

ОСНОВНИ ПРАВА НА ВЪЗРАСТНИТЕ ХОРА


 **FRA** EUROPEAN UNION AGENCY FOR FUNDAMENTAL RIGHTS

FUNDAMENTAL RIGHTS OF OLDER PERSONS

ENSURING ACCESS TO PUBLIC SERVICES IN DIGITAL SOCIETIES

REPORT

ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ В ЦИФРОВИТЕ ОБЩЕСТВА

Iceland 
Liechtenstein Norway grants
Norway grants

Настоящият превод е направен по поръчка на институцията на Омбудсмана на Република България в рамките на проект Проект № 2018-1-1440 (6) „Подкрепа на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права и аспекти на основните права на правовата държава“ и е финансиран от с безвъзмездни средства от Европейското икономическо пространство (ЕИП) и Норвегия. Целта на проекта е да засили ролята на националните правозащитни институции и повиши капацитета им за приложение на основните права на ЕС и върховенството на правото в контекста на политиките и фондовете на ЕС.

This handbook is translated in Bulgarian language under Project contract no. 2018-1-1440 (6) Supporting National Human Rights Institutions in monitoring fundamental rights and the fundamental rights aspects of the rule of law funded from Iceland, Liechtenstein and Norway through the EEA and Norway Grants Fund for Regional Cooperation. The aim of the project is to strengthen the role of national human rights institutions and their capacity to engage in the processes of applying fundamental rights and principles of the rule of law within the EU mechanisms.



Съдържание

Съкращения	1
Ключови констатации.....	2
Въведение	5
Защо е необходим този доклад?	5
Правен контекст и политики	7
Методология на изследването и дефиниция за „възрастни хора”	8
Структура на доклада	10
1. Остаряване и цифрови общества: да не изоставяме никого	11
1.1.1 Нарастващ дял на възрастните хора	12
Фигура 1 – Хора на възраст 65 и повече години в ЕС-27 през 2020 г. и прогноза за 2050 г. (% от общото население).....	13
1.1.2 Причини за застаряването на населението	14
1.1.3 Последици от застаряването на населението	14
1.2 Цифрови общества.....	15
1.2.1 Социални и цифрови неравенства	15
1.2.2 Цифрово(и) разделение(я)	15
1.3 Сивото цифрово разделение при равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация.....	17
1.3.1 Разделението в „сивото разделение” и въздействието на образованието ..	17
1.3.2 Достъп на възрастните хора до интернет и предпочитани устройства.....	18
1.3.3 Използване на интернет от възрастните хора.....	20
Фигура 2 – Възрастни хора, използвали интернет през последните 12 месеца, 2021 г. по възрастови групи (%)	19
1.3.4 Цифрови умения на възрастните хора	20
Фигура 3 – Възрастни хора с поне основни цифрови умения, по държави-членки и възрастови групи, 2021 г. (%).....	21
1.3.5 Общи и свързани със здравето цифрови дейности на възрастните хора.....	22
Фигура 4 – Онлайн дейности на възрастните хора през 2022 г. в ЕС-27, по възрастови групи (%).....	22
1.3.6 Използване на цифрови обществени услуги от възрастните хора	23
2. Правни инструменти и политики на европейско и международно ниво	24
2.1 Правна рамка.....	24
2.1.1 Правна рамка на Европейския съюз	24
2.1.2 Правна рамка на Съвета на Европа	26
2.1.3 Международна правна рамка.....	27
2.2 Политики.....	28
2.2.1 Политики на Европейския съюз	28

2.2.2	Политики на Съвета на Европа.....	30
2.2.3	Международни политики.....	30
3.	Правни инструменти и политики на национално ниво.....	31
3.1	Национални закони, регулиращи равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация.....	31
	Таблица 1 – Национални закони, регулиращи равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, по подход и държава	32
3.1.1	Подход 1: Законът за електронно управление гарантира равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация	34
3.1.2	Подход 2: Секторното законодателство гарантира равен достъп до конкретни обществени услуги, които са в процес на цифровизация.....	35
3.2	Закони, насочени към специфичните рискове за цифрово изключване на определени групи	37
3.2.1	Закони, насочени към справяне с цифровото изключване, основано на възрастта	37
3.2.2	Закони, насочени към справяне с цифровото изключване, основано на увреждане	38
3.3	Механизми за подаване на жалби и системен мониторинг относно равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация.....	39
3.4	Национални политики за цифровизиране на обществените услуги.....	40
	Таблица 2 – Ролята на политиките за гарантиране на равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация.....	41
3.4.1	Изрично споменаване в националните политики и стратегии на равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация.....	44
3.4.2	Изрично посочване на принципа за недискриминация в националните политики и стратегии.....	45
3.4.3	Запазване на варианта за предоставяне на офлайн обществени услуги в политиките	45
3.4.4	Разпознаване на групите, изложени на риск от цифрово изключване в политиките	46
	Таблица 3 – Групи от населението, уязвими към цифрово изключване, както е посочено в националните политики.....	47
3.5	Финансови ресурси за прилагане на национални политики, насочени към цифровизация.....	49
	Фигура 5 – Дял на прогнозните разходи за цифрови цели в ПВУ на 25 държави-членки, одобрени от Съвета	49
4.	Целеви индивидуални и структурни мерки за насърчаване на равния достъп на възрастните хора до обществени услуги, които са в процес на цифровизация ..	51
4.1	Цифрово разделение от първо ниво: преодоляване на празнината чрез увеличаване на достъпността	51
4.2	Цифрово разделение от второ ниво: предоставяне на възможности на потребителите чрез обучение	52
4.2.1	Справяне с цифровото изключване на възрастните хора чрез прилагане на мерки за цифрово приобщаване	52
4.2.2	Насърчаване на цифровата грамотност през целия живот	53

4.2.3	Предоставяне на целеви услуги за офлайн и цифрова поддръжка	56
4.2.4	Предоставяне на целеви услуги за цифрова поддръжка	57
4.2.5	Насърчаване на приобщаващ и ориентиран към потребителя дизайн на услуги чрез съвместно създаване, съвместно проектиране и дизайн с участието на потребителите	58
4.3	Цифрово разделение от трето ниво: овластяване на потребителите	59
5.	Пътища напред: регламентация на равния достъп до обществени услуги и принципа на недискриминация в националното законодателство, политики и мерки	60
5.1	Възприемане на базирана на основните права гледна точка относно остаряването	60
5.2	Борба с възстрастовата дискриминация чрез участие на възрастни хора от всички възрасти.....	61
5.3	Достигане до хора от всички възрасти и мотивирането им да придобият основни цифрови умения.....	62
5.4	Мониторинг на целите на цифровото десетилетие за всички възрасти чрез приобщаващо събиране на данни	63
5.5	Подготовка за бъдещето на застаряваща и цифровизираща се Европа	63
	Приложение 1: Речник.....	64
	Бележки.....	67
	Относно тази публикация	81

Съкращения

- Харта - Харта на основните права на Европейския съюз
- Декларация - Европейска декларация за цифровите права и принципи
- DESI - Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото
- ЕСПЧ - Европейски съд по правата на човека
- ЕС - Европейски съюз
- ЕС-27 - 27 държави-членки на ЕС
- FRA - Агенция на Европейския съюз за основните права
- ИКТ - Информационни и комуникационни технологии
- НПВУ - Национален план за възстановяване и устойчивост
- ООН - Организация на обединените нации

Ключови констатации

Европейското население непрекъснато застарява и обществото се цифровизира все повече. Обществените услуги са в процес на цифровизация (вж. Приложение 1: Речник), създавайки риск от изключване за възрастните хора. Въпреки това, налице е правна защита срещу дискриминация, основана на възраст. Взети заедно, тези факти приканват да се разгледа въпросът как цифровизацията на обществените услуги засяга упражняването на основните права на възрастните хора.

Заключенията на Съвета на Европейския съюз от 2020 г. [Правата на човека, участието и благосъстоянието на възрастните хора в ерата на цифровизацията](#) подчертават необходимостта от поддържане на някои нецифрови обществени услуги. Съветът призовава за зачитане на правата и нуждите на възрастните хора, независимо от уврежданията. Той „приканва Агенцията за основните права да проучи въздействието на цифровизацията върху основните права, активното участие и благосъстоянието на възрастните хора”.

В отговор Агенцията на Европейския съюз за основните права (FRA) събира информация относно законодателството и политиките на държавите-членки. FRA проучва как са защитени правата на възрастните хора за достъп и използване на обществени услуги, предвид въздействието на цифровизацията. Статистическите доказателства от данните на Евростат и проучването на основните права на FRA потвърждават този анализ.

През 2023 г. Европейският съюз (ЕС) издава [Европейската декларация за цифровите права и принципи](#). ЕС се ангажира с цифрова трансформация, която е от полза за всички, и с това да гарантира, че проектирането, разработването, внедряването и използването на технологични решения зачита основните права. ЕС поема допълнителен ангажимент за цифрова трансформация, която не изоставя никого. Трансформацията трябва да е от полза за възрастните хора; хората, живеещи в селски райони; хората с увреждания; маргинализираните, уязвими или лишени от права хора и тези, които действат от тяхно име.

Учредителният договор на ЕС защитава правата на нарастващата група от възрастни хора (член 2 и член 6, параграф 3 от Договора за Европейския съюз). Това е валидно и за [Хартата на основните права](#) (Хартата), член 21 (недискриминация), член 25 (права на възрастните хора) и член 26 (интеграция на хората с увреждания).

От ЕС и неговите държави-членки се изисква да зачитат основните права, когато прилагат правото на ЕС (член 51 от Хартата). Хартата не споменава изрично правото на достъп до обществени услуги. Въпреки това, член 34 (социална сигурност и социална помощ), член 35 (закрила на здравето), член 41 (право на добра администрация) и член 42 (право на достъп до документи) обхващат някои аспекти на това право.

Освен това, Протокол № 26 към Договора за функционирането на Европейския съюз признава значението и разнообразието на услугите от общ интерес. Държавите-членки могат да избират как да се предоставят услугите. Те обаче трябва да гарантират високо ниво на качество, безопасност и достъпност; равно третиране; насърчаване на универсалния достъп; и защита на правата на потребителите. От гледна точка на основните права това означава, че онези, които не могат или не желаят да имат достъп до обществени услуги цифрово, трябва да имат офлайн достъп, за да се гарантира, че никой не е изоставен.

Заклученията на Съвета от 2020 г. приканват държавите-членки и Комисията да приемат „основана на правата и жизнения цикъл гледна точка за остаряването”. Заклученията признават, че цифровата пропаст между поколенията е значителна и се увеличава с възрастта. Те подчертават необходимостта от поддържане на нецифрови канали за достъп до обществени услуги. Съветът призовава за зачитане на правата и нуждите на възрастните хора, като изрично посочва възрастните хора със и без увреждания.

Декларацията на ЕС за цифровите права и принципи от 2023 г. потвърждава ангажимента на ЕС да зачита еднакво основните права, приобщаването, достъпността, равенството, наличността на услуги и правата и стремежите на всеки.

Този доклад разглежда законодателството и политиките на държавите-членки, свързани с цифровизираните услуги, предоставяни от публичната администрация. Това е в съответствие с [Политическата програма „Цифрово десетилетие”](#).

Програмата се фокусира върху основните права на възрастните хора и задълженията, свързани с принципа на недискриминация. Цифровото десетилетие изисква всички ключови обществени услуги да бъдат достъпни онлайн до 2030 г. Това води до много предимства и възможности, като спестяване на разходи и време и ефективност. Въпреки това, то също така поставя рискове и предизвикателства за групи, податливи на цифрово изключване, като възрастни хора, хора с увреждания и хора с ниско образование и нива на доходи.

Констатациите в доклада показват следното:

- Всички държави-членки и страни кандидатки предоставят достъп до обществени услуги в цифровите общества чрез общи или специални правни разпоредби. Някои разпоредби се отнасят като цяло до принципа на добра публична администрация.
- Националното законодателство и политики не винаги признават риска от изключване от цифровизирани обществени услуги. Те не адресират в достатъчна степен пречките пред използването на цифрови услуги, като недостатъчно покритие, разходи за интернет и устройства, липса на умения и външна подкрепа.

- Законодателството на четири държави-членки включва разпоредби, насочени специално към защита на правата на възрастните хора на равен достъп до цифровизирани обществени услуги.
- Политиките на девет държави-членки признават значението на поддържането на офлайн алтернативи или предоставянето на свобода на избор на канал за достъп.
- Налице са малко доказателства за национални инициативи относно предоставяне на обучения по цифрови умения за възрастни хора или за предлагане на финансова подкрепа за надежден достъп до интернет или съвременни устройства и софтуер. Това е факт, въпреки усилията на националните власти.
- Дигиталните умения и съвременните технологични инструменти са от съществено значение за участието в обществения живот. Само един на всеки четирима души на възраст от 65 до 74 години в 27-те държави-членки на ЕС притежава поне основни цифрови умения. Обществените консултации и политическите дискусии все повече се провеждат онлайн. Следователно, възрастните хора са изправени пред невъзможност да упражняват своите граждански и политически права.
- Липсва информация и дезагрегирани данни за лица на 75 и повече години. Поради това е невъзможно извършването на оценка и мониторинг на въздействието и ефективността на Политическата програма „Цифрово десетилетие” и националните законодателства и политики върху тази група лица. Невъзможно е също така да бъде извършена оценка/наблюдение на техния равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифров преход.

Въведение

Две основни трансформации оформят бъдещето на Европа: демографското застаряване и цифровата трансформация на ежедневието, включително цифровизацията (вж. Приложение 1: Речник) на обществените и частните услуги. Постоянно ниската раждаемост и по-високата продължителност на живота променят формата на възрастовата пирамида в Европейския съюз (ЕС), докладва „Статистика за начинаещи” на Евростат. До 2050 г. 30% от населението на ЕС ще бъде на 65 и повече години. Тази демографска промяна засяга всички аспекти на живота и има важни икономически и социални последици.

В същото време цифровата трансформация в ЕС протича бързо: Европейската комисия, чрез своята **Политическата програма „Цифрово десетилетие”**, работи за онлайн предоставяне на 100 % от ключовите обществени услуги в целия ЕС (и в присъединяващите се страни Северна Македония и Сърбия) до 2030 г. Значително предизвикателство, пред което сега са изправени ЕС и държавите-членки, е да се обърне внимание на цифровизацията от гледна точка на основните права и да се осигури равен достъп до цифрова информация и услуги за бързо нарастващата група от възрастни хора в цялото им многообразие.

Не всички възрастни хора са изложени на риск от цифрово изключване; много от тях активно използват цифрови технологии ежедневно (вж. повече информация в раздел 1.3 Сивото цифрово разделение при равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация). Въпреки това е важно да се вземе предвид, че съответните политики не винаги са насочени към правата и нуждите на много възрастни хора с ниски доходи или нива на образование, живеещи в селски райони или с миграционен произход, като това се отнася и за дизайна на цифровите технологии и услуги. [1]

От ЕС и неговите държави-членки се изисква да зачитат правата на човека като една от основните ценности на ЕС (член 2 от Договора за Европейския съюз), особено в законодателството, политиките и решенията относно прилаганите мерки. ЕС и неговите държави-членки, когато прилагат законодателството на ЕС, също са длъжни да зачитат основните права, залегнали в Хартата на основните права на ЕС (Хартата). Тези законови задължения осигуряват важна основа за ефективна защита на основните права на хората, които са изложени на риск от цифрово изключване.

Защо е необходим този доклад?

Този доклад анализира въпроса за равния достъп на възрастните хора до обществени услуги, които са в процес на цифров преход, от гледна точка на основните права.

Нарастващата цифровизация във всички сфери на живота предлага разнообразие от икономически и социални възможности. За мнозина цифровизацията създава възможности

за участие, спестява време и пари, улеснява комуникацията и прави услугите по-достъпни. Някои хора обаче не могат да се възползват напълно от тези възможности, защото им липсват необходимите умения за използване на цифрови инструменти, или защото не могат да си ги позволят. Възрастните хора, разнородна група с различен социално-икономически произход, са сред онези, за които цифровизацията създава риск за упражняване на основните права.

Наред с потенциала за положителна промяна, цифровият напредък носи и рискове. Признавайки това, Съветът на Европейския съюз през 2020 г. приема заключенията относно правата на човека, участието и благосъстоянието на възрастните хора в ерата на цифровизацията. Заключенията приканват държавите-членки и Комисията да приемат „интегриращ възрастна подход към остаряването, който включва перспектива, основана на правата и на жизнения цикъл, като се имат предвид различията между жените и мъжете, например чрез насърчаване на позитивна комуникация и на позитивни представи за остаряването, с акцент върху възможностите и предизвикателствата на остаряването, както и признаване на широкия спектър от различия между възрастните хора и по-добро разбиране на приноса на възрастните хора за социалното сближаване и икономиката.” [2]

Някои цифровизирани обществени услуги, като пенсии и здравни или социални помощи, са законово гарантирани основни права. Изключването на хората от достъп до тях може да наруши закона и да увеличи зависимостта, социалната изолация и да доведе до лишаване от права на възрастните хора.

Заключенията на Съвета подчертават необходимостта от запазване на някои нецифрови обществени услуги. Те призовават за зачитане на правата и нуждите на възрастните хора, включително тези със и без увреждания. В своите заключения Съветът приканва Агенцията на Европейския съюз за основните права (FRA) да проучи въздействието на цифровизацията върху основните права, активното участие и благосъстоянието на възрастните хора. [3]

Цифровизацията може да засегне много от правата на възрастните хора, включително упражняването на правата им като граждани и участието им в политическия, социалния и културния живот.

Този доклад се фокусира върху правата на обществени услуги. Той анализира до каква степен националните правни и политически рамки относно цифровизацията разглеждат последиците относно основните права, свързани с равния достъп до цифрови обществени услуги. Той описва текущото законодателство, политики и практики, насърчаващи цифровото приобщаване и равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, и наличието на канали за офлайн достъп за възрастни хора, които не могат или не желаят да използват онлайн варианти. Той набляга на политиката на ЕС, в която сфера възникват повечето инициативи на ЕС, свързани с правата на възрастните хора.

Правен контекст и политики

Правото на достъп до обществени услуги е част от правото на добра администрация, защитено от член 41 от [Хартата](#). То включва равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. Изискването за равен достъп се базира на забраната за дискриминация, основана на възраст (член 21 от Хартата) и общата забрана за дискриминация на каквото и да е основание, заложена в член 10 от Договора за функционирането на Европейския съюз. Член 25 от Хартата гласи, че „Съюзът признава и зачита правото на възрастните хора да водят достоен и независим живот и да участват в социалния и културния живот”.

Хартата е правно обвързваща за ЕС и за държавите-членки на ЕС, когато те прилагат правото на ЕС (член 51 от Хартата). Следователно, горепосочените разпоредби уреждат съставянето, тълкуването и прилагането на законодателни и политически инициативи на ЕС, включително тези, които се отнасят до цифровизацията. Те предоставят съответната приложима правна основа за оценка на достъпа на възрастните хора до цифровизирани обществени услуги от гледна точка на основните права. Освен това, член 2 от Договора за Европейския съюз потвърждава, че зачитането на правата на човека е основна ценност, върху която се основава Съюзът.

Към момента не съществува законодателство на ЕС под формата на директиви или регламенти, които да са посветени на правата на възрастните хора. На ниво политики обаче могат да бъдат посочени редица инициативи.

Европейската комисия представя своята визия за дигитално трансформирана Европа до 2030 г. в своето съобщение от 9 март 2021 г. [„Цифров компас 2030 г.: Европейският път за цифровото десетилетие”](#). Тя предлага [Политическата програма „Цифрово десетилетие”](#), която представя целите, задачите, които трябва да бъдат постигнати до 2030 г. и механизма за годишен мониторинг за измерване на напредъка.

[Европейската декларация за цифровите права и принципи](#) (Декларацията), приета на 15 декември 2022 г., отразява европейските ценности. [4] Позовава се на [Хартата](#), [Европейския стълб на социалните права](#) и други права, като защита на данните [5] и поверителност на данните. [6] Декларацията се позовава на принципите на солидарност и включване в достъпа до технологии и ангажира държавите-членки на ЕС да предприемат мерки, за да гарантират, че основните права се зачитат, както онлайн, така и офлайн, и че никой не е изоставен в прехода. Освен това, декларацията ангажира държавите-членки да предприемат цифрова трансформация по начин, който включва възрастните хора, живеещите в селските райони, хората с увреждания и маргинализираните, уязвими или лишени от права хора, както и тези, които действат от тяхно име.

Цифровият компас също така насърчава държавите-членки да гарантират, че до 2030 г.

техните „обществени услуги трябва да бъдат напълно достъпни онлайн, включително за хора с увреждания, и да включват лесни за използване инструменти с високи стандарти за сигурност и поверителност”. [7] Политическата програма за Европейското цифрово десетилетие определя като цели за 2030 г. 100 % от всички ключови обществени услуги да бъдат достъпни онлайн, всички граждани да имат достъп до своите електронни здравни досиета и да използват решения за цифрова идентификация и 80 % от гражданите на възраст от 16 до 74 години да имат поне основни цифрови умения. Тъй като обществените услуги все повече преминават към цифров режим, тя призовава държавите-членки да гарантират, че никой не е изоставен. Всички цели се наблюдават на годишна база от структурирана, прозрачна и споделена система за наблюдение, а именно [Индекса за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото \(DESI\)](#).

Методология на изследването и дефиниция за „възрастни хора”

Franet, изследователската мрежа на FRA, събира информацията за този сравнителен доклад между април и юли 2022 г. Информацията обхваща всички държави-членки на ЕС и страните кандидатки Северна Македония и Сърбия. Със своя анализ FRA има за цел да допринесе за съответните политически дискусии на ЕС и на национално ниво за осигуряване на цифрово справедливо общество за всички, включително за всички възрастни хора. Изследването очертава дали и как националните законови разпоредби и политики гарантират правото на равен достъп за всички до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, и за конкретни групи с по-висок риск от цифрово изключване, като възрастни хора, хора с увреждания, хора с ниски доходи или ниско ниво на образование и хора, живеещи в селските райони.

За тази цел Franet изготвя карта на националните законови и политически инструменти, насочени към цифровизацията на публичната администрация и свързаните с нея обществени услуги, за да събере доказателства за разпоредби и предпазни мерки, които гарантират равен достъп за всички или за възрастните хора. Проучването също така търси информация за наличието на канали за офлайн достъп за лица, които не могат или не желаят да използват онлайн опцията. Фокусът е върху обществените услуги, относими към възрастните хора. Обхватът на това изследване не включва оценка дали уебсайтовете за обществени услуги отговарят на стандартите за уеб достъпност, които се основават на установени критерии.

Изследванията за този проект включват документно проучване, основно базирано на публично достъпни вторични източници и, в отделни случаи, информация, получена чрез конкретни запитвания до държавни служители, обществени органи, органи относно равенството, национални институции за правата на човека, организации на гражданското общество и изследователски институти. Проучването на основните права на FRA (2019 г.),

докладът от 2022 г. за Индекса на навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI) и съответните раздели от базата данни на Евростат предоставят данните за статистическия контекст.

В контекста на това изследване като „възрастни хора“ се определят хората на 65 или повече години. Причина за избора на началната възраст е, че от тази възраст хората са все по-малко част от активната работна сила. Поради това, те имат по-малко възможности за придобиване или поддържане на цифрови умения или достъп до интернет на работното място.

Възрастните хора не са хомогенна група и показват същата разнородност на демографски и социално-икономически характеристики, като пол, образование, доходи, здравен статус, раса и миграционен произход, както цялото население. Този факт може да повлияе на това дали и как те се ползват от основните си права.

Докладът не отразява тази междусекторна перспектива (вижте Речника) в детайли, тъй като събраната информация и статистическите данни не позволяват анализ по тези характеристики. Вместо това, в него се споменават, където е приложимо, други групи с относително висок риск от цифрово изключване, като жени, хора с увреждания, хора с ниски нива на образование или ниски доходи и хора, живеещи в селските райони. Всички тези групи включват и възрастни хора.

Структура на доклада

Глава 1 от този доклад очертава текущия контекст на демографското застаряване, последиците за цифровите общества, „сивото дигитално разделение” и неравенствата, с които могат да се сблъскат възрастните хора при достъпа до обществени услуги, които са в процес на цифровизация.

Глава 2 очертава ключови правни документи и политики, които уреждат правата на възрастните хора и проправят пътя към цифровото десетилетие.

Глава 3 представя констатации въз основа на сравнителен анализ на национални доклади от ЕС-27, Северна Македония и Сърбия, предоставени от Franet чрез кабинетно проучване от 2022 г. Тя обобщава национално законодателство, политически инструменти, програми и практики, свързани с цифровизацията на обществените услуги от гледна точка на основните права. Тя се фокусира върху недискриминацията и равния достъп като цяло, и по-специално относно възрастните хора и други групи, изложени на риск от цифрово изключване.

Глава 4 описва целенасочени мерки на индивидуално и структурно ниво, които гарантират равен достъп на възрастните хора до обществени услуги, които са в процес на цифровизация и преодоляване на различните цифрови разделения.

Глава 5 очертава някои ключови заключения и предложения за подобряване на участието на възрастните хора в цифровия живот.

1. Остаряване и цифрови общества: да не изоставяме никого

Развиващият се цифров пейзаж предлага множество нови възможности. Той може да подобри комуникацията и достъпа до обществени услуги, включително здравни и социални услуги. [8] Европейският стълб на социалните права и Декларацията гласят, че никой не трябва да бъде изоставен при напредъка на обществото (вж. Глава 2 Правни инструменти и политики на европейско и международно ниво). Съществуват обаче рискове цифровизацията на обществените услуги да не бъде придружена от мерки и гаранции, които адекватно да осигурят еднаквото упражняване на основните права от страна на възрастните хора и други уязвими групи. [9]

Тази глава съдържа преглед на демографската и цифровата ситуация в 27-те държави-членки на ЕС (ЕС-27), Северна Македония и Сърбия, както и на равния достъп до обществени услуги за възрастните хора.

Дефиниция за „възрастни хора”

Старееето е универсален, биологичен и естествен процес. То не е патология, увреждане или заболяване, не е нито добро, нито лошо и може да бъде измерено обективно, например чрез използване на концепцията за хронологична възраст. Термини като „старост“ или „да бъдеш стар“ не се основават на естествена концепция и следователно не са нито неутрални, нито обективни, а резултат от социокултурен процес, който е вграден във времето и пространството. Тези термини могат да бъдат дефинирани по различен начин за различни цели [10]. Общото събрание на Обединените нации (ООН) в Резолюция 46/91 от 16 декември 1991 г. признава „огромното разнообразие в положението на възрастните хора, не само между отделните държави, но и в рамките на държавите и между отделните хора, което изисква разнообразни политически отговори”. То възприема пет основни принципа: независимост, участие, грижа, самореализация и достойнство [11]. По различни начини цифровизацията на ежедневието оказва влияние върху всички тези принципи.

През април 2002 г. Втората световна асамблея по въпросите на застаряването приема Мадридския международен план за действие по въпросите на застаряването и придружаващата го политическа декларация [12]. Планът за действие предлага смела нова програма за справяне с проблема със застаряването през 21 век. Той се фокусира върху три приоритетни области: възрастни хора и развитие; подобряване на здравето и благосъстоянието в напреднала възраст; и осигуряване на благоприятна и подкрепяща среда. Той изисква от правителствата „да гарантират, че ползите от новите технологии, особено информационните и комуникационните технологии, са достъпни за всички, като се вземат предвид нуждите на по-възрастните жени” и да „разработват и разпространяват лесна за употреба информация, за да помогнат на възрастните хора да отговорят ефективно на технологичните изисквания на ежедневието.”

През декември 2010 г. Резолюция 65/182 на Общото събрание на ООН създава Отворена работна група по въпросите на остаряването. Тя е натоварена със задачата да направи оценка на съществуващата международна рамка за основните права на възрастните хора и да идентифицира възможните пропуски и как най-добре да се справи с тях, включително като разгледа, доколкото е подходящо, осъществимостта на приемането на нови инструменти и мерки [13].

