER)
- ◆ Departament Zasiłków (DZS)

Pion Zarządzania Strategicznego
- ◆ Biuro Rady Nadzorczej (BRN)
- ◆ Gabinet Prezesa (GPR)
- ◆ Departament Spraw Pracowniczych (DSP)
- ◆ Departament Audytu (DAU)
- ◆ Departament Kontroli Wewnętrznej (DKW)
- ◆ Departament Współpracy Międzynarodowej (DWM)
- ◆ Departament Statystyki i Prognoz Aktuarialnych (DST)
- ◆ Departament Kontrolingu (DKK)
- ◆ Departament Obsługi Klientów (DOK)
- ◆ Departament Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (DZB)
- wieloosobowe stanowisko bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej (BHP)
- wieloosobowe stanowisko inspektora ochrony danych (ODO)
- ◆ oddziały
  - inspektoraty
  - biura terenowe

★ Pion Finansów i Realizacji Dochodów
- ◆ Departament Finansów Funduszy (DFF)
- ◆ Departament Finansów Zakładu (DFZ)
- ◆ Departament Realizacji Dochodów (DRD)
- ◆ Departament Ubezpieczeń i Składek (DUS)
- ■ Departament Kontroli Płatników Składek (DKP)

★ Pion Operacji i Eksploatacji Systemów
- ◆ Departament Aplikacji Autorskich (DAA)
- ◆ Departament Eksploatacji Aplikacji (DEA)
- ◆ Departament Eksploatacji Infrastruktury Informatycznej (DEI)
- ◆ Departament Rozwoju Usług IT (DRU)
- ◆ Departament Zarządzania Systemami Informatycznymi (DZI)
- ◆ Departament Zarządzania Usługami (DZU)

OSOBA KIERUJĄCA JEDNOSTKĄ ORGANIZACYJNĄ:
- ★ członek Zarządu
- ◆ dyrektor
- ■ Główny Inspektor Kontroli Zakładu
- ● kierownik

zależność organizacyjna

zależność z uwzględnieniem autonomii

W 2019 r. przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło

44 887 osób

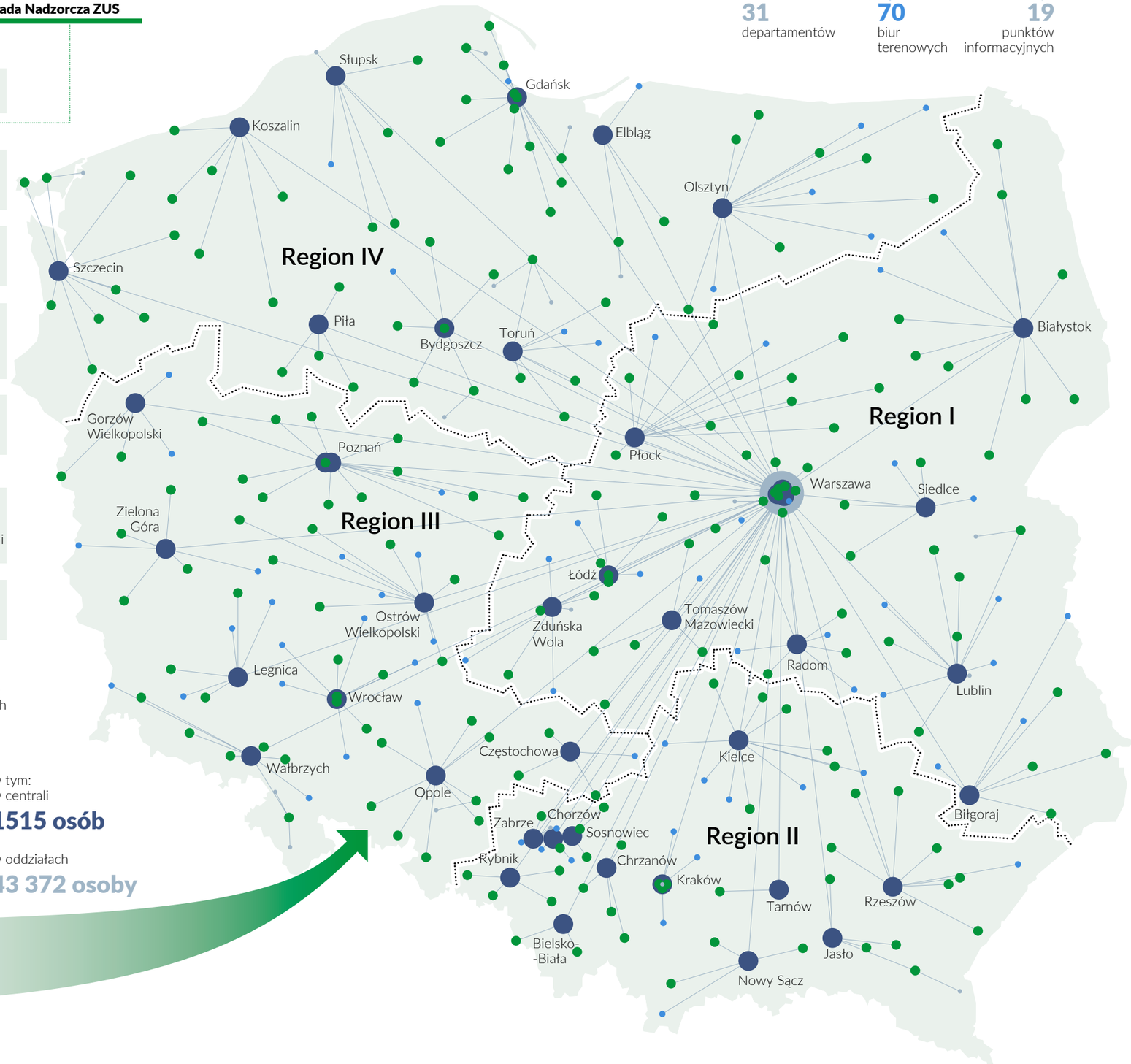
w tym:
w centrali **1515 osób**
w oddziałach **43 372 osoby**

struktura terenowa przedstawiona na mapie obok

STRUKTURA TERENOWA

centrala — **43** oddziały — **209** inspektoratów

31 departamentów — **70** biur terenowych — **19** punktów informacyjnych



II. ZUS jako odpowiedzialny pracodawca

W każdej instytucji, przedsiębiorstwie, klubie sportowym czy organizacji pozarządowej najważniejsi są ludzie. Nie ma społecznej odpowiedzialności biznesu czy administracji bez odpowiedzialności pracodawcy za pracowników.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych zatrudnia niemal 45 tys. pracowników. Skala zatrudnienia jest odpowiednia do bardzo dużej liczby zadań nałożonych na ZUS.

W 2019 r. przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło 44 673 etaty (ponad 44 887 osób):

- w oddziałach ZUS: 43 161 etatów (1515 osób),
- w centrali ZUS: 1511 etatów (1515 osób).

Na koniec grudnia 2019 r. stan zatrudnienia wynosił 44 703 etaty. Dane zaokrąglono do pełnych liczb.

Zdecydowana większość załogi ZUS to kobiety. Panie stanowią 86,9 proc. (39 030 osób) naszej kadry. Szczegółowe proporcje się zmieniają, ale reguła pozostaje taka sama. W zasadzie tylko w trzech grupach zawodowych to panowie stanowią większość. Mowa o zusowskich informatykach, kierowcach i konserwatorach nieruchomości. Warto dodać w tym miejscu, że obowiązujące w ZUS procedury, w tym kodeks etyczny ZUS, zabraniają dyskryminowania lub przeciwnie – faworyzowania pracownika ze względu na płeć czy jakikolwiek inny wyznacznik tożsamości.

Większość, bo 65,6 proc. pracowników ZUS, ma wykształcenie wyższe. Wykształcenie średnie i poniżej średniego ma 34,4 proc. pracowników. Osoby bez wyższego wykształcenia są nadal przyjmowane do pracy w ZUS i to nie tylko na stanowiska pomocnicze. Na część stanowisk administracyjnych prowadzona jest rekrutacja bez wymogu posiadania wykształcenia wyższego (choć może być ono kryterium pożądanym). W 2019 r. w ZUS znalazło zatrudnienie 3359 osób, przy czym 2454 osoby miały dyplom szkoły wyższej (73,1 proc.), zaś 898 osób miało wykształcenie średnie (26,7 proc.), a 7 osób go nie miało (0,2 proc.).

Zatrudnianie przez ZUS pracowników bez wyższego wykształcenia ma znaczenie w małych ośrodkach miejskich, z których bardzo często osoby z wyższym wykształceniem emigrują do większych miast i aglomeracji. W tych małych miejscowościach Zakład Ubezpieczeń Społecznych należy do najbardziej pożądanych pracodawców.

ZUS to instytucja osób w średnim wieku. Największą grupą wśród zatrudnionych są osoby w wieku od 45 do 54 lat: 14 829 osób (33 proc. ogółu zatrudnionych), a w wieku od 35 do 44 lat: 14 782 osoby (32,9 proc.). Znaczna część to pracownicy z całkiem sporym już stażem pracy w ZUS. Są to nierzadko osoby, które trafiły do ZUS niedługo po zakończeniu edukacji na poziomie średnim lub wyższym i zostały na dłużej. Stanowią bardzo cenny kapitał naszej instytucji: są pracownikami doświadczonymi, często o wyjątkowej wiedzy z zakresu ubezpieczeń społecznych oraz innych dziedzin. Do tego są lojalni – 45,9 proc. pracowników pracuje w ZUS

co najmniej 20 lat, 28,2 proc. pracuje więcej niż 10 lat; łącznie jest to 74,1 proc. (33 309 osób) ogółu zatrudnionych.

Najmniej liczną grupą wiekową są pracownicy powyżej 65 roku życia (wynikałoby z tego, że w ZUS nikt emerytury się nie boi). W 2019 r. było to 412 osób (0,9 proc. ogółu załogi). Nieco więcej jest osób bardzo młodych, które nie skończyły jeszcze 25 lat: są to 743 osoby (czyli 1,7 proc. pracowników).

