

MINISTERSTWO FUNDUSZY I POLITYKI REGIONALNEJ		ul. Wspólna 2/4, 00-926 Warszawa
Nazwa i adres podmiotu publicznego Zakład Ubezpieczeń Społecznych	Raport o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego	Portal sprawozdawczy GUS portal.stat.gov.pl Urząd Statystyczny ul. St. Leszczyńskiego 48 20-068 Lublin
Numer identyfikacyjny REGON 0000177560000	Stan w dniu 01.01.2021 r.	Termin przekazania: do 31.03.2021 r.

Obowiązek przekazania danych wynika z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696, z późn. zm.).

Dane kontaktowe

E-mail sekretariatu podmiotu	sekretariatGP@zus.pl
E-mail kontaktowy osoby, która wypełniła formularz	Jaroslaw.Kologryw@zus.pl
Telefon kontaktowy	226672144
Data	2021-03-22
Miejscowość	Warszawa

Lokalizacja siedziby podmiotu

Województwo	WOJ. MAZOWIECKIE
Powiat	Powiat m. st. Warszawa
Gmina	Żoliborz

Podmiot zobowiązany do złożenia raportu o stanie dostępności na podstawie art. 11 ust. 4. ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (UzD) do:

- 1) ministra właściwego do spraw rozwoju regionalnego
 2) wojewody
 3) nie dotyczy

W przypadku wskazania odpowiedzi „nie dotyczy” prosimy o podanie wyjaśnień:

Dział 1. Dostępność architektoniczna

Liczba budynków, w których podmiot prowadzi podstawową działalność i/lub obsługę interesantów:	417
1. Czy podmiot zapewnia w tym budynku (tych budynkach) wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne ?	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE <input checked="" type="checkbox"/> W części budynków tak, w części nie
W przypadku odpowiedzi „W części budynków tak, w części nie” – prosimy o podanie liczby budynków, w których podmiot zapewnia wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne:	129
2. Czy podmiot zastosował w tym budynku (tych budynkach) rozwiązania architektoniczne, środki techniczne lub posiada zainstalowane urządzenia, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE

pomieszczeń technicznych?	<input checked="" type="checkbox"/> W części budynków tak, w części nie
W przypadku odpowiedzi „W części budynków tak, w części nie” – prosimy o podanie liczby budynków, w których podmiot umożliwia dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych:	109
3. Czy podmiot zapewnia w tym budynku (tych budynkach) informację na temat rozkładu pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy?	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE <input checked="" type="checkbox"/> W części budynków tak, w części nie
W przypadku odpowiedzi „W części budynków tak, w części nie” – prosimy o podanie liczby budynków, w których podmiot zapewnia informację na temat rozkładu pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy:	32
4. Czy podmiot zapewnia (umożliwia, dopuszcza) wstęp do tego budynku (tych budynków) osobie korzystającej z psa asystującego?	<input checked="" type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> W części budynków tak, w części nie
W przypadku wskazania odpowiedzi „W części budynków tak, w części nie” – prosimy o podanie liczby budynków, do których podmiot zapewnia wstęp osobie korzystającej z psa asystującego:	
5. Czy podmiot zapewnia w przypadku tego budynku (tych budynków) osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób?	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE <input checked="" type="checkbox"/> W części budynków tak, w części nie
W przypadku odpowiedzi „W części budynków tak, w części nie” – prosimy o podanie liczby budynków, w których podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób:	21
Komentarze i uwagi dotyczące dostępności architektonicznej <i>Proszę zamieścić tu słowny opis dostępności architektonicznej, wykraczający poza informacje ujęte powyżej – opis ten będzie stanowić część raportu, który są Państwo zobowiązani opublikować na swojej stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej, a w przypadku braku strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej – na swojej stronie internetowej</i>	1. Zakład Ubezpieczeń Społecznych podejmuje działania na rzecz zapewnienia dostępności obiektów Zakładu dla osób ze szczególnymi potrzebami zgodnie z harmonogramem Planów działań na lata 2021-2022, zakładających usuwanie barier architektonicznych; 2. Szczegółowe informacje dotyczące dostępności architektonicznej zostały uwzględnione w macierzach barier i utrudnień, które zostały wykorzystane do opracowania harmonogramów Planów działań w jednostkach Zakładu; 3. W ramach realizacji zadań Programu Dostępność Plus Zakład nawiązuje współpracę z Samorządami w celu eliminowania barier architektonicznych w drodze do poszczególnych budynków Zakładu lub w jego sąsiedztwie;

4. Opracowano procedury ewakuacyjne dla większości budynków wraz z przeprowadzeniem szkoleń dla pracowników w tym zakresie.

Dział 2. Dostępność cyfrowa

Dane w tym dziale odnoszą się do zgodności z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848), zwaną UdC, w związku z art. 2 oraz art. 6 pkt 2 ustawy UzD.

1. Liczba prowadzonych stron internetowych i udostępnianych aplikacji mobilnych, dla których podmiot posiada deklarację dostępności	Liczba stron:	8
	Liczba aplikacji:	0

Strony internetowe i aplikacje mobilne, dla których podmiot posiada deklarację dostępności

Lp.	ID a11y-url	ID a11y-status	ID a11y-data-sporządzenie
001	http://www.zus.pl/	<input type="checkbox"/> Zgodna <input checked="" type="checkbox"/> Częściowo zgodna <input type="checkbox"/> Niezgodna	2020-09-16
002	https://bip.zus.pl/	<input type="checkbox"/> Zgodna <input checked="" type="checkbox"/> Częściowo zgodna <input type="checkbox"/> Niezgodna	2020-09-16
003	https://lang.zus.pl/	<input type="checkbox"/> Zgodna <input checked="" type="checkbox"/> Częściowo zgodna <input type="checkbox"/> Niezgodna	2020-09-16
004	https://www.zus.pl/portal/	<input type="checkbox"/> Zgodna <input checked="" type="checkbox"/> Częściowo zgodna <input type="checkbox"/> Niezgodna	2020-09-16
005	http://www.eskladka.pl/	<input type="checkbox"/> Zgodna <input checked="" type="checkbox"/> Częściowo zgodna <input type="checkbox"/> Niezgodna	2020-09-16
006	https://psz.zus.pl/	<input type="checkbox"/> Zgodna <input checked="" type="checkbox"/> Częściowo zgodna <input type="checkbox"/> Niezgodna	2020-09-16
007	http://prewencja.zus.pl/	<input type="checkbox"/> Zgodna <input checked="" type="checkbox"/> Częściowo zgodna <input type="checkbox"/> Niezgodna	2020-09-16
008	https://wybadajkariere.pl/	<input type="checkbox"/> Zgodna <input checked="" type="checkbox"/> Częściowo zgodna <input type="checkbox"/> Niezgodna	2020-09-16

nie posiada deklaracji dostępności	Liczba stron:	1
2. Liczba prowadzonych stron internetowych i udostępnianych aplikacji mobilnych, dla których podmiot	Liczba aplikacji:	0

Prosimy o podanie informacji dotyczących stron, dla których podmiot nie posiada deklaracji dostępności:

Lp.	Adres strony internetowej	Zgodność z UdC
001	https://e-wizyta.zus.pl/	<input checked="" type="checkbox"/> Zgodna <input type="checkbox"/> Częściowo zgodna <input type="checkbox"/> Niezgodna

Prosimy o podanie informacji dotyczących aplikacji, dla których podmiot nie posiada deklaracji dostępności:

Lp.	Nazwa aplikacji mobilnej i adres do jej pobrania	Zgodność z UdC
-----	--	----------------

Komentarze i uwagi dotyczące dostępności cyfrowej
(proszę zamieścić tu słowny opis dostępności cyfrowej, wykraczający poza informacje ujęte powyżej – opis ten będzie stanowić część raportu, który są Państwo zobowiązani opublikować na swojej stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej, a w przypadku braku strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej – na swojej stronie internetowej)

Deklaracja dostępności dla strony https://e-wizyta.zus.pl/ została opublikowana 9 lutego 2021 r. (z e-wizyty od lutego mogą skorzystać również osoby niesłyszące). Zakład planuje modyfikacje stron www, które poprawią dostępność w zakresie błędów wskazanych w audytach dostępności.

Dział 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

1. Czy podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem niżej wymienionych sposobów/środków wspierających komunikowanie się?

(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź dla każdego sposobu/środka wymienionego w podpunktach a–h)

a. Kontakt telefoniczny	<input checked="" type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
b. Kontakt korespondencyjny	<input checked="" type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
c. Przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych	<input checked="" type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
d. Komunikacja audiowizualna, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych	<input type="checkbox"/> TAK <input checked="" type="checkbox"/> NIE
e. Przesyłanie faksów	<input checked="" type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
f. Wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie online)	<input checked="" type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
g. Pomoc tłumacza języka migowego – kontakt osobisty	<input checked="" type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
W przypadku zaznaczenia odpowiedzi „TAK” – prosimy określić w jakim czasie od zgłoszenia potrzeby podmiot zapewnia kontakt osobisty z tłumaczem języka migowego:	<input checked="" type="checkbox"/> od razu <input type="checkbox"/> w ciągu 1 dnia roboczego <input type="checkbox"/> w ciągu 2-3 dni roboczych <input type="checkbox"/> powyżej 3 dni roboczych
h. Kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty)	<input checked="" type="checkbox"/> TAK

	[] NIE
2. Czy podmiot posiada urządzenia lub środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących, takich jak np. pętle indukcyjne, systemy FM, systemy na podczerwień (IR), systemy Bluetooth?	[X] TAK [] NIE
W przypadku zaznaczenia odpowiedzi „TAK” – prosimy o podanie liczby posiadanych urządzeń lub środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących:	3
Liczba prowadzonych przez podmiot stron internetowych: <i>(liczba ta powinna być zgodna z sumą stron internetowych wykazanych w Dziale 2)</i>	9
3. Czy podmiot zapewnia na tej stronie internetowej (tych stronach internetowych) informację o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach podmiotu) w postaci: <i>(zaznaczyć jedną odpowiedź dla każdego sposobu/środka wymienionego w podpunktach a–c)</i>	
a. tekstu odczytywalnego maszynowo?	[] TAK [] NIE [X] Na części stron tak, na części nie
W przypadku odpowiedzi „Na części stron tak, na części nie” – prosimy o podanie liczby stron, na których podmiot zapewnia informację o zakresie swojej działalności w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo:	2
b. nagrania treści w polskim języku migowym (PJM) w postaci pliku wideo?	[] TAK [] NIE [X] Na części stron tak, na części nie
W przypadku odpowiedzi „Na części stron tak, na części nie” – prosimy o podanie liczby stron, na których podmiot zapewnia informacje o zakresie swojej działalności w postaci nagrania treści w polskim języku migowym:	2
c. informacji w tekście łatwym do czytania (ETR)?	[] TAK [] NIE [X] Na części stron tak, na części nie
W przypadku odpowiedzi „Na części stron tak, na części nie” – prosimy o podanie liczby stron, na których podmiot zapewnia informacje o zakresie swojej działalności w postaci informacji w tekście łatwym do czytania:	2
4. Czy podmiot zapewniał w okresie sprawozdawczym – tj. od 20.09.2019 r. do 01.01.2021 r. – na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami możliwość komunikacji w formie określonej w tym wniosku? <i>(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)</i>	[X] TAK [] NIE
W przypadku odpowiedzi „TAK” – prosimy o podanie poniżej dodatkowych informacji:	
Liczba wniosków – ogółem:	979
Nazwy użytych form komunikacji określonych we wnioskach ze wskazaniem liczby użyć każdej z tych form: <i>(wpisać słownie np. alfabet Lorma - 1 raz, druk w alfabecie Braille’a - 3 razy)</i>	Liczba wniosków ogółem 9798 - brak możliwości wpisania czterocyfrowej liczby w powyższej rubryce. Wnioski składane w różnej formie dotyczyły zapewnienia komunikacji w języku migowym podczas obsługi klientów w placówkach ZUS. W latach 2019-2020 zostało obsłużonych: 8.241 osób przez pracownika posługującego się PJM/SJM,

	20 osób przez tłumacza PJM z rejestru tłumaczy prowadzonego przez wojewodę, 60 osób przez tłumacza innej instytucji (PZG), 1.417 przy wsparciu osoby przybranej. W okresie od września 2019 r. do 31 grudnia 2020 r. 60 osób skorzystało w placówkach ZUS z wideotłumaczenia w PJM, realizowanego przez konsultantów Centrum Obsługi Telefonicznej.
--	---

Dział 4. Informacja o dostępie alternatywnym

Uwaga: poniższe pytania odnoszą się do okresu sprawozdawczego – tj. od 20.09.2019 r. do 01.01.2021 r.

1. Czy w okresie sprawozdawczym podmiot zapewniał dostęp alternatywny w postaci wsparcia innej osoby? (proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)	<input checked="" type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
--	---

W przypadku odpowiedzi „TAK” – prosimy o podanie poniżej dodatkowych informacji:

Liczba przypadków zastosowania dostępu alternatywnego w postaci wsparcia innej osoby:	45
Uzasadnienie zastosowania tego rodzaju dostępu alternatywnego	Udzielanie pomocy przez pracownika podczas obsługi w placówkach ZUS w wypełnianiu wniosków, formularzy osobom, które miały niesprawne ręce, spisywanie protokołu przy osobach niewidomych, słabowidzących, a następnie odczytywanie na głos, czytanie instrukcji.

2. Czy w okresie sprawozdawczym podmiot zapewniał dostęp alternatywny w postaci wsparcia technologicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii? (proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)	<input checked="" type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
--	---

W przypadku odpowiedzi „TAK” – prosimy o podanie poniżej dodatkowych informacji:

Liczba przypadków zastosowania dostępu alternatywnego w postaci wsparcia technologicznego:	60
Uzasadnienie zastosowania tego rodzaju dostępu alternatywnego	Zastosowanie dostępu alternatywnego związane było z zapewnieniem klientom Zakładu możliwości załatwiania swoich spraw przy wykorzystaniu dostępnych technologii komunikacyjnych: 1. Platformę Usług Elektronicznych; 2. Centrum Obsługi Telefonicznej; 3. Wideotłumaczenia w PJM; 5. Konsultacje poprzez WhatsApp; 6. Usługę E-wizyt.

3. Czy w okresie sprawozdawczym podmiot zapewniał dostęp alternatywny w postaci zmian w organizacji funkcjonowania podmiotu? (proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)	<input checked="" type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
---	---

W przypadku odpowiedzi „TAK” – prosimy o podanie poniżej dodatkowych informacji:

Liczba przypadków zastosowania dostępu alternatywnego w postaci zmian w organizacji funkcjonowania podmiotu:	120
Uzasadnienie zastosowania tego rodzaju dostępu alternatywnego	<p>1. Dla 38 osób z problemami w poruszaniu się zorganizowano obsługę spraw w ich domu;</p> <p>2. 55 osób obsłużono na parkingu, przed placówkami ZUS. Klienci z trudnościami w przemieszczaniu się z samochodu do placówki ZUS. Część osób została w ten sposób obsłużona w związku z nieczynną windą w placówkach ZUS;</p> <p>3. W celu umożliwienia złożenia wniosków o świadczenie uzupełniające zorganizowano 27 wizyt m.in. w DPS, środowiskowym domu samopomocy, domu seniora, ZOL.</p>
4. Czy w okresie sprawozdawczym podmiot zapewniał dostęp alternatywny w sposób inny niż wymienione wyżej? <i>(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)</i>	<input checked="" type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE
W przypadku odpowiedzi „TAK” – prosimy o podanie poniżej dodatkowych informacji:	
Liczba przypadków zastosowania dostępu alternatywnego w sposób inny niż wymienione wyżej:	45
Na czym polegało zapewnienie dostępu alternatywnego w sposób inny niż wymienione wyżej:	<p>43 dyżury telefoniczne, szkolenia, panele-wykładowe oraz punkty informacyjno-konsultacyjne poza siedzibą placówek ZUS (m.in. w starostwie, urzędzie miejskim, klubie seniora) na prośbę klientów, w siedzibie placówki ZUS.</p> <p>W 2 placówkach ZUS udostępniono schodołaz na czas usuwania awarii wind.</p>
Uzasadnienie zastosowania tego rodzaju dostępu alternatywnego	<p>Zapewnienie informacji, wyjaśnień dla osób ze szczególnymi potrzebami, organizacji działających na ich rzecz, zakładów pracy pozwoliło na uzyskanie istotnych informacji w sprawach z zakresu ubezpieczeń społecznych dotyczących np.: prawa do świadczeń.</p> <p>Zapewnienie schodołazu podczas remontu wind w placówkach ZUS umożliwiło dostęp do nich osobom poruszającym się na wózku inwalidzkim.</p>