

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: środa, 15, październik 2025 08:56

Patrycja Grebla-Tarasek

Odsłony: 924

Cyfryzacja administracji publicznej w Polsce postępuje szybko i jest nieodwracalnym kierunkiem rozwoju, jednak jak wynika z najnowszej kontroli Najwyższej Izby Kontroli nie zawsze idzie w parze z zasadą równego traktowania obywateli. NIK stwierdziła, że osoby i podmioty zagrożone wykluczeniem cyfrowym miały utrudniony dostęp do środków publicznych, gdyż coraz częściej nabory wniosków o wsparcie prowadzono wyłącznie za pośrednictwem systemów informatycznych. W praktyce oznaczało to, że część obywateli została faktycznie pozbawiona możliwości ubiegania się o dofinansowanie, co stwarzało ryzyko dyskryminacji.

Izba przeprowadziła kontrolę w Ministerstwie Cyfryzacji, centrali i czterech oddziałach regionalnych Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, dziesięciu powiatowych urzędach pracy oraz dziesięciu starostwach powiatowych. Celem było sprawdzenie, czy pomoc oferowana osobom i podmiotom wykluczonym cyfrowo była skuteczna oraz czy systemy wsparcia gwarantowały równy dostęp do środków publicznych.

Dane przytoczone przez NIK pokazują skalę problemu. Według raportu Włączenie cyfrowe 2022, aż 15% Polaków nigdy nie korzystało z internetu. Dla porównania średnia w Unii Europejskiej wynosi 9%. Oznacza to, że w Polsce aż 3,8 mln osób pozostaje poza światem cyfrowym, a wśród nich aż 80% to osoby między 55. a 74. rokiem życia, 63% to osoby niezamożne, a 55% mieszkańcy wsi.

Podstawowe przyczyny wykluczenia to brak pieniędzy na zakup sprzętu lub opłacenie internetu, a także brak umiejętności cyfrowych. Z raportu GUS Społeczeństwo informacyjne w Polsce 2024 wynika, że regularnie z internetu korzysta 87,6% osób w wieku 16–74 lata, ale z usług e-administracji jedynie 61%. Formularze elektroniczne pobiera zaledwie 29% badanych, a elektroniczne wnioski składa 15,8%. Co więcej, niemal połowa dorosłych Polaków ma niski lub jedynie podstawowy poziom kompetencji cyfrowych, a 4% nie posiada ich wcale.

Ministerstwo Cyfryzacji dostrzegało problem wykluczenia cyfrowego i dążyło do jego ograniczenia. Jednak działania podejmowane przez resort były zdaniem NIK niewystarczające. Kluczowy Program Rozwoju Kompetencji Cyfrowych, który miał być odpowiedzią na te wyzwania, przygotowano nierzetelnie, a jego realizacja przebiegała z opóźnieniem. Do końca sierpnia 2024 r. nie uruchomiono nawet podstawowych działań, takich jak tworzenie Klubów Rozwoju Cyfrowego czy szkolenia dla osób wykluczonych, mimo że program zatwierdzono już w lutym 2023 r.

NIK zwróciła uwagę, że minister cyfryzacji pełnił jedynie rolę koordynacyjną, bez pełnych uprawnień zarządczych. Taka konstrukcja organizacyjna skutkowałą brakiem skutecznego nadzoru i opóźnieniami w realizacji programu.

Jednym z głównych adresatów uwag NIK była Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa. ARiMR nie była przygotowana do przeprowadzania naborów wyłącznie w formie elektronicznej. Systemy informatyczne były wadliwe, a błędy techniczne zmuszały do wielokrotnego wzywania wnioskodawców do uzupełnień niezgodnie z regulaminami, które dopuszczały tylko jedno wezwanie.

Agencja nie analizowała też poziomu wykluczenia cyfrowego wśród beneficjentów, nie prowadziła szkoleń dla osób mających trudności z obsługą systemów i nie zapewniła alternatywnych form kontaktu. Co więcej, komunikacja z beneficjentami odbywała się wyłącznie za pośrednictwem poczty elektronicznej, mimo że wielu rolników i mieszkańców obszarów wiejskich wciąż nie korzysta z e-maila.

NIK ujawniła również przypadki naruszenia zasad równego traktowania wnioskodawców. Niektórym osobom odmówiono wsparcia z powodów czysto technicznych, mimo że spełniały one pozostałe wymagania. Dopiero w trakcie kontroli Izby przywrócono im możliwość podpisania umów.

Z kolei w powiatowych urzędach pracy i starostwach dostrzeżono problem wykluczenia cyfrowego, jednak rzadko podejmowano działania systemowe. Tylko nieliczne jednostki prowadziły realny monitoring skali zjawiska lub mierzyły skuteczność podejmowanych działań. W 40% urzędów pracy zrezygnowano z systemowej kontroli beneficjentów, a w połowie nie zapewniono w pełni sprawnego zarządzania bezpieczeństwem informacji.

Mimo to część urzędów pracy wdrażała rozwiązania łagodzące skutki cyfrowego wykluczenia, np. dopuszczając odręczne poprawianie wniosków lub oferując pomoc przy ich elektronicznym składaniu.

Jak przypomina NIK, cyfryzacja administracji publicznej powinna iść w parze z poszanowaniem konstytucyjnej zasady równości obywateli wobec prawa. Rzecznik Praw Obywatelskich od lat zwraca uwagę, że nadmierne uzależnienie usług publicznych od kanałów cyfrowych może prowadzić do wykluczenia osób starszych, ubogich lub mieszkających na obszarach słabo z informatyzowanych. Problem dotyczy nie tylko naborów o środki publiczne, ale także obowiązków sprawozdawczych organizacji społecznych, elektronicznych rozliczeń podatkowych czy nawet codziennego korzystania z komunikacji miejskiej, w której coraz częściej wymaga się płatności bezgotówkowych.

W świetle ustaleń kontroli NIK sformułowała szereg wniosków i zaleceń skierowanych do rządu, ministerstw, agencji i samorządów.

Do Prezesa Rady Ministrów skierowano wniosek o podjęcie działań legislacyjnych, które zobowiążą ministra właściwego ds. informatyzacji do wprowadzenia rozwiązań zapewniających równy dostęp do środków publicznych dla osób wykluczonych cyfrowo. NIK rekomenduje też zmianę uchwały Rady Ministrów w sprawie Programu Rozwoju Kompetencji Cyfrowych, tak aby przypisać ministrowi cyfryzacji odpowiedzialność za jego terminową i skuteczną realizację.

Minister Cyfryzacji powinien z kolei zadbać o terminowe wdrożenie programu i realne osiągnięcie założonych wskaźników szczególnie tych dotyczących szkolenia osób wykluczonych cyfrowo.

Z kolei dyrektorzy powiatowych urzędów pracy powinni zapewnić pełny rozdział funkcji weryfikacyjnych i kontrolnych oraz wdrożyć działania wspierające osoby z ograniczonymi kompetencjami cyfrowymi.

Wnioski z raportu NIK to ważny sygnał także dla samorządów. Rozwój usług cyfrowych jest niezbędny, ale musi być prowadzony w sposób włączający, a nie wykluczający. Oznacza to konieczność inwestowania nie tylko w systemy informatyczne, lecz także w ludzi w szkolenia, lokalne punkty doradztwa, kluby komputerowe czy programy podnoszenia kompetencji mieszkańców.

Tylko wtedy cyfryzacja stanie się rzeczywistym narzędziem rozwoju lokalnego, a nie barierą dzielącą społeczeństwo na tych, którzy potrafią korzystać z nowych technologii, i tych, którzy pozostają poza systemem. Jak podkreśla NIK, równość dostępu do administracji publicznej niezależnie od poziomu umiejętności cyfrowych to nie przywilej, ale konstytucyjny obowiązek państwa i samorządów.

NIK o cyfryzacji – samorzady muszą lepiej wspierać osoby wykluczone cyfrowo

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: środa, 15, październik 2025 08:56

Patrycja Grebla-Tarasek

Odsłony: 924

Źródło: [NIK](#)