**Prosto z ZUS, czyli prostszy język i formularze**

**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 i wymaga sporo wysiłku. Przełożenie bowiem ustawowych zwrotów na przystępny język, bez utraty ich pierwotnego sensu, jest niezwykle trudne i wymaga specjalistycznej wiedzy.

Zgodnie z nowymi zasadami, zdania powinny być krótkie i proste. Pisma nie mogą zawierać skomplikowanych określeń, a przepisy powinny być przedstawione w sposób zrozumiały, najlepiej ”własnymi słowami”.

Pierwsze pozytywne zmiany można zauważyć w formularzach obowiązujących w ZUS. Podzielono je na jasne i czytelne sekcje, zmniejszono liczbę stron, zredukowano ilość wymaganych do wpisania danych. Do uproszczonego druku dodano łatwą do zrozumienia instrukcję jego wypełniania. Na bazie 60 dotychczasowych wniosków utworzono 40 nowych, tym samym ułatwiając właściwy wybór klientom ZUS.

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 zachowaniem zasad stosowania prostego języka. Szkolenia potrwają do końca roku.

Badania opinii publicznej prowadzone przez firmę Millward Brown wskazują, że wprowadzane przez ZUS zmiany zyskują aprobatę klientów. W badaniach doceniono w szczególności nową grafikę, ograniczenie liczby informacji do wypełnienia, proste komunikaty i zrozumiały język.

Przykłady uproszczonych formularzy, takich jak wniosek: o emeryturę, o informację o stanie konta płatnika składek, o informację z konta osoby ubezpieczonej oraz wniosek o zasiłek pogrzebowy, można znaleźć na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl). Natomiast uwagi do nich można przesyłać na adres formularze@zus.pl.

Marlena Nowicka

regionalna rzeczniczka prasowa ZUS

w Wielkopolsce