

IX kadencja



KANCELARIA SEJMU

Biuro Komisji Sejmowych

**Komisja
Cyfryzacji,
Innowacyjności
i
Nowoczesnych
Technologii**

PEŁNY ZAPIS PRZEBIEGU POSIEDZENIA

- **PODKOMISJI STAŁEJ DO SPRAW
REGULACJI PRAWNYCH DOTYCZĄCYCH
ALGORYTMÓW CYFROWYCH
(NR 10)
z dnia 13 lipca 2023 r.**

Pełny zapis przebiegu posiedzenia

Komisji Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii

– podkomisji stałej do spraw regulacji prawnych dotyczących algorytmów cyfrowych (nr 10)

13 lipca 2023 r.

Podkomisja stała do spraw regulacji prawnych dotyczących algorytmów cyfrowych, obradująca pod przewodnictwem posła **Grzegorz Napieralskiego (KO)**, przewodniczącego podkomisji, wysłuchała:

– informacji prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na temat wykorzystywania algorytmów w systemach Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

W posiedzeniu udział wzięli: **Włodzimierz Owczarczyk** członek zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych nadzorujący Pion Operacji i Eksploatacji Systemów, **Marcin Chorzewski** konsultant do spraw publicznych w kancelarii adwokackiej Łukaszewicz & Partners, **Marta Grabowska** pracownica Centrum Europejskiego Uniwersytetu Warszawskiego, **Joanna Karczewska** członkini Stowarzyszenia ISACA Warszawa oraz **Radosław Nielek** stały doradca Komisji.

W posiedzeniu udział wzięła pracownica Kancelarii Sejmu **Wioletta Więciorkowska** – z sekretariatu Komisji w Biurze Komisji Sejmowych.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Dzień dobry, witam serdecznie. Otwieram posiedzenie podkomisji stałej do spraw regulacji prawnych dotyczących algorytmów cyfrowych.

Witam panów posłów, członków podkomisji. Witam gości, w szczególności chciałbym serdecznie powitać pana Włodzimierza Owczarczyka, członka zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych; panią Joannę Karczewską, członka Stowarzyszenia ISACA w Warszawie; panią dr hab. Martę Grabowską, prof. UW oraz pana Marcina Chorzewskiego, konsultanta do spraw publicznych w kancelarii adwokackiej Łukaszewicz & Partners. Witam wszystkich bardzo serdecznie, a szczególnie chciałem podziękować panu prezesowi, że jest dzisiaj z nami na spotkaniu.

Porządek dzisiejszego dnia przewiduje wysłuchanie informacji prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na temat wykorzystywania algorytmów w systemach Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Informację przedstawi członek zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych nadzorujący Pion Operacji i Eksploatacji Systemów, pan Włodzimierz Owczarczyk. Czy są uwagi do porządku obrad? Nie widzę.

Szanowni państwo, przystępujemy do realizacji porządku dziennego.

Panie prezesie, nim oczywiście oddam głos, chciałbym tylko podziękować bardzo serdecznie za możliwość spotkania dzisiaj z panem i też kilka słów wprowadzenia, zręby informacji dotyczące nasze podkomisji. Podkomisja powstała cztery lata temu. Mieliśmy dosyć długą przerwę w pracy, ponieważ był COVID i sprawy mniej istotne, algorytmy do niedawna były sprawami mniej istotnymi... Dlatego spotykaliśmy się rzadziej, natomiast jak widać dziś, szczególnie po debacie publicznej, po tym, co dzieje się w mediach, sprawy dotyczące algorytmów, sprawy dotyczące sztucznej inteligencji, tego wszystkiego, co tak naprawdę w naszym życiu, nabiera dzisiaj znaczenia i takiej

poważnej debaty... Idea powołania podkomisji, a również prac naszej Komisji – Komisji Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii jest taka, aby rozpocząć poważną dyskusję, jak złapać te algorytmy w karby prawne, jak to wszystko dobrze regulować, ale też szczególnie, jako parlament, chcielibyśmy stworzyć takie ramy prawne, czy takie środowisko, takie otoczenie, aby szczególnie instytucje państwa polskiego mogły swobodnie funkcjonować i sobie z tą sytuacją radzić. Stąd pomysł na to spotkanie. Bardzo serdecznie dziękujemy. Jesteśmy oczywiście na końcu kadencji, ale mamy nadzieję, że dorobek podkomisji, to co tutaj rozpoczęliśmy, w Sejmie, razem z kolegami, będzie kontynuowane w przyszłej kadencji i tak jak rozmawiałem z kolegami, posłami z naszej podkomisji, ze wszystkich opcji politycznych, bo tutaj reprezentują wszystkie siły polityczne, to najprawdopodobniej będziemy się starać, żeby w przyszłej kadencji już nie była to podkomisja, a był to temat głównej, stałej Komisji.

Jeszcze raz bardzo dziękuję, panie prezesie, za obecność i od razu oddaję panu głos, żeby nie marnować czasu. Dziękuję.

Członek zarządu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych nadzorujący Pion Operacji i Eksploatacji Systemów Włodzimierz Owczarczyk:

Dziękuję bardzo.

Panie przewodniczący, szanowni państwo, na początek powiem, że nadzorując obszar informatyzacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych jestem wielkim fanem tego postępu, który zaistniał, jestem fanem algorytmizacji i tego, co nam daje właśnie korzystanie z tych dobrodziejstw, którymi się informatyka...

Jeżeli chodzi o kwestie związane z obsługą spraw, które obsługujemy, z obsługą państwa polskiego, staliśmy się od czasów pandemii instytucją, która bardzo aktywnie wykracza także poza same ubezpieczenia społeczne, ale została włączona także w inne obszary działania. I właśnie, tak jak pan przewodniczący powiedział, w zasadzie dostrzeżliśmy sens, jeżeli chodzi o kwestię stosowania zmiany modeli, jeżeli chodzi o algorytmy w systemach informatycznych, właśnie w okresie pandemii. Jeszcze przed pandemią, w 2012 roku Zakład Ubezpieczeń Społecznych zaczął budowę Platformy Usług Elektronicznych. I tak jak mówiliśmy, że w zasadzie do czasu wprowadzenia elektronicznych zwolnień lekarskich, czyli do 2016 roku, PUE, można powiedzieć, nawet żartobliwie mówiliśmy, była trochę zabawką. Tam było niewiele profili, poniżej 1 mln profili klientów, którzy korzystali z PUE i rzeczywiście, prawdziwy rozkwit nastąpił właśnie po tym, jak zostały wprowadzone elektroniczne zwolnienia lekarskie. Po decyzji dotyczącej wprowadzenia elektronicznych zwolnień lekarskich, w zasadzie o tym, co niesie to za sobą, przekonaliśmy się w okresie pandemii. To wtedy te decyzje, które były podejmowane, szczególnie w 2012 roku i też nieco później, w okolicach 2016, przy wprowadzeniu e-ZLA, pokazały, że stosując te mechanizmy automatyzacji procesów, Zakład Ubezpieczeń Społecznych mógł w bardzo krótkim czasie, w zasadzie dać radę, obsłużyć ten gigantyczny wpływ zwolnień lekarskich, który nastąpił. Zakład Ubezpieczeń Społecznych w ciągu miesiąca przyjmuje ok. 2 mln zwolnień lekarskich. Ta liczba się waha, jest, powiedzmy, trochę poniżej 2 mln, trochę powyżej. Wtedy zauważyliśmy pierwsze symptomy, zaraz po tym, jak... To był marzec, zaobserwowaliśmy w naszych systemach gwałtowny wzrost liczby zwolnień lekarskich – było ich ponad 3,5 mln. Jeżeli przyjęlibyśmy, że tak jak mieliśmy obsługiwać te zwolnienia lekarskie, ZLA, w dotychczasowej, papierowej postaci, nie dalibyśmy po prostu rady. Mówiąc wprost i kolokwialnie, po prostu poleglibyśmy. Polegli nie tylko jako ZUS, ale także jako państwo, więc te decyzje, które pojawiły się wcześniej, można powiedzieć, były bardzo trafne i skuteczne.

