

X kadencja



KANCELARIA SEJMU

Biuro Komisji Sejmowych

PEŁNY ZAPIS PRZEBIEGU POSIEDZENIA

**Komisja
Polityki
Społecznej
i Rodziny**

■ **PODKOMISJI STAŁEJ DO SPRAW
ZABEZPIECZENIA SPOŁECZNEGO
(NR 3)
z dnia 18 marca 2025 r.**

Pełny zapis przebiegu posiedzenia

Komisji Polityki Społecznej i Rodziny

– podkomisji stałej do spraw zabezpieczenia społecznego (nr 3)

18 marca 2025 r.

Podkomisja stała do spraw zabezpieczenia społecznego, obradująca pod przewodnictwem poseł **Jolanty Niezgodzkiej (KO)**, przewodniczącej podkomisji, zrealizowała następujący porządek dzienny:

– zapoznanie się z informacją na temat wykorzystania nowoczesnych technologii cyfrowych, w szczególności sztucznej inteligencji, w realizacji zadań przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

W posiedzeniu udział wzięli: **Sławomir Wasilewski** członek zarządu nadzorujący Pion Operacji i Eksploatacji Systemów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wraz ze współpracownikami, **Wojciech Demediuk** dyrektor Departamentu e-Zdrowia Ministerstwa Zdrowia, **Dominik Tylman** dyrektor Departamentu Informatyki Państwowej Inspekcji Pracy, **Zbigniew Sagański** wicedyrektor Departamentu Legalności Zatrudnienia Państwowej Inspekcji Pracy, **Bartosz Kopeć** wicedyrektor Departamentu Prawnego Państwowej Inspekcji Pracy, **Anna Mączyńska** główny specjalista w Biurze Informatyki i Telekomunikacji Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, **Krzysztof Gawliński** ekspert Business Centre Club.

W posiedzeniu udział wzięli pracownicy Kancelarii Sejmu: **Bartosz Bąk** i **Jolanta Boratyn-Dąbkowska** – z sekretariatu Komisji w Biurze Komisji Sejmowych.

Przewodnicząca poseł **Jolanta Niezgodzka (KO)**:

Witam państwa bardzo serdecznie.

Otwieram 3. posiedzenie podkomisji stałej do spraw zabezpieczenia społecznego.

Witam państwa posłów oraz wszystkich gości biorących udział w dzisiejszym posiedzeniu – pana Sławomira Wasilewskiego, członka zarządu nadzorującego Pion Operacji i Eksploatacji Systemów w ZUS, pana Wojciecha Demediuka, dyrektora Departamentu e-Zdrowia Ministerstwa Zdrowia, panią Magdalенę Dulińską, dyrektora w ZUS, pana Krzysztofa Gawlińskiego, eksperta BCC, pana Bartosza Kopcia, wicedyrektora Departamentu Prawnego GIP, pana Mariusza Kubzdyla, wicedyrektora Departamentu Legislacyjno-Prawnego ZUS, panią Grażynę Lisowską, radcę prezesa w ZUS, panią Annę Mączyńską głównego specjalistę w Biurze Informatyki i Telekomunikacji KRUS, panią Magdalенę Mazur-Wolak, dyrektora w ZUS, pana Krzysztofa Płócienniczaka, dyrektora Biura Informatyki i Telekomunikacji KRUS, pana Bartłomieja Prystupę, dyrektora w ZUS, pana Zbigniewa Sagańskiego, wicedyrektora Departamentu Legalności Zatrudnienia GIP oraz pana Dominika Tylmana, dyrektora Departamentu Informatyki GIP.

Szanowni państwo, porządek dzienny dzisiejszego posiedzenia przewiduje zapoznanie się z informacją na temat wykorzystania nowoczesnych technologii cyfrowych, w szczególności sztucznej inteligencji, w realizacji zadań przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych. O przedstawienie informacji bardzo serdecznie poproszę pana Sławomira Wasilewskiego, członka zarządu nadzorującego Pion Operacji i Eksploatacji Systemów w ZUS. Dziękuję serdecznie.

Członek zarządu nadzorujący Pion Operacji i Eksploatacji Systemów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych **Sławomir Wasilewski**:

Dzień dobry państwu. Witam serdecznie panią przewodniczącą i szanownych państwa posłów.

Jeżeli chodzi o nowoczesne technologie w zakładzie, to jest już pewna historia i ZUS te nowoczesne technologie stosuje – mam okazję tego doświadczać – od 1999 r., czyli od wtedy, kiedy wszedł zreformowany system emerytalny, ale nowoczesne technologie to jeszcze też okres nieco wcześniejszy, to też trochę historii, bo nasze systemy były również używane do przeliczania świadczeń przed reformy systemu emerytalnego.

My, jako ZUS, głęboko wierzymy, że te nowoczesne technologie pozwalają zwiększać efektywność naszej pracy, jak i przyjmować od państwa, od rządu, nowe zadania, których mamy coraz więcej. Tak więc wykorzystanie nowych technologii jest ściśle wpisane w strategię zakładu, myślę tu zarówno o strategii ogólnej, ale też o strategii rozwoju IT, która, wiadomo, referuje do strategii zakładu. Chcemy być nowoczesnym urzędem, a żeby być tym nowoczesnym urzędem, to musimy zelektronizować komunikację z naszymi klientami i to samo zrobić z procesami przyjmowania dokumentów i wniosków, musimy się integrować i wymieniać informacjami i danymi z innymi instytucjami, co też czynimy. Automatyzujemy też procesy obsługi naszych klientów, później o tym będę mówił więcej, ale część naszych świadczeń obsługują roboty, automaty i w ten sposób też podnosimy tę efektywność. Ale nowoczesna instytucja nie usprawniłaby swoich procesów, gdyby nie dysponowała narzędziami do zarządzania analityką danych – to też rozwiązania hurtowni danych, które nam pozwalają monitorować każdy krok naszych procesów biznesowych, widzieć te wąskie gardła i też w ten sposób podejmować decyzje, jak dany proces usprawnić.

Oczywiście nowoczesne technologie to również wyzwanie związane z bezpieczeństwem systemów informatycznych, tu ZUS czyni cały czas nakłady, aby odpowiednio zabezpieczyć się przed włamaniami i atakami, ale też po prostu poprzez to, że na bieżąco likwidujemy podatności w rozwiązaniach informatycznych, które wiadomo, że są naturalną cechą – jednym z takich zadań związanych z zapewnieniem bezpiecznego, ciągłego działania, jest usuwanie tych podatności.

Naszą misją, która do tej pory się sprawdza i wierzę, że będzie się sprawdzała jeszcze długo, jest usprawnianie tych procesów. To usprawnianie naszych procesów i poprawianie efektywności pozwala nam oszczędzać nasze zasoby i dzięki temu, przy takim samym zestawie osób kadrowych, jesteśmy w stanie realizować nowe zadania. Tych zadań, poczynając od 2021 r., było całkiem sporo, bo to są świadczenia w ramach programu „Dobry start”, czyli „300+”, obsługa świadczenia wychowawczego „800+”, obsługa „Rodzinnego kapitału opiekuńczego”, jak również obsługa dofinansowania do opłaty rodziców za pobyt dziecka w żłobku i obsługa świadczeń w programie „Aktywny rodzic”. To są wszystko świadczenia, które nie są *stricte* związane z obszarem zabezpieczenia społecznego, a które ZUS może realizować dzięki wykorzystaniu nowych technologii, przy pomocy tych samych zasobów kadrowych, którymi dysponuje, i warto jeszcze tu dodać, że często niektóre z tych świadczeń ZUS jest w stanie realizować taniej dla państwa niż... Dlatego część zadań po prostu jest przenoszona z organów administracji samorządowej, powiatów miast i gmin, w formie rozwiązania centralnego, które może realizować i realizuje zakład.

Jeżeli chodzi o nowe technologie, to nie sposób nie wspomnieć o naszej platformie usług elektronicznych, którą ZUS uruchomił w 2012 r. Dziś to prawie 13,4 miliona użytkowników, bo tylu klientów założyło profil na naszej platformie, a w samym 2024 r. liczba użytkowników wzrosła o ponad 1,1 miliona. Zawsze sobie zadaję pytanie – bo miałem przyjemność wdrażać tę platformę usług elektronicznych, byłem kierownikiem tego projektu – co to daje?

Otóż, szanowni państwo, daje tyle, że w 2012 r. mieliśmy zaledwie 3% korespondencji, która do zakładu przychodziła w formie elektronicznej, dzisiaj jest to już ponad 58% w obszarze wniosków, bo jeżeli chodzi o przedsiębiorców i płatników składek to ten wskaźnik był zawsze duży i on utrzymuje się na poziomie 96%. Wszyscy przedsiębiorcy mają obowiązek elektronicznego komunikowania się z zakładem, w tym użytkownika naszej platformy usług elektronicznych.

Ta platforma to również funkcjonalność związana z wystawianiem i obsługą elektronicznych zaświadczeń lekarskich o niezdolności do pracy. W 2024 r. wpłynęło 28,5 miliona zwolnień. Zwolnienia przyjmujemy już tylko w postaci elektronicznej.

Udało nam się też dostosować naszą platformę, nasz e-ZUS, do składania wniosków o świadczenia wychowawcze „500+” i „800+” oraz „Dobry start”, „Rodziny kapitał opiekuńczy”, ale też dofinansowanie do opłaty rodziców za pobyt w żłobku.

Przez naszą platformę ZUS wypłacał też świadczenia powodziowe. Osoby poszkodowane klęską żywiołową miały możliwość zawnioskowania o to świadczenie – przypomnę, zakład miał dwa albo trzy tygodnie na wypracowanie tego rozwiązania, które pozwoliło wnioskować i wypłacać te świadczenia, udało się to zrobić właśnie dzięki naszej platformie usług elektronicznych.

Poprzez platformę usług elektronicznych można składać też wniosek o rentę wdowią, z tym, że tu wiadomo, że 95% tych wniosków jest przyjmowane drogą papierową, bo takie są statystyki, ale też dla seniorów ta forma papierowa wydaje się bardziej przyjazna niż elektroniczna,

ona była dopuszczona i widać, że jest powszechnie wykorzystywana. Warto jeszcze powiedzieć – bo mówimy o elektronicznej wymianie danych – że mamy e-doręczenia i ZUS od 1 stycznia tego roku jest gotowy przyjmować i wysyłać korespondencję w ramach e-doręczeń. Do tej pory wysłaliśmy ponad 35 tysięcy listów, pewnie mogłoby być jeszcze więcej, ale tu jesteśmy uzależnieni od tego, kto już te doręczenia ma – przedsiębiorcy póki co jeszcze mają pewien okres przejściowy i nie ma jeszcze obowiązku dla wszystkich płatników składek, wszystkich klientów, używania e-doręczeń. Natomiast systemy ZUS są zintegrowane i przystosowane do obsługi e-doręczeń.

Mówiąc o obsłudze klientów i nowoczesnych technologiach, nie sposób też nie wspomnieć o aplikacjach mobilnych, bo takie ZUS też udostępnił. Mamy aplikację mobilną dla osób fizycznych, osób ubezpieczonych. Z aplikacji do tej pory skorzystało ponad pół miliona użytkowników i wpłynęło przez tę aplikację – mówię oczywiście o 2024 r. – 278 tysięcy wniosków. Są to wnioski i oświadczenia dla rodzin. Ale też przez tę aplikację można się zorientować na temat tego, jaki jest stan zgłoszenia do ubezpieczeń, jakie są pobierane zasiłki, czy ktoś ma przyznaną emeryturę, rentę, w jakiej wysokości, jak również zobaczyć zaświadczenie lekarskie, które lekarz wystawił.

Poprzez tę aplikację można też sobie wyliczyć prognozowaną emeryturę – kalkulator emerytalny to była ta usługa, która bardzo się sprawdzała na naszym portalu, dlatego też tę funkcjonalność umieściliśmy również w aplikacji mobilnej. Naturalnie można też zarezerwować wizytę w zakładzie czy też połączyć się jako klient uwierzytelniony z naszym systemem *call center*, bezpośrednio z poziomu tej aplikacji – od razu jesteśmy uwierzytelnionym użytkownikiem i jesteśmy wtedy w stanie otrzymać spersonalizowane informacje z naszego konta.

