



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Katowicach

LKA.410.013.01.2020

Pan
Adam Rams
Prezydent Miasta Knurów
Urząd Miasta w Knurowie
ul. dr. Floriana Ogana 5, 44-190 Knurów

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta w Knurowie ¹ , ul. dr. Floriana Ogana 5, 44-190 Knurów
Kierownik jednostki kontrolowanej	Adam Rams, Prezydent Miasta od 17 listopada 2014 r. ² (akta kontroli str. 2-3)
Zakres przedmiotowy kontroli	Świadczenie przez Urząd e-usług. Rozwiązania organizacyjne i techniczne w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa informacji w Urzędzie i ich stosowanie.
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2016 r do dnia zakończenia czynności kontrolnych ³
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ⁴
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Katowicach
Kontroler	Dariusz Bienek, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKA/214/2020 z 19 sierpnia 2020 r. (akta kontroli str. 1)

¹ Dalej: „Urząd”.

² Dalej: „Prezydent Miasta”.

³ 8 października 2020 r.

⁴ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200; dalej: „ustawa o NIK”.

II. Ocena ogólna⁵ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W okresie objętym kontrolą w Urzędzie prawidłowo świadczone usługi publiczne w formie elektronicznej. Zapewniono sprawne i nieprzerwane wykonywanie e-usług z wykorzystaniem platformy ePUAP oraz Systemu Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej⁶. W Urzędzie udostępniono łącznie 105 usług elektronicznych, a wpływające sprawy, rozpatrywane w tradycyjnej formie (papierowej – wspomaganej programem elektronicznego zarządzania dokumentacją), realizowane były bez zwłoki, w formie zgodnej z wnioskami obywateli, z wykorzystaniem posiadanych informacji i danych zgromadzonych w rejestrach publicznych. Podejmowano właściwe działania w celu informowania obywateli o możliwości załatwienia spraw drogą elektroniczną, przy czym dostęp na stronie internetowej Urzędu do informacji o możliwości wykorzystania dowodu osobistego z warstwą elektroniczną⁷ został ułatwiony w trakcie niniejszej kontroli.

Opracowano i wdrożono System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji⁸, który zawierał Politykę Bezpieczeństwa Informacji⁹, procedury oraz zapewniono ich aktualizację. W Urzędzie przeprowadzono coroczne audyty wewnętrzne w zakresie bezpieczeństwa informacji, a wydane w ich wyniku zalecenia zostały wykonane.

Pracownicy Urzędu uczestniczyli w obowiązkowych szkoleniach w zakresie bezpieczeństwa informacji, stosownie do wymogu § 20 ust. 2 pkt 6 rozporządzenia 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 teleinformatycznych¹⁰.

Komputery wykorzystywane w Urzędzie były odpowiednio zabezpieczone przed możliwością zainstalowania nieautoryzowanego oprogramowania. Sprzęt informatyczny był zinwentaryzowany, a jego konfiguracja była udokumentowana i zachowana.

W działalności Urzędu stwierdzono nieprawidłowość, która dotyczyła zwłoki w złożeniu przez kierowników komórek organizacyjnych czterech spośród 15 zbadanych wniosków o odebranie uprawnień dostępu pracownikom do sieci informatycznej Urzędu.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu faktycznego

1. W „Strategii Rozwoju Gminy Knurów do 2020 roku”¹¹ w ramach celu strategicznego C 1. „Wzmocnienie i zróżnicowanie bazy gospodarczej miasta w kierunku branż tworzących trwałe miejsca pracy o wysokiej jakości” – cel operacyjny C 1.3. „Podniesienie kwalifikacji zawodowych i kompetencji mieszkańców”, wyznaczono kierunek działania „Promowanie elektronicznej komunikacji w kontaktach mieszkańców oraz przedsiębiorców z administracją publiczną”. Nie określono natomiast żadnego zadania do realizacji w okresie obowiązywania niniejszego dokumentu. Prezydent Miasta wyjaśnił, że „(...)zadania związane z wdrażaniem usług komunikacji elektronicznej zrealizowane zostały

⁵ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

⁶ Regionalna platforma e-usług, dalej: „SEKAP”.

