2018 RAPORT

Społeczna odpowiedzialność ZUS

ZUS | ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Zakład Ubezpieczeń Społecznych to przede wszystkim ludzie. Ponad 45 tys. osób, które dbają o to, aby emerytury, renty i zasiłki były wypłacane na czas w należytej wysokości, zapisy na kontach ubezpieczonych i płatników składek były prawidłowe, a klienci byli zadowoleni z obsługi w naszych placówkach, przez infolinię i w internecie.

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Jednak pracownicy ZUS oprócz priorytetowych obowiązków zawodowych mają także swoje pasje, marzenia i potrzeby. Jestem przekonana, że aktywność zawodowa nie musi z nimi kolidować. Co więcej, dobrze, jeśli miejsce pracy sprzyja harmonijnemu rozwojowi człowieka, tworzy warunki do współdziałania i hołdowania wspólnym wartościom.

Uczciwość, zaangażowanie, wrażliwość na potrzeby innych i troska o słabszych, wykluczonych, oczekujących wsparcia – wartości te zyskały w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych pewne instytucjonalne ramy. Świadczy o tym raport pt. „Społeczna odpowiedzialność ZUS 2018", który oddajemy do Państwa rąk. Jest to już jego druga edycja.

W raporcie przedstawiamy dobre praktyki, godne pielęgnowania, powtarzania i rozwijania. Upraszczanie języka komunikacji z klientami, cieszące się popularnością „Lekcje z ZUS" dla uczniów i realizowanie projektów informatycznych, które poprawiają naszym klientom komfort życia (e-ZLA) i prowadzenia biznesu (e-Składka), to tylko przykłady działań systemowych, o których mogą tu Państwo przeczytać. Dokładamy wszelkich starań, aby społeczna odpowiedzialność ZUS oznaczała przede wszystkim odpowiedzialność za powierzone nam zadania. Poprzez wdrażanie nowoczesnych i przyjaznych form komunikacji z urzędem czy kreatywne edukowanie młodych Polaków w zakresie ubezpieczeń społecznych dążymy do ideału instytucji, która nie tylko sumiennie działa w granicach prawa, lecz także rozumie potrzeby klientów – członków wspólnoty obywatelskiej.

Społeczna odpowiedzialność oznacza jednak również troskę o sprawy, które nie mieszczą się w obowiązkach instytucji. Działalność charytatywna (przeciętnie każdy z 45 tysięcy pracowników ZUS wziął w 2018 roku udział w co najmniej jednej zbiórce dla osób potrzebujących), akcje krwiodawcze (w ubiegłym roku zebrano prawie 100 litrów krwi) potwierdzają, że pracownicy ZUS są gotowi nie tylko do sumiennej pracy, lecz także do pomocy innym.

Dobre praktyki wypływają z wartości bliskich nam, wspólnocie pracowników ZUS. Same jednak również tworzą jeszcze jedną wartość: coraz przyjaźniejsze miejsce pracy, które wspiera wszechstronny rozwój człowieka.

Dzielimy się z Państwem naszymi doświadczeniami w zakresie społecznej odpowiedzialności z 2018 roku.

prof. Gertruda Uścińska
prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

I. ZUS odpowiedzialny społecznie 4

II. Sprawne zarządzanie 12

III. ZUS szanuje prawa jednostki i społeczeństwa 22

IV. ZUS wiarygodnym pracodawcą 32

V. Działania proekologiczne ZUS 42

VI. Odpowiedzialny wobec klientów i kontrahentów 52

VII. Przyjazna instytucja dbająca o interesariuszy 62

VIII. Działalność społecznikowska pracowników ZUS 78

I. ZUS odpowiedzialny społecznie

Dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych odpowiedzialność to rzetelne przestrzeganie prawa, a także dbałość o zasady etyczne, społeczności lokalne oraz środowisko naturalne. ZUS współpracuje z klientami i kontrahentami w sposób uczciwy. Przestrzega również przejrzystych reguł zatrudniania i wynagradzania pracowników.

© LOVELYDAY12 - FOTOLIA.COM

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Odpowiedzialne zarządzanie to budowanie zdrowej i efektywnej organizacji. Kultura nowoczesnej administracji zorientowana jest na wewnętrzne działania oraz na relacje z otoczeniem. Zasady społecznej odpowiedzialności wytyczają kierunek postępowania, a w dalszej kolejności kształtują wizję Zakładu

dr WŁADYSŁAW ŚWIĄTEK
dyrektor Oddziału ZUS w Rybniku

Społeczna odpowiedzialność instytucji publicznych wiąże się ze zmianą sposobu funkcjonowania i zarządzania. Wpisuje się w koncepcję państwa usługowego, oferującego obywatelom szeroki zakres usług łatwo dostępnych i wysokiej jakości.

Nowocześnie zarządzane instytucje publiczne elastycznie reagują na potrzeby klientów. Traktują zarówno ich, jak i kontrahentów w sposób podmiotowy. To oznacza, że nie tylko rzetelnie wypełniają powinności, lecz także dbają o prawa klientów i kontrahentów. Traktują ich jak partnerów, a nie jak petentów. Organizacje są efektywnie zarządzane – racjonalnie wydają pieniądze, dbają o otoczenie społeczne i biznesowe.

Administracja publiczna korzysta z zasad, które wcześniej stosowano w biznesie (określanych jako CSR – ang. *corporate social responsibility*). W działalności publicznych i prywatnych podmiotów ważne jest, aby działalność zewnętrzna (na rzecz klientów) i wewnętrzna (czyli zarządzanie wynikające z przejrzystych reguł i podmiotowego traktowania pracowników) wzajemnie się przenikały. Jest to możliwe dzięki włączaniu się instytucji czy firm w rozwiązywanie problemów społeczności lokalnych, zaangażowaniu w ochronę środowiska czy udziałowi w akcjach charytatywnych. Instytucje są silnie związane z otoczeniem – nie działają jak samotne atomy.

Zdaniem profesorów Henryka Izdebskiego i Michała Kuleszy administracja publiczna to działania podmiotów, organów i instytucji na rzecz realizacji interesu publicznego, na podstawie ustawy i w określonych prawem formach[1].

Reguły funkcjonowania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych są wyznaczane przez normy prawne i statut. W myśl ustawy[2] ZUS to państwowa jednostka organizacyjna posiadająca osobowość prawną, która realizuje zadania związane z ubezpieczeniami społecznymi. Jest częścią sektora finansów publicznych. Obowiązują ją nie tylko przepisy prawne, lecz także reżim zarządzania finansowego podporządkowany budżetowi państwa. Jednak zapis ustawy nie oddaje rozmiarów i znaczenia tej instytucji w finansach publicznych oraz w życiu społecznym.

W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych pracuje ponad 45 tys. osób. Instytucja współpracuje z ponad 26 mln klientów. Ma 341 placówek we wszystkich powiatach w Polsce. W 2018 r. ZUS przyjął ok. 30 mln wpłat danin publicznych na kwotę 257 mld zł. Wypłaca

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

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

ponad 90 rodzajów różnych świadczeń. Zarządza ponad 282 mld zł. Współpracuje z z kilkuset instytucjami i organizacjami – zarówno publicznymi, jak i prywatnymi. Jest więc jedną z największych tego rodzaju organizacji na rynku pracy. Decyzje podejmowane w ZUS mają znaczenie dla sytuacji materialnej i zdrowotnej wszystkich jego klientów.

Zasady działania zgodnego z regułami CSR wpisane są w model zarządczy opisany w „Strategii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020"[3]. Zaznaczono w niej, że „wartością w zarządzaniu w sektorze publicznym jest przede wszystkim zorientowanie na potrzeby szeroko rozumianych interesariuszy życia publicznego. W praktyce oznacza to koncentrowanie się na celach i wynikach działalności oraz odejście od modelu instytucji biurokratycznej. Ważną cechą nowego podejścia w zarządzaniu administracją jest podnoszenie jakości świadczonych usług tak, aby jak najpełniej odpowiadały zapotrzebowaniu ich odbiorców".

Taki sposób myślenia stał się również podstawą konstrukcji wizji instytucji: „Wizją Zakładu jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego", misja zaś to: „Sprawna, przyjazna i rzetelna obsługa klientów realizowana na podstawie przepisów prawa, zasad racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami finansowymi, wykorzystująca nowoczesne technologie i potencjał pracowników".

Dla jednostek administracji publicznej, które chcą działać jak instytucje społecznie odpowiedzialne, ważna jest norma ISO 26000 opracowana przez Międzynarodową Organizację Standaryzacyjną (ISO – ang. *International Organization for Standardization*). Według niej odpowiedzialność społeczna to świadomość instytucji o wpływie jej decyzji oraz działań na społeczeństwo i środowisko. Jest realizowana poprzez: przejrzystość, etyczne zachowanie, dbałość o interesariuszy, poszanowanie międzynarodowych norm postępowania, respektowanie przepisów oraz praw człowieka.

[3] Dostępna na stronie https://www.zus.pl/o-zus/o-nas/strategia-zus/strategia-rozwoju-zus-na-lata-2016-2020 (29.03.2019).

KIERUNKI ROZWOJU ZUS W LATACH 2016–2020

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

Stosowanie zasad społecznej odpowiedzialności w instytucjach publicznych **poprawia reputację, umożliwia budowanie wartościowego i stabilnego zespołu pracowników, pozytywnie wpływa na środowisko naturalne oraz obniża koszty funkcjonowania**

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Dr hab. Agata Jurkowska-Gomułka pytała uczestników konferencji w Wyższej Szkole Informatyki i Zarządzania, czy CSR w administracji publicznej to moda czy konieczność

W normie wymieniono 7 podstawowych obszarów działania, na których powinny skupiać się instytucje odpowiedzialne społecznie. Są to:

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

Norma ISO 26000 to jeden z trzech dokumentów rekomendowanych przez Komisję Europejską, aby sprawnie wprowadzić zasady odpowiedzialności społecznej. Dwa pozostałe to:

- wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych,
- 10 zasad inicjatywy ONZ – Global Compact[4].

Zasady i normy mają charakter doradczy i mogą być przydatne wszystkim instytucjom: publicznym, prywatnym i non profit, niezależnie od ich wielkości i lokalizacji. Norma ISO 26000 promuje przejrzyste i etyczne zachowania (również dotyczące zdrowia i dobrobytu społeczeństwa), które przyczyniają się do zrównowa-

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

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

żonego rozwoju instytucji. Uwzględnia oczekiwania interesariuszy. Jest zgodna z prawem i spójna z międzynarodowymi normami postępowania oraz zintegrowana z działaniami organizacji.

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

- poprawia reputację instytucji publicznej na rynku,
- obniża koszty funkcjonowania, np. opłaty za energię, wodę itp.,
- sprawia, że zadania są realizowane w sposób etyczny, przejrzysty i odpowiedzialny, co zwiększa zaufanie otoczenia do instytucji,
- umożliwia zatrzymanie wartościowych i doświadczonych pracowników dzięki stosowaniu jasnych reguł zatrudnienia oraz partnerskiemu traktowaniu.

ZUS stosuje i promuje idee CSR. Układ rozdziałów i działań przedstawionych w tym raporcie wynika z podziału zastosowanego w normie ISO 26000. Gdyby powstała mapa działań ZUS tworzących obszary wskazane w normie ISO 26000, byłaby obszerna i gęsto oznakowana: zawierałaby kilkaset różnego rodzaju inicjatyw. Część z nich to standardy obowiązujące w całej instytucji, część to działania wynikające z zaangażowania pracowników w poszczególnych placówkach. Ponieważ działań jest tak dużo, publikacja pomyślana jest jako ich wybór, pokazanie tych, które w najbardziej czytelny sposób uwiarygodniają ZUS jako instytucję odpowiedzialną społecznie.

Na III Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej „Społeczna odpowiedzialność administracji publicznej – perspektywa regionalna”, zorganizowanej przez Katedrę Nauk o Administracji w Wyższej Szkole Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie oraz Oddział ZUS w Rzeszowie, dyskutowano na temat tego, co społeczna odpowiedzialność oznacza dla administracji

ZUS działa zgodnie

Według ISO 26000

ISO

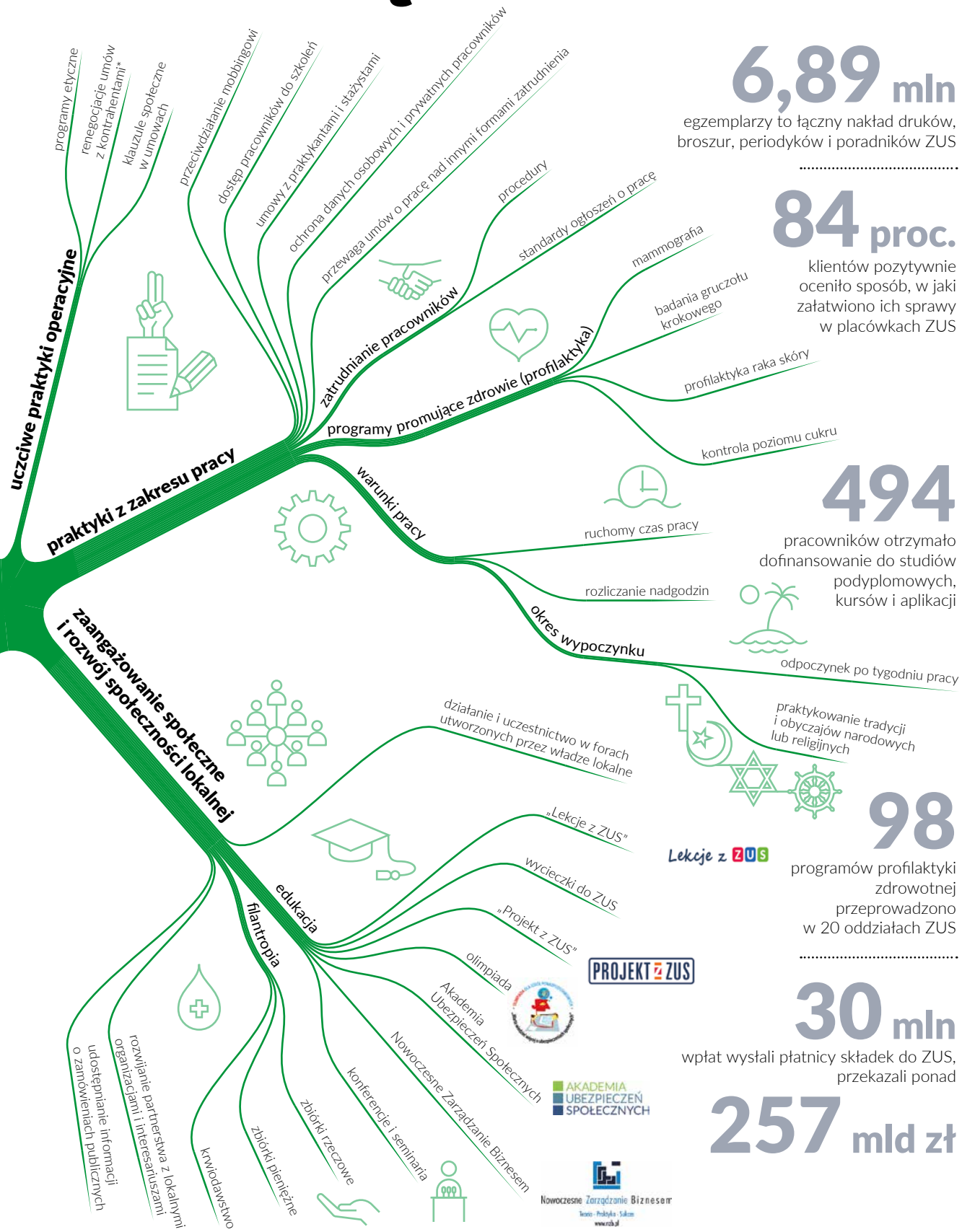
77 proc.
klientów ZUS pozytywnie oceniło przydatność materiałów informacyjnych przygotowanych przez ZUS

38 tys.
pracowników szkoliło się z zasad prostego języka w komunikacji z klientami ZUS

*związane z podniesieniem płacy minimalnej

- **ład organizacyjny**
  - dokumenty
  - procedury
  - wizja i misja ZUS
  - wdrażanie „Strategii ZUS na lata 2016-2020"
  - środki bezpieczeństwa
  - wyznaczona osoba odpowiedzialna za ochronę danych
  - współpraca z liderami opinii
  - Forum Współpracy
  - Dzień Seniora
  - Dni Ubezpieczonego
  - Dzień Osób z Niepełnosprawnością
- **zagadnienia konsumenckie**
  - kampanie informacyjne
  - ochrona danych osobowych klientów
  - edukacja konsumencka
  - szkolenia zewnętrzne
    - e-ZLA
    - e-akta
    - program Płatnik
    - e-Składka
  - zrozumiałe informacje dla klientów
    - prosty język w ZUS
  - reagowanie na sugestie klientów
  - rzetelne informowanie
- **prawa człowieka**
  - programy, które finansuje lub współfinansuje ZUS
    - dofinansowanie do inwestycji BHP
  - fundamentalne prawa pracy
    - tworzenie miejsc pracy dla osób z niepełnosprawnością
    - możliwość zrzeszania się
    - układy zbiorowe
  - zapewnienie bezpieczeństwa
    - ochrona obiektów i innych zasobów
    - procedury BHP i p.poż.
  - równouprawnienie
    - w procesie rekrutacji
    - w możliwości awansu
    - w wynagradzaniu
- **środowisko**
  - zrównoważone wykorzystywanie zasobów
    - kontrola zużycia paliw
    - energooszczędność
    - recykling
  - zapobieganie zanieczyszczeniom

z normą ISO 26000



6,89 mln
egzemplarzy to łączny nakład druków, broszur, periodyków i poradników ZUS

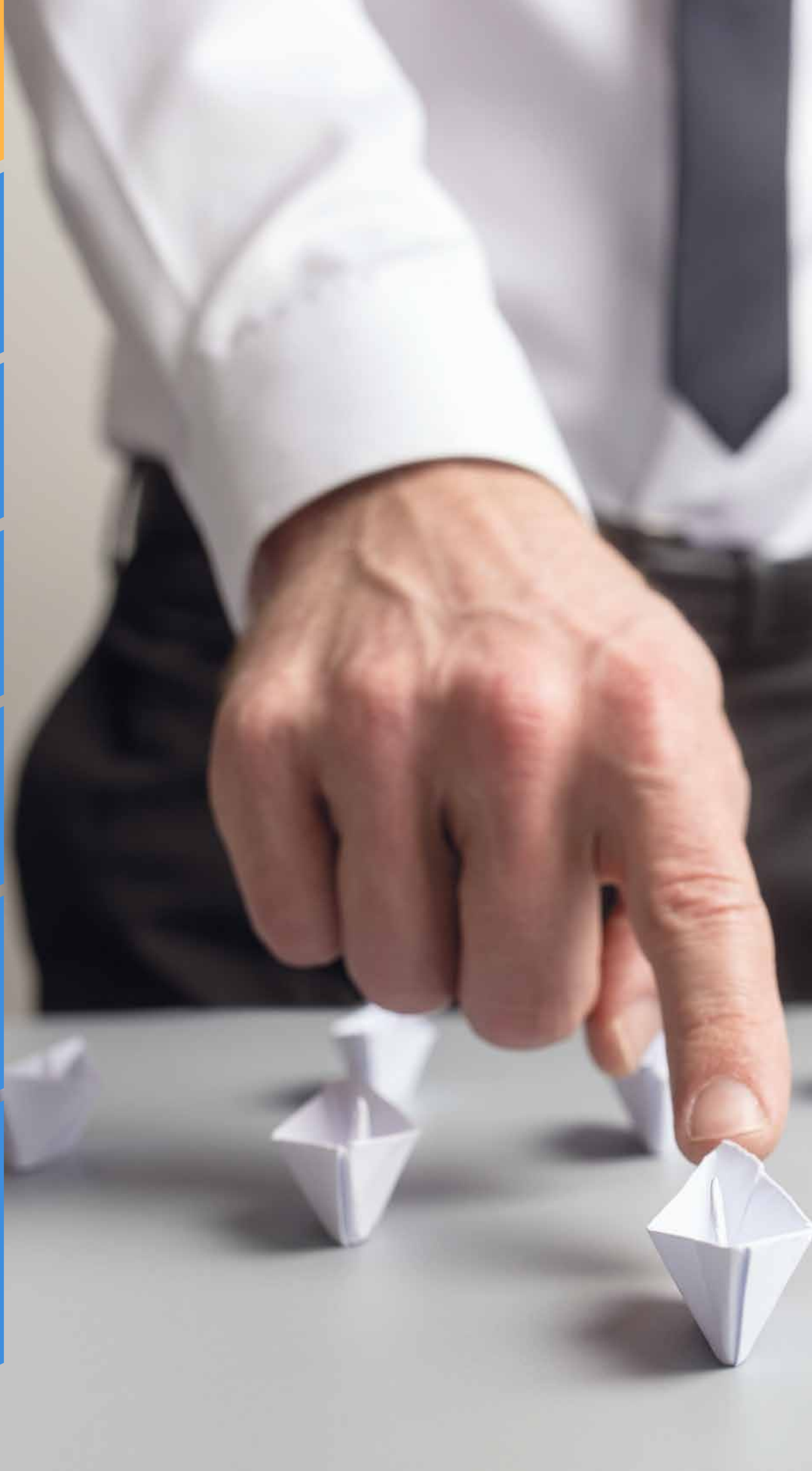
84 proc.
klientów pozytywnie oceniło sposób, w jaki załatwiono ich sprawy w placówkach ZUS

494
pracowników otrzymało dofinansowanie do studiów podyplomowych, kursów i aplikacji

98
programów profilaktyki zdrowotnej przeprowadzono w 20 oddziałach ZUS

30 mln
wpłat wysłali płatnicy składek do ZUS, przekazali ponad

257 mld zł



ład organizacyjny

prawa człowieka

praktyki z zakresu pracy

środowisko

uczciwe praktyki operacyjne

zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

II. Sprawne zarządzanie

Ład organizacyjny dotyczy wszystkich sfer zarządzania: od planowania, działań, przez ich przeprowadzenie, do sprawdzenia, czy były racjonalnie i efektywnie zrealizowane. Jeśli służyć ma jako podstawa zrównoważonego rozwoju instytucji, ważne jest, czy i w jaki sposób organizacja uwzględnia zasady etyczne, interes społeczny oraz prawa interesariuszy. Ład organizacyjny jest potrzebny również w nieprzewidzianych, kryzysowych sytuacjach. Wtedy umożliwia instytucji łatwiejsze poradzenie sobie z nimi.

©GAJUS – FOTOLIA.COM

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Projektujemy rozwiązania, które dają klientom komfort we współpracy z ZUS. E-Składka, e-ZLA oraz e-akta są usługami nowoczesnymi i przyjaznymi. Powstały z pasji do zmieniania administracji publicznej, czynienia z niej partnera dla obywateli, a nie tylko strażnika prawa

PAWEŁ JAROSZEK
członek Zarządu ZUS
nadzorujący Pion Finansów
i Realizacji Dochodów

Zasady działania Zakładu Ubezpieczeń Społecznych określają ustawa[1] i statut[2]. W statucie opisane są ogólne kompetencje prezesa ZUS, struktura oraz podstawowe obowiązki centrali i jednostek terenowych ZUS. Znajduje się też dyspozycja dotycząca zapisania szczegółowych rozwiązań w regulaminach i wewnętrznych dokumentach. Zgodnie z tym zaleceniem szczegółowe kompetencje poszczególnych struktur ZUS określone są w „Regulaminie organizacyjnym Zakładu Ubezpieczeń Społecznych"[3]. Założenia CSR znalazły swoje odzwierciedlenie w kompetencjach struktur (komórek) organizacji. W regulaminie zapisano m.in. zasady zarządzania procesowego i projektowego. Częścią ładu organizacyjnego nierozerwalnie związanego z regulaminem są kilkuletnie strategie działania. Obecna to „Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020"[4]. Zarząd ZUS przyjął ją w grudniu 2015 r.To trzeci z kolei dokument strategiczny wyznaczający sposób pracy w instytucji. Poprzednie były tworzone od 2010 r.

W obecnej strategii ZUS, tak jak w poprzednich, zapisano wizję i misję instytucji. Podstawowym celem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego. ZUS zapewnia sprawną, przyjazną i rzetelną obsługę klientów, która jest realizowana zgodnie z przepisami prawa dzięki kompetentnym pracownikom, a także przejrzystemu i racjonalnemu gospodarowaniu finansami za pomocą nowoczesnych technologii.

