



Zakład Ubezpieczeń Społecznych
II Oddział w Poznaniu

PROJEKT

„ŚRODY EDUKACYJNE”

- wersja robocza -

Sierpień 2012

1. Problemy do rozwiązania:

Przepisy regulujące zasady ubezpieczeń społecznych SA ze swej istoty złożone, dlatego praktyka ich stosowania wymaga sporej wiedzy specjalistycznej. Nie każdy przedsiębiorca taką wiedzę posiada. Wielu, zwłaszcza małych przedsiębiorców powierza więc wykonanie tego zadania wyspecjalizowanym firmom oferującym usługi finansowo – księgowo. Ponieważ ustawodawca przewiduje dla przedsiębiorców składających niepoprawne deklaracje na ubezpieczenie społeczne sankcje, których egzekwowanie jest procesem angażującym zarówno zasoby pracodawców - płatników jak i ZUS, dlatego kierownictwo II Oddziału ZUS w Poznaniu wspólnie ze środowiskiem wielkopolskich pracodawców podjęło inicjatywę zredukowania problemu dostępu do wiedzy o praktycznych aspektach stosowania przez przedsiębiorców przepisów regulujących obowiązki pracodawców w zakresie ubezpieczeń społecznych. Podstawowym planowanym działaniem jest inicjatywa szkoleniowa pod nazwą „**Środy edukacyjne**”. Jej celem jest dostarczenie wiedzy o sposobach unikania najczęściej popełnianych przez przedsiębiorców błędach i problemach obserwowanych z perspektywy ZUS. Należą do nich między innymi:

- składanie błędnej dokumentacji ubezpieczeniowej oraz nieumiejętność podjęcia działań przez ubezpieczonych w odpowiedzi na zawiadomienia o błędach;
- nieumiejętność wypełniania formularzy;
- niewiedza co do zasad podlegania ubezpieczeniom;
- niewiedza co do ustalania podstaw wymiaru składek;
- nieumiejętność korzystania z możliwości przekazywania dokumentów drogą elektroniczną;
- nieznaną procedur dot. udzielania ulg i umorzeń.

Powyższe problemy prowadzą do składania wniosków bez odpowiednich załączników, a tym samym uniemożliwiają ich rozpatrzenie. Błędy w dokumentach skutkują koniecznością wzywania do usunięcia tychże błędów, składania korekt. Niekompletne wnioski i błędnie wypełnione formularze składane w sprawie o udzielenie ulgi skutkują pozostawieniem ok. 80-90% wniosków bez rozpatrzenia. To sytuacja kłopotliwa dla przedsiębiorców, lecz także dla pracowników ZUS. Konieczność wzywania do uzupełnienia braków formalnych oraz do składania korekt, a także nieznaną przepisów oraz zasad prowadzi bowiem do

zwiększenia ilości korespondencji wysyłanej do płatników, przewlekłości postępowania i problemu z terminowym zakończeniem spraw.

2. Cel szkoleń

Podstawowym celem szkoleń jest zwiększenie zaufania klientów do Zakładu poprzez poprawienie wiedzy, a także podniesienie świadomości dot. funkcjonowania Zakładu oraz niektórych jego mechanizmów. Powyższe doprowadzi do składania prawidłowej dokumentacji, występowania do Zakładu z kompletnymi i właściwie wypełnionymi wnioskami, a także zmniejszy się liczba składanych korekt. Następstwem tego będzie satysfakcja klienta z szybszego załatwiania spraw, bez zbędnego wzywania do składania korekt czy uzupełniania dokumentów.

Drugim równie ważnym celem jest wydajniejsze gospodarowanie czasem pracownika. Grupowe szkolenie umożliwi przekazanie w ciągu 2 godzin niezbędnych informacji, w zakresie objętym tematyką, większej liczbie klientów (nawet 50 osobom). Doprowadzi to do znacznego ograniczenia czasu poświęcanego przez pracowników OKK i komórek merytorycznych na wyjaśnianie i tłumaczenie owych zagadnień indywidualnym klientom.

3. Czas i miejsce szkoleń

Cotygodniowe spotkania organizowane będą cyklicznie w każdą środę, w siedzibie II Oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Poznaniu w sali 501, począwszy od 05 września 2012r. Każdy temat realizowany będzie przez pracowników Zakładu w trakcie 2-godzinnego wykładu połączonego z ćwiczeniami wraz z dyskusją.

4. Uczestnicy szkoleń:

- płatnicy składek;
- ubezpieczeni;
- dłużnicy z tytułu nieopłaconych składek;
- osoby rozpoczynające działalność gospodarczą;
- biura rachunkowo-księgowe;
- główni księgowi;
- pracownicy komórek księgowości.

5. Opis działań prowadzących do realizacji szkoleń

Klienci o szkoleniach będą informowani podczas wizyt w placówkach II Oddziału ZUS w Poznaniu w Sali Obsługi Klienta, w trakcie kontaktów z pracownikami komórek merytorycznych. W Sali Obsługi Klienta wywieszane będzie ogłoszenie wraz z harmonogramem szkoleń i informacją o sposobie zgłaszania uczestnictwa w szkoleniu. Harmonogram szkoleń zostanie również zamieszczony na stronie www.zus.pl/szkolenia. Informacje o programie „Środy Edukacyjne” zostaną również przekazane do Powiatowych Urzędów Pracy, Urzędu Miasta oraz do Urzędów Skarbowych w celu dotarcia do szerszej grupy odbiorców.

Ważnym kanałem informacyjnym o tematyce i terminach poszczególnych szkoleń będą partnerskie organizacje pracodawców wykorzystujące swoje wypracowane przez lata kanały komunikacyjne.

Zgłoszenia chęci uczestnictwa w szkoleniu osoby zainteresowane dokonają w formie telefonicznej pod numerem 61 87 45 515 / 500 lub w formie elektronicznej na adres gizela.kaczmarek@zus.pl / magdalena.czaplinska@zus.pl, lub poprzez osobiste zgłoszenia na Sali Obsługi Klienta.

Listę osób chętnych na szkolenie prowadzić będzie Pani Gizela Kaczmarek oraz Pani Magdalena Czaplińska.

5.1 Program szkoleń

Lp.	Temat	Uczestnicy	Termin	Czas	Wykładowca
1.	Zasady udzielania ulgi w formie układu ratalnego; kompletowanie oraz wypełnianie wniosków o układ ratalny przez osoby fizyczne.	Dłużnicy – osoby fizyczne	05.09.12	2h	Pracownicy RED
2.	Zasady podlegania ubezpieczeniom społecznym – zbiegi tytułów do ubezpieczeń, a także zasady wypełniania oraz korygowania w/w dokumentów. Zasady przywracania ubezpieczeń chorobowych.	Biura finansowo-księgowe, Główni księgowi	12.09.12	2h	Pracownicy UBS – 1 UBS – 2
3.	Elektroniczny ZUS. Przekazywanie dokumentów drogą elektroniczną za pomocą Programu Płatnik lub Platformy Usług Elektronicznych”	Biura finansowo-księgowe, Główni księgowi	19.09.12	2h	Pracownicy OKK
4.	Zasady ustalania ustawodawstwa właściwego dla pracowników i osób prowadzących działalność gospodarczą za granicami Polski	Biura finansowo-księgowe, Główni księgowi	26.09.12	2h	Pracownicy UBS – 1

5.	Zasady spłaty zadłużenia w ramach udzielonego układu ratalnego. Rozliczanie wpłat. Przesłanki zerwania umowy. Przywracanie warunków udzielonego układu ratalnego oraz zmiana jego warunków. Pomoc publiczna.	Dłużnicy z zawartym układem ratalnym	03.10.12	2h	Pracownicy RED
6.	Zasady ustalania podstawy wymiaru składek na ubezpieczenia społeczne, Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych z wyłączeniem tych przychodów, które nie stanowią podstawy do naliczania składek. (np. nagród jubileuszowych, odpraw pieniężnych itp.)	Biura finansowo-księgowe, Główni księgowi	10.10.12	2h	Pracownicy UBS – 2
7.	Zasady udzielania ulgi w formie układu ratalnego; kompletowanie oraz wypełnianie wniosków o układ ratalny przez osoby	Biura finansowo-księgowe, Główni księgowi, Dłużnicy – osoby prawne	17.10.12	2h	Pracownicy RED
8.	Propozycje tematów szkoleń innych komórek merytorycznych	24.10.12	2h
9.	Propozycje tematów szkoleń innych komórek merytorycznych		2h
10.	Rozpoczęcie drugiego cyklu: Temat nr 1. itd.			2h	

5.2 Prowadzący szkolenia

Wykwalifikowani, w powyższych tematach, pracownicy Zakładu mający na co dzień do czynienia z klientami i w/w problemami przeprowadzą szkolenia w swoich blokach tematycznych. W zw. z powyższym do przeprowadzenia szkoleń zaangażowani zostaną:

- pracownicy RED;
- pracownicy UBS 1 i UBS 2;
- pracownicy OKK.

5.3 Finansowanie szkolenia

Szkolenia odbywać się będą bezpłatnie dla klientów. Pracownicy będą realizować program w czasie godzin pracy.

Finansowanie zaangażowania w przeprowadzenie szkoleń będzie możliwe w ramach obowiązującego w Oddziale systemu wynagrodzeń (nagroda, dodatek).

6. Partner Projektu

Partnerem II Oddziału ZUS w Poznaniu w realizacji projektu „Środy edukacyjne” jest Sejmik Gospodarczy Województwa Wielkopolskiego. Podstawowe zadania Partnera to współpraca przy tworzeniu projektu, jego propagowanie wśród przedsiębiorców oraz

proponowanie tematów do szkoleń mających szczególne znaczenie dla środowiska przedsiębiorców.

7. Instytucje współpracujące - wspierające projekt

- Urząd Miasta,
- Urzędy Skarbowe,
- Urzędy Pracy.