

Od grudnia 2025 r. obsługa klientów w Biurze Terenowym ZUS w Zgorzelcu będzie odbywać się po wcześniejszym zarezerwowaniu terminu wizyty. Nowy system z powodzeniem funkcjonuje już w innych jednostkach wałbrzyskiego Oddziału ZUS.

Nowoczesny model obsługi sprawia, że to doradca czeka na klienta w dogodnej dla niego porze, a nie klient w kolejce na przyjęcie w placówce. Dzięki temu odwiedzający ZUS mogą załatwić swoje sprawy szybciej, wygodniej i w bardziej komfortowych warunkach.

## **Jak umówić wizytę w ZUS?**

### **Przez Platformę Usług Elektronicznych (PUE) ZUS/eZUS**

Najwygodniejszym sposobem rezerwacji jest skorzystanie ze swojego profilu na PUE ZUS/eZUS. Po zalogowaniu należy w menu bocznym wybrać: [Wizyty] -> [Rezerwacja wizyty], a następnie wskazać placówkę ZUS, temat sprawy i dogodny termin. System wyświetli podsumowanie rezerwacji, które należy zatwierdzić, klikając [Rezerwuj wizytę].

### **Telefonicznie**

Wizytę można również zarezerwować, dzwoniąc pod numer: 74 64 97 111. Konsultant poprosi o podstawowe dane: imię, nazwisko, numer PESEL oraz numer telefonu komórkowego, a także określenie tematu sprawy, którą klient chce omówić z ekspertem ZUS. W trakcie rozmowy zostaną wybrane też dogodny termin wizyty oraz placówka ZUS. Na wskazany numer telefonu wyślemy wiadomość sms z potwierdzeniem terminu spotkania oraz numerem rezerwacji. Numer ten należy wpisać w dniu wizyty w tzw. biletomacie znajdującym się przed wejściem na Salę Obsługi Klientów.

Przyjęte rozwiązania sprawdzają się już w jednostkach ZUS w Wałbrzychu, Jeleniej Górze, Świdnicy oraz Lubaniu i spotykają się z bardzo pozytywną oceną klientów. Dlatego wałbrzyski Oddział ZUS rozszerza tę dobrą praktykę również na pozostałe placówki.

Obsługa w Biurze Terenowym ZUS w Zgorzelcu będzie prowadzona przede wszystkim po wcześniejszym umówieniu przez klienta dogodnego terminu spotkania

z doradcą. Ewentualna wizyta bez rezerwacji może wiązać się z realnym ryzykiem dłuższego oczekiwania w kolejce lub koniecznością odwiedzenia placówki w innym terminie.

Troska o jakość obsługi, komfort klienta i oszczędność jego czasu to jeden z głównych priorytetów ZUS. Wpisuje się to w misję i wizję organizacji, która od lat stawia na profesjonalizm, rozwój cyfrowych usług i otwartość na potrzeby obywateli.

Źródło: ZUS