



Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej



BM-II.059.1.463.2024

Warszawa, dnia /elektroniczny znacznik czasu/

Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 4421 Pani Posłanki Alicji Łepkowskiej-Gołaś „w sprawie obciążonej infolinii Zakładu Ubezpieczeń Społecznych”, proszę przyjąć poniższe wyjaśnienia.

Zainteresowanie klientów ZUS ogólnopolską infolinią CKK jest w ostatnim czasie wysokie. W związku ze wzrostem liczby połączeń przychodzących, mogą występować przejściowe problemy z dodzwonieniem się do ZUS. W przypadku wystąpienia większych utrudnień technicznych, Zakład zamieszcza na swojej stronie internetowej komunikaty o tym informujące. Ponadto, ZUS na bieżąco monitoruje obsługę swojej infolinii oraz bezustannie pracuje nad rozwiązaniami, które w przyszłości pozwolą zwiększyć sprawność obsługi telefonicznej i skrócić czas oczekiwania klientów na połączenie.

Jednocześnie wyjaśniam, że organizacja usług telefonicznych świadczonych przez ZUS jest zgodna ze standardami przyjętymi przez wiele europejskich instytucji - m. in. ubezpieczeniowych. W ramach ogólnopolskiej infolinii CKK klienci są obsługiwani w godzinach 7.00-18.00, a więc dłużej niż czynne są placówki ZUS. Jeżeli po rozpoznaniu sprawy klienta istnieje potrzeba kontaktu z pracownikiem placówki ZUS (danym Oddziałem, Inspektoratem, Biurem Terenowym ZUS), konsultant CKK może przełączyć klienta do pracownika zajmującego się jego indywidualną sprawą.

Dzięki takiej organizacji możliwe jest stałe monitorowanie ruchu klientów i zapotrzebowania na obsługę telefoniczną, a także odpowiednie zarządzanie infolinią.

Informuję, że przed centralizacją obsługi telefonicznej, klienci ZUS skarżyli się na niejednorodność udzielanych informacji oraz wielokrotne przełączanie rozmów od jednego pracownika do drugiego.

Aktualnie ZUS podejmuje kompleksowe działania na rzecz zwiększenia dostępności swojej infolinii w celu zabezpieczenia realizacji telefonicznej obsługi klientów w czasie uruchomienia programu „Aktywny Rodzic” oraz osiągnięcia odpowiedniego poziomu odbieralności telefonów przy braku lub minimalnej zajętości infolinii. Efektem rzeczonych działań będzie m.in.:

- zwiększenie linii dostępowych, aby większa liczba klientów mogła uzyskać połączenie z infolinią,
- zwiększenie liczby konsultantów obsługujących klientów,
- zmiana organizacji obsługi mailowej, która wpłynie na zwiększenie zasobów do rozmów telefonicznych.

Zakłada się, że w wyniku wprowadzenia tych rozwiązań znacząco wzrośnie miesięczna liczba odebranych połączeń. Jednocześnie skróceniu ulegnie czas oczekiwania klientów na połączenie.

ZUS pracuje również nad zwiększeniem wydajności infolinii poprzez wykorzystanie mechanizmów sztucznej inteligencji.

Wyjaśniam, że na ten moment obsługa rozmów z klientami na czacie wymaga zaangażowania konsultantów CKK. Jej wprowadzenie będzie rozważane po wdrożeniu wcześniej opisanych rozwiązań i dokonaniu oceny, czy taka forma komunikacji będzie stanowić istotne udogodnienie dla klientów.

Odnosnie wprowadzenia dodatkowych kanałów komunikacji z ZUS informuję, że aktualnie, poza możliwością kontaktu telefonicznego, Zakład oferuje:

- Platformę Usług Elektronicznych (PUE) ZUS/eZUS: online można załatwić wiele spraw, np. składać wnioski i otrzymywać na nie odpowiedzi, zadawać indywidualne pytania i otrzymywać odpowiedzi z ZUS, przejrzeć dane zgromadzone w ZUS, przekazać dokumenty ubezpieczeniowe, umawiać się na wizyty do placówki ZUS, samodzielnie tworzyć potwierdzenia z danymi z ZUS;
- e-wizyty: wideorozmowa z pracownikiem placówki ZUS. Podczas e-wizyty klienci mogą załatwić większość swoich spraw z zakresu ubezpieczeń i składek, ulg i umorzeń, świadczeń emerytalno-rentowych oraz zasiłków. Można też potwierdzić profil na PUE ZUS. W czasie e-wizyty klient może uzyskać informacje w indywidualnej sprawie, jeśli wylegitymuje się dowodem osobistym lub innym dokumentem tożsamości. Na e-wizytę można umówić się w dni robocze w godzinach 9.00 - 14.00. Szczegóły dot. e-wizyty są dostępne na stronie internetowej <https://www.zus.pl/e-wizyta>. Na e-wizytę w ZUS można umówić się również poprzez aplikację m-Obywatel;
- email: ZUS mailem odpowiada na pytania ogólne kierowane na adres mailowy cot@zus.pl;
- wizytę w jednej z 316 placówek ZUS lub w 18 punktach obsługi klientów zlokalizowanych poza ZUS;
- list na adres placówki ZUS;
- stronę internetową www.zus.pl, na której można uzyskać ogólne informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych. Znajduje się tam bogaty wybór materiałów informacyjnych – artykuły merytoryczne, instrukcje, ulotki, poradniki, najczęściej zadawane pytania i odpowiedzi;
- kanał na YouTube „ElektronicznyZUS”, gdzie ZUS publikuje m.in. tutoriale jak krok po kroku załatwić sprawę w ZUS przez internet.

Z wyrazami szacunku

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