



Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

BM-II.059.1.232.2025

Warszawa, /elektroniczny znacznik czasu/

Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 9707 Pani Posłanki Elżbiety Gelert w sprawie funkcjonowania Platformy Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (PUE ZUS), proszę przyjąć poniższe wyjaśnienia .

Portal PUE/eZUS został udostępniony klientom w 2012 r. Od tego czasu jest systematycznie rozwijany, co umożliwia załatwianie coraz większej liczby spraw online. W związku z postępem technologicznym zachodzi potrzeba gruntownych zmian portalu, nad którymi ZUS pracuje od dłuższego czasu. Modernizacja portalu prowadzona jest w ramach projektu nowej wersji platformy PUE ZUS, nazwanej eZUS.

Prace realizowane są etapowo, tak aby zapewnić bezpieczeństwo i nieprzerwaną dostępność portalu dla klientów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS). Priorytet stanowi bieżące dostosowywanie portalu do zmian w przepisach prawa, ale też zaoferowanie użytkownikom funkcji odpowiadających różnym grupom klientów, w tym osobom ze szczególnymi potrzebami. Stopniowe wprowadzanie nowych funkcji pozwala ZUS na śledzenie reakcji i opinii użytkowników i uwzględnianie ich w procesie udoskonalania portalu.

Portal PUE ZUS jest złożonym systemem ściśle powiązany zarówno z działaniami innych podsystemów funkcjonujących w ZUS, jak i z usługami świadczonymi przez podmioty zewnętrzne, np. dostawcę łącza internetowego. Aktualnie z portalu korzysta 13,6 mln użytkowników, w tym 9,4 mln użytkowników z dostępem do roli płatnika.

Od kilku lat prowadzone są działania mające na celu poprawę stabilności funkcjonowania portalu. Planowane zmiany technologiczne przyczynią się do dalszego zwiększenia niezawodności działania systemu.

Obecnie system składa się z dwóch niezależnie działających węzłów, co pozwala na nieprzerwane świadczenie usług w przypadku awarii jednego z nich.

Planowane i sukcesywnie wdrażane są aktualizacje, mające na celu usprawnienie działania systemu oraz zwiększenie dostępności usług. Należy mieć przy tym na uwadze liczne modyfikacje oprogramowania, które są związane z inicjatywami legislacyjnymi oraz wewnętrznymi ZUS. Każda zmiana jest weryfikowana pod kątem bezpieczeństwa oraz wpływu na ogólną wydajność systemu. Zdecydowana większość zmian wprowadzających nową lub aktualizowaną funkcjonalność realizowana jest bez przerw w działaniu systemu, dzięki temu portal pozostaje nieprzerwanie dostępny dla użytkowników, nawet w trakcie trwających aktualizacji i instalacji.

System i udostępniane usługi są objęte całodobowym monitoringiem, prowadzonym zarówno wewnątrz, jak i z zewnątrz. Alerty potencjalnie wskazujące na niestabilne działanie systemu są obsługiwane w trybie pilnym przez wyspecjalizowany zespół administratorów.

ZUS prowadzi systematyczne szkolenia dla pracowników obsługujących klientów w placówkach oraz konsultantów infolinii, dostosowując program szkoleń do bieżących potrzeb. Zakres szkoleń diagnozowany jest w oparciu o prowadzone badania jakościowe i uwzględnia wszystkie modyfikacje wprowadzane na portalu.

W okresie ostatnich dwóch lat Zakład Ubezpieczeń Społecznych przeprowadził łącznie 17 warsztatów w formule zdalnej, w których udział wzięło prawie 4000 osób. Niezależnie od tego, zakład cyklicznie opracowuje i udostępnia na wewnętrznej witrynie materiały edukacyjne, wspierające pracowników w wykonywaniu ich codziennych obowiązków. Ponadto wszyscy pracownicy obsługujący klientów mają dostęp do środowiska testowego PUE/eZUS, na którym bez ograniczeń mogą sprawdzać działanie poszczególnych funkcji i usług od strony klienta.

W zakładzie podjęto działania zmierzające do zakupu nowego narzędzia, które zapewni kompleksowy monitoring wszystkich aspektów funkcjonowania systemu. Rozwiązanie to umożliwi szybką identyfikację i eliminację potencjalnych problemów jeszcze na etapie ich powstania, zanim wpłyną na użytkowników końcowych. Automatyzacja pozwoli natychmiastowo reagować na wszelkie anomalie i awarie, często bez konieczności interwencji człowieka, co zminimalizuje ryzyko przestoju i zakłóceń. Monitorowanie w czasie rzeczywistym umożliwi sprawniejsze reagowanie na potrzeby klientów i wprowadzenie rozwiązań, które poprawią funkcjonowanie PUE/eZUS.

Zapewniam, że Zakład Ubezpieczeń Społecznych dokłada wszelkich starań, by nieustannie usprawniać portal PUE/eZUS, zapewniając tym samym najlepszą możliwą obsługę rosnącej liczby jego użytkowników oraz redukując czasowe spowolnienia i przestoje w funkcjonowaniu usługi do niezbędnego dla każdego systemu informatycznego minimum.

Z wyrazami szacunku

z up. Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej
dr hab. Sebastian Gajewski, prof. uczelni
Podsekretarz Stanu
/-kwalifikowany podpis elektroniczny-/