



Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej



BM-II.059.2.6.2024

Warszawa, /elektroniczny znacznik czasu/

**Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej**

Szanowny Panie Marszałku,

odpowiadając na zapytanie nr 440 Pani Posłanki Anity Kucharskiej-Dziedzic (Lewica) w sprawie utworzenia placówki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na terenie powiatu żagańskiego, po uzyskaniu stosownych wyjaśnień z ZUS, uprzejmie proszę o przyjęcie poniższych wyjaśnień.

Zgodnie z art. 73 ust. 3 pkt 3 ustawy z 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych tworzenie, przekształcanie i znoszenie terenowych jednostek organizacyjnych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz określanie ich siedziby, właściwości terytorialnej i rzeczowej należy do wyłącznych kompetencji Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Z kolei ramy nadzoru nad Zakładem Ubezpieczeń Społecznych sprawowanego przez ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego wyznacza w szczególności art. 34a ust. 1 ustawy z 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów, z którego wynika, że minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego nie może wydawać Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych – jako państwowej osobie prawnej – wiążących poleceń i wytycznych. Z tego powodu decyzje w zakresie tworzenia terenowych jednostek organizacyjnych ZUS pozostają we właściwości Prezesa ZUS. W rezultacie więc w odpowiedzi na zapytanie nr 440 Pani Posłanki Anity Kucharskiej-Dziedzic (Lewica) przedstawiam w pierwszej kolejności wyjaśnienia uzyskane w poruszanej w nim sprawie od Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Aktualnie, w ocenie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, funkcjonujący model organizacyjny oraz stosowane nowoczesne rozwiązania w zakresie obsługi klientów w jednostkach podległych Oddziałowi w Zielonej Górze są optymalne dla klientów Zakładu. Dlatego nie jest planowane utworzenie stałej placówki ZUS w Żaganiu. ZUS podnosi, że mieszkańców powiatu żagańskiego obsługuje w zakresie ubezpieczeń społecznych Inspektorat w Żarach (oddalony 12 km od Żagania), który jest przystosowany do pełnej obsługi wszystkich klientów i ich spraw. Ponadto pomiędzy miejscowościami Żary i Żagań funkcjonuje sprawna i dogodna komunikacja.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów ZUS i samorządowców, w 2023 r., na wniosek Burmistrza Żagania, zorganizowane zostały w tym mieście cykliczne spotkania i porady dla mieszkańców miasta i okolicznych miejscowości. W początkowym okresie dyżury ekspertów ZUS odbywały się dwa razy w miesiącu, podczas których dziennie obsługiwano od 12 do 17 osób (w miesiącu dawało to łączną liczbę udzielanych porad

w granicach od 24 do 34). Od 2024 r., ze względu na spadek zainteresowania, takie porady udzielane są jeden raz w miesiącu, przy czym liczba klientów wynosi ok. 15-18 osób.

W ocenie ZUS nie bez znaczenia jest też fakt, że tworzenie nowej terenowej jednostki ZUS wiąże się z poniesieniem znacznych kosztów przy jej tworzeniu i generowaniem stałych kosztów jej funkcjonowania związanych m.in. z najmem lokalu, wyposażeniem i dostosowaniem sali obsługi klientów do obowiązujących standardów w Zakładzie, zapewnieniem sieci informatycznej, czy zatrudnieniem pracowników. Dla porównania, koszty funkcjonowania istniejących na terenie Oddziału w Zielonej Górze biur terenowych wynoszą ponad 700 tys. zł rocznie. Należy podkreślić, że Zakład jest odpowiedzialny za dbanie o racjonalne gospodarowanie środkami publicznymi. Dlatego analizując potrzebę zmian sieci jednostek ZUS, każdorazowo weryfikowane są koszty z nich wynikające w porównaniu z korzyściami dla klientów ZUS.

W ocenie ZUS wypracowane wysokospecjalistyczne, nowoczesne formy kontaktu z klientem, które są alternatywą dla tradycyjnej obsługi klienta, stanowią istotne udogodnienie i usprawnienie w kontakcie klientów z ZUS. Zainteresowane osoby mają możliwość załatwiania swoich spraw bez konieczności odwiedzenia placówki Zakładu, głównie za pośrednictwem portalu Platforma Usług Elektronicznych (PUE) ZUS. Portal ten jest stale rozwijany. Za pośrednictwem PUE ZUS klienci mogą m. in. składać wnioski, przysyłać dokumenty, generować niektóre typy zaświadczeń, korzystać z kalkulatora emerytalnego, czy też umówić się na wizytę w placówce ZUS.

Ponadto klienci mają także do dyspozycji aplikację mobilną mZUS, za pośrednictwem której mogą wnioskować o świadczenia dla rodzin np. 800+, 300+, mogą także załatwiać swoje sprawy podczas spotkania przez Internet z ekspertem ZUS w ramach e-wizyty (wideorozmowy z konsultantem ZUS) lub podczas połączenia telefonicznego z konsultantem Centrum Kontaktów Klientów ZUS. Dzięki tym rozwiązaniom Zakład zapewnia swoim klientom możliwość zdalnego załatwiania spraw zarówno elektronicznie poprzez Internet, jak i przez telefon. Klienci coraz częściej i chętniej korzystają z takich innowacyjnych, wielokanałowych form kontaktu z Zakładem, a to jest ważny sygnał, że ZUS musi stawiać na rozwój nowoczesnych technik komunikacji. Przekłada się to również na zmniejszającą się liczbę osób załatwiających sprawy osobiście w placówkach Zakładu.

Reasumując, w ocenie ZUS, przyjęte obecnie rozwiązania organizacyjne są wystarczające i zapewniają sprawną, kompleksową i terminową realizację zadań oraz obsługę klientów Zakładu zamieszkujących powiat żagański.

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej otwarte jest jednak na dyskusję, w tym w szczególności argumenty natury społecznej i ekonomicznej, które przemawiają za określonymi przekształceniami w siatce terenowych jednostek organizacyjnych ZUS. W naszej ocenie zapewnienie pełnej, profesjonalnej i dostępnej na terenie całego kraju obsługi lokalnych społeczności w sprawach z zakresu ubezpieczeń społecznych jest szczególną wartością, która musi być uwzględniana w działalności ZUS. W rezultacie więc, jeśli istnieje potrzeba ponownej analizy i dyskusji nad utworzeniem placówki ZUS w Żaganiu, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej gotowe jest do

zorganizowania stosownego spotkania w tej sprawie z udziałem przedstawicieli ZUS oraz lokalnej społeczności.

Z wyrazami szacunku

z up. Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej
dr hab. Sebastian Gajewski, prof. uczelni
Podsekretarz Stanu
/-kwalifikowany podpis elektroniczny-/