Później, okres pandemii był takim bardzo gwałtownym okresem rozwoju, jeżeli chodzi o kwestię budowy algorytmów automatyzacji, bo taka była potrzeba. Jeżeli pamiętamy zamknięcie instytucji, zamknięcie instytucji, sale obsługi klientów, wiele instytucji się zamykało. Zakład Ubezpieczeń Społecznych został włączony do tworzenia, jako instytucja, która wykonywała przepisy związane z tarczami antykryzysowymi. I w zasadzie, wtedy bez wprowadzania algorytmów automatyzacji procesów, też nie moglibyśmy obsłużyć tych klientów. Ponieważ wtedy przekonaliśmy się, jako społeczeństwo, że sprawna

obsługa wiąże się z tym, że wnioski nie są przekazywane w drodze papierowej, a tylko i wyłącznie w drodze elektronicznej.

Pierwszym świadczeniem, gdzie można było w zasadzie całkowicie składać wnioski w formie tylko i wyłącznie elektronicznej, był dodatek solidarnościowy. Na co nam pozwolił dodatek solidarnościowy? Przede wszystkim to było gigantyczne odciążenie naszych pracowników. Przy tym zalewie wniosków, przy tym takim szybkim wprowadzeniu tarcz antykryzysowych, w zasadzie nie byłoby możliwości obsługi tych spraw ręcznie. Klienci Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, przedsiębiorcy, czekali na tę pomoc miesiącami. Dokładnie miesiącami. A ta pomoc nadeszła szybko. Podam to na przykładzie nie tylko tych dziewięciu tarcz antykryzysowych, które realizowaliśmy, ale dokładnie na przykładzie dodatku solidarnościowego, gdzie wniosek był tylko elektroniczny i pliki integracji, z rejestrami, dzięki zastosowaniu automatycznej weryfikacji – po pierwsze, mogliśmy skrócić czas oczekiwania na wypłatę, tak jak do tej pory było, mieliśmy ok. 30 dni na obsługę świadczeń, a tutaj wypłaty skróciły się, od momentu wniosku nawet do 4 dni. To nas przekonało, że właśnie pójdzie w algorytmizację, stosowanie mechanizmów samouczących się, czyli sztucznej inteligencji, dało możliwość, żeby klienci byli obsługiwani sprawnie i szybko.

I oczywiście w okresie pandemii, tak jak powiedziałem, byliśmy wszyscy zamknięci. Problemy dotyczące absencji chorobowych dotyczyły także i pracowników ZUS. Nie różniliśmy się, tak więc mieliśmy w pewnym momencie absencję na poziomie 30% i tym zespołem, który pozostał, realizowaliśmy te zadania. Jak najbardziej, to była bardzo ciężka praca, trudna dla naszych pracowników, ale ZUS dał radę właśnie dzięki temu postępowi.

Co dalej się wydarzyło? Po dodatku solidarnościowym nadszedł czas, kiedy branża turystyczna potrzebowała wsparcia i Zakład Ubezpieczeń Społecznych otrzymał zadanie budowania dla Polskiej Organizacji Turystycznej bonu turystycznego. Dlaczego o tym mówię? Mówię o tym, że w ciągu 5 tygodni stworzyliśmy narzędzie, co do którego ja nie słyszałem nigdzie uwag. Jeżeli tak jak ja, państwo mają dzieci i korzystali państwo z bonu turystycznego, to narzędzie było bardzo intuicyjne i po stronie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, który przyjął ciężar obsługi tego bonu, gdzie następowało przyjmowanie, uruchamianie, wydanie bonu w formie elektronicznej, gdzie nastąpiła wypłata, rozliczanie z podmiotami, sam proces, na samym końcu, biznesowo realizowały to trzy osoby. I mówimy tutaj o milionach dokumentów. Mamy 4 mln uprawnionych. Trzy osoby, które fizycznie, już ostatecznie nadzorowały proces akceptacji, samej wypłaty, jeżeli na to spojrzymy, to przecież samo przyznanie wniosku nie było oczywiste, bo przecież jak to się opierało o bazę 500 plus, musieliśmy w systemach informatycznych wprowadzić takie mechanizmy automatyzacji, które pozwoliły na pewną weryfikację poprawności przyznania wniosków. Czyli w zasadzie weryfikacja, ale przecież to nie było takie oczywiste. Tak jak ja jestem rodzicem i akurat miałem ten bon – tam są różne sytuacje, była opieka zastępcza, tam przecież opieka zmieniała się w ciągu miesiąca, więc my z tym mieliśmy... Te procesy były bardzo złożone i skomplikowane. I tak jak już został zamknięty program bonu turystycznego, zobaczyliśmy, że on przebiegł w sposób, można powiedzieć, fantastyczny. Ale dlaczego on tak przebiegł? Ponieważ wprowadziliśmy tak złożone procesy weryfikacji i algorytmizacji, i przyznawania tych bonów, i rozliczania. Przecież te wypłaty... My rejestrowaliśmy osoby w instytucjach turystycznych, recepcjonistów – to było kilkadziesiąt tysięcy recepcjonistów, szły wypłaty do przedsiębiorców. To wszystko zostało stworzone, ten proces był całkowicie zautomatyzowany.

Idąc dalej, tak jak mówi pani profesor Gertruda Uścińska, w nagrodę za te działania dostaliśmy do realizacji programy 300 plus i 500 plus. I to było ogromne wyzwanie, szanowni państwo, bo przyjmując te programy... Była taka trywialna rzecz, ponieważ do czasu, kiedy przejęliśmy wypłaty, obsługa tych świadczeń była realizowana w samorządach i ten proces był zdecentralizowany. Żebyśmy mogli obsłużyć ten proces, musieliśmy to zrobić rękoma naszych pracowników. Mamy 4 tys. pracowników, tylko to jest tak, że każdy z nich ma swoje zadania, czy w świadczeniach, czy w dochodach, czy też w innych obszarach, w ubezpieczeniach i składkach, nie ma tak, że zakład ma armię osób, na którą

nagle może pstryknąć, przeznaczyć na obsługę świadczeń dla rodziny. Jedyną drogą była, można tak powiedzieć, ucieczka w stronę budowy algorytmów, integracji rejestrów – to był klucz. Mieliśmy duży problem, już właśnie na etapie budowy bonu turystycznego, z rejestrem parentyzacji. Bo jeżeli chodzi o rejestr parentyzacji – tutaj był największy problem. Tam były największe luki i tam też było trzeba stworzyć powiązania rodzic – dziecko, których po prostu nie ma w bazie PESEL, co było bardzo dużym wyzwaniem, bo to był kluczowy element z naszego punktu widzenia, który zapewniał prawidłową weryfikację i przyznawanie świadczeń 300 plus i 500 plus.

Jeżeli spojrzymy na to, co się udało zrobić, to jeżeli chodzi o ten element, który zrealizowaliśmy, realizacja obsługi programu 500 plus, to tam zintegrowaliśmy się oczywiście z Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej i z Centralnym Rejestrem Beneficjentów Rzeczywistych, z rejestrem żłobków, z rejestrem dzieci i opiekunów prawnych, zintegrowaliśmy się z rejestrami Ministerstwa Edukacji i Nauki, oczywiście z rejestrem PESEL MSWiA. A także później, w trakcie rozwoju wybuchła wojna w Ukrainie i podjęto decyzję, że wsparcie dla dzieci uchodźców będzie realizowane też z programu 500 plus, przeszliśmy bardzo szybką integrację z rejestrem Straży Granicznej, co pozwala na kontrolowanie i pozwala na taki proces, gdzie weryfikujemy wjazdy i wyjazdy i możemy wstrzymywać lub wznowiać wypłatę świadczeń.

Tak więc z danych, które były w OSR, wcześniej, przed przejściem programu przez ZUS, zajmowało się tym ogólnie ok. 11 tys. osób w kraju. Po automatyzacji tego procesu, właśnie po integracji rejestrów i wprowadzeniu algorytmów, które pozwalają w 97%, bo mniej więcej taką mamy skuteczność, nawet większą, jeżeli chodzi o kwestię badania kryteriów określonych w ustawie do tego, żeby przyznać to świadczenie. 97% wszystkich wniosków jest... Ten cały proces jest zautomatyzowany dzięki temu, że weryfikujemy te dane. Pozwoliło na to, że ten proces później, jeżeli chodzi o postępowanie wyjaśniające i obsługę ręczną, realizuje ok. 100 osób. Jest to też bardzo pozytywna rzecz, bo my zlokalizowaliśmy centrum świadczeń dla rodziny w Białymstoku, z czego właśnie czerpiemy, jeżeli chodzi o wysiłek merytoryczny pracowników w tych obszarach, które nie są obszarami aglomeracyjnymi, dużymi – wychodzimy poza te największe miasta w Polsce.

To tak bardzo krótko, jeżeli chodzi o kwestię samej historii naszej historii algorytmizacji, ale wyszliśmy dalej. Weszliśmy w algorytmy samouczące się – weszliśmy w 2022 roku, zaczęliśmy budować rozwiązania, które wspierają Zakład Ubezpieczeń Społecznych np. przy weryfikacji nieprawidłowości przy wystawianiu zwolnień lekarskich. Lekarze-orzecznicy typują zwolnienia do kontroli i wprowadzenie mechanizmów sztucznej inteligencji, które... Mamy bardzo dużo danych, bazę danych, na podstawie miliona wcześniej wystawionych zwolnień dokonaliśmy analizy, stworzyliśmy te mechanizmy i skuteczność wykrywania nieprawidłowych zwolnień w organizacji wzrosła o 35%. To sam początek, bo algorytmy samouczące, jak absolutnie państwo mają tę wiedzę, to są narzędzia, które ulegają doskonaleniu i całość przedstawienia zespołu i pracy, prawie, że nakładczej, z obsługi ręcznej spraw w kierunku tworzenia zespołów, które mogą budować algorytmy, rozwijać, testować je, to daje bardzo duże efekty, a jednocześnie odciąża takie obszary, jak np. lekarze-orzecznicy, których zawsze mamy niedobór. Czyli możemy lepiej typować te zwolnienia. Ale jeżeli chodzi o kwestię dalszej budowy tych algorytmów, są jeszcze np. systemy automatycznego rozpatrywania spraw dotyczących przyznawania zasiłków chorobowych. To wdrożyliśmy na początku tego roku. I też dzięki tej bazie, którą mieliśmy, ogromnej bazie, która pozwoliła nam uczyć się, nauczyć, zrozumieć. Na podstawie milionów dokumentów stworzyliśmy te właśnie algorytmy, które wspierają ten obszar.

Jeżeli chodzi o algorytmizację procesów w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, to jest nie tylko zmiana algorytmów w rozwiązaniach, czy właśnie takich bardziej zaawansowanych algorytmów, jak algorytmy samouczące się – to też jest stosowanie narzędzi klasy RPA, czyli automatyzacji procesów. Zakład Ubezpieczeń Społecznych posiada jeden z największych systemów informatycznych w Europie. Ostatnio redaktor Bitner, były redaktor naczelny Computerworld stwierdził, że to jest jeden z dziesięciu największych systemów informatycznych na świecie. No, ja mówię, powiedzmy,

w Europie, tak? To jest ogromny system informatyczny i on ma bardzo dużą złożoność. Ta złożoność świadczy o tym, że te systemy, które zostały wytworzone, tak jak właśnie te systemy, o których mówiłem, w ostatnich miesiącach albo latach, ale też systemy, które wygaszamy – i to są systemy niemalże czterdziestoletnie. One służyły wcześniej do obsługi świadczeń, np. tam były obsługiwane świadczenia górnicze, ale też i świadczenia ze starego portfela. Przepisy prawa zmieniały się na przestrzeni tych lat, bo jak mówimy o systemach czterdziestoletnich, to mówimy też o prawie, które było stosowane w latach osiemdziesiątych i na podstawie tego prawa były przyznawane świadczenia. Systemy, które są obecnie tworzone, czyli KSI, który już ma 25 lat, natomiast jest cały czas rozwijany, to są systemy, które później były tworzone na podstawie tych kolejnych wydawanych aktów prawnych. Tak więc, żeby wygasić stare systemy i jednocześnie zasilić i przenieść te świadczenia do nowych systemów, a w starych systemach było na początku 7 mln świadczeń, trzeba było w zasadzie przenieść świadczenia. Przez pewien czas, przez kilka lat te świadczenia były przenoszone ręcznie, przez pracowników – był stworzony interfejs i oni przenosili. Natomiast w związku z tym, że stare systemy niosą ze sobą pewne ryzyka, ale nie mówię o zagrożeniu związanym z bezpieczeństwem, tylko o ryzykach związanych z tym, że tamte technologie wymierają i wymierają też zawodowo, tak można powiedzieć, osoby, które są w stanie rozwijać te technologie – w ostatnim czasie wprowadziliśmy narzędzia klasy RPA, które wspomagają pracowników w przenoszeniu tych świadczeń. Przykład – jak w ostatnich miesiącach pracownicy byli w stanie przenieść ok. 20 tys. świadczeń miesięcznie, tak przy zastosowaniu narzędzi klasy RPA ta wydajność wzrosła do 100 tys. miesięcznie, czyli 80 tys. jest przenoszone automatycznie przy aprobacie pracowników.

Natomiast nasze doświadczenia, które wynikają z tego głębokiego procesu... Ja, panie przewodniczący, opowiadałbym godzinami, bo tak jak powiedziałem, to jest moje zainteresowanie zawodowe – takie życie zawodowe. Patrzymy też pod kątem oszczędności, jakie dają te procesy. Bo jeżeli np. spojrzymy na koszt utrzymania starych systemów w ciągu 10 lat, to był 1 miliard zł. Likwidacja tych systemów to są ogromne oszczędności dla państwa. Bardzo podobnie...

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Ale tak mniej więcej macie to wyliczone?

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Tak. W ciągu ostatnich 10 lat na stare systemy wydaliśmy 1 mld zł, na utrzymanie i rozwój. Teraz one zejdą do zera. Oczywiście część przejdzie do KSI, ale powiedzmy, to będzie ograniczenie o 70%, można tak lekko liczyć. Oczywiście te liczby muszą zweryfikować. Natomiast patrząc po samym OSR, tym co było w ustawie dotyczącej programów 300 plus i 500 plus, to koszt obsługi w 2020 roku... Tak, tu było wpisane 11 tys. etatów w gminach – to było 326 mln zł, wytworzenie rozwiązania to było 45 mln, utrzymanie itd. Po naszej stronie to zamknęło się na początek w kosztach ok. 100 mln, z czego większym wydatkiem było wytworzenie tego systemu, tych algorytmów, a już później, w poszczególnych latach będzie tylko utrzymanie, więc tu rzeczywiście, tak jak OSR prognozował, na przestrzeni do 2030 roku budżet państwa może zaoszczędzić ok. 3 mld zł na automatyzacji procesów, więc mamy ogromny potencjał.

I chciałbym dodać jedną, bardzo ważną rzecz – to co zauważyliśmy i to, co nam bardzo przeszkadzało, przede wszystkim, jeżeli chodzi o kwestię związaną z prawem, podstawą było wprowadzenie wniosków wyłącznie elektronicznych. Nie da się walidować wniosków papierowych, proszę mi wierzyć, na tych wnioskach papierowych to po prostu jest koszmar. Mimo kreatorów, mimo wsparcia jest bardzo dużo błędnych wniosków papierowych, które muszą być obsługiwane przez pracowników, co zwiększa koszt, ale też ogromnym utrudnieniem jest to, że klienci czekają o wiele dłużej na przyznanie świadczeń, bo po prostu ta weryfikacja, uzgadnianie, trwa tygodniami albo dziesiątkami dni. I dlatego podstawą jest wprowadzenie wniosków wyłącznie elektronicznych. Jeżeli spotykamy się z pytaniami, no dobrze, a co z osobami wykluczonymi cyfrowo? Okazuje się, że przy wsparciu tych osób, a tak jak zastosował to np. Zakład Ubezpieczeń Społecznych, czyli w naszych oddziałach, przy asyście pracowników można uzyskać tę

pomoc, pełne wsparcie dla takich osób, które się czują gorzej. Te osoby całkiem nieźle sobie poradziły, dały radę, tak więc nasze społeczeństwo naprawdę jest społeczeństwem zdolnym. Dodatkowo bardzo ważną rzeczą przy budowaniu tego nowoczesnego prawa jest algorytmizacja prawa. To jest niesamowicie ważne. Tak, żeby później można było...

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

I tym się chcemy właśnie zajmować, panie prezesie.

