



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Administracji Publicznej

KAP.410.003.05.2020

Pan
Piotr Osiecki
Burmistrz Miasta Sochaczewa
ul. 1 Maja 16
96-500 Sochaczew

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta Sochaczewa ul. 1 Maja 16, 96-500 Sochaczew
Kierownik jednostki kontrolowanej	Piotr Osiecki, Burmistrz Miasta Sochaczewa od 6 grudnia 2010 r. (akta kontroli str. 2-9)
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	1 stycznia 2016 r. do 24 lipca 2020 r.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli, Departament Administracji Publicznej
Kontroler	Sebastian Krawczyk, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KAP/53/2020 z 16 maja 2020 r. (akta kontroli str. 1)

Skróty użyte w niniejszym wystąpieniu oznaczają:

Rozporządzenie KRI – rozporządzenie Rady Ministrów 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 teleinformatycznych²,

EZD – Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją,

PB lub Polityka Bezpieczeństwa – Polityka Bezpieczeństwa Urzędu Miejskiego w Sochaczewie,

Sekretarz – Sekretarz Urzędu Miasta,

Urząd – Urząd Miasta Sochaczewa.

II. Ocena ogólna³ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Uzasadnienie oceny ogólnej

Wdrożone w Urzędzie zasady świadczenia e-usług przyczyniły się do zapewnienia sprawnego i terminowego ich świadczenia. Nie wprowadzono jednak odpowiednich rozwiązań organizacyjnych w zakresie bezpieczeństwa informacji (z wyjątkiem danych osobowych).

Urząd za pośrednictwem ogólnopolskiej platformy ePUAP udostępnił 79 usług publicznych. Informacja o świadczonych usługach drogą elektroniczną była prezentowana w sposób widoczny i czytelny na stronie internetowej jednostki. W Urzędzie podjęto też działania mające na celu zwiększenie wśród obywateli wiedzy w zakresie załatwiania spraw drogą elektroniczną, w tym m.in.: realizację projektów, mających na celu zwiększenie umiejętności korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz służących zwiększeniu liczby zakładanych

¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: ustawa o NIK.

² Dz. U. z 2017 r. poz. 2247.

³ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

przez obywateli profili zaufanych. Pracownicy Urzędu uczestniczyli w szkoleniach dotyczących bezpieczeństwa informacji w zakresie przewidzianym przez rozporządzenie KRI. Przeprowadzone badanie na próbie 20 e-usług wykazało, że sprawy były kierowane do załatwienia bez zbędnej zwłoki, a w przypadku konieczności uzupełnienia lub korekty przedkładanych dokumentów nie było potrzeby osobistego stawiennictwa w Urzędzie. Ewidencja zasobów informatycznych była prowadzona rzetelnie. Przyznane pracownikom Urzędu uprawnienia nie pozwalały na zainstalowanie nieautoryzowanego oprogramowania. Konta pracowników, którzy zakończyli stosunek pracy były blokowane w systemie.

Stwierdzone w kontrolowanej działalności nieprawidłowości dotyczyły:

- nieopracowania i niewdrożenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, a w szczególności Polityki Bezpieczeństwa Informacji, co było niezgodne z wymaganiami § 20 ust. 1 w zw. z ust. 3 rozporządzenia KRI, a przyjęte i wdrożone uregulowania odnosiły się wyłącznie do danych osobowych;
- nienależytego informowania obywateli o funkcjonalnościach nowego dowodu osobistego; nieprawidłowość została usunięta w trakcie kontroli.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

OBSZAR

Świadczenie przez Urzędy j.s.t usług drogą elektroniczną

Opis stanu
faktycznego

1. W Strategii Rozwoju Gminy Miasta Sochaczewa na lata 2016-2024 stanowiącej załącznik do Uchwały Rady Miasta nr XV/163/16 z dnia 24 maja 2016 r. w ramach jednego celu operacyjnego⁴ wskazane zostało działanie⁵ odnoszące się do elektronicznej komunikacji obywateli z Urzędem. W ramach tego działania określone zostały dwa wskaźniki rezultatu: *Liczba spraw załatwionych drogą elektroniczną* oraz *Średni czas załatwienia sprawy indywidualnej*. Wskaźniki te jednak nie miały określonych mierników.

W toku kontroli ustalono, że wskaźnik *Średni czas załatwienia sprawy indywidualnej* podlegał monitorowaniu w ramach Systemu Zarządzania Jakością ISO. Wskaźnik odnoszący się do liczby spraw załatwionych drogą elektroniczną monitorowany nie był.

Odnosząc się do nieokreślenia mierników Sekretarz wyjaśnił, że *wskaźniki zaproponowane w Strategii mają charakter ogólny, a ich wykaz nie stanowi katalogu zamkniętego i może być dowolnie modyfikowany. Dodatkowo, zastosowanie części wskaźników uzależnione jest od realizacji konkretnych projektów. W wykazie przedsięwzięć planowanych do realizacji na terenie miasta w latach 2016-2024 nie znajdują się projekty czy też inwestycje, które odnoszą się do powyższych wskaźników. Odnosząc się do monitorowania realizacji wskaźników Sekretarz wyjaśnił, że co prawda realizacja celu 4.6 podlega monitorowaniu, to jednak ww. wskaźniki w toku realizacji Strategii monitorowane nie były.*

Zdaniem Najwyższej Izby Kontroli ustanowienie mierników realizacji wskaźników Strategii przyczyniłoby się do sprawniejszej realizacji celów w niej określonych. Monitorowanie poziomu ich realizacji stanowiłoby przydatne źródło informacji wskazujące na ewentualne problemy w ich realizacji i umożliwiłoby podjęcie działań korygujących.

(akta kontroli str. 76-79, 81)

⁴ Cel operacyjny 4.6 Zapewnienie wysokiej jakości usług z zakresu administracji publicznej.

⁵ Działanie *Doskonalenie komunikacji z mieszkańcami z użyciem nowoczesnych narzędzi wymiany informacji drogą elektroniczną.*

2. Według stanu na 31 maja 2020 r. Urząd udostępniał 80 usług na dwóch platformach z czego: 79 usług na platformie ePUAP oraz jedną na platformie Wrota Mazowsza obejmującej swoim zasięgiem województwo mazowieckie.

Usługi udostępniane były w 14 kategoriach w tym m.in.: w kategorii dowodów osobistych, meldunków i wyborów – 15 usług, podatków i opłat – 12 usług, zdrowia i pomocy społecznej – 11 usług. W dwóch kategoriach Urząd udostępnił po jednej usłudze⁶. W pięciu kategoriach Urząd nie udostępnił żadnej usługi⁷.

(akta kontroli str. 15)

3. W okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2020 r. za pośrednictwem platformy ePUAP zgłoszonych zostało 446 spraw do załatwienia, w tym:

- w okresie od 1 stycznia do 29 lutego - 52 sprawy,
- w okresie od 1 marca do 30 kwietnia – 107 spraw,
- w okresie od 1 maja do 30 czerwca - 287 spraw.

W okresie trwania pandemii Covid-19 (od 1 marca do 30 czerwca 2020 r.) wystąpił wzrost liczby spraw wpływających do Urzędu elektronicznie przez ePUAP, w szczególności: pism ogólnych, skarg i wniosków (z czterech do 16), zgłoszeń zameldowania na pobyt stały lub czasowy (z jednej do 15), wniosków o dowód osobisty (z 13 do 61), zgłoszeń urodzenia dziecka (z dwóch do 29), wniosków o wydanie aktu stanu cywilnego (z 10 do 33) oraz spraw związanych z głosowaniem (dopisanie do spisu wyborców, rejestru wyborców, zamiar głosowania korespondencyjnego) – z dwóch do 212.

Odnosząc się do przyczyn braku zainteresowania niektórymi kategoriami e-usług Sekretarz wyjaśnił, że *Urząd nie prowadzi niektórych wymienionych spraw np.: z zakresu oświaty, rybołówstwa i łowiectwa. Część usług z zasady nie wywołuje istotnej aktywności klientów (licencje taksówkarskie, uzgodnienie lokalizacji reklamy).*

(akta kontroli str. 16-21)

4. W Urzędzie nie prowadzono bieżącego monitoringu dotyczącego korzystania przez obywateli z usług świadczonych w formie elektronicznej. Sekretarz wyjaśnił, jednak, że w związku z realizacją projektu⁸ unijnego w 2018 r. przeprowadzone zostały badania satysfakcji klientów z zakresu e-usług dotyczących podatków, opłat lokalnych oraz gminnego zasobu nieruchomości. Wyniki te dały satysfakcjonujący efekt. Z powyższych względów dalsze analizy nie były prowadzone.

(akta kontroli str. 83-84, 94-107)

5. W okresie objętym kontrolą do Urzędu nie wpłynęły skargi od obywateli w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną. Nie odnotowano również wniosków w sprawie usprawnienia tej formy komunikacji z Urzędem.

(akta kontroli str. 160)

6. W Urzędzie nie została wprowadzona procedura regulująca obieg dokumentów wpływających drogą elektroniczną.

Jak wyjaśnił Sekretarz, *w Urzędzie Miejskim stosowana jest bezpośrednio instrukcja kancelaryjna wynikająca z Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów państwowych⁹.*

⁶ Składanie deklaracji o wysokości opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi oraz uzgodnienie lokalizacji reklamy.

⁷ Geodezja i kartografia, komunikacja, drogownictwo i transport, ochrona praw konsumentów, rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybołówstwo, rozwój regionalny.

⁸ Wdrożenie e-usług dla przedsiębiorców w oparciu o Platformę Systemów Dziedzicznych finansowanego z funduszy europejskich (POWER).

⁹ Dz. U. z 2011 r. Nr 14 poz. 67, ze zm.

Jako podstawowy system wykonywania czynności kancelaryjnych wskazany jest system tradycyjny (papierowy). Sekretarz wskazał również, że instrukcja kancelaryjna nie wymaga od jednostek, w których obowiązuje system papierowy do ustanawiania odrębnych wewnętrznych procedur obsługi dokumentów przychodzących drogą elektroniczną. Poinformował także, że *w trakcie wdrażania oprogramowania do prowadzenia elektronicznego obiegu dokumentów w skali całego Urzędu zasadne będzie wprowadzenie takiej procedury.*

Według stanu na 24 lipca 2020 r. w dwóch komórkach organizacyjnych Urzędu¹⁰ wykorzystywany był system elektronicznego obiegu dokumentów (dalej EZD), który został dostarczony przez Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego¹¹. Wdrożenie ww. systemu u Partnerów, tj. uczestniczących samorządów, następowało zgodnie z umową z dnia 27 czerwca 2012 r. Obsługa serwisowa tego systemu odbywała się za pośrednictwem Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego, który w ramach realizowanego projektu zawarł umowy z firmą zewnętrzną na świadczenie usług.

Najwyższa Izba Kontroli wskazuje, że przepisy instrukcji kancelaryjnej nie wymagają wprowadzania osobnych procedur w jednostkach, które prowadzą papierowy system obiegu dokumentów. Wprowadzenie jej dla dokumentów elektronicznych byłoby jednak korzystne przy wprowadzaniu do pracy nowych pracowników, którym znacznie łatwiej byłoby wdrożyć się i tym samym być przygotowanym do obsługi korespondencji wpływającej przez e-PUAP. Dodatkowo, NIK zauważa, że planowane jest wprowadzenie EZD w całym Urzędzie, co także uzasadnia potrzebę wprowadzenia sformalizowanych procedur obsługi korespondencji elektronicznej.

Według stanu na 30 czerwca 2020 r. kwalifikowany podpis elektroniczny w Urzędzie posiadało 19 osób, natomiast profil zaufany 31 pracowników. W okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2020 r. kwalifikowanym podpisem elektronicznym zostały opatrzone 1572 pisma, z czego 448 przez Skarbnika, a 101 przez Burmistrza.

(akta kontroli str. 22-27, 84, 112)

7. Szczegółowym badaniem objętych zostało 20 spraw, które wpłynęły do Urzędu za pośrednictwem platformy ePUAP w tym m.in.:

- dziewięć spraw z zakresu spraw osobowych (dowody osobiste, meldunki, akty stanu cywilnego, wybory)¹²,
- cztery sprawy z zakresu gospodarki komunalnej (opłaty za gospodarowanie odpadami),
- dwie skargi,
- po jednej sprawie dotyczącej przekształcenia użytkownika wieczystego we własność, lokalizacji w pasie drogowym urzędnika, wydania zaświadczenia o rewitalizacji, umorzenia podatku od nieruchomości, oraz przesłania informacji z rejestru PESEL.

Analiza badanych spraw wykazała, że w każdym przypadku podpis elektroniczny lub profil zaufany na wniosku był weryfikowany przez otrzymującego wniosek pracownika Urzędu. W sytuacji gdy wniosek był niekompletny lub niewłaściwie wypełniony pracownicy Urzędu zwracali się telefonicznie lub elektronicznie (przez e-mail lub ePUAP) o jego uzupełnienie lub ponowne przesłanie właściwie wypełnionego wniosku. W razie potrzeby pracownicy Urzędu pobierali brakujące dane z dostępnych rejestrów, m.in. z bazy Źródło. Złożony przez platformę ePUAP

¹⁰ W Wydziale Sekretarza Miasta oraz Wydziale Mienia i Nadzoru Właścicielskiego.

¹¹ Jako jeden z elementów projektu *Rozwój elektronicznej administracji w samorządach województwa mazowieckiego wspomagającej niwelowanie dwudzielności potencjału województwa.*

¹² W tym: dwa wnioski o wydanie dowodu osobistego, dwa zgłoszenia pobytu stałego oraz po jednej sprawie dotyczącej sporządzenia aktu urodzenia, zmiany nazwiska, zmiany imienia, wymeldowania z pobytu stałego oraz wpisania do rejestru wyborców.

wniosek był drukowany przez Biuro Obsługi Klienta w Urzędzie i przekazywany właściwemu Wydziałowi, który w 12 z 20 przypadków sprawę załatwiał papierowo. W przypadku wniosku o wydanie dowodu osobistego obywatel był poinformowany o możliwości sprawdzenia statusu sprawy na stronie www.obywatel.gov.pl. W pozostałych przypadkach obywatel miał możliwość sprawdzenia statusu swojej sprawy poprzez kontakt telefoniczny lub wizytę w Urzędzie.

W toku badania stwierdzono, że na 13 wnioskach (spośród 20 badanych) nie było dekretacji zarówno w zakresie komórki prowadzącej, jak i właściwego pracownika. Dotyczyło to dziewięciu wniosków z zakresu spraw osobowych, trzech z zakresu gospodarki komunalnej i jednej skargi. W pozostałych przypadkach dekretaacja dokonana została w terminie od jednego do dwóch dni roboczych.

Jak wyjaśnił Sekretarz, brak dekretacji wynikał z faktu, że w przypadku wniosków skierowanych do Urzędu Stanu Cywilnego i Spraw Obywatelskich wnioski po przystawieniu pieczęci wpływu były przekazywane do realizacji przez pracowników. Brak imiennej dekretacji wynika z faktu, że w przypadku dowodów osobistych czy aktów stanu cywilnego system sam generuje imię i nazwisko osoby, która zajęła się sprawą.

W przypadku wniosków z zakresu gospodarki komunalnej (opłaty za gospodarowanie odpadami) brak dekretacji wynikał z faktu, że wprowadzaniem deklaracji do systemu informatycznego zajmuje się wyłącznie dwóch pracowników, którzy wykonują wiele innych obowiązków związanych z obsługą zadań z zakresu gospodarki odpadami komunalnymi. Każda czynność wykonana w systemie informatycznym jest potwierdzana imieniem i nazwiskiem osoby, która dokonała zmiany, więc brak imiennej dekretacji nie jest przeszkodą do ustalenia osoby, której przydzielona została dana sprawa.

(akta kontroli str. 116-117, 153-154)

8. W okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2020 r. ze strony Urzędu nie były dokonywane żadne zgłoszenia w związku z przerwami w działaniu platformy ePUAP. Odnosząc się do nieprawidłowego działania platformy Sekretarz Urzędu wskazał na częste niedziałanie/zawieszanie się platformy ePUAP m.in. w czasie wyborów Prezydenta RP w 2020 r. oraz niedziałanie opcji „odpowiedz”.

(akta kontroli str. 77, 117)

9. Zgodnie z umową zawartą przez Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego na serwis techniczny systemu EZD, obowiązującą w latach 2016-2018, Wykonawca zobowiązał się do usunięcia usterki w terminie siedmiu dni roboczych, awarii niekrytycznej – czterech dni roboczych, a awarii krytycznej – 24 godzin. Zgodnie z umową na lata 2019-2020 usterka powinna zostać usunięta w terminie 12 dni roboczych, awaria niekrytyczna – pięciu dni roboczych, a awaria krytyczna – jednego dnia roboczego.

W okresie objętym kontrolą ze strony Urzędu nie były dokonywane zgłoszenia dotyczące problemów z dostępnością EZD. Nie stwierdzono również problemów w działaniu Systemu.

(akta kontroli str. 108-110, str. 119, płyta cd pliki 001-014, 120-130)

10. Urząd realizował działania informacyjno-promocyjne dotyczące załatwiania spraw drogą elektroniczną. W zakładce e-urząd¹³ umieszczone zostały m.in.:

- warunki niezbędne do skorzystania z ePUAP,
- informacje o punktach potwierdzenia profilu zaufanego na terenie Miasta,
- wymagania dla dokumentów dostarczonych drogą elektroniczną (rozmiar plików, przyjmowane formaty),

¹³ Dostępnej na stronie www.Sochaczew.pl po wejściu w zakładkę *Mieszkaniec*.

- odesłanie do katalogu usług ePUAP dostępnych w Urzędzie.

W toku kontroli w zakładce *e-urząd* zostały również umieszczone informacje na temat funkcjonalności nowego dowodu osobistego (dalszy opis w sekcji dotyczącej stwierdzonych nieprawidłowości). Dodatkowo, obywatelom przychodzącym do Urzędu celem odebrania nowego dowodu były rozdawane ulotki informacyjne dotyczące jego nowych funkcjonalności.

Urząd w celu zwiększenia realizacji usług drogą elektroniczną oraz ogólnego zainteresowania cyfryzacją przystąpił do kilku projektów takich jak m.in.: Latarnicy 2020¹⁴, w ramach którego Urząd udostępnił sale oraz sprzęt celem przeprowadzenia trzech cykli szkoleń. Dwóch pracowników Urzędu było latarnikami prowadzącymi zajęcia. Główny nacisk kładziony był na założenie profilu zaufanego i podniesienie umiejętności korzystania z e-usług. W okresie od października 2019 r. do lutego 2020 r. przeszkolonych zostało 19 osób, a kolejnych 12 rozpoczęło szkolenie.

(akta kontroli str. 85-97)

11. W 2019 r. pracownicy Urzędu posiadający profil zaufany oraz realizujący e-usługi zostali przeszkoleni z zakresu Polityki Bezpieczeństwa oraz Instrukcji Zarządzania Systemem Informatycznym. Dodatkowo, w ramach corocznych szkoleń z zakresu ochrony informacji niejawnych oraz danych osobowych omawiane były również aspekty odnoszące się do bezpieczeństwa informacji takie jak:

- zasady postępowania z nośnikami danych (pendrive, dysk zewnętrzny, CD) dostarczonymi od podmiotów zewnętrznych,
- podejmowanie działań oraz zmiana uprawnień w systemach teleinformatycznych Urzędu w przypadku zmiany zadań pracowników,
- zasady postępowania ze sprzętem zawierającym bazy danych przy pracy zdalnej,
- zabezpieczenia informacji w sposób uniemożliwiający jej ujawnienie oraz modyfikację (szyfrowanie danych),
- sposoby zgłaszania incydentów naruszenia bezpieczeństwa informacji (blokady kont, wykrycie szkodliwego oprogramowania).

W 2018 r. w szkoleniach tych wzięło udział 116 osób, w 2019 r. – 141 osób, a w 2020 r. - 14 osób.

(akta kontroli str. 24, 28, 163-164)

12. W Urzędzie nie opracowano Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Obowiązujące dokumenty w postaci Polityki Bezpieczeństwa Urzędu Miejskiego oraz Instrukcji Zarządzania Systemem Informatycznym dotyczyły bezpieczeństwa danych osobowych (dalszy opis w sekcji dotyczącej stwierdzonych nieprawidłowości).

(akta kontroli str. 78, 80, str. 152, płyta cd plik 001, 165-176)

13. W Urzędzie prowadzone były przeglądy obowiązującej Polityki Bezpieczeństwa. Sekretarz wyjaśnił, że przeglądy PB były realizowane w toku m.in. corocznych audytów bezpieczeństwa informacji. Wynikiem tych przeglądów były m.in.: przeprowadzone kontrole dotyczące przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych w trzech komórkach organizacyjnych Urzędu¹⁵, a także opracowanie dwóch zarządzeń Burmistrza¹⁶.

(akta kontroli str. 78-79).

¹⁴ Projekt Latarnicy 2020 skierowany jest do osób w wieku 44-64 oraz powyżej 65 lat.

¹⁵ Wydział Infrastruktury Miejskiej, Referat Zarządzania Kryzysowego i Obrony Cywilnej oraz Wydział Gospodarki Lokalowej.

¹⁶ Nr 277/2018 z 18 grudnia 2018 r. w sprawie wprowadzenia analizy zagrożeń i ryzyka przy przetwarzaniu danych osobowych oraz Zarządzenie nr 191/2019 z 3 września 2019 r. w sprawie zarządzania autoryzowanym oprogramowaniem.

14. W Urzędzie prowadzona była elektroniczna ewidencja sprzętu informatycznego. Do gromadzenia bieżących danych oraz prowadzenia inwentaryzacji posiadanego sprzętu, wymaganych postanowieniami § 20 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia KRI, wykorzystywano specjalistyczne oprogramowanie.

Badanie przeprowadzone na próbie 15 urzędzeń znajdujących się w bazie¹⁷ wykazało, że ewidencja prowadzona była rzetelnie. Poszczególne pozycje zawierały informacje m.in. na temat: konfiguracji sprzętu, aktualnej wydajności, zainstalowanego oprogramowania oraz osób, które w ciągu ostatnich 30 dni logowały się na sprzęcie.

(akta kontroli str. 50-75)

15. Urząd wprowadził narzędzia zapobiegające możliwości zainstalowania przez pracowników Urzędu nieautoryzowanego oprogramowania. W toku kontroli stwierdzono¹⁸, że uprawnienia użytkowników (na komputerach stacjonarnych i laptopach) nie pozwalały na zainstalowanie oprogramowania bez zalogowania się na konto administratora.

(akta kontroli str. 113)

16. W okresie objętym kontrolą pracę w Urzędzie zakończyło 31 pracowników. Kontrola wykazała, że data ostatniego ich logowania się w systemie informatycznym była wcześniejsza niż data zakończenia stosunku pracy, a ich konta zostały zablokowane, bez możliwości ustalenia daty tego zablokowania¹⁹. Zablokowanie konta pracownika następowało na podstawie wniosku złożonego przez kierownika komórki organizacyjnej.

(akta kontroli str. 30-39, 46-48)

17. W okresie objętym kontrolą w Urzędzie przeprowadzane były okresowe coroczne audyty bezpieczeństwa informacji. W 2016 r. audyt został przeprowadzony przez podmiot zewnętrzny a od 2017 r. audyty te były przeprowadzone przez audytora wewnętrznego Urzędu. W każdym przypadku sformułowane były zalecenia, które zostały przez Urząd wykonane.

(akta kontroli str. 40-44)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. W Urzędzie nie było opracowanego i wdrożonego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, a w szczególności polityki bezpieczeństwa informacji, co było niezgodne z § 20 ust. 1 w związku z ust. 3 rozporządzenia KRI. Obowiązujące w Urzędzie *Polityka Bezpieczeństwa Urzędu Miejskiego* oraz *Instrukcja zarządzania systemami informatycznymi służącymi do przetwarzania danych osobowych* dotyczyły wyłącznie bezpieczeństwa danych osobowych.

(akta kontroli str. 76, str. 152, płyta cd plik 001)

Sekretarz Miasta wyjaśnił, że *przedstawiona Polityka Bezpieczeństwa nie zawiera odesłań do ww. Rozporządzenia, jednakże punkty zawarte zarówno w niej, jak i Instrukcji Zarządzania w treści swojej zawierają odniesienia do wymagań KRI takie jak: nadawanie uprawnień do przetwarzania danych, tworzenie kopii bezpieczeństwa, rejestrowanie kont informatycznych w systemie, środki techniczne i organizacyjne zabezpieczenia danych.*

(akta kontroli str. 78)

¹⁷ 10 komputerów, dwa laptopy, serwer, router i drukarka.

¹⁸ Na podstawie oględzin 10 stanowisk (pięciu komputerów i pięciu laptopów) użytkowanych przez pracowników pięciu komórek organizacyjnych Urzędu Miasta.

¹⁹ Na podstawie weryfikacji kont 15 pracowników wybranych spośród 31, którzy zakończyli stosunek pracy w okresie objętym kontrolą.

Zdaniem NIK obszar ochrony danych osobowych jest obszarem węższym niż System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, bowiem nie wszystkie przetwarzane informacje zawierają dane osobowe. Ponadto, § 20 ust. 3 rozporządzenia KRI wskazuje, że wymagania określone w ust. 1 przywołanego rozporządzenia uznaje się za spełnione, jeżeli system zarządzania bezpieczeństwem informacji został opracowany na podstawie Polskiej Normy PN-ISO/IEC 27001 „Technika informatyczna. Techniki bezpieczeństwa. Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji. Wymagania” (dalej: „ISO 27001”), a ustanawianie zabezpieczeń, zarządzanie ryzykiem oraz audytowanie odbywa się na podstawie odpowiednich Polskich Norm²⁰. Wskazana przez Urząd instrukcja nie spełnia wszystkich tych wymogów.

Ustanowione i aktualizowane - w okresie objętym kontrolą - wewnętrzne regulacje dotyczące Polityki bezpieczeństwa oraz *Instrukcji zarządzania systemem informatycznym* nie stanowią realizacji obowiązku opracowania kompleksowego zestawu zasad i procedur bezpieczeństwa (PBI) gdyż nie obejmują wszystkich obszarów przetwarzania danych i odnoszą się wyłącznie do danych osobowych.

2. Urząd nie zapewnił należytego informowania obywateli o funkcjonalnościach nowego e-dowodu osobistego. W zakładce *e-urząd* na stronie Urzędu www.sochaczew.pl nie wskazano, że nowy dowód osobisty może - na wniosek zainteresowanego obywatela – zawierać osobisty podpis elektroniczny, który może być używany do korzystania z usług na platformie e-PUAP.

(akta kontroli str. 83)

Sekretarz Miasta wyjaśnił, że informacja dotycząca funkcjonalności nowego dowodu osobistego jest każdorazowo przekazywana klientom Urzędu w trakcie załatwiania spraw związanych z wydaniem lub wymianą dokumentu poprzez przekazanie oficjalnych ulotek oraz rozmowę z obsługującym urzędnikiem. Informacja w tym zakresie jest również wywieszona na tablicy ogłoszeń w Urzędzie. Zdaniem Sekretarza, powyższe formy informowania o funkcjonalnościach cechują się dużą skutecznością i pozwalają na dokonanie wyboru w zakresie interesujących obywateli funkcjonalności. Biorąc jednak pod uwagę, że zasadnym jest przekazywanie powyższych informacji w jak najszerszym zakresie, to informacja o funkcjonalnościach nowego dowodu osobistego została zamieszczona na stronie e-urząd w trakcie trwania czynności kontrolnych.

NIK wskazuje, że funkcjonalności nowego dowodu mogą być zastosowane przy elektronicznym załatwianiu spraw, dlatego też ważne jest umieszczenie informacji o nich w miejscu, w którym te sprawy będą załatwiane, tj. m.in. na stronie internetowej Urzędu.

W toku kontroli ustalono, że informacje dotyczące funkcjonalności e-dowodu osobistego zostały umieszczone na stronie *e-urzędu* 17 lipca 2020 r.

(akta kontroli str. 87, 156-157)

IV. Wnioski

Wnioski

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnioskuje o opracowanie i wdrożenie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji, zgodnie z § 20 ust. 1, w zw. z ust. 3 rozporządzenia KRI.

²⁰ W tym: PN-ISO/IEC 27002 - w odniesieniu do ustanawiania zabezpieczeń, PN-ISO/IEC 27005 – w odniesieniu do zarządzania ryzykiem, PN-ISO/IEC 24762 - w odniesieniu do odtwarzania techniki informatycznej po katastrofie w ramach zarządzania ciągłością działania.

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.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Warszawa, dnia września 2020 r.

Kontroler
Sebastian Krawczyk
Specjalista kontroli państwowej

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Administracji Publicznej
Dyrektor
Bogdan Skwarka

.....
podpis

.....
podpis