



MINISTER  
PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ

*Jolanta Fedak*

DUS-0700-112-BS/11

GABINET MARSZAŁKA SENATU

wplywalo dn. 16.05.11

nr 2519 podpis

REPUBLIKA  
Biuro Prac Senackich

wplywalo dn. 17.05.11

nr 4683 podpis

Warszawa, 13 maja 2011 r.

Pan

Bogdan Borusewicz

Marszałek Senatu

Rzeczypospolitej Polskiej

*Franciszek Burie Marszałku,*

W związku z przesłanym przez Pana Marszałka przy piśmie z dnia 20 kwietnia 2011 r. znak: BPS/DSK-043-3575/11 oświadczeniem, złożonym przez senatora Piotra Gruszczyńskiego podczas 74 posiedzenia Senatu RP w dniu 14 kwietnia 2011 r. w sprawie udzielenia informacji na temat niekorzystnych dla miasta Śrem zamiarów restrukturyzacji Inspektoratu ZUS – pragnę uprzejmie poinformować, że zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2009 r. Nr 205, poz. 1585, z późn. zm.) tworzenie, przekształcanie i znoszenie terenowych jednostek organizacyjnych oraz określanie ich siedziby, właściwości terytorialnej i rzeczowej należy do kompetencji Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych poinformował Ministra Pracy i Polityki Społecznej o podejmowanych na terenie kraju działaniach zmieniających strukturę organizacyjną jednostek terenowych, wskazując, że proces wdrażania nowego modelu organizacji jest ściśle powiązany z dążeniem do rozwoju elektronicznych form kontaktu z klientem, zwiększających dostępność i wpływających w znacznym stopniu na skrócenie czasu rozpatrywania spraw. Celowi temu służy realizowany aktualnie w Zakładzie projekt Platforma Usług Elektronicznych dla klientów ZUS.

Pan Prezes poinformował, że ukierunkowując swoje działania na oczekiwania i potrzeby klientów, podjętych zostało szereg inicjatyw, w tym związanych z wdrożeniem modelu realizacji zadań w oddzieleniu bezpośredniej obsługi klientów od merytorycznego załatwiania spraw. Dzięki tym sprawdzonym w instytucjach obsługujących klientów standardom, terenowe jednostki Zakładu, będą mogły się koncentrować na prowadzeniu działalności związanej z bezpośrednią obsługą swoich klientów oraz maksymalnie zredukować wszelkie ewentualne błędy podczas ich obsługi. Natomiast działania, które są realizowane wewnątrz Zakładu, polegające wyłącznie na wspieraniu obsługi klientów, a nie wiążące się z bezpośrednim kontaktem z klientami, mogą być, bez szkody dla klientów, a wręcz z korzyścią dla nich, koncentrowane w mniejszej liczbie terenowych jednostek organizacyjnych Zakładu, przygotowanych zarówno organizacyjnie jak i merytorycznie do ich wykonania. Dzięki takim działaniom podniesiona zostanie jakość świadczonych usług poprzez wykorzystanie efektu skali i specjalizacji, natomiast dla klienta zmiany te nie będą w żaden sposób odczuwalne pod względem organizacyjnym, ponieważ nadal w swojej macierzystej jednostce będzie miał zapewnioną obsługę na coraz wyższym, profesjonalnym poziomie oraz będzie miał dostęp do wszystkich dotyczących go informacji.

Pan Prezes wyjaśnił, że zmiany organizacyjne w Inspektoracie ZUS w Śremie dotyczą stworzenia w tej jednostce centrum wyspecjalizowanego w realizacji zadań z zakresu emerytur, rent i zasiłków, co wiąże się z przejęciem obsługi spraw z tego zakresu z terenu działania Inspektoratu w Środzie Wielkopolskiej. Takie rozwiązanie umożliwi z kolei skoncentrowanie realizacji zadań z zakresu dochodów z terenu powiatu śremskiego i średzkiego w jednostce w Środzie Wielkopolskiej. Decyzja o skupieniu merytorycznej obsługi spraw z dwóch obszarów w odrębnych jednostkach została poprzedzona wnikliwą analizą zatrudnienia i wielkości realizowanych w nich zadań, która wskazała na niewielki obszar pracy i zatrudnienie w obydwu Inspektoratach. Taka organizacja realizacji zadań spowoduje zwiększenie obszaru pracy tych jednostek, co dodatkowo argumentuje słuszność wprowadzanych zmian. Ponadto proponowana organizacja umożliwi podniesienie standardów jakościowych realizacji zadań, a specjalizacja pracowników odpowiedzialnych za merytoryczne załatwianie jednorodnych spraw, zapewni skuteczny nadzór nad ich realizacją. Natomiast skoncentrowanie wyspecjalizowanej kadry, zapewniającej m.in. zastępstwa w razie absencji pracownika, daje gwarancję terminowej i prawidłowej obsługi zadań w konkretnym obszarze.

Prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zapewnił, że rozważana zmiana organizacyjna w żaden sposób nie zmieni dotychczasowych warunków dostępu mieszkańców