⁷ Dalej „E-dowód”.

⁸ Dalej „SZBI”.

⁹ Dalej „PBI”.

¹⁰ Dz. U. z 2017 poz. 2247, dalej „rozporządzenie KRI”.

¹¹ Przyjęta uchwałą Rady Miasta Knurów Nr XX/257/16 z dnia 20 kwietnia 2016 r., dalej „Strategia”.

w okresie poprzedzającym obowiązującą Strategię¹². Promocja komunikacji elektronicznej polegała np. na umieszczeniu na stronie internetowej Urzędu informacji o takiej możliwości załatwiania spraw.

W innych dokumentach strategicznych Gminy nie uwzględniono zagadnień dotyczących dostosowania Urzędu do elektronicznego świadczenia usług publicznych. Prezydent Miasta wskazał, że w Urzędzie wdrożono „System Zarządzania Jakością wg Normy ISO 9001”, w ramach którego określono m.in. zadanie polegające na stworzeniu odpowiedniej polityki informacyjnej i komunikacyjnej z obywatelem.

(akta kontroli str. 37-42, 63-64, 68-78, 172, 662)

2. Według stanu na 31 maja 2020 r. interesanci Urzędu, poprzez SEKAP¹³ mieli dostęp do 105 usług elektronicznych w nw. 14 grupach:

- pisma ogólne, skargi, wnioski, zapytania do urzędu (udostępnianie informacji publicznej, udostępnianie danych zgromadzonych w rejestrze publicznym): trzy usługi,
- bezpieczeństwo i zarządzanie kryzysowe (informacja o zmianach przepisów ustawy dotyczącej zasad prowadzenia zbiorów publicznych): jedna usługa,
- budownictwo, architektura, urbanistyka: 10 usług,
- dowody osobiste, meldunki, wybory: 41 usług,
- geodezja, kartografia: trzy usługi,
- gospodarka komunalna: dwie usługi,
- komunikacja, drogownictwo i transport: pięć usług,
- kultura, sport, turystyka, oświata: dwie usługi,
- nieruchomości, lokale mieszkalne i użytkowe: 18 usług,
- ochrona środowiska: trzy usługi,
- podatki i opłaty: 13 usług,
- rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybołówstwo: dwie usługi,
- sprawy obywatelskie: jedna usługa,
- inne: jedna usługa (wydanie „Karty Dużej Rodziny”).

Nie oferowano usług w grupach: urodzenia, małżeństwa, zgony; zdrowie i sprawy społeczne oraz rozwój regionalny.

(akta kontroli str. 43)

Z kolei poprzez ePUAP mieszkańcy mieli dostęp do 97 e-usług w 14 następujących grupach:

- sprawy ogólne: trzy usługi,
- bezpieczeństwo narodowe: jedna usługa,
- budownictwo i mieszkania: 10 usług,
- zameldowanie: jedna usługa,
- geodezja, kartografia: dwie usługi,
- infrastruktura: jedna usługa,

¹² Zrealizowano dwa projekty dofinansowane ze środków Unii Europejskiej: „Spr@wny urząd – Budowa zintegrowanego systemu zarządzania, kolejnym krokiem w rozwoju elektronicznych usług publicznych w Gminie Knurów” (zadanie realizowane było w latach 2008 – 2009) oraz „Spr@wny urząd II – rozbudowa zintegrowanego systemu zarządzania oraz budowa systemu informacji przestrzennej kolejnym etapem w rozwoju elektronicznych usług publicznych w Gminie Knurów” (zadanie realizowane było w latach 2013 - 2015. Projekt miał na celu wsparcie procesów wewnętrznych, wyrażających się optymalizacją obiegu informacji pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi Urzędu oraz udostępnienie interesantom usług on-line wraz z digitalizacją posiadanych zasobów informacyjnych.