Zakład Ubezpieczeń Społecznych promuje zatrudnienie osób z niepełnosprawnością. Sukcesywnie przystosowujemy nasze budynki do potrzeb osób z dysfunkcjami narządów ruchu, wzroku, a także słuchu (przy czym dostosowanie dotyczy zarówno pracowników ZUS, jak i klientów). Współpracujemy z organizacjami reprezentującymi osoby z niepełnosprawnością, które pomagają nam w optymalnym przygotowaniu stanowisk pracy. Korzystamy także z ekspertyz i porad Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego. W Centrali ZUS powołano stanowisko koordynatora ds. zatrudniania osób z niepełnosprawnością. Koordynator integruje działania zmierzające do zwiększenia zatrudnienia osób z niepełnosprawnością w ZUS.

Koordynator był odpowiedzialny za przygotowanie *Strategii zatrudniania osób z niepełnosprawnościami na lata 2019–2021*. Przyjęte w niej rozwiązania wpisują się w rządową strategię na rzecz poprawy sytuacji osób z niepełnosprawnością.

Liczba osób z niepełnosprawnością zatrudnionych w ZUS sukcesywnie wzrasta. Na koniec 2019 r. wyniosła 1878 (4,18 proc.) i było to o 143 osoby więcej niż w 2018 r.

W 2019 r. przeprowadziliśmy pierwsze badanie ankietowe pt. *Diagnoza potrzeb i oczekiwań osób z niepełnosprawnością*, które objęło wszystkich pracowników ZUS. Na podstawie wyników badania sformułowaliśmy rekomendacje dotyczące dalszych zmian w zatrudnieniu. Badanie pomogło określić obszary wymagające poprawy i potrzeby zatrudnienia osób z niepełnosprawnością w ZUS.

Systematycznie szkolimy naszą kadrę pod kątem współpracy z osobami z niepełnosprawnością. W 2019 r. przeszkoliliśmy 86 pracowników prowadzących rekrutacje w oddziałach (moduł „Otwarty pracodawca – jak skutecznie zarządzać osobą niepełnosprawną w miejscu pracy") oraz taką samą liczbę pracowników zatrudnionych w komórkach bhp (moduł „Pracownik z niepełnosprawnością w miejscu pracy – rola pracownika ds. bhp").

Miernikiem natężenia ruchu kadrowego w ZUS jest wskaźnik fluktuacji. Określa on stosunek liczby pracowników odchodzących z pracy w ciągu roku do stanu zatrudnienia z początku roku. W 2019 r. wskaźnik fluktuacji wyniósł 7,01 proc. Z naszych obserwacji wynika, że pracownicy ZUS często odchodzą do sektora biznesowego, gdzie z reguły mogą liczyć na wyższe pobory. Z dużą dozą prawdopodobieństwa można więc założyć, że jedną z najważniejszych motywacji do zmiany pracy jest dla pracowników ZUS płaca.

W 2019 r. rozwiązano stosunek pracy z 3142 pracownikami. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby ze stażem do 5 lat pracy w ZUS (42,9 proc., tj. 1343 osoby). Drugą grupę stanowili pracownicy ze stażem pracy w ZUS od 20 do 30 lat (24,8 proc., czyli 776 osób). Najczęstszą formą rozwiązania stosunku pracy w 2019 r. – tak jak w latach ubiegłych – było porozumienie stron. W ten sposób pracę w ZUS zakończyły 1732 osoby, w tym 969 osób, które przeszły na emeryturę lub rentę.

W 2019 r. zatwierdziliśmy model kompetencyjny pracowników ZUS. Składa się nań 17 kompetencji, które można odnieść do wszystkich stanowisk w ZUS. W modelu kompetencyjnym znalazło się 6 kompetencji ogólnozakładowych (orientacja na cel, orientacja na jakość, komunikacja, współpraca, elastyczność, nastawienie na rozwój), 6 kompetencji specjalistycznych (orientacja na klienta, podejmowanie decyzji, rozwiązywanie problemów, radzenie sobie w trudnych sytuacjach, negocjowanie i wywieranie wpływu, innowacyjność) oraz 5 kompetencji kierowniczych (kierowanie, motywowanie, zarządzanie procesowe, rozwijanie pracowników, przywództwo).

Zakończenie prac nad modelem kompetencyjnym ZUS oznacza, że staje się on głównym punktem odniesienia dla procesów rekrutacyjnych, opisów stanowisk pracy, systemu ocen i ścieżek rozwoju kadry.

FOT.: ADOBE STOCK

Działalność szkoleniowa

Wielu pracowników ZUS w rozmowach o swoim miejscu pracy podkreśla, że ZUS nie żałuje środków na szkolenie swoich kadr. Co ważne, tematy szkoleń obejmują rozległą tematykę zagadnień. Są zarówno te związane z procesami biznesowymi w ZUS, jak i dotyczące procesów wsparcia. Wśród tych ostatnich w ofercie znajdują się także tzw. szkolenia miękkie z zakresu kompetencji zarządzania zespołami, relacji interpersonalnych itd.

W 2019 r. najważniejsze szkolenia dla pracowników dotyczyły:

- wdrożenia przepisów dotyczących świadczeń uzupełniających dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (szkolenia tradycyjne przeprowadzono dla 1526 uczestników),
- wdrożenia przepisów dotyczących rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego (szkolenia tradycyjne przeprowadzono dla 1187 uczestników),
- przeciwdziałania mobbingowi (szkolenia tradycyjne przeprowadzono dla 18 880 uczestników; szkolenia e-learningowe pobrało 3094 pracowników),
- przeciwdziałania nadużyciom i korupcji w ZUS – szkolenia tradycyjne przeprowadzono dla 1233 uczestników),
- zwiększenia efektywności obsługi klientów – szkolenia tradycyjne przeprowadzono dla 3905 uczestników, w tym w zakresie obsługi klientów z niepełnosprawnością (208) i nauki języka migowego (268).
- podniesienia kompetencji kadry zarządzającej ZUS (przeszkolono 3223 osoby z kadry kierowniczej).

Ogółem w szkoleniach w 2019 r. wzięło udział 115 421 uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych – 81 562, a w szkoleniach e-learningowych – 33 859.

W 2019 r. ZUS wspierał podnoszenie kwalifikacji pracowników na studiach podyplomowych, wyższych oraz kursach i aplikacjach radcowskich – pozytywnie rozpatrzono 354 wnioski o zgodę lub dofinansowanie. Największą popularnością cieszyły się studia z zakresu prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, kursy językowe, studia z zakresu umiejętności menedżerskich oraz na kierunku administracja (por. tabela na s. 16).

Polityka antymobbingowa i Kodeks etyki

W 2019 r. wdrożyliśmy „Politykę zapobiegania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych". Prezes ZUS prof. dr hab. Gertruda Uścińska powołała Komisję ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych. Zadaniem komisji jest zajmowanie się skargami pracowników, którzy czują, że padli ofiarą mobbingu, są dyskryminowani lub doświadczają innych niepożądanych zjawisk w relacjach międzyludzkich w pracy.

W 2019 r. wprowadziliśmy także „Kodeks etyki pracownika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych". Jest to zbiór wartości i zasad postępowania, którymi powinni się kierować wszyscy

Lp.	Grupa tematyczna	Liczba studiujących pracowników ZUS
1	Administracja	24
2	Administracja i zarządzanie	3
3	Administracja publiczna	13
4	Analiza danych	3
5	Audyt i kontrola wewnętrzna	7
6	BHP	6
7	Coaching	2
8	Doradztwo organizacyjne	2
9	Ekonomia, finanse i rachunkowość	4
10	Ekonomiczne	5
11	Finanse i rachunkowość	4
12	Informatyczne	10
13	Językowe	42
14	Kadry i płace	14
15	MBA – zarządzanie zasobami ludzkimi	7
16	Menedżerskie	38
17	Ochrona danych osobowych	11
18	Ochrona informacji	1
19	Pedagogika	1
20	Prawo	13
21	Prawo medyczne	3
22	Prawo podatkowe	1
23	Prawo pracy	17
24	Prawo pracy i ubezpieczeń społecznych	53
25	Psychologia	3
26	Public Relations	1
27	Rachunkowość	10
28	Ubezpieczenia społeczne	19
29	Zamówienia publiczne	9
30	Zarządzanie	23
31	Zarządzanie projektami	5
	RAZEM	354

Pracownicy ZUS, którzy otrzymali w 2019 r. dofinansowanie na studia podyplomowe

FOT.: ADOBE STOCK

pracownicy. Zasady te dotyczą zarówno relacji między pracownikami, jak i między pracownikami i klientami, kontrahentami (aktualnymi i potencjalnymi, biorącymi udział w postępowaniach o zamówienia publiczne i realizującymi umowy zawarte z ZUS), naszymi partnerami z administracji publicznej czy szerzej – wszelkimi naszymi interesariuszami.

Najważniejsze dla nas, pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wartości zapisane w „Kodeksie etyki pracownika ZUS" to zaufanie, uczciwość i szacunek.

1 września 2019 r. powołany został rzecznik ds. etyki, który odpowiada za zapewnienie zgodności działań wszystkich pracowników z wartościami i zasadami postępowania ujętymi w kodeksie etyki. W oddziałach ZUS na straży kodeksu etyki stoją pełnomocnicy rzecznika ds. etyki.

Bardzo ważnym elementem społecznej odpowiedzialności ZUS w zakresie troski o pracowników jest promowanie równowagi między czasem pracy a życiem prywatnym. Służą temu różne rozwiązania szczegółowe, związane z indywidualną sytuacją danego pracownika. Powszechną formą stosowania owej równowagi w codziennej praktyce ZUS jest tzw. ruchomy czas pracy, z którego w 2019 r. korzystało 19 tys. pracowników (por. grafika „Standardy pracownicze stosowane w ZUS" na s. 18–19).

Stawiamy także na integrację naszych pracowników w ramach wspólnych wypraw turystycznych. W czasie wolnym od pracy korzystają oni z bogatego programu imprez turystycznych organizowanych przez oddziały ZUS. Dzięki dofinansowaniu z obowiązkowego dla każdego pracodawcy Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych pracownicy mogą zwiedzać piękne, często mało znane zakątki Polski. W 2019 r. we wspólnych wypadach turystycznych wzięło udział 3154 uczestników. Co ważne, korzystają z nich także emerytowani pracownicy ZUS – w 2019 r. było ich 246.