Co to oznacza? Dla ZUS najważniejszym priorytetem strategicznym jest to, by ufali mu klienci. Zarówno ci, którzy płacą składki (ubezpieczeni i płatnicy), jak i ci, którzy otrzymują świadczenia. Nastawienie prokonsumenckie jest zgodne z obowiązującymi kierunkami rozwoju administracji publicznej w Polsce, „których nadrzędną ideą jest budowa państwa otwartego na potrzeby obywatela i nowoczesne technologie, a jednocześnie sprawnie i efektywnie realizującego zadania publiczne"[5].

Wizja i misja są podstawą realizacji celów, które instytucja wyznaczyła sobie na pięć lat w strategii. Ujęto je w cztery grupy:

- klienci i inni interesariusze:
  - doskonalenie standardów obsługi klientów

[1] Ustawa z 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 300, 303).
[2] Statut Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, https://www.zus.pl/o-zus/o-nas/akty-prawne/statut-zus (29.03.2019).
[3] Dostępny na stronie https://bip.zus.pl/documents/493361/0/Regulamin+organizacyjny+Zak%C5%82adu/0bf9d238-c82f-42b4-b422-868cae5b4b3b (29.03.2019).
[4] Dostępna na stronie https://bip.zus.pl/o-zus/strategia-zus (29.03.2019).
[5] „Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020" s. 9.

– rozbudowa systemu wymiany informacji i współpracy z interesariuszami
– usprawnienie systemu komunikacji zewnętrznej,

- procesy wewnętrzne – doskonalenie zarządzania procesowego i podniesienie efektywności procesowej,
- rozwój – zwiększenie potencjału organizacji zapewniającego skuteczną realizację usług i procesów,
- finanse – optymalizacja kosztów przy zachowaniu przejrzystości gospodarowania środkami publicznymi.

Stworzono zrównoważoną kartę wyników (ZKW) jako narzędzie wspomagające precyzyjne opisanie celów strategicznych. Dodatkowo nakreślono mapę celów strategicznych ZUS na lata 2016–2020. W ten sposób graficznie zaprezentowano wzajemne zależności pomiędzy celami ZUS. Pokazuje to, jak ważną rolę w dbałości o klientów oraz w wymianie informacji z innymi instytucjami i organizacjami odgrywają optymalnie zorganizowane zasoby, zmotywowana kadra pracowników czy sprawne systemy informatyczne.

W dokumencie opisano metody badania postępów w realizacji celów oraz zdecydowano, że monitoring realizacji strategii będzie prowadzony w cyklach półrocznych. Dodatkowo co roku ZUS przygotowuje przegląd celów, portfela projektów i działań strategicznych.

Na podstawie strategii oraz przepisów prawa ustalane są roczne plany działalności ZUS. Taki też powstał na rok 2018. Jako cele zapisano: terminową wypłatę świadczeń, zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników, podnoszenie społecznej świadomości na temat ubezpieczeń.

Dzięki skupieniu się na poprawianiu jakości obsługi i współpracy z interesariuszami ZUS łączy wypełnianie obowiązków ustawowych z zasadami CSR. W 2018 r. najpoważniejsze zmiany w ubezpieczeniach społecznych dotyczyły płatników składek oraz lekarzy. Pierwsi uczestniczyli w projekcie e-Składka. Od stycznia 2018 r. ok. 2,5 mln[6] przedsiębiorców (płatników składek) za pomocą jednego przelewu wpłaca pieniądze, korzystając z indywidualnego numeru rachunku składkowego (NRS). To system informatyczny ZUS rozdziela wpłaty na poszczególne ubezpieczenia i fundusze. W pierwszej kolejności wpłaty pokrywają najstarsze należności, dzięki temu nie narastają odsetki za zwłokę. Płatnicy składek w 2018 r. przekazali na NRS 30 409 294 wpłaty na łączną kwotę 257,2 mld zł. ZUS przy wprowadzaniu programu wynikającego z przepisów zadbał o edukację płatników, przygotował dla nich publikacje, stworzył 800 stanowisk doradcy płatnika składek.

Wszystkie te dodatkowe działania wynikające ze zrozumienia sytuacji przedsiębiorców, którym zmiany mogły nieco komplikować prowadzenie działalności, ZUS realizował w 2017 r. Już w 2018 r. projekt e-Składka spotkał się z uznaniem propagatorów

[6] W każdym kwartale była to inna liczba ze względu na zmieniającą się liczbę przedsiębiorców.

CZTERY PERSPEKTYWY CELÓW STRATEGICZYCH

1

klientów i innych interesariuszy
– doskonalenie standardów obsługi klientów
– rozbudowa systemu wymiany informacji i współpracy z interesariuszami
– usprawnienie systemu komunikacji zewnętrznej

2

procesów wewnętrznych
– doskonalenie zarządzania procesowego i podniesienie efektywności procesowej

3

rozwoju
– zwiększenie potencjału organizacji zapewniającego skuteczną realizację usług i procesów

4

finansowa
– optymalizacja kosztów przy zachowaniu przejrzystości gospodarowania środkami publicznymi

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

płatności bezgotówkowych oraz dziennikarzy. W marcu, podczas Międzynarodowego Kongresu Płatności Bezgotówkowych Cashless Congress, ZUS otrzymał nagrodę złotego eDukata w kategorii „Wydarzenie roku świata bezgotówkowego" za przygotowanie i wdrożenie tego projektu. Dziennikarze „Rzeczpospolitej" zaliczyli e-Składkę do pereł legislacji 2018 r.

W 2018 r. doradcy ciągle pomagali płatnikom, a specjalne materiały informacyjne przydatne były osobom, które zaczynały prowadzić działalność gospodarczą.

Wprowadzone zmiany otwierają przed ZUS nowe możliwości rozwijania usług dla płatników składek (m.in. udostępnienie aplikacji mobilnej).

Dla ZUS i płatników składek równie ważne w 2018 r. było przygotowanie się do projektu e-akta, czyli do wdrożenia ustawy dotyczącej skrócenia czasu przechowywania akt pracowniczych i ich elektronizacji[7]. ZUS prowadził dla płatników składek również akcje informacyjne na temat ulgi na start i tzw. małego ZUS. Są to zmiany w sposobie opłacania składek ubezpieczeniowych dla samozatrudnionych i przedsiębiorców. Ulga na start została wprowadzona 30 września 2018 r., a mały ZUS – 1 stycznia 2019 r. Eksperci ZUS wyjaśniali, jakie prawa i obowiązki wynikają z przepisów. Przedstawili także konsekwencje korzystania z tych ulg. W 2018 r. wszystkie te działania zostały pozytywnie ocenione przez przedsiębiorców. Z opublikowanego 28 grudnia 2018 r. badania satysfakcji klientów, przeprowadzonego przez firmę PBS,

e-akta
Elektronizacja akt pracowniczych

[7] Ustawa z 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektronizacją (Dz.U. z 2018 r. poz. 357).

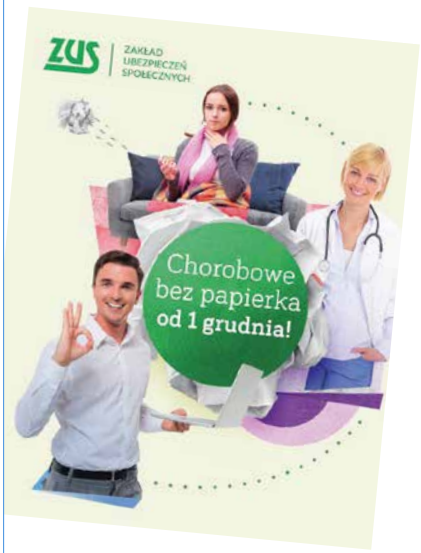
e-Składka w 2018 r. w liczbach

257,2 mld zł
Kwota wpłat na NRS

30,4 mln wpłat
Liczba wpłat na NRS

wynika, że w ciągu roku największy wzrost pozytywnych ocen nastąpił wśród przedsiębiorców. Przychylnie obsługę ocenia 76 proc. badanych przedsiębiorców, a 62 proc. uważa, że w ostatnim czasie poprawiła się jakość usług świadczonych przez ZUS.

Lekarze w 2018 r. poznali zasady wystawiania zwolnień elektronicznych (e-ZLA). Celem projektu było wdrożenie od 1 grudnia wyłącznie elektronicznej formy wystawiania zaświadczeń lekarskich. ZUS rzetelnie przygotowywał do zmiany wszystkich interesariuszy (lekarzy, placówki medyczne, producentów aplikacji gabinetowych, pracodawców, pacjentów i swoich pracowników). Doradcy ds. e-ZLA w salach obsługi klienta pomogli ponad 412 tys. osób. Od 22 października do 30 listopada 2018 r. trwała w mediach, a także w salach kinowych (jako jedna z części bloku reklamowego przed emisją filmu) intensywna kampania informacyjna pod hasłem „Chorobowe bez papierka – od 1 grudnia". W jej efekcie pod koniec roku 94 proc. ankietowanych deklarowało, że słyszało o elektronicznym zwolnieniu lekarskim.



ZUS dba o to, by klienci mogli się z nim kontaktować w sposób dla nich najwygodniejszy. Obecnie wprowadza „Politykę obsługi klientów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych na lata 2017–2020". We wszystkich placówkach ZUS znajdują się sale obsługi klienta. Rozwijane są także elektroniczne sposoby kontaktu.

W 2018 r. pracownicy w salach obsługi klienta obsłużyli ponad 22,8 mln osób. Ponad 4,2 mln osób skorzystało z informacji telefonicznej lub internetowej. W ciągu całego roku klienci przesłali ponad 128 mln dokumentów i otrzymali 71,5 mln odpowiedzi oraz różnych powiadomień i decyzji z ZUS. Rozpoczęto także prace nad projektem, którego celem jest udostępnienie nowej elektronicznej usługi, dzięki której klient będzie mógł generować potwierdzenia bezpośrednio z własnego konta na Platformie Usług Elektronicznych ZUS.

346 wpłat

Liczba wpłat na błędny NRS

927,3 tys.

Liczba zawiadomień o rozliczeniu wpłaty wysłanych do płatników składek

Ponieważ przepisy ubezpieczeniowe są skomplikowane i często się zmieniają, ZUS wypełnia misję edukacyjną. W 2018 r. wydał 6,89 mln egzemplarzy ulotek, broszur i poradników. Prowadzi programy edukacyjne dla dzieci i młodzieży. Współpracuje z uczelniami. Organizuje wspólne przedsięwzięcia z organizacjami przedsiębiorców, związkami zawodowymi czy stowarzyszeniami obywatelskimi.

Wśród celów działalności instytucji jest wdrożenie nowoczesnych rozwiązań technologicznych, które z jednej strony usprawnią kontakt ZUS z klientami, z drugiej – pozwolą włączyć inne instytucje do e-administracji.

W działalności ZUS niezmiernie ważne są sprawne mechanizmy wewnętrzne. Sposób, w jaki ZUS odpowiada na skargi, jak je analizuje, jak wykorzystuje wnioski do poprawy funkcjonowania, świadczy o trafności mapy celów strategicznych oraz dbałości o ład organizacyjny instytucji.

W 2018 r. wpłynęły 1144 skargi, niespełna połowa była uzasadniona. Na ponad 98 proc. skarg klienci otrzymali odpowiedź w ciągu 30 dni. W pozostałych przypadkach materia spraw, które poruszyli klienci, była tak skomplikowana, że ich rozstrzygnięcie wymagało dłuższego czasu, o czym nadawcy byli powiadamiani.

ZUS realizuje działania, które mają ograniczyć liczbę skarg. Są to:

- szkolenia dla pracowników,
- omawianie problematyki skarg i wniosków na naradach kierownictwa, spotkaniach pracowników komórek organizacyjnych i spotkaniach kierownictwa z pracownikami i – jeśli to potrzebne – przekazywanie oddziałom zaleceń,
- przypominanie pracownikom (w tym lekarzom orzecznikom) o zasadach etyki, komunikacji z klientami, o sposobie udzielania informacji i kształtowania właściwej postawy pracowników ZUS,
- monitoring przydzielania spraw i terminowości ich załatwiania, szczególnie dotyczących świadczeń emerytalno-rentowych i realizacji umów międzynarodowych.

W ciągu roku do ZUS wpłynęło 640 wniosków o przekazanie danych na podstawie ustawy o dostępie do informacji publicznej. Z tego 235 osób prywatnych i instytucji oczekiwało na odpowiedź z centrali, a pozostałe – z oddziałów. 40 proc. próśb dotyczyło przekazania danych statystycznych o ubezpieczonych, płatnikach składek czy o strukturze świadczeń wydawanych przez ZUS. Tyle samo – umów i przetargów IT. Pozostałe (20 proc.) wiązały się z kwestiami finansowymi. ZUS wydał 13 decyzji odmownych, głównie z powodu ustawowej ochrony tajemnicy lub braku istotności informacji dla interesu publicznego.

W zapewnieniu ładu organizacyjnego ważna jest wysoka kultura organizacyjna ZUS. W 2018 r. opracowano „Politykę antyko-

rupcyjną Zakładu Ubezpieczeń Społecznych", prowadzono politykę zapobiegania lobbingowi oraz przestrzegano zasad unikania konfliktów[8].

W ZUS działają cztery rady regionów. W 2018 r. powołano je w nowej formule, by wzmocnić skuteczność przepływu informacji między oddziałami a Zarządem ZUS. Rady spotykają się przynajmniej raz na kwartał. Współpraca z zarządem instytucji ma charakter konsultacyjny. Na spotkaniach omawiane są kwestie wynikające z aktualnych w danym czasie projektów i problemów. Niezwykle ważna dla ładu organizacyjnego ZUS jest również efektywność finansowa. Jej zapewnieniu służy m.in. system wewnętrznych kontroli i audytu.

©ROGERPHOTO - FOTOLIA.COM

W 2018 r. na podstawie zarządzenia prezesa wdrożono także procedurę związaną z realizacją zakupów. W każdym oddziale powołano komórkę organizacyjną ds. zamówień publicznych. Komórki te mogą samodzielnie realizować zamówienia publiczne, których wartość nie przekracza 30 tys. euro. W ten sposób transparentnie określono odpowiedzialność za nadzór nad zamówieniami. Oddziały nie mają już pośredników. A istnienie osobnej struktury w oddziałach odciążyło innych pracowników z różnych pionów, którzy wcześniej przeprowadzali procedury zakupowe, niekiedy pomimo braku odpowiedniej wiedzy merytorycznej. W ten sposób skrócono czas przygotowania i przeprowadzenia tych postępowań.

W ZUS ceniona jest rzetelność, uczciwość, terminowość. Pracownicy wiedzą, w jaki sposób mają się zachować w sytuacji, gdy ktoś proponuje im łapówkę lub gdy są świadkiem takiego zdarzenia. Instytucja prowadzi projekt „Sygnalista". Pracownicy i klienci mogą anonimowo zgłosić nieprawidłowości lub korupcję.

SYGNALISTA

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

- informowanie pracowników, w jakich szkoleniach, kiedy i na jakich zasadach mogą wziąć udział,
- wskazanie pracownikom, jaki jest zakres ich obowiązków i z jakich wyników będą rozliczani przez przełożonego,
- wyznaczenie zakresu kompetencji wszystkim przełożonym.

[8] Więcej w rozdziale III.

W ZUS działa Komitet Budżetowy, który nadzoruje **wydawanie pieniędzy publicznych i budżet instytucji**

Przejrzyste działanie,

SCHEMAT ORGANIZACYJNY

Rady regionów — **Prezes Zakładu** — **Rada Nadzorcza Zakładu**

★ **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)
- ◆ 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)

◆ Departament Obsługi Klientów (DOK)

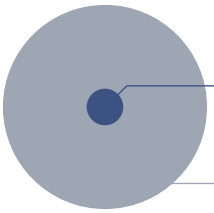
◆ Departament Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (DZB)

Wieloosobowe Stanowisko Bezpieczeństwa i Higieny Pracy oraz Ochrony Przeciwpożarowej (BHP)

struktura terenowa przedstawiona na mapie obok

W 2018 r. przeciętne zatrudnienie w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych wynosiło

45 168 osób



w tym:
w centrali **1451 osób**
w oddziałach **43 717 osób**

OSOBA KIERUJĄCA JEDNOSTKĄ ORGANIZACYJNĄ:
- ★ członek zarządu
- ◆ dyrektor
- ■ główny inspektor kontroli zakładu
- ● kierownik

zależność organizacyjna

zależność z uwzględnieniem autonomii

transparentne zasady

STRUKTURA TERENOWA

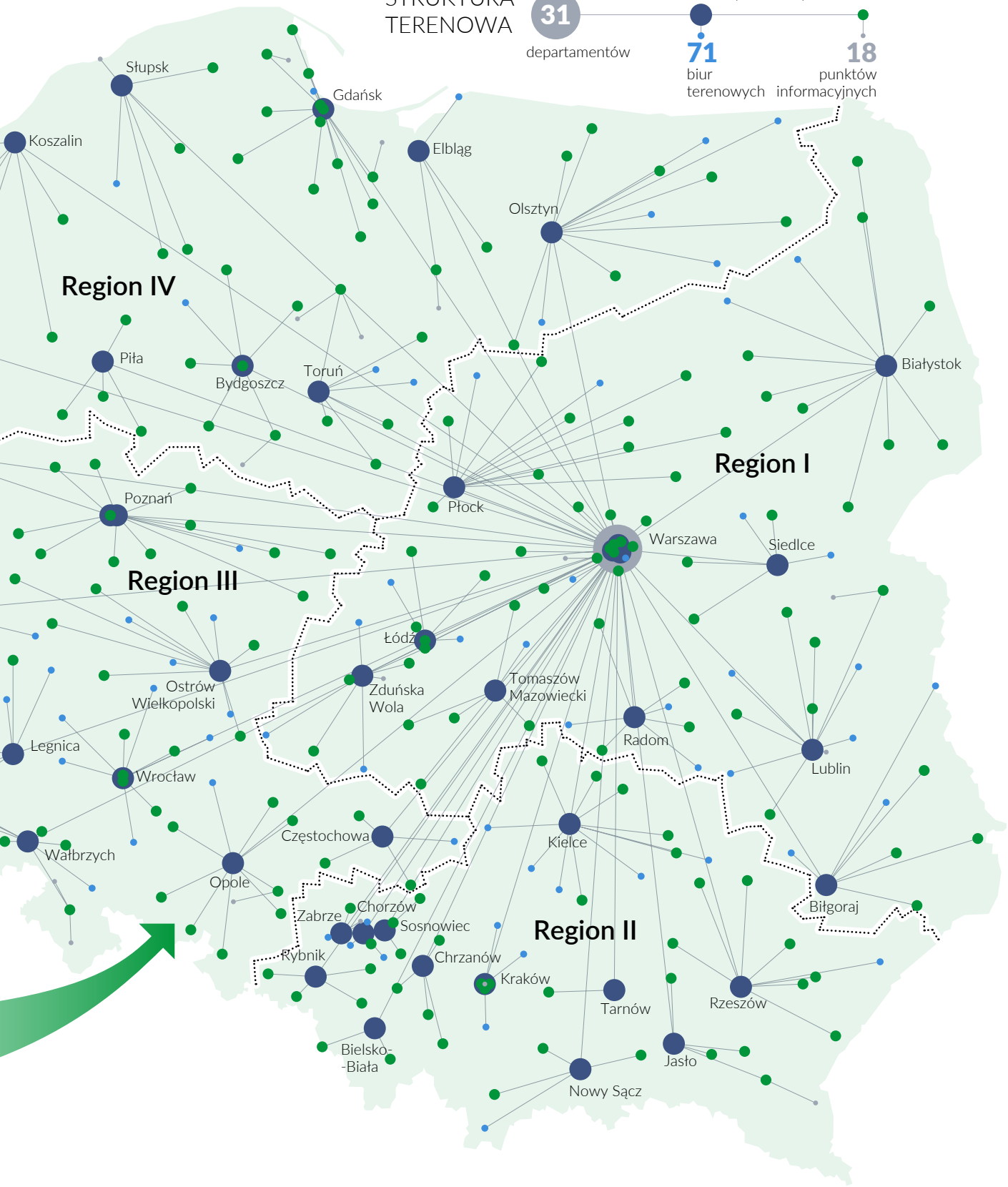
centrala **31** departamentów

43 oddziały

209 inspektoratów

71 biur terenowych

18 punktów informacyjnych



ład organizacyjny

prawa człowieka

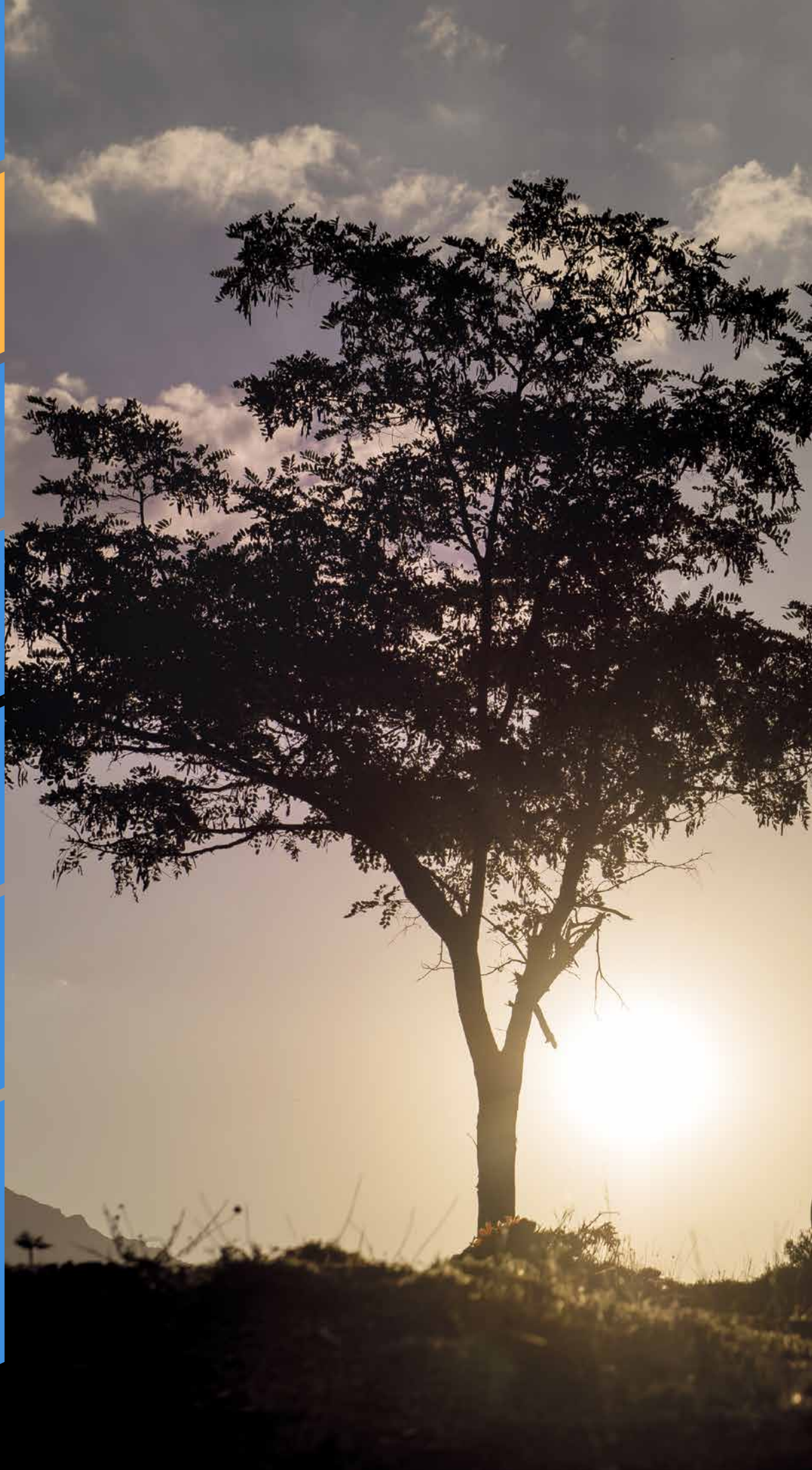
praktyki z zakresu pracy

środowisko

uczciwe praktyki operacyjne

zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej



III. ZUS szanuje prawa jednostki i społeczeństwa

Szacunek dla praw człowieka, ich ochrona i respektowanie to obowiązek instytucji odpowiedzialnej społecznie. ZUS ma świadomość znaczenia tych praw, zarówno w kontaktach z klientami i kontrahentami, jak i w tworzeniu zasad obowiązujących wewnątrz organizacji.