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

To jest niesłuchanie ważne, panie przewodniczący. Bez tego nie będziemy mogli budować nowoczesnego państwa.

Jest oczywiście też wielka obawa, co się stanie z tymi pracownikami, którzy do tej pory wykonywali tę pracę... Obsługę klientów, tak jak do tej pory – obsługę wniosków. Oni przecież mają doskonałą wiedzę o procesach. Podstawą budowy algorytmów, i to jest proces ciągły, bo trzeba je doskonalić, usprawniać, ulepszać, jest doskonała znajomość procesów biznesowych. Ci analitycy mają właśnie doskonałą perspektywę przejścia w rolę analityków procesów biznesowych. Samo programowanie to jest już kwestia zupełnie techniczna, do tego można wynająć podmioty, tak jak to robimy.

Dlatego przede wszystkim bardzo dziękuję za to zaproszenie, bo widzę ogromny potencjał – tak jak ja osobiście pracuję z tym systemem od wielu lat, to jest gigantyczny potencjał przed Polską, jeżeli chodzi o algorytmizację procesów, usprawnienie obsługi. Przecież proszę zobaczyć – w zasadzie wszyscy przedsiębiorcy mają konto na PUE. Jak w okresie pandemii mieliśmy takie wizyty... Co dla nas było ważne? Pytałem się przedsiębiorców na spotkaniach, czy są jakieś kwestie związane z ZUS. Chyba najlepszą dla mnie laurką było to, jak przedsiębiorcy – ZUS? A nie, nie, wszystko okej. On się zajmował robieniem swojego biznesu, a nie lataniem z dokumentami albo staniem w kolejce, albo wydzwanianiem. PUE może nie ma ładnej szaty graficznej, nad tym pracujemy. Natomiast te mechanizmy, które są na PUE – rzadko się spotykam z krytyką samego rozwiązania. Ona okazała się dla przedsiębiorców bardzo użyteczna, chwała to sobie.

Zatem jeszcze raz serdecznie dziękuję, że państwo się zajmują tak ważnymi sprawami.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Panie prezesie, bardzo dziękuję.

Mam kilka pytań. Po pierwsze, czy to wszystko, o czym pan mówił, ta cała algorytmizacja Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, czy to robiliście w ramach własnych zasobów, czy też prosiłście firmy zewnętrzne, które pomagały?

I od razu takie pytanie, czy... Tutaj też dyskutowaliśmy, już nie pamiętam tej ustawy, o wynagrodzeniach dla pracowników w sferze informatyki. Czy ZUS się też w to kwalifikuje, że dostaje pieniądze na informatyków?

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Dziękuję za te pytania.

Po pierwsze, jeżeli chodzi w ogóle o rozwój systemów informatycznych i utrzymanie systemów informatycznych, korzystamy z usług firm zewnętrznych. Mniej więcej co cztery lata są organizowane otwarte przetargi i jeżeli chodzi o rozwój systemów informatycznych, to obecnie, jeżeli chodzi o KSI mamy umowę ramową z... Teraz wygrały dwa największe podmioty polskie. Jest to firma Asseco Poland i Comarch. Te firmy nas wspierają w rozwoju, ale one nas wspierają na zasadzie wykonawczej. Jeżeli chodzi o PUE, to przetarg na utrzymanie i rozwój wygrała firma Comarch. Tak więc to jest też dla mnie dobre, bo współpracujemy z polskimi firmami.

Natomiast my posiadamy zespół 1100 osób, które utrzymują systemy i które rozwijają. Po naszej stronie jest kwestia analityki biznesowej, kwestia oszacowania złożoności, jest kwestia zarządzania projektem, jest kwestia finansowania, więc ten ciężar jest przesunięty na wykonawców tam, gdzie polska instytucja potrzebuje takiego bardzo dynamicznego wsparcia. Bo jeżeli dynamiczne wsparcie, to w kwestiach np. programistycznych. Po pierwsze, nas nie stać na programistów, bo ceny wystrzeliły w górę i one zawsze były wysokie. Mamy też np. pewne ograniczenia związane z prawem zamówień publicznych,

bo cykl życia dobrego programisty albo dobrych ekspertów to mniej więcej dwa lata – oni muszą cały czas się kształcić. Pewnie jak rozpocząłbym przetarg na szkolenia, to ten przetarg zająłby dwa lata, więc po prostu łatwiej nam jest w tych wyspecjalizowanych funkcjach brać firmę zewnętrzną, z uwagi na to, że mamy tam dostęp do tych ekspertów. Tak jak powiedziałem, system – to jest jeden z największych systemów w Europie, więc bardzo często jest tak, że np. potrzebujemy specjalistów na godzinę, dwie godziny trzy godziny, jeżeli chodzi o bazy danych i oni przy tych rozmiarach baz danych... My akurat korzystamy z wielu baz danych, ale nasza baza danych jest to baza firmy IBM, tak więc potrzebujemy przy tej skali wsparcia osób z laboratorium z Kalifornii. I moi ludzie współpracują z takimi osobami, ale nie ma możliwości zatrudnienia ich w ZUS. Dlatego, mając umowy na utrzymanie systemu, możemy po prostu powiedzieć, że potrzebujemy konsultacji i takie konsultacje otrzymujemy natychmiast, z godziny na godzinę, przy tej skali systemu – on jest bardzo złożony. A firmy, o których mówię wspierają nas też tam, gdzie mamy niedostatek kompetencji przy utrzymaniu. Tam jest kilka linii wsparcia i np. trzecia linia wsparcia jest zapewniona technologicznie przez firmy. Tak więc duży ciężar prac jest po stronie ZUS.

Jeżeli chodzi o dodatki, tak, rzeczywiście, borykamy się z wieloma problemami, jeżeli chodzi o kwestie płac, przede wszystkim u nas obowiązuje układ zbiorowy pracy, który np. zakłada górny poziom wynagrodzenia.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Panie prezesie, przepraszam, doprecyzuję – moje pytania w żaden sposób nie są złośliwe, raczej chodzi mi o to, żeby zdobyć informacje. Przyjęliśmy takie rozwiązania prawne, że ten sektor informatyczny, tak go nazwę, czy informatycy, którzy pracują dla państwa, mówiąc najogólniej, ponieważ wiadomo, że na rynku są takie, a nie inne ceny, dzisiaj wynająć takiego człowieka... Mają dostawać specjalne dodatki. Nawet wczoraj rozmawialiśmy z ministrem o tym. Pytanie do was, bo ja już nie pamiętam tej ustawy, czy ZUS też się mieści w tych przepisach? Czyli wy nie macie czegoś takiego, że dla grupy informatyków są specjalne pensje?

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Tak, bo tu szczególnie chodzi o osoby, które zajmują się cyberbezpieczeństwem. Tam będziemy się starali o to, żebyśmy uczestniczyli w tym programie i będziemy też próbowali złożyć wnioski, do sierpnia, dla tych właśnie osób, które spełniają wymagania.

Natomiast ZUS, z tego co pamiętam, nie jest wymieniony w...

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

To może pan liczyć na pomoc naszej Komisji, panie prezesie.

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Mam jeszcze jedno pytanie.

Cieszę się bardzo, że współpracujecie z polskimi firmami. To też bardzo dobry komunikat i rozumiem, że ileś rzeczy firma taka jak ZUS nie jest w stanie zrobić. Po to się bierze specjalistów zewnętrznych, żeby oni to utrzymywali. Oczywiście, że oni są bezpieczni i że tak powiem, znani na rynku, a dwie firmy, które pan wymienił absolutnie są bardzo obecne i to nie tylko w Polsce, ale poza granicami naszego kraju.