Standardy pracownicze stosowane w ZUS

W ZUS 31 XII 2019 r. pracowały
44 934
osoby

13 proc. mężczyzn
87 proc. kobiet

W szkoleniach wzięło udział
115 421
uczestników

w tradycyjnych **81 562**
w e-learningowych **33 859**

Dofinansowanie ZUS do studiów podyplomowych lub kursów otrzymało
354
pracowników

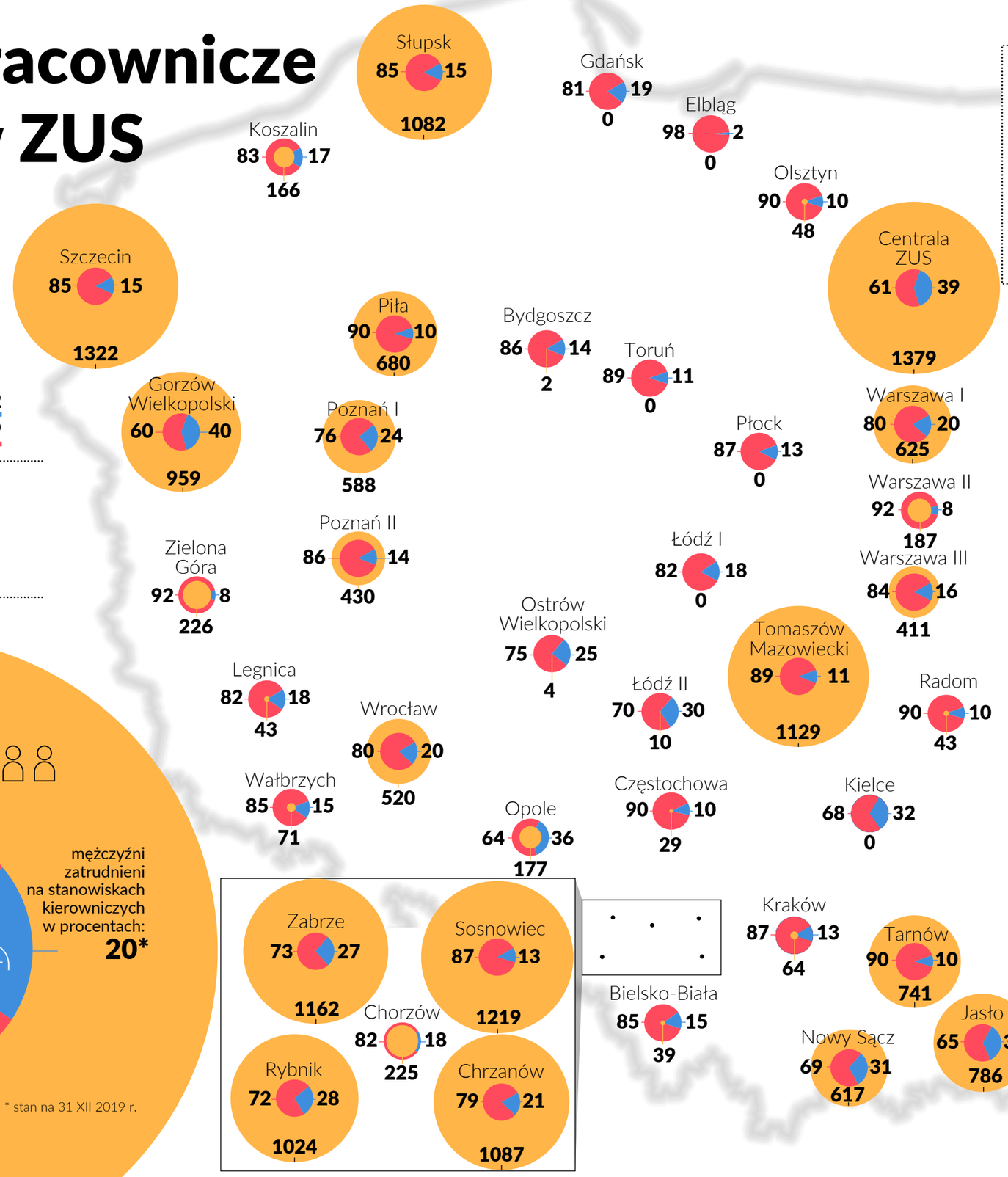
Liczba osób korzystających z ruchomego czasu pracy ogółem
19 012

4 na **10**
pracowników korzysta z ruchomego czasu pracy

kobiety zatrudnione na stanowiskach kierowniczych w procentach:
80*

mężczyźni zatrudnieni na stanowiskach kierowniczych w procentach:
20*

* stan na 31 XII 2019 r.



LEGENDA:
kobiety zatrudnione na stanowiskach kierowniczych w procentach
mężczyźni zatrudnieni na stanowiskach kierowniczych w procentach
Liczba osób korzystających z ruchomego czasu pracy

III. Polityka proklienckа

Prawie trzy czwarte klientów pozytywnie ocenia jakość obsługi świadczonej przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych. ZUS jest bardzo wysoko notowany przez osoby, które mają z nim systematyczny kontakt. Każda z grup klientów uważa, że jakość obsługi w ZUS w ostatnich latach w istotny sposób się poprawiła. Wprowadzone wysokie standardy obsługi klientów budują zaufanie obywateli do ZUS.

Blisko 50 proc. badanych przez PBS[1] uważa, że poziom obsługi klientów w ZUS jest coraz wyższy. Dziś już 72 proc. respondentów ocenia jakość usług, jakie świadczymy, jako dobrą lub bardzo dobrą. Co ważne, największy wzrost w liczbie pozytywnych ocen nastąpił w grupie przedsiębiorców. Tutaj pozytywna ocena obsługi w ZUS sięga 76 proc. Zdaniem aż 62,2 proc. badanych przedsiębiorców jakość naszych usług w ostatnich latach bardzo się poprawiła. Grupa, która równie pozytywnie ocenia zmiany, jakie wprowadziliśmy w obsłudze klientów, to emeryci i renciści (58 proc. ocen pozytywnych).

Te wyniki nie są dziełem przypadku. Misją Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego. Droga do tego celu prowadzi przez rozwój nowoczesnych form obsługi klientów, odpowiednie podejście do projektowania usług oraz nabywanie nowych kompetencji i wiedzy przez pracowników obsługi klientów.

Rok 2019 upłynął w ZUS pod znakiem nowych programów i wprowadzanych reform. Zmiany te wymagały nie tylko dostosowania narzędzi informatycznych, które udostępniamy klientom, ale również doskonalenia kadry ZUS, w szczególności pracowników obsługi klientów, tak aby przekazywane informacje były aktualne i zgodne z obowiązującymi przepisami. Wdrożenie każdego z projektów wymagało od nas podjęcia wielu działań skoncentrowanych na przygotowaniu klientów do zmian. Działania te realizowaliśmy, uwzględniając oczekiwania klientów. Staraliśmy się elastycznie i dynamicznie reagować na potrzeby osób zainteresowanych (usługi doradcze, szkolenia u klientów i indywidualne wsparcie, wydłużone godziny pracy sal obsługi klientów oraz Centrum Obsługi Telefonicznej). Usługi oraz kampanie informacyjne budowaliśmy m.in. z wykorzystaniem wiedzy zdobytej podczas spotkań z klientami.

W 2019 r., w wyniku zmian legislacyjnych, ZUS otrzymał do obsługi kilka nowych rodzajów świadczeń. W marcu rozpoczęła się wypłata rodzicielskich świadczeń uzupełniających dla osób w wieku emerytalnym, które wychowywały co najmniej czworo dzieci, a ich obecny dochód jest niższy od minimalnej emerytury (tzw. Mama 4+). W maju wypłaciliśmy tzw. trzynastą emeryturę dla ponad 8 milionów emerytów i rencistów. Od października przyznajemy i wypłacamy świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji.

W 2019 r. prowadziliśmy także działania na rzecz przedsiębiorców i ubezpieczonych. 1 stycznia rozpoczęliśmy projekt e-akta, który skraca okres przechowywania dokumentacji pracowniczej z 50 do 10 lat oraz pozwala na jej elektronizację. Realizowaliśmy również program mały ZUS, w ramach którego przedsiębiorcy

[1] Badanie PBS zostało przeprowadzone od 15 października do 21 grudnia 2018 r. w ramach 10 tys. wywiadów telefonicznych wśród 4 grup klientów ZUS: świadczeniobiorców (emerytów i rencistów), ubezpieczonych, przedsiębiorców i lekarzy.

o relatywnie niskich przychodach mogli płacić niższe składki. Rok 2019 był też pierwszym rokiem obowiązywania wyłącznie elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA). Przez 12 miesięcy lekarze wystawili ponad 25 mln takich elektronicznych zaświadczeń.

W 2019 r. obsłużyliśmy 18 mln osób w salach obsługi klientów (SOK) i 4,2 mln osób w Centrum Obsługi Telefonicznej (COT).

W SOK bardzo ważną częścią naszego codziennego kontaktu z klientami jest praca doradców, którzy wspierają klientów – szczególnie w trakcie wprowadzania dużych zmian w systemie ubezpieczeń społecznych.

W zakresie świadczeń w 2019 r. wsparcia klientom udzielali doradcy emerytalni (powołani przy realizacji projektu obniżenia wieku emerytalnego w 2017 r.). Poza zadaniami związanymi z nowymi projektami doradcy pomagali klientom w podjęciu decyzji o przejściu na emeryturę, wyjaśniali zasady przyznawania świadczeń emerytalnych, tłumaczyli, od czego zależy wysokość emerytury, a także obliczali za pomocą kalkulatora emerytalnego wysokość prognozowanego dla konkretnej osoby świadczenia. Od wprowadzenia usługi do końca 2019 r. doradcy emerytalni obsłużyli we wszystkich sprawach 19,8 mln osób, dla których wykonali blisko 2 mln obliczeń w kalkulatorze emerytalnym. Nasi klienci bardzo cenią ten bezpośredni kontakt. W połowie 2019 r. Fundacja Qualitas – Europejskie Centrum Promocji Dobrych Praktyk Biznesowych – doceniła ZUS, przyznając nam certyfikat European Quality Certificate za wprowadzenie usługi doradcy emerytalnego.

W trosce o przedsiębiorców w 2018 r. powołaliśmy doradców płatnika składek. 772 doradców służy przedsiębiorcom wiedzą i doświadczeniem. Z ich porad do końca 2019 r. skorzystało blisko 620 tys. osób. W 2019 r. doradcy pomagali w sprawach związanych z wprowadzeniem projektu e-akta. Wspierali też przedsiębiorców przy ulgach dotyczących małej działalności gospodarczej.

„Jeśli jakaś usługa – publiczna lub zupełnie prywatna – ma w naszym kraju infolinię idealną, to z całą pewnością jest to ZUS".

Bezprawnik.pl

„Potwierdzam, chociaż na początku myślałem, że zawsze trafiam na tę samą, wyjątkowo doinformowaną i świetnie wyszkoloną panią".

Marcin – klient

W przejściu z tradycyjnych zwolnień lekarskich na w pełni elektroniczne (e-ZLA) towarzyszyli klientom – od maja 2018 r. do marca 2019 r. – doradcy ds. e-ZLA. Pomagali oni lekarzom, osobom ubezpieczonym i pracodawcom. Z porad doradców skorzystało w sumie ponad 412 tys. osób (w tym w pierwszym kwartale 2019 r. – ponad 65 tys.).

Obsługa w SOK jest kompleksowa i zautomatyzowana (system kolejkowy, system umawiania wizyt w urzędzie, podgląd pracownika do konta klienta w systemie informatycznym). Co ważne, w każdej sytuacji, gdy sprawa może być zrealizowana od razu, tak właśnie się dzieje.

Ogromną rolę w kontakcie z klientami ZUS odgrywają też konsultanci Centrum Obsługi Telefonicznej. W 2019 r. zdecydowana większość kontaktów z COT to rozmowy telefoniczne z naszymi ekspertami (3,6 mln rozmów). Pracownicy COT odpowiedzieli też na ponad 550 tys. wiadomości e-mail. Dla wielu klientów konsultanci infolinii ZUS byli najważniejszym źródłem informacji o nowych świadczeniach czy wprowadzanych zmianach. W związku z wprowadzeniem rodzicielskiego świadczenia uzupełniającego Mama 4+ COT obsłużył 8,7 tys. osób.

Informacje na temat trzynastej emerytury uzyskało ponad 5 tys. klientów. Konsultanci obsłużyli też 55,4 tys. osób, które pytały o świadczenie uzupełniające dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji. Po wprowadzeniu ulgi dla przedsiębiorców prowadzących tzw. małą działalność gospodarczą 5,8 tys. klientów uzyskało telefoniczne informacje o tej zmianie.

FOT.: ZASOBY WŁASNE ZUS

Obsługa klientów w ZUS to również kontakt elektroniczny. W 2019 r. udostępniliśmy klientom nowe lub zoptymalizowane narzędzia dostosowane do ich potrzeb i zbudowane w kontekście ich doświadczeń. Były to m.in.:

- kalkulator do obliczania najniższej podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe osób fizycznych, które prowadzą działalność gospodarczą na mniejszą skalę,
- nowe kreatory wniosków Rodzina 500+ i Dobry start udostępnione w ramach szerokiego dostępu dla obywateli do rządowego programu wsparcia dla rodziny na portalu PUE ZUS,
- nowe funkcje w programach do rozliczeń dla płatników składek w zakresie pozyskania informacji na temat salda, sposobu przypisania wpłat, wypełniania nowych dokumentów ubezpieczeniowych,
- nowe funkcje dla płatników i ubezpieczonych umożliwiające samodzielne tworzenie elektronicznych dokumentów z danymi z ZUS – w taki sposób można np. utworzyć dokument z informacją o saldzie na koncie w ZUS albo o swoich ubezpieczeniach,
- możliwość złożenia wniosku o zaświadczenie o niezaleganiu na portalu rządowym biznes.gov.pl,
- usługi umożliwiające wystawianie e-zwolnienia w imieniu lekarza przez asystenta medycznego w aplikacji gabinetowej.

Z kolei w ramach wdrażania rozwiązań e-government rozwijaliśmy integracje systemowe z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (MRPiPS), Ministerstwem Zdrowia, Ministerstwem Finansów, Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), Krajową Radą Komorniczą i Ministerstwem Rozwoju, umożliwiając w ten sposób sprawną realizację nowych zadań określonych w regulacjach prawnych i wspierając ideę interoperacyjności danych w administracji.

W tym zakresie w 2019 r. wprowadziliśmy:

- zoptymalizowane funkcje składania wniosków o udostępnienie danych ze zbiorów ZUS komornikom sądowym i uprawnionym instytucjom,
- usługi udostępniania danych dla PFRON,
- optymalizację usług udostępniania danych dla MRPiPS, m.in. do celów obsługi wniosków z programu Rodzina 500+,
- usługę udostępniania danych o zwolnieniach lekarskich dla Inernetowego Konta Pacjenta.

FOT.: ADOBE STOCK

W 2019 r. pracowaliśmy też nad usprawnieniami w bespośredniej obsłudze klientów, które później wdrożyliśmy i nadal wdrażamy. Chodzi tu o utworzenie mobilnego opiekuna sali obsługi klientów, wspierającego klientów i kierującego ich do odpowiednich stanowisk już od momentu wejścia do placówki ZUS. Chcemy także przemodelować współpracę między *front office* i *back office* w taki sposób, aby skrócić ścieżkę obsługi wniosków i zwiększyć zakres spraw realizowanych od ręki.

Należymy również do pionierów upraszczania polskiego języka urzędowego. To powód do dumy, ale przede wszystkim zobowiązanie. Tak naprawdę nadal jesteśmy na początku drogi. W 2019 r. na tej drodze minęliśmy kolejne punkty kontrolne:

- przeprowadziliśmy kilkadziesiąt szkoleń dla nowych pracowników, w tym 20 szkoleń dla pracowników Centrum Obsługi Telefonicznej, a także 4 szkolenia rozwijające kompetencje językowe konsultantów prostego języka;
- uprościliśmy wzory pism objęte postępowaniem administracyjnym (decyzje, postanowienia, zawiadomienia, zaświadczenia), które docelowo zostaną wprowadzone do aplikacji informatycznych;

- wypracowaliśmy model realizacji monitoringu języka pism wysyłanych do klientów. W tym zadaniu przeprowadziliśmy pilotaż modelowego rozwiązania, w którym przebadaliśmy ok. 7 tys. pism do klientów.

Teksty oceniamy m.in. za pomocą indeksu mglistości (niezrozumiałości) języka, czyli FOG, który wskazuje na liczbę lat wykształcenia niezbędnych do zrozumienia tekstu. Dla materiałów informacyjnych w 2016 r. indeks ten wynosił 15,3. Dzięki naszym działaniom w 2018 r. obniżył się do 12,2, a w 2019 r. do 11,7. Teksty na stronie internetowej są również zdecydowanie łatwiejsze w odbiorze: w 2016 r. indeks FOG wynosił 18,7, a w 2019 r. już tylko 12,2.

Największą nagrodą za nasz wysiłek – choć to może banalne – jest dla nas satysfakcja każdego klienta. Cieszymy się, kiedy nasi klienci przy różnych okazjach mówią i piszą, że elektroniczne i tradycyjne usługi, które świadczymy, są na wysokim poziomie. Te pozytywne opinie przekładają się na dobrą ocenę satysfakcji z obsługi, jaką ZUS zyskuje w badaniach społecznych.

Potwierdzeniem i dopełnieniem tych opinii są nagrody, jakie zdobywamy. W kwietniu 2019 r. kapituła nagrody firmowanej przez „Gazetę Bankową" przyznała ZUS tytuł Lidera 2018 za nowoczesne i przyjazne technologie komunikacyjne. We wrześniu 2019 r. Polska Agencja Przedsiębiorczości przyznała ZUS Polską Nagrodę Innowacyjności, której wręczenie odbyło się podczas październikowego VII Polskiego Kongresu Przedsiębiorczości w Olsztynie. Późną jesienią przyszły kolejne miłe wiadomości. Forum Teleinformatyki zaszczyciło nas prestiżowym Złotym Heroldem I stopnia, a to w uznaniu za nowoczesne usługi elektroniczne (e-składkę, e-ZLA, e-akta oraz EESSI). Natomiast redakcje „Monitora Biznesu" (niezależny dodatek dziennika „Rzeczpospolita") i „Monitora Rynkowego" (niezależny dodatek „Dziennika Gazety Prawnej") uznały ZUS za Symbol Innowacyjności 2019.

„Bardzo dziękuję za otrzymane wskazówki. Dzięki nim w kilka minut rozwiązałem mój problem. Jestem zachwycony sprawnością działania portalu ZUS".

Krzysztof – klient

„Chcę bardzo podziękować pani, która obsłużyła mnie w ZUS z pełnym profesjonalizmem, cierpliwością, zrozumieniem. Niewiele z tego wszystkiego, co trzeba zrobić, początkowo rozumiałam, ale dzięki naprawdę merytorycznemu i życzliwemu podejściu wszystko udało się załatwić od ręki".

Joanna – klientka

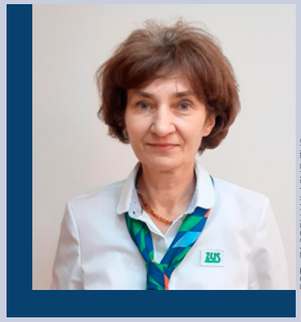
Osoby niesłyszące i niedosłyszące mogą liczyć na profesjonalną obsługę w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. W ponad 75 proc. placówek ZUS pracuje chociaż jeden urzędnik przeszkolony z polskiego języka migowego (PJM). Jeśli pomoc pracownika ZUS będzie niewystarczająca, osoby niesłyszące mogą skorzystać z zawodowego tłumacza języka migowego. Tłumacz może przyjść do ZUS wraz z osobą niesłyszącą lub to ZUS wezwie tłumacza z rejestru wojewódzkiego (w takim przypadku trzeba zgłosić taką potrzebę na 3 dni przed wizytą). Pomoc tłumacza PJM, systemu językowo-migowego (SJM) albo SKOGN (sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych) jest bezpłatna.

Język migowy to także emocje

Rozmowa z Barbarą Kwiatkowską, kierownikiem Wydziału Obsługi Klientów i Korespondencji w Inspektoracie ZUS w Otwocku

Jak to się stało, że zaczęła Pani migać, czyli posługiwać się językiem migowym?

Migam od dziecka. Jestem CODA, czyli słyszącym dzieckiem niesłyszących rodziców [CODA – *Child of Deaf Adults*]. Dla mnie język migowy jest więc poniekąd czymś naturalnym. Generalnie z językiem migowym jest tak, że aby umieć się nim posługiwać, trzeba przebywać w środowisku głuchych. To jest żywy język, który się ciągle zmienia. Polski język migowy jest stosunkowo świeżym zjawiskiem wśród urzędników. Kiedyś stosowało się system językowo-migowy, czyli przełożenie słów w języku polskim na migi.



FOT.: ZASOBY WŁASNE ZUS

System językowo-migowy (SJM) to język określany jako sztuczny, prawda?

Tak, sztuczny i mało zrozumiały. Musimy zrozumieć, że nie każdy głuchy zna polszczyznę, a mając swój naturalny język (PJM) społeczność ludzi niesłyszących wytwarza swoistą kulturę. Ludzie słyszący odbierają bodźce zewsząd, także z tła, odgłosy miasta, lasu czy restauracji. Ludzie niesłyszący tego nie mają. Muszą uzupełniać odbiór świata innymi zmysłami, przede wszystkim wzrokiem. Polski język migowy jest językiem naturalnym, żywym i zmieniającym się w sensie rozwoju oraz swobodnym. Jest to język wizualno-przestrzenny.

Jest intuicyjny?

Tak, właśnie tak.

A na czym ta intuicyjność polega?

Choćby na zgodności gestów-znaków z mimiką, mową ciała.

Czyli jeśli mówię o czymś wesołym, to moja twarz, oczy muszą to oddawać?

Tak, a to dlatego, że osoby niesłyszące są wzrokowcami i są wrażliwe na odbiór zniuansowanych komunikatów wzrokowych. Co z tego, że dokładnie przetłumaczę jakąś wypowiedź na system znaków migowych, jeśli mowa mojego ciała nie będzie współgrała z tym komunikatem? Osoba niesłysząca odbierze taki przekaz tylko literalnie, a komunikacja to także emocje, które często decydują o ostatecznym znaczeniu słów.

Czyli polski język migowy to nie jest dokładne przeniesienie języka polskiego na znaki migowe, tak jak w systemie językowo-migowym?

Właśnie o to chodzi, że nie jest to dokładne tłumaczenie. Przede wszystkim inna jest struktura zdania. PJM ma odmienną od języka polskiego gramatykę. W PJM na początku zawsze jest to, co najważniejsze. Jeśli to ostatnie zdanie przemigałabym w PJM, to osoba niesłysząca odbierze je tak: „najważniejsze w PJM zawsze na początku".

Kieruje Pani obsługą klientów w inspektoracie ZUS w Otwocku. Często się zdarza, że używa Pani języka migowego?

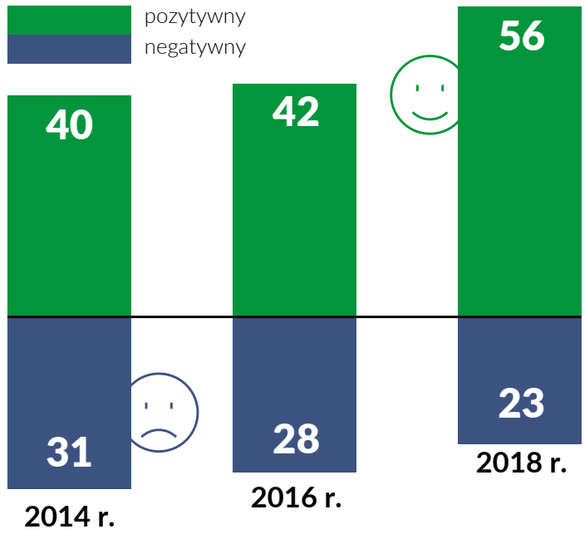
Tak, wśród naszych klientów są osoby niesłyszące. Najczęściej są to nasi świadczeniobiorcy.

Czy taki kontakt z osobą niesłyszącą to wciąż dla Pani wyzwanie?

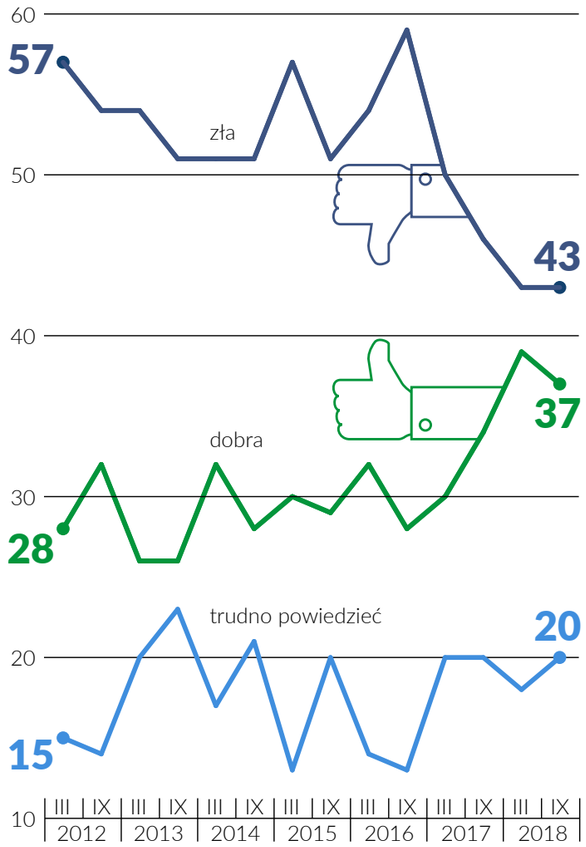
Generalnie obsługa klientów to wyzwanie. Trzeba być bardzo mocnym merytorycznie, a jednocześnie sprawnym interpersonalnie. Najczęściej musimy dopytać klienta, ustalić, z jaką sprawą do nas przyszedł. Mało który klient potrafi na wstępie precyzyjnie określić, czego oczekuje. W przypadku osób niesłyszących dochodzi jeszcze kwestia komunikacji. Dla mnie nie jest to problem, ale rozumiem obawy innych. Jesteśmy jednak profesjonalistami, dajemy radę!

Wizja i misja ZUS

STOSUNEK EMOCJONALNY DO ZUS
(w proc.)



OCENA DZIAŁALNOŚCI ZUS
(w proc.)



IV. ZUS aktywny w środowisku społecznym

Tak duża instytucja jak Zakład Ubezpieczeń Społecznych działa w rozłożystej sieci relacji społecznych. Klienci (zarówno osoby fizyczne, jak i prawne), urzędy administracji publicznej, samorządy lokalne, mieszkańcy miast i miasteczek, dostawcy towarów i usług niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania ZUS – tworzą gęsto splecioną tkaninę. Decyzje podejmowane w ZUS mają wpływ na wszystkie elementy tej swoistej kompozycji społecznej. Społeczna odpowiedzialność administracji publicznej jest niczym innym, jak braniem odpowiedzialności za wpływ na kształt całości tych relacji. Oznacza to nie tylko pełną świadomość konsekwencji określonych decyzji, ale także przewidywanie ich dalekosiężnych skutków.

Odpowiedzialność ZUS wobec klientów omówiliśmy w osobnym rozdziale. Przyszedł czas na prześledzenie innych aspektów społecznej odpowiedzialności administracji publicznej.

Pracownicy ZUS wzięli udział w 20 zorganizowanych akcjach krwiodawstwa. Uczestniczyli w nich krwiodawcy z oddziałów ZUS w Chorzowie, Krakowie, Łodzi, Opolu, Ostrowie Wielkopolskim, Rzeszowie, Wałbrzychu, Wrocławiu i Zabrzu. Ruch zusowskiego krwiodawstwa rozwija się dynamicznie, wprawdzie w 2019 r. aktywnych było na tym polu 9 oddziałów, ale zwykle jest ich więcej.

Żyjemy coraz dłużej. Postępy medycyny, coraz większa świadomość zasad zdrowego żywienia i prowadzenia właściwego trybu życia pozytywnie wpływają na średnią długość życia. W efekcie przybywa stulatków. Dożycie tak pięknego wieku wiąże się z wieloma wzruszeniami, ale także z pewnym wymiernym profitem. Otóż każda osoba, która kończy 100 lat, otrzymuje prawo do dodatkowego świadczenia wypłacanego co miesiąc przez ZUS. Bardzo często przyznaniu tego świadczenia towarzyszy wizyta u stulatka i jego rodziny. W 2019 r. pracownicy ZUS odwiedzili 339 osób, które miały za sobą 1200 miesięcy życia. Do gratulacji, kwiatów i drobnych upominków dołączona była decyzja o przyznaniu wspomnianego świadczenia seniorskiego. W 2019 r. stulatków odwiedzaliśmy w całej Polsce: od Jeleniej Góry na południowym zachodzie po Giżycko na Mazurach i od bieszczadzkiego Leska po Chojnę nieopodal Cedyni i ujścia Odry do Zalewu Szczecińskiego.

Stara, ale jakże aktualna prawda mówi o tym, że największym majątkiem każdego przedsiębiorstwa, każdej instytucji i organizacji są ludzie. To oni, pracownicy od najniższego szczebla po najwyższy, tworzą kulturę i tożsamość organizacji. To ludzie wypełniają treścią organizacyjne ramy społecznej odpowiedzialności administracji publicznej. Najpełniej widać to wtedy, kiedy kogoś dotyka bieda. Ruszają wtedy do boju zusowskie zastępy dobroczynności.

Najpopularniejszą formą wsparcia osób potrzebujących są zbiórki rzeczowe. Są to zarówno tradycyjne, organizowane co roku akcje przedświąteczne, jak i doraźne zbiórki dla osób w trudnej sytuacji, pogorzelców, rekonwalescentów. Zdarza się, że odbiorcami pomocy są nasi pracownicy, którzy albo poprosili o takie wsparcie, albo – co najczęstsze – w ich imieniu z prośbą wystąpili współpracownicy. W takich przypadkach pierwszą ścieżką wsparcia są zapomogi z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Kolejną – zbiórka niezbędnych rzeczy, czasami także zbiórka pieniężna wśród pracowników oddziału ZUS. Takie zbiórki dla pracowników ZUS odbyły się w 2019 r. w Tomaszowie Mazowieckim, Toruniu, Krakowie i Warszawie.

Zdecydowanie najczęściej beneficjentami pomocy są osoby spoza ZUS lub stowarzyszenia i fundacje społecznikowskie. I tak z początkiem 2019 r. pomoc załogi oddziału ZUS Łódź I tra-

fiła do podopiecznych Domu Dziennego Pobytu w Zgierzu. Zbierano materiały plastyczne potrzebne do prowadzenia warsztatów terapii zajęciowej. W efekcie kilkanaście kartonów tektury, starych kalendarzy (nowy rok wszakże!), bibułek, okładek, kartek i karteluszków, ścinków materiałowych, tapet, wstążek, drucików i gumek recepturek pojechało dostawczakiem do Zgierza.