W maju planujemy zaktualizować tę aplikację i udostępnić kolejne funkcje. Jedną z nich jest generowanie kodu QR, którym możemy się zautoryzować w naszym e-ZUS, to jest też pewien rodzaj poprawienia bezpieczeństwa. Na początku tego roku wdrożyliśmy dwuskładnikowe uwierzytelnianie, ale też mamy sygnały od naszych klientów, że przepisywanie tego kodu jest uciążliwe, można to zrobić lepiej. Podobnie też funkcjonuje aplikacja mObywatel, jak się logujemy do innych urzędów administracji rządowej, więc też chcemy z tej dobrej praktyki skorzystać i będzie można się zautoryzować, uwzględniając ten drugi składnik uwierzytelniania z wykorzystaniem kodu QR.

Mamy też zapotrzebowanie i wiemy, że klienci proszą o funkcjonalność generowania – my to nazywamy samoobsługą. Część zaświadczeń można wydać w sposób zautomatyzowany – klient jak jest zautoryzowany, widzi daną informację, może zawnioskować, aby ZUS mu to wydał w formie dokumentu podpisanego pieczęcią elektroniczną i w ten sposób zmniejszamy ruch na sali obsługi klientów, bo klient sam wnioskuję i automat generuje to zaświadczenie, a później je wykorzystuje do różnych innych celów.

Kolejną aplikacją, którą uruchomiliśmy, jest aplikacja dla lekarzy. Głównie korzystają z niej lekarze prowadzący samodzielną praktykę lekarską, bo ci więksi korzystają z aplikacji gabinetowych, ale ta aplikacja też umożliwia wystawianie oraz anulowanie elektronicznych zwolnień lekarskich, jak i możliwość zawnioskowania i pobrania certyfikatu, który jest, przypomnę, nie tylko wykorzystywany do procesu wystawiania zwolnień lekarskich, ale też do autoryzowania i podpisywania wszelkiej dokumentacji medycznej, w tym e-recept.

Planujemy wdrożyć w 2026 r. aplikację dla przedsiębiorców. Chcemy, aby w ramach tej aplikacji przedsiębiorcy mieli możliwość realizowania e-płatności za zobowiązania składkowe, ale też możliwość wnioskowania o pewne wnioski czy składania pewnych wniosków, na przykład wnioskowanie o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu. Chcemy też przypominać o terminach płatności za składki.

Jeśli mówimy o nowych technologiach, to też nie sposób – państwo wprost o to prosili – nie powiedzieć o sztucznej inteligencji. Jeśli chodzi o sztuczną inteligencję, to może zacząć od tego, że obecnie ZUS, produkcyjnie, w procesach obsługi klientów, jeszcze nie używa sztucznej inteligencji. To będę mówił więcej – używamy jej dziś produkcyjnie w wewnętrznych procesach, które służą do wspierania naszych pracowników w rozwiązywaniu pewnych problemów, ale jeśli mówimy o procesach obsługi klientów, to dziś jeszcze nie używamy.

Natomiast widzimy pewien potencjał. O tym potencjale i tym, co robimy, to za chwilę, ale jeszcze chciałbym się skupić na wątku prawnym – bo to jest też dla ZUS coś nowego, nie mamy za wielu doświadczeń w tym zakresie, nie ma ich w Polsce i trudno nam, jako administracji publicznej, w tym obszarze się poruszać. Ale to, co udało się zrobić, to powołaliśmy zespół, który ma przygotować ZUS do wdrażania sztucznej inteligencji i bycia zgodnym z AI Act. W ramach tego zespołu udało nam się opracować politykę stosowania AI w zakładzie, ale ona jeszcze

ma status roboczej. Teraz przebiega proces opiniowania. Natomiast dostrzegamy potencjał tej technologii, dlatego ZUS realizuje badania i testuje różne rozwiązania.

Takim najbardziej typowym rozwiązaniem, od którego zaczęliśmy testowanie, to jest obszar obsługi klientów – myślę tu o rozwiązaniach klasy *voicebot*, *chatbot*, *mailbot*. Mamy takie sytuacje, że czasami spiętrzają nam się połączenia na naszej infolinii i też, aby skrócić czas oczekiwania na te połączenia, jak analizujemy nasze rozmowy telefoniczne, to dochodzimy do wniosku, że po prostu na część z tych pytań odpowiedzi mógłby udzielić automat, bo są to stosunkowo proste pytania. Ale zdarzają się też takie pytania: „Kiedy otrzymam swoje świadczenie, swój zasiłek?”. A przecież te informacje mamy w naszych wewnętrznych systemach dziedzinowych, dlatego też będziemy chcieli... I testujemy takie rozwiązanie, które by takich informacji udzielało klientom w sposób automatyczny. Nie znaleźliśmy jeszcze, ale bardzo szukamy takiego rozwiązania, które pozwalałoby nam realizować analitykę rozmów w miarę w czasie rzeczywistym – tego, z czym nasi klienci do nas dzwonią, bo to jest płynne, to się bardzo szybko zmienia i dzisiejsze odsłuchiwanie tych rozmów przez pracowników działa z pewnym opóźnieniem. Tak że liczymy na to, że takiego rozwiązania się w niedługim czasie dorobimy i będziemy mogli z niego korzystać.

Jeżeli chodzi o obszar obsługi klientów, to – tak jak mówiłem – to są też odpowiedzi na zapytania mailowe. To jest też, szanowni państwo, bardzo duża liczba i oczywiście zakładamy, że nigdy nie będzie tak, że sztuczna inteligencja będzie automatycznie odpowiadała klientowi czy wydawała jakąś decyzję, ale nawet takie rozwiązania, które by podpowiadały tę odpowiedź, którą by autoryzował pracownik, na pewno byłyby dla nas sporym ułatwieniem.

