

Centralny Ośrodek Informatyki zmienia podejście do projektowania usług publicznych. Projekt Mapa Życia porządkuje sprawy wokół kluczowych momentów w życiu obywateli – tak, aby można było załatwiać je szybciej i w bardziej uporządkowany sposób.

Dzięki projektowi Mapa Życia sprawy urzędowe zostają uporządkowane wokół takich wydarzeń jak narodziny dziecka, podjęcie pracy, zakup mieszkania czy przejście na emeryturę. Celem jest uproszczenie kontaktu z administracją: obywatel ma szybciej znaleźć potrzebne informacje, rzadziej korzystać z papierowych dokumentów i przejść przez sprawę w ramach jednej, uporządkowanej ścieżki cyfrowej.

Cyfrowe państwo opiera się dziś na szerokim wykorzystaniu e-usług. Z mObywatela korzysta blisko 12 mln użytkowników, a z Profilu Zaufanego ponad 14,5 mln osób. Mapa Życia porządkuje ten ekosystem wokół konkretnych potrzeb i sytuacji życiowych.

### **Prosto, zrozumiale, bez zbędnych formalności**

Ważne momenty w życiu często oznaczają konieczność załatwienia kilku spraw w różnych instytucjach. Obywatele nie myślą kategoriami ministerstw, departamentów czy systemów. Liczy się dla nich to, czy państwo pomaga sprawnie przejść przez całą sprawę i pozwala załatwić ją możliwie prosto.

Mapa Życia pozwala spojrzeć na usługi publiczne właśnie z tej perspektywy. Zamiast projektować pojedyncze rozwiązania w oderwaniu od siebie, Centralny Ośrodek Informatyki analizuje pełną ścieżkę obywatela: od pierwszej potrzeby lub obowiązku po zakończenie sprawy. Takie podejście pomaga wskazać miejsca, w których procedury są zbyt skomplikowane, informacje rozproszone, a dokumenty nadal wymagają papierowej formy.

*„Mapa Życia to przykład cyfryzacji, która zaczyna się od potrzeb człowieka. Chcemy, aby usługi publiczne były projektowane wokół ważnych momentów w życiu obywateli i prowadziły ich przez formalności w sposób prosty, przejrzysty i przewidywalny. Cyfryzacja ma nie tylko przenosić usługi do internetu, ale realnie podnosić jakość życia obywateli. To kolejny krok w budowie nowoczesnego państwa, które wspiera obywatela i daje mu wygodne narzędzia do załatwiania spraw publicznych”* – mówi Krzysztof Gawkowski, wicepremier, minister cyfryzacji.

### **42 wydarzenia życiowe, 10 obszarów**

Projekt obejmuje 42 wydarzenia życiowe pogrupowane w 10 obszarów, między innymi takich jak rodzina, edukacja, praca czy zdrowie. Analizy pozwalają wskazać miejsca, w których procedury są najbardziej złożone i wymagają uproszczenia.

W Polsce scyfryzowano już 179 z 344 zmapowanych usług dla obywateli. Mapa Życia pomaga wskazać kolejne zmiany o największej wartości dla użytkowników. Priorytety wyznaczane są m.in. na podstawie poziomu stresu, stopnia skomplikowania procedur, liczby osób, których dotyczy dane wydarzenie, oraz dostępności informacji i wsparcia.

*„Mapa Życia pozwala nam analizować pełną ścieżkę obywatela – od pierwszej potrzeby po zakończenie sprawy – i wskazywać miejsca, w których usługi publiczne mogą działać prościej, spójniej i wygodniej. Dzięki temu rozwój e-usług opieramy nie tylko na możliwościach technologii, ale przede wszystkim na zrozumieniu doświadczenia użytkownika”* – mówi Radosław Maćkiewicz, dyrektor Centralnego Ośrodka Informatyki.

