

Portal Obywatel – Jak przekazać informacje obywatelowi

krzysztof.hunia@coi.gov.pl

III PODKARPACKI KONWENT INFORMATYKÓW I ADMINISTRACJI,
Dubiecko, 20-21 października 2016 r.



Obywatel.gov.pl to serwis, który **opisuje i standaryzuje** usługi publiczne w sposób **zrozumiały i jednoznaczny** dla obywatela oraz ułatwia ich realizację online.

1. Ponad 144 usług informacyjnych w kilku wariantach AI (template)
2. Obecnie 30 usług transakcyjne typu:
 - Sprawdź swoje dane w Rejestrze Dowodów Osobistych
 - Sprawdź, czy dowód jest unieważniony
 - Sprawdź, czy twój dowód osobisty jest gotowy
 - Sprawdź swoje dane w rejestrze PESEL
 - Sprawdź, czy twój paszport jest gotowy
3. Baza urzędów
4. Formularz feedback
5. Wysoki poziom użyteczności i dostępności (WCAG)
6. Projekt realizowany zgodnie z metodologią UCD
7. Jednolity standard komunikacji językowej (plain language)

5,4 mln

użytkowników

od początku istnienia serwisu
(od marca 2015).

578 tys

użytkowników

w sierpniu 2016.

23 mln

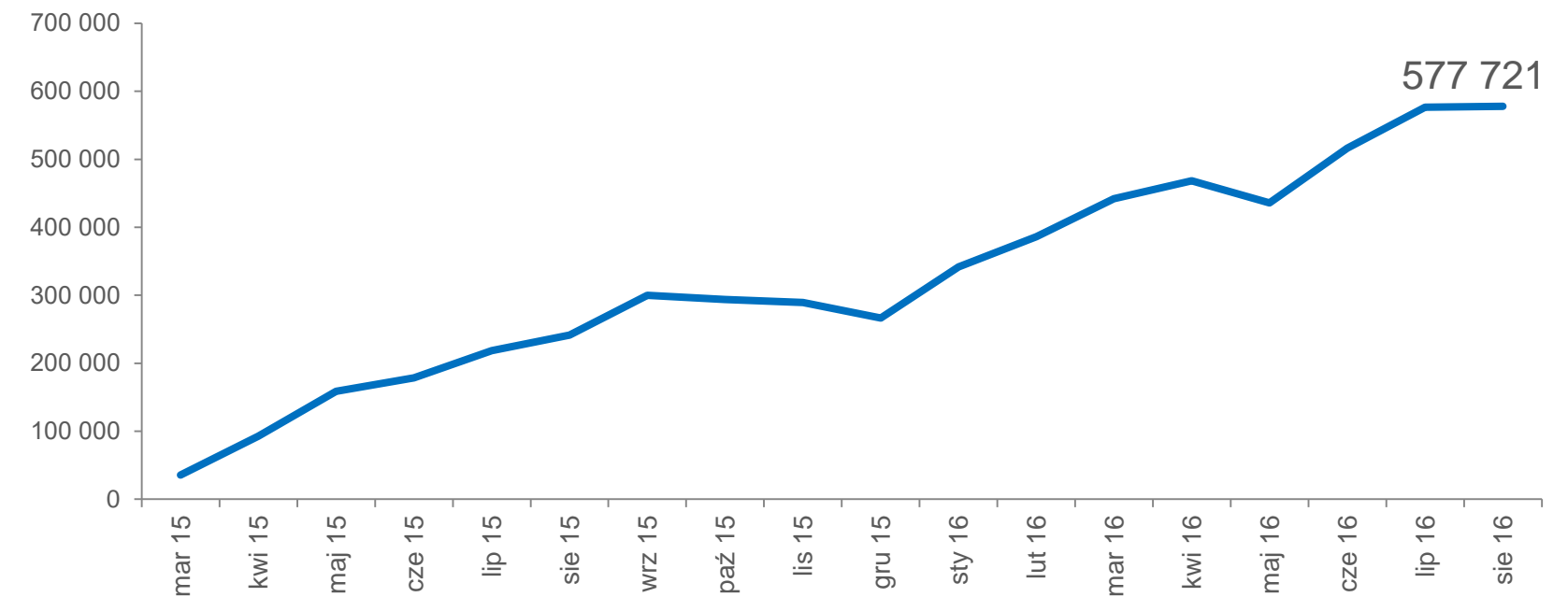
odśłon

od początku istnienia serwisu
(od marca 2015).