¹³ Dostępny przez stronę internetową Urzędu w Zakładce „e-Urząd” i kolejno link do „Elektronicznej skrzynki podawczej”.

- dziecko: dwie usługi,
- odpis aktu stanu cywilnego: dwie usługi,
- rolnictwo: jedna usługa,
- ochrona środowiska: cztery usługi,
- zabezpieczenia społeczne: dwie usługi,
- podatki, opłaty, cła: 39 usług,
- sprawy obywatelskie: 24 usługi,
- przedsiębiorczość: pięć usług.

(akta kontroli str. 44)

3. W pierwszym półroczu 2020 r. w Urzędzie zrealizowano łącznie 326 usług elektronicznych (w tym 323 za pośrednictwem ePUAP i trzy za pośrednictwem SEKAP), z tego:

- a) w I okresie - od 1 stycznia do 29 lutego – 73 e-usługi,
- b) w II okresie - od 1 marca do 30 kwietnia – 200¹⁴ e-usług,
- c) w III okresie - od 1 maja do 30 czerwca – 53¹⁵ e-usługi.

Porównując ww. trzy dwumiesięczne okresy zaobserwowano wzrost spraw zgłaszanych i realizowanych przez Urząd drogą elektroniczną w następujących dziedzinach:

- odpis aktu stanu cywilnego – wzrost w II okresie w porównaniu do I okresu o 550% (odpowiednio: 26 i 4) liczby złożonych wniosków;
- zgłoszenie urodzenia się dziecka – wzrost w III i II okresie w porównaniu do I okresu o (odpowiednio): 400% i 875% (odpowiednio: 20, 39 i 4);
- zameldowanie – wzrost w II okresie w porównaniu do I okresu o 273 % (odpowiednio: 56 i 15);
- sprawy obywatelskie – wzrost w II okresie w porównaniu do I okresu o 58% (odpowiednio: 57 i 36) w zakresie uzyskania dowodu osobistego.

Z danych wynikało również, że – za wyjątkiem ww. pięciu usług (oferowanych poprzez ePUAP) – brak zainteresowania¹⁶ w I półroczu 2020 r. stwierdzono w przypadku większości e-usług.

(akta kontroli str. 45-52)

Zdaniem Prezydenta Miasta brak zainteresowania niektórymi e-usługami wynikał przede wszystkim z tego, że większość spraw prowadzonych przez Urząd wymaga złożenia, oprócz samego wniosku, również wskazanych przepisami prawa załączników bądź dokumentów w oryginale. Wskazał również: „Wydaje się więc, że wygodniejszy i zarazem bezpieczniejszy dla klientów jest osobisty kontakt, kiedy to mogą zasięgnąć informacji i pomocy w przygotowaniu (wypełnianiu) wymaganych dokumentów. Pracownicy Urzędu starają się w sposób otwarty i życzliwy, traktować klientów, a sami klienci niejednokrotnie podkreślali, że cenią sobie osobisty kontakt z urzędnikiem. Udzielanie takiego wsparcia jest możliwe w dużo szerszym zakresie niż na poziomie e-usług”.

Ponadto zwrócił uwagę na uwarunkowania demograficzne i społeczne na terenie Gminy Knurów, tj.: starzejące się społeczeństwo (mające trudności w obsłudze urządzeń elektronicznych), poziom wykształcenia i rodzaj wykonywanego zawodu przez mieszkańców (Gmina Knurów jest gminą górniczą), integracja społeczności (mieszkańcy znają się z urzędnikami i nie czują bariery bądź dyskomfortu w kontaktach z nimi), uwarunkowania urbanistyczne Knurowa (zwarty charakter zabudowy, a tym samym nieznaczne odległości od miejsca zamieszkania do

¹⁴ Wzrost o 174% w zakresie wszystkich e-usług w odniesieniu do dwóch pierwszych miesięcy 2020 r.

¹⁵ Spadek o 27,4% w zakresie wszystkich e-usług w odniesieniu do dwóch pierwszych miesięcy 2020 r.