### Jedna ścieżka zamiast wielu miejsc

Jednym z kierunków rozwoju są strony wydarzeń życiowych – cyfrowe przewodniki, które w jednym miejscu pokazują kolejne kroki, wymagane dokumenty i dostępne usługi online. Dla obywatela oznacza to mniej formalności i większą przejrzystość procesu.

Skalę takiego podejścia dobrze pokazuje przykład narodzin dziecka. Dla administracji to kilka procedur i punktów kontaktu, dla rodzica jedno wydarzenie życiowe, które powinno być obsłużone w możliwie prosty sposób. Już dziś w aplikacji mObywatel zarejestrowano blisko 4 tys. narodzin dzieci, co pokazuje, że obywatele są gotowi korzystać z cyfrowych ścieżek także w najważniejszych momentach życia.

### Usługi, które podpowiadają kolejne kroki

Mapa Życia może także wspierać rozwój usług proaktywnych, czyli takich, które uruchamiają się po wystąpieniu określonego zdarzenia, bez konieczności składania dodatkowego wniosku przez obywatela. W praktyce system mógłby podpowiadać kolejne działania albo inicjować część procedur np. po narodzinach dziecka, zarejestrowaniu zgonu czy innym zdarzeniu wymagającym kontaktu z administracją. To kierunek dalszych zmian, oparty na usługach, które już dziś stały się ważną częścią codziennych kontaktów obywateli z państwem: przez e-Doręczenia przesłano już ponad 78 mln przesyłek i utworzono prawie 4 mln adresów, ePłatności obsłużyły blisko 1,2 mln transakcji, mStłuczka przyjęła ponad 16,5 tys. zgłoszeń, a z mObywatela Junior korzysta już 272,3 tys. użytkowników legitymacji szkolnych.

### Podobny standard w całej Polsce

Ważnym elementem projektu są również usługi lokalne. Dziś ich dostępność i poziom cyfryzacji różnią się w zależności od miejsca zamieszkania. COI wskazuje, że obywatel powinien mieć dostęp do podobnie prostych i funkcjonalnych rozwiązań niezależnie od tego, czy mieszka w dużym mieście, czy w mniejszej gminie. Dotyczy to m.in. rekrutacji do żłobków, przedszkoli i szkół, spraw związanych z nieruchomościami czy lokalnych świadczeń.

### Cyfryzacja bez wykluczenia

Projekt nie zakłada rezygnacji z tradycyjnych form kontaktu z administracją. Jego celem jest zwiększenie dostępności usług publicznych i uproszczenie formalności, a nie ograniczanie możliwości załatwienia spraw w urzędzie. Mapa Życia wspiera tworzenie rozwiązań bardziej przyjaznych dla użytkowników, także dla osób mniej biegłych cyfrowo, poprzez prostszy język, przejrzystą kolejność działań oraz jasne wskazanie, kiedy i gdzie można skorzystać z dodatkowego wsparcia.

### Milowy krok w rozwoju e-usług

Mapa Życia posłuży także do projektowania nowych funkcji w mObywatelu oraz na rządowych platformach i portalach usługowych. Analizy będą aktualizowane wraz ze zmianami w usługach publicznych, tak aby rozwiązania odpowiadały na rzeczywiste potrzeby użytkowników.

Docelowo podejście oparte na wydarzeniach życiowych ma stać się jednym z fundamentów rozwoju cyfrowej administracji. To przejście od cyfryzowania pojedynczych spraw do budowania spójnych

## Mapa Życia: cyfrowe państwo zorganizowane wokół potrzeb obywatela

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: wtorek, 12, maj 2026 10:37

Joanna Gryboś-Chechelska

Odśłony: 167

---

ścieżek, które prowadzą przez formalności wtedy, gdy wsparcie państwa jest najbardziej potrzebne. Mapa Życia odwraca dotychczasową perspektywę: to nie obywatel ma rozumieć państwo i jego procedury, lecz państwo ma lepiej rozumieć potrzeby obywatela. Bo nowoczesne państwo cyfrowe zaczyna się od człowieka, a nie od formularza.

*Źródło: IP*