



ZUS DLA CIEBIE

Magazyn informacyjny dla klientów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



Kuszenie do wiedzy.

Druk ma wciąż autorytet, ale często jest omijany w pośpiechu. Jak skusić do wyciągnięcia ręki po wiedzę w literach – wyjaśnia Jacek Dziekan, rzecznik prasowy ZUS

str. 2

Prościej o zasiłek chorobowy i macierzyński.

Teraz prościej i szybciej można załatwić formalności związane z otrzymaniem zasiłku chorobowego, macierzyńskiego oraz opiekuńczego

str. 2



Platforma Usług Elektronicznych – rewolucja w kontaktach z ZUS.

Platforma PUE to zestaw nowoczesnych usług świadczonych przez Internet. Dzięki tej wygodnej formie kontaktu z ZUS można zrealizować większość spraw związanych z ubezpieczeniami społecznymi bez wychodzenia z domu – mówi Sławomir Wasielewski, kierownik projektu PUE ZUS

str. 3

Minister pracy, Władysław Kosiniak-Kamysz zalogowany do PUE ZUS

Choć Platforma Usług Elektronicznych ruszyła 14 czerwca podczas organizowanego przez oddziały ZUS Dnia Seniora, uroczystości symbolicznego logowania miała miejsce dzień później w I Oddziale ZUS w Łodzi.

Spotkanie rozpoczął prezes ZUS, Zbigniew Derdziuk, wskazując na działania podejmowane przez ZUS w celu jak najlepszej obsługi klientów. Minister pracy, Władysław Kosiniak-Kamysz zwrócił uwagę na to, że ZUS się rozwija, a wprowadzane zmiany doskonale wpisują się w potrzeby i oczekiwania klientów. – *W ciągu paru godzin do PUE ZUS zalogowało się 8 tys. użytkowników. To znak, że zmiany w ZUS idą w dobrym kierunku. Poprawia się ocena jakości usług ZUS, co potwierdzają przeprowadzone przez nas badania – zauważył minister. – Dzięki PUE, ZUS będzie pierwszym tak rozbudowanym e-urzędem administracji publicznej działającym w kraju* – dodał.

Chwilę później minister zasiadł przy stanowisku obsługi i dokonał pierwszego symbo-



licznego logowania na swoim koncie. Procedura rejestracji nie jest skomplikowana.

Więcej na temat PUE na str. 3.

„ZUS dla Ciebie” w Polskim Radiu

Na antenie I Programu Polskiego Radia w poniedziałki i piątki między godziną 13³⁰ a 14⁰⁰ emitowana jest audycja „ZUS dla Ciebie”. Eksperti ZUS wyjaśniają w niej najnowsze zmiany w przepisach, informują o świadczeniach przysługujących ubezpieczonym oraz pomagają płatnikom wypełniać ich obowiązki.

„ZUS dla Ciebie”, realizowany przez dziennikarzy Jedynki Polskiego Radia we współpracy z ekspertami Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, jest programem o charakterze poradnikowo-edukacyjnym. Omawiane są w nim aktualne problemy ważne z punktu widzenia ubezpieczonych, przedsiębiorców emerytów czy rencistów.

— *Przepisy dotyczące ubezpieczeń społecznych nie należą do najłatwiejszych. W naszym programie będziemy się starać przedstawić je w przystępnej formie, tak żeby każdy słuchacz mógł je zrozumieć* – mówi Jacek Dziekan, rzecznik prasowy ZUS.

Audycje nadawane będą do października, w poniedziałki i piątki między godziną 13³⁰ a 14⁰⁰ na antenie Programu I Polskiego Radia.

Elektroniczny Urząd Podawczy dostępny tylko do końca lipca

Platforma Usług Elektronicznych (PUE), jako nowoczesny i wszechstronny portal internetowy, zastąpi Elektroniczny Urząd Podawczy (EUP). Przejęcie wszystkich funkcjonalności następować będzie etapami. EUP przestanie funkcjonować 1 sierpnia 2012 r.

Jedną z konsekwencji wdrożenia portalu internetowego – Platformy Usług Elektronicznych (PUE) – jest przejęcie przez ten portal zadań realizowanych dotychczas przez Elektroniczny Urząd Podawczy ZUS (EUP). Wyłączenie EUP zostanie przeprowadzone etapowo. Od 23 lipca 2012 r. EUP przestanie przyjmować wnioski w formie elektronicznej składane przez klientów do ZUS. Będzie natomiast do 31 lipca wysyłał jeszcze odpowiedzi na wnioski złożone w tym systemie. Definitywne wyłączenie systemu EUP

nastąpi 1 sierpnia 2012 r. Od tego dnia przekazywanie dokumentów elektronicznych pomiędzy klientami i ZUS będzie realizowane wyłącznie przez PUE. Znajdujące się na kontakach Elektronicznego Urzędu Podawczego ZUS dokumenty elektroniczne (wnioski, odpowiedzi) oraz elektroniczne potwierdzenia zostaną przeniesione do archiwum i będą udostępniane wyłącznie na prośbę skierowaną do ZUS drogą elektroniczną lub pisemnie do właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu.





Jacek Dziekan
Rzecznik prasowy
ZUS

Kuszenie do wiedzy

Żyjemy w kulturze obrazu. To on jest dziś głównym nośnikiem informacji: w telewizji, w Internecie, na ulicy. Druk ma wciąż autorytet, ale często jest omijany w pośpiechu. Jak skusić do wyciągnięcia ręki po wiedzę w literach? Właśnie obrazem. Dzięki unijnym środkom niektóre zusowskie poradniki i ulotki dla przedsiębiorców przeszły lifting u fachowców w dziedzinie grafiki użytkowej.

Z badań zleconych w projekcie „Poprawa jakości usług świadczonych przez ZUS na rzecz przedsiębiorców” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego wynika, że poradniki i ulotki ZUS wciąż są uważane przez naszych klientów za istotne i wiarygodne źródło wiedzy o ubezpieczeniach społecznych, szczególnie dla osób rozpoczynających działalność. Potrzebują oni materiałów, w których zebrano dla nich w jednym miejscu wszystkie podstawowe informacje dotyczące interesujących ich zagadnień, aby mogli do nich sięgnąć w razie potrzeby. Pytanie tylko, czy zechcą.

Nawet bardzo przystępnie napisana publikacja nie spełni swojej funkcji, jeśli odstręcza wyglądem i nikt jej do ręki nie weźmie. Dlatego decydująca jest jej przyjazna forma graficzna. W przyjętym bardzo dobrze przez przedsiębiorców nowym projekcie wydawnictw zrezygnowano z gęstego tekstu na pierwszej stronie na rzecz stonowanej grafiki, która zachęca, by wziąć publikację do ręki i zabrać do domu.

Postarano się też, aby nasi klienci wytrwali przy lekturze. Przeglądanie uprzyjemnia nowoczesny design, a czytanie ułatwia funkcjonalny układ treści.

Ze względu na materię przepisy ubezpieczeniowe są często skomplikowane. Tym bardziej dla osób, które żyją czym innym niż studia nad ustawą o systemie ubezpieczeń społecznych. Dlatego najtrudniej uprościć samą treść. Jednak wiele zrobiono także w warstwie językowej: bardziej przejrzysty układ tekstu, przyjaźniejsze tytuły i śródtytuły, słowniczek, więcej przykładów. To także docenili badani klienci. Te doświadczenia będziemy wykorzystywać przy kolejnych zusowskich publikacjach.

Prościej o zasiłek chorobowy i macierzyński

Teraz prościej i szybciej można załatwić formalności związane z otrzymaniem zasiłku chorobowego, macierzyńskiego oraz opiekuńczego.

9 maja 2012 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej określające dokumenty stanowiące podstawę do przyznania i wypłaty zasiłków w razie choroby i macierzyństwa. Nowelizacja została wprowadzona z potrzeby dostosowania stanu prawnego do zmienionego Kodeksu pracy, a także uwzględnienia zgłaszanych przez ZUS postulatów podsuwanych przez praktykę.

Jedną z innowacji jest druk ZUS Z-3b, który jest podstawą do przyznania i wypłaty świadczeń dla przedsiębiorców, a zawiera zdecydowanie węższy zakres informacji niż dotychczasowe druki ZUS Z-3 i ZUS Z-3a. Oszczędzi to formalności dużej grupie ubezpieczonych.

Ponadto rozporządzenie wprowadziło możliwość zwrotu osobie ubezpieczonej skróconego odpisu aktu urodzenia dziecka, tak że prawo

do zasiłku macierzyńskiego może być ustalone także na podstawie kopii skróconego odpisu aktu urodzenia dziecka potwierdzonej przez płatnika zasiłku za zgodność z oryginałem.

Dotychczasowe druki nadal mogą być stosowane do czasu wyczerpania zapasów, jednak używać ich będziemy mogli nie dłużej niż do 31 grudnia 2012 r. Zatem ZUS ustali prawo do zasiłku zarówno wtedy, gdy złożymy dokument wypełniony na nowym wzorze druku, jak i wtedy gdy złożymy go według wzoru dotychczasowego.

Wskazane jest natomiast, by nowe wersje druków ZUS Z-10 i ZUS Np-7 były stosowane na bieżąco, bez względu na posiadane zapasy – ze względu na dodanie w ich treści wielu informacji istotnych przy ustalaniu prawa do świadczeń.

Kalendarium ZUS (www.zus.pl/kalendarium)

Lipiec 2012

05.07.2012 r.	Termin opłacania składek za czerwiec 2012 r. – jednostki budżetowe i samorządowe zakłady budżetowe
10.07.2012 r.	Termin opłacania składek za czerwiec 2012 r. – osoby opłacające składkę wyłącznie za siebie
11.07.2012 r. – – 12.07.2012 r.	Szkolenie dla pracodawców branży przemysłu przetwórczego organizowane w ramach prewencji wypadkowej ZUS. Organizator: Oddział ZUS w Lublinie
16.07.2012 r.	Termin opłacania składek za czerwiec 2012 r. – pozostali płatnicy
16.07.2012 r. – – 27.07.2012 r.	Szkolenia z zakresu bhp. Organizator: Oddział ZUS w Gdańsku
20.07.2012 r. – – 21.07.2012 r.	Szkolenie okresowe (bezpłatne) dla pracodawców i osób kierujących pracownikami w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w szczególności: małych i średnich firm rozpoczynających działalność z terenu województwa mazowieckiego. Organizator: II Oddział ZUS w Warszawie

ADRESY INTERNETOWE:

www.zus.pl	Baza wiedzy o ubezpieczeniach społecznych
pue.zus.pl	Platforma Usług Elektronicznych
mojaskladka.zus.pl	Poradnik dla osób zainteresowanych stanem swojego konta emerytalnego
mojaemerytura.zus.pl	Kalkulator emerytalny
www.zus.pl/ue	Projekty unijne realizowane w ZUS



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPOJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**ZUS dla Ciebie – magazyn informacyjny
dla klientów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych**

Wydawca: Centrala ZUS w Warszawie. Redakcja: Aleksandra Bełkowska.
Skład i druk: Biuro Poligrafii ZUS w Warszawie. Zamówienie nr 1718/12.

Platforma Usług Elektronicznych – rewolucja w kontaktach z ZUS

Platforma PUE to zestaw nowoczesnych usług świadczonych przez Internet. Dzięki tej wygodnej formie kontaktu z ZUS można zrealizować większość spraw związanych z ubezpieczeniami społecznymi bez wychodzenia z domu – mówi Sławomir Wasielewski, kierownik projektu PUE ZUS.

ZUS uruchomił Platformę Usług Elektronicznych. Brzmi bardzo poważnie. Czym jest PUE?

Platforma ma poszerzyć dostęp naszych klientów do usług świadczonych przez ZUS drogą elektroniczną, czyli przez Internet, oraz dodatkowo przez telefon. PUE to rewolucja, jeżeli chodzi o sposób i środki, przy pomocy których Zakład dzieli się ze swoimi klientami danymi, które zgromadził w systemie. Po raz pierwszy w historii ZUS tak szeroko udostępnia każdemu obywatelowi informacje, jakie o nim zebrał – dotyczące przebiegu ubezpieczeń społecznych, pobieranych świadczeń itd. W ramach PUE Zakład uruchamia dwa duże kanały komunikacji. Po pierwsze w Internecie utworzyliśmy portal informacyjny pue.zus.pl, na którym każdy z naszych klientów będzie miał dostęp do swoich danych zgromadzonych w ZUS, możliwość składania wniosków oraz dokumentów ubezpieczeniowych. Każdy z nas, w zależności od tego, w jakiej roli występuje w Zakładzie, będzie miał swój własny profil: świadczeniobiorcy, płatnika, ubezpieczonego, lekarza czy komornika. Drugi nowy sposób komunikacji z ZUS to Centrum Obsługi Telefonicznej (COT), czyli kontakt telefoniczny z konsultantem. Także w tym przypadku założenie konta na platformie PUE otworzy dostęp do takich samych danych jak przez Internet.

Czyli pierwszym krokiem, który umożliwi korzystanie z PUE, jest założenie konta. Jak to zrobić?

Założenie konta na PUE jest możliwe na trzy sposoby. Jeżeli ktoś posiada już certyfikat kwalifikowany lub profil zaufany ePUAP, może, bez konieczności wychodzenia z domu, założyć konto na portalu pue.zus.pl. W takim przypadku system automatycznie odczyta dane identyfikacyjne – imię, nazwisko i PESEL – i odpyta Kompleksowy System Informatyczny ZUS (KSI), w jakich rolach dany użytkownik występuje w kontaktach z ZUS. Jeżeli osoba zakładająca konto jest np. osobą prowadzącą własną działalność gospodarczą, to są zakładane dla niej dwa profile: płatnika i ubezpieczonego. Trzecia możliwość założenia konta wymaga osobistej wizyty w Zakładzie. Trzeba najpierw na portalu pue.zus.pl wypełnić formularz, podając swoje dane, a następnie przyjść do dowolnej jednostki ZUS z dokumentem tożsamości. Na podstawie dowodu osobistego nasz pracownik potwierdzi tożsamość, a system automatycznie podepnie odpowiednie role i założy konto.

A co da ubezpieczonemu Kowalskiemu korzystanie z portalu w ZUS?

Będzie on mógł sprawdzić swoje dane identyfikacyjne i adresowe, a jeżeli zajdzie



taka potrzeba, to będzie je mógł zmienić. Uzyska także informacje o wysokości składek, które odprowadza za niego pracodawca. Dzięki temu zweryfikuje, czy podstawa, od jakiej odprowadzane są za niego składki, jest właściwa, tzn. czy odprowadzane są od faktycznie osiągniętych zarobków. Przysłowio- wy Kowalski będzie mógł też sprawdzić, czy jest zgłoszony do ubezpieczenia zdrowotnego i czy członek jego rodziny również został zgłoszony. Na profilu ubezpieczonego znajdują się także informacje o przynależności do OFE, składkach przekazanych przez ZUS do funduszu, o składkach zgromadzonych i zwaloryzowanych na koncie w ZUS i na subkoncie. Dostępne są także kalkulatory emerytalne, przy użyciu których na podstawie danych zgromadzonych o nas przez ZUS i założonych przez nas przyszłych zarobkach można wyliczyć wysokość świadczenia, jakie otrzymamy w przyszłości.

Co można znaleźć na profilu świadczeniobiorcy?

Osoby pobierające zasiłki czy emeryturę lub rentę będą miały, tak jak ubezpieczeni dostęp do swoich danych adresowych i identyfikacyjnych. Będzie też informacja o samym świadczeniu – od kiedy do kiedy zostało ono przyznane i w jakiej wysokości. Należy jednak zaznaczyć, że w portalu widoczne będą świadczenia emerytalno-rentowe, które zostały przyznane od 2009 r. Ograniczenie to wynika z faktu, że wcześniejsze dane o emeryturach i rentach przetwarzane są przez zewnętrzne systemy informatyczne, które nie są częścią Kompleksowego Systemu Informatycznego. Jednakże trwają prace nad przeniesieniem wszystkich tych informacji do syste-

mu KSI. Ponadto na portalu pue.zus.pl będzie możliwość zmiany sposobu przekazywania świadczenia. Jeżeli ktoś otrzymuje emeryturę za pośrednictwem listonosza, będzie mógł zgłosić wniosek o przekazywanie świadczenia na rachunek bankowy.

W ramach PUE dostępna będzie także usługa Centrum Obsługi Telefonicznej (COT). Na czym ma polegać działanie tego centrum?

COT będzie docelowo obsługiwać 100 konsultantów ZUS. W przyszłości będzie się z nimi można komunikować telefonicznie, przy pomocy popularnego komunikatora internetowego Skype oraz dzięki czatowi. W centrum można będzie np. zasięgnąć informacji o danych zgromadzonych na indywidualnym koncie, zarezerwować wizytę w placówce ZUS czy złożyć niektóre wnioski, niewymagające podpisu elektronicznego. Część usług będzie dostępna przez 24 godziny na dobę za pośrednictwem automatycznego telefonicznego systemu informacyjnego IVR. Natomiast z konsultantem można będzie porozmawiać w dni robocze w godz. od 8⁰⁰ do 18⁰⁰.

PUE to nie tylko działania w świecie wirtualnym. Jakie elementy platformy zastaniemy na miejscu w ZUS?

We wszystkich placówkach został już wdrożony system kierowania ruchem (SKR), dzięki któremu obsługa klientów odbywa się w sposób płynny, nie tworzą się kolejki. Klient po wejściu do jednostki ZUS podchodzi do tzw. dyspensera. Na monitorze tego urządzenia wybiera grupę spraw, z jaką przychodzi, np. emerytura czy składki. Urządzenie automatycznie kieruje go do odpowiedniego stanowiska i drukuje bilet z numerem tego stanowiska oraz przewidywanym czasem obsługi. Dyspenser umożliwia też obsługę wizyt zarezerwowanych, bowiem na portalu pue.zus.pl możemy wcześniej wybrać sobie dzień i godzinę wizyty w ZUS. Po przyjeździe do ZUS w dyspenserze podajemy login PUE, a urządzenie zaprasza nas do podejścia do odpowiedniego stanowiska o wyznaczonej przez nas godzinie. Pozwala to zaoszczędzić czas.

Ponadto w 2013 r. w oddziałach ZUS dostępne będą urzędmaty, czyli samoobsługowe urządzenia informacyjne (infokioski). Dadzą one dostęp do wszystkich serwisów internetowych ZUS oraz PUE osobom, które nie mają dostępu do Internetu. Urządzenia te będą wyposażone we wrzutnię dokumentów – każdy składany wniosek zostanie automatycznie zeskanowany, a skan przesłany do systemu KSI ZUS. Zainteresowany otrzyma potwierdzenie złożenia danego dokumentu.

Rozmawiała Aleksandra Bełkowska



Zmieniamy się dla Ciebie

<http://pue.zus.pl>



Zakład Ubezpieczeń Społecznych uruchomił **Platformę Usług Elektronicznych** dla klientów ZUS. Jej sercem jest portal internetowy **pue.zus.pl**. Dzięki niej mogą oni zrealizować większość spraw związanych z ubezpieczeniami społecznymi przez Internet. W ten sposób uzyskują informacje o ubezpieczeniach, świadczeniach i płatnościach czy sprawdzają swoje dane zamieszczone na koncie w ZUS, a także złożą i odbiorą niezbędne wnioski i dokumenty, w tym także zgłoszeniowe i rozliczeniowe (**ePłatnik**).

Celem projektu jest rozszerzenie dostępu do usług ZUS oferowanych w formie elektronicznej dystrybuowanych różnymi kanałami dostępowymi dla obywateli oraz przedsiębiorców. Projekt pozwoli na zwiększenie liczby klientów korzystających z udostępnionych rejestrów publicznych, utworzonych aplikacji i usług teleinformatycznych, w szczególności poprzez uruchomienie:

- Nowego Portalu Informacyjnego,
- Centrum Obsługi Telefonicznej,
- systemu kierowania ruchem klientów we wszystkich jednostkach ZUS,
- urzędomatów (2013 r.).

DOTACJE NA INNOWACJE

INWESTUJEMY W WASZĄ PRZYSZŁOŚĆ



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PLATFORMA USŁUG ELEKTRONICZNYCH
ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO

