Akcja "Prosto z ZUS"

Kategoria: Polityka Społeczna
Opublikowano: piątek, 17, luty 2017 15:00
Tadeusz Narkun
Odsłony: 1299

Zakład Ubezpieczeń Społecznych upraszcza język oficjalnych pism kierowanych do swoich klientów. Mniej stron i rubryk będą miały także "zusowskie" formularze.

Specjalnie powołany w ZUS zespół przeanalizował jakość języka używanego w kontaktach z klientami. We współpracy z ekspertami z Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego opracowano uniwersalne 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.

Zgodnie z nowymi zasadami pisma nie mogą zawierać skomplikowanych określeń, zdania powinny być krótkie i proste, przepisy przedstawione w sposób zrozumiały, najlepiej "własnymi słowami". Pracy jest więc dużo, ale najważniejszy jest efekt - zadowolony klient.

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 utworzono 40 nowych, tym samym ułatwiając właściwy wybór klientom ZUS.

Efekt prac nad formularzami klienci mogą ocenić, odwiedzając jeden z trzech oddziałów wyznaczonych do pilotażu - w Jaśle, Toruniu oraz w II Oddziale w Warszawie na ulicy Podskarbińskiej.

Akcja "Prosto z ZUS" to także cykl szkoleń dla pracowników, które mają podnieść standard komunikacji z klientami. Zespół ekspertów zewnętrznych wyszkoli ponad stu konsultantów językowych, którzy będą odpowiedzialni m.in. za dalsze przeszkolenie załogi ZUS oraz nadzór nad wypracowanymi standardami prostego języka. Szkolenia potrwają do końca roku.

Współpracująca przy projekcie Pracownia Prostej Polszczyzny pracuje nad polskim standardem stylu plain language od 2010 r., gdy Instytut Filologii Polskiej Uniwersytetu Wrocławskiego przeprowadził pierwszą ekspertyzę komunikatywności tekstów o Funduszach Europejskich. Współpracowała (lub nadal współpracuje) nad upraszczaniem języka z wieloma instytucjami publicznymi i firmami. Dla Centralnego Ośrodka Informatyki realizowała na zlecenie KPRM inicjatywę Obywatel.gov.pl (w której uczestniczy także ZUS).

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.

Źródło: zus.pl

Phoca PDF