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

**Prawie 47 857 klientów odwiedziło w kwietniu 10 placówek ZUS na terenie, który obsługuje II Oddział ZUS w Poznaniu. 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 podpisu 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 przesłać 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* – informuje Marlena Nowicka – regionalna rzeczniczka prasowa ZUS w Wielkopolsce – *Tymczasem korzystanie z e-administracji pozwala uniknąć błędów i zaoszczędzić cenny czas. Zachęcam zatem do założenia profilu na PUE ZUS i korzystania z możliwości, które daje Platforma.*

**Dane dotyczące kwietnia 2019 r. w II Oddziale ZUS w Poznaniu i podległych mu jednostkach terytorialnych.**

|  |  |
| --- | --- |
| **II Oddział ZUS w Poznaniu i podległe mu  jednostki** | **Liczba osób obsłużonych na salach obsługi klientów** |
| II Oddział w Poznaniu | 9 602 |
| Inspektorat w Gnieźnie | 6 415 |
| Inspektorat w Kole | 3 348 |
| Inspektorat w Obornikach | 4 940 |
| Biuro Terenowe w Słupcy  | 2 513 |
| Inspektorat w Śremie | 2 594 |
| Inspektorat w Środzie Wielkopolskiej | 3 624 |
| Inspektorat w Turku | 3 818 |
| Inspektorat we Wrześni | 3 567 |
| Inspektorat w Koninie | 7 436 |
| **Razem** | **47 857** |