Są też takie usługi, które mogłyby w pełni działać automatycznie, a myślę tu na przykład o usłudze rezerwacji wizyty czy to w jednostce, czy umówienia w ogóle na wizytę w obszarze orzecznictwa lekarskiego. Tu przypomnę, że zgodnie z dzisiejszą literą prawa automat nie może umówić na wizytę, wnioskujemy i mamy nadzieję, że niebawem legislacja pozwoli nam na to, żeby automat mógł na taką wizytę u lekarza orzecznika umówić, ale póki co dziś musi zrobić to człowiek i jednym z zadań naszych pracowników call center jest właśnie umawianie na wizyty lekarskie.

Widzimy też potencjał w zastosowaniu sztucznej inteligencji wewnątrz zakładów, w bazie wiedzy dla pracowników. My dziś mamy takie standardowe, klasyczne wyszukiwanie, wiemy też, że modele językowe potrafią zdecydowanie lepiej i trafniej wyszukać odpowiedzi, ale też zbadać zgodność wewnętrznych regulacji z nowo projektowanymi, wewnętrznymi aktami. Też wspomnę o takim *proof of concept*, realizowanym w obszarze orzecznictwa lekarskiego, bo tu jesteśmy bardzo zawansowani – jeżeli chodzi o orzecznictwo lekarskie w zakładzie, to mamy 40% niedoboru kadr.

Wynika to z tego, że ZUS nie jest w stanie zaoferować rynkowych cen lekarzom. Lekarze są w siatce płac ZUS jak pozostali pracownicy zakładu objęci układem zbiorowym. Mierzmy się dziś z tym problemem, mamy ograniczone możliwości kontraktowania i oczywiście reforma orzecznictwa idzie w tym kierunku, aby uelastyczyć ten model i wyjąć lekarzy orzeczników z siatki płac, ale nie czekamy tylko na legislację, zastanawiamy się też, jak można zwiększyć efektywność tego procesu.

Okazuje się, że są na rynku narzędzia, które potrafią analizować dokumentację medyczną i właśnie takie rozwiązanie w tej chwili badamy do wykorzystania w procesie orzekania o niezdolności do pracy. Ten etap naszego *proof of concept* ogranicza się tylko do przeanalizowania dokumentacji medycznej i próby podpowiedzenia lekarzowi, co z tej dokumentacji ma związek albo może mieć związek z procesem orzekania o niezdolności, ale jeżeli ten *proof of concept* się powiedzie, to myślimy, aby na kolejnym etapie pójść o krok dalej, ale to krok dalej to nadal będzie tylko proponowanie tej decyzji, a nie decydowanie za lekarza.

Szanowni państwo, tej dokumentacji w każdej sprawie jest bardzo wiele i nawet zrobienie spisu treści, streszczenia tej dokumentacji medycznej jest wielkim ułatwieniem dla lekarza i pozwoli istotnie skrócić czas wydania orzeczenia lekarskiego. To jest coś, co wiedzieliśmy. To wynika z... Tych firm, które się do zakładu zgłosiły. Ale ZUS też chce być po prostu przejrzysty. Dlatego też w sierpniu 2024 r. na naszej stronie ogłosiliśmy taką ankietę, taki komunikat, że jesteśmy otwarci na narzędzia sztucznej inteligencji i żeby po prostu wykonawcy zaprezentowali, co mają. Na taką ankietę do 25 października odpowiedziało 15 firm. Teraz z każdą z tych firm się spotkaliśmy. Jaki jest wniosek?

Szanowni państwo, nie ma za wiele rozwiązań, które się nadają wprost do zastosowania na poszczególnych odcinkach procesów biznesowych zakładu. Oprócz tych mailbotów, voicebotów,

chatbotów niestety nie ma tych rozwiązań na rynku i mamy takie spostrzeżenie, że to, co jest przed nami – ale też, myślę, przed innymi organami administracji publicznej – to po prostu to, iż musimy być dostawcą tych rozwiązań w rozumieniu AI Act, czyli musimy samodzielnie zbudować te rozwiązania i wytrenować algorytmy do naszych procesów. Do tego wątku jeszcze wrócę.

Tak jak już mówiłem, pewne wykorzystanie produkcyjne sztucznej inteligencji mamy i wykorzystujemy ją do rozwiązywania problemów naszych pracowników. Mamy sporo aplikacji dziedzinowych i pracownicy korzystający z tych aplikacji czasami mają pewne problemy, nie wiedzą, jak coś w aplikacji zrobić, albo na jakimś konkretnym przypadku danych ta aplikacja nie działa. Wykorzystujemy już sztuczną inteligencję po pierwsze do tego, żeby klasyfikować takie zgłoszenia serwisowe, ale dla tych problemów, które się najczęściej powtarzają, przygotowaliśmy filmy instruktażowe i właśnie sztuczna inteligencja te filmy użytkownikom podpowiada, a dopiero jeżeli użytkownik mówi, że nadal ma problem, przechodzimy na tradycyjną formę komunikacji, na drugą linię wsparcia.

Teraz, jeżeli mówimy o nowych technologiach, to widzimy, że nie wszędzie trzeba wdrażać rozwiązania sztucznej inteligencji, a czasami dużo szybciej można osiągnąć pożądany efekt, stosując i wykorzystując roboty. Bardzo się przyglądamy rozwiązaniom RPA. Mieliśmy dzięki uprzejmości Ministerstwa Finansów taką wizytę referencyjną, bo Ministerstwo Finansów już roboty stosuje produkcyjnie, tak że – wzorując się na Ministerstwie Finansów – też będziemy budować rozwiązania oparte o roboty. A dlaczego to jest efektywniejsze? Bo, po pierwsze, nie ma prawnego ryzyka wynikającego ze stosowania AI Act, natomiast można podnieść efektywność, budując robota, który klika za użytkownika w tych aplikacjach, które mamy. Widzimy, że takiego robota będziemy w stanie napisać w przeciągu dwóch, trzech tygodni, a nie miesięcy czy roku, i w ten sposób też będziemy podnosić efektywność funkcjonowania zakładu. Takim miejscem, gdzie planujemy wykorzystywać roboty, jest wydawanie zaświadczeń dla pracowników AI, dla pracowników delegowanych do prac za granicą.

