



Obsługa klientów ZUS od 4 maja 2020 r.





Obsługa klientów ZUS od 4 maja 2020 r.

Od 4 maja 2020 r. przywróciliśmy **standardową obsługę klientów w placówkach ZUS**. U naszych pracowników w salach obsługi klientów można m.in. uzyskać informacje i porady oraz złożyć wnioski i dokumenty.

Ze względu na Państwa bezpieczeństwo, wszystkie **osoby odwiedzające placówki ZUS powinny posiadać środki ochrony osłaniające nos i usta** (do czasu obowiązywania wytycznych rządowych w tym zakresie). Osoby, które nie będą ich posiadać, nie będą mogły wejść do sali obsługi klientów.

Obsługa w placówkach ZUS będzie realizowana **przy zachowaniu zasady odpowiedniego odstępu między klientami oczekującymi na obsługę** (minimum 1,5 metra między osobami). Klienci będą wpuszczani **pojedynczo, w zależności od dostępności stanowiska**, na którym możliwe jest załatwienie danej sprawy.

Przy stanowisku będzie mogła przebywać tylko jedna osoba. Osoby towarzyszące (za wyjątkiem osób towarzyszących osobom z niepełnosprawnością, tłumaczy języka migowego, pełnomocników lub rodzica z dzieckiem) nie będą mogły podejść do stanowiska razem z osobą obsługiwaną.

W placówkach ZUS - do Państwa dyspozycji - nadal pozostaną **skrzynki, do których można samodzielnie składać dokumenty, wnioski, pisma:**

- „Skrzynka na dokumenty”
- skrzynka „Wnioski przedsiębiorców – Tarcza Antykryzysowa”,
- skrzynka „Wnioski górnicze”.

Dodatkowo informujemy, że w poniedziałki **nasze placówki są dostępne od godz. 8.00 do godz. 18.00**.

Ze względu na obowiązujący stan epidemii, nadal **zachęcamy Państwa do załatwiania spraw w ZUS bez wychodzenia z domu**. Jesteśmy dostępni poprzez:

- **elektryczny portal Platformy Usług Elektronicznych**

Zachęcamy do zakładania profili na naszym portalu Platformy Usług Elektronicznych (PUE) ZUS i korzystania z naszych usług elektronicznych. Konto na portalu PUE ZUS można założyć bez wychodzenia z domu – przez internet - za pomocą profilu zaufanego (ePUAP/login.gov) lub bankowości elektronicznej. Na PUE ZUS można samodzielnie pobrać potwierdzenia z danymi zgromadzonymi w ZUS oraz przekazać elektronicznie wnioski o wydanie stosownych zaświadczeń.

- **telefonicznie**
do Państwa dyspozycji jest **ogólnopolska infolinia pod numerem telefonu 22 560 16 00** dostępna w dni robocze (pn.-pt) w godzinach 7-18

oraz **specjalne nr telefonu:**

- nr telefonu **22 290 87 01** dostępny w dni robocze (pn.- pt.) w godzinach 7 - 15
 - ✓ obsługa w sprawie świadczeń z powodu poddania się kwarantannie lub izolacji
 - ✓ obsługa w sprawie zasiłków opiekuńczych na czas opieki nad dzieckiem w związku z zamknięciem żłobka, klubu dziecięcego, przedszkola, szkoły.
- nr telefonu **22 290 87 02** oraz **22 290 87 03** dostępne w dni robocze (pn.- pt.) w godzinach 7 - 15
 - ✓ obsługa w sprawie wsparcia z ZUS w ramach Tarczy Antykryzysowej.

Informacje na temat wsparcia w ramach Tarczy Antykryzysowej można również uzyskać na rządowej ogólnopolskiej infolinii pod nr telefonów:

- 22 484 84 84
- 732 122 500

Konsultanci tej infolinii są dostępni w godz. 8.00 – 16.00.

W Oddziale ZUS w Bielsku-Białej uruchomiliśmy dodatkowe numery telefonów do DORADCÓW DS. ULG I UMORZEŃ w dni robocze w godz. 7-15:

33 825 30 70, 33 825 30 71, 33 825 30 72, 33 825 30 73, 33 825 30 74, 33 825 30 62.



Obrazy

lub rodzica z dzieckiem) nie będą mogli podejść do stanowiska razem z osobą obsługującą.

W placówkach ZUS - do Państwa dyspozycji - nadal pozostaną skrytki, do których można samodzielnie odebrać dokumenty, wnioski, pisma:

- „skrytka na dokumenty”;
- skrytka „Wnioski przedsiębiorców – Tarza Antykryzysowa”;
- skrytka „Wnioski gminskie”.

Dodatkowo informujemy, że w poniedziałki nasze placówki są dostępne od godz. 8.00 do godz. 18.00.

Ze względu na obowiązujący stan epidemii, nadal zachęcamy Państwa do załatwiania spraw w ZUS bez wychodzenia z domu. Jesteśmy dostępni poprzez:

- **elektryczny portal Platformy Usług Elektronicznych**

Zachęcamy do zakładania profili na naszym portalu Platformy Usług Elektronicznych (PUE) ZUS i korzystania z naszych usług elektronicznych. Konto na portalu PUE ZUS można założyć bez wychodzenia z domu – przez internet – za pomocą profilu zaufanego (ePUAF/IdUgov) lub bankowości elektronicznej. Na PUE ZUS można samodzielnie pobierać potwierdzenia z danymi zgromadzonymi w ZUS oraz przekazać elektronicznie wnioski o wydanie stosownych zaświadczeń.

- **telefonicznie** do Państwa dyspozycji jest **ogólnopolska infolinia** pod numerem telefonu **22 560 16 00** dostępna w dni robocze (pn.-pt) w godzinach 7-18

nr/11 numer infolinii nr 1111111111