2 mln

odśłon

w sierpniu 2016.



Strona portalu



OBYWATEL.GOV.PL BETA
informacje i usługi przyjazne obywatelom



RODZINA
500+ | PROGRAM WSPARCIA
DLA RODZICÓW

Rodzina 500+ to długofalowy program, który pomoże ci pokryć wydatki związane z wychowywaniem dzieci.

[Dowiedz się więcej »](#)

Skorzystaj z usług publicznych

Zacznij wpisywać nazwę szukanej usługi

[Szukaj](#)

Dokumenty i dane osobowe

Prawo jazdy, dowód osobisty, paszport. Zmiana i dostęp do danych osobowych

Kierowcy i pojazdy

Prawo jazdy, rejestracja i wyrejestrowanie pojazdu

Wyjazd za granicę

EKUZ, paszport, paszport dla dziecka, zgłoszenie wyjazdu i powrotu

Najpopularniejsze usługi

[Sprawdź, czy twój dowód osobisty jest gotowy](#)

[Sprawdź, czy twój paszport jest gotowy](#)

[Dowód osobisty - informacja o dokumencie](#)

[Zgłoś wyjazd za granicę](#)

[Zdjęcie do dowodu lub paszportu](#)

Małżeństwo

Ślub cywilny i wyznaniowy, akt małżeństwa, zmiana nazwiska

Dzieci

Narodziny, przedszkole, Karta Dużej Rodziny, ulgi i zasiłki

Edukacja

Szkoła, studia, zaświadczenia, dofinansowanie do podręczników

Zgon

Zasiłek pogrzebowy, akt zgonu, zgłoszenie zgonu

Zaświadczenia i odpisy

Zaświadczenie o niekaralności, księgi wieczyste, odpis aktu urodzenia i inne

Nieruchomości i środowisko

Budowa domu, Mieszkanie dla Młodych, wycinka drzew, prace geodezyjne i kartograficzne

123 wszystkie usługi
[zobacz »](#)

25 usługi online
[zobacz »](#)

Zasiłki i pomoc finansowa

Urlop rodzicielski, dofinansowanie, ulga, zasiłek ZUS

Ochrona zdrowia i ubezpieczenia społeczne

Emerytury, renty, świadczenia rehabilitacyjne oraz inne usługi ZUS i NFZ

Meldunek

Meldunek tymczasowy, meldunek stały, zameldowanie cudzoziemca

Praca i biznes

Działalność gospodarcza, podatki, prawa konsumenta, zasiłek

Podatki

Interpretacje podatkowe, ulga podatkowa, formularze i zaświadczenia

Służba wojskowa

Służba wojskowa, książeczka wojskowa, Wojsko Polskie

Polecamy usługi



Zespół wytwarzający treści (międzyresortowy)

Koordynator (ministerstwo)

Ekspert biznesowy
(ministerstwo)

Konsultant „z okienka”

Content Designer (COI)

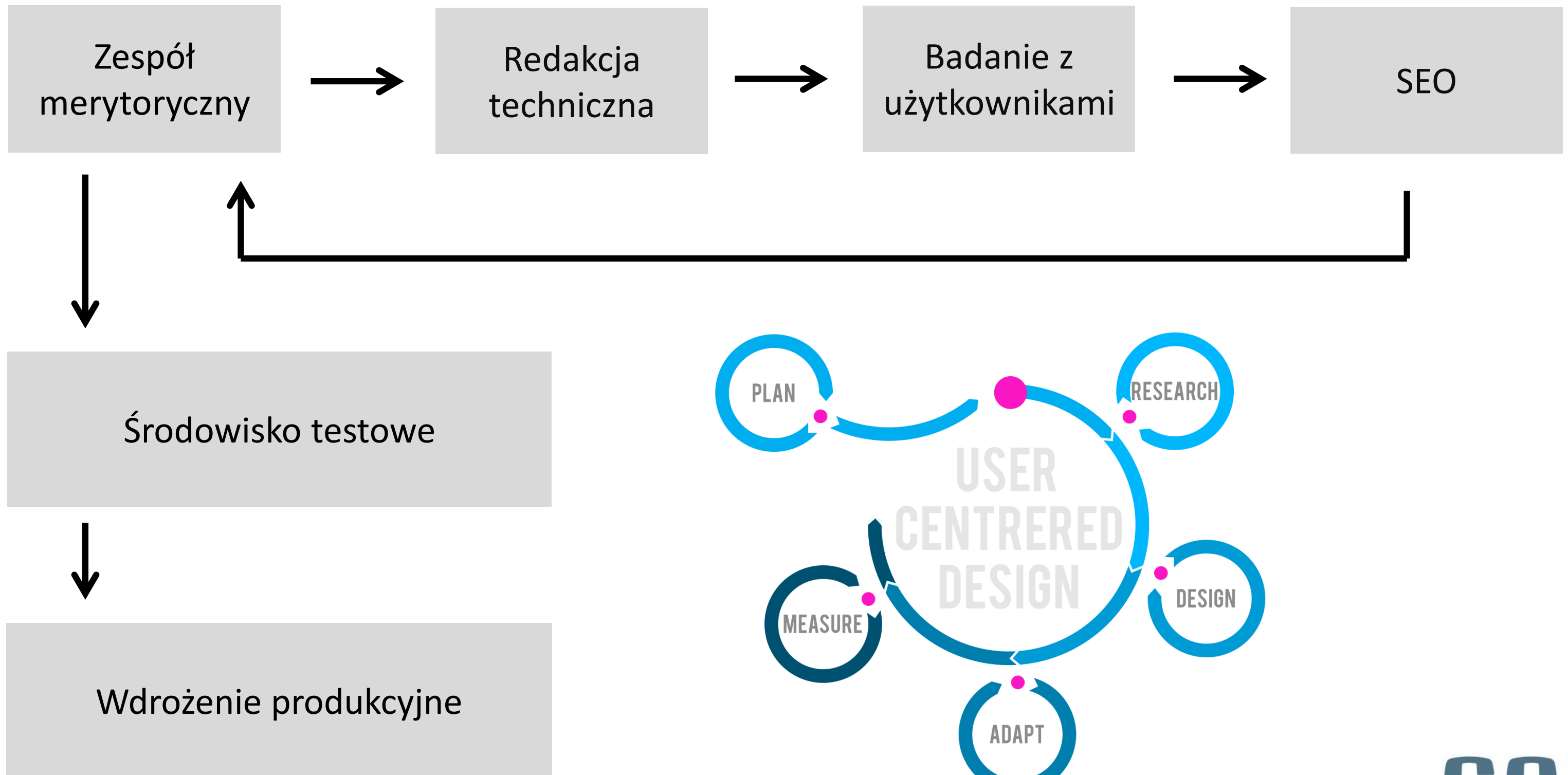
Badacz UX (COI)

Projektant UX (COI)

Grafik (COI)

Front-end dev (COI)

Proces wytwarzania kart usług



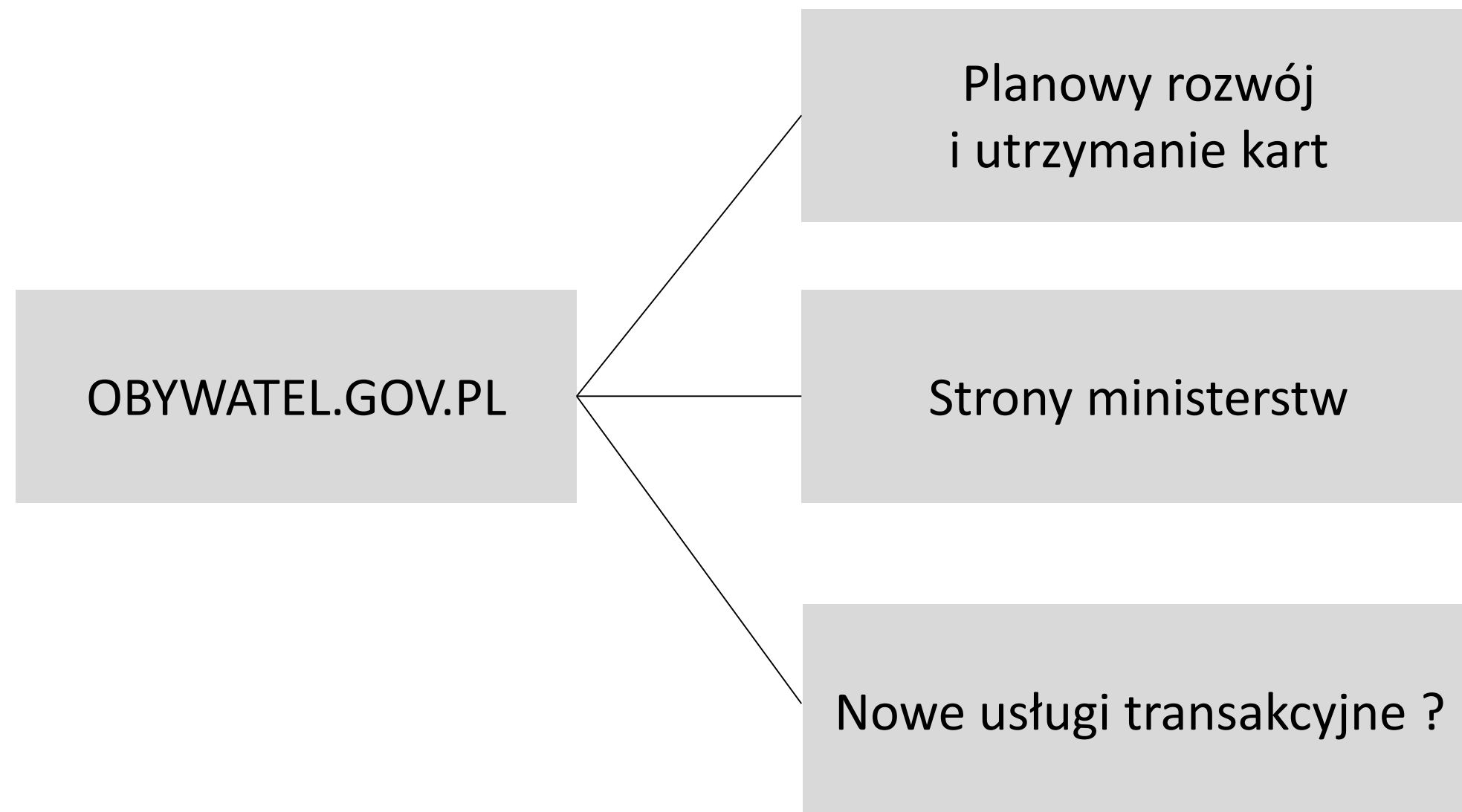
Proces projektowania – card sorting



Przygotowanie formularza o wydanie dowodu osobistego:

- » 160 wzorów dokumentów
 - » 4 tury badań
 - » 49 respondentów
 - » 2 miesiące
 - » 5 osób
-
- » 5 razy mniej błędów (Wniosek o wydanie dowodu)

Dalszy rozwój portalu obywatel.gov.pl



Dalszy rozwój - brama do usług publicznych

[GOV.UK](#), USA.GOV , [www.informatizacia.sk](#) – światowa tendencja tworzenia pojedynczych punktów do kontaktu z administracją.

Obywatel.gov.pl a jako one stop shop dla administracji.

- Wszystkie ministerstwa pod jedną domeną
- Wygodne usługi w jednym portalu
- Jeden standard komunikacji językowej
- Jedna identyfikacja wizualna
- Całość zintegrowana z obywatel.gov.pl

Dziękuję

krzysztof.hunia@coi.gov.pl

Centralny Ośrodek Informatyki