



# **Projektowanie publicznych usług cyfrowych zorientowanych na potrzeby użytkownika**

Ministerstwo Cyfryzacji



# Nasz priorytet - OBYWATEL

Każdy polski obywatel, organizacja oraz przedsiębiorca powinien móc  
**załatwić drogą elektroniczną  
dowolną sprawę na styku  
z administracją publiczną**  
dowolnego szczebla.

*Kierunki Działań Strategicznych Ministra Cyfryzacji w obszarze  
informatyzacji usług publicznych*

**A OTO OSTATNIE PYTANIE ZA MILION**

12 1 MILION  
11 500 000 ZŁ  
10 250 000 ZŁ  
9 125 000 ZŁ  
8 75 000 ZŁ  
7 40 000 ZŁ  
6 20 000 ZŁ  
5 10 000 ZŁ  
4 5 000 ZŁ  
3 2 000 ZŁ  
2 1 000 ZŁ  
1 500 ZŁ

**KTO LUB CO JEST NAJWAŻNIEJSZE  
W MINISTERSTWIE CYFRYZACJI?**

A: MINISTER CYFRYZACJI B: DARMOWA KAWA  
C: OBYWATEL D: OGROMNE ZAROBKI

**OBYWATEL JEST  
NAJWAŻNIEJSZY**

#WARTOŚCIMC



# Nasz cel - OSZCZĘDNOŚĆ CZASU I ŚRODKÓW

Cyfryzacja administracji ma polegać na oszczędności **czasu i pieniędzy** zarówno po stronie korzystających z usług publicznych jak również samej administracji wszystkich szczebli.

*Kierunki Działań Strategicznych Ministra Cyfryzacji w obszarze informatyzacji usług publicznych*



**SZANUJEMY PIENIĄDZE PUBLICZNE**

**#WARTOŚCIMC**



Życie Obywatela toczy się wokół jego  
**zdarzeń życiowych a nie procedur  
instytucji publicznych**



Obywatele kontaktują się  
z urzędami, **żeby zaspokoić swoje  
potrzeby**



# Nowe podejście do budowy usług cyfrowych w MC - **service design**

Usługi projektowane pod potrzeby obywatela, tworzą łańcuch do obsługi zdarzeń życiowych Obywatela - np. **narodziny dziecka**

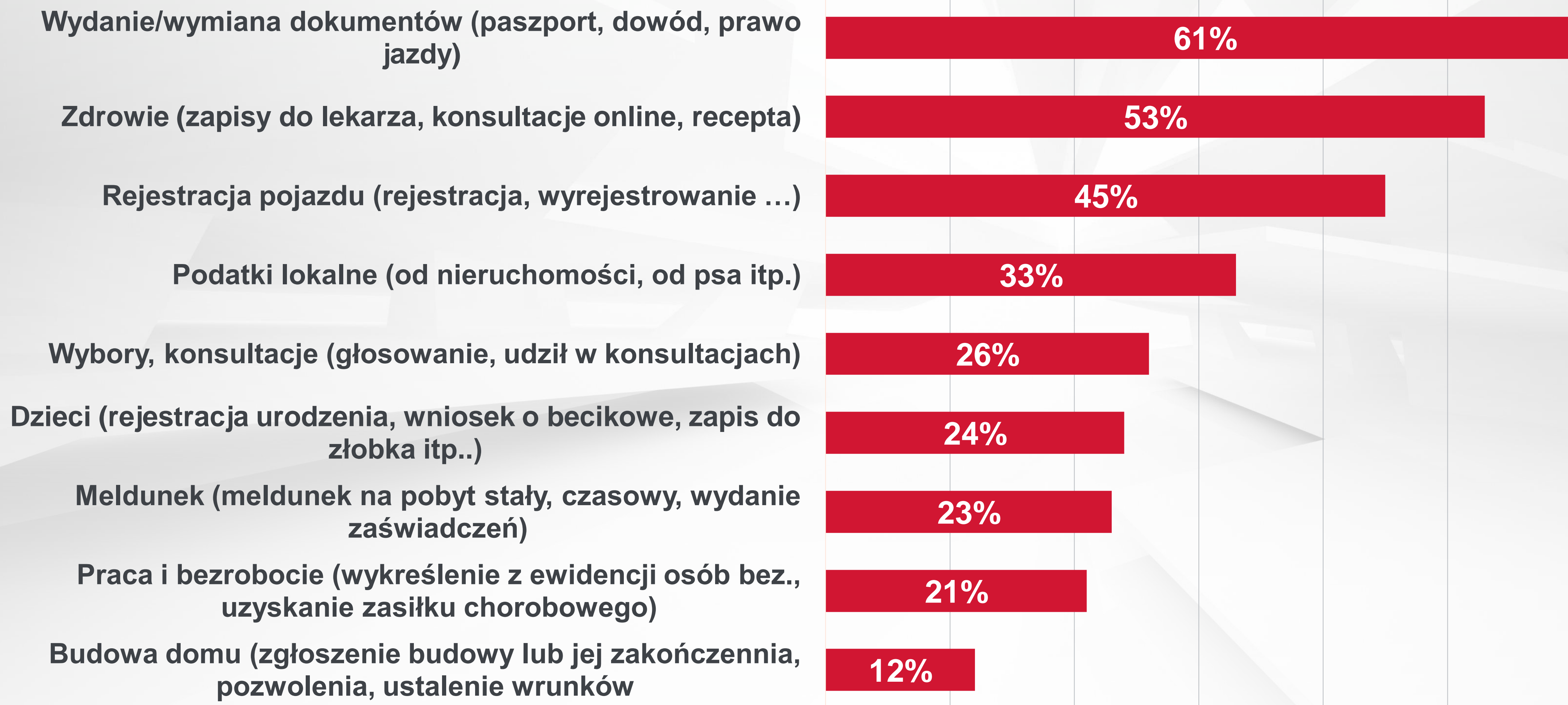
Zerwanie ze stereotypem cyfryzacji usług - **usługa cyfrowa to** nie formularz w wersji elektronicznej tylko **proces zaspokajania potrzeby** i obsługi danego zdarzenia życiowego konkretnych osób lub grup społecznych





# Zbieranie informacji od użytkowników

## Trzy najważniejsze rodzaje spraw, które chciałbyś załatwić przez internet





# Zbieranie informacji od użytkowników

**Dlaczego jesteś niezadowolona/y z usługi online świadczonej przez urząd/instytucję?**

Okazało się, że załatwienie całej sprawy przez internet jest niemożliwe

56%

Sposób załatwienia całej sprawy był zbyt zawiły

39%

Zabrakło reakcji lub odpowiedzi z urzędu

34%

Załatwienie sprawy trwało dłużej niż się spodziewałem

31%

Formularz do wypełnienia był zbyt trudny, brakowało wyjaśnień

30%

Nie wiedziałam/em z kim mogę się skontaktować w sprawie

28%

Pojawiły się problemy techniczne

20%

Z innych powodów

3%

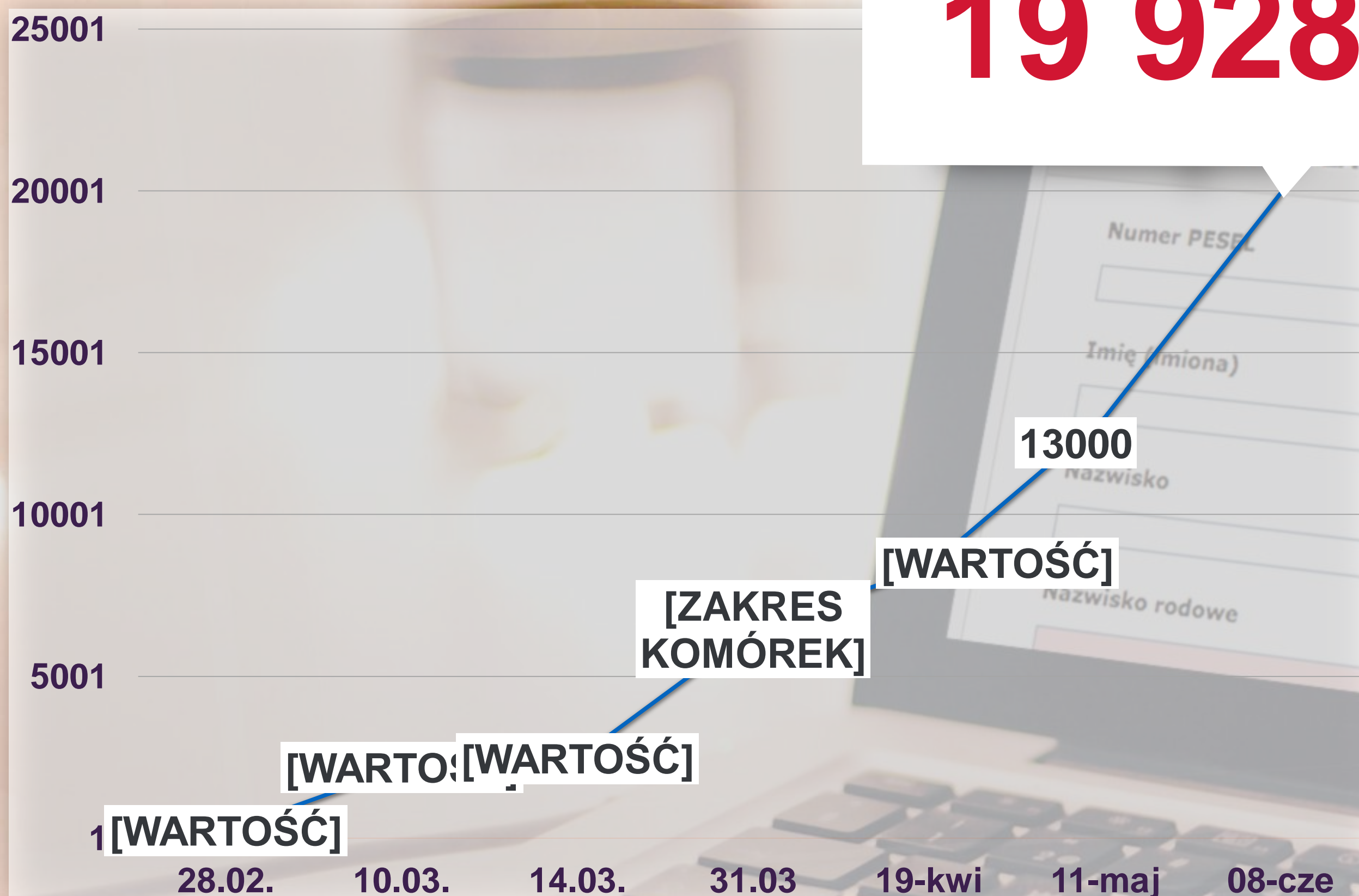


Ministerstwo  
Cyfryzacji





# Wniosek o wydanie dowodu osobistego – FAZA I



13000

[WARTOŚĆ]

[ZAKRES  
KOMÓREK]

[WARTOŚĆ]

1 [WARTOŚĆ]

28.02.

10.03.

14.03.

31.03

19-kwi

11-maj

08-cze



# Wniosek o wydanie dowodu osobistego – FAZA II

URZĄD GMINY (BIELAWY, WOJ. ŁÓDZKIE)

**Dodaj zdjęcie do Twojego dowodu**  
Sprawdź, czy zdjęcie spełnia wszystkie wymagania

Dodaj zdjęcie \*

jan\_kowalski.jpg

☐ Do zdjęcia w ciemnych okularach – dodaj zaświadczenie. Maksymalny rozmiar załącznika 3,5 MB

☐ Do zdjęcia w nakryciu głowy – dodaj zaświadczenie. Maksymalny rozmiar załącznika 3,5 MB



**Sprawdź poprawność danych**

Na wzorze poniżej widzisz dane, które znajdują się na awersie dowodu osobistego



**Dane kontaktowe**

Sprawdź poprawność Twoich danych do kontaktu

**118 535**  
złożonych wniosków

dane na 26.06.2018



# Zgłoszenie utraty lub uszkodzenia dowodu osobistego

Jak chcesz otrzymać zaświadczenie?\*

☐ Osobiście ☒ Poczta ☐ Elektronicznie

**Dane do korespondencji**

Kraj: POLSKA

Powiat: WARSZAWA

Miejscowość: WARSZAWA (MIASTO)

Ulica: PLAC KONSTYTUCJI

Województwo: MAZOWIECKIE

Gmina: WARSZAWA (GMINA MIEJSKA)

Kod pocztowy: 25-020

Numer domu: 3

Numer lokalu: 1

Upewnij się, że podane dane są prawidłowe - ułatwią nam kontakt w sprawie dowodu osobistego.

**Dane posiadacza utraconego lub uszkodzonego dowodu**

Awers

Rzeczpospolita Polska Republic of Poland

Dowód osobisty Identity card

MacBook

# 8 684

## złożonych wniosków

Data uruchomienia e-usługi: **22.09.2017**

dane na 26.06.2018



# Odpis aktu Stanu Cywilnego z ePłatnościami

Wniosek o wydanie odpisu  
aktu stanu cywilnego

[← wstecz](#)

Krok 1 Krok 2 Krok 3 Krok 4 Krok 5 Krok 6

Kwota do zapłaty

**22,00 zł**

Wybierz sposób płatności

☒ Płatność online

Wybierz klikając w wybraną ikonę, płatność będzie realizowana po wysłaniu wniosku czyli w kroku szóstym

ALIOR BANK  
citi handlowy  
GET IN BANK  
Bank Pekao  
plusbank  
Millennium  
Bank Polski  
NOBLE BANK  
PBSbank  
Płać z IdeaBank

MacBook

**15 251**  
złożonych wniosków



# Usługi meldunkowe

# 12 810

## złożonych wniosków

Ministerstwo Cyfryzacji | OBYWATEL.GOV.PL  
informacje i usługi przyjazne obywatelom

Jan Kowalski  
Wyloguj się

### Zgłoszenie miejsca pobytu stałego

Krok 1 Krok 2 **Krok 3** Krok 4

#### Twoje dane

1 Sprawdź, czy dane są poprawne. Jeśli widzisz błąd, zgłoś to [tutaj](#)

Pierwsze imię	Drugie imię
<input type="text" value="Anna"/>	<input type="text" value="Maria"/>
Nazwisko	PESEL
<input type="text" value="Zerniak"/>	<input type="text" value="76010120696"/>
Data urodzenia (rok-miesiąc-dzień)	Miejsce urodzenia
<input type="text" value="1976-01-01"/>	<input type="text" value="RACIBÓRZ"/>
Kraj urodzenia	Kraj poprzedniego miejsca zamieszkania
<input type="text" value="POLSKA"/>	<input type="text" value="POLSKA"/>

#### Adres nowego miejsca pobytu stałego

Miejscowość

2 Podaj adres, pod którym chcesz się zameldować

Data uruchomienia e-usługi: 01.01.2018

dane na 26.06.2018



# Pismo ogólne do urzędu

**13 324**  
złożonych wniosków

Pismo ogólne do  
podmiotu  
publicznego

Wybierz urząd

i \* Pole jest obowiązkowe.

**Rodzaj pisma**  
Wybierz rodzaj pisma, nadaj mu tytuł i opisz  
swoją sprawę

Wybierz rodzaj pisma\*

Wpisz treść



4 751

złożonych wniosków

dane na 26.06.2018



# Zgłoszenie urodzenia dziecka

## Wniosek o rejestrację narodzin dziecka



### Wpisz dane dziecka

Oświadczam, że dla mojego dziecka wybieram imię (imiona)

Imię \*

Michał

Drugie imię

Dawid

Nazwisko \*

Lubański

Data urodzenia \*

1 0 - 1 2 - 2 0 1 7

Obywatelstwo \*

polskie



\* Pole jest obowiązkowe

Pamiętaj! Imię NIE może:

- być ośmieszające ani nieprzyzwoite,
  - mieć formy zdrobniałej.
- Więcej informacji na temat wyboru imienia znajdziesz w serwisie [Obywatel.gov.pl](http://Obywatel.gov.pl).

# 2 296

## złożonych wniosków

Data uruchomienia e-usługi: **01.06.2018**

dane na 26.06.2018



1,83 mln

wszystkich  
Profilu Zaufanych

880 tys.  
założonych  
elektronicznie

PROFIL ZAUFANY



# Usługi planowane do realizacji

**2018** Konto GOV

Wniosek o wydanie prawa jazdy

Dopisanie do rejestru wyborców (naprawa i rozwój)

**2019** Wniosek o wydanie eDowodu  
i usługi powiązane





# Portal GOV

Ministerstwo Cyfryzacji

## Cyfrowa mapa państwa polskiego

### Portal Rzeczypospolitej Polskiej - gov.pl

to projekt integracji stron internetowych ministerstw, urzędów centralnych i urzędów wojewódzkich, zakładający jeden punkt dostępu obywateli do informacji i e-usług publicznych.

Obywatele znajdą tu wykaz instytucji, które realizują zadania publiczne, oraz katalog usług, które państwo świadczy online. Z łatwością dotrą do informacji, których poszukują, lub załatwią popularne sprawy online, bez zbędnych wizyt w urzędzie.

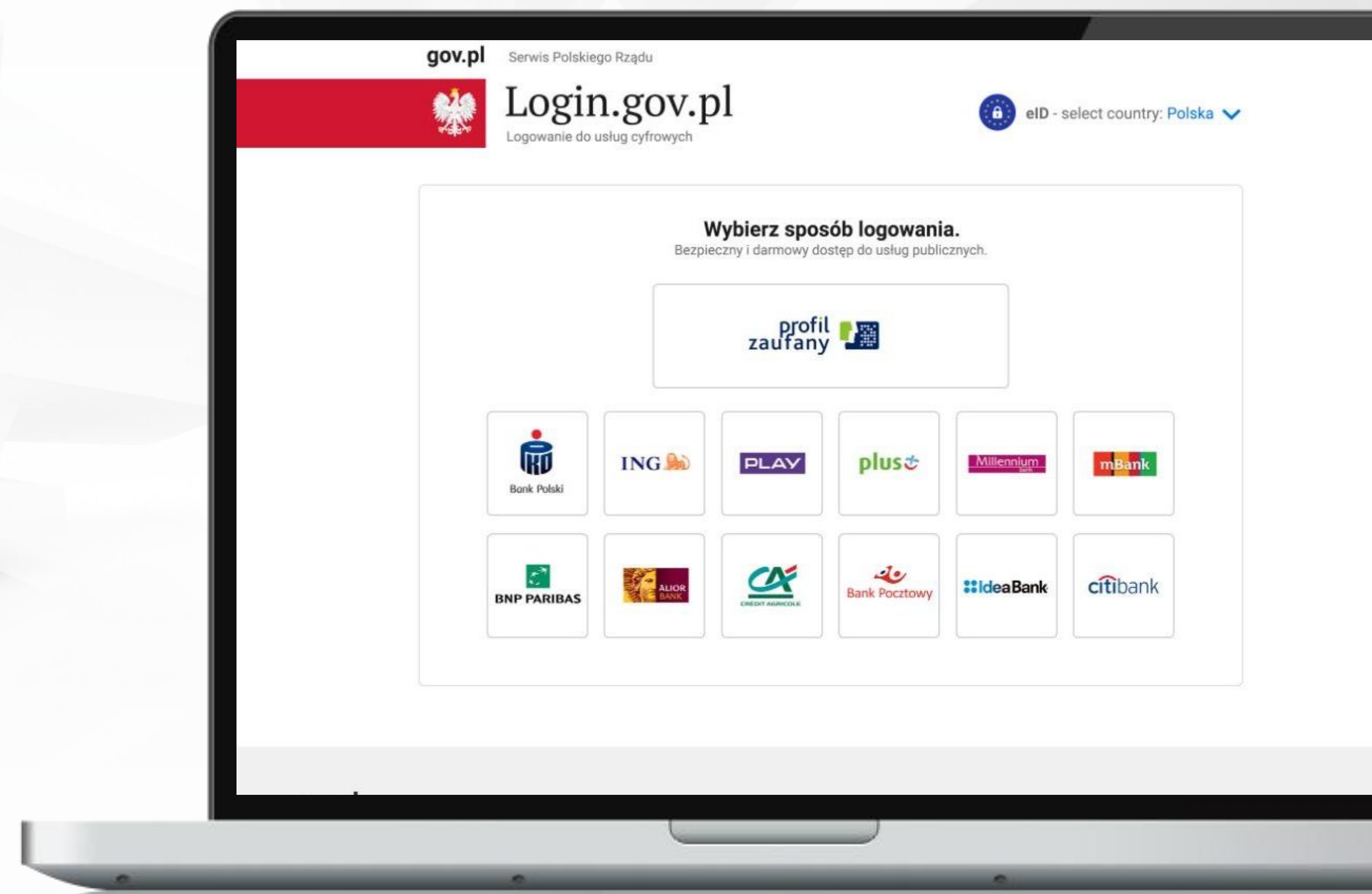




# Model cyfrowej tożsamości

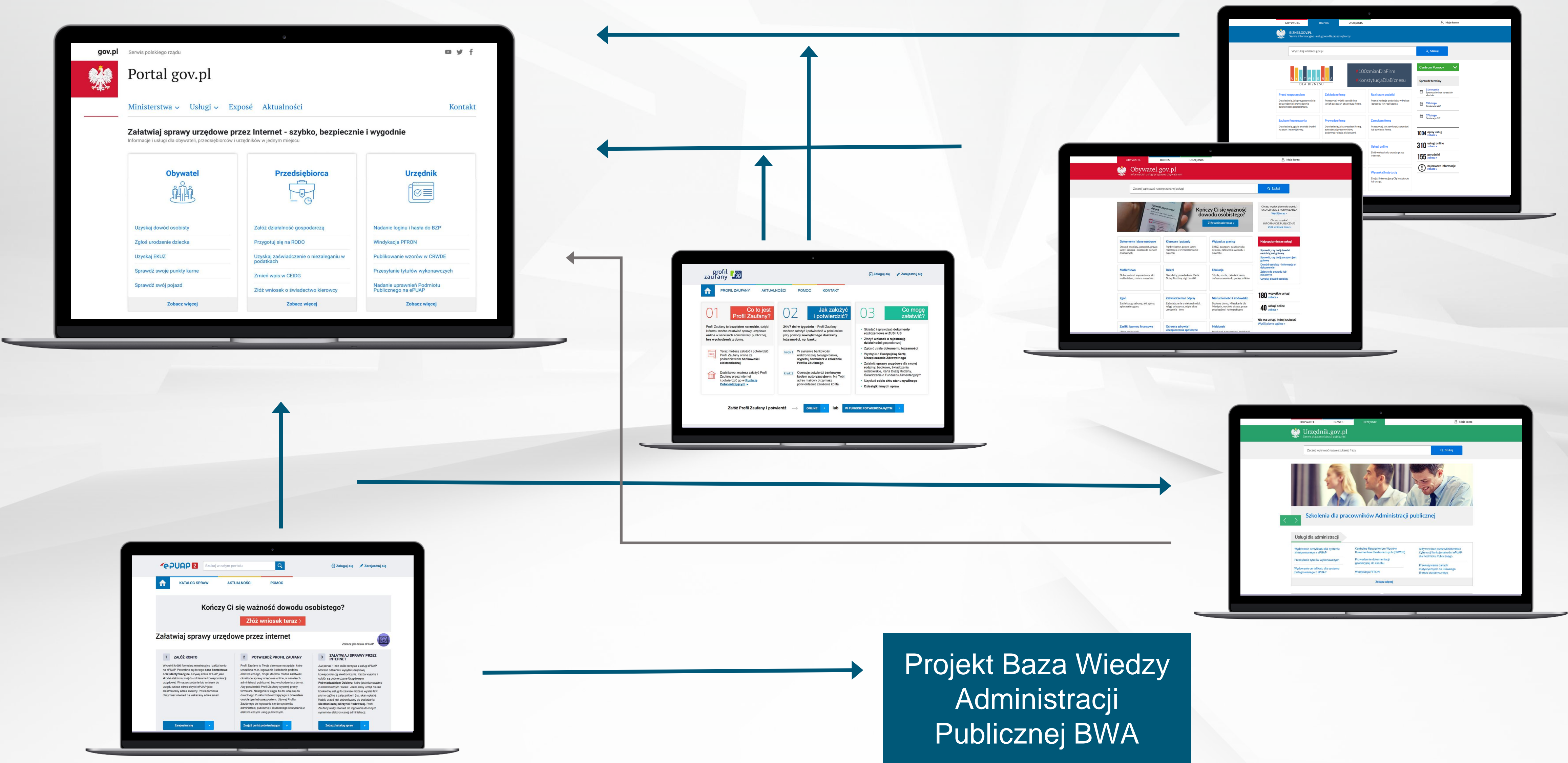
**Login.gov.pl** to miejsce, w którym spotkają się publiczni dostawcy usług online z dostawcami systemów identyfikacji elektronicznej, którzy potrafią bezpiecznie potwierdzić tożsamość osób korzystających z tych usług.

Login.gov.pl to węzeł komunikacyjny zapewniający skuteczną i bezpieczną wymianę informacji pomiędzy tymi, którzy oczekują pewności, że mają do czynienia z konkretnym użytkownikiem, i tymi, którzy mogą i potrafią to potwierdzić w wygodny i bezpieczny sposób.





# Gdzie szukać usług?



Projekt Baza Wiedzy  
Administracji  
Publicznej BWA

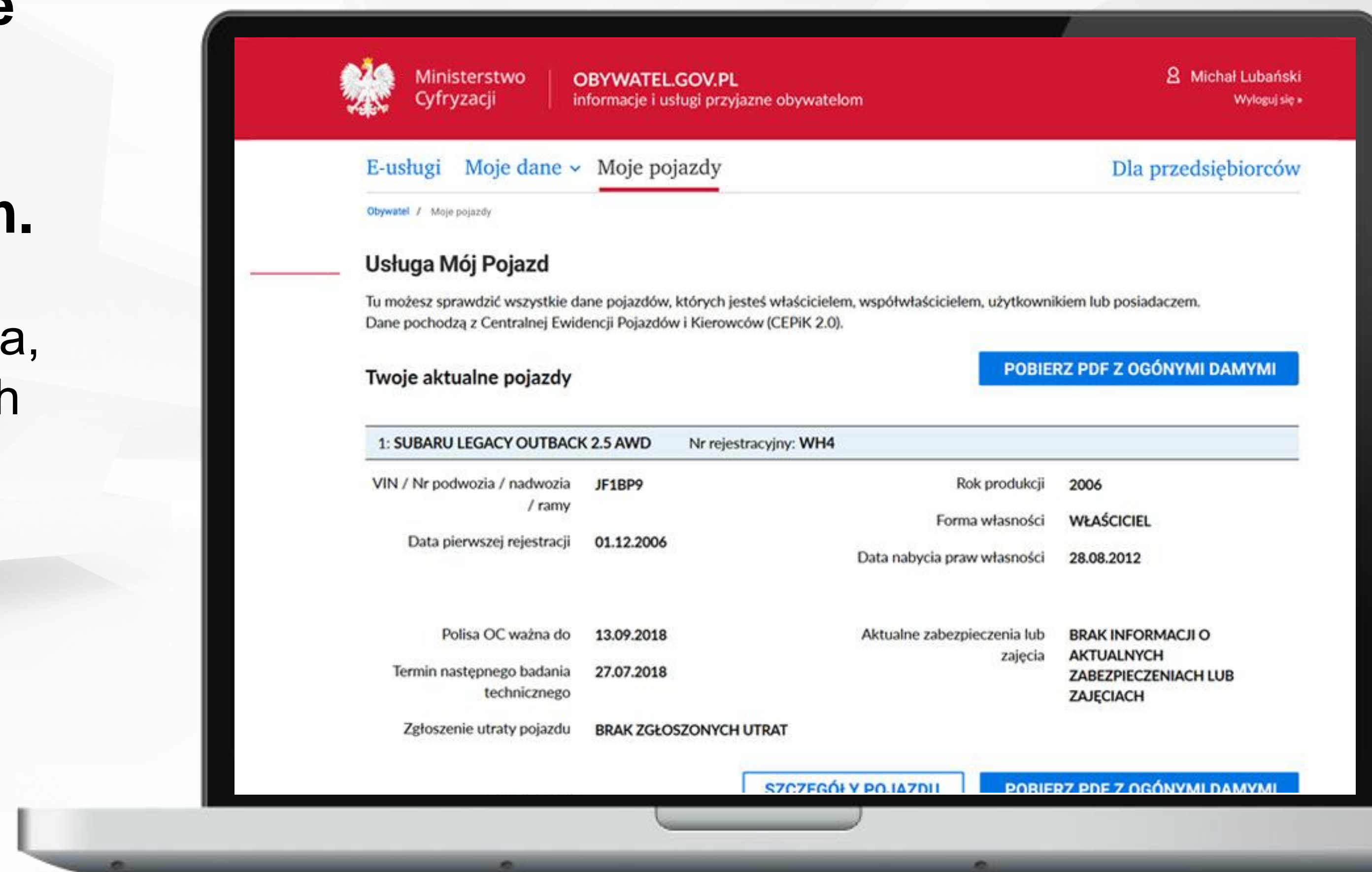


# Konto GOV

**Konto obywatela na gov.pl** będzie stanowiło bramę do cyfrowych usług publicznych, które administracja oferuje obywatelom.

Konto gov.pl zastąpi dotychczasowe konta, z których obywatele korzystają na różnych witrynach rządowych. W jednym miejscu dostępne będą usługi informacyjne, takie jak sprawdź dane w PESEL, RDO itp.

Docelowo będzie to również miejsce dostępu do skrzynki do korespondencji z administracją.





# Dziękuję za uwagę

**Tomasz Napiórkowski**

Dyrektor Departamentu Rozwoju Usług Cyfrowych

Ministerstwo Cyfryzacji

[tomasz.napiorkowski@mc.gov.pl](mailto:tomasz.napiorkowski@mc.gov.pl)

Ministerstwo Cyfryzacji