„Възрастни хора” в контекста на настоящия доклад
Този доклад използва термина „възрастни хора” за хора на възраст 65 и повече години, за да опише иначе много разнообразна група от хора, които често вече не са напълно ангажирани на пазара на труда (вж. Раздел „Методология на изследването и дефиниция за „възрастни хора“).

„Възрастни хора” в контекста на статистиката на ЕС
[Данните на Евростат за цифровата икономика и общество](#) Данните на Евростат за цифровата икономика и общество позволяват отделен анализ за хората на възраст от 55 до 64 години и от 65 до 74 години, а в конкретни случаи и комбинираната група от 55 до 74 години за по-подробни разбивки, най-вече по пол и ниво на образование. Базата данни не предоставя информация за лица на 75 и повече години.

1.1 Застаряващи общества: демографската промяна и последиците от нея

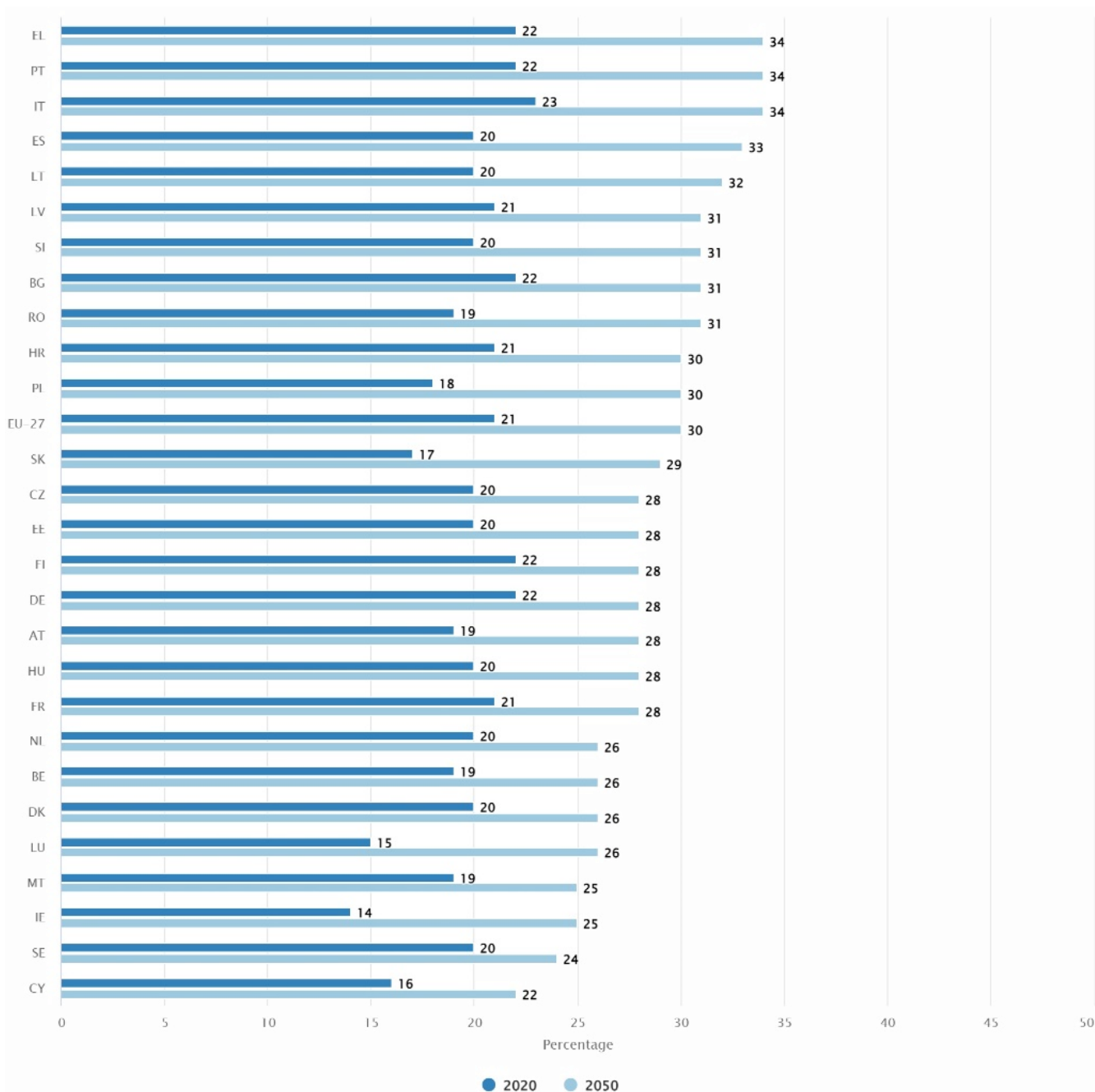
Въз основа на демографските прогнози, докладът за застаряването на населението за 2021 г. на Европейската комисия отбелязва, че ЕС „се превръща във все по-сив”. [14] Тези прогнози предвиждат намаляване на общото население на ЕС в дългосрочен план и продължаващо значително застаряване на населението.

1.1.1 Нарастващ дял на възрастните хора

От 50-те години на миналия век държавите-членки на ЕС, подобно на други развити страни, преживяват непрекъснато застаряване на населението. [15] През 2001 г. 16 % от хората в ЕС-27 са на 65 или повече години. [16] През 2020 г. този дял нараства до 21 %, като се предвижда да достигне почти 30 % през 2050 г. (вж. Фигура 1).

Степента и скоростта на това развитие варират в различните държави-членки. През 2020 г. делът на хората на възраст 65 и повече години варира от 25 % в Италия до малко под 15 % в Люксембург и Ирландия. [17] Тези разлики ще се увеличават с времето и през 2050 г. повече от една трета от хората в Гърция, Португалия и Италия се очаква да бъдат на възраст 65 и повече години, в сравнение с по-малко от една четвърт в Швеция и Кипър (Фигура 1).

Фигура 1 - Хора на възраст 65 и повече години в ЕС-27 през 2020 г. и прогноза за 2050 г. (% от общото население)



Двойна стълбовидна диаграма, показваща, че диапазонът на процента на хората на възраст 65 или повече години в населението ще се увеличи от 16% до 22% през 2020 г. до диапазон от 22% до 34% през 2050 г.

Източник: FRA (2023), based on Eurostat (2020), 'Data browser - Demographic balances and indicators by type of projection', online data code: PROJ_19NDBI, accessed 23 January 2023

1.1.2 Причини за застаряването на населението

Застаряването на населението се дължи на ниската раждаемост и нивата на смъртност в държавите-членки на ЕС, тъй като през последните 50 години жените имат по-малко деца и раждат на по-късна възраст. Миграционните модели също оказват влияние върху възрастовите структури, например ако по-млади или пенсионирани лица са се преместили в други държави-членки или са емигрирали извън ЕС или ако млади бежанци и имигранти са се заселили в някои държави-членки по-често от други. [18]

Европейците живеят по-дълго и живеят повече години в добро здраве, поради по-доброто здравеопазване, наред с други причини. През 2021 г. 65-годишен човек в ЕС може да очаква да живее средно още 19,3 години. Този брой години е по-малък при мъжете (17,3 години), отколкото при жените (20,9 години). [19] Освен това броят години в добро здраве, които човек може да очаква на 65-годишна възраст през 2020 г., е 9,8 години: 9,5 за мъжете и 10,1 за жените. [20]

През 2050 г. прогнозите предвиждат 65-годишните мъже да имат продължителност на живота с още 18,8 години в България и до 22,6 години във Франция. Жените на същата възраст могат да очакват да живеят още 22,3 години в България и 26,5 години във Франция. [21]

1.1.3 Последници от застаряването на населението

Поради тази демографска промяна се предвижда коефициентът на зависимост поради напреднала възраст да се увеличи значително. Това съотношение изчислява колко лица в трудоспособна възраст (20 до 64 години) са на разположение да работят, за да покрият разходите за грижи и пенсия на възрастен човек на 65 и повече години. В ЕС коефициентът на зависимост поради напреднала възраст се повишава през последните 20 години от малко над един възрастен човек на четирима души в трудоспособна възраст през 2001 г. до малко над един към трима през 2019 г. До 2050 г. по-малко от двама души в трудоспособна възраст ще бъдат на разположение за финансиране на разходи за грижи и пенсия на всеки възрастен човек. [22]

Това значително ще увеличи разходите, особено в дългосрочен план, най-вече за здравеопазване и пенсии. Поради това, основните политически дебати са фокусирани върху финансовото въздействие на застаряването на населението. Един от политическите варианти е увеличаване на възрастта за пенсиониране. Той предизвиква съпротива, но вече се прилага или планира в повечето държави-членки. Други възможности включват мерки за развиване на активно остаряване в добро здраве. [23]

1.2 Цифрови общества

През 21 век цифровите технологии и услуги се превръщат в основен елемент от ежедневието, включително за публичната администрация и обществените услуги. Европейското цифрово десетилетие (2020 до 2030 г.) изгражда визията за дигитална Европа и набелязва цели, наблюдавани от DESI, за да гарантира, че основните и социални права се зачитат онлайн по същия начин, както и офлайн. [24]

1.2.1 Социални и цифрови неравенства

Въпреки че мнозина се възползват от употребата на информационни и комуникационни технологии (ИКТ), не всеки има еднаква мотивация, възможности и умения за достъп и употреба. [25] Цифровите неравенства отразяват и дори могат да изострят социалните неравенства за тези, които нямат достъп до интернет или цифрови умения.

Например, хората с ниски доходи е възможно да бъдат цифрово изключени, например от използването на цифрови публични или частни услуги, тъй като те може да нямат средства да платят за необходимите устройства, достъп до интернет или поддръжка. Често се приема, че подкрепата идва от социалната среда, като членове на семейството или приятели, а това не винаги е така. Следователно, някои хора или групи се възползват повече от цифровите възможности, защото имат по-ранен и по-добър достъп до ИКТ или подкрепа. По време на кризата с COVID-19 цифровото неравенство е особено осезаемо за възрастните хора и хората с по-ниско образование или здравословни проблеми. [26]

1.2.2 Цифрово(и) разделение(я)

Цифровото разделение е разделението между хората, които разполагат с достъп и използват ИКТ и имат необходимите умения и хората без такива. То се разглежда предимно от гледна точка на (не)равенствата. Безспорно е, че наличието и напредъкът на ИКТ носят огромни предимства и намаляват социалните неравенства за много хора, които са мотивирани да използват нови технологии, имат физически достъп и овладяват необходимите основни умения. С разпространението на използването на ИКТ, свързаните с това разходи ще намалееят и достъпът до евтина или безплатна и лесна за достъп информация ще бъде налице и за групи хора, които преди това са били изключени. [27]

Най-често използваната категоризация на цифровото разделение използва три нива.

Цифровото разделение от първо ниво се отнася до физическия достъп до ИКТ. През 2022 г. 92 % от всички домакинства в ЕС-27 имат достъп до интернет у дома, като е налице бързо увеличение в сравнение с 75 % през 2012 г. [28]

Цифровото разделение от второ ниво е свързано с използването на ИКТ и необходимите

умения. През 2022 г. 91% от хората на възраст от 16 до 74 години са използвали интернет през предходните 12 месеца, а 7% никога не са използвали интернет. [29] През 2021 г. 54 % от хората на възраст от 16 до 74 години имат основни или над основни общи цифрови умения. [30]

Цифровото разделение от трето ниво се концентрира върху резултатите и използването. Като индикатор може да се използва взаимодействието с предлаганите обществени услуги, например свързани с електронно подаване на данъчни декларации или ползване на пенсионни права. През 2021 г. 59% от хората на възраст от 16 до 74 години са използвали интернет за взаимодействие с публичните органи през предходните 12 месеца. [31]

Тези статистически данни на ниво ЕС, със значителни различия между държавите-членки, показват, че цифровото разделение от първо ниво намалява. Бързото развитие на нови поколения технически устройства обаче все още може да остави значителна празнина. Въпреки че има напредък по отношение на разделението от второ ниво, с увеличаване на използването на интернет, разликата, свързана с цифровите умения, остава голяма, както и разликата на третото ниво. Зад тези разделения стоят социални и цифрови неравенства, често свързани с конкретни групи или социално-демографски произход. [32]

Концепцията за „сивото цифрово разделение“ се фокусира върху цифровите недостатъци на възрастните хора. [33] Изследванията показват, че основните предизвикателства за

Разбиране на използването на технологиите от възрастните хора

Следващите цитати са извлечени от качествено проучване „Разбиране на използването на социалните технологии от възрастните хора и факторите, които му влияят“. То изследва опита на малка група възрастни хора на възраст 65 и повече години, когато използват интернет за социални контакти. Фокусът е върху мотиваторите, уменията и ползите. Цитатите отразяват разнообразието от реакции на възрастните хора, когато се сблъскат с цифрови технологии.

„Аз съм отговорна, в случаите, когато отида на [настолен компютър], трябва да крещя, помогнете, защо не мога да получа това? Защо не мога да го получа? Не харесвам [настолния компютър]. Не съм израснала с такъв. Упорствах с [iPad] и мога да се адаптирам. Не ми трябва нищо друго [освен iPad].“

(P018, жена, 78 години)

“Знам, че много приятели на моята възраст почти не използват мобилни технологии или компютри. Те просто се чувстват много неудобно и не знаят какво правят.”

(P017, мъж, 76 години)

“Не знам дали ще дойде момент, когато остареея, когато ще напусна, защото чувствам, че вече не мога да се справя с това. Не мисля, че ще го направя. Не мисля, че темпото е, нали знаете, за мен.”

(P019, мъж, 67 години)

“Докато банкирах онлайн, получих фалшив имейл и реших, че това не е истина, така че го разпечатах и го занесох в банката, и тъй като го бях разпечатала, успях да видя неща, които нямаше да се видят на екрана. Те можах да установят, че идва от Русия.”

(P005, жена, 79 години)

Източник: Wilson, G., Gates, J. R., Vijaykumar, S. and Morgan, D. J. (2023),

‘Understanding older adults’ use of social technology and the factors influencing use’, *Ageing and Society*, Vol. 43, No. 1, pp. 222- 245.

възрастните хора в цифровия свят са участието и комуникацията чрез мрежи или в здравеопазването. [34] В допълнение, всеки напредък, постигнат от хора на възраст 75 и повече години в овладяването на основни цифрови умения и използването на интернет в различни среди или сфери, не се наблюдава чрез DESI, тъй като официалното събиране на данни приключва към 74-годишна възраст.

1.3 Сивото цифрово разделение при равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация

„Сивото цифрово разделение” се отнася до пречките, които възрастните хора срещат по отношение на достъпа, уменията и възможностите. [35] Тъй като всички лица имат право на достъп до обществени услуги, независимо от възрастта си, достъпът до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, се използва като пример за предизвикателствата пред основните права на възрастните хора в цифровите общества.

Следващият анализ използва данни на Евростат, които предоставят информация за възрастовите групи от 55 до 64 и от 65 до 74 години. За по-подробен анализ двете групи могат да бъдат комбинирани. Статистиката на Евростат за цифровата икономика и общество не обхваща хората на възраст над 75 години.

1.3.1 Разделението в „сивото разделение” и въздействието на образованието

Има допълнителни разделения в рамките на сивото цифрово разделение, [36] които са очевидни в двете възрастови групи, използвани от Евростат, тъй като членовете на по-възрастните поколения са били изложени на цифровизация по различни начини и в различно време, например на работното място или в по-млада възраст. За хората на възраст над 75 години може само да се предположи, че бариерите в цифровия свят са още по-високи, както показват някои резултати от проучването на основните права на FRA. [37]

Образованието е подкрепящ фактор за цифровите умения, но също така е взаимосвързано с други социално-демографски характеристики като пол, доход, произход на родителите, район на местожителство, миграционен произход и раса. Често може да се използва като заместител на социално-икономическия статус, ако липсват по-подробни данни или информация.

Във всички възрасти образованието е силен актив в цифровизирането на свята. Всички резултати в този доклад показват, че хората с по-високо образование са по-спокойни

в цифровия свят от тези с по-ниско ниво на образование. През последните няколко десетилетия делът на възрастните хора на възраст от 55 до 74 години, които са достигнали максимум ниско ниво на образование (Международна стандартна класификация на образователните нива 0-2), е намалял с повече от 20 процентни пункта в ЕС-27, от 55 % през 2004 г. на 32 % през 2021 г. В същото време делът на възрастните хора с високи нива на образование (Международна стандартна класификация на образователните нива 5-8) се е увеличил до 22 %, с 10 процентни пункта повече в сравнение с 2004 г., като резултатите варират значително в различните държави членки през 2021 г. - от по-малко от 10 % от възрастните хора с ниско ниво на образование в Литва, Латвия и Чехия до повече от 50 % в Испания, Италия, Малта и Португалия. [38]

Най-впечатляващата промяна се отнася до премахването на разликата между половете в образованието на жените на възраст от 55 до 74 години. През 2021 г. само малко повече възрастните жени са завършили образованието си на ниско ниво, отколкото по-възрастните мъже (34 % към 29 %), докато разликата между половете за средните и високите нива на образование се свива допълнително с два до три процентни пункта. В бъдеще жените ще бъдат средно по-добре образовани от мъжете. [39]

Въпреки това, дори при целия този напредък, почти един от всеки трима възрастни хора в ЕС-27 все още може да среща трудности в цифровата сфера поради ниски образователни постижения.

1.3.2 Достъп на възрастните хора до интернет и предпочитани устройства

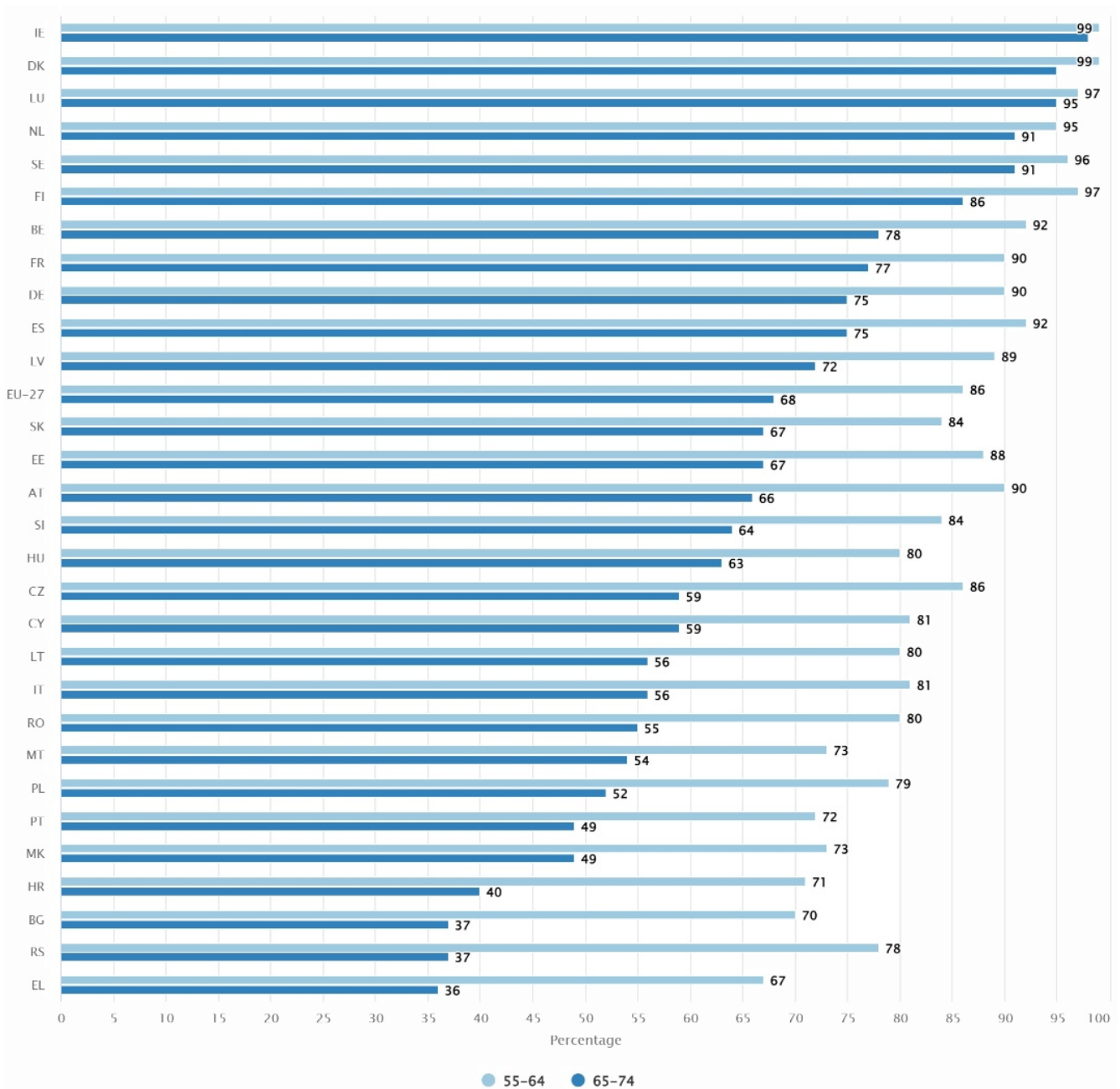
През 2019 г. най-често посочваните причини за липсата на достъп до интернет у дома са високата цена на достъпа (23 %), оборудването (25 %) или и двете (32 %), заедно с липсата на умения (45 %) и липсата на интерес (45 %). [40] Тези отговори са предоставени на ниво домакинство от лица на възраст от 16 до 74 години, но може да се предположи, че отразяват и положението на 28% от възрастните хора на възраст от 65 до 74 години, които през 2021 г. никога не са използвали интернет. [41]

Поради това, тъй като първото цифрово разделение, свързано с интернет покритието и физическия достъп в ЕС-27, намалява, мотивацията за използване на интернет и необходимите умения стават все по-значими за цифровото приобщаване на възрастните хора.

По отношение на оборудването, възрастните хора все повече използват мобилни устройства за интернет - 81 % от 55- до 64-годишните и 60 % от 65- до 74-годишните през 2021 г. - въпреки че съответно 33 % и 24 % все още използват също така настолен компютър или други устройства. [42] Тези констатации подчертават важноста на

софтуера или данните, които са независими от устройството и са проектирани да работят в набор от устройства, а не само в едно, особено за приложения, използвани от обществените услуги.

Фигура 2 - Възрастни хора, използвали интернет през последните 12 месеца, 2021 г. по възрастови групи (%)



Двойна стълбовидна диаграма, показваща, че диапазонът на процента на възрастните хора на възраст от 65 до 74 години, които са използвали интернет през последните 12 месеца, е между 36% и 98% в сравнение с диапазон от 67% до 99% за тези между 55 и 64 години.

Източник: FRA (2023), based on Eurostat (2022), 'Individuals - internet use', online data code: ISOC_CI_IFP_IU, accessed 6 January 2023

1.3.3 Използване на интернет от възрастните хора

Между 2011 г. и 2021 г. делът на хората на възраст от 55 до 74 години в ЕС-27, които са използвали интернет през предходните 12 месеца, се е увеличил от 42 % на 78 %. Напредъкът е видим във всички държави членки, Северна Македония и Сърбия, с наличие на различия в отделните държави. Сивото цифрово разделение е много видимо при използването на интернет през 2021 г. (Фигура 2): 86 % от хората на възраст от 55 до 64 години са използвали интернет през 2021 г. в сравнение с 68 % от тези на възраст от 65 до 74 години. [43]

В някои държави-членки с много висок общ процент потребители тази празнина е почти преодоляна. Например в Ирландия, Дания и Люксембург между 99 % и 95 % от хората на възраст от 16 до 74 години, от 55 до 64 години или от 65 до 74 години са използвали интернет през предходните 12 месеца. Въпреки това, в други страни с висок общ процент потребители (90 до 95 %) разликата в използването на интернет между хората на възраст от 55 до 64 години и от 65 до 74 години варира между 13 процентни пункта в Белгия и Франция и 23 процентни пункта в Австрия. [44]

Във всички държави-членки на ЕС, Северна Македония и Сърбия делът на лицата на възраст от 55 до 64 години, които са използвали интернет през последните 12 месеца, варира от 67 % в Гърция до 99 % в Ирландия, а делът на тези на възраст от 65 до 74 години варира от 36 % в Гърция до 99 % в Ирландия. Най-големи са разликите между двете възрастови групи в Сърбия, България, Гърция и Хърватия - между 30 и 40 процентни пункта. [45]

През 2021 г. 96 % от хората на възраст от 55 до 74 години с високо образование са използвали интернет през предходните 12 месеца в сравнение с 61 % от тези с ниско образование. Във всички държави-членки и страни кандидатки най-малко 85 % от високообразованите възрастни хора са били потребители на интернет и най-малко 19 % от възрастните хора с ниско ниво на образование. През последните 10 години обаче делът на възрастните хора с ниско образование, използващи интернет в ЕС-27, се е утроил. А в около половината от държавите-членки и страните кандидатки най-малко 50 % от хората на възраст между 65 и 74 години с ниско образование са използвали интернет през последните 12 месеца. [46]

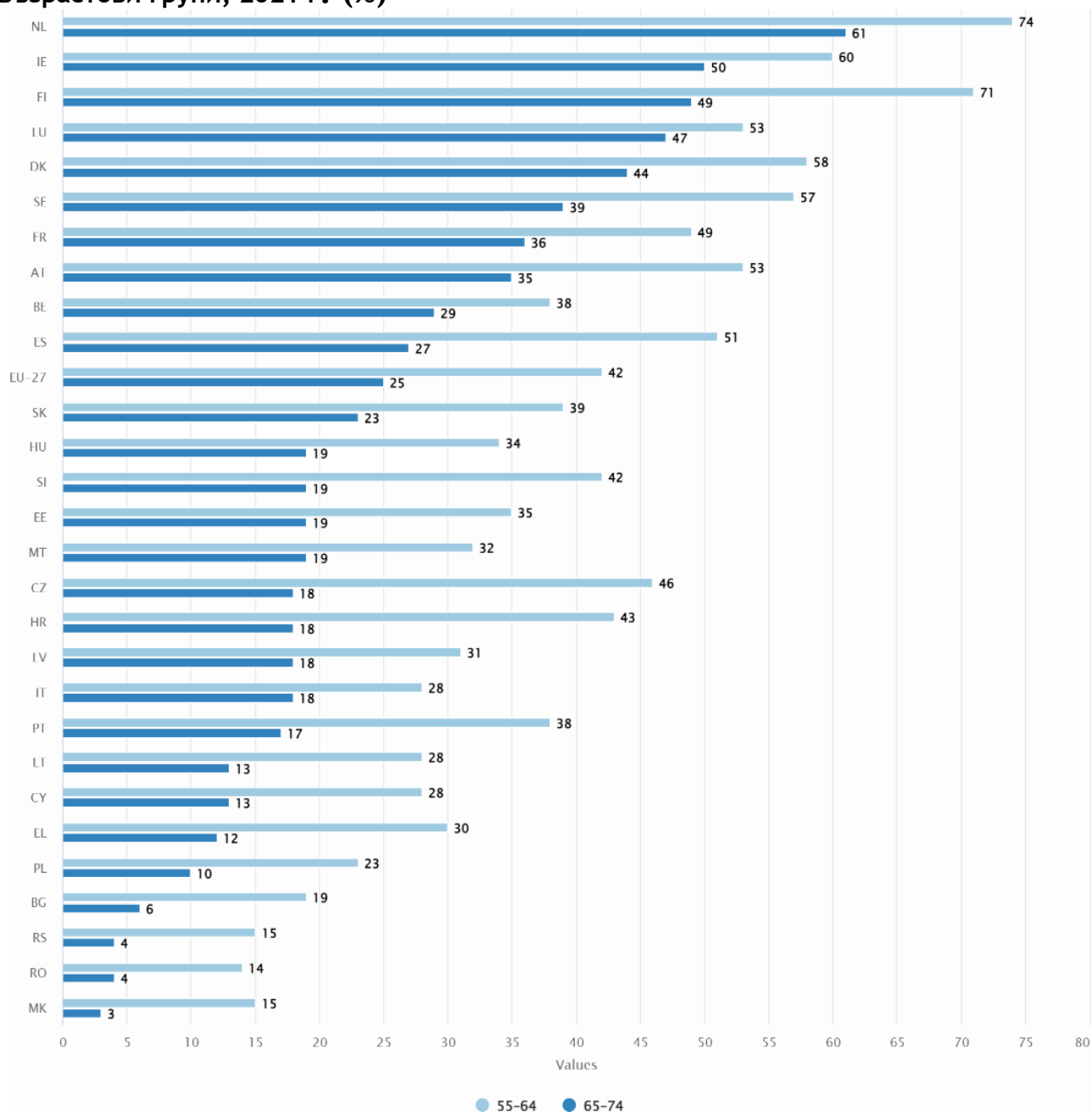
Констатациите отразяват разликите в напредъка на цифровизацията на обществата, разликите между поколенията в мотивацията за възприемане на нови технологии и разделенията в сивото цифрово разделение. Може да се предположи, че при хората на 75 и повече години положението е още по-лошо, отколкото при 65- до 74-годишните.

1.3.4 Цифрови умения на възрастните хора

Както е посочено в доклада на DESI от 2022 г., „недостатъчните нива на дигитални умения възпрепятстват перспективите за бъдещ растеж, задълбочават цифровото разделение и увеличават рисковете от цифрово изключване, тъй като все повече и повече услуги, включително основни, се прехвърлят онлайн.” [47] За 2030 г. Цифровото десетилетие има цел 80 % от възрастните (на възраст от 16 до 74 години) да притежават поне основни цифрови

умения. Свързаният индикатор обхваща пет области (грамотност по отношение на информация и данни; комуникация и сътрудничество; създаване на цифрово съдържание; безопасност; решаване на проблеми), всяка от които със списък от различни дейности. [48] За да имате поне основни дигитални умения, трябва да усвоите поне една дейност във всяка област.

Фигура 3 - Възрастни хора с поне основни цифрови умения, по държави-членки и възрастови групи, 2021 г. (%)



Двойна стълбовидна диаграма, показваща, че диапазонът на процента на възрастните хора на възраст от 65 до 74 години, които имат поне основни цифрови умения, е между 3% и 61% в сравнение с диапазон от 15% до 74% за тези между 55 и 64 години.

Източник: FRA (2023), based on Eurostat (2022), ‘Individuals’ level of digital skills (at least basic or above basic skills)’, online data code: ISOC_SK_DSKL_I21, accessed 6 January 2023

През 2021 г. 42 % от хората на възраст от 55 до 64 години и 25 % от тези на възраст от 65 до 74 години имат поне основни цифрови умения, като съществуват големи разлики на ниво държава-членка (Фигура 3). В Холандия и Финландия повече от 70 % от хората на възраст от 55

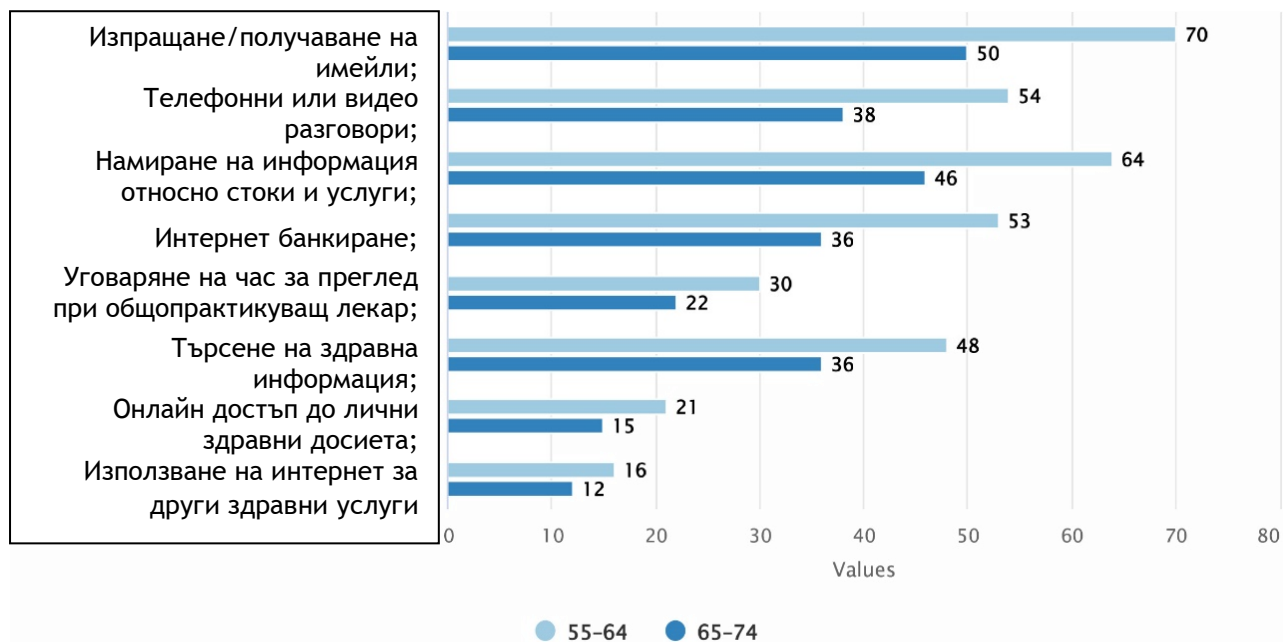
до 64 години имат поне основни цифрови умения; в Северна Македония, Сърбия и Румъния, 15 % или по-малко. За сравнение, хората на възраст от 65 до 74 години имат основни умения значително по-рядко, между 50 % в Ирландия и по-малко от 5 % в Сърбия, Румъния и Северна Македония, без да се вземат предвид изключителните 61 % в Холандия. Отчитайки резултатите относно използването на интернет, съществува голяма празнина, тъй като само един от всеки четирима души на възраст от 65 до 74 години притежава необходимите умения, за да участва в цифровизацията на обществата (Фигура 3).

Малко повече мъже (39 %) отколкото жени (31 %) на възраст от 55 до 74 години имат поне основни цифрови умения. Колкото по-високо е нивото на образование, толкова повече възрастни хора имат необходимите цифрови познания - само 15% от хората с ниско ниво на образование, в сравнение с 66% от хората с високо образование. [49]

1.3.5 Общи и свързани със здравето цифрови дейности на възрастните хора

Възрастните хора използват интернет по различни начини. Изпращането на имейли и търсенето на информация са често срещани цифрови дейности сред двете разглеждани възрастови групи, следвани от телефонните и видео разговорите и интернет банкирането. Голям дял от 55- до 64-годишните (53 % до 70 %) използват интернет за тези дейности, докато този дял е само 36 % до 50 % при 65- до 74-годишните (Фигура 4).

Фигура 4 - Онлайн дейности на възрастните хора през 2022 г. в ЕС-27, по възрастови групи (%)



Двойна стълбовидна диаграма показваща, че диапазонът на процента на възрастните хора на възраст 65 години, които извършват определени онлайн дейности, е между 12% и 50% в сравнение с диапазон от 16% до 70% за тези между 55 и 64 години.

Източник: FRA (2023), based on Eurostat (2022), 'Individuals - internet activities', online data code: ISOC_CI_AC_I, accessed 22 January 2023

Достъпът до здравна информация и досиета е важен за възрастните хора, но само малцина

използват интернет за тези цели. Това обаче зависи и от цифровите предложения от страна на доставчиците на здравни услуги. Около 48 % от 55- до 64-годишните използват интернет, за да търсят здравна информация, в сравнение с 36 % от следващата възрастова група. Само 15 % от 65- до 74-годишните имат достъп до здравна досиета онлайн, а 22 % организират срещи с практикуващи лекари, използвайки интернет, докато 55- до 64-годишните използват интернет за тези дейности малко по-често (21 % и 30 %) (Фигура 4).

Като цяло възрастните хора все повече използват интернет и усвояват цифрови умения. По-възрастните жени на възраст от 55 до 74 години използват интернет малко повече за социални мрежи и за здравна информация, отколкото мъжете, но по-малко за онлайн банкиране. [50] Като се имат предвид големите различия между възрастните хора, не всички са изложени на риск от цифрово изключване, тъй като значителен дял от възрастните хора активно използват цифрови технологии.

1.3.6 Използване на цифрови обществени услуги от възрастните хора

Възможността за използване на цифрови обществени услуги вместо физически достъп може да бъде добра алтернатива за някои групи възрастни хора. Въпреки това, ако услугата се предлага само онлайн, хората без достъп до интернет, както и тези, които не разполагат с необходимите умения или с хора, които могат да им помогнат, ще сметнат за предизвикателство използването тези услуги.

Към 2021 г. 53 % от хората на възраст от 55 до 64 години и 38 % от тези на възраст от 65 до 74 години през предходните 12 месеца са били в контакт с обществени услуги, използвайки интернет. Колкото по-високо е образователното ниво, толкова по-често хората на възраст от 55 до 74 години взаимодействат цифрово с различни обществени услуги. Например 76 % от възрастните хора с високо ниво на образование взаимодействат с обществени услуги чрез интернет, в сравнение с 26 % от тези с ниско образование. Мъжете (50 %) използват този тип взаимодействие малко по-често от жените (43 %). [51]

Към 2021 г. сред потребителите на интернет 39% от 55- до 64-годишните и 27% от 65- до 74-годишните през последните 12 месеца са използвали интернет, за да подадат попълнен формуляр до обществените служби. Лицата на възраст от 55 до 74 години с високо образователно ниво (61 %) - по-често отколкото тези с ниско ниво (30 %) и малко повече мъже (47 %), отколкото жени (40 %). [52]

Хората на възраст от 55 до 74 години съставляват голяма и нарастваща част от населението и допринасят за постигането на целите на Цифровото десетилетие за 2030 г. Една от тези цели е 80 % от хората на възраст от 16 до 74 години да имат поне основни цифрови умения. Но тъй като трима от четирима възрастни хора не разполагат с уменията, които се считат за необходими за извършването на основни онлайн дейности, целта може да не бъде постигната и значителна група хора ще бъде изложена на риск от цифрово изключване. Тези лица ще бъдат изложени на риск от нарушаване на правото им на равен достъп до обществени услуги.

Следващите глави ще анализират степента, в която правните рамки и политики, мерки и програми защитават правата на възрастните хора и на други групи, изложени на риск от

цифрово изключване, за да ги подкрепят да участват пълноценно в общества, които се цифровизират.

2. Правни инструменти и политики на европейско и международно ниво

Следващата глава включва преглед на избрани закони и политики на ниво ЕС, Съвет на Европа и ООН, които имат за цел да осигурят равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация.

2.1 Правна рамка

2.1.1 Правна рамка на Европейския съюз

На ниво ЕС Хартата обвързва институциите на ЕС и държавите-членки на ЕС, които прилагат правото на ЕС. Тя не „разграничава или ограничава упражняването на права въз основа на възраст”. [53] Всички граждански, политически и социално-икономически права, които тя закрепва, са общовалидни основни права, които важат за всеки, независимо от възрастта. Хоризонталната клауза за недискриминация в Договора за функционирането на Европейския съюз (член 10) установява недискриминацията като един от основните принципи на правото на ЕС, който законодателството на ЕС и националното законодателство и политики трябва да спазват. [54]

Член 25 от Хартата признава и зачита правата на възрастните хора да водят достоен и независим живот и да участват в социалния и културен живот. Освен това Хартата забранява дискриминацията, основана на възраст (член 21). В по-общ план Хартата признава и други права, които са от особено значение за възрастните хора, а именно правото на социална сигурност и помощ (член 34), правата на достъп до здравеопазване и услуги от общ икономически интерес (членове 35 и 36), правото на глас (чл. 39), правото на добра администрация (чл. 41) и правото на достъп до документи (чл. 42).

По отношение на вторичното законодателство на ЕС, Директивата за равно третиране в областта на заетостта от 2000 г. въвежда критерия за възрастта като забранено основание за дискриминация при наемане на работа и избор на професия. [55] Въпреки че директивата касае предимно трудовата заетост, тя спомага за повишаване на осведомеността относно правата на възрастните хора в ЕС. [56] Други области, свързани с възрастните хора, включително социална закрила, здравеопазване и достъп до стоки и услуги, все още не са обхванати от законодателството на ЕС относно недискриминацията въз основа на категориите възраст и увреждане. [57]

Към днешна дата е постигнат малък напредък по предложението за директива, която би разширила хоризонтално принципите на недискриминация, [58] т.е. такъв принцип, който трябва да бъде отразен във всички закони и политики. Той ще обхваща различни основания, включително възраст. [59]

С цел да гарантира, че всички хора се ползват от предимствата на цифровизацията, през 2020

г. Съветът на Европейския съюз приема заключенията относно правата на човека, участието и благосъстоянието на възрастните хора в ерата на цифровизацията. [60] Тази мярка подчертава, че политиците трябва да вземат предвид разнообразните условия на живот на възрастните хора в зависимост от различни обстоятелства и фактори. Това трябва да бъде отчетено и при разработването на ефективни политики, които пряко или непряко засягат възрастните хора. [61] Понастоящем няма директиви или регламенти на ЕС, посветени на защитата на основните права на възрастните хора.

Правна рамка - Заключениета на Съвета на Европейския съюз потвърждават основана на правата гледна точка по отношение на остаряването

През 2020 г. Съветът на Европейския съюз прие заключенията относно защитата на правата на човека, участието и благосъстоянието на възрастните хора в ерата на цифровизацията. [62] Той подчертава, че цифровизацията води до възможности и предизвикателства за всички групи от обществото, включително за възрастните хора.

Съветът потвърждава, че цифровото разделение между поколенията е значително и се увеличава с възрастта. Той приканва държавите-членки и Комисията да приемат „интегриращ възрастна подход към остаряването, който включва перспектива, основана на правата и на жизнения цикъл, като се имат предвид различията между жените и мъжете, например чрез насърчаване на позитивна комуникация и на позитивни представи за остаряването, с акцент върху възможностите и предизвикателствата на остаряването, както и признаване на широкия спектър от различия между възрастните хора и по-добро разбиране на приноса, който възрастните хора имат за социалното сближаване и икономиката“ (параграф 23). Освен това Съветът отбелязва, че все по-цифровизираният свят прави цифровата грамотност още по-важна (параграф 8).

Цифровизацията може да изостри неравенствата и/или да изключи определени групи, които имат ограничен или липсващ достъп до цифрови технологии (пак там). В тази връзка Съветът приканва държавите-членки и Европейската комисия да действат, в съответните им сфери на компетентност и при надлежно спазване на принципа на субсидиарност. Той ги приканва да интегрират застаряването във всички области на политиката, за да помогнат на обществата и икономиките да се адаптират по подходящ начин към демографските промени с оглед на развитието на общества, които отговарят на нуждите и интересите на хората от всички възрасти (параграф 28). Той също така ги приканва да приобщат активно възрастните хора, по-специално възрастните жени, във всички процеси на вземане на решения, засягащи техния живот, и балансират ползите и рисковете от тези решения във всеки отделен случай, при пълно зачитане на правата и участието на възрастните хора, като се отчитат подходящия баланс и солидарността между поколенията (пак там).

Въпреки че законодателството на ЕС я забранява, дискриминацията, свързана с възрастта, се среща често. Тя стигматизира възрастните хора и се пресича с други основания за дискриминация. Отчитайки този факт, Съветът приема заключенията относно интегрирането на застаряването в обществените политики. [63]

Заключенията приканват държавите-членки, в съответствие с техните компетенции и като вземат предвид националните обстоятелства, като същевременно зачитат ролята и автономията на социалните партньори, да изготвят национални стратегически документи за интегриране на застаряването (параграф 26). Те трябва да представят насоки и препоръки за това как да се максимизират ползите, да се справят с потенциалните рискове и да се отговори на основните предизвикателства на нарастващата продължителност на живота на населението. От особено значение за въпроса за достъпа на възрастните хора до обществени услуги и упражняването на основните права, Съветът приканва държавите-членки да продължат да запълват „пропуските в защитата на правата на възрастните хора, когато е приложимо, и да се борят с ейджизма и възрастовата дискриминация и отвъд сферата на заетостта, особено в областта на образованието и обучението, достъпа до стоки и услуги и социалната защита“ (параграф 34).

Тези заключения на Съвета също така приканват държавите-членки и Европейската комисия, в рамките на съответните им области на компетентност и при надлежно

зачитане на принципа на субсидиарност, като същевременно зачитат ролята и автономията на социалните партньори, да „приемат интегриращ възрастна подход към остаряването, който включва перспектива, основана на правата и на жизнения цикъл [...] като се вземе предвид двойния подход на интегриране на застаряването: застаряване на населението с отговорност обществото да се подготви и адаптира към индивидуалните нужди на гражданите през целия им живот; продължаване на насърчаването и създаване на условия за активно остаряване в добро здраве” (параграф 44). Съветът ги приканва да „работят съвместно за прилагане на принципите на Европейския стълб на социалните права за хора от всички възрасти, по-специално тези, свързани с правото на достъп до качествени здравни услуги и услуги за дългосрочни грижи, доходи за старост и пенсии, равенство между половете, включване на хората с увреждания и равни възможности” (параграф 46).

Преди това ЕС е приел само два правни инструмента, насочени към достъпа (но не непременно равен достъп) до услуги, които са в процес на цифровизация: **Директивата за уеб достъпността [64] и Европейския акт за достъпността. [65]**

Директивата за уеб достъпността задължава държавите-членки да гарантират, че уебсайтовете и мобилните приложения на органи от общественния сектор въвеждат специфични технически стандарти за достъпност, като са достъпни за всички, включително за хора с увреждания. Държавите-членки трябва да транспонират директивата до септември 2018 г., да създадат национални механизми за наблюдение за проследяване на съответствието и да представят доклад на Комисията на всеки три години.

Европейският акт за достъпност подобрява трансграничната търговия между държавите-членки на [ЕС с достъпни](#) продукти и услуги. Това включва ежедневни цифрови продукти и услуги, като компютри, машини за чекиране, смартфони или банкови услуги.

Тези две стратегически директиви установяват конкретни задължения. Държавите-членки са длъжни да ги въведат в националното си законодателство. Те трябва да отговарят и на други международни правни стандарти в тази сфера, приети от ООН.

Правната рамка на ЕС в договорите, Хартата и принципа за недискриминация, подчертава подход, основан на правата. С приемането на заключенията на Съвета относно правата на човека, участието и благосъстоянието на възрастните хора в ерата на цифровизацията през 2020 г. влиза в сила стратегическата правна рамка за справяне със застаряването и продължаващата цифровизация. Тя подчертава както възможностите, така и рисковете за възрастните хора.

2.1.2 Правна рамка на Съвета на Европа

На ниво Съвет на Европа **Европейската конвенция за правата на човека [66]** защитава гражданските и политически права. Член 14 от Конвенцията отразява общата забрана на дискриминацията; той забранява дискриминацията, основана пол, раса, цвят на кожата, език, религия, политически или други убеждения, национален или социален произход, принадлежност към национално малцинство, имущество, рождение или друг някакъв признак. Възрастта и възрастовата дискриминация не се разглеждат изрично нито в член 14 от

Конвенцията, нито в Протокол № 12 към Конвенцията, който обхваща антидискриминацията. [67] Въпреки това, Европейският съд по правата на човека (ЕСПЧ) признава, че „възрастта може да представлява „друг признак“ за целите на член 14 от Конвенцията” и тълкува Конвенцията като забраняваща дискриминация, основана на възраст. [68]

Европейската социална харта [69] и нейният Допълнителен протокол от 1988 г., [70] които влизат в сила през 1992 г., са първият правно обвързващ международен инструмент, който изрично предвижда социалните права на възрастните хора. Член 23 от Хартата определя правото на възрастните хора на социална закрила, като изисква от държавите-страни да приемат мерки, позволяващи на възрастните хора да участват в социалния живот и да „водят независим живот в познатата им среда”. Тя също така включва правото на труд в член 1, на социално осигуряване в член 12, на социална и медицинска помощ в член 13 и на закрила срещу бедност и социална изолация в член 30, на равно третиране в членове 20 и 27 и на социална, правна и икономическа закрила на семействата в член 16, въпреки че тези членове не забраняват изрично дискриминацията, основана на възраст. [71]

Европейската социална харта гарантира недискриминация в член Е. Той включва специфична защита на правата на потенциално по-уязвими групи от населението въз основа на всякакъв признак като раса, цвят на кожата, пол, език, религия, политически или други убеждения, национална принадлежност или социален произход, здравословно състояние, принадлежност към национално малцинство, рождение или друго състояние. [72] Възрастта обаче не е изброена като едно от защитените основания в член Е. [73]

2.1.3 Международна правна рамка

На международно ниво правата на възрастните хора са защитени от [Всеобщата декларация за правата на човека](#), [Международният пакт за граждански и политически права \(1966 г.\)](#) и [Международният пакт за икономически, социални и културни права \(1966 г.\)](#).

Признавайки потенциалната пресечна точка между напреднала възраст и увреждане, **Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания** [74] е допълнителен подходящ правен инструмент, защитаващ правата на възрастните хора. Всички държави-членки на ЕС и самият ЕС са страни по него. Конвенцията насърчава самоопределението, автономията и личния контрол върху собствения живот, потвърждавайки правото на хората с увреждания на достъп до всички аспекти на обществото наравно с останалите. [75] Член 9 конкретно се отнася до въпросите, свързани с достъпността, призовавайки за идентифициране и премахване на всякакви пречки и прегради пред информацията и комуникацията (повторено в член 21), включително информационни и комуникационни системи и технологии и всички останали удобства и услуги, налични или предназначени за широката общественост, както в градските, така и в селските райони. [76]

Освен това резолюция 24/20 на Съвета на ООН по правата на човека (подновена чрез резолюция 42/12) установява мандата на Независим експерт за упражняването на всички права на човека от страна на възрастните хора. [77] Този мандат има за цел не само да оцени прилагането на национални, регионални и международни стандарти, свързани с правата на възрастните хора,

но и да подчертае и насърчи най-добрите практики по отношение на защитата на тези права. Независимият експерт докладва за развитието, предизвикателствата и пропуските в защитата и предоставя годишен доклад на Съвета по правата на човека и на Общото събрание. [78]

Отворената работна група на ООН по въпросите на стареенето, създадена през 2010 г., [79] допринася допълнително за насърчаване на основан на правата подход към остаряването.

2.2 Политики

Този раздел разглежда приложимите политики, свързани с правата на възрастните хора, на ниво ЕС, Съвет на Европа и ООН.

Правата на възрастните хора според ЕС, Съвета на Европа и ООН

“Технологиите трябва да се използват за обединяване, а не за разделяне на хората. Цифровата трансформация трябва да допринесе за справедливо и приобщаващо общество и икономика в ЕС.”

Източник: European Declaration on Digital Rights and Principles for the Digital Decade, adopted 15 December 2022, Chapter II.

В допълнение към правните инструменти, различни политики на ЕС и ООН имат за цел да гарантират, че правата на възрастните хора се зачитат, да насърчават активното и здравословно остаряване, напредъка в цифровизацията и равния достъп до обществени услуги.

2.2.1 Политики на Европейския съюз

През 2021 г. Европейската комисия представя **Зелена книга относно застаряването на населението** [80] с цел инициране на широк политически дебат относно предизвикателствата и възможностите на застаряващото европейско общество.

Зелената книга насърчава укрепването на солидарността между поколенията, като същевременно гарантира устойчиви решения за социалните системи в целия ЕС. Тя насърчава нови подходи и гарантира, че европейските политики са подходящи за целта в епоха на големи промени, зачитайки екологичния и цифров преход. Тя допълнително подчертава неравенството в достъпа до цифрови услуги сред селските общности, където възрастните хора са свръхпредставени.

Европейската комисия представя визията си за дигитално трансформирана Европа до 2030 г. в съобщението си от 9 март 2021 г. **Цифров компас до 2030 г.: Европейският път за цифровото десетилетие**. [81] Тя предлага Прорама за политиката на **цифровото десетилетие**, [82] която представя целите, задачите, които трябва да бъдат постигнати до 2030 г., и механизма за годишен мониторинг за измерване на напредъка. [83]

Целите на Цифровото десетилетие, посочени в Цифровия компас включват (1) население с цифрови умения и висококвалифицирани специалисти в областта на цифровите технологии; (2) сигурни и устойчиви цифрови инфраструктури; (3) цифрова трансформация на предприятията; и (4) цифровизация на обществените услуги. По-

конкретно, до 2030 г. най-малко 80 % от хората на възраст от 16 до 74 години трябва да имат поне основни цифрови умения, 100 % от достъпно онлайн предоставяне на ключовите обществени услуги и 100 % от гражданите на Съюза да имат достъп до своите електронни здравни досиета (вж. раздел 1.2 Цифрови общества). Ключовите обществени услуги са основни услуги, предоставяни от публични субекти на физически лица при важни събития от техния живот и на юридически лица в техния професионален жизнен цикъл. [84]

Създадени са различни механизми за наблюдение и сътрудничество за измерване на напредъка на **Цифровото десетилетие**. Те включват годишен доклад за състоянието на Цифровото десетилетие, система за мониторинг, базирана на данни от **DESI**, многогодишни стратегически пътни карти, в които държавите-членки представят своя напредък, рамка за обсъждане на недостатъчния напредък и инструмент за насърчаване на многонационални проекти. [85] DESI обаче предоставя информация само за хора на възраст от 16 до 74 години.

Информацията за това как да се справим с цифровите неравенства е оскъдна в настоящите документи. Не съществува конкретно описание за това как правата на възрастните хора и правата на други уязвими групи трябва да бъдат защитени и гарантирани, за да се осигури равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация.

През януари 2022 г. Комисията предлага **Декларацията**, за да гарантира, че правата и ценностите на ЕС са напълно отразени в онлайн пространството, както са в реалния живот. [86] През декември 2022 г. Комисията, Европейският парламент и Съветът я приемат като съвместна декларация. [87]

Първоначалната амбиция на Цифровото десетилетие е „да се осигури достъп до висококачествена свързаност, до достатъчно цифрови умения, до обществени услуги, до справедливи и недискриминационни онлайн услуги, и в по-общ план – да се гарантира, че в онлайн средата могат да бъдат упражнявани изцяло същите права, които се прилагат извън нея”. [88] В приетата версия се подчертава, че „европейските цифрови права и принципи ще допълнят съществуващите права, като например защитата на данните, ePrivacy и Хартата на основните права. Те ще се основават на опита от Европейския стълб на социалните права. И ще предоставят насоки за ЕС и държавите-членки, докато се адаптират към цифровата трансформация.” [89] Въпреки че тези права и принципи са заложили в прокламацията и не са правно обвързващи, те формират решаваща основа за осигуряване на равен достъп до обществени услуги в цифровата ера.

Тези права и принципи са в съответствие със заключенията на Съвета относно правата на човека, участието и благосъстоянието на възрастните хора в ерата на цифровизацията, приети през 2020 г. (вж. Раздел 2.1 Правна рамка). Те подчертават необходимостта от поддържане на нецифрови услуги, като същевременно като цяло се насърчава процесът на цифровизиране на обществените услуги. [90]

Горните политически документи и инициативи са в съответствие с рамката на социалните права, установена в **Европейския стълб на социалните права**. [91] Той е по-широк инструмент, отразяващ общия стремеж за преминаване към „по-социална Европа”. Следват стратегически документи и инициативи, които поставят конкретни цели, свързани с цифровизацията.

Стълбът се фокусира върху ангажимента и амбицията на ЕС да поставя хората на първо място и да не изоставя никого. Той определя 20 ключови принципа в три категории, отразяващи необходимостта от предоставяне на равни възможности и достъп до пазара на труда, справедливи условия на труд и социална закрила и приобщаване. Някои принципи потвърждават правата, които вече присъстват в достиженията на правото на Съюза. Други поставят ясни цели за пътя напред, като се вземат предвид предизвикателствата, произтичащи от общественото, технологичното и икономическото развитие.

Във връзка със застаряването на населението и цифровизацията принцип 20 е от особено значение. Той признава правото на всеки на достъп до основни услуги с добро качество, включително цифрови комуникации и предоставя подкрепа за достъп до такива услуги за тези, които се сблъскват с пречки.

Друг важен инструмент е **Европейската програма за умения**. [92] Тя обръща внимание на дигиталните умения и грамотност на възрастните хора и поставя цел 70% от хората на възраст от 16 до 74 години да имат поне основни цифрови умения до 2025 г. Документът не уточнява как да бъдат подобрени цифровите умения на лица на възраст 75 или повече години, въпреки че докладът на Европейската комисия относно въздействието на демографските промени [93] насочва вниманието към нарастващия дял на възрастните хора през следващите няколко десетилетия (вж. Раздел 1.1 Застаряващи общества: демографската промяна и последиците от нея).

2.2.2 Политики на Съвета на Европа

Палитрата на политиките на Съвета на Европа е по-ограничена от тази на Европейския съюз. Това може да се дължи на факта, че Европейската социална харта (ревизирана) не забранява дискриминацията, основана на възраст, и защото Конвенцията набляга на гражданските и политически права.

През 2014 г. Комитетът на министрите на Съвета на Европа издава препоръка за насърчаване на правата на човека на възрастните хора. Тя има за цел да „насърчава, защитава и гарантира пълното и еднакво упражняване на всички права на човека и основни свободи от всички възрастни хора”, ясно определяйки опорните точки от перспективата за равенство/недискриминация и участие. [94] Освен това препоръките с незадължителна юридическа сила на Съвета на Европа се фокусират върху възрастните хора в ситуации на уязвимост (например „организиране на палиативни грижи”) или върху утежняващи недостатъци, произтичащи от пресичащи се основания (например фокусиране върху възрастни мигранти или възрастни хора с увреждания). [95]

2.2.3 Международни политики

Политиките на ООН относно застаряването на населението вземат за отправна точка член 21 от Всеобщата декларация за правата на човека. Той провъзгласява, че „Всеки човек има право на достъп, при равни условия, до обществените и държавни служби на своята страна”. [96]

Регионалната стратегия за изпълнение на Мадридския международен план за действие по застаряването предоставя насоки как да се подобри достъпът на възрастните хора до нови технологии и услуги. [97] Същото важи и за цели 17, 18 и 28 от **Министерската декларация от Лисабон от 2017 г.** [98]

Освен това, през 2020 г. генералният секретар на ООН обявява **Пътна карта за цифрово сътрудничество.** [99]

В нея са описани осем основни сфери за действие:

1. постигане на универсална свързаност до 2030 г.;
2. насърчаване на цифрови обществени блага за създаване на по-справедлив свят;
3. осигуряване на цифрово приобщаване за всички, включително за най-уязвимите;
4. укрепване на изграждането на цифров капацитет;
5. гарантиране на защитата на правата на човека в цифровата ера;
6. подкрепа на глобалното сътрудничество в областта на изкуствения интелект;
7. насърчаване на доверието и сигурността в цифровата среда; и
8. изграждане на по-ефективна архитектура за цифрово сътрудничество

Пътната карта се фокусира върху безопасността и равенството в цифровия свят.

3. Правни инструменти и политики на национално ниво

Въз основа на информацията, събрана от Franet, тази глава описва законодателството, политиките, програмите и практиките на държавите-членки на ЕС, свързани с равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. Тя ги сравнява и анализира от гледна точка на основните права на възрастните хора. Целта на този анализ е да се картографира степента, в която на национално ниво е осигурен равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. Анализът се фокусира върху възрастните хора и, в по-ограничена степен, върху други групи от населението, уязвими към цифрово изключване, като например хората с увреждания.

В настоящата глава също така са посочени някои от основните законови фактори, които гарантират, че възрастните хора имат равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, въпреки че графикът за процеса на цифровизация варира в различните държави-членки.

Настоящата глава е разделена на два раздела. Първият раздел анализира правната рамка, насочена към равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. Втората е насочена към националните политики - цифрови стратегии, планове за действие или сравними политики, свързани с цифровизацията за гарантиране на равен достъп за всички до обществени услуги, които са в процес на цифровизация - и след това се фокусира по-специално върху възрастните хора.

3.1 Национални закони, регулиращи равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация

Всички държави-членки на ЕС гарантират общия принцип на недискриминация в своите

конституции или основни закони. Макар че всички държави-членки на ЕС разполагат с правни рамки, регулиращи цифровизацията на обществените услуги, националните правни рамки разглеждат в различна степен и по различен начин въпроса за равния достъп и принципа на недискриминация в контекста на цифровизацията.

Идентифицирани са два основни подхода. Държавите-членки или гарантират равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация в „законите за електронно управление”, които като цяло регулират цифровизацията на публичната администрация, или са приели специфично/секторно законодателство (в закони, регулиращи достъпа до здравеопазване, до социално осигуряване, до информация и др.).

Следователно, има два основни начина, по които държавите-членки решават равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. Някои го гарантират за всички като общ принцип, който следва да се прилага хоризонтално и допълва принципите на добрата администрация, както е гарантирано и в член 41 от Хартата. Други изрично гарантират правото на равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация (например правото на равен достъп до обществени услуги). След това и двата начина се разглеждат или в общия закон за електронното управление, или в секторните закони във въпросната държава (вж. Таблица 1).

Първият подход, гарантиращ правото на равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация в общите закони за електронно управление, се прилага в 13 държави (12 държави-членки на ЕС и Сърбия). 11 държави-членки на ЕС прилагат само подход 1.

Вторият подход, гарантиращ правото на равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация в конкретни/секторни закони, се прилага в 18 държави (17 държави-членки на ЕС и Северна Македония). 16 държави-членки на ЕС прилагат само подход 2.

Само две държави-членки на ЕС, Франция и Латвия, имат по-развити правни рамки, които гарантират правото на равен достъп до цифровизиращи се услуги както в законите за електронно управление, така и в специалните закони.

Таблица 1 - Национални закони, регулиращи равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, по подход и държава

Държава	Подход 1: Законът за електронно управление гарантира равен достъп до цифрови обществени услуги		Подход 2: Специални закони гарантират равен достъп до определени цифрови обществени услуги	
	Изрично гарантира н достъп (Подход 1.a)	Гарантиран достъп като общ принцип (Подход 1.b)	Изрично гарантиран достъп (Подход 2.a)	Гарантиран достъп като общ принцип (Подход 2.b)
Австрия			x	
Белгия			x	

Държава	Подход 1: Законът за електронно управление гарантира равен достъп до цифрови обществени услуги		Подход 2: Специални закони гарантират равен достъп до определени цифрови обществени услуги	
	Изрично гарантиран достъп (Подход 1.a)	Гарантиран достъп като общ принцип (Подход 1.b)	Изрично гарантиран достъп (Подход 2.a)	Гарантиран достъп като общ принцип (Подход 2.b)
България	x			
Хърватия			x	
Кипър			x	
Чехия	x			
Дания			x	
Естония	x			
Финландия	x			
Франция		x		x
Германия	x			
Гърция		x		
Унгария			x	
Ирландия			x	
Италия		x		
Латвия		x	x	
Литва			x	
Люксембург		x		
Малта				x
Нидерландия			x	
Полша				x
Португалия				x
Румъния			x	
Словакия			x	
Словения			x	
Испания		x		
Швеция	x			
С Македония			x	
Сърбия	x			
Общо за категория	7	6	14	4

Източници: FRA, 2022 г. (събраните данни отразяват законодателството, което е в сила в държавите-членки на ЕС, Северна Македония и Сърбия към 31 май 2022 г.).

3.1.1 Подход 1: Законът за електронно управление гарантира равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация

Констатациите на FRA сочат, че в 12 държави-членки и Сърбия националният общ закон за електронно управление гарантира до известна степен равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, изрично или като принцип. Седем държави изрично гарантират равен достъп до публични услуги, които са в процес на цифровизация (България, [100] Чехия, [101] Естония, [102] Германия, [103] Финландия, [104] Сърбия [105] и Швеция [106]).

Националните закони в тези седем държави съдържат сходни разпоредби относно електронното управление, определящи свободата на избор като общ принцип, за да се гарантира, че всички потребители, без каквато и да е дискриминация, имат свободен и равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация (вж. Таблица 1, Подход 1.а).

Законите за електронно управление на държавите-членки разглеждат основанията за дискриминация в различна степен. Някои се позовават само на някои основания, но в Швеция например законът съдържа разпоредби за гарантиране на „равенството на всички пред закона“ [107] и за „борба с дискриминацията въз основа на пол, цвят на кожата, националност или етнически произход, езикова или религиозна принадлежност, функционално увреждане, сексуална ориентация, възраст или друго обстоятелство, засягащо личността“, като се посочва изрично възрастта. [108] В Сърбия Законът за електронно управление разглежда изрично правото на равен достъп, като постановява, че „всеки има право да използва услуги за електронно управление“. [109]

В Чехия Законът за правото на цифрови услуги гарантира правото на „физически и юридически лица на предоставяне на цифрови услуги от публични органи при упражняване на техните компетенции“ и „задължението на публичните органи да предоставят цифрови услуги“. [110] В обяснителния меморандум авторите на закона подчертават, че „закрепването на правото за предоставяне на цифрова услуга по никакъв начин не изключва или ограничава използването на съществуващи методи за предоставяне на услуги от публичните органи по избор на потребителя на услугата“.

Обещаваща практика - Задължение на държавните власти да насърчават постигането на равенство на основата на възраст

Финландският закон за недискриминация включва принципа на недискриминация въз основа на възраст. Той отбелязва задължението на публичните органи да оценяват постигането на равенството в своите дейности и да предприемат ефективни, целесъобразни и пропорционални мерки за насърчаване постигането на равенство, като вземат предвид работната среда на властите, ресурсите и други обстоятелства. Освен това, властите трябва да разполагат с план, който да очертава необходимите мерки за насърчаване на равенството.

Източник: Finland, Non-discrimination Act (*yhdenvertaisuuslaki/diskrimineringslag*), Act No. 1325/2014, 30 December 2014.

От друга страна, някои държави-членки предоставят равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, под формата на по-общ принцип на

недискриминация и достъп до това, което се нарича цифрово управление (вж. таблица 1, подход 1.b). Тази група се състои от шест държави-членки: Франция, Гърция, Италия, Латвия, Люксембург и Испания.

Например, Франция прие Закон за цифрова република [111], за да осигури цифров достъп за всички. Испанският Закон за електронно управление [112] предвижда принцип на достъпност, дефиниран като „набор от принципи и техники, които трябва да се спазват при проектирането, изграждането, поддръжката и актуализирането на електронни услуги, за да се гарантира равенство и недискриминация при достъпа на потребителите”.

3.1.2 Подход 2: Секторното законодателство гарантира равен достъп до конкретни обществени услуги, които са в процес на цифровизация

Редица държави използват специфични/секторни закони, за да регулират равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. Например, това могат да са закони, свързани с електронното здравеопазване, електронния подпис, достъпа до информация или услуги за социална сигурност. Както и предишното групиране, разпоредбите са или изрични (вж. таблица 1, подход 2.a) или като общ принцип (вж. таблица 1, подход 2.b).

Например, в Словакия съществуват два основни закона, които обхващат цифровизацията на публичната администрация: Закона за информационните технологии в публичната администрация [113] и Закона за електронното управление. [114] Нито един от тези закони не съдържа раздел, гарантиращ равен достъп до цифрови обществени услуги. Въпреки това, и двата осигуряват рамката за предоставяне на обществени услуги, които да бъдат достъпни цифрово в области като здравни досиета, държавни пенсии и социални помощи.

Законът за електронно управление на Австрия [115] постановява, че потребителите са свободни да избират как да установяват контакт с държавните органи, като мярка, която гарантира, че се зачитат правата на човека. Той не признава изрично равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, като ръководен принцип, нито определя принцип, свързан с цифровата публична администрация. В Литва Законът за публичната администрация [116] се позовава на принципите на публичната администрация, които следва да се прилагат за всички цифрови услуги. В Нидерландия Законът за цифровото управление [117] гарантира, че холандските граждани и предприятия имат достъп до свързани с правителството субекти чрез цифровизирани средства.

В Белгия, Кипър и Дания са налице специални закони, които уреждат електронните здравни услуги, включително правата на пациентите. В Белгия Законът за правата на пациентите [118] и Законът относно въвеждането и устройството на платформата за електронно здравеопазване [119] признават правата на пациентите на информация. По подобен начин в Кипър определени закони предоставят равен достъп до електронно здравеопазване, информация, електронни подписи и електронни съдебни услуги. [120] Дания предоставя цифров достъп до системата за електронно здравеопазване, електронна идентификация и портал на гражданите, включително цифрови пощенски услуги. [121]

Законодателството в Белгия, [122] България, Хърватия, [123] Унгария и Латвия изрично урежда достъпа до цифрови обществени услуги чрез **единен електронен портал**. Съгласно българския Закон за електронното управление например електронните административни услуги се осъществяват чрез единен електронен портал и трябва да се предоставят по достъпен начин, включително и за хората с увреждания.

Хърватия възприема същия подход на централен електронен портал. [124] Правната рамка въвежда системата на централен портал на правителството като единна точка за контакт във виртуалния свят. За разлика от това, Унгария [125] предоставя достъп до обществени услуги само чрез цифрови средства, така че определени обществени услуги са достъпни само онлайн или чрез законен представител, който има електронен достъп.

В Латвия Наредбата за портала за услуги на публичната администрация [126] предвижда равно третиране и недискриминация. Освен това, съществуват и конкретни закони за предоставяне на достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, като социална защита, социално осигуряване, здравеопазване и права на клиентите. Законът за социалното осигуряване, например, постановява, че социалните услуги се предоставят без дискриминация, основана на раса, цвят на кожата, пол, възраст, увреждане, здравословно състояние, религиозни, политически или други убеждения, национален или социален произход, имущество или семейно положение или други признаци. [127]

Северна Македония, Румъния и Словения предоставят равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация в конкретни сфери, като ги уреждат в специални закони в комбинация с наличието на законодателство за недискриминация. Например, Северна Македония въвежда правна рамка за цифрово управление, като приема три взаимосвързани закона: Закон за електронните документи, електронната идентификация и доверителните услуги, [128] Закон за електронното управление и електронните услуги [129] и Закон за централния регистър на населението. [130] В Румъния са налице три отделни нормативни акта, които се отнасят до цифровизирането на обществените услуги, но никой от тях не предвижда конкретни мерки или разпоредби за гарантиране на равен достъп.

Словенското законодателство е разделено на три закона. Те гарантират достъп до мерки, насърчаващи цифровото включване за всички целеви групи при равни условия. Целта на законите е да се увеличи цифровото включване сред населението на Словения. Цифровото включване се дефинира като способността на хората да имат достъп до наличната информационна и комуникационна инфраструктура и цифрови технологии, решения и услуги, да ги използват компетентно и сигурно, да им се доверяват и по този начин да участват активно в информационното общество.

Законът за защита от дискриминация [131] е междусекторен закон за защита от дискриминация. Законът за насърчаване на цифровото включване [132] гарантира достъп до мерки за насърчаване на цифровото включване за всички целеви групи при равни условия. Законът за достъпност на уебсайтовете и мобилните приложения [133] регламентира мерките и стандартите, осигуряващи достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения за всички потребители.

В шестнадесет държави-членки на ЕС са налице само специални закони и не съществуват общи

разпоредби относно равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. В две държави са налице и двата вида закони (Франция и Латвия). Четири държави (Франция, Малта, Полша, Португалия) не предоставят изрично равен достъп, въпреки наличието на конкретни разпоредби за обществените услуги. Вместо това, те се позовават на принципа на публичната администрация и косвено насърчават равния достъп чрез установяване на механизми, които позволяват достъп до цифрови обществени услуги за цялото население. В Полша, например, Законът за електронно връчване на съобщения предвижда правото на равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. [134]

Въпреки че в Португалия действащото законодателство не урежда пряко правото на равен достъп, то косвено го насърчава чрез установяване на механизми, които дават възможност за достъп до цифрови обществени услуги за цялото население. Например Указ-закон 74/2014 [135] установява правилото за цифрово предоставяне на обществени услуги, съгласно което обществените услуги трябва да се предоставят както цифрово, така и офлайн. Нещо повече, лицата, които не могат, не искат или не знаят как да използват цифрови инструменти, могат да получат подкрепа и насоки от държавен служител/цифровият посредник в т.нар. „граждански магазини” (Lojas do Cidadão). Освен това, Указът-закон постановява, че държавният служител/цифровият посредник играе педагогическа роля за насърчаване на цифровата грамотност по отношение на използването на цифровизирани обществени услуги.

Във всички държави-членки е налице правна защита, тъй като има поне специален закон, насочен към конкретна тема, включващ правото на равен достъп до цифровизирани обществени услуги, въпреки че в 16 държави членки няма общ закон, който да предоставя равен достъп до цифровизирани обществени услуги.

3.2 Закони, насочени към специфичните рискове за цифрово изключване на определени групи

В допълнение към правата и принципите, свързани като цяло с равния достъп до цифрови обществени услуги, съдържащи се в законите за електронно управление и/или в специални/отраслови закони, някои национални правни инструменти също съдържат специфични разпоредби, признаващи риска от цифрово изключване за определени групи от населението. [136]

3.2.1 Закони, насочени към справяне с цифровото изключване, основано на възрастта

Законите на четири държави-членки на ЕС, свързани с обществените услуги, които са в процес на цифровизация, предвиждат специфични разпоредби за възрастните хора като група, която е потенциално уязвима от цифрово изключване и следователно е изложена на риск да бъде лишена от равен достъп до цифрови обществени услуги. Тези страни са Дания, Гърция, Словения и Испания. В останалите държави-членки не е налице конкретна нормативна регулация на равния достъп на възрастните хора до обществени услуги, които са в процес на цифровизация.

В периода 2012-2015 г. датският парламент приема всеобхватна нормативна уредба относно задължителното цифрово самообслужване [137] Цифровото самообслужване означава, че обществените услуги са достъпни без помощта на хора и гражданите получават достъп до цифрови услуги изцяло онлайн. Нормативната уредба подчертава, че трябва да се обърне внимание на гражданите, които не могат да придобият цифрови компетенции и на гражданите със специални нужди като възрастни, хора с увреждания или деменция, социално уязвими лица, чужди граждани в Дания и датчани, пребиваващи в чужбина. [138]

В Гърция Законът за цифровото управление [139] посочва конкретно възрастните хора в раздела относно общите цели. Той постановява, че „Държавата трябва да насърчава интересите на гражданите, като гарантира свързаност и широко разпространена наличност и приемане на мрежи с много голям капацитет, [...] като гарантира високо и общо ниво на защита [...] и като обръща внимание на нуждите [...] на специфични социални групи, по-специално на крайни потребители с увреждания, крайни потребители в напреднала възраст и крайни потребители със специални социални нужди”.

Испания гарантира равенство и недискриминация при достъпа на потребителите, по-специално на хората с увреждания и възрастните хора, в член 2 от Наредбата за ефективността и функционирането на публичния сектор чрез електронни средства. [140] Общите принципи на наредбата включват принципа на достъпност, разбран като набор от принципи и техники, които да бъдат спазвани при проектирането, изграждането, поддръжката и актуализирането на електронни услуги.

Словенският Закон за насърчаване на цифровото включване [141] гарантира достъп до мерки, насърчаващи цифровото включване за всички целеви групи при равни условия. Целевите групи включват деца, ученици и студенти, но и търсещи работа лица (т.е. икономически активни или неактивни лица или студенти, търсещи работа), пенсионери и хора с увреждания.

3.2.2 Закони, насочени към справяне с цифровото изключване, основано на увреждане

Законодателството на някои държави съдържа изрични разпоредби за гарантиране на равен достъп до цифрови обществени услуги. В Швеция, например, съществува специална система за докладване, която предлага опция за уведомяване на властите, ако не са покрити нуждите за достъпност, както и за подаване на жалби. Освен това, държавните органи трябва да публикуват отчети за достъпността. [142]

Дизайнът на новото датско защитено влизане за достъп до цифрови обществени услуги поставя особен акцент върху гарантирането на равен достъп за хората с увреждания. Например, незрящи хора или хора със зрителни увреждания имат възможност да използват четец на аудио кодове, за да въведат еднократната парола, необходима за достъп до цифровата обществена услуга. [143] Освен това, с ирландският Закон за подпомагано вземане на решения (капацитет) от 2015 г. [144] се създава услуга за подпомагане на вземането на решения в помощ на хора с ограничен капацитет за вземане на решения. Тя може да се превърне във важен инструмент

за улесняване на аспектите на получаване на съгласие и защита при цифровите обществени услуги.

Тези закони са посветени предимно на защитата на хората с увреждания. Те само индиректно обхващат възрастните хора като потенциална подгрупа. Специалната правна защита както на възрастните хора, така и на хората с увреждания, като групи, изложени на особен риск от цифрово изключване, би могла да допринесе за по-ефективното гарантиране на достъпа на двете групи до обществени услуги.

3.3 Механизми за подаване на жалби и системен мониторинг относно равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация

Продължаващият процес на цифровизация изисква държавите-членки да въведат равен достъп до обществени услуги без дискриминация. Недискриминацията като цяло е обект на национални механизми за наблюдение, но дискриминацията по възрастов признак при достъпа до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, не се наблюдава специално и до голяма степен остава неустановена.

Повечето държави-членки не са определили или създали конкретна институция или орган за наблюдение на оплаквания, подадени във връзка с равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. Вместо това, те разчитат на съществуващите органи и общи подходи и механизми, които могат да разглеждат жалби за дискриминация, основана на различни основания, без да конкретизират дискриминацията по възрастов признак.

Информацията относно дискриминацията по възрастов признак, макар и много оскъдна, може да бъде открита в работата на институциите на омбудсмана на някои държави-членки на ЕС или националните органи по въпросите на равенството, както и на някои консултативни органи с различен основен мандат. Разнообразието от съществуващи системи за наблюдение както на прилагането на принципа на недискриминация, така и на случаите на лошо управление, допринася за липсата на съгласуван механизъм за систематична оценка и заключения.

Оплакванията относно достъпа на възрастните хора до обществени услуги поради цифровизацията са отчитани чрез други средства, като телефонни линии за възрастни хора или пенсионни посредници.

В Португалия *Linha do Idoso* е телефонна линия за помощ за възрастни хора, предоставяна от службата на омбудсмана, за подаване на оплаквания или съобщаване на случаи на дискриминация. През 2021 г. са регистрирани 136 обаждания, касаещи обществени услуги, като почти половината (66) се отнасят до затруднения при достъпа до цифровите платформи на някои обществени услуги. [145]

По същия начин, властите на почти половината от държавите-членки - 13 от 27 (Белгия, България, Хърватия, Финландия, Франция, Унгария, Италия, Литва, Полша, Португалия, Румъния, Словения, Швеция) - плюс Северна Македония и Сърбия получават оплаквания, свързани с дискриминация при достъпа до цифрови обществени услуги, [146] въпреки че

повечето от тях не се отнасят конкретно до възрастта като защитена характеристика или до възрастните хора като група с повишен риск.

В повечето държави докладите се позовават общо на трудностите при достъпа до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. В Белгия, например, годишният доклад за 2021 г. на медиатора/омбудсмана за обществената пенсионна служба се позовава на „цифровото по подразбиране” развитие, като отчита поредица от проблеми, свързани с цифровизацията на данъчните формуляри и последвалите оплаквания. [147] През 2020 г. службата по медиацията относно правата на пациентите също изтъква проблеми с конфиденциалността и поверителността на данни за здравословното състояние, по-специално оплакванията относно неотроризиран достъп до електронни здравни досиета, неразкрити записи за електронен достъп и споделяне на чувствителни психиатрични данни, най-вече по отношение на домовете за полагане на грижи и на възрастните пациенти. [148] Френският омбудсман, защитникът на правата, посочва трудностите при достъпа до обществени услуги, предизвикани от тяхната цифровизация, но по общ начин, като се позовава на получените жалби, без да предоставя цифри. [149]

Някои държави отчитат значително увеличение на жалбите през последните три години. Това може да е свързано с пандемията от COVID-19, която ускори цифровизацията на ежедневието. Важните стъпки за постигане на по-добри системи за докладване на възрастова дискриминация при достъпа до обществени услуги включват мерки, които повишават осведомеността на хората за техните права и ги подпомагат и насърчават да докладват оплакванията.

3.4 Национални политики за цифровизиране на обществените услуги

Картографирането на FRA показва, че всички държави-членки на ЕС, Северна Македония и Сърбия имат въведени национални политики, стратегии, планове за действие или сравними политики, свързани с цифровизацията. Както показва Таблица 2, държавите използват различни подходи за прилагане на принципа на недискриминация в своите политики. Тя отразява подходите, прилагани в националните законодателства. Някои от държавите изрично споменават недискриминацията, но без конкретни мерки за правоприлагане (вж. Раздел 3.2.1 Закони, насочени към справяне с цифровото изключване, основано на възрастта), а много ограничен брой държави въвеждат изрична регулация на принципа на недискриминация (вж. Раздел 3.2.2 Закони, насочени към справяне с цифровото изключване, основано на увреждане).

Дванадесет държави не споменават или признават принципа на недискриминация в своите политики, свързани с равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация (вж. Таблица 2, сравнение на подходи 1 и 2). Въпреки че не го споменават изрично, тези 12 държави също трябва да спазват принципа на недискриминация като основен принцип на правото на ЕС и могат да го отразят в общото антидискриминационно законодателство.

Таблица 2 - Ролята на политиките за гарантиране на равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация

Държава	Национална политика(и): цифрова стратегия, план за действие или сравними политики	Подход 1: Изрично споменаване на равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация	Подход 2: Изрично признаване на принципа на недискриминация	Подход 3: Запазване на варианта на офлайн обществени услуги в политиките
Австрия	Цифров план за действие			
Белгия	Брюкселски цифров план за отпускане на средства Фламандски план „Всички цифрови“ Валонски цифров план	x		
България	Цифрова България 2025 г.	x	x	
Хърватия	Проект на Национален план за развитие на държавната администрация 2021-2027 г.			
Кипър	Цифрова стратегия на Кипър			x
Чехия	Цифрова Чехия	x		x
Дания	Партньорски цифров доклад относно визиите и препоръките до Дания като страна пионер в цифровите технологии	x		x
Естония	Цифров дневен ред на Естония 2030 г.	x		
Финландия	Програма за насърчаване на цифровизацията	x		
Франция	„Заедно създаваме утрешното цифрово общество“			x
Германия	Създаване на цифровизацията			

Държава	Национална цифрова стратегия, план за действие или политики	Подход 1: споменаване на равностепенност, план за достъп до обществени услуги, които са процес на цифровизация	Подход 2: Изрично признаване на принципа на недискриминация	Подход 3: Запазване на наваряващи обществени услуги в политиките
Гърция	Библия на цифровата трансформация	x		x
Унгария	Национална стратегия за цифровизация 2021-2030 г.			
Ирландия	Овладяване на цифровите технологии - рамката за цифрова Ирландия			x
Италия	Тригодишен план за информационни технологии в публичната администрация. Актуализация 2021-2023 г. Национална стратегия за цифрови компетентности План за действие към Националната стратегия за цифрови компетентности	x		
Латвия	Насоки за цифрова трансформация 2021-2027 г.			
Литва	Цифров дневен ред на република Литва	x		
Люксембург	Стратегия за електронно управление 2021-2025 г. Национален план за действие за цифрово приобщаване - За цифрово приобщаващо общество	x		x
Малта	Национална цифрова стратегия 2014-2020 г.: Цифрова Малта	x		x
Нидерландия	Цифрова Нидерландия: Правителствена програма за данни - актуализация за 2020 г. Цифрово включване (писмо до Парламента)			

Държава	Национална политика(и): цифрова стратегия, действие или политики	Подход 1: Изрично споменаване на равен достъп до услуги, които са процес на цифровизация	Подход 2: Изрично признаване на принципа на недискриминация	Подход 3: Запазване на варианта за офлайн обществени услуги в политиките
Полша	Закон за електронно връчване на съобщения	X	X	
Португалия	План за действие за цифров преход	X		X
Румъния	Предложение за политика за електронно управление			
Испания	План за цифровизация на публичната администрация на Испания 2021-2025 г.			
Словакия	Стратегия за цифрова трансформация на Словакия 2030 г. План за действие за цифрова трансформация на Словакия 2019-2022 г.	X		
Словения	Цифрова Словения 2020 г. - Стратегия за развитие на информационното общество до 2020 г.			
Швеция	Национална стратегия за цифровизация	X	X	
Северна Македония	Стратегия и план за действие за реформа на публичната администрация 2018-2022 г. Национална ИКТ Стратегия 2021-2025 г. и План за действие	X	X	
Сърбия	Стратегия за електронно правителство и План за действие	X	X	

Източници: Franet (2022), въз основа на информация, предоставена в документите на Franet за съответните държави 'Ageing in digital societies: Enablers and barriers to older persons exercising their social rights' и на националните политики и планове, приети и влезли в сила към 31 май 2022 г.

