

K Z O M B U N D I A K Ń A T  
Z B A D A Ń

Warszawa, październik 2012

www.cbos.pl ● sekretariat@cbos.pl

**BS/129/2012**

SPOŁECZNY WIZERUNEK ZUS

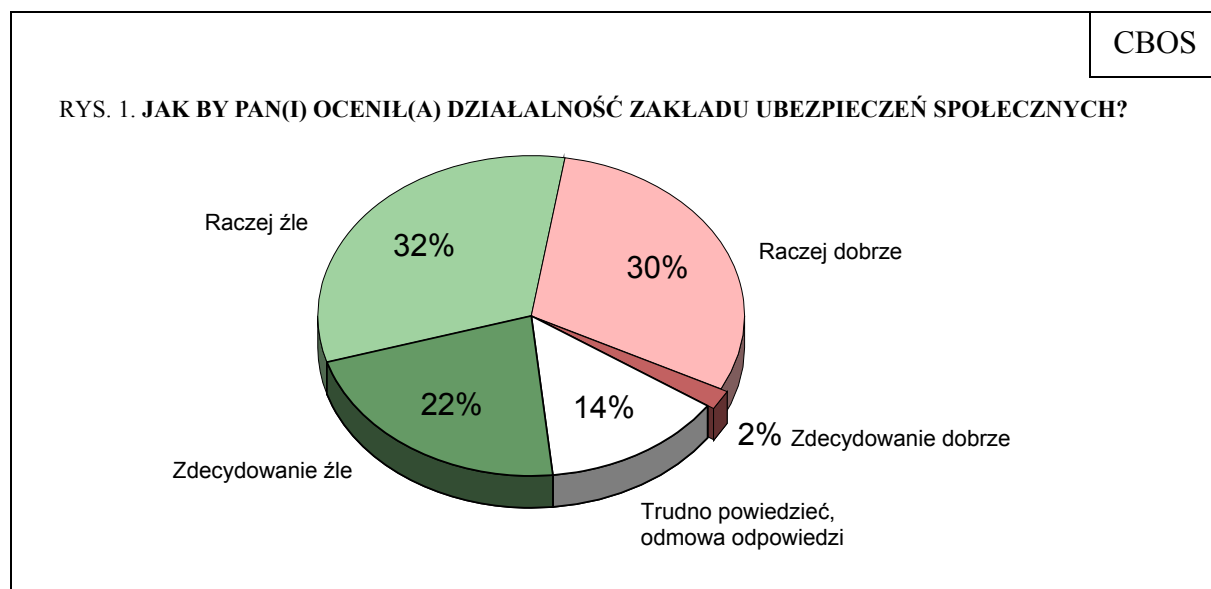


Znak jakości przyznany CBOS przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku  
11 stycznia 2012 roku

Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej  
ul. Żurawia 4a, 00-503 Warszawa  
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl  
<http://www.cbos.pl>  
(48 22) 629 35 69

Opinie o działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) badamy dość regularnie od października 2009 roku<sup>1</sup>. We wrześniowym sondażu<sup>2</sup> zadaliśmy Polakom kilka dodatkowych pytań, pozwalających uzyskać więcej informacji o społecznym wizerunku tej instytucji oraz czynnikach, które na niego wpływają.

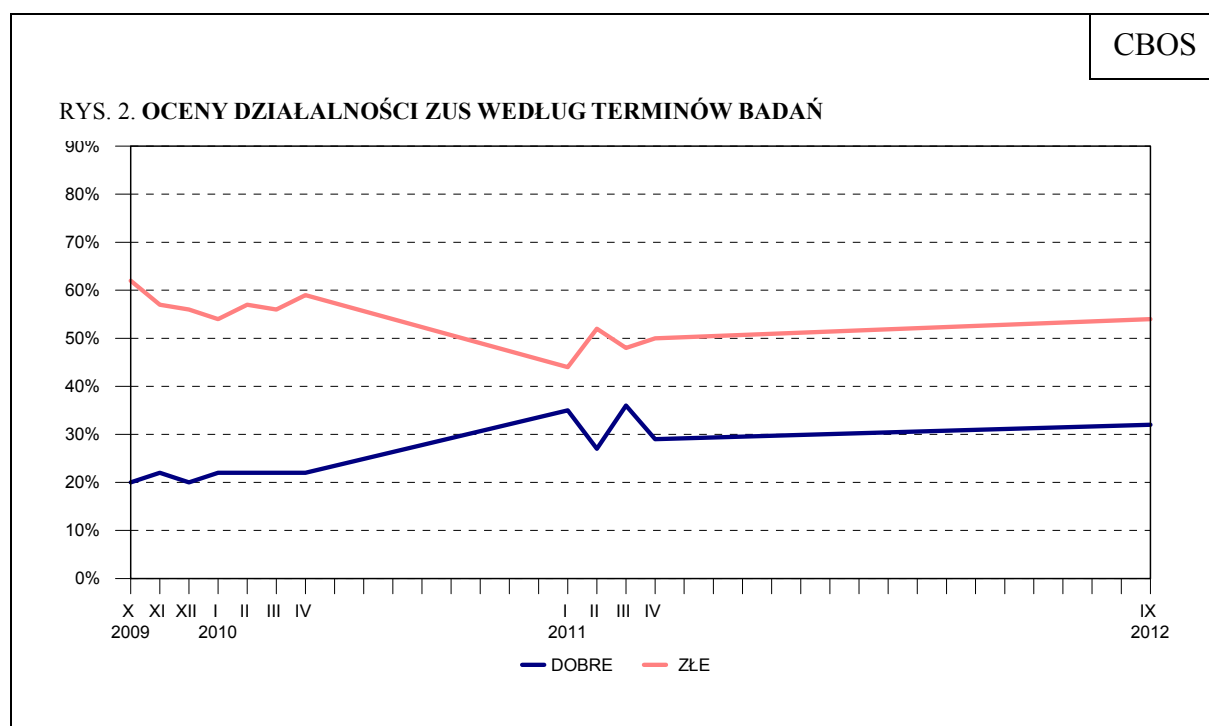
Działalność ZUS zdecydowanie częściej oceniana jest źle (54%) niż dobrze (32%). Należy też podkreślić, iż o ile wśród badanych, którzy postrzegają ZUS pozytywnie, jedynie nieliczni (2% ogółu) wystawiają tej instytucji zdecydowanie dobre oceny, o tyle wśród respondentów wyrażających negatywne opinie znacząca grupa (22% ogółu) ocenia ją zdecydowanie źle.



<sup>1</sup> Por. komunikat CBOS „Oceny instytucji publicznych”, wrzesień 2012 (oprac. N. Hipsz).

<sup>2</sup> Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (268) przeprowadzono w dniach 5 – 16 września 2012 roku na liczącej 985 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski.

Porównanie wyników wrześniowego badania z poprzednimi pomiarami pokazuje, że przewaga negatywnych ocen działalności ZUS nad pozytywnymi utrzymuje się od października 2009 roku, kiedy zadaliśmy to pytanie po raz pierwszy. Warto zauważyć, iż dyskusja na temat funkcjonowania OFE i ZUS rozpoczęta przy okazji wprowadzonych przez Sejm zmian wymiaru składek odprowadzanych do OFE spowodowała w styczniu 2011 roku poprawę notowań ZUS, która – jak widać z perspektywy kilkunastu miesięcy – okazała się dość trwała, choć nadal ogólny bilans ocen jest dla społecznego wizerunku tej instytucji niekorzystny.

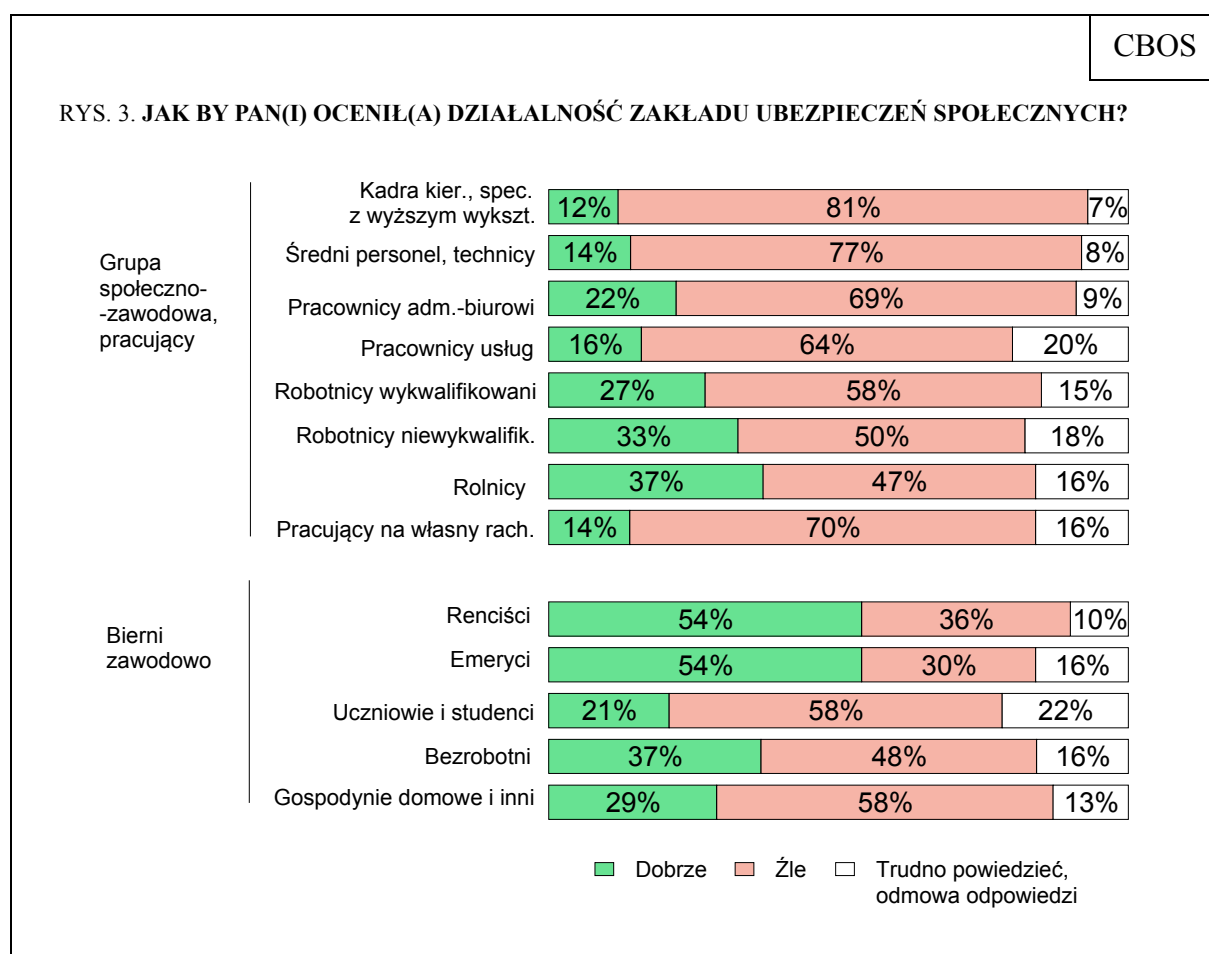


Pominięto odpowiedzi „Trudno powiedzieć”

Analizy wielozmiennowe<sup>3</sup> wykazały, iż ogólną ocenę działalności Zakładu Ubezpieczeń Społecznych najbardziej różnicuje sytuacja społeczno-zawodowa badanych. Do grup w większości pozytywnie oceniających działalność ZUS zaliczają się emeryci i renciści, co znajduje potwierdzenie w tym, że jedyną grupą wiekową, w której ZUS zdobywa więcej ocen pozytywnych niż negatywnych, są osoby mające co najmniej 65 lat. Najgorzej natomiast oceniają ZUS kadra kierownicza i specjaliści z wyższym wykształceniem, średni personel i technicy oraz prowadzący działalność gospodarczą na własny rachunek. Biorąc pod uwagę grupy wiekowe można zauważyć, iż szczególnie

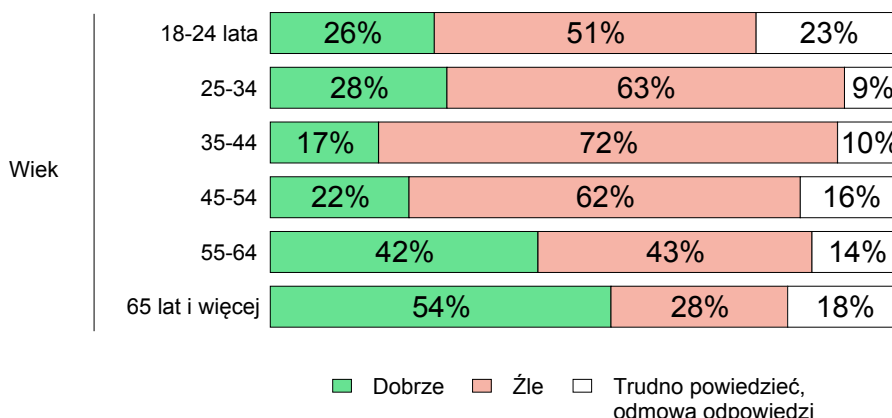
<sup>3</sup> Wykorzystano moduł *IBM SPSS Decision Trees*.

krytyczni wobec ZUS są badani w wieku 35–44 lata. Widać zatem, iż – ogólnie rzecz biorąc – działalność ZUS aprobują osoby, których głównym źródłem dochodu są świadczenia wypłacane przez tę instytucję, natomiast negatywne opinie o niej wyrażają pracujący, zobowiązani do płacenia składek na ubezpieczenie społeczne. Jednocześnie warto zauważyć, iż grupą społeczną relatywnie dobrze postrzegającą działalność ZUS są rolnicy indywidualni, co może wynikać z faktu, iż emerytury wypłacane przez ZUS są przeciętnie wyższe niż emerytury wypłacane z KRUS<sup>4</sup>.



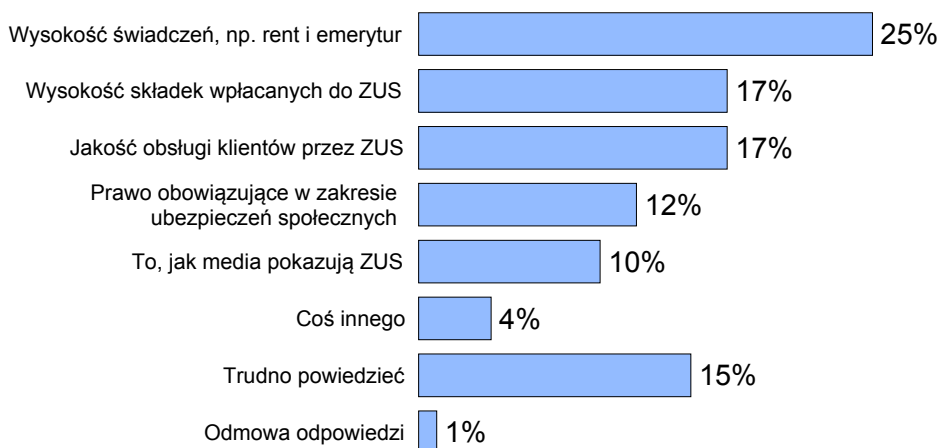
<sup>4</sup> Zob.: <http://www.krus.gov.pl/zadania-krus/swiadczenia/kwoty-swadczen/>  
<http://www.zus.pl/files/Ważniejsze%20informacje%20z%20zakresu%20ubezpieczeń%20społecznych%202011%20r.pdf>

RYS. 4. JAK BY PAN(I) OCENIŁ(A) DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH?



Według uzyskanych deklaracji, na postrzeganie działalności ZUS największy wpływ ma wysokość świadczeń, np. rent i emerytur, na co wskazała jedna czwarta badanych (25%). Dla znaczącej grupy respondentów (17%) najważniejsza jest natomiast wysokość składek wpłacanych do ZUS. Tyle samo osób (17%) wskazało na jakość obsługi klientów przez ZUS.

RYS. 5. CO, PANA(I) ZDANIEM, W NAJWIĘKSZYM STOPNIU WPLYWA NA TO, JAK POSTRZEGANA JEST DZIAŁALNOŚĆ ZUS?