W lutym gorące serca okazali pracownicy oddziału ZUS w Sosnowcu. Dokładnie 13 lutego przekazali na rzecz podopiecznych miejscowego Ośrodka Opiekuńczego dla Bezdomnych ciepłe kurtki, spodnie, rękawice, czapki, swetry i podkoszulki.

Marzec należał do Gdańska. Tutejsi zusowcy zorganizowali zbiórkę użytecznych sprzętów domowych, książek i zabawek dla podopiecznych Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku. Mamy nadzieję, że Wielkanoc była dla nich przez to radośniejsza.

W kwietniu z darów cieszyli się Polonusi z Litwy. Załoga ZUS z oddziału w Tomaszowie Mazowieckim skrzyknęła się na zbiórkę książek – zarówno lektur szkolnych, jak i współczesnej literatury polskiej dla mieszkańców pięknej krainy nad Niemnem i Wilią.

FOT.: ADOBE STOCK

Maj to Dzień Mamy. Pamiętali o tym pracownicy oddziału ZUS w Rybniku. 120 kg zebranej odzieży, kosmetyków i artykułów higienicznych trafiło do domów samotnej matki Przytulisko w Rybniku oraz Maja w Raciborzu.

Czerwiec to Dzień Dziecka. Pracownicy oddziału ZUS w Gorzowie Wielkopolskim przyczynili się do odnowienia arsenału zabawek w Rodzinnym Domu Dziecka w Marwicach, działającym przy Fundacji im. Janusza Korczaka.

W lipcu nasi koledzy z Rzeszowa przekazali dary podopiecznym Schroniska dla Osób Starszych i Zagrożonych Wykluczeniem w Gwizdaju pod Przeworskiem.

W kolejnym miesiącu wakacyjnym popisali się zusowcy z Elbląga. Spora pluszakowa rodzina, złożona z 364 misiów, zajączków, świnek, tygrysków, zeberek, jeżyków i mrówkojadów, trafiła za ich sprawą do 4-letnich przedszkolaków z Kamerunu i Rwandy.

Afrykański kierunek zbiórki obrali także pracownicy oddziału ZUS ze Słupska. We wrześniu zorganizowali zbiórkę używanych okularów dla mieszkańców Afryki.

Polska jesień to czas zadumy i pamięci, także o tragicznych wydarzeniach z naszej zbiorowej historii. Trudno przecenić wartość wspólnego kultywowania pamięci o naszych przodkach, którzy zginęli w dramatycznych okolicznościach. Wiedzą o tym mieszkańcy Płocka. Pracownicy tamtejszego oddziału ZUS za zebrane pieniądze kupili znicze, wiązanki i kwiaty. Pewnego październikowego dnia reprezentacja oddziału pojechała do Wąskiego Lasu, osady leśnej między Makowem Mazowieckim a Różanem. Znajduje się tam zbiorowa mogiła około 500 starców i kalek, podstępnie zwabionych w lutym 1940 r. obietnicą bezpłatnych badań i leczenia, a następnie bestialsko zamordowanych przez hitlerowskich oprawców. Pracownicy ZUS uporządkowali teren wokół pamiątkowego głazu, po czym złożyli przy nim kwiaty i zapalili znicze.

Przez prawie cały listopad pracownicy oddziału ZUS w grodzie Kraka szykowali już paczki mikołajkowe. 4 grudnia, a więc z dwudniowym wyprzedzeniem, trafiły one do szkoły przy Wojewódzkim Szpitalu Dziecięcym. Czy w paczkach

FOT.: ADOBE STOCK

były tylko przybory szkolne, czy też udało się przemycić trochę słodyczy i zabawek? Tego nam, warszawiakom, krakusy zdradzić nie chciały.

Zgodnie z tradycją w Wigilię Bożego Narodzenia zwierzęta przemawiają ludzkim głosem. Językiem troski przemawiają z kolei do zwierząt zusowcy, którzy regularnie prowadzą zbiórki potrzebnych rzeczy dla podopiecznych schronisk dla bezdomnych czworonogów. Kreatywnością wykazali się pracownicy oddziału ZUS w Bydgoszczy, którzy w grudniu zorganizowali Animalsowy Kiermasz Świąteczny. Wolontariusze oferowali rękodzieło, gadżety dla miłośników zwierząt i mikołajkowe prezenty. Dochód w całości przeznaczono na pomoc zwierzętom.

To zaledwie 12 wybranych przykładów spośród ponad 100 większych i mniejszych akcji charytatywnych zorganizowanych w placówkach ZUS w całej Polsce. Zostały tak dobrane, aby dać wyobrażenie o różnorodności działań z zakresu społecznej odpowiedzialności podejmowanych przez pracowników ZUS.

Od lat dużą popularnością cieszą się w ZUS zbiórki plastikowych nakrętek. Dzięki nim co roku udaje się pomóc wielu osobom, choćby w zakupie sprzętu rehabilitacyjnego. W 2019 r. zusowcy zebrali ponad 370 ton różnokolorowych plastikowych nakrętek. Daje to średnio 8,2 kg na jednego pracownika!

Jeszcze inną formą odpowiedzialności ZUS za kształtowanie przyjaznego, solidarnościowego środowiska społecznego są działania instytucji i jej pracowników na rzecz osób z niepełnosprawnością oraz seniorów. Zarówno jedni, jak i drudzy są bardzo często naszymi klientami (emeryci, którym wypłacamy świadczenia; osoby z niepełnosprawnością, które mają ustalone prawo do renty socjalnej lub renty z tytułu niezdolności do pracy). Tu chodzi jednak o coś więcej niż profesjonalną obsługę klientów. Obydwie grupy tworzą prężne, integrujące środowiska, co sprzyja podejmowaniu wspólnych działań na szeroką skalę. Współorganizowane przez ZUS Dzień Seniora oraz Dzień Osób z Nie-

pełnosprawnością są mozaiką prelekcji, warsztatów, pokazów, konsultacji (także medycznych) i dobrej rozrywki. Program dostosowany jest do konkretnych potrzeb poznawczych i emocjonalnych seniorów i osób z niepełnosprawnością. Ułatwia to wspomniana współpraca ze organizacjami reprezentującymi te osoby (dwie największe w skali ogólnopolskiej to Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów oraz Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji).

Dzień Osób z Niepełnosprawnością ZUS zorganizował 17 maja 2019 r. Tego dnia w całej Polsce odbywały się spotkania, prelekcje, warsztaty i pokazy. W Warszawie miały one dość nietypową lokalizację: siedzibę Instytutu Transportu Samochodowego na warszawskiej Pradze-Północ, w sąsiedztwie dawnej Fabryki Samochodów Osobowych.

Z kolei 4 października obchodziliśmy we wszystkich oddziałach ZUS Dzień Seniora. I tym razem sprawdziła się formuła różnorakich spotkań, konsultacji, porad, wykładów i rozmów kuluarowych przy kawie, herbacie i ciastku.

Pomagając innym – pomagamy sobie

Wszyscy, niezależnie od miejsca na Ziemi, w którym przyszło nam żyć i pracować, niezależnie od wieku czy też zajmowanego stanowiska, doskonale wiemy, że warto pomagać innym. Zakorzeniona od stuleci w naszej świadomości znana sentencja „Pomagając innym – pomagamy sobie" jest jak najbardziej prawdziwa i uzasadniona. Co więcej, sprzyja działaniom, które dowodzą, jak niewiele naprawdę trzeba, by choć przez moment uszczęśliwić osoby słabsze, potrzebujące pomocy, osoby w różnym stopniu pokrzywdzone przez los, którym podobnie jak każdemu z nas należą się prawdziwy szacunek, dobroć, uważność, a nade wszystko zrozumienie, życzliwość i poczucie bezpieczeństwa. Uwrażliwienie na potrzeby innych ludzi, jak również uświadomienie sobie konieczności ich wsparcia, zaangażowania w niesienie im pomocy w trudnych sytuacjach rozwija poczucie odpowiedzialności indywidualnej, a w rezultacie odpowiedzialności społecznej. Nasza wrażliwość pozwala dostrzec, w czym tkwi tajemnica mocy bezinteresownego pomagania, wpływa na kształtowanie naszych emocji i działań. Powiada się także, że pomaganie innym uszlachetnia nas samych i pozwala zrozumieć otaczający nas świat, a jak twierdzą naukowcy – wydłuża też życie i zwyczajnie daje nam radość.

Krzewienie pięknej idei pomagania innym od lat gości w myślach, a co za tym idzie – w czynach i konkretnych działaniach wielu pracowników naszej instytucji. Świadczą one o dobroci serca, o niezwykłej umiejętności obserwacji i postrzegania tego, co ważne. Potrafimy rozejrzeć się wokół siebie, zauważamy problemy innych i nie pozostajemy na nie obojętni. Staramy się być bliżej ludzi, poznawać ich potrzeby, by łatwiej do nich dotrzeć, pomóc, wesprzeć, bowiem jak powiadał przed laty filozof Paul d'Holbach: „To człowiek człowiekowi najbardziej potrzebny jest do szczęścia". Wspólne inicjatywy z pewnością budują również pozytywne relacje między nami – pracownikami. Każdego dnia wypełniamy ważną misję społeczną, dla wielu z nas, można otwarcie rzec, misję życiową. Warto w tym miejscu przywołać ponadczasową maksymę francuskiego filozofa Kartezjusza, żyjącego w XVII w., uważanego za prekursora nowożytnej kultury umysłowej: „Każdy człowiek jest zobowiązany do tego, aby przyczynić się, ile w jego mocy, do dobra drugich, i zaiste nic niewart ten, kto nikomu do niczego się nie przydaje".

Od dawna bowiem wiadomo, że „dawanie nadziei drugiemu człowiekowi jest wzbogacaniem samego siebie". Niejednokrotnie osoby potrzebujące są tak blisko nas, znajdują się na wyciągnięcie ręki. Wystarczy wymienić organizowane przez nas akcje charytatywne: zbiórki dla domów dziecka, domów spokojnej starości, domów opieki społecznej, zbiórki darów dla osób ubogich i najbardziej potrzebujących. Nie da się opisać emocji, jakie towarzyszą takim inicjatywom. Akcje te są dowodem ludzkiej życzliwości, wspaniałym gestem bezinteresownej pomocy. Oczywiście jesteśmy świadomi, że owe okolicznościowe podarunki nie zastąpią dzieciom i osobom starszym

FOT.: ZASOBY WŁASNE ZUS

ciepła rodzinnego, ale często dają im tę chwilę prawdziwej i niezwykłej radości, przekonania, że nie są opuszczone, że obok nich są ludzie wprawdzie obcy, ale w tym momencie najbliżsi.

