



Skrzynka skarg. "Odsyłają na infolinię, na którą nie sposób się dodzwonić"

data aktualizacji: 2016.02.09

Na naszą redakcyjną skrzynkę skarg otrzymaliśmy sygnał w sprawie pracy Inspektoratu ZUS w Iławie. Czytelniczka zgłosiła nam, że nie mogła uzyskać pomocy, ponieważ odesłano ją na infolinię, na którą... nie można było się dodzwonić. "Taki system tylko wywołuje złość i frustrację interesantów" - komentuje pani Anna. W sprawie uzyskaliśmy wyczerpujący komentarz rzeczniczki Oddziału ZUS w Elblągu.

- W piątek, 5 lutego, dzwoniłam do Inspektoratu ZUS w Iławie. Prowadzę własną działalność gospodarczą i chciałam się dowiedzieć, czy w związku z nowymi stawkami ubezpieczeń muszę zanieść do urzędu nową deklarację - relacjonuje pani Anna. - Byłam pewna, że "od ręki" uzyskam odpowiedź na, jak mi się wydawało, bardzo proste pytanie. Pomyliłam się. Osoba, która odebrała telefon, przełączyła mnie do kolejnego pracownika, a ten poinformował mnie, że odpowiedź mogę uzyskać tylko osobiście, odwiedzając inspektorat, lub korzystając z infolinii. Kilkakrotnie dzwoniłam na podany numer 22 560 16 00, bezskutecznie. Linia była cały czas zajęta. Ostatecznie sprawy nie załatwiłam. Jaki sens ma odsyłanie na infolinię, na którą nie sposób się dodzwonić? Taki system tylko wywołuje złość i frustrację interesantów. Przecież na miejscu jest kilkanaście osób, które mogły mi pomóc - dodaje czytelniczka.

Sprawę przekazaliśmy rzeczniczce Oddziału ZUS w Elblągu, która wyjaśnia, jak funkcjonuje Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) i zapowiada, że w najbliższym czasie, w celu skrócenia czasu oczekiwania na obsługę, zostanie uruchomione nowe centrum.

- Z myślą o swoich klientach i w celu świadczenia usług na jak najwyższym poziomie Zakład Ubezpieczeń Społecznych cały czas wprowadza nowoczesne rozwiązania - wyjaśnia w odpowiedzi Agnieszka Cybulska. - Od 2012 r. funkcjonuje Platforma Usług Elektronicznych, dzięki której większość spraw można załatwić bez wychodzenia z domu. W skład Platformy PUE wchodzi Centrum Obsługi Telefonicznej, za pomocą którego odbywa się obsługa telefoniczna klientów Zakładu. Poprzez Centrum można uzyskać zarówno informacje o charakterze ogólnym, jak i w sprawach indywidualnych oraz zarezerwować wizytę w placówce ZUS. Konsultanci są dostępni w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. od 8.00 do 18.00. Automatyczny System Informacyjny dostępny jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. W związku z dużym zainteresowaniem klientów telefonicznym kontaktem z ZUS, w celu skrócenia czasu podjęcia rozmowy przez konsultantów, w najbliższym czasie zostanie otwarte kolejne Centrum. Pokierowanie klienta do obsługi przez Centrum Obsługi Telefonicznej przede wszystkim miało na celu uzyskanie przez klienta wyczerpującej i satysfakcjonującej odpowiedzi, w razie potrzeby również poprzez uwierzytelnienie i uzyskanie spersonalizowanych informacji.

Przedstawicielka elbląskiego oddziału ZUS za naszym pośrednictwem przeprasza też za chwilowe utrudnienia związane z czasem oczekiwania na połączenie z COT.

Źródło:

<https://www.infoilawa.pl/aktualnosci/item/48301-skrzynka-skarg-odsyłaja-na-infolinie-na-ktora-nie-sposob-sie-dodzwonic>