©BYBOSTANCI – FOTOLIA.COM

Instytucje administracji publicznej mają szanować obywatelskie, polityczne, socjalne, ekonomiczne i kulturowe prawa człowieka. Dowodem takiego postępowania jest to, że przeciwdziałają dyskryminacji w kontaktach z klientami i kontrahentami oraz zapewniają ochronę praw pracowniczych. Zakład Ubezpieczeń Społecznych współpracuje z ok. 25 mln klientów i kontrahentów oraz kilkuset instytucjami i organizacjami. Nie mają znaczenia ich przekonania polityczne czy światopoglądowe. ZUS nie różnicuje klientów. Instytucja charakteryzuje się należytą starannością w poszanowaniu praw człowieka, dbałością o eliminację dyskryminacji oraz o zachowanie praw osób z niepełnosprawnością.

Jedną z zasad, na którą uwrażliwia norma ISO 26000, jest sposób rozpatrywania skargi. Skuteczne mechanizmy odgrywają ważną rolę w ocenie, czy instytucja działa odpowiedzialnie społecznie. Składanie zażaleń i uwag powinno być nieskomplikowane, osoby zaś je wnoszące nie powinny obawiać się reperkusji. Instytucja ma sprawdzać skargi zgodnie z przyjętą procedurą, w rzetelny sposób. Zakład Ubezpieczeń Społecznych tak właśnie działa. Każdy może złożyć skargę dotyczącą działalności ZUS (pisemnie, ustnie w czasie dyżuru prezesa, członka zarządu lub szefostwa oddziału albo pocztą elektroniczną).

W 2018 r. wpłynęły 1144 skargi. Tylko w przypadku 18 spraw nie udało się ich rozstrzygnąć w ciągu miesiąca. Najczęściej przyczyną nieterminowego załatwienia skargi była konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego.

Uznano 463 skargi jako uzasadnione. Połowa z nich dotyczyła przewlekłości procedowania w ZUS. Najczęściej zasadnie skarżono się w sprawach emerytur i rent wypłacanych przede wszystkim w Polsce (140 spraw), ale także na podstawie umów międzynarodowych (93 sprawy). 70 uzasadnionych spraw dotyczyło zasiłków, a 56 – zachowania pracowników. Sposób rozpatrywania skarg określają wewnętrzne dokumenty, m.in. zarządzenie prezesa ZUS „Instrukcja rozpatrywania skarg, wniosków i petycji".

Analiza skarg pozwala na weryfikację procesów obsługi klientów. Wskazuje te punkty działalności, które wymagają zmian. Ponieważ wiele nieuzasadnionych skarg wynika z nieznajomości przepisów ubezpieczeniowych lub z zagmatwania materii ubezpieczeniowej, w ZUS systematycznie upraszczany jest język komunikacji z klientami. Instytucja prowadzi też wiele kampanii edukacyjnych i informacyjnych dotyczących zmian w przepisach.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych troszczy się o profesjonalną obsługę klientów i choć liczba skarg w ostatnich latach utrzymuje się na mniej więcej stałym poziomie, to zmniejsza się liczba uzasadnionych zażaleń. Aby proces ten w dalszym ciągu postępował, ZUS analizuje skargi. Pokłosiem tego są:

SKARGI KLIENTÓW NA DZIAŁALNOŚĆ PRACOWNIKÓW W 2018 R.

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

- cykliczne szkolenia dla pracowników odpowiedzialnych za bezpośrednią obsługę klientów,
- bieżąca analiza spraw zgłaszanych przez klientów,
- szkolenia dla płatników składek i lekarzy orzeczników dotyczące obowiązujących przepisów prawa oraz prawidłowej komunikacji z ubezpieczonymi,
- monitoring przydzielania spraw i terminowości ich załatwiania, szczególnie tych dotyczących świadczeń emerytalno-rentowych i realizacji umów międzynarodowych,
- wprowadzanie zasad prostego języka w pismach kierowanych do klientów,
- popularyzowanie wiedzy o ubezpieczeniach społecznych w mediach (w 2018 r. szczególnie o e-aktach, e-Składce i e-ZLA),
- przekazywanie przez centralę zaleceń do oddziałów w sprawie konkretnych, potwierdzonych w skardze zarzutów.

Każdy klient może również wyrazić swoje uwagi czy wątpliwości podczas spotkania z kierownictwem ZUS w centrali lub z dyrektorami oddziałów. W ubiegłym roku skorzystało z takiej możliwości 7909 osób.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych rozwija różne formy kontaktu z klientami: od tradycyjnej korespondencji papierowej, przez wizyty w placówkach, do form bardziej nowoczesnych – kontakt telefoniczny, esemesowy czy internetowy. Dba przy tym, by z tych usług mogły korzystać osoby z niepełnosprawnością.

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Jesteśmy wrażliwi na potrzeby naszych klientów, staramy się na nie odpowiadać. Szczególnie bliskie są nam aspiracje, ale i troski osób z niepełnosprawnościami. Współpracujemy ze środowiskami skupiającymi te osoby, dostosowujemy ZUS pod różnymi względami do ich potrzeb

MARIUSZ JEDYNAK
członek Zarządu ZUS
nadzorujący Pion
Administracyjny
i Zamówień Publicznych

Sale obsługi klienta mają wejścia przystosowane dla osób z niepełnosprawnością ruchową. Przed budynkami placówek ZUS są miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością. Informacje o tym, czy konkretna placówka jest przystosowana do potrzeb tych osób, można znaleźć na stronie internetowej ZUS w zakładce [O ZUS] > [Kontakt] > [Ułatwienia dla osób z niepełnosprawnością w placówkach ZUS].

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

Dla osób słabowidzących przygotowana jest specjalna kontrastowa wersja tekstowa strony www.zus.pl ułatwiająca im korzystanie z niej.

W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych pod koniec grudnia 2018 r. pracowało 1735 osób z niepełnosprawnością. Instytucja od wielu lat prowadzi politykę zwiększania zatrudnienia osób z niepełnosprawnością. W 2018 r. kolejny rok współpracowała z Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) na rzecz osób z niepełnosprawnością. Współpraca polega m.in. na coraz lepszym rozpoznawaniu potrzeb osób z niepełnosprawnością poszukujących zatrudnienia i tworzeniu w ZUS ofert pracy dla osób z niepełnosprawnością. Jednym z podstawowych działań w tej materii ma być systematyczne zwiększanie zatrudnienia osób z niepełnosprawnością w ramach programu „Stabilne zatrudnienie – osoby niepełnosprawne w administracji publicznej". Umowę o refundacji kosztów zatrudnienia osób niepełnosprawnych w woj. kujawsko-pomorskim podpisali dyrektorzy oddziałów wojewódzkich ZUS i PFRON w Bydgoszczy.

Instytucja odpowiedzialna społecznie, dbająca o prawa człowieka musi stosować mechanizmy zapobiegające korupcji. W ZUS obowiązuje zarządzenie prezesa w sprawie zasad unikania konfliktu interesów. Zapisano w nim, że konflikt interesów występuje zawsze, gdy pracownik rozstrzygający w określonej sprawie lub uczestniczący w jej przygotowaniu ma lub może mieć prywatny interes w sposobie jej załatwienia. Gdy zaistnieje taka możliwość, pracownik powinien podpisać oświadczenie o wyłączeniu w związku z istnieniem przesłanek konfliktu interesów i przekazać je przełożonemu. Zarządzenie wprowadzo-

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Monika Chojnowska posługuje się polskim językiem migowym (PJM)

no w życie pod koniec kwietnia 2018 r. Zobowiązało ono kierowników wszystkich szczebli do spotkań z pracownikami, żeby porozmawiać z nimi na temat wprowadzonych procedur dotyczących zasad unikania konfliktu interesów. Centralne Biuro Antykorupcyjne i Komenda Główna Policji przeprowadziły w instytucji szkolenia, aby upowszechnić wśród pracowników ZUS wiedzę na temat przeciwdziałania korupcji.

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

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

- rzetelnej, bieżącej informacji o celach, planach i stopniu ich realizacji, o zmianach oraz o wynikach działalności ZUS,

NAJWAŻNIEJSZE WARTOŚCI W „KODEKSIE POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW ZUS”

FACHOWOŚĆ
Jesteśmy specjalistami, na działalność ZUS patrzymy całościowo.

RZETELNOŚĆ
Fundamentem naszej rzetelności jest biegła znajomość przepisów, dokładność w działaniu, a także systematyczna i dobrze zorganizowana praca.

UCZCIWOŚĆ
Uczciwość to dla nas przede wszystkim nieskazitelne działanie. Reagujemy, gdy ktoś w ZUS ją narusza.

PARTNERSTWO
Mamy świadomość, że nasze działania wpływają na pracę innych, a współpraca warunkuje osiągnięcie celów ZUS.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ
Codzienne działania wymagają od nas podejmowania decyzji. Staramy się przewidzieć ich skutki i ponosimy ich konsekwencje.

OBIEKTYWIZM
Działamy na podstawie faktów, poszukujemy rzetelnych informacji. Oceniamy bezstronnie.

- wewnętrznej komunikacji, prawa do otrzymywania informacji i możliwości wyrażania swoich opinii przy wykorzystaniu niezbędnych narzędzi (np. intranet, forum pracownicze, ankiety),
- zasięgania jego opinii przy podejmowaniu decyzji dotyczących ZUS,
- dostępu do jednolitej interpretacji przepisów regulujących działalność ZUS i niezwłocznego otrzymywania wytycznych dotyczących postępowania w razie ich zmian,
- przejrzystych oraz jednolitych zasad funkcjonowania i organizowania pracy we wszystkich placówkach ZUS,
- równego traktowania w zatrudnieniu z uwzględnieniem oceny posiadanych umiejętności, kompetencji i doświadczenia zawodowego oraz zadań wykonywanych na stanowiskach,
- wsparcia rozwoju poprzez umożliwienie udziału w szkoleniach i innych formach dokształcania oraz stworzenie bezpiecznego i zdrowego środowiska pracy,
- poufności w przypadku informacji na jego temat, które są prawnie chronione.

W dokumencie opisane są relacje przełożony–podwładny. Pracownicy mają być dokładni, systematyczni i mają wypełniać powinności w czasie wyznaczonym przez przepisy. Jeśli jednak spodziewają się zaległości lub trudności z terminowym wywiązaniem się z powierzonych zadań, powinni o tym powiadomić przełożonego. Ważną cechą pracowników ZUS jest też samodzielność. W kodeksie zapisano: „Zanim zgłosimy bezpośredniemu przełożonemu problemy z ich [zadań] wykonaniem, samodzielnie poszukujemy rozwiązań”.

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

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

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

ZUS dba o równe traktowanie wszystkich pracowników. W czasie rekrutacji każda zgłaszająca się do pracy osoba jest oceniana na podstawie tych samych kryteriów merytorycznych, takich jak: posiadane kompetencje i doświadczenie, wykształcenie, znajomość zagadnień, którymi ma się zajmować.

Przy zatrudnianiu osób na stanowiska kierownicze ogłaszany jest konkurs. Warunki jego przeprowadzenia są transparentne, a informacje na ten temat – powszechnie dostępne. Rekrutacja

na wszystkie stanowiska w ZUS jest jawna i ogłaszana na stronie www.zus.pl w zakładce [O ZUS] > [Praca w ZUS] > [Aktualne ogłoszenia o pracę]. Co więcej, ZUS kontaktuje się ze wszystkimi kandydatami spełniającymi wymagania formalne i wśród nich prowadzi rekrutację.

Stanowiska kierownicze w ZUS zajmują zarówno mężczyźni, jak i kobiety. W powojennej historii instytucji mężczyźni kierowali nią 15 razy, a kobiety – 6. Obecnie na 3773 stanowiska kierownicze średniego i wyższego szczebla mężczyźni zajmują 759. Należy więc zauważyć, że ZUS jest sfeminizowaną instytucją.

W Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych obowiązują zarządzenia wewnętrzne w sprawie zasad wynagradzania pracowników. Struktura wynagrodzeń odpowiada kompetencjom zatrudnionych i nie jest związana z płcią. Premie i nagrody są przyznawane na podstawie osiągniętych rezultatów. Wewnętrzne dokumenty określają również zasady ubiegania się o awans. Decyzje o awansowaniu pracownika są podejmowane z uwzględnieniem kwalifikacji, stażu oraz osiągnięć zawodowych kandydatów.

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

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Na 3773 **stanowiska kierownicze wyższego szczebla** w ZUS 759 zajmują **mężczyźni**

Troska o klientów zwiększa zaufanie do instytucji

JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA W CIĄGU OSTATNICH LAT (W PROC.)

poprawiła się		nie ma zmiany	trudno powiedzieć	pogorszyła się	
23	27	26	20	2	2
zdecydowanie	raczej			raczej	zdecydowanie

LICZBA ZIDENTYFIKOWANYCH RYZYK*

CZEGO DOTYCZY RYZYKO

CELE	Ludzie	Systemy	Procesy	Zarządzanie zewnętrzne
Utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń	2	1		4
Terminowa wypłata świadczeń	12	4	3	3
Terminowe wydawanie orzeczeń	2			
Zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników	4	2		2
Podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych	5			2

* ryzyka dla poszczególnych celów ujętych w planie działalności ZUS na 2018 r. – w podziale na kategorie

LICZBA SKARG DO ZUS

nieuzasadnionych / uzasadnionych

- emerytury i renty: 270 (130 / 140)
- postępowanie pracowników: 268 (212 / 56)
- zasiłki: 183 (113 / 70)
- emerytury i renty wynikające z umów międzynarodowych: 119 (26 / 93)
- pozostałe: 304 (200 / 104)

REALIZACJA PLANU DZIAŁALNOŚCI ZUS NA ROK 2018

planowany efekt / osiągnięty efekt na koniec roku

CELE

utrzymanie zdolności do wypłaty świadczeń

wskaźnik ściągalności (w proc.)
- ≥ 99
- 100

terminowe wydawanie orzeczeń

wskaźnik terminowości wydania orzeczeń rozpatrzonych w czasie do 45 dni (w proc.)
- 87
- 98

terminowa wypłata świadczeń

wskaźnik terminowości realizacji wniosków o polskie świadczenia podlegające koordynacji (w proc.)
- ≥ 97
- 91

wskaźnik terminowości wypłat świadczeń krótkoterminowych (w proc.)
- 99
- 99

wskaźnik terminowości realizacji wniosków emerytalno-rentowych (w proc.)
- ≥ 97
- 100

podnoszenie świadomości obywateli o systemie ubezpieczeń społecznych

liczba płatników, ubezpieczonych i świadczeniobiorców przeszkolonych z zakresu ubezpieczeń społecznych
- ≥65 000
- 249 983

liczba szkoleń dla płatników, ubezpieczonych i świadczeniobiorców z zakresu ubezpieczeń społecznych
- ≥2 000
- 13 418

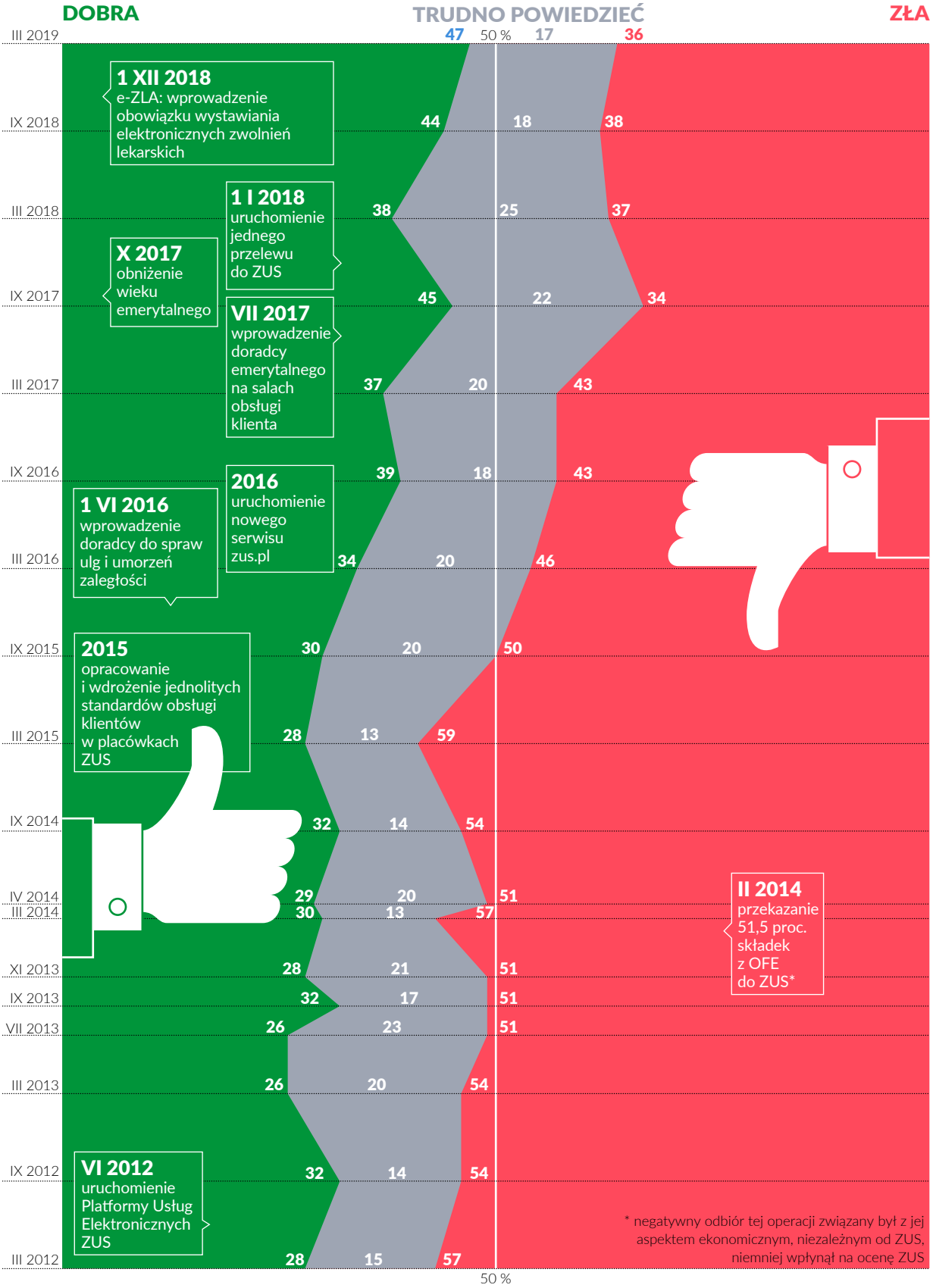
liczba uczniów uczestniczących w projekcie „Lekcje z ZUS"
- ≥50 000
- 92 647

liczba uczniów biorących udział w lekcjach i spotkaniach dotyczących ubezpieczeń społecznych, w tym na terenie ZUS
- ≥800
- 29 518

zapewnienie prawidłowości opłacania składek przez płatników

wskaźnik realizacji zobowiązań ustawowych w zakresie kontroli płatników składek (w proc.)
- ≥ 70
- 93

OCENA DZIAŁALNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH (W PROC.)



ład organizacyjny

prawa człowieka

praktyki z zakresu pracy

środowisko

uczciwe praktyki operacyjne

zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

IV. ZUS wiarygodnym pracodawcą

Przestrzeganie dobrych praktyk związanych z pracą jest nieodłączną częścią działalności instytucji odpowiedzialnej społecznie. ZUS dba o warunki pracy, opiekę społeczną, bezpieczeństwo i higienę pracy.

©ASDF - FOTOLIA.COM

©HASSELBLAD H5D – FOTOLIA.COM

Z badań profilaktycznych w Oddziale ZUS w Ostrowie Wielkopolskim skorzystał co trzeci pracownik.
Badania wykonano w 6 placówkach medycznych zlokalizowanych w 4 miejscowościach (Ostrów Wlkp., Leszno, Kalisz i Jarocin). Najpierw zapytano pracowników, jakie badania są im potrzebne, a potem oddział je wykupił, uwzględniając swoje możliwości finansowe. Na lokalnym rynku zapewnienie pracownikom profilaktycznych badań nie jest standardem, w tym zakresie ZUS wyróżnia się jako pracodawca.

Norma ISO 26000 wymienia zagadnienia, które należy wziąć pod uwagę, oceniając, czy instytucja lub firma działa zgodnie z zasadami odpowiedzialności społecznej. Są to:

- zatrudnienie i stosunki pracy,
- warunki pracy i ochrona socjalna,
- dialog społeczny,
- bezpieczeństwo i higiena pracy,
- rozwój człowieka i szkolenia w miejscu pracy.

W ZUS pod koniec grudnia 2018 r. pracowały 44 923 osoby. Większość, bo 88 proc. pracowników, jest zatrudniona na podstawie bezterminowej umowy o pracę. Umowy okresowe ma tylko co czternasty pracownik (7 proc.). Najczęściej takie umowy mają osoby, które niedawno zaczęły pracę – są przyjmowane najpierw na okres próbny. W 2018 r. 3 proc. osób pracowało w ZUS w ramach zastępstwa, 1 proc. to zatrudnieni na okres próbny i również 1 proc. stanowiły osoby powołane na stanowisko. W ciągu roku przyjęto 724 studentów na praktyki i 118 osób na płatne staże.

Zasady wynagradzania pracowników określają dwa dokumenty: „Regulamin pracy ZUS" oraz „Zakładowy układ zbiorowy pracy dla pracowników ZUS". Wysokość wynagrodzenia wynika z zajmowanego stanowiska i zakresu obowiązków, nie jest powiązana z płcią pracownika. Instytucja dba o równość wynagrodzenia oraz awansu kobiet i mężczyzn. Płace w poszczególnych grupach stanowisk różnią się co najwyżej kilkoma procentami pomiędzy paniami i panami.

W ZUS działa 11 związków zawodowych, do których należy kilkanaście tysięcy pracowników. Rok 2018 był czasem intensywnych rozmów na temat konieczności porozumienia płacowego. Część związków zawodowych prowadziła z zarządem instytucji spór zbiorowy. W październiku podpisano porozumienie pomiędzy zarządem ZUS i dwoma związkami zawodowymi: Ogólnopolskim Związkiem Zawodowym Pracowników ZUS „Niezależni" oraz Krajowym Związkiem Zawodowym Pracowników ZUS. W wyniku negocjacji prowadzonych w kolejnych miesiącach spór zbiorowy został całkowicie zażegnany.

W 2018 r. przygotowano system ocen pracy. Opracowano zasady, narzędzie w postaci arkusza oceniającego, przeprowadzono szkolenie dla kadry menedżerskiej na temat prowadzenia systemu okresowej oceny pracy. Ocenie podlegało 1262 pracowników cen-

Wysokość wynagrodzenia wynika z zajmowanego stanowiska i zakresu obowiązków, nie jest powiązana z płcią pracownika

Pod koniec **grudnia 2018 r.** w ZUS pracowały 44 923 **osoby**

trali, w tym 202 menedżerów i 1060 pracowników. W roku 2019 planowane jest rozwinięcie systemu we wszystkich placówkach.

ZUS stosuje przejrzyste kryteria w rekrutacji pracowników. Na stronie internetowej www.zus.pl w zakładce [O ZUS] > [Praca w ZUS] > [Aktualne ogłoszenia o pracę] umieszczone są oferty pracy we wszystkich placówkach. Listę można filtrować według jednostek ZUS oraz statusu ogłoszenia. Umieszczony na niej jest również wykaz nazwisk kandydatów, którzy spełnili formalne wymagania, a także – już po rekrutacji – nazwisko osoby przyjętej do pracy.

Ogłoszenia zawierają wymagania formalne i dodatkowe, które mają spełnić kandydaci. Żeby zachęcić osoby z niepełnosprawnościami do podjęcia pracy w instytucji, ZUS przy każdym ogłoszeniu informuje: „Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest pracodawcą przyjaznym osobom z niepełnosprawnościami. Stwarza pracownikom optymalne środowisko pracy, uwzględniając ich potrzeby. Istnieje możliwość dostosowania stanowiska pracy i jego wyposażenia do indywidualnych potrzeb osób z niepełnosprawnościami". W ogłoszeniach rekrutacyjnych opisane są warunki pracy na danym stanowisku (np. na którym piętrze mieści się pomieszczenie, w którym osoba zatrudniona będzie pracowała, czy wymagany jest częsty kontakt z pracownikami na innych piętrach, czy w budynku są winda i sanitariaty przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami).

Na stronie internetowej znajdują się osobne anonse dla lekarzy i studentów, którzy chcą w ZUS odbyć praktykę lub staż.

