

Marcin Maliszewski

Akademia Marynarki Wojennej im. Bohaterów Westerplatte w Gdyni
Wydział Dowodzenia i Operacji Morskich
Instytut Bezpieczeństwa Publicznego

PLATFORMA USŁUG ELEKTRONICZNYCH ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH (PUE ZUS) JAKO NOWOCZESNE NARZĘDZIE KOMUNIKACJI ADMINISTRACJI PAŃSTWOWEJ Z OBYWATELAMI – ANALIZA SZANS I ZAGROŻEŃ

Abstract

THE POLISH SOCIAL INSURANCE INSTITUTION ELECTRONIC SERVICES PLATFORM (PUE ZUS) AS A MODERN COMMUNICATION TOOL OF THE STATE ADMINISTRATION WITH THE CITIZENS – OPPORTUNITIES AND THREATS ANALYSIS

Launched in 2012, The Polish Social Insurance Institution Electronic Services Platform (PUE ZUS) has been a key innovation in functioning of the Polish social security system. The citizens have gained the possibility to check data entered into their accounts in The Polish Social Insurance Institution (ZUS). The main goal of this article is analysis of the relation between insured persons and the data entered into their individual accounts in The Polish Social Insurance Institution in the context of opportunities and threats for the functioning of Polish social security system. Author of the article has given much attention to the role of PUE ZUS in shaping social security of the citizens, especially in the face of the thorough reform of the Polish social security system in 1999.

Key words: PUE ZUS, ICT technologies, social insurance, social security

W nowych technologiach wspaniałe jest to, że ludzie robią z nich zupełnie inny użytek, niż planowali twórcy tych nowinek. To właśnie ta ludzka cecha leży u podstaw kreatywności społeczeństwa i innowacyjności w biznesie.

Manuel Castells, *Galaktyka Internetu. Refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, tłum. T. Horowski, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2003

Ubezpieczenia społeczne w świecie technologii ICT

Autorem określenia „rzeczywistość wirtualna” (*virtual reality*) jest Jaron Lanier, amerykański informatyk, pisarz, kompozytor, założyciel i dyrektor przedsiębiorstwa VPL Research Inc., zajmującego się produkcją urządzeń elektronicznych¹. Termin „wirtualny” oznacza w tym przypadku „pozorny”², jak również „symulowany, pełniący funkcję czegoś, co w rzeczywistości nie istnieje”³. Polski badacz tego zagadnienia Piotr Sitarski wskazuje na dwa główne podejścia do kwestii definicji rzeczywistości wirtualnej. Pierwsze z nich skupia się na stronie technicznej zjawiska, podczas gdy drugie zajmuje się jego aspektami psychologicznymi. Według pierwszego stanowiska istota rzeczywistości wirtualnej tkwi w zestawie odpowiednich urządzeń niezbędnych do stworzenia świata wirtualnego, natomiast według drugiego rzeczywistość wirtualna jest przede wszystkim zjawiskiem psychicznym, ponieważ może dostarczać złudzenia przebywania w innym świecie. Wspomniany autor proponuje połączenie dwóch powyższych spojrzeń i stworzenie definicji, która uniknęłaby nieścisłości każdego z nich. Jego zdaniem definicja rzeczywistości wirtualnej powinna koncentrować się raczej na doznaniach uczestnika niż na aparaturze doznania te umożliwiającej, ponieważ różnice techniczne pomiędzy poszczególnymi systemami informatycznymi są zbyt wielkie. Jednocześnie zwraca uwagę na fakt, że to technika stwarza warunki, w których uczestnik doznaje wrażenia przebywania w innym świecie, charakterystycznego dla rzeczywistości wirtualnej. Używanie takiego doznania jest możliwe dzięki interaktywności, rozumianej jako zdolność systemów do wytwarzania sprzężenia zwrotnego. Interaktywność sprawia, że uczestnik doznaje teleobecności, czyli zanurzenia w innym środowisku. Aby to nastąpiło, działania użytkownika i maszyny muszą zostać sfikcjonalizowane, czyli odniesione do innej, fikcyjnej rzeczywistości⁴. Podobnie na ten temat wypowiadają się

¹ Zob. *Brief Biography of Jaron Lanier*, <http://www.jaronlanier.com/general.html> (dostęp: 30.06.2018).

² J. Linde-Usiekiewicz (red.), *Wielki słownik angielsko-polski PWN-Oxford*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 1314.

³ Zob. *The Jargon File (version 4.4.7)*, <http://catb.org/jargon/html/frames.html> (dostęp: 30.06.2018).

⁴ P. Sitarski, *Rozmowa z cyfrowym cieniem. Model komunikacyjny rzeczywistości wirtualnej*, Rabid, Kraków 2002, s. 9–42.

autorzy książki *Silicon Mirage: The Art and Science of Virtual Reality*, Steve Aukstakalnis i David Blatner, którzy definiując rzeczywistość wirtualną, szczególnie nacisk kładą na interakcję – oddziaływanie między człowiekiem a komputerem oraz między człowiekiem a danymi⁵.

