



Ministerstwo Cyfryzacji

Sekretarz Stanu
Paweł Olszewski

BM.WP.057.195.2025
Warszawa, 18 listopada 2025 r.

**Szanowny Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu RP**

Dot. pisma z 23 października br. Posłanki na Sejm RP Pani Olgi Ewy Semeniuk-Patkowskiej w sprawie cyfrowego wykluczenia osób starszych w kontekście usług publicznych online (interpelacja nr 12958)

Szanowny Panie Marszałku,

poniżej przedstawiam odpowiedzi na zadane przez Posłankę pytania.

Ad 1) Czy Ministerstwo prowadzi statystyki lub analizy dotyczące skali wykluczenia cyfrowego wśród osób powyżej 60. roku życia?

Ministerstwo Cyfryzacji monitoruje sytuacje m.in. skali wykluczenia osób starszych. Zgodnie ze statystykami GUS z 2024 r. 82,3% osób (tj. 5 624,9 tys.) w wieku 60-74 lata nie posiadało podstawowych kompetencji cyfrowych, w tym 26,5% (tj. 1 808,5 tys.) nie korzystało nigdy z internetu, a 9,5% (tj. 652,1 tys.) nie posiadało żadnych umiejętności cyfrowych.

Ad 2) Czy planowane są działania mające na celu przywrócenie lub utrzymanie tradycyjnych kanałów obsługi (papierowych, telefonicznych) dla osób, które nie mogą korzystać z eusług?

Projekt Strategii Cyfryzacji Państwa wyznacza główne kierunki transformacji cyfrowej państwa, wskazując na cele oraz środki ich realizacji. Nadrzędnym celem Strategii jest poprawa jakości życia obywateli dzięki cyfryzacji, dlatego też działania Strategii są ukierunkowane na użytkowników (w szczególności działania z zakresu usprawnień funkcjonowania administracji publicznej oraz komunikacji między urzędem a użytkownikiem).

Działania ujęte w Strategii zostały jednak zaplanowane z uwzględnieniem również sytuacji osób ze szczególnymi potrzebami, a także osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym (wynikającym np. z nierównego dostępu do internetu, niedostatecznych umiejętności cyfrowych czy z obaw związanych z korzystaniem z rozwiązań cyfrowych).

W związku z tym, w Strategii zwrócono uwagę na konieczność zapewnienia przez państwo dobrowolności korzystania z rozwiązań cyfrowych, związanych z komunikacją z administracją publiczną oraz realizacją usług. Oznacza to, że użytkownik nadal powinien mieć możliwość załatwienia spraw w urzędzie tradycyjnie, a nie tylko cyfrowo.

Ad 3) Czy rząd rozważa wprowadzenie obowiązku zapewnienia alternatywnej, nie cyfrowej formy obsługi w każdej instytucji publicznej?

W projekcie Strategii Cyfryzacji podkreślono znaczenie cyfryzacji dla rozwoju państwa (zarówno gospodarczego, ale też społecznego) oraz dla zwiększenia konkurencyjności i innowacyjności. Strategia jest dokumentem kierunkowym, wskazującym strategiczne priorytety i kierunki działań. W Strategii przewidziano m.in. działania na rzecz usprawnienia funkcjonowania administracji publicznej (m.in. rozwój e-usług publicznych, cyfryzację procesów administracyjnych i postępowań sądowych, rozwój środków identyfikacji elektronicznej), jednak równocześnie podkreślona została konieczność zapewnienia użytkownikom dobrowolności korzystania z rozwiązań cyfrowych.

Ad 4) Czy przewidywane są programy edukacyjne dla seniorów w zakresie korzystania z podstawowych narzędzi cyfrowych i jaka jest ich skuteczność?

Ministerstwo Cyfryzacji obejmuje działaniami szkoleniowymi osoby wykluczone cyfrowe, w tym osoby starsze. Do połowy 2026 r. zaplanowano przeszkolenie z zakresu kompetencji cyfrowych w ramach inwestycji C2.1.3 E-Kompetencje (finansowanej z KPO) min. 250 tysięcy osób w całej Polsce. Szkolenia będą adresowane m.in. do osób narażonych na wykluczenie cyfrowe oraz do szerokiej grupy obywateli. Na szkolenia mogą zgłaszać się, podczas rekrutacji do tych dwóch grup, także osoby starsze. Szkolenia mają doprowadzić do nabycia przynajmniej podstawowego poziomu kompetencji cyfrowych, a istotnym elementem zajęć będzie problematyka higieny cyfrowej i bezpieczeństwa w sieci. Szkolenia są prowadzone przez wybranych w ramach konkurencyjnych naborów Ostatecznych Odbiorców Wsparcia (tj. np. organizacje pozarządowe, partnerstwa organizacji pozarządowych z jednostkami samorządu terytorialnego, instytucje prowadzące działalność w zakresie uniwersytetów trzeciego wieku). Dotychczas odbyła się pierwsza edycja szkoleń, obecnie realizowana jest druga edycja.

Obecnie realizowany jest projekt szkoleniowy dla seniorów w sanatoriach pn. „eFajfy”. W ramach projektu dla przebywających w sanatoriach na terenie całej Polski osób, które ukończyły 60 lat, zostaną zorganizowane i przeprowadzone do końca 2025 roku bezpłatne szkolenia z zakresu bezpieczeństwa w sieci i e-usług. Szkolenia mają za zadanie pokazać seniorom, jak w bezpieczny i efektywny sposób korzystać z narzędzi cyfrowych. Programem zostaną objęte łącznie 102 sanatoria. Dzięki odbytym szkoleniom seniorzy otrzymają wsparcie w pierwszych krokach z technologią (w tym w zakładaniu konta e-mail, instalacji komunikatorów oraz swobodniejszego poruszania się po internecie), zdobędą wiedzę na temat korzyści płynących z korzystania z profilu zaufanego oraz e-usług i aplikacji publicznych, otrzymają wsparcie w założeniu profilu zaufanego, poznają aplikację mObywatel oraz Internetowe Konto Pacjenta, a ponadto poznają zagadnienia związane z podstawami bezpieczeństwa w internecie. Działanie realizowane jest przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową – Państwowy Instytut Badawczy (NASK-PIB) w ramach udzielonego przez Ministra Cyfryzacji finansowania w formie dotacji. Co więcej, w ramach projektu NASK-PIB opracował broszurę edukacyjno-informacyjną, którą otrzyma każdy uczestnik szkolenia celem utrwalenia zdobytej wiedzy.

Ponadto należy wspomnieć o zrealizowanym w formie konkursu projekcie „Szkoła międzypokoleniowa”, którego celem było wspieranie edukacji cyfrowej seniorów i budowanie międzypokoleniowych relacji. W pierwszej edycji konkursu zorganizowano ponad 5,5 tysiąca warsztatów, w których wzięło udział łącznie powyżej 20 tysięcy osób (uczniów, nauczycieli i seniorów). Zajęcia przeprowadzono w I kwartale 2025 r. w szkołach, bibliotekach, domach kultury i klubach seniora, a dzięki pomocy młodych ludzi, osoby starsze uczyły się o e-usługach i poznawały zasady bezpiecznego korzystania z internetu. Projekt zakończył się uroczystą galą, podczas której nagrodzono laureatów konkursu oraz wyróżnionych (łącznie 74 szkoły). Dzięki zrealizowanym warsztatom seniorzy nabyli podstawowe umiejętności w zakresie obsługi narzędzi cyfrowych oraz korzystania z e-usług publicznych, co wpłynęło na zwiększenie ich samodzielności oraz aktywności społecznej. Z uwagi na pozytywny odbiór projektu planowane są jego kolejne edycje.

Z wyrazami szacunku
Paweł Olszewski
Sekretarz Stanu
/dokument podpisany elektronicznie/

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów - Departament Spraw Parlamentarnych