

ZUS Oddział w Sosnowcu – opracowanie: Anna Błaszczuk (OKK
Założenia i koncepcja organizacji i wizualizacji Sali Obsługi Klientów (SOK) w nowej lokalizacji
Wersja 1. 0
25 czerwca 2018 r.

Spis treści:

- I. **Standardy w zakresie organizacji i wizualizacji SOK oraz miejsc parkingowych dla klientów.**
- II. **Liczba stanowisk, które są przewidziane w obrębie SOK oraz w najbliższej okolicy SOK**
- III. **Wizualizacja rozmieszczenia stanowisk w obrębie SOK oraz w najbliższej okolicy SOK (w załączniku)**

I. Standardy w zakresie organizacji i wizualizacji SOK oraz miejsc parkingowych dla klientów.

Powinny być spełnione następujące standardy w zakresie organizacji i wizualizacji SOK oraz miejsc parkingowych dla klientów¹:

1. SOK powinna być usytuowana na parterze, na wprost lub w pobliżu wejścia do TJO, w centrum obiektu.
2. SOK powinna być podzielona na część ogólną oraz dwie odrębne części merytoryczne - jedną przeznaczoną do obsługi płatników i ubezpieczonych, drugą przeznaczoną do obsługi świadczeniobiorców
 - 1) poszczególne części merytoryczne SOK nie muszą być oddzielone ścianką działową i posiadać osobne wejście;
 - 2) obsługa wszystkich klientów może odbywać się w jednej SOK, powinien być zachowany podział na stanowiska przeznaczone dla płatników składek i ubezpieczonych oraz stanowiska przeznaczone dla świadczeniobiorców, a także w miarę możliwości lokalowych i kadrowych – na stanowiska części ogólnej.
3. Poszczególne części merytoryczne SOK powinny nazwać się odpowiednio – „Płatnicy i ubezpieczeni” oraz „Świadczeniobiorcy”.
4. Nazwy poszczególnych części merytorycznych SOK powinny być przygotowane na tablicach, zgodnie z wzorami określonymi w załącznikach Nr 1 i 2:

¹ Procedura: 1.1 Bezpośrednia obsługa klientów, Załącznik Nr 8 - Instrukcja organizacji obsługi klientów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, blok III.

1) tablice powinny być umieszczone nad wejściem do każdej z części merytorycznych SOK, a w przypadku SOK, w której mowa w ust. 2 pkt 2 nad stanowiskami przeznaczonymi do obsługi płatników składek i ubezpieczonych oraz stanowiskami przeznaczonymi do obsługi świadczeniobiorców;

2) jeżeli warunki lokalowe nie pozwalają na zamieszczenie tablic o wymiarach zgodnych z wzorami, określonymi w załącznikach Nr 1 i 2, tablice mogą mieć mniejsze wymiary, powinny jednak umożliwiać zachowanie czytelności napisów;

3) jeżeli nie ma możliwości zamieszczenia tablic nad częściami merytorycznymi SOK oraz nad stanowiskami przeznaczonymi do obsługi płatników składek i ubezpieczonych i stanowiskami przeznaczonymi do obsługi świadczeniobiorców w SOK, o której mowa w ust. 2 pkt 2, wówczas oznaczenie może być zapewnione w innej formie, np. tablic stojących, tabliczek zamieszczanych na słupach konstrukcyjnych lub tabliczek usytuowanych przy stanowisku „Informacja ogólna” itp.

5. Część ogólna SOK powinna być położona centralnie.

6. W środku każdej z części merytorycznych SOK powinna być wydzielona strefa oczekiwania klientów na obsługę.

7. Część ogólna SOK powinna składać się ze stanowisk obsługi klientów:

1) „Informacja ogólna”;

2) „Dziennik podawczy”.

8. Stanowiska obsługi klientów w części SOK przeznaczonej dla płatników składek i ubezpieczonych oraz w części przeznaczonej do obsługi świadczeniobiorców powinny być rozmieszczone na planie w kształcie podkowy, wzdłuż ścian poszczególnych części merytorycznych SOK.

9. Nazewnictwo stanowisk obsługi klientów w częściach merytorycznych SOK:

1) w części SOK przeznaczonej do obsługi płatników składek i ubezpieczonych powinny znajdować się stanowiska:

a) „Ubezpieczenia i składki”, „Doradca płatnika składek”

b) „Wnioski i zaświadczenia”,

c) „Druki zaświadczeń lekarskich ZUS ZLA”;

2) w części SOK przeznaczonej do obsługi świadczeniobiorców powinny być wydzielone stanowiska:

a) „Zasiłki”,

b) „Emerytury i renty”, „Doradca emerytalny”.

10. Oznaczenie stanowiska obsługi klientów w częściach merytorycznych SOK oraz w SOK, o której mowa w ust. 2 pkt 2 powinno składać się z następujących elementów:

- 1) tablicy z nazwą stanowiska obsługi klientów – wzór tablicy określa załącznik Nr 3;
- 2) wyświetlacza stanowiskowego z numerem stanowiska obsługi klientów.

11. W SOK należy wydzielić stanowisko wyodrębnione nie oznaczone nazwą (...) w każdej z części merytorycznych SOK;

16. Nie należy łączyć:

1) stanowisk „Informacja ogólna”, „Dziennik podawczy” z innymi stanowiskami obsługi klientów;

19. Wielkość powierzchni SOK na jedno stanowisko obsługi klientów powinna wynosić ok. 15 – 20 m², aby wyliczyć ten wskaźnik należy zsumować powierzchnię wszystkich stanowisk obsługi klientów w SOK, w tym stanowisk wyodrębnionych oraz powierzchnię strefy oczekiwania, a następnie otrzymaną sumę podzielić przez liczbę wszystkich stanowisk obsługi klientów w SOK, w tym liczbę stanowisk wyodrębnionych.

20. Przykładowy schemat organizacji SOK jest określony w załączniku Nr 4.

21. W związku z warunkami lokalowymi w TJO dopuszcza się:

- 2) inną formę rozmieszczenia stanowisk obsługi klientów niż w kształcie podkowy, musi być jednak zachowany wyraźny podział na stanowiska dla płatników składek i ubezpieczonych oraz na stanowiska dla świadczeniobiorców;
- 3) zorganizowanie strefy oczekiwania naprzeciw lub w pobliżu stanowisk obsługi klientów;
- 4) inne niż centralne położenie części ogólnej SOK, stanowiska tej części muszą być usytuowane w miejscu dobrze widocznym dla klientów;
- 5) mniejszą powierzchnię SOK niż ok. 15 – 20 m² na jedno stanowisko obsługi klientów.

22. W każdym przypadku zgoda na odstępstwo od standardowego rozwiązania jest wydawana indywidualnie podczas opiniowania przekazanego przez oddział programu funkcjonalno-użytkowego dla nowobudowanej, przebudowywanej i modernizowanej SOK oraz na wniosek oddziału skierowany do DOK.

23. Każde stanowisko obsługi klientów powinno być tak zorganizowane, aby obsługa klientów odbywała się na siedząco i zapewniała ochronę przetwarzanych danych osobowych,

a w szczególności zapewniała poufność i integralność tych danych. Monitory stanowisk dostępu do danych powinny być ustawione w taki sposób, aby uniemożliwić wgląd w dane osobom postronnym.

24. Sytuacje, w których stojącego klienta obsługuje siedzący pracownik Zakładu powinny być ograniczone do minimum, tj. do wydawania druków, przyjmowania korespondencji, udzielenia informacji o miejscu obsługi sprawy itp.

25. Poszczególne stanowiska obsługi klientów powinny być oddzielone ściankami działowymi.

26. Oznaczenie stanowiska obsługi klientów w częściach merytorycznych lub obszarach SOK przeznaczonych na obsługę płatników składek i ubezpieczonych oraz obsługę świadczeniobiorców, powinno składać się z następujących elementów:

- 1) tablicy z nazwą stanowiska obsługi klientów;
- 2) wyświetlacza stanowiskowego z numerem stanowiska obsługi klientów.

27. W przypadku łącznej realizacji zadań na danym stanowisku obsługi klientów tablica z nazwą stanowiska powinna zawierać nazwy wszystkich stanowisk, których zadania realizuje według kolejności określonej w ust. 18. Można także stanowisko oznaczyć przez zamieszczenie tablic z nazwami stanowisk, których zadania realizuje jedna pod drugą lub jedna obok drugiej według kolejności określonej w ust. 18.

28. Wyposażenie stanowiska obsługi klientów stanowią:

- 1) biurko;
- 2) kontener na kórkach;
- 3) zamykana szafka z półkami;
- 4) półka pod ladą do przechowywania, np. naczynia z napojem;
- 5) półowalna przystawka dla klientów, na której powinny znajdować się długopis oraz kartki na notatki, dostępne dla klientów;
- 6) krzesło dla pracownika obsługi;
- 7) 2 krzesła dla klientów – jeżeli wielkość stanowiska utrudnia zapewnienie dwóch identycznych krzeseł dla klientów, jedno z krzeseł może być bez oparcia;
- 8) komputer;
- 9) telefon - ~~z wyjątkiem SOK, w których pracownicy stanowisk obsługi klientów korzystają do celów służbowych z telefonu bezprzewodowego i przenośnego, znajdującego się na wyznaczonym stanowisku lub wyznaczonych stanowiskach;~~

10) informacja o czasie przerwy w obsłudze klientów

(...)

11) na wszystkich stanowiskach obsługi klientów powinna być możliwość zainstalowania

(...)

b) skanerów jednostkowych.

(...).

33. Strefę oczekiwania klientów na obsługę od strefy obsługi powinien oddzielać pasek innego koloru posadzki wprowadzony między tymi strefami.

(...)

35. Wyposażenie strefy oczekiwania klientów na obsługę:

1) krzesła dla klientów oraz stoliki do wypełniania przez nich formularzy; na dwa zorganizowane stanowiska obsługi klientów, bez uwzględniania stanowisk wyodrębnionych, powinny przypadać 4 krzesła i 1 stolik;

2) krzesła przy stolikach powinny być tak ustawione, aby umożliwiać klientom swobodne wypełnianie formularzy i korzystanie z informacji na nich zamieszczonych;

3) w przypadku, gdy warunki lokalowe stanowią przeszkodę w rozmieszczeniu stolików do wypełniania formularzy dopuszcza się zastosowanie lad;

4) na każdym stoliku do wypełniania formularzy w SOK, przeznaczonej dla płatników i ubezpieczonych, powinny znajdować się stojaki wahadłowe zawierające między innymi: (...)

36. Kolorystyka, materiały oraz oświetlenie SOK:

1) ściany w kolorze, wg palety kolorów RAL, nr palety 6019;

2) podłoga – w kolorze wg palety kolorów RAL, nr palety 1013, pasek oddzielający strefę oczekiwania od strefy obsługi w kolorze wg palety kolorów RAL, nr palety 6000;

3) sufit – w kolorze białym;

4) krzesła dla pracowników i wszystkie krzesła dla klientów – tapicerka w kolorze wg palety kolorów RAL, nr palety 6000, o wytrzymałości minimum 40.000 cykli wg skali Martindale, pozostałe elementy chromowane;

5) biurka, blaty stanowisk, przystawki dla klientów – w kolorze jasnego buku, z płyty melaminowanej z obrzeżami z PCV;

6) oświetlenie o średnim natężeniu $E_m=500lx$ oraz oddawaniu barw $R_a=80$, zgodnie z obowiązującą normą.

(...)

38. W SOK powinien znajdować się dystrybutor z wodą, w miarę możliwości w każdej z części merytorycznych SOK.

39. W SOK funkcjonuje:

1) system kierowania ruchem klientów;

2) tablice informacyjne w postaci ekranów multimedialnych.

(...)

41. W SOK znajdują się stojaki z aktualnymi ulotkami, broszurami i informatorami, usytuowane w miejscu widocznym dla klientów, które umożliwia im swobodne z nich korzystanie, każdy z tytułów powinien być wyeksponowany.

42. Jeżeli warunki lokalowe w SOK nie pozwalają na ustawienie na podłodze stojaków na materiały informacyjne, można je zamocować na ścianie lub ustawić na stolikach do wypełniania formularzy lub na ladach.

43. W SOK znajdują się aktualne druki formularzy i wniosków wyłożone na stojakach lub udostępnione klientom w innej formie.

44. W każdej z części SOK funkcjonuje co najmniej jedna magnetyczna tablica w ramie aluminiowej, z szybą o wymiarach 80 x 190 cm, na której należy zamieszczać aktualne informacje dla klientów.

45. W uzasadnionych sytuacjach magnetyczne tablice w ramie aluminiowej z szybą mogą mieć mniejsze wymiary niż określone w ust.44.

(...)

47. Jeżeli wyposażenie stanowisk obsługi klientów oraz strefy oczekiwania jest w dobrym stanie użytkowania, ale nie spełnia wymagań określonych w Instrukcji, powinno być wymienione dopiero po jego zużyciu lub zniszczeniu. Podstawowym kryterium oceny przydatności wyposażenia jest jego czystość, jednolitość i estetyka.

48. Jeżeli TJO została wyposażona w samoobsługowe urządzenie informacyjne tzw. urzędomat, urządzenie to powinno zostać umieszczone w obrębie strefy ogólnodostępnej, dostaw i załadunku przy wejściu do budynku, określonej we właściwej „Instrukcji użytkowania obiektu”, o ile to możliwe, z dostępem dla klientów przez 24 godziny na dobę.

49. W pobliżu budynku TJO, w którym znajduje się SOK, należy zapewnić:

1) miejsca parkingowe dla klientów korzystających z własnych samochodów, których lokalizację powinien wskazywać znak pionowy symbolizujący miejsca postojowe wraz z tabliczką z napisem: „DLA KLIENTÓW ZUS”;

2) stojaki na rowery dla klientów korzystających z tych pojazdów.

50. Jeżeli TJO nie dysponuje prawem własności do terenu wokół siedziby powinna zwrócić się do właściciela terenu o umożliwienie nieodpłatnego zorganizowania miejsc parkingowych dla klientów, którzy korzystają z własnych samochodów oraz rowerów:

1) gdy właściciel terenu nie wyraził zgody na zorganizowanie miejsc parkingowych dla klientów, którzy korzystają z własnych samochodów oraz rowerów, TJO powinna uzyskać od niego potwierdzenie na piśmie, a jeśli nie może uzyskać takiego potwierdzenia, wówczas powinna sporządzić notatkę, która zawiera informację o podejmowanych przez nią działaniach oraz o dacie powiadomienia przez właściciela terenu o jego negatywnym stanowisku;

2) potwierdzony na piśmie brak zgody lub notatka, o których mowa w pkt 1, stanowią podstawę do zwolnienia TJO z obowiązku zorganizowania miejsc parkingowych dla klientów, którzy korzystają z własnych samochodów oraz rowerów przez okres trzech lat, a po tym okresie TJO powinna ponownie zwrócić się do właściciela terenu o umożliwienie zorganizowania miejsc parkingowych;

3) w sytuacji braku zgody właściciela terenu na zorganizowanie miejsc parkingowych dla klientów, którzy korzystają z własnych samochodów, należy w widocznym miejscu przed wejściem do TJO ustawić informację o najbliższym miejscu, w którym znajdują się miejsca parkingowe ogólnodostępne.

51. Na drzwiach wejściowych do budynku, w którym znajduje się SOK, należy zamieścić informację o:

1) godzinach obsługi klientów w TJO;

2) miejscu usytuowania samoobsługowego urządzenia informacyjnego, tzw. urzędmatu oraz o godzinach, w których można z niego skorzystać, jeżeli jest zainstalowany.

IV. Dostosowanie obsługi klientów do osób z niepełnosprawnościami

1. Budynek, w którym zorganizowana jest obsługa klientów i jego otoczenie powinny być przystosowane do obsługi osób z niepełnosprawnością.

2. Najbliżej wejścia do budynku, w którym znajduje się SOK, należy wyznaczyć, co najmniej dwa odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością:

1) oznakowanie powinno być pionowe i poziome, tj.:

a) wszystkie miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością w danej lokalizacji powinny być oznaczone jednym znakiem pionowym składającym się ze znaku

miejsca postojowego oraz umieszczonej poniżej tabliczki, na której znajduje się znak symbolizujący niepełnosprawność ruchu (wózek inwalidzki),

b) każde miejsce parkingowe przeznaczone dla osoby z niepełnosprawnością powinno być oznaczone poziomo, np. poprzez namalowanie koperty lub obrysu miejsca postojowego i w jego środku symbolu niepełnosprawności ruchowej (wózka inwalidzkiego);

2) minimalne wymiary miejsca parkingowego:

a) szerokość stanowiska postojowego dla samochodów osobowych użytkowanych przez osoby z niepełnosprawnością powinna wynosić co najmniej 3,6 m, a długość 5 m,

b) w przypadku usytuowania stanowiska postojowego dla samochodów osobowych użytkowanych przez osoby z niepełnosprawnością wzdłuż jezdni, długość powinna wynosić co najmniej 6 m i szerokość co najmniej 3,6 m z możliwością jej ograniczenia do 2,3 m, w przypadku zapewnienia możliwości korzystania z przylegającego dojścia lub ciągu pieszo-jezdnego.

3. Jeżeli TJO nie dysponuje prawem własności do terenu wokół siedziby, powinna zwrócić się do właściciela terenu o umożliwienie nieodpłatnego zorganizowania miejsc parkingowych przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnością, o których mowa w ust. 2:

1) gdy właściciel terenu nie wyraził zgody na zorganizowanie co najmniej dwóch miejsc parkingowych lub wyraził zgodę na zorganizowanie tylko jednego miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnością, TJO powinna uzyskać od niego potwierdzenie na piśmie, a jeśli nie może uzyskać takiego potwierdzenia, wówczas powinna sporządzić notatkę, która zawiera informację o podejmowanych przez nią działaniach oraz o dacie powiadomienia przez właściciela terenu o jego negatywnym stanowisku;

2) potwierdzony na piśmie brak zgody lub notatka, o których mowa w pkt 1, stanowią podstawę do zwolnienia TJO z obowiązku zorganizowania dwóch miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością przez okres trzech lat, a po tym okresie TJO powinna ponownie zwrócić się do właściciela terenu o umożliwienie zorganizowania miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością;

3) w sytuacji braku zgody właściciela terenu na zorganizowanie dwóch miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością należy w widocznym miejscu, przed

wejściem do TJO, ustawić informację o najbliższym miejscu, w którym znajdują się miejsca parkingowe ogólnodostępne.

4. Liczba miejsc parkingowych przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnością może zostać ograniczona do jednego miejsca, jeżeli łączna liczba wszystkich miejsc parkingowych dla klientów jest nie większa niż sześć.

5. Ograniczenie liczby miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością, o którym mowa w ust. 4, nie dotyczy sytuacji, gdy TJO otrzymała zgodę od właściciela terenu na zorganizowanie dwóch miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością lub gdy w TJO znajdują się komisje lekarskie Zakładu.

6. Osobom z niepełnosprawnością należy ułatwić wejście do budynku, w którym znajduje się SOK, poprzez wyeliminowanie barier budowlanych w postaci schodów, np. zorganizowanie wejścia z poziomu chodnika albo budowę pochylni, albo montaż windy zewnętrznej lub platformy schodowej lub transportera schodowego, które umożliwiają przemieszczanie się klientów poruszających się na wózku inwalidzkim:

1) w przypadku montażu w TJO nowych urządzeń, które umożliwiają osobom z niepełnosprawnością przemieszczanie się na wózku inwalidzkim, takich jak: winda, platforma schodowa, transporter schodowy itp., powinny one – w miarę możliwości – zapewniać im samodzielne wejście, obsługę i zejście z nich;

2) w TJO, w których funkcjonują windy, platformy schodowe, transportery schodowe itp., które nie pozwalają osobom z niepełnosprawnością na samodzielne wejście, obsługę, czy zejście z nich należy w pobliżu tych urządzeń:

a) zamontować na wysokości 80-120 cm od poziomu chodnika albo posadzki dzwonek sygnalizujący potrzebę pomocy w dotarciu do wnętrza budynku,

b) przy dzwonku powinna znajdować się informacja „POMOC DLA NIEPEŁNOSPRAWNYCH” i znak graficzny osoby niepełnosprawnej ruchowo (wózek inwalidzki).

7. Drzwi wejściowe do budynku TJO, w której znajduje się SOK, powinny być otwierane automatycznie, przy czym powinny to być albo drzwi rozwierane, albo drzwi rozsuwane:

1) szerokość drzwi wejściowych powinna wynosić co najmniej 90 cm;

2) z obowiązku instalacji drzwi automatycznie otwieranych zwolnione są TJO, które nie posiadają możliwości ich instalacji ponieważ:

a) budynek jest zabytkowy i konserwator zabytków nie wyraża zgody na zmiany architektoniczne,

b) budynek nie stanowi własności Zakładu i nie ma zgody jego właściciela na instalację drzwi automatycznie otwieranych na jego koszt,

c) otrzymały negatywną opinię stanowiska ds. ochrony przeciwpożarowej w Centrali lub Departamentu Zarządzania Nieruchomościami (DZN) dotyczącą możliwości ich instalacji;

3) drzwi rozwierane, które stanowią jednocześnie wyjście ewakuacyjne z budynku muszą spełniać wymagania odnoszące się do drzwi ewakuacyjnych, w szczególności:

a) możliwości ich natychmiastowego użycia w czasie pożaru lub innego zagrożenia, niezależnie od ich zasilania w energię elektryczną,

b) odpowiedniej szerokości i wysokości, a w przypadku drzwi dwuskrzydłowych szerokości nieblokowanego skrzydła,

c) właściwego kierunku otwierania;

4) drzwi rozsuwane, które stanowią jednocześnie wyjście ewakuacyjne z budynku, muszą mieć zapewnioną możliwość:

a) samoczynnego ich rozsunęcia i pozostania w pozycji otwartej w wyniku zasygnalizowania pożaru przez system wykrywania dymu chroniący strefę pożarową, do ewakuacji do której te drzwi są przeznaczone, a także w przypadku awarii drzwi,

b) otwierania automatycznego i ręcznego bez możliwości ich blokowania.

8. W sytuacji, gdy nie ma możliwości spełnienia warunku, o którym mowa w ust. 7 pkt 4, ponieważ nie ma w budynku TJO systemu wykrywania dymu, powinno być zapewnione inne wyjście, które odpowiada wymaganiom obowiązujących przepisów dla drzwi, które stanowią wyjście ewakuacyjne z budynku.

9. Wewnątrz budynku należy wyeliminować wszystkie bariery budowlane utrudniające osobom z niepełnosprawnością dotarcie do SOK, a w szczególności:

1) progi, stopnie, śliskie nawierzchnie, wąskie ciągi komunikacyjne itp.;

2) drzwi z klamkami poprzez instalację drzwi automatycznie otwieranych, z zastrzeżeniem, że:

a) w sytuacji gdy TJO musiałaby zainstalować więcej niż 3 drzwi automatycznie otwieranych, oprócz drzwi wejściowych, wówczas nie wymienia się drzwi na automatycznie otwierane tylko podejmuje działania w celu ich likwidacji albo pozostawia otwarte w czasie godzin obsługi klientów,

b) podstawą do rezygnacji z instalacji drzwi automatycznie otwieranych jest również sytuacja, gdy TJO nie może ich zamontować ze względu na podział obiektu na strefy pożarowe,

c) w stosunku do drzwi automatycznie otwieranych na drodze ewakuacyjnej wewnątrz budynku stosuje się wymagania jak dla drzwi wejściowych do budynków otwieranych automatycznie, o których mowa w ust. 7.

10. Szlak komunikacyjny od wejścia do budynku do stanowisk obsługi klientów powinien być oznakowany.

11. W pobliżu SOK powinna znajdować się toaleta dla klientów przystosowana dla osób z niepełnosprawnością, do której dostęp nie powinien być w żaden sposób ograniczony, np. poprzez konieczność pobierania klucza w wyznaczonym pomieszczeniu:

1) pomieszczenie przeznaczone na toaletę powinno zapewniać przestrzeń manewrową o wymiarach co najmniej 1,5 m x 1,5 m;

2) w pomieszczeniu przeznaczonym na toaletę i na trasie dojazdu do niej szerokość drzwi powinna wynosić minimum 90 cm i jednocześnie powinny zostać zlikwidowane progi.

12. Osobom z niepełnosprawnością, którym towarzyszy specjalnie szkolony pies asystujący do udzielenia wsparcia, należy umożliwić obsługę w jego obecności.

13. W SOK należy zapewnić osobom niesłyszącym w dobrze widocznym miejscu informacje, które dotyczą możliwości ich obsługi w Zakładzie.

14. Przy informacjach przeznaczonych dla osób niesłyszących należy umieścić znak graficzny symbolizujący niepełnosprawność słuchu – białe przekreślone ucho na ciemnoniebieskim tle – korzystając ze wzoru określonego w załączniku nr 2 do rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych (Dz. U. poz. 464), odpowiednio dostosowany do wielkości miejsca, na którym jest prezentowany.

15. Informacje dla osób niesłyszących przekazywane przez DOK oraz inne przygotowane przez TJO powinny być zamieszczone na tablicy informacyjnej w każdej części merytorycznej SOK, a w przypadku SOK, o której mowa w rozdz. III, ust. 2 pkt.2 , na tablicy informacyjnej w pobliżu wejścia do SOK lub w innym dobrze widocznym miejscu dla klientów.

(...)

II. Liczba stanowisk, które są przewidziane w obrębie SOK oraz w najbliższej okolicy SOK

Część SOK	Nazwa stanowiska	Liczba stanowisk	łącznie
Część ogólna	Informacja Ogólna i Dziennik podawczy	2	2
Płatnicy i Ubezpieczeni	Doradca płatnika	4	13
	Ubezpieczenia i Składki, Wnioski i zaświadczenia	3	
	Druki zaświadczeń lekarskich ZUS ZLA”;	1	
	Stanowisko wyodrębnione [bez stałej obsady]	1	
	Zaplecze – stanowiska SOK z możliwością czasowego wykorzystania do obsługi klientów	4	
Świadczeniobiorcy	Doradca emerytalny	3	14
	Doradca Emerytalny, Emerytury i renty	10	
	Stanowisko wyodrębnione [bez stałej obsady]	1	
	Zasiłki	4	
W pobliżu SOK	Kierownicy referatów	2 pomieszczenia – po 1 osobie w każdym	2 x 15 m ²
	Naczelnik wydziału	1 pomieszczenie dla 1 osoby	1 x 15 m ²
	Obsługa klientów - płatników strategicznych	1 pomieszczenie dla 2 pracowników	1 x 20 m ²
	Obsługa klientów przez doradców ds. ulg i umorzeń	1 pomieszczenie dla 5 pracowników	1 x 45 m ²
	Pomieszczenie na druki /ulotki (podręczny magazyn)	1 pomieszczenie	1 x 45 m ²
W pobliżu stanowisk SOK	Pomieszczenie socjalne (miejsce na posiłek i garderobę)	Wyposażenie: lodówka, blat kuchenny (zlewozmywak, szafki na naczynia), stół, 4 krzesła, szafa ubraniowa dla pracowników SOK (30 osób)	1 x 45 m ²
Poza dostępem dla klientów	Kancelaria	1 pomieszczenie dla 3 osób	1 x 30 m ²