¹⁶ Tzn. poniżej pięciu spraw w I półroczu 2020 r.

Urzędu). Dodał również, że w przypadku ubiegających się o dodatek mieszkaniowy i dodatek energetyczny urzędnicy mają często do czynienia z osobami w starszym wieku, niewykształconymi i nieposiadającymi dostępu do Internetu, jak również wiedzy informatycznej. Stąd w tej grupie mieszkańców zauważa się nieduże zainteresowanie usługami w formie elektronicznej.

(akta kontroli str. 565-568)

4. Prezydent Miasta wyjaśnił, że do 2018 r. informacje nt. e-usług realizowanych w Urzędzie były przekazywane do lidera projektu SEKAP – Śląskiego Centrum Społeczeństwa Informatycznego¹⁷ w formie ankiet ewaluacyjnych. ŚCSI analizowało dane z ankiet pod kątem wykorzystania elektronicznego kanału komunikacji Urzędów z mieszkańcami. Od 2018 r. corocznie w siedzibie Urzędu, jak również poprzez stronę internetową, prowadzone było ankietowe badanie petenta na temat poziomu jakości usług, w których jedno z pytań dotyczyło napotykanych trudności podczas korzystania z e-usług świadczonych przez Urząd¹⁸. W 2018 r. na 35 ankietowanych (spośród których 18 osób skorzystało z e-usług) siedmiu stwierdziło, że nie spotkało się z takim problemem, a jeden potwierdził występowanie trudności podczas korzystania z elektronicznych usług. W kolejnych latach 2019-2020 na odpowiednio 32 i 30 ankietowanych z e-usług skorzystało dziewięć i 13 osób, spośród których odpowiednio dwie i 10 osób nie spotkało się z trudnościami, a tylko jedna osoba ankietowana w 2019 r. napotkała trudności podczas korzystania z elektronicznych usług. Prezydent Miasta wyjaśnił, że „w związku z brakiem negatywnych opinii nt. jakości e-usług w Urzędzie zgłaszanych przez petentów, nie było potrzeby uruchamiania procedury podejmowania działań doskonalących”.

(akta kontroli str. 80-95, 639-660)

5. W okresie objętym kontrolą do Urzędu nie wpłynęły skargi w sprawie jego działalności w zakresie świadczenia usług publicznych w formie elektronicznej, ani wnioski w sprawie usprawnienia tej formy komunikacji.

(akta kontroli str. 53-54)

6. Obowiązującym w Urzędzie podstawowym sposobem dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw, wykonywania czynności kancelaryjnych oraz gromadzenia i tworzenia dokumentów był system tradycyjny (papierowy)¹⁹. Zgodnie z ust. 1 i 3 *Zarządzenia w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych*, wykonywanie czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw, gromadzenie i tworzenie dokumentacji prowadziło się w postaci nieelektronicznej przy wykorzystaniu narzędzi informatycznych wspomagających proces obiegu dokumentacji według zasad wskazanych w „Instrukcji kancelaryjnej”²⁰.

Prezydent Miasta podał, że w Urzędzie wdrożono także „System Zarządzania Jakością wg Normy ISO 9001”, w ramach którego określono m.in. zasady rzetelnej i terminowej realizacji spraw, sposobów rejestracji dokumentów oraz eliminowania niezgodności.

¹⁷ Dalej: „ŚCSI”.

¹⁸ Pytanie: „Na jakie trudności napotkała/l Pani/Pan podczas korzystania z elektronicznych usług świadczonych przez Urząd”.

¹⁹ Wprowadzony Zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 28/OR/2011 z dnia 3 marca 2011 r. w sprawie wskazania sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Knurów oraz obowiązywania instrukcji kancelaryjnej, jednolitego rzeczowego wykazu akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego, dalej: „Zarządzenie w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych”.

²⁰ Stanowiącej załącznik Nr 1 do 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 zakładowych (Dz. U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67).

