Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu

**Jesteś** **osobą niesłyszącą albo głuchoniewidomą? ZUS pomoże Ci w komunikacji podczas załatwiania Twoich spraw. Pomoc ta jest bezpłatna.**

# Z jakiej pomocy możesz skorzystać

Możesz skorzystać z pomocy:

* tłumacza PJM (polskiego języka migowego), SJM (systemu językowo-migowego) lub tłumacza SKOGN (sposobów komunikowania się osób głuchoniewidomych), którego wybierzesz,
* tłumacza PJM, SJM i SKOGN, którego wybierze ZUS z rejestru tłumaczy – taki rejestr prowadzi wojewoda,
* osoby zaufanej, którą wybierzesz i która ma skończone 16 lat,
* pracownika ZUS, który posługuje się PJM lub SJM,
* wideotłumacza PJM w jednej z 43 placówek ZUS (lista na [www.zus.pl/bip/](http://www.zus.pl/bip/) w zakładce „Informacje dla osób niesłyszących”).

**Ważne! ZUS zapłaci za tłumacza PJM, SJM i SKOGN, gdy został on wpisany do rejestru tłumaczy. Taki rejestr prowadzi wojewoda.**

# Kiedy możesz umówić się na wizytę z usługą tłumaczenia

Jeżeli chcesz skorzystać z pomocy tłumacza, poinformuj nas o tym **co najmniej 3 dni robocze przed wizytą**, oprócz sytuacji nagłych. Zaczniemy wtedy szukać tłumacza i umówimy Cię na spotkanie. Jeżeli nie znajdziemy tłumacza w wybranym przez Ciebie terminie, zaproponujemy Ci inny termin spotkania albo inny sposób komunikacji.

# Jak możesz nas o tym poinformować

Możesz to zrobić:

* w każdej placówce ZUS – poinformuj pracownika sali obsługi klientów,

sale obsługi klientów są czynne: w poniedziałek w godz. od 8.00 do 18.00, od wtorku do piątku w godz. od 8.00 do 15.00, (adresy wszystkich placówek ZUS na [www.zus.pl](http://www.zus.pl) w zakładce „Kontakt”).

* przez specjalny automat (nazywany urzędomatem), przystosowany dla osób z niepełnosprawnościami – lista urzędomatów jest na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl) w zakładce „Kontakt”.
* przez Centrum Obsługi Telefonicznej (COT):
* kontakt mailowy na adres: [cot@zus.pl](mailto:cot@zus.pl),
* „Formularz kontaktowy zapytania ogólnego” na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl),
* czat z konsultantem na [www.zus.pl](http://www.zus.pl) – obecnie z usługi możesz korzystać, jeśli masz konto na Platformie Usług Elektronicznych (PUE ZUS),
* skype: zus\_centrum\_obslugi\_tel,
* telefon: 22 560 16 00 – gdy możesz poprosić kogoś, żeby zadzwonił w Twoim imieniu,

konsultanci COT są dostępni w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 18.00,

* kiedy masz skierowanie na badanie lekarskie, np. w związku z tym, że składasz wniosek o świadczenie z tytułu niezdolności do pracy, możesz nam zgłosić, że potrzebujesz tłumacza, na telefon lub adres z zawiadomienia o terminie badania.

# Co możemy dla Ciebie zrobić

Kiedy otrzymamy informację od Ciebie, mamy obowiązek zapewnić Ci obsługę, o jaką prosisz, w terminie, który podasz lub który z Tobą uzgodnimy. Jeżeli okaże się to niemożliwe, zawiadomimy Cię o tym i wyjaśnimy, z jakiego powodu. Uzgodnimy też z Tobą inny termin wizyty lub zaproponujemy inną formę obsługi.

**Na Twój wniosek udostępnimy Ci też dokumenty niezbędne do załatwienia Twojej sprawy – w takiej formie, która będzie dla Ciebie najwygodniejsza.**

Więcej informacji znajdziesz na stronie www.zus.pl.

# Podstawa prawna

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. nr 209 poz. 1243 z późn. zm.).