



Warszawa, 12 maja 2026 r.

Szanowni Państwo,

otrzymaliśmy z Ministerstwa Rodziny, Pracy, i Polityki Społecznej do rozpatrzenia Państwa petycję z 4 marca 2026 r.¹, dotyczącą zmian w organizacji sali obsługi klienta Zakładu Ubezpieczeń Społecznych – wprowadzenie jednego „okienka” (jednej ścieżki) obsługi spraw po śmierci rodzica.

Po przeanalizowaniu postulatu oraz funkcjonujących już rozwiązań organizacyjnych w obszarze obsługi klientów ZUS stwierdzamy, że nie ma potrzeby tworzenia odrębnego wydzielonego stanowiska obsługi spraw po śmierci rodzica.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych zapewnia wszystkim klientom równy dostęp do usług, przy zachowaniu szczególnej wrażliwości w obsłudze osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej, w tym dzieci oraz osób w żałobie.

Zapewniamy szereg rozwiązań organizacyjnych i technicznych, które umożliwiają szybkie i komfortowe złożenie wniosku, w tym:

- bezpośrednią obsługę w salach obsługi klientów, gdzie pracownicy zapewniają wsparcie z zachowaniem szczególnej wrażliwości wobec osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej, w tym w żałobie. Dla zapewnienia dodatkowej pomocy klientom, zwłaszcza klientom ze szczególnymi potrzebami, utworzyliśmy stanowisko opiekuna sali obsługi klientów. Opiekun reaguje w każdej sytuacji, w której klient zgłasza potrzebę pomocy. Towarzyszy klientom, którzy potrzebują wsparcia od momentu wejścia do placówki ZUS, poprzez obsługę biletomatu i dotarcie do stanowiska obsługi;

¹ data wpływu do Zakładu 18 marca 2026 r.

- wideorozmowy – osoby, które nie mogą lub nie chcą przyjść do naszej placówki mogą skorzystać z wideorozmowy z pracownikiem ZUS (e-wizyty). Klienci mogą wówczas uzyskać m.in. informacje o warunkach przyznania świadczenia, potwierdzić konto na eZUS i uzyskać wsparcie w wypełnieniu wniosku. Aby skorzystać z e-wizyty wystarczy mieć urządzenie (telefon lub laptop, lub komputer) z kamerą oraz dostępem do internetu. Na e-wizytę można umówić się wraz z opiekunem faktycznym lub prawnym. Widorozmowę można zarezerwować przez stronę www.zus.pl, aplikację mobilną mZUS oraz aplikację mObywatel;
- możliwość kontaktu z Centrum Kontaktu Klientów (CKK) – klienci mogą uzyskać pełne informacje na temat świadczeń po śmierci bliskiej osoby poprzez kontakt z Centrum Kontaktu Klientów (22 560 16 00, cot@zus.pl);
- szeroki zakres informacji dostępnych na stronie internetowej Zakładu – materiały informacyjne, broszury i ulotki (dotyczące także świadczeń po śmierci bliskiej osoby).

Osoby znajdujące się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej, w tym dzieci oraz osoby po stracie bliskich, są traktowane z należytą uwagą i empatią, analogicznie jak osoby ze szczególnymi potrzebami.

Szanowni Państwo,

nie możemy również zrealizować postulatu wprowadzenia jednego, uniwersalnego wniosku uruchamiającego procedurę przyznania zasiłku pogrzebowego i renty rodzinnej. Nie jest to możliwe ze względu na odmienny charakter tych świadczeń, krąg osób uprawnionych oraz różne warunki ich przyznawania.

Obowiązujące formularze, tj. wniosek Z-12 (o zasiłek pogrzebowy) i wniosek ERR (o rentę rodzinną) udostępniliśmy na stronie internetowej Zakładu. Można je wypełnić elektronicznie, w kreatorze wniosku albo przez eZUS. Do wniosków załączyliśmy szczegółowe informacje dla klientów, w których wskazujemy m.in. co każdym wnioskiem można załatwić, jakie dokumenty trzeba dołączyć oraz która placówka ZUS rozpatrzy wniosek.

Wnioski dostosowaliśmy do specyfiki danego świadczenia, co pozwala na prawidłowe i sprawne przeprowadzenie procesu.

Upraszczamy i usprawniamy procesy wspierające obsługę klientów, m.in. poprzez cyfryzację dokumentów, możliwość ich elektronicznego przekazywania oraz wykorzystanie danych dostępnych w systemach publicznych.

Rozwijamy rozwiązania informatyczne, w tym integracje z rejestrami publicznymi (np. rejestrem PESEL), co umożliwia szybsze pozyskiwanie i weryfikację danych oraz ograniczenie formalności po stronie wnioskodawców.

Możemy samodzielnie pobierać elektroniczne odpisy aktów stanu cywilnego z Rejestru Stanu Cywilnego oraz informacje o zgonach z rejestru PESEL, jeżeli klient poda dane umożliwiające ich uzyskanie².

Obecny model obsługi zapewnia sprawne i możliwie najmniej obciążające dla klientów załatwienie spraw, w tym w szczególnie trudnych okolicznościach życiowych.

Dziękujemy za przekazane uwagi oraz zainteresowanie doskonaleniem jakości obsługi klientów.

Z wyrazami szacunku

DYREKTOR
Gabinetu Prezesa

Barbara Owsiak

² art. 45 ust. 3 ustawy z dnia 28 listopada 2014 r. - Prawo o aktach stanu cywilnego (Dz.U. z 2026 r. poz. 393)