Honorowo oddajemy krew, która jak wiadomo, jest najcenniejszym darem, jaki możemy ofiarować drugiemu człowiekowi. Z roku na rok rośnie wśród nas potencjalna liczba honorowych krwiodawców. Przyłączamy się do wielu akcji związanych z tak istotną obecnie profilaktyką prozdrowotną.

Nie sposób przywołać wszystkich przedsięwzięć, które sami organizujemy i w których jesteśmy obecni. Ale niewątpliwie wszystkie projekty, w których bierzemy udział, sprzyjają budowaniu pozytywnego wizerunku ZUS. Nasza obecność ma bezsprzecznie wymiar społeczno-wizerunkowy. Tworzymy nowe jakości w ważnej debacie społecznej, m.in. o przyszłości polskich, ale również europejskich seniorów.

Na co dzień staramy się doradzać, informować, odpowiadać na pytania naszych klientów, wsłuchiwać się w głosy osób potrzebujących pomocy, a jednocześnie dawać niezbite dowody na to, że zusowiec to też człowiek, i to o dużej wrażliwości, ze zrozumieniem reagujący na problemy innych.

Stopniowo zmienia się wizerunek ZUS. Dzieje się to niewątpliwie dzięki kwalifikacjom, staraniom i ogromnemu zaangażowaniu wielu tysięcy osób, które chcą być bliżej drugiego człowieka. Nie przestajemy myśleć i podejmować działań zmierzających ku temu. Śmiało możemy stwierdzić, że mamy na koncie sporo znaczących sukcesów, bowiem jak wiadomo, bogactwem każdej instytucji są tworzący ją pracownicy.

Maja Piotrowska, główny specjalista w Gabinecie Prezesa w Centrali ZUS, inicjatorka i organizatorka wielu akcji charytatywnych w ZUS

Działania na rzecz społeczności lokalnych

Pracownicy ZUS

328

razy oddali honorowo krew w 2019 r.

W sumie przekazano

145,03

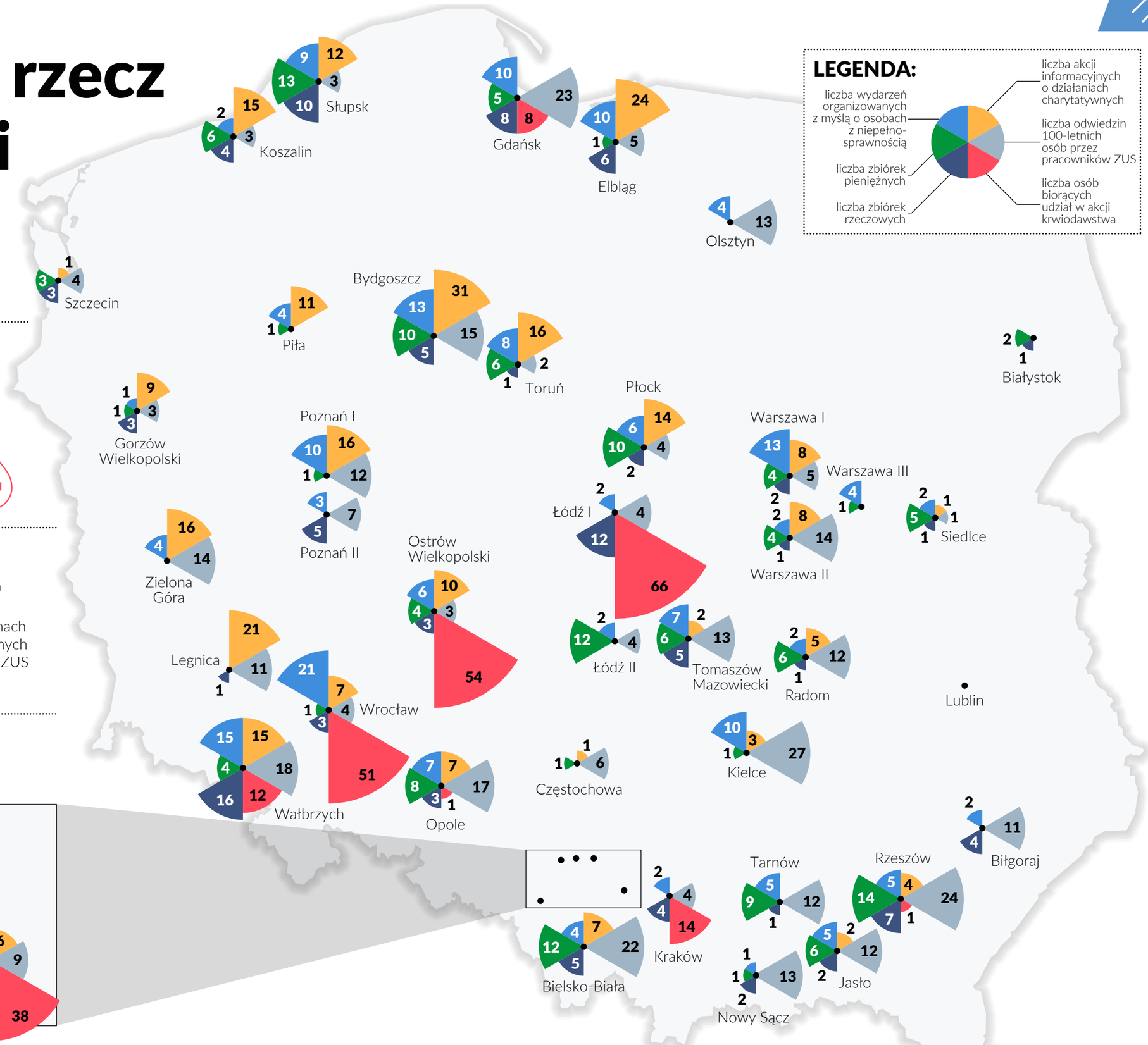
litra krwi

17 757

osób uczestniczyło w zbiórkach rzeczowych

3361

osób wsparto w ramach zbiórek organizowanych przez pracowników ZUS



V. Odpowiedzialni za edukację

Edukacja ubezpieczeniowa to jeden z najistotniejszych obszarów działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w ostatnich latach. W dobie komunikacji społecznej opartej na szybkim przepływie informacji i wiedzy to właśnie rzetelna i prowadzona w nowoczesny sposób edukacja jest środkiem do osiągnięcia akceptacji społecznej dla systemu powszechnych ubezpieczeń społecznych. Misja edukacyjna ZUS ma także wymiar ściśle ekonomiczny: bardziej wyedukowani ubezpieczeniowo obywatele mają większą skłonność do podejmowania racjonalnych wyborów i decyzji odnośnie do indywidualnych finansów. Chodzi o racjonalne decyzje dotyczące zabezpieczenia na starość czy na wypadek niezdolności do pracy.

Od kilku lat prowadzimy autorski projekt „Lekcje z ZUS" skierowany do uczniów szkół ponadpodstawowych. Przeszkoleni i zaangażowani nauczyciele, atrakcyjnie przygotowany program zajęć, zaktualizowane, opracowane zgodnie z najlepszymi praktykami edytorskimi podręczniki i materiały edukacyjne zdecydowały – jak sądzimy – o bardzo dobrym odbiorze „Lekcji z ZUS" w środowisku szkolnym. Mamy nadzieję, że wszyscy młodzi uczestnicy projektu będą świadomymi i odpowiedzialnymi uczestnikami systemu ubezpieczeń społecznych. Natomiast ci, którzy wybiorą karierę przedsiębiorców, skorzystają z praktycznej wiedzy o ubezpieczeniach w biznesie.

Zrealizowaliśmy już pięć edycji „Lekcji z ZUS". Wzięło w nich udział ponad 264 tys. uczniów z ponad 1470 szkół rozsianych po całej Polsce. Uczniowie zdobyli podstawową wiedzę na temat zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym, rozliczania składek i przysługujących ubezpieczonym świadczeń. Dowiedzieli się, co to jest Platforma Usług Elektronicznych ZUS. Mają świadomość, z jakimi prawami i obowiązkami ubezpieczeniowymi wiąże się prowadzenie własnej działalności gospodarczej. Ukoronowaniem „Lekcji z ZUS" jest Olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych".

W roku szkolnym 2018/2019 zorganizowano III edycję Olimpiady, w której wzięło udział ponad 34 tys. uczniów z ponad tysiąca szkół. W kolejnej edycji (rok szkolny 2019/2020) uczestniczyło już o tysiąc uczniów więcej. W 2019 r. wygrał zespół z I Liceum Ogólnokształcącego im. Bolesława Krzywoustego w Słupsku. Zwycięzcy otrzymali promesy indeksów renomowanych polskich uczelni.

W 2019 r. rozpoczęliśmy starania o wpisanie olimpiady z ubezpieczeń społecznych do wykazu olimpiad tematycznych i turniejów Ministerstwa Edukacji Narodowej. Starania te zostały uwieńczone sukcesem w maju 2020 r.

Z myślą o uczniach szkół podstawowych przygotowaliśmy natomiast „Projekt z ZUS". To swoisty wstęp do ubezpieczeń społecznych. Uczniowie dowiadują się, po co są ubezpieczenia społeczne, z czego się bierze emerytura dziadków i zasiłek chorobowy rodziców. Młodzi ludzie mają za zadanie przygotować film, plakat, komiks lub utwór literacki opowiadający o ubezpieczeniach społecznych. Najlepsze prace są nagradzane.

W 2019 r. pierwsze miejsce w kategorii film zajęła Natalia Brek, uczennica Szkoły Podstawowej nr 7 w Kołobrzegu, autorka filmiku *Dlaczego warto płacić składki ZUS*.

W kategorii plakat zwyciężyła Zuzanna Jabłońska z Niepublicznej Szkoły Podstawowej w Brukach Unisławskich.

W kategorii komiks pierwsze miejsce przypadło Joannie Figiel ze Szkoły Podstawowej nr 1 w Bukownie.

