PO PIERWSZE KLIENT

# Obsługa klientów z niepełnosprawnościami w ZUS

ZUS | ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

# Wprowadzenie

Od wielu lat podejmujemy różne działania, aby osoby z niepełnosprawnościami mogły załatwić swoje sprawy osobiście w naszych placówkach albo bez konieczności wychodzenia z domu – elektronicznie lub telefonicznie.

W ulotce znajdziesz przydatne informacje dotyczące ułatwień w obsłudze dla osób z niepełnosprawnościami ruchu i słuchu w naszych placówkach. Dowiesz się, gdzie zamieściliśmy informacje, na podstawie których będziesz mógł wybrać najbliższą placówkę dostosowaną do obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu. Podpowiemy Ci także, jak możesz dotrzeć do informacji o naszych placówkach, w których:

- są zatrudnieni pracownicy, którzy przeszli szkolenie z polskiego języka migowego (PJM) lub systemu językowo-migowego (SJM) i pomogą podczas załatwiania spraw w sali obsługi klientów,
- udostępniliśmy usługę wideotłumaczenia z PJM i na PJM.

Znajdziesz tu także informacje, co możesz zrobić, aby załatwić sprawy w ZUS elektronicznie lub telefonicznie.

Opisaliśmy też, gdzie na naszej stronie www.zus.pl znajdziesz przydatne dla Ciebie informacje.

Mamy nadzieję, że ulotka będzie dla Ciebie praktycznym przewodnikiem, który ułatwi Ci załatwienie spraw w ZUS, jeżeli jesteś osobą z niepełnosprawnością albo jesteś zainteresowany pomocą osobom z niepełnosprawnościami.

**Jeżeli jesteś osobą z niepełnosprawnością i chcesz osobiście załatwić sprawę,** przyjdź do jednej z naszych 323 placówek.

Do wyboru masz:

- 43 oddziały,
- 209 inspektoratów,
- 71 biur terenowych.

W naszych placówkach załatwisz wszystkie sprawy w następujące dni: w poniedziałek w godzinach 8.00–18.00 lub od wtorku do piątku w godzinach 8.00–15.00.

Większość naszych placówek jest przystosowana do obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i słuchu.

Do każdej naszej placówki możesz przyjść w towarzystwie psa asystującego.

Zorganizowaliśmy także obsługę klientów w 18 punktach informacyjnych.

Część z tych punktów znajduje się w instytucji innej niż ZUS, np. w urzędzie miasta albo w urzędzie pracy. Możesz w nich załatwić tylko określone sprawy. Mogą one być czynne tylko w wybrane dni tygodnia i otwarte krócej niż nasze placówki.

Niestety w niektórych punktach możesz trafić na bariery architektoniczne.

Więcej informacji o funkcjonowaniu punktów informacyjnych znajdziesz na naszej stronie **www.zus.pl**.

**Jesteś osobą z niepełnosprawnością ruchu?** Znajdziesz tu informację o ułatwieniach, jakie wprowadziliśmy w naszych budynkach oraz ich otoczeniu, aby pomóc Ci w obsłudze Twoich spraw.

## Miejsca parkingowe

Jeżeli korzystasz z samochodu, możesz go zaparkować w pobliżu wejścia do większości naszych placówek. Wyznaczyliśmy tam miejsca parkingowe o odpowiednich wymiarach. Miejsca te oznaczyliśmy pionowo tabliczką z literą P oraz znakiem wózka inwalidzkiego. Są tam także znaki poziome, np. rysunek koperty lub obrys miejsca postojowego z symbolem wózka inwalidzkiego w środku.

Jeżeli nie możemy zorganizować takich miejsc parkingowych, ustawiamy w widocznym miejscu przed wejściem do budynku informację, gdzie znajdziesz najbliższe ogólnodostępne miejsca parkingowe.

