



Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

BM-II.059.1.133.2026

Warszawa, /elektroniczny znacznik czasu/

Pan

Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 15476 Pani Posłanki Iwony Karolewskiej wraz z grupą posłów, w sprawie zasad rezerwacji wizyt w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, proszę przyjąć poniższe wyjaśnienia.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) realizuje zadania o kluczowym znaczeniu dla funkcjonowania systemu zabezpieczenia społecznego. Do jego ustawowych obowiązków należy m. in. obsługa ubezpieczonych, świadczeniobiorców oraz płatników składek w zakresie ustalania i wypłaty świadczeń, prowadzenia rozliczeń, udzielania informacji oraz przyjmowania wniosków i dokumentów. Charakter tych zadań sprawia, że zapewnienie obywatelom realnego, powszechnego i równego dostępu do obsługi przez ZUS ma istotne znaczenie z punktu widzenia realizacji praw socjalnych oraz zasady zaufania obywateli do państwa.

Wizyty rezerwowane funkcjonują od 2012 r. i stanowią obecnie około 10% wszystkich wizyt realizowanych w salach obsługi klientów. Cyfryzacja usług publicznych stanowi odpowiedź na rosnące oczekiwania społeczne dotyczące dostępności, jakości i szybkości świadczonych usług. Rozwiązanie to jest istotne z punktu widzenia płatników składek, dla których możliwość umówienia wizyty na konkretną godzinę ma znaczenie organizacyjne wpływające na efektywność pracy (oszczędność czasu, dostęp do właściwego specjalisty, ograniczenie przestoju w firmie).

Pragnę przy tym wyraźnie podkreślić, że rezerwacja wizyt stanowi dodatkową możliwość dla klientów, a nie ich obowiązek. Obsługa klientów powinna być bowiem organizowana w sposób gwarantujący dostępność wszystkim osobom korzystającym z usług zakładu, których istotną część stanowią osoby starsze, z niepełnosprawnościami oraz wymagające wsparcia przy załatwianiu spraw urzędowych. W procesie zapewniania dostępności usług ZUS niezbędne jest również uwzględnianie zróżnicowanych kompetencji cyfrowych klientów, ich mobilności, lokalnych uwarunkowań związanych z funkcjonowaniem poszczególnych placówek (specyfiki komunikacyjnej i terytorialnej obszaru właściwości danej jednostki), a także długoletnich przyzwyczajzeń klientów zakładu. Organizacja pracy sal obsługi klientów powinna zapewniać możliwość osobistego załatwienia sprawy każdemu klientowi, który zgłosi się do placówki w godzinach jej funkcjonowania. Wizyty rezerwowane są rozwiązaniem organizacyjnym wspierającym zarządzanie ruchem klientów i nie ograniczają ich prawa do bezpośredniej obsługi ani nie uzależniają go od wcześniejszego umówienia wizyty.

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej przywiązuje szczególną wagę do zagadnienia dostępności ZUS dla klientów. Z tego powodu w tej sprawie wystosowałem do Prezesa ZUS pismo, wskazując przede wszystkim, że obsługa klientów rozumiana jako zapewnienie im możliwości osobistego załatwienia sprawy w placówce zakładu należy do jego kluczowych obowiązków i powinna być organizowana w sposób gwarantujący

faktyczną dostępność, z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób korzystających z usług zakładu. W piśmie jednoznacznie podkreśliłem, że zapewnienie dostępności dla klientów stanowi absolutny priorytet. Dodatkowo, kierunkowe uwagi w tej sprawie przekazałem podczas narady Zarządu ZUS, dyrektorów oddziałów oraz dyrektorów departamentów Centrali ZUS.

O znaczeniu dostępności ZUS dla klientów świadczy również fakt, że zagadnienie wizyt rezerwowanych było przedmiotem obrad Rady Nadzorczej ZUS. W następstwie poczynionych ustaleń Przewodniczący Rady, będący przedstawicielem Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, wystąpił do Prezesa ZUS, wskazując, że wizyty rezerwowane mogą stanowić jedynie dodatkową, dobrowolną formę kontaktu klienta z ZUS i nie mogą prowadzić do ograniczenia możliwości uzyskania obsługi przez osoby zgłaszające się do placówki bez uprzedniego umówienia wizyty.

Trzeba jednocześnie zaznaczyć, że cyfryzacja usług publicznych jest obecnie kluczowym elementem budowy nowoczesnej administracji, umożliwiającym szybki dostęp do usług i zwiększającym efektywność funkcjonowania instytucji publicznych. W grudniu 2025 r. zakład rozpoczął kampanię promującą rezerwację wizyt wśród klientów, którzy chcą odwiedzić placówki osobiście lub skorzystać z obsługi bez wychodzenia z domu. Obie formy kontaktu z ZUS mają na celu promocję korzyści wynikających z obsługi w dogodnej dla danej osoby formie i czasie. Jednocześnie dostosowano materiały informacyjne, aby jednoznacznie wskazywały, że obsługa w placówkach Zakładu Ubezpieczeń Społecznych jest zapewniana klientom zgłaszającym się bez wcześniejszego umówienia wizyty. Dodatkowo wszystkie oddziały ZUS zostały przeszkolone z uwzględnieniem zasad obsługi klientów umówionych oraz nieumówionych na wizytę w placówce.

W Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej stale monitoruje się sposób organizacji obsługi klientów przez ZUS. Podejmowane będą też działania nadzorcze w przypadku pojawienia się sygnałów wskazujących na ograniczenie poziomu dostępności tej obsługi.

Z wyrazami szacunku

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