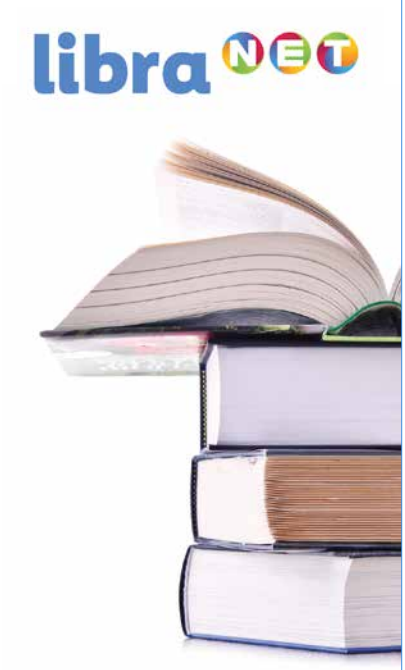
W zeszłym roku instytucja wprowadziła możliwość ruchomego czasu pracy. Korzystało z niej 16 936 osób w oddziałach i placówkach terenowych oraz 1379 osób w centrali, czyli co czwarty pracownik ZUS. Nadal obowiązuje ośmiogodzinny dzień pracy, jednak pracownicy mogą zdecydować, o której godzinie przychodzą do pracy (w przedziale od godz. 7 do 9). Dzięki temu łatwiej im pogodzić obowiązki służbowe z zajęciami prywatnymi. Pracownicy mogą także wystąpić o pozwolenie na załatwienie pilnych spraw osobistych w godzinach pracy.

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

W Centrali i w czterech oddziałach działają pokoje dla rodziców z małymi dziećmi

W centrali przygotowano również specjalny pokój dla rodziców z małymi dziećmi. W sytuacjach wyjątkowych, gdy pracownik nie ma z kim zostawić dziecka, może przyjść z nim i pracować w oddzielnym pomieszczeniu, gdzie dla najmłodszych przygotowano kącik z zabawkami, książeczkami i przyborami do rysowania i pisania. Stoi w nim także biurko z komputerem, na którym pracownik zaloguje się tak jak na swoim sprzęcie. W 2018 r. skorzystało z tego pokoju 8 pracowników.

Pracownicy mają do dyspozycji bibliotekę zawodową, która znajduje się w centrali. Obecnie jest w niej ponad 11 tys. publikacji z zakresu zabezpieczenia społecznego, organizacji, zarządzania, finansów, prawa, socjologii i innej literatury fachowej. Opracowana w 2018 r. koncepcja rozwoju biblioteki przewiduje uaktualnianie literatury specjalistycznej, opracowanie koncepcji rozwoju biblioteki elektronicznej oraz dostosowanie pomieszczeń bibliotecznych do potrzeb czytelników. Zbiory mają być dostępne dla wszystkich pracowników oraz dla zainteresowanych z uczelni, z którymi ZUS podpisze porozumienie. Obsługa zbiorów i czytelników odbywa się za pomocą programu Libra. Wykazy zasobu bibliotecznego w Librze zostały uzupełnione dzięki wsparciu opisów Katalogu Rozproszonego Bibliotek Polskich (KaRo) – głównie Biblioteki Narodowej. Nawiązano współpracę z Biblioteką Narodową, Biblioteką Uniwersytetu Warszawskiego oraz Główną Biblioteką Pracy i Zabezpieczenia Społecznego w zakresie wymiany doświadczeń w budowaniu biblioteki cyfrowej. Natomiast Biblioteka Narodowa nie tylko dzieli się doświadczeniami, lecz także przekazuje do dyspozycji ZUS dublety wydawnictw.



©MONTICELLLLO – FOTOLIA.COM

ZASADY ORGANIZACJI IMPREZ TURYSTYCZNYCH W ZUS W 2018 R.

Uczestnikami mogą być pracownicy ZUS z rodzinami, a także emeryci i renciści – byli pracownicy instytucji – z rodzinami. ZUS dofinansowuje uczestnictwo w ramach zakładowego funduszu świadczeń socjalnych. Oddział organizujący imprezę opracowuje jej regulamin (ze szczegółowymi informacjami) i przesyła go do oddziałów i centrali w takim terminie, aby można było rozpropagować imprezę wśród pracowników.

FOT. WACŁAW JONAKOWSKI

Nad Czarnym Stawem Gąsienicowym

Instytucja dba o podniesienie kwalifikacji pracowników. W 2018 r. w szkoleniach wzięło udział 156 418 uczestników, w tym w szkoleniach tradycyjnych – 79 246, a w szkoleniach e-learningowych – 77 172.

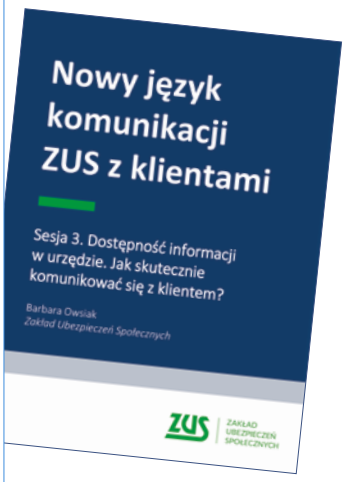
Część z nich była prowadzona dla prawie wszystkich pracowników (np. szkolenia o zmianach w procedurach obowiązujących w ZUS), z innych zaś mogły skorzystać określone grupy ze względu na specyfikę ich pracy. Dla 1544 osób przeznaczone były szkolenia dotyczące wdrożenia elektronicznych zwolnień lekarskich, dla 1257 zaś – wdrożenia programu e-akta. Ponad 28 tys. pracowników uczestniczyło w zajęciach pomagających zwiększyć efektywność obsługi klientów, a ponad 8 tys. – w szkoleniach dotyczących używania prostego języka.

Ponad 3,2 tys. kierowników i dyrektorów skorzystało z zajęć, których celem było rozwijanie kompetencji zarządczych.

Dokształcanie odbywało się w godzinach pracy. Tematyka była dostosowana do dziedzin, którymi zajmują się poszczególni pracownicy, ale mogli oni również współdecydować o tym, co ma być omówione na szkoleniu, w którym mieli wziąć udział.

Dodatkowo ZUS dofinansowuje kursy zewnętrzne i studia związane z pracą wykonywaną przez uczestników. Z możliwości częściowej refundacji kosztów studiów podyplomowych w 2018 r. skorzystały 494 osoby.

ZUS umożliwia pracownikom rozwijanie zainteresowań niezwiązanych z pracą. Co roku powstaje „Kalendarz imprez turystycznych". Zawiera liczne (w 2018 r. było ich 24) propozycje wspólnych wycieczek, obozów, rajdów organizowanych przez



FOT. ARCHIWUM PRYWATNE

Milena Grabska-Grzegorczyk zajęła I miejsce wśród kobiet z czasem 3:21:50 w maratonie na Cyprze. Pracuje w inspektoracie w Pabianicach

pracowników w całym kraju. Za organizację imprezy odpowiada oddział ZUS, który ją zaproponował. Każdy z uczestników otrzymuje dofinansowanie z zakładowego funduszu świadczeń pracowniczych. W 2018 r. z wycieczek organizowanych w ZUS skorzystało 8987 pracowników z rodzinami. Niektórzy kilka razy. Uczestniczyło w tych wycieczkach również 333 emerytowanych pracowników i rencistów z rodzinami.

W miesięczniku dla pracowników pt. „Z Życia ZUS" jedna ze stałych rubryk nazywała się „Ludzie z pasją". Pracownicy opowiadali tam o swoich zainteresowaniach i sposobach spędzania wolnego czasu.

W instytucji istnieje możliwość zgłaszania przez pracowników uwag, sugestii i zażaleń anonimowo i bezpiecznie. Wprowadzono standardy postępowania w sytuacjach podejrzenia o mobbing czy korupcję. Opracowano „Politykę zapobiegania mobbingowi i innym zjawiskom niepożądanym w relacjach interpersonalnych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych". Określono w niej zasady postępowania w przypadku podejrzenia czy zauważenia mobbingu oraz zasady działania komisji antymobbingowej.

Istnieje też specjalna skrzynka poczty elektronicznej, z której mogą korzystać pracownicy, żeby zgłosić uwagi lub propozycje zmian w ZUS. Pracownicy są zachęcani do sygnalizowania zauważonych nadużyć. We wszystkich placówkach funkcjonuje program „Sygnalista". Pracownicy i klienci mogą zgłosić nieprawidłowości lub podejrzenie korupcji. Jednak instytucja nie ogranicza się tylko do przyjmowania opinii na temat potencjalnych złych zjawisk. Pracownicy są zachęcani do współtworzenia instytucji i współzarządzania nią, a ich głos jest brany pod uwagę.

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

Dobrą praktyką jest organizowanie dodatkowych profilaktycznych badań dla pracowników. W 2018 r. przeprowadzono prawie 100 akcji, z których skorzystało prawie 5 tys. pracowników.

98

programów profilaktyki zdrowotnej

przeprowadzono w 20 oddziałach ZUS

BADANIA PROFILAKTYCZNE CO DWA LATA

Oddział ZUS w Bydgoszczy badania profilaktyki antynowotworowej organizuje dla pracowników cyklicznie co 2 lata. W ubiegłym roku oddział podpisał umowę z Centrum Onkologii im. prof. Franciszka Łukaszczyka w Bydgoszczy na przeprowadzenie badań specjalistycznych w zakresie profilaktyki raka gruczołu piersiowego (badania mammograficzne) oraz badań specjalistycznych w zakresie profilaktyki raka gruczołu krokowego dla pracowników powyżej 40. roku życia. Z badań w 2018 r. skorzystało 221 kobiet oraz 23 mężczyzn, czyli ponad połowa uprawnionych. – Badania profilaktyczne to najskuteczniejsza forma wykrycia stanów chorobowych we wczesnym ich stadium, co pozwala podjąć skuteczną terapię i daje szansę powrotu do zdrowia. Wierzymy, że wspólne działania przyczynią się do zwiększenia świadomości zdrowotnej wśród naszych pracowników. Kolejne badania planujemy zorganizować w 2020 roku – mówi Agnieszka Drobińska, naczelnik Wydziału Kadrowo-Płacowego Oddziału ZUS w Bydgoszczy.

©HIN255 - FOTOLIA.COM

Standardy pracownicze stosowane w ZUS

W ZUS 31 XII 2018 r. pracowały
44 923
osoby

13 proc. mężczyzn

87 proc. kobiet

W szkoleniach wzięło udział
156 418
uczestników

w tradycyjnych **79 246**

w e-learningowych **77 172**

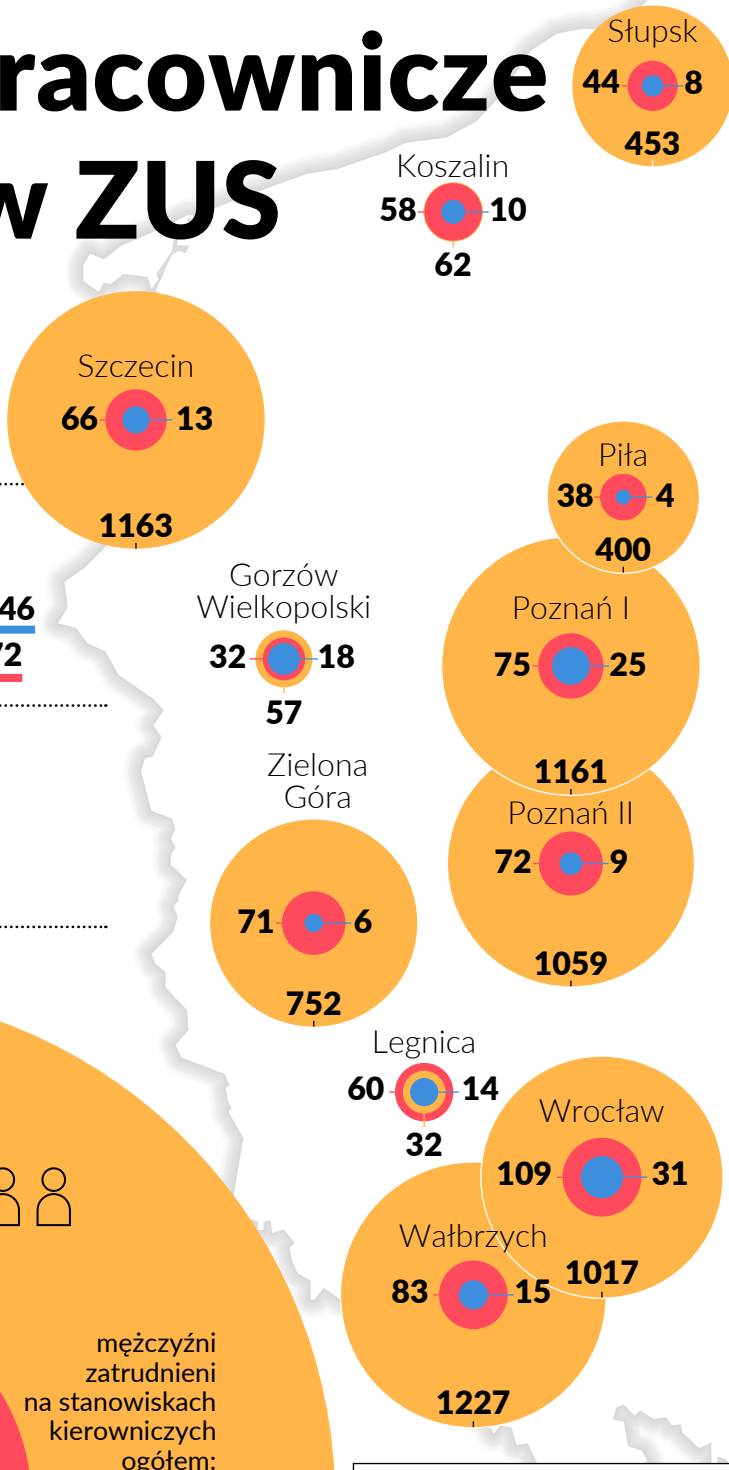
Dofinansowanie ZUS do studiów podyplomowych lub kursów otrzymało
494
pracowników

Liczba osób korzystających z ruchomego czasu pracy ogółem
18 315

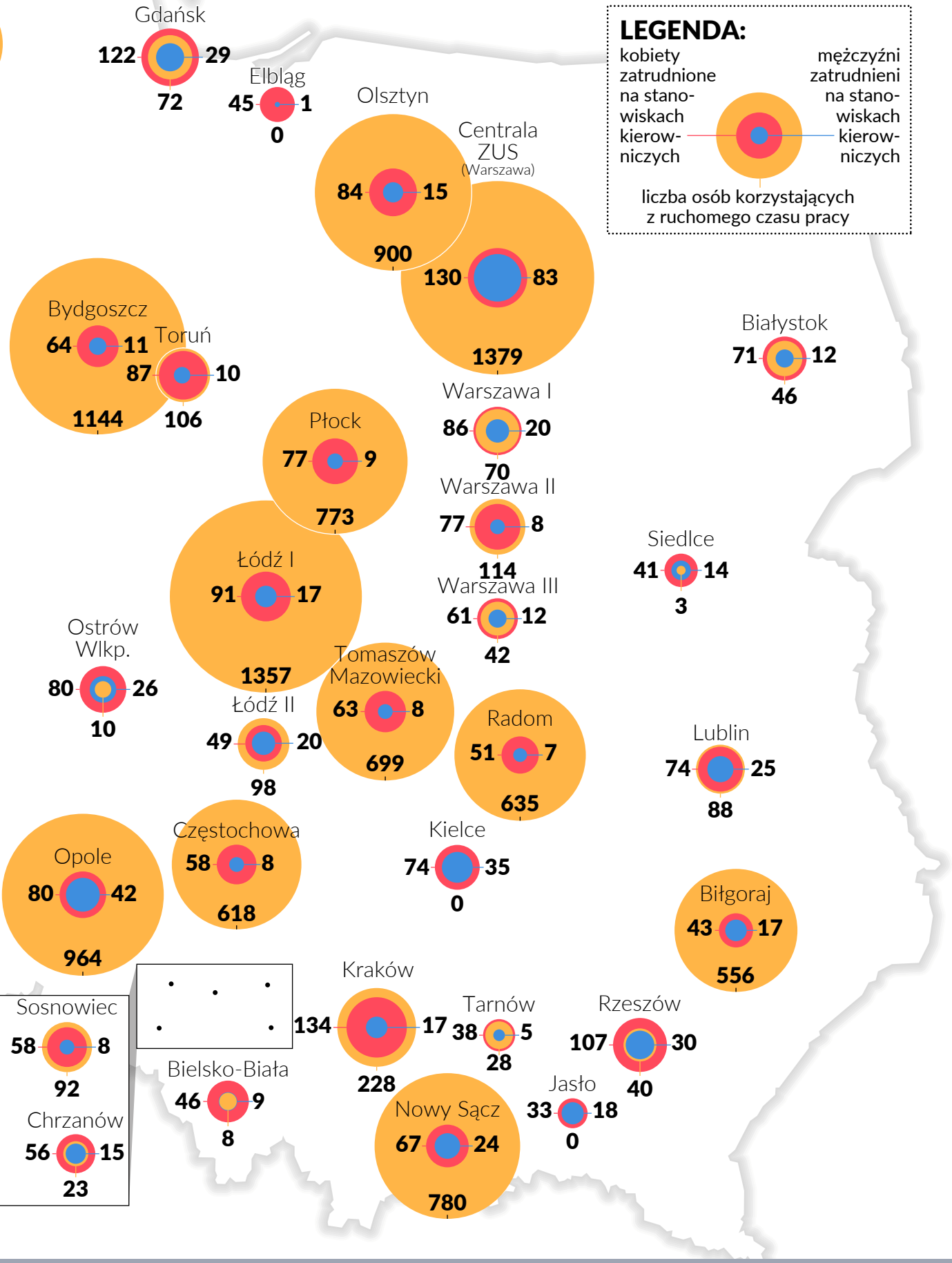
4 na **10**
pracowników korzysta z ruchomego czasu pracy

kobiety zatrudnione na stanowiskach kierowniczych ogółem:
3014*

mężczyźni zatrudnieni na stanowiskach kierowniczych ogółem:
759*



* stan na 31 XII 2018 r.


LEGENDA:
kobiety zatrudnione na stanowiskach kierowniczych
mężczyźni zatrudnieni na stanowiskach kierowniczych
liczba osób korzystających z ruchomego czasu pracy
Gdańsk 122 29 72
Elbląg 45 1 0
Olsztyn 84 15 900
Centrala ZUS (Warszawa) 130 83 1379
Bydgoszcz 64 11 1144
Toruń 87 10 106
Białystok 71 12 46
Warszawa I 86 20 70
Płock 77 9 773
Warszawa II 77 8 114
Łódź I 91 17 1357
Siedlce 41 14 3
Warszawa III 61 12 42
Ostrów Wlkp. 80 26 10
Tomaszów Mazowiecki 63 8 699
Łódź II 49 20 98
Radom 51 7 635
Lublin 74 25 88
Częstochowa 58 8 618
Kielce 74 35 0
Opole 80 42 964
Biłgoraj 43 17 556
Kraków 134 17 228
Tarnów 38 5 28
Rzeszów 107 30 40
Sosnowiec 58 8 92
Bielsko-Biała 46 9 8
Jasło 33 18 0
Nowy Sącz 67 24 780
Chrzanów 56 15 23

V. Działania proekologiczne ZUS

ZUS łączy dbałość o ochronę środowiska naturalnego z poprawianiem jakości usług. Ta zależność najlepiej jest widoczna przy upowszechnianiu internetowego kontaktu z instytucją.

©BOYKOWIT - FOTOLIA.COM

Działania proekologiczne ZUS są ważne również dlatego, że instytucja ma placówki w każdym powiecie. Dbałość o środowisko naturalne w ZUS ma więc znaczenie dla lokalnych społeczności w całym kraju.

Dla instytucji, która jest społecznie odpowiedzialna, ochrona środowiska to ważny element codziennego funkcjonowania. Norma ISO 26000 zaleca, aby instytucja przyjęła zintegrowane podejście uwzględniające bezpośrednie i pośrednie skutki ekonomiczne, społeczne, zdrowotne i środowiskowe swoich decyzji.

ZUS konsekwentnie wykorzystuje nowoczesne technologie w kontaktach z interesariuszami. W coraz szerszym zakresie wprowadza korespondencję elektroniczną, a tym samym ogranicza tradycyjną. Systematycznie zwiększa liczbę elektronicznych druków, formularzy i innej korespondencji, rezygnując z wersji papierowej. Od 2016 r. ubezpieczeni, którzy mają swój profil na Platformie Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS), otrzymują informację o stanie konta w wersji elektronicznej, a nie papierowej. W ten sposób w 2018 r. przekazano dane dla ponad 2,08 mln osób. Wcześniej przepisy zobowiązywały do dostarczenia informacji o stanie konta oraz decyzji waloryzacyjnych w wersji papierowej wszystkim ubezpieczonym. Dopiero interwencja ZUS spowodowała, że ustawodawca uwzględnił możliwość wysyłania tych dokumentów elektronicznie.

Ponad **2,08 mln osób** otrzymuje informacje **o stanie konta** drogą elektroniczną

W 2018 r. instytucja zainicjowała prace nad projektem, którego celem jest udostępnienie nowej elektronicznej usługi, dzięki której klient będzie mógł samodzielnie potwierdzać różne dane bezpośrednio ze swojego konta na PUE ZUS – bez konieczności udziału pracownika ZUS. Potwierdzenie będzie wystawiane automatycznie – według stanu na dzień jego wygenerowania i na podstawie aktualnych danych na koncie klienta. Potwierdzenie będzie dostępne w postaci dokumentu elektronicznego i wydruku. W pierwszej kolejności w panelu płatnika na PUE ZUS zostanie udostępniona usługa, która pozwoli uzyskać informacje: o stanie rozliczenia konta, o saldach płatnika, o liczbie ubezpieczonych oraz o danych ewidencyjnych i adresowych. Autentyczność każdego potwierdzenia będzie można sprawdzić na PUE ZUS. W ten sposób poprawi się standard usług dla klientów i zmniejszy się liczba korespondencji listownej.

Takie same cele spełniają dwa projekty wdrożone przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych w 2018 r.: e-akta i e-ZLA. Po to, aby przedsiębiorcy (płatnicy składek) mogli od 2019 r. krócej przechowywać akta pracowników i zleceniodawców oraz przekazywać informacje o nich do ZUS w formie elektronicznej, konieczne były modyfikacje w systemie informatycznym ZUS.

e-ZLA
elektroniczne
zwolnienia
lekarskie

©SERGEY NIVENS – FOTOLIA.COM (2)

©RUSLAN_KHISMATOV – FOTOLIA.COM

Z kolei projekt elektronizacji zwolnień lekarskich e-ZLA pozwolił na wystawianie i odbieranie zwolnień wyłącznie w tej formie. Rocznie jest to ok. 24 mln dokumentów. Jeszcze w grudniu 2017 r. system ZUS został uzupełniony o trzeci typ podpisu – certyfikat Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, udostępniony bezpłatnie lekarzom. W 2018 r. zaś wprowadzono możliwość wystawiania elektronicznych zwolnień przez asystentów medycznych, a także dodano na PUE ZUS nowe funkcje dla pracodawców usprawniające obsługę e-ZLA.

Wewnątrz instytucji większość korespondencji prowadzona jest w formie elektronicznej. Rejestry dokumentów i spraw prowadzone są również elektronicznie. Podobnie odbywa się opracowywanie i opiniowanie wewnętrznych i zewnętrznych aktów prawnych. Elektroniczna jest też Baza Wewnętrzna Aktów Prawnych.

W 2018 r. ZUS brał udział we wdrożeniu elektronicznej wymiany informacji dotyczącej zabezpieczenia społecznego w Unii Europejskiej. Powstaje System Elektronicznej Wymiany Informacji Dotyczących Zabezpieczenia Społecznego (EESSI – ang. *Electronic Exchange of Social Security Information*). Realizacja tego projektu uprości i usprawni wymianę informacji, w tym obsługę osób, które pracowały w Polsce i w innych krajach, a zatem podlegają unijnej koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.

Każda możliwość elektronicznej korespondencji zmniejsza konieczność używania papieru.

Większość korespondencji wewnętrznej w ZUS **powadzona jest w formie elektronicznej,** także rejestry są elektroniczne

W 2018 r. już 71 proc. świadczeń (emerytur i rent) wysyłanych było na konta bankowe, a nie doręczanych przez listonoszy. Liczba świadczeniobiorców korzystających z przelewów elektronicznych wzrosła o niespełna 2 p.p. w ciągu roku i 19 p.p. w ciągu dekady.

Także inne działania ZUS poprawiają jakość obsługi klientów i pomagają dbać o środowisko naturalne. Na przykład ZUS realizuje projekt upraszczania języka, jakim komunikuje się ze swoimi klientami, co pozytywnie wpływa na ochronę środowiska – formularze, listy i druki są krótsze. Do ich wydrukowania, żeby wysłać je klientom, wykorzystuje się mniej papieru.

Tam, gdzie to jest możliwe (głównie w korespondencji wewnętrznej), ZUS wykorzystuje papier pochodzący z recyklingu. Do korespondencji używane są koperty z certyfikatem FSC. Certyfikat ten stanowi dowód, że wytworzono je z surowców pozyskanych w sposób kontrolowany i odpowiedzialny (w zależności od rodzaju certyfikatu jest to recykling lub drewno kontrolowane), a firma przestrzega określonych przez FSC dobrych praktyk w procesie produkcyjnym oraz w całym łańcuchu dostaw.

Także w działaniach marketingowych i PR Zakład Ubezpieczeń Społecznych korzysta z materiałów biurowych wykonanych z surowców wtórnych, np. notesów.

ZUS jako instytucja posiadająca 350 budynków i zarządzająca nimi dba o to, by sprostać warunkom środowiskowym. Większość budynków jest odpowiednio ocieplona, spełnia wymogi nowoczesnej termoizolacji. Co roku wykonywanych jest kilka modernizacji. Podczas remontów – zarówno całych budynków, jak i pojedynczych pomieszczeń – priorytetem jest dostosowanie przestrzeni do potrzeb klientów (m.in. osób z różnymi niepełnosprawnościami) i poprawienie infrastruktury technicznej. Przede wszystkim polega ono na ociepleniu budynku oraz takim rozmieszczeniu mediów, aby korzystanie z nich było efektywne

i oszczędne. W ten sposób ZUS zmniejsza skalę zanieczyszczeń emitowanych do środowiska.

W 2018 r. ZUS przeprowadził remont trzech budynków, w których poprawiono termoizolację. Zaplanowane są kolejne remonty: budynku inspektoratu Warszawa-Praga-Północ, budynków oddziału w Kielcach oraz inspektoratu w Busku-Zdroju. W centrali w Warszawie wybudowano nową serwerownię w technologii korytarz ciepły-zimny pozwalającej na zmniejszenie energochłonności pomieszczenia. W Centralnym Ośrodku Szkoleniowym w Osuchowie (woj. mazowieckie) przygotowywana jest wymiana sieci cieplnej na sieć o wysokich parametrach.

Standardem w całej instytucji jest także ograniczanie zużycia mediów, zmniejszanie stosowania nieodnawialnych surowców, ograniczanie emisji gazów cieplarnianych. ZUS korzysta z energooszczędnych, nowoczesnych urządzeń: wymienił żarówki na energooszczędne, przy zakupie nowych sprzętów (służących do pracy, jak: drukarki, niszczarki, skanery, a także przeznaczonych do celów socjalnych, np. czajniki czy kuchenki mikrofalowe) wybiera modele zużywające jak najmniej prądu. Nabywa sprzęt spełniający wysokie normy środowiskowe.

Wszystkie placówki ZUS dbają o racjonalne i oszczędne zużycie przede wszystkim prądu, ale także wody.

W wewnętrznych dokumentach i podczas szkoleń BHP ZUS namawia pracowników, aby w codziennej pracy oszczędzali energię. Poucza ich, żeby wyłączali komputery i gasili światło, kiedy kończą pracę, lub instaluje odpowiednie oprogramowanie, które robi to automatycznie.

©MONTICELLLLO – FOTOLIA.COM

PIENIĄDZE ZA NAKRĘTKI POMAGAJĄ OPIEKOWAĆ SIĘ OSOBAMI Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ

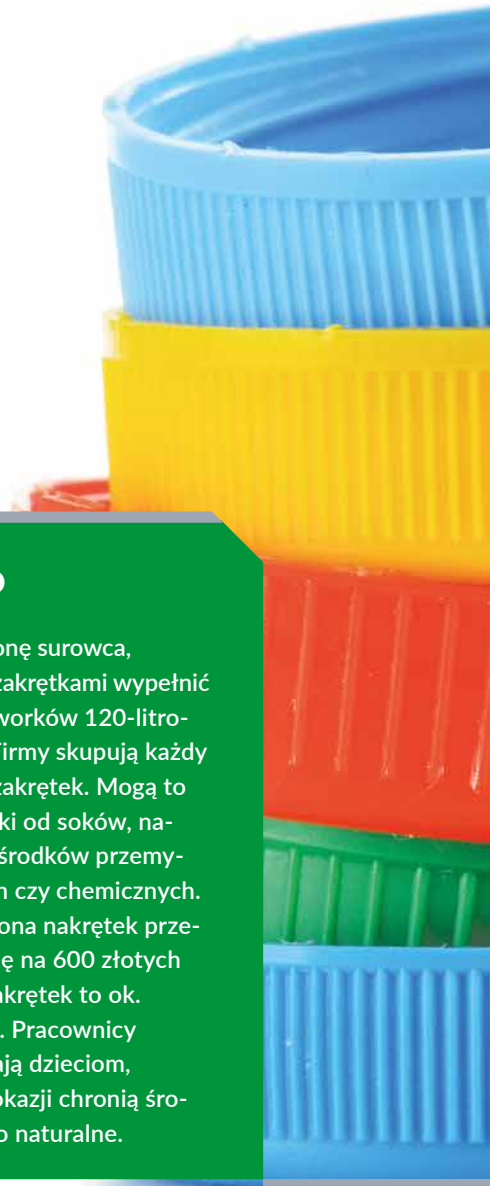
Akcję zbierania nakrętek na rzecz podopiecznych Środowiskowego Domu Samopomocy im. św. Kingi prowadzonego przez Zgromadzenie Sióstr Najświętszej Rodziny z Nazaretu pracownicy Oddziału ZUS w Tarnowie rozpoczęli w 2017 r. Misją placówki jest niesienie pomocy rodzicom borykającym się z trudnościami w wychowaniu dziecka z niepełnosprawnością intelektualną. To ośrodek wsparcia dziennego dla 60 osób z niepełnosprawnością. Jedną z podopiecznych domu jest córka emerytowanej już pracownicy Oddziału ZUS w Tarnowie, co stało się inspiracją do podjęcia wieloletniej współpracy, w którą od samego początku bardzo chętnie zaangażowali się pracownicy oddziału.
Jak zapewnia s. Weronika – Małgorzata Gardas, dyrektorka Środowiskowego Domu Samopomocy im. św. Kingi – przekazana pomoc to duże, a co ważniejsze systematyczne, wsparcie dla podopiecznych. – Zebrane do tej pory nakrętki pomogły dofinansować bieżące remonty placówki, paliwo na wyjazdy rehabilitacyjno-integracyjne, a także zakupić potrzebny sprzęt rehabilitacyjny – powiedziała.

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

W wielu placówkach pracownicy zbierają plastikowe nakrętki do butelek. Takie akcje łączą dbałość o środowisko z troską o potrzebujących.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych dąży do tego, aby transport, z którego korzysta, był jak najmniej szkodliwy dla środowiska. Dlatego optymalizuje trasy, które samochody muszą pokonać, i korzysta z pojazdów nowej generacji o zredukowanym zużyciu paliwa lub wynajmuje dostawców, którzy takimi samochodami dysponują. Instytucja systematycznie wymienia swoje samochody na nowsze, spełniające wyższe wymogi ekologiczne. W planowanym zakupie środków transportu jednym z wymogów nałożonych na uczestników przetargu będzie spełnienie rygorystycznej normy emisji spalin Euro 6.

W centrali zdecydowano przebudować portiernię zewnętrzną na wiatę rowerową, żeby promować działania proekologiczne. Rowerzystom udostępniono także natryski, by mogli się odświeżyć przed pracą.



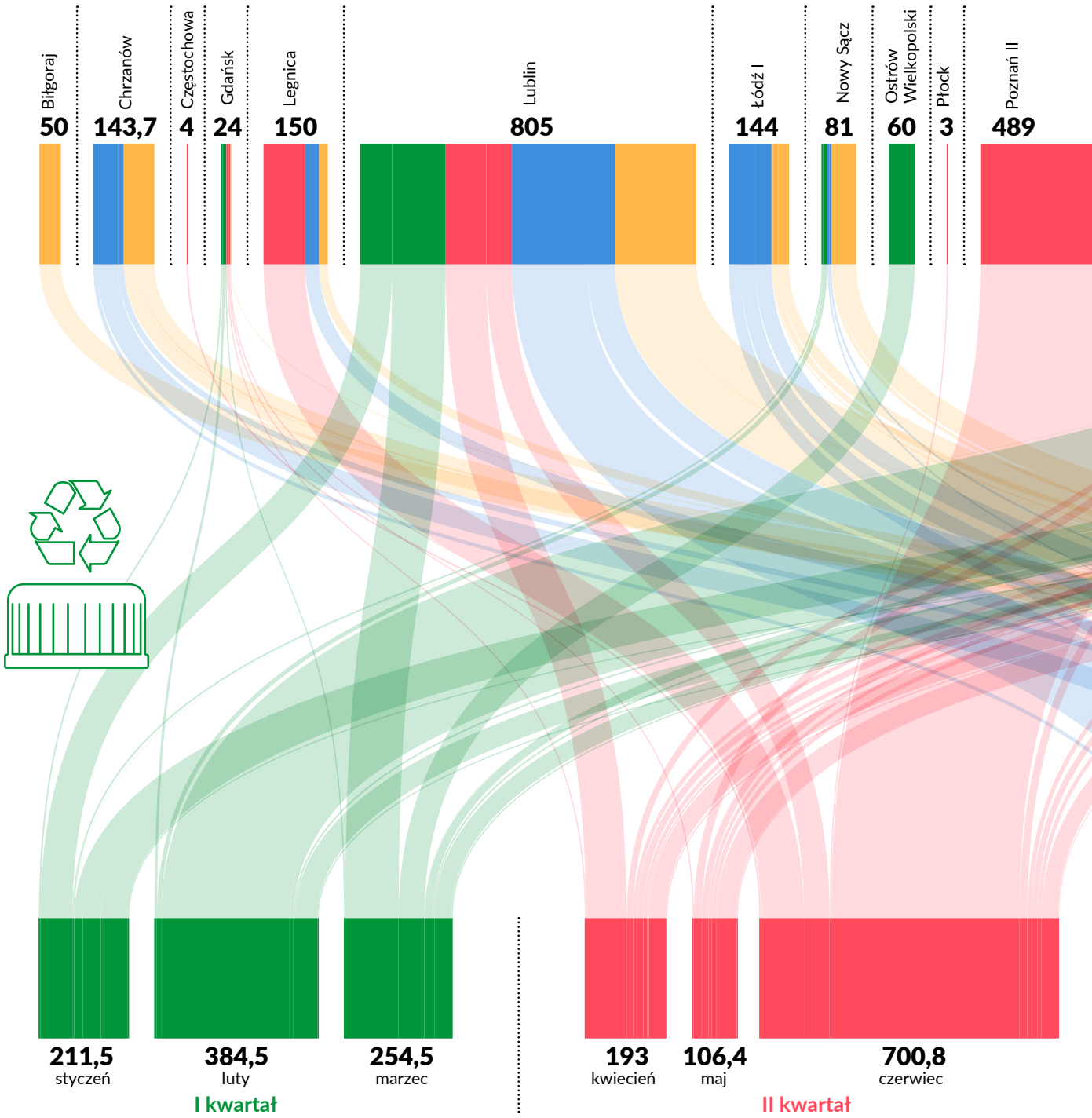
©JOZSITOEROE - FOTOLIA.COM

ZUS POMAGA DZIECIOM I CHRONI ŚRODOWISKO

W ramach prawie 9-letniej współpracy z Fundacją Podkarpackie Hospicjum dla Dzieci pracownicy Oddziału ZUS w Rzeszowie oraz wszystkich podległych placówek terenowych wspierają akcję zbierania plastikowych nakrętek „Nakręć się na pomaganie". Nie liczyli dokładnie, ile zebrali w tym czasie nakrętek. Najważniejsze, że „zakręcona kampania" cały czas trwa, a specjalne kosze wypełniają się zakrętkami w błyskawicznym tempie. Akcja cieszy się dużym zainteresowaniem wśród pracowników zarówno oddziału, jaki i inspektoratów w Przeworsku, Przemyślu, Jarosławiu, Stalowej Woli, Leżajsku, Tarnobrzegu, Mielcu oraz w Biurze Terenowym w Lubaczowie. Na jeden kilogram potrzeba od 300 do 500 zakrętek, zależnie od ich masy. Aby zgromadzić jedną tonę surowca, trzeba zakrętkami wypełnić ok. 65 worków 120-litrowych. Firmy skupują każdy rodzaj zakrętek. Mogą to być korki od soków, napojów, środków przemysłowych czy chemicznych. Jedna tona nakrętek przekłada się na 600 złotych (1 kg nakrętek to ok. 0,60 zł). Pracownicy pomagają dzieciom, a przy okazji chronią środowisko naturalne.

Zbiórki dla potrzebujących i działania na rzecz środowiska

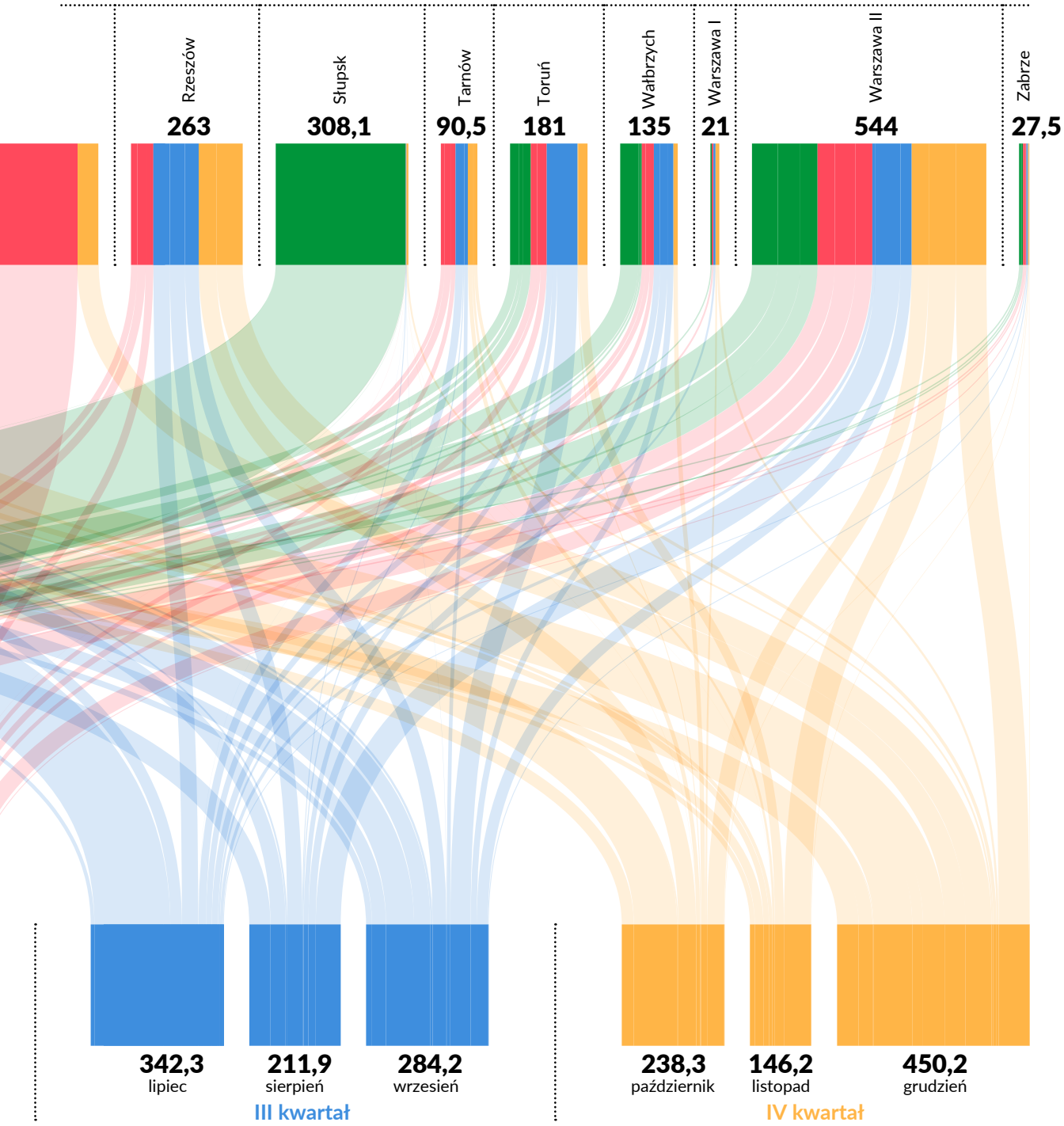
ILOŚĆ NAKRĘTEK ZEBRANYCH NA CELE CHARYTATYWNE PRZEZ ODDZIAŁY ZUS
(w kilogramach, w 2018 r.)



2 083 532 osobom ZUS przekazał na PUE elektroniczną informację o stanie konta, nie przekazując dzięki temu jej wersji papierowej

150 mln zł rocznie zaoszczędzą firmy po wprowadzeniu e-akt

13 proc. wyniosły w 2018 r. oszczędności ZUS z tytułu opłat i używania energii



ład organizacyjny

prawa człowieka

praktyki z zakresu pracy

środowisko

uczciwe praktyki operacyjne

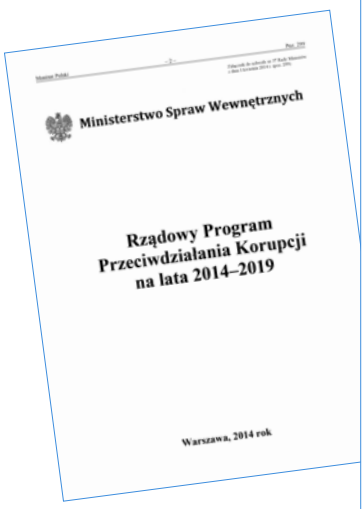
zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

VI. Odpowiedzialny wobec klientów i kontrahentów

Uczciwe praktyki operacyjne, które stosuje Zakład Ubezpieczeń Społecznych, wynikają z dbałości o etyczne zachowanie wobec klientów i kontrahentów.

©MONSTER STUDIO - FOTOLIA.COM


Ministerstwo Spraw Wewnętrznych

Rządowy Program Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014–2019

Warszawa, 2014 rok

W normie ISO 26000 zapisano 7 zasad społecznej odpowiedzialności. I choć ważne są one w każdym obszarze działalności, którą obejmuje norma, to jednak w przypadku uczciwych praktyk operacyjnych brzmią szczególnie wyraziście. Są to:

- rozliczalność z wpływu na społeczeństwo, gospodarkę i środowisko,
- przejrzystość decyzji i działań,
- postępowanie etyczne,
- poszanowanie interesów kontrahentów i klientów,
- poszanowanie prawa krajowego,
- poszanowanie międzynarodowych norm postępowania,
- poszanowanie praw człowieka.

Dbałość o przestrzeganie tych zasad jest widoczna w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Podstawą działań jest dla instytucji Rządowy Program Przeciwdziałania Korupcji na lata 2014–2019. Dodatkowo ZUS stosuje procedury i standardy zapobiegające korupcji – opracowano i wdrożono „Politykę antykorupcyjną Zakładu Ubezpieczeń Społecznych". Określono również szczegółowo, jak mają postępować pracownicy, aby unikać konfliktu interesów – prezes ZUS wydała w tej sprawie stosowne zarządzenie. Pracownicy są szkoleni, jak powinni się zachować, gdy zauważą naruszenie zasad etyki przez współpracowników lub kontrahentów[1]. W ZUS prowadzona jest analiza danych o nieprawidłowościach. Ponadto pełnomocnik prezesa ZUS (koordynator ds. przeciwdziałania korupcji i nadużyciom) jest obserwatorem w wybranych postępowaniach o udzielenie zamówień publicznych prowadzonych w instytucji.

Zasady dotyczące etyki w pracy opisane są w „Kodeksie postępowania pracowników". Napisano w nim: „Nie tolerujemy obchodzenia procedur i przepisów, przekraczania uprawnień, oszustwa oraz korupcji. Nie wykorzystujemy stanowiska i zasobów Zakładu dla prywatnych korzyści".

[1] Więcej o wewnętrznych zasadach dotyczących przeciwdziałania korupcji w rozdziale III.

W 2018 r. **w ZUS** przeprowadzono **451*** **zamówień** na **ogólną kwotę** ponad **1,2 mld zł**

*o wartości przekraczającej 30 tys. euro

W 2018 r. w ZUS przeprowadzono 451 zamówień – każde o wartości przekraczającej 30 tys. euro – na ogólną kwotę ponad 1,2 mld zł. ZUS etycznie traktuje kontrahentów. Zgadza się na renegocjacje zawartych z nimi umów w związku ze wzrostem płacy minimalnej. Umieszcza klauzule społeczne w umowach.

W styczniu 2018 r. zmieniono procedurę zakupową, która zobowiązuje do analizy, czy możliwe jest skonstruowanie zamówienia w ten sposób, żeby beneficjentami stały się zakłady pracy chronionej lub osoby z grup osób defaworyzowanych (np. osoby zarejestrowane jako bezrobotne czy osoby z niepełnosprawnością). Dodatkowo każdy pracownik, który przygotowuje warunki zamówienia, może skorzystać z wewnętrznych kalkulatorów, aby oszacować wartość zamówienia przy założeniu, że kontrahenci do jego realizacji zatrudnią osoby na podstawie umowy o pracę.

Do wniosków zakupowych dotyczących zamówień poszczególne oddziały czy departamenty dołączają analizę uwzględnienia aspektów społecznych w zamówieniu.

Żeby usprawnić proces zamówień publicznych, w 2018 r. przeszkolono 484 pracowników odpowiedzialnych za ich przygotowywanie i przeprowadzanie. Uczciwe praktyki polegają również na rzetelnym potraktowaniu ewentualnych odwołań. W 2018 r. wpłynęło 15 odwołań do Krajowej Izby Odwoławczej (KIO), z czego: 2 oddalono, 1 częściowo uznano, 2 uwzględniono, 7 umorzono, 1 częściowo umorzono, 2 zostały wycofane przez wykonawców, 1 zostało zwrócone przez KIO do wykonawcy.

Mnogość zadań, które realizuje ZUS, powoduje, że jest partnerem licznych instytucji państwowych i prywatnych. Z wieloma współdziała przy realizacji zadań wynikających z polityki społecznej państwa. Współpracuje z nimi także na rzecz podniesienia poziomu wiedzy społecznej, przestrzegania prawa czy etycznego podejścia do interesariuszy i kontrahentów.

Jednym z najpoważniejszych przedsięwzięć w 2018 r. było przygotowanie projektów e-akta i e-ZLA. ZUS sam edukował płatników i lekarzy oraz promował nowe rozwiązania, a przy tej okazji współpracował z różnymi instytucjami: Ministerstwem Przedsiębiorczości i Technologii (MPiT), resortem zdrowia, organizacjami skupiającymi przedsiębiorców i Naczelną Izbą Lekarską. ZUS i MPiT przeprowadziły kampanię informacyjną o zmianach w przechowywaniu dokumentacji pracowniczej. Prowadzono ją w internecie (w tym na stronach e-akta.gov.pl i www.zus.pl oraz w mediach społecznościowych). Dla przedsiębiorców przygotowano również ulotki, plakaty, broszury, poradniki i szkolenia.

W podobny sposób Zakład Ubezpieczeń Społecznych pomógł przygotować się lekarzom do obowiązku wystawiania zwolnień elektronicznych (projekt e-ZLA). Współpracował z ponad 23 tys. placówek medycznych i uczelni medycznych. Zawarł 1,6 tys. porozumień z placówkami medycznymi, zobowiązując je do wystawia-

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

e-ZLA to jeden z poważniejszych nowych projektów zrealizowanych przez ZUS. Szkolenie dla lekarzy prowadzi dyrektor Departamentu Obsługi Klientów Magdalena Mazur-Wolak

W oddziałach ZUS rozmawiano z dyrektorami placówek ochrony zdrowia na temat e-zwolnień. W ciągu roku przeprowadzono również testy, w których brali udział lekarze. Ich uwagi pozwoliły na uproszczenie sposobu wystawiania e-ZLA

nia e-ZLA. Przeprowadził 47 tys. szkoleń dla lekarzy i pracowników administracji w placówkach ochrony zdrowia oraz 2,7 tys. szkoleń dla asystentów medycznych. Odbyło się ponad 2,6 tys. spotkań z płatnikami zatrudniającymi po kilkaset osób. W salach obsługi klienta porad udzielali doradcy ds. e-ZLA. Od 2 maja do 31 grudnia 2018 r. z ich usług skorzystało ponad 412 tys. klientów.

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

pracownicy oddziałów ZUS wspólnie z ekspertami z okręgowych inspektoratów pracy realizują szkolenia dla cudzoziemców, którzy pracują w Polsce.

ZUS w czerwcu 2018 r. zawarł porozumienie z Komendą Główną Policji dotyczące współpracy przy organizowaniu przedsięwzięć związanych z bezpieczeństwem obywateli, szczególnie osób starszych. Policja prowadzi program „Aktywny senior to bezpieczny senior". Policjanci podczas spotkań z seniorami w całej Polsce omawiali zagadnienia związane z przestępstwami, na które najbardziej narażone są osoby starsze, czyli oszustwami metodą „na wnuczka" czy „na policjanta". Podobnie ZUS współpracuje z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) przy kampanii „Seniorze, uważaj na umowy zawierane na pokazach lub w domu". W salach obsługi klienta w ZUS dostępne były ulotki i plakaty przygotowane przez UOKiK, a na monitorach można było obejrzeć prezentację multimedialną ostrzegającą przed niekorzystnymi umowami. UOKiK uczestniczył w 2018 r. jako partner w Dniu Seniora w ZUS. Przedstawiciele UOKiK wyjaśniali seniorom zagadnienia związane z zasadami zakupów, prawami seniora konsumenta oraz zagrożeniami wynikającymi z zakupów podczas prezentacji domowych.

ZUS zaangażowany jest także w Forum Zarządzania Publicznego. To wspólny projekt Krajowej Szkoły Administracji Publicznej (KSAP), Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego, Narodowego Instytutu Samorządu Terytorialnego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W 2018 r. zorganizowano 5 spotkań. Omawiano

„Seniorze, nie daj się oszukać" to wspólna akcja UOKiK, ZUS, policji i KRUS. Na zdjęciu od lewej: Aleksandra Hadzik, prezes KRUS, prof. Gertruda Uścińska, prezes ZUS, Marek Niechciał, prezes UOKiK, gen. insp. Jarosław Szymczyk, komendant główny Policji

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Forum Zarządzania Publicznego to konferencje, sympozja, warsztaty, w trakcie których pracownicy publicznych instytucji poznają dobre praktyki w zarządzaniu. Podnoszą także kompetencje zawodowe. Na zdjęciu od lewej: Magdalena Krystyniecka-Konopczak, Marcin Adamczyk, Grzegorz Sibiga, Piotr Drobek, Dorota Skolimowska

na nich m.in. problemy outsourcingu pracowniczego, sposoby ujednolicenia i uproszczenia zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym, kwestie emerytury obywatelskiej (w poszukiwaniu równowagi między możliwościami państwa a interesem ubezpieczonych) oraz rynku pracy.

W KSAP organizowane są seminaria i warsztaty poświęcone zagadnieniom związanym z zarządzaniem instytucjami publicznymi (np. przepisom RODO, językowi komunikacji, zamówieniom publicznym, ochronie wizerunku pracownika). Ich uczestnikami są pracownicy sektora publicznego (głównie liderzy i menedżerowie). ZUS współtworzy program warsztatów, pracownicy proszeni są o wystąpienia jako prelegenci. Co roku organizowane są 4 sesje warsztatowe i konferencja roczna. Na niej prezentowani są finaliści konkursu o tytuł menedżera innowacyjnych praktyk w instytucjach publicznych. W 2018 r. w konkursie zostały wyróżnione: Jagoda Płatek, Ewa Orkwiszewska, Justyna Wanat, Joanna Fajfer, Małgorzata Korczak. Przedstawiły projekt „Certyfikat z ZUS – nowy sposób podpisywania elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA) przeznaczony dla lekarzy upoważnionych do wystawiania zaświadczeń o czasowej niezdolności do pracy".

Inicjatorami konkursu są: KSAP, ZUS, Mazowiecki Urząd Wojewódzki i Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego.

ZUS aktywnie współpracuje również z Polską Akademią Nauk (PAN). Jest członkiem komitetu rekomendującego prezesowi PAN

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

kandydatów do Medalu im. Wacława Szuberta. Jest to wyróżnienie przyznawane ekspertom zajmującym się naukami o pracy i polityce społecznej.

Uroczystość wręczenia Medalu im. Wacława Szuberta odbywa się w Centrali ZUS. W 2018 r. zostały nim uhonorowane 2 osoby: prof. Bogusława Urbaniak z Uniwersytetu Łódzkiego i prof. Józefa Hrynkiewicz z Uniwersytetu Warszawskiego.

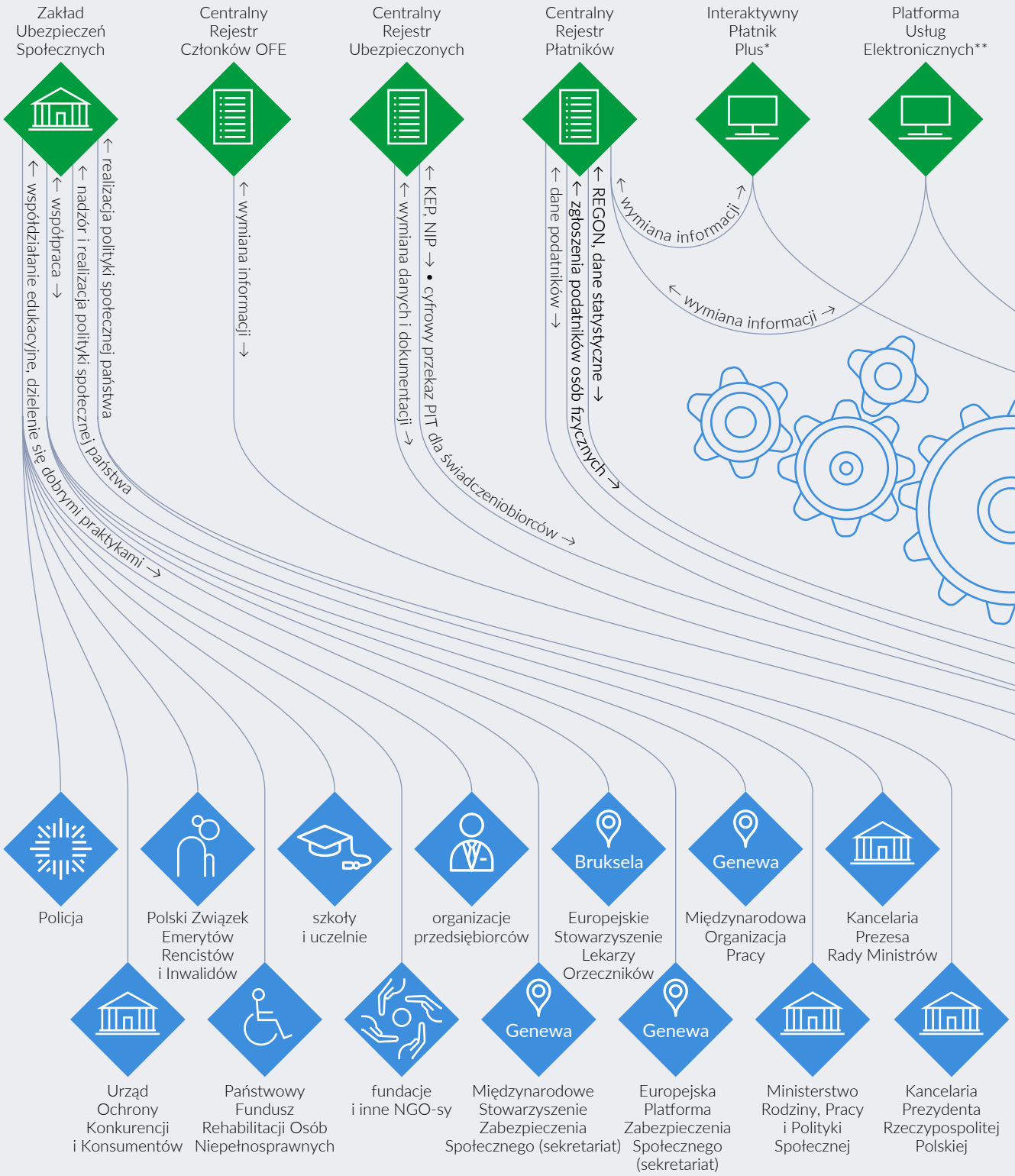
Jedno ze spotkań warsztatowych FZP poświęcone było ochronie wizerunku urzędnika. Warsztaty otworzył Mariusz Jedynak, członek Zarządu ZUS

FORUM WSPÓŁPRACY NA RZECZ EFEKTYWNYCH UBEZPIECZEŃ

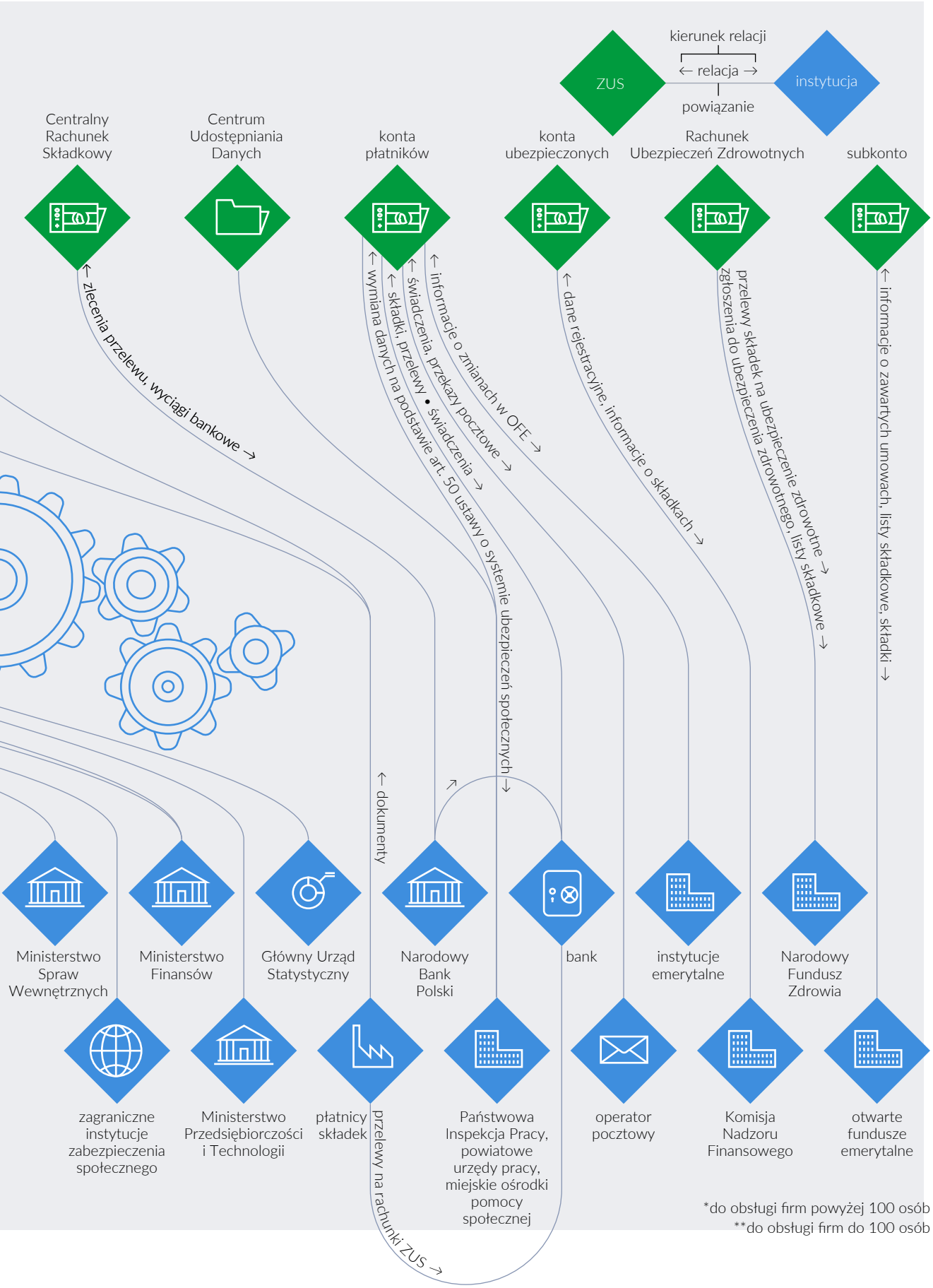
Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest gospodarzem cyklicznych spotkań przedsiębiorców, przedstawicieli związków zawodowych, ekspertów oraz przedstawicieli instytucji państwowych w ramach Forum Współpracy. Powołano je, żeby rozmawiać o istotnych problemach polityki zabezpieczenia społecznego w Polsce i Unii Europejskiej. We wrześniu 2018 r. odbyło się piąte spotkanie. Dotyczyło wyboru przedsiębiorców między ochroną ubezpieczeniową a kosztami pracy.

– Przedsiębiorcy korzystający z ulg w opłacaniu składek muszą pamiętać, że oznacza to niższe świadczenia w przyszłości – przypomniała prof. Gertruda Uścińska, prezes ZUS. A Jadwiga Emilewicz, minister przedsiębiorczości i technologii, powiedziała, że dyskusje nad zmianami uregulowań to „swoiste balansowanie między Scyllą starań związanych z ułatwianiem prowadzenia działalności gospodarczej a Charybdą wymogów dotyczących systemu zabezpieczeń społecznych".

ZUS we współpracy...



...z instytucjami


ZUS
kierunek relacji
← relacja →
powiązanie
instytucja
Centralny Rachunek Składkowy
Centrum Udostępniania Danych
konta płatników
konta ubezpieczonych
Rachunek Ubezpieczeń Zdrowotnych
subkonto
← zlecenia przelewu, wyciągi bankowe →
← informacje o zmianach w OFE →
← świadczenia, przekazy pocztowe →
← składki, przelewy • świadczenia →
← wymiana danych na podstawie art. 50 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych →
← dane rejestracyjne, informacje o składkach →
przelewy składek na ubezpieczenie zdrowotne →
zgłoszenia do ubezpieczenia zdrowotnego, listy składkowe →
← informacje o zawartych umowach, listy składkowe, składki →
← dokumenty
Ministerstwo Spraw Wewnętrznych
Ministerstwo Finansów
Główny Urząd Statystyczny
Narodowy Bank Polski
bank
instytucje emerytalne
Narodowy Fundusz Zdrowia
zagraniczne instytucje zabezpieczenia społecznego
Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii
płatnicy składek
przelewy na rachunki ZUS →
Państwowa Inspekcja Pracy, powiatowe urzędy pracy, miejskie ośrodki pomocy społecznej
operator pocztowy
Komisja Nadzoru Finansowego
otwarte fundusze emerytalne
*do obsługi firm powyżej 100 osób
**do obsługi firm do 100 osób

ład organizacyjny

prawa człowieka

praktyki z zakresu pracy

środowisko

uczciwe praktyki operacyjne

zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

VII. Przyjazna instytucja dbająca o interesariuszy

ZUS edukuje swoich klientów i interesariuszy. Pomaga im w ten sposób przebrnąć przez meandry systemu ubezpieczeniowego. Doskonalenie obsługi klienta i podnoszenie jakości świadczonych usług jest bowiem jednym z zadań, które postawił przed sobą Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

©ANDREAS BERHEIDE - FOTOLIA.COM

Cele działalności ZUS zostały wpisane w „Strategię rozwoju ZUS na lata 2016–2020". Są spójne z koncepcją nowoczesnej administracji publicznej.

Dbałość o interesariuszy jest uwzględniana przy ocenie, czy instytucja lub firma spełnia kryteria organizacji odpowiedzialnej społecznie. ISO 26000 jest tak skonstruowane, że niektóre formy działalności instytucji ważne są dla kilku obszarów opisanych w tej normie. Trudno bowiem dbać o klientów, jeśli nie szanuje się praw człowieka lub nie przestrzega standardów przewyższających normy zapisane w prawie.

Współpracę ZUS z wieloma instytucjami i angażowanie się w różne przedsięwzięcia edukacyjne i legislacyjne można analizować, zajmując się ładem organizacyjnym, uczciwymi praktykami operacyjnymi czy zagadnieniami konsumenckimi. Podobnie – z różnych perspektyw – można patrzeć na dbałość ZUS o bezpieczeństwo danych osobowych, które przetwarza. Te działania mają zapewnić klientom prywatność, a także przestrzeganie praw człowieka.

ZUS nadzoruje fundusze o wartości ponad **280 mld zł,** równej prawie **70%** rocznego **budżetu państwa**

Warto pamiętać, że ZUS nadzoruje fundusze o wartości ponad 280 mld zł, równej prawie 70 proc. rocznego budżetu państwa. Z tego też powodu jest uważnie obserwowany i oceniany przez społeczeństwo. Dlatego przekazywanie zrozumiałych treści, przejrzystość stosowanych procedur są ważne w społecznym odbiorze ZUS.

Dbałość o klienta polega m.in. na tym, że ZUS umożliwia różne sposoby komunikowania się: tradycyjne – polegające na korespondencji papierowej czy rozmowach w placówkach, telefoniczne, a także nowoczesne – za pośrednictwem internetu. Każdy sposób komunikacji cechuje się wysokim standardem obsługi. I choć ZUS rozwija e-usługi, to ze względu na starszych klientów nie zmniejsza liczby usług oferowanych w tradycyjny sposób. Sale obsługi klienta są zaprojektowane z troską o komfort korzystania z nich przez klientów. Prawie we wszystkich stworzono kąciki zabaw. Dorośli załatwiają sprawy ubezpieczeniowe, a dzieci w tym czasie mogą się bawić, rysować i czytać.

ZUS systematycznie zwiększa liczbę e-usług i w ten sposób usprawnia kontaktowanie się z klientami. Platforma Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS) to swoisty e-urząd. Skorzystało z niej w 2018 r. ponad 2,72 mln osób[1]. Wprowadzenie od 1 grudnia 2018 r. obowiązku wystawiania przez lekarzy zwolnień lekarskich w formie elektronicznej oznaczało zmiany w PUE ZUS. Wiązało się również z przygotowaniem i przeprowadzeniem szkoleń dla lekarzy i płatników składek. Instytucja przeprowadziła także kampanię informacyjną w mediach.

[1] 31 grudnia 2018 r. profil na portalu PUE ZUS miało ponad 2,72 mln osób, w tym z rolą: ubezpieczony – 2,85 mln, płatnik – 2,52 mln, świadczeniobiorca – 1,5 mln, lekarz – 124 695, komornik – 2239 (do jednego konta może być przypisanych wiele ról, w tym dodane na podstawie pełnomocnictwa).

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Sale obsługi klienta są zaprojektowane z troską o komfort korzystania z nich przez klientów. **Prawie we wszystkich stworzono kąciki zabaw.** Dzieci mogą się w nich bawić, rysować i czytać

Informacje o wszystkich zmianach w ubezpieczeniach społecznych ZUS umieszcza na swojej stronie internetowej www.zus.pl. Serwis ten posiada ok. 1,5 tys. podstron i należy do największych serwisów instytucji publicznych w Polsce. Obsługuje go ok. 80 redaktorów odpowiedzialnych za poszczególne sekcje. W 2018 r. miał średnio ponad 1,4 mln odsłon miesięcznie. Spełnia standardy WCAG 2.0, czyli dostępności dla osób z niepełnosprawnością (był budowany przy udziale ekspertów WCAG 2.0 z Fundacji Integracja). Witryna www.zus.pl jest na bieżąco uzupełniana o działy informacyjne na temat aktualnych zmian legislacyjnych i wprowadzanych projektów (e-ZLA, e-Składka czy e-akta). Stworzono także w zakładce [Firmy] > [Przedsiębiorco, przeczytaj – ważne] miejsce, gdzie zamieszczane są istotne dla przedsiębiorców informacje przygotowywane przez ZUS, Ministerstwo Finansów, Państwową Inspekcję Pracy czy Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości.

ZUS cyklicznie modyfikuje kalkulatory emerytalne, zarówno na PUE, jak i na stronie www.zus.pl. W 2018 r. zaktualizowano kalkulatory emerytalne:

- emerytury na nowych zasadach w części dotyczącej symulatora oraz w części dotyczącej prognozy,
- nauczycielskiego świadczenia kompensacyjnego,
- emerytury pomostowej.

Zaktualizowano również Portal Statystyczny ZUS dostępny na stronie internetowej. Do tej pory został odwiedzony ponad 407 tys. razy. Dane statystyczne, a także badania i analizy przygotowane przez ZUS wykorzystywane są do publikacji naukowych, badawczych i dziennikarskich.

Artykuł 68 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych nakłada na ZUS obowiązki edukacyjne. Dla instytucji to jeden ze sposobów poprawy jakości obsługi. ZUS pogrupował osoby, z którymi współpracuje, zgodnie z ich statusem ubezpieczeniowym. Dla każdej z grup przeznacza inne działania edukacyjne i informacje. Są to:

Ze względu na relację z ZUS

- klienci ZUS:
  a. płatnicy składek (duże korporacje, strategiczni płatnicy, małe i średnie przedsiębiorstwa, mikroprzedsiębiorcy)
  b. ubezpieczeni
  c. świadczeniobiorcy,
- księgowi, pracownicy działów kadrowych,
- lekarze upoważnieni do wystawiania zaświadczeń lekarskich,
- przedstawiciele instytucji współpracujących z ZUS,
- społeczności lokalne.

Ze względu na opiniotwórczą rolę:

- liderzy opinii, którzy specjalizują się w tematyce ubezpieczeń społecznych (dziennikarze, eksperci, naukowcy, politycy, urzędnicy),
- otoczenie regulacyjne,
- organizacje pracodawców,
- liderzy opinii, którzy nie specjalizują się w tematyce ubezpieczeń społecznych (dziennikarze, naukowcy, urzędnicy, politycy, posłowie, samorządowcy),
- przedstawiciele uczelni wyższych,
- think tanki,
- środowiska międzynarodowe,
- nauczyciele.

Ze względu na szczególną potrzebę kształtowania świadomości ubezpieczeniowej:

- młodzież szkolna, studenci,
- nauczyciele,
- osoby dorosłe, które nie są ubezpieczone w ZUS, czyli osoby bezrobotne i pracujące w szarej strefie,
- przyszli przedsiębiorcy.

©R. MILCZARSKI

Poprzez działania edukacyjno-informacyjne chcemy udowodnić, że lepiej, bezpieczniej i wygodniej jest otrzymywać emeryturę na konto. Nie możemy nikogo zmusić do założenia konta. Możemy edukować i informować

ARTUR REJMER
dyrektor Departamentu Finansów Funduszy

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Uroczysta inauguracja piątej edycji „Lekcji z ZUS" odbyła się na Uniwersytecie Warszawskim w budynku dawnej Biblioteki Uniwersyteckiej

Ze względu na znaczenie dla instytucji (klienci wewnętrzni):

- obecni, byli i przyszli pracownicy,
- kadra menedżerska,
- Rada Nadzorcza ZUS,
- stażyści i praktykanci,
- lekarze orzecznicy,
- przedstawiciele związków zawodowych.

Ten podział pomaga opracować i wdrożyć różne metody edukacji i działań PR.

Prosty język, którym posługuje się ZUS w kontaktach z klientami, ma pomóc ubezpieczonym, płatnikom i świadczeniobiorcom poznać ich prawa i obowiązki oraz zrozumieć ubezpieczenia społeczne. Zakład Ubezpieczeń Społecznych od kilku lat upraszcza język komunikacji. Jeszcze w 2017 r. przyjęto 10 zasad prostego języka w korespondencji z indywidualnymi klientami. W 2018 r. ZUS został sygnatariuszem porozumienia na rzecz prostego języka i tym samym zobowiązał się do stosowania go w codziennej pracy. Ponieważ instytucja chce wprowadzić prosty język do wszystkich dokumentów przekazywanych klientom, trwają prace z udziałem ekspertów w dziedzinie prostego języka, ubezpieczeń społecznych i prawa nad tym, by zmienić język pism urzędowych, również dotyczących postępowania administracyjnego. Zakład Ubezpieczeń Społecznych zmienia wzory dokumentów w aplikacjach informatycznych. Jest to jednak długotrwały proces, ponieważ ZUS świadczy ponad 1000 usług, a także ze względów

PROSTO Z ZUS

ZUS w 2018 r. wydał ponad 6,9 mln egzemplarzy różnych wydawnictw

technologicznych. Zakończono przeredagowywanie artykułów na stronie www.zus.pl i wydawnictw informacyjnych. Kolejne teksty są opracowywane według nowych standardów.

Przeszkolono wszystkich pracowników piszących do klientów. Idea zrozumiałej komunikacji promowana jest wśród pracowników pod hasłem „Prosto z ZUS". Przygotowano dla nich serwis intranetowy z materiałami do samodzielnej nauki, podręcznikami, słowniczkiem prostej polszczyzny, zaleceniami poradni językowej, forum i blogiem. W newsletterze dla pracowników publikowane są cyklicznie artykuły na temat kultury języka, promujące zasady zrozumiałej komunikacji i standardy przyjęte przez ZUS.

