

# Planowane zastosowania AI w Zakładzie



**FORUM  
INFORMATYKI  
ZUS**

Michał Dębiński i Krzysztof Trawiński

Warszawa 06.05.2026



### Misja ZUS

*„Profesjonalnie obsługiwać klientów wykorzystując nowoczesne technologie i potencjał pracowników oraz efektywnie zarządzać środkami publicznymi.”*

- Strategia ZUS na lata 2021 - 2025



### Krótko o nas

Departament Planowania i Nowych Technologii IT, w tym:

- Wydział Nowych Technologii
- Wydział Architektury Systemów Informatycznych

Centrum Informatyki, w tym Wydział Wsparcia Informatycznego w obszarze Projektowania i Utrzymania Narzędzi do Analityki Biznesowej

### Aktualne wyzwania

Budowa kompetencji, świadomości, Własny zespół deweloperski vs. wykonawcy zewnętrzni



### AI w ZUS i pozostałych instytucjach publicznych

Wyzwania wdrożeń AI w administracji – dlaczego warto i jakie są zagrożenia?



### Liderzy Nowych Technologii

Zespół ponad **100 osób**, podzielony na cztery obszary merytoryczne (świadczenia, dochody, obsługa klienta, wsparcie).

Inicjatywy z Oddziałów. Pierwotnie zgłoszono ponad **650 inicjatyw**.

Aktualnie ponad **100 „kart pomysłów”**.

Planowana realizacja:

1. Roboty (RPA) – Wykonawca Wewnętrzny
2. Optymalizacja aplikacji
- 3. AI**

To, co widać ze zgłoszonych inicjatyw:

Duże potrzeby na asystentów – praca z dokumentami, wyszukiwanie informacji, tłumaczenia

Czego nie robimy - Systemy autonomiczne i decyzyjne.



## Tłumaczenia

### Tłumaczenia

30.04.2026 zakończyliśmy **pilotaż** rozwiązania opartego o trzy LLM realizujące zadania

1. OCR
2. wykrywanie języka, tłumaczenie
3. tłumacz alternatywny i podsumowanie.

Celem wdrożenia było umożliwienie pracownikom Zakładu automatycznego tłumaczenia dokumentów obcojęzycznych na język polski, w tym dokumentów składanych przez klientów w oddziałach.

Aktualnie jest to:

Średnio **86** dokumentów dziennie

Średnio **3,6** stron na dokument dziennie

Tłumaczenia z 19 języków (TOP 3 - niemiecki, angielski, ukraiński).

Tendencja wykorzystania jest rosnąca.

Od 4.05.2026 rozwiązanie jest dostępne dla pracowników jako rozwiązanie produkcyjne.



### Tłumaczenia

Trwają prace nad uruchomieniem pilotażu rozwiązania Speech to Text.

- Planowany obszar obsługi klientów - Tłumaczenie ma odbywać się na Sali Obsługi Klientów
- Tłumacz uruchomiony lokalnie robi transkrypcje w języku polskim i umożliwia komunikację z osobami nie mówiącymi po polsku.

Planowana termin uruchomienia pilotażu w trzech oddziałach – maj 2026.



### Inteligentna Baza Wiedzy

Jesteśmy po rozeznaniu rynku w zakresie Inteligentnej Bazy Wiedzy.  
Bardzo duże zainteresowanie i bardzo duża ilość pytań do SWZ.

Rozwiązanie wspierające wyszukiwanie informacji przez pracowników w zasobach Zakładu oraz udzielanie odpowiedzi na pytania użytkowników w języku naturalnym na podstawie wewnętrznych dokumentów i danych organizacji. System powinien umożliwiać obsługę około **45 000** użytkowników z możliwością **jednoczesnego korzystania przez minimum 1000 użytkowników.**



### Inteligentna Baza Wiedzy

System ma umożliwić

- **Przeszukiwanie** dokumentów merytorycznych i prawnych (ustawy, rozporządzenia, instrukcje, wytyczne, procedury) na podstawie zawartości i kontekstu
- **Analizę** treści dokumentów z generowaniem streszczeń i syntetycznych opracowań
- **Generowanie gotowych odpowiedzi** na pytania pracowników na podstawie dokumentów źródłowych
- **Weryfikację i wyjaśnianie** źródeł informacji (jakie dokumenty stanowiły podstawę projektów odpowiedzi)
- **Ocenę** jakości udzielonych odpowiedzi przez użytkownika końcowego
- Dwukierunkową integrację z innymi systemami informatycznymi Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Obecnie trwają prace nad ostatecznym zakresem projektu.



### AI dla deweloperów

Jesteśmy w trakcie planowania pilotażu wykorzystania AI przez wewnętrzny zespół deweloperski. Koncepcja zakłada uruchomienie na środowiskach programistycznych Zakładu korzystających z MS Visual Studio wtyczki z asystentem.

#### **Wyzwania:**

Pierwszy projekt obejmujący obszar dewelopmentu – analiza ryzyka  
Rezydencja danych

Planowane uruchomienie – maj 2026.



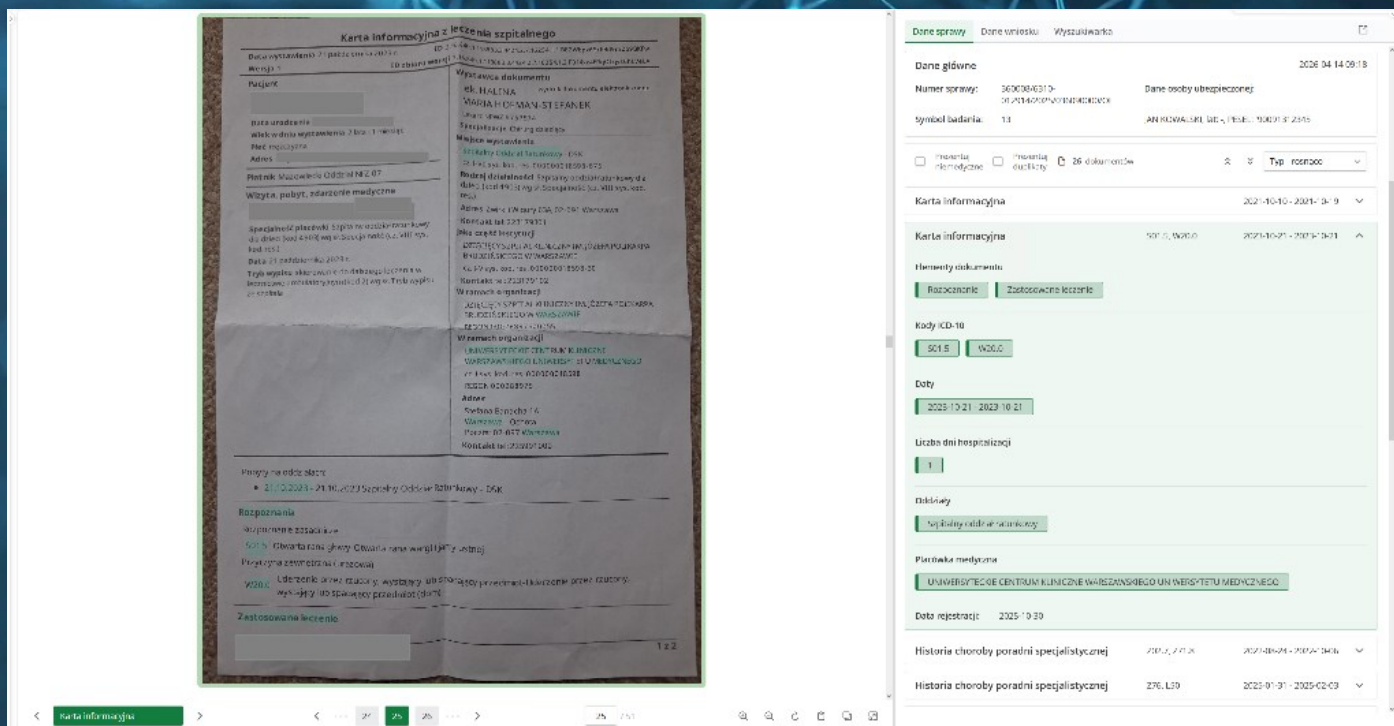
### Współpraca z polskimi modelami Bielik i PLLuM, wspólne badania

- Budowa narzędzia do klasyfikacji i obsługi maili od klientów Zakładu
  - Budowa RAG dla komórek Zamówień Publicznych
    - Prosty Język w administracji publicznej
- Nadzór AI nad spójnością i jakością źródeł danych dla Inteligentnej Bazy Wiedzy

### AI w orzecznictwie

Przeglądarka dokumentacji wzbogaconej przez Silnik AI w ZUS

- Automatyczne rozpoznawanie dokumentów,
- Obracanie i grupowanie stron,
- OCR
- Praca z dokumentami o różnej jakości.





### AI w orzecznictwie

- Możliwość przeglądania, wyszukiwania i filtrowania dokumentacji pochodzącej z różnych źródeł,
- Rozpoznawanie **faktów medycznych**,
- Rozpoznawanie występujących w dokumencie podmiotów i placówek medycznych,
- Weryfikacja kodów chorób wg klasyfikacji ICD-10,

Bielsko-Biała, 8/12/2025

PRZYCHODNIA SPECJALISTYCZNA "ZDROWIE"  
ul. Mickiewicza 45  
43-300 Bielsko-Biała  
Tel.: 33 812 34 56

Pieczętką adresową podmiotu kierującego

**SKIEROWANIE NA BADANIE RTG / USG / MAMMOGRAFIE  
/ DENSYTOMETRIE / INNE..** RTG KLATKI PIERSIOWEJ W PROJEKCJI PA I BOCZNEJ

Pani / Pan ... KOWALSKI JAN PESEL 75031512345

Adres: ul. Wilsona 23/12, 43-300 Bielsko-Biała

Rodzaj badania: RTG klatki piersiowej (projekcja PA i boczna)

Rozpoznanie: Kaszel utrzymujący się powyżej 3 tygodni, gorączka podgorączkowa, osłabienie.  
Podejrzenie zapalenia płuc. ICD-10: J18.9

Dane kliniczne istotne do badania: Pacjent zgłasza kaszel produktywny od 3 tygodni, temperatura do 38°C, osłabienie, bóle mięśniowe. W wywiadzie: palacz papierosów 20 lat. Przy osłuchiwaniu stwierdza się osłabione szmery pęcherzykowe nad dolnym polem prawego płuca, pojedyncze rzętenia. Pacjent nie chorował wcześniej na choroby układu oddechowego. Nie przyjmuje na stałe żadnych leków.

Co badanie ma wyjaśnić: .....

Wykluczenie/potwierdzenie zapalenia płuc, ocena stanu mięszu płucnego, wykluczenie płynu w jamie opłucnej, ocena konturu serca. ....

**Uwaga: przeciwwskazaniem do wykonania badania RTG jest ciąża**

Dr n. med. ANNA KOWALSKA  
Specjalista chorób wewnętrznych  
Nr PWZ: 1234567  
[pieczęć lekarska]  
[podpis]

Pieczętką i podpis lekarza kierującego



# Planowane zastosowania AI w Zakładzie

## Spis możliwych zastosowań

### Obszar obsługi klienta

**Do rezerwacji wizyt** - pozwala na automatyczne umawianie wizyt stacjonarnych w placówkach przez 24h/dobę. Klient może umówić się do wybranej przez siebie placówki, na wybrany dzień i godzinę we wskazanej przez siebie sprawie. Ma to odciążyć pracowników w telefonicznym umawianiu wizyt.

**Do obsługi zapytań klientów** - pozwoli na automatyzację pytań telefonicznych od klientów. Proces ma się odbywać bez udziału pracownika Zakładu. Voicebot udzieli odpowiedzi na standardowe proste pytania, które znajdują się w bazie wiedzy.

**Do obsługi zapytań o dane z konta** - ma za zadanie obsługiwać telefoniczne procesy transakcyjne dla połączeń telefonicznych np. dotyczące daty wypłaty zasiłku. Usługa ma polegać na udzieleniu przez Voicebota odpowiedzi na zapytania klientów dotyczące ich indywidualnej sprawy, w której dane są możliwe do pozyskania z konta klienta - po jednoznacznym uwierzytelnieniu świadczeniobiorcy.



### Asystent w obszarze dochodów

Asystent Doradcy ds. Ulg i Umorzeń (ADU)

Celem rozwiązania ADU jest wsparcie pracowników Zakładu w procesach obsługi wniosków o ulgi i umorzenia poprzez **wykorzystanie technologii automatyzacji procesów (RPA), sztucznej inteligencji (LLM).**

System ma na celu zwiększenie efektywności operacyjnej, poprawę jakości analizy dokumentów oraz ujednoczenia i przyspieszenie procesów decyzyjnych, przy jednoczesnym zachowaniu wysokich standardów bezpieczeństwa danych.

- Projekt na podstawie umowy zawartej między UiPath, a ZUS na okres od 30 października 2025 r. do 30 czerwca 2026 r. w zakresie:
- zbadanie możliwości sztucznej inteligencji do automatyzacji procesów dochodowych w obszarze ulg i umorzeń – wsparcie dla doradców ds. ulg i umorzeń.



# Planowane zastosowania AI w Zakładzie

## Spis możliwych zastosowań

- Agencji AI w obsłudze zgłoszeń od klienta wewnętrznego w modelu HITL
  - Onboarding
  - Chat z dokumentacją vs. Notebook LM
- Speech to Text – integracja z interakcją, streszczanie + protokołowanie
  - Wsparcie prawne
  - Wsparcie w robotyzacji
  - Asystent lekarza orzecznika



### Cele wdrożeń AI w ZUS

- Wsparcie AI asystenckie pracowników – nie systemy decyzyjne
- Wsparcie klientów w dostępie do usług świadczonych przez ZUS
  - Onboarding i szkolenia
  - Automatyzacja zadań i procesów - ROI
  - Uproszczenie, optymalizacja procesów w ZUS
    - Wykrywanie fraudów
- Predykcje na dużej liczbie danych – modele symulacyjne



- LLM, ML czy agenci AI?
- Budowa własnej infrastruktury czy rozwiązania chmurowe?
- Rozwiązania szyte na miarę vs. rozwiązania pudełkowe



### Jakie oczekiwania mamy od dostawców zewnętrznych?

- Wsparcie techniczne i eksperckie
- Wykonawstwo różnych rozwiązań w zastosowaniach biznesowych
  - Dostawy sprzętu, licencji, technologii, nowych zastosowań
    - Wspólne badania
  - Narzędzia na przykład w obszarze Governance

**Dziękujemy za uwagę**



**FORUM  
INFORMATYKI  
ZUS**

Michał Dębiński  
Krzysztof Trawiński