



Z ZUS - osobiście, telefonicznie, a może przez Internet?

Prawie 42 tys. klientów odwiedziło w kwietniu 12 placówek ZUS na terenie, który obsługuje Oddział ZUS w Ostrowie Wielkopolskim. W tym samym czasie, w całym kraju liczba osób na salach obsługi klientów osiągnęła pułap przeszło 1,5 mln wizyt, a Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) odebrało prawie 313 tys. połączeń. Co jednak najbardziej cieszy, ponad 3 miliony osób kontaktuje się już z ZUS elektronicznie - przez Platformę Usług Elektronicznych.

Platforma Usług Elektronicznych (PUE)

Oprócz tradycyjnych form obsługi klientów, ZUS oferuje także możliwość kontaktu poprzez Internet. Założenie konta na Platformie Usług Elektronicznych ZUS trwa tylko chwilę. Można je założyć samemu w domu lub w ZUS, a następnie potwierdzić tożsamość. Można to zrobić przychodząc do ZUS z dowodem osobistym. Ta jedna wizyta pozwoli uniknąć wielu kolejnych. Jeżeli mamy podpis elektroniczny, albo korzystamy z systemu bankowości elektronicznej w banku, który podpisał porozumienie z ZUS, potwierdzimy swą tożsamość elektronicznie. Dzięki temu, tak jak ponad 3 miliony osób, będziemy mogli kontaktować się z ZUS elektronicznie.

Dzięki PUE ZUS możemy między innymi sprawdzić, czy pracodawca zgłosił nas do ubezpieczeń, czy nasi najbliżsi zostali zgłoszeni do ubezpieczenia zdrowotnego, możemy też przestać wnioski i dokumenty rozliczeniowe. Z nowoczesnych rozwiązań najczęściej korzystają przedsiębiorcy, którzy, tą właśnie drogą, składają dokumenty zgłoszeniowe i rozliczeniowe.

Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)

PUE to także Centrum Obsługi Telefonicznej - 22 560 16 00. Można tu zasięgnąć informacji i zarezerwować wizytę w placówce. Przed przekazaniem jakichkolwiek spersonalizowanych informacji, konieczne jest uwierzytelnienie osoby dzwoniącej. Jeśli dana osoba posiada konto na PUE ZUS i PIN do COT, uzyska pełne informacje w swojej sprawie. Jeśli nie ma takiego konta, otrzyma tylko informacje ogólne. W tej sytuacji, w trakcie rozmowy z konsultantem, możliwe jest również uwierzytelnienie za pomocą pytań zadawanych przez konsultanta. Będzie on mógł wtedy potwierdzić dane stwierdzenie lub mu zaprzeczyć, albo udzielić niektórych informacji z konta w ZUS. Część usług jest dostępna przez 24 godziny na dobę za pośrednictwem automatycznego systemu informacyjnego. Konsultanci natomiast są do dyspozycji klientów w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7.00 do 18.00. Z ZUS można skontaktować się również za pomocą komunikatora Skype, w sprawach ogólnych - poczty elektronicznej e-mail: cot@zus.pl, ale także formularza kontaktowego na PUE, który w przeciwieństwie do poczty elektronicznej e-mail, gwarantuje bezpieczeństwo przekazywanych informacji. Dlatego można podać w nim swoje dane dotyczące sprawy.

Niektórzy klienci wciąż mają obawy dotyczące korzystania z możliwości, które zapewnia cyfryzacja. Cenią sobie kontakt twarzą w twarz, albo telefon do „miłej pani”, która wcześniej prowadziła ich sprawę. Tymczasem korzystanie z e-administracji pozwala uniknąć błędów i zaoszczędzić cenny czas. Zachęcamy zatem do założenia profilu na PUE ZUS i korzystania z możliwości, które daje Platforma.

Dane dotyczące kwietnia 2019 r. w Oddziale ZUS w Ostrowie Wielkopolskim i podległych mu jednostkach terytorialnych.

Oddział ZUS w Ostrowie Wielkopolskim i podległe mu jednostki	Liczba osób obsłużonych na salach obsługi klientów
Oddział w Ostrowie Wlkp.	7254
Inspektorat w Jarocinie	3087
Inspektorat w Kaliszu	6178
Inspektorat w Kościanie	3181
Inspektorat w Lesznie	5607
Inspektorat w Rawiczu	2639
Inspektorat w Wolsztynie	2862
Biuro Terenowe w Gostyniu	2607
Biuro Terenowe w Krotoszynie	2016
Biuro Terenowe w Ostrzeszowie	1565
Biuro Terenowe w Pleszewie	2359
Inspektorat w Kępnie	2625
Razem	41980