Jakie mamy problemy i wyzwania, jeżeli chodzi o sztuczną inteligencję? Jak już wspomniałem, trudne jest to otoczenie prawne i formalne, nie ma jeszcze krajowych przepisów, implementacji, orzeczeń, tak naprawdę mamy tylko AI Act i niewiele więcej. Przed nami też zadanie związane z tym, jak kontraktować sztuczną inteligencję. Nie mamy doświadczeń w tym zakresie. Zastanawiamy się, czy to jest kupowanie licencji, czy bardziej forma oprogramowania dedykowanego, czy usługa wytrenowania algorytmu na naszych danych.

To, co widzimy, że na pewno idzie w dobrym kierunku, a o czym chciałbym powiedzieć, to jest standard cyberbezpieczeństwa dla chmur obliczeniowych. On w obecnej wersji 1.0 nie pozwalał za bardzo administracji korzystać i przetwarzać danych w chmurach publicznych, w ogóle w chmurach. Natomiast wiemy, że ten standard w tej chwili jest modyfikowany przez Ministerstwo Cyfryzacji i wersja 2.0 tego standardu prezentuje podejście bardziej liberalne, uprawniające organy administracji publicznej do przetwarzania danych w chmurze na terenie UE. Bardzo się z tego cieszymy, to będzie pewne ułatwienie.

Natomiast też widzimy, że dobrym rozwiązaniem byłoby, gdyby powstała taka chmura dla administracji publicznej do trenowania rozwiązań sztucznej inteligencji. Tego dzisiaj nie ma. Jest problem, jak taką usługę zaktraktować. Oczywiście są takie typowe ośrodki obliczeniowe, ale nie ma takich ośrodków, które są wyposażone w wydajne karty graficzne, niezbędne do trenowania rozwiązań sztucznej inteligencji. W ogóle jest tak, że do trenowania potrzebujemy niewspółmiernie więcej niż do produkcyjnego używania, więc nawet taniej dla państwa byłoby, gdyby ZUS miał prawo skorzystać z takiej usługi wytrenowania algorytmu w oparciu o swoje dane w sposób bezpieczny, a później tylko zakupił potrzebną do używania tego rozwiązania infrastrukturę lub miał możliwość skorzystania z niej gdzie indziej.

Wrócę jeszcze troszeczkę do projektów badawczych, bo – tak jak powiedziałem wcześniej – z tego wstępnego rozeznania w zakresie rozwiązań sztucznej inteligencji już wiemy, że nie ma tych rozwiązań, których potrzebujemy. Te, których potrzebujemy, musimy sobie wypracować sami, to znaczy wytrenować je w oparciu o te dane, które posiadamy. Też się zastanawiamy, w jaki sposób to zrealizować, bo nie mamy pewności, że wszystkie rozwiązania będą dawały ten potencjał. To jest troszeczkę próba znalezienia takiej konstrukcji, w zasadzie projektu badawczego... Jeden wyjdzie... Dobrze by było, gdyby rozwiązania prawne gwarantowały albo dawały pewien obszar ryzyka, że nawet jeżeli ZUS zainwestuje środki w badanie jakiegoś rozwiązania, to jakiś próg akceptowalności straty z tego projektu powinien być, bo dziś takiej

sytuacji nie ma i dziś ZUS jest rozliczany z każdej złotówki. My dziś, decydując się na wdrożenie jakiegoś rozwiązania, musimy być pewni, że ono przyniesie korzyść lub poprawi efektywność. To chyba tyle. Jeżeli są jakieś pytania, to ja bardzo chętnie na nie odpowiem.

Przewodnicząca poseł Jolanta Niezgodzka (KO):

Dziękuję serdecznie.

Ja mam kilka pytań, ale myślę, że najpierw oddamy głos pozostałym osobom.

Otwieram dyskusję. Kto z państwa chciałby zabrać głos? Czy panie posłanki mają pytania?

Posel Katarzyna Królak (KO):

Ja tylko jedno, w odniesieniu do tego, co pan mówił, jeśli chodzi o wykorzystywanie sztucznej inteligencji w kontaktach – dzwonienie na infolinię dla przedsiębiorców. Sami państwo wiecie, że dla przedsiębiorcy jest stresem samo pomyślenie o tym, że musi dzwonić, bo tam się dosyć długo czeka. Nie można dzwonić bezpośrednio do pracowników oddziałów ZUS, tylko dzwoni się na infolinię. Tak więc trzymam kciuki za to, żeby się udało skrócić te kolejki, bo to jest bardzo duży problem dla przedsiębiorców i pochłania bardzo dużo czasu, czy biuram rachunkowym, czy przedsiębiorcom.

Członek zarządu nadzorujący pion ZUS Sławomir Wasilewski:

Dziękuję bardzo.

Dodam, że teraz średni czas oczekiwania na połączenie wynosi około 10 minut. Mówię o takim średnim. Wiem, że to dla przedsiębiorców jest bardzo dużo...

Posel Katarzyna Królak (KO):

A to jest poprawa.

Członek zarządu nadzorujący pion ZUS Sławomir Wasilewski:

Natomiast chcę też zapewnić, że po to prowadzimy tę analitykę rozmów i do tego chcielibyśmy też wykorzystać sztuczną inteligencję. Zastanawiamy się, odsłuchując te rozmowy, co można zrobić, żeby ten klient nie miał w ogóle potrzeby dzwonienia, więc próbujemy tak przebudować nasze procesy tam, gdzie jest to możliwe, bo widzimy, że są takie przypadki. Gdyby zmienić sposób informowania o statusie danej sprawy, to części połączeń po prostu udałoby się uniknąć, i w tym kierunku również tę analitykę i wnioski z tych rozmów wyciągamy.

Przewodnicząca poseł Jolanta Niezgodzka (KO):

Dziękuję serdecznie.

Pani poseł.

