



MINISTER  
Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Warszawa, 27 października 2016 r.

DUS.I.053.316.2016.AD

### **Zawiadomienie o sposobie załatwienia petycji**

Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, działając na podstawie art. 13 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195) zawiadamia, że petycja, która wpłynęła do Ministerstwa w dniu 5 września 2016 r., w sprawie składania pism drogą elektroniczną do ZUS jest rozpatrzona negatywnie.

### **Uzasadnienie**

Zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego (art. 63. § 1) podania (żądania, wyjaśnienia, odwołania, zażalenia) mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, za pomocą telefaksu lub ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej przez elektroniczną skrzynkę podawczą organu administracji publicznej utworzoną na podstawie ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2014 r., poz. 1114). Podanie wniesione w formie dokumentu elektronicznego powinno być uwierzytelnione przy użyciu mechanizmów określonych w art. 20 a ust. 1 albo ust. 2 ww. ustawy, tj. za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego albo profilu zaufanego ePUAP.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych umożliwia przekazywanie wniosków do ZUS w formie dokumentów elektronicznych za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych ZUS (PUE), która stanowi elektroniczną skrzynkę podawczą Zakładu w rozumieniu przepisów

ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. Dzięki PUE klienci ZUS mogą załatwić wiele spraw związanych z ubezpieczeniami społecznymi przez Internet. Portal umożliwia zarówno wysyłanie wniosków do ZUS, jak również odbiór odpowiedzi w formie elektronicznej. Aktualnie na portalu PUE udostępnionych jest 120 wniosków elektronicznych, w tym na przykład wniosek *ZUS ZZU – zgłoszenie zapytania ubezpieczonego*, przeznaczony dla osób ubezpieczonych, które chcą uzyskać informacje z ZUS. Zakres informacji o jakie można się zwrócić może dotyczyć: danych ubezpieczonego zgłoszone przez płatnika, informacji o członkostwie w otwartym funduszu emerytalnym (OFE), danych o Oddziale Narodowego Funduszu Zdrowia, danych o składkach przekazanych do OFE, informacji o składkach i/lub świadczeniach wykazanych przez płatnika w imiennych raportach miesięcznych przekazanych do ZUS a także innych danych dotyczących ubezpieczonego, które posiada ZUS.

Lista wniosków możliwych do złożenia w formie elektronicznej jest na bieżąco uzupełniana, tak, aby w należyty sposób odzwierciedlała zakres przedmiotowy spraw należących do kompetencji Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Dodatkowo, kierowanie drogą elektroniczną do ZUS zapytań ogólnych umożliwia usługa PUE ZUS: „Zadaj pytanie ZUS”. Dla klientów, którzy nie posiadają konta na portalu PUE usługa jest dostępna na stronie internetowej ZUS [www.zus.pl](http://www.zus.pl). Klienci posiadający konto na PUE mogą skorzystać z usługi po zalogowaniu na swoje konto.

Usługa, o której mowa powyżej jest dostępna dla wszystkich klientów Zakładu z tym, że w przypadku wysłania zapytania po zalogowaniu do swojego profilu na PUE, można uzyskać odpowiedź uwzględniającą indywidualną sytuację klienta - na podstawie danych zapisanych w ZUS. Natomiast osoby, które nie posiadają konta na portalu PUE, na pytanie zadane w ten sposób uzyskują informacje ogólne, bez podawania danych szczegółowych.

Usługa „Zadaj pytanie ZUS” umożliwia użytkownikowi złożenie zapytania w każdej sprawie. Formularz kontaktowy zapytania ogólnego gwarantuje bezpieczeństwo przekazywanych informacji, dlatego można zawrzeć w nim informacje osobiste dotyczące zgłaszanej sprawy. Odpowiedź udzielana jest na podany przez klienta adres e-mail (w przypadku klientów, którzy nie posiadają konta na PUE lub klientów, którzy nie zalogowali się na to konto zadając pytanie) lub na skrzynkę „Dokumenty i wiadomości” (w przypadku uwierzytelnionych klientów portalu PUE). Usługa „Zadaj pytanie ZUS” nie jest przeznaczona do składania podań w rozumieniu ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2016 r., poz. 23 z późn. zm.), a dla zapytań składanych tą drogą nie jest wystawiane urzędowe poświadczenie przedłożenia.



Składanie reklamacji dotyczącej portalu PUE, zgodnie z regulaminem portalu PUE ZUS, możliwe jest w formie elektronicznej na adres e-mail: [reklamacje\\_pue@zus.pl](mailto:reklamacje_pue@zus.pl).

Natomiast skargi dot. działalności ZUS można przesłać na adres e-mail: [skargi@zus.pl](mailto:skargi@zus.pl).

Dla wszystkich klientów dostępny jest adres e-mail: [cot@zus.pl](mailto:cot@zus.pl), na który kierować można wszelkie pytania o charakterze ogólnym z zakresu działalności Zakładu. Adres ten – podobnie jak funkcjonalność „Zadaj pytanie ZUS”- nie jest jednak przeznaczony do składania dokumentów elektronicznych w rozumieniu obowiązujących przepisów.

Powyższe rozwiązania realizują postulat by „każdy obywatel mógł wysłać przy pomocy ePUAP lub PUE pismo do ZUS”. Stąd też nie powinien on stanowić przedmiotu petycji.

### Pouczenie

Zgodnie z art. 13 ust. 2 ustawy o petycjach, sposób załatwienia petycji nie może być przedmiotem skargi.

z up.   
MINISTER  
Marcin Zieleniecki  
PODSEKREJARZ STANU