



Minister Rodziny i Polityki Społecznej

DAS-III.070.8.2023.AK
Warszawa, /elektroniczny znacznik czasu/

Pan
Marcin Wiącek
Rzecznik Praw Obywatelskich

Szanowny Panie Rzeczniku,

w odpowiedzi na wystąpienie z dnia 24 maja 2023 r. (znak: VII.801.2.2022.KSZ), dotyczącego wykluczenia cyfrowego seniorów, możliwej dyskryminacji i ageizmu proszę o przyjęcie poniższych informacji.

Wychodząc na przeciw wyzwaniom wynikającym ze zmieniającej się sytuacji demograficznej i gospodarczej w dniu 26 października 2018 r. Rada Ministrów przyjęła dokument, który określił najważniejsze kierunki polityki senioralnej w nadchodzących latach oraz uporządkował zakres działań instytucji publicznych w Polsce. **Polityka społeczna wobec osób starszych 2030. Bezpieczeństwo-Uczestnictwo-Solidarność** uwzględnia wdrożenie szeregu rozwiązań między innymi w zakresie bezpieczeństwa, zdrowia, wzmacniania umiejętności cyfrowych, przeciwdziałania samotności i wykluczeniu społecznemu, aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym, a także potrzeby dostosowania infrastruktury do potrzeb i możliwości osób starszych. Wiele działań zaplanowanych do realizacji w nadchodzących latach uwzględnia m.in.:

- poprawę dostępności architektonicznej, cyfrowej i organizacyjnej instytucji publicznych, np. w ramach Programu Dostępność Plus;
- podniesienie świadomości osób starszych w zakresie możliwości zwiększenia aktywności zawodowej, dzięki zastosowaniu Internetu i innych technologii telekomunikacyjnych;
- zapewnianie osobom starszym dostępu do usług edukacyjnych świadczonych w ramach uczenia się przez całe życie;
- upowszechnianie edukacji w zakresie nowych technologii, telemedycyny itp.

Dodatkowo, Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej co roku we współpracy z instytucjami publicznymi opracowuje **Informację o sytuacji osób starszych w Polsce** za rok ubiegły¹. Dokument prezentuje aktualną sytuację społeczno-ekonomiczną osób starszych w Polsce, a także opracowanie na temat stanu realizacji polityki społecznej wobec osób starszych w Polsce na szczeblu centralnym oraz na szczeblu regionalnym. Jednym ze stałych elementów opracowania jest bieżąca analiza poziomu wykluczenia cyfrowego osób starszych w Polsce lub na tle innych krajów europejskich.

Zgodnie z aktualnymi danymi z Głównego Urzędu Statystycznego w Polsce w 2022 r. z Internetu (w ciągu ostatnich 3 miesięcy poprzedzających badanie) korzystało 4340,6 tys. osób w wieku 60-74 lata, co stanowiło 61,1% ogółu osób w tej grupie wieku. Kilka razy dziennie z Internetu korzystało 28,5% osób z tej grupy wieku, raz dziennie lub prawie codziennie – 20,7%, a przynajmniej raz w tygodniu, ale nie każdego dnia - 9,7%. Rzadziej niż raz w tygodniu z Internetem łączyło się 2,3% osób w wieku 60-74 lata.

¹ Obowiązek monitorowania sytuacji osób starszych w Polsce wynika z przepisów *ustawy o osobach starszych* (Dz.U. 2015 poz. 1705).

Mając na uwadze skalę wykluczenia cyfrowego wśród osób starszych, dynamiczny rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz ich powszechne zastosowanie w życiu codziennym Ministerstwo od lat realizuje działania, które zapewniają seniorom możliwość aktywnego uczestniczenia w życiu społecznym i publicznym.

Doskonałym przykładem jest **Rządowy Program na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2014 – 2020 (Program ASOS)**, którego celem była poprawa jakości i poziomu życia osób starszych oraz zagospodarowanie potencjału osób, które zakończyły swoją aktywność zawodową, ale nadal chcą uczyć się nowych rzeczy, rozwijać swoje talenty, poznawać ludzi i miejsca, poprawiać swoją kondycję fizyczną i psychiczną, w grupach samopomocowych. W ramach programu organizacje pozarządowe mogły ubiegać się o dofinansowanie od 20 do 200 tysięcy zł w ramach 4 priorytetów: edukacja osób starszych, aktywność społeczna promująca integrację wewnątrz- i międzypokoleniową, partycypacja społeczna osób starszych, usługi społeczne dla osób starszych.

W latach 2014-2020 na program ASOS z budżetu państwa zostało przeznaczone łącznie 280 mln zł w podziale na każdy rok po 40 mln. Z ponad 2 700 projektów realizowanych na terenie całej Polski skorzystało prawie 1 400 tys. osób starszych, w tym wiele tysięcy niepełnosprawnych osób starszych.

W ramach dofinansowanych projektów organizowane były szkolenia i kursy wzmacniające kompetencje osób starszych w zakresie posługiwania się nowymi technologiami. Organizowane warsztaty i zajęcia pomagały osobom starszym utrwalić zdobytą wiedzę, oswoić się z nowościami technologicznymi, ale przede wszystkim usprawnić z czasem codzienne czynności, tj. korzystanie z mediów społecznościowych, zakupy przez Internet, opłacenie rachunków, czy załatwienie spraw urzędowych.

W związku z zakończeniem Programu po 2020 r., a także zadowalającymi efektami dotychczasowych działań – w Ministerstwie Rodziny i Polityki Społecznej zaprojektowany został nowy Program o podobnym charakterze – **Program wieloletni na rzecz Osób Starszych „Aktywni+” na lata 2021-2025 (Program Aktywni+)**. Celem Programu Aktywni+ jest zwiększenie uczestnictwa osób starszych we wszystkich dziedzinach życia społecznego oraz wspieranie aktywności organizacji pozarządowych działających na rzecz seniorów.

Mając na uwadze potrzebę stałego podnoszenia kompetencji cyfrowych seniorów oraz kształtowania postaw sprzyjających wykorzystywaniu nowych technologii w życiu codziennym wśród 4 priorytetowych obszarów działań uwzględniono właśnie **WŁĄCZENIE CYFROWE**, które obejmuje m. im.:

- rozwój kompetencji osób starszych w zakresie posługiwania się nowoczesnymi technologiami (kursy i szkolenia komputerowe, w zakresie posługiwania się sprzętem komputerowym (komputer, laptop, tablet, smartfon); kursy i szkolenia rozwijające umiejętności obsługi oraz wykorzystywania Internetu i nowych mediów (*social media*, bankowość internetowa, komunikatory itp.) w życiu codziennym,
- a także wdrażanie nowych technologii poprzez włączenie nowych technologii w szerszy nurt życia społecznego i publicznego osób starszych, w tym działania służące utrzymywaniu kontaktów rodzinnych (obsługa urzędów biurowych, sprzętu gospodarstwa domowego, telefonii komórkowej, wdrażanie innowacyjnych rozwiązań w zakresie nowych technologii odciążających opiekunów nieformalnych i formalnych, wspieranie dostępu do e-usług).

W ramach edycji 2021 i 2022 dofinansowano 630 projektów, których wartość wyniosła 77 597 946,63 zł. Z realizowanych projektów skorzystało 622 630 osób starszych. W edycji 2023 programu Aktywni+ dofinansowano 515 ofert na łączną kwotę 39 167 841 38 zł. Budżet programu na lata 2021–2025 wynosi 200 mln zł.

Dofinansowanie działań w ramach Priorytetu III – WŁĄCZENIE CYFROWE kształtuje się następująco:

Edycja	Liczba dofinansowanych projektów	Liczba osób starszych (beneficjentów/odbiorców)	Łączna kwota dofinansowania (w zł)
2021	82	13 469	9 919 380,09
2022	51	5 894	6 494 927,70
2023	80	12 733	6 208 677,93
łącznie	213	32 096	22 622 985,72

Poniżej, prezentuję także przykłady projektów dofinansowanych w ramach Programu Aktywni+ - edycja 2022

1. FUNDACJA KROMKA CHLEBA

Nazwa projektu: Nowoczesne technologie dla Seniora – Fundacja Kromka Chleba na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu osób starszych

Kwota przyznanej dotacji: 80 000,00 zł

Cele projektu: wzmacnianie umiejętności cyfrowych seniorów poprzez cykl wykładów z posługiwania się nowoczesnymi technologiami i korzystania z nowych mediów przez osoby starsze wraz z wykładem online i poradnikiem online, w tym:

- Zdrowie online - jak obsługiwać Internetowe Konto Pacjenta, umawiać wizyty u lekarzy, jak instalować i obsługiwać aplikacje korzystne dla zdrowia – monitorujące ruch, podpowiadające ćwiczenia i dietę, liczące kalorie itp.;
- E-bankowość dla każdego - jak mądrze korzystać z wygodnych i tanich płatności internetowych poprzez konto online; jak sprawić, by bankowość elektroniczna była w pełni bezpieczna i jak zarządzać licznymi loginami i hasłami;
- E-płatności w Internecie - w jaki sposób robić płatności w Internecie za pomocą różnych systemów;
- Mądre i bezpieczne zakupy w Internecie - w jaki sposób robić zakupy w najpopularniejszych serwisach krajowych i zagranicznych, jak porównywać ceny, a także jak samemu sprzedawać przedmioty w sieci;
- Robienie zdjęć smartfonem - jak zrobić dobre zdjęcia, przechowywać je, ulepszać je, katalogować, kasować.;
- Sprawy urzędowe bez wychodzenia z domu – jak obsługiwać system e-obywatel czy e-puap, jak poruszać się po internetowym koncie pacjenta;
- Aplikacje i komunikatory na smartfon - co to jest aplikacja, jak ściągać, jak kasować, przydatne aplikacje. Programy do komunikacji - jak zainstalować program, jak obsługiwać, jak wysyłać zdjęcia/filmy/dokumenty, jak zrobić video konferencje, jak nagrać wiadomość, jak znaleźć osobę do której chcesz napisać;
- Pakiet MS Word oraz MS Excel dla seniora - podstawy obsługi edytora tekstów Word – np. przygotowanie pism, zarządzanie domowym budżetem;
- Bezpieczeństwo w sieci - jak dbać o własne bezpieczeństwo w sieci - dane osobowe, bezpieczeństwo haseł, w jaki sposób chronić się przed wyłudzeniami, jak chronić się przed uciążliwymi wirusami. Wyjaśnimy jak odróżniać w Internecie treści informacyjne od reklamowych oraz w jaki sposób znajdować wiarygodne źródła wiedzy i unikać dezinformacji.

Dodatkowo, organizacja przygotowała wykład on-line „BEZPIECZEŃSTWO W SIECI” - praktyczne przykłady sytuacji i rozwiązań, konkretnych danych, dot. wyłudzeń danych w Internecie itp., a także poradnik on-line "Jak korzystać z nowoczesnych technologii" - posługiwanie się nowoczesnymi technologiami i korzystania z nowych mediów przez osoby starsze, a także upowszechnianie i wdrażanie rozwiązań technologicznych sprzyjających włączaniu społecznemu oraz bezpiecznemu funkcjonowaniu osób starszych.

CARITAS DIECEZJI KIELECKIEJ

Nazwa projektu: E-senior samodzielny w cyber-świecie

Kwota przyznanej dotacji: 232 030,00 zł

Cele projektu:

- nabycie/poprawa umiejętności obsługi portalu i aplikacji e-pacjent;
- nabycie/poprawa umiejętności wykorzystywania aplikacji ICT w życiu codziennym (zakupy, hobby, bankowość, nawiązywanie, podtrzymywanie kontaktów społecznych, wezwanie pomocy w nagłych przypadkach, aktywność obywatelska, itp.);
- przełamanie niechęci i lęku przed nowymi technologiami i narzędziami cyfrowymi;
- zwiększanie wiedzy seniorów 60+ na temat możliwości technologicznych we współczesnym świecie;
- wyposażenie seniorów 60+ w materiały edukacyjne do samodzielnego pogłębiania wiedzy i umiejętności;
- wzrost umiejętności i wiedzy w zakresie wykorzystania narzędzi ICT dla integracji oraz w aktywności fizycznej seniorów 60+;
- zapoznanie, nauka i pomoc w rozpoczęciu lub zwiększeniu stopnia korzystania z nowoczesnych technologii w życiu codziennym przez seniorów w różnych obszarach życia codziennego, np.: zakupy online, e-bankowość i zasady bezpieczeństwa, aplikacji na smartfon o znaczeniu edukacyjnym i motywującym do aktywności fizycznej (np. krokومترze, liczniki spalonych kalorii, motywatory fitness, aplikacje planujące wysiłek fizyczny, poradniki dietetyczne itp.).

Mając na uwadze fakt, że przedstawiciele niektórych organizacji pozarządowych, biorących udział w kolejnych edycjach programu są osobami powyżej 60 roku życia – w 2023 r. Ministerstwo Rodziny zorganizowało cykl spotkań on-line, podczas których pracownicy udzielali porad jak prawidłowo złożyć wniosek w generatorze, jak się po nim poruszać itd. Dla wszystkich zainteresowanych uruchomiona została także infolinia.

Jednocześnie należy podkreślić, że zgodnie z informacją przekazaną przez Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych od 1 stycznia 2023 r. każdy płatnik składek ma ustawowy obowiązek posiadania profilu na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) ZUS². Do tej pory (od 2016 r.) obowiązek posiadania profilu na PUE ZUS mieli płatnicy rozliczający składki za więcej niż 5 osób. Po zmianach obowiązek ten dotyczy wszystkich płatników składek - także właścicieli małych firm, czyli zatrudniających do 5 pracowników oraz tych, którzy płacą składki tylko za siebie.

Według stanu na koniec 2022 r. profil na PUE ZUS ma:

- 93,71% płatników opłacających składki sam za siebie,
- 91,54% płatników rozliczających od 1-5 ubezpieczonych.

² Ustawa z dnia 24 czerwca 2021 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2021 r. poz. 1621).

To oznacza, że ponad 2,3 mln (z 2,5 mln) małych płatników składek posiada już swój profil na PUE. Aktualnie cały czas do dyspozycji klientów pozostają doradcy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, z którymi można skontaktować się osobiście lub zdalnie (poprzez e-wizytę).

Od 1 stycznia 2023 r. nie zmieniły się natomiast przepisy w zakresie sposobu składania dokumentów ubezpieczeniowych przez płatników składek. Płatnik składek, zgłaszający do ubezpieczeń do 5 ubezpieczanych, nadal ma możliwość przekazywania dokumentów ubezpieczeniowych (w tym deklaracji rozliczeniowych) w formie papierowej.

Jednocześnie Zakład Ubezpieczeń Społecznych zachęca wszystkich płatników składek do korzystania z elektronicznej formy kontaktu. Już dziś istnieją przepisy, które wskazują, że jedynym sposobem przekazywania do ZUS wniosków jest forma elektroniczna za pośrednictwem portalu PUE ZUS, np. wnioski o wsparcie w ramach Tarczy Antykryzysowej czy wnioski o świadczenia rodzinne. Ustawodawca w procesie legislacyjnym może wskazać, że jedynym sposobem przekazania do ZUS dokumentów/wniosków jest portal PUE ZUS. Wówczas bez profilu na PUE ZUS nie będzie możliwe załatwienie takiej sprawy a dodatkowo korespondencja, która będzie kierowana do płatników składek będzie trafiała wyłącznie elektronicznie na profil płatnika.

Warto też zaznaczyć, że na PUE ZUS płatnicy mają dostęp do wielu istotnych informacji. Dostępne są m.in:

- informacje o saldzie bieżącym oraz saldzie miesięcznym, które pokazują stan opłaconych składek do ZUS,
- informacje o należnych do opłacenia składkach oraz o dokonanych wpłatach,
- informacja roczna dla płatnika składek,
- deklaracje rozliczeniowe, które płatnik wysłał do ZUS,
- lista osób zgłoszonych do ubezpieczeń,
- lista pracowników na zwolnieniu lekarskim.

W 2022 r. Zakład Ubezpieczeń Społecznych realizował szeroko zakrojoną akcję informacyjno-promocyjną w zakresie zakładania profili na PUE ZUS i możliwości korzystania z tego narzędzia. W szczególności informacje były kierowane do każdego płatnika składek, który jeszcze nie miał profilu na PUE ZUS. W wyniku tych działań ponad 65,6 tys. płatników założyło profile na PUE ZUS. Na poziomie lokalnym odbyło się ponad 700 wydarzeń, podczas których ZUS informował o PUE oraz zakładano profile. W czasie tych wydarzeń ponad 1,7 tys. płatników zdecydowało się na założenie konta na PUE ZUS. Akcja informacyjna była prowadzona również w instytucjach współpracujących z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych (urzędach gmin, miast itp.). W listopadzie i grudniu 2022 r. ZUS przeprowadził warsztaty online „Praktyczne informacje o PUE ZUS dla płatników składek”. W warsztatach uczestniczyło prawie 500 osób.

Należy również podkreślić, że na etapie uzgodnień i konsultacji projektu ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych wprowadzającego obowiązek posiadania profilu na PUE ZUS przez płatników składek, żaden z przepisów, który ostatecznie znalazł się w ustawie nie był wskazywany jako dyskryminujący ze względu na wiek i stan zdrowia.

Z wyrazami szacunku
z up. Ministra Rodziny i Polityki Społecznej
Stanisław Szwed
Sekretarz Stanu
/-kwalifikowany podpis elektroniczny-