

CASE STUDIES

W administracji publicznej

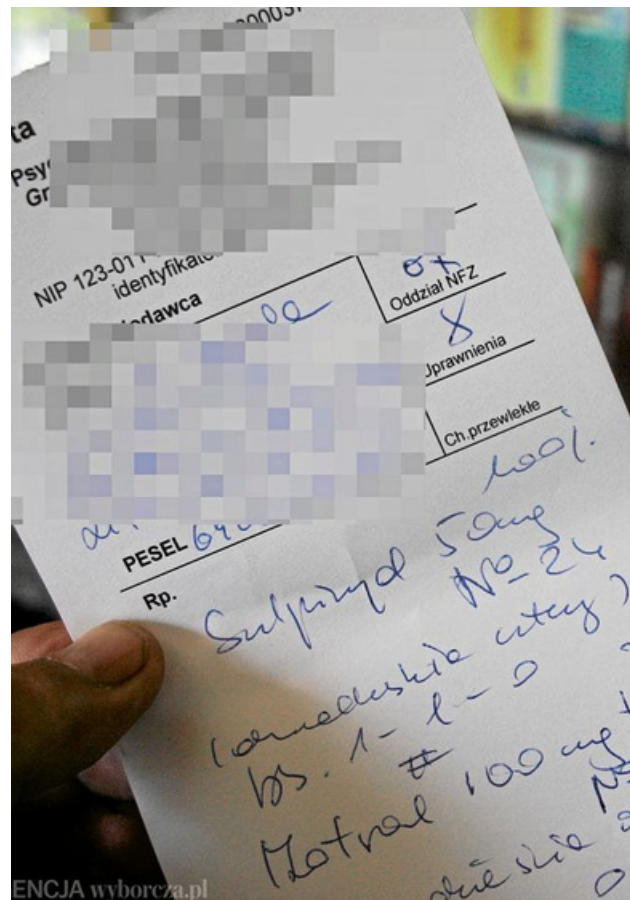


– Ikona oznacza, że element jest interaktywny.

CASE STUDY: e-Recepta

JEDNO NARZĘDZIE NA PROBLEMY Z RECEPTAMI

PROBLEM: Nieczytelne papierowe recepty, pomyłki w dawkowaniu i trudno wykrywalne interakcje leków. Brak pełnego śladu audytowego (kto co wystawił/zrealizował i kiedy) oraz trudność w szybkim korygowaniu błędów. Uciążliwość dla pacjentów (zgubione druki, konieczność osobistego odbioru) i dla aptek (weryfikacja ręcznych wpisów).

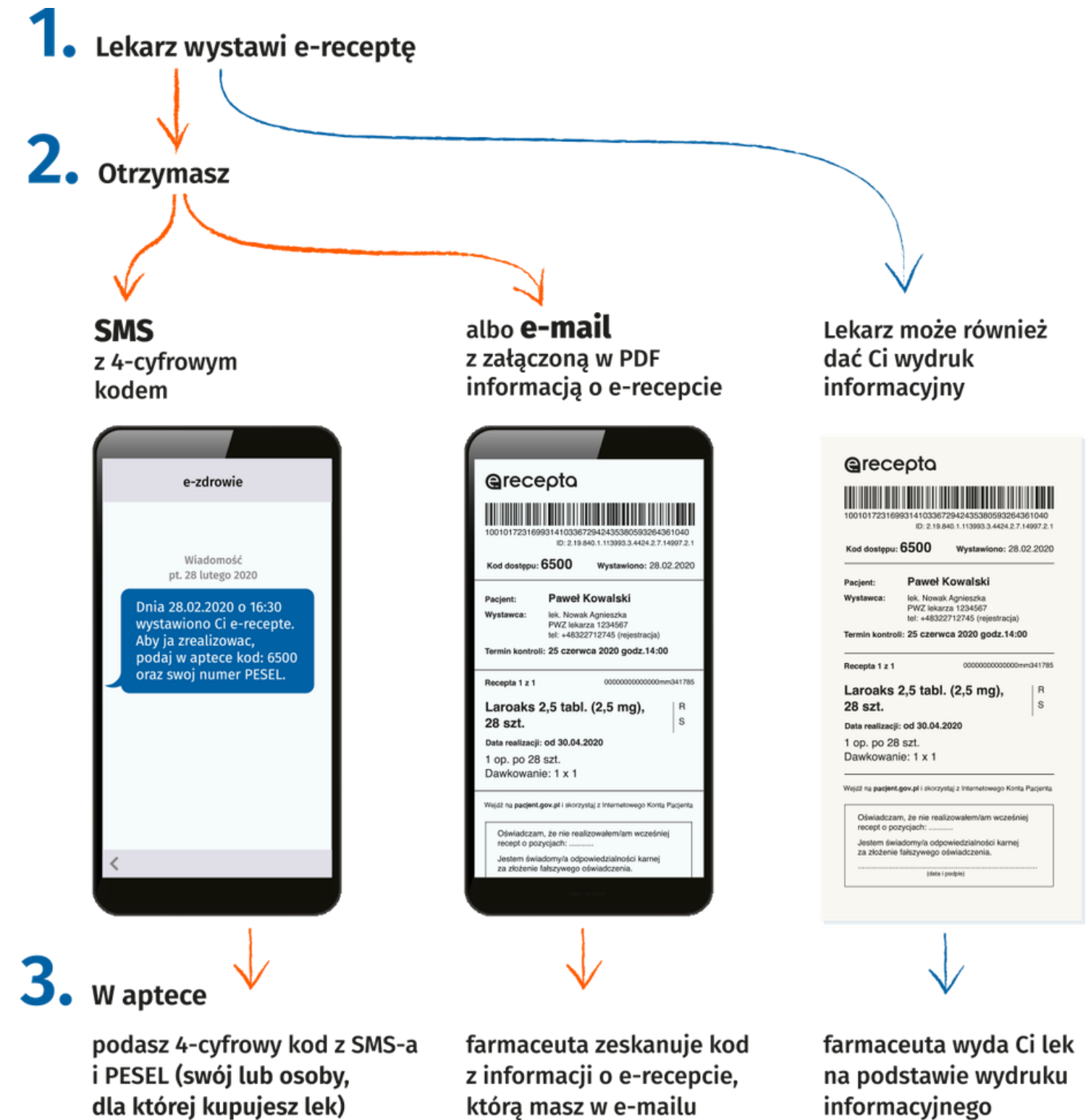


JEDNO NARZĘDZIE NA PROBLEMY Z RECEPTAMI

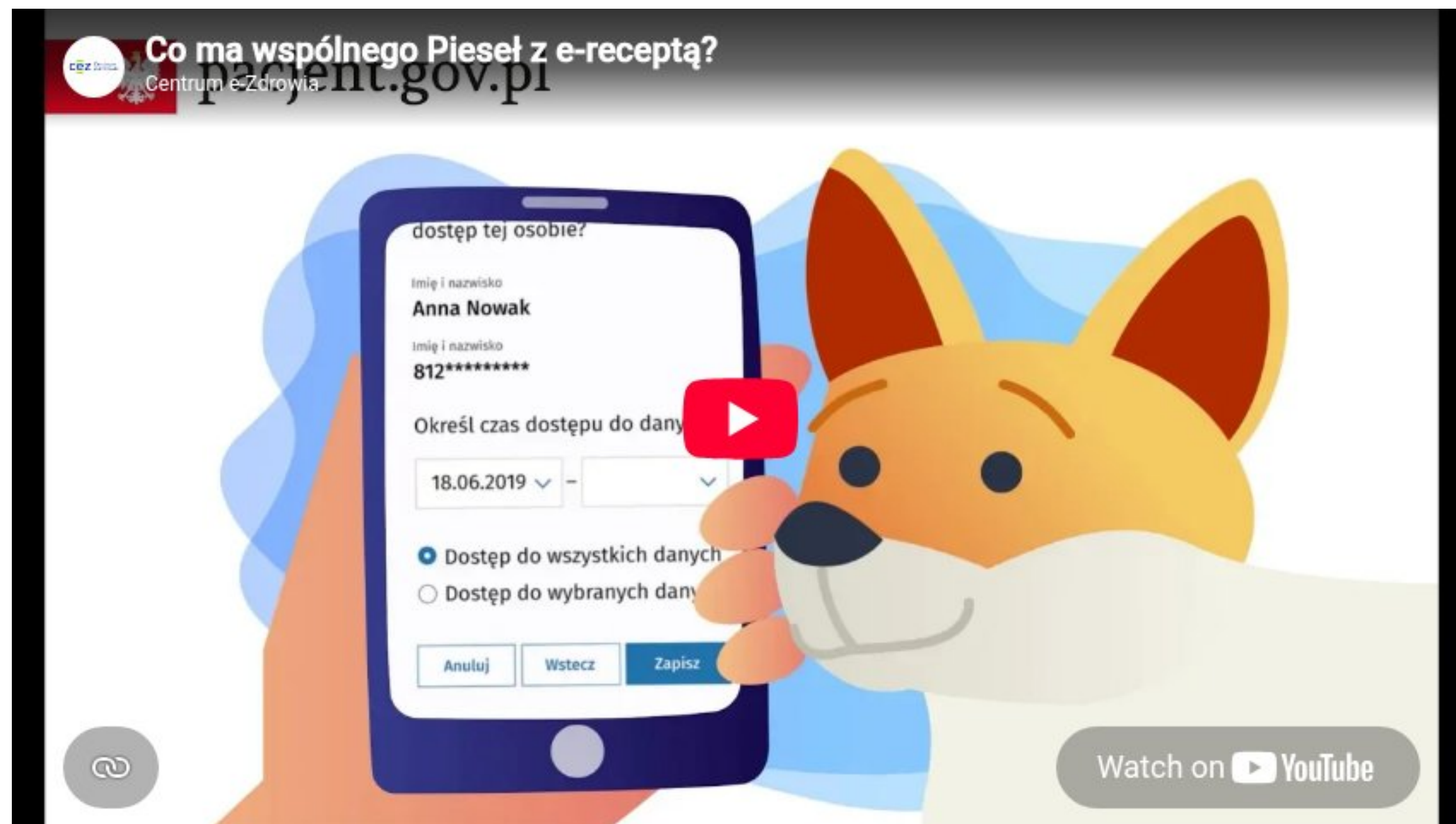
ROZWIĄZANIE:

E-recepta — centralny system wystawiania i realizacji recept (CeZ)

E-recepta — centralny system wystawiania i realizacji recept (CeZ), z dostępem dla pacjentów przez IKP/mojeIKP oraz prostą realizacją na PESEL + 4-cyfrowy kod. Rozwiązanie „zamyka obieg” danych (lekarz → pacjent → apteka) i umożliwia walidację po drodze.



REZULTAT



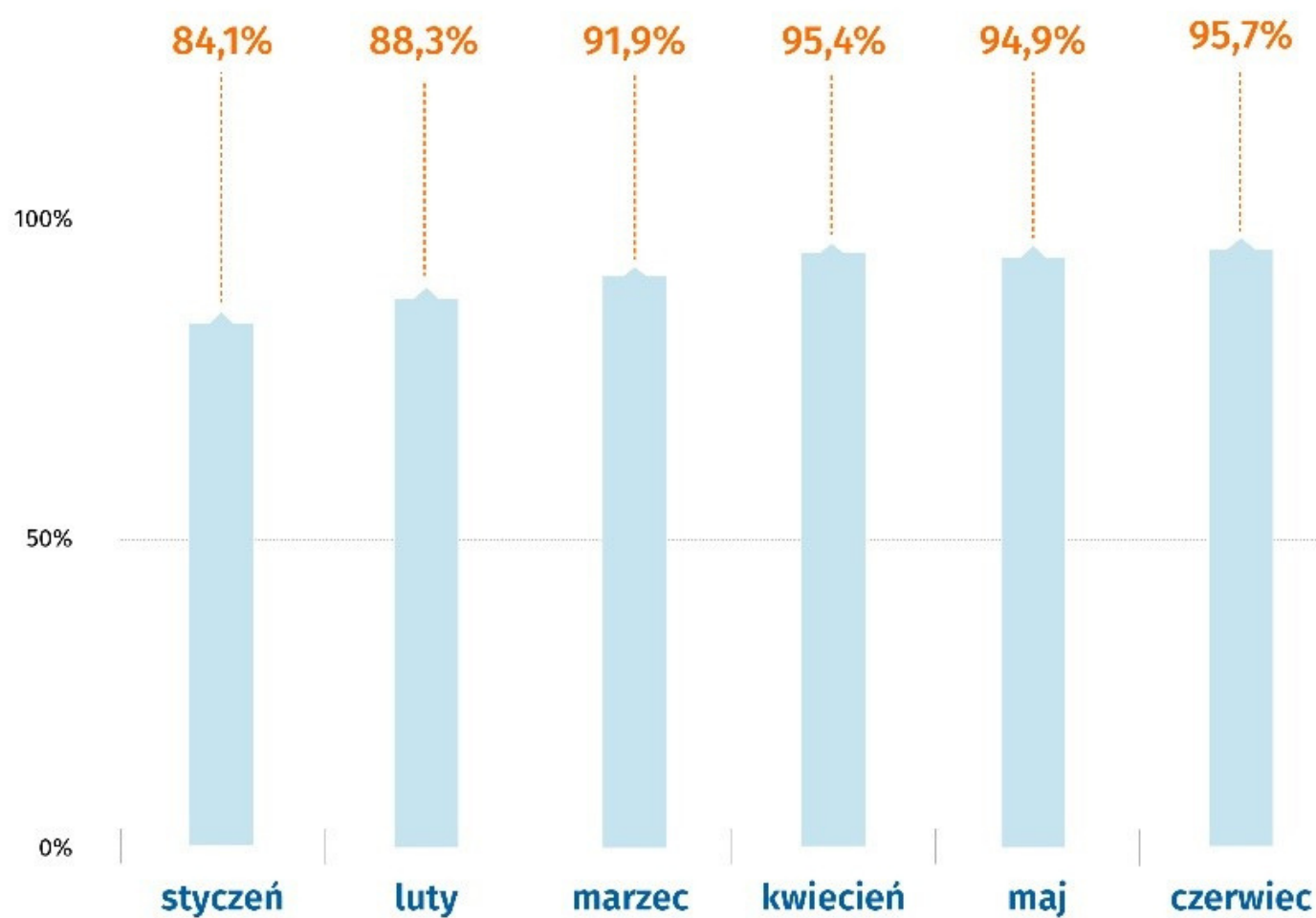
REZULTAT

@recepta

Udział e-recepty
we wszystkich
wystawionych
receptach

Dane na dzień 14.06.2020

#PółRokuErecepty



REZULTAT

@recepta

Pół roku e-recepty w Polsce



od 8 stycznia 2020 roku
wystawiono w Polsce
207 814 186 e-recept,
co stanowi **90%** wszystkich
recept



w ciągu pół roku
pacjenci zrealizowali
87% e-recept



5 dni tyle wynosi
średni czas
od wystawienia
do realizacji e-recepty

REZULTAT



4 370 008

wystawionych e-recept
z terminem ważności
365 dni

1 180 515

pacjentów skorzystało
z e-recepty ważnej
365 dni

Dane za okres: od 08.01.2020 do 30.06.2020

Wiek pacjenta vs. e-recepta



najstarszy pacjent
112 lat



najmłodszy pacjent
kilka miesięcy

20 613 900

pacjentów skorzystało z e-recepty

CASE STUDY:

e-Urząd Skarbowy

JEDNO NARZĘDZIE DO MASOWEGO ROZLICZANIA PODATKU



PROBLEM: Rozliczenia PIT były rozproszone (papier, różne systemy), generowały kolejki, błędy przepisywania danych. Potrzebne było jedno, proste narzędzie dla obywateli i jeden strumień danych dla administracji z prefill'ami (dane od płatników) i automatyzacją walidacji.



JEDNO NARZĘDZIE DO MASOWEGO ROZLICZANIA PODATKU



ROZWIĄZANIE: Usługa Twój e-PIT w e-Urzędzie Skarbowym (podatki.gov.pl)

gotowe, wstępnie wypełnione zeznania (m.in. PIT-37, PIT-38, PIT-36, PIT-28), możliwość akceptacji/edycji online + e-korespondencja. Cel: najniższy próg wejścia (logowanie, podgląd, akceptacja) i jeden standard danych.



REZULTAT

Uzupełnienie umiejętności
cyfrowych pracowników JST
w województwie śląskim



REZULTAT

REKORDOWA LICZBA e-PIT

Wzrost popularności usługi **Twój e-PIT**

Liczba złożonych zeznań za 2018-2024 rok
wg kanałów złożenia (w mln)



Podczas tegorocznej
akcji PIT użytkownicy
logowali się do usługi
Twój e-PIT blisko

21 milionów
razy

Źródło: Ministerstwo Finansów, Krajowa Administracja Skarbowa, „Podsumowanie rozliczeń PIT za 2024 rok”,
prezentacja z dnia 5 czerwca 2025 r., Warszawa.

REZULTAT

Aplikacja mobilna **e-Urząd Skarbowy**

387 tys.

osób pobrało aplikację
e-Urząd Skarbowy

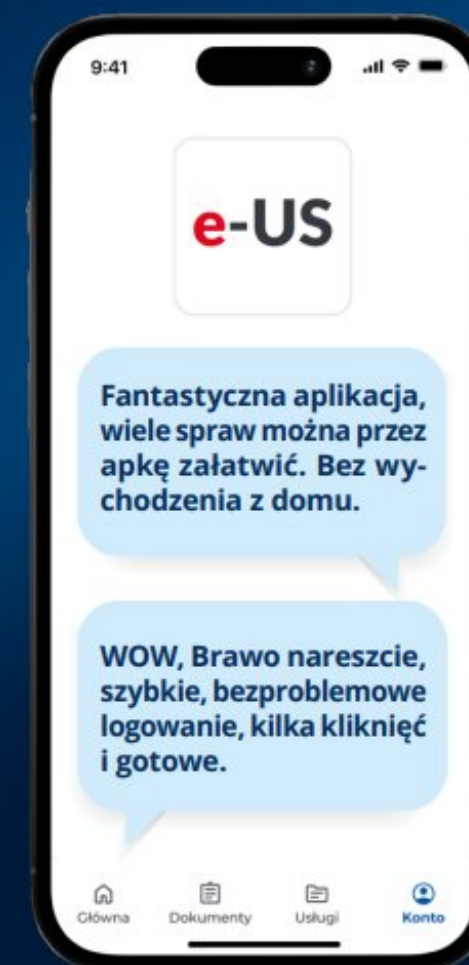
271 tys.

pobrań aplikacji e-Urząd
Skarbowy podczas akcji
rozliczeń PIT

792 tys.

liczba logowań
do usługi Twój e-PIT
za pomocą aplikacji
e-Urząd Skarbowy

Najpopularniejsze funkcjonalności aplikacji e-Urząd Skarbowy:
Zwroty, Rozliczenia, Historia deklaracji



Źródło: Ministerstwo Finansów, Krajowa Administracja Skarbowa, „Podsumowanie rozliczeń PIT za 2024 rok”, prezentacja z dnia 5 czerwca 2025 r., Warszawa.

REZULTAT

WSPARCIE DLA OPP

1,5 % podatku dla OPP

2,3 mld zł

szacowana kwota srodkow dla OPP
(zadeklarowana przez podatnikow w rozliczeniu PIT za 2024 r.)

182,60 zł

średnia kwota zadeklarowana
do przekazania dla OPP

658 tys. zł

największa
zadeklarowana
kwota

0,1 zł

najmniejsza
zadeklarowana
kwota

12,7 mln

w tylu deklaracjach PIT
podatnicy zadeklarowali
przekazanie podatku dla OPP

12,1 mln

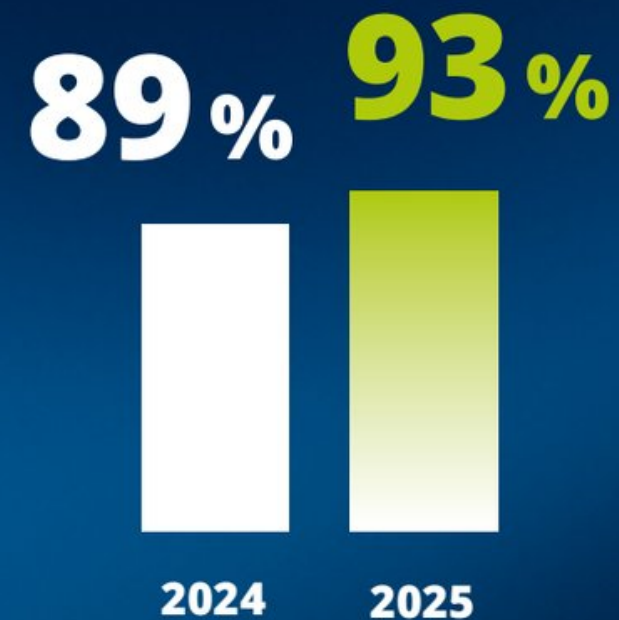
w tylu deklaracjach PIT
podatnicy nie zadeklarowali
przekazania podatku dla OPP

Źródło: Ministerstwo Finansów, Krajowa Administracja Skarbowa, „Podsumowanie rozliczeń PIT za 2024 rok”,
prezentacja z dnia 5 czerwca 2025 r., Warszawa.

REZULTAT

WSPARCIE PODATNIKÓW

Poziom satysfakcji klientów
w urzędach skarbowych
podczas akcji zeznań
podatkowych



Ciekawostki – Twój e-PIT

18 lat

Wiek najmłodszego podatnika, który
złożył deklarację w usłudze **Twój e-PIT**

Wiek najstarszego podatnika, który
złożył deklarację w usłudze **Twój e-PIT**

109 lat

2,6 mln

osób wyraziło zgodę
na **e-korespondencję**

Źródło: Ministerstwo Finansów, Krajowa Administracja Skarbowa, „Podsumowanie rozliczeń PIT za 2024 rok”, prezentacja z dnia 5 czerwca 2025 r., Warszawa.

CASE STUDY ZAGRANICZNE:

Bürokratt

Bürokratt to stworzony przez Estonię inteligentny asystent rządowy oparty na AI – coś jak Siri/ChatGPT, ale działający w imieniu państwa i pomagający obywatelom załatwiać sprawy urzędowe.

ZASTOSOWANIE AI W USŁUGACH ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ



ZASTOSOWANIE AI W USŁUGACH ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ



- **Zapytać i dostać konkretną odpowiedź:**
godziny urzędu, wymagane dokumenty, opłaty, terminy itp.
- **Zostać poprowadzonym krok-po-kroku:**
co kliknąć, jakie pola wypełnić, jakie załączniki dodać.
- **Sprawdzić status sprawy** (tam, gdzie instytucja to podpieła):
np. czy wniosek został przyjęty/rozpatrzony.
- **Umówić wizytę / zarezerwować termin** (włączone w części urzędów).
- **Dostać przypomnienia i powiadomienia:**
zbliżający się termin, brakujący załącznik, ważność dokumentu.
- **Wystartować proste wnioski online** (stopniowo dodawane):
system wstępnie wypełnia pola danymi z rejestrów i prowadzi przez formularz.
- **Porozmawiać głosowo lub pisać**
bez szukania właściwej strony czy numeru telefonu.

Narzędzia i zasoby wspierające cyfryzację urzędu

CYBERBEZPIECZEŃSTWO



PRZEGLĄD OFICJALNYCH ZASOBÓW I REGULACJI W OBSZARZE CYBERBEZPIECZEŃSTWA.



BAZA WIEDZY NA GOV.PL

Znajdują się materiały na temat:

- Bieżące komunikaty regulacyjne
- Alerty i rekomendacje operacyjne
- Dostęp do standardów i wymagań
- Szkolenia dla administracji
- Informacje o projektach wsparcia

Baza wiedzy

Cyberbezpieczeństwo Dostępność cyfrowa Społeczna Odpowiedzialność Administracji

[Baza wiedzy](#) > [Cyberbezpieczeństwo](#) > Aktualności

Aktualności

- Dla każdego - cyberhigiena
- Dla profesjonalistów
- Dla samorządów
- Standardy i rekomendacje
- Program Współpracy w Cyberbezpieczeństwie
- CyberEdukacja
- Szkolenia
- Porozumienie ws. listy ostrzeżeń

Aktualności



22.10.2025

[Nowe przepisy wzmocnią ochronę przed cyberzagrożeniami](#)

Polska wzmacnia krajowy system cyberbezpieczeństwa. Rada Ministrów przyjęła projekt ustawy, która ma wdrożyć w Polsce unijną dyrektywę NIS2, aby skuteczniej chronić obywateli i instytucje przed rosnącymi zagrożeniami w sferze cyfrowej. Nowe przepisy zwiększą bezpieczeństwo usług, z których korzystają obywatele, firmy i instytucje w całym kraju.



DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

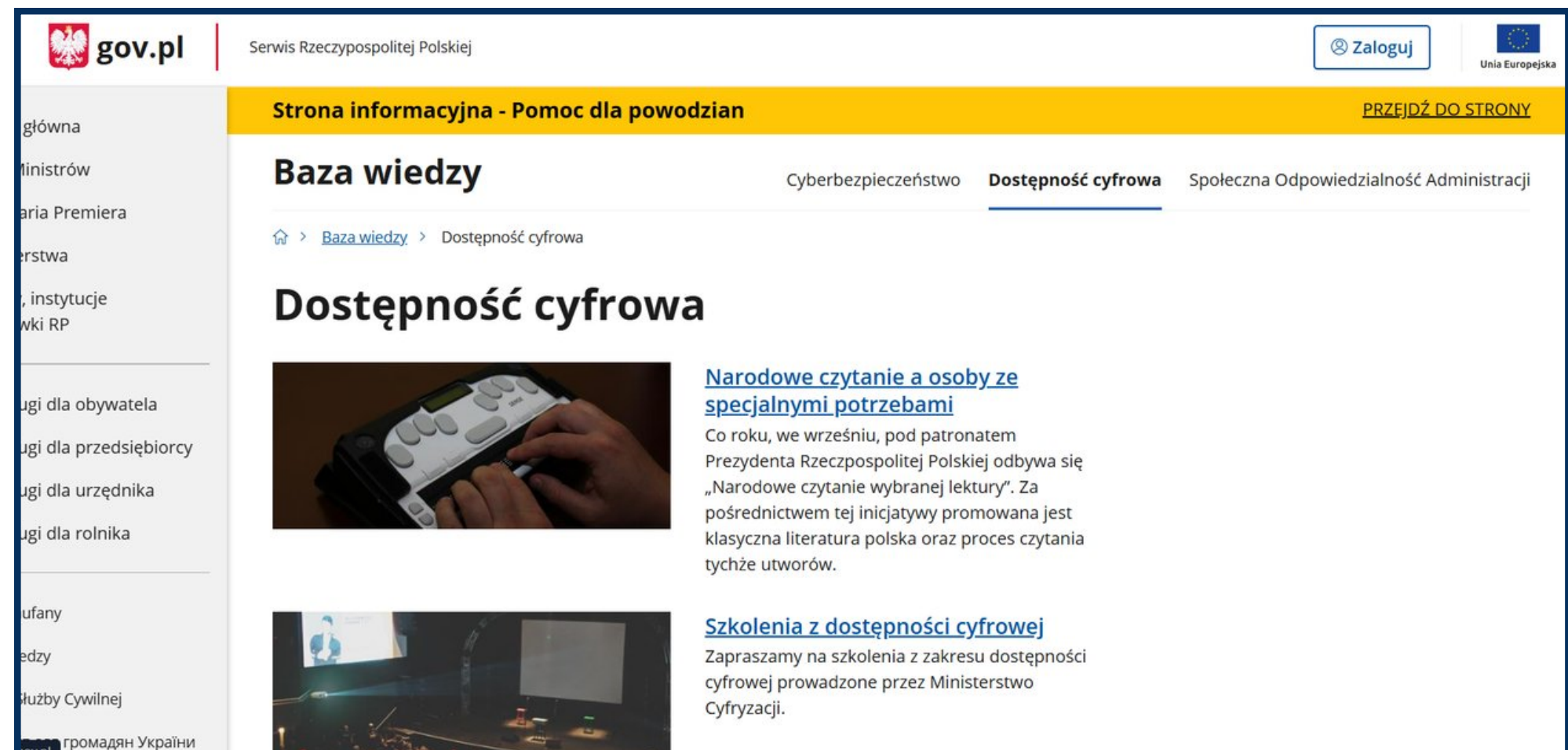
ŹRÓDŁA WIEDZY WSPIERAJĄCE OBOWIĄZKI JST W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI CYFROWEJ



BAZA WIEDZY NA GOV.PL

Znajdują się materiały na temat:

- Szkolenia z dostępności cyfrowej
- Podstawy prawne
- Wymagania techniczne
- Artykuły i przeglądy



PODNOSENIE KOMPETENCJI

NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA WSPIERAJĄCE ROZWÓJ KOMPETENCJI CYFROWYCH URZĘDNIKÓW



Znajdują się materiały na temat:

- Aktualne nabory i wydarzenia (warsztaty/szkolenia)
- Kontakt do Departamentu GovTech Polska
- Przegląd korzyści dla administracji i MŚP
- Zapowiedzi nowych inicjatyw/obszarów





Uzupełnienie umiejętności
cyfrowych pracowników JST
w województwie śląskim

Dziękujemy za uwagę!



Rzeczpospolita
Polska

Sfinansowane przez
Unię Europejską
NextGenerationEU



CENTRUM
PROJEKTÓW
POLSKA
CYFROWA