

Nazwa projektu Ustawy o zmianie ustawy o aplikacji mObywatel oraz niektórych innych ustaw Ministerstwo wiodące i ministerstwa współpracujące Ministerstwo Cyfryzacji – ministerstwo wiodące Ministerstwo Edukacji Narodowej – ministerstwo współpracujące Osoba odpowiedzialna za projekt w randze Ministra, Sekretarza Stanu lub Podsekretarza Stanu Dariusz Standerski, Sekretarz Stanu w Ministerstwie Cyfryzacji Katarzyna Lubnauer, Sekretarz Stanu w Ministerstwie Edukacji Narodowej Kontakt do opiekuna merytorycznego projektu Monika Małowiecka, Zastępca Dyrektora Departamentu Transformacji Cyfrowej w Ministerstwie Cyfryzacji, email: Monika.Malowiecka3@cyfra.gov.pl Tomasz Kulasa, Dyrektor Departamentu Innowacji i Rozwoju w Ministerstwie Edukacji Narodowej, email: Tomasz.Kulasa@men.gov.pl	Data sporządzenia 09.04.2025 r. Źródło: Inicjatywa własna Nr w wykazie prac: UDER1
--	---

OCENA SKUTKÓW REGULACJI

1. Jaki problem jest rozwiązywany?

Obywatele oczekują, że Państwo będzie posiadało zdolność posługiwania się technologiami cyfrowymi, a tym samym będzie posiadało narzędzia pozwalające wyjść naprzeciw ich potrzebom. Szeroki wachlarz usług wdrożony obecnie w aplikacji mObywatel pozwala nie tylko wygodnie załatwiać sprawy urzędowe, ale także dbać o środowisko i bezpieczeństwo. Rozszerza się zakres potrzeb obywateli dotyczący możliwości realizacji swoich uprawnień lub obowiązków w sposób najprostszy, bez wychodzenia z domu – mobilnie.

Dążąc do sprostania tym oczekiwaniom należy rozwijać nie tylko samą aplikację mObywatel, jako oprogramowanie i system teleinformatyczny mObywatel zapewniający jej funkcjonowanie, ale także katalog dostępnych w niej usług, a to pociąga za sobą konieczność wskazania nowych rozwiązań umożliwiających użytkownikowi aplikacji mobilnej korzystanie z niej w oczekiwany sposób. Proponowane zmiany legislacyjne pozwoliłyby przykładowo na wdrożenie usług polegających m. in. na podpisywaniu dokumentów, spisaniu oświadczenia ze sprawcą kolizji czy też możliwości uruchomienia usług innych podmiotów jeśli podmiot odpowiadający za daną usługę wyraziłby taką inicjatywę.

Warto zauważyć, że wykonawca aplikacji mObywatel uruchomił funkcjonalność pozwalającą użytkownikom na zgłoszenie pomysłu dla wdrożenia nowych funkcjonalności i dokumentów w tej aplikacji. Spośród najczęściej pojawiających się pomysłów pojawiała się usługa podpisania pism czy uruchomienia różnego rodzaju dokumentów mobilnych np. legitymacji osoby niepełnosprawnej.

Ponadto istniejące przepisy dotyczące możliwości stania się użytkownikiem aplikacji mObywatel poprzez złożenie wniosku o potwierdzenie tożsamości i obywatelstwa razem z wnioskiem o wydanie dowodu osobistego lub potwierdzenia przez organ gminy na podstawie okazanego dokumentu tożsamości będą niecelowe w świetle zmian jakie wymusi na krajowym ustawodawstwie rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (Dz. U. UE. L. z 2014 r. Nr 257, str. 73 z późn. zm.).

Minister Cyfryzacji kieruje działem administracji rządowej – informatyzacja, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 2023 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Cyfryzacji (Dz. U. poz. 2720). Dział informatyzacja zgodnie z art. 12a ust. 1 ustawy z dnia 4 września 1997 r. o działach administracji rządowej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1370 i 1907) obejmuje w szczególności sprawy: informatyzacji administracji publicznej oraz podmiotów wykonujących zadania publiczne (pkt 1), rozwoju społeczeństwa informacyjnego i przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu (pkt 6) oraz rozwoju usług świadczonych drogą elektroniczną (pkt 7).

Mając na uwadze powyższe Minister Cyfryzacji jest zobowiązany do podejmowania wszystkich działań mających na celu informatyzację działalności podmiotów publicznych i podmiotów niepublicznych realizujących zadania publiczne oraz rozwój usług cyfrowych.

W ramach rozwoju usług cyfrowych, po analizie funkcjonowania istniejących regulacji i potrzeb zgłaszanych przez użytkowników usług, aktualnie konieczne jest wprowadzenie regulacji wspierających rozwój usług (również w zakresie dokumentów), które minister właściwy do spraw informatyzacji może udostępniać w aplikacji mObywatel.

Wprowadzenie ww. regulacji ograniczy bariery biurokratyczne, eliminując tym samym z przestrzeni prawnej nadmierne wymagania formalne.

2. Rekomendowane rozwiązanie, w tym planowane narzędzia interwencji, i oczekiwany efekt

Wprowadzenie planowanych zmian wymaga nowelizacji przepisów rangi ustawowej. Projekt ustawy o zmianie ustawy o aplikacji mObywatel oraz niektórych innych ustaw zakłada następujące zmiany:

1) w ustawie z dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel (Dz. U. z 2024 r. poz. 1275 i 1717):

- wprowadzenie zmian pozwalających na rozszerzenie katalogu rodzajów usług udostępnianych w aplikacji mObywatel o usługi pozwalające na realizację uprawnień i obowiązków użytkownika tej aplikacji, określonych w odrębnych przepisach, oraz o usługi związane z prezentacją temu użytkownikowi komunikatów dotyczących usług świadczonych na jego rzecz (przepisy umożliwia między innymi użytkownikowi aplikacji mObywatel prócz dotychczasowej możliwości prezentowania swojego dokumentu, dodatkowo załatwianie spraw urzędowych poprzez składanie podpisanych wniosków lub pism);
- umożliwienie przechowywania i archiwizowania danych lub dokumentów elektronicznych w systemie mObywatel niezbędnych do świadczenia usług w aplikacji mObywatel przez okres wymagany do realizacji usługi, której dotyczą, wprowadzona zmiana umożliwi bezpieczne przechowywanie danych w systemie mObywatel i zapewni możliwość ich odzyskania,
- umożliwienie wydania nowego dokumentu mObywatel, w przypadku unieważnienia certyfikatu podstawowego, po przywróceniu świadczenia usług związanych z tym certyfikatem, na wniosek użytkownika aplikacji mObywatel,
- rezygnacja z możliwości potwierdzania tożsamości i obywatelstwa na potrzeby korzystania z aplikacji mObywatel razem z wnioskiem o wydanie dowodu osobistego oraz potwierdzania tożsamości i obywatelstwa w powyższym celu przez organ gminy,
- umożliwienie ministrowi właściwemu do spraw informatyzacji badania i oceny spełniania przez podmioty publiczne i podmioty niepubliczne ogólnych warunków świadczenia usług lub warunków organizacyjno-technicznych umożliwiających świadczenie usług, na podstawie art. 15 i art. 16 ustawy, oraz możliwości naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych użytkowników aplikacji, systemu mObywatel i aplikacji mObywatel, a także podjęcie niezbędnych działań w przypadku naruszenia tych warunków, mając na uwadze konieczność zapewniania bezpieczeństwa danych użytkowników aplikacji mObywatel, proponuje się wprowadzenie regulacji umożliwiających wstrzymanie udostępniania usług świadczonych przez podmioty w sposób nieprawidłowy,
- uregulowanie procesu wdrażania usług udostępnianych w aplikacji mObywatel na poziomie centralnym, w oparciu o rejestry publiczne, rejestry niepubliczne lub systemy teleinformatyczne, w których funkcje administratora pełni inny podmiot niż Minister Cyfryzacji (System Informacji Oświatowej, Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej),
- rozszerzenie zbioru narzędzi pozwalających na weryfikację kryptograficzną dokumentów mobilnych, które obsługiwane są w ramach usług świadczonych w aplikacji mObywatel, o usługę online, tj. weryfikator w wersji webowej,
- wprowadzenie funkcji wirtualnego asystenta opartej o model sztucznej inteligencji niewykorzystującej danych osobowych użytkownika aplikacji mObywatel,
- wprowadzenie zmian w zakresie podstaw prawnych wydawania uczniom i nauczycielom legitymacji w postaci dokumentu mobilnego – mLegitymacji, wynikających z dodatkowych analiz oraz związanych z dotychczasowymi doświadczeniami w celu:
 - odstąpienia od wydawania mLegitymacji nauczycielom zatrudnionym w szkołach polskich, o których mowa w art. 4 pkt 29d ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe, oraz szkołach i zespołach szkół przy przedstawicielstwach dyplomatycznych, urzędach konsularnych i przedstawicielstwach wojskowych Rzeczypospolitej Polskiej,
 - umożliwienia wydawania legitymacji służbowej nauczyciela i mLegitymacji nauczycielom zatrudnionym w placówkach działających na podstawie ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe, prowadzonych przez osoby fizyczne oraz osoby prawne niebędące jednostkami samorządu terytorialnego,
 - uzupełnienia przepisów regulujących kwestie legitymacji służbowej nauczyciela o kwestie dotyczące prowadzenia przez szkoły ewidencji blankietów legitymacji i imiennej ewidencji wydanych legitymacji,
 - wprowadzenia analogicznego rozwiązania w zakresie wydawania uczniom szkół podstawowych i liceów ogólnokształcących oraz zespołów tych szkół w Polsce, o których mowa w art. 8 ust. 5 pkt 2 lit. c ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe, legitymacji szkolnych w postaci karty formatu ID-1 i nowej mLegitymacji, jak w przypadku uczniów szkół polskich i szkół za granicą,

- zmianę zakresu danych gromadzonych i przechowywanych w systemie informacji oświatowej w związku ze zmianą w procesie wydawania mLegitymacji uczniom i nauczycielom;

2) w ustawie z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2024 r. poz. 1557 i 1717):

- umożliwienie Ministrowi Cyfryzacji, zgodnie z warunkami technicznymi i organizacyjnymi określonymi przez niego, zapewnienia narzędzia (usługi) pozwalającej osobie fizycznej możliwości opatrzenia dokumentu elektronicznego trzema rodzajami podpisów elektronicznych, tj.: poza istniejącym już podpisem zaufanym, kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem osobistym oraz weryfikacji tych podpisów elektronicznych,
- przyłączenie innych systemów teleinformatycznych, w którym udostępniane są usługi online, do systemu, o którym mowa w zmienianym art. 20aa ustawy, w celu wykorzystywania podpisu zaufanego oraz funkcjonalności pozwalającej na weryfikację tego podpisu, a także funkcjonalności pozwalającej na opatrzenie dokumentu elektronicznego kwalifikowanym podpisem elektronicznym oraz podpisem osobistym oraz weryfikacji tych podpisów elektronicznych,
- ułatwienie korzystania w aplikacji mObywatel (jak również w systemach publicznych ze wszystkich rodzajów podpisów elektronicznych mających wobec podmiotów publicznych skutek równoważny podpisowi własnoręcznemu, oraz z funkcjonalności ich walidacji (weryfikacji);

3) w ustawie z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. z 2025 r. poz. 311):

- wprowadzenie rozwiązań mających na celu umożliwienie używania aplikacji mObywatel do korzystania z funkcjonalności Systemu Informacyjnego o Dostępie do Usług Stacjonarnego Internetu Szerokopasmowego (SIDUSIS), w tym przeglądania danych z systemu w aplikacji mObywatel.

3. Jak problem został rozwiązany w innych krajach, w szczególności krajach członkowskich OECD/UE?

W zakresie dotyczącym składania i walidacji podpisów elektronicznych, w innych krajach podobne problemy nie występują, z uwagi na to, że podpis zaufany (podpis weryfikowany pieczęcią elektroniczną organu administracji) to nietypowe rozwiązanie różniące się od podpisów weryfikowanych indywidualnie wydanymi certyfikatami. Dlatego też funkcjonalności składania podpisu zaufanego nie obejmuje powszechnie dostępne oprogramowanie do składania kwalifikowanych podpisów elektronicznych oferowane przez dostawców takich usług.

Komisja Europejska oferuje demonstracyjne usługi składania i weryfikacji kwalifikowanych podpisów elektronicznych, jak również nieodpłatne oprogramowanie dostępne pod adresem <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/DSS/webapp-demo/>. Usługa ta, przy walidacji podpisu zaufanego rozpoznaje go jako pieczęć ministra właściwego do spraw informatyzacji i bardzo trudno doszukać się w wynikach walidacji, kto złożył podpis zaufany. Nie można również za pomocą tej usługi złożyć podpisu zaufanego z uwagi na różnice technologiczne (można wyłącznie złożyć kwalifikowany podpis elektroniczny lub podpis osobisty).

W Austrii dostępna jest publiczna usługa online walidacji kwalifikowanych podpisów elektronicznych pod adresem https://www.rtr.at/TKP/was_wir_tun/vertrauensdienste/Signatur/signaturpruefung/

Oprogramowanie do składania i weryfikacji podpisów dostarczane przez krajowych dostawców kwalifikowanych podpisów elektronicznych w części rozpoznaje i weryfikuje podpis zaufany, ale nie pozwala na złożenie takiego podpisu z oczywistych względów (użytkownik podpisu zaufanego nie dysponuje certyfikatem weryfikującym ten podpis).

4. Podmioty, na które oddziałuje projekt

Grupa	Wielkość	Źródło danych	Oddziaływanie
Obywatele RP korzystający z profilu zaufanego	ok. 13,7 miliona aktywnych profili zaufanych	Dane własne	Ułatwienie w posługiwaniu się elektronicznymi dokumentami. Wygodniejsza obsługa podpisów elektronicznych. Możliwość korzystania z usług udostępnionych i świadczonych przez ministra właściwego do spraw informatyzacji. Umożliwienie korzystania z SIDUSIS w aplikacji mObywatel.
Minister właściwy do	1	Informacja ogólnodostępna	Rozwijanie systemu i aplikacji mObywatel oraz

spraw informatyzacji			usług związanych z podpisem zaufanym. Dostosowanie istniejącego oprogramowania do składania i walidacji podpisu zaufanego do obsługi podpisu osobistego i kwalifikowanego podpisu elektronicznego. Opublikowanie nowych standardów technologicznych systemu SIDUSIS.
Instytut Łączności	1	Informacja ogólnodostępna	Opracowanie rozwiązań technicznych umożliwiających integrację SIDUSIS z aplikacją mObywatel.
Centralny Ośrodek Informatyki	1	Informacja ogólnodostępna	Dostosowanie utrzymywanych systemów do nowych wymagań ustawowych.
Dostawcy usług zaufania (podpisu elektronicznego i walidacji podpisu elektronicznego)	14	Narodowy Bank Polski https://www.nccert.pl/	Powstanie oprogramowania do składania i walidacji kwalifikowanych podpisów elektronicznych przeznaczonego do używania w usługach publicznych.
Podmioty publiczne i niepubliczne	ok. 22 000 podmiotów posiadających Elektroniczną Skrzynkę Podawczą	Dane własne	Wygodniejsza obsługa podpisów elektronicznych. Możliwość korzystania z usług udostępnionych przez ministra właściwego do spraw informatyzacji.
Nauczyciele	707,8 tys.	System informacji oświatowej według stanu bazy danych na 11.02.2025 r.	Wygodniejsze posługiwanie się legitymacją w postaci mobilnej.
Uczniowie	5 256 tys.	System informacji oświatowej według stanu bazy danych na 11.02.2025 r.	Wygodniejsze posługiwanie się legitymacją w postaci mobilnej.

5. Informacje na temat zakresu, czasu trwania i podsumowanie wyników konsultacji

Projekt zostanie udostępniony w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie Rządowego Centrum Legislacji w zakładce „Rządowy Proces Legislacyjny” zgodnie z § 52 ust. 1 uchwały nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października 2013 r. – Regulamin pracy Rady Ministrów (M.P. z 2024 r. poz. 806), oraz stosownie do wymogów art. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. z 2017 r. poz. 248 oraz z 2024 r. poz. 1535).

Projekt ustawy zostanie skierowany do konsultacji publicznych na 21 dni do następujących podmiotów:

1. Izba Gospodarki Elektronicznej,
2. Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji,
3. Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji,
4. Polska Izba Komunikacji Elektronicznej,
5. Polskie Towarzystwo Informatyczne,
6. Stowarzyszenie Sieć Obywatelska – Watchdog Polska,
7. Związek Banków Polskich,
8. Zarząd Główny Związku Nauczycielstwa Polskiego,
9. Krajowa Sekcja Oświaty i Wychowania NSZZ „Solidarność”,
10. Wolny Związek Zawodowy „Forum-Oświata”,
11. Związek Zawodowy „Rada Poradnictwa”,
12. Chrześcijański Związek Zawodowy „Solidarność im. ks. J. Popiełuszki”,
13. Związek Zawodowy Pracowników Oświaty i Wychowania „Oświata”,

[illegible]

Dodatkowe informacje, w tym wskazanie źródeł danych i przyjętych do obliczeń założeń	Projektowana ustawa nie będzie generować nowych wydatków dla budżetu państwa. Proponowane zmiany nie spowodują powstania wydatków, nawet w ramach obowiązujących limitów. Warto zauważyć, że proponowane zmiany umożliwią wykonanie inwestycji C2.1.1 E-usługi publiczne, rozwiązania IT usprawniające funkcjonowanie administracji i sektorów gospodarki. Celem inwestycji C2.1.1 jest zwiększenie liczby spraw możliwych do załatwienia przez obywateli drogą elektroniczną przy wykorzystaniu e-usług i procesów cyfrowych oraz zapewnienie modelowego systemu wsparcia zastosowań przełomowych technologii. Inwestycja dotyczy procesu opracowywania nowych lub udoskonalania już istniejących e-usług w administracji publicznej umożliwiających obywatelom załatwianie spraw administracyjnych przez internet. Ponadto zgodnie z kryteriami inwestycji, ukończone i zmodernizowane e-usługi usprawnią cyfrowe interakcje obywateli lub przedsiębiorstw z administracją publiczną. Co najmniej 40% nowych lub zmodernizowanych e-usług wdrażanych w ramach inwestycji C2.1.1 będzie musiało być udostępnionych w aplikacji mObywatel. Dzięki niej znacznie zwiększy się liczba spraw możliwych do załatwienia drogą elektroniczną za pomocą e-usług.
--	--

7. Wpływ na konkurencyjność gospodarki i przedsiębiorczość, w tym funkcjonowanie przedsiębiorców oraz na rodzinę, obywateli i gospodarstwa domowe

Skutki								
Czas w latach od wejścia w życie zmian		0	1	2	3	5	10	Łącznie (0-10)
W ujęciu pieniężnym (w mln zł, ceny stałe z 2022 r.)	duże przedsiębiorstwa	Nie dotyczy.						
	sektor mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw	Nie dotyczy.						
	rodzina, obywatele oraz gospodarstwa domowe	Nie dotyczy.						
	(dodaj/usuń)							
W ujęciu niepieniężnym	duże przedsiębiorstwa	Nie dotyczy.						
	sektor mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw	Nie dotyczy.						
	rodzina, obywatele oraz gospodarstwa domowe, osoby starsze i niepełnosprawne	Dostęp do szerokiego wachlarza mobilnych usług i dokumentów elektronicznych, w tym lokalnych. Ułatwienia w załatwieniu spraw urzędowych w formie mobilnej, korzystaniu bezkontaktowo lub zdalnie z usług oferowanych przez biznes, urząd. Wygodniejsza obsługa podpisów elektronicznych w usługach publicznych. Umożliwienie korzystania z systemu SIDUSIS również poprzez aplikację mObywatel ułatwi korzystanie z systemu obywatelom.						
	Podmioty, tj. zrzeszenia, związki zawodowe	Wygodniejsza obsługa podpisów elektronicznych w usługach publicznych.						
Niemierzalne	(dodaj/usuń)							
	(dodaj/usuń)							
Dodatkowe informacje, w tym wskazanie źródeł danych i przyjętych do obliczeń założeń								

8. Zmiana obciążeń regulacyjnych (w tym obowiązków informacyjnych) wynikających z projektu

☐ nie dotyczy

Wprowadzane są obciążenia poza bezwzględnie wymaganymi przez UE (szczegóły w odwróconej tabeli zgodności).	☐ tak ☐ nie ☒ nie dotyczy
☒ zmniejszenie liczby dokumentów ☐ zmniejszenie liczby procedur ☒ skrócenie czasu na załatwienie sprawy ☐ inne: ...	☐ zwiększenie liczby dokumentów ☐ zwiększenie liczby procedur ☐ wydłużenie czasu na załatwienie sprawy ☐ inne: ...
Wprowadzane obciążenia są przystosowane do ich elektroniczności.	☒ tak ☐ nie ☐ nie dotyczy

Komentarz:

W związku z wejściem w życie projektowanej ustawy obywatele będą mieli możliwość załatwienia większej liczby spraw urzędowych w formie elektronicznej, czyli w dowolnym miejscu i czasie, wykorzystując do tego jedynie swoje urządzenia mobilne. Przewiduje się, że możliwość załatwienia sprawy elektronicznie czy podpisania pisma w aplikacji mObywatel przyczyni się w istotny sposób do zmniejszenia liczby papierowych dokumentów gromadzonych i przetwarzanych przez organy administracji publicznej i obywateli. Zwiększenie liczby usług elektronicznych wpłynie pozytywnie na szybkość załatwienia spraw urzędowych poprzez zarówno wyeliminowanie czasu koniecznego na dotarcie pisma do urzędu/obywatela, ale także przyspieszenie wymiany informacji między obywatelem, a urzędem w trakcie załatwiania sprawy (np. szybsze uzupełnianie braków). Elektroniczna forma załatwiania spraw i tym samym ich automatyzacja może przyczynić się w konsekwencji do przyspieszenia ich załatwiania.

9. Wpływ na rynek pracy

Projektowana ustawa nie ma wpływu na rynek pracy.

10. Wpływ na pozostałe obszary

☐ środowisko naturalne ☐ sytuacja i rozwój regionalny ☐ inne: ...	☐ demografia ☐ mienie państwowe	☒ informatyzacja ☐ zdrowie
Omówienie wpływu	1) Upowszechnienie korzystania z dokumentów elektronicznych obsługiwanych przy użyciu aplikacji mObywatel. 2) Umożliwienie kompleksowego załatwienia sprawy urzędowej w formie mobilnej. 3) Integracja systemu SIDUSIS z aplikacją mObywatel jako kolejny etap rozwoju zarówno Systemu, jak i aplikacji mObywatel.	

11. Planowane wykonanie przepisów aktu prawnego

Ustawa wejdzie w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

12. W jaki sposób i kiedy nastąpi ewaluacja efektów projektu oraz jakie mierniki zostaną zastosowane?

Od lipca 2023 roku realizowane są regularne badania rozwijanych funkcji aplikacji mObywatel z wykorzystaniem metod ilościowych oraz jakościowych. Analizy te pozwalają na ocenę skuteczności wdrażanych rozwiązań oraz identyfikację kluczowych obszarów do dalszego rozwoju aplikacji. W ramach tych badań analizowane są takie mierniki jak:

- poziom świadomości obywateli na temat istnienia aplikacji mObywatel,
- najczęściej wykorzystywane usługi/dokumenty aplikacji mObywatel,
- pozytywne oceny aplikacji mObywatel,
- zainteresowanie nowymi funkcjonalnościami.

Regularne analizy pozwalają na dalsze doskonalenie funkcjonalności oraz dostosowanie aplikacji do rzeczywistych potrzeb użytkowników.

W związku z wejściem w życie projektu ustawy będą one kontynuowane w sposób ciągły, a projektowane przepisy pozwolą na rozszerzenie badań i analiz względem spadku liczby spraw załatwianych w sposób tradycyjny.

13. Załączniki (istotne dokumenty źródłowe, badania, analizy itp.)

Nie dotyczy.