## Wejście do budynku

Aby ułatwić Ci wejście do budynku, w większości naszych placówek wprowadziliśmy rozwiązania, które sprawiają, że nie musisz pokonywać schodów, np.:

- umożliwiliśmy wejście z poziomu chodnika,
- zbudowaliśmy pochylnię,
- zamontowaliśmy windę zewnętrzną, platformę schodową lub transporter schodowy.

Jeżeli nie będziesz mógł samodzielnie skorzystać z tych urządzeń, naciśnij dzwonek, aby nasi pracownicy mogli Ci pomóc. Dzwonek oznaczyliśmy znakiem wózka inwalidzkiego i zamieściliśmy przy nim informację „POMOC DLA NIEPEŁNOSPRAWNYCH". Znajdziesz go w pobliżu urządzenia, z którego chciałbyś skorzystać. Tak oznaczone dzwonki umieściliśmy także w innych miejscach, w których może być Ci trudno dostać się do placówki lub stanowisk obsługi klientów.

## Drzwi wejściowe do budynku

W znacznej części naszych placówek zamontowaliśmy drzwi wejściowe, które otwierają się automatycznie, na co najmniej 90 cm.

W placówkach, w których nie ma takich drzwi, naciśnij dzwonek, aby nasi pracownicy mogli pomóc Ci wejść przez zwykłe drzwi.

## Wnętrze budynku

W większości placówek salę obsługi klientów znajdziesz na parterze.

Aby ułatwić Ci dotarcie do niej, w znacznej części naszych budynków zlikwidowaliśmy bariery budowlane, np. progi, stopnie, śliskie nawierzchnie, wąskie ciągi komunikacyjne, oraz zamontowaliśmy automatycznie otwierane drzwi.

Toaletę odpowiednio przystosowaną do Twoich potrzeb znajdziesz najczęściej w pobliżu sali obsługi klientów.

**Jesteś osobą niesłyszącą albo głuchoniewidomą?** Pomożemy Ci w komunikacji podczas załatwiania spraw w naszych placówkach.

## Z czyjej pomocy możesz skorzystać

Możesz skorzystać z pomocy:

- tłumacza PJM (polskiego języka migowego), SJM (systemu językowo-migowego) lub SKOGN (sposobów komunikowania się osób głuchoniewidomych); możesz sam wybrać tłumacza z rejestru, który prowadzi wojewoda, albo zdać się na nasz wybór,
- osoby przybranej (zaufanej), którą wybierzesz i która przyjdzie z Tobą do naszej placówki – osoba ta musi mieć ukończone 16 lat,
- naszego pracownika, który posługuje się PJM lub SJM – w jednej z około 250 placówek (więcej informacji znajdziesz na www.zus.pl),
- wideotłumacza PJM – w wybranych placówkach ZUS.

Ważne!
Zapłacimy za usługę wybranego przez Ciebie lub przez nas tłumacza PJM, SJM lub SKOGN, jeśli jest wpisany do rejestru tłumaczy, który prowadzi wojewoda.

Pomoc naszego pracownika, który posługuje się PJM lub SJM, oraz wideotłumacza PJM jest bezpłatna.

## Wideotłumacz PJM

W salach obsługi klientów, które znajdują się w naszych oddziałach, możesz skorzystać z usługi wideotłumaczenia w PJM. Pracownik sali połączy Cię przez internet z naszym konsultantem, który posługuje się PJM. Konsultant pomoże Ci załatwić sprawę.

Nie musisz wcześniej rezerwować spotkania przy wsparciu wideotłumacza PJM. Po prostu przyjdź do sali obsługi klientów w wybranym oddziale ZUS i pobierz bilet do stanowiska, na którym jest wideotłumacz. Aby pobrać bilet do tego stanowiska, naciśnij na ekranie biletomatu ikonę ucha.

W sali obsługi klientów znajdź stanowisko oznaczone znakiem białego, przekreślonego ucha na ciemnoniebieskim tle. Przy tym stanowisku obsługujemy klientów przy wsparciu wideotłumacza. Jeżeli zobaczysz, że nad stanowiskiem wyświetlił się numer, który masz na bilecie, podejdź do stanowiska.

## Kiedy możesz umówić się na wizytę w placówce z usługą tłumaczenia

Jeżeli chcesz skorzystać z usług tłumacza podczas wizyty w placówce, poinformuj nas o tym **co najmniej 3 dni robocze przed tą wizytą**. (Termin nie dotyczy nagłych sytuacji). Jeśli nie wskażesz nam konkretnej osoby, sami wybierzemy tłumacza z rejestru wojewody.

Kiedy otrzymamy od Ciebie informację, że potrzebujesz tłumacza PJM, SJM lub SKOGN, skontaktujemy się z osobami wpisanymi do rejestru i umówimy Cię na spotkanie. Jeżeli nie znajdziemy tłumacza dostępnego w wybranym przez Ciebie terminie, powiadomimy Cię o tym i wyjaśnimy sytuację. Zaproponujemy Ci inny termin spotkania albo inny sposób komunikacji.

## Jak możesz zamówić tłumaczenie

- W każdej naszej placówce – zgłoś to pracownikowi sali obsługi klientów.
- Przez Centrum Obsługi Telefonicznej:
  - kontakt mailowy na adres: cot@zus.pl,
  - „Formularz kontaktowy zapytania ogólnego” na stronie **www.zus.pl**,
  - telefon: 22 560 16 00 lub Skype: zus_centrum_obslugi_tel – gdy możesz poprosić kogoś, żeby porozmawiał z nami w Twoim imieniu.
- Przez urzędomat.
- Pod numerem telefonu lub pocztą na adres, które podajemy w zawiadomieniu o terminie badania (np. w związku z Twoim wnioskiem o świadczenie z tytułu niezdolności do pracy).

## Udostępnienie dokumentów w dostępnej dla Ciebie formie

Na Twój wniosek udostępnimy Ci też dokumenty niezbędne do załatwienia Twojej sprawy w takiej formie, która będzie dla Ciebie najwygodniejsza.

## Urzędomat – funkcje dla osób z niepełnosprawnościami

Jeżeli chcesz załatwić sprawę po godzinach pracy naszych placówek, skorzystaj z urzędomatu. Dzięki niemu możesz samodzielnie:

- przekazać nam dokumenty w formie papierowej, np. wnioski, formularze – otrzymasz potwierdzenie złożenia,
- skorzystać z bezpłatnego połączenia z Centrum Obsługi Telefonicznej lub stroną www.zus.pl.

Urzędomat znajdziesz w większości naszych placówek. Zwykle jest dostępny przez całą dobę. Informacje o dostępności urzędomatów znajdziesz na www.zus.pl w zakładce [Kontakt].

Jeśli poruszasz się na wózku, możesz skorzystać z:

- monitora, który jest zainstalowany na linii Twojego wzroku,
- wirtualnej klawiatury,
- przycisków i regulatorów zamontowanych w widocznym i łatwo dostępnym miejscu.

Jeśli masz niepełnosprawność słuchu, możesz:

- użyć gniazda słuchawkowego,
- skorzystać z pętli indukcyjnej wytwarzającej pole elektromagnetyczne odbierane przez większość aparatów słuchowych,
- dopasować głośność urządzenia do Twoich potrzeb.

Jeśli masz niepełnosprawność wzroku, urzędomat ma:

- klawiaturę QWERTY z oznaczeniami w alfabecie Braille'a,
- dobry kontrast grafiki i odpowiednią kombinację kolorów.

**Sprawy możesz załatwić również przez internet** na naszej Platformie Usług Elektronicznych ZUS.

## Co to jest Platforma Usług Elektronicznych ZUS

Platforma Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS) to portal do komunikacji z naszą instytucją.

Dzięki PUE ZUS możesz przez internet uzyskać dostęp do swoich danych zapisanych w naszym systemie informatycznym przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu.

Możesz także załatwić sprawy związane z ubezpieczeniami społecznymi. Nasz portal pozwala utworzyć i przesłać elektronicznie dokumenty zgłoszeniowe i rozliczeniowe oraz różne pisma i wnioski.

Masz również możliwość zarezerwować wizytę w naszej placówce.

## Co zrobić, aby korzystać z usług dostępnych na PUE ZUS

Jeżeli chcesz korzystać z usług dostępnych na PUE ZUS, musisz się zarejestrować na stronie **www.zus.pl** i potwierdzić swoją tożsamość. Wówczas będziesz miał dostęp do zapisanych w naszym systemie informatycznym danych, które dotyczą Twojej sytuacji ubezpieczeniowej.

Jeżeli chcesz wysłać elektronicznie wnioski i dokumenty przez PUE ZUS, musisz je podpisać za pomocą profilu zaufanego lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

Więcej informacji znajdziesz w naszych materiałach informacyjnych lub na stronie **www.zus.pl**.

## Centrum Obsługi Telefonicznej

Aby załatwić sprawy telefonicznie, zadzwoń do nas pod numer telefonu **22 560 16 00**. Obsługą Twoich spraw zajmą się konsultanci Centrum Obsługi Telefonicznej (COT). Są oni dostępni od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 18.00.

- Jeżeli masz konto na PUE ZUS i aktywny kanał dostępu „Centrum Obsługi Telefonicznej”:
  - możesz uzyskać pełne informacje w swojej sprawie,
  - konsultanci COT mogą w Twoim imieniu i za Twoją zgodą wysłać niektóre wnioski, konsultanci COT mogą także przygotować wniosek na Twoim profilu PUE ZUS, który później musisz tylko podpisać za pomocą profilu zaufanego lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym, a następnie możesz wysłać go elektronicznie.
- Jeżeli nie masz konta na PUE ZUS, konsultant COT może Cię uwierzytelnić w inny sposób i przekazać niektóre informacje związane ze statusem Twojej sprawy w ZUS.

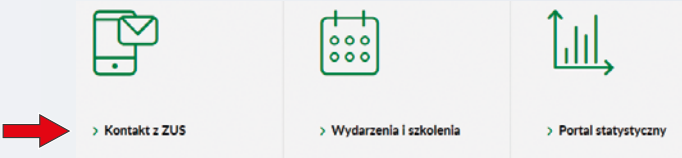
## Automatyczny system informacyjny

Możesz także skorzystać z naszego automatycznego systemu informacyjnego pod numerem telefonu **22 560 16 00**. Otrzymasz tam podstawowe informacje z obszaru naszej działalności. System ten jest dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

## Adresy naszych placówek

Przed wizytą sprawdź na naszej stronie www.zus.pl, gdzie znajduje się najbliższa placówka.

Aby uzyskać te informacje, wybierz w części środkowej naszej strony głównej zakładkę „Kontakt z ZUS”.




Rozwinie się lista szczegółowych informacji dotyczących kontaktu z ZUS. Dane naszych placówek zamieściliśmy w ostatniej kolumnie, która jest zatytułowana „Jednostki ZUS”.

Aby znaleźć placówkę, która jest najbliżej Ciebie, wybierz z tej kolumny zakładkę „Znajdź jednostkę”.

## Ułatwienia lub utrudnienia dla osób z niepełnosprawnością ruchu

W kolumnie „Jednostki ZUS” znajdziesz dodatkowo informacje o ułatwieniach lub ewentualnych utrudnieniach w naszych placówkach. Wybierz zakładkę oznaczoną wózkiem inwalidzkim „Jak poruszać się po jednostkach ZUS”, a następnie z menu (bocznego albo pod tekstem) oddział, który Cię interesuje. Jeżeli szukasz inspektoratu lub biura terenowego, znajdziesz jego opis na liście rozwijanej pod adresem oddziału, do którego należy.

## Placówki z urzędomatem

Jeżeli chcesz samodzielnie załatwić sprawę przez urzędomat, sprawdź, czy w najbliższej placówce na pewno jest takie urządzenie i czy jest ono dostępne przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu, czy też możesz z niego skorzystać w ograniczonym czasie. Aby się tego dowiedzieć, wybierz w kolumnie „Jednostki ZUS" zakładkę „Lista jednostek z urzędomatem".

