



RPW/23944/2026-18

EZD RP KS
(BPK-III)
Data rejestracji: 2026-07-13
Data wpływu: 2026-07-13BKSP NF-2
4**Miejscowość:****Wnoszący Petycję:****Adresat:****Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej**

ul. Wiejska 4/6/8

00-902 Warszawa

PETYCJA

w sprawie podjęcia inicjatywy ustawodawczej dotyczącej obligatoryjnej modernizacji Platformy Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS) poprzez całkowite odświeżenie interfejsu i dostosowanie standardów obsługi do poziomu nowoczesnej bankowości elektronicznej

Działając na podstawie art. 63 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej oraz Ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach, składam niniejszą petycję w interesie publicznym.

Wnoszę o podjęcie działań legislacyjnych nakładających na Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) obowiązek przeprowadzenia natychmiastowej, głębokiej reformy technologicznej i wizualnej portalu PUE ZUS (w tym nowo wdrażanego systemu eZUS). Postuluję ustawowe określenie standardów dostępności, przejrzystości i intuicyjności państwowych systemów teleinformatycznych, tak aby ich obsługa była uproszczona do poziomu systemów komercyjnych, takich jak współczesne aplikacje bankowe.

UZASADNIENIE

I. Przestarzała architektura i bariery dla obywateli

Dotychczasowy kształt i struktura Platformy Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS), mimo wprowadzanych modyfikacji, wciąż opiera się na architekturze skomplikowanej, nieintuicyjnej i niezrozumiałej dla przeciętnego obywatela oraz przedsiębiorcy. Nadmiar zakładek, archaiczne nazewnictwo formularzy, skomplikowany proces wysyłki pism oraz brak jasnych komunikatów o statusie spraw sprawiają, że portal ten zamiast pomagać, generuje frustrację i zniechęca do cyfrowego kontaktu z urzędem. Państwowy system informatyczny nie powinien

wymagać od użytkownika posiadania specjalistycznej wiedzy informatycznej lub księgowej do załatwienia prostej sprawy.

II. Standardy nowoczesnej bankowości wzorem dla e-administracji

Polski sektor bankowości elektronicznej jest jednym z najnowocześniejszych na świecie. Sektor publiczny powinien czerpać z tych gotowych, sprawdzonych wzorców. Nowy, całkowicie odświeżony interfejs platformy ZUS musi spełniać następujące kryteria:

- **Maksymalna prostota (User Experience):** Najważniejsze informacje – takie jak wysokość przyszłej emerytury, stan składek czy status złożonych wniosków zasiłkowych – muszą być widoczne od razu po zalogowaniu na ekranie głównym (tzw. dashboard), analogicznie do stanu konta w banku.
- **Proste formularze (One-Click):** Zastąpienie skomplikowanych pism urzędowych intuicyjnymi kreatorami wniosków, które prowadzą użytkownika "za rękę" i ograniczają ryzyko popełnienia błędu.
- **Pełna mobilność:** Stworzenie w pełni funkcjonalnej, stabilnej aplikacji mobilnej, umożliwiającej załatwienie każdej sprawy z poziomu telefonu komórkowego, z powiadomieniami push o statusie przelewów zasiłkowych czy decyzjach urzędu.

Obywatele mają prawo oczekiwać, że instytucja dysponująca miliardowym budżetem na informatyzację dostarczy produkt cyfrowy najwyższej jakości. Przyjazny interfejs to podstawa sprawnego państwa.

Mając na uwadze konieczność walki z wykluczeniem cyfrowym i ułatwienia życia milionom Polaków, wnoszę o nadanie petycji biegu.

.....

wymagać od użytkownika posiadania specjalistycznej wiedzy informatycznej lub księgowej do załatwienia prostej sprawy.

II. Standardy nowoczesnej bankowości wzorem dla e-administracji

Polski sektor bankowości elektronicznej jest jednym z najnowocześniejszych na świecie. Sektor publiczny powinien czerpać z tych gotowych, sprawdzonych wzorców. Nowy, całkowicie odświeżony interfejs platformy ZUS musi spełniać następujące kryteria:

- **Maksymalna prostota (User Experience):** Najważniejsze informacje – takie jak wysokość przyszłej emerytury, stan składek czy status złożonych wniosków zasiłkowych – muszą być widoczne od razu po zalogowaniu na ekranie głównym (tzw. dashboard), analogicznie do stanu konta w banku.
- **Proste formularze (One-Click):** Zastąpienie skomplikowanych pism urzędowych intuicyjnymi kreatorami wniosków, które prowadzą użytkownika "za rękę" i ograniczają ryzyko popełnienia błędu.
- **Pełna mobilność:** Stworzenie w pełni funkcjonalnej, stabilnej aplikacji mobilnej, umożliwiającej załatwienie każdej sprawy z poziomu telefonu komórkowego, z powiadomieniami push o statusie przelewów zasiłkowych czy decyzjach urzędu.

Obywatele mają prawo oczekiwać, że instytucja dysponująca miliardowym budżetem na informatyzację dostarczy produkt cyfrowy najwyższej jakości. Przyjazny interfejs to podstawa sprawnego państwa.

Mając na uwadze konieczność walki z wykluczeniem cyfrowym i ułatwienia życia milionom Polaków, wnoszę o nadanie petycji biegu.

.....