

ZUS doceniony na arenie międzynarodowej

Zakład Ubezpieczeń Społecznych otrzymał aż osiem certyfikatów jakości w konkursie organizowanym przez Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego. Międzynarodowi eksperci docenili podnoszenie przez ZUS standardów świadczonych usług i wprowadzanie dobrych praktyk w zarządzaniu instytucją.

ISSA Good Practice Award czyli nagrody dobrych praktyk Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego przyznawane są raz na trzy lata. Celem konkursu jest docenienie na arenie międzynarodowej najlepszych praktyk wprowadzanych przez instytucje zabezpieczenia społecznego na całym świecie.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych otrzymał aż osiem certyfikatów jakości, w tym trzy certyfikaty z wyróżnieniem. - Po raz pierwszy w historii tak ważnej organizacji międzynarodowej zdarzyło się by instytucja z Polski została wyróżniona za wszystkie zgłoszone do konkursu projekty. Kapituła konkursu ISSA Good Practice Award wskazała na wprowadzone przez nas praktyki jako te, które warto naśladować. Jest to potwierdzenie wysokich standardów jakie Zakład wprowadza w ostatnich latach na rzecz swoich klientów oraz standardów wewnętrznej organizacji instytucji – mówi prof. Gertruda Uścińska, prezes ZUS.

Kapituła nagrodziła ZUS za:

1. **wprowadzenie elektronicznych zwolnień lekarskich (e-ZLA)** – aby je wprowadzić dostosowaliśmy system informatyczny oraz przeszkoliliśmy lekarzy i pracodawców w zakresie wystawiania i odbierania elektronicznych zwolnień;
2. **wprowadzenie doradców emerytalnych** – wyznaczyliśmy i przeszkoliliśmy pracowników, którzy zajmują się wyliczaniem emerytury dla ubezpieczonych. Pracują na salach obsługi ZUS;
3. **prowadzenie badań jakości obsługi klientów metodą „tajemniczego klienta”** (3 certyfikaty z wyróżnieniem) – metoda ta pozwala nam obiektywnie ocenić jakość obsługi klientów;
4. **wdrożenie projektu e-składka** czyli indywidualnych numerów rachunków składkowych – nadaliśmy płatnikom składek indywidualne numery rachunków, na które jednym przelewem wpłacają pieniądze na wszystkie ubezpieczenia i fundusze. Rozliczamy składki na poszczególne fundusze;
5. **zarządzanie ryzykiem nadużyć** – prowadzimy rejestr i ocenę ryzyk nadużyć w systemie ubezpieczeń społecznych;

6. **uproszczenie języka komunikacji z klientami w ramach projektu „Prosto z ZUS”** – w ramach projektu wypracowaliśmy standardy języka komunikacji z klientami oraz przeszkoliliśmy naszych pracowników. Uprościliśmy materiały informacyjne i pracujemy nad uproszczeniem formularzy i wzorów dokumentów;
7. **stworzenie własnego zespołu programistycznego;**
8. **wdrożenie polityki obsługi klientów „Po pierwsze klient”** – wprowadziliśmy politykę obsługi, w której klient to partner a nie petent.

Międzynarodowe Stowarzyszenie Zabezpieczenia Społecznego powstało w 1927 r. pod auspicjami Międzynarodowej Organizacji Pracy. Dziś zrzesza 320 członków (instytucji) ze 150 państw. Jej zadaniem jest promowanie wysokich standardów usług w zakresie polityki zabezpieczenia społecznego, tworzenie wytycznych dla krajowych polityk zabezpieczenia społecznego i szerzenie wiedzy eksperckiej w zakresie ubezpieczeń społecznych.