



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH



Działania ZUS w 2020 r.

Raport specjalny

Spis treści

1. Wstęp	3
2. Wyzwania	3
2.1. Tarcza Antykryzysowa	3
2.1.1. Wsparcie z ZUS dla przedsiębiorców i osób wykonujących umowy cywilno-prawne.....	5
2.1.2. Współpraca z Polskim Funduszem Rozwoju i Agencją Rozwoju Przemysłu	6
2.1.3. Dodatkowy zasiłek opiekuńczy.....	6
2.1.4. Dodatek solidarnościowy	7
2.2. Zasiłki	7
2.3. Polski Bon Turystyczny.....	8
2.4. Informowanie o kwarantannie i izolacji	9
2.5. Obsługa wniosku o świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych.....	9
2.6. Przeliczenie świadczeń dla osób z rocznika 1953	10
2.7. Rejestr umów o dzieło	10
2.8. Rekordowa liczba wdrożeń na Platformie Usług Elektronicznych ZUS – nowe lub ulepszone usługi	11
3. Wyjątkowa obsługa klientów	12
4. Komunikacja w trudnej sytuacji	15
4.1. Strona zus.pl	15
4.2. YouTube.....	17
4.3. Twitter	18
4.4. Inne formy komunikacji	19
5. Podsumowanie	20

1. Wstęp

W 2020 r. światowa epidemia COVID-19 wpłynęła na każdą dziedzinę naszego życia, a zwłaszcza na sytuację społeczno-gospodarczą. Podobnie jak inne państwa dotknięte epidemią Polska podjęła działania wspierające gospodarkę i udzieliła pomocy obywatelom i przedsiębiorstwom szczególnie dotkniętym skutkami pandemii. Przeciwdziałające jej konsekwencjom przepisy prawa wprowadzane przez polski rząd nałożyły na Zakład Ubezpieczeń Społecznych ogromną odpowiedzialność za obsługę wsparcia dla obywateli oraz wypłatę dodatkowych świadczeń.

Aby zrealizować te nowe zadania, ZUS musiał przede wszystkim przygotować odpowiednie narzędzia, dostosować je do istniejącej infrastruktury informatycznej oraz zapewnić obsługę milionów dodatkowych spraw. Trzeba było także opracować i prowadzić ciągłą kampanię informacyjną, by w przyjazny i prosty sposób przybliżyć wszystkim zainteresowanym korzyści, prawa i obowiązki, jakie wynikają z nowych rozwiązań, czyli kolejnych tarcz antykryzysowych, Polskiego Bonu Turystycznego czy dodatkowych zasiłków opiekuńczych.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych od wielu lat wykorzystuje innowacje informatyczne w swojej działalności. Dane przedstawione w raporcie pokazują kierunek zmian w nowoczesnej obsłudze klientów – coraz większe wykorzystanie usług on-line.

Raport ten wymiennie obrazuje również ogrom pracy, którą wykonali pracownicy ZUS w 2020 r. Swoje zadania zrealizowali pod presją czasu, ale w poczuciu odpowiedzialności za pomoc dla polskich obywateli. Trzeba też pamiętać, że nowe zadania oczywiście były dla pracowników ZUS priorytetowe, ale nie zwolniły ich ze spełniania bieżących, standardowych obowiązków.

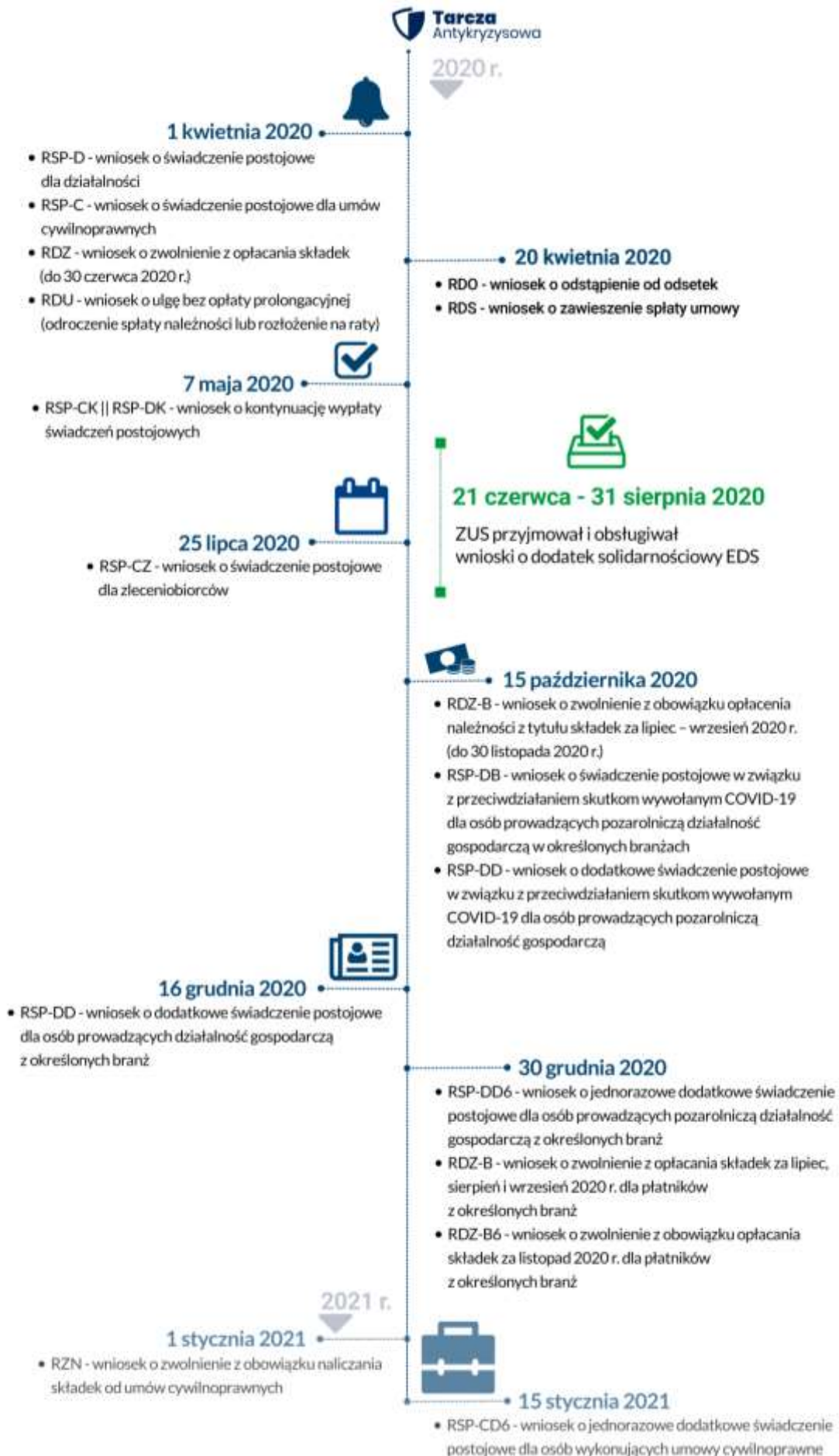
2. Wyzwania

2.1. Tarcza Antykryzysowa

Zakład Ubezpieczeń Społecznych był jedną z głównych instytucji publicznych, które współtworzyły i realizowały Tarczę Antykryzysową. Stanowi ona pakiet regulacji prawnych i rozwiązań finansowych, które wspomagają przedsiębiorców i osoby pracujące na podstawie umów cywilnoprawnych. Pomoc ze środków publicznych przeznaczono dla tych z nich, którzy mają problemy ze względu na ograniczenia i przestoje związane z COVID-19. Wsparcie to ma chronić zatrudnienie, zmniejszyć obciążenia przedsiębiorstw i zachować ich płynność finansową.



Wnioski w ramach Tarczy antykryzysowej, które wdrożył i obsługuje ZUS



2.1.1. Wsparcie z ZUS dla przedsiębiorców i osób wykonujących umowy cywilno-prawne

W 2020 r. ZUS współtworzył kolejne odsłony Tarczy Antykryzysowej od tarczy 1.0 do 6.0. Realizacja zadań wynikających z regulacji antykryzysowych była dla ZUS priorytetem. ZUS w bardzo krótkim czasie przygotowywał się organizacyjnie do wykonywania dodatkowych zadań. Przystosował także systemy informatyczne, aby sprawnie przyjmować wnioski i szybko wypłacać świadczenia. Zaplecze ZUS pracowało całodobowo, aby obywatele otrzymali potrzebne wsparcie.

Każda z Tarcz wymagała od ZUS zmiany lub opracowania nowych wniosków na Platformie Usług Elektronicznych (PUE ZUS). Trzeba było również opisać w prosty sposób, jak krok po kroku załatwić określoną sprawę – w formie krótkich informacji, poradników instruktażowych, filmików i grafik w czytelny sposób prezentujących dane zagadnienie.

Tarcza Antykryzysowa – wsparcie z ZUS*

	Liczba wniosków zarejestrowanych w tys.	Kwota wsparcia w tys. zł**
Świadczenia postojowe dla osób prowadzących działalność gospodarczą (RSP-D)	1 196,4	1 847 184, 4
Świadczenia postojowe dla umów cywilno-prawnych (zleceń, agencyjnych i umów o dzieło) (RSP-C)	285,1	394 685,0
Świadczenia postojowe dla umów zlecenia złożonych przez osoby wykonujące umowę (RSP-CZ)	10,7	12 611,4
Kontynuacja świadczenia postojowego dla osób prowadzących działalność gospodarczą (RSP-DK)	1 295,0	2 462 026,3
Kontynuacja świadczenia postojowego dla umów cywilnoprawnych (zleceń, agencyjnych i umów o dzieło) (RSP-CK)	338,9	545 121,3
Wnioski o świadczenie postojowe (RSP-DB, RSP-DD)	16,3	19 685,1
Wnioski (RDZ) o zwolnienie z obowiązku opłacania należności z tytułu składek	2 143,5	13 037 056,6
Wnioski (RDZ-B) o zwolnienie z obowiązku opłacania należności z tytułu składek	13,7	77 875,6
Wnioski o ulgę bez opłaty prolongacyjnej (RDU) - ogółem -	122,1	Liczba ulg 26,3
Odroczenie terminu płatności składek	103,6	19,0
Rozłożenie należności na raty	42,8	9,5

* Według bazy danych na 31.12.2020 r.

** Po pomniejszeniu o kwoty dokonanych zwrotów świadczeń, ale przed pomniejszeniem spłat należności pobranych świadczeń

2.1.2. Współpraca z Polskim Funduszem Rozwoju i Agencją Rozwoju Przemysłu

Zakład Ubezpieczeń Społecznych wspólnie z Polskim Funduszem Rozwoju S.A. (PFR) i Agencją Rozwoju Przemysłu (ARP) stworzył narzędzia wymiany informacji, które umożliwiają weryfikację wniosków klientów ubiegających się o wsparcie Tarczy Antykryzysowej. Program PFR w ramach Tarczy Finansowej 1.0. został uruchomiony 29 kwietnia 2020 r., a w ramach Tarczy Finansowej 2.0 – 15 stycznia 2021 r. Program APR ruszył natomiast 19 czerwca 2020 r.

Gdy przedsiębiorca złoży wniosek o udzielenie subwencji finansowej w ramach projektu Tarcza Finansowa PFR, wówczas ZUS przekazuje do PFR dane dotyczące salda na koncie płatnika oraz stanu zatrudnienia. Te ostatnie podaje w rozbiciu na liczbę pracowników, liczbę etatów i liczbę współpracowników. Jeżeli w odpowiedzi na swój wniosek przedsiębiorca otrzymał informację, że nie spełnia warunków subwencji i ma wątpliwości co do poprawności ich weryfikacji, to może sprawdzić, według jakich zasad ZUS przekazał dane do PFR. Zakład Ubezpieczeń Społecznych przesłał do PFR ponad 589 tys. odpowiedzi w sprawie ponad 387 tys. płatników składek (stan na 31 grudnia 2020 r.). Również do ARP Zakład przekazuje niezbędne informacje związane z realizacją zadań pomocowych dotyczących zapobiegania lub zwalczania ekonomicznych lub gospodarczych skutków epidemii wywołanej wirusem SARS-CoV-2.

2.1.3. Dodatkowy zasiłek opiekuńczy

Z tego świadczenia korzystają rodzice, którzy muszą czasowo zrezygnować z pracy, by opiekować się dzieckiem, gdy jego żłobek, przedszkole lub szkołę zamknięto z powodu pandemii. Początkowo zasiłek ten przysługiwał za okres do 14 dni – od 12 do 25 marca 2020 r., następnie był przedłużany na kolejne okresy: od 26 marca do 26 lipca 2020 r., od 1 do 20 września 2020 r. oraz od 9 listopada do 24 grudnia 2020 r. (czyli łącznie do 203 dni).

W okresie od 9 marca do 10 grudnia 2020 r. do ZUS wpłynęło blisko 1,4 mln wniosków o dodatkowe zasiłki opiekuńcze. Na podstawie tych wniosków ZUS wypłacił 949,2 mln zł. Wnioski o dodatkowe zasiłki opiekuńcze realizowali także płatnicy składek.

W 2020 r. szacunkowe łączne wydatki na zasiłki opiekuńcze wzrosły w stosunku do 2019 r. o 270,7% i wyniosły 3,99 mld zł, w tym związane z COVID-19 to ok. 3 mld zł.



2.1.4. Dodatek solidarnościowy

Dodatek solidarnościowy to wsparcie finansowe dla osób, które straciły źródło przychodu ze względu na trudną sytuację gospodarczą spowodowaną epidemią COVID-19. Prawo do tego dodatku miały osoby, z którymi po 15 marca 2020 r. pracodawca rozwiązał umowę o pracę za wypowiedzeniem lub którym umowa o pracę na czas określony wygasła po tym terminie. Aby otrzymać dodatek, trzeba było podlegać w 2020 r. ubezpieczeniom społecznym z tytułu umowy o pracę przez co najmniej 60 dni łącznie.

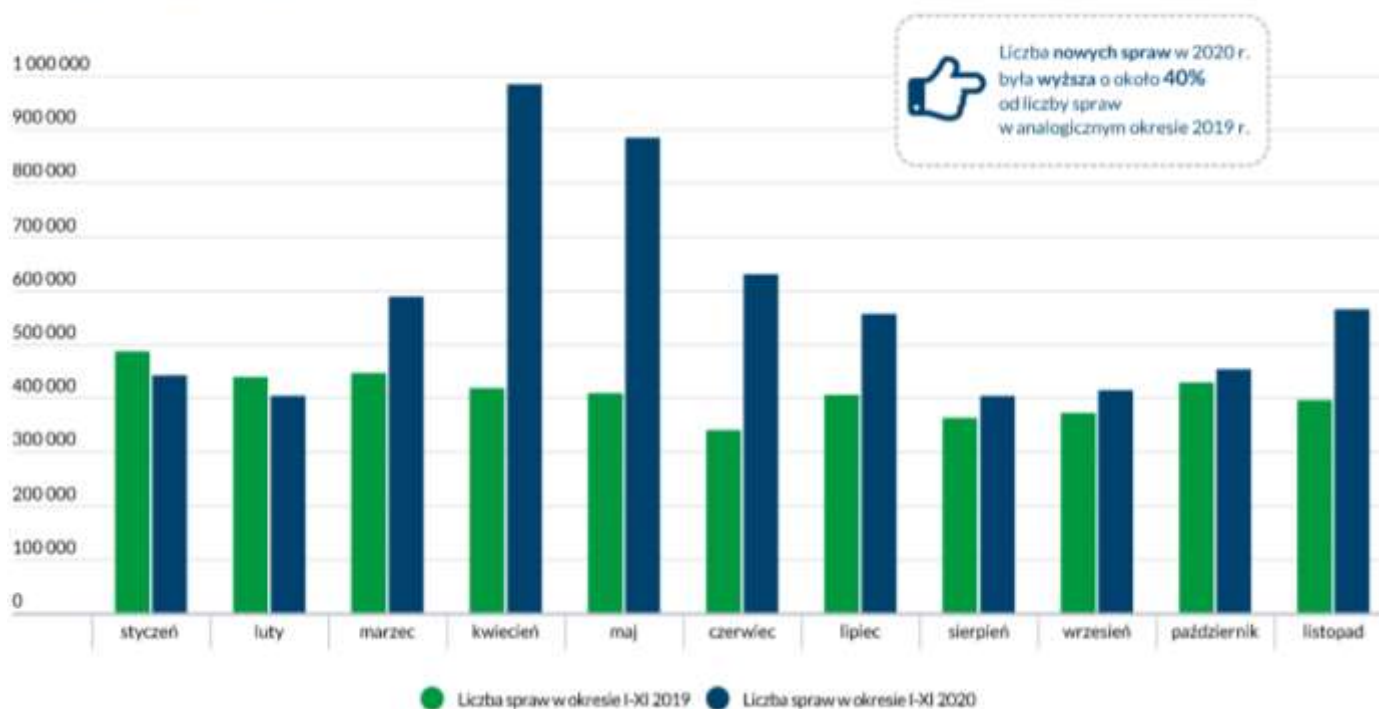


- Dodatek solidarnościowy wynosił 1400 zł miesięcznie i przysługiwał od 1 czerwca do 31 sierpnia 2020 r.
- Wypłata dodatku przysługiwała od miesiąca, w którym osoba uprawniona złożyła wniosek.
- Dodatek przysługiwał też bezrobotnym zarejestrowanym w urzędzie pracy.
- Wniosek można było złożyć wyłącznie elektronicznie przez PUE ZUS (wniosek EDS).

2.2. Zasiłki

W 2020 r. zwiększyła się znacznie liczba wniosków o świadczenia z tytułu choroby i macierzyństwa realizowanych przez Zakład, czyli zasiłek chorobowy, macierzyński, opiekuńczy, świadczenie rehabilitacyjne oraz zasiłek pogrzebowy.

Zasiłek chorobowy, macierzyński, opiekuńczy, świadczenie rehabilitacyjne oraz zasiłek pogrzebowy.
Liczba spraw styczeń-listopad w 2019 r. i w 2020 r.



Liczba nowych spraw od stycznia do listopada 2020 r. wyniosła 6,3 mln. Była więc wyższa o blisko 40% od liczby spraw w analogicznym okresie 2019 r., która wyniosła 4,4 mln.

W tym czasie pojawiło się wiele zmian w przepisach dotyczących zasiłków w związku z kwarentanną lub izolacją. Konieczne było zatem przygotowywanie na bieżąco wytycznych dla pracowników ZUS i płatników składek.

Od 9 października 2020 r. zmieniły się zasady ustalania podstawy wymiaru świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa. Dotyczyły one przypadków, gdy pracodawca zmienił wymiar czasu pracy na podstawie ustawy o COVID-19. Osoby w takiej sytuacji mogły wystąpić o przeliczenie już wypłaconych zasiłków. Miały do tego prawo, jeżeli świadczenia te obliczono na podstawie nowego wynagrodzenia obniżonego w związku z COVID-19 i wypłacono zasiłek na podstawie dotychczasowych przepisów niższy od zasiłku ustalonego zgodnie z nowymi przepisami.

2.3. Polski Bon Turystyczny

Polski Bon Turystyczny jest formą wsparcia dla polskich rodzin oraz branży turystycznej w związku z trudną sytuacją gospodarczą wywołaną epidemią COVID-19. Za pomocą bonu można zapłacić za usługi hotelarskie lub imprezy turystyczne w Polsce do końca marca 2022 r.

Rolą ZUS w tym programie było przygotowanie odpowiednich narzędzi do obsługi bonów. ZUS zapewnił dwa podstawowe elementy infrastruktury do obsługi bonu:

1. system do obsługi uprawnień do bonu i uprawnień podmiotów turystycznych, z którego korzysta Polska Organizacja Turystyczna (POT),
2. system do obsługi płatności bonem, w którym osoby korzystające z bonu płacą za usługi hotelarskie lub imprezy turystyczne podmiotom turystycznym, które zgłosiły się do programu Polskiego Bonu Turystycznego i są na liście POT.

Ponadto na Platformie Usług Elektronicznych ZUS udostępniono nową usługę dla osób, którym przyznano bon, oraz dla podmiotów turystycznych, które go realizują. Stworzono również aplikację dla recepcjonisty do przyjmowania płatności bonem.

ZUS zapewnił też specjalną infolinię dla osób korzystających z bonu i podmiotów turystycznych, która działa przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia. Jest to zupełnie nowa infolinia (poza Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS), na której konsultanci odpowiadają wyłącznie na pytania dotyczące bonu turystycznego. Od 24 lipca do końca 2020 r. tego czasu infolinia ta obsłużyła prawie 270 tys. połączeń telefonicznych oraz ponad 18 tys. mejli.



Od 24 lipca do 31 grudnia ponad 18,3 tys. podmiotów turystycznych złożyło na PUE ZUS oświadczenia związane z przystąpieniem do programu Polski Bon Turystyczny. Od 1 sierpnia do 31 grudnia osoby uprawnione aktywowały ponad 1,1 mln bonów. Do końca 2020 r. zrealizowano ponad 364,6 tys. płatności na łączną kwotę blisko 239 mln zł.



2.4. Informowanie o kwarantannie i izolacji

Od 24 października 2020 r. świadczenia chorobowe wypłaca się osobie poddanej kwarantannie albo izolacji w warunkach domowych na podstawie informacji w Centrum e-Zdrowia (w systemie EWP) o objęciu tej osoby kwarantanną lub izolacją w warunkach domowych. Od 31 października 2020 r. ZUS wdrożył rozwiązania, które pozwoliły na pozyskiwanie odpowiednich danych z tego systemu informatycznego. Udostępnia je płatnikom składek i ubezpieczonym na ich profilach na PUE ZUS.

2.5. Obsługa wniosku o świadczenie wyrównawcze dla działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych

Świadczenie wyrównawcze przysługuje osobie, która pobiera emeryturę, rentę inwalidzką albo rentę z tytułu niezdolności do pracy w wysokości niższej niż 2400 zł oraz ma status działacza opozycji antykomunistycznej lub osoby represjonowanej z powodów politycznych. Świadczenie to przysługuje najwcześniej od 15 października 2020 r., czyli od dnia wejścia w życie przepisów dotyczących świadczenia wyrównawczego, i nie wcześniej niż od miesiąca, w którym zostanie zgłoszony wniosek o to świadczenie.

Od 15 października do 31 grudnia 2020 r. w ZUS zarejestrowano ponad 2,8 tys. wniosków o świadczenie. W tym okresie wydano 2648 decyzji i przygotowano 2115 wypłat.

Aby zrealizować to zadanie, m.in. opracowano wytyczne dla jednostek organizacyjnych ZUS, informacje dla klientów oraz dostosowano systemy informatyczne w ekstremalnie krótkim czasie. Pierwsze wypłaty świadczenia wyrównawczego trafiły do emerytów i rencistów wraz ze świadczeniami za listopad.

2.6. Przeliczenie świadczeń dla osób z rocznika 1953

W lipcu 2020 r. weszła w życie nowelizacja ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, która dotyczyła ustalania wysokości emerytury powszechnej dla osób, które urodziły się w 1953 r. Nowelizacja umożliwiła korzystne obliczenie emerytury powszechnej bez pomniejszania jej podstawy o sumę kwot pobranych emerytur wcześniejszych.

Osoba, która pobierała emeryturę wcześniejszą i nie miała jeszcze przyznanej emerytury powszechnej, mogła złożyć wniosek o emeryturę powszechną w ciągu 6 miesięcy od wejścia przepisów w życie, czyli najpóźniej do 11 stycznia 2021 r.

Osoba, która miała już przyznaną emeryturę powszechną w wysokości pomniejszonej o kwoty pobranych emerytur wcześniejszych, nie musiała składać wniosku. ZUS z urzędu przelicza wysokość emerytury powszechnej na podstawie nowych przepisów. Te same zasady zostały zastosowane w przypadku renty rodzinnej przyznanej po zmarłym, który pobierał emeryturę wcześniejszą.

ZUS musiał sporządzić zestawienia spraw spełniających warunki do przeliczenia z urzędu emerytury powszechnej (zweryfikowano ponad 163,5 tys. spraw). Opracowano szczegółowy harmonogram prac, aby zapewnić wypłatę wyrównań. Dotychczas zrealizowano 51,1 tys. spraw z wyrównaniem na łączną kwotę 558,0 mln zł (stan na 25 stycznia 2021 r.). Średnia kwota wyrównania to 11,5 tys. zł. Średni wzrost świadczenia w obsłużonych sprawach to 265,08 zł.

2.7. Rejestr umów o dzieło

Przepisy Tarczy Antykryzysowej wprowadziły obowiązek informowania ZUS o umowach o dzieło zawieranych od 1 stycznia 2021 r. Tym samym ZUS musi prowadzić ewidencję takich umów. W 2020 r. trwały prace nad przygotowaniem systemów informatycznych ZUS do realizacji tego nowego obowiązku.

Od 1 stycznia 2021 r. na Platformie Usług Elektronicznych ZUS udostępniono formularz, za pomocą którego można zgłaszać zawarte umowy o dzieło.



2.8. Rekordowa liczba wdrożeń na Platformie Usług Elektronicznych ZUS – nowe lub ulepszone usługi

W 2020 r. na Platformie Usług Elektronicznych PUE ZUS odbyło się ponad 30 wdrożeń zmian w oprogramowaniu (średnio 2 w miesiącu). Wiele z nich dotyczyło nowych rozwiązań wynikających z tarcz antykryzysowych czy Polskiego Bonu Turystycznego. Były też takie, które wprowadziły zmiany i usprawnienia w innych obszarach, np. wniosków elektronicznych. W 2020 r. na portalu PUE ZUS udostępniono:

- zoptymalizowany kreator do wystawiania elektronicznych zwolnień lekarskich,
- nową metodę podpisywania wniosków składanych przez PUE ZUS – podpis osobisty,
- nowe wnioski w związku z kolejnymi tarczami antykryzysowymi,
- wniosek o dodatek solidarnościowy,
- nowe funkcje dla przedsiębiorców turystycznych oraz organizacji pożytku publicznego, zgłaszających się do programu Polski Bon Turystyczny,
- nowe funkcje dla osób uprawnionych do bonu turystycznego oraz funkcje do obsługi płatności bonem,
- uproszczone formularze pełnomocnictwa oraz odwołania pełnomocnictwa,
- nowe rozwiązania dla tych, którzy występują o wydanie zaświadczenia A1 (potwierdza ono podleganie ubezpieczeniom społecznym w Polsce),
- wniosek ogólny, za pomocą którego można przekazać do ZUS wyjaśnienie, zażalenie, skargę, podanie,
- informacje o kwarantannie lub izolacji domowej dla płatników składek i ubezpieczonych,
- 76 wniosków i 22 dokumenty ubezpieczeniowe w aplikacji ePłatnik udostępnione w formacie HTML; nowe wnioski mają też uproszczoną formę; niektóre wnioski dostępne dotychczas na PUE ZUS zastąpiono jednym wspólnym formularzem – dzięki wprowadzonym zmianom wypełnianie wniosków jest łatwiejsze,
- formularz RUD – zgłoszenie umowy o dzieło,
- zmiany w prezentacji informacji rocznej dla płatników składek o saldzie na koncie w ZUS i o rozliczeniach wpłat.



3. Wyjątkowa obsługa klientów

Szczególne obostrzenia w zakresie kontaktów międzyludzkich wymagały natychmiastowego wprowadzenia bezpiecznych rozwiązań w obsłudze klientów. Przesunęły także środek ciężkości obsługi z tej bezpośredniej na salach obsługi klientów (SOK) w kierunku zdalnej. Klienci oczekiwali, by rozszerzać możliwości kontaktu on-line. Dlatego ZUS nie tylko rozwinął swoje dotychczasowe usługi (PUE ZUS, infolinia, mejl), lecz także wprowadził nową formę kontaktu: e-wizytę.



E-wizyta to wideorozmowa z ekspertem z placówki ZUS. Podczas niej klienci mogą załatwić większość swoich spraw. Wystarczy połączenie internetowe i urządzenie z kamerą i mikrofonem (komputer, laptop, tablet, telefon).

Klienci mogą w ten sposób pozyskać informacje z zakresu świadczeń emerytalno-rentowych, zasiłków, ubezpieczeń i składek, ulg i umorzeń oraz potwierdzenia profilu PUE ZUS. Na początku 2021 r. usługa będzie rozszerzona o informacje w zakresie świadczeń międzynarodowych oraz o kontakt z osobami niestyszacymi.

Klienci cenią sobie wirtualne spotkania z ekspertem z ZUS. Od początku udostępnienia tej usługi, czyli od 19 października 2020 r. do 31 grudnia 2020 r., odbyło się 16 578 e-wizyt.

Od 23 marca do 3 maja 2020 r. – z powodu tzw. lockdownu – klienci nie mogli korzystać z bezpośredniej obsługi w placówkach ZUS. W tym czasie ZUS udostępnił natomiast specjalne skrzynki do składania wniosków i dokumentów. Okresowe zamknięcie sal obsługi spowodowało oczywiście zmniejszenie rocznej liczby odwiedzających ZUS (11,7 mln – to mniej o blisko 6 mln niż w 2019 r.). Zdecydowanie zwiększyło za to liczbę osób korzystających z innych form kontaktu z ZUS.

Przez większość 2020 r. placówki były jednak otwarte, choć wizyta w nich wiązała się z reżimem sanitarnym, m.in. zachowaniem odpowiedniego dystansu społecznego. Aby zapewnić komfort klientom, ZUS umożliwiała wcześniejszą **rezerwację wizyty w placówce**. Już wcześniej można było to zrobić na PUE ZUS. Od 20 listopada 2020 r. można umawiać się także telefonicznie. Spotkanie z ekspertem ZUS można zarezerwować w dogodnym dla siebie terminie oraz o wybranej godzinie.

Centrum Obsługi Telefonicznej w 2020 r. obsłużyło ponad 3 mln połączeń telefonicznych, w tym blisko co trzecie w sprawach dotyczących COVID-19 (zasiłki i wsparcie dla przedsiębiorców). W 2020 r. konsultanci ZUS odpowiedzieli na ponad 1,3 mln pytań przez mejla. Dla porównania – w 2019 r. w ten sposób wpłynęło do ZUS 560 tys. pytań.

Ponieważ bardzo wielu klientów pytało o usługi związane z pandemią takie jak Tarcza Antykryzysowa czy dodatkowy zasiłek opiekuńczy, ZUS uruchomił dodatkowe numery telefonów poświęcone tym zagadnieniom. W ciągu zaledwie 5 miesięcy (od marca do lipca) skorzystało z tego blisko 700 tys. klientów. To średnio ok. 7 tys. telefonów dziennie.

Od 25 czerwca do 21 września działała także specjalna linia telefoniczna na temat dodatku solidarnościowego, która obsłużyła 32 tys. klientów.

W 2020 r. ponad 2,6 mln klientów **założyło profil na portalu PUE ZUS**. Umożliwia on załatwienie większości spraw firmowych oraz prywatnych bez konieczności osobistej wizyty w placówce ZUS. Pod koniec 2020 r. liczba wszystkich profili na portalu PUE ZUS wyniosła ponad 6 mln. Pierwszy większy wzrost liczby profili nastąpił w marcu – klienci założyli ich ponad 120 tys. (dla porównania – w lutym przybyło 67 tys. nowych profili). Najwięcej profili na PUE ZUS klienci założyli w lipcu 2020 r. – 318 736 (ponad 300 tys. więcej niż w lipcu 2019 r.) oraz w sierpniu 2020 r. – 726 814 (ponad 685 tys. więcej niż w sierpniu 2019 r.).

Za pośrednictwem PUE ZUS w 2020 r. wpłynęło do Zakładu ponad 12,5 mln wniosków klientów. W 2019 r. było to 5,7 mln. Najwięcej wniosków dotyczyło wsparcia w ramach Tarczy Antykryzysowej – 3,4 mln. Wnioski złożone elektronicznie stanowiły prawie 60% wszystkich wniosków tarczowych.



W 2020 r. zwiększyła się też ilość przysyłanej do ZUS korespondencji papierowej. W 2020 r., do ZUS wpłynęło 36,6 mln przesyłek pocztowych. W 2019 r. było to niecałe 28 mln. Ponad 5,6 mln to wnioski związane z Tarczą Antykryzysową.

Obsługa Klientów w 2020 r.

Sala Obsługi Klientów



11,7 mln

liczba klientów na Sali Obsługi Klientów w 2020 r.



Zmniejszenie o ok. 6 mln rocznej liczby klientów na SOK w porównaniu do 2019 r.

Infolinia ZUS



1,3 mln

liczba odpowiedzi na pytania zadane w mejlach w 2020 r.



W 2019 roku konsultanci udzielili odpowiedzi na 560 tys. pytań skierowanych drogą mejlową

Połączenia telefoniczne



4 mln

liczba połączeń w 2020 r.



- Połączenia obsługane przez COT i oddziały ZUS - 3 388 748
- Połączenia obsługane przez dodatkowe infolinie - 639 082

Korespondencja tradycyjna



36,6 mln

liczba korespondencji papierowej w 2020 r.



Zwiększenie liczby wpływającej korespondencji papierowej. W 2019 roku było to niecałe 28 mln



5,6 mln

w tym wnioski związane z Tarczą antykryzysową

4. Komunikacja w trudnej sytuacji

W 2020 r. jednym z priorytetowych dla ZUS zadań stało się skuteczne informowanie płatników i ubezpieczonych o rozwiązaniach, z których mogą skorzystać w ramach kolejnych tarcz antykryzysowych, Polskiego Bonu Turystycznego, dodatkowych zasiłków opiekuńczych i innych usług świadczonych przez ZUS.

Najistotniejsze w tej komunikacji było zwrócenie uwagi klientów na to, komu i na jakich warunkach przysługuje jaka forma wsparcia, do kiedy i jak należy złożyć wniosek oraz gdzie można szukać pomocy i dodatkowych informacji.

Szybkie tempo wprowadzania nowych rozwiązań sprawiło, że poszczególne odłogi kampanii informacyjnej prowadzono pod presją czasu, ale działania te profesjonalnie zaplanowano i zrealizowano. Wszystkie działania przygotowano dzięki własnym zasobom ZUS. Kampania informacyjna prowadzona przez własne środki komunikacji i w ramach stałej współpracy z mediami regionalnymi i ogólnopolskimi.



4.1. Strona zus.pl

Strona internetowa Zakładu jest największym i wybieranym bardzo często źródłem wiedzy. Aktualność materiałów gwarantują częste publikacje, niezależne od godzin czy dni pracy.

W 2020 r. opublikowano ponad 100 nowych informacji z zakresu:

- wsparcia z ZUS w ramach Tarczy Antykryzysowej,
- dodatku solidarnościowego,
- Polskiego Bonu Turystycznego,

- dodatkowego zasiłku opiekuńczego,
- świadczeń z powodu poddania się kwarantannie lub izolacji,
- udogodnień wprowadzonych przez ZUS w zakresie obsługi wniosków o zasiłki pogrzebowe (pozyskiwanie aktów stanu cywilnego z USC przez ZUS),
- obsługi wniosków o świadczenia emerytalno-rentowe,
- obsługi klientów w placówkach ZUS,
- badań u lekarzy orzeczników,
- rehabilitacji,
- nowych usług wprowadzanych przez ZUS takich jak e-wizyta czy telefoniczna rezerwacja wizyty w placówce.

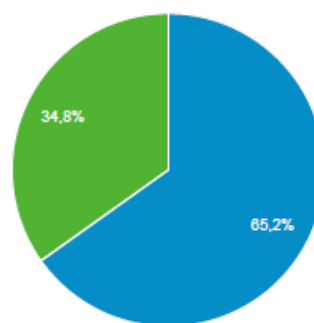
Dla nowych rozwiązań przygotowano pakiet informacyjny zawierający zwykle:

- informację ogólną na stronę główną,
- opis usługi,
- odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (FAQ),
- instrukcje wypełniania wniosków,
- tutoriale,
- filmiki informacyjno-promocyjne oraz infografiki, na których w prosty i czytelny sposób prezentowane były informacje,
- formularze wniosków do edycji i wydruku (dla wniosków możliwych do złożenia w formie papierowej).

W okresie marzec–grudzień 2020 r. witrynę ZUS odwiedziło średnio ponad 24,5 mln użytkowników. W tym czasie można zauważyć trzy duże piki wejść na stronę:

- 12 marca 2020 r. – 482 685 użytkowników (dodatkowy zasiłek opiekuńczy),
- 1 kwietnia 2020 r. – 701 553 użytkowników (Tarcza Antykryzysowa).
- 3 sierpnia 2020 r. – 529 139 użytkowników (Polski Bon Turystyczny)

■ NOWI UŻYTKOWNICY ■ POWRACAJĄCY UŻYTKOWNICY



4.2. YouTube

W 2020 r. na kanale *ElektronicznyZUS* opublikowaliśmy 91 filmów, a kanał zanotował 1 760 926 wyświetleń. W tym czasie pozyskaliśmy 2,5 tys. subskrybentów. Stosunek ocen pozytywnych do negatywnych wyniósł 68%. Nasze filmy użytkownicy udostępnili dalej 8496 razy.

W całym 2020 r. liczba polubień wzrosła o 320 osób i na koniec roku wyniosła 1290. Liczba obserwujących natomiast wzrosła o 334 osoby i na koniec r. wyniosła 1365 osób.

Największą popularnością cieszył film „Jak założyć konto na PUE?”

1. Wskaźniki animacji-tutoriali na temat rozwiązań wynikających z **Tarczy Antykryzysowej**:

- 21 animacji-tutoriali (emisje od 3 kwietnia do 31 grudnia),
- 194 318 wyświetleń,
- 69,35% polubień (*Podoba mi się*),
- „Jak wypełnić wniosek o dodatek solidarnościowy (EDS)” – tutorial, który uzyskał największe zainteresowanie – 57 852 wyświetlenia),



2. Wskaźniki animacji-tutoriali na temat **Bonu turystycznego**:

- 13 animacji-tutoriali: (emisje od 31 lipca do 31 grudnia),
- 704 902 wyświetlenia,
- 82% polubień (*Podoba mi się*),
- „Aktywacja bonu” – film, który uzyskał największe zainteresowanie: (590 369 wyświetleń),



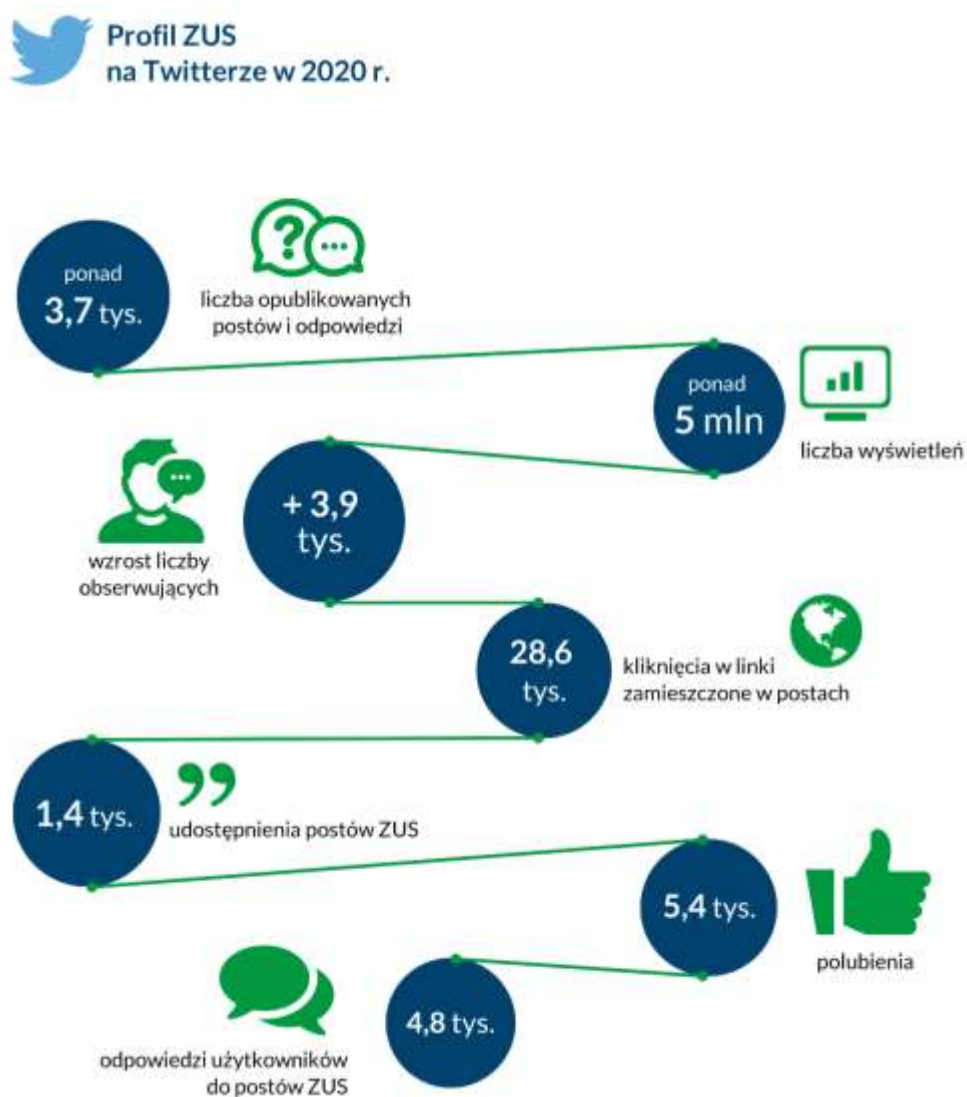
3. Wyniki tutorialu na temat PUE ZUS:

- 1 tutorial (emisja 17 lipca),
- 251 628 wyświetleń,
- 77,9% polubień (*Podoba mi się*).

Informacje były także dostępne na monitorach na salach obsługi klientów w całej Polsce.

4.3. Twitter

Profil ZUS jest jednym z najbardziej responsywnych kont instytucji publicznych w polskim Twitterze. ZUS odpowiadał tam na bieżąco na pytania internautów o wsparcie w czasie epidemii. Serwis służył więc szybkiemu kontaktowi z ZUS obok Centrum Obsługi Telefonicznej.



W okresie marzec–grudzień 2020 r. ZUS opublikował około 500 własnych postów, które uzyskały łącznie ponad 3,3 mln wyświetleń:

- Tarcza Antykryzysowa (zwolnienie ze składek, świadczenia postojowe, ulgi dla firm) – 333 postów, ok. 2,5 mln wyświetleń,
- dodatkowy zasiłek opiekuńczy – 83 postów, prawie 0,5 mln wyświetleń,
- dodatek solidarnościowy – 32 posty, 108 tys. wyświetleń,
- bon turystyczny – 50 postów, 196 tys. wyświetleń.

Suma własnych postów ZUS i odpowiedzi dla użytkowników Twittera przekroczyła w tym okresie 3,4 tys., co dało niemal 5 mln wyświetleń. Największy ruch na koncie miał miejsce w II kwartale, w związku z wprowadzeniem pierwszej Tarczy Antykryzysowej.

4.4. Inne formy komunikacji

Tarczy Antykryzysowej poświęcono specjalne wydanie „ZUS dla Biznesu”. Periodyk ten był dystrybuowany elektronicznie. Natomiast do parlamentarzystów i samorządowców trafiło elektroniczne wydanie „Newsletter. Ubezpieczenia społeczne”. Artykuły na temat wsparcia z ZUS publikowano także w „ZUS dla Ciebie” oraz kolejnych wydaniach „ZUS dla Biznesu”.

Regularnie rozsyłany był mailing o nowych rozwiązaniach i zmianach do współpracujących z ZUS przedstawicieli płatników. Na prośbę Konfederacji Lewiatan odbyła się wideokonferencja z przedsiębiorcami zrzeszonymi w tej organizacji.

Informacje do klientów były również dystrybuowane przez oddziały ZUS. Poza mailingiem, przedstawiciele ZUS brali udział w licznych spotkaniach i szkoleniach on-line.

Z materiałów informacyjnych przygotowanych przez ZUS korzystały także inne instytucje zrzeszające przedsiębiorców lub działające na ich rzecz.



5. Podsumowanie

Dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych 2020 r. to okres bardzo trudny, ale również udany.

W okresie pandemii koronawirusa ZUS wziął na siebie ciężar nowych zadań związanych nie tylko z zabezpieczeniem społecznym, ale także z innymi obszarami działania państwa. To sytuacja bez precedensu w całej 86-letniej historii ZUS.

Dzięki ciężkiej pracy i zaangażowaniu swoich pracowników ZUS pomógł milionom obywateli, sprostał trudnemu zadaniu obsługi klientów w tym szczególnym czasie i płynnie wprowadził nowe, wygodne usługi i dostarczył potrzebne świadczenia.

Wkład ZUS w zapobieganie skutkom pandemii koronawirusa w Polsce został dostrzeżony przez klientów, którzy przekazali pozytywne opinie i podziękowania, a także doceniony licznymi wyróżnieniami i nagrodami. W 2020 r. Zakład otrzymał: Bursztyn Polskiej Gospodarki – za skuteczne wdrożenie rozwiązań mających na celu zapobieganie negatywnym skutkom pandemii koronawirusa w Polsce, wyróżnienie „Gospodarcza osobowość roku” przyznane przez Federację Pracodawców Polskich – za wyjątkową pracę podczas realizacji programów związanych z Tarczą Antykryzysową i wyróżnienie Dziennika Gazety Prawnej – za wyjątkowo sprawną obsługę świadczeń w ramach Tarczy Antykryzysowej.

Raport powstał w styczniu 2021 r.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

Departament Obsługi Klientów

ul. Szamocka 3,5

01-748 Warszawa