Posel Lidia Czechak (PiS):

Ja mam tylko pytanie w związku z tym, że w Karpaczu odbyła się kiedyś konferencja poświęcona typowo sztucznej inteligencji. Dotyczyła głównie medycyny i miałam wrażenie, że nie wszyscy lekarze byli zadowoleni, jak daleko to idzie. W innych krajach europejskich jest tak, że jeżeli chodzi o diagnostykę... Co mnie zadziwiło – jeden z biorących udział w tej konferencji opowiadał o połączeniu zwolnień lekarskich sztuczną inteligencją z wykupieniem recepty. Czyli tak naprawdę sztuczna inteligencja badała, czy osoba, która pobrała zwolnienie lekarskie, jednoznacznie wykupiła receptę. To wyeliminowało bardzo dużo osób. Aż 80% w tym kraju, okazało się – ten pan mówił – to nie były osoby chore, tylko... Wiemy dobrze, że chodziło o zwolnienie lekarskie z innych przyczyn niż zdrowotne, i widziałam, że państwo lekarze bardzo się tam oburzyli, bo to w jakiś sposób podważało troszeczkę ich autorytet co do tego, że to zwolnienie lekarskie jest wystawiane. Byłam bardzo zdziwiona.

Drugie moje zdziwienie było związane z tym, że gdy akurat wzięli mnie na ochotnika – i powiem szczerze, że nie przedstawiałam się – na podstawie tęczyówki oczu, pan powiedział moje imię i nazwisko oraz kiedy ostatni raz byłam u lekarza. Byłam bardzo zdziwiona, bo tak naprawdę bez mówienia imienia i nazwiska pan... Wiedziałam, że to musi być połączone z Wikipedią, bo pamiętam, że jak wpisuje się moje imię i nazwisko... Ale byłam zdziwiona właśnie, że powiedział mi, kiedy miałam ostatnią wizytę u lekarza. Czyli ta technologia w innych krajach UE jest dość mocno zaawansowana, jeżeli chodzi o wykorzystywanie sztucznej inteligencji.

Trzecie – był pan, który miał jakąś narośl na plecach, inny pan przybliżył taki aparat i było normalnie powiedziane, że to jest tłuszczak, rozmiar taki i taki, powinien być osunięty, nacięty... Ja po prostu byłam zdziwiona, ponieważ nie wiedziałam, że ta technologia w innych krajach już

tak mocno postępuje, że sztuczna inteligencja jest w stanie diagnostycznie stwierdzić, co tam na tych plecach będzie. Pewnie potwierdzić to musiałby jakiś lekarz, czy onkolog, czy coś, ale powiem szczerze, że to jest już daleko, mocno posunięte.

Czy my w takim kierunku chcielibyśmy wykorzystywać sztuczną inteligencję, szczególnie jeżeli chodzi o zwolnienia lekarskie? Myślę, że to jest bolączka pracodawców i pewnie ZUS, szczególnie po tych 33 dniach, jak już ten koszt jest jednak u państwa. Czy w tym kierunku badaliście możliwość wykorzystywania sztucznej inteligencji?

Członek zarządu nadzorujący pion ZUS Sławomir Wasilewski:

Tutaj bardziej kompetentny byłby pewnie dyrektor Demediuk z Ministerstwa Zdrowia. Natomiast powiem tak, że w ten sposób nie badaliśmy i nie zastanawialiśmy się, natomiast zdajemy sobie sprawę, że część danych, ale tylko część, do wyciągania takich ogólnych wniosków, które mogłyby obniżyć koszty państwa, jest w ZUS, natomiast decyzje w zakresie tego jak te rozwiązania wykorzystać i jak poprawić zdrowie obywateli są w Ministerstwie Zdrowia. Jeżeli będzie potrzeba podzielenia się tym danymi, które są w ZUS, i zderzenia ich z innymi, żeby takie wnioski wyciągnąć, to oczywiście ZUS jest otwarty i chętnie takimi danymi się podzieli, ale nie mamy sami wystarczających danych, to też trochę nie jest dzisiaj zadanie statutowe zakładu.

Przewodnicząca poseł Jolanta Niezgodzka (KO):

Dziękuję serdecznie.

ZUS w ostatnim czasie przyjmuje na siebie coraz więcej obowiązków. Choćby w ostatnim czasie to były właśnie „Aktywny rodzic”, renta wdowia, więc wykorzystanie nowych technologii, zwłaszcza sztucznej inteligencji, wydaje się już nieodłącznym elementem.

Ja chciałabym zapytać, bo tak nie do końca mam wrażenie, że to wybrzmiało – o państwa plany na najbliższe lata. Co planujecie konkretnie, powiedzmy, w ciągu najbliższych dwóch, trzech lat w tym obszarze zmienić? Na kiedy sobie państwo wyznaczycie jakiś termin na ewentualne testy, ale już takie dla klientów w zakresie właśnie tej infolinii? Bo wydaje się, że byłoby to duże obciążenie pracowników, gdyby ta weryfikacja pierwszych rozmów, tych pierwszych kwestii, z którymi zwracają się klienci na infolinii, była jednak wykonywana przez sztuczną inteligencję. Wiemy, że czasami są tu takie, jak sam pan powiedział, pytania, co do których ewentualnie można znaleźć informacje na stronie, gdzie ewentualnie chat może na coś odpowiedzieć, ale wydaje się, że pracownicy mogliby być obciążeni, ewentualnie mogłyby do nich trafiać już skonkretyzowane problemy czy zapytania.

Braki legislacyjne – pan mówił też o tym, że w wielu miejscach brakuje państwu podstaw prawnych, ewentualnie nie wiecie, jak w jakimś zakresie zadziałać, zakontraktować daną kwestię. Pytanie, czy zwracaliście się z konkretnymi propozycjami zmiany w prawie do ministerstw, w których kompetencjach to leży?

Członek zarządu nadzorujący pion ZUS Sławomir Wasilewski:

Dziękuję bardzo.

Może zacznę od końca – do ministerstw ze zmianami prawnymi się nie zwracaliśmy, ale też próbujemy się zorientować, jak sztuczną inteligencję kontraktują inne instytucje zabezpieczenia społecznego w UE. ZUS jest członkiem Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego i takie pytanie zostało wysłane, niebawem otrzymamy odpowiedzi, w jakim zakresie już inne instytucje zabezpieczenia społecznego stosują tę sztuczną inteligencję i jak ją kontraktują.

Odpowiadając na to pytanie wcześniejsze, najbardziej zaawansowane jest to nasze badanie rozwiązania w obszarze orzecznictwa lekarskiego i wydaje się, że jest przestrzeń na to, aby jeszcze w tym roku to rozwiązanie zaczęło produkcyjnie funkcjonować. Natomiast jeśli chodzi, właśnie o ten obszar *call center*, mailboty, chatboty, to tu na razie nie mamy zbyt dobrych wyników. Mówiąc zupełnie szczerze, ta poprawność odpowiedzi dzisiaj, ale dopiero jesteśmy na etapie testowania pierwszych rozwiązań, jest na poziomie 36–37%, to jest zdecydowanie za mało, żeby podjąć decyzję.

Widzimy, że te standardowe modele językowe mają jeszcze problem z naszym językiem prawnym. My wiemy też, że sporo zapytań naszych klientów musi się odwołać do podstawy prawnej danego świadczenia czy danej sytuacji. Rozmawiamy tutaj o zarówno modelu językowym Bielik, jak i modelu językowym PLLuM. Zakładamy, że administracja publiczna będzie miała dostęp do nieodpłatnego używania tego modelu, też chcemy się w to wpisać i wspierać rozwój tego modelu językowego. Wiem, że model PLLuM ma taki dedykowany zespół, który właśnie się

zajmuje trenowaniem w obszarze prawa. My widzimy taką potrzebę, bo sporo zapytań naszych klientów wymaga podania podstawy prawnej i powołania się na konkretne przepisy, a nie tylko takiej mowy językiem naturalnym. Musimy mieć tę poprawność na poziomie 80–90%, tak zakładamy. Takie mamy przyjęte w tej chwili mierniki, żeby się zdecydować na wdrożenie takiego rozwiązania, które by podpowiadało daną treść naszym pracownikom, ale póki co jeszcze takiego stanu nie osiągnęliśmy.

Przewodnicząca poseł Jolanta Niezgodzka (KO):

Dobrze, więc ja myślę, że spokojnie mogę to zadeklarować w imieniu podkomisji, że jeżeli państwo macie jakieś postulaty co do zmian w prawie, które ułatwiłyby wam, umożliwiły w ogóle wdrożenie sztucznej inteligencji czy stosowania jakichś nowych technologii w różnym zakresie państwa działalności, to my oczywiście jesteśmy otwarci na te propozycje. Być może część problemów moglibyśmy już dzisiaj rozwiązać, dostosowując prawo do tych działań.

Rozumiem, że państwo czekacie, bo funkcjonujecie też w jakiejś sieci i jesteście w kontakcie z innymi państwami europejskimi, które wdrażają różnego rodzaju rozwiązania, ale nie powinniśmy pozostawać oderwani od tego, co dzieje się dzisiaj, bo być może już możemy coś na tym etapie zadziałać, więc jesteśmy otwarci na to, żeby o tym rozmawiać. Jeżeli pan już ma jakieś sformułowane postulaty, to zachęcam do tego, żeby wysłać do podkomisji, my prześlemy je do odpowiednich podmiotów, bo wydaje mi się, że powinniśmy... Nawet jeśli mamy zmieniać krok po kroku jakieś małe kawałki w prawie, to trzeba to robić i tutaj nie ma co tracić czasu w tym zakresie.

Jeszcze jedna kwestia – edukacja. Czy państwo też podejmujecie jakieś działanie edukacyjne skierowane do mieszkańek, mieszkańców? Bo wiemy, że rozmawiamy teraz o wdrażeniu tych nowych technologii i będziemy starali się robić wszystko, żeby zachęcić ludzi do tego, żeby korzystali z tej elektronicznej formy do składania wniosków czy załatwiania swoich spraw, ale pewnie nieodzowną częścią tego będzie edukacja, zwłaszcza w zakresie osób, które są cyfrowo wykluczone albo nie mają wystarczających kompetencji.

Czy państwo w tym zakresie też podejmujecie jakieś działania, żeby jednocześnie starać się... Bo sam pan powiedział, że renta wdowia to 95% wniosków złożonych papierowo. To jednak pokazuje, że pomimo iż te osoby pewnie mają młodsze osoby w rodzinie, które mogły im pomóc wypełnić szybciej dokumenty elektroniczne, to jednak ta forma papierowa cały czas króluje w konkretnym przedziale wiekowym. Czy ewentualnie państwo też podejmujecie jakieś działania, żeby zachęcić te osoby do korzystania z formy elektronicznej?

Członek zarządu nadzorujący pion ZUS Sławomir Wasilewski:

Tak, podejmujemy działania, żeby klienci się z nami kontaktowali drogą elektroniczną, ale tu wniosek niestety jest taki, że najskuteczniejszym rozwiązaniem jest wprowadzenie takiego obowiązku przez prawo, niestety. Takie mamy wnioski, nie tylko z obszaru renty wdowiej, ale też wcześniejszych usług, przykładem są choćby nawet elektroniczne zwolnienia lekarskie, ale klienci są edukowani. I to zarówno podczas rozmów w naszym *call center* – na koniec zawsze jest pytanie, czy klient posiada platformę i czy wie, że mógł taki wniosek lub taką sprawę, załatwić drogą elektroniczną – jak i na salach obsługi klientów. Mamy też mobile punkty udzielania informacji. Jeżeli w jakichś miastach, gminach czy powiatach są jakieś lokalne uroczystości, to takie nasze punkty mobilne się tam udają i też promują elektroniczny kontakt z zakładem, jak też ci pracownicy udzielają po prostu informacji z zakresu zabezpieczenia społecznego.

Dziękuję też za tę deklarację, myślę, że nie jesteśmy jeszcze gotowi na tym etapie wnioskować o konkretne zmiany przepisów, natomiast myślę, że już po tych kontaktach z innymi instytucjami zabezpieczenia społecznego będziemy wiedzieć trochę więcej, także jeżeli będzie taka potrzeba, to skorzystamy z tej sposobności. Natomiast też promujemy tę formę elektronicznego kontaktu, ale nie mamy jeszcze dostępnych rozwiązań sztucznej inteligencji, więc klientów wprost nie zachęcamy do – żeby jasno to wybrzmiało – stosowania sztucznej inteligencji, ale do korzystania z elektronicznej formy kontaktów jak najbardziej.