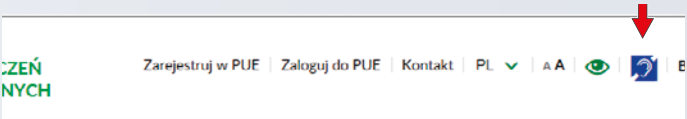
## Nasze punkty informacyjne

W kolumnie „Jednostki ZUS" zamieściliśmy także informacje o możliwości dodatkowej obsługi w punktach informacyjnych ZUS. Aby dowiedzieć się, gdzie są takie punkty i jak działają, wybierz zakładkę „Lista punktów informacyjnych ZUS".

## Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu

Wszystkie informacje dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu znajdziesz w „Biuletynie Informacji Publicznej" na www.zus.pl.

Najszybciej dotrzesz do tych informacji, gdy naciśniesz ikonę ucha, która znajduje się na górze naszej strony głównej.




Zostaniesz automatycznie przekierowany do właściwej podstrony. Zamieściliśmy tam informacje o tym, jak możemy pomóc osobom z niepełnosprawnością słuchu w naszych placówkach oraz jak możesz zgłosić, że podczas wizyty chcesz korzystać z usług tłumacza PJM, SJM albo SKOGN.

Informacje te są przygotowane w następujących formach:

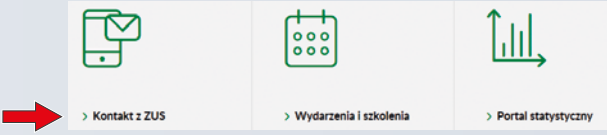
- tekstu specjalnie dostosowanego dla osób niesłyszących,
- tekstu przygotowanego prostym językiem,
- filmu z udziałem tłumacza PJM.

Znajdziesz tam także wykaz naszych placówek, w których pracownicy przeszli szkolenie z PJM lub SJM i pomagają podczas obsługi w sali obsługi klientów.

Opublikowaliśmy tam również informacje o wideotłumaczu PJM wraz z adresami oddziałów ZUS, w których ta usługa jest dostępna.

## Obsługa spraw przez konsultantów Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)

Aby uzyskać szczegółowe informacje o obsłudze spraw przez COT, wybierz w części środkowej strony głównej zakładkę „Kontakt z ZUS”.

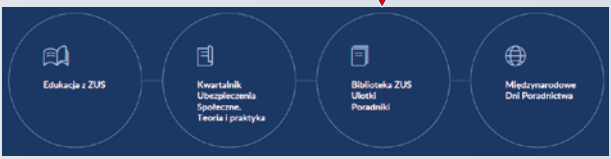



Rozwinie się lista szczegółowych informacji dotyczących kontaktu z ZUS. Informacje dotyczące obsługi przez konsultantów COT zamieściliśmy w 3 pierwszych kolumnach:

- pierwszej kolumnie – „Zadzwoń do ZUS”,
- drugiej – „Zadaj pytanie pracownikowi ZUS”,
- trzeciej – „Napisz do ZUS”.

W kolumnach znajdziesz informacje dotyczące obsługi telefonicznej, automatycznego sytemu informacyjego, Skype’a, „Formularza kontaktowego zapytania ogólnego” i kontaktu mailowego.

Wydaliśmy również różne broszury i ulotki na temat obsługi spraw w ZUS. Materiały te znajdziesz w salach obsługi klientów w naszych placówkach. Możesz też zapoznać się z ich treścią bezpośrednio na www.zus.pl. Wystarczy, że na dole strony głównej wybierzesz pole „Biblioteka ZUS/ Ulotki/ Poradniki”.




Skład: Poligrafia ZUS w Warszawie. Zam. 224/19

PLATFORMA USŁUG ELEKTRONICZNYCH
ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

# PLATFORMA USŁUG ELEKTRONICZNYCH ZUS (PUE ZUS)

ZUS ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH