

OBYWATEL.GOV.PL

jak przekazać informację obywatelowi

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, **30 usług on-line**
2. Usługi transakcyjne:
 - 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)

Obywatel – produkt kilku projektów

PL.ID (idea)

Utrzymanie systemu paszportowego

INICJATYWA OBYWATEL

Etap 1

Etap 2

Etap 3 (obecnie)

Cepik 2.0 (w trakcie prac)

6,3 mln

użytkowników

od początku istnienia serwisu
(od marca 2015).

486 tys.

użytkowników

w październiku 2016.

27 mln

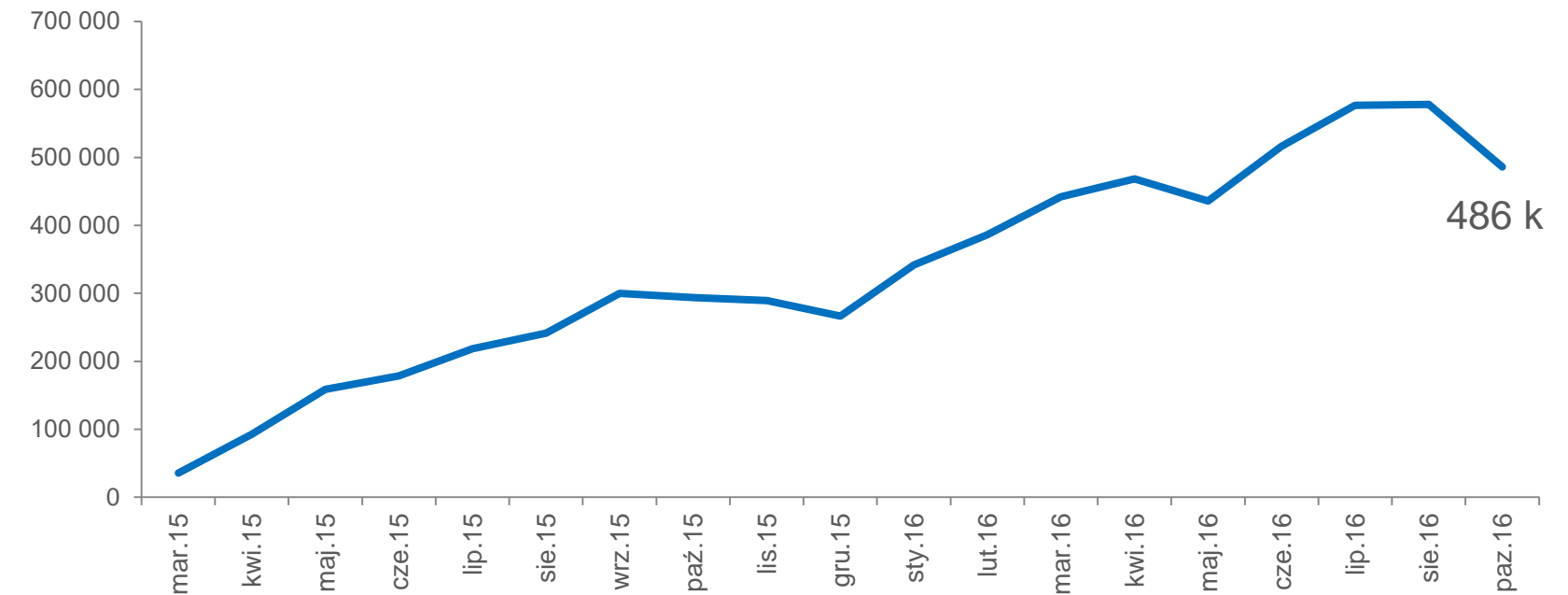
odśłon

od początku istnienia serwisu
(od marca 2015).

2,5 mln

odśłon

w październiku 2016.





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

Śluby i rozwody

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

Zasiłki i pomoc finansowa

Urlop rodzicielski, dofinansowanie, ulga, zasiłek ZUS

Ochrona zdrowia i ubezpieczenia społeczne

Emerytura, 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

Najpopularniejsze usługi

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

[Zgłoś wyjazd za granicę](#)

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

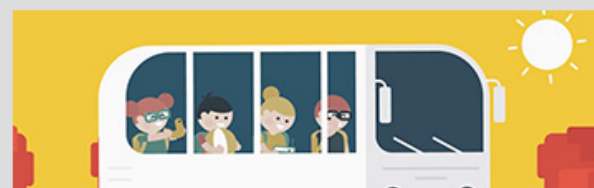
[Dowód osobisty - informacja o dokumencie](#)

[Sprawdź swoje dane w rejestrze PESEL](#)

107 wszystkie usługi
[Wszystkie usługi »](#)

24 usługi online
[Usługi online »](#)

Polecamy usługi





Dokumenty i dane osobowe

Jak wyrobić prawo jazdy, dowód osobisty albo paszport. Zmiana i dostęp do danych osobowych. Sprawdzone informacje i wskazówki dla Ciebie. Wkrótce znajdziesz tu więcej usług.

Kategorie usług

[Dokumenty i dane osobowe](#)

[Kierowcy i pojazdy](#)

[Wyjazd za granicę](#)

[Małżeństwo](#)

[Dzieci](#)

[Edukacja](#)

[Zgon](#)

[Zaświadczenia i odpisy](#)

[Nieruchomości i środowisko](#)

[Zasiłki i pomoc finansowa](#)

[Ochrona zdrowia i ubezpieczenia społeczne](#)

[Meldunek](#)

[Praca i biznes](#)

[Podatki](#)

[Dowód osobisty - informacja o dokumencie](#)

Dowód osobisty to dokument, który pozwala potwierdzić Twoją tożsamość oraz polskie obywatelstwo. Każdy pełnoletni obywatel, który mieszka w Polsce, musi mieć dowód osobisty. Dodatkowo, z dowodem możesz podróżować bez paszportu między innymi do krajów Unii Europejskiej. Poniżej przedstawimy podstawowe informacje na temat dowodu osobistego.

[Uzyskaj dowód osobisty](#)

Każdy pełnoletni polski obywatel, który mieszka w Polsce, musi mieć ważny dowód osobisty. Zawiera on aktualne informacje, takie jak: imię, nazwisko czy numer PESEL. Kończy się ważność twojego dowodu? Zbliżają się twoje 18 urodziny i chcesz wyrobić swój pierwszy dowód? Dowiedz się, jak złożyć wniosek o wydanie dowodu osobistego.

[Uzyskaj dowód osobisty dla dziecka](#)

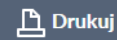
Chcesz wyjechać z dzieckiem za granicę na przykład do innego państwa Unii Europejskiej? Wyrób dla dziecka dowód osobisty. Dowód osobisty dla dziecka jest potrzebny, gdy chcesz podróżować po krajach strefy Schengen. Poniżej, dowiesz się jak złożyć wniosek o wydanie dowodu dla dziecka.

[Zdjęcie do dowodu lub paszportu](#)

Chcesz wyrobić dowód osobisty lub paszport i potrzebujesz zdjęcie? Poniżej dowiesz się, jak powinno wyglądać.

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

Nowy dowód osobisty możesz odebrać w terminie 30 dni od dnia złożeniu wniosku, jednak zazwyczaj dowód jest gotowy wcześniej. W szczególnych przypadkach termin może zostać



Drukuj

Zrób fotokopię papierowego aktu stanu cywilnego

Chcesz zrobić fotokopię, czyli zdjęcie, papierowego aktu stanu cywilnego? Złóż wniosek w urzędzie stanu cywilnego (USC). Pamiętaj, że zdjęcie, które zrobisz, nie będzie miało mocy dokumentu urzędowego. Uwaga: urząd tylko udostępni akt - zdjęcie musisz zrobić sam.

Kto może zrobić zdjęcie

- osoba, której akt dotyczy (to znaczy, że możesz zrobić zdjęcie swojego aktu urodzenia, czy aktu małżeństwa) oraz jej:
 - małżonek,
 - inna osoba z bliskiej rodziny: tak zwany wstępny (na przykład rodzic, dziadek, babcia), zstępny (na przykład dziecko, wnuk, prawnuk) i rodzeństwo (brat, siostra),
 - przedstawiciel ustawowy (na przykład rodzic) lub opiekun,
- osoba, która wykaże interes prawny (czyli uzasadni interes, który wynika z przepisów prawa i przedstawi odpowiednie dokumenty).

Wniosek możesz złożyć osobiście lub przez pełnomocnika.

Co musisz przygotować

- wniosek o wykonanie fotokopii. Wniosek możesz otrzymać w USC albo - jeśli USC nie ma takiego wzoru - przygotować samodzielnie.
- aparat fotograficzny. Urząd udostępni Ci tylko akt - zdjęcie musisz zrobić samodzielnie swoim aparatem,
- dokument tożsamości do okazania (np. dowód osobisty, paszport).

Gdzie możesz złożyć wniosek

Wniosek złóż w USC, w którym znajduje się oryginał papierowego aktu stanu cywilnego, którego zdjęcie chcesz wykonać.

Ile musisz zapłacić

Usługa jest bezpłatna.

Jaki jest termin realizacji

Termin ustal w USC. Najlepiej skontaktuj się telefonicznie. Pamiętaj, że kierownik USC może nie zgodzić się na zrobienie zdjęcia, jeśli jest ryzyko uszkodzenia księgi stanu cywilnego lub aktów.

Dodatkowe informacje

Pamiętaj, zdjęcie aktu stanu cywilnego nie ma mocy dokumentu urzędowego.

Ostatnia aktualizacja: 23.06.2015

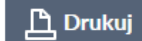
Instytucja odpowiedzialna: [Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji](#)

Powiązane usługi

Uzyskaj odpis aktu stanu cywilnego (urodzenia, małżeństwa, zgonu)

135 wszystkie usługi
[zobacz »](#)

25 usługi online
[zobacz »](#)



Drukuj

Zgłoś pobyt za granicą - system Odyseusz

Wyjeżdżasz za granicę? Chcesz mieć pewność, że - w razie potrzeby - będzie można się skontaktować z Tobą lub Twoimi bliskimi w kraju? Skorzystaj z systemu Odyseusz i zgłoś swój wyjazd. Zgłoszenie jest błyskawiczne i bardzo proste.

Dla kogo przeznaczony jest system Odyseusz

Dla osób, które:

- przebywają za granicą,
- wyjeżdżają za granicę czasowo albo na stałe.

Do czego służy i co znajdziesz w systemie

Dzięki systemowi Odyseusz możesz zgłosić swój pobyt za granicą. Masz dwie możliwości:

- jeśli wyjeżdżasz rzadko - możesz w prosty sposób zgłosić podróż bez zakładania konta,
- jeśli wyjeżdżasz często lub będziesz za granicą dłużej - załóż konto. Dzięki temu możesz edytować dane, łatwiej zgłaszać kolejne podróże i otrzymywać newsletter. Jeśli zaznaczysz, że chcesz brać udział w wyborach za granicą, będziesz dostawać powiadomienia o terminach wyborów.



Pamiętaj, że Twoje dane osobowe są automatycznie usuwane z portalu po 14 dniach od zakończenia podróży albo najpóźniej po 365 dniach od założenia konta.

www.odyseusz.msz.gov.pl

Ostatnia aktualizacja: 19.08.2015

Instytucja odpowiedzialna: [Ministerstwo Spraw Zagranicznych](#)

[Masz jakieś uwagi do tej informacji/usługi?](#)

Powiązane usługi

Jak wyrobić paszport (osoba dorosła)

Jak wyrobić paszport dla dziecka

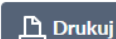
Sprawdź organizatora kolonii albo obozu

135 wszystkie usługi
[zobacz »](#)

25 usługi online
[zobacz »](#)



Sprawdź, czy twój dowód osobisty jest gotowy



Nowy dowód osobisty możesz odebrać po 30 dniach od złożenia wniosku, jednak zazwyczaj jest gotowy wcześniej. Tylko w szczególnych przypadkach termin może się wydłużyć. Sprawdź, czy twój dowód osobisty jest już gotowy do odbioru.

Co przygotować

Potwierdzenie złożenia wniosku o dowód osobisty. Na potwierdzeniu znajdziesz numer twojego wniosku.

Co zrobić

1. Wpisz poniżej numer wniosku i kliknij „Sprawdź”.
2. Odpowiedź otrzymasz od razu.
3. Odpowiedź możesz pobrać w formacie PDF i wydrukować. Pamiętaj, że ten wydruk nie jest dokumentem urzędowym.

Ile zapłacisz

Usługa jest bezpłatna.

Numer wniosku o dowód

Numer wniosku dostaniesz w urzędzie podczas składania wniosku [\(zobacz\)](#)

Instytucja odpowiedzialna: [Ministerstwo Cyfryzacji](#)

[Masz jakieś uwagi do tej informacji/usługi?](#)

Podstawa prawna

Ustawa z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych (Dz. U. z 2010 r. Nr 167 poz. 1131 z późn. zm.)

Powiązane usługi

[Dowód osobisty - informacja o dokumencie](#)

[Sprawdź swoje dane w Rejestrze Dowodów Osobistych](#)

[Sprawdź, czy dowód jest unieważniony](#)

[Uzyskaj dowód osobisty dla dziecka](#)

[Uzyskaj dowód osobisty](#)

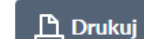
[Zgłoś utratę albo uszkodzenie dowodu osobistego \(unieważnienie dowodu osobistego\)](#)

135 wszystkie usługi
[zobacz »](#)

25 usługi online
[zobacz »](#)



Jak wyrobić paszport (osoba dorosła)



Wyjeżdżasz za granicę? Jeśli wyjeżdżasz poza Unię Europejską – musisz mieć paszport. Sprawdź, jak go uzyskać.

Gdzie chcesz złożyć wniosek o paszport?

 W Polsce Za granicą

[Zacznij od nowa](#)

Powiązane usługi

[Jak wyrobić paszport dla dziecka](#)

[Paszport - informacje o dokumencie](#)

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

[Uzyskaj Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego \(EKUZ\)](#)

[Zdjęcie do dowodu lub paszportu](#)

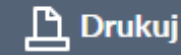
[Zgłoś pobyt za granicą - system Odysseusz](#)

[Zgłoś utratę lub zniszczenie paszportu](#)

[Zgłoś wyjazd za granicę](#)

135 wszystkie usługi
[zobacz »](#)

25 usługi online
[zobacz »](#)



Drukuj

Zapłać podatek od czynności cywilnoprawnych (formularz podatkowy PCC-3)

Zawierasz umowę? Jeśli nie płacisz podatku VAT, zapłacisz podatek od czynności cywilnoprawnych (PCC). Sprawdź, kto płaci taki podatek i kto może być z niego zwolniony.

1. [Wstęp](#)
2. [Kto płaci podatek](#)
3. [Kiedy NIE trzeba płacić](#)
4. [Jak załatwić sprawę](#)
5. [Ile zapłacisz](#)
6. [Dodatkowe informacje](#)

1. Wstęp

Pamiętaj! Jeśli zawierasz umowę u notariusza i podatek płacisz u niego – nie wypełniaj formularza podatkowego PCC-3. Umowy o zakup działki, mieszkania, garażu albo pomieszczenia użytkowego (na przykład sklepu) – trzeba podpisać u notariusza.

[czytaj dalej](#)



Ostatnia aktualizacja: 30.12.2015

Instytucja odpowiedzialna: [Ministerstwo Finansów](#)

Powiązane usługi

[Uzyskaj podatkową interpretację indywidualną](#)

[Uzyskaj podatkową interpretację ogólną](#)

135 wszystkie usługi
[zobacz »](#)

25 usługi online
[zobacz »](#)

Ale jak to powstało?

Etap koncepcji funkcjonalnej

Analiza konkurencji (sprawdzone rozwiązania)

Analiza potrzeb użytkowników (grupy fokusowe)

Scenariusze użycia

Analiza treści (contentu)

Card sorting kategorii

Produkt: **klikalna makieta**

Etap testowania koncepcji (badania z użytkownikami)

Powstanie projektu graficznego

Powstanie prototypu (środowisko lab)

Testy zadaniowe z użytkownikami (desktop i telefon)

Rekomendacje zmian dla projektanta UX i front-end developera

Produkt: **przebadany prototyp strony**

Etap wdrożenia

Poprawa koncepcji, projektu graficznego i prototypu po testach

Przygotowanie contentu

Integracja z „usługami” zewnętrznymi

Testowanie (wewnętrzne i zewnętrzne)

Produkt: **start serwisu (beta)**

Optymalizacja serwisu (ciągła optymalizacja)

Optymalizacja kodu (też WCAG)

Zmiany po analizie danych ilościowych (Google Analytics)

Rozwój serwisu pod **publikowany content (warianty kart, zmiany kategorii)**

Zmiany w serwisie pod **publikowany content**

Monitoring serwisu

Analiza danych ilościowych (Google Analytics)

Analiza formularza feedback

Ocena serwisu

Bliska współpraca Content Designera i Projektanta UX w codziennej pracy

Rozwój contentu

Zespół wytwarzania kart usług

Proces wytwarzania kart (treści)

Zespół wytwarzający treści (międzyresortowy)

Koordynator (ministerstwo)

Ekspert biznesowy
(ministerstwo)

Konsultant „z okienka”

Content Designer (COI)

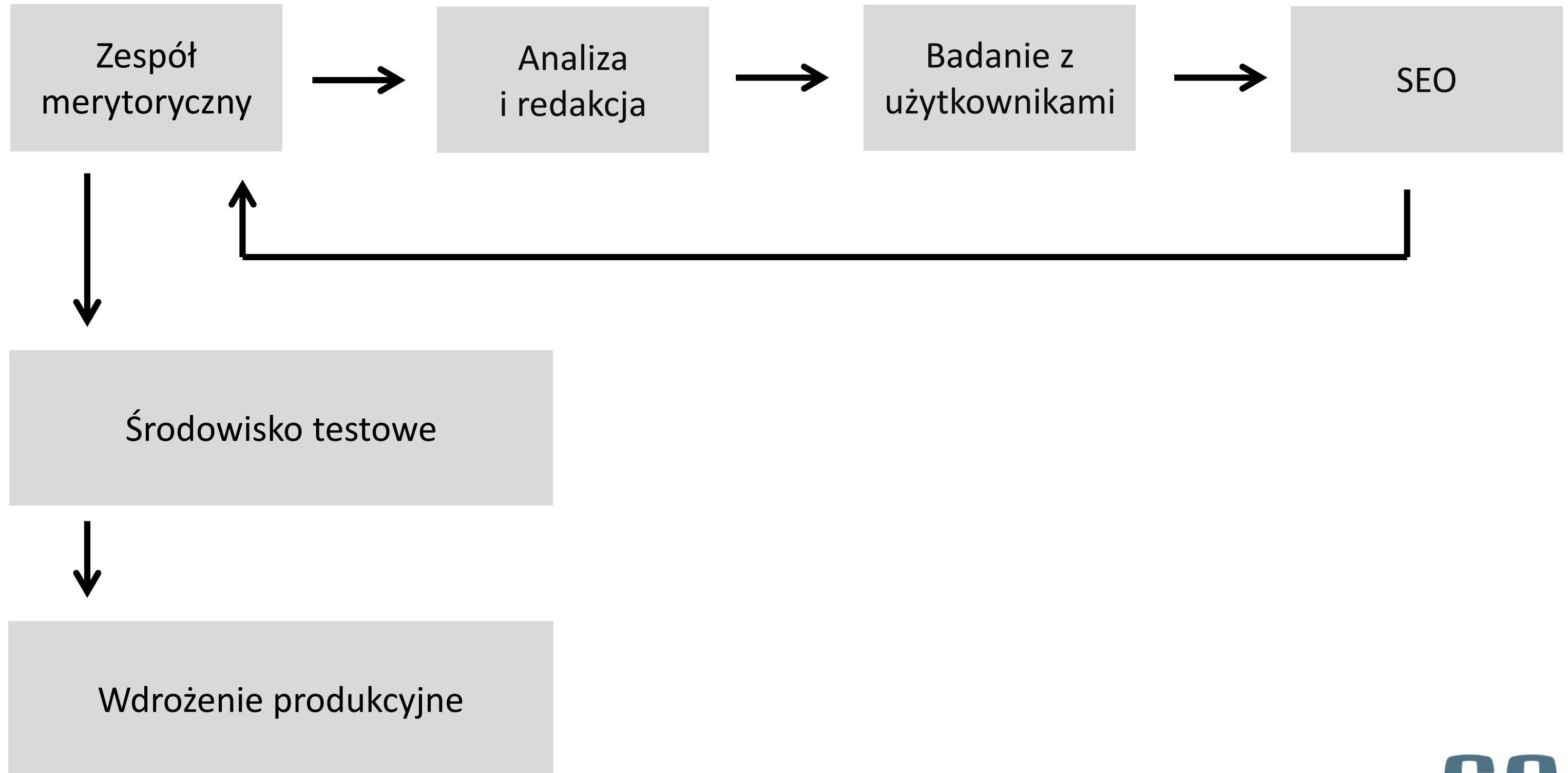
Badacz UX (COI)

Projektant UX (COI)

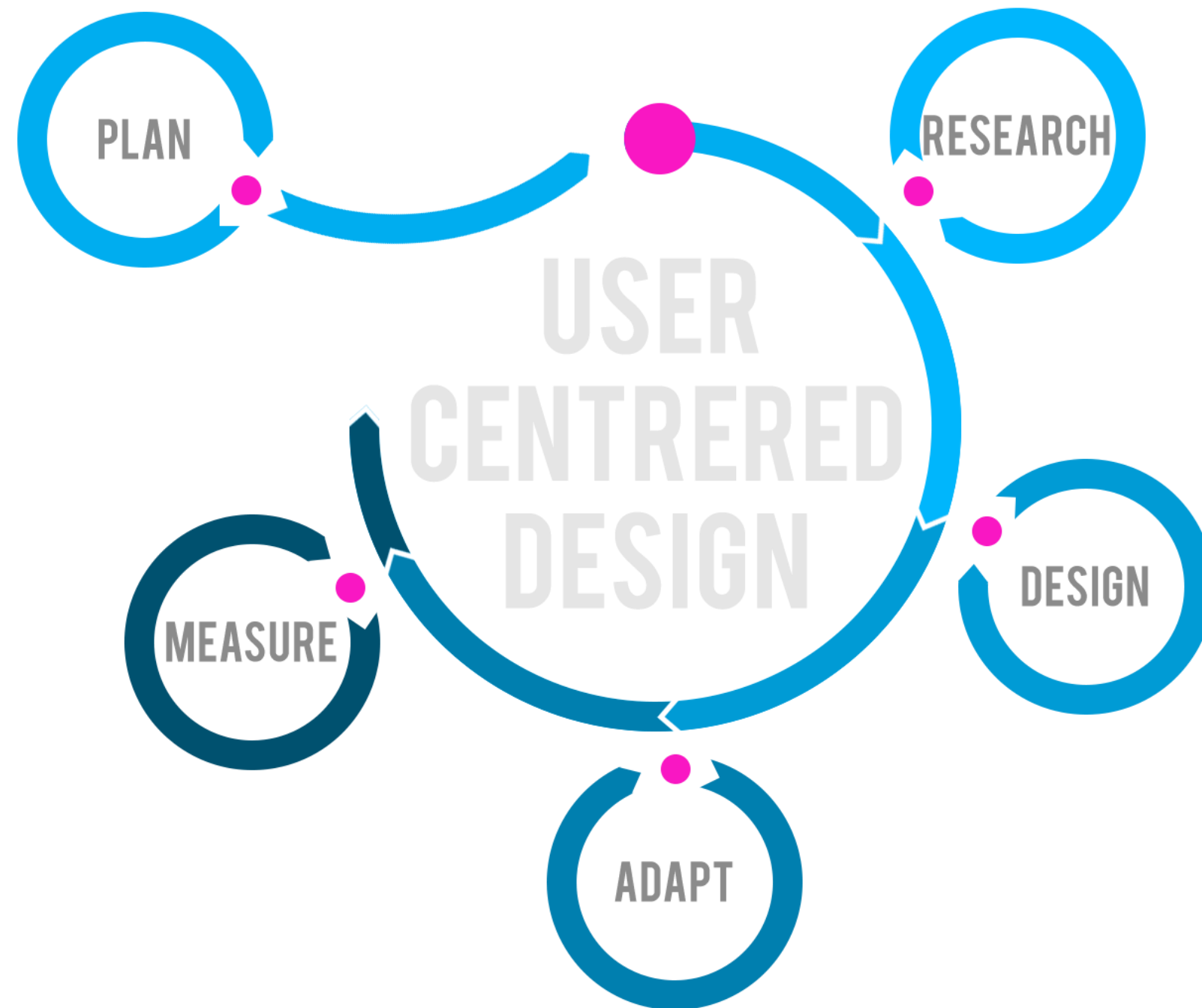
Grafik (COI)

Front-end dev (COI)

Proces wytwarzania kart usług

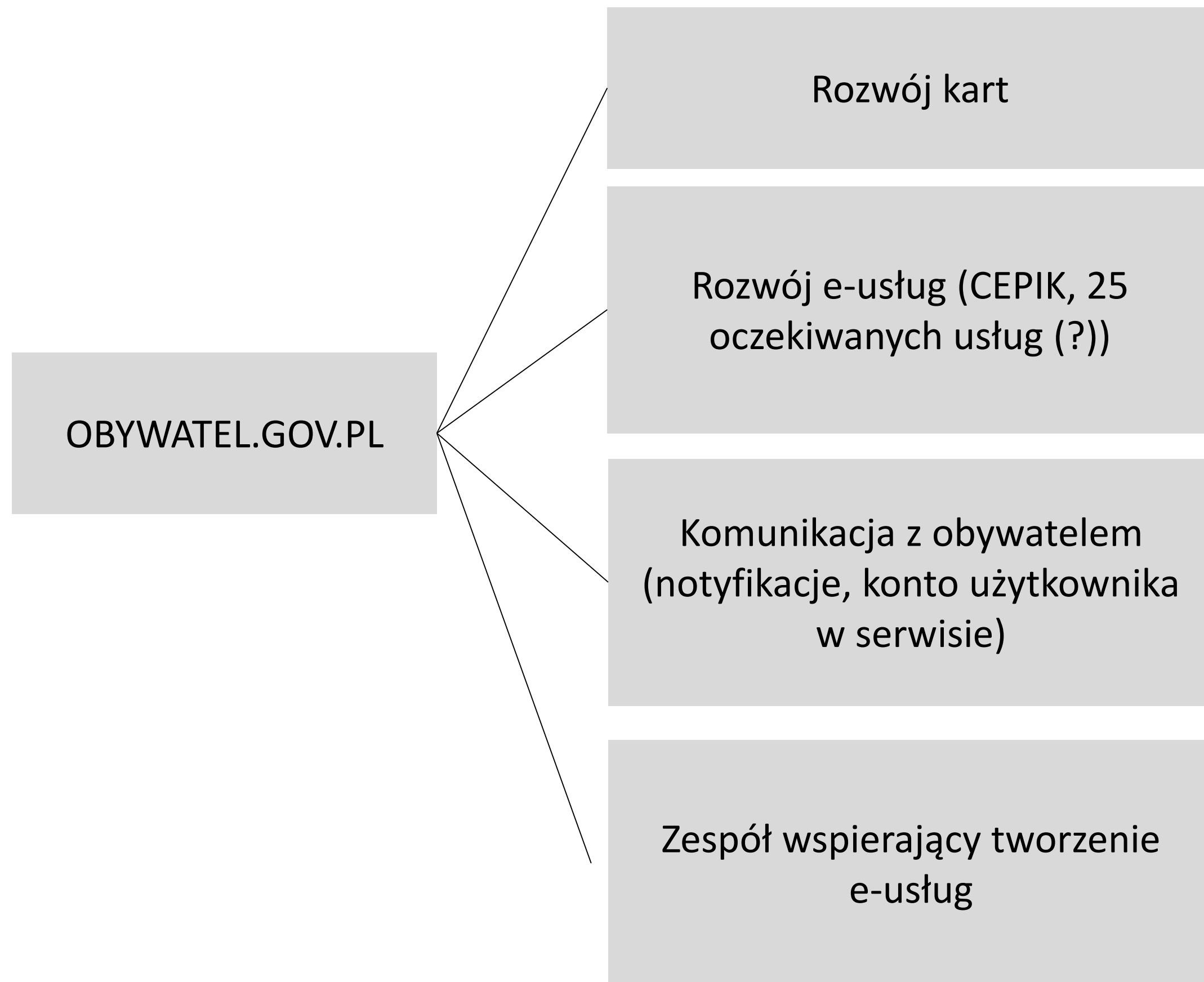


Jak przekazać informację obywatelowi ?



Co dalej?

Dalszy rozwój serwisu obywatel.gov.pl



Wyzwania

Badanie potrzeb obywateli = właściwy rozwój

Rozwój AI serwisu (podkategorie, landing page kategorii, konto użytkownika)

Web analityka (testy A/B, eksperymenty)

Zachowanie obecnego zadania serwisu

Dziękuję

Paweł Majnert

Projektant UX serwisu OBYWATEL.GOV.PL / Zastępca kierownika

Zespół User Experience