



Nasz znak: 200000/053/.../2021

**Pan
Dariusz Szustek**

**Starosta łukowski
Przewodniczący Zarządu Powiatu**



w związku z pojawiającymi się w ostatnim czasie, w przestrzeni publicznej i medialnej, wątpliwościami dotyczącymi planowanych zmian struktur organizacyjnych Inspektoratu w Łukowie chciałbym niniejszym udzielić Panu Staroście wyjaśnienie w tej sprawie.

Wprowadzane zmiany w inspektoracie w Łukowie dotyczą obszaru dochodów i w całości opierają się na założeniach „Koncepcji reorganizacji struktury organizacyjnej w terenowych jednostkach organizacyjnych Zakładu”. Polegają one w szczególności na tym, że pracownicy w inspektoratów pracujący w komórkach: rozliczeń kont płatników składek, ubezpieczeń i składek oraz realizacji dochodów od maja 2021 będą częścią dużych wydziałów, których siedziba jest w Lublinie, czyli w Oddziale ZUS. Dotyczy to także pracowników pozostałych inspektoratów, z: Lubartowa, Radzyna Podlaskiego, Białej Podlaskiej, Puław i Kraśnika.

Dotychczas reorganizacja w inspektoracie w Łukowie i pozostałych inspektoratach podległych oddziałowi objęła już zasiłki (kwiecień 2019) oraz emerytury i renty (listopad 2020). Sami świadczeniobiorcy mogą nadal liczyć na pomoc pracowników ZUS w każdym inspektoracie. Tak samo będzie z obsługą spraw przedsiębiorców. Warto dodać, że od czasu wprowadzenia tych zmian nie wpłynęła dotychczas do oddziału ani jedna skarga lub interwencja klienta, z terenu któregośkolwiek z inspektoratów, które sygnalizowałyby jakiegokolwiek utrudnienia w dostępie do usług i informacji.

Wewnętrzne zmiany organizacyjne w żadnym stopniu nie zawężają zakresu obsługi dotychczasowych i przyszłych klientów inspektoratu. Również w żadnym zakresie nie zmierzają one do zniesienia (likwidacji) Inspektoratu czy stanowisk pracy w Inspektoracie w Łukowie. Nie zawężają także dotychczasowych usług bezpośredniej obsługi klienta tej jednostki. Zmiany struktur organizacyjnych inspektoratu w Łukowie nie wpłyną na dotychczasowe zatrudnienie i miejsce świadczenia pracy pracowników inspektoratu, gdyż planowana restrukturyzacja opiera się na koncepcji podporządkowania pracowników oddziałowi w Lublinie oraz tworzenia wyspecjalizowanych wewnętrznie zespołów zadaniowych. W przypadku inspektoratu w Łukowie, ze względu na potencjał i kompetencje tej jednostki, dominującymi obszarami będą ubezpieczenia

i składki oraz świadczenia emerytalno-rentowe. Jednostka ta nadal będzie zapewniać swoim klientom pomoc w zakresie rozliczeń kont i pomoc przy udzielaniu ulg. Nic się w tym zakresie nie zmieni.

Każdy klient Inspektoratu w Łukowie uzyska niezbędną i profesjonalną pomoc w każdym zakresie. W obszarze front office (Sala Obsługi Klientów) służą temu m.in. standaryzacja stanowisk obsługi klientów wspierane przez dedykowane klientom usługi realizowane w szczególności poprzez PUE ZUS, e-wizytę czy infolinię COT itd. Przypomnę, że przedsiębiorcy mogą uzyskać kompleksowe informacje o swoich rozliczeniach na wiele sposobów. Od kilku lat, dzięki e-składce, firmy mają bieżący podgląd przez internet do rozliczeń swoich kont. Szczegółowych wyjaśnień udzielają także doradcy płatników składek w salach obsługi klientów. Po autoryzacji pełne informacje z konta można również otrzymać poprzez infolinię ZUS.

Skutki wprowadzanych zmian będą ściśle wewnętrzne. Poza wymienioną wyżej zmianą podporządkowania pracowników nieznacznie zmniejszy się liczba stanowisk kierowniczych. Reorganizacja umożliwi równomierny i elastyczny przydział spraw do obsługi, ułatwi podział zadań w razie nieobecności pracowników. W efekcie pozwoli realizować sprawy przedsiębiorców szybciej i sprawniej, z korzyścią dla klientów. Do końca tego roku takie zmiany zostaną wprowadzone we wszystkich inspektoratach ZUS w całej Polsce.

*Z
n p m
szuk*

DYREKTOR ODDZIAŁU

Piotr Waszak