Instytucja wydaje poradniki, czasopisma, broszury i ulotki poświęcone różnym zagadnieniom ubezpieczeń społecznych. Informuje w nich o przepisach i ich zmianach, prawach i obowiązkach ubezpieczonych, świadczeniobiorców i płatników składek (przedsiębiorców) oraz o usługach, które świadczy. Wydawnictwa są dostępne w placówkach ZUS oraz w instytucjach współpracujących, a także w wersji elektronicznej na stronie www.zus.pl w zakładce [Baza wiedzy] > [Biblioteka ZUS].

W 2018 r. ZUS wydał 10 periodyków i 405 wydawnictw okazjonalnych. Łączny nakład to niespełna 6,9 mln wydrukowanych publikacji. Towarzyszyły projektom realizowanym przez ZUS w 2018 r., takim jak: e-ZLA (elektroniczne zwolnienia lekarskie), e-Składka (indywidualne konta płatników składek), a przede wszystkim e-akta (nowe ulgi dla przedsiębiorców i cyfryzacja akt pracowniczych).

ZUS wydaje periodyki dla określonych grup klientów.

„ZUS dla Ciebie" jest przeznaczony dla ubezpieczonych i świadczeniobiorców. Co 2 miesiące do klientów trafia 100 tys. egzemplarzy tego wydawnictwa. Nakład jest dystrybuowany w 341 placówkach ZUS oraz w instytucjach współpracujących: w urzędach

miast i gmin, starostwach, urzędach marszałkowskich, urzędach skarbowych, placówkach służby zdrowia. Na stronie www.zus.pl jest dostępna elektroniczna wersja gazetki w zakładce [Baza wiedzy] > [Biblioteka ZUS] > [Czasopisma] > [ZUS dla Ciebie].

„ZUS dla Biznesu” dystrybuowany jest głównie w formie elektronicznej – publikacja na stronie www.zus.pl w zakładce [Baza wiedzy] > [Biblioteka ZUS] > [Czasopisma] > [ZUS dla Biznesu] – a także drukowanej (30 tys. egzemplarzy). W 2018 r. ukazało się 5 numerów pisma.

„ZUS dla Seniora” – w 2018 r. wydano dwie edycje w łącznym nakładzie 170 tys. egz. Jest dostępny w formie elektronicznej na stronie www.zus.pl w zakładce [Baza wiedzy] > [Biblioteka ZUS] > [Czasopisma] > [ZUS dla Seniora].

„ZUS dla Studenta” – pismo w wersji papierowej (w 2018 r. ukazał się jeden numer w nakładzie 50 tys. egz.) jest dystrybuowane przez koordynatorów ds. komunikacji społecznej i edukacji podczas spotkań i wykładów na uczelniach. Jest ono także dostępne w wersji elektronicznej na stronie www.zus.pl w zakładce [Baza wiedzy] > [Biblioteka ZUS] > [Czasopisma] > [ZUS dla Studenta].

„Ubezpieczenia Społeczne. Newsletter” to czasopismo o najważniejszych zmianach w ubezpieczeniach społecznych i o projektach, w których uczestniczy ZUS. Biuletyn jest przeznaczony głównie dla liderów opinii: posłów, senatorów, szefów biur poselskich, samorządowców, rektorów uczelni wyższych, księży. W 2018 r. ukazały się 2 numery tego wydawnictwa.

W mniejszych nakładach ukazały się wydawnictwa wydane we współpracy z Fundacją Integracja. W 2018 r. wydrukowano kolejne egzemplarze „Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością”, „Jak żyć... na wózku. Poradnik” oraz „Jak żyć z... problemami zdrowia psychicznego. Poradnik”. W 2018 r. opracowany został

Nauczyciele uczestniczyli w ogólnopolskiej konferencji naukowej „Minimalizacja ryzyka czy ryzyko minimalizacji – jak uczyć o ubezpieczeniach społecznych" w Krakowie

poradnik „Jak żyć... z niepełnosprawnością wzroku", który będzie wydany w 2019 r.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest współautorem cyklu tekstów z poradami dla osób z niepełnosprawnością. Artykuły ukazują się w magazynie „Integracja".

Wydaje również dwa kwartalniki naukowe: „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i praktyka" oraz „Prewencja i Rehabilitacja".

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

Specjalnie dla seniorów (emerytów i rencistów) przygotował w październiku Dzień Seniora pod hasłem „Aktywnie i bezpiecznie". Akcję prowadził we współpracy z Polskim Związkiem Emerytów, Rencistów i Inwalidów (PZERiI), policją i Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

W oddziałach przygotowano stanowiska, przy których seniorzy mogli zasięgnąć porad zarówno ekspertów z ZUS, NFZ, PZERiI, urzędów miast i gmin, jak również przedstawicieli lokalnych organizacji zrzeszających seniorów. Spotkania z okazji Dnia Seniora miały miejsce w placówkach ZUS, urzędach miast, gmin oraz lokalnych domach kultury.

„Sięgnij po sukces!" – pod takim hasłem ZUS razem z partnerami zachęcał osoby niepełnosprawne do aktywności społecznej i zawodowej podczas Dnia Osób z Niepełnosprawnością w 2018 r. Spotkania odbyły się w całym kraju, najczęściej, jak w Szczeci-

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

nie, w formie imprez plenerowych. W Warszawie zorganizowano konferencję z udziałem ekspertów. Specjaliści pokazali także, jak przystosować samochody do potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych od kilku lat realizuje program „Lekcje z ZUS" dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych (zgodnie z nowym stanem prawnym – ponadpodstawowych). W roku szkolnym 2018/2019 odbyła się piąta edycja programu. W pierwszej uczestniczyły 373 szkoły i 17 403 uczniów. W ostatniej – 1471 szkół i około 75 tys. uczniów.

Program podzielony jest na kilka etapów. Pierwszy to przeprowadzenie 4 lekcji w szkołach, które przystąpiły do projektu. Omawiane są na nich 4 tematy: „Świadomy zawsze ubezpieczony", „Płacisz i masz, czyli co Ci się należy, gdy opłacasz składki", „Emerytura – Twoja przyszłość w Twoich rękach", „e-ZUS, czyli firma pod ręką". Specjaliści z ZUS prowadzą szkolenia dla nauczycieli przygotowujące do prowadzenia zajęć o ubezpieczeniach społecznych. Materiały dydaktyczne do „Lekcji z ZUS" powstały przy współpracy z metodykiem nauczania w zakresie wiedzy o społeczeństwie, ilustracje zaś wykonali młodzi polscy rysownicy.

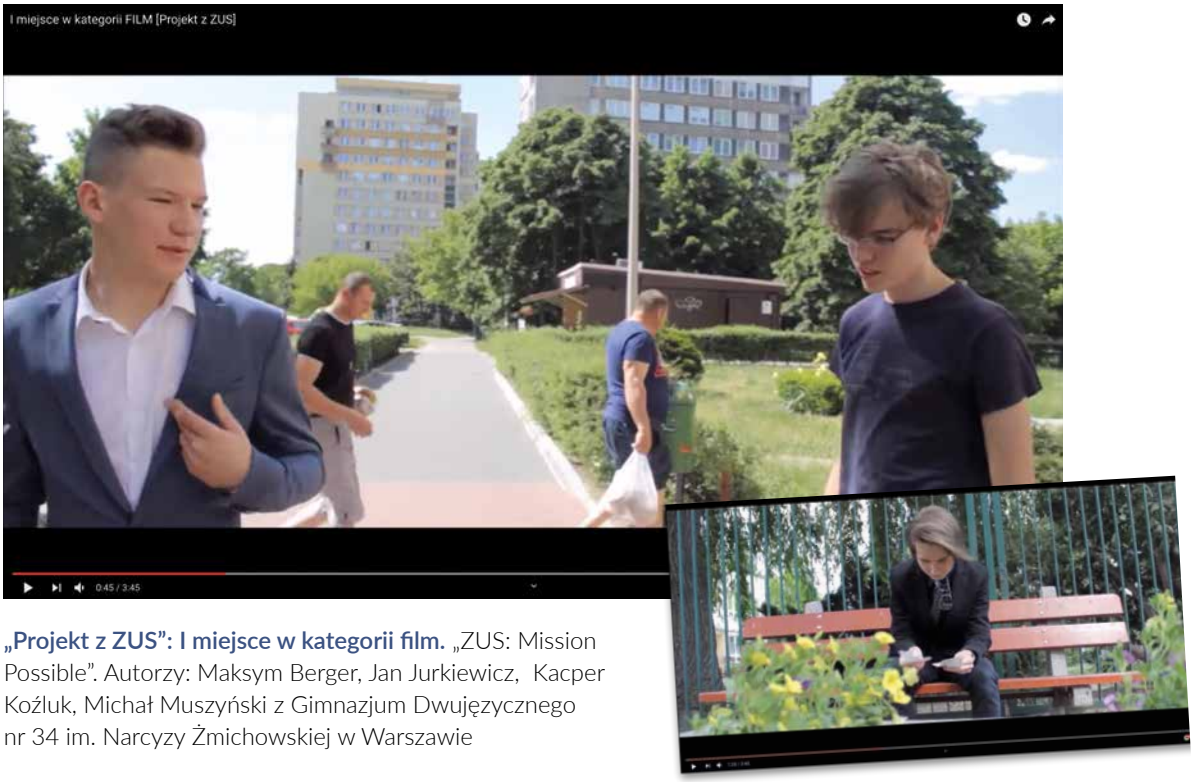
Kulminacją projektu jest olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych". To druga część projektu. W 2018 r. (rok szkolny 2018/2019) odbyła się trzecia edycja, do której zgłosiło się ok. 34 tysięcy uczniów z 1009 szkół. Najpierw były eliminacje szkolne, potem wojewódzkie i dla najlepszych

OLIMPIADA DLA SZKÓŁ PONADPODSTAWOWYCH
„Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych"

Lekcje z ZUS

30 tys. uczniów wzięło udział w olimpiadzie „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych" w roku szkolnym 2017/2018. Zwyciężyła ekipa z Zespołu Szkół Zawodowych im. Stanisława Staszica w Grybowie w województwie małopolskim

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS



„Projekt z ZUS": I miejsce w kategorii film. „ZUS: Mission Possible". Autorzy: Maksym Berger, Jan Jurkiewicz, Kacper Koźluk, Michał Muszyński z Gimnazjum Dwujęzycznego nr 34 im. Narcyzy Żmichowskiej w Warszawie

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

„Projekt z ZUS": I miejsce w kategorii komiks. „Ubezpieczenia". Autorzy: Julia Mamczura, Alicja Chwiejczak, Nikola Górecka z IX LO z Oddziałami Dwujęzycznymi im. Królowej Jadwigi w Rzeszowie (dawne gimnazjum)

– ogólnopolski finał, który odbył się w kwietniu 2019 r. Zwycięzcy otrzymali indeksy i preferencyjne warunki w rekrutacji na uczelnie, z którymi ZUS ma podpisane umowy i porozumienia o współpracy. Laureaci olimpiady mają wstęp na 33 uczelnie w kraju, m.in. na Katolicki Uniwersytet Lubelski, Uniwersytet Warszawski, do Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego, na Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu i Uniwersytet Gdański. ZUS stara się, aby olimpiada „Warto wiedzieć więcej o ubezpieczeniach społecznych" trafiła na listę olimpiad Ministerstwa Edukacji Narodowej.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych prowadzi również projekt edukacyjny realizowany w szkołach podstawowych (z powodu reformy szkolnictwa brali w nim udział także gimnazjaliści).

„Projekt z ZUS" składa się z 2 elementów. Najpierw nauczyciele na jednej lekcji przedstawiają tematykę ubezpieczeń społecznych. Potem uczniowie wykonują projekt, w którym mają wyjaśnić, dlaczego ubezpieczenia społeczne są ważne. Praca może mieć formę filmu, plakatu lub komiksu. W roku szkolnym 2017/2018 odbyła się II edycja konkursu. Ogłoszenie wyników i wręczenie nagród miało miejsce w Gimnazjum Dwujęzycznym nr 34 im. Narcyzy Żmichowskiej w Warszawie. Uczniowie tej szkoły wywalczyli I miejsce w kategorii film obrazem pt. „ZUS: Mission Possible". Przedstawia on pomysłową personifikację Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jako sympatycznego chłopaka, na którego „przyjaciele mówią ZUS" i mogą na niego liczyć w potrzebie. W tej edycji

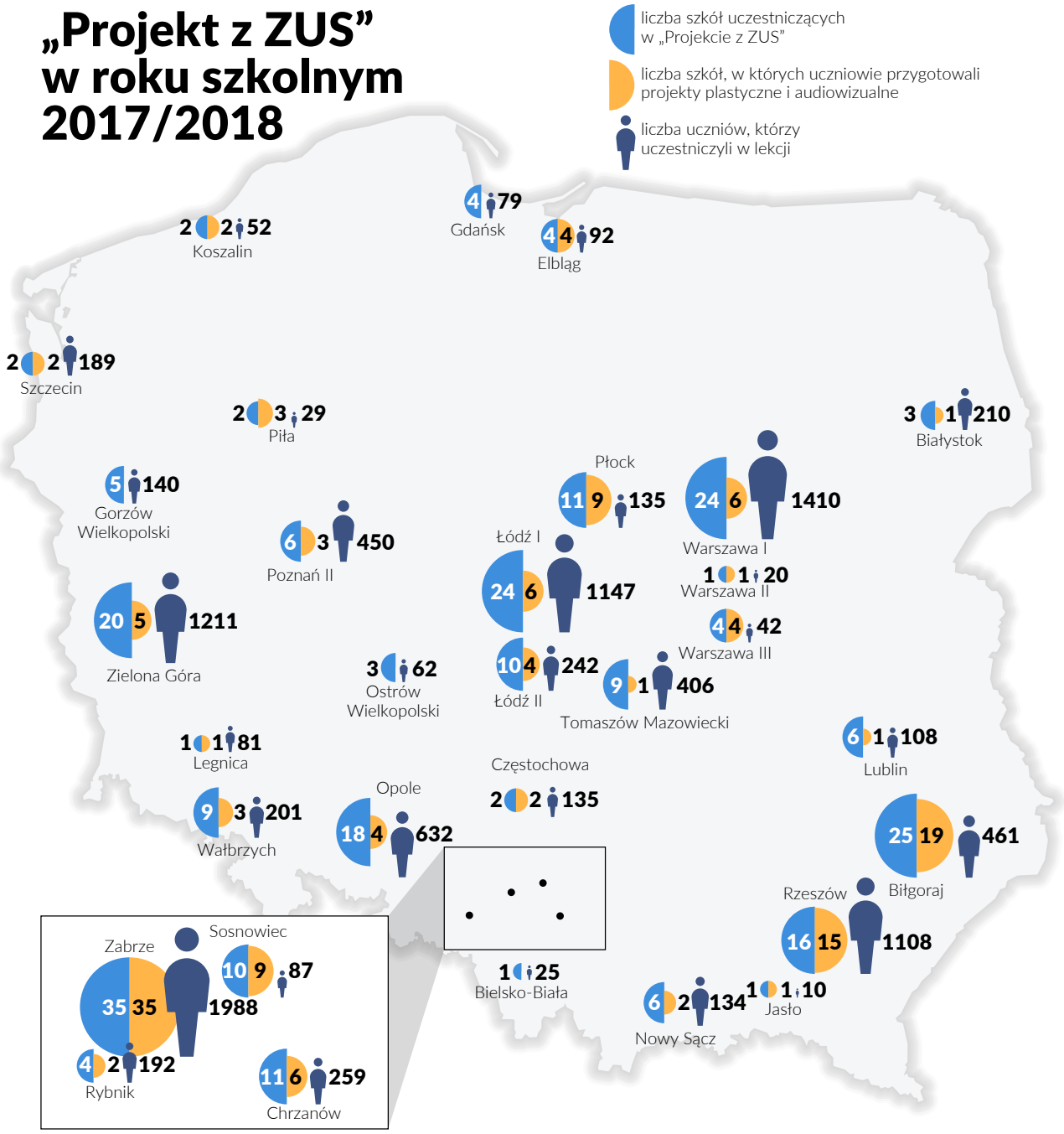
FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

„Projekt z ZUS": I miejsce w kategorii plakat. „Legalnie pracuję – bezpiecznie się czuję". Autorka: Gabriela Błaszczyk z LVI LO im. Leona Kruczkowskiego w Warszawie (dawne gimnazjum)

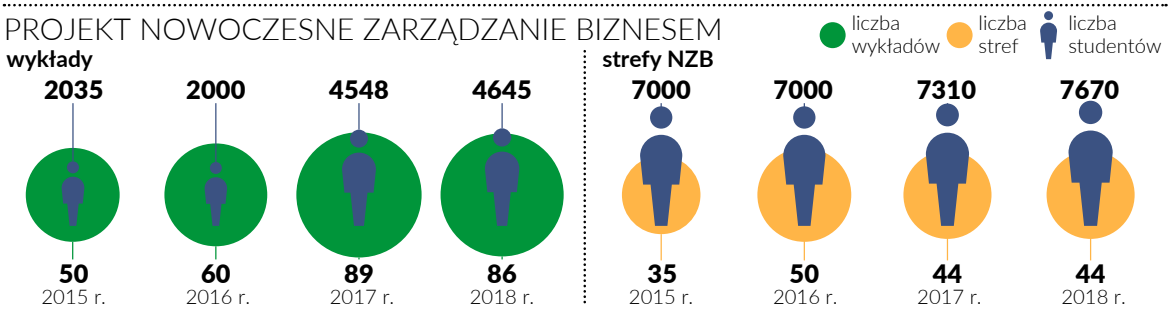
konkursu wzięło udział ponad 5,4 tys. uczniów. Prace wykonało 348 młodych osób.

Uczelnie oraz placówki edukacyjne są trzecią grupą instytucji współpracujących z ZUS, które organizują działania edukacyjne. Z nimi instytucja rozwija i popularyzuje wiedzę o ubezpieczeniach społecznych. Od 2016 r. współpraca ze szkołami wyższymi nabrała systemowego charakteru. Od tego czasu ZUS podpisuje umowy z państwowymi i prywatnymi uczelniami kształcącymi na kierunkach humanistycznych, ekonomicznych oraz technicznych. Do końca 2018 r. było ich już 85. Są to zarówno duże prestiżowe uczelnie o wieloletniej historii: Uniwersytet Warszawski, Uniwersytet Jagielloński, Uniwersytet Gdański, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Politechnika Rzeszowska, Politechnika Wrocławska, Katolicki Uniwersytet Lubelski czy Szkoła Główna Handlowa, jak i wyższe szkoły zawodowe, np. Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Witelona w Legnicy oraz niewielkie prywatne szkoły wyższe, które dbają o wszechstronny rozwój studenta i praktyczne podejście do nauczania. Głównym celem tej współpracy jest zaangażowanie społeczności akademickiej w program „Ubezpieczenia społeczne – edukacja z ZUS". Umowy mają charakter ramowy, a współpraca z każdą uczelnią ma indywidualny charakter. Koncentruje się na kilku typach działalności: edukacji i poradnictwie, studiach z zakresu ubezpieczeń społecznych (w tym także dla pracowników ZUS), współpracy naukowo-badawczej.

„Projekt z ZUS” w roku szkolnym 2017/2018



PROJEKT NOWOCZESNE ZARZĄDZANIE BIZNESEM



Na dwóch uczelniach (Uniwersytecie Warszawskim i Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego) udało się wprowadzić wykłady w ramach tzw. OGUN-ów, czyli włączyć przedmiot ubezpieczeń społecznych do puli wykładów ogólnouniwersyteckich.

Z myślą o studentach prowadzony jest projekt Nowoczesne Zarządzanie Biznesem (NZB). Powstał dzięki współpracy ze Związkiem Banków Polskich, a wdrażany jest przez Centrum Prawa Bankowego i Informacji. To jeden z największych projektów edukacyjnych na polskich uczelniach – funkcjonuje w ponad 130 placówkach szkolnictwa wyższego, zarówno publicznych, jak i niepublicznych, na kierunkach ekonomicznych i menedżerskich.

ZUS najpierw przygotował wykład: „Ubezpieczenia społeczne niezbędne w prowadzeniu firmy i codziennym życiu każdego człowieka". Później, na prośbę studentów i koordynatorów opracował kolejny: „ZUS dla studenta – prowadzenie działalności gospodarczej". Jest to przewodnik dla młodego człowieka, który zdecyduje się na prowadzenie biznesu. Student przedsiębiorca dowiaduje się z niego, jakie ma zobowiązania wobec systemu ubezpieczeń społecznych, a także z jakich ulg może skorzystać w początkowym okresie prowadzenia działalności. W ramach programu NZB prezentowany jest także trzeci wykład przygotowany w ZUS: „Czy warto inwestować w kiwi? Porównanie wybranych systemów emerytalnych". Do każdego wykładu jest prezentacja i skrypt. Materiały oraz nagranie wykładu są później udostępniane wszystkim oddziałom, informacje zaś o wykładach – na stronie programu NZB.

W 2018 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych włączył się także w projekt „Moje finanse" – innowacyjny program edukacji finansowej przeznaczony dla młodzieży w wieku 16–19 lat, który prowadzi Fundacja Młodzieżowej Przedsiębiorczości.

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

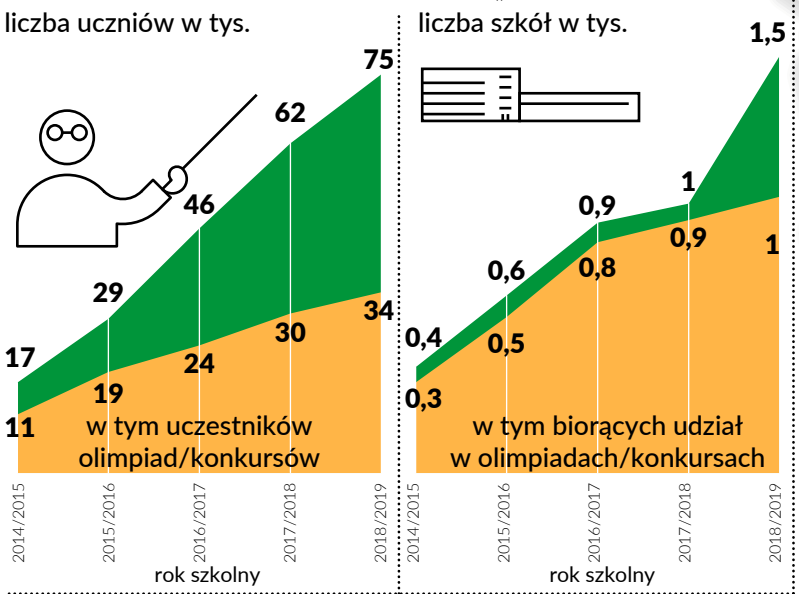
W 2018 r.:

- zaktualizowano politykę zarządzania bezpieczeństwem informacji w ZUS,
- zmieniono skład Komitetu Bezpieczeństwa Informacji,
- opracowano wewnętrzną procedurę na temat zarządzania bezpieczeństwem wraz z instrukcjami opisującymi działania o bezpieczeństwie informacji,
- opracowano „Raport o stanie bezpieczeństwa informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych za 2017",
- rozbudowano Centrum Certyfikacji ZUS na potrzeby wystawiania certyfikatów dla lekarzy i asystentów medycznych w ramach systemu e-ZLA.

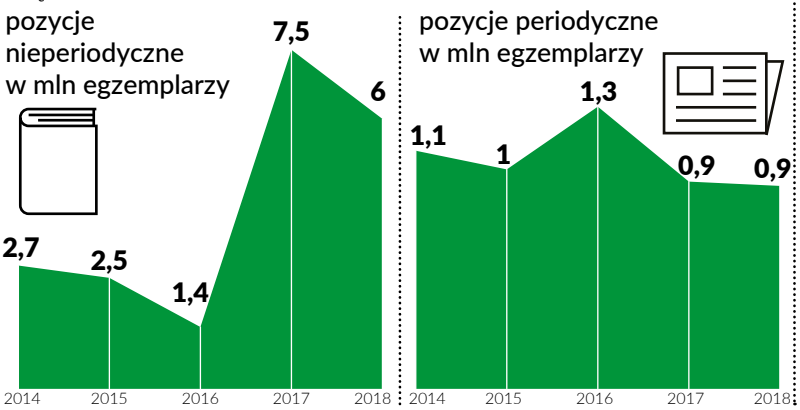
Nowoczesne Zarządzanie Biznesem

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

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
- zarządzanie
- zdrowie publiczne

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 Warszawski
- polityka społeczna
- organizowanie rynku pracy

Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach
- administracja

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Prezydenta S. Wojciechowskiego w Kaliszu

Uniwersytet Medyczny w Łodzi

Uniwersytet J. Kochanowskiego w Kielcach

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

Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji w Zamościu

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

Politechnika Częstochowska

Akademia WSB w Dąbrowie Górniczej

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. S. Szymonowica w Zamościu

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

ład organizacyjny

prawa człowieka

praktyki z zakresu pracy

środowisko

uczciwe praktyki operacyjne

zagadnienia konsumenckie

zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

VIII. Działalność społecznikowska pracowników ZUS

ZUS i jego pracownicy angażują się w działalność charytatywną, są partnerami regionalnych organizacji i instytucji podczas organizowania wydarzeń kulturalnych i edukacyjnych. Współpracują ze szkołami, wspierają regionalne rynki pracy. Zwracają szczególną uwagę na te grupy klientów – zarazem mieszkańców społeczności lokalnej – które potrzebują wsparcia.

©MIZINA - FOTOLIA.COM

Każdy oddział przygotowuje indywidualny scenariusz programu do ogólnopolskich akcji Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (jak np. Dzień Seniora czy Dni Ubezpieczonego). Dzięki temu społeczności lokalne otrzymują bogate i różnorodne propozycje wydarzeń. Partnerami placówek ZUS są miejscowe organizacje lub regionalne oddziały struktur ogólnopolskich. W ten sposób ZUS inicjuje lub włącza się w działania ważne dla lokalnej społeczności. Angażuje się w rozwój edukacji, społeczeństwa obywatelskiego i przedsiębiorczości, pomaga wyrównywać szanse. Jest to możliwe choćby dlatego, że instytucja zatrudnia ok. 45 tys. osób i ma placówki w każdym powiecie – w wielu jest jednym z najpoważniejszych pracodawców. Praktyki stosowane w ZUS są bacznie obserwowane na lokalnych rynkach pracy.

Lokalny charakter mają spotkania z okazji Dni Ubezpieczonego, Dnia Seniora czy Dnia Osób z Niepełnosprawnością i współpraca oddziałów ZUS z uczelniami. W ten sposób również konstruowane są projekty „Lekcje z ZUS" i „Projekt z ZUS". Wiedza z zakresu ubezpieczeń społecznych, którą nabywają uczniowie (a także na innym poziomie studenci), przydaje im się w budowaniu przyszłej pozycji na rynku pracy. Współpraca ZUS z lokalnymi uczelniami – oprócz edukacyjnego i naukowego – ma także wymiar praktyczny. Słuchacze szkół wyższych mogą podjąć praktyki i staże w ZUS. Mają więc możliwość rozpocząć karierę zawodową w regionach, z których pochodzą. Współpraca poszczególnych placówek z uczelniami umożliwia studentom wykorzystywanie danych z ZUS do prac semestralnych, rocznych czy naukowych. Powstają opracowania na temat lokalnej przedsiębiorczości i społeczności.

Współpraca zaś z samorządami terytorialnymi i regionalnymi organizacjami biznesowymi pomaga rozwijać przedsiębiorczość. Temu służą prowadzone przez ZUS szkolenia dla przedsiębiorców czy usługi doradcze w salach obsługi klienta. Dni Ubezpieczonego w 2018 r. zorganizowano poza placówkami ZUS – w zakładach pracy, centrach handlowych, na uczelniach, podczas festynów,

POMAGAMY BEZDOMNYM

Pomimo wsparcia stowarzyszeń, które na co dzień walczą z bezdomnością, liczba osób potrzebujących w Polsce ciągle wzrasta. W zabrzańskim oddziale zorganizowano zbiórkę dla podopiecznych Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta w Zabrzu. Zebrano kilkadziesiąt koców, ręczników i kompletów pościeli.

– Otrzymaliśmy najpotrzebniejsze rzeczy, dzięki temu będziemy mogli wspomóc podopiecznych. Bardzo dziękujemy wszystkim darczyńcom za każdą, nawet najmniejszą okazaną nam pomoc i wsparcie – powiedziała Maria Demidowicz, prezes Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta Koła Zabrzańskiego.

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Eksperci udzielali indywidualnych porad w ramach Dnia Seniora

obchodów dni miast i dni otwartych instytucji współpracujących. Ustawiono specjalne stanowiska, przy których pracownicy ZUS zakładali chętnym profile na PUE ZUS, a także udzielali porad ubezpieczeniowych.

W ciągu roku eksperci Zakładu Ubezpieczeń Społecznych uczestniczą w kilkudziesięciu targach pracy i spotkaniach organizowanych przez lokalne organizacje pracodawców. Jesienią ZUS był partnerem 66 konferencji pod hasłem „Konstytucja dla biznesu, ZUS dla biznesu" zorganizowanych przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości. Podczas wszystkich tych spotkań eksperci odpowiadali na pytania przedsiębiorców, udzielali porad oraz wyjaśniali wątpliwości dotyczące e-Składki i e-ZLA. Informowali też w ramach kampanii „Masz wybór" o konsekwencjach, jakie niesie korzystanie z ulg w opłacaniu składek, np. jeśli przedsiębiorca skorzysta z ulgi na start, nie będzie miał w tym czasie prawa do świadczeń, natomiast jeśli będzie opłacać składki od preferencyjnej podstawy, dostanie niższe świadczenia. ZUS włącza się też w różne działania samorządów.

W 2018 r. 1,9 tys. osób, które znajdują się w rejestrze ZUS, skończyło 100 lat. Część z nich osobiście przyjęła gratulacje od przedstawicieli władz lokalnych. We wszystkich tych spotkaniach uczestniczyli pracownicy ZUS. Przekazali jubilatom list gratulacyjny od Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz decyzję o przyznaniu świadczenia senioralnego dla stulatków.

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Pracownicy ZUS odwiedzili 238 osób, które w 2018 r. skończyły 100 lat

©B. CELEJEWSKI

Akcja krwiodawstwa w Centrali ZUS. Z 48 chętnych do oddania krwi zakwalifikowano 32 osoby. Oddały 14,4 litra krwi

ZUS stara się także, by aktualne informacje na temat systemu ubezpieczeń społecznych docierały w przystępnej i profesjonalnej formie do odbiorców zagranicznych, Polonii oraz Polaków czasowo pracujących za granicą. Współpracuje z wieloma instytucjami w poszczególnych krajach: swoimi odpowiednikami, organizacjami polonijnymi i polskimi placówkami dyplomatycznymi.

W ramach Dni Poradnictwa w 2018 r. ZUS zorganizował 52 spotkania z Polakami w 12 krajach, w których wzięło udział 4149 osób. Uzyskali ogólne i indywidualne informacje na temat praw i obowiązków wynikających z koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego lub dwustronnych umów między państwami.

W 2018 r. **293** pracowników **ZUS** **przekazało** chorym **97** litrów **krwi**

FOT. ZASOBY WŁASNE ZUS

Spotkania te odbyły się w Australii, Belgii, Danii, we Francji, w Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Kanadzie, Niemczech, Szwecji, USA i we Włoszech. Dodatkowo w ramach polsko-niemieckiego poradnictwa emerytalno-rentowego i we współpracy z niemieckimi instytucjami ubezpieczenia emerytalno-rentowego przeprowadzono 8 spotkań (Słubice, Zgorzelec, Szczecin, Opole, Görlitz, Frankfurt nad Odrą, Berlin, Monachium). Ponadto we wrześniu 2018 r. Oddział ZUS w Wałbrzychu zorganizował polsko-czesko-niemieckie Dni Poradnictwa.

Jako pracodawca ZUS promuje wolontariat. Pracownicy włączają się w lokalne akcje charytatywne, a także je organizują. Zbierają dary dla potrzebujących i urządzają kiermasze, podczas których sprzedawane są wyroby artystyczne wykonane przez osoby z niepełnosprawnością.

W 2018 r. pracownicy ZUS uczestniczyli w ponad 170 wydarzeniach zorganizowanych na rzecz osób z niepełnosprawnością. Wspierają m.in. domy dziecka i stowarzyszenia pomagające osobom z niepełnosprawnością lub znajdującym się w trudnych sytuacjach życiowych.

Odbywają się także akcje krwiodawstwa, zbierane są dary dla potrzebujących. 293 pracowników przynajmniej raz w 2018 r. oddało krew. Przekazali chorym ponad 97 litrów krwi. Wielu honorowych krwiodawców, pracowników ZUS, regularnie oddaje krew i bierze udział w cyklicznie organizowanych przez poszczególne oddziały akcjach. Niektóre z nich przeznaczone są tylko dla pracowników ZUS, inne dla mieszkańców miast. W centrali z 48 chętnych

Niektórzy pracownicy ZUS są honorowymi krwiodawcami i regularnie oddają krew. Inni zrobili to pierwszy raz

©VLADIMIR BADAEV – FOTOLIA.COM

do oddania krwi zakwalifikowano 32 osoby, które oddały 14,4 litra krwi. Zabrzański oddział zorganizował akcję krwiodawstwa wspólnie z urzędem miejskim w Dniu Osób Niepełnosprawnych. Krwiobus znajdował się w popularnym miejscu, na placu Wolności, żeby krew mogli oddać wszyscy chętni mieszkańcy Zabrza. Niekiedy, jak w Gnieźnie, krew oddawana jest po to, by pomóc konkretnej chorej osobie.

Dodatkowo w 2018 r. pracownicy ZUS zorganizowali 160 zbiórek pieniężnych, 128 zbiórek rzeczowych oraz 169 zbiórek nakrętek.

ZUS jako instytucja, a także jego pracownicy wspomagają lokalne społeczności w trudnych sytuacjach: angażują się społecznie, jeżeli w najbliższym otoczeniu wydarzy się nieprzewidziana sytuacja, klęska żywiołowa lub kataklizm. Przekazują pomoc rzeczową, organizują zbiórkę pieniędzy. Zbiórkom darów towarzyszą akcje informacyjne – w 2018 r. było ich 207. Dotyczyły przekazania 1 proc. podatku i przedsięwzięć charytatywnych. Były również zawiadomienia o spotkaniach z lekarzami, dietetykami, policjantami i innymi ekspertami.

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

Pracownicy ZUS prowadzą działalność charytatywno-filantropijną przez cały rok, nie tylko z okazji świąt. Reagują, gdy potrzebna jest pomoc (logistyczna lub finansowa) osobom chorym. Angażują się w pomoc ludziom, którzy są poszkodowani z powodu kataklizmów (pożaru lub powodzi). Są wolontariuszami pracującymi na rzecz hospicjów lub ekspertami w stowarzyszeniach pomocowych osób chorych, np. po chorobach nowotworowych. Organizują aukcje, z których dochód przeznaczany jest dla podopiecznych różnych stowarzyszeń. Biorą udział w akcjach charytatywnych, w których pomoc przekazywana jest również za granicę. Pomagają nie tylko ludziom, ale także zwierzętom. Pracownicy ZUS są wolontariuszami w schroniskach dla bezdomnych zwierząt i organizują zbiórki potrzebnych dla nich rzeczy.

BIELSKO-BIAŁA: AKCJA MIKOŁAJKOWA DLA DZIECI Z DOMÓW DZIECKA

Po raz kolejny w Oddziale ZUS w Bielsku-Białej i podległych inspektoratach odbyła się rzeczowa zbiórka dla podopiecznych domów dziecka w Bielsku-Białej, Cieszynie oraz Żywcu. Oprócz oczekiwanych przez dzieci słodyczy, artykułów spożywczych, książek i zabawek udało się zebrać wiele innych potrzebnych rzeczy. Widok uśmiechniętych i radosnych dzieci był bezcenny i motywujący do przeprowadzania kolejnych akcji – uważają pomocnicy św. Mikołaja z ZUS.

TOMASZÓW MAZOWIECKI I OPOCZNO: PRACOWNICY ZUS LUBIĄ LUDZI

Pracownicy tomaszowskiego oddziału oraz podległego mu inspektoratu w Opocznie wzięli udział w akcji Szlachetna Paczka. Paczki trafiły do samotnych mężczyzn.
W Tomaszowie pięknie zapakowane upominki od św. Mikołaja otrzymał 61-letni samotny niewidomy pan Feliks. Natomiast opoczyńska paczka powędrowała do 43-latka, pana Pawła, któremu choroba i samotność odebrały radość życia. Kupiono ubrania, drobny sprzęt AGD, pościel, żywność, chemię gospodarczą, kosmetyki itp. Drużyna św. Mikołaja z Opoczna kupiła wersalkę, aby pan Paweł mógł się wreszcie wygodnie wyspać. Zarówno Tomaszów Mazowiecki, jak i Opoczno to miasta należące do województwa łódzkiego, którego mieszkańcy hołdują reymontowskiej zasadzie: „...ja nie mam nic, ty nie masz nic, on nie ma nic (...). To razem właśnie mamy tyle, w sam raz tyle, żeby założyć wielką fabrykę...". Dlatego choć wszyscy mają niewiele, stać ich, aby pomagać innym.

ZABRZE: NIE JESTEŚMY OBOJĘTNI – POMAGAMY

Po raz kolejny pracownicy zabrzańskiego oddziału ZUS przyłączyli się do ogólnopolskiej akcji charytatywnej Szlachetna Paczka.
Tym razem pomogli 76-letniej pani Julii, która od 30 lat żyje i mieszka samotnie. Jej sytuacja jest bardzo trudna – 12 lat temu przeszła udar mózgu, a półtora roku temu doznała urazu kręgosłupa. Marzeniem pani Julii była nowa kuchenka gazowa, ponieważ dotychczasowa miała już 50 lat i była niesprawna. Starszej pani brakowało również ciepłej odzieży zimowej, żywności i pralki. Dzięki zaangażowaniu i solidarności pracowników zabrzańskiego oddziału udało się zebrać wszystkie potrzebne rzeczy.
W przygotowanych paczkach znalazły się: upragniona kurtka, obuwie zimowe, żywność, a także pralka i kuchenka. Do pani Julii dostarczono 16 ogromnych kartonów z darami.

©JAKUB KRECHOWICZ – FOTOLIA.COM

Działania na rzecz społeczności lokalnych

Wśród
2821
beneficjentów wydarzeń organizowanych z myślą o osobach z niepełnosprawnością są osoby prywatne i instytucje pomagające niepełnosprawnym

Pracownicy ZUS
293
razy oddali honorowo krew w 2018 r.

W sumie przekazano
97,53
litra krwi

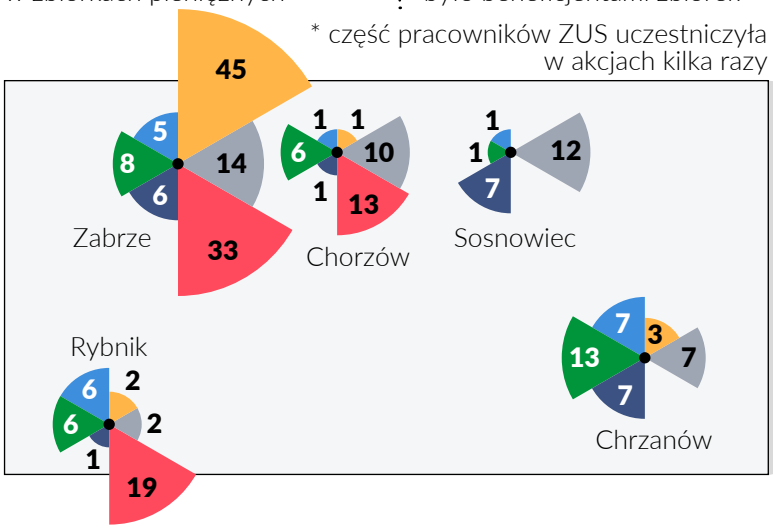
60 713*
osób uczestniczyło w zbiórkach rzeczowych

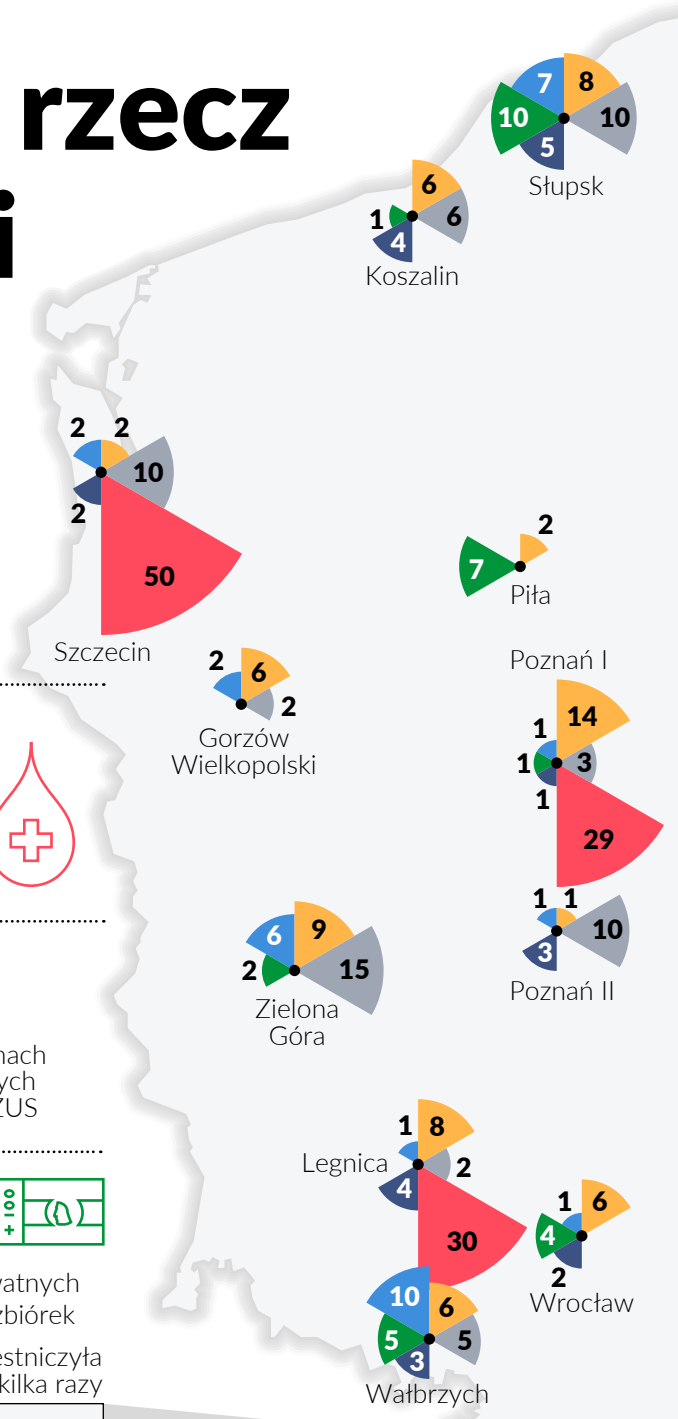
1994
osoby wsparto w ramach zbiórek organizowanych przez pracowników ZUS

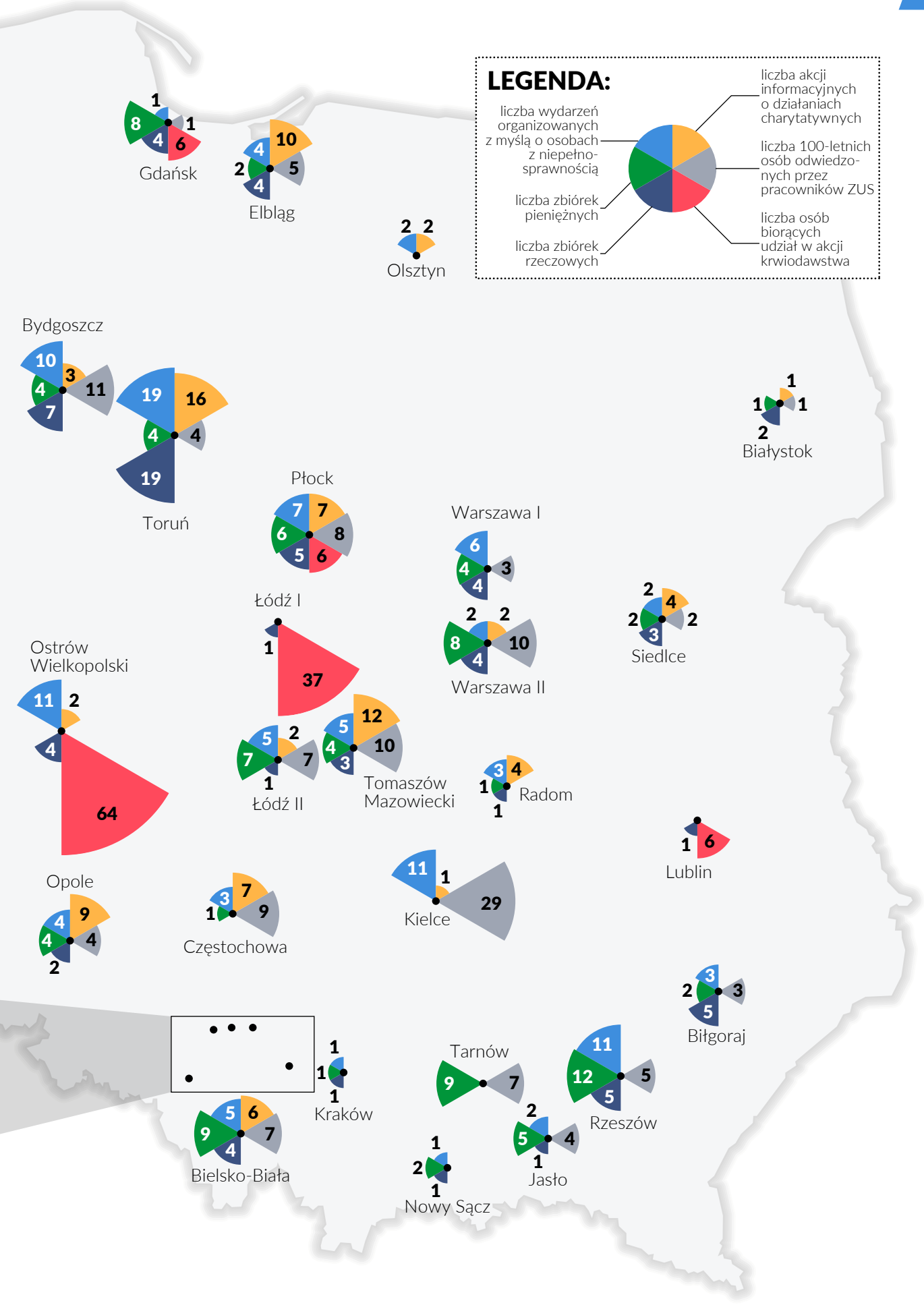
71 936*
fundatorów wzięło udział w zbiórkach pieniężnych

167
instytucji i osób prywatnych było beneficjentami zbiórek

* część pracowników ZUS uczestniczyła w akcjach kilka razy






LEGENDA:
liczba wydarzeń organizowanych z myślą o osobach z niepełnosprawnością
liczba zbiórek pieniężnych
liczba zbiórek rzeczowych
liczba akcji informacyjnych o działaniach charytatywnych
liczba 100-letnich osób odwiedzonych przez pracowników ZUS
liczba osób biorących udział w akcji krwiodawstwa
Gdańsk
Elbląg
Olsztyn
Bydgoszcz
Toruń
Białystok
Płock
Warszawa I
Warszawa II
Siedlce
Łódź I
Łódź II
Ostrów Wielkopolski
Tomaszów Mazowiecki
Radom
Lublin
Opole
Częstochowa
Kielce
Biłgoraj
Kraków
Tarnów
Rzeszów
Bielsko-Biała
Jasło
Nowy Sącz

Społeczna odpowiedzialność ZUS. Raport 2018

Opracowanie tekstu: Aleksandra Fandrejewska-Tomczyk

Współpraca: Aleksandra Bełkowska-Gołoś, Jacek Dziekan, Marzena Kasietczuk, Barbara Owsiak, Mateusz Pawłowicz, Olaf Rawski, Władysław Świątek

Opracowanie graficzne: Grzegorz Brodowski

Infografiki: Lech Mazurczyk

Korekta: Renata Wrzecion

Ilustracje na okładce: ©Bybostanci – Fotolia.com, ©Mizina – Fotolia.com, ©Andreas Berheide – Fotolia.com, ©Boykowit – Fotolia.com, ©Gajus – Fotolia.com

Wydawca

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

ul. Szamocka 3, 5

01-748 Warszawa

Druk: Poligrafia ZUS

Wizja ZUS

Wizją Zakładu jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego.

Misja ZUS

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

Źródło: „Strategia ZUS 2016-2020"

ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

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