Miasto Knurów w 2007 r. wprowadziło system SEKAP, jako wspomagający elektroniczny system obiegu dokumentów w Urzędzie²¹.

(akta kontroli str. 55-56, 59-60)

W 2008 r. Sekretarz Miasta skierował do kierowników komórek organizacyjnych oraz pozostałych pracowników Urzędu pisma²², w których zostały określone ogólne zasady pracy w SEKAP²³ oraz z dokumentami elektronicznymi dostarczonymi do Urzędu poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą „PeUP”²⁴. Ponadto pracownicy Urzędu zostali zobowiązani do prowadzenia korespondencji urzędowej w SEKAP oraz do wykonywania codziennych czynności z tym związanych (m.in. logowania się do systemu oraz sprawdzania przekazanych do nich dokumentów). Na stronie intranetowej Urzędu publikowane były wewnętrzne instrukcje oraz zagadnienia dotyczące obsługi pomocniczego elektronicznego systemu obiegu dokumentów SEKAP, jak również szkolenia e-learningowe oraz informacje związane z wprowadzanymi zmianami, czy nowymi funkcjami systemu.

(akta kontroli str. 59-60, 66-67, 664-682, 692-703)

Proces obiegu spraw w Urzędzie składał się z następujących etapów:

- wpływ dokumentu/sprawy do Urzędu,
- rejestracja sprawy w ewidencji SEKAP²⁵,
- wydrukowanie dokumentu, który wpłynął i przekazanie go w celu zatwierdzenia dekretacji do sekretariatu Prezydenta Miasta,
- dekretacja sprawy²⁶ do naczelnika odpowiedniego wydziału Urzędu załatwiającego sprawę,
- przekazanie dokumentu w formie elektronicznej do kierownika komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za daną sprawę,
- odebranie przez upoważnionych pracowników dokumentu w wersji papierowej z Biura Podawczego Urzędu,
- przedłożenie dokumentu kierownikom komórek organizacyjnych,
- dekretacja sprawy do pracownika danej komórki organizacyjnej,
- badanie sprawy (w tym konsultacja z radcą prawnym),
- przygotowanie projektu rozstrzygnięcia,
- akceptacja projektu przez przełożonego,
- przedłożenie projektu odpowiedzi do sekretariatu Prezydenta Miasta, jego zastępcom bądź Sekretarzowi Miasta, w zależności od podległości służbowej danej komórki organizacyjnej,
- po akceptacji projektu – wysyłka odpowiedzi do strony²⁷.

(akta kontroli str. 60, 96)

²¹ Wprowadzony Zarządzeniem Prezydenta Miasta Knurów nr OR-0151/483/2007 z dnia 31 grudnia 2007 r.

²² Pismo Nr OR.01141-2-2008 z 28 marca 2008 r. oraz Pismo Nr OR.01141-56/08 z 30 kwietnia 2008 r.

²³ W piśmie zostały przedstawione zasady dotyczące: korespondencji przychodzącej, obiegu, tworzenia i akceptacji dokumentów, zakładania spraw, rejestrów, uprawnień, zastępstw i wydruków dokumentów w sprawach.

²⁴ Zasady przedstawione w piśmie dotyczyły: sposobów dostarczania oraz obiegu dokumentów elektronicznych w Urzędzie.

²⁵ Sprawy złożone internetowo oznaczane były „KP-PeUP”, a złożone w wersji papierowej „KP”.

²⁶ Bezpośrednio przez Biuro Obsługi Klienta lub przez Prezydenta Miasta, jego Zastępcę bądź Sekretarza Miasta.

²⁷ Odpowiedzi w sprawach zgłoszonych elektronicznie wysyłane były taką samą drogą, a zgłoszone drogą tradycyjną przekazywane były z Wydziałów do Biura Podawczego i wysyłane pocztą tradycyjną.

