Tytuł: mObywatel: „Załatw sprawę” i ePłatności – od cyfrowego portfela do cyfrowej obsługi obywatela
Firma: Centralny Ośrodek Informatyki (COI)

Kontekst i wyzwanie
mObywatel ma ponad 13 mln aktywnych użytkowników i 2 mln logowań dziennie, ale długo był przede wszystkim cyfrowym portfelem dokumentów. Cyfryzacja administracji polegała zwykle na przeniesieniu formularza do internetu. Obywatel musiał wiedzieć, do którego urzędu się zwrócić, ręcznie wpisać dane i osobno zrobić przelew. Wyzwaniem było przejście od pojedynczych e-usług do pełnych procesów, w ekosystemie wielu ministerstw, urzędów i rejestrów, w granicach wyznaczonych przez ustawy.

Co wdrożono
W latach 2025–2026 COI uruchomił katalog „Załatw sprawę”, zbudowany wokół potrzeby obywatela, a nie struktury państwa. Obejmuje on m.in. cały cykl życia dowodu osobistego i paszportu: wniosek, zdjęcie, podpis, płatność, zgodę drugiego rodzica, status, zawieszenie i unieważnienie. Dane pobierane są z rejestrów, a wnioski dla dzieci do 12 lat można złożyć w całości online. Część spraw, np. zawieszenie dowodu, system obsługuje bez udziału urzędnika. Równolegle ePłatności przeszły z pilotażu do usługi produkcyjnej. Podatki lokalne oraz opłaty skarbowe i urzędowe można zapłacić BLIK-iem, kartą lub portfelem, bez prowizji i wpisywania danych, a cyfrowe potwierdzenie od razu trafia do urzędu. Usługi rozwija 5 zespołów (ok. 100 specjalistów), a każde wydanie przechodzi ponad 4 tys. scenariuszy testowych.

Rezultaty i efekty biznesowe
Dane za okres od 31.12.2025 do 30.09.2026.

• ePłatności: liczba transakcji wzrosła ok. 14-krotnie, do 1,65 mln, a ich wartość z 11,9 do 163,5 mln zł.

• Liczba urzędów korzystających z ePłatności wzrosła ze 139 do 300; kolejne ok. 100 jest w trakcie integracji.

• Ok. 20 tys. wniosków o dowód osobisty miesięcznie przez „Załatw sprawę”; ocena aplikacji 4,8/5.

Wnioski i znaczenie
Najważniejsza zmiana jest koncepcyjna: obywatel zaczyna od tego, co chce załatwić, a aplikacja łączy w jednym procesie tożsamość, wniosek, podpis, płatność i doręczenie do urzędu. Urzędnik dostaje wniosek kompletny, zwalidowany i opłacony. Urzędy zgłaszają wzrost ściągalności drobnych zaległości podatkowych, których windykacja wcześniej kosztowała więcej, niż były warte. Granicą pozostają przepisy i procesy po stronie urzędów, za które COI nie odpowiada.