3.4.1 Изрично споменаване в националните политики и стратегии на равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация

Седемнадесет от 29-те държави, обхванати от изследването, имат национални политики, които изрично споменават равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. В останалите държави националните политики не разглеждат изрично равния достъп. Някои го споменават по неясен начин или косвено се позовават на недискриминацията като основен принцип, когато става дума за цифровизирани обществени услуги.

Равният достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, е посочен в националната програма „Цифрова България 2025 г.“. Тя определя като една от целите си (цел 11) създаването на условия за равен достъп на всички социални групи до цифрови обществени услуги чрез ефективно прилагане на общите изисквания за достъпност и гарантиране, че се спазват определени принципи и мерки при създаването, поддържането и актуализирането на уебсайтовете и мобилни приложения на организациите от общественения сектор. [150]

Португалската стратегия за реорганизация на държавните услуги [151] насърчава географското, икономическото и социалното сближаване. Отчасти това включва предоставяне на населението на равни условия и достъп до услуги, независимо от тяхното географско местоположение или „социална уязвимост“. Възрастните хора и хората с увреждания са признати за най-застрашени от цифрово изключване поради недостатъчни цифрови умения или трудности при работа с новите технологии. Поради това са предвидени някои мерки за защита на правото на равен достъп до държавни услуги.

Белгийският план за цифрова собственост се позовава общо на равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. Това е планът за действие на региона на Брюксел за 2021-2024 г. за намаляване на неравенствата в достъпа до, използването и познаването на цифровите инструменти. [152]

В „Цифрова Чехия“ единственото позоваване на правото на равен достъп до обществени услуги е акцентът върху процеса на стандартизиране на предоставяните услуги, който прави набора от услуги по-прозрачен и по-лесно подлежащ на оценка на качеството. [153] В Дания националните политики като цяло споменават, че дейността по цифровизация трябва да зачита правата на гражданите съгласно националното законодателство и да се грижи за гражданите, които са цифрово изключени и гражданите с увреждания. [154]

Един от основните принципи на италианската стратегия Цифрова Република [155] е „осигуряване на приобщаващи и достъпни услуги“. Това означава, че държавната администрация трябва да предоставя цифрови обществени услуги, които са приобщаващи и отговарят на разнообразните нужди на хората и териториите. Стратегията на Люксембург за електронно управление 2021- 2025 г. [156] признава правото на равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, независимо от уменията и устройствата, с които разполагат отделните лица.

3.4.2 Изрично посочване на принципа за недискриминация в националните политики и стратегии

Всички 27 държави-членки, както и Северна Македония и Сърбия, обръщат внимание на уязвимите групи като цяло в своите национални стратегии, свързани с цифровизацията на обществените услуги. Седемнадесет национални политики за цифровизация са насочени към равен достъп до цифрови обществени услуги, а в пет държави (България, [157] Северна Македония, [158] Полша, [159] Сърбия [160] и Швеция [161]) националните политики изрично признават принципа на недискриминация при достъпа до обществени услуги. Само Полша, Сърбия и Швеция посочват конкретно възрастните хора.

Например, Националната програма „Дигитална България 2025 г.” [162] посочва равния достъп до цифрови обществени услуги в два от ръководните си принципи, а именно принципа на приобщаване и достъпност и принципа на социално участие и цифрово приобщаване. Тя определя принципа на приобщаване и достъпност като задължение на държавните органи да предоставят своите електронни услуги така, че да бъдат социално приобщаващи и да отговарят на различни нужди, включително нуждите на възрастните хора и хората с увреждания. Принципът на социално участие и цифрово приобщаване изисква всички европейски граждани, включително групите в неравностойно положение и хората с увреждания, и организации на гражданското общество да могат да участват и да се възползват напълно от цифровите възможности, безусловно и без дискриминация. [163]

В Полша [164] в проектопрограмата, приета от Съвета на министрите, се споменават лицата, уязвими към цифрово изключване поради тяхната възраст, здравословно състояние и увреждания. Освен това, за да се постигне устойчиво социално и икономическо развитие, е необходимо да се гарантира, че жените и мъжете се ползват от равно участие във всички сфери на социалния живот, независимо от техния етнически произход, възраст, здравословно състояние, местожителство, икономическо положение, родителски статус, религия или светоглед, сексуална ориентация и т.н. Шведската национална стратегия за цифровизация ясно посочва, че „всички хора, жени и мъже, момичета и момчета, независимо от своя социален произход, функционални способности и възраст, трябва да получат възможност да се ползват от цифровата информация и услуги, предоставяни от обществения сектор и да имат равно участие в обществото.” [165]

3.4.3 Запазване на варианта за предоставяне на офлайн обществени услуги в политиките

Политиките в девет държави (Кипър, [166] Чехия, [167] Дания, [168] Гърция, [169] Франция, [170] Ирландия, [171] Люксембург, [172] Малта [173] и Португалия [174]) подчертават значението на запазването на офлайн варианта за предоставяне на обществени услуги за онези, които не могат или не искат да се възползват от цифрови обществени услуги.

Чешката политика за ориентирана към клиента публична администрация 2030 г. [175] подчертава, че „възможността за офлайн достъп ще бъде запазена за онези групи хора, които не желаят или не могат да комуникират по електронен път”. В Люксембург [176] Националният план за действие за цифрово приобщаване очертава различни инициативи за осигуряване на

равно третиране на всички, включително на възрастните хора. Освен всичко друго, той подчертава, че трябва да останат гарантирани и аналоговите алтернативи на цифровите решения.

Португалската програма за достъп до обществени услуги и по обществени пътища [177] насърчава, наред с други аспекти, офлайн достъпа до обществени услуги, като специално посочва групите, които биха се възползвали от такива мерки, като хора с увреждания и всички онези, които не могат, не биха, или не знаят как да използват цифрови устройства. По подобен начин Френската национална стратегия за насочване на обществената политика [178] задължава държавната администрация да въведе ефективна услуга за приемане на телефонни обаждания от потребителите до 2022 г.

Рамката за цифрова Ирландия се ангажира да гарантира, че никоя група в обществото няма да бъде изоставена. Предоставянето на услуги трябва да бъде фокусирано върху потребителя и когато е необходимо, да бъде налична асистирана цифрова поддръжка. [179]

Като част от своята стратегия за цифровизация на публичния сектор за периода 2011-2015 г. [180] Дания приема правна рамка за задължително цифрово самообслужване. Освен различни други мерки, гражданите, срещащи проблеми при използването на цифровите услуги, трябва да получат подкрепа чрез информационни видеоклипове и телефонни услуги, ИКТ курсове за възрастни хора и индивидуални насоки. Кипърската цифрова стратегия до 2025 г. посочва създаването на „отворено, демократично и приобщаващо цифрово общество” като една от своите четири стратегически цели. [181]

3.4.4 Разпознаване на групите, изложени на риск от цифрово изключване в политиките

Политиките на 12 държави-членки са насочени към конкретни групи от населението, изложени на риск от цифрово изключване. В същите държави тези специфични групи от населението са посочени в националните закони. Въпреки това, както показва Таблица 3, един или повече стратегически документи за цифровизиране на обществените политики във всички държави изрично се отнася до хора с увреждания и възрастните хора. За сравнение, само седем държави-членки изрично споменават възрастните хора в националните си правни инструменти.

Националните политики споменават също така и набор от други групи лица, които може да са изложени на по-висок риск от цифрово изключване. Примерите включват деца и млади хора, жени, хора, живеещи в селските райони, чужди граждани и мигранти, етнически малцинствени групи, хора с ниско образование, хора с ниски доходи, затворници, неквалифицирани работници и хора, живеещи в домове за полагане на грижи. Например, в Белгия Планът за дигитална собственост на региона на Брюксел за периода 2021-2024 г. идентифицира шест групи лица, нуждаещи се от специална подкрепа: търсещи работа лица, млади хора, възрастни хора, хора с увреждания, лица, нуждаещи се и такива в неравностойно положение и жени. [182]

Гръцката Библия за цифрова трансформация очертава изпълнението на националната стратегия. Тя обяснява как необходимостта да се подкрепят уязвимите групи от населението при придобиването на цифрови умения и запознаването с новите технологии е в основата на

стратегията на правителството. Политиката изрично споменава хората с увреждания и възрастните хора, както и жените и безработните. [183]

Само Австрия, Германия и Швеция не уточняват изрично групите от населението, изложени на риск от цифрово изключване в настоящите си политики, въпреки че шведската национална стратегия за цифровизация изрично препоръчва въвеждането на „нулева визия“, което означава, че никой не трябва да бъде изключван от цифровото общество.

В Австрия [184] Федералното министерство на цифровите и икономическите въпроси публикува Цифров план за действие за Австрия. Той не предоставя оперативна информация за нито една от очертаните визии и също така не споменава изрично групите, изложени на риск от цифрово изключване.

Планът за цифрова Германия насърчава по-нататъшното прилагане на Закона за онлайн достъп. [185] Стратегията обаче само споменава, че цифровият достъп до администрацията трябва да бъде проектиран по безпрепятствен начин. Тя посочва и допълнителна информация. [186]

Въпреки че Швеция [187] не споменава изрично възрастните хора като обект на заплахата от цифрово изключване, правителството разбира факторите за цифрово изключване и подчертава необходимостта от продължаване на изследванията, така че прилагането на политиката да може да се основава на доказателства.

Таблица 3 - Групи от населението, уязвими към цифрово изключване, както е посочено в националните политики

Държава	Групи от населението, уязвими към цифрово изключване, както е посочено в националните политики			
	Уязвими групи от населението като цяло	Хора с увреждания	Възрастни хора	Други групи от населението*
Австрия	х			
Белгия	х	х	х	х
България	х	х	х	
Хърватия	х	х	х	
Кипър	х	х		х
Чехия		х	х	х
Дания	х	х		х
Естония	х			х
Финландия	х	х	х	х
Франция	х			х
Германия	х			
Гърция	х	х	х	х
Унгария	х	х	х	х
Ирландия	х		х	

Държава	Групи от населението, уязвими към цифрово изключване, както е посочено в националните политики			
	Уязвими групи от населението като цяло	Хора с увреждания	Възрастни хора	Други групи от населението*
Италия	Х	Х	Х	Х
Латвия	Х	Х	Х	Х
Литва	Х	Х	Х	Х
Люксембург	Х	Х	Х	Х
Малта	Х	Х	Х	Х
Нидерландия	Х		Х	Х
Полша	Х	Х	Х	Х
Португалия	Х	Х	Х	Х
Румъния	Х	Х		
Словакия		Х	Х	Х
Словения	Х	Х	Х	Х
Испания	Х			Х
Швеция	Х			
Северна Македония	Х	Х	Х	Х
Сърбия	Х	Х	Х	Х
Общо	27 (25 + 2)	21	20	2 2

Източници: Въз основа на изрични споменавания в национални политики (национален план или стратегия, свързани с цифровизацията) на групи от населението, потенциално изложени на риск от цифрово изключване, както е посочено в документите на Franet за съответните държави ‘Ageing in digital societies: Enablers and barriers to older persons exercising their social rights’.

Бележки:

- Включените държави са ЕС-27 плюс Северна Македония и Сърбия

- Данни, събрани до 31 май 2022 г.

* Другите групи от населението включват, например, търсеци работа лица, млади хора и жени, както изрично е посочено в съответните национални политики.

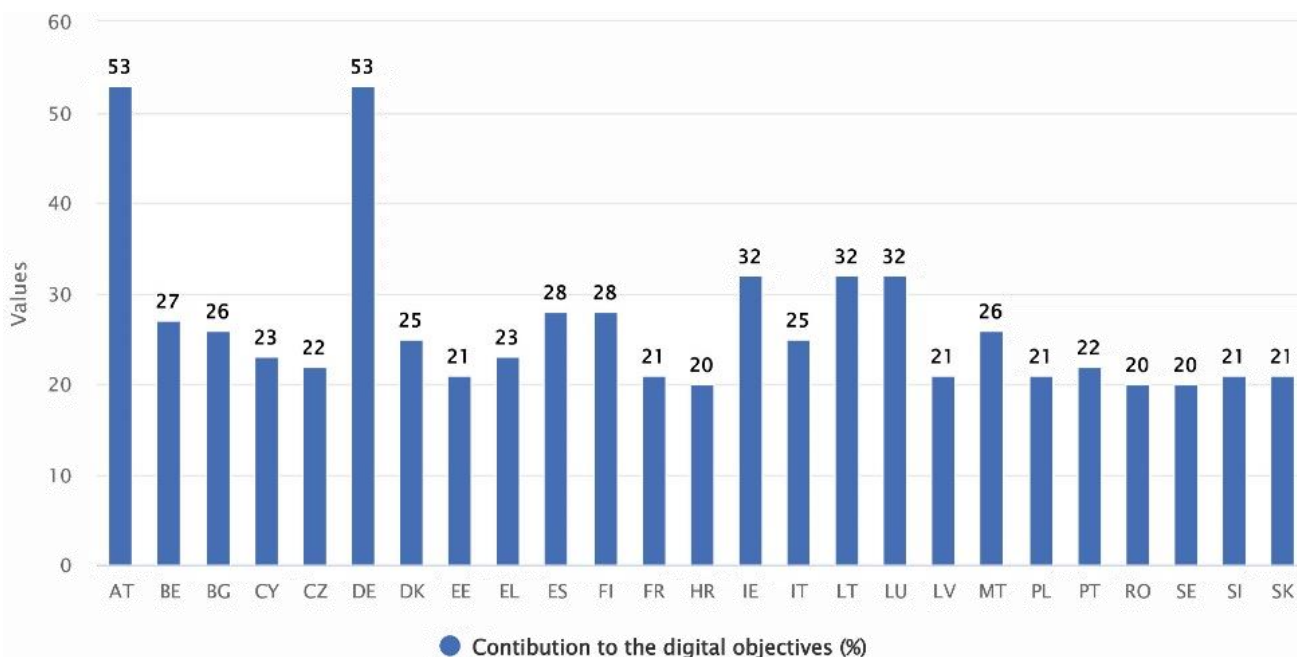
Съгласно заключенията на Съвета относно правата на човека, участието и благосъстоянието на възрастните хора в ерата на цифровизацията през 2020 г., [188] националните политики за цифровизиране на обществените услуги трябва да обърнат внимание на цифровото изключване на възрастните хора или други уязвими групи по приобщаващ начин. Някои закони обаче, например в Дания, [189] изискват хората да кандидатстват за официално освобождаване от използването на цифрови обществени услуги, например поради увреждане или липса на дигитална грамотност.

3.5 Финансови ресурси за прилагане на национални политики, насочени към цифровизация

На 19 февруари 2021 г. влиза в сила Механизмът за възстановяване и устойчивост. [190] Европейската комисия го приема като част от широкообхватен отговор за смекчаване на икономическото и социалното въздействие на пандемията от коронавирус. Той следва също така да допринесе за това европейските икономики и общества да станат по-устойчиви, издръжливи и по-добре подготвени за предизвикателствата и възможностите на екологичния и цифровия преход, както се подчертава и в политическата програма на Европейското цифрово десетилетие. Механизмът финансира реформи и инвестиции в държавите-членки от началото на пандемията през февруари 2020 г. до 31 декември 2026 г.

Съветът на Европейския съюз е одобрил националните планове за възстановяване и устойчивост (НПВУ) на 25 държави-членки на ЕС. Всички те отговарят на минималното изискване за отделяне на 20 % от общия размер на средствата за мерки, допринасящи за цифровия преход или за справяне с произтичащите от него предизвикателства (вж. Фигура 5). От тази сума в размер на 127 милиарда евро 37 % са предназначени за цифровизацията на обществените услуги и държаваните процеси, а 17 % за развитието на основни и напреднали цифрови умения. [191] В този период не са одобрени НПВУ за Унгария и Нидерландия и не е извършена оценка на първата година от въвеждането им.

Фигура 5 - Дял на прогнозните разходи за цифрови цели в ПВУ на 25 държави-членки, одобрени от Съвета



Стойности,

Принос към цифровите цели (%)

Единична стълбовидна диаграма, показваща, че делът на прогнозните разходи за цифрови цели в държавите-членки на ЕС варира от 20% в Хърватия, Румъния и Швеция до 53% в Австрия и Дания.

Източник: European Commission (2022), Digital Economy and Society Index (DESI) 2022: Thematic chapters, Brussels, available at '[Download European Analysis 2022 \(.pdf\)](#)'

Цифровизацията на обществените услуги е приоритет в 24 от 25-те одобрени от Съвета НПВУ. Единствено Естония [192] не се фокусира върху цифровизацията на обществените услуги, тъй като вече е лидер в електронното управление.

Усилията за насърчаване на цифровизацията варират в различните държави-членки. Две държави, Австрия [193] и Германия, [194] са удвоили изискуемото разпределение до 53 %. Изглежда обаче в австрийския и германския НПВУ няма средства от отпуснатата сума, които да са специално предназначени за цифровото включване на възрастните хора.

Положителен пример за подготвителна работа и участие на заинтересованите страни при справяне с цифровизацията е Словения. Нейният НПВУ съдържа разпоредбата, че електронните услуги трябва да бъдат разработени в сътрудничество с различни заинтересовани страни, включително възрастни хора, млади хора и хора с увреждания. [195]

В 10 от общо 25 НПВУ на държавите-членки изрично се посочват уязвими групи от населението, въпреки че много се позовават на тяхната уязвимост в контекста на COVID-19. Девет държави-членки изрично споменават възрастните хора като група от населението, която може да бъде изложена на риск от цифрово изключване (Белгия, Хърватия, Финландия, Ирландия, Литва, Люксембург, Полша, Румъния и Словакия). [196] Тези държави също така отделят средства за социално включване на възрастните хора. Словашкият НПВУ съдържа подкомпонент, насочен към подобряване на дигиталните умения на възрастните хора и достъпа до цифрови услуги, и има за цел да подобри социалното включване. [197]

НПВУ отделят 17 % за развиване на основни и напреднали цифрови умения. Нито един от тях обаче не включва многонационален проект, свързан с обучението в умения, съгласно годишната оценка на Европейската комисия в нейния DESI 2022 г. За постигане на целта на политическата програма на Цифровото десетилетие [198] поне 80 % от хората на възраст от 16 до 74 години да притежават поне основни цифрови умения чрез 2030 г. са изготвени и изпълнени различни национални програми.

Все пак съществуват някои относими национални практики. В Белгия [199] например, НПВУ отделя 585 милиона евро за обучение и образование. 450 милиона евро от тях са насочени към цифрово включване, а уязвимите групи са приоритетни като целеви групи за обучение.

Някои държави делегират задачата за образование и обучение на други заинтересовани страни. Българският НПВУ отделя 1,18 млрд. евро за повишаване на дигиталните умения. Най-голямата част, 319 милиона евро, отива за неправителствени организации, които разработват и изпълняват проекти за цифрова грамотност. [200]

Като цяло, 25-те НПВУ, одобрени от Съвета, признават общо риска от цифрово изключване на уязвимите групи, но само девет от тях изрично посочват възрастните хора.

4. Целеви индивидуални и структурни мерки за насърчаване на равния достъп на възрастните хора до обществени услуги, които са в процес на цифровизация

Тази глава описва подробно националните мерки, насочени към преодоляване на предизвикателствата и бариерите пред цифровото разделение и неговите различни нива (вж. раздели 1.2 Цифрови общества и 1.3 Сивото цифрово разделение при равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация), и към осигуряване на приобщаващо и справедливо общество за всички. Тя също така отразява конкретните мерки, предприети по време на пандемията от COVID-19, тъй като тогава цифровизацията се ускори. Базира се на сравнителен анализ на докладите на Franet по държави.

Предпоставките за използване на цифрови обществени услуги са цифрово устройство, достъп до интернет и необходимите цифрови умения, както е описано в раздели 1.2 Цифрови общества и 1.3 Сивото цифрово разделение при равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. За да се осигури равен достъп, трябва да се предоставят алтернативни начини за достъп до услугите за тези, които не могат или не желаят да използват цифровата услуга.

4.1 Цифрово разделение от първо ниво: преодоляване на празнината чрез увеличаване на достъпността

Цифровото разделение от първо ниво произтича от неравен достъп до инфраструктура и нови технологии, включително широколентова свързаност и цифрови устройства (вж. раздели 1.2 Цифрови общества и 1.3 Сивото цифрово разделение при равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация), както посочват няколко научни статии. [201] Въпреки че разделението на първо ниво започва да намалява, тъй като покритието се увеличава и разходите намаляват, достъпността остава проблем за възрастните хора и други групи, изложени на риск от цифрово изключване.

Този раздел анализира националните политики с акцент върху укрепване на цифровата инфраструктура и свързаните с нея мерки, приети за осигуряване на достъп до ИКТ за хора, изложени на риск от цифрово изключване, особено хора с ниски доходи.

Само в няколко държави от ЕС са налице мерки за подпомагане на хората, които не могат да си позволят смартфони, компютри или таблети за достъп до цифрови обществени услуги през интернет. Словенският Закон за цифрово приобщаване предвижда разпространението на цифрови ваучери за определени групи от населението за закупуване на компютърно оборудване. [202]

Обещаваща практика - Устройства за пенсионери с лесен достъп до интернет

Планът за възстановяване на Словакия включва раздаване на „таблети за възрастни хора“ на хора над 70 години. Тези таблети трябва да съдържат приложения, осигуряващи лесен достъп до интернет, новинарски приложения, инструменти за комуникация (имейл, текстови съобщения, обаждания) и здравни приложения (здравен дневник, календар на лекарските посещения и възможност за връзка с базите данни на здравеопазването). Те също така трябва да бъдат свързани с избрани обществени електронни услуги, насочени към конкретни житейски ситуации на пенсионерите.

4.2 Цифрово разделение от второ ниво: предоставяне на възможности на потребителите чрез обучение

Цифровото разделение от второ ниво е свързано с цифровото изключване поради липса на цифрови умения. Без тези знания е невъзможно да участваме пълноценно в днешното цифрово и информационно общество и да се възползваме от цифровите обществени услуги. Рискът от цифрово изключване е особено висок сред възрастните хора, особено тези с ниско образование (вж. Раздели 2.2 Правна рамка на Европейския съюз и 2.3 Правна рамка на Съвета на Европа). Националните политики и мерки биха могли по-добре да отразяват този факт.

Този раздел анализира националните политики с акцент върху мерките за цифрово включване, насочени към различните социални групи. Той предоставя примери за мерки, насочени към укрепване на уменията за цифрова грамотност и обръща внимание на необходимостта от участнически подход при разработването на политики и мерки за гарантиране на цифровото включване на възрастните хора. Анализът също така прави оценка на националните мерки за предоставяне на целенасочени физически и цифрови услуги за поддръжка.

4.2.1 Справяне с цифровото изключване на възрастните хора чрез прилагане на мерки за цифрово приобщаване

Важна част от процеса на цифровизация е, че цифровите стратегии и документи превръщат принципите на ориентиран към потребителя и приобщаващ подход в конкретни мерки. Една приобщаваща методология може да осигури рамка, която да гарантира, че мерките за цифрово включване са ефективни. Само шест държави-членки на ЕС (Италия, Люксембург, Нидерландия, Полша, Словакия и Словения) и Северна Македония [203] разглеждат риска от цифрово изключване в своите политики, придружено с предприемане на конкретни мерки за укрепване на цифровото включване.

Например в Люксембург Центърът по въпросите на стареенето заедно с асоциацията Геронтологичен център за компетентност насърчава иновативни подходи с положително влияние върху живота на възрастните хора. Те включват дейности, свързани с цифровото приобщаване. [204]

В Нидерландия Министерството на вътрешните работи и отношенията на Кралството стартира телефонна линия за помощ заедно с други организации (Националната фондация за възрастни хора, SeniorWeb, Кралската библиотека, VodafoneZiggo и Digital Living Alliance). [205] Всеки, който има въпрос относно използването на своя компютър, лаптоп, мобилен телефон или таблет за достъп до онлайн услуги (и се нуждае от помощ), може да се обади на цифровата линия за помощ, а обучени доброволци в работните дни са готови да отговорят на всички въпроси. В момента тази линия се използва предимно от възрастни хора. [206]

В Полша кабинетът на министър-председателя инициира създаването на Клубове за цифрово развитие. [207] Те имат за цел да осигурят цифрово образование и да помогнат на хората, изложени на риск от цифрово изключване, да се запознаят с новите технологии.

Най-голямата организация на пенсионери в Словения, Съюзът на асоциациите на пенсионерите в Словения, е водещият партньор в проект, наречен „Дигитално включени”. Той е насочен към интегриране на възрастните хора в информационното общество, с цел намаляване на цифровото разделение между поколенията. [208]

Останалите държави-членки следва да обмислят прилагането на горните примери за практически мерки. Те обаче трябва да се уверят, че същите са налице във всички региони.

Обещаваща практика - Справяне с цифровото разделение в Италия

Италианската национална инициатива „Цифрова република” се ангажира с въпросите на цифровото разделение чрез изграждане на „дигитална академия”. Тя предоставя образователни материали, за да гарантира, че цифровите решения са достъпни за хора от всякакъв произход. Инициативата също така насърчава развитието на програми за учене през целия живот и материали за цифрови умения. Тя отличава заинтересованите страни, като присъжда национални награди за дигитални умения в четири категории: „Цифровизация за всички”, „Цифрово приобщаване”, „Цифровизация срещу различията между половете” и „Цифровизация в образованието в училищата”.

За повече информация относно инициативата и финансираните от нея проекти вж. Италия, Отдел за цифрова трансформация (*Dipartimento per la trasformazione digitale*) (n.d.), ‘Digital Republic’ (‘[Repubblica Digitale](#)’).

В Северна Македония е налице национална правна среда, сравнима с тази на редица държави-членки на ЕС. Тя е разработила три стратегически документа, насочени към потребителите на обществени услуги, които са в процес на цифровизация: *Методология за включване на крайни потребители в процеса на подобряване на обществените услуги*, [209] *Насоки за оптимизиране на услугите* [210] и *Стандарти за предоставяне на услуги*. [211] *Стандартите за предоставяне на услуги* специално отбелязват, че услугите трябва да са достъпни за всички. Те добавят, че администрацията трябва да предоставя услуги, които всеки може да използва, включително хора с увреждания или с други защитени от закона характеристики, както и че услугите трябва да бъдат достъпни за хора, които нямат достъп до интернет или им липсват уменията или увереността да го използват. [212]

4.2.2 Насърчаване на цифровата грамотност през целия живот

Някои основни политики на ЕС имат за цел да подобрят цифровите умения. Те включват Европейското цифрово десетилетие, Европейския стълб на социалните права и Плана за действие към него, както и Европейската програма за умения (вж. Глава 2 Правни инструменти и политики на европейско и международно ниво). Следователно, не е изненадващо, че почти всички държави-членки, както и Северна Македония и Сърбия виждат липсата на цифрова грамотност като основна пречка пред използването на цифрови услуги и насърчават обучението по цифрови умения като ефективно правно средство за защита. Това е отразено в националните политики и програми, които имат за цел да подобрят дигиталната грамотност на възрастните хора, за да позволят равен достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация.

Развитието на индивидуалните цифрови умения е ефективна мярка за насърчаване на цифровото приобщаване и преодоляване на цифровото изключване, както сочат голям брой доказателства. [213]

Няколко държави-членки на ЕС прилагат мерки и инициативи, насочени към укрепване на уменията за дигитална грамотност на възрастните хора. В Ирландия [214] междуправителствена група за прилагане на мерки, създадена съгласно Стратегията за грамотност на възрастните през цялия живот, обмисля развиване на взаимоотношения с участници в общността (върстници наставници, отличени учащи и посланици), за да разработи национална кампания за дигитална грамотност и създаване на единен входящ пункт за обучението по цифрови технологии и ограмотяване.

Други страни, като Естония, Латвия, Холандия, Северна Македония и Швеция, използват обществените библиотеки за насърчаване на цифровата грамотност и предоставяне на възрастните хора на необходимите ресурси за придобиване на цифрови умения.

В Естония, например, Централната библиотека на Талин предлага програма за обучение, озаглавена Digismart Seniors. Възрастните хора могат да усвоят умения за използване на компютри, интернет и цифрови обществени услуги. Курсът е безплатен и може да се провежда, както виртуално през Skype, така и на място. [215]

Латвийските общински библиотеки също редовно организират безплатни курсове за компютърни умения за възрастни хора. [216] В Нидерландия националното правителство стартира Програма за информационни пунктове за цифрово управление, като отваря информационни пунктове в 15 местни библиотеки. [217] Проектът на Национална стратегия за ИКТ за периода 2021-2025 г. на Северна Македония и съпътстващият план за действие също разглеждат важната роля на обществените библиотеки за укрепване на цифровите умения на възрастните хора. [218]

Комуникационните кампании са друго ефективно средство за достигане до групи, изложени на риск от цифрово изключване. Шведският орган за пощи и телекомуникации [219] разпространява основна информация за цифрови услуги и инструменти, като провежда информационна кампания чрез нецифрови канали, като плакати в местните общини, библиотеки и учебни асоциации и информационни листовки.

Програмите за наставничество от връстници играят важна роля в насърчаването на цифровата грамотност. Някои държави препоръчват също обучение на връстници или обучение между поколенията. Например, Словения [220] въвежда наставничеството между поколенията, докато други страни използват наставничество от връстници или обучени наставници.

Проектът за цифрова грамотност „Ние и нашите баби и дядовци” в Португалия се ангажира с проблема на информационното изключване на възрастни хора. Студенти осигуряват сесии за цифрова грамотност за хора над 65 години, наблюдавани от доброволци и/или учители. Проектът обхваща използването на цифрови обществени услуги, като предоставя обучение за онлайн попълване на годишната декларация за доходите на физическите лица. Той служи също така като социална и междупоколенческа интервенция в общностен контекст, която има за цел да се бори с изолацията и самотата. [221]

В Австрия Асоциацията за подобряване на цифровите компетенции, заедно с Австрийския съвет на възрастните хора, инициира „Цифрово кафе”, безплатен курс за присъствено обучение по

цифрови компетенции, изрично посветен на възрастовата група над 60 години. [222]

По-голямата част от държавите-членки предоставят обучение за придобиване на умения чрез курсове, семинари или учебни материали. Във Финландия Програмата за насърчаване на цифровизацията включва дистанционно обучение (електронно обучение, общински колеж и специални курсове), разработено за възрастни хора и други групи, изложени на риск от цифрово изключване. То се базира на национална мрежа и на сътрудничество между заинтересованите страни и предоставя услуги за цифрова поддръжка на местно ниво. [223]

Редица практики и мерки имат за цел да подобрят цифровата грамотност на възрастните хора.

В Германия Федералното министерство по въпросите на семейството, възрастните хора, жените и младежта финансира програмата DigitalPakt Alter. Цифровата платформа на програмата предоставя широка гама от информация и предложения, свързани с цифрови умения за възрастни хора. Платформата е проектирана и като интерактивен инструмент за създаване на мрежа от контакти. Друга програма в Германия, Digital Compass, предлага над 200 учебителни материала за цифрови умения, улеснява достъпа до интернет и служи като място за срещи за онлайн и присъствено обучение в над 100 локации. [224]

В Еш сюр Елзет, Люксембург, Информационният офис за специални нужди и възрастни хора, заедно с град Еш, изпълняват проект „E-senior” за насърчаване на цифровата грамотност за възрастни на 55 и повече години. Съществуват персонализирани семинари, а местна телевизионна станция разпространява видео уроци, за да достигне до хората без достъп до интернет. [225]

Обещаваща практика - Обучение на обучители

Австрийският институт за приложни телекомуникации управлява националния център за услуги „Digital Seniors”. Той предлага консултантски услуги на образователни институции и обучители за това как да планират и реализират образователни предложения за възрастни хора относно цифровизацията. Инициативата предоставя безплатни материали за обучение, безплатни семинари и сесии за консултиране на преподаватели, печат за качество на мерките за цифрово образование за възрастни хора и курс за обучение за преподаване на цифрова грамотност на възрастни хора. Източник: вж. Австрийски институт за приложни телекомуникации (*Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation*) website on Digitale SeniorInnen.

Друг важен аспект е целенасоченото обучение по цифрови умения за служители на държавни органи, които редовно общуват и се ангажират с хора с по-ниска цифрова грамотност и се нуждаят от подкрепа при цифровото използване на обществени услуги. Обръщайки внимание на този аспект, Инициативата за оперативна съвместимост на Европейската комисия [226] подкрепя пряко държавите-членки. Тя се фокусира върху това как да се разширят напредналите цифрови умения на служителите в публичната администрация в областта на оперативната съвместимост. Оперативната съвместимост позволява на органите на публичната администрация да си сътрудничат и обществените услуги да функционират през териториални, секторни и организационни граници, като в същото време тези органи остават автономни на всички нива на управление.

Ключово за нейното прилагане е основаването на Европейска академия за оперативна съвместимост [227] през 2019 г. Академията предлага изцяло онлайн, самостоятелни отворени онлайн курсове, но също така и събития, уебинари и сътрудничество с университети,

организации, органи на публичната администрация и други органи, които играят активна роля в цифровата трансформация и оперативната съвместимост. Нейният мандат би могло също така да се съсредоточи върху провеждането на семинари, уебинари или обучение за цифрово включване и предоставяне на инструменти за насърчаване на цифровото включване на уязвими групи от населението в контекста на обществените услуги и за избягване на дискриминационно поведение при администрирането на цифрови обществени услуги.

Академичният дискурс [228] критикува силния фокус върху обучението в дигитални умения, поради пренебрегване на системните бариери, които пречат на някои възрастни хора да се обучават и използват цифрови технологии. Тези бариери могат да включват социално-икономически и образователен произход, липса на системи за социална подкрепа, недостатъци, свързани с дизайна на технологиите и увреждане.

И накрая, Европейската програма за умения е насочена към предоставяне на основни цифрови умения за голяма част от населението. „Основните цифрови умения” обаче може да не са достатъчни за самостоятелно извършване на обществени услуги онлайн.

4.2.3 Предоставяне на целеви услуги за офлайн и цифрова поддръжка

Осигуряването на офлайн или цифрови канали за поддръжка е друга широко разпространена мярка в държавите-членки на ЕС. Тези канали могат да използват пунктове за достъп, за да отговорят лично на конкретни технически въпроси или видеа с инструкции и ръководства.

В съответствие с целите на Програмата за цифровото десетилетие всички държави-членки на ЕС, Северна Македония и Сърбия са стартирали пълна цифровизация на своите обществени услуги. Изглежда обаче, че само девет държави-членки на ЕС признават значението на запазването на опциите за офлайн обществени услуги за тези, които не могат или не искат да ползват онлайн обществени услуги (вж. „Запазване в политиките на варианта за предоставяне на офлайн обществени услуги” в Раздел 3.4 Национални политики за цифровизиране на обществените услуги). Специализирани услуги за физическа подкрепа биха могли да намалят риска от цифрово изключване, включително за възрастните хора.

Например, общогерманската инициатива DigitalPakt Alter, финансирана от Федералното министерство по въпросите на семейството, възрастните хора, жените и младежта, предоставя подкрепа на „места за опит”; възрастните хора могат да потърсят помощ в 150 обекта в общините в цялата страна. Тези пространства предоставят програми за подкрепа с нисък праг за подобряване на цифровите умения на възрастните хора. [229] В Люксембург изпълнението на Националния план за действие за цифрово включване обхваща проект, който насърчава създаването на пунктове за физически контакт на национално и общинско ниво. [230]

В Гърция има местни центрове за обслужване на граждани, които помагат на хората да намерят информация и да попълнят формуляри. Освен това, те помагат на хората да взаимодействат цифрово с услугите на публичната администрация, които са в процес на цифровизация, във връзка с ползването на здравни услуги, военна служба, образование и други въпроси.

В Нидерландия, [231] освен инициативата DigiHulpline, [232] хората със затруднения при достъпа до цифрови услуги могат да отидат за подкрепа във физически Информационни пунктове за цифрово управление. [233] Тези пунктове предоставят и обучение за подобряване на цифровите умения. До 6 април 2022 г. са отворени 450 информационни пункта. [234]

Обещаваща практика - Пунктове за обслужване доближават администрацията до гражданите

За да предостави обществени услуги на гражданите, където и да живеят, френското правителство създава нова приемна структура: „Центрове за обслужване на Франция”. Над 2000 информационни пункта се помещават в малки офиси, информационни кабинни или понякога в пътуващи автобуси. Те са част от подход за възстановяване на присъствието на гишета и физически приемни структури за потребителите, което е обратното на идеята всички обществени услуги да се предоставят само онлайн.

Източник: Франция, Министерство на екологичния преход и териториалното сближаване (*Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires*) и Министерство на енергийния преход (*Ministère de la Transition énergétique*) (n.d.), ‘France services’.

4.2.4 Предоставяне на целеви услуги за цифрова поддръжка

В няколко държави-членки на ЕС се предлагат различни цифрови услуги за поддръжка, като видеоклипове с инструкции и онлайн чатове на живо.

Видеоклиповете с инструкции са много полезни мерки, които повишават осведомеността относно предлаганите онлайн услуги и обясняват достъпа до тези услуги. В Австрия [235] видеото за достъп до портала за електронни здравни досиета е широко използвано по време на пандемията от COVID-19. Публичният портал за задължителни пенсии включва и информационен видеоклип, обясняващ как се използва. [236]

Друг инструмент, използван за цифрови услуги за поддръжка са онлайн чатове на живо. Малтийският [237] електронен портал servizz.gov има функция за чат на живо, която позволява на потребителите да получават поддръжка в реално време.

Друг пример за цифрови услуги за поддръжка са линиите за помощ. В Чехия [238] съществуват безплатни телефонни линии за помощ, като някои от тях са предоставени от общините. Те осигуряват подкрепа за достъп до всички обществени услуги, които са в процес на цифровизация.

Други държави имат линии за помощ за конкретни обществени услуги. Например в Кипър системата за онлайн плащане има своя собствена система за цифрова поддръжка на потребителите - SISnet. [239] В Дания услугите за обществени законови пенсии са в процес на цифровизация и подкрепата за достъп до тях е достъпна по телефона и онлайн. [240]

Обещаваща практика - Подобрена подкрепа за използването на цифрови услуги за гарантиране на равенството

Финландската програма за насърчаване на цифровизацията включва набор от мерки за подобряване на достъпността и подкрепата, за да се гарантира равенство в достъпа до всички услуги. Поддръжката варира от онлайн поддръжка чрез чат, телефон или видео, през местни услуги за физическа поддръжка, като пунктове за предоставяне на насоки, партньорска подкрепа и подкрепа у дома, до целево обучение чрез електронно обучение, общински колеж и специални курсове. Възрастните хора са ключова целева група за цифровите услуги за подкрепа.

Източник: Финландия, Министерство на финансите (*valtiovarainministeriö/finansministeriet*), 'Promoting digitalisation'.

4.2.5 Насърчаване на приобщаващ и ориентиран към потребителя дизайн на услуги чрез съвместно създаване, съвместно проектиране и дизайн с участието на потребителите

Осигуряването на приобщаващ и достъпен дизайн на цифровите услуги е друга важна стъпка към осигуряване на равен достъп до цифрови обществени услуги. Участието на възрастните хора в създаването и проектирането на национални политики, програми или мерки е предизвикателство за процеса на цифровизация.

Констатациите на FRA показват, че мерки за проектиране на услуги извън тези, свързани с Директивата на ЕС за уеб достъпност [241] рядко се включват в национални политики или програми или като специфични мерки по НПВУ. Само няколко държави-членки специално обръщат внимание на дизайна на услугата, насочен към потребителя, като част от своите стратегии за цифровизация, но без акцент върху възрастните хора или други уязвими групи.

Например Естонската цифрова програма 2030 г. [242] подчертава значението на насърчаването на приобщаващ дизайн и достъпни обществени пространства не само във физически контекст, но и в цифровата архитектура. Програмата на финландското правителство призовава за обществени услуги, които са организирани по ориентиран към хората начин, като се вземат предвид специфичните нужди и обстоятелства на гражданите, бизнеса и организациите. Услугите трябва да бъдат разработени заедно с клиентите и да са „лесно достъпни, разбираеми, оперативно съвместими, безопасни и надеждни”. [243]

Националната цифрова стратегия [244] в Кипър възприема основан на принципи подход към цифровата трансформация. „Ориентирана към потребителя” и „приобщаваща и универсална” са нейните ръководни принципи. Тя насърчава нов модел на доставка за разработване на висококачествени цифрови услуги от край до край, наречен Модел на фабрика за цифрови услуги. Фабриката за цифрови услуги има за цел да подобри качеството на живот на гражданите чрез предоставяне на 100% от обществените услуги онлайн, по удобен за потребителя, ефикасен и ефективен начин. За да се осигури възможно най-голяма използваемост, в процеса на разработване ще бъдат включени хора с различен произход.

Обещаваща практика - Приобщаващ дизайн

Най-добрите практики в уебсайтове и мобилните приложения биват отличавани с Португалския печат за използваемост и достъпност. Той има за цел да направи използването на онлайн обществените услуги по-добро, по-опростено и по-ефективно, по-специално за хората с увреждания, които взаимодействат с компютри или мобилни устройства чрез помощни технологии. Декларацията за достъпност и използваемост създава Печата за използваемост. Той има за цел да отличи най-добрите практики в дизайна на съдържание и партньорствата между публичните администрации и гражданското общество за насърчаване на най-добрите практики за потребителско изживяване.

За повече информация вж. [уебсайта на Цифрова Португалия](#).

4.3 Цифрово разделение от трето ниво: овластяване на потребителите

Цифровото разделение на трето ниво е свързано с неравенството на резултатите, дори ако достъпът и уменията са равни. Пример за това е как по време на пандемията от COVID-19 стана очевидно колко важни са ИКТ за онлайн банкирането, електронното пазаруване и комуникацията, така че хората да могат да участват и да останат независими и здрави. Въпреки това, възрастните хора често са стереотипно представяни като неспособни, технофобски или нежелаещи да боравят с ИКТ. Този факт може да допринесе за цифровото разделение, тъй като възрастовите стереотипи имат силата да действат като самоизпълняващи се пророчества. [245]

Много възрастни хора вече използват цифрови устройства в различни сфери на живота (вж. Раздели 1.2 Цифрови общества и 1.3 Сивото цифрово разделение при равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация). Въпреки това, пандемията и свързаната с нея електронна регистрация за ваксинация бяха особено предизвикателство за възрастните хора. Значителна част от възрастните хора е възможно да не са в състояние да бъдат в крак с всички цифрови разработки, дори при наличието на подкрепа и обучение.

Дейност на FRA - Равен достъп при записване за ваксина срещу COVID-19

За да осигурят справедлив достъп до ваксини и да преодолеят цифровото разделение, всички държави-членки на ЕС въведоха различни начини за регистрация.

Доказателствата на FRA показват, че те са се погрижили за специфичните нужди на възрастните хора, хората с увреждания и тези с ниски цифрови умения или без достъп до цифрови технологии.

Онлайн платформите бяха основния начин за регистриране за ваксинация в целия ЕС. Освен това беше възможно да се регистрирате по телефона, чрез лекари, в аптеки, на работното място или директно във ваксинационен център. В някои случаи местните власти и организациите на гражданското общество помагаха на възрастни хора, хора с увреждания и други уязвими хора да се регистрират електронно за ваксинация.

За повече информация вж. FRA (2021),

[Coronavirus pandemic in the EU - Fundamental rights implications: Vaccine rollout and equality of access in the EU](#), Luxembourg, Publications Office.

5. Пътища напред: регламентация на равния достъп до обществени услуги и принципа на недискриминация в националното законодателство, политики и мерки

Възприемането на базирана на правата гледна точка при оценяване на достъпа до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, подчертава особената уязвимост на възрастните хора спрямо бариерите за достъп. Във всички държави-членки са налице закони, осигуряващи обща защита на достъпа до цифровизирани обществени услуги и всички имат задължения съгласно правото на ЕС за защита срещу дискриминация, включително въз основа на възраст. И въпреки това, възрастните хора са непропорционално изложени на риск да бъдат изключени от достъпа до обществени услуги.

През 2001 г. 16 % от хората в ЕС-27 са на 65 или повече години. [246] През 2020 г. този дял се повишава до 21 %, като се предвижда да достигне 30 % през 2050 г. [247] През 2022 г. 92 % от всички домакинства в ЕС-27 имат достъп до интернет у дома. [248] Бързото застаряване на населението и цифровизацията на всички сфери на живот ще окажат силно влияние върху бъдещето на Европейския съюз и неговите държави-членки.

Цифровизацията на всички сфери на живот, и по-специално на обществените услуги предлага множество предимства, като ефективност и ефикасност по отношение на разходите и времето. Същевременно обаче тя води до риск за упражняването на основните права на възрастните хора и може да увеличи цифровото разделение в обществата.

Не всички хора могат еднакво да се възползват от предимствата и възможностите на цифровизацията, нито са изложени еднакво на риска от изключване. Например, обществените консултации, ангажирането в политическия диалог и участието в обществения живот като цяло се осъществяват все повече и повече онлайн.

Тъй като хората имат различни способности и потребности, те се нуждаят от решения и подкрепа, които отразяват тяхното разнообразие. Данните показват, че много възрастни хора, особено най-възрастните, тези с ниско образование, тези, изложени на риск от бедност и тези със здравословни проблеми или увреждания, са оставени на заден план и са изправени пред цифрово изключване. Това често е взаимосвързано и със социално изключване.

Освен това, предпоставките за цифрово участие не са изпълнени за всички. Не всички могат да си позволят устройства и достъп до интернет или имат необходимите умения и познания относно сигурността, за да използват възможностите за цифрова комуникация, информация и услуги. Нещо повече, информацията за цифровите умения и използването на интернет от хора на възраст 75 и повече години не е системно достъпна в официалната статистика. Това възпрепятства възприемането на основани на доказателства мерки.

5.1 Възприемане на базирана на основните права гледна точка относно остаряването

Картографирането на FRA на националното законодателство и политики не открива ясна базирана на основните права гледна точка спрямо осигуряване на достъп на възрастните хора

до обществени услуги, които са в процес на цифровизация. По-скоро то разкрива хетерогенен пейзаж. Правните защити по отношение на равния достъп до обществени услуги и цифровото изключване са общи. Има малко конкретни препратки към възрастните хора и няма специална правна защита за основните им права, които могат да бъдат изложени на риск поради цифровизацията.

Заклученията на Съвета от 2020 г. набелязват важни стъпки за цифровото развитие на Европа през следващото десетилетие. Те включват преодоляване на цифровите неравенства и поставяне на хората в центъра на цифровата трансформация чрез възприемане на перспектива, основана на правата и жизнения цикъл, което подчертава, че дигиталната пропаст между поколенията е значителна и се увеличава с възрастта. Заклученията също така подчертават необходимостта от поддържане на нецифрови канали за достъп до обществени услуги. Те призовават за зачитане на правата и потребностите на възрастните хора, като изрично посочват възрастните хора със и без увреждания.

Държавите-членки имат законови задължения да защитават основните права на възрастните хора срещу дискриминация, основана на възраст. Поради това, държавите-членки следва да бъдат насърчавани да осигурят изрична правна защита на национално ниво, за да се гарантира равен достъп на възрастните хора до обществени услуги, които са в процес на цифровизация.

5.2 Борба с възрастовата дискриминация чрез участие на възрастни хора от всички възрасти

Изследванията на FRA показват, че участието на крайните потребители в разработването на услуги варира. За да се гарантира, че нуждите на по-възрастните потребители на цифрови обществени услуги са взети предвид, те следва да бъдат включени в създаването на приобщаващи и достъпни цифрови услуги и съответните услуги за поддръжка.

Дефинициите на отделните възрастови групи често използват произволни граници. Това е имплицитна форма на възрастова дискриминация. Констатациите на FRA показват, че определението за „възрастни хора“ варира значително в контекста на технологиите и в свързаните политически програми, практики, изследвания и събиране на данни, в съответствие със съществуващите доклади за изследвания и политики. Особено произволна е дефиницията на „стар“ в контекста на технологиите и използването на термина „възрастен“ за обозначаване на възрастовата група от 16 до 74 години въз основа на хронологичната възраст.

Дефиниция за „възрастова дискриминация“

Ейджизмът (възрастовата дискриминация) е стереотипизиране, предразсъдъци или дискриминация срещу отделни лица или групи хора въз основа на тяхната възраст. Въпреки че възрастовата дискриминация може да е насочена към млади хора, повечето изследвания в тази област се фокусират върху несправедливото отношение към възрастните хора. [249]

Възрастовата дискриминация е дълбоко структурна. Това означава, че тя „намира израз в институционални системи, индивидуални нагласи и взаимоотношения между поколенията“. [250] Всички прояви на възрастова дискриминация - на индивидуално, групово или обществено ниво - подкопават правото на хората на човешко достойнство и намаляват техния потенциал да допринасят активно за обществото.

За да се насърчи равния достъп до обществени услуги, които са в процес на цифровизация, от решаващо значение е да се прилага участнически подход при изготвянето на политики и изследвания, насочени към възрастните хора със и без увреждания от различен произход и пол.

Важно е от самото начало да се насърчи диалога и ангажираността между възрастните хора, от една страна, и политиците и лицата, които създават обществените услуги, от друга страна. Това ще намали влиянието на ориентираните към дефицит възприятия за възрастните хора и ще намали етичните опасения и структурните бариери.

5.3 Достигане до хора от всички възрасти и мотивирането им да придобият основни цифрови умения

Политическата програма за цифровото десетилетие постави целта 80 % от хората на възраст от 16 до 74 години да притежават основни цифрови умения до 2030 г. Постигането на това изисква целенасочени усилия. Хората, които са на възраст над 75 години, възприемат липсата на умения като пречка за използването на интернет по-често от други възрастови групи, както показва проучването на основните права на FRA. [251]

За да се избегне тяхното цифрово изключване и демотивация, е изключително важно да се включат възрастни хора от всички възрасти и те да се мотивират да придобият основни цифрови умения. Например, това включва подходящ за възрастта език и избягване на стереотипни предположения относно по-напредналата възраст в контекста на технологиите и цифровите умения. Освен това, лицата, които предоставят обучение по дигитални умения, трябва да преминат обучение за избягване на ейджистки език и поведение.

Възрастовата дискриминация има отрицателни последици върху желанието и способността на възрастните хора да се ангажират с определени нови технологии. Също така, трябва да се подобри осъзнаването на това обстоятелство.

Следващите стъпки може да бъдат държавите-членки да насърчават обучението между поколенията или обучението между връстници. Полезно би било политиките да поставят силен акцент върху цифровата грамотност, възможностите за учене през целия живот и насърчаването на подход, основан на жизнения цикъл. Те трябва да използват ефективно възможностите за структурно финансиране, за да гарантират устойчивост на ученето и обучението за всички.

Отговорността за придобиване на дигитални умения не трябва да бъде само на съответния човек. Държавите-членки следва проактивно да подкрепят всички инициативи, като предоставят възможности за учене през целия живот на възрастни хора от всички възрасти. Отделният човек обаче не следва да бъде задължен да придобива необходимите цифрови умения за достъп до цифрови услуги. Публичните администрации трябва винаги да предоставят други канали за достъп за онези граждани, които не могат или не желаят да придобият тези умения.

Националното законодателство и политики, отнасящи се до цифровизирането на обществените услуги, трябва да идентифицират възрастните хора като група с по-висок риск от цифрово изключване. В допълнение, следва да се положат усилия, за да се гарантира, че горните възрастови граници не ги изключват от придобиване на цифрови умения чрез програми за обучение на възрастни.

5.4 Мониторинг на целите на цифровото десетилетие за всички възрасти чрез приобщаващо събиране на данни

Сред целите на Политическата програма на Европейското цифрово десетилетие е най-малко 80 % от възрастното население, ограничено до възрастовата група между 16 и 74 години, да притежава поне основни цифрови умения до 2030 г. DESI наблюдава тази възрастова група, използвайки данни, събрани чрез проучвания в целия ЕС и предоставени чрез базата данни на Евростат.

Въпреки това, произволната горна възрастова граница от 74 години изключва значителна и нарастваща част от възрастното население - тези на възраст над 75 години. Предвижда се през 2050 г. тази група да нарасне до 20 % от общия брой. Изключването им от систематичното събиране на данни означава, че специфичните нужди и положение на възрастните хора не могат да бъдат оценени и наблюдавани.

Неизвестна част от възрастните хора живеят в институции, като домове за възрастни хора и заведения за полагане на грижи. Официалното събиране на данни чрез анкети не включва такива институции. По този начин системата за мониторинг изключва тези хора или не ги обхваща в достатъчна степен.

5.5 Подготовка за бъдещето на застаряваща и цифровизираща се Европа

За да гарантират, че наблюдават социално-икономическото положение и нуждите на възрастните хора и лицата, живеещи в институции, както и на другите групи, държавите-членки и Евростат следва да проучат възможността за разработване на подходи за приобщаващо събиране на данни. Признавайки трудността на анкетирането на лица, живеещи в институции, всички участници трябва да обмислят начини за включване на тези групи от населението в статистическата система и системата за наблюдение.

Възрастовите граници не трябва да бъдат произволни и трябва да се посочват причини, когато конкретни групи са изключени от събирането на данни. Освен това, трябва да се използва приобщаващ език, за да се избегнат възприятията за изключване. Например, използването на термина „достигнали зрялост” за лицата на възраст от 16 до 74 години потенциално може да означава, че възрастните хора може да не са достигнали зрялост.

За целите на настоящия доклад се прилагат следните определения на термини.

- **Цифрово разделение**

Цифровото разделение означава, че достъпът до интернет има предимства, а липсата на достъп има отрицателни последици. Концепцията произтича от сравнителната гледна точка спрямо социалното неравенство.

- **Цифрово включване**

Цифровото включване е политически подход, който насърчава равния достъп до цифрови технологии, от които хората се нуждаят, за да участват в ежедневния социален и икономически живот. То е общеевропейско усилие, целящо да даде възможност на всеки да допринесе и да се възползва от цифровия свят. [252]

- **Цифрово неравенство**

Цифровото неравенство се отнася до пречките, пред които са изправени някои групи хора при достъпа до интернет и способността да участват в цифровото общество. Описва се като „уникално статукво, при което групи, различаващи се по характеристики като социално-икономически произход, възраст и пол, са в неравностойно положение по отношение на достъп, знания, компетентност и разходи относно цифровите ресурси”. [253]

Въздействието на цифровото неравенство може да бъде всеобхватно. То може да влоши съществуващите неравенства, включително относно образование, здравеопазване и продължителност на живота. Съществуват мнения, че истинската степен на въздействието на цифровото неравенство е трудно да се предвиди с напредването на цифровите технологии; „Тъй като икономическите и социалните разделения са синергични, трябва да приемем, че докато съществуват такива разделения, цифровото разделение не може да бъде преодоляно.” [254]

- **Цифрова грамотност**

Цифровата грамотност се основава на способността на хората да търсят, намират, оценяват, създават и предават информация цифрово. Следователно, концепцията включва както специфични цифрови умения и компетенции, така и обща осведоменост за цифровизацията. [255]

- **Цифрова липса**

Цифровата липса е невъзможността за достъп до онлайн света, когато и както е необходимо за хората. [256]

- **Цифровизация**

Цифровизацията е непрекъснатата интеграция на цифрови технологии и цифровизирани данни. Настоящият доклад използва термините цифровизирани обществени услуги и обществени услуги, които са в процес на цифровизация, тъй като степента на цифровизация на ключовите услуги варира значително в ЕС. Следователно, настоящият доклад се отнася до всички обществени услуги, включително тези услуги, които не са цифрови, и тези, които са в процес, но все още не са напълно цифровизирани, както и напълно цифровизирани обществени услуги, по този начин отразявайки различните етапи на цифровизация в държавите-членки.

Цифровизацията е непрекъснат процес; дори ако всички услуги станат достъпни онлайн, нуждите от технологии и умения също ще продължат да се развиват.

Цифровизацията на обществените услуги е една от четирите основни точки на Политическата програма на Цифровото десетилетие. Целта е 100 % от ключовите

обществени услуги да бъдат цифровизирани до 2030 г.

- **Електронно управление**

Електронното управление е технологично активирана трансформация на управление. Тя има за цел да намали разходите, да насърчи икономическото развитие, да увеличи прозрачността, да подобри предоставянето на услуги и публичната администрация и да улесни напредъка на информационното общество.

- **Електронно здравно досие**

Електронното здравно досие е система, която дава на гражданите сигурен достъп до цялостен електронен запис на техните здравни данни навсякъде в ЕС. Гражданите трябва да продължат да контролират своите здравни данни и да могат да ги споделят по сигурен начин с упълномощени лица за медицинско лечение, превантивни услуги, изследвания или всяка друга цел, която считат за подходяща. Горното трябва да се осъществява независимо от това къде се намират данните и да е в съответствие със законодателството за защита на данните. Неоторизиран достъп трябва да бъде предотвратен.

- **Равен достъп до обществени услуги**

Равният достъп означава, че всеки има пълен достъп до обществени услуги, предоставяни от местната, регионалната или националната администрация, онлайн и офлайн. Примерите включват пенсионни услуги, здравни услуги и услуги, свързани със социални помощи.

- **Европейско цифрово десетилетие**

Европейското цифрово десетилетие е политическа програма, която представя целите и механизма за годишен мониторинг за измерване на напредъка (DESI) на визията на Европейската комисия за цифрово трансформирана Европа до 2030 г. Комисията предлага програмата в своето съобщение „Цифров компас до 2030 г.: Европейският път за цифровото десетилетие“ от 9 март 2021 г. Европейската декларация за цифровите права и принципи за цифровото десетилетие е приета на 15 декември 2022 г., за да гарантира, че в процеса на цифров преход са отразени европейските ценности.

- **Междусекторност**

Междусекторността се описва като „концепция и теоретична рамка, които улесняват разпознаването на сложните начини, по които социалните идентичности се припокриват и, в негативни сценарии, могат да създадат усложняващи се преживявания на дискриминация”. [257]

Така например упражняването на основните права на възрастните хора се влияе не само от тяхната възраст, но и от сложното взаимодействие на тяхната социална идентичност и опит. Те могат да се комбинират, за да повлияят на способността им да процъфтяват в цифровизиращите се общества.

- **Подход/гледна точка на жизнения цикъл**

Подход на жизнения цикъл е налице, когато изследователите или политиците се фокусират върху структурни, социални и културни контексти през целия живот на дадено лице. Следователно, жизненият път се разбира като социално изграден и динамичен процес, който е взаимосвързан с индивидуалните жизненни траектории. [258]

- **Възрастни хора, хора в напреднала възраст и други възрастови групи**

Възрастните хора, понякога наричани хора в напреднала възраст, са възрастова група с отворена горна граница; минималната възраст често е 65 години. Това съответства на най-широко използваната максимална работоспособна възраст: 64 години. Настоящият доклад използва възрастта от 65 години, тъй като много хора вече не са на работа на тази възраст и следователно имат по-малък достъп до обучение, устройства и интернет чрез работно място.

Политиките, статистиките и изследванията обаче често използват различни възрастови групи за различни цели. Например, данните на Евростат често позволяват разбивки за 55 до 64 години, 65 до 74 години и 55 до 74 години. Не са налице данни за хора на възраст над 75 години. Вж. текста в полето относно Дефиницията на „възрастни хора“ в Глава 1 Остаряване и цифрови общества: да не изоставяме никого.

- **Публична администрация**

Публичната администрация се отнася до всички организации на изпълнителната власт на централно, регионално и местно ниво, участващи в създаването, регулирането или прилагането на обществени политики. Нейната роля е да осигури достъп до висококачествени обществени услуги. В контекста на цифровата трансформация на обществените услуги, тя е отговорна да гарантира, че съществуват обществени услуги за всички граждани и равен и лесен достъп до тях.

- **Обществени услуги**

Обществените услуги са всички взаимодействия между правителството и гражданите, предприятията и другите потребители на услуги, при които се извършва някакъв вид обмен на информация или средства. Например, регистрацията, лицензирането, подаването на молби и плащането се считат за обществени услуги. Най-видимите обществени услуги се отнасят до здравеопазването, образованието, полицията и социалните грижи. [259] Услугите трябва да гарантират равенство или универсалност, като са достъпни за всички при еднакви условия.

- **Социално неравенство**

Социалното неравенство се описва като неравен достъп до или разпределение на стоки или ресурси в обществото. То може да доведе до несъответствия между различните групи и/или хора в обществото и тяхното богатство, власт или привилегии.

Бележки

- [1] Köttl, H., Allen, L. D., Mannheim, I. and Ayalon, L. (2022), '[Associations between everyday ICT usage and \(self-\)ageism: A systematic literature review](#)', The Gerontologist, gnac075; Mannheim, I., Wouters, E. J., Köttl, H., van Boekel, L. C., Brankaert, R. and van Zaaen, Y. (2022), '[Ageism in the discourse and practice of designing digital technology for older persons: A scoping review](#)', The Gerontologist, gnac144.
- [2] Съвет на Европейския съюз (2020 г.), [Заклучения на Съвета „Права на човека, участие и благосъстояние на възрастните хора в ерата на цифровизацията](#), Брюксел, 9 октомври 2020 г., пар. 23.
- [3] Пак там, пар. 50.
- [4] Европейска общност, Договор за Европейския съюз, ОJ 1992 С 191, чл. 2.
- [5] Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО, ОВ 2016 L 119, ([Общ регламент за защита на данните](#)).
- [6] Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации, ОJ 2002 L 201 ([Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации](#)).
- [7] European Commission (n.d.), '[Digital public services: Part of 2030 digital compass: Your Digital Decade](#)'.
- [8] Abdi, J., Al-Hindawi, A., Ng, T. and Vizcaychipi, M. P. (2018), '[Scoping review on the use of socially assistive robot technology in elderly care](#)', BMJ Open, Vol. 8, e018815; Buyl, R., Beogo, I., Fobelets, M., Deletroz, C., Van Landuyt, P., Dequanter, S., Gorus, E., Bourbonnais, A., Giguère, A., Lechasseur, K. and Gagnon, M. P. (2020), '[e-Health interventions for healthy aging: A systematic review](#)', Systematic Reviews, Vol. 9, No. 1, 128.
- [9] Köttl, H. and Mannheim, I. (2021), [Ageism & digital technology: Policy measures to address ageism as a barrier to adoption and use of digital technology](#), EuroAgeism Policy Brief, EuroAgeism.
- [10] Quinn, G. and Doron, I. I. (2021), [Against ageism and towards active social citizenship for older persons: The current use and future potential of the European Social Charter](#), Strasbourg, Council of Europe, pp. 15-17.
- [11] UN (1991), [United Nations principles for older persons](#), General Assembly Resolution 46/91, 16 December 1991.
- [12] UN (2002), [Political declaration and Madrid International Plan of Action on Ageing](#), New York.
- [13] UN, Department of Economic and Social Affairs (n.d.), '[Open-Ended Working Group on Ageing for the purpose of strengthening the protection of the human rights of older persons](#)'.
- [14] European Commission (2021), [The 2021 ageing report: Economic & budgetary projections for the EU Member States \(2019-2070\)](#), Institutional Paper 118, Luxembourg, Publications Office of the European Union (Publications Office), p. 3.
- [15] Długosz, Z. (2011), 'Population ageing in Europe', Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 19, pp. 47-55.
- [16] Eurostat (2023), 'Population structure indicators at national level', online data code: DEMO_PJANIND, accessed 11 January 2023.
- [17] Пак там.
- [18] European Commission (2021), [The 2021 ageing report: Economic & budgetary projections for the EU Member States \(2019-2070\)](#), Institutional Paper 118, Luxembourg, Publications Office; Eurostat (2020), [Ageing Europe - Looking at the lives of older people in the EU](#), Luxembourg, Publications Office; European

Commission (2023), [The impact of demographic change in a changing environment](#), Luxembourg, Publications Office.

[19] Eurostat (2023), 'Life expectancy at age 65, by sex', online data code: TPS00026, accessed 11 January 2023.

[20] Eurostat (2023), 'Healthy life years at age 65 by sex', online data code: TEPSR_SP320, accessed 11 January 2023.

[21] Eurostat (2023), 'Projected life expectancy by age (in completed years), sex and type of projection', online data code: PROJ_19NALEXP, accessed 11 January 2023.

[22] Eurostat (2020), [Ageing Europe - Looking at the lives of older people in the EU](#), Luxembourg, Publications Office.

[23] European Commission (2021), [The 2021 ageing report: Economic & budgetary projections for the EU Member States \(2019-2070\)](#), Institutional Paper 118, Luxembourg, Publications Office.

[24] Европейска комисия (2021 г.), [Цифров компас до 2030 г.: Европейският път за цифровото десетилетие](#), COM (2021) 118 final, Брюксел, 9 март 2021 г.

[25] van Dijk, J. A. (2006), '[Digital divide research, achievements and shortcomings](#)', Poetics, Vol. 34, Nos. 4-5, pp. 221-235.

[26] van Dijk, J. (2020), The digital divide, Cambridge, United Kingdom, Polity; Eurofound (2023), Economic and social inequalities in Europe in the aftermath of the COVID-19 pandemic, Luxembourg, Publications Office; Holmes, H. and Burgess, G. (2022), 'Digital exclusion and poverty in the UK: How structural inequality shapes experiences of getting online', Digital Geography and Society, Vol. 3, 100041; Imran, A. (2022), 'Why addressing digital inequality should be a priority', Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, Vol. 89, No. 3, e12255; van Deursen, A. J. (2020), '[Digital inequality during a pandemic: Quantitative study of differences in COVID-19-related internet uses and outcomes among the general population](#)', Journal of Medical Internet Research, Vol. 22, No. 8, e20073; Scheerder, A. J., van Deursen, A. J. and van Dijk, J. A. (2019), '[Internet use in the home: Digital inequality from a domestication perspective](#)', New Media & Society, Vol. 21, No. 10, pp. 2099-2118.

[27] van Dijk, J. (2020), The digital divide, Cambridge, United Kingdom, Polity.

[28] Eurostat (2023), 'Level of internet access - Households', online data code TIN00134, accessed 28 March 2023.

[29] Eurostat (2023), 'Internet use by individuals', online data code TIN00028, accessed 28 March 2023.

[30] Eurostat (2023), 'Individuals with basic or above basic overall digital skills', online data code: ISOC_SK_DSK_I21, accessed 28 March 2023.

[31] Eurostat (2023), 'Internet use by individuals for interaction with public authorities', online data code: TIN00012, accessed 28 March 2023.

[32] Imran, A. (2022), 'Why addressing digital inequality should be a priority', Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, Vol. 89, No. 3, e12255.

[33] van Dijk, J. (2020), The digital divide, Cambridge, United Kingdom, Polity; Hargittai, E. and Dobransky, K. (2017), 'Old dogs, new clicks: Digital inequality in skills and uses among older adults', Canadian Journal of Communication, Vol. 42, No. 2, pp. 195-212.

[34] Mubarak, F. and Suomi, R. (2022), 'Elderly forgotten? Digital exclusion in the information age and the rising grey digital divide', INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing, Vol. 59; Lopez de Coca, T., Moreno, L., Alacreu, M. and Sebastian-Morello, M. (2022), '[Bridging the generational digital divide in the healthcare environment](#)', Journal of Personalized Medicine, Vol. 12, No. 8, 1214.

[35] Alexopoulou, S., Åström, J. and Karlsson, M. (2022), '[The grey digital divide and welfare state regimes: A comparative study of European countries](#)', Information Technology & People, Vol. 35, No. 8, pp. 273-291.

- [36] Friemel, T. N. (2016), '[The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors](#)', New Media & Society, Vol. 18, No. 2, pp. 313-331.
- [37] [FRA \(2020\), 'Selected findings on age and digitalisation from FRA's Fundamental Rights Survey'](#), background paper for the online conference Strengthening older people's rights in times of digitalisation - Lessons learned from COVID-19, 28-29 September 2020.
- [38] Eurostat (2023), 'Population by educational attainment level, sex and age', online data code: EDAT_LFS_9903, accessed 28 March 2023.
- [39] Пак там.
- [40] Eurostat (2023), 'Households - Reasons for not having internet access at home', online data code: ISOC_PIBI_RNI, accessed 28 March 2023.
- [41] Eurostat (2023), 'Individuals - Internet use', online code ISOC_CI_IFP_IU, accessed 26 June 2023.
- [42] Eurostat (2022), 'Individuals - Devices used to access the internet', online data code: ISOC_CI_DEV_I, accessed 6 January 2023.
- [43] Eurostat (2022), 'Individuals - Internet use (last internet use in the last 12 months)', online data code: ISOC_CI_IFP_IU, accessed 6 January 2023.
- [44] Пак там.
- [45] Пак там.
- [46] Пак там.
- [47] European Commission (2022), Digital Economy and Society Index (DESI) 2022: Thematic chapters, Brussels, pp. 7-8, available at '[Download European Analysis 2022 \(.pdf\)](#)'.
- [48] European Commission, EU Science Hub (n.d.), '[DigComp framework](#)'.
- [49] Eurostat (2022), 'Individuals' level of digital skills (at least basic or above basic skills)', online data code ISOC_SK_DSKL_I21, accessed 6 January 2023.
- [50] Eurostat (2022), 'Individuals - internet activities', online data code ISOC_CI_AC_I, accessed 25 July 2023.
- [51] Eurostat (2022), 'E-government activities of individuals via websites (Internet use: interaction with public authorities (last 12 months))', online data code ISOC_CIEGI_AC, accessed 25 July 2023.
- [52] Eurostat (2022), 'E-government activities of individuals via websites (Internet use: submitting completed forms (last 12 months))', online code: ISOC_CIEGI_AC, accessed 25 July 2023.
- [53] FRA (2018), [Shifting perceptions: Towards a rights-based approach to ageing](#), Luxembourg, Publications Office, p. 16.
- [54] Европейски съюз (2016 г.), [Консолидирана версия на Договора за функционирането на Европейския съюз](#), OJ 2016 C 202, Чл. 10.
- [55] [Директива 2000/78/ЕС на Съвета от 27 ноември 2000 г. за създаване на основна рамка за равно третиране в областта на заетостта и професиите](#), OJ 2000 L 303.
- [56] FRA (2018), [Shifting perceptions: Towards a rights-based approach to ageing](#), Luxembourg, Publications Office.
- [57] Пак там.
- [58] Европейска комисия (2008 г.), [Предложение за Директива на Съвета за прилагане на принципа на равно третиране на лицата без оглед на религиозна принадлежност или убеждения, увреждане, възраст или сексуална ориентация](#), COM (2008) 426 final, Брюксел, 2 юли 2008 г.
- [59] FRA (2018), [Shifting perceptions: Towards a rights-based approach to ageing](#), Luxembourg, Publications Office.

[60] Съвет на Европейския съюз, [Заклучения на Съвета относно права на човека, участие и благосъстояние на възрастните хора в ерата на цифровизацията](#), Брюксел, 9 октомври 2020 г.

[61] Пак там.

[62] Съвет на Европейския съюз, [Заклучения на Съвета относно права на човека, участие и благосъстояние на възрастните хора в ерата на цифровизацията](#), Брюксел, 9 октомври 2020 г. Council of the European Union, Council conclusions on mainstreaming ageing in public policies, Brussels, 12 March 2021.

[63] [Директива \(ЕС\) 2016/2102 на Европейския парламент и на Съвета от 26 октомври 2016 г. относно достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на организациите от общественния сектор](#), OJ 2016 L 327.

[64] [Директива \(ЕС\) 2019/882/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 17 април 2019 г. за изискванията за достъпност на продукти и услуги](#), OJ 2019 L 151.

[65] Съвет на Европа, [Конвенция за защита на правата на човека и основните свободи](#), CETS No. 005, 1950 г.

[66] Съвет на Европа, [Протокол №12 към Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи](#), CETS No. 177, 2000 г.

[67] ECtHR, Carvalho Pinto de Sousa Morais v. Portugal, No. 17484/15, 25 July 2017; see also ECtHR, Schwizgebel v. Switzerland, No. 25762/07, 10 June 2010.

[68] Съвет на Европа, [Европейска социална харта \(ревизирана\)](#), CETS No. 163, 1996 г.

[69] Съвет на Европа, [Допълнителен протокол към Европейската социална харта](#), CETS No. 128, 1988 .

[70] Quinn, G. and Doron, I. I. (2021), [Against ageism and towards active social citizenship for older persons: The current use and future potential of the European Social Charter](#), Strasbourg, Council of Europe.

[71] Съвет на Европа, [Европейска социална харта \(ревизирана\)](#), CETS No. 163, 1996 г.

[72] Пак там.

[74] ООН, [Конвенция за правата на хората с увреждания](#), 13 дкември 2006 г.

[75] Пак там.

[76] Пак там, Чл. 9.

[77] OHCHR (n.d.), [Independent Expert on the enjoyment of all human rights by older persons](#).

[78] UN (n.d.), [‘Independent Expert on the enjoyment of all human rights by older persons’](#).

[79] UN, Department of Economic and Social Affairs (n.d.), [Open-Ended Working Group on Ageing for the purpose of strengthening the protection of the human rights of older persons;](#)

[80] Европейска комисия (2021 г.), [Зелена книга относно застаряването на населението: Насърчаване на солидарността и отговорността между поколенията](#), COM (2021) 50 final, Брюксел, 27 януари 2021 г.

[81] Европейска комисия (2021 г.), [Цифров компас до 2030 г.: Европейският път за цифровото десетилетие](#), COM (2021) 118 final, Брюксел, 9 март 2021 г.

[82] Европейска комисия (2023 г.), [‘Политическа програма „Цифрово десетилетие“ до 2030 г.’](#), 5 януари 2023 г.

[83] Европейска комисия (n.d.), [‘Цифровото десетилетие на Европа: Цели в областта на цифровите технологии за 2030’](#).

- [84] [Решение \(ЕС\) 2022/2481 на Европейския парламент и на Съвета от 14 декември 2022 г. за създаване на политическа рамка „Цифрово десетилетие“ до 2030 г.](#), OJ 2022 L 323.
- [85] Европейска комисия (n.d.), [‘Цифрово десетилетие на Европа: Цели в областта на цифровите технологии за 2030 г.’](#).
- [86] Европейска комисия, [Европейска декларация относно цифровите права и принципите за цифровото десетилетие](#), COM (2022) 28 final, Брюксел, 26 януари 2022 г.
- [87] Европейска комисия (n.d.), [‘Европейски цифрови права и принципи’](#).
- [88] Европейска комисия (2021 г.), [‘Цифрово десетилетие на Европа: Комисията определя курса за постигане на цифровизирана Европа до 2030 г.’](#), съобщение за медиите, 9 март 2021 г.
- [89] Европейска комисия (n.d.), [‘Европейски цифрови права и принципи’](#).
- [90] Съвет на Европейския съюз (2020 г.), [Заклучения на Съвета относно права на човека, участие и благосъстояние на възрастните хора в ерата на цифровизацията](#), Брюксел, 9 октомври 2020 г.
- [91] Европейска комисия (n.d.), [‘Европейският стълб на социалните права - Изграждане на по-справедлив и приобщаващ Европейски съюз’](#).
- [92] Европейска комисия (n.d.), [‘Европейска програма за умения’](#).
- [93] European Commission (2023), [The impact of demographic change in a changing environment](#), Luxembourg, Publications Office.
- [94] Council of Europe, Committee of Ministers (2014), [Recommendation CM/Rec\(2014\)2 of the Committee of Ministers to member States on the promotion of human rights of older persons](#), 19 February 2014.
- [95] See Council of Europe, Committee of Ministers (1999), [Recommendation No. R\(99\)4 of the Committee of Ministers to member States on principles concerning the legal protection of incapable adults](#), 23 February 1999; Council of Europe, Committee of Ministers (2003), [Recommendation\(2003\)24 of the Committee of Ministers to member States on the organisation of palliative care](#), 12 November 2003; Council of Europe, Committee of Ministers (2009), [Recommendation CM/Rec\(2009\)6 of the Committee of Ministers to member States on ageing and disability in the 21st century: Sustainable frameworks to enable greater quality of life in an inclusive society](#), 8 July 2009; and Council of Europe, Committee of Ministers (2011), [Recommendation CM/Rec\(2011\)5 of the Committee of Ministers to member States on reducing the risk of vulnerability of elderly migrants and improving their welfare](#), 25 May 2011.
- [96] ООН, [Всеобща декларация за правата на човека](#), 10 декември 1948 г.
- [97] UN (2002), [Report of the Second World Assembly on Ageing: Madrid, 8-12 April 2002](#), New York.
- [98] ООН, Икономическа комисия за Европа на ООН (2017 г.), [Декларация на министрите в Лисабон 2017 г. - “Устойчиво общество за всички възрасти - реализиране на потенциала от удължаването на живота”](#), 4-та ИКЕООН Конференция на министрите по въпросите на застаряването, Лисабон 20-22 септември 2017 г.
- [99] UN (2020), [Report of the Secretary-General: Roadmap for digital cooperation](#), New York.
- [100] България, [Закон за електронното управление](#), 12 юни 2007 г., последни изменения от 22 февруари 2022 г.
- [101] Czechia, Act No. 12/2020 Coll. on the right to digital services ([Zákon č. 12/2020 Sb. o právu na digitální služby](#)), 17 January 2020.
- [102] Estonia, Public Information Act ([Avaliku teabe seadus](#)), 15 November 2000, § 32 (1) 6.
- [103] Germany, Act to improve online access to administrative services ([Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen \(Onlinezugangsgesetz - OZG\)](#)), 14 August 2017.
- [104] Finland, Administrative Procedures Act ([hallintolaki/förvaltningslag](#)), Act No. 434/2003, 6 June 2003.

- [105] Serbia, Electronic Government Act ([Zakonoelektronskojupravi](#)), 6 April 2018.
- [106] Sweden, Administrative Procedure Act (2017:900) ([Förvaltningslag \(2017:900\)](#)), 28 September 2017; Sweden, Instrument of Government ([Kungörelse \(1974:152\) om beslutad ny regeringsform](#)), 28 February 1974.
- [107] Sweden, Instrument of Government ([Kungörelse \(1974:152\) om beslutad ny regeringsform](#)), 28 February 1974, Chapter 1, Section 9.
- [108] Пак там, Глава 1, Раздел 2.
- [109] Serbia, Electronic Government Act ([Zakon o elektronskoj upravi](#)), 6 April 2018.
- [110] Czechia, Act No. 12/2020 Coll. on the right to digital services ([Zákon č. 12/2020 Sb. o právu na digitální služby](#)), 17 January 2020.
- [111] France, Law No. 2016-1321 for a digital republic ([Loi n° 2016-1321 pour une République numérique](#)), 7 October 2016.
- [112] Spain, Ministry of the Presidency, Relations with Parliament and Democratic Memory (Ministerio de la Presidencia, las Relaciones con las Cortes y la Memoria Histórica), [Royal Decree 203/2021 of 30 March 2021 approving the regulation on the performance and functioning of the public sector by electronic means](#) (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos), 30 March 2021.
- [113] Slovakia, Act 95/2019 Coll. on information technologies in public administration and on amendments to certain acts ([Zákon č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe](#) ao zmene a doplnení niektorých zákonov), 18 April 2019.
- [114] Slovakia, Act 305/2013 Coll. Act on the Electronic Form of the Exercise of the Powers of Public Authorities and on Amendments to Certain Acts (e-Government Act) ([Zákon č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci - Zákon o eGovernmente](#)), 8 October 2013.
- [115] Austria, eGovernment Act ([E-Government-Gesetz](#)), Federal Law Gazette (Bundesgesetzblatt) No. 10/2004, 27 February 2004.
- [116] Lithuania, Law on public administration ([Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas](#)), 17 June 1999, as amended November 2022.
- [117] Netherlands, State Secretary for the Interior and Kingdom Relations (2018), [Bill for the Digital Government Act](#) (Algemene regels inzake het elektronisch verkeer in het publieke domein en inzake de generieke digitale infrastructuur (Wet digitale overheid): Voorstel van wet), parliamentary document 34,972, No. 2, The Hague, House of Representatives.
- [118] Belgium, Patients' Rights Law ([Loi relative aux droits du patient](#)), 22 August 2002.
- [119] Belgium, Law relating to the institution and organisation of the eHealth platform ([Loi relative à l'institution et à l'organisation de la place-forme eHealth](#)), 21 August 2008.
- [120] Cyprus, The eHealth Law of 2019 ([Ο περί Ηλεκτρονικής Υγείας Νόμος του 2019](#)), 19 April 2019.
- [121] За информация относно официалния здравен портал, sundhed.dk, see Denmark (n.d.), '[History of sundhed.dk](#)' ('Historien om sundhed.dk'); Denmark, Ministry of Finance, [Act No. 801 of 13 June 2016 on public digital post from public senders](#) (LBK nr 801 af 13/06/2016 om digital post fra offentlige afsendere), 13 June 2016.
- [122] Belgium, Law on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies ([Loi relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public](#)), 19 July 2018.
- [123] Croatia, [Act on the right to access information](#) (Zakon o pravu na pristup informacijama), Official Gazette (Narodne novine) No. 25/2013, 28 February 2013.
- [124] Croatia, [Law on the state information infrastructure](#) (Zakon o državnoj informacijskoj

infrastrukturi), Official Gazette (Narodne novine) No. 92/2014, 28 July 2014.

[125] Hungary, Act CCXXII of 2015 on the general rules on electronic administration and trust services ([2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól](#)), 15 December 2015.

[126] Latvia, Cabinet of Ministers, Rules of the public administration services portal ([Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi](#)), Regulation No. 400, 4 July 2017.

[127] Latvia, Cabinet of Ministers, Regulations regarding the types of the unified customer service centres of the state administration, the scope of services provided and the procedures for the provision of services ([Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību](#)), Regulation No. 401, 4 July 2017.

[128] North Macedonia, [Law on electronic documents, electronic identification and trusted services](#) (Закон за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги), Official Gazette of the Republic of North Macedonia (Службен весник на Република Северна Македонија) No. 98/2019, 21 May 2019.

[129] North Macedonia, [Law on electronic management and electronic services](#) (Закон за електронско управување и електронски услуги), Official Gazette of the Republic of North Macedonia (Службен весник на Република Северна Македонија) No. 101/2019, 22 May 2019.

[130] North Macedonia, [Law on the central population register](#) (Закон за централен регистар на население), Official Gazette of the Republic of North Macedonia (Службен весник на Република Северна Македонија), No. 98/2019, 21 May 2019.

[131] Slovenia, [Protection against Discrimination Act](#) (Zakon o varstvu pred diskriminacijo), 21 April 2016, and subsequent modifications.

[132] Slovenia, [Promotion of Digital Inclusion Act](#) (Zakon o spodbujanju digitalne vključenosti), 28 February 2022.

[133] Slovenia, [Accessibility of Websites and Mobile Applications Act](#) (Zakon o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij), 17 April 2018, and subsequent modifications.

[134] Poland, Act on electronic delivery ([Ustawa o doręczeniach elektronicznych](#)), 18 October 2020.

[135] [Portugal, Decree-Law 74/2014, which establishes the rule of digital provision of public services, enshrines assisted digital attendance as its indispensable complement and defines the mode of concentration of public services in Citizens' Bureaux](#) (Decreto-Lei 74/2014, que estabelece a regra de prestação digital de serviços públicos, consagra o atendimento digital assistido como seu complemento indispensável e define o modo de concentração de serviços públicos em Lojas do Cidadão), 13 May 2014.

[136] Fang, M. L., Canham, S. L., Battersby, L., Sixsmith, J., Wada, M. and Sixsmith, A. (2019), '[Exploring privilege in the digital divide: Implications for theory, policy, and practice](#)', The Gerontologist, Vol. 59, No. 1, pp. e1-e15.

[137] Denmark, Ministry of Finance (Finansministeriet), [Act. No. 558 of 18 June 2012 amending the Act on the Central Person Register, the Act on day, leisure, and club offers to children and adolescents, the Public Schools Act and the Health Act](#) (Lov nr. 558 af 18. juni 2012 om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud m.v. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven), 18 June 2012; Denmark, Ministry of Finance (Finansministeriet), [Act No. 622 of 12 June 2013 amending various legal provisions on applications, notifications, requests, notices and declarations to public authorities](#) (Lov nr. 622 af 12. juni 2013 om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, anmodninger, meddelelser og erklæringer til offentlige myndigheder), 12 June 2013; Denmark, Ministry of Finance (Finansministeriet), [Act No. 552 of 2 June 2014 on amending various legal provisions on applications, notifications, notices, requests and declarations to public authorities](#) (Lov nr. 552 af 2. juni 2014 om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder), 2 June 2014; Denmark, Ministry of Finance (Finansministeriet), [Act No. 742 of 1 June 2015 amending various legal provisions on applications, requests, notices and complaints to public authorities](#) (Lov nr. 742 af 1. juni 2015 om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder), 1 June 2015.

[138] Danish Agency for Digital Government (Digitaliseringsstyrelsen), '[Legislation on mandatory digital self-service](#)' ('Lovgivning om obligatorisk digital selvbetjening').

[139] Greece, [Law No. 4727/2020: Digital governance \(integration in Greek legislation of Directive \(EU\) 2016/2102 and Directive \(EU\) 2019/1024\) - Electronic communications \(integration in Greek law of Directive \(EU\) 2018/1972\) and other provisions](#) (Νομος Υπ' Αριθμ. 4727: Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις), Government Gazette (Φύλλα Εφημερίδας της Κυβέρνησης) Α'184/2020, 23 September 2020, Art. 111.

[140] Spain, Ministry of the Presidency, Relations with Parliament and Democratic Memory (Ministerio de la Presidencia, las Relaciones con las Cortes y la Memoria Histórica), [Royal Decree 203/2021 of 30 March 2021 approving the regulation on the performance and functioning of the public sector by electronic means](#) (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos), 30 March 2021.

[141] Slovenia, [Promotion of Digital Inclusion Act](#) (Zakon o spodbujanju digitalne vključenosti), 28 February 2022.

[142] Sweden, Act (2018:1937) on accessibility of digital public services ([Lag \(2018:1937\) om tillgänglighet till digital offentlig service](#)), 22 November 2018, Sections 13-15; Sweden, Ordinance (2018:1938) on accessibility of digital public services ([Förordning \[2018:1938\] om tillgänglighet till digital offentlig service](#)), 22 November 2018, Section 5.

[143] Denmark, Ministry of Finance (Finansministeriet), [Act No. 692 of 8 June 2018 on accessibility to public organs' websites and mobile applications](#) (Lov nr. 692 af 8. juni 2018 om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer), 8 June 2018.

[144] Ireland, [Assisted Decision-making \(Capacity\) Act 2015](#), Act No. 64 of 2015, 30 December 2015.

[145] Португалия, Служба на Омбудсмана, писмен отговор, 18 май 2022 г.

[146] Информация на Franet.

[147] Belgium, Pension Ombudsman (Médiation Pensions) (2021), Annual report 2021 ([Rapport annuel 2021](#)), Brussels, Collège des Médiateurs pour les Pensions.

[148] Belgium, Verhaegen, M.-N., Ombelet, S., Van Hirtum, T., Deseyn, B., Martin, A. and Van Gompel, E. (2021), Annual report 2020 ([Rapport Annuel 2020](#)), Brussels, Federal Ombudsman Service for Patients' Rights (Service de médiation fédéral 'Droits du patient').

[149] France, Defender of Rights (Défenseur des droits) (2022), Annual activity report 2021 ([Rapport annuel d'activité 2021](#)), Paris Cedex.

[150] България, Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията (2019 г.), [Национална програма „Цифрова България 2025 г.“](#), София, стр. 36.

[151] Portugal, [Resolution of the Council of Ministers No. 55-A/2014, that approves the strategy for the reorganisation of public customer care services](#) (Resolução do Conselho de Ministros n.º 55-A/2014, que aprova a Estratégia para a Reorganização dos Serviços de Atendimento da Administração Pública), 15 September 2014.

[152] Belgium, Brussels Region (Région de Bruxelles-Capitale), Digital ownership plan for the Brussels-Capital Region: 2021-2024 ([Plan d'appropriation numérique pour la Région de Bruxelles-Capitale: 2021-2024](#)), Brussels.

[153] Czechia, Dzurilla, V. and the Digital Czechia Team (2018), [Digital Czechia](#) (Digitální Česko), Prague, p. 13.

[154] Denmark, [Agreement on digitalisation-ready legislation](#) (Aftale om digitaliseringsklar lovgivning), 16 January 2018, p. 2.

[155] Italy, Repubblica Digitale (2020), National strategy for digital competence: Operational plan ([Strategia nazionale per le competenze digitali: Piano operativo](#)).

- [156] Luxembourg, Ministry for Digitalisation (Ministère de la Digitalisation) (2021), [Electronic governance strategy 2021-2025](#) (Stratégie Gouvernance électronique 2021-2025), Luxembourg.
- [157] България, Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията (2019 г.), [Национална програма „Цифрова България 2025 г.“](#), София.
- [158] North Macedonia, Ministry of Information Society and Administration (Министерство за информатичко општество и администрација) (2018), [Strategy and action plan for public administration reform 2018-2022](#) (Стратегија за реформа на јавната администрација 2018-2022 година); North Macedonia, Ministry of Information Society and Administration (Министерство за информатичко општество и администрација) (2021), [North Macedonia national ICT strategy 2021- 2025](#) (Северна Македонија Национална стратегија за ИКТ 2021-2025), Skopje.
- [159] Poland, [Act on electronic delivery](#)(Ustawa o doręczeniach elektronicznych), 18 October 2020.
- [160] Serbia, [EGovernment Development Programme in the Republic of Serbia for the period from 2020 to 2022 with the Action Plan for its implementation: 85/2020-40](#) (Програм развоја електронска управаво Република Србији за период од 2020. до 2022 година са Акционим планом за његово спровођење), 16 June 2020.
- [161] Sweden, Ministry of Enterprise and Innovation (Näringsdepartementet) (2017), National digitalisation strategy ([Digitaliseringsstrategin](#)), N2017/03643/D, Stockholm.
- [162] България, Министерски съвет (2019 г.), Национална програма „Цифрова България 2025 г.“
- [163] България, Министерски съвет (2021 г.), [Актуализирана стратегија за развитие на електронното управление в Република България 2019 - 2025 г.](#), София.
- [164] Poland, Council of Ministers (2022), [European funds for digital development 2021-2027: Draft programme adopted by the Council of Ministers on 5 January 2022](#) (Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy 2021-2027: Projekt Programu przyjęty przez RM 5 stycznia 2022 r.), Warsaw.
- [165] Sweden, Ministry of Enterprise and Innovation (Näringsdepartementet) (2017), National digitalisation strategy ([Digitaliseringsstrategin](#)), N2017/03643/D, Stockholm.
- [166] Cyprus, Ministry of Communications and Works Department of Electronic Communications (2012), [Digital strategy for Cyprus](#), Nicosia.
- [167] Czechia, Dzurilla, V. and the Digital Czechia Team (2018), [Digital Czechia](#), (Digitální Česko), Prague.
- [168] Denmark, Digitisation Partnership (Digitaliseringspartnerskab) (2021), [Report on visions and recommendations to Denmark as a digital pioneer country](#) (Visioner og anbefalinger til Danmark som et digitalt foregangsland).
- [169] Greece, Ministry of Digital Governance (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης) (2021), [Digital transformation bible 2020-2025](#)(Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025), Kallithea.
- [170] France, Société Numérique (n.d.), [‘Writing tomorrow’s digital society together’](#) (‘Ecrire ensemble la société numérique de demain’).
- [171] Ireland, Department of the Taoiseach (2022), [Harnessing digital - The Digital Ireland Framework](#).
- [172] Luxembourg, Ministry for Digitalisation (Ministère de la Digitalisation) (2021), [Electronic governance strategy 2021-2025](#)(Stratégie Gouvernance électronique 2021-2025), Luxembourg; Luxembourg, Ministry for Digitalisation (2021), [National action plan for digital inclusion - For a digitally inclusive society](#), Luxembourg.
- [173] Malta, Office of the Principal Permanent Secretary (2021), [Achieving a service of excellence: A 5-year strategy for the public service](#), Valletta.
- [174] Portugal, Minister for the Economy and the Digital Transition (Ministro da Economia e da Transição Digital) (2020), [Portugal digital: Portugal’s action plan for digital transition](#).
- [175] Czechia, Ministry of Interior (Ministerstvo vnitra) (2019), [Client-oriented public administration](#)

[2030](#) (Klientsky orientovaná veřejná správa 2030).

- [176] Luxembourg, Ministry for Digitalisation (Ministère de la Digitalisation) (2021), [National action plan for digital inclusion - For a digitally inclusive society](#), Luxembourg, p. 11.
- [177] Portugal, [Ordinance 200/2020, which creates and regulates the programme of accessibility to public services and on public roads](#) (Portaria 200 /2020, que cria e regulamenta o Programa de Acessibilidades aos Serviços Públicos e na Via Pública), 19 August 2019.
- [178] France, Société Numérique (n.d.), [‘Writing tomorrow’s digital society together’](#) (‘Ecrire ensemble la société numérique de demain’).
- [179] Ireland, Department of the Taoiseach (2022), [Harnessing digital - The Digital Ireland Framework](#).
- [180] Denmark, Digitisation Partnership (Digitaliseringspartnerskab) (2021), [Report on visions and recommendations to Denmark as a digital pioneer country](#) (Visioner og anbefalinger til Danmark som et digitalt foregangsland).
- [181] Cyprus, Deputy Ministry of Research, Innovation and Digital Policy (2020), [Digital Cyprus 2025](#).
- [182] Belgium, Brussels Region (Région de Bruxelles-Capitale), Digital ownership plan for the Brussels-Capital Region: 2021-2024 ([Plan d’appropriation numérique pour la Région de Bruxelles-Capitale: 2021-2024](#)), Brussels.
- [183] Greece, Ministry of Digital Governance (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης) (2021), [Digital Transformation Bible 2020-2025](#) (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025), Kallithea.
- [184] Austria, Digital Austria (n.d.), ‘Austria’s digital action plan: Shaping digitisation together’ ([‘Digitalen Aktionsplan Austria: Digitalisierung gemeinsam gestalten’](#)).
- [185] Germany, Federal Government Commissioner for Information Technology (2020), [‘The nine-point plan for a digital Germany’](#), (9-Punkte-Plan für ein digitales Deutschland), 15 July 2020.
- [186] Germany, Federal Government (Bundesregierung) (2021), [‘Shaping digitalisation: implementation strategy of the Federal Government’](#), Digitalisierung gestalten - Umsetzungsstrategie der Bundesregierung, June 2021, Berlin.
- [187] Sweden, Ministry of Enterprise and Innovation (Näringsdepartementet) (2017), National digitalisation strategy ([Digitaliseringsstrategin](#)), N2017/03643/D, Stockholm.
- [188] Съвет на Европейския съюз (2020 г.), [Заклучения на Съвета относно права на човека, участие и благосъстояние на възрастните хора в ерата на цифровизацията](#), Брюксел, 9 октомври 2020 г.
- [189] Denmark, Digitisation Partnership (Digitaliseringspartnerskab) (2021), [Report on visions and recommendations to Denmark as a digital pioneer country](#) (Visioner og anbefalinger til Danmark som et digitalt foregangsland).
- [190] Европейска комисия (n.d.), [‘Механизъм за възстановяване и устойчивост’](#).
- [191] Европейска комисия (2022 г.), Индекс на цифровата икономика и общество (DESI) 2022 г.: Тематични раздели, Брюксел, достъпен на [‘Download European Analysis 2022 \(.pdf\)’](#).
- [192] European Commission (n.d.), [‘Estonia’s national recovery and resilience plan’](#).
- [193] European Commission (n.d.), [‘Austria’s national recovery and resilience plan’](#).
- [194] Germany, Federal Ministry of Finance (Bundesministerium der Finanzen) (2021), [German Recovery and Resilience Plan](#) (Deutscher Aufbau- und Resilienzplan), p. 10.
- [195] European Commission (n.d.), [‘Slovenia’s national recovery and resilience plan’](#).
- [196] Европейска комисия (2022 г.), Индекс на цифровата икономика и общество (DESI) 2022 г.: Тематични раздели, Брюксел, достъпен на [‘Download European Analysis 2022 \(.pdf\)’](#).
- [197] Slovakia, Government of the Slovak Republic (Vláda SR) (2021), [‘Draft recovery and Resilience Plan for the Slovak Republic’](#), (Návrh Plánu obnovy a odolnosti Slovenskej republiky), 26 April 2021; Slovakia,

Government of the Slovak Republic (Vláda SR) (2021), 'Draft recovery and resilience plan for the Slovak Republic Component 17: Digital Slovakia' (Komponent 17 Digitalne Slovensko), 26 April 2021, p.55.

[198] Европейска комисија (2023 г.), '[Политическа програма „Цифрово десетилетие“ до 2030 г.](#)'.

[199] Belgium, Office of the Secretary of State for Recovery and Strategic Investments, in charge of Scientific Policy (Cabinet du Secrétaire d'Etat à la Relance et aux Investissements Stratégiques, en charge de la Politique Scientifique) (2021), '[National Recovery and Resilience Plan](#)' (Plan national pour la reprise et la resilience), Brussels.

[200] България, Министерски съвет (n.d.), '[Национален план за възстановяване и устойчивост](#)'.

[201] For example, Van Deursen, A. J. and Helsper, E. J. (2015), '[A nuanced understanding of internet use and non-use among the elderly](#)', European Journal of Communication, Vol. 30, No. 2, pp. 171-187; Wei, K.-K., Teo, H.-H., Chan, H. C. and Tan, B. C. Y. (2011), '[Conceptualizing and testing a social cognitive model of the digital divide](#)', Information Systems Research, Vol. 22, No. 1, pp. 170-187.

[202] Slovenia, '[Promotion of Digital Inclusion Act](#)' (Zakon o spodbujanju digitalne vključenosti), 28 February 2022.

[203] Информация от Franet.

[204] Luxembourg, Gerontological Competence Centre (Kompetenzzentrum für den Alter) (n.d.), '[Our association and its missions](#)' ('Notre association et ses missions').

[205] Netherlands, DigiHulp (n.d.), '[De DigiHulplijn](#)'.

[206] Netherlands, State Secretary for the Interior and Kingdom Relations (De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (2021), '[Progress digital inclusion 2021](#)' ('Voortgang Digitale Inclusie 2021'), letter to House of Representatives, 21 December 2021.

[207] Poland, Ministry of Digital Affairs (Ministerstwo Cyfryzacji) (2021), '[Digital development clubs - correction of false information!](#)' ([Kluby Rozwoju Cyfrowego - prostujemy nieprawdziwe informacje!](#)), 29 October 2021.

[208] За повече информация вж. Union of Pensioners' Associations of Slovenia (Zveza društev upokojenцев Slovenije) (n.d.), '[Digitalno vključenj](#)'.

[209] North Macedonia, Ministry of Information Society and Administration (Министерство за информатичко општество и администрација) (2020), '[Draft - Methodology for including end-users in the process of improving public services](#)' (Нацрт - Методологија за вклучување на крајните корисници во процесот на подобрување на јавните услуги), Скопје.

[210] North Macedonia, Ministry of Information Society and Administration (Министерство за информатичко општество и администрација) (2020), '[Service optimisation guidelines](#)' (Насоки - за оптимизација на услугите), Скопје.

[211] North Macedonia, Ministry of Information Society and Administration (Министерство за информатичко општество и администрација) (2020), '[Draft - Standards for service delivery](#)' (Нацрт - Стандарди во давањето услуги), Скопје.

[212] Пак там, стр. 24.

[213] Wild, D., Kydd, A. and Szczepura, A. (2016), '[Implementing digital skills training in care homes: A literature review](#)', Nursing Older People, Vol. 28, No. 4, pp. 26-29; Garcia, K. R., Rodrigues, L., Pereira, L., Busse, G., Irbe, M., Almada, M., Christensen, C., Midão, L., Dias, I., Heery, D., Hardy, R., Quarta, B., Poulain, M. M., Bertram, M., Karnikowski, M. and Costa, E. (2021), '[Improving the digital skills of older adults in a COVID-19 pandemic environment](#)', Educational Gerontology, Vol. 47, No. 5, pp. 196-206.

[214] Ireland, Department of Further and Higher Education, Research, Innovation and Science (2021), '[Adult Literacy for Life' - A 10-year adult literacy, numeracy and digital literacy strategy](#)'.

[215] Estonia, Tallinn Central Library (Tallinna Keskraamatukogu) (n.d.), '[Digismart Seniors](#)' ('Seniorid digitagaks').

[216] Latvia, Latgale Central Library (2021), '[Computer courses for seniors again available at library](#)'

(‘Bibliotēkā atkal būs pieejami datorkursi senioriem’), 1 October 2021.

[217] Netherlands, Ministry of the Interior and Kingdom Relations (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (2021), [‘State of affairs information points: Digital government’](#) (‘Stand van zaken Informatiepunten. Digitale Overheid’), The Hague.

[218] North Macedonia, Ministry of Information Society and Administration (Министерство за информатичко општество и администрација) (2021), [North Macedonia national ICT strategy 2021- 2025](#) (Северна Македонија Национална стратегија за ИКТ 2021-2025), Skopje, and the accompanying action plan.

[219] Sweden, Swedish Post and Telecom Authority (Post- och telestyrelsen) (2021), Stop the isolation - How to reduce digital exclusion for older persons ([Bryt isoleringen - så kan vi minska det digitala utanförskapet för äldre](#)), Stockholm.

[220] За повече информация вж. уебсайта на Slovenian institute for intergenerational cooperation, [Simbioza Genesis](#).

[221] За повече информация вж. уебсайта [INCoDe.2030](#)

[222] Austria, Fit4internet (n.d.), [‘Kaffee Digital’](#).

[223] Finland, Digital and Population Data Services Agency (digi- ja väestötietovirasto/myndigheten för digitalisering och befolkningsdata) (n.d.), [‘Digituki’](#).

[224] Повече информация може да намерите на [Digital Compass web page](#).

[225] Luxembourg, Association of Luxembourg Cities and Municipalities (Syvicol - Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises) (2021), [“E-Senior”: facilitating access to the digital world for the elderly’](#), (‘E-Senior”: faciliter l’accès des personnes âgées au monde numérique), 22 June 2021.

[226] Европейска комисия (n.d.), [‘Европейска рамка за оперативна съвместимост’](#).

[227] Европейска комисия (n.d.), [‘Interoperable Europe Academy’](#).

[228] McGrath, C., Rudman, D. L., Polgar, J., Spafford, M. M. and Trentham, B. (2016), [‘Negotiating “positive” ageing in the presence of age-related vision loss \(ARVL\): The shaping and perpetuation of disability’](#), Journal of Aging Studies, Vol. 39, pp. 1-10; Rudman, D. L. and Molke, D. (2009), [‘Forever productive: The discursive shaping of later life workers in contemporary Canadian newspapers’](#), Work, Vol. 32, No. 4, pp. 377-389.

[229] За повече информация относно програмата вж. [DigitalPakt Alter website](#).

[230] Luxembourg, Ministry for Digitalisation (Ministère de la Digitalisation) (2021), [‘Call for projects promoting digital inclusion’](#) (‘Appel à projets pour l’inclusion numérique’), 14 January 2022.

[231] Netherlands, Ministry of the Interior and Kingdom Relations (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (2020), [NL Digitaal: Data agenda government](#) (NL Digitaal: Data agenda overheid), The Hague.

[232] Netherlands, DigiHulp (n.d.), [‘De DigiHulplijn’](#).

[233] Netherlands, State Secretary for the Interior and Kingdom Relations (De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (2021), [‘Progress digital inclusion 2021’](#) (‘Voortgang Digitale Inclusie 2021’), letter to House of Representatives, 21 December 2021.

[234] Netherlands, Ministry of the Interior and Kingdom Relations (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (2022), [‘Government: More money each year for digital government information points’](#) (‘Kabinet: jaarlijks meer geld voor Informatiepunten Digitale Overheid’), 6 April 2022.

[235] За повече информация относно портала за електронни здравни досиета вж. ELGA GmbH (n.d.), [‘FAQ: ELGA-Portal’](#).

[236] Вж. [‘Und so funktioniert’s’](#) on the MeineSV website.

[237] Malta, Ministry for Senior Citizens and Active Ageing (2021), [National strategic policy for active](#)

[ageing](#), Valletta.

[238] Czechia, Act on civil service ([Zakon o statnej sluzbe](#)), 1 November 2014.

[239] За повече информация относно центъра за поддръжка на потребителите на онлайн системата за плащане на вноски за социално осигуряване вж. [SISnet website](#).

[240] Denmark, Ministry of Finance (Finansministeriet), [Proposals to act amending various legal provisions on applications, notifications, requests, notifications and declarations to public authorities](#) (Forslag til Lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, anmodninger, meddelelser og erklæringer til offentlige myndigheder), 20 March 2013.

[241] [Директива \(ЕС\) 2016/2102 на Европейския парламент и на Съвета от 26 октомври 2016 г. относно достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на организациите от общественния сектор](#), OJ 2016 L 327.

[242] Estonia, Ministry of Economic Affairs and Communications (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium) (2021), [Digital agenda 2030](#) (Digiühiskonna arengukava 2030).

[243] Finland (2019), [Inclusive and competent Finland - A socially, economically and ecologically sustainable society](#), Publications of the Finnish Government 2019:33, Helsinki, p. 86

[244] Cyprus, Deputy Ministry of Research, Innovation and Digital Policy (2020), [Digital Cyprus 2025](#).

[245] Köttl, H., Gallistl, V., Rohner, R. and Ayalon, L. (2021). [“But at the age of 85? Forget it!”: Internalized ageism, a barrier to technology use](#), Journal of Aging Studies, Vol. 59, 100971.

[246] Eurostat (2023), ‘Population structure indicators at national level’, online data code: DEMO_PJANIND, accessed 11 January 2023.

[247] Eurostat (2020), ‘Data browser - Demographic balances and indicators by type of projection’, online data code: PROJ_19NDBI, accessed 23 January 2023.

[248] Eurostat (2023), ‘Level of internet access - Households’, online data code TIN00134, accessed 28 March 2023.

[249] Officer, A., Schneiders, M.L., Wu, D., Nash, P., Thiyagarajan, J. A. and Beard, J. R. (2016), ‘Valuing older people: Time for a global campaign to combat ageism’, Bulletin of the World Health Organisation, Vol. 94, No. 10, pp. 710-710A. За повече информация вж. Swift, H. J., Abrams, D., Lamont, R. A., Drury, L. (2017), ‘The risks of ageism model: How ageism and negative attitudes toward age can be a barrier to active ageing’, Social Issues and Policy Review, Vol. 11, No. 1, pp. 195-231; and Trusinová, R. (2013), ‘No two ageism are the same: Testing measurement invariance in ageism experience across Europe’, International Journal of Social Research Methodology, Vol. 17, No. 6, pp. 659-675.

[250] Equinet Secretariat (2011), Tackling Ageism and Discrimination, Brussels, p. 7; also see Levy, S. R. and Macdonald, J. L. (2016), ‘Progress on understanding ageism’, Journal of Social Issues, Vol. 72, No. 1, pp. 5-25.

[251] FRA (2020), [Selected findings on age and digitalisation from FRA’s Fundamental Rights Survey](#), background paper for the online conference Strengthening older people’s rights in times of digitalisation - Lessons learned from COVID-19, 28-29 September 2020.

[252] Европейска комисия (n.d.), [Цифрово приобщаване](#).

[253] Imran, A. (2023). ‘Why addressing digital inequality should be a priority’, Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, Vol. 89, No. 3, e12255.

[254] Пак там.

[255] Bawden, D. (2008), ‘Origins and concepts of digital literacy’ in: Lankshear, C. and Knobel, M. (eds.), Digital literacies: Concepts, policies and practices, Bern, Peter Lang Publishing, pp. 17-32.

[256] Вж. [Digital Poverty Alliance website](#).

[257] UN Network on Racial Discrimination and Protection of Minorities (2022), [Guidancenote on intersectionality, racial discrimination and protection of minorities](#), 22 September 2022, p. 3.

[258] Elder, G. H. (1994), '[Time, human agency, and social change: Perspectives on the life course](#)', Social Psychology Quarterly, Vol. 57, No. 1, pp. 4-15.

[259] European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion (2017), [Quality of public administration: A toolbox for practitioners](#), 2017 edition, Luxembourg, Publications Office.

Относно тази публикация

© Агенция на Европейския съюз за основните права, 2023 г.

Възпроизвеждането е разрешено при посочване на източника.

За всяко използване или възпроизвеждане на снимки или друг материал, който не е обект на авторско право на Агенцията на Европейския съюз за основните права, трябва да се поиска разрешение директно от носителите на авторските права.

Нито Агенцията на Европейския съюз за основните права, нито което и да е лице, действащо от името на Агенцията, носи отговорност за използването на настоящата информация.

Референтният период е до май 2023 г. Всички законодателни промени, настъпили след тази дата до датата на публикуване на доклада са включени, доколкото са уместни или известни.

Люксембург: Служба за публикации на Европейския съюз, 2023 г.

HTML

- ISBN: 978-92-9489-279-9 doi:
- 10.2811/205995
- TK-05-24-037-EN-Q

PDF

- ISBN: 978-92-9489-202-7 doi:
- 10.2811/061088
- TK-09-23-257-EN-N

Кредити снимки (корица):

- Корица: © Rawpixel.com/Adobe Stock

FRA - АГЕНЦИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ ЗА ОСНОВНИТЕ ПРАВА

Schwarzenbergplatz 11 - 1040 Виена - Австрия Т +43

158030-0 - F +43 158030-699

- [Website](#)
- [Facebook](#)
- [Twitter](#)
- [LinkedIn](#)