Natomiast powiedział pan jedną bardzo ważną dla mnie rzecz. Opisywał pan algorytmy, szczególnie uczące się. Później pan przeszedł do tego, że jest potrzeba tak naprawdę takiego... Nie pamiętam zwrotu, którego pan użył, ale dotyczącego zmian prawa, czy tego środowiska prawnego. Rozumiem, że wy, jako Zakład Ubezpieczeń Społecznych, macie swoje przemyślenia i sugestie, co do tego, jak to powinno mniej więcej wyglądać z waszej perspektywy. Bo, tak jak powiedziałem, Komisja jest, podkomisja jest, jaka jest. Ten temat jeszcze wśród polityków nie jest bardzo popularny, co widać na tej sali. Natomiast tak samo było kiedyś z Komisją Innowacyjności – jak ją zakładaliśmy w 2010 roku, to nikt się tym nie interesował, a dzisiaj każdy mówi o innowacji, cyberbezpieczeństwie. Już nie ma partii politycznej i polityka, który nie miałby tego na sztandarach. I tak samo

stanie się tutaj, to jest taka sama sytuacja. Nie uciekniemy od sztucznej inteligencji, nie uciekniemy od algorytmów i tak jak pan powiedział, panie prezesie, przy tym szybkim rozwoju świata, takie instytucje jak ZUS, czy inne, muszą na tym po prostu opierać swoją pracę, więc gdybyście mieli takie propozycje, sugestie, to bardzo chętnie byśmy z nich... Tylko, że na pewno już nie teraz, bo kończy się kadencja, więc atmosfera jest gorąca. Po wyborach, jeżeli będzie nam dane zostać parlamentarzystami, chcielibyśmy to kontynuować i chcielibyśmy też od razu rozpocząć z waszymi sugestiami i propozycjami.

Nam udało się przygotować jedną ustawę. Niestety, została zablokowana, nie wiem, dlaczego, w Komisji Polityki Społecznej i Rodziny. Przygotowaliśmy taki projekt ustawy, dotyczący związków zawodowych, co uznaliśmy za ważne – żeby związki zawodowe miały dostęp do algorytmów w tych zakładach pracy, które używają algorytmów do oceny pracowników. Ale ona gdzieś utknęła, bo niektóre duże firmy też się zbuntowały, zaczęły nas tutaj mocno bić po głowach.

Ale to się musi po prostu wydarzyć, więc jeżeli moglibyśmy liczyć na pana życzliwość i doświadczenie, to chcielibyśmy z tego skorzystać.

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Z ogromną przyjemnością. Dziękuję bardzo za propozycję.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Czy są pytania? Pani Joanno? Pani profesor? Tak?

Bardzo proszę. Pani Joanna prawie już ekspert naszej Komisji, jest już na wszystkich naszych posiedzeniach. Bardzo proszę, oddaję głos.

Członkini Stowarzyszenia ISACA Warszawa Joanna Karczewska:

Dzień dobry, dziękuję za głos.

Panie prezesie, tak się składa, że jestem byłym pracownikiem ZUS, właśnie informatyki ZUS. Zaliczyłam największą katastrofę informatyczną, która miała miejsce w 1983 roku, właśnie w ZUS. Nie wiem, czy pan zna szczegóły, ale obserwacja tego, co się działo wtedy, ukształtowała mnie na całe moje pozostałe życie zawodowe i m.in. stąd też przychodzę na posiedzenia Komisji i podkomisji, żeby zwracać uwagę na szczególne aspekty wdrażania systemów informatycznych, czy cyfryzacji, czyli na tzw. digital trust, czyli zaufanie do cyfryzacji, bo jest to bardzo ważny element.

Chciałam przede wszystkim potwierdzić, bo bardzo uważnie śledziłam wdrażanie bonu turystycznego i przebiegło to bez problemu. Nie zauważyłam szczególnych uwag, tak, że tutaj potwierdzam i cieszę się, bo jako były pracownik mam sentyment do ZUS.

Natomiast chciałam pana spytać o tzw. worst-case scenarios, czyli najgorsze przypadki. Przy dalszej algorytmizacji i wdrażaniu automatyzacji, która jest wymieniona 36 razy w strategii ZUS na lata 2021–2025, jak będzie wyglądała obsługa świadczeniobiorców, płatników, w przypadku, kiedy będą mieli wątpliwości? Rozumiem, że jednak bierze pan pod uwagę, że może się zdarzyć coś nietypowego. Na własnym przykładzie – namiętnie korzystam z PUE i mam konto od samego początku. Lubię sobie zakładać konta w różnych systemach państwowych. I potwierdzam, że nie jest najbardziej intuicyjna, ale faktycznie, można znaleźć wszystkie informacje i póki działa, to może na razie nie eksperymentujcie, bo inna instytucja zmieniła swoją stronę i do dzisiaj źle działa, więc może na razie zostawmy. Można się skupić właśnie na dalszym back office, tak? Na automatyzacji dalszego back office.

A np. jako były pracownik ZUS, stwierdziłam, że przeliczę swoją emeryturę, gdy ją otrzymałam. I miałam wątpliwości. I niestety, nie byłam w stanie wydobyć informacji szczegółowej, jak została policzona. Akurat jestem dociekliwa. Większość osób, jak o tym opowiadam, mówi, a po co ty w ogóle w to wnikasz? Ale ja tak mam, tak? Szczególnie, jeżeli sama będąc pracownikiem ZUS uczestniczyłam w różnych rewaloryzacjach. W latach osiemdziesiątych to było jeszcze ręcznie robione i wszyscy pracownicy ZUS dorabiali sobie w ten sposób. Mało tego, całe rodziny były przeskolone, więc jest olbrzymia różnica. Naprawdę, całe rodziny w backgroundzie przeliczały, a pracownik ZUS firmował. Ja sama też przeliczałam, w związku z tym chciałam sprawdzić swoją. Niestety, nie byłam w stanie uzyskać dokładnych informacji, chociaż toczyłam boje prawie dwa lata, więc mam uprzejmą prośbę, żeby jednak uwzględnić – osoby mogą mieć wątpliwości.

Był specjalny tok postępowania w ramach budowania zaufania do dalszej cyfryzacji ZUS, że można przyjść i sprawdzić, uzyskać informację. Bo od innych stron to działa, naprawdę. Jestem fanką ZUS, śledzę bacznie wszelkie doniesienia prasowe i nie ma większych zacięć. Natomiast skoro tak bardzo wypracowaliśmy dobre praktyki w ZUS, to zaczynam się zastanawiać, jak w ramach Centralnej Informacji Emerytalnej zupełnie inna firma będzie w stanie przedstawiać wyliczenia przyszłych emerytur, bo taka jest idea Centralnej Informacji Emerytalnej, że on będą m.in. w stanie wskazać, jak będzie wyliczone przyszłe świadczenie, jaka będzie wysokość przyszłego świadczenia. Pan dzisiaj potwierdził swoją prezentacją, swoim wystąpieniem, że włożyliście w to niebotyczną pracę, zaangażowanych było bardzo dużo specjalistów o najwyższym przygotowaniu zawodowym i cały czas się zastanawiam, jak zupełnie obca firma, która do tej pory nie miała w ogóle do czynienia ze świadczeniami emerytalnymi, będzie w stanie was zastąpić? Bo z projektu ustawy zrozumiałam, że właściwie oni was zastąpią w wyliczeniu przyszłych świadczeń. Ale to jest refleksja też na inne dyskusje. Natomiast czy wy przewidujecie też, w ramach wdrażania nowych rozwiązań, wskazywanie, jaka będzie ewentualna wysokość przyszłych świadczeń, jeżeli ktoś dzisiaj przystępuje, znaczy, zaczyna wpłacać składki ZUS? Ja wiem, że coś takiego było w systemie, ale tak, powiedzmy, jak porównałam z tym, co dostałam, to tak nie bardzo... Ale to może też być zachętą dla... Nie wiem, na jakim etapie... To jest rozwijane, czy jest na razie tak bardziej, „a może tak będzie”, tak? A nie jest to szczegółowe wyliczenie. Prawdopodobnie trzeba jeszcze dużo więcej danych, bo to sama wiem, jak trudno było, jak składałam wniosek zebrać chociażby wszystkie dokumenty, tak? O, właśnie, jako były pracownik ZUS wystąpiłam o RP-7 do ZUS i czekałam trzy miesiące aż zostanie wyciągnięte z archiwum, więc tu jest też kolejny problem.

I dodatkowo, rzecz, która mnie oczywiście najbardziej interesuje, jako reprezentującą środowisko cyberbezpieczników. Jak wygląda cały czas praca nad zapewnieniem cyberbezpieczeństwa? Wiem, że w materii naprawdę przykładacie się, naprawdę jest to u was na pierwszym miejscu, bo znam osoby z ZUS. Natomiast jakie pan widzi, może nie tyle zagrożenia, bo wszyscy wiemy, jakie one są, ale przynajmniej... Wiem, że też budujecie nowy ośrodek przetwarzania danych. Ale jakie pan widzi tutaj wyzwania, właśnie przy obsłudze jednego z największych systemów w Europie – wyzwania dla ZUS w dziedzinie cyberbezpieczeństwa? I jak my, jako środowisko, możemy też wam pomóc?

Dziękuję.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Bardzo dziękuję.

Panie prezesie?

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Bardzo dziękuję za te pytania.

Zacznę od tematu, który pani poruszyła jako ostatni, czyli kwestii związanej z cyberbezpieczeństwem, bo to jest bardzo istotny temat. Jeżeli się cyfryzujemy, to bez zabezpieczenia się, nie ma mowy o bezpiecznej instytucji, bezpiecznym państwie. I to jest taki temat, szanowni państwo, który rzeczywiście... W bodajże 2018 roku podpisaliśmy umowę na wsparcie, jeśli chodzi o cyberbezpieczeństwo, z państwowym instytutem badawczym NASK. Ta umowa wygasa w przyszłym roku, była aneksowana, zaczęliśmy tą umową budować system cyberbezpieczeństwa. I to jest, jeżeli chodzi o cyberbezpieczeństwo taki temat, który... Wiem, że my bardzo dużą wagę i dziękuję, że to pani dostrzega, przykładamy do cyberbezpieczeństwa, ale im więcej wiem, tym mniej śpię. I to trzeba wiedzieć, bo digitalizując procesy przenosimy państwo w sferę cyfrową, czyli obecnie można by powiedzieć, że unieruchomienie państwa, do tego nie będą potrzebne czołgi...

Członkini Stowarzyszenia ISACA Warszawa Joanna Karczewska:

Wystarczy brak internetu.

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Tak jest. Albo skuteczny atak na zasoby danej instytucji. Bo to jest trochę droga jednokierunkowa. Wchodząc w digitalizację, już nie mamy odwrotu i powiedzenia nagle, okej, dobra, w jakikolwiek instytucji, w ZUS, czy gdziekolwiek, będziemy robili sprawy tak jak do tej pory – na papierze. Nie, ponieważ wszystkie dane są w rejestrach. Nawet jeżeli robiliśmy to na papierze – one są w rejestrach. Tak więc to jest ogromne zagrożenie i trzeba zdać sobie sprawę z tego, że do tego trzeba być może nawet większą wagę przyłożyć, do budowania tych fundamentów związanych z cyberbezpieczeństwem niż do tego pędu związanego z automatyzacją procesów. Bo to są fundamenty.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych atakowany jest kilka razy w tygodniu. Najczęściej to są ataki typu DDoS, ale też są próby włożenia malware, są próby dostępu do naszych serwerów, mimo tych rozwiązań, które mamy. I to jest taka ciągła ucieczka, jeżeli chodzi o bezpieczeństwo, przed rozwojem technik stosowanych przez przestępców. One się rozwijają – my musimy starać się, jako instytucja publiczna, czy też instytucje publiczne, nadążać za tym. I to jest pewne ryzyko. Bo jak mówimy o ryzyku, to po prostu możemy powiedzieć, że jakieś zdarzenie może się wydarzyć z jakimś prawdopodobieństwem. Dlatego, tak jak pani zauważyła, rozważamy szereg opcji i cały czas trwa dyskusja, ta dyskusja będzie już nieskończona. Zamierzamy wydać... Wydaliśmy do tej pory ok. 180 mln zł, czy ok. 200 mln zł, na kwestie związane z cyberbezpieczeństwem. Ale to jest początek drogi, żeby tak duży system był bezpieczny, który, jeżeli chodzi o ten przepływ finansowy – mówimy o poborze składek i wypłacie świadczeń, to mamy na poziomie 19% PKB, to jest pół biliona zł rocznie, w jedną i w drugą stronę. Jak patrzemy na to, z tego punktu widzenia na system ZUS, to mówimy o krytycznym systemie w skali państwa. A nam jest ciężko nawet, żeby nas wpisać na listę infrastruktury krytycznej, więc mówimy też o takich problemach, z którymi się mierzymy. Bo z drugiej strony ktoś mówi, a jesteście tylko ZUS, wypłacacie emerytury. No, nie. Przez nas przechodzą publiczne pieniądze w takiej wysokości. I rozważamy różne scenariusze.

Teraz nie będziemy budowali ośrodka – prowadzimy przetarg na wynajem ośrodka zapasowego. Ale to też jest przetarg, to wszystko są przetargi. Przestępcy nie mają przetargów. A u nas – dwa lata, trzy lata, jak będą odwołania, trzy lata spokojnie. Ostatni przetarg na kluczową umowę na utrzymanie KSI trwał 800 dni, bo wykonawcy się po prostu odwoływali do wszystkich możliwych instancji. To znaczy, że wtedy można państwo wyłączyć? Bo to tak wygląda, że wtedy można państwo wyłączyć. To jest ogromne ryzyko i też to prawo musi być takie... Musi widzieć, że jeżeli wchodzimy w tę strefę cyfrową, to już nie ma takiej możliwości, żebyśmy robili sobie z tego żarty, tylko to jest pełne bezpieczeństwo państwa, więc tutaj muszą być specjalne rozwiązania, które zapewnią bezpieczeństwo, bo to państwo się stanie cyfrowe. I tak patrząc, oczywiście na te najczarniejsze scenariusze, mam tylko nadzieję, że zakończę swoją misję bez wpadki. A naprawdę, mało sypiam z tego powodu, bo udało nam się, to jest zespół fantastycznych osób, to jest nie tylko te 1100 osób po stronie informatyki, ale to są ludzie po stronie biznesu, to są osoby w salach obsługi klientów, które w tym momencie stanowią ten front do klienta, tych klientów, którzy mówią np. okej, nie radzę sobie, pomóżcie mi. One pomagają im. I wtedy to się zmienia. Czyli będzie wyglądał front, będą te osoby, które będą wspierały obsługę – które np. wyjaśniają... Mieliliśmy w pani przypadku pewnie jakiś błąd w kalkulatorze emerytalnym, to było źle policzone. To akurat ulega ciąglemu rozwojowi. Ale trzeba przyjść i ktoś musi pomóc, taka opieka jest zapewniona w ZUS. I będą ludzie od algorytmów, ludzie od bezpieczeństwa i deweloperzy – tak to będzie wyglądało. Ale ja chyba 90% tej całej dyskusji położyłbym na kwestię cyberbezpieczeństwa. Budowa nowoczesnych algorytmów... Jeżeli my... My mamy w państwie gigantyczne złoża danych, bazy danych w różnych instytucjach. Integracja tych zasobów z dzisiejszego technologicznego punktu widzenia, przy tym, jakie są ceny rozwiązań informatycznych, one drastycznie spadły... Dlaczego możliwa jest taka automatyzacja procesów? Bo ceny procesorów, serwerów, macierzy są po prostu w przeliczeniu na ich możliwości technologiczne bardzo niskie. Dlatego możemy stosować sztuczną inteligencję, bo możemy, jak to się mówi, dołożyć tyle, ile trzeba. Praktycznie nie ma ograniczeń, więc integracja systemów, to co pokazałem na bonie

turystycznym, na 300 plus, na tych wcześniejszych – to nie ma wyrafinowanej technologii, rocket science. Po prostu trzeba było powiązać technologie, zapewnić bezpieczeństwo, wydajność – i było. Tak mówiąc w skrócie oczywiście, to trochę bardziej złożone i bardziej skomplikowane, i to rzeczywiście było wyzwaniem. Ale apeluję, w 90% trzeba rozmawiać o cyberbezpieczeństwie, bo po prostu państwo trzeba będzie wyłączyć i to jest coś, w co... Np. powiedziałbym, że w ciągu najbliższych, powiedzmy, 10 lat ZUS na to przeznaczy minimum 500 mln zł, bo to jest podstawa.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Dziękuję bardzo, panie prezesie.

Chciałbym powiedzieć, że my się zajmujemy też spoglądaniem na algorytmy z pewną nieufnością. Bo zdajemy też sobie sprawę, że to wszystko będzie się działo w przyszłości, ja się zgadzam z tym, co pan prezes powiedział, będzie obarczone pewnym ryzykiem. I pamiętam, jak powoływaliśmy tę Komisję, przywoływałem taką wypowiedź z dużej konferencji technologicznej ówczesnego sekretarza obrony, jeszcze za prezydenta Obamy, który powiedział, mniej więcej, już nie pamiętam dokładnie tych słów, ale sens będzie oddany – że tak, jak nad bronią atomową ostatni przycisk należy do człowieka, tak nad algorytmami, też tymi komercyjnymi, ostatni przycisk powinien trzymać człowiek.

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

I jeśli mogę dodać, to będzie trzymał. Bo algorytmy związane ze sztuczną inteligencją – ja je trochę tak obieram z tej powłoki magiczności tych algorytmów. Owszem, to są algorytmy, mówimy, samouczące się, ale to w naszej wyobraźni potęguje, że tam powstaje twór, który przejmuje kontrolę nad światem. Tak nie będzie. Te algorytmy, to są bardzo zaawansowane rozwiązania, np. oparte o sieci neuronowe, natomiast to one podlegają naszym zmianom, naszym modyfikacjom, naszym przeobrażeniom, to właśnie nawet, jeżeli patrzymy na liczbę popełnianych błędów przez człowieka, tak, jak patrzymy na ZUS...

Np. my, technologicznie jesteśmy w stanie, żeby decyzje administracyjne o wydawaniu świadczeń w 80% przypadków, tych prostych przypadków, były wystawiane kompletnie przez system. Decyzja administracyjna, technologicznie nie ma żadnego problemu. Co to powoduje? Powoduje to, że pracownicy będą się mogli zająć przypadkami trudnymi i będą odciążeni. Odciążeni od takiej pracy manualnej, niezbędnej w dzisiejszych czasach. To też bardzo dobrze zrobi dla tych osób. Ale to ci pracownicy budują te algorytmy. Oni mają nad nimi kontrolę, muszą powstać zespoły, gdzie te algorytmy... Bo one wymagają takiego doskonalenia, przeglądów... To też nie jest nic nowego, to, o czym teraz mówię, to są lata pięćdziesiąte dwudziestego wieku, a nawet wcześniej, jeżeli chodzi o cykl doskonalenia, więc, panie przewodniczący, ja akurat nie obawiam się, że roboty, czy automaty zapanują nad nami, natomiast to jest wielka przyszłość – jeżeli zapewnimy cyberbezpieczeństwo.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

No, a ja tu jestem, mimo że jestem absolutnym fanem nowych technologii, zakładałem Komisję Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowych Technologii trzynaście lat temu, a teraz podkomisję, ale jednak uważam, że odpowiednie przepisy prawa, tak naprawdę regulacje w tej sprawie, pozwolą, że będziemy czuli się bezpieczniej i że, szczególnie te samouczące się algorytmy, będą w odpowiednich ramach. Bo też, jeżeli takich ram nie zbudujemy, to ci, którzy je tworzą, też mogą popełnić błędy, jeżeli będą mogli popełniać te błędy. Stąd te nasze dyskusje, różne spotkania, właśnie dotyczące instytucji – też za dwa tygodnie planujemy z Policją, bo tam się również pojawił algorytm, dzisiaj do zgłaszania przestępstw.

Natomiast pani Joanna powiedziała o stronie – o PUE, bo też z niej często korzystałem. Tutaj moglibyście trochę poprawić, jeżeli chodzi o intuicyjność poruszania się, choć mam aplikację zusowską, z której korzystam i ona już jest naprawdę całkowicie inna, już jest zbudowana inaczej, już jest bardziej intuicyjna. Składałem sam wniosek na młodsze dziecko, na wyprawkę i chyba złożyłem to poprawnie.

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Tak, jeżeli aplikacja pozwoliła to złożyć, to na pewno było poprawnie, bo się udało. Tam jest bardzo intuicyjnie. Będziemy pracowali nad...

Zauważamy jedną rzecz, jeżeli mogę dodać, właśnie w salach obsługi klientów – że rośnie liczba osób, które przestają korzystać z komputerów, ale rośnie liczba osób... Inaczej – to się przesuwają w kierunku rozwiązań mobilnych. Np. młode osoby przychodzą, perfekcyjnie obsługują rozwiązania na komórkach, a mają problem z założeniem profilu na PUE. Taki trend, to nie jest coś znaczącego, ale już to zauważyliśmy. I to spowoduje, że też będziemy, tak, jak... Dziękuję za dobre słowa o aplikacji mobilnej, bo trochę się poczuwam do tego, że to było moje dziecko i bardzo chciałem, żeby ona powstała. Będziemy teraz tworzyć aplikację dla lekarzy, do wystawiania zwolnień lekarskich. Po co to robimy? Robimy po to, żeby oszczędzać naszemu społeczeństwu czas – żeby dla niego ZUS był w formie usługowej, żeby służył, żeby nie zajmował czasu. Np. tak jak większość świadczeń, jeżeli chodzi o kwestie związane z 300 plus, 500 plus – one są wystawiane wieczorem, 22.00, 23.00, wtedy ludzie przychodzą do ZUS i tak pewnie będzie, z komóreczki, tak jak pan przewodniczący powiedział – z komóreczki, powiedziałem żartobliwie. Ale wystawienie wniosku na, powiedzmy, 500 plus, kiedy już to robiliśmy, zajmuje ok. 10 s, więc to będzie rozwijane, będą aplikacje dla przedsiębiorców, będą aplikacje dla świadczeniobiorców, chyba taki jest kierunek. I trzeba odczarować, że nasze społeczeństwo nie jest cyfrowe, bo on naprawdę świetnie sobie radzi, jak pomożemy jeszcze, to będzie o wiele łatwiej wystawić wniosek, przy kreatorach, w postaci cyfrowej, gdzie będzie np. część danych uzupełniana, niż taka osoba, która ma, nie chcę jej nazywać wykluczoną, ale ma wypełnić ten wielostronicowy druk i się nie pomylić, i być później jeszcze raz wzywana.

Poza tym, przecież te... Przepraszam, jeśli mamy czas, jeszcze chwilę zajmę.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Proszę bardzo.

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Spójrzmy też na kwestię związaną z dostępem osób, które mają ograniczenia. Wprowadziliśmy e-wizyty. Niby proste. Algorytmy? Czy algorytmy tam są? No, może mniej. Ale przecież mówi się o tym, kto będzie korzystał z tych e-wizyt. Jaka była grupa osób, które miały problemy z poruszaniem się, osób starszych. I w tym momencie, jak zostawimy to, że można się połączyć z komputera z pracownikiem ZUS i załatwić praktycznie każdą sprawę, w porównaniu z tym, że osoby, które miały problemy z poruszaniem się, musiały przygotować się do wyjścia, zamówić transport, pojechać, mieć jakąś opiekę. Nagle się okazuje, że dostęp do tej technologii jest o wiele prostszy i osoby sobie... To jest duże ułatwienie nie tylko dla młodych, ale też dla osób, które są w wieku emerytalnym, dla wielu osób. Moja mama ma 83 lata i pocztę, czy też informacje... Korzysta z tabletu albo z laptopa. To są już osoby, które absolutnie z tym technologiami nie pracowały w swoim życiu zawodowym, tak było w przypadku mojej mamy. I tak jest. Dziękuję.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Bardzo dziękuję.

Pani profesor chciała jeszcze zabrać głos. Bardzo proszę.

Pracownica Centrum Europejskiego Uniwersytetu Warszawskiego Marta Grabowska:
Marta Grabowska, Centrum Europejskie.

Moje pytanie jest może troszeczkę inne, mianowicie takie bardziej strukturalne, czy, powiedziałabym, systemowe. Pan jest zapewne bardzo dobrze zorientowany w funkcjonowaniu tej instytucji i tak jak rozumiem, właśnie zdaje pan sobie sprawę z tego ogromnego zagrożenia, prawda? Zrozumiałam z tego, że mniej więcej jedna piąta całego budżetu państwa przepływa w jakiś sposób przez państwa instytucję, bo to są różnego typu świadczenia.

Mam takie ogólne pytanie. Z pana perspektywy jest rzeczą słuszną i właściwą wszystkich tych świadczeń w jednym miejscu? Pan wspominał o tym, że to jest jeden

z największych systemów w Europie, czy na świecie. To ma dwie strony medalu. Z jednej strony jest to jeden system. Z drugiej strony po prostu wiadomo, w co uderzyć, żeby całkowicie państwo unieszkodliwić w jakiś sposób. W innych państwach ubezpieczenia społeczne, świadczenia społeczne są, że tak powiem, rozproszone. To są inne systemy, prywatne systemy, to jest rozproszone, np. położenie na łopatkę jednego nie sparaliżuje całego państwa. Tak było zresztą z internetem, dlatego on jest właśnie taki serwerowy, prawda? A nie centralny, żeby, jak padnie jedna część, żeby ta cała reszta jeszcze jakoś mogła się trzymać. Mówię o założeniu, jeszcze od początku.

Czy pana zdaniem koncentracja wszystkich tych świadczeń w jednej instytucji, czy to jest rozwiązanie, no nie wiem, jakiego użyć tutaj określenia – dobre, właściwe, bezpieczne?

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Pani profesor, tak. I to nie wynika z samego systemu informatycznego, tylko z systemu ubezpieczeń społecznych. Bo jeżeli...

Pracownica Centrum Europejskiego UW Marta Grabowska:

No, właśnie, tak. Z rozwiązań, że tak powiem, systemowych – państwa.

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Tak. Wiele dziesiątków lat temu taki system ubezpieczeń społecznych został w Polsce przyjęty i się sprawdza. Natomiast to zupełnie nie musi znaczyć zagrożenia dla bezpieczeństwa samych świadczeń, bo jeżeli mamy instytucje rozproszone, znaczy to np. różne standardy. Standardy, które są bardziej bezpieczne, mniej bezpieczne, tak, jak...Mówimy pewnie o Niemczech – spójrzmy na Niemcy. Niemcy patrzą na nas, jeżeli chodzi o to, co zostało zrobione w ZUS, mamy bardzo dobre kontakty. Tutaj pani profesor Gertruda Uścińska ma stałe kontakty. Oni trochę z zazdrością na nas patrzą, na to, co zostało zrobione. Bo patrząc w obszarze ubezpieczeń społecznych, przecież elektronizacja zaświadczeń A1, dla osób, które podejmują pracę w Unii Europejskiej... Jesteśmy największym wystawcą tych świadczeń w Europie i później pracodawca w Unii Europejskiej może bezproblemowo sprawdzić to zaświadczenie, tego pracownika, co pozwala na to, że nasi pracownicy z Polski mogą tak swobodnie zawodowo migrować. Byliśmy pierwszym krajem, który tak bardzo mocno się włączył właśnie w program budowy wymiany między instytucjami zabezpieczenia społecznego EESSI.

Natomiast bezpieczeństwo nie znaczy centralizacji. To znaczy inaczej, przepraszam – budowa systemu nie znaczy centralizacji. Bo to, nad czym teraz pracujemy, to jest właśnie kwestia decentralizacji systemu. System KSI został zbudowany... Jego budowa została rozpoczęta w 1998 roku i owszem, to był system centralny, nadal jest centralny, natomiast teraz prowadzimy dyskusje i prowadzimy prace, właśnie związane z decentralizacją, czyli wyjściem z bardzo bezpiecznej platformy, której używamy. Cały czas używamy platformy... Naszym corem są komputery klasy mainframe, co też zapewnia bezpieczeństwo, ta platforma, podnosi bezpieczeństwo. Natomiast zastanawiamy się nad wyjściem z tej platformy, bo dążymy do wyjścia z tej platformy w kierunku platform otwartych, np. nad rozwiązaniami, które szczególnie przyspieszyły po wybuchu wojny w Ukrainie, na przykład nad przenoszeniem danych w chmurę. Czyli tutaj już mówimy o... Jeżeli wprowadzimy mechanizmy ubezpieczające, a takie rozwiązania też już są, to nasze dane mogą być bezpieczne. Spójrzmy na to, co się stało z największym bankiem w Ukrainie. On został w bardzo krótkim czasie przeniesiony w przestrzeń chmurową i funkcjonuje. Dlatego centralizacja samego systemu ubezpieczeń społecznych nie znaczy, że samo bezpieczeństwo wypłaty świadczeń, czy bezpieczeństwo przyznawania jest słabsze. Bo rozwiązania technologiczne, dzisiaj i w przeszłości, pozwalają na to, do tego właśnie dążymy, żeby to przechowywanie danych było rozproszone, do tego, żeby przetwarzanie danych było rozproszone, tak żeby właśnie zminimalizować utratę danych, czy też ryzyk ataku – takiego skutecznego.

Natomiast co do samego systemu, ja już pracuję w ZUS z przerwami od 20 lat, więc dosyć długo. I pamiętam też, jeżeli mogę tylko dokończyć – pamiętam te przeliczenia waloryzacji. Faktycznie, całe rodziny robiły i chyba też trochę przyczyniłem się jako zabójca tego rozwiązania, bo właśnie algorytmizacja i przeniesienie tego w sferę cyfrową...

Waloryzujemy, jeżeli chodzi o świadczenia emerytalno-rentowe, ok. 9 mln świadczeń. To się odbywa w lutym, od 1 marca są nowe wypłaty – robimy kilka tygodni wcześniej. Pamiętam jak jeszcze uczestniczyłem z panem prezesem Derdziukiem w komisji sejmowej, to kiedyś to wyjaśnialiśmy. Czas poświęcony na waloryzację jednego świadczenia to było, różnie liczone, ale od 4 do 8 minut. Tyle trzeba było poświęcić czasu na waloryzację jednego świadczenia – ręcznie, to, o czym pani mówiła. Automatyzacja procesów skróciła ten czas do 2,4 s, bo co tysięczna decyzja wymagała ingerencji pracownika i przejrzenia. Dlatego robimy to już od wielu lat.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Bardzo dziękuję pani profesor i dziękuję panie prezesie.

Natomiast kończąc dzisiejsze spotkanie, panie prezesie, mam taką prośbę, czy taką sugestię, jeżeli zgodziłby się pan, gdybyśmy mogli zakończyć dzisiejsze spotkanie taką obietnicą, że zaraz po wyborach, gdyby się udało i ta Komisja funkcjonowała, bądź w ramach Komisji, zobaczymy jeszcze, jak to będzie przy pracy, żebyśmy jedno z pierwszych spotkań poświęcili właśnie ZUS i temu, o czym pan mówił. Ale moja prośba do pana jest taka, gdyby można było już na to spotkanie się tak przygotować z propozycjami, czy z doświadczeniami, które powinny skutkować później albo znaleźć się w przepisach prawnych. Co wy uważacie, co powinno się w prawie znaleźć takiego, żeby te procesy były bezpieczne, żeby można było je swobodnie przeprowadzać, szczególnie w instytucjach państwowych? Bo, tak jak pan sam powiedział, jesteście dzisiaj największą taką instytucją państwową, czy firmą państwową, która takie projekty buduje, nawet nie tylko w Polsce, ale, jak pan wspominał, również w Europie. To byłoby, myślę, bardzo dobre narzędzie później dla parlamentarzystów do dalszej pracy, zmiany różnych ustaw, czy być może procedowania już nad nowymi przepisami prawa, bo jestem absolutnie przekonany, że takie prawo będziemy musieli budować. Mam nadzieję, że przy większym zainteresowaniu parlamentarzystów, ale to już w przyszłości.

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Bardzo dziękuję, z wielką przyjemnością to zrobimy.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Super. Pozwolę sobie być z panem prezesem w kontakcie.

Za dzisiaj bardzo, bardzo serdecznie dziękuję, za tę obecność i przedstawienie tego tutaj, na forum parlamentu. Bardzo się cieszę, że możemy się czymś pochwalić, a szczególnie w tak ważnej instytucji, bo to jest jednak coś, co, jak siedzimy tu wszyscy, bez względu na naszą przyszłość, bo to wy nam później wypłacacie pieniądze. O tyle to jest ważne, o tyle jest istotne, więc gratuluję, panie prezesie i mam nadzieję – do niedługiego spotkania. Wszystkiego dobrego.

Członek zarządu ZUS Włodzimierz Owczarczyk:

Dziękuję bardzo. Dziękuję państwu serdecznie.

Przewodniczący poseł Grzegorz Napieralski (KO):

Dziękuję bardzo. Zamykam posiedzenie podkomisji. Dzięki.