Natomiast jest jeszcze jeden aspekt, na który chcę zwrócić uwagę, to jest też ten aspekt wewnętrzny, wśród pracowników zakładu. Oczywiście są obawy, że sztuczna inteligencja może zastąpić pracowników, może zastąpić po prostu ich pracę, ale to jest podobnie, jak wdrażaliśmy inne rozwiązania czy automaty. ZUS stara się komunikować, że to zapewnia po prostu dalszy rozwój, możliwość przyjmowania przez zakład nowych zadań, że to nie zastąpi człowieka, tylko

wspomoże go i pozwoli mu efektywniej tę pracę realizować, a to świadczenie pokazuje, że tej pracy dla zakładu nie brakuje, a wręcz przybywa.

Przewodnicząca poseł Jolanta Niezgodzka (KO):

Dziękuję serdecznie.

Pani posłanka.

Poseł Katarzyna Królak (KO):

Ja jeszcze bym chciała powiedzieć, że po wybuchu wojny w Ukrainie bardzo fajnie współpracowały samorządy w odniesieniu do rejestracji w ZUS – tam chodziło o PESEL, byli stażyści, była współpraca pomiędzy ZUS a tymi oddziałami i samorządami. Może do edukacji osób starszych i seniorów w kontekście korzystania z profilu zaufanego, który jest potrzebny do podpisania dokumentów w eZUS, wykorzystać taką platformę współpracy z samorządami, bo to świetnie się sprawdziło w tamtym czasie. Może warto skorzystać z dobrych praktyk i w oparciu o stażystów czy o kontakty z samorządami trochę podnieść tę wiedzę w obszarze kompetencji cyfrowych seniorów. Taka tylko podpowiedź.

Dyrektor Departamentu Relacji z Klientami Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Magdalena Mazur-Wolak:

Dzień dobry, Magda Mazur-Wolak, ja odpowiadam za obsługę klientów w ZUS i za relacje z klientami.

Dokładnie pamiętam ten okres Ukrainy, bo takie punkty były nawet tu, w Warszawie, gdzie my staraliśmy się o to, żeby był urząd, ZUS i bank, bo te trzy rzeczy były potrzebne po to, żeby na koniec złożyć wniosek, ponieważ nie złoży się wniosku jak się nie ma numeru PESEL i numeru rachunku bankowego. Bez tego w Polsce później nie będzie też dokonana wypłata. W wielu miejscach w Polsce takie punkty powstawały i to faktycznie bardzo fajnie zadziałało, ale w ogóle myślę, że na tym poziomie lokalnym ta współpraca cały czas jest, bo wiem, że teraz, przy rencie wdowiej, nasze oddziały często korzystają z pomocy stażystów, chociażby do organizacji kolejki. Wiadomo, że to jest taka grupa, która najczęściej korzysta z pomocy bezpośrednio na salach obsługi. Była tam też kwestia zarządzania tym ruchem, pamiętamy tę ustawę wiekową, która była kilka lat temu, to wtedy były bardzo duże kolejki i my się w tamtej chwili przygotowywaliśmy do tej renty wdowiej w taki sposób, żeby nie było zbyt długich czasów oczekiwania, żeby zagospodarować ten ruch. I to się udało.

Wydaje mi się, że w tych pierwszych miesiącach był największy ruch. Dziś już widzimy, że lekko nam ten ruch na salach obsługi spada, ale na pewno współpraca z samorządami jest na wielu polach, bo chociażby są wymieniane z samorządami różne elektroniczne wnioski dla dopłat, dodatków energetycznych i różnych innych rzeczy. My mamy tę współpracę bardzo ścisłą.

Natomiast staramy się wykorzystać tę wizytę klienta w ZUS do tego, żeby on samodzielnie pewne rzeczy wykonał, bo jak on tego nie wykona samodzielnie, to później w domu sobie też nie zawsze poradzi. Więc są takie miejsca, takie stanowiska, my te stanowiska nazywamy kioskami – jest stacja komputerowa z dostępem do internetu, można się na niej zalogować, a pracownik asystuje przy tej wizycie, pomaga złożyć wniosek, załączyć dokumenty. My mamy te wnioski składane przez osoby niepełnosprawne w 100% elektronicznie, to też jest taka grupa, która często wymagała jakiejś pomocy opiekuna. To się też udało przejść, więc tak naprawdę... Na pewno ta współpraca na poziomie lokalnym jest niezwykle ważna i nasze oddziały tę współpracę mają na dobrym poziomie.

Członek zarządu nadzorujący pion ZUS Sławomir Wasilewski:

Z Polskim Związkiem Emerytów, Rencistów i Inwalidów również.

Przewodnicząca poseł Jolanta Niezgodzka (KO):

Dziękuję serdecznie.

Szanowni państwo, czy są jeszcze jakieś głosy w dyskusji?

Wobec tego bardzo dziękuję za przedstawioną informację. Myślę, że za jakiś czas będziemy kontynuować te rozmowy. Jesteśmy otwarci, żeby wesprzeć państwa w działaniach, zwłaszcza na tym polu legislacyjnym, więc jeżeli będą jakieś postulaty i wnioski, to zachęcam do kontaktu. Wiemy, że stosowanie coraz to nowszych technologii, zwłaszcza w kontekście sztucznej inteligencji, będzie już nieodzowną częścią naszego życia. W administracji może to naprawdę poprawić naszą pracę, wesprzeć pracowników przy tej ilości zadań i przy tym, że tych obowiązków

podmioty publiczne mają coraz więcej. Tak więc myślę, że może nas to wesprzeć, a nie chcemy, żeby brak jakiegoś odpowiedniego środowiska prawnego czy hamujące nas przepisy nie pozwalały tej sytuacji poprawiać i usprawniać. Jesteśmy otwarci, jeżeli będą jakieś wnioski i postulaty.

Dziękuję państwu za dzisiejsze spotkanie.

Na tym wyczerpaliśmy porządek dzienny posiedzenia.

Zamykam posiedzenie podkomisji.