Projekt ten został współfinansowany ze środków programu ERASMUS+ Komisji Europejskiej. Niniejsza publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autorów, a Komisja Europejska oraz SEPIE nie ponoszą odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

COMPUTATIONAL SENIORS

Co-funded by the European Union

CC BY NC SA

ZESTAW ĆWICZEŃ KREATYWNYCH UNPLUGGED

Korzystanie z usług publicznych online

To ćwiczenie unplugged wprowadza uczestników w wyzwania związane z układaniem grafików pracy personelu w branży hotelarskiej i turystycznej, takiej jak hotele, restauracje czy usługi sezonowe. Uczestnicy otrzymują profile pracowników (dostępność, role, limity godzin pracy) oraz potrzeby firmy (godziny szczytu, wymagana liczba pracowników na danym stanowisku). Korzystając z kart oraz prostych siatek (tabel), tworzą sprawiedliwe i efektywne tygodniowe harmonogramy. Aktywność ta rozwija umiejętności rozwiązywania problemów i planowania przy użyciu pojęć z zakresu myślenia komputacyjnego bez konieczności stosowania narzędzi cyfrowych.

Projekt ten został współfinansowany ze środków programu ERASMUS+ Komisji Europejskiej. Niniejsza publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autorów, a Komisja Europejska oraz SEPIE nie ponoszą odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

Zakres tematyczny

Kompetencje cyfrowe i usługi e-administracji

Czas trwania

75 min

Poziom

Początkujący

Wykorzystane elementy myślenia komputacyjnego

- ☑ Dekompozycja

Grupa docelowa

- ☐ Nisko wykwalifikowane osoby dorosłe o niskich kompetencjach cyfrowych
- ☑ Nisko wykwalifikowane osoby dorosłe z ograniczonym formalnym wykształceniem lub kwalifikacjami
- ☐ Nisko wykwalifikowane osoby dorosłe o niskim poziomie uczestnictwa w uczeniu się przez całe życie

Cele kształcenia

Zrozumienie, jak ustrukturyzowane są cyfrowe usługi publiczne

Podział procedur cyfrowych na proste kroki

Rozpoznawanie podobieństw między różnymi formularzami i usługami

Opracowywanie praktycznych strategii poruszania się po platformach internetowych

- ☑ Rozpoznawanie wzorców
- ☐ Abstrahowanie
- ☑ Myślenie algorytmiczne

Podejście metodologiczne

- ☑ Gamifikacja
- ☑ Nauczanie oparte na wyzwaniach
- ☑ Uczenie się we współpracy
- ☑ Uczenie się przez doświadczenie

Budowanie pewności siebie w uzyskiwaniu dostępu do usług e-administracji i korzystaniu z nich.

Obszar kompetencji

a) Kompetencje innowacyjne

- ☑ Kreatywność
- ☑ Myslenie krytyczne
- ☑ Rozwiązywanie problemów
- ☑ Komunikacja
- ☑ Praca zespołowa

b) Kompetencje w zakresie umiejętności informacyjnych

- ☑ Zdolność do uzyskiwania dostępu do informacji, ich rozumienia oraz krytycznej analizy
- ☑ Interpretacja treści cyfrowych i wizualnych
- ☑ Świadomość wpływu mediów i stronniczości przekazu biases

c) Kompetencje życiowe I zawodowe

- ☑ Elastyczność i możliwości adaptacji
- ☑ Inicjatywa i autonomia
- ☑ Umiejętności społeczne i kompetencje międzykulturowe
- ☑ Produktywność
- ☑ Przywództwo i odpowiedzialność

Efekty uczenia się:

Po zakończeniu zajęć uczestnicy będą potrafili:

- Podzielić cyfrową usługę publiczną na jasne, łatwe do zarządzania kroki
- Zidentyfikować wspólne elementy w formularzach (np. pola danych osobowych, etapy weryfikacji)
- Skupić się na kluczowych informacjach wymaganych do realizacji usługi
- Tworzyć proste listy kontrolne (checklisty) ułatwiające poruszanie się po usługach online
- Czuć się pewniej podczas korzystania z platform takich jak gov.pl czy e-urząd skarbowy.

Uwagi

	Opisy usług i zestawienie pól formularzy (patrz koniec dokumentu): Szczegółowe, pisemne opisy trzech usług e-administracji oraz pól ich formularzy zostały zamieszczone poniżej — nie ma potrzeby przygotowywania wydrukowanych makiet ani kart. ● Uwzględnij scenariusze z prawdziwego życia (np. składanie wniosku o wydanie zaświadczenia, przesyłanie formularza podatkowego). ● Zachęcaj uczestników do pracy w parach lub małych grupach. ● Wspieraj uczestników przez prowadzącego przy jednoczesnym pozwoleniu im na samodzielne szukanie rozwiązań. ● Dostosuj poziom złożoności zadania do wcześniejszych doświadczeń uczestników.

Co-funded by the European Union

Korzystanie z usług publicznych online

Krok 1: Dekompozycja procedury cyfrowej.

Uczestnicy wybierają jeden z trzech Opisów scenariuszy usług zamieszczonych na końcu niniejszego dokumentu (wydanie zaświadczenia na gov.pl, złożenie deklaracji podatkowe lub sprawdzenie składek ubezpieczeniowych). Każdy opis zawiera nazwę platformy, cel, wymagane dokumenty oraz sekwencję kroków niezbędnych do wykonania zadania.

Ich zadaniem jest:

- Podzielenie procedury na jasne, pojedyncze kroki, takie jak:
  - Uzyskanie dostępu do platformy (logowanie/uwierzytelnianie)
  - Przejście do właściwej usługi
  - Wypełnienie wymaganych pól
  - Przesłanie dokumentów (jeśli jest wymagane)
  - Wysłanie wniosku i otrzymanie potwierdzenia
- Wypisanie (lub ponumerowanie) kroków procedury we właściwej kolejności przy użyciu Opisu scenariusza usługi jako przewodnika — co zastępuje aktywność polegającą na sortowaniu kart z krokami
- Zidentyfikowanie, gdzie mogą pojawić się trudności lub błędy (np. brakujące informacje, błędne dane)

Wsparcie prowadzącego:

- Zadawanie pytań naprowadzających, takich jak: „Co musicie zrobić w pierwszej kolejności?”, „Co dzieje się po wysłaniu wniosku?”
- Zachęcanie uczestników do przeanalizowania ścieżki użytkownika krok po kroku

Ten krok pomaga uczestnikom zrozumieć i ustrukturyzować złożone procedury cyfrowe, dzieląc je na łatwiejsze do wykonania działania.

Krok 2: Rozpoznawanie wzorców.

Uczestnicy korzystają ze wszystkich trzech Opisów scenariuszy usług oraz z Zestawienia pól formularzy (na

końcu niniejszego dokumentu), aby porównać strukturę różnych usług i zidentyfikować powtarzające się elementy.

Ich zadaniem jest:

- Zidentyfikowanie wspólnych elementów w różnych usługach, takich jak:
  - Pola danych osobowych (imię, nazwisko, numer identyfikacyjny, dane kontaktowe).
  - Menu rozwijane i pola wyboru.
  - Etapy weryfikacji (np. kody, potwierdzenia)
- Rozpoznanie powtarzających się procesów (np. logowanie, wprowadzanie danych, potwierdzenie wysłania wniosku).
- Przedyskutowanie, w jaki sposób zrozumienie tych wzorców ułatwia korzystanie z nowych usług.

Wsparcie prowadzącego:

- Stymulowanie refleksji: „Jakie informacje są zawsze wymagane?”, „Które kroki powtarzają się w każdej usłudze?”
- Zwrócenie uwagi na to, że wiele usług cyfrowych opiera się na podobnych strukturach.

Ten krok pomaga uczestnikom oswoić się z technologią i budować pewność siebie poprzez rozpoznawanie powtarzających się wzorców.

Krok 3: Myślenie algorytmiczne - Tworzenie listy kontrolnej.

Uczestnicy opracowują prostą listę kontrolną (checklistę) lub przewodnik krok po kroku służący do pomyślnego załatwienia sprawy w urzędzie online.

Ich zadaniem jest:

- Stworzenie jasnych instrukcji, takich jak:
  1. „Zaloguj się przy użyciu swoich danych uwierzytelniających”.
  2. „Wybierz odpowiednią usługę”.
  3. „Uważnie wypełnij wszystkie wymagane pola”
  4. „Prześlij niezbędne dokumenty”.

5. „Sprawdź i potwierdź wysłanie wniosku”.

- Uporządkowanie ich w usystematyzowaną sekwencję, na przykład:
    1. Przygotuj wymagane informacje i dokumenty.
    2. Zaloguj się na platformie.
    3. Wypełnij formularz krok po kroku.
    4. Sprawdź, czy nie ma błędów.
    5. Wyślij wniosek i zapisz potwierdzenie.

Na koniec uczestnicy:

- Prezentują swoją listę kontrolną grupie.
- Wyjaśniają, jak pomaga ona unikać błędów i sprawnie realizować zadania.
- Porównują różne podejścia i ulepszają swoje przewodniki na podstawie dyskusji.

Wsparcie prowadzącego:

- Zachęcanie do praktycznego myślenia: „Czy osoba bez żadnego doświadczenia byłaby w stanie postępować zgodnie z tą instrukcją?”.
- Wprowadzanie drobnych wyzwań (np. brakujący dokument, błędny wpis) i pytanie, jak lista kontrolna dostosowuje się do takich sytuacji.

Ten krok pomaga uczestnikom opracować usystematyzowane, powtarzalne strategie służące do pewnego poruszania się po cyfrowych usługach publicznych.

Wskazówki dla prowadzącego

Przed rozpoczęciem aktywności

Rozpocznij od zapytania uczestników, czy korzystali wcześniej z cyfrowych usług publicznych, takich jak pobieranie zaświadczenia, składanie deklaracji podatkowej, rezerwacja wizyty w urzędzie czy elektroniczne podpisywanie dokumentu. Zachęć ich do podzielenia się zarówno pozytywnymi doświadczeniami, jak i wyzwaniami, z którymi musieli się zmierzyć. Wyjaśnij, że wiele internetowych usług publicznych opiera się na podobnych procedurach, a nauka rozpoznawania tych

wzorców może ułatwić przyszłe korzystanie z e-urzędów. Wprowadź pojęcia z zakresu myślenia komputacyjnego, które będą stosowane podczas tej aktywności.

W trakcie aktywności

Zachęcaj uczestników do metodycznego przechodzenia przez każdy krok przed przejściem do następnego. Zamiast podawać bezpośrednie odpowiedzi, zadawaj pytania naprowadzające, takie jak: „Jakie informacje są wymagane na tym etapie?”, „Czy ukończyliście wszystkie poprzednie kroki?” lub „Czy widzieliście podobne pole w innym formularzu?”. Jeśli uczestnicy popełnią błędy, zachęć ich do zidentyfikowania miejsca, w którym proces poszedł nie tak, oraz do przedyskutowania, jak mogliby uniknąć podobnych pomyłek w przyszłości. Wspieraj współpracę, prosząc uczestników o porównanie swoich list kontrolnych i wyjaśnienie swojego toku rozumowania.

Po zakończeniu aktywności

Poproś każdą grupę o zaprezentowanie stworzonej przez siebie listy kontrolnej i wyjaśnienie, jak mogłaby ona pomóc innej osobie w samodzielnym załatwieniu tej samej sprawy urzędowej. Przeprowadź dyskusję na temat podobieństw między różnymi usługami publicznymi i podkreśl, że zrozumienie całego procesu jest często ważniejsze niż zapamiętywanie poszczególnych kroków. Przypomnij na koniec, że myślenie komputacyjne pomaga organizować złożone procedury w proste, powtarzalne działania, co zwiększa pewność siebie podczas korzystania z cyfrowych usług publicznych.

Zestawienie standardowych pól formularzy

Poniższe pola pojawiają się w niemal każdej usłudze e-administracji. Uczestnicy powinni nauczyć się je rozpoznawać i przygotowywać przed rozpoczęciem jakiejkolwiek procedury.

Pole	Co wprowadzić	Gdzie szukać
Imie i nazwisko	Nazwisko i imię dokładnie takie, jak w dowodzie osobistym	Dowód osobisty
NIP - numer identyfikacji podatkowej	10 - cio cyfrowy numer	Wyszukiwarka CEDIG, portal podatkowy
PESEL	11-sto cyfrowy numer	Dowód osobisty, paszport
Data urodzenia	DD/MM/YYYY format	Dowód osobisty, paszport
Telefon kontaktowy	Preferowany numer telefonu komórkowego (do kodów weryfikacyjnych SMS)	Twój osobisty numer
Adres e-mail	Aktywny e-mail (wymagany do weryfikacji konta)	Twój osobisty adres e-mail
Login do profilu zaufanego	Dane do logowania do profilu zaufanego	Ustawione w czasie zakładania konta

Opisy scenariuszy usług

Scenariusz A — Wydanie zaświadczenia przez portal GOV.pl

- Platforma: GOV.pl / mObywatel (centralny polski portal e-administracji).
- Cel: Pobranie oficjalnego dokumentu z państwowego rejestru (np. odpisu aktu urodzenia/małżeństwa lub zaświadczenia o zameldowaniu) niezbędnego do przedłożenia w banku lub sądzie.
- Wymagane dokumenty/informacje: Dane do logowania przez Login.gov.pl (Profil

Zaufany, bankowość elektroniczna lub aplikacja mObywatel), numer PESEL, imię i nazwisko, data urodzenia.

- Kroki:
    1. Wejdź na stronę GOV.pl i zaloguj się za pomocą Profilu Zaufanego lub aplikacji mObywatel.
    2. Przejdź do sekcji „Usługi dla obywatela” i wybierz rodzaj potrzebnego zaświadczenia (np. „Uzyskaj odpis aktu stanu cywilnego”).
    3. Wprowadź swój numer PESEL oraz uzupełnij brakujące dane osobowe zgodnie z monitami systemu.
    4. Zweryfikuj swoją tożsamość lub podpisz wniosek za pomocą Profilu Zaufanego (kodem SMS z banku) lub autoryzacją w mObywatelu.
    5. Pobierz podpisany cyfrowo dokument w formacie PDF bezpośrednio na swój komputer lub telefon.
    6. Zapisz urzędowe potwierdzenie złożenia wniosku (UPP) w swoim archiwum.
- Typowe trudności: Wygaśnięcie ważności Profilu Zaufanego (wymaga ponownego przedłużenia przez bankowość lub w urzędzie); nieaktualne dane w rejestrze PESEL (np. stary adres zameldowania); błąd techniczny podczas generowania pliku PDF (konieczność ponownego pobrania w zakładce skrzynki odbiorczej).
- Pytanie do dyskusji: *„Który krok Waszym zdaniem sprawia najwięcej problemów osobom korzystającym z systemu po raz pierwszy? Jak pomoglibyście znajomemu, który utknął na etapie potwierdzania tożsamości kodem SMS?”*

Scenariusz B — Złożenie deklaracji podatkowej przez Twój e-PIT

- Platforma: e-Urząd Skarbowy (podatki.gov.pl) – usługa Twój e-PIT.
- Cel: Rozliczenie rocznego podatku dochodowego od osób fizycznych (formularz PIT-37 lub PIT-36).
- Wymagane dokumenty/informacje: Dane logowania (Profil Zaufany lub kwota przychodu z roku poprzedniego), numer PESEL (lub NIP w przypadku prowadzenia firmy), informacja o dochodach od pracodawcy (formularz PIT-11), numer konta bankowego do zwrotu, dane dzieci (do ulgi prorodzinnej).
- Kroki:
    1. Zaloguj się do e-Urzędu Skarbowego na stronie podatki.gov.pl.
    2. Przejdź do usługi „Twój e-PIT” i otwórz przygotowane przez urząd automatyczne rozliczenie za bieżący rok.
    3. Sprawdź automatycznie uzupełnione dane (dochody z Twoich umów o pracę lub zleceń powinny być już widoczne).
    4. Dodaj przysługujące Ci ulgi (np. ulgę na dzieci, internet, termomodernizację) oraz wskaż organizację pożytku publicznego (KRS), której chcesz przekazać 1,5% podatku.
    5. Przejrzyj kalkulację końcową i sprawdź, czy masz nadpłatę (zwrot pieniędzy), czy niedopłatę (podatek do zapłaty).
    6. Zaakceptuj i wyślij deklarację drogą elektroniczną, a następnie pobierz Urzędowe Poświadczenie Odbioru (UPO).

- Typowe trudności: Pracodawca nie przesłał jeszcze PIT-11 do urzędu (brak danych w systemie); problem z wysłaniem deklaracji w ostatnich dniach kwietnia z powodu przeciążenia serwerów; błędny numer rachunku bankowego (opóźnia wypłatę zwrotu).
- Pytanie do dyskusji: *„Jakie dokumenty i dane warto przygotować na biurku, zanim zalogujemy się do systemu Twój e-PIT? Co się stanie, jeśli zapomnimy samodzielnie zaakceptować i wysłać PIT-37 przed końcem terminu?"*

Scenariusz C — Sprawdzanie składek i historii ubezpieczenia w PUE ZUS (Platforma Usług Elektronicznych)

- Platforma: Portal PUE ZUS (ezus.gov.pl) lub za pośrednictwem zintegrowanego logowania gov.pl.
- Cel: Sprawdzenie historii ubezpieczenia społecznego i potwierdzenie okresów składkowych (niezbędne do wyliczenia stażu pracy, prawa do zasiłku chorobowego lub przyszłej emerytury).
- Wymagane dokumenty/informacje: Profil Zaufany lub mObywatel do zalogowania, numer PESEL.
- Kroki:
    1. Zaloguj się na portalu PUE ZUS / ezus (używając Login.gov.pl).
    2. Wejdź w panel „Ubezpieczony" w menu głównym systemu.
    3. Przejdź do zakładki „Informacje o stanie konta" lub „Dane o zgłoszeniach do ubezpieczeń".
    4. Wyświetl listę swoich obecnych i byłych pracodawców oraz raporty o wysokości odprowadzonych przez nich składek emerytalnych i zdrowotnych.
    5. Wygeneruj i pobierz oficjalny wyciąg z konta ZUS w formacie PDF, jeśli jest potrzebny do wniosku o świadczenia (np. w urzędzie pracy).
    6. W przypadku wykrycia błędów (np. braku zgłoszenia przez pracodawcę), zapisz dane i przygotuj zgłoszenie reklamacyjne do ZUS.
- Typowe trudności: Skomplikowany i mało intuicyjny interfejs starej wersji platformy PUE ZUS; brak widocznych składek za ostatni miesiąc (pracodawcy mają czas na ich raportowanie do 15. lub 20. dnia kolejnego miesiąca); trudności ze znalezieniem właściwej zakładki z podsumowaniem rocznym.
- Pytanie do dyskusji: *„Z jakich powodów w systemie ZUS może brakować informacji o składkach z jakiegoś okresu pracy? Co doradzilibyście osobie, która zauważyła, że pracodawca nie zgłosił jej do ubezpieczenia?"*