Łącznie na szczeblu centralnym komisja konkursowa oceniła 69 prac: 27 filmów, 16 komiksów i 26 plakatów.

Rysunek 1. Zwycięski plakat Zuzanny Jabłońskiej

FOT.: ZASOBY WŁASNE ZUS

W trzech edycjach „Projektu z ZUS" uczestniczyło ponad 15 tys. uczniów. W roku szkolnym 2018/2019 wzięło w nim udział blisko 6,7 tys. młodych osób z całej Polski. W 2019 r. przygotowaliśmy nową edycję materiałów edukacyjnych „Projekt z ZUS", która trafiła do nauczycieli.

Edukacja ubezpieczeniowa ZUS to także współpraca z polskim środowiskiem akademickim. Zawarliśmy porozumienia z ponad 100 uczelniami z całego kraju (w 2019 r. podpisaliśmy 5 nowych porozumień). Są na tej liście zarówno duże, nobliwe uczelnie, jak i małe, ale prężnie rozwijające się ośrodki akademickie.

Współpraca z akademikami przyniosła w 2019 r. 147 wydarzeń: konferencji naukowych, targów karier, wizyt studyjnych i innych. Eksperci ZUS wygłosili 101 wykładów i prelekcji, także w ramach prowadzonych warsztatów. 75 razy dostępne było stoisko Platformy Usług Elektronicznych ZUS, na którym można było uwierzytelnić profil na pue.zus.pl, a także otrzymać poradę, jak efektywnie używać elektronicznego konta w ZUS. Korzystali z tego zarówno wykładowcy, jak i studenci. Dla żaków był to często pierwszy w życiu wgląd w krótką jeszcze historię ubezpieczonego.

Wykładowcy z ZUS prowadzili wykłady na temat ubezpieczeń społecznych w formie wykładów ogólnouczelnianych oraz jako zajęcia kursowe lub fakultatywne na różnych kierunkach studiów (prawo, administracja, ekonomia, zarządzanie, dziennikarstwo itd.).

Ważną częścią współpracy ZUS z uczelniami są programy stażowe i praktyki studenckie. W 2019 r. skorzystało z nich 162 studentów lub absolwentów (staż odbyły 82 osoby, a praktykę zawodową – 80 osób). Młodzi ludzie trafiali do różnych komórek ZUS: zarówno biznesowych, jak i wsparcia.

Do bibliotek akademickich przekazaliśmy wszystkie najważniejsze wydawnictwa na temat ubezpieczeń społecznych, jakie ukazały się w 2019 r. (133 pozycji wydawniczych w łącznym nakładzie 2,1 mln egzemplarzy).

Najbardziej aktualne i istotne zagadnienia problemowe z obszaru polityki społecznej, zabezpieczenia społecznego oraz ubezpieczeń społecznych były przedmiotem artykułów naukowych

Rysunek 2. Praca *ZUS – czemu taki ważny? Nietypowy bohater* autorstwa Joanny Figiel zwyciężyła w kategorii komiks

FOT.: ZASOBY WŁASNE ZUS

publikowanych na łamach kwartalnika naukowego „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka". W każdym z czterech opublikowanych w 2019 r. numerów teksty opracowali lub redagowali wybitni przedstawiciele polskiego świata nauki. Kwartalnik publikowany jest na stronie internetowej czasopisma. Wersja papierowa w nakładzie 2 tys. egzemplarzy jest przesyłana do najważniejszych instytucji administracji publicznej i rządowej w kraju, bibliotek oraz uczelni. Ponad 400 sztuk wydawnictwa trafia bezpośrednio do przedstawicieli nauki i ekspertów z obszaru polityki społecznej, prawa i ekonomii. Czasopismo jest również dystrybuowane w ramach konferencji i seminariów naukowych organizowanych lub współorganizowanych przez ZUS.

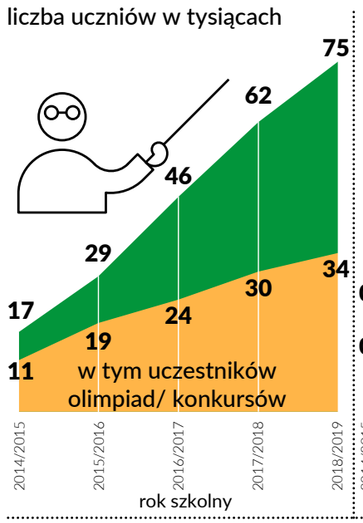
FOT.: ZASOBY WŁASNE ZUS

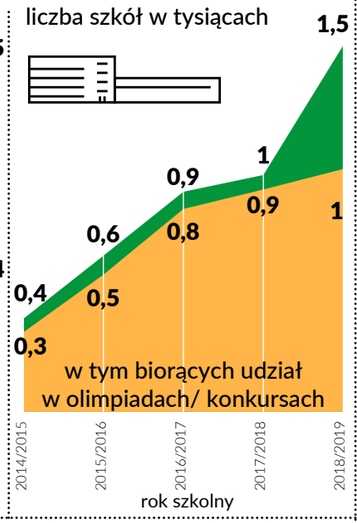
Jako nauczycielka z niemałym doświadczeniem wiem, że zaciekawienie i nauczenie sztuki zadawania pytań to najprostsza droga rozwoju moich uczniów. Dlatego któregoś dnia zapytałam ich o trzy ważne kwestie: czy wiecie, czym są ubezpieczenia społeczne? Dlaczego są ważne? Wiecie, co wam się należy, gdy opłacacie składki? Niestety, w większości odpowiedzieli trzy razy „nie". Zgłosiłam więc swoich uczniów do projektu edukacyjnego „Lekcje z ZUS", o którym dowiedziałam się z lokalnej prasy, i zyskaliśmy prosty dostęp do tej cennej wiedzy. Podczas czterech lekcji moi uczniowie dowiedzieli się, czym jest system ubezpieczeń społecznych, jakie niesie korzyści i jakie obowiązki. Co istotne, przy każdej z lekcji mogłam liczyć na fachowe wsparcie eksperta ZUS, który był opiekunem merytorycznym projektu. Ta kompleksowa opieka ze strony ZUS zachęciła mnie i moich uczniów do udziału w ogólnopolskiej Olimpiadzie „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych". Nagrodami dla najlepszych – poza praktyczną wiedzą – są w niej indeksy na wymarzone uczelnie, a także laptopy, tablety i czytniki e-booków. Ale i tak najważniejsza jest wiedza, wiedza bardzo praktyczna.

Ewa Mikłus,
nauczycielka przedmiotów ekonomicznych w Zespole Szkół nr 3 w Warszawie

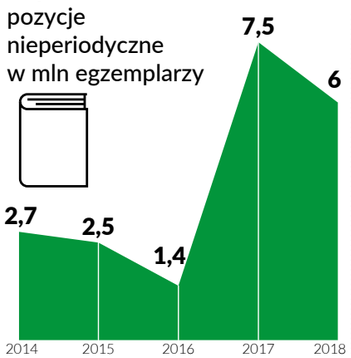
ZUS prowadzi powszechną edukację ubezpieczeniową

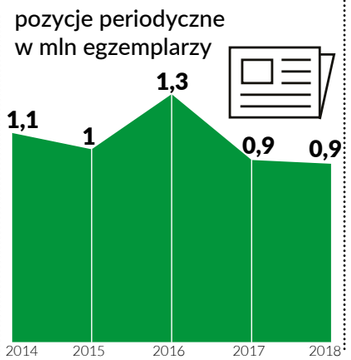
UCZESTNICTWO W PROGRAMIE „LEKCJE Z ZUS”





ŁĄCZNY NAKŁAD WYDAWNICTW WŁASNYCH ZUS





PREFERENCYJNE WARUNKI DLA ZWYCIĘZCÓW ORAZ FINALISTÓW OLIMPIADY **„WARTO WIEDZIEĆ WIĘCEJ O UBEZPIECZENIACH SPOŁECZNYCH”** W PROCESIE REKRUTACJI NA STUDIA

LEGENDA:
- indeks/zwolnienie z postępowania kwalifikacyjnego
  - kierunek studiów, na którym obowiązują preferencyjne warunki rekrutacji
- dodatkowe punkty w procesie rekrutacji
- niższe opłaty

Akademia Pomorska w Słupsku
- administracja
- zarządzanie
- zdrowie publiczne

Wyższa Szkoła Administracji Publicznej w Szczecinie

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. S. Staszica w Pile

Uniwersytet Medyczny im. K. Marcinkowskiego w Poznaniu

Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu

Uniwersytet Zielonogórski

Uczelnia J. Wyżykowskiego w Polkowicach

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Lesznie
- wszystkie kierunki

Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. A. Silesiusa w Wałbrzychu

Politechnika Gdańska Wydział Zarządzania i Ekonomii

Uniwersytet Gdański
- administracja
- ekonomia
- finanse i rachunkowość
- międzynarodowe stosunki gospodarcze
- politologia
- prawo
- zarządzanie

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie
- administracja
- administracja i cyfryzacja
- ekonomia
- informatyka
- matematyka
- pedagogika
- praca socjalna
- prawo
- zarządzanie

Wyższa Szkoła Administracji Publicznej w Ostrołęce

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Ciechanowie

Uniwersytet M. Kopernika w Toruniu
- kierunki prowadzone przez wydziały kampusu toruńskiego, z wyjątkiem kierunków, na których obowiązuje egzamin wstępny. W sumie 78 kierunków

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Płocku

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego
- ekonomia
- finanse i rachunkowość
- logistyka
- zarządzanie
- turystyka i rekreacja

Uniwersytet w Białymstoku
- filozofia i etyka
- historia
- kognitywistyka i komunikacja
- socjologia
- stosunki międzynarodowe
- studia wschodnie

Uniwersytet Warszawski
- polityka społeczna
- organizowanie rynku pracy

Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach
- administracja

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Kaliszu

Uniwersytet Medyczny w Łodzi

Uniwersytet J. Kochanowskiego w Kielcach

Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II
- socjologia
- ekonomia
- zarządzanie
- administracja
- praca socjalna

Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna im. J. Zamoyskiego w Zamościu

Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji w Zamościu

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. S. Szymonowica w Zamościu

Politechnika Częstochowska

Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Oświęcimiu
- wszystkie kierunki

Podkarpacka Szkoła Wyższa im. bł. ks. W. Findysza w Jaśle

Wyższa Szkoła Finansów i Prawa w Bielsku-Białej

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Nowym Sączu

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. S. Pigonia w Krośnie