



**MINISTER
Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej**

Warszawa, dnia 31 lipca 2020 r.

DUS.I.058.149.2020.HF

**Pani
Elżbieta Witek
Marszałek Sejmu RP**

Szanowna Pani Marszałek,

odpowiadając na zapytanie Pana Posła Jarosława Rzepy przekazane przy piśmie Marszałka Sejmu z dnia 16 lipca 2020 r., znak: K9ZAP1148, w sprawie pracy placówek Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (dalej ZUS, Zakład) w rygorze sanitarnym, uprzejmie proszę o przyjęcie poniższych wyjaśnień.

W związku z rozprzestrzenianiem się COVID-19 Zakład przestrzega zaleceń służb sanitarno-epidemiologicznych oraz obowiązujących rządowych wytycznych. Natomiast wszystkie decyzje dotyczące organizacji pracy placówek ZUS podejmowane są głównie w oparciu o bezpieczeństwo klientów i pracowników.

Zgodnie z zaleceniami Państwowej Inspekcji Sanitarnej od 16 marca br. we wszystkich placówkach Zakładu należało ograniczyć bezpośrednią obsługę klientów. Zakład jednak dokładał wszelkich starań, aby sprawy klientów były obsługiwane bez zakłóceń i terminowo, tym bardziej, że ZUS uczestniczy w realizacji zadań związanych z Tarczą Antykryzysową.

Warto podkreślić, iż aby ułatwić klientom załatwienie spraw w ZUS, we wszystkich placówkach były wyodrębnione strefy, w których klienci mogli składać dokumenty do specjalnie przygotowanych i oznakowanych skrzynek, bez kontaktu osobistego z pracownikami ZUS. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych zawartych w składanych dokumentach, skrzynki te były pod stałym nadzorem pracowników ZUS.

Natomiast w związku z rządowymi decyzjami dotyczącymi łagodzenia obostrzeń związanych z sytuacją sanitarno-epidemiologiczną w naszym kraju, Zakład przygotował program etapowego przywracania standardowej obsługi klientów.

Od 4 maja br., placówki ZUS przyjmują klientów w standardowych godzinach, tj. od wtorku do piątku w godz. 8:00–15:00, w poniedziałki 8:00–18:00. Należy także podkreślić, że już od kilku lat godziny pracy sal obsługi klientów są wydłużone w poniedziałki do godziny 18.00, aby klienci mieli możliwość załatwienia swoich spraw w ZUS poza standardowymi godzinami pracy.

Od 11 maja br. wznowiono również, przy zachowaniu środków ostrożności, możliwość przeprowadzania badań bezpośrednich przez lekarzy orzeczników i komisje lekarskie

w sprawach dotyczących ustalania uprawnień do świadczeń oraz kontroli prawidłowości orzekania o czasowej niezdolności do pracy.

Jedynie w kilku placówkach, w których pracownicy zostali objęci przymusową kwarantanną, obsługa klientów jest czasowo wyłączona lub skracane są godziny przyjmowania klientów w poniedziałki do godz. 15.00.

Zdarzają się jednak sporadyczne przypadki dotyczące ograniczenia obsługi klientów, o których na bieżąco ZUS informuje w specjalnych komunikatach na stronie internetowej www.zus.pl, jak również poprzez informacje zamieszczane w widocznych miejscach, tj. na drzwiach wejścia do placówki. Przy czym każdorazowo w informacji o ograniczeniu obsługi klientów wskazywane są najbliższe dostępne dla klientów jednostki ZUS, w których odbywa się standardowa obsługa. Pomimo ograniczeń klienci zawsze mogą złożyć dokumenty do specjalnych skrzynek lub pozostawić je na Dzienniku Podawczym.

Obecnie w salach obsługi klienci mogą m.in. uzyskać informacje i porady oraz złożyć wnioski i dokumenty. Do dyspozycji klientów pozostały skrzynki na dokumenty, dzięki czemu klienci, którzy nie chcą oczekiwać na obsługę przy stanowisku na sali obsługi klientów, mogą złożyć dokumenty bez kontaktu osobistego z pracownikiem ZUS. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych zawartych w składanych dokumentach, skrzynki te nadal pozostają pod stałym nadzorem pracowników ZUS. Klienci, którzy chcą natomiast otrzymać potwierdzenie złożenia dokumentu/wniosku, mogą to zrobić na stanowisku Dziennik podawczy/Informacja ogólna. Do czasu zniesienia obostrzeń sanitarnych, ze względu na bezpieczeństwo klientów i pracowników ZUS, obsługa klientów będzie odbywała się przy zachowaniu wszystkich wymaganych zasad ochrony osobistej, tj.:

- wszystkie osoby odwiedzające placówki ZUS powinny posiadać środki ochrony osłaniające nos i usta;
- obsługa jest realizowana przy zachowaniu zasady odpowiedniego odstępu między klientami oczekującymi na obsługę (minimum 1,5 metra między osobami);

- klienci są wpuszczani pojedynczo, w zależności od dostępności stanowiska, na którym możliwe jest załatwienie danej sprawy;
- przy stanowisku może przebywać tylko jedna osoba;
- pracownicy obsługujący klientów wyposażeni są w środki ochrony osobistej (przyłbice lub maseczki, rękawiczki ochronne i płyny dezynfekujące), a stanowiska mają specjalne osłony zabezpieczające.

W każdej placówce ZUS została wyznaczona osoba, która kieruje ruchem klientów, na bieżąco monitoruje sytuację w sali obsługi klientów oraz na zewnątrz budynku, przypomina o obowiązujących zasadach zachowania bezpiecznej odległości oraz o konieczności posiadania maseczek ochronnych, a także wpuszcza klientów do sali pojedynczo do każdego stanowiska. ZUS stara się, aby przy zachowaniu wszelkich środków bezpieczeństwa obsługa klientów w placówkach Zakładu przebiegała sprawnie i była jak najbardziej optymalna.

Ponadto należy podkreślić, że klienci ZUS cały czas mogą korzystać z alternatywnych form kontaktu z ZUS. W razie potrzeby uzyskania fachowej porady, klienci mogą skorzystać z Centrum Obsługi Telefonicznej pod numerem telefonu 22 560 16 00. Ogólnopolska infolinia jest dostępna w dni robocze (pn.–pt.) w godzinach 7:00–18:00. Konsultanci ZUS posiadają odpowiednią wiedzę merytoryczną i wyposażeni są w narzędzia informatyczne dające im dostęp do danych zgromadzonych przez ZUS na kontach ubezpieczonych, świadczeniobiorców i płatników składek. Nie wyklucza to jednak możliwości uzyskania połączenia z pracownikami poszczególnych placówek ZUS. Rozmowy wymagające kontaktu klienta z pracownikiem placówki są przelączone przez konsultantów COT.

O dużym zainteresowaniu klientów kontaktem z infolinią ZUS świadczy liczba wykonanych połączeń telefonicznych. Tylko od 18 marca br. w sprawach dotyczących COVID-19 (zasiłki i wsparcie dla przedsiębiorców) odebrano prawie 784,4 tys. połączeń telefonicznych. Oprócz tego na infolinii ZUS od 18 marca br., obsłużono ponad 1 mln połączeń telefonicznych w pozostałych tematach. Od 25 czerwca br. ZUS uruchomił także specjalną linię tematyczną dotyczącą dodatku solidarnościowego, która obsłużyła już 7,8 tys. klientów.

Do dyspozycji klientów pozostaje również portal Platforma Usług Elektronicznych PUE ZUS, poprzez który klienci mogą załatwić elektronicznie większość swoich spraw, w tym złożyć wnioski w ramach Tarczy Antykryzysowej. Poprzez PUE ZUS klienci mogą również zdalnie zarezerwować wizytę w ZUS w dowolnie wybranej przez siebie placówce na dogodny dzień i godzinę.

Na stronie internetowej ZUS zamieszczona jest instrukcja, jak klienci mogą założyć konto na PUE ZUS bez wychodzenia z domu. Klienci, którzy nie mają dostępu do internetu, mogą przysyłać do ZUS wszelkie wnioski i zapytania drogą pocztową.

Na zakończenie należy podkreślić, że zasady bezpośredniej obsługi klientów ZUS oraz stosowane podczas obsługi środki ostrożności są skorelowane z regulacjami prawnymi oraz zaleceniami rządowymi w tym zakresie. W związku z tym, będą na bieżąco dostosowane do aktualnej sytuacji sanitarno-epidemiologicznej w Polsce.

Z poważaniem

MINISTER

z up. Alina Nowak

Podsekretarz Stanu

/-/ podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym