

Załącznik 1. Propozycje Instytutu Spraw Publicznych do Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (projekt wersja 3.0).

1. W odniesieniu do filaru II cyfrowego rozwoju „**E-administracja i otwarty rząd**” Instytut Spraw Publicznych proponuje uwzględnić następujące obszary tematyczne, które mogłyby stać się celem wsparcia Programu Polska Cyfrowa:

1.1. **Informacja i pomoc prawna/obywatelska**, która dzięki technologiom informatycznym ma szansę być bardziej dostępna. Jakość i dojrzałość e-usług wymaga zapewnienia obywatelom informacji i ochrony prawnej na każdym etapie kontaktu obywateli z urzędami. Mając na uwadze pozytywny wpływ poradnictwa na zaufanie do instytucji publicznych i budowanie świadomości obywatelskiej, pomoc ta powinna dotyczyć możliwie szerokiego katalogu problemów prawnych, które dotyczą Polaków. Skuteczny i powszechnie dostępny system informacji pomógłby rozwiązywać problemy obywateli na bardzo wczesnym etapie, pełniąc tym samym rolę prewencyjną. Rozwój poradnictwa online sprawia, że porady prawne zaczynają być traktowane jako zestandaryzowany produkt, stają się towarem takim jak zbiory informacji, wzory pism i wniosków. Kontakt z prawnikiem czy doradcą przestaje być koniecznym warunkiem rozwiązywania problemów prawnych.

Rozwój aplikacji wykorzystywanych do rozwiązywania problemów prawnych¹

Warto w tym miejscu wskazać na doświadczenia innych krajów, w których z powodzeniem wykorzystuje się narzędzia komunikacji elektronicznej do rozwiązywania problemów prawnych. Część z nich udziela pomocy także na etapie spraw sądowych, co w warunkach polskich wydaje się szczególnie istotne, dając możliwość zmniejszenia obciążeń pracy sądów czy też funkcjonujących w ich obrębie punktów obsługi interesantów. Na terenie Stanów Zjednoczonych podmioty świadczące bezpłatną pomoc prawną wykorzystują aplikację A2J Author (a2jauthor.org). Program jest udostępniany bezpłatnie dla zainteresowanych sądów, organizacji prawniczych i członków serwisu prawnego HotDocs dla niekomercyjnego użycia. A2J Author powstał przede wszystkim z myślą o osobach, które procesują się w sądzie bez reprezentacji. Pomoc taka okazuje się szczególnie użyteczna dla osób o niskich dochodach, które same występują przed sądem. Program na podstawie szczegółowego wywiadu prowadzonego z osobą zainteresowaną generuje pismo adekwatne do jej sytuacji problemowej. Program wsparty jest aplikacją HotDocs, która w oparciu o informacje uzyskane na podstawie zrealizowanego wcześniej wywiadu generuje dokumenty nadające się do złożenia

¹ Na podstawie: M. Araszkiewicz, *Nowe technologie a dostęp do prawa*. Ekspertyza sporządzona na zlecenie Instytutu Spraw Publicznych

do urzędu czy sądu. Każdy z wytworzonych przez program wywiadów zamieszczany jest na serwerze dedykowanym organizacjom pozarządowym oraz łącznie z odpowiednim wzorem pisma umieszczonym w bazie HotDocs. Wywiady udostępniane są na stronach sądów oraz organizacji non-profit zaangażowanych w świadczenie pomocy prawnej. Co ważne, tego typu programy zachowują przyjazny dla użytkowników interfejs, wykorzystując w kontakcie z użytkownikami elementy graficzne, filmy video i mapy obrazujące strukturę wywiadu. Dużym ułatwieniem jest też nieograniczony czasowo dostęp do dokumentów, które można pobrać z serwera o dowolnej porze.

Za wzorcowy uważa się system nieodpłatnej pomocy prawnej wprowadzony w Holandii, który na szeroką skalę wykorzystuje rozwiązania informatyczne.² Narzędziem wsparcia dla obywateli z problemami prawnymi jest internetowy Przewodnik Rozwiązywania Konfliktów (*Rechtwijzer* - rechtwijzer.nl) serwis internetowy dedykowany osobom, którzy znaleźli się w konflikcie o charakterze prawnym. Narzędzie oferuje obywatelom holenderskim pomoc w podejmowaniu kroków na rzecz rozwiązywania konfliktów, ułatwia też kontakt z osobami zawodowo zajmującymi się rozwiązywaniem sporów (w zależności od typu sprawy, kieruje do adwokata, mediatora itd.).³

Obserwuje się rozwój aplikacji umożliwiających uzyskanie informacji prawnych na **urządzenia mobilne**, m.in. trwają prace nad stworzeniem mobilnej wersji programu A2J Author. Ponadto powstają programy pomocy prawnej posługujące się technologią spersonalizowanych wiadomości sms. Umożliwia ona wszystkim zainteresowanym uzyskanie zautomatyzowanej informacji zwrotnej w odpowiedzi na zapytanie **przesłane poprzez sms**, co uznaje się za rozwiązanie mniej kosztowne i czasochłonne aniżeli tradycyjne infolinie. Cechą wspólną wymienionych programów jest komunikowanie informacji prawnej w sposób możliwie przyjazny i zrozumiały dla użytkowników. Dlatego dużą rolę odgrywa odpowiednia szata graficzna, intuicyjna nawigacja czy wprowadzanie elementów multimedialnych, takich jak filmy, nagrania audio czy grafiki oraz interaktywnych, umożliwiających wymianę zdań z ekspertami czy innymi użytkownikami. Zgodnie z tym wzorcem należy też tworzyć nowoczesne strony internetowe zawierające informację prawną.

Na świecie inwestuje się także w rozwój systemów *online dispute resolution*, stanowiących wsparcie dla alternatywnych metod rozwiązywania sporów, które z powodzeniem były stosowane w Australii. Takie systemy jak *Family_Winner* czy *Split-Up* ułatwiają porozumienie między stronami sporów, wspierając procesy negocjacji, mediacji czy arbitrażu. Na podstawie wprowadzonych do systemu danych systemy te są w stanie projektować i podpowiadać rozwiązania z zakresu

² E. Krześniak, *Europejskie systemy pomocy prawnej na przykładzie wybranych krajów* [w:] *Dostęp obywateli do nieodpłatnej pomocy prawnej – potrzeba rozwiązań systemowych. Biuletyn Forum Debaty Publicznej, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, nr 2 kwiecień 2011*

³ Eg. J. van Veenan, *Online integrative negotiation tools for the Dutch Council for Legal Aid* <http://ceur-ws.org/Vol-430/Paper4.pdf>, [dostęp: 04.09.2013]

dziedziny prawa rodzinnego.

Warto wreszcie podkreślić, że technologia informacyjna może pomóc **usprawnić pracę administracji i wymiaru sprawiedliwości** (w szczególności sądów, czy samych biur obsługi klientów działających w sądach). Przykładami takich rozwiązań są elektroniczne składanie dokumentów ze strony (*e-filing*) czy elektroniczny wewnętrzny obieg dokumentów.

Bardziej dostępna i efektywna pomoc prawna, czyli o potrzebie wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w poradnictwie

Instytut Spraw Publicznych dostrzega potrzebę wsparcia dla opracowania i uruchomienia usług internetowych, które będą stanowić **pomoc w rozwiązywaniu najczęstszych problemów prawnych Polaków**. Badania zrealizowane przez ISP w 2012 r. pozwoliły zidentyfikować najpowszechniej spotykane w polskim społeczeństwie problemy prawne – przede wszystkim z zakresu prawa cywilnego (w szczególności rodzinnego), zabezpieczenia społecznego i prawa administracyjnego⁴. Przygotowanie katalogu najbardziej typowych i powszechnych problemów prawnych mogłoby być pierwszym krokiem do stworzenia internetowego narzędzia dla osób poszukujących porad prawnych w Internecie. Według ogólnopolskiego badania osób korzystających z bezpłatnej pomocy prawnej, odsetek respondentów, którzy dowiedzieli się o możliwości uzyskania takiej pomocy czy informacji prawnej z Internetu, wyniósł zaledwie 9%. Wynik ten pokazuje jak w niewielkim stopniu wykorzystuje się potencjał Internetu do promocji poradnictwa w Polsce. Zdecydowana większość beneficjentów pomocy prawnej informacje o niej uzyskuje poprzez rodzinę i znajomych. O potrzebie **inwestycji w promocję poradnictwa w Internecie** świadczy popularność serwisu „Mapa bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego”⁵, który współtworzył Instytut Spraw Publicznych w ramach projektu „Opracowanie trwałych i kompleksowych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”.⁶ Narzędzie to korzysta z bazy teleadresowej ok. 5000 podmiotów udzielających bezpłatnych porad i informacji prawnych i obywatelskich. Wielofunkcyjna wyszukiwarka pozwala m.in. na znajdowanie pomocy według kryteriów miejsca zamieszkania osoby potrzebującej czy rodzaju sprawy.

Należy podkreślić, że utrzymywanie wysokich standardów doradztwa prawnego jest możliwe bez udziału prawnika, jeżeli jako narzędzi do prowadzenia poradnictwa wykorzystuje się właśnie rozwiązania informatyczne. W ten sposób od lat działają w Polsce biura porad obywatelskich zrzeszone w Związku Biur Porad Obywatelskich. Pracujący w nich doradcy korzystają z bazy danych zawierającej

⁴ A. Peisert, T. Schimanek, M. Waszak, A. Winiarska, *Poradnictwo prawne i obywatelskie w Polsce. Stan obecny i wizje przyszłości*, ISP 2013. www.isp.org.pl/publikacje,1,597.html [dostęp: 04.09.2013]

⁵ Serwis funkcjonuje od IV. 2013 r. pod adresem: mapapradnictwa.org

⁶ Więcej na temat projektu: www.ppio.eu [dostęp: 05.09.2013]

przykłady spraw i możliwości ich rozwiązania. Baza ta stale się poszerza, gdyż uwzględniany jest w niej każdy kolejny przypadek klientów biur. Poradnictwo obywatelskie w Polsce natrafia jednak na spore bariery w finansowaniu swojej bieżącej działalności. Mimo oczywistych społecznych korzyści które przynosi, biur porad obywatelskich w Polsce działa zaledwie 30, niewielka jest też wiedza decydentów na temat specyfiki działania tych organizacji.

Podmioty obecnie świadczące dobrowolną bezpłatną pomoc prawną z powodu braku środków i wyposażenia zmuszone są **ograniczać swoją ofertę skierowaną do osób niepełnosprawnych**. Warto pamiętać, iż ta grupa może być jednym z większych beneficjentów wykorzystywania przez doradców prawnych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Dostosowane do tego celu komunikatory internetowe umożliwiają korzystanie z takiej pomocy przez osoby niewidome czy głuchonieme. W Polsce z tego rodzaju narzędzi korzystają m.in. Polski Związek Niewidomych czy Rzeszowski Klub Sportowy Głuchych RES-GEST, w skali ogólnopolskiej wciąż są to jednak wyjątkowe przypadki.

Rekomenduje się też dokonanie przeglądu dotychczasowych inicjatyw podejmowanych na rzecz digitalizacji informacji prawnej w Polsce i skoordynowanie tych działań z innymi, zaplanowanymi w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa. Przykładem może być tu nieudana próba stworzenia bazy skarg konsumenckich przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o czym informowała Najwyższa Izba Kontroli.⁷ Docelowym i najbardziej optymalnym rozwiązaniem wydaje się **utworzenie jednej profesjonalnej platformy cyfrowej dostępu do usług poradnictwa prawnego i obywatelskiego**.

Od 10 lat dyskutuje się w Polsce kolejne propozycje stworzenia powszechnego systemu bezpłatnej pomocy prawnej w Polsce. Obecnie prace nad rozwiązaniami modelowymi i założeniami polityki państwa w tym obszarze toczą się w ramach projektu „Opracowanie trwałych i kompleksowych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”, którego liderem jest Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Rola technologii informacyjno-komunikacyjnych jest bardzo mocno wpisana w projektowany system poradnictwa, bowiem w wielu obszarach takich jak kontrola, certyfikowanie czy zbieranie informacji pozwoliłaby obniżyć koszty jego funkcjonowania.

Rekomendacje:

- o wyposażenie publicznych i niepublicznych podmiotów świadczących bezpłatną pomoc prawną i obywatelską w technologii informacyjno-komunikacyjne pozwala szybciej i na szerszą skalę świadczyć pomoc osobom z problemami prawnymi, w szczególności tym wykluczonym ze względu na swój status materialny czy niepełnosprawność;

⁷ *Ochrona klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych. Informacja o wynikach kontroli* <http://www.nik.gov.pl/plik/id,5188,vp,6718.pdf>, [dostęp: 04.09.2013]

- komunikacja z sądami i urzędami, a także prowadzony przez nie wewnętrzny obieg informacji w interesie obywateli i w trosce o prawidłowy przebieg ich spraw powinny uwzględniać podstawowe formy komunikacji elektronicznej;
- należy dać obywatelom dostęp do aplikacji internetowych, które bez bezpośredniego udziału doradcy są im w stanie pomóc w przypadku najpowszechniej występujących problemów i konfliktów;
- należy dokonać przeglądu i unifikacji dotychczasowych działań na rzecz pomocy prawnej osobom potrzebującym prowadzonych w internecie, tworząc *one stop shop* poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce - platformę cyfrową dla osób szukających pomocy z różnych dziedzin prawa;

1.2. **Wspieranie partycypacji publicznej**, rozumianej jako udział mieszkańców w procesach podejmowania decyzji publicznych poprzez: **a. poszerzanie wiedzy i umiejętności** służących podnoszeniu poziomu partycypacji oraz **b. promowanie narzędzi komunikacyjnych** wykorzystywanych w procesach partycypacyjnych.

1.2a. Diagnostyka

Udział mieszkańców w procesach podejmowania decyzji publicznych jest jednym z warunków „dobrego rządzenia”. Aby działania na rzecz wspólnoty lokalnej przebiegały w sposób efektywny potrzeba **zaangażowania obydwu stron relacji** - zarówno otwartości i gotowości na współpracę po stronie władz lokalnych, jak i świadomości oraz aktywności samych mieszkańców.

Jak wynika z diagnozy przeprowadzonej przez Instytut Spraw Publicznych w ramach projektu „Decydujmy razem”⁸, w procesy podejmowania decyzji w gminach w ciągu roku poprzedzającego badanie włączyło się 30,9% mieszkańców⁹. Do najpopularniejszych działań należało poszukiwanie informacji dotyczących decyzji podejmowanych przez władze (25,1%) oraz udział w konsultacjach społecznych (10%). Zaledwie 2,5% mieszkańców angażowało się w prace zespołów roboczych złożonych z przedstawicieli władz i mieszkańców, zaś 1,9% - w prace zespołów samodzielnie wypracowujących rozwiązania w sprawach ważnych dla gminy. Tym samym, działania mieszkańców na polu partycypacji publicznej wciąż w dużym stopniu sprowadzają się do **mniej aktywnych form**, mających stosunkowo nieduże przełożenie na podejmowane decyzje.

Wśród badanych gmin¹⁰ dominują modele partycypacji publicznej o

⁸ Więcej na temat projektu: www.decdujemyrazem.pl [dostęp: 13.09.2013]

⁹ Badanie ilościowe zrealizowane na próbie 1000 pełnoletnich mieszkańców, na przełomie lat 2011/12, w ramach Diagnozy stanu partycypacji publicznej w Polsce, prowadzonej w projekcie „Decydujmy razem. Wzmocnienie mechanizmów partycypacyjnych w kreowaniu i wdrażaniu polityk publicznych oraz podejmowaniu decyzji publicznych”.

¹⁰ Badanie ilościowe zrealizowane na próbie 193 gmin, na przełomie lat 2011/12, w ramach Diagnozy stanu partycypacji publicznej w Polsce.

stosunkowo **niskim stopniu otwartości władz samorządowych** na udział mieszkańców w podejmowaniu decyzji – zidentyfikowano 20,1% gmin, których działania sprowadzały się jedynie do informowania mieszkańców o podjętych decyzjach (dwie piąte z nich również podejmowane decyzje uzasadniały), 51% gmin wpisujących się w model konsultacyjny, 16% gmin charakteryzujących się zrównoważoną relacją na linii władza – mieszkańcy oraz 12,9% gmin stosujących najwyższy, delegacyjny model partycypacji.

Jednocześnie, dwie trzecie badanych mieszkańców (66%) **deklaruje zainteresowanie działaniami władz** lokalnych, blisko połowa (49%) twierdzi, że wspólne działania mogą przyczynić się do rozwiązania problemów gminy, ale jedynie co trzeci badany (30%) ma poczucie wpływu na decyzje podejmowane przez władze.

Rekomendacje

Do zmiany tego stanu rzeczy i wzrostu poziomu współuczestnictwa w procesie podejmowania decyzji publicznych ma prowadzić wdrożenie ogólnopolskiego **systemu wsparcia partycypacji publicznej**¹¹, opierającego się na trzech kluczowych celach:

- o *przedstawiciele administracji publicznej i obywatele mają wiedzę i umiejętności służące podnoszeniu poziomu partycypacji publicznej;*
- o *przedstawiciele administracji publicznej chcą podnosić poziom partycypacji, obywatele chcą uczestniczyć w podejmowaniu decyzji publicznych;*
- o *istnieją przetestowane metody i narzędzia służące podnoszeniu poziomu partycypacji publicznej i są gotowe do wykorzystania w praktyce.*¹²

Treścią wpisującą się w Program Polska Cyfrowa jest postulowane w ramach wdrażanego systemu stworzenie **platformy informacyjno-edukacyjnej**, polegającej na:

- o powstaniu **portalu informacyjnego**, będącego źródłem wiedzy o partycypacji publicznej i narzędzi służących do jej implementowania - dostarczającego wiedzę użytkownikom portalu (urzędnikom, radnym, przedstawicielom organizacji pozarządowych i mieszkańcom); zawierającego m.in. programy edukacyjne dla przedstawicieli władz samorządowych, organizacji pozarządowych, liderów lokalnych, opracowania i ekspertyzy, podręczniki, bazę dobrych praktyk, bazę Animatorów Partycypacji Publicznej, pakiety edukacyjne w ramach edukacji obywatelskiej dla szkół podstawowych i średnich¹³; portal

¹¹ Prace nad systemem toczą się w ramach projektu „Decydujmy razem. Wzmocnienie mechanizmów partycypacyjnych w kreowaniu i wdrażaniu polityk publicznych oraz podejmowaniu decyzji publicznych”.

¹² *Ogólne założenia dotyczące stworzenia ogólnopolskiego systemu wspierania partycypacji publicznej*, red. dr E. Bogacz-Wojtanowska, wersja robocza z dnia 25.08.2013r.

¹³ Przy wykorzystaniu zasobów projektu „Decydujmy razem. Wzmocnienie mechanizmów partycypacyjnych w kreowaniu i wdrażaniu polityk publicznych oraz podejmowaniu decyzji

funkcjonować będzie także jako tablica informacyjna, przekazując informacje o wydarzeniach związanych z partycypacją publiczną, skierowaną do profesjonalistów, a dotyczące przede wszystkim konferencji, przetargów, kwestii politycznych, publikacji itp.;

- o zinstytucjonalizowanych działaniach, prowadzonych przez wyłonioną w konkursie **organizację pozarządową**, która będzie odpowiadała za prowadzenie portalu informacyjnego; działania organizacji pełniłyby klasyczne funkcje obserwatorium, dostarczając informacji i wiedzy na temat partycypacji publicznej i jej zróżnicowanych form, w czasowej i terytorialnej perspektywie oraz budowaniu sieci współdziałania pomiędzy różnymi aktorami działającymi w sferze udziału obywateli w życiu publicznym.

Powstanie i prowadzenie platformy informacyjno-edukacyjnej wymaga uruchomienia odpowiednich zasobów finansowych (np. środków finansowych, pochodzących z Unii Europejskiej) - należy zadbać by odpowiednie środki zostały zabezpieczone w kolejnej perspektywie finansowej.

Do wzrostu świadomości, zarówno władz jak i mieszkańców, dotyczącej partycypacji publicznej przyczyni się również szeroka promocja skonstruowanego przez ekspertów ISP interaktywnego narzędzia do samodzielnej oceny współpracy władz lokalnych z mieszkańcami na poziomie gmin (oraz dzielnic Warszawy) – **licznika partycypacji publicznej**¹⁴. Wypełnienie ankiety elektronicznej, opartej na informacjach zawartych w dokumentacji prowadzonej przez urząd gminy przynosi informacje o poziomie partycypacji w danej gminie wraz z interpretacją uzyskanych wyników (w zakresie wpływu mieszkańców na treść przyjmowanych uchwał, wykorzystania przez władze kanałów komunikacji, aktywności mieszkańców oraz roli i znaczenia organizacji pozarządowych), oraz sposobach w jaki można poziom partycypacji zwiększyć. Cykliczne wypełnianie narzędzia (co rok) sprawi, że będzie ono przydatne nie tylko do oceny bieżącego poziomu partycypacji, ale także do jej monitorowania.

1.2b. Diagnoza

Dostęp do informacji jest jednym z warunków brzegowych partycypacji publicznej. *Władze wykorzystują powszechnie Internet do informowania i wyjaśniania mieszkańcom swoich decyzji a wśród poszukujących informacji mieszkańców Internet jest często wykorzystywanym źródłem obok tych tradycyjnych kanałów.*¹⁵ W badaniach przeprowadzonych przez Instytut Spraw Publicznych, zamieszczanie informacji (i wyjaśnień) na stronie internetowej Urzędu Gminy/Miasta/Dzielnicy lub w Biuletynie Informacji Publicznej było preferowane

publicznych”.

¹⁴ www.licznikpartycypacji.pl

¹⁵ K. Dzieniszewska-Naroska, *Skuteczna komunikacja między władzą lokalną a mieszkańcami za pośrednictwem Internetu. Ekspertyza na zlecenie Instytutu Spraw Publicznych.*

przez 64,6% przedstawicieli władz lokalnych¹⁶ oraz 47,1% mieszkańców¹⁷, co stawiało narzędzia komunikacji elektronicznej na drugim miejscu pod względem popularności.

Narzędzia internetowe wykorzystywane są również w procesach **konsultowania decyzji publicznych** – od zamieszczenia informacji o przedmiocie konsultacji (wraz z dokumentacją/materiałami będącymi przedmiotem konsultacji), poprzez wysyłanie zaproszeń w formie elektronicznej, po zbieranie opinii (np. z wykorzystaniem formularzy i ankiet) i ogłoszenie wyników konsultacji. Konsultowanie decyzji poprzez zbieranie opinii za pośrednictwem Internetu było najczęściej wskazywane jako preferowany kanał zarówno przez badanych przedstawicieli władz samorządowych (44,2%), jak i mieszkańców (29,0%). Należy jednak w tym miejscu zaznaczyć, że (...) *najlepszy efekt daje jednoczesne wykorzystanie różnych technik konsultacyjnych*¹⁸, a konsultacje z wykorzystaniem narzędzi komunikacji elektronicznej (mające niewątpliwe zalety w postaci niższych kosztów procesu, czy możliwości dotarcia do szerszych grup interesariuszy), nie powinny zastępować, a jedynie uzupełniać konsultacje społeczne wykorzystujące kanały komunikacji pozwalające na szerszy dialog i interakcję pomiędzy zainteresowanymi.

Rekomendacje

Powszechnie wykorzystywanie środków komunikacji elektronicznej, takich jak strony internetowe urzędów do zamieszczania dokumentów, sprawozdań, harmonogramów prac i dyżurów pełnionych przez przedstawicieli władz, czy transmisji z obrad jest kluczowe dla dostępu do informacji, jednak nie powinno mieć jedynie charakteru komunikacji jednostronnej. Należy również zwrócić uwagę na sam sposób komunikowania informacji – jak wynika z badań, *jedna trzecia spośród poszukujących informacji w Internecie nie może tych informacji tam znaleźć to oznacza, że oferta stron jest albo źle zorganizowana lub za uboga*¹⁹.

Postulujemy rozwój i promowanie **narzędzi pozwalających na komunikację dwustronną**, np. w postaci forum mieszkańców na stronie internetowej urzędu, czatów z przedstawicielami władz, czy wykorzystania poczty elektronicznej i mediów społecznościowych do komunikacji z mieszkańcami. Do nowoczesnych kanałów komunikacji należy zaliczyć również radio i telewizję internetową – ważne, żeby wykorzystać potencjał Internetu *jako ważnego miejsca, gdzie może toczyć się*

¹⁶ Badanie ilościowe zrealizowane na próbie 400 przedstawicieli władz lokalnych, na przełomie lat 2011/12, w ramach Diagnozy stanu partycypacji publicznej w Polsce.

¹⁷ Badanie ilościowe zrealizowane na próbie 1000 pełnoletnich mieszkańców, na przełomie lat 2011/12, w ramach Diagnozy stanu partycypacji publicznej w Polsce.

¹⁸ *Wstępne założenia kanonu konsultacji lokalnych*, dr Grzegorz Makowski, wersja robocza z dnia 26.02.2013r.

¹⁹ K. Dzieniszewska-Naroska, *Skuteczna komunikacja między władzą lokalną a mieszkańcami za pośrednictwem Internetu. Ekspertyza na zlecenie Instytutu Spraw Publicznych*.

*debata publiczna nad sprawami gminy.*²⁰

Eksperti ISP, w ramach monitoringu zmian prawnych związanych z partycypacją publiczną²¹ wielokrotnie opisywali również rozwiązania związane z **informatyzacją i cyfryzacją administracji publicznej**, sprzyjające procesom partycypacyjnym, zwracając jednocześnie uwagę na **luki**, np. niedostateczne informacje na temat procedur dotyczących Europejskiej Inicjatywy Obywatelskiej zawarte na stronach MSW poważnie utrudniają wykorzystanie tego narzędzia partycypacji obywatelskiej na poziomie europejskim.²²

2. W odniesieniu do filaru III cyfrowego rozwoju „**Cyfrowa aktywizacja społeczeństwa**” Instytut Spraw Publicznych postuluje uwzględnić następujące obszary tematyczne:

2.1. Z badań ISP wynika, że użytkownicy Internetu to osoby z wykształceniem przynajmniej średnim zawodowym, deklarujące sytuację materialną co najmniej dobrą, które nie ukończyły 60. roku życia. O wykluczeniu cyfrowym w największym stopniu decyduje podeszły wiek i trudna sytuacja materialna, natomiast już typ gminy (wiejska lub miejska) nie wpływa na użytkowanie Internetu.²³ W 2011 r. w grupie wiekowej 65-74 lata zaledwie 10% Polaków korzystało z komputera i Internetu. Nie wszyscy jednak, którzy używają komputera, korzystają też z Internetu – według badania „Jak się żyje osobom starszym w Polsce?”, zaledwie 58% użytkowników komputerów w wieku 65 lat i więcej korzysta jednocześnie z Internetu.²⁴ Dlatego w tym priorytecie szczególnie miejsce powinna zajmować **edukacja osób starszych oraz szkolenie specjalistów przygotowujące do pracy z tą grupą wiekową.**

2.2. Przeciwdziałać wykluczeniu społecznemu można także poprzez **pracowniczy wolontariat kompetencji** (ang. *employee skill-based volunteering*²⁵), sprowadzający się do wykorzystywania przez pracowników do pomagania innym

²⁰ K. Dzieniszewska-Naroska, *Skuteczna komunikacja między władzą lokalną a mieszkańcami za pośrednictwem Internetu. Ekspertyza na zlecenie Instytutu Spraw Publicznych.*

²¹ www.isp.org.pl/decydujemyrazem/

²² *Europejska Inicjatywa Obywatelska z polskiej perspektywy*, Adam Sawicki, tekst informacyjny z 04.07.2013r.

²³ K. Dzieniszewska-Naroska, *Skuteczna komunikacja między władzą lokalną a mieszkańcami za pośrednictwem Internetu. Ekspertyza na zlecenie Instytutu Spraw Publicznych*

²⁴ T. Schimanek, Z. Wejcman, *Aktywni seniorzy. Inspirator dla organizacji*, ISP 2013, s. 10-11 <http://isp.org.pl/publikacje,54,593.html> [dostęp: 16.09.2013]

²⁵ *The Promise Employee Skill-Based Volunteering Holds for Employee Skills and Nonprofit Partner Effectiveness: A Review of Current Knowledge*, Points of Lights Institute, lipiec 2007, www.handsonnetwork.org/resources/download/2749, s. 1.

posiadanej wiedzy i wyspecjalizowanych umiejętności²⁶, ²⁷.

Doskonalenie umiejętności cyfrowych jako przedmiot działań wolontariatu pracowniczego

Na zasadzie wolontariatu kompetencji pracownicy mogą wykorzystać swoje **cenne umiejętności i doświadczenia** (kompetencje) do wspierania organizacji, społeczności lokalnych, czy też pojedynczych osób. Może tutaj chodzić m.in. o pomoc w budowaniu stron internetowych, projektowaniu dla nich materiałów promocyjnych, logotypów, galerii zdjęć i multimediów, czy pokazywanie, jak do własnych celów wykorzystać media społecznościowe lub bezpiecznie używać Internetu. Podobnie jest w przypadku różnych działań edukacyjnych (np. skierowanych do młodzieży z wykluczonych grup społecznych) oraz nieodpłatnego udzielania porad prawnych lub finansowych. Przykłady podobnych działań można już odnaleźć w Polsce. Jednym z nich jest program *Edukacja z Internetem*²⁸, w ramach którego wolontariusze Grupy TP we współpracy z Fundacją Dzieci Niczyje prowadzą lekcje z młodzieżą. Wykorzystując własną wiedzę o Internecie oraz umiejętności prezentacyjne przygotowują ją w ten sposób do bezpiecznego korzystania z Internetu. Innym przykładem może być inicjatywa Fundacji PwC o nazwie *Usługi Pro Bono*²⁹. W jej ramach pracownicy PwC, wykorzystując międzynarodowe doświadczenie doradcze oraz znajomość lokalnego rynku, wspierają organizacje pozarządowe realizujące programy przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu w zakresie doradztwa podatkowego, księgowego i audytu.

Internet jako narzędzie rozwijania wolontariatu kompetencji

Dzięki wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi pracownicy **mogą dotrzeć z oferowanym wsparciem do znacznie szerszych grup społecznych** oraz organizacji i osób znajdujących się zarówno w ich sąsiedztwie, jak i w zupełnie innej części świata. Ponadto, mogą tego dokonać **w bardzo krótkim czasie**, nie wychodząc ze swego biura. Nadają się do tego nie tylko narzędzia internetowe, lecz również telefony komórkowe z dostępem do sieci. Za pomocą wszystkich tych rozwiązań możliwe jest chociażby udzielenie krótkiej porady finansowej lub prawnej, czy przetłumaczenie na inny język fragmentu tekstu. Taka aktywność ochotnicza

²⁶ K. Allen, M. Galiano, S. Hayes: *Global companies volunteering globally*, International Association for Volunteer Effort / Global Corporate Volunteer Council, 2011, s. 58, www.gcvcresearch.org/v1/images/global%20companies%20volunteering%20globally.pdf [dostęp: 29.10.2011].

²⁷ Cały rozdział stanowi podsumowanie publikacji: *Inspirator Obywatelski 2.0, czyli pracowniczy wolontariat kompetencji z wykorzystaniem Internetu*, (red.) F. Pazderski, ISP 2012, www.isp.org.pl/inspirator/.

²⁸ Zob. www.fundacja.orange.pl/index.php?LANG=pl&page_ID=10 [dostęp: 21.02.2012].

²⁹ Zob. www.pwc.pl/pl/fundacja/uslugi-pro-bono.jhtml [dostęp: 21.02.2012].

bywa określana mianem mikro- lub cyber-wolontariatu³⁰. Ze względu na wzrastającą popularność nowoczesnych urządzeń komunikacyjnych warto rozważyć możliwość ich wykorzystania do rozwoju wolontariatu pracowniczego.

Wolontariat kompetencji na poziomie lokalnym – rola Internetu i instytucji kultury

Podjmując się zaplanowania programu wolontariatu kompetencji firma powinna m.in. zidentyfikować partnerów, z którymi warto nawiązać przy tym współpracę. Dzięki połączeniu wykorzystania Internetu oraz zaangażowania lokalnych instytucji kultury możliwe staje się zwiększenie skali oddziaływania pomagających w ten sposób pracowników. W lokalnych bibliotekach czy domach kultury, posiadających sprzęt z dostępem do Internetu, można organizować indywidualne (np. w ramach cotygodniowych dyżurów, m.in. prawnika czy finansisty) lub grupowe spotkania z ekspertem przekazującym swoją wiedzę za pośrednictwem sieci (np. webinaria). Wolontariuszom umożliwia się też w rezultacie zaangażowanie się np. na rzecz społeczności, z których pochodzą, ale już tam nie mieszkają lub terenów, które pod jakimś względem są dla nich atrakcyjne, co może także stanowić dla nich dodatkową motywację. Internet umożliwia też dotarcie do nawet bardzo oddalonych społeczności przy sporej oszczędności czasu.

Zastanawiając się nad możliwościami rozwoju wolontariatu pracowniczego prowadzonego na rzecz społeczności lokalnych, warto poświęcić szczególną uwagę bibliotekom. Coraz więcej robi się ostatnio na rzecz zwiększenia ich społecznej roli³¹, m.in. za sprawą dwóch dużych programów wspierających reaktywację tych instytucji w Polsce, na przykład poprzez przekształcenie ich w nowoczesne centra multimedialne („Biblioteka+” i Program Rozwoju Bibliotek). Podjęcie działań związanych z wolontariatem pracowniczym w przestrzeni bibliotek byłoby zgodne z, co najmniej, trzema z pięciu ich podstawowych funkcji zidentyfikowanych przez autorów raportu „Scenariusze przyszłości bibliotek”. Organizowanie z udziałem tych instytucji wolontariatu pracowniczego może bowiem wpisywać się w pełnione przez nie role polegające na: 1. udostępnianiu kultury, informacji i wiedzy, 2. tworzeniu miejsc publicznych oraz 3. wyrównywaniu szans³². Świadczy to o olbrzymim

³⁰ Por. K. Allen, M. Galiano, S. Hayes, *op. cit.*, s. 52-55 oraz J. Cravens, *Microvolunteering and Crowd-Sourcing: Not-So-New Trends in Virtual Volunteering/Online Volunteering*, www.coyotecomunications.com, luty 2011, www.coyotecomunications.com/volunteer/microvolunteering.shtml [dostęp: 31.10.2011].

³¹ A. Tarkowski, E. Bendyk, *Scenariusze przyszłości bibliotek*, Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, Warszawa 2011, s. 16-19. Raport przedstawia też możliwe scenariusze przyszłego rozwoju bibliotek, które warto uwzględnić zastanawiając się nad możliwością zaangażowania tych instytucji w rozwój wolontariatu pracowniczego.

³² S. Howlett, J. Machin, G. Malmersjo, *Volunteering in Museums, Libraries and Archives*, Institute for Volunteering Research, 2005, www.mla.gov.uk/what/publications/~/_media/Files/pdf/2006/volunteer_survey.ashx, [dostęp: 20.10.2011]

potencjale posiadany przez te podmioty, który jest jeszcze w Polsce słabo wykorzystywany. Wiele dowodów na to, że warto tę sytuację zmienić, odnaleźć można za to za granicą.

Pożytki płynące z dzielenia się kompetencjami przez ekspertów³³

Programy wolontariatu kompetencji mogą być poświęcone bardzo różnym zagadnieniom. Kilka z nich postanowiliśmy potraktować z większą uwagą na potrzeby realizacji projektu „Pracowniczy e-wolontariat kompetencji”.

Jednym z nich było **szeroko pojęte poradnictwo**. Różnego rodzaju eksperci, m.in. prawnicy, finansiści, bankowcy, czy ekonomiści mogą na zasadzie wolontariatu udzielać osobom potrzebującym takiego wsparcia. Taki pracowniczy wolontariat kompetencji może polegać na świadczeniu nieodpłatnych porad prawnych osobom niezamożnym, wspieraniu organizacji pozarządowych i pojedynczych osób w zarządzaniu zasobami finansowymi, wypełnianiu związanych z prowadzoną działalnością obowiązków księgowych oraz pomaganiu w wyborze dostępnych na rynku mechanizmów finansowych. Wszystkie te formy wsparcia związane są ze specjalistyczną wiedzą, która często w znacznym stopniu nie jest dostępna pojedynczym osobom i mniejszym organizacjom, działającym poza większymi miastami. Dlatego też podzielenie się przez prawników, specjalistów od finansów i bankowości, czy też ekonomii nawet najbardziej podstawowymi dla nich informacjami może przynosić dużą korzyść społeczną.

Przykładem takiego działania może być aktywność prowadzona przez **polskie Centrum Pro Bono**³⁴. Stwarza ono możliwość spotkania i współpracy organizacjom pozarządowym oraz kancelariom prawnym. Pracownicy tych ostatnich udzielają organizacjom profesjonalnej pomocy, dzięki której fundacje i stowarzyszenia mogą zwiększyć jakość i skuteczność prowadzonej działalności. Uzyskują nie tylko pomoc w rozwiązywaniu trudnych dla nich problemów natury prawnej, finansowej lub fiskalnej. Mogą też przy okazji nabyć wiedzę, z której potem będą dalej korzystać pracując z beneficjentami prowadzonych działań. Współpracujące z Centrum kancelarie pomogły w ten sposób w 2010 r. organizacjom pozarządowym w 83 sprawach (w 2009 r. było ich 61). Poszukiwanie odpowiedniego eksperta jest możliwe także z poziomu prowadzonej przez Centrum strony internetowej, na której znajduje się odpowiedni formularz, służący do zgłaszania własnych spraw oraz informacje o współpracujących ekspertach. Do pewnego stopnia analogiczne działania prowadzą **eksperci PwC** w ramach prowadzonej przez fundację

³³ Więcej informacji o prezentowanych działaniach w publikacjach ISP:

Inspirator Obywatelski 2.0, czyli pracowniczy wolontariat kompetencji z wykorzystaniem Internetu, (red.) F. Pazderski, ISP 2012, www.isp.org.pl/inspirator/pdf/inspirator_2.pdf [dostęp 05.09.2013];

M. Dudkiewicz, *Wolontariat pracowniczy – między emocjami a racjonalnością – raport podsumowujący badanie jakościowe*, ISP 2011, www.isp.org.pl/publikacje,1,497.html [dostęp: 05.09.2013].

³⁴ Zob. www.centrumprobono.pl [dostęp: 19.02.2012].

korporacyjną tej firmy inicjatywę o nazwie **Usługi Pro Bono**³⁵. Wykorzystując międzynarodowe doświadczenie doradcze oraz znajomość lokalnego rynku, wspierają oni organizacje pozarządowe realizujące programy przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu w zakresie doradztwa podatkowego, księgowego i audytu.

Do kolejnej z proponowanych przez nas sfer, w jakich warto rozwijać wolontariat pracowniczy należy angażowanie się na tej zasadzie ekspertów w różnego rodzaju **działania o charakterze edukacyjnym**. Tego typu pracowniczy wolontariat kompetencji może polegać m.in. na „mentoringu” czy „coachingu”, nauce języków i różnych zagadnień merytorycznych, prowadzeniu edukacji obywatelskiej oraz wykorzystaniu zajęć sportowych do ich społecznego aktywizowania. Na takich zasadach można też docierać z ofertą edukacyjną do osób w różnym wieku (w tym seniorów) oraz w znacznym stopniu wykluczonych z normalnego życia społecznego. Jako przykład warto przytoczyć poświęcony szeroko pojętej edukacji ekonomicznej wdrażany przez **PKO Bank Polski** program reaktywacji **Szkolnych Kas Oszczędności**. W jego ramach odbywają się m.in. prowadzone przez pracowników banku zajęcia dla młodzieży szkolnej, podczas których ta poznaje podstawy związane z bankowymi instrumentami finansowymi oraz zasadami oszczędzania. Do obsługi tworzonych dla potrzeb SKO kont bankowych wykorzystywany jest Internet i oparty na nim system bankowości elektronicznej. Pozwala to uczniom uzyskać umiejętność korzystania z tej istotnej funkcjonalności.

Kolejnym obszarem, w jakim pracowniczy wolontariat kompetencji może być rozwijany, jest cała dziedzina aktywności, jakie na rzecz osób i podmiotów potrzebujących pomocy podejmować mogą **informatycy, graficy komputerowi, osoby zajmujące się tworzeniem kampanii społecznych i promocyjnych**. Chodzi więc o przedstawicieli firm należących do tzw. sektora kreatywnego, tj. m.in. zajmujących się narzędziami multimedialnymi, mediami społecznościowymi, grafiką komputerową, marketingiem prowadzonym za pomocą mediów elektronicznych. Niezwykle cennym byłoby ich zaangażowanie się w pomaganie organizacjom czy osobom indywidualnym w budowaniu stron internetowych, projektowanie dla nich materiałów promocyjnych, logotypów, galerii zdjęć i multimediiów, czy uczenie, jak do własnych celów wykorzystać media społecznościowe. Są także projekty, w których informatycy nieodpłatnie pomagają opracować skomplikowane algorytmy do obliczeń służących rozwiązywaniu najbardziej palących problemów społecznych oraz udostępniają zasoby własnych komputerów do prowadzenia takich przeliczeń przez maszyny połączone w międzynarodową sieć. Jednym z przykładów takich działań jest projekt **malariaccontrol.net**³⁶, funkcjonujący za pośrednictwem stworzonego na uniwersytecie w Berkeley darmowego (open-source) systemu

³⁵ Zob. www.pwc.pl/pl/fundacja/uslugi-pro-bono.jhtml [dostęp: 19.02.2012].

³⁶ Zob. <http://malariaccontrol.net/impressum.php> [dostęp: 19.08.2013].

Boinc³⁷. Trochę innym przykładem jest korzystający z zasad tzw. **crowdsourcing-u** program agencji amerykańskiej **NASA**³⁸.

2.3 Zagrożenia sieci – profilaktyka uzależnień i ochrona nieletnich przed niepożądanymi treściami

Rozwój kompetencji cyfrowych powinien zakładać także wzrost świadomości dotyczących negatywnych zjawisk w Internecie i nabycie umiejętności przeciwdziałania im. Równie ważne jak wiedza o korzyściach płynących z technologii informacyjno-komunikacyjnych jest też umiejętność obrony przed zagrożeniami w Internecie. Rozwój społeczeństwa informacyjnego w Polsce w określonym jako priorytetowy w Europejskiej Agendzie Cyfrowej obszarze zaufania i bezpieczeństwa musi uwzględniać tak **szanse jak i zagrożenia cyfryzacji**. Zwłaszcza istotna jest edukacja osób wychowujących dzieci na temat możliwych negatywnych konsekwencji niekontrolowanego korzystania przez dzieci i młodzież z sieci. Ponieważ **coraz więcej coraz młodszych dzieci** dołącza do grona użytkowników Internetu³⁹, wzrasta też zagrożenie aktami cyberprzemocy, łatwiejszy staje się dostęp do szkodliwych treści.

Skala problemu

Według badań EU NET ADB z 2012 roku zrealizowanych w siedmiu krajach europejskich (w tym w Polsce), spośród młodzieży z grupy wiekowej 14 -17 lat 21,5% nastolatków zetknęło się z agresją elektroniczną, 68,6% doświadczyło niebezpiecznych kontaktów, 67,30% miało kontakt z pornografią. Odpowiedzi polskich respondentów wskazują, że ponad 13-stu % z nich dotyczy problem **dysfunkcyjnego korzystania z Internetu**. W badaniu określone zostały tak zachowania wskazujące na nadużywanie Internetu lub niosące ze sobą zagrożenie nadużywaniem Internetu.⁴⁰ Wśród szkodliwych treści, z którymi mieli kontakt respondenci, można wymienić: sposoby samookaleczania się (22,3%), sposoby popełnienia samobójstwa (15,6%), sposoby na skrajne odchudzenie (28,6%), przekazy pełne nienawiści (40,1%), treści o narkotykach/używkach (24,1%).

Niezwykle poważną grupą zagrożeń, szczególnie trudną do zaobserwowania przez rodziców i nauczycieli jest zjawisko **cyberprzemocy** (ang. *cyberbullying*), którą dzieci i młodzież doświadczają głównie ze strony swoich rówieśników.⁴¹

³⁷ Zob. <http://boinc.berkeley.edu> [dostęp: 19.08.2013].

³⁸ Zob. www.nasa.gov/audience/foreducators/informal/index.html [dostęp: 20.08.2013].

³⁹ L. Kirwil, *Polskie dzieci w Internecie. Zagrożenia i bezpieczeństwo na tle danych dla UE*, Warszawa 2010, http://www.swps.pl/images/stories/dokumenty/raport_eukidsonline_polska.pdf [dostęp: 01.10.2013]

⁴⁰ *Badanie nadużywania Internetu przez młodzież w Polsce i Europie*, EU NET ADB, Fundacja Dzieci Niczyje, Warszawa 2012, <http://www.eunetadb.eu/files/docs/FinalResearchInternet-PL.pdf> [dostęp: 01.10.2013]

⁴¹ Ł. Wojtasik, *Cyberprzemoc – charakterystyka zjawiska, skala problemu, działania profilaktyczne*,

Przybierać może ona formy nękania, straszenia, szantażowania z użyciem sieci, rozsyłania kompromitujących materiałów, filmów czy zdjęć. Za jedno z najbardziej dokuczliwych działań uznaje się **podszycanie się** pod daną osobę bez jej woli w Internecie. Konsekwencje takich form prześladowania, ze względu na powszechne użycie technologii informatycznych i urządzeń mobilnych oraz szybkość rozpowszechniania informacji tą drogą, stają się szczególnie bolesne dla ofiar przemocy, a w skrajnych przypadkach prowadzi do prób samobójczych. Problem ten w większym stopniu powinien zaistnieć w świadomości rodziców i nauczycieli, tak aby w odpowiednim czasie byli oni w stanie interweniować. Profilaktyka zapobiegania cyberprzemocy powinna być też włączona do programu edukacji szkolnej, szczególnie na poziomie gimnazjalnym.

Do niebezpieczeństw Internetu należy też **grooming**, czyli **zjawisko uwodzenia dzieci online**. Narażeni są na niego zwłaszcza najmłodszy użytkownicy Internetu korzystający z czatów, komunikatorów internetowych i portali społecznościowych. Łatwość nawiązywania kontaktów z dziećmi przez nieznaną im osobę wynika też z dziecięcej skłonności do publikowania zbyt wielu informacji na swój temat, co pozwala potencjalnemu pedofilowi rozpoznać zainteresowania i potrzeby emocjonalne ofiary.⁴² Według danych z 2010 r. 24% polskich dzieci w wieku 9-16 lat kontaktowało się online z osobami nieznanymi im osobiście.⁴³ Choć do osobistego spotkania doszło w 7% przypadków, należy pamiętać, że nawiązywanie tego rodzaju kontaktów może być szkodliwe także „na odległość”. Zdarzają się przypadki, że dziecko jest oswajane z treściami pornograficznymi lub wręcz zachęca się je do produkcji pornografii.

Możliwości przeciwdziałania

Problemem w przypadku wszystkich zagrożeń jest **anonimowość** sprawców internetowych przestępstw, co może sprawiać wrażenie bezkarności tego rodzaju działań. Badania pokazują też, że wczesne oswojenie się dzieci ze światem Internetu, a tym samym nabycie kompetencji nie gwarantuje ochrony przed negatywnymi doświadczeniami. Przeciwnie, wraz z wiekiem i rosnącym stażem w byciu internautą narasta też ryzyko napotkania zagrożeń.⁴⁴ Rodzice i opiekunowie dzieci mogą niwelować ryzyko niebezpieczeństw w Internecie, na które narażone są ich dzieci, poprzez używanie oprogramowania filtrującego niepożądane treści i monitorującego aktywność dziecka w Internecie. Odsetek rodziców instalujących tego rodzaju programy nie jest jednak wystarczający, jeszcze mniejszy procent

<http://webcontrol.pl/art/cyberprzemoc.pdf> [dostęp: 01.10.2013]

⁴² Dziecko w sieci. Zapobieganie wykorzystywaniu seksualnemu dzieci w Internecie, Fundacja Dzieci Niczyje, <http://fdn.pl/zapobieganie-wykorzystywaniu-seksualnemu-dzieci-w-internecie?cat1=445&cat2=674&cat3=742> [dostęp: 01.10.2013]

⁴³ L. Kirwil, op. cit., s. 13

⁴⁴ Ibidem, s. 12

potrafi je obsługiwać.⁴⁵ Nawet jeśli społeczeństwo polskie uznamy za w znacznej mierze świadome zagrożeń z którymi stykają się dzieci w Internecie, widać wyraźne braki w wiedzy i umiejętnościach, pomagających skutecznie przeciwdziałać tym niebezpieczeństwom.

Tym bardziej warte wspierania i naśladowania są inicjatywy takie jak projekt przeciw zagrożeniom w sieci helpline.org.pl, uruchomiony wraz z bezpłatną infolinią, która umożliwia uzyskanie pomocy zarówno przez dzieci jak i osoby dorosłe. W tworzeniu bezpiecznego Internetu pomagają też wirtualne punkty kontaktowe (tzw. *hotline*), w rodzaju dyzur.net, poprzez które można zgłaszać przypadki pornografii dziecięcej czy napotkanych w sieci treści o charakterze rasistowskim i ksenofobicznym.

Należy wreszcie pamiętać o zobowiązaniach Polski w kwestii ochrony dzieci przed przestępstwami seksualnymi. Decyzja ramowa Rady Unii Europejskiej dotycząca zwalczania seksualnego wykorzystywania dzieci i pornografii dziecięcej, (Council framework Decision on combating the sexual exploitation of children and child pornography, 2004/68/WSiSW), z 22 grudnia 2003 r., ma charakter obligatoryjny dla wszystkich państw członkowskich Unii Europejskiej. Wynika z niej, że popełnianie przestępstw związanych z produkcją i dystrybucją pornografii dziecięcej musi być bezwzględnie karalne, jednocześnie to właśnie Internet sprawił, iż przestępczość ta miała szansę rozwinąć się na taką skalę.

Przygotował zespół Instytutu Spraw Publicznych w składzie:

Joanna Grzeszczak, zastępca koordynatora/asystent ds. badań i monitoringu prawa Projektu "Decydujemy Razem"

Filip Pazderski, kierownik Programu Demokracji i Społeczeństwa Obywatelskiego

Marcin Waszak, koordynator merytoryczny projektu „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”

Osoba do kontaktu:

Marcin Waszak, e-mail: marcin.waszak@isp.org.pl ; tel.: 22 556 42 75

⁴⁵ *Rozwiązania filtrujące niepożądane treści w Internecie*, Warszawa 2009, s. 3
http://www.saferinternet.pl/images/stories/raport_filtrowanie_2009.pdf [dostęp: 02.10.2013]