Według stanu na 4 września 2020 r. podpis elektroniczny posiadało 41 pracowników Urzędu, w tym Prezydent Miasta, jego Zastępcy, Skarbnik i Sekretarz Miasta, 21 kierowników komórek organizacyjnych Urzędu, komendant straży miejskiej, pełnomocnik ds. bezpieczeństwa informacji, Inspektor Ochrony Danych oraz 12 innych urzędników. Na podstawie § 5 „Regulaminu przyznawania i używania kwalifikowanych podpisów elektronicznych w Urzędzie Miasta Knurów”²⁸ do podpisywania dokumentów w Urzędzie nie stosowano profilu zaufanego, za wyjątkiem sytuacji wskazanych przez przepisy szczególne, po wcześniejszym uzyskaniu upoważnienia Prezydenta Miasta.

W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 30 czerwca 2020 r. z wykorzystaniem podpisu elektronicznego podpisanych zostało łącznie 1668 pism. Najwięcej pism zostało opatrzonych podpisem elektronicznym przez dwóch pracowników Wydziału Budżetowego i Planowania²⁹ – odpowiednio 434 i 289 oraz trzech pracowników Wydziału Świadczeń Socjalnych i Działalności Gospodarczej³⁰ – odpowiednio 193, 132 i 129. W ww. okresie Prezydent Miasta podpisał w ten sposób 60 pism, a jego zastępcy łącznie 76 pism.

(akta kontroli str. 99-115)

Na podstawie badania korespondencji opatrzonej podpisem elektronicznym przez sześć osób (14,6% wszystkich pracowników posiadających podpis elektroniczny)³¹ nie stwierdzono przypadku wykorzystania takiego podpisu niezgodnie z przepisami prawa.

Pisma z badanej grupy były podpisywane przez osoby posiadające do tego upoważnienia, z czego w większości byli to naczelnicy/kierownicy wydziałów/referatów.

(akta kontroli str. 116-119, 565, 571-573)

7. W wyniku badania realizacji przez Urząd usług elektronicznych dla spraw, które wpłynęły poprzez ePUAP (a następnie zarejestrowanych w platformie SEKAP), stwierdzono, że były one załatwione bez zwłoki. Badanie przeprowadzono na próbie 20 wybranych spraw z następujących obszarów życia publicznego:

- sprawy osobowe (dowód osobisty, meldunki, akty stanu cywilnego, wybory): osiem spraw³²;
- komunikacja, drogownictwo, transport, geodezja: siedem spraw³³;
- gospodarka komunalna: jedna sprawa³⁴;
- podatki i opłaty: cztery sprawy³⁵.

Czas przekazania sprawy do pracownika merytorycznego w celu jej załatwienia wynosił we wszystkich przypadkach maksymalnie do trzech dni roboczych.

²⁸ Wprowadzonego Zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 52/OR/2013 z dnia 11 kwietnia 2013 r., zmienionego Zarządzeniami: Nr 32/ABI/2016 z dnia 23 lutego 2016 r. i Nr 48/IOD/2019 z dnia 13 marca 2019 r.

²⁹ Pisma były kierowane głównie do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i Urzędów Skarbowych.

³⁰ Pisma były kierowane głównie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

³¹ Badaniu poddano 78 pism podpisanych podczas absencji w pracy Prezydenta Miasta, czterech naczelników i jednego pracownika. Do badania celowo wybrano osoby, które w I półroczu 2020 r. podpisały elektronicznie najwięcej pism oraz miały najwięcej dni absencji. Podczas badania przeanalizowano zapisy Rejestru Korespondencji Wychodzącej PeUP.

³² Wnioski o: wydanie dowodu osobistego, dopisanie do spisów wyborców oraz wydanie aktu zgonu i urodzenia.

³³ Wnioski o: wydanie warunków zabudowy, udostępnienie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach dla instalacji fotowoltaicznych, uznanie jednorazowej wpłaty przekształceniowej prawa użytkowania wieczystego, przesłanie zaświadczenia o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego we własność, zwrot nadpłaty w związku z przekształceniem prawa użytkowania wieczystego. Ponadto złożono oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do odwołania oraz wniosek w sprawie zakupu działki.

³⁴ Wniosek o zmianę liczby drzew wnioskowanych do usunięcia.

³⁵ Wnioski o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w podatkach oraz o określenie wysokości podatku od nieruchomości i podanie jego wartości.

W dwóch przypadkach Urząd wzywał interesanta do uzupełnienia dokumentacji, przy czym żadna z tych sytuacji nie wymagała osobistego stawienia się petenta, gdyż komunikacja odbywała się z wykorzystaniem Internetu bądź telefonu.

SEKAP w Urzędzie nie komunikował się automatycznie z innymi systemami informatycznymi Urzędu w zakresie przysyłania danych niezbędnych dla załatwienia sprawy, jednak w przypadku gdy wystąpiła konieczność skorzystania z takich systemów, pracownicy wykonywali to poza platformą SEKAP. Sprawy były załatwiane bez konieczności dostarczania danych będących już w posiadaniu innego urzędu administracji publicznej. W celu załatwienia badanych spraw Urząd komunikował się m.in. z systemem: Ministerstwa Cyfryzacji pn. "Źródło" (w zakresie rejestru PESEL, aktów zgonu i urodzenia), Ewidencji Gruntów i Budynków ze Starostwa Powiatowego w Gliwicach, KRS, bankowym i Miejskiego Centrum Edukacji (dane o opłatach za przedszkole).

Badane sprawy były przekazywane do załatwienia w formie elektronicznej, następnie dokumentacja była drukowana i załatwiana w wersji papierowej, po czym w tej samej formie była archiwizowana. Odpowiedzi na sprawy zgłoszone poprzez ePUAP wysłane były w wersji elektronicznej, natomiast w przypadku konieczności odbioru osobistego – odpowiedź udzielana była w wersji papierowej.

Informację na temat statusu załatwiania sprawy można było uzyskać w formie elektronicznej poprzez SEKAP.

(akta kontroli str. 121-141, 587-588)

8. W okresie objętym kontrolą Urząd nie zgłaszał awarii systemu ePUAP. Wiadomości dotyczące problemów oraz wszelkich informacji odnoszących się do platformy ePUAP Urząd otrzymywał za pośrednictwem poczty elektronicznej ze ŚCSI. W okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2020 r. Urząd otrzymał trzy informacje o awariach systemu ePUAP. Pierwsza z nich (z 23 marca 2020 r.) dotyczyła usługi pn. „Doręczyciel”, druga informacja (z 12 maja 2020 r.) dotyczyła prac serwisowych planowanych na platformie ePUAP, a trzecia (z 20 maja 2020 r.) automatycznego anulowania części przesyłek. Urząd nie otrzymał informacji o terminie i podmiocie, który usunął dwie awarie, natomiast prace serwisowe przeprowadził Centralny Ośrodek Informatyki. Powyższe zdarzenia nie miały wpływu na terminowość realizacji e-usług przez Urząd.

(akta kontroli str. 98)

W okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2020 r. Urząd zgłosił pięć awarii systemu SEKAP³⁶. Awarie zostały usunięte przez firmę zapewniającą (na podstawie podpisanej umowy) sprawne i nieprzerwane działanie systemu elektronicznego obiegu dokumentów w Urzędzie. Nie miały one wpływu na terminowe realizowanie e-usług przez Urząd. Ponadto Urząd odnotował jedną awarię systemu SEKAP uniemożliwiającą otrzymywanie korespondencji przychodzącej i wysyłanie korespondencji wychodzącej w dniach 17-23 stycznia 2020 r. Awaria została usunięta przez ŚCSI i nie miała wpływu na terminowe realizowanie e-usług przez Urząd.

(akta kontroli str. 98)

Zasady zgłaszania problemów technicznych występujących w działaniu platformy ePUAP bądź SEKAP realizowane są w Urzędzie w oparciu o procedurę SZBI-07 – „Ciągłość działania”. Polegały one na tