

10 lat PUE

PUE ZUS ma 10 lat

Platforma Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS) ma już ponad 10 mln użytkowników. Umożliwia dostęp online do wielu usług ZUS, jest źródłem informacji, a także daje możliwość samodzielnego tworzenia dokumentów. PUE ZUS jest pierwszym w Polsce elektronicznym urzędem. Po raz pierwszy Polacy mogli się tu załogować dokładnie 10 lat temu.

Platformę Usług Elektronicznych uruchomiliśmy w połowie 2012 r. Przedsięwzięcie to wymagało ogromnej pracy i zaangażowania mnóstwa osób. Początkowo na PUE ZUS można było przeglądać dane zgromadzone przez ZUS, składać dokumenty i wnioski, otrzymywać odpowiedzi czy rezerwować terminy wizyt w placówkach ZUS. Jednak z roku na rok funkcji tych było coraz więcej. Pojawiające się z biegiem lat nowe usługi były odpowiedzią na sugestie klientów oraz zmieniające się przepisy. Do najważniejszych z nich z pewnością można zaliczyć elektroniczne zwolnienia lekarskie (e-ZLA),

Szanowni Państwo,

Platforma Usług Elektronicznych (PUE) ZUS ma już 10 lat. Taki jubileusz to dla mnie wielka duma i satysfakcja. Ten pierwszy w Polsce e-urząd nigdy by nie powstał, gdyby nie nasza wspólna praca, zaangażowanie i determinacja.

Nasza platforma umożliwia dostęp do usług, jakie świadczy Zakład Ubezpieczeń Społecznych, bez konieczności wychodzenia z domu. Od wielu lat kładziemy nacisk na rozwój, innowacje oraz elektronizację naszej instytucji. Dlatego sukcesywnie wprowadzamy kolejne e-rozwiązania. Zobowiązujemy nas do tego nie tylko postęp technologiczny, ale przede wszystkim oczekiwania klientów.

Dzięki PUE ZUS byliśmy w stanie doskonale prowadzić projekty strategiczne dla państwa. Można do nich zaliczyć obsługę klientów i realizację Tarczy Antykryzysowej podczas epidemii COVID-19, wsparcie dla uchodźców z Ukrainy czy obsługę takich świadczeń, jak 300+, 500+, rodzinny kapitał opiekuńczy i dofinansowanie żłobkowe. Nasza platforma poprawia jakość stosowania prawa i obsługi klientów, przyspiesza realizację wielu spraw oraz ułatwia kontakt z ZUS.

Swój jubileusz obchodzi również Centrum Obsługi Telefonicznej (COT). Ta ogólnopolska infolinia jest głównym sposobem kontaktu z ZUS dla wielu milionów naszych klientów. Tworzyliśmy ją zupełnie od podstaw, przygotowaliśmy kadrę wykwalifikowanych ekspertów. Dzięki temu COT jest profesjonalną infolinią, która zapewnia kompleksową obsługę klientów ZUS za pośrednictwem telefonu i maila.

Z okazji 10-lecia Platformy Usług Elektronicznych i Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS przygotowaliśmy dla Państwa biuletyn jubileuszowy. Znajdą w nim Państwo informacje, jak PUE ZUS i COT zmieniały się w ciągu tych 10 lat. Przeczytaj Państwo wypowiedzi osób, które aktywnie uczestniczyły w tworzeniu i rozwoju zarówno portalu, jak i infolinii.

PUE ZUS i Centrum Obsługi Telefonicznej to kluczowe sposoby kontaktu klientów z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych. Powstały i rozwijają się dzięki ciężkiej pracy, za którą serdecznie dziękuję wszystkim zaangażowanym osobom.

Jestem przekonana, że działania, jakie na co dzień wspólnie realizujemy w ZUS, przyniosą dalszy rozwój e-usług oferowanych przez naszą instytucję oraz jeszcze bardziej poprawią jakość obsługi naszych klientów.

Życzę Państwu przyjemnej lektury.

prof. Gertruda Uścińska
prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



które bezpośrednio od lekarza trafiają do pracodawcy, pacjenta oraz do ZUS.

UŻYTKOWNICY - KLIENCI PUE ZUS

Na PUE ZUS można załatwić wiele spraw związanych z ubezpieczeniami społecznymi i ubezpieczeniem zdrowotnym. Informacje na swoich profilach klienci znajdują w zakładkach, które odpowiadają ich rolom.

Ubezpieczeni mogą m.in. sprawdzić stan swojego konta w ZUS, informacje o zwolnieniach lekarskich czy obliczyć w kalkulatorze emerytalnym swoją przyszłą prognozowaną emeryturę. Świadczeniobiorcy natomiast – informacje o przyznanych i wypłacanych świadczeniach (emeryturach, rentach, zasiłkach) oraz czy członkowie rodziny zostali zgłoszeni do ubezpieczenia zdrowotnego. Mają także dostęp do formularzy PIT.

cd. na s. 2



Profile PUE ZUS



cd. ze s. 1

Płatnicy składek, czyli przedsiębiorcy, mogą załatwić wiele spraw związanych z działalnością gospodarczą, którą prowadzą. Mogą sprawdzić na przykład stan bieżących rozliczeń, informacje o osobach zgłoszonych do ubezpieczeń, złożyć wnioski i uzyskać zaświadczenie o niezaleganiu w opłaceniu składek czy wypełnić i wysłać dokumenty ubezpieczeniowe przez aplikację ePłatnik. Na PUE ZUS pracodawcy mają także dostęp do elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA) swoich pracowników.

Z PUE ZUS korzystają również **lekarze**. Na platformie mogą wystawiać elektroniczne zwolnienia lekarskie oraz niektóre wnioski, a także pobrać bezpłatny certyfikat z ZUS do pod-

pisywania e-ZLA i innych dokumentów medycznych w systemach z obszaru zdrowia (np. e-recept). Cyfrowe zwolnienia odegrały ważną rolę w czasie pandemii i obecnie są standardem docenianym przez pacjentów i pracodawców.

Platforma Usług Elektronicznych umożliwia wszystkim klientom ZUS załatwienie w wygodny sposób wielu spraw bez konieczności wychodzenia z domu. **Już teraz niektóre usługi dostępne są tylko online.**

CORAZ WIĘCEJ MOŻLIWOŚCI - PUE PODAJĄ ZA ROZWOJEM USŁUG W ZUS

Ostatni czas to zaangażowanie ZUS w realizację programów społecznych i wypłatę świadczeń rodzinnych. Klienci ZUS mogą na PUE złożyć wniosek

o świadczenie 500+ lub o wsparcie w ramach takich programów, jak Rodzinny Kapitał Opiekuńczy, Dobry Start 300+ czy tzw. żłobkowe. Rozwijamy platformę nie tylko w miarę pojawiania się nowych usług, ale także w trosce o wygodę klientów. Jednym z ułatwień dla klientów jest możliwość samodzielnego przygotowania w systemie potwierdzenia z danymi z ZUS. Taki elektroniczny dokument można wykorzystać w celu potwierdzenia informacji, których wymagają inne urzędy lub instytucje.

PUE ZUS DOCENIONE PRZEZ KLIENTÓW I PARTNERÓW

Przez te 10 lat sukcesywnie unowocześnialiśmy PUE i wprowadzaliśmy nowe e-rozwiązania dla naszych klientów. Działania te były doceniane zarówno w kraju, jak i na arenie międzynarodowej.

Role* na PUE ZUS



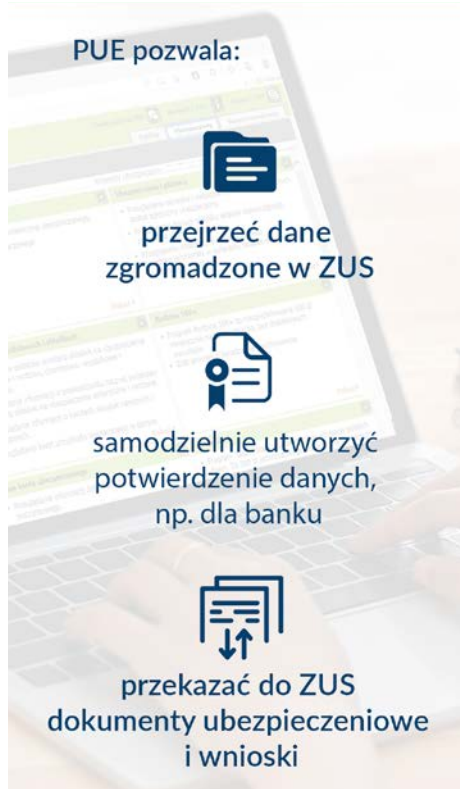
Najważniejsze nagrody i wyróżnienia to: nagroda Lider Informatyki dla ZUS w kategorii sektor publiczny, przyznana przez „Computerworld” w 2012 r. oraz ISSA Good Practice Europe Competition 2016 for ZUS E-service Platform (PUE) – a modern and comfortable channel of communication.

Za funkcje PUE otrzymaliśmy m.in. nagrodę ISSA Good Practice Europe Competition 2019 For implementation of only-electronic medical certificates of incapacity of work oraz nagrodę „Wydarzenie roku świata bezgotówkowego” dla ZUS na VI Casless Congress w 2018 r.

PUE ZUS doceniają również nasi klienci. W badaniach satysfakcji przeprowadzonych w 2020 r. 69% badanych, którzy korzystają z platformy, było zadowolonych z elektronicznych usług ZUS.

KLUCZOWY ELEMENT NOWOCZESNEGO E-PAŃSTWA

Rozwój Platformy Usług Elektronicznych ZUS wpisuje się w ideę nowoczesnego e-państwa. Administracja publiczna przechodzi dynamiczną transformację cyfrową, a ZUS należy do jej pionierów w naszym kraju. Stale wprowadzamy i będziemy nadal wprowadzać nowe rozwiązania dla naszych klientów. PUE ZUS jest też odpowiedzią na oczekiwania obywateli związane z dostępem do nowoczesnych usług publicznych. Dziś PUE ZUS jest cyfrowym narzędziem dostępu do usług ZUS dla milionów Polaków.



rys. Katarzyna Zalepa

Klienci pozytywnie oceniają zdalny dostęp do usług ZUS

- 59% uważa, że przez internet sprawy załatwiane są szybko;
- lekarze doceniają możliwość wystawiania e-ZLA (83% zadowolonych) i podpisywania e-ZLA bezpłatnym certyfikatem z ZUS (91% zadowolonych);
- przedsiębiorcy doceniają aplikację e-Płatnik (72% pozytywnych ocen) oraz możliwość sprawdzania infor-

macji o saldzie składek (64% zadowolonych klientów).

Badanie wykonano w 2020 r. 23% badanych kontaktowało się z ZUS telefonicznie, a 39% korzystało z PUE ZUS. W porównaniu z poprzednim badaniem **znacznie zwiększył się udział klientów używających portalu internetowego** – w 2012 r. było to 19% badanych.



fol. © Adobe Stock/Fotolia.com – MK-Photo

PUE ZUS – jak to się zaczęło



Grażyna Lisowska, obecnie na emeryturze przewodnicząca Komitetu Sterującego dla projektu PUE ZUS w czasie wdrożenia projektu i na kolejnych etapach jego rozwoju

Wdrażana od 1999 r. reforma systemu ubezpieczeń społecznych w Polsce spowodowała znaczny wzrost spraw obsługiwanych przez ZUS. Jednocześnie świat coraz bardziej się cyfryzował, coraz więcej osób korzystało z internetu i telefonu komórkowego. Coraz częściej pojawiały się też głosy o możliwości zdalnego załatwiania spraw w urzędach. Dlatego kiedy pojawiła się szansa uzyskania finansowania z Unii Europejskiej, w ramach programu pomocowego Innowacyjna Gospodarka, ZUS postanowił zbudować Platformę Usług Elektronicznych, czyli portal do elektronicznej obsługi klientów, centrum obsługi telefonicznej oraz system kolejowania. To był ogromny, wieloetapowy projekt. Wymagał zaangażowania całej organizacji i współpracy z wieloma wykonawcami.

Przed wdrożeniem projektu PUE kontakt klienta z ZUS był możliwy wyłącznie w godzinach urzędowania instytucji. Dokumenty i wnioski mogły być składane wyłącznie w formie papierowej – bezpośrednio na sali obsługi klientów w placówce ZUS lub za pośrednictwem operatora pocztowego. Kontakt telefoniczny był ograniczony do konkretnych tematycznych infolinii, na których udzielane były jedynie informacje ogólne. Obsługa infolinii była zadaniem dodatkowym dla pracowników ZUS i odbywała się w godzinach urzędowania instytucji. Możliwa była wyłącznie standardowa usługa telefoniczna, czyli kontakt z infolinią przez telefon.

Nie było możliwe zarządzanie płynnością ruchu klientów oraz czasem oczekiwania na obsługę w placówkach ZUS.

Głównym celem projektu było zatem zwiększenie dostępu do usług świadczonych przez ZUS przez udostępnienie ich w formie elektronicznej i zdalnej. To się udało. W oczach klientów Zakład stał się instytucją nowoczesną i innowacyjną.



Piotr Żurawlow, obecnie prezes SOFTIQ Sp. z o.o., brał udział we wdrożeniu i rozwoju PUE ZUS jako wykonawca

Platforma Usług Elektronicznych to był olbrzymi projekt, wymagania projektowe spisane zostały na ponad 800 stronach. Było to kilkanaście tysięcy pojedynczych wymagań na poszczególne funkcje. Olbrzymie wyzwanie, nie wszyscy byli gotowi na tak duży projekt – zarówno technologicznie, jak i mentalnie. Można powiedzieć, że polskie społeczeństwo także nie było gotowe na tak szeroką gamę usług elektronicznych, jaką zaoferował ZUS na PUE. Na tak dużą złożoność projektu nie byli przygotowani także wykonawcy.

Wyzwaniem był też czas na realizację projektu. Data zakończenia projektu była bardzo precyzyjnie określona w związku z koniecznością rozliczenia dofinansowania. Natomiast postępowania przetargowe, które towarzyszyły projektowi, nie należały do najłatwiejszych. Kiedy wreszcie można było podpisać umowę na budowę PUE, jako wykonawca zastanawialiśmy się, czy w ogóle ją zawierać, czy zdążymy zrealizować projekt na czas. Na pierwszym spotkaniu projektowym w ZUS

zostaliśmy ciepło przyjęci i w efekcie powstała olbrzymia determinacja, aby podjąć się realizacji tego projektu i zakończyć go z sukcesem. To nam pomogło podjąć decyzję, że podejmujemy ryzyko.

Zaangażowaliśmy zespół 150 ludzi, podzieliliśmy go na 7 podzespołów, w tym jeden koordynujący prace pozostałych.

Zespół projektowy – zarówno po stronie wykonawcy, jak i ZUS – bardzo zaangażował się w realizację. Każdy w Zakładzie wiedział, jak ważny jest to projekt. Na komitet sterujący przychodziło po 100 osób, z jednej strony wykonawcy, z drugiej – przedstawiciele Zakładu. Zawsze wspólnie poszukiwaliśmy rozwiązań, jak wyjść z danej sytuacji, co zrobić, aby ten projekt stał się wizytówką ZUS.



Bartłomiej Prystupa, obecnie dyrektor Departamentu Aplikacji Autorskich ZUS, brał udział we wdrożeniu PUE ZUS

Aby zbudować PUE, przeprowadziliśmy kilka przetargów na łączną kwotę około 100 milionów złotych. Były one istotne nie tylko dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, ale i dla całego rynku informatycznego w Polsce. Ogromnym wyzwaniem było wdrożenie wszystkich produktów informatycznych w ściśle określonej kolejności. Aby temu sprostać, powołaliśmy specjalny zespół projektowy, którego działanie oparte było na metodyce Prince2. Wdrożenie PUE wymagało od Zakładu innowacyjności nie tylko w warstwie informatycznej. ZUS zmienił się także jako organizacja. Dzięki PUE Zakład zmienił się na lepsze.



PUE dziś i jutro



Ewa Kosowska,
dyrektorka
Departamentu
Ubezpieczeń
i Składek w ZUS,
właściciel biznesowy
projektów z obszaru
obsługi osób
ubezpieczonych

23 lata temu powstały w ZUS kontakty ubezpieczonych. Rozpoczęliśmy wtedy zapisywanie informacji z przebiegu kariery zawodowej ubezpieczonych w kontekście ubezpieczeń społecznych w największym systemie informatycznym w Polsce. Dziś te złożone dane, które od ponad 20 lat gromadzimy na indywidualnych kontaktach w ZUS, staramy się w prosty sposób prezentować na PUE. 10 lat temu zbudowaliśmy rozwiązania, które pozwalają nam udostępniać je online. Rozwiązania te wciąż usprawniamy. Obecnie na portalu klienci mogą sprawdzić m.in. informacje o ubezpieczeniach, do których zgłosił ich pracodawca, dane o ubezpieczeniu zdrowotnym, dane o środkach zapisanych na kontach i subkontach ubezpieczonych, roczne informacje o stanie konta ubezpieczonego w ZUS za poszczególne lata. PUE pozwala również w łatwy sposób obliczyć prognozowaną wysokość emerytury wypłacanej z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, ponieważ zamieściliśmy tam kalkulator emerytalny. Ubezpieczeni mogą nam również przekazywać przez PUE swoje wnioski.

W tym roku po raz pierwszy udostępniliśmy na PUE zawiadomienia o wysokości stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe dla płatników składek.



Rafał Truszkowski,
dyrektorka
Departamentu
Rozwoju Usług
IT ZUS, bierze udział
w rozwoju PUE ZUS

PUE ZUS cały czas się rozwija i przyciąga nowych klientów. Dziś jest już ponad 10 milionów użytkowników portalu. Oferujemy ponad 100 różnych usług, a sama baza danych PUE to ponad 5 terabajtów danych. Dlatego tak ważne jest zapewnienie odpowiedniej infrastruktury informatycznej. Od 2018 r. wymieniliśmy praktycznie całą infra-

strukturę serwerową. Całość ITS PUE została przeniesiona do chmury IaaS w ZUS. Dotychczasowa infrastruktura nie była już w stanie sprostać nowym potrzebom biznesowym. Przy realizacji tego projektu przyjęliśmy, że po przeniesieniu portalu do chmury ZUS dodatkowo wzmocnimy niezawodność jego działania. Przede wszystkim powstały dwa bliźniacze węzły portalu, które mogą wzajemnie się zastępować. Dzięki temu dowolny z węzłów może pełnić rolę węzła podstawowego, jak i węzła zapasowego, w zależności od potrzeb. Oznacza to, że możemy automatycznie przełączać ruch produkcyjny między węzłami w przypadku awarii jednego z nich, skalować ruch między węzłami, aktualizować oprogramowania na każdym z węzłów oddzielnie, bez potrzeby ich zamykania. Jesteśmy zadowoleni z efektów. Dzięki tym nowoczesnym rozwiązaniom możemy szybciej reagować w przypadku awarii czy pilnej potrzeby aktualizacji oprogramowania. Innymi słowy, możemy realizować scenariusz polegający na przeniesieniu całego ruchu produkcyjnego na jeden z węzłów i równocześnie aktualizować oprogramowania na drugim.



Agata Wiśniewska-Półtorak,
dyrektorka
Departamentu
Realizacji
Dochodów w ZUS,
właściciel biznesowy
projektów z obszaru
obsługi płatników
składek

PUE to duże wsparcie dla płatników składek, czyli często przedsiębiorców. Mają tam obecnie dostęp do bieżących informacji o saldzie konta w ZUS. Mogą ustalić należność do zapłaty. Znajdą tam również bieżące informacje o braku dokumentów rozliczenio-



rys. Katarzyna Zalepa

wych czy wpłat po zakończeniu księgowania i rozliczeń za każdy miesiąc.

To narzędzie okazało się wprost nieocenione w czasie pandemii. Dzięki niemu płatnicy mogli w prosty sposób komunikować się z nami i składać wnioski o zwolnienie z opłacania składek czy świadczenie postojowe.

Jeśli chodzi o rozwój PUE, to dążymy do elektronicznej całej korespondencji z przedsiębiorcami. W najbliższej przyszłości chcemy przekazywać płatnikom umowy o ratelną spłatę należności z tytułu składek. Chcemy również rozszerzyć zakres prezentowanych danych oraz informować o tym, na jakim etapie rozpatrywania są wnioski, które przekazali nam klienci.



Artur Osłowski,
Senior Project
Manager, Asseco
Poland, bierze udział
w rozwoju PUE

Okres pandemii pokazał, że bardzo ważnym elementem w dostępie Polaków do usług publicznych w kraju jest Platforma Usług Elektronicznych ZUS. PUE była bardzo ważnym pośrednikiem między państwem a obywatelami i przedsiębiorcami, którzy zostali dotknięci skutkami pandemii. PUE stanowi infrastrukturę krytyczną państwa, umożliwiającą obywatelom polskim czy na przykład, jak się to dzieje obecnie – ukraińskim, dostęp do świadczeń i programów pomocowych uruchamianych w sytuacji kryzysowej. Kluczowa jest tu wydajność, dostępność i niezawodność PUE. Elastyczność tego portalu pozwala w krótkim czasie uruchomić dodatkowe usługi, wymagane przez okoliczności.

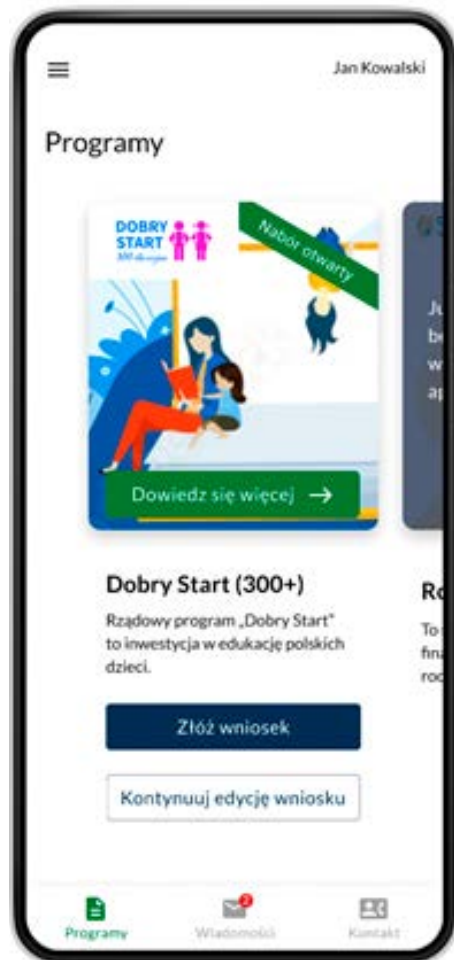
cd. na s. 6



Magdalena Mazur-Wolak, dyrektor Departamentu Obsługi Klientów ZUS, właściciel biznesowy PUE oraz COT, brała udział we wdrożeniu infolinii, bierze udział w rozwoju zdalnych kanałów kontaktu z ZUS

Naszym sukcesem jest nie tylko umiejętność projektowania i wytwarzania nowoczesnego oprogramowania, ale też skutecznego wdrażania. Pracownicy obsługi klientów ZUS podejmują szereg niestandardowych działań. Jesteśmy wszędzie tam, gdzie jest nasz klient – w przychodni zdrowia, w szkole, w ośrodku dla uchodźców czy na pikniku rodzinnym. Postawiliśmy klienta w centrum uwagi, staramy się zawsze pomagać. Jest to możliwe dzięki profesjonalnemu zespołowi pracowników, którzy na co dzień obsługują klientów, ale również dzięki systematycznym działaniom na rzecz upowszechniania usług elektronicznych.

W najbliższych latach będziemy rozwijać usługi, na których klientom najbardziej zależy, i w oparciu o ich potrzeby. W tej chwili budujemy pierwszą aplikację mobilną ZUS – bo przecież większość z nas korzysta z internetu przez telefon i przez aplikacje ułatwia swoje sprawy. Duże zmiany czekają też PUE ZUS, któ-



ra będziemy unowocześniać. Platforma została udostępniona w 2012 r., a projektowana była jeszcze wcześniej – czyli ponad 10 lat temu. Od tego czasu wiele się zmieniło w sposobie tworzenia tego typu narzędzi. Inaczej wyglądają ich warstwy wizu-

alne, a funkcjonalności są budowane w oparciu o tzw. doświadczenie użytkownika (ang. *user experience*). Dlatego PUE ZUS potrzebuje nowego interfejsu użytkownika, bardziej intuicyjnej nawigacji, prostych funkcji. Nad tym już pracujemy.

Portal usług elektronicznych ZUS

Umów wizytę w ZUS | Wiadomości | Jan Kowalski (Firma ABC)

Mój Gov | e-Doreczenia | eZUS

Informacje o saldach i składkach | e-ZLA | Kwarantanna, izolacja domowa | Moje sprawy | Katalog spraw | Dane firmy | Wiadomości

Saldo Zakres 1-39

Saldo konta: **-265,45** PLN netto

Numer rachunku składowego: 11 1234 1234 0000 0000 0022 7654

Odbiorca: ZUS | Tytuł: Wpłata

ZAPŁAĆ | POKAŻ SZCZEGÓŁY

Uzyskaj zaświadczenie o niezaleganiu w opłaceniu składek - ZUS-RWN | Utwórz potwierdzenie danych z ZUS

Stan na dzień 21.07.2021 r.

e-ZLA

Nowe zaświadczenia i osoby na zwolnieniu

Nowe zaświadczenia: 0 | Osoby na zwolnieniu: 3

LISTA | RAPORTY

Stan na dzień 21.07.2021 r.

Kwarantanna, izolacja domowa

Osoby na kwarantannie i w izolacji

Osoby na kwarantannie: 2 | Osoby w izolacji: 1

LISTA | RAPORTY

Stan na dzień 21.07.2021 r.

Moje sprawy

Data	Typ sprawy	Etap sprawy
22.01.2019	Zgłoszenie RUD	Wysłano wniosek
20.01.2019	Złożenie dokumentu PEL-O. Odwołanie pełnomocnictwa	Zakończono

Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS od 10 lat obsługuje klientów

Każdego dnia 365 konsultantów Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) ZUS odbiera telefony i odpowiada na e-maile ponad 16 tys. klientów. Ponad połowa osób obsługiwanych przez konsultantów docenia ich uprzejmość, życzliwość, zaangażowanie, a także skuteczność w załatwieniu sprawy. Od chwili powstania COT jego pracownicy obsłużyli ponad 33,7 mln klientów ZUS.

Od 14 czerwca 2012 r., czyli od dnia, w którym ZUS uruchomił swoją ogólnopolską infolinię, jej pracownicy przeprowadzili 28,8 mln rozmów telefonicznych, ponad 223 tys. razy oddzwaniiali do klientów ZUS i odpowiedzieli na prawie 5 mln e-maili. Konsultanci COT obsługują również osoby niesłyszące i niedosłyszące.

CZEGO MOŻNA SIĘ DOWIEDZIEĆ W COT

W Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS oprócz ogólnych informacji i porad można uzyskać informacje w sprawach indywidualnych, bo w COT funkcjonują systemowe mechanizmy bezpiecznej



foto: © Adobe Stock - Bojan

autoryzacji. Stopień szczegółowości odpowiedzi, jakich udzielają pracownicy infolinii, jest uzależniony od stopnia uwierzytelnienia osoby dzwoniącej.

Pełne, zindywidualizowane informacje, z możliwością przekazania danych zapisanych na koncie płatnika, świadczeniobiorcy lub ubezpieczonego, konsultanci przekazują osobom, które potwierdziły swoją tożsamość, podając identyfikator PUE i hasło (PIN) do COT.

Bezpośredni kontakt z telefoniczny z ZUS jest możliwy od poniedziałku do piątku, od godz. 7.00 do 18.00. Każda osoba, która zadzwoni pod numer 22 560 16 00, uzyskuje najpierw połączenie z IVR (ang. *Interactive Voice Response* - platforma umożliwiająca automatyczną komunikację głosową). Po wysłuchaniu komunikatu powitalnego można wybrać temat rozmowy z konsultantem. Dzięki temu połączenie jest kierowane do pracowników wyspecjalizowanych w danej dziedzinie.

Na infolinii ZUS można uzyskać:

- pomoc techniczną - pomoc dotycząca użytkowania oprogramowania, jakie udostępnia ZUS: programu Płatnik oraz Platformy Usług Elektronicznych, w tym m.in. doradztwo w zakresie konfigurowania ustawień używanego sprzętu komputerowego, pomoc przy instalacji oprogramowania, definiowaniu profilu użytkownika, przygotowywaniu i wysyłce dokumentów i wniosków, a także

WYWIAD

Call center ZUS



Marek Paczusi,
dyrektor III Oddziału
ZUS w Warszawie
i p.o. dyrektor
Oddziału ZUS
w Siedlcach

foto: materiały ZUS

Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) uruchomiliśmy w 2012 r. w ramach wdrożenia PUE ZUS, po intensywnych przygotowaniach oraz pilotażu w Oddziale ZUS w Siedlcach. Dwa pierwsze ośrodki COT zorganizowaliśmy w placówkach ZUS w Węgrowie i Mińsku Mazowieckim.

Założenia dla infolinii budowaliśmy zupełnie od podstaw, nie mieliśmy wzorców tego typu rozwiązań w administracji publicznej. Ogromnym wyzwaniem była konieczność przygotowania merytorycznego i technicznego kadry do obsługi infolinii oraz zbudowania bazy wie-

dzdy dla konsultantów w dość krótkim czasie. Zaczynaliśmy od kilku, kilkunastu osób w obu lokalizacjach. Sukcesywnie szkoliliśmy kolejnych konsultantów i wdrażaliśmy ich do pracy w call center. Zapotrzebowanie na nowych pracowników w telefonicznej obsłudze klientów, zarówno wówczas, jak i teraz, jest bardzo duże. Od początku chcieliśmy stworzyć możliwość pracy dla osób z niepełnosprawnościami, dlatego stanowiska pracy w COT były nowoczesne i przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W COT stale rozszerzamy zakres udzielanych informacji, sprzyja temu postępująca elektronizacja i automatyzacja usług ZUS. Na bieżąco weryfikujemy pracę konsultantów pod kątem doskonalenia zawodowego, przez co zapewniamy wysoki standard obsługi naszych klientów. Dokładamy wszelkich starań, aby klienci otrzymywali kompleksową informację, a COT był wizytówką ZUS.

cd. ze s. 7

- pomoc w wyjaśnianiu przyczyn błędów i sposobów ich usuwania,
- informacje o rentach i emeryturach,
 - informacje o zasiłkach, orzecznictwie lekarskim, prewencji i rehabilitacji,
 - informacje dla ubezpieczonych, np. na temat rodzajów ubezpieczeń społecznych i zasad podlegania im, sposobu obliczania podstawy wymiaru składek, wysokości składek,
 - informacje dla płatników składek, np. w zakresie obowiązków zgłoszeniowych i rozliczeniowych, w tym zasad i terminów sporządzania i przekazywania dokumentów oraz opłacania składek na ubezpieczenia społeczne, zasad rozliczania konta płatnika składek oraz wydawania zaświadczeń o niezaleganiu w opłaceniu składek,
 - informacje o świadczeniach rodzinnych – świadczeniu wychowawczym 500+, rodzinnym kapitale początkowym (RKO), dofinansowaniu pobytu w żłobku oraz świadczeniu dobry start (tzw. 300+).

W Centrum Obsługi Telefonicznej liczy się jakość i profesjonalizm. Rozmowy konsultantów z klientami są nagrywane i oceniane pod kątem prawidłowości udzielanych informacji oraz standardu obsługi.

JAK OCENIAJĄ NAS KLIENCI

Kontakt telefoniczny z ZUS pozytywnie ocenia ponad połowa osób korzystających z tej formy komunikacji. Najwyższe oceny przyznali lekarze (79% zadowolonych), płatnicy składek i świadczeniobiorcy (po 78%) oraz ubezpieczeni (71%). Najlepiej

oceniana jest uprzejmość i życzliwość konsultantów (73% zadowolonych).

Dotychczas największym wyzwaniem dla Centrum Obsługi Telefonicznej był okres pandemii COVID-19. W tym czasie większość klientów zmieniła sposób kontaktu z ZUS z bezpośredniego na zdalny – telefoniczny lub mailowy. Ta sytuacja wyznaczyła kierunek kolejnych zmian w organizacji obsługi telefonicznej.



rys. Katarzyna Zalepa

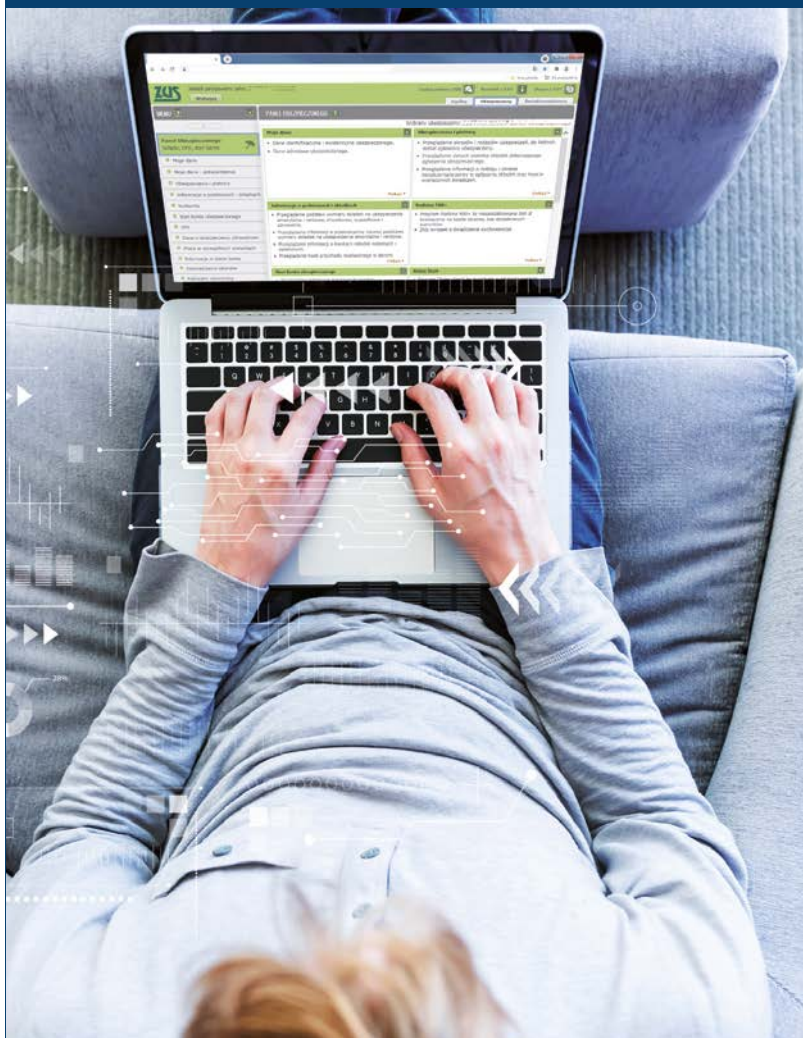
ZUS

ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

www.zus.pl

POE

PLATFORMA USŁUG
ELEKTRONICZNYCH



załatwiaj
sprawy w ZUS
przez internet



elektronicznie
wysyłaj wnioski
i odbieraj odpowiedzi



sprawdź stan
swojego konta
w ZUS

■ Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS:

- 22 560-16-00 dla tel. komórkowych i stacjonarnych
koszt połączenia według umowy klienta z operatorem telekomunikacyjnym
- e-mail: cot@zus.pl

■ E-wizyta (wideorozmowa z pracownikiem ZUS): www.zus.pl/e-wizyta