



## **Zaświadczenia od ręki, a nawet bez pisemnego wniosku**

**Wprowadzono kolejne usprawnienie obsługi klientów w ZUS. Część zaświadczeń, takich jak potwierdzenie niezalegania w opłacaniu składek, jest wydawanych od ręki. Aby je otrzymać, nie trzeba nawet składać pisemnego wniosku. Wystarczy ustnie poinformować pracownika ZUS o sprawie, z którą przyszedliśmy do placówki.**

ZUS nieustannie pracuje nad podwyższaniem jakości świadczonych usług. Nie jest to pusty frazes, ponieważ wiąże się z ciągłym doskonaleniem obsługi klientów. W ubiegłym roku wydłużono czas pracy placówek ZUS, które są teraz otwarte w poniedziałki aż do 18.00. Trwają też zaawansowane prace nad upraszczaniem wniosków i formularzy, które umożliwią klientom ZUS szybkie, łatwe i prawidłowe sporządzenie odpowiednich dokumentów. To jednak nie wszystko – od niedawna nie trzeba już wypełniać wniosków o wydanie niektórych zaświadczeń. Na podstawie naszych ustnych informacji, pracownik ZUS sam naniesie dane w odpowiedniej aplikacji.

Jak w praktyce wygląda zniesienie wymogu złożenia pisemnego wniosku? W odpowiedzi na ustną prośbę o wydanie zaświadczenia, pracownik sam dopyta o szczegóły i wprowadzi je do systemu informatycznego. Wydrukuje także tzw. odpis wniosku, który wystarczy podpisać i jeżeli nie będzie przeciwwskazań do wystawienia zaświadczenia, to klient otrzyma je od ręki. Zdarza się, że w sprawie trzeba przeprowadzić dodatkowe postępowanie wyjaśniające. Wtedy także nie wymaga się pisemnego wniosku, ale zaświadczenie odbierzemy później lub otrzymamy je pocztą.

Te zasady obowiązują w przypadku wydawania 27 zaświadczeń. Dotyczą m.in. niezalegania w opłacaniu składek, zgłoszenia do ubezpieczeń społecznych i ubezpieczenia zdrowotnego, okresów pracy w szczególnych warunkach lub o szczególnym charakterze, a także wysokości pobieranego świadczenia.

Marlena Nowicka  
regionalna rzeczniczka prasowa ZUS  
w Wielkopolsce