Należy pamiętać, iż mamy tu do czynienia z pytaniem projekcyjnym, z którego co prawda w pewnym zakresie możemy wnioskować o determinantach społecznej oceny funkcjonowania ZUS, jednak wnioskowanie to nie jest oparte na analizach statystycznych. Warto też zauważyć, iż w częstoci wskazań dwóch czynników występują istotne

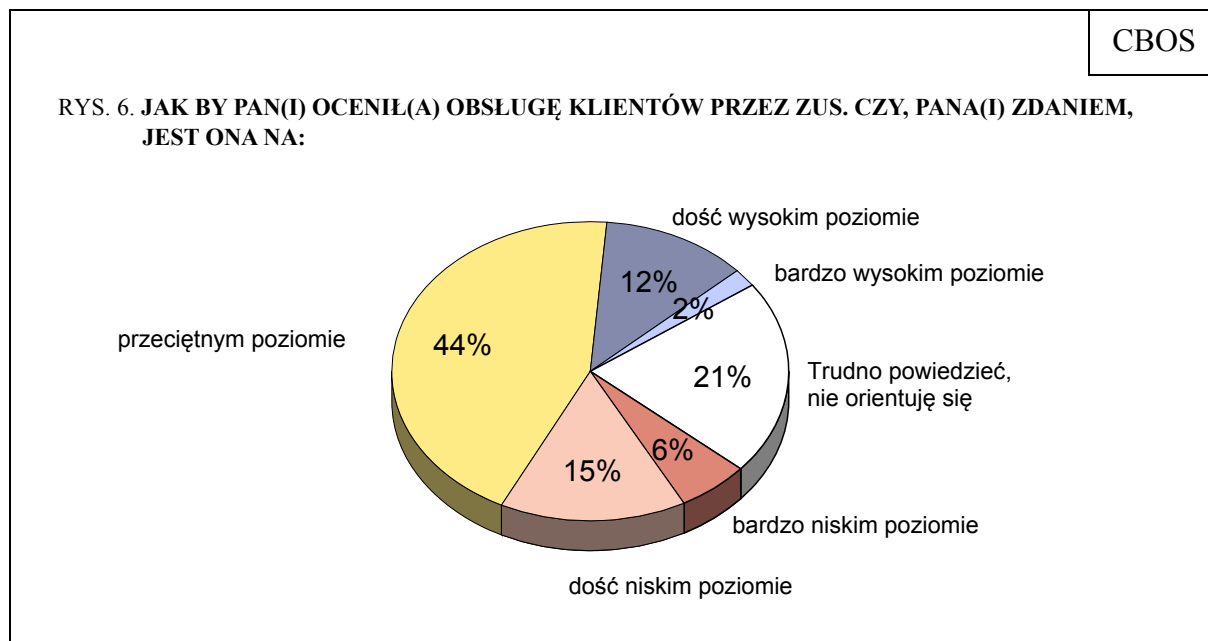
statystycznie różnice w zależności od ogólnej oceny działalności ZUS (tab.1). Osoby źle oceniające działalność ZUS znacząco częściej wskazywały, iż na postrzeganie tej instytucji wpływa przede wszystkim prawo obowiązujące w zakresie ubezpieczeń społecznych, natomiast badani wyrażający pozytywne opinie o działaniach ZUS ponadprzeciętnie często są zdania, że wizerunek tej instytucji kreują głównie media. Jednocześnie – niezależnie od ogólnej oceny działalności ZUS – badani najczęściej wskazują, iż ocena działań tej instytucji w największym stopniu zależy od wysokości wypłacanych przez nią świadczeń. Warto też zwrócić uwagę, że osoby dobrze oceniające działalność ZUS niemal równie często jak wysokość świadczeń wskazywały jakość obsługi klientów, natomiast w grupie badanych negatywnie oceniających działalność ZUS na drugim miejscu pod względem częstości wskazań znalazła się wysokość składek.

Tabela 1

Co, Pana(i) zdaniem, w największym stopniu wpływa na to, jak postrzegana jest działalność ZUS?	Jak by Pan(i) ocenił(a) działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych?	
	Dobrze	Źle
	w procentach	
Prawo obowiązujące w zakresie ubezpieczeń społecznych	9*	16*
Wysokość świadczeń, np. rent i emerytur	24	26
Wysokość składek wpłacanych do ZUS	17	20
Jakość obsługi klientów przez ZUS	22	17
To, jak media pokazują ZUS	12*	8*
Coś innego	2	4
Trudno powiedzieć	13*	8*
Odmowa odpowiedzi	1	1

Uwaga: Wartości w tym samym wierszu oznaczone \* znacząco różnią się w wartości  $p < 0,05$  w dwustronnym teście równości dla proporcji kolumnowych

Jakość obsługi klientów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych jest, zdaniem badanych, jednym z trzech najważniejszych czynników wpływających na ogólną ocenę pracy tej instytucji. Warto się zatem przyjrzeć, jak oceniany jest ten aspekt jej działalności. Wyniki badania pokazują, iż opinie Polaków na temat jakości obsługi klientów w ZUS są dość podzielone – najczęściej uważana jest ona za przeciętną, a oceny złe przeważają nad dobrymi. Analiza społeczno-demograficznego zróżnicowania opinii o jakości obsługi klientów w ZUS pokazuje, iż generalnie pozytywny bilans ocen tej instytucji odnotowujemy wśród rencistów i emerytów, natomiast najbardziej negatywny – wśród osób aktywnych zawodowo zaliczających się do średniego personelu i techników oraz pracujących na własny rachunek (zob. tabele aneksowe).



Analizy pokazują, iż ocena jakości obsługi klientów w ZUS wiąże się z ogólną oceną działań tej instytucji, przy czym pozytywne oceny działalności ZUS dominują jedynie wśród badanych wysoko oceniających obsługę klientów.

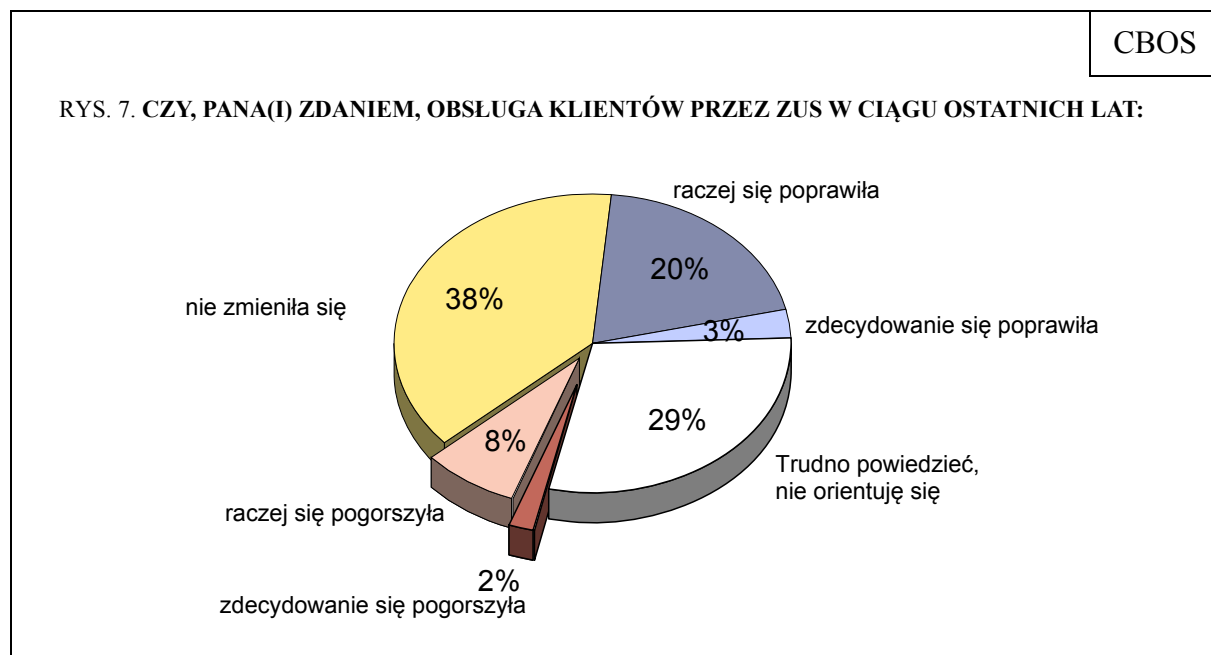
Tabela 2

Jak by Pan(i) ocenił(a) działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych?	Jak by Pan(i) ocenił(a) obsługę klientów przez ZUS. Czy, Pana(i) zdaniem, jest ona na:			
	wysokim poziomie	przeciętnym poziomie	niskim poziomie	Trudno powiedzieć
	w procentach			
Dobrze	68	36	10	22
Źle	23	54	86	41
Trudno powiedzieć, odmowa odpowiedzi	9	10	4	38

Mimo że jakość obsługi klientów w ZUS nie jest oceniana wysoko, prawie jedna czwarta ankietowanych (23%) uważa, iż w ciągu ostatnich lat się ona poprawiła. Znacznie większa jest jednak grupa respondentów niedostrzegających żadnych zmian (38%), a co dziesiąty badany (10%) sądzi nawet, że w ostatnich latach obsługa klientów w ZUS się pogorszyła. Warto zauważyć, iż do grup społeczno-zawodowych, które częściej niż ogół badanych zauważają poprawę obsługi klientów w ZUS, zaliczają się kadra kierownicza i specjaliści z wyższym wykształceniem oraz osoby prowadzące działalność na własny rachunek. Jednocześnie jednak przedstawiciele kadry kierowniczej i specjaliści z wyższym



wykształceniem ponadprzeciętnie często wyrażają opinię, iż obsługa klientów w ZUS się pogorszyła (zob. tabele aneksowe).



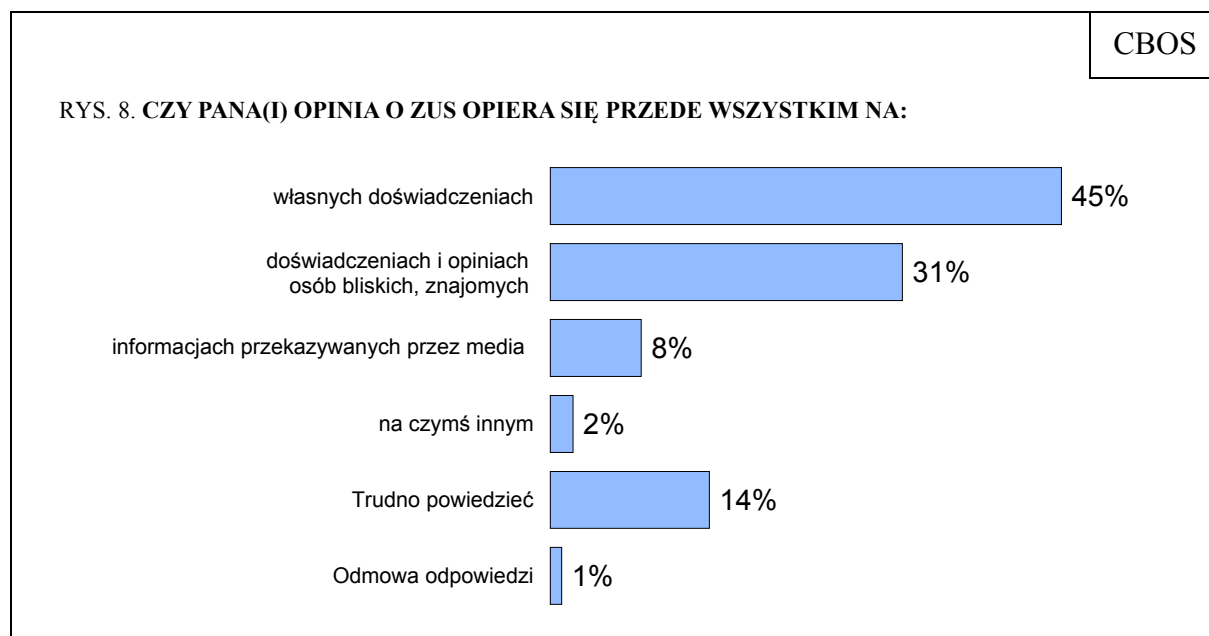
Analizy statystyczne pokazują, że istnieje związek między przekonaniem o zmianach w jakości obsługi klientów lub ich braku (oraz kierunku tych zmian) a ogólną oceną jakości obsługi. Opinie o poprawie jakości obsługi klientów w ZUS wiążą się z ponadprzeciętnie częstymi ocenami, iż jest ona na wysokim poziomie.

Tabela 3

Jak by Pan(i) ocenił(a) obsługę klientów przez ZUS. Czy, Pana(i) zdaniem, jest ona na:	Czy, Pana(i) zdaniem, obsługa klientów przez ZUS w ciągu ostatnich lat:			
	poprawiła się	nie zmieniła się	pogorszyła się	Trudno powiedzieć
	w procentach			
– wysokim poziomie	37	10	4	5
– przeciętnym poziomie	51	60	29	23
– niskim poziomie	8	27	63	8
Trudno powiedzieć, nie orientuję się	4	4	5	64

Respondenci zapytani, na czym przede wszystkim opierają swoje opinie o ZUS, najczęściej deklarują, iż jest to efekt ich własnych doświadczeń (45%). Na podstawie osobistych doświadczeń wyrobione opinie o ZUS ma większość osób prowadzących działalność gospodarczą na własny rachunek oraz emerytów i rencistów (zob. tabele aneksowe). Prawie jedna trzecia badanych (31%) twierdzi, że oceniając ZUS opiera się na

doświadczeniach i opiniach osób bliskich, znajomych. Dotyczy to głównie ludzi młodych (18–24 lata), uczniów i studentów. Nieliczni respondenci (8%) deklarują, że swoje opinie opierają przede wszystkim na informacjach przekazywanych przez media. Częściej niż inni na informacjach medialnych w tym zakresie bazują rolnicy indywidualni.



Co ciekawe, ci, którzy deklarują, że swoje opinie o ZUS opierają głównie na własnych doświadczeniach, działalność tej instytucji oceniają nieco lepiej niż pozostali. Warto też zauważyć, iż najczęściej złą opinię o ZUS mają badani, którzy opierają się w tym względzie przede wszystkim na doświadczeniach i opiniach swego otoczenia.

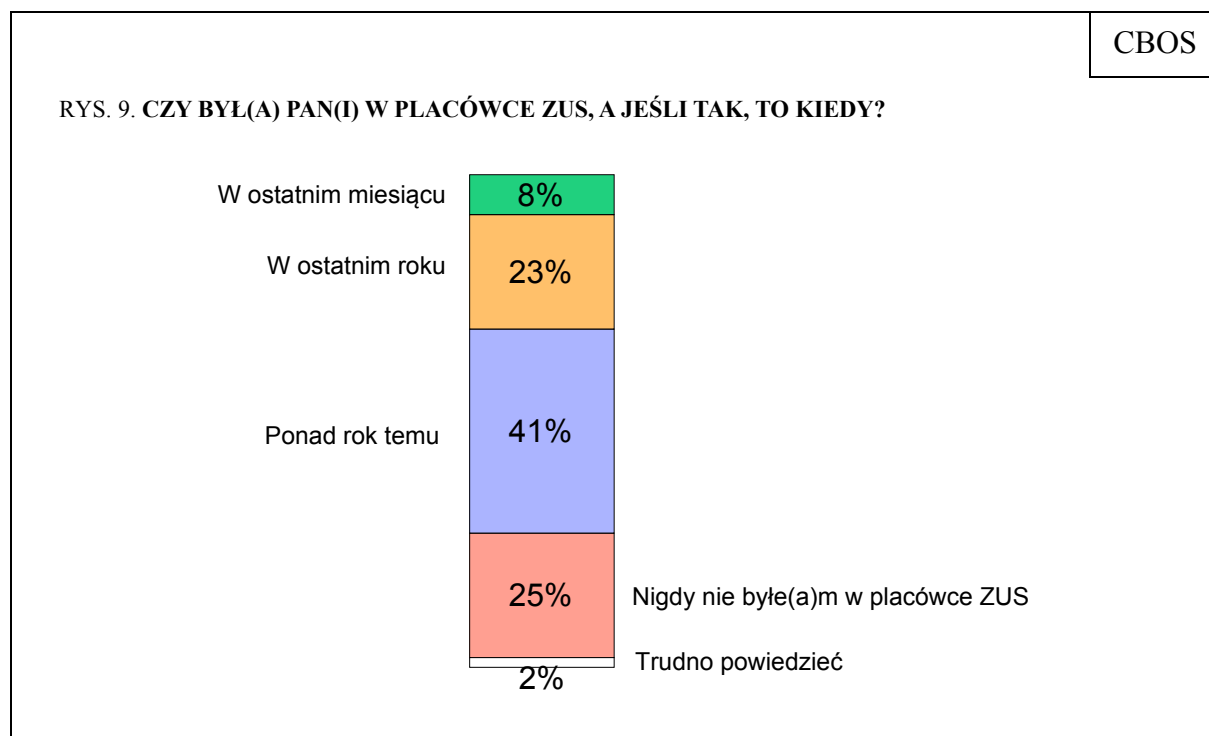
Tabela 4

Jak by Pan(i) ocenił(a) działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych?	Czy Pana(i) opinia o ZUS opiera się przede wszystkim na*:			
	własnych doświadczeniach	doświadczeniach i opiniach osób bliskich, znajomych	informacjach przekazywanych przez media	Trudno powiedzieć
	w procentach			
Dobrze	41	23	38	22
Źle	51	65	51	35
Trudno powiedzieć, odmowa odpowiedzi	8	12	11	43

\*Pominięto odpowiedzi „Na czymś innym” i odmowy odpowiedzi

Niemal trzy czwarte badanych (72%) twierdzi, że zdarzyło im się odwiedzić placówkę ZUS. W ciągu ostatniego roku było w niej 31% badanych, w tym 8% w ostatnim miesiącu. Świeże doświadczenia w tym względzie mają pracujący na własny rachunek, z których

aż 28% było w placówce ZUS w ciągu miesiąca poprzedzającego badanie. Prowadzący działalność gospodarczą na własny rachunek wyróżniają się również na tle innych grup wysokim odsetkiem tych, którzy kiedykolwiek odwiedzili placówkę ZUS (86%). Do grup społeczno-zawodowych, których zdecydowanej większości przedstawiciele zdarzyło się być w ZUS, zaliczają się też renciści (87%) i emeryci (81%). Najmniej kontaktów z placówkami ZUS mieli natomiast uczniowie i studenci (34%) – zob. tabele aneksowe.



Co ciekawe, osobisty kontakt z placówką ZUS sprzyja zarówno lepszym ocenom jakości obsługi klientów, jak i lepszym ogólnym ocenom działalności tej instytucji. Wyniki badania pokazują też, że im świeższe są doświadczenia badanych w tym zakresie, tym te oceny są lepsze.

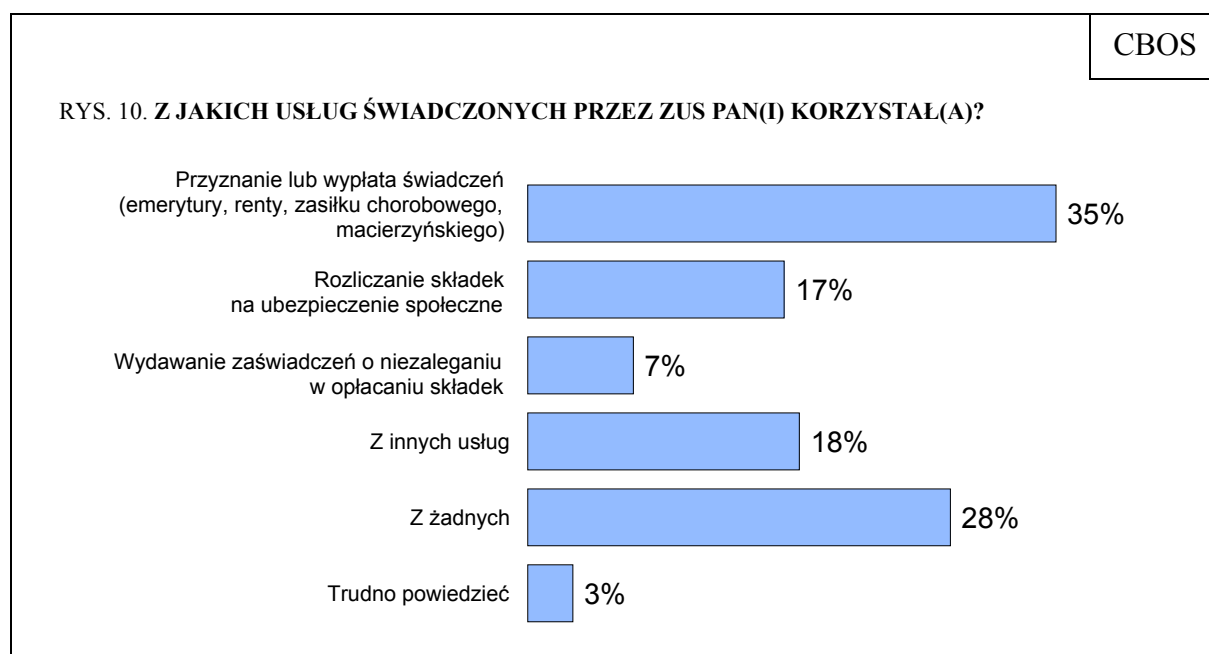
Tabela 5

Jak by Pan(i) ocenił(a) działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych?	Czy był(a) Pan(i) w placówce ZUS, a jeśli tak, to kiedy?				
	W ostatnim miesiącu	W ostatnim roku	Ponad rok temu	Nigdy	Trudno powiedzieć
	w procentach				
Dobrze	41	38	33	23	23
Źle	49	56	56	49	53
Trudno powiedzieć, odmowa odpowiedzi	10	6	11	28	24

Tabela 6

Jak by Pan(i) ocenił(a) obsługę klientów przez ZUS. Czy, Pana(i) zdaniem, jest ona na:	Czy był(a) Pan(i) w placówce ZUS, a jeśli tak, to kiedy?				
	W ostatnim miesiącu	W ostatnim roku	Ponad rok temu	Nigdy	Trudno powiedzieć
	w procentach				
– wysokim poziomie	30	23	13	4	0
– przeciętnym poziomie	42	51	46	37	19
– niskim poziomie	26	24	24	12	4
Trudno powiedzieć, nie orientuję się	2	2	17	47	77

Większość badanych deklaruje, iż zdarzyło im się korzystać z usług ZUS. Najczęściej było to przyznanie lub wypłata świadczeń, takich jak emerytury, renty, zasiłki chorobowe, macierzyńskie (35%). O połowę mniej respondentów (17%) ma doświadczenia z rozliczaniem składek na ubezpieczenie społeczne.



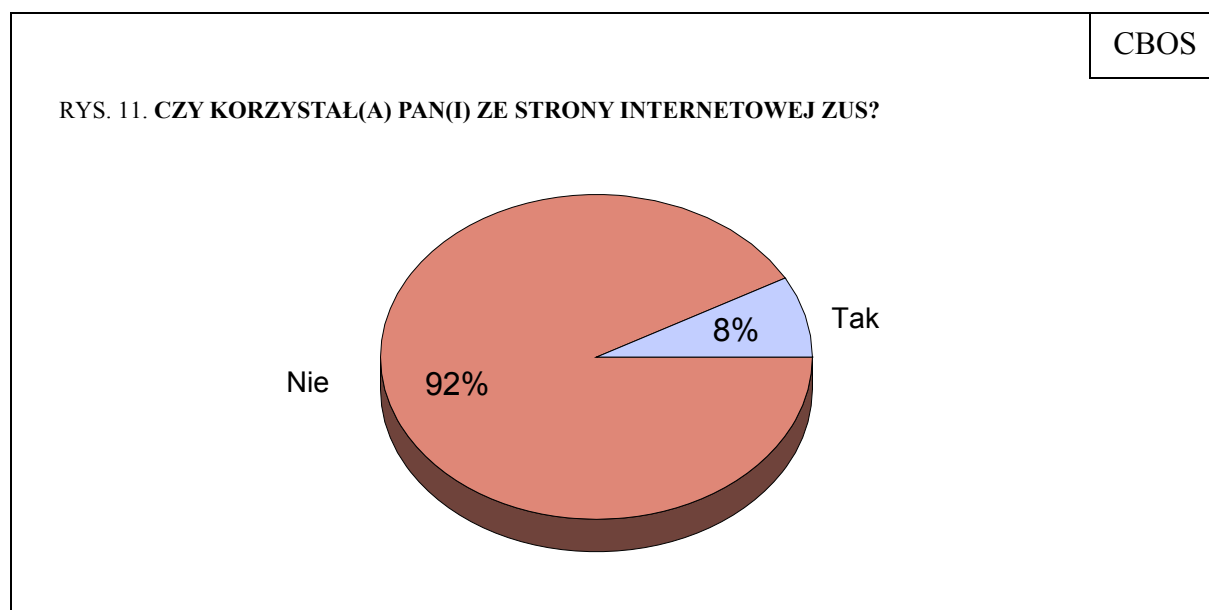
Procenty nie sumują się do 100, ponieważ badani mogli wskazać dwie odpowiedzi

Osoby korzystające z usług świadczonych przez ZUS mają lepsze zdanie o działalności tej instytucji niż badani, którzy nigdy z nich nie korzystali. Trzeba jednak zaznaczyć, że nawet wśród byłych i obecnych klientów ZUS dominują negatywne oceny jego działalności.

Tabela 7

Jak by Pan(i) ocenił(a) działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych?	Korzystanie z usług świadczonych przez ZUS		
	Tak	Nie	Trudno powiedzieć
	w procentach		
Dobrze	37	23	6
Źle	53	54	54
Trudno powiedzieć, odmowa odpowiedzi	10	23	40

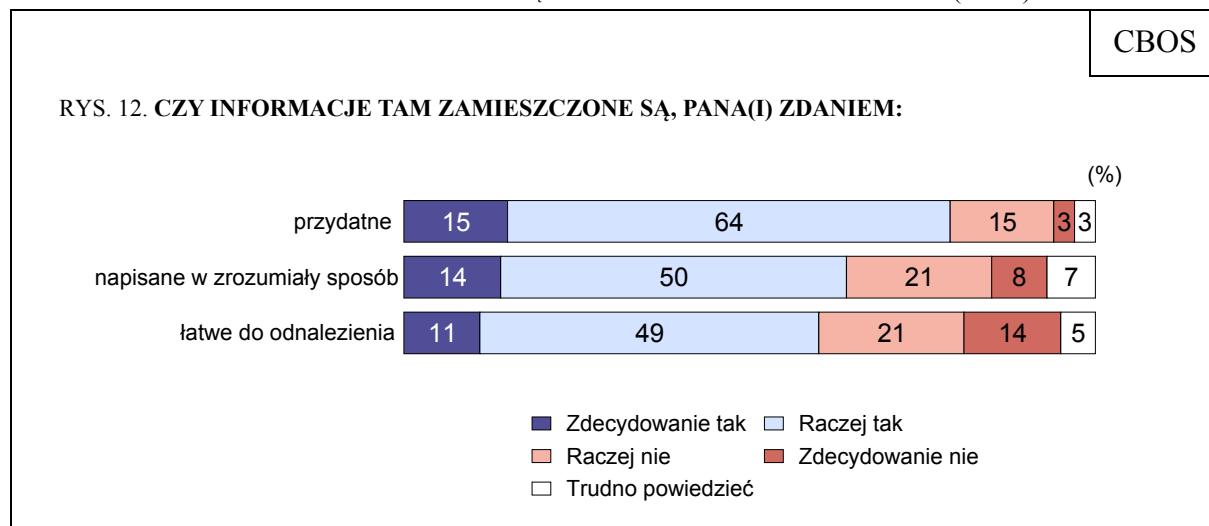
Wśród ogółu badanych nieliczni (8%) deklarują, że korzystali ze strony internetowej ZUS. Warto jednak podkreślić, iż wśród pracujących na własny rachunek korzystała z tej strony ponad jedna trzecia (35%), a wśród kadry kierowniczej i specjalistów z wyższym wykształceniem – niemal jedna czwarta (24%). Korzystaniu ze strony internetowej ZUS sprzyja też wyższe wykształcenie i zamieszkiwanie w miastach powyżej 500 tys. ludności, ci zaś, którzy mają 65 lat i więcej, niemal z niej nie korzystają. Widać więc, że użytkownikami strony internetowej ZUS są przede wszystkim osoby aktywne zawodowo, natomiast prawie nie korzystają z niej pobierający świadczenia emerytalne lub rentowe (zob. tabele aneksowe).



Osoby odwiedzające stronę internetową ZUS oceniają ją, ogólnie rzecz biorąc, pozytywnie, przy czym najwyżej oceniana jest przydatność zamieszczonych tam informacji (79% opinii twierdzących i 18% przeczących). Nieco gorzej, choć na ogół pozytywnie, oceniono język, jakim napisane są te informacje (64% korzystających ze strony uważa, że napisane są w zrozumiały sposób, a 29% jest przeciwnego zdania). Większość osób

korzystających ze strony ZUS (60%) uważa też, że informacje na niej zamieszczone są łatwe do odnalezienia, natomiast ponad jedna trzecia (35%) wyraża opinię przeciwną.

ODPOWIEDZI OSÓB KORZYSTAJĄCYCH ZE STRONY INTERNETOWEJ ZUS (N=82)



Co ciekawe, kontakt ze stroną internetową ZUS nie wpływa pozytywnie ani na ogólną ocenę działań tej instytucji, ani na ocenę obsługi klientów.

Tabela 8

Jak by Pan(i) ocenił(a) działalność Zakładu Ubezpieczeń Społecznych?	Czy korzystał(a) Pan(i) ze strony internetowej ZUS?	
	Tak	Nie
	w procentach	
Dobrze	17	33
Źle	80	51
Trudno powiedzieć, odmowa odpowiedzi	4	15

Tabela 9

Jak by Pan(i) ocenił(a) obsługę klientów przez ZUS. Czy, Pana(i) zdaniem, jest ona na:	Czy korzystał(a) Pan(i) ze strony internetowej ZUS?	
	Tak	Nie
	w procentach	
– wysokim poziomie	11	14
– przeciętnym poziomie	46	44
– niskim poziomie	36	19
Trudno powiedzieć, nie orientuję się	6	23



Na społeczny wizerunek Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wpływają różnego rodzaju czynniki, w tym zarówno osobiste doświadczenia, jak i opinie otoczenia. W mediach instytucja ta często występuje jako negatywny bohater. Zwraca się np. uwagę na okazały wygląd placówek ZUS, niekiedy kwestionowane jest nawet przyszłe bezpieczeństwo finansowe tych ubezpieczonych, którzy są jeszcze aktywni zawodowo. Przez pracodawców ZUS bywa obwiniany o wysokie koszty pracy w naszym kraju. Jednocześnie warto pamiętać, iż – w odróżnieniu od innych państw dawnego bloku wschodniego – w czasie transformacji ustrojowo-gospodarczej w Polsce zachowana została ciągłość wypłat emerytur i rent, co może być czynnikiem wpływającym na zaufanie świadczeniobiorców do tej instytucji.

Badania pokazują, iż stosunek Polaków do ZUS w dużej mierze określa usytuowanie na linii transferów. Wśród odprowadzających składki przeważają oceny negatywne, natomiast wśród beneficjentów otrzymujących emerytury i renty – pozytywne. Dobrym ocenom ZUS sprzyja też osobisty kontakt z jego placówkami oraz pozytywne opinie o jakości obsługi klienta przez tę instytucję.

Opracowała  
Barbara BADORA

Tabela 1

		Co, Pana(i) zdaniem, w największym stopniu wpływa na to, jak postrzegana jest działalność ZUS?			
		Prawo obowiązujące w zakresie ubezpieczeń społecznych	Wysokość świadczeń, np. rent i emerytur	Wysokość składek wpłacanych do ZUS	Jakość obsługi klientów przez ZUS
		%	%	%	%
Ogółem		12	25	17	17
Płeć	Mężczyźni	11	25	18	17
	Kobiety	13	24	17	17
Wiek	18-24 lata	8	24	19	13
	25-34	18	28	22	12
	35-44	21	21	22	15
	45-54	7	26	16	21
	55-64	11	27	15	21
	65 lat i więcej	5	21	8	21
Miejsce zamieszkania	Wieś	10	24	19	14
	Miasto do 20 tys.	15	26	14	14
	20-100 tys.	12	27	15	21
	101-500 tys.	12	20	20	22
	501 tys. i więcej mieszk.	16	28	14	17
Wykształcenie	Podstawowe	4	27	11	16
	Zasadnicze zawodowe	10	23	18	17
	Średnie	14	23	18	18
	Wyższe	20	27	20	18
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	17	30	25	13
	Średni personel, technicy	29	16	11	19
	Pracownicy adm.-biurowi	15	34	11	14
	Pracownicy usług	16	20	17	9
	Robotnicy wykwalifikowani	9	22	26	20
	Robotnicy niewykwalifik.	6	26	23	14
	Rolnicy	19	12	16	13
Pracujący na własny rach.	20	14	31	16	
Bierni zawodowo	Renciści	8	31	16	17
	Emeryci	8	25	8	20
	Uczniowie i studenci	6	28	12	14
	Bezrobotni	11	23	13	22
	Gospodynie domowe i inni	13	31	24	22
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	16	24	18	17
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	15	28	18	17
	sekt. pryw. poza rolnict.	15	23	25	13
	prywatnym gosp. rolnym	15	11	19	11
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	14	24	18	17
	501-750	7	28	16	15
	751-1000	13	22	16	19
	1001-1500	10	26	15	17
	Powyżej 1500 zł	22	25	15	19
Ocena własnych war. mater.	Złe	11	31	13	17
	Średnie	11	23	17	20
	Dobre	15	24	20	14
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	15	13	24	15
	Raz w tygodniu	13	24	15	18
	1-2 razy w miesiącu	19	23	16	14
	Kilka razy w roku	8	33	17	17
	W ogóle nie uczestniczy	9	20	24	18
Poglądy polityczne	Lewica	7	23	15	23
	Centrum	15	25	18	15
	Prawica	12	27	18	21
	Trudno powiedzieć	12	22	16	11



Tabela 1 (cd.)

		Co, Pana(i) zdaniem, w największym stopniu wpływa na to, jak postrzegana jest działalność ZUS?				Liczba osób
		To, jak media pokazują ZUS	Coś innego	Trudno powiedzieć	Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	
Ogółem		10	4	15	1	985
Płeć	Mężczyźni	9	5	15	1	469
	Kobiety	10	3	15	1	516
Wiek	18-24 lata	15	3	17	1	123
	25-34	9	4	7		202
	35-44	3	6	12	1	161
	45-54	11	6	11	3	152
	55-64	9	3	13		194
	65 lat i więcej	12	1	32	1	154
Miejsce zamieszkania	Wieś	9	5	17	1	374
	Miasto do 20 tys.	12	5	14	1	150
	20-100 tys.	9	2	14		190
	101-500 tys.	10	2	13	1	168
	501 tys. i więcej mieszk.	10	4	10		104
Wykształcenie	Podstawowe	13	2	26	2	192
	Zasadnicze zawodowe	11	5	17		257
	Średnie	9	5	12	1	346
	Wyższe	5	4	5	0	191
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	4	6	4	1	93
	Średni personel, technicy	10	4	11		42
	Pracownicy adm.-biurowi	6	11	10		49
	Pracownicy usług	14	6	16		66
	Robotnicy wykwalifikowani	7	6	8	1	118
	Robotnicy niewykwalifik.	9		22		47
	Rolnicy	6	9	22	3	58
Pracujący na własny rach.	4	8	7		46	
Bierni zawodowo	Renciści	6	3	19		73
	Emeryci	12	2	23	2	201
	Uczniowie i studenci	21	1	18		74
	Bezrobotni	15	3	14		55
	Gospodynie domowe i inni	6		6		63
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	7	6	12	1	123
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	8	8	6	2	79
	sekt. pryw. poza rolnict.	8	5	10		243
	prywatnym gosp. rolnym	5	9	26	3	59
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	14	4	9		140
	501-750	10	3	20		120
	751-1000	8	4	17	1	142
	1001-1500	13	6	13	1	155
	Powyżej 1500 zł	7	3	8	1	176
Ocena własnych war. mater.	Złe	6	6	15	1	173
	Średnie	9	4	16	0	432
	Dobre	11	4	12	1	380
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	10	2	21		49
	Raz w tygodniu	10	4	15	2	445
	1-2 razy w miesiącu	9	3	16		134
	Kilka razy w roku	9	6	10		204
	W ogóle nie uczestniczy	10	3	17		153
Poglądy polityczne	Lewica	9	7	14	1	148
	Centrum	11	4	11	1	335
	Prawica	7	3	12	1	276
	Trudno powiedzieć	10	4	23	0	226

Tabela 2

		Jak by Pan(i) ocenił(a) obsługę klientów przez ZUS. Czy, Pana(i) zdaniem, jest ona na:				Liczba osób
		wysokim poziomie	przeciętnym poziomie	niskim poziomie	Trudno powiedzieć	
		%	%	%	%	
Ogółem		14	44	21	21	985
Płeć	Mężczyźni	13	42	23	22	469
	Kobiety	15	45	19	21	516
Wiek	18-24 lata	8	42	22	28	123
	25-34	13	43	30	15	202
	35-44	8	43	24	25	161
	45-54	11	48	23	18	152
	55-64	22	43	17	18	194
	65 lat i więcej	19	45	5	30	154
Miejsce zamieszkania	Wieś	11	46	18	24	374
	Miasto do 20 tys.	19	44	11	25	150
	20-100 tys.	15	45	24	15	190
	101-500 tys.	15	39	27	19	168
	501 tys. i więcej mieszk.	12	41	26	21	104
Wykształcenie	Podstawowe	15	43	10	32	192
	Zasadnicze zawodowe	15	46	18	22	257
	Średnie	12	44	24	20	346
	Wyższe	14	43	28	14	191
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	11	40	32	16	93
	Średni personel, technicy	2	43	39	17	42
	Pracownicy adm.-biurowi	12	28	34	26	49
	Pracownicy usług	10	50	21	20	66
	Robotnicy wykwalifikowani	12	50	22	16	118
	Robotnicy niewykwalifik.	19	45	16	20	47
	Rolnicy	6	34	16	44	58
	Pracujący na własny rach.	10	44	36	11	46
Bierni zawodowo	Renciści	30	38	12	21	73
	Emeryci	22	51	8	20	201
	Uczniowie i studenci	4	44	20	33	74
	Bezrobotni	9	42	23	26	55
	Gospodynie domowe i inni	15	42	25	18	63
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	11	42	30	18	123
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	11	37	31	22	79
	sekt. pryw. poza rolnict.	10	48	28	15	243
	prywatnym gosp. rolnym	3	36	13	48	59
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	12	53	20	15	140
	501-750	13	46	18	23	120
	751-1000	10	49	20	20	142
	1001-1500	17	47	17	19	155
	Powyżej 1500 zł	16	43	25	16	176
Ocena własnych war. mater.	Złe	14	40	21	24	173
	Średnie	15	43	20	23	432
	Dobre	13	47	21	19	380
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	22	36	21	21	49
	Raz w tygodniu	14	45	19	22	445
	1-2 razy w miesiącu	15	49	15	21	134
	Kilka razy w roku	11	45	24	20	204
	W ogóle nie uczestniczy	16	38	25	21	153
Poglądy polityczne	Lewica	14	48	24	15	148
	Centrum	12	47	21	19	335
	Prawica	16	42	22	20	276
	Trudno powiedzieć	14	39	15	31	226

Tabela 3

		Czy, Pana(i) zdaniem, obsługa klientów przez ZUS w ciągu ostatnich lat:				Liczba osób
		poprawiła się	nie zmieniła się	pogorszyła się	Trudno powiedzieć	
		%	%	%	%	
Ogółem		23	38	10	29	985
Płeć	Mężczyźni	22	38	11	30	469
	Kobiety	24	38	10	28	516
Wiek	18-24 lata	14	39	10	36	123
	25-34	21	44	12	24	202
	35-44	21	37	12	30	161
	45-54	33	29	10	28	152
	55-64	26	42	10	22	194
	65 lat i więcej	23	33	6	39	154
Miejsce zamieszkania	Wieś	19	40	9	32	374
	Miasto do 20 tys.	24	35	11	31	150
	20-100 tys.	24	38	11	27	190
	101-500 tys.	30	35	11	24	168
	501 tys. i więcej mieszk.	24	37	10	29	104
Wykształcenie	Podstawowe	18	38	8	36	192
	Zasadnicze zawodowe	22	37	11	29	257
	Średnie	25	37	10	29	346
	Wyższe	28	39	11	22	191
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	29	34	16	21	93
	Średni personel, technicy	22	36	17	25	42
	Pracownicy adm.-biurowi	26	34	11	28	49
	Pracownicy usług	26	37	5	32	66
	Robotnicy wykwalifikowani	19	42	14	25	118
	Robotnicy niewykwalifik.	37	33	5	25	47
	Rolnicy	12	37	3	47	58
	Pracujący na własny rach.	32	35	11	21	46
Bierni zawodowo	Renciści	25	45	12	18	73
	Emeryci	26	38	6	30	201
	Uczniowie i studenci	7	44	8	42	74
	Bezrobotni	25	31	17	26	55
	Gospodynie domowe i inni	19	34	11	37	63
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	29	35	12	25	123
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	24	38	10	28	79
	sekt. pryw. poza rolnict.	24	39	13	23	243
	prywatnym gosp. rolnym	13	32		54	59
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	24	47	12	17	140
	501-750	16	47	7	30	120
	751-1000	21	37	10	31	142
	1001-1500	31	36	5	28	155
	Powyżej 1500 zł	30	40	11	19	176
Ocena własnych war. mater.	Złe	19	35	17	29	173
	Średnie	22	39	9	31	432
	Dobre	27	38	9	26	380
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	26	21	13	39	49
	Raz w tygodniu	23	39	10	28	445
	1-2 razy w miesiącu	26	37	8	29	134
	Kilka razy w roku	20	41	11	27	204
	W ogóle nie uczestniczy	23	35	10	32	153
Poglądy polityczne	Lewica	28	37	11	24	148
	Centrum	23	39	12	26	335
	Prawica	24	41	9	26	276
	Trudno powiedzieć	19	33	9	40	226

Tabela 4

		Czy Pana(i) opinia o ZUS opiera się przede wszystkim na:						Liczba osób
		własnych doświadczeniach	doświadczeniach i opiniach osób bliskich, znajomych	informacjach przekazywanych przez media	na czymś innym	Trudno powiedzieć	Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	%	
Ogółem		45	31	8	2	14	1	985
Płeć	Mężczyźni	43	33	8	3	13	1	469
	Kobiety	46	30	8	1	14	0	516
Wiek	18-24 lata	20	55	7	2	16	1	123
	25-34	40	42	7	3	7		202
	35-44	38	36	6	3	16	1	161
	45-54	50	26	9	2	13		152
	55-64	61	17	9	1	12		194
	65 lat i więcej	50	16	9	1	22	1	154
Miejsce zamieszkania	Wieś	38	32	10	2	17	1	374
	Miasto do 20 tys.	45	35	4	2	13	1	150
	20-100 tys.	53	30	4	1	12		190
	101-500 tys.	45	31	9	3	11		168
	501 tys. i więcej mieszk.	52	26	9	4	10		104
Wykształcenie	Podstawowe	34	28	9	3	26	1	192
	Zasadnicze zawodowe	49	27	7	2	14	1	257
	Średnie	46	32	9	1	10	0	346
	Wyższe	46	39	6	1	7	0	191
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	40	39	9	2	9	1	93
	Średni personel, technicy	29	52	12		7		42
	Pracownicy adm.-biurowi	49	31	6	6	8		49
	Pracownicy usług	39	41	8		12		66
	Robotnicy wykwalifikowani	42	35	7	5	10	1	118
	Robotnicy niewykwalifik.	38	25	9	7	21		47
	Rolnicy	28	31	16		25		58
	Pracujący na własny rach.	69	22	4		2	3	46
Bierni zawodowo	Renciści	65	12	3	1	18		73
	Emeryci	61	13	9	1	16	1	201
	Uczniowie i studenci	12	60	8		20		74
	Bezrobotni	37	45	1	5	12		55
	Gospodynie domowe i inni	42	37	8		13		63
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	42	37	9	2	9	1	123
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	36	42	11	1	8	2	79
	sekt. pryw. poza rolnict.	44	35	6	4	10		243
	prywatnym gosp. rolnym	26	33	14		24	2	59
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	43	34	10	1	12		140
	501-750	34	41	9	1	15		120
	751-1000	44	30	6	1	19	1	142
	1001-1500	50	28	8	2	10	1	155
	Powyżej 1500 zł	50	33	7	2	8		176
Ocena własnych war. mater.	Złe	51	20	4	4	19	1	173
	Średnie	46	30	9	2	13	0	432
	Dobre	40	38	8	1	12	0	380
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	42	32	9		17		49
	Raz w tygodniu	44	31	8	2	15	1	445
	1-2 razy w miesiącu	38	40	10	1	11		134
	Kilka razy w roku	51	26	8	3	12		204
	W ogóle nie uczestniczy	44	31	6	3	16		153
Poglądy polityczne	Lewica	52	27	10	1	9		148
	Centrum	44	33	10	2	11	1	335
	Prawica	45	32	7	2	14		276
	Trudno powiedzieć	40	31	5	2	21	0	226

Tabela 5

		Czy był(a) Pan(i) w placówce ZUS, a jeśli tak, to kiedy?					Liczba osób
		W ostatnim miesiącu	W ostatnim roku	Ponad rok temu	Nigdy	Trudno powiedzieć	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		8	23	41	25	2	985
Płeć	Mężczyźni	8	23	42	25	3	469
	Kobiety	9	23	41	26	2	516
Wiek	18-24 lata	7	18	23	52	1	123
	25-34	10	30	33	26	2	202
	35-44	9	20	48	20	3	161
	45-54	9	23	44	23	2	152
	55-64	10	28	47	14	1	194
	65 lat i więcej	3	16	50	26	5	154
Miejsce zamieszkania	Wieś	8	18	37	35	2	374
	Miasto do 20 tys.	5	28	44	19	4	150
	20-100 tys.	10	22	49	16	2	190
	101-500 tys.	10	25	40	22	3	168
	501 tys. i więcej mieszk.	6	31	38	23	1	104
Wykształcenie	Podstawowe	5	11	35	44	5	192
	Zasadnicze zawodowe	7	29	39	24	1	257
	Średnie	11	22	44	21	2	346
	Wyższe	9	28	45	17	2	191
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	6	34	43	15	2	93
	Średni personel, technicy	6	17	58	19		42
	Pracownicy adm.-biurowi	10	23	37	29	1	49
	Pracownicy usług	9	20	32	36	2	66
	Robotnicy wykwalifikowani	5	24	46	24	2	118
	Robotnicy niewykwalifik.	5	20	43	27	4	47
	Rolnicy		16	37	44	3	58
	Pracujący na własny rach.	28	26	32	11	2	46
Bierni zawodowo	Renciści	13	33	41	12	2	73
	Emeryci	7	21	53	16	3	201
	Uczniowie i studenci	6	13	15	66		74
	Bezrobotni	6	21	43	26	3	55
	Gospodynie domowe i inni	16	29	32	23		63
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	7	25	47	19	2	123
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	4	24	38	32	1	79
	sekt. pryw. poza rolnict.	11	24	42	20	3	243
	prywatnym gosp. rolnym		14	35	49	3	59
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	10	22	38	29	1	140
	501-750	7	21	40	28	4	120
	751-1000	10	21	44	23	2	142
	1001-1500	7	26	41	26	1	155
	Powyżej 1500 zł	8	31	45	14	2	176
Ocena własnych war. mater.	Złe	7	24	40	27	2	173
	Średnie	9	21	40	27	2	432
	Dobre	8	25	43	23	2	380
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	9	31	31	26	3	49
	Raz w tygodniu	7	21	44	27	2	445
	1-2 razy w miesiącu	14	20	32	30	4	134
	Kilka razy w roku	9	26	44	20	1	204
	W ogóle nie uczestniczy	6	26	41	24	3	153
Poglądy polityczne	Lewica	14	26	40	18	1	148
	Centrum	8	24	39	26	2	335
	Prawica	5	25	42	26	3	276
	Trudno powiedzieć	8	17	44	29	2	226

Tabela 6

		Czy korzystał(a) Pan(i) ze strony internetowej ZUS?		Liczba osób
		Tak	Nie	
		%	%	
Ogółem		8	92	985
Płeć	Mężczyźni	9	91	469
	Kobiety	8	92	516
Wiek	18-24 lata	8	92	123
	25-34	13	87	202
	35-44	12	88	161
	45-54	9	91	152
	55-64	7	93	194
	65 lat i więcej	1	99	154
Miejsce zamieszkania	Wieś	3	97	374
	Miasto do 20 tys.	7	93	150
	20-100 tys.	10	90	190
	101-500 tys.	11	89	168
	501 tys. i więcej mieszk.	21	79	104
Wykształcenie	Podstawowe	3	97	192
	Zasadnicze zawodowe	2	98	257
	Średnie	9	91	346
	Wyższe	21	79	191
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	24	76	93
	Średni personel, technicy	11	89	42
	Pracownicy adm.-biurowi	15	85	49
	Pracownicy usług	8	92	66
	Robotnicy wykwalifikowani	7	93	118
	Robotnicy niewykwalifik.	2	98	47
	Rolnicy		100	58
	Pracujący na własny rach.	35	65	46
Bierni zawodowo	Renciści	3	97	73
	Emeryci	2	98	201
	Uczniowie i studenci	4	96	74
	Bezrobotni	2	98	55
	Gospodynie domowe i inni	9	91	63
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	12	88	123
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	10	90	79
	sekt. pryw. poza rolnict.	17	83	243
	prywatnym gosp. rolnym		100	59
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	4	96	140
	501-750	6	94	120
	751-1000	6	94	142
	1001-1500	9	91	155
	Powyżej 1500 zł	13	87	176
Ocena własnych war. mater.	Złe	6	94	173
	Średnie	7	93	432
	Dobre	10	90	380
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	3	97	49
	Raz w tygodniu	8	92	445
	1-2 razy w miesiącu	6	94	134
	Kilka razy w roku	12	88	204
	W ogóle nie uczestniczy	9	91	153
Poglądy polityczne	Lewica	9	91	148
	Centrum	7	93	335
	Prawica	11	89	276
	Trudno powiedzieć	6	94	226