Technologie informacyjno-komunikacyjne⁶ (w skrócie ICT, z języka angielskiego: *information and communication technologies*) pozwalają na elektroniczne rejestrowanie, przetwarzanie, transmitowanie, odtwarzanie lub wyświetlanie informacji. Cyberprzestrzeń i świat wirtualny będące ich wytworami generują wiele interesujących problemów badawczych. Celem głównym artykułu jest analiza relacji, która zachodzi między osobami ubezpieczonymi a danymi zapisanymi na ich indywidualnych kontach w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w kontekście szans i zagrożeń dla funkcjonowania polskiego systemu zabezpieczenia społecznego. Biorąc pod uwagę fakt, że obywatele naszego kraju jeszcze w ograniczonym zakresie korzystają z rozwiązań e-administracji, warto dołożyć wszelkich starań, by istniejący stan rzeczy zmienić, ograniczając tym samym ilość osób zagrożonych szeroko rozumianym wykluczeniem społecznym. Pojęcie „wykluczenia społecznego” ukształtowało się w latach 70. poprzedniego wieku jako odzwierciedlenie wielowymiarowości życia społecznego. Zdaniem autorów *Diagnozy społecznej 2013*, Tomasza Panka i Janusza Czapińskiego: „Wykluczenie społeczne oznacza, że dana jednostka lub jakaś grupa społeczna, będąc członkami wspólnoty (najczęściej chodzi o wspólnotę obywateli państwa), nie może uczestniczyć w pełni w ważnych dziedzinach życia tejże wspólnoty. Często przy tym dodaje się, że ograniczenie to nie wynika z przekonań tych, którzy są wykluczeni, ale z deficytów całkowicie lub w dużej mierze niezależnych od wykluczonych. Wykluczenie dotyczy może pracy, konsumpcji, uczestnictwa w kulturze, życiu społeczności lokalnych i w polityce”⁷. Anna Stawicka w opracowaniu zatytułowanym *Wykluczenie cyfrowe w Polsce* wyjaśnia: „Wykluczenie cyfrowe, choć tożsame z wykluczeniem społecznym ze względu na skutki, jest jednak zjawiskiem bardziej złożonym, na które składa się wiele różnych czynników decydujących o znalezieniu się w grupie osób zagrożonych. W grę wchodzi zarówno fizyczny dostęp do Internetu, jak również cała gama przesłanek natury psychologicznej. Aby skutecznie przeciwdziałać e-wykluczeniu, należy zidentyfikować i przeanalizować wagę każdego z nich”⁸. W dalszej części publikacji badaczka dzieli wykluczenie cyfrowe

⁵ S. Aukstakalnis, D. Blatner, *Silicon Mirage: The Art and Science of Virtual Reality*, Peachpit Press, Berkeley 1992.

⁶ Zob. Główny Urząd Statystyczny, *Pojęcia stosowane w statystyce publicznej*, <https://stat.gov.pl/metainformacje/slownik-pojec/pojecia-stosowane-w-statystyce-publicznej/1858,pojecie.html> (dostęp: 30.06.2018).

⁷ T. Panek, J. Czapiński, *Wykluczenie społeczne*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2013, s. 385.

⁸ Zob. A. Stawicka, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatopracowania/133/plik/ot-637_internet.pdf (dostęp: 10.02.2018).

na dwie kategorie. Pierwsza z nich obejmuje czynniki natury obiektywnej, czyli technologicznej. Należą do nich: dostęp do infrastruktury, sprzętu i oprogramowania, ale także jakość tego sprzętu. Drugą stanowią przyczyny psychologiczne (subiektywne), takie jak obawy związane z korzystaniem z Internetu, motywacja, umiejętności. Jednostka ulega wykluczeniu, gdy nie uczestniczy w życiu zbiorowym lub też nie przejawia aktywności obywatelskiej⁹. Zagadnienie wydaje się warte głębszego zastanowienia.

Zgodnie z ustawą o systemie ubezpieczeń społecznych ubezpieczenia społeczne obejmują ubezpieczenie emerytalne, ubezpieczenia rentowe, ubezpieczenie w razie choroby i macierzyństwa, zwane ubezpieczeniem chorobowym, oraz ubezpieczenie z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych, zwane ubezpieczeniem wypadkowym. Do wykonywania zadań z zakresu ubezpieczeń społecznych zobowiązany został, między innymi, Zakład Ubezpieczeń Społecznych¹⁰. Zadania te polegają w pierwszym rzędzie na zapewnieniu pokrycia potrzeb finansowych osób ubezpieczonych w przypadku wystąpienia zdarzeń życiowych określanych często w literaturze przedmiotu mianem „ryzyka socjalnego”¹¹. Mam na myśli przede wszystkim wypłatę osobom uprawnionym świadczeń – emerytur, rent oraz zasiłków. Wypłata świadczeń stanowi realizację gwarancyjnej funkcji zabezpieczenia społecznego i tworzy poczucie socjalnego bezpieczeństwa. Tym samym przyczynia się do zwiększenia bezpieczeństwa państwa¹². Kwestią odrębną pozostaje, czy osobami uprawnionymi do świadczeń z ubezpieczeń społecznych są tylko obywatele polscy, czy mogą nimi być również cudzoziemcy. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997 r. w art. 67 stanowi, że „obywatel ma prawo do zabezpieczenia społecznego w razie niezdolności do pracy ze względu na chorobę lub inwalidztwo oraz po osiągnięciu wieku emerytalnego. Zakres i formy zabezpieczenia społecznego określa ustawa”. Ponadto „obywatel pozostający bez pracy nie z własnej woli i niemający innych środków utrzymania ma prawo do zabezpieczenia społecznego, którego zakres i formy określa ustawa”. Z treści postanowień konstytucyjnych wynika, że adresatem prawa do zabezpieczenia społecznego jest „obywatel”. Konstytucja dla charakterystyki tego prawa nie używa jednak tego rzeczownika w powiązaniu z przymiotnikiem „polski”. Nie można zatem przyjąć, że adresatem

⁹ Zob. H. Silver, *Social Exclusion and Social Solidarity: Three Paradigms*, „International Labour Review” 1994, t. 133, nr 5–6, [http://www.bristol.ac.uk/poverty/ESRCJSPS/downloads/research/uk/1%20UK-Poverty,%20Inequality%20and%20Social%20Exclusion%20\(General\)/Articles%20\(UK%20general\)/Silver-Social%20Exclusion%20and%20Social%20Solidarity.pdf](http://www.bristol.ac.uk/poverty/ESRCJSPS/downloads/research/uk/1%20UK-Poverty,%20Inequality%20and%20Social%20Exclusion%20(General)/Articles%20(UK%20general)/Silver-Social%20Exclusion%20and%20Social%20Solidarity.pdf) (dostęp: 10.02.2018).

¹⁰ Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (tekst jednolity: Dz.U. z 1.07.2016 r. poz. 963 z późn. zm.).

¹¹ Zob. J. Jończyk, *Prawo zabezpieczenia społecznego. Ubezpieczenia społeczne i zdrowotne. Bezrobocie i pomoc społeczna*, Kantor Wydawniczy Zakamycze, Kraków 2003, s. 14.

¹² Oczywiście, jeżeli utożsamiamy bezpieczeństwo państwa z bezpieczeństwem obywateli. Więcej na ten temat: B. Banaszak, *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2009, s. 52 i s. 177.

tego prawa są wyłącznie obywatele polscy¹³, ale wszyscy obywatele tych państw, które ratyfikowały określone umowy międzynarodowe¹⁴. Jako przykład takiej umowy międzynarodowej można podać Europejską Kartę Społeczną z 1961 roku, ratyfikowaną przez Polskę w 1997 roku, która w art. 12 w ust. 4 w lit. a stanowi, iż „państwa strony Karty zobowiązują się podjąć kroki w celu zapewnienia równego traktowania własnych obywateli i obywateli innych Umawiających się Stron, jeżeli chodzi o uprawnienia z tytułu zabezpieczenia społecznego, w tym zachowanie korzyści wynikających z ustawodawstwa dotyczącego zabezpieczenia społecznego, bez względu na zmiany miejsca pobytu na terytoriach Umawiających się Stron, które mogłyby podjąć osoby chronione”¹⁵. Przytoczony powyżej przepis pozwala zdaniem autora na stwierdzenie, że w zakresie zagadnień dotyczących zabezpieczenia społecznego w polskim porządku prawnym istnieje wyraźny obowiązek równego traktowania wszystkich, niezależnie od tego, czy są polskimi obywatelami, czy też takiego statusu nie posiadają. Dla przykładu cudzoziemiec wykonujący pracę na obszarze Polski, bez względu na jego miejsce zamieszkania i obywatelstwo, będzie podlegał polskim ubezpieczeniom społecznym. Stanowią o tym wprost przepisy Ustawy z dnia 13 października 1998 roku o systemie ubezpieczeń społecznych¹⁶. W konsekwencji osoba taka będzie miała prawo do świadczeń z polskiego systemu ubezpieczeń społecznych¹⁷.

Platforma Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (PUE ZUS)

Komunikując się z klientami, Zakład Ubezpieczeń Społecznych wykorzystuje tradycyjne media, jak również nowe media. Terminu „nowe media” będę używał w kontekście interaktywności przekazu i możliwości wpływania odbiorcy na generowane treści. Za „media tradycyjne” („stare”) uznaję media o przekazie linearnym (prasa, radio, telewizja), które są pozbawione interaktywności oraz bezpośredniego wpływu odbiorcy na treści przekazywane przez nadawcę. Wykorzystując stare media,

¹³ Inaczej na ten temat: Art. 67, [w:] L. Garlicki (red.), *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Komentarz*, t. III, Wydawnictwo Sejmowe, Warszawa 2003, s. 1–2.

¹⁴ Zasada różnicowania zakresu realizacji konstytucyjnych wolności i praw jednostki w oparciu o kryterium obywatelstwa polskiego, [w:] M. Jabłoński (red.), *Wolności i prawa jednostki w Konstytucji RP. Tom I. Idee i zasady przewodnie konstytucyjnej regulacji wolności i praw jednostki w RP*, C.H. Beck, Warszawa 2010, s. 539.

¹⁵ Europejska Karta Społeczna sporządzona w Turynie dnia 18 października 1961 r. (Dz.U. 1999, nr 8, poz. 67).

¹⁶ Art. 6 ust. 1 w związku z art. 12 ust. 1 oraz art. 13 Ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (tekst jednolity: Dz.U. z 1.07.2016 r., poz. 963 z późn. zm.).

¹⁷ Podobnie uważa Gertruda Uścińska. Zob. teŹe, *Świadczenia z zabezpieczenia społecznego w regulacjach międzynarodowych i polskich*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2005, s. 34–35.

Zakład wydaje czasopisma, poradniki, ulotki, gazetki, a jego pracownicy często zabierają głos na łamach prasy, pojawiają się również w radiu i telewizji. Jednak istotnym elementem komunikacji jest reagowanie na trendy i zmiany zachodzące w społeczeństwie. Zakład, chcąc utrzymać kontakt ze swoją publicznością, powinien się do nich dostosowywać. Stąd bierze się wykorzystywanie nowych mediów, czego przykładem jest funkcjonowanie witryny internetowej Zakładu oraz Platformy Usług Elektronicznych (PUE ZUS). Warto odnotować, że Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest wydawcą szczególnego segmentu mediów, łączy bowiem zadania ustawowe z funkcjami informacyjnymi. Do ustawowego zakresu jego działania należy między innymi prowadzenie indywidualnych kont ubezpieczonych i kont płatników składek oraz popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniach społecznych. Ponadto Zakład wielką wagę poświęca na informowanie klientów, czyli płatników składek, ubezpieczonych i świadczeniobiorców o przysługujących im prawach oraz ciążyących na nich obowiązkach. Jednym ze strategicznych celów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020 jest doskonalenie standardu obsługi klientów poprzez rozwój usług cyfrowych, usprawniających wymianę informacji i dokumentów oraz ułatwiających elektroniczny i telefoniczny kontakt klientów z Zakładem¹⁸.

Uruchomiona 15 czerwca 2012 roku PUE ZUS to narzędzie, które ułatwia dostęp do usług świadczonych przez Zakład¹⁹. Jednym z jej najważniejszych elementów jest portal internetowy PUE, który umożliwia załatwienie większości spraw przez Internet. Z PUE może skorzystać każdy, kto ukończył 18 lat, założy konto na PUE i potwierdzi swoją tożsamość. PUE umożliwia wgląd do danych zgromadzonych w ZUS, przekazywanie dokumentów ubezpieczeniowych, składanie wniosków i otrzymywanie na nie odpowiedzi, zadawanie pytań i otrzymywanie odpowiedzi, umawianie się na wizyty w terenowej jednostce organizacyjnej ZUS. PUE ZUS adresowana jest do trzech rodzajów odbiorców: ubezpieczonych, płatników składek oraz świadczeniobiorców. Osoby ubezpieczone mogą sprawdzić swoje dane zapisane na koncie w ZUS, mają również dostęp do informacji o stanie konta ubezpieczonego oraz wystawionych zwolnieniach lekarskich. Przedsiębiorcy zatrudniający do stu osób mają możliwość korzystania z aplikacji ePłatnik, która jest częścią PUE ZUS. Aplikacja ta jest internetowym odpowiednikiem programu Płatnik. Za jej pomocą płatnicy składek mogą m.in. zgłaszać pracowników do ubezpieczeń, wypełniać i przekazywać dokumenty rozliczeniowe z wykorzystaniem danych z bazy ZUS. Platforma Usług Elektronicznych umożliwia również składanie wniosków o wydawanie zaświadczeń o niezaleganiu z opłacaniem składek i odbieranie gotowych zaświadczeń. Świadczeniobiorcy, dzięki PUE, mają dostęp m.in. do informacji o dochodach uzyskanych od ZUS oraz rocznego obliczenia podatku

¹⁸ Zob. *Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020*, <http://www.zus.pl/o-zus/o-nas/strategia-zus/strategia-rozwoju-zus-na-lata-2016-2020> (dostęp: 25.08.2017).

¹⁹ Zob. *Informacje dotyczące PUE*, <http://www.zus.pl/baza-wiedzy/o-platformie-uslug-elektronicznych-pue-/o-platformie-uslug-elektronicznych-pue-/informacje-dotyczace-pue> (dostęp: 25.08.2017).

dochodowego przez ZUS, oraz mogą składać wnioski o zmianę swoich danych. Na szczególną uwagę zasługuje funkcjonalność Wirtualnego Doradcy, która umożliwia użytkownikom, poprzez symulację rozmowy, uzyskanie interesujących ich informacji dotyczących poszczególnych obszarów działalności Zakładu. Dodatkowe usługi świadczone w ramach PUE ZUS obejmują Centrum Obsługi Telefonicznej, zusomaty i system kierowania ruchem klientów we wszystkich placówkach ZUS. Centrum Obsługi Telefonicznej to infolinia, która umożliwia: bez autoryzacji – osobom, które nie mają konta na PUE – uzyskanie informacji ogólnych, po autoryzacji – osobom, które mają konto na PUE – otrzymywanie informacji o danych zapisanych na kontach w ZUS, składanie wniosków i reklamacji, rezerwowanie wizyt w wybranej placówce ZUS, kontaktowanie się za pomocą e-maila, Skype'a, czatu. Zusomaty to samoobsługowe urządzenia, dostępne przez całą dobę w wybranych placówkach ZUS, za pomocą których można złożyć wniosek do ZUS zarówno w formie papierowej, jak i elektronicznej, skorzystać z portalu PUE i strony internetowej zus.pl, skontaktować się z konsultantem Centrum Obsługi Telefonicznej. Z zusomatów mogą też skorzystać bez przeszkód osoby na wózkach inwalidzkich (dzięki monitorowi, który ulokowany jest na wysokości wózka), a także osoby z innymi niepełnosprawnościami. System kierowania ruchem klientów we wszystkich placówkach ZUS służy klientom do zaplanowania terminów wizyt w ZUS i w ten sposób racjonalizacji czasu oczekiwania.

Polacy przeglądający strony urzędów i instytucji publicznych najczęściej poszukują danych adresowych, kontaktowych i dotyczących godzin funkcjonowania instytucji (74% badanych korzysta w tym celu ze strony internetowej kilka razy w roku, 18% raz w roku lub rzadziej, 8% nigdy), chcą dowiedzieć się, jak załatwić sprawę (odpowiednio 66%, 25%, 9%), znaleźć informację o prawach i obowiązkach wynikających z przepisów prawnych (57%, 29%, 14%). Często przyczyną odwiedzania stron internetowych urzędów i instytucji publicznych jest pobieranie lub wypełnianie formularzy (52%, 34%, 14%). Umiarkowanym zainteresowaniem internautów cieszy się poznawanie danych statystycznych, raportów (38%, 36%, 27%), jak również przedstawianie opinii, zabieranie głosu w konsultacjach, dyskusjach i głosowaniach (27%, 34%, 39%). Znajomość PUE ZUS deklaruje 66% respondentów. Jest to najbardziej popularny serwis e-administracyjny wśród internautów²⁰. Na początku września 2017 roku w PUE zarejestrowano ponad 1,9 mln kont użytkowników²¹. Czy jest to liczba imponująca? Dla porównania na dzień 31 marca 2017 roku liczba ubezpieczonych (osoby fizyczne) podlegających ubezpieczeniom emerytalnemu i rentowym wyniosła ponad 15,1 mln osób, a liczba aktywnych płatników składek przekroczyła 1,9 mln. W grudniu 2016 roku liczba osób pobierających emerytury wypłacane przez ZUS wyniosła ponad 5,1 mln osób, zaś liczbę osób

²⁰ Zob. *E-administracja w oczach internautów – raport z badania 2016*, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, s. 15–16, https://mc.gov.pl/files/raport_pbs_mc_e_administracja_12.09.2016.pdf (dostęp: 29.08.2016).

²¹ Źródło: www.zus.pl (dostęp: 14.09.2016).

pobierających renty z tytułu niezdolności do pracy oraz renty rodzinne wypłacane przez ZUS obliczono na ponad 2,3 mln osób²². Jeżeli zestawimy powyższe dane z wynikami badań społecznych, zgodnie z którymi ponad 72% polskich gospodarstw domowych posiada komputer i dysponuje dostępem do Internetu, na postawione pytanie wypada udzielić odpowiedzi negatywnej²³. Co ciekawe, największą przeszkodą w korzystaniu z Internetu nie są obecnie twarde bariery, jak brak odpowiednich urządzeń, cena dostępu do sieci czy miejsce zamieszkania, ale, jak wskazują raporty *Diagnozy społecznej*, brak potrzeby oraz odpowiednich umiejętności²⁴. W tym miejscu warto przytoczyć refleksję Alexandra Barda i Jana Söderqvista, że nowe technologie nie tylko demokratyzują dostęp do wielu treści oraz oferują możliwość ich kreowania, lecz także dzielą społeczeństwo na sieciową elitę (netokrację) i plebs (konsumtariat)²⁵. Ludzie, którzy nie potrafią posługiwać się nowymi technologiami, stają się, według określenia Tomasza Gobana-Klasa, „klasą banitów – wykluczonych z dobrodziejstw informacyjno-medialnej cywilizacji”²⁶. Z tego punktu widzenia stare media okazują się mniej wykluczające, czyli bardziej demokratyczne. Zagadnienie to wymaga jednak odrębnego opracowania.

Power to the people

W literaturze przedmiotu trwa spór, jakim mianem określać odbiorców nowych mediów. Niektórzy autorzy podkreślają, że pojęcie „użytkownika” jako całkowicie zindywidualizowane, sprywatyzowane i ograniczone do indywidualnej osoby byłoby tutaj nie na miejscu, dlatego bardziej adekwatne określenie to „publiczność”, które wiąże się z angielskim terminem *public*, zawierającym konotacje jej otwartości, nieograniczoności i płynności²⁷. Nie wdając się w spory terminologiczne, autor artykułu formułuje tezę badawczą, że odbiorcy mediów interaktywnych przyjmują zdecydowanie postawę aktywną, co przejawia się zarówno w aspektach psychicznych, jak i fizycznych odbioru. Interesująca jest teoria W. Godzica, który twierdzi, że odbiorcy zwracają się w kierunku nowych mediów, ponieważ poszukują przyjemności. Charakteryzuje on nową sytuację odbiorczą za pomocą trzech właściwości.

²² Zob. *Portal statystyczny ZUS*, <http://psz.zus.pl/kategorie/platnicy-skladek/ubezpieczenia-emerytalne-i-rentowe> (dostęp: 14.09.2016).

²³ D. Batorski, *Technologie i media w domach i w życiu Polaków*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków. Raport*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2015, s. 355, wykres 7.1.1.

²⁴ Tamże, s. 360–361.

²⁵ A. Bard, J. Söderqvist, *Netokracja. Nowa elita władzy i życie po kapitalizmie*, tłum. P. Cypriański, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006.

²⁶ T. Goban-Klasa, *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004, s. 305–306.

²⁷ A. Jaskiernia, K. Gajlewicz-Korab (red.), *Publiczność mediów w epoce cyfrowej*, Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa 2016, s. 9.

Pierwsza to uspołecznienie, co oznacza, że odbiorca nowych mediów nastawiony jest prospołecznie, szuka w nich kontaktu z innymi i znajduje go. Chodzi tutaj również o zjawiska otaczające media interaktywne, jak na przykład rozmowy towarzyskie zogniskowane wokół tematów w tych mediach prezentowanych. Druga cecha nowej sytuacji odbiorczej jest rozwinięciem poprzedniej i wiąże się ściśle z przyjemnością interaktywności. W. Godzic utrzymuje, że uczestnik rzeczywistości wirtualnej pragnie kontaktu i komunikacji, ponieważ sprawiają mu one przyjemność. Trzecią, zdecydowanie najistotniejszą cechą nowej sytuacji odbiorczej jest kontrola znaczeń: „Jedną z głównych przyjemności uzyskiwanych w trakcie kontaktu ze współczesnymi komunikatami audiowizualnymi jest przyjemność kontrolowania znaczenia nadawanego zjawiskom przez kulturę i ideologię dominującą oraz tworzenia własnego znaczenia przez grupy i jednostki: znaczenia będącego wyrazem oporu wobec hegemonii”²⁸. Wynika z tego, że przyjemność płynąca z zanurzenia w środowisku interaktywnym to możliwość oddziaływania na świat realny i dokonywania w nim zmian. Niekończące się rozmowy Polaków na temat wysokości przyszłych świadczeń emerytalnych, jak również popularność funkcjonalności kalkulatora emerytalnego na PUE ZUS wydają się potwierdzać intuicję W. Godzica.

Kolejną istotną cechą komunikacji prowadzonej za pomocą mediów elektronicznych jest jej mniej formalny przebieg. W przypadku PUE ZUS odformalizowanie kontaktu z urzędem oraz jego demokratyzacja, polegająca na tym, że konto założyć może każdy ubezpieczony, płatnik składek i świadczeniobiorca dysponujący dostępem do komputera, smartfonu czy tabletu połączonego z siecią Internet, zdecydowanie wzmacniają podmiotowość obywateli jako uczestników komunikacji społecznej.

Z doświadczenia zawodowego autora opracowania wynika, że wykorzystując dane zawarte na indywidualnych kontach w PUE ZUS, zainteresowani często kwestionują takie zapisy księgowe na kontach, które w ich przekonaniu nie są zgodne z rzeczywistością. Można zatem twierdzić, że PUE ZUS wzmocniła pozycję osób ubezpieczonych i zwiększyła ich inicjatywę w kierunku wykorzystania informacji będących w posiadaniu sektora publicznego. Wiele rozmów przeprowadzonych przez autora z użytkownikami PUE ZUS oraz analiza licznych skarg i wniosków kierowanych do Zakładu, których autorzy powołują się na dane pozyskane z PUE ZUS, zdają się potwierdzać słuszność tej konstatacji. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących danych osobowych, danych adresowych, kwot składek lub braku składek ubezpieczeni kierują wnioski do płatników składek w celu wyjaśnienia, czy w dokumentach przekazanych do Zakładu zostały podane prawidłowe dane. W przypadkach gdy płatnik stwierdzi, że poprawnie sporządził dokumenty ubezpieczeniowe i przekazał je do ZUS oraz dokonał prawidłowych wpłat na Fundusz Ubezpieczeń Społecznych, albo płatnik już nie istnieje, albo z innych przyczyn wyjaśnienie nieprawidłowości nie jest możliwe u płatnika składek, wiele

²⁸ W. Godzic, *Oglądanie i inne przyjemności kultury popularnej*, Universitas, Kraków 1996, s. 222.

osób decyduje się na złożenie reklamacji w ZUS. Należy w tym miejscu podkreślić, że w sytuacji gdy ubezpieczony zwróci się do płatnika składek w celu wyjaśnienia nieprawidłowości, płatnik zobowiązany jest dokonać analizy dokumentów przekazanych do ZUS i poinformować ubezpieczonego o jej wynikach. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w przekazanych do ZUS dokumentach płatnik składek powinien przekazać do ZUS odpowiednie korygujące i/lub brakujące dokumenty ubezpieczeniowe zgłoszeniowe i/lub rozliczeniowe²⁹. Jeżeli płatnik nie wykonuje swoich obowiązków, istnieją przesłanki do podjęcia próby ustalenia stanu faktycznego przez Zakład w postępowaniu kontrolnym. Warto podkreślić duże znaczenie praktyczne omawianych zagadnień. Niejednokrotnie od prawidłowo złożonych w ZUS dokumentów zależą uprawnienia świadczeniobiorców do zasiłków chorobowych, macierzyńskich, opiekuńczych, emerytur, rent, państwowej opieki zdrowotnej, zasiłków dla bezrobotnych czy świadczeń przedemerytalnych.

Biorąc pod uwagę powyższe spostrzeżenia, trzeba stwierdzić, że PUE ZUS może być wykorzystywana jako niezwykle użyteczne narzędzie umożliwiające społeczną kontrolę przestrzegania przez pracodawców przepisów prawa pracy, prawa podatkowego oraz przepisów z zakresu ubezpieczeń społecznych. Specyficzną cechą tak sprawowanej kontroli jest jej rozproszenie, które przekłada się na ogromną liczbę podmiotów ją wykonujących (potencjalnie może być to każdy ubezpieczony) oraz całkowite odformalizowanie (jest ona niezależna od kontroli sprawowanej przez powołane w tym celu instytucje, takie jak Państwowa Inspekcja Pracy, urzędy skarbowe czy Zakład Ubezpieczeń Społecznych). W takim przypadku działania użytkowników PUE ZUS podejmowane w cyberprzestrzeni wywołują bezpośrednie skutki w świecie rzeczywistym, ponieważ obowiązkiem płatników składek oraz Zakładu jest niezwłoczna reakcja zgodna z obowiązującymi przepisami prawa. W ten sposób realizowany jest podstawowy cel e-administracji polegający na ułatwieniu obywatelom i przedsiębiorcom kontaktu z organami administracji publicznej przy wykorzystaniu telekomunikacji i informatyki³⁰.

PUE ZUS a bezpieczeństwo socjalne obywateli

W dzisiejszych czasach nie ulega wątpliwości, że bezpieczeństwo narodowe każdego państwa w znacznym stopniu zależy od ochrony egzystencjalnych podstaw życia jego obywateli, zapewnienia im możliwości zaspokajania indywidualnych potrzeb, zarówno materialnych, jak i duchowych, realizacji aspiracji życiowych poprzez tworzenie warunków do pracy i nauki oraz istnienia sprawnego, o szerokim

²⁹ *Moja składka w ZUS. Informacje dla ubezpieczonych*, <http://www.mojaskladka.zus.pl/4.asp?id=3> (dostęp: 26.08.2017).

³⁰ Zob. K. Mikulski, *Technologia informacyjna w administracji i dla administracji*, Wydawnictwo Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej, Bydgoszcz 2008, s. 72.

zasięgu działania i wysokiej jakości świadczonych usług systemu zabezpieczenia społecznego. Systemy zabezpieczenia socjalnego, obejmujące cały katalog ryzyk socjalnych, są obecnie standardem w zdecydowanej większości państw świata. Ich funkcjonowanie jest ściśle związane z realizacją celu społecznego, jakim jest zapewnienie środków do życia osobom, które z racji choroby czy podeszłego wieku nie osiągają bieżącego dochodu. W teorii zabezpieczenia społecznego wypracowano trzy zasady (metody, techniki): ubezpieczeniową, zaopatrzeniową i opiekuńczą. Według Antoniego Rajkiewicza z pierwszą mamy do czynienia wówczas, gdy opłacana jest składka na rzecz instytucji ubezpieczeniowej; druga – stosowana jest do określonych grup ludności, które mają uprawnienia do świadczeń ze strony państwa (bez opłacania składek); trzecia odnosi się z reguły do tych jednostek, które nie mają ustalonych uprawnień ubezpieczeniowych czy zaopatrzeniowych, a znajdują się w sytuacji wymagającej pomocy; pomoc ta może być udzielana ze środków budżetowych, organizacji społecznych, zakładowych czy ofiarności społecznej. Decyduje tu sytuacja materialna osoby ubiegającej się o pomoc³¹.

Rozważania przedstawione w niniejszym artykule dotyczą przede wszystkim systemu ubezpieczeń społecznych. Bez wątplenia odgrywa on szczególną rolę w funkcjonowaniu naszego społeczeństwa. Wpływa na wzrost bezpieczeństwa socjalnego obywateli i zapewnia ochronę w trudnych sytuacjach życiowych. Zabezpieczenie to jest niezmiernie istotne dla każdej jednostki, zarówno w przypadku wystąpienia krótkich przerw w pracy, spowodowanych na przykład chorobą czy urodzeniem dziecka, jak i w razie długotrwałego zaprzestania wykonywania aktywności zawodowej, choćby na skutek wypadku przy pracy. Warto pamiętać, że w 1999 roku dokonano w Polsce fundamentalnej zmiany funkcjonowania zasadniczej części ubezpieczeń, jaką jest system emerytalny. Od tamtej pory system identyfikuje obsługiwanych przez siebie ludzi z imienia i nazwiska od momentu ich pojawienia się na rynku pracy. Wpływa to istotnie na sposób postrzegania systemu ubezpieczeń społecznych jako całości. Reforma spowodowała wzrost zainteresowania obywateli funkcjonowaniem poszczególnych części zabezpieczenia społecznego i uzmysłowiła wielu Polakom, że system ubezpieczeń społecznych jest swoistym urządzeniem, które zapewnia w przyszłości świadczenie w zamian za opłacane dziś składki. Jako funkcjonujący zaledwie osiemnaście lat nowy polski system ubezpieczeń społecznych potrzebuje wsparcia dostępnego na poziomie indywidualnego obywatela.

Zdaniem autora artykułu pojawienie się PUE ZUS niesie ze sobą więcej szans niż zagrożeń. W naukach o bezpieczeństwie szanse definiowane są jako niezależne od woli podmiotu okoliczności sprzyjające realizacji jego interesów oraz osiągnięciu celów, natomiast zagrożenia to pośrednie lub bezpośrednie destrukcyjne oddziaływania na podmiot³². PUE ZUS pełni ważną rolę zarówno informacyjną, jak

³¹ A. Rajkiewicz (red.), *Polityka społeczna*, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 1979, s. 437.

³² Zob. S. Koziej, *Bezpieczeństwo: istota, podstawowe kategorie i historyczna ewolucja*, <https://www.bbn.gov.pl/> (dostęp: 30.06.2018).

i edukacyjną. Funkcja informacyjna polega przede wszystkim na zapoznawaniu uczestników systemu z mechanizmami jego funkcjonowania (np. podziałem systemu emerytalnego na dwie części) i skutkach, które wywołują w sferze ich uprawnień (np. stan zobowiązań systemu powszechnego wobec każdego uczestnika systemu). Funkcja edukacyjna może być realizowana poprzez prezentowanie ubezpieczonym, płatnikom i świadczeniobiorcom za pomocą interfejsu systemu najważniejszych informacji dotyczących ubezpieczeń społecznych. Zdaniem autora opracowania PUE ZUS, podnosząc zaufanie do systemu ubezpieczeń społecznych jako instytucji państwa, tym samym ogranicza powstawanie i rozwój zjawisk społecznie negatywnych, takich jak szara strefa, wykluczenie społeczne osób nieubezpieczonych czy trwała emigracja zarobkowa. Jednocześnie funkcjonowanie PUE sprzyja podnoszeniu świadomości ubezpieczeniowej obywateli, skłania do przyczynowości i zapobiegliwości, czyli szukania dodatkowych form ubezpieczenia, oraz działa na rzecz wykształcenia nawyku systematycznego oszczędzania na lata po zakończeniu aktywności zawodowej. Wszystkie wspomniane wyżej działania bezpośrednio przekładają się na bezpieczeństwo socjalne obywateli pojmowane jako stan wolności od zagrożeń, których skutkiem jest brak lub niedostatek środków utrzymania³³, i są niezwykle istotne wobec malejącej stopy zastąpienia w obecnym systemie emerytalnym³⁴. Zagrożenia płynące z funkcjonowania PUE wiążą się przede wszystkim z nowoczesnością i wynikającym z niej zaawansowaniem technologicznym tego narzędzia. Badania społeczne wskazują, że Polacy w dalszym ciągu preferują załatwianie spraw w urzędach niż przez oferowane rozwiązania e-administracji. Władze państwowe oraz instytucje publiczne powinny dołożyć wszelkich starań, aby usługi te stały się dostępne i bardziej zrozumiałe dla większej liczby osób. Dzięki takim działaniom zmniejszeniu może ulec liczba mieszkańców naszego kraju zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Bibliografia

- Aukstakalnis S., Blatner D., *Silicon Mirage: The Art and Science of Virtual Reality*, Peachpit Press, Berkeley 1992.
- Banaszak B., *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2009.
- Bard A., Söderqvist J., *Netokracja. Nowa elita władzy i życie po kapitalizmie*, tłum. P. Cypryański, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006.
- Batorski D., *Technologia i media w domach i w życiu Polaków*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków. Raport*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2015.

³³ B. Rysz-Kowalczyk (red.), *Leksykon polityki społecznej*, Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa 2001, s. 20.

³⁴ M. Chądzyński, G. Osiecki, *Emerytura, czyli 30 proc. pensji. Stopa zastąpienia będzie nie na rękę*, <http://serwisy.gazetaprawna.pl/emerytury-i-renty/artykuly/900780.emerytury-w-polsce-stopa-zastapienia.html> (dostęp: 20.09.2017).

- Chądzyński M., Osiecki G., *Emerytura, czyli 30 proc. pensji. Stopa zastąpienia będzie nie na rękę*, <http://serwisy.gazetaprawna.pl/emerytury-i-renty/artykuly/900780,emerytury-w-polsce-stopa-zastapienia.html> (dostęp: 20.09.2017).
- E-administracja w oczach internautów – raport z badania 2016*, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, https://mc.gov.pl/files/raport_pbs_mc_e_administracja_12.09.2016.pdf (dostęp: 29.08.2016).
- Europejska Karta Społeczna sporządzona w Turynie dnia 18 października 1961 r. (Dz.U. 1999, nr 8, poz. 67).
- Główny Urząd Statystyczny, *Pojęcia stosowane w statystyce publicznej*, <https://stat.gov.pl/metainformacje/sloownik-pojec/pojecia-stosowane-w-statystyce-publicznej/> (dostęp: 25.09.2018).
- Informacje dotyczące PUE*, <http://www.zus.pl/baza-wiedzy/o-platformie-uslug-elektronicznych-pue-/o-platformie-uslug-elektronicznych-pue-/informacje-dotyczace-pue> (dostęp: 25.08.2017).
- Jabłoński M. (red.), *Wolności i prawa jednostki w Konstytucji RP. Tom I: Idee i zasady przewodnie konstytucyjnej regulacji wolności i praw jednostki w RP*, C.H. Beck, Warszawa 2010.
- The Jargon File (version 4.4.7), <http://catb.org/jargon/html/frames.html> (dostęp: 10.08.2017).
- Jaskiernia A., Gajlewicz-Korab K. (red.), *Publiczność mediów w epoce cyfrowej*, Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa 2016.
- Jończyk J., *Prawo zabezpieczenia społecznego. Ubezpieczenia społeczne i zdrowotne. Bezrobocie i pomoc społeczna*, Kantor Wydawniczy Zakamycze, Kraków 2003.
- Lanier J., *Brief Biography of Jaron Lanier*, <http://www.jaronlanier.com/general.html> (dostęp: 10.08.2017).
- Linde-Usiekiewicz J. (red.), *Wielki słownik angielsko-polski PWN-Oxford*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.
- Garlicki L. (red.), *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Komentarz*, t. III, Wydawnictwo Sejmowe, Warszawa 2003.
- Goban-Klas T., *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004.
- Godzic W., *Oglądanie i inne przyjemności kultury popularnej*, Universitas, Kraków 1996.
- Koziej S., *Bezpieczeństwo: istota, podstawowe kategorie i historyczna ewolucja*, <https://www.bbn.gov.pl/> (dostęp: 30.06.2018).
- Mikulski K., *Technologia informacyjna w administracji i dla administracji*, Wydawnictwo Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej, Bydgoszcz 2008.
- Moja składka w ZUS. Informacje dla ubezpieczonych*, <http://www.mojaskladka.zus.pl/4.asp?id=3> (dostęp: 26.08.2017).
- Panek T., Czapiński J., *Wykluczenie społeczne*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2013: Warunki i jakość życia Polaków*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2013.
- Portal Statystyczny ZUS*, <http://psz.zus.pl/kategorie/platnicy-skladek/ubezpieczenia-emerytalne-i-rentowe> (dostęp: 14.09.2016).
- Rajkiewicz A. (red.), *Polityka społeczna*, Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 1979.
- Rysz-Kowalczyk B. (red.), *Leksykon polityki społecznej*, Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa 2001.
- Silver H., *Social Exclusion and Social Solidarity: Three Paradigms*, „International Labour Review” 1994, t. 133, nr 5–6, s. 531–578, <http://www.bristol.ac.uk/poverty/ESRCJSPS/downloads/research/uk/1%20UK-Poverty,%20Inequality%20and%20Social%20Exclusion%20>

- (General)/Articles%20(UK%20general)/Silver-Social%20Exclusion%20and%20Social%20Solidarity.pdf (dostęp: 10.02.2018).
- Sitarski P., *Rozmowa z cyfrowym cieniem. Model komunikacyjny rzeczywistości wirtualnej*, Rabid, Kraków 2002.
- Stawicka A., *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatopracowania/133/plik/ot-637_internet.pdf (dostęp: 10.02.2018).
- Strategia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2016–2020*, <http://www.zus.pl/o-zus/o-nas/strategia-zus/strategia-rozwoju-zus-na-lata-2016-2020> (dostęp: 25.08.2017).
- Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (tekst jednolity: Dz.U. z 1.07.2016 r., poz. 963 z późn. zm.).
- Uścińska G., *Świadczenia z zabezpieczenia społecznego w regulacjach międzynarodowych i polskich*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2005.