



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

URZĄD MIASTA I GMINY
w Krapkowicach

Wpł. 21. 05. 2025

Nr pisma 6530

Załącznik nr 1

Opole, 16 maja 2025 r.

Oddział w Opolu

240000.057.2.2025-ORG
UNP 2025-00285425

OK
dm. RM
ku

Pani Małgorzata Meisner
Urząd Miasta i Gminy w Krapkowicach
ul. 3 Maja 17
47-303 KRAPKOWICE

Dotyczy: pisma z 28 kwietnia 2025 r., znak: RM.0003.25.2025

Wpływ: 6 maja 2025 r. za pośrednictwem Punktu Obsługi Klientów ZUS w Krapkowicach

Szanowna Pani,

obsługę telefoniczną w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych realizuje ogólnopolska infolinia Centrum Kontakt Klientów ZUS (CKK). Kontakt z CKK można uzyskać pod numerem telefonu: 22 560 16 00 lub pod adresem e-mail: cot@zus.pl.

W ramach systemu obsługi telefonicznej CKK usługa świadczona jest na dwóch płaszczyznach:

- całodobowej automatycznej informacji telefonicznej (IVR), umożliwiającej uzyskanie informacji o charakterze ogólnym;
- w formie bezpośredniego kontaktu z konsultantami, we wszystkie dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 7.00-18.00. Konsultanci specjalizują się w określonej tematyce linii biznesowych: ubezpieczonych, płatników składek, świadczeń emerytalno-rentowych oraz zasiłków, prewencji i rehabilitacji.

Uruchomienie usług świadczonych przez CKK nie wyklucza możliwości bezpośredniego telefonicznego kontaktu klienta z pracownikami jednostek terenowych. W razie wystąpienia konieczności kontaktu z pracownikiem wybranej placówki ZUS, konsultant CKK ma możliwość połączenia rozmowy z pracownikami placówek ZUS w godzinach 8.00-15.00.

Klienci swoje sprawy w ZUS mogą również załatwiać bez wychodzenia z domu, na przykład:

- podczas e-wizyty. Klient może umówić się na wideorozmowę z pracownikiem

oddziału ZUS, który obsługuje jego sprawę. Może wybrać konkretny dzień i godzinę spotkania. Jeśli klient będzie chciał uzyskać informacje w konkretnej, indywidualnej sprawie, powinien przygotować dokument tożsamości. Należy go pokazać do kamery podczas e-wizyty. W e-wizycie może też wziąć udział opiekun faktyczny lub prawny. Wtedy klient powinien zaznaczyć odpowiednią opcję na etapie rezerwacji. Jeżeli klient ma pełnomocnictwo, które jest zarejestrowane w ZUS, może także odbyć e-wizytę w imieniu innej osoby. E-wizytę można w bardzo prosty sposób zarezerwować na stronie: www.zus.pl/e-wizyta. Do połączenia wystarczy komputer lub smartfon z kamerą i mikrofonem.

- za pośrednictwem platformy eZUS (PUE ZUS). Przez 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. Założenie konta na PUE 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.
- poprzez mZUS. Jest to aplikacja mobilna dostępna na smartfony, która umożliwia dostęp do naszych usług.

Zachęcamy także do regularnego odwiedzania naszej strony internetowej www.zus.pl, na której udostępniamy aktualne informacje z zakresu ubezpieczeń społecznych.

Z wyrazami szacunku

DYREKTOR ODDZIAŁU

Ewelina Roguła