



Wiceprezes Rady Ministrów Minister Cyfryzacji

Krzysztof Gawkowski

BM.WOP.4620.39.2023

Warszawa, 08 stycznia 2024 r.

Szanowny Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu RP

Szanowny Panie Marszałku,

w związku z pytaniami zgłoszonymi na 1. posiedzeniu Sejmu podczas dyskusji nad przedstawionym przez Prezesa Rady Ministrów programem działania oraz składem Rady Ministrów, na które – zgodnie z zapowiedzią Prezesa Rady Ministrów – odpowiedzi miały zostać udzielone na piśmie, poniżej przekazuję odpowiedź na pytanie pozostające we właściwości Ministra Cyfryzacji.

Treść pytania: *Czy Pana rząd będzie kontynuował wsparcie dla Niebieskiej Linii? Czy pod 116 123 będzie się dało dodzwonić przez całą dobę? Czy odbieralność będzie na tym poziomie, na którym jest teraz dzięki rządowej dotacji?*

Rząd będzie nie tylko kontynuował wsparcie, ale przede wszystkim zwiększy dostępność i użyteczność Niebieskiej Linii dla obywateli.

Niebieska Linia jest w stanie zatrudniać więcej konsultantów oraz pracować 24/7/365. Dzięki dotacji i wprowadzonym zmianom odbieralność połączeń w przeciągu roku już wzrosła z 23% do 43%. Dodatkowo umożliwiono konsultantom odbieranie połączeń z poziomu narzędzia Contact Center – wprowadzenie tego narzędzia pozwoliło na gromadzenie statystyk, co wcześniej w Niebieskiej Linii nie było możliwe.

Ministerstwo Cyfryzacji podejmie starania w kierunku dalszego zwiększania odbieralności połączeń. Będzie także rozwijać inne telefony pomocowe. W projekcie ustawy budżetowej na rok 2024 przywrócono finansowanie Telefonu Zaufania 116 111, zabrane w 2022 roku.

Będziemy pracować nad wspólną koordynacją i wymianą doświadczeń w zakresie wszystkich telefonów pomocowych oferowanych przez polskie państwo.

Z wyrazami szacunku
Krzysztof Gawkowski
Wiceprezes Rady Ministrów
Minister Cyfryzacji
/dokument podpisany elektronicznie/