



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Administracji Publicznej

KAP. 410.003.04.2020

Pani Małgorzata Zyśk
Burmistrz Miasta Ząbki
ul. Wojska Polskiego 10
05-091 Ząbki

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

P/20/004 Realizacja usług publicznych dla obywateli z wykorzystaniem platformy ePUAP

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta Ząbki ¹ , ul. Wojska Polskiego 10, 05-091 Ząbki
Kierownik jednostki kontrolowanej	Pani Małgorzata Zyśk, Burmistrz Miasta Ząbki, od 21 listopada 2018 r. do chwili zakończenia czynności kontrolnych. W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki poprzednio pełnił: Pan Robert Perkowski, Burmistrz Miasta Ząbki, od 6 grudnia 2006 r. do 20 listopada 2018 r.
Zakres przedmiotowy kontroli	Świadczenie przez urzędy j.s.t. e-usług. Rozwiązania organizacyjne i techniczne w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzania informacji w urzędzie i ich stosowanie.
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2016 r. do dnia zakończenia czynności kontrolnych, tj. 19 sierpnia 2020 r.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ²
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Administracji Publicznej
Kontroler	Zbigniew Jachimowicz, główny specjalista k.p., upoważnienie do kontroli nr KAP/54/2020 z 15 czerwca 2020 r.

(akta kontroli str. 1)

¹ Dalej: Urząd.

² Dz. U. z 2020 r. poz. 1200. Dalej: ustawa o NIK.

II. Ocena ogólna kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie wdrożone w Urzędzie zasady świadczenia usług elektronicznych, które w latach 2016–2020 umożliwiły ich sprawną i terminową realizację oraz zapewniły bezpieczne gromadzenie i przetwarzanie baz danych wykorzystywanych w Urzędzie Miasta Ząbki.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Sprawy w formie elektronicznej zgłaszane przez obywateli były obsługiwane przez dwie skrzynki podawcze (ESP) dedykowane dla systemów: ePUAP³ i Gminnego Systemu Komunikacji Online⁴. Na obu platformach udostępniono obywatelom 45 e-usług - z czego na ePUAP było dostępnych 27 usług, a na GSKO 18 usług. Wpływające do Urzędu sprawy realizowane były niezwłocznie, w formie zgodnej z wnioskami mieszkańców w sposób rzetelny, z zachowaniem obowiązujących regulacji prawnych dotyczących prowadzenia spraw w formie elektronicznej oraz z wykorzystaniem posiadanych informacji i danych zgromadzonych w dostępnych rejestrach publicznych. Zdaniem NIK, obieg dokumentów elektronicznych w Urzędzie był prowadzony z wykorzystaniem możliwości wspomagających systemów informatycznych, realizowany we właściwy sposób z zapewnieniem spójności procedur.

W Urzędzie realizowano również działania, które promowały e-usługi wśród mieszkańców gminy. Na stronie internetowej Urzędu zamieszczono m.in. odnośnik przekierowujący do profilu Urzędu na platformie ePUAP oraz informacje o spełnieniu warunków niezbędnych do skorzystania z usług elektronicznych. W efekcie tego w Urzędzie w I półroczu 2020 r. zgłoszono w formie elektronicznej 1915 spraw do załatwienia, z czego znaczna część (1719, tj. 80%) zgłoszona została po 1 marca 2020 r., tj. po wybuchu pandemii COVID-19 i dotyczyła w większości: dopisania do rejestru wyborców, wydania dowodu osobistego albo meldunku na pobyt stały lub czasowy.

W zakresie bezpieczeństwa gromadzonych i przetwarzanych baz danych w Urzędzie opracowano i wdrożono System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji⁵, prowadzono coroczne audyty z zakresu bezpieczeństwa informacji oraz przeszkolono pracowników Urzędu w tym zakresie. W prawidłowy sposób zabezpieczono sprzęt informatyczny przed niepożądanym oprogramowaniem i dostępem osób nieuprawnionych.

Działania Urzędu Miasta Ząbki prowadzone były zgodnie z dobrą praktyką, w szczególności w Urzędzie był od 2014 r. wdrożony i utrzymywany System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji – według normy ISO/IEC 27001:2013, co było potwierdzone aktualnym certyfikatem⁶.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej kontrolowanej działalności

OBSZAR

Świadczenie przez urzędy j.s.t. usług drogą elektroniczną

Opis stanu faktycznego

1. Kwestie związane z sposobem załatwienia spraw, w tym również drogą elektroniczną, określone zostały w Regulaminie organizacyjnym Urzędu Miasta Ząbki, natomiast zadanie „*Rozwijanie e-usług w urzędzie - umożliwienie*

³ Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej.

⁴ W skrócie: GSKO. Platforma zintegrowana również z ePUAP.

⁵ W skrócie: SZBI

⁶ Certyfikację przeprowadziła autoryzowana firma LL-C (Certification) z Czech.

rozwiązywania większości spraw poprzez Internet⁷ zostało wpisane do Strategii miasta Ząbki na lata 2014-2023⁷. W celu realizacji tego zadania przewidziano wprowadzenie takich rozwiązań informacyjno-technologicznych, które pozwolą mieszkańcom załatwić większość spraw urzędowych bez wychodzenia z domu, dzięki zwiększaniu liczby spraw realizowanych poprzez elektroniczne usługi.

(akta kontroli str. 22)

2. Według stanu na dzień 31 maja 2020 r. Urząd udostępniał za pośrednictwem platformy ePUAP łącznie 27 usług, z czego w kategorii:

- podatki i opłaty – 3 usługi,
- dowody osobiste, meldunki, wybory – 18 usług,
- budownictwo, architektura, urbanistyka – 2 usługi,
- pismo ogólne, skargi, wnioski, zapytania do urzędu – 1 usługa,
- urodzenia, małżeństwa, zgony – 1 usługa,
- ochrona środowiska – 2 usługi.

Ponadto, miasto Ząbki w ramach realizacji projektu „Mazowieccy liderzy e-administracji” opracowało formularze dla kolejnych 18 usług⁸, które udostępniono w ramach Gminnego Systemu Komunikacji Online (GSKO) na stronie internetowej Urzędu. System GSKO jest zintegrowany z platformą ePUAP.

Sekretarz Miasta Ząbki stwierdziła, że „duża ilość spraw załatwiana jest za pomocą pisma ogólnego na platformie ePUAP, do którego wnioskodawcy załączają druki pobrane ze strony Urzędu Miasta Ząbki lub innych urzędów”.

(akta kontroli str. 4-5, 8)

3. UM Ząbki w okresie od 1 stycznia 2020 r. do 30 czerwca 2020 r. zrealizował ogółem 1915 spraw zgłoszonych drogą elektroniczną, w tym:

- 196 w okresie od 1 stycznia do 29 lutego 2020 r.;
- 492 w okresie od 1 marca do 30 kwietnia 2020 r.;
- 1227 w okresie od 1 maja do 30 czerwca 2020 r.

W okresie od 1 marca 2020 r. do 30 czerwca 2020 r., tj. w okresie epidemii COVID-19 nastąpił znaczny wzrost liczby spraw wniesionych drogą elektroniczną. Największy przyrost spraw dotyczył dopisania do spisu wyborców – 914 spraw. W szczególności, odnotowano wzrost zgłoszonych spraw dla następujących usług,

⁷ Uchwała Nr LXIII / 592 / 2014 Rady Miasta Ząbki z dnia 13 listopada 2014 r.

⁸ Są to następujące wnioski:

- Wniosek o cofnięcie upoważnienia do konta przedsiębiorcy na platformie e-Urząd,
- Wniosek o nadanie upoważnienia do konta przedsiębiorcy na platformie e-Urząd,
- Deklaracja o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi,
- Deklaracja na podatek od środków transportowych,
- Wniosek o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu/stwierdzającego stan zaległości,
- Zgoda na zastosowanie środków komunikacji elektronicznej, w tym w sprawach dotyczących regulowania należności pieniężnych, do których ustanawiania i określania uprawniony jest Burmistrz miasta Ząbki,
- Wniosek o wydanie zaświadczenia o aktualnym numerze porządkowym nieruchomości/budynku,
- Wniosek o wynajęcie gruntu,
- Wniosek o podział nieruchomości,
- Wniosek o wydanie wypisu/wyrysu/ zaświadczenia o przeznaczeniu w Miejscowym Planie Zagospodarowania Przestrzennego / studium oraz o wydanie informacji o ustanowionym obszarze rewitalizacji,
- Pismo ogólne,
- Wniosek o wydanie wypisu i wyrysu z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego,
- Deklaracja na podatek leśny,
- Deklaracja na podatek od nieruchomości,
- Deklaracja na podatek rolny,
- Informacja o lasach, Informacja o nieruchomościach i obiektach budowlanych,
- Informacja o gruntach.

które w analizowanych (wymienionych wcześniej) dwumiesięcznych okresach rozkładały się następująco:

- sprawy z grupy budownictwo, architektura, urbanistyka - 6%, 19%, 75%;
- sprawy związane z kulturą, sportem, turystyką i oświatą - 22%, 35%, 42%;
- sprawy związane z ochroną środowiska - 32%, 42%, 26%;
- sprawy związane z podatkami i opłatami - 20%, 41%, 39%;
- sprawy obywatelskie (dowody osobiste, meldunki, wybory) - 8%, 22%, 70%.

Z zestawienia przekazanego w dniu 14 lipca 2020 r. wynika jednak, że dla znacznej liczby e-usług⁹ nie odnotowano żadnego lub znikomo małe zainteresowanie ze strony mieszkańców.

Jak wyjaśniła Sekretarz Miasta Ząbki, wynika to ze względu na „fakt, iż wiele osób - szczególnie starszych - preferuje kontakt z urzędnikiem. Brak zaufania do elektronicznej formy załatwiania spraw powoduje to, iż znaczna część petentów woli osobiście udać się do urzędu. Wybór ten jest często podyktowany uzyskaniem bezpośredniej pomocy w wypełnieniu dokumentu. Ponadto niektóre czynności urzędowe wciąż wymagają osobistego stawiennictwa obywatela w urzędzie (m. in. przedstawienie oryginalnych dokumentów). Dużym czynnikiem, ograniczającym korzystanie z elektronicznej formy załatwiania spraw, jest również często utrudniony dostęp do platformy, przerwy w działaniu, przeciążenia sieci”

(akta kontroli str. 15-17)

4. Poziom wykorzystania e-usług realizowanych poprzez ePUAP nie był objęty bieżącym monitoringiem. Jak wyjaśniła Sekretarz Miasta Ząbki, „Obowiązek takiego monitorowania nie wynika z żadnych przepisów obowiązujących. Z punktu widzenia Urzędu nie ma potrzeby jego dokonywania”.

(akta kontroli str. 8, 46 poz. 001)

5. W okresie objętym kontrolą do Urzędu nie wpłynęły skargi dotyczące świadczenia usług publicznych w formie elektronicznej lub usprawnienia tej formy komunikacji z kontrolowaną jednostką.

(akta kontroli str. 8)

6. W Urzędzie Miasta Ząbki nie opracowano dokumentów dedykowanych wyłącznie elektronicznemu świadczeniu usług publicznych dla mieszkańców gminy. W tym obszarze stosowane są rozwiązania wynikające z aktów wyższego rzędu. Zasady obiegu dokumentów określone zostały w Rozdziale 4 załącznika do Zarządzenia Nr 0050.93.2019 Burmistrza Miasta Ząbki z dnia 23 lipca 2019 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Miasta Ząbki, zmienionego zarządzeniem Nr 0050.144.2019 z dnia 24 grudnia 2019 r. Zgodnie z przyjętymi uregulowaniami wewnętrznymi podstawowym sposobem dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw w Urzędzie była forma tradycyjna (papierowa).

⁹ Dotyczy to następujących grup tematycznych:

- Zgłoszenie utraty lub uszkodzenia dowodu osobistego,
- Zgłoszenie lub cofnij zawieszenie dowodu osobistego dziecka lub innej osoby,
- Zgłoszenie lub cofnij zawieszenie swojego dowodu osobistego,
- Udostępnianie z Rejestru Dowodów Osobistych dokumentacji związanej z dowodami osobistymi,
- Zgłoszenie powrotu z wyjazdu poza granice Rzeczypospolitej Polskiej,
- Zgłoszenie wyjazdu poza granice Rzeczypospolitej Polskiej,
- Zgłoszenie wymeldowania z pobytu czasowego,
- Skreślenie z rejestru wyborców,
- Sporządzenie aktu pełnomocnictwa do głosowania w wyborach,
- Zgoda na przyjęcie pełnomocnictwa do głosowania w wyborach,
- Udostępnienie rejestru wyborców.

Odbiór elektronicznej korespondencji wpływającej do jednostki za pomocą ePUAP następował w Punkcie Obsługi Interesanta, gdzie dokonywano jej rejestracji w system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD). Następnie korespondencja była przekazywana za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w formie tradycyjnej do Sekretarza Miasta, która dokonywał jej dekretacji.

Wykaz osób posiadających podpis elektroniczny prowadził Referat Kadr i Płac - zgodnie z § 13 ust. 11 załącznika do Zarządzenia Nr 0050.93.2019 Burmistrza Miasta Ząbki z dnia 23 lipca 2019 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędowi Miasta Ząbki, zmienionego zarządzeniem Nr 0050.144.2019 z dnia 24 grudnia 2019 r. Kwalifikowany podpis elektroniczny posiadało 25 osób, które były upoważnione do podpisywania stosownych dokumentów.

Urząd Miasta Ząbki nie prowadził odrębnego wykazu dokumentów podpisanych elektronicznie ani papierowo. Dokumenty podpisane elektronicznie były traktowane tak samo jak podpisane papierowo i podlegały ewidencji zgodnie z instrukcją kancelaryjną obowiązującą jst.

(akta kontroli str. 8)

7. Realizacja usług elektronicznych świadczonych przez Urząd w I półroczu 2020 r. na rzecz obywateli została zbadana na próbie 20 e-usług (z których 14 dotyczyło okresu od 01.03.2020 r. do 30.04.2020 r., a sześć okresu od 01.05.2020 r. do 30.06.2020 r.) z następujących obszarów: sprawy osobowe (dowód osobisty, meldunki, akty stanu cywilnego, wybory), pismo ogólne, skargi, wnioski, zapytania do urzędu, gospodarka komunalna, podatki i opłaty. Ustalono, że:

- a) niezwłocznie dokonywano dekretacji sprawy (wniosku/formularza w formie dokumentu elektronicznego) na pracownika prowadzącego, tj. od momentu wpływu (rejestracji) do jej dekretacji upłynęło nie więcej niż dwa dni,
- b) pięć badanych spraw wymagało uzupełnienia, przy czym trzy uzupełniono elektronicznie bez wymagania stawiennictwa wnioskodawcy, a w przypadku dwóch spraw podatkowych, które były skomplikowane ze względu na poprawne wyliczenie udziałów wspólników, korekty po wyjaśnieniach telefonicznych były składane w formie papierowej. Ponadto, osoba udzielająca wyjaśnień w zakresie spraw podatkowych zauważyła, że ePUAP nie dopuszcza na formularzu elektronicznym kilku podpisów elektronicznych udziałowców, które były bez problemu składane w formie papierowej,
- c) system elektronicznego obiegu dokumentów w Urzędzie nie komunikował się automatycznie z innymi systemami informatycznymi Urzędu w zakresie przesyłania danych niezbędnych dla załatwienia sprawy,
- d) w każdej z badanych spraw, obywatel mógł ją załatwić w Urzędzie bez konieczności dostarczania danych/informacji będących już w posiadaniu innego urzędu administracji publicznej. W żadnej z badanych spraw przy załatwieniu sprawy Urząd nie komunikował się z inną jednostką administracji publicznej za pośrednictwem platformy ePUAP w celu uzyskania koniecznych danych/ informacji/dokumentów. Dla załatwienia sprawy Urząd korzystał z danych gromadzonych w zewnętrznych systemach/rejestrach państwowych takich jak: PESEL, Rejestr Dowodów Osobistych, Baza Usług Aktu Stanu Cywilnego, Elektroniczne Księgi Wieczyste oraz danych z ewidencji gruntów,
- e) w Urzędzie umożliwiono uzyskanie informacji na temat aktualnego stanu załatwianej sprawy za pośrednictwem portalu Platformy e-Usług Publicznych,

- f) czynności kancelaryjne wykonywane były w formie papierowej, natomiast odpowiedź w sprawie, która wpłynęła elektronicznie była przekazywana drogą elektroniczną - chyba, że petent poprosi o odpowiedź w formie papierowej¹⁰.

(akta kontroli str. 25, 40-41, 46 poz. 001)

8. Urząd Miasta Ząbki miał problemy związane z działaniem platformy ePUAP, które pojawiały się cyklicznie, zwłaszcza pod koniec okresów sprawozdawczych - kiedy wymagane było przesłanie sprawozdań finansowych. Ostatnio problemy z dostępnością i szybkością działania ePUAP miały miejsce pod koniec czerwca 2020 r. Platforma ulegała bardzo częstym „zawieszeniom”, co powodowało, że otwarcie wiadomości wymagało nawet kilkukrotnego logowania. Mając na uwadze okres przed wyborami prezydenckimi w 2020 r. oraz coraz większe zainteresowanie obywateli tą formą komunikacji, Sekretarz Miasta stwierdziła, że takie sytuacje „były niebezpieczne ze względu na wysoce prawdopodobną możliwość niedotrzymania terminów załatwienia sprawy. Miało to również wpływ na zwiększenie obciążenia pracowników Urzędu”.

Skargi pracowników, ustne lub telefoniczne, na działanie platformy (zgodnie z informacjami na portalu <https://ePUAP.gov.pl/wps/portal/strefa-urzednika/nota-prawna>) były kierowane do administratora systemu, tj. do Centralnego Ośrodka Informatyki. Najczęściej zgłaszane uwagi dotyczyły:

- brak dostępności systemu,
- powolnego działania systemu,
- komunikatów o błędach systemowych podczas używania systemu,
- problemów z obsługą, związanych z nieintuicyjnym interfejsem.

W połowie września 2017 r. Pracownicy Biura Obsługi Interesanta obsługujący ESP zauważyli, że w skrzynce odbiorczej Urzędu pojawiło się kilkaset nieodebranych wiadomości sięgających 2012 r. Uporządkowanie tych spraw (pobranie wiadomości, rejestracja, weryfikacja czy sprawa nie została załatwiona na podstawie dodatkowego zgłoszenia, wyjaśnienie zwłoki interesantom itd.) było znacznym obciążeniem dla pracowników Urzędu. Sprawa została zgłoszona do administratora, a także w korespondencji do Dyrektora Biura Informatyki i Rozwoju Systemów Informatycznych Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie.

(akta kontroli str. 8-9, 46 poz. 001)

9. Urząd Miasta Ząbki zapewniał sprawną i nieprzerwaną pracę systemu obiegu dokumentów (EZD). Systemy informatyczne były utrzymywane na serwerach, które znajdowały się w dwóch redundantnych¹¹ serwerowniach, zlokalizowanych w dwóch różnych skrzydłach budynku. Kopie bezpieczeństwa były wykonywane automatycznie po godzinach pracy Urzędu. Ze względu na prostą konfigurację komputerów pracujących w sieci i ograniczone zasoby kadrowe IT, w Urzędzie nie były wykonywane kopie bezpieczeństwa stacji roboczych, a nieużywane komputery były odcinane od sieci przez fizyczne odłączenie gniazda przyłączeniowego w szafie dystrybucyjnej. Serwis, wsparcie i rozwój oprogramowania zapewniał Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, który pełnił rolę Kierownika Projektu¹² i miał podpisaną umowę w tym zakresie. Kontakt Urzędu Miasta Ząbki z helpdeskiem odbywał się za pomocą udostępnionego systemu serwisowego, gdzie również zgłaszane były problemy z oprogramowaniem.

(akta kontroli str. 18-20, 46 poz.: 003, 006)

¹⁰ Dotyczyło to cztery wniosków o wydanie odpisu aktu stanu cywilnego.

¹¹ W przypadku awarii jednej serwerowni, druga przejmuje funkcje pierwszej.

¹² „Rozwój elektronicznej administracji w samorządach województwa mazowieckiego wspomagającej niwelowanie dwudzielności potencjału województwa”.

10. Urząd Miasta Ząbki informował obywateli o możliwości załatwiania spraw drogą elektroniczną. Na stronie internetowej Urzędu <https://www.zabki.pl/> w prawym górnym rogu zamieszczono ikonę przekierowującą na ePUAP. Informacja o elektronicznej skrzynce podawczej znajdowała się również na stronie BIP <https://bip.zabki.pl/elektroniczna-skrzynka-podawcza-miasta-zabki-1>. Ponadto, w kartach usług zamieszczonych na stronie Urzędu również znajdują się informacje o możliwości załatwiania spraw drogą elektroniczną np.: udostępniania danych z rejestru mieszkańców oraz rejestru zamieszkania cudzoziemców, wymeldowania z pobytu stałego oraz pobytu czasowego, wydawania zaświadczeń z rejestru mieszkańców i rejestru dowodów osobistych. Obywatele byli również informowani o możliwości załatwiania spraw drogą elektroniczną w momencie wypełniania wniosku o wydanie nowego dowodu osobistego – kiedy to pracownicy Urzędu zaznaczając opcję czy obywatel chce korzystać z warstwy elektronicznej, przekazywali informację o możliwych usługach dostępnych drogą elektroniczną, takich jak: komunikacja z administracją publiczną za pomocą ePUAP, podpisywanie dokumentów oraz ułatwienie przy kontroli na lotniskach.

(akta kontroli str. 22, 46 poz. 001)

11. W okresie od 1 lipca 2018 r. do 30 czerwca 2020 r. 92 pracowników Urzędu uczestniczyło w pięciu szkoleniach z zakresu: wykorzystania komunikacji elektronicznej, zagrożeń związanych z obsługą systemów informatycznych, obsługą programów komputerowych. Były to następujące szkolenia:

- „Proces obsługi klienta z wykorzystaniem nowoczesnych rozwiązań IT w procesie świadczenia elektronicznych usług publicznych” – przeszkolonych 13 osób w terminie 11-12 październik 2018 r.,
- „Wykorzystanie narzędzi i technologii informatycznych w procesie świadczenia e-usług” - przeszkolonych 11 osób w terminie 27-28 marzec 2019 r.,
- „Zarządzanie procesami bezpieczeństwa danych w sieci” - przeszkolona 1 osoba w dniu 11 czerwca 2019 r.,
- „Zmiana sposobu świadczenia poszczególnych usług po wdrożeniu nowego systemu IT i e-usług” - przeszkolonych 13 osób w dniu 29 sierpnia 2019 r.,
- „E-usługi” – przeszkolone 54 osoby w dniu 12 września 2019 r.

Jak wyjaśniła Sekretarz Miasta, „w UM Ząbki stosowany był system przekazywania wiedzy współpracownikom przez osoby biorące udział w szkoleniu. Na bieżąco też prowadzone są wewnętrzne szkolenia i instruktaże stanowiskowe przez Zespół Informatyki”.

(akta kontroli str. 9, 25-39)

12. W 2014 roku Urząd Miasta Ząbki uzyskał Certyfikat Nr 481883 zaświadczący, że system zarządzania bezpieczeństwem informacji spełnia wymogi normy ISO/IEC 27001/2005. Od tego czasu, co roku przeprowadzany był zewnętrzny audyt nadzoru, a co 3 lata audyty recertyfikujące. Ostatni był realizowany w lipcu 2020 r. i potwierdził zgodność działania Urzędu z wymogami normy ISO/IEC 27001:2013, co potwierdzało spełnienie wymagań § 20 ust. 1 i 2 w zw. z ust. 3 rozporządzenia z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych¹³.

¹³ Dz. U. z 2017 r. poz. 2247. Dalej: rozporządzenie KRI.

Urząd posiadał opracowaną, zatwierdzoną i zakomunikowaną pracownikom Urzędu *Politykę Bezpieczeństwa Informacji (PBI)*. Dokument był zatwierdzony przez kierownika jednostki i przedstawiony do zapoznania się i stosowania wszystkim pracownikom. Odpowiedzialną za opracowanie, wdrożenie, ocenę, przegląd i modyfikację PBI była Sekretarz Miasta Ząbki.

Podstawowymi dokumentami SZBI były: *Polityka Bezpieczeństwa Informacji*, *Deklaracja Stosowania Zabezpieczeń*, *Księga Procedur i instrukcje bezpieczeństwa*, które określają szczegółowo zasady postępowania, *Raporty z analizy ryzyka i plany postępowania z ryzykiem*. Uzupełnieniem dokumentacji SZBI była dokumentacja z systemu zarządzania jakością ISO 9001¹⁴.

Wszystkie aktywa¹⁵ posiadają w *Księdze procedur* ustalonych właścicieli, odpowiadających za ich przegląd, monitorowanie naruszeń bezpieczeństwa i ich analizę oraz dostosowanie systemów do wymagań prawnych.

(akta kontroli str. 9-10, 43, 46 poz.: 005, 007, 008, 009, 013)

13. W okresie objętym kontrolą w Urzędzie prowadzono aktualizację dokumentów dotyczących bezpieczeństwa informacji, co spełniało wymogi określone w § 20 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia KRI (szczegóły opis w kolejnym pkt niniejszego wystąpienia).

(akta kontroli str. 9-10)

14. Urząd Miasta Ząbki dokonuje cyklicznych przeglądów dokumentów stanowiących System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, którego podstawą jest coroczna analiza ryzyka chronionych aktywów. Efektem tego są modyfikacje dokumentów uwzględniające wyniki analizy ryzyka i związanego z nią planu postępowania z ryzykiem. W trakcie ostatniego audytu recertyfikującego Urząd Miasta Ząbki na zgodność z normą ISO/IEC 27001 zweryfikowana została aktualność następujących dokumentów:

- Deklaracja stosowania z dnia 24 maja 2017 r.,
- Polityka Bezpieczeństwa Informacji z dnia 5 lipca 2018 r.,
- Księga procedur bezpieczeństwa z dnia 30 czerwca 2020 r.,
- Cele Bezpieczeństwa Informacji 2020 z dnia 3 lipca 2020 r.,
- Sprawozdanie z Przeglądu Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji z dnia 6 lipca 2020 r.,
- Raport z analizy ryzyka z dnia 30 czerwca 2020 r.,
- Plan Audytu wewnętrznego numer 1/2020 z dnia 23 czerwca 2020 r.,
- Zarządzenie z marca 2020 r. w sprawie naboru na podinspektora i inspektora w Referacie geodezji,
- Polecenie przetwarzania danych z dnia 1 kwietnia 2020 r.,
- Karta procesu PW-05 - nadzór nad infrastrukturą z dnia 1 lipca 2020 r.,
- Pomiar skuteczności zabezpieczeń z dnia 3 lipca 2020 r.,
- Certyfikat dla PJ w zakresie SZBI z dnia 25 maja 2015 r.

Powyższe zestawienie zostało ujęte w *Raporcie z audytu recertyfikującego nr 486949 ISO/IEC 27001:2013* z dnia 10 lipca 2020 r.

(akta kontroli str. 46 poz. 007)

¹⁴ Norma ISO 9001 zawiera wymagania dla systemu zarządzania jakością mającego zastosowanie dla każdej organizacji, niezależnie od jej wielkości i rodzaju, która potrzebuje wykazać zdolność do ciągłego dostarczania wyrobów zgodnych z wymaganiami klienta i mających zastosowanie przepisów oraz dążącej do zwiększenia zadowolenia klienta.

¹⁵ Informacje dot. sprzętu, systemów, zbiorów danych.

15. Zgodnie z wymogami określonymi w § 20 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia KRI, w Urzędzie zapewniono aktualność inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania służącego do przetwarzania informacji obejmującej ich rodzaj i konfigurację. Badanie zapisów w oprogramowaniu inwentaryzacyjnym dotyczące 10 komputerów, jednego serwera, dwóch laptopów, routera i jednej drukarki wykazało, że Urząd posiadał aktualne informacje o badanym zasobie informatycznym oraz jego konfiguracji, sprzęt ten był przypisany do osób, które za niego odpowiadały.

(akta kontroli str. 18-20, 42)

16. Uprawnienia użytkowników 13 komputerów objętych oględzinami¹⁶ nie pozwalały na zainstalowanie nieautoryzowanego oprogramowania. Stan ten był zgodny z § 20 ust. 2 pkt 4 rozporządzenia KRI.

(akta kontroli str. 18-20)

17. Badanie przeprowadzone na próbie 15 pracowników, którzy zakończyli zatrudnienie lub zmienili stanowisko pracy w latach 2016 – 2020, wykazało, że wszystkie te osoby miały nieaktywne lub usunięte konta w domenie oraz użytkowanych przez siebie systemach.

(akta kontroli str. 18-21)

18. W latach 2016 – 2020 w Urzędzie Miasta w Ząbkach, zgodnie z § 20 ust. 2 pkt 14 rozporządzenia KRI, przeprowadzano okresowy audyt zewnętrzny z zakresu bezpieczeństwa informacji. Zalecenia audytowe były zrealizowane. Poza audytami zewnętrznymi, przeprowadzane są co roku audyty wewnętrzne przez przeszkolonych audytorów wyznaczonych przez Burmistrza Miasta Ząbki. W okresie 2016-2020 r. w wyniku audytów wewnętrznych nie sformułowano rekomendacji.

(akta kontroli str. 9-10, 46 poz. 007)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

¹⁶ W tym: trzech laptopów oraz dziesięciu komputerów stacjonarnych.

IV. Wnioski

W związku z niestwierdzeniem nieprawidłowości, Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje wniosków pokontrolnych.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Administracji Publicznej Najwyższej Izby Kontroli. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Warszawa, dnia 2020 r.

Kontroler
Zbigniew Jachimowicz
Główny specjalista k.p.

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Administracji Publicznej
Dyrektor
dr Bogdan Skwarka

.....
podpis

.....
podpis