



Zakład Ubezpieczeń Społecznych upraszcza język oficjalnych pism kierowanych do swoich klientów. Mniej stron i rubryk będą miały także „zusowskie” formularze. Zakład przeanalizował jakość języka używanego w kontaktach z klientami. We współpracy z ekspertami z Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego opracowano zasady komunikacji, do których stosować się będą wszyscy pracownicy ZUS.

– Akcja „Prosto z ZUS” powstała z myślą o klientach Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Zadanie wymaga dużego nakładu pracy, ponieważ przełożenie ustawowych zwrotów na przystępny język, bez utraty pierwotnego sensu jest niezwykle trudne i wymaga specjalistycznej wiedzy. Wierzę, że końcowy rezultat akcji spotka się z pozytywnym przyjęciem ze strony naszych klientów – mówi Dorota Bieniasz, członek zarządu ZUS nadzorujący pion świadczeń i orzecznictwa.

Wdrożenie zasad ma sprawić, że pisma nie będą zawierać skomplikowanych określeń. Zdania powinny być krótkie i proste, przepisy przedstawione w sposób zrozumiały, najlepiej „własnymi słowami”. Najważniejszym efektem ma być zadowolenie klientów.

Pierwsze zmiany można zauważyć w konstrukcji formularzy obowiązujących w ZUS.

Podzielono je na jasne i czytelne sekcje, zmniejszono liczbę stron, zredukowano ilość wymaganych do wpisania danych, dodano prostą instrukcję wypełniania formularzy.

Na bazie 60 dotychczasowych wniosków tym samym ułatwiając właściwy wybór klientom ZUS. Aktualnie są one dostępne dla klientów tylko trzech oddziałów w Polsce – w Jaśle, Toruniu oraz w II Oddziale w Warszawie. Wkrótce nowe formularze będą do dyspozycji odwiedzających placówki Zakładu w całym kraju.

ZUS ciągle podnosi standardy komunikacji z klientami. Pracownicy są sukcesywnie szkoleni w zakresie jasnego przekazywania informacji oraz udzielania wyjaśnień ograniczając stosowanie terminów z ustaw i rozporządzeń.

Badania opinii publicznej prowadzone przez firmę Millward Brown wskazują, że wprowadzane przez ZUS zmiany zyskują aprobatę klientów. W badaniach doceniono w szczególności nową grafikę, redukcję liczby informacji do wypełnienia, proste komunikaty i zrozumiały język, jakim operują nowe wnioski.

Prosto z ZUS

Wpisany przez Administrator

czwartek, 16 lutego 2017 09:06 - Poprawiony czwartek, 16 lutego 2017 09:13

Więcej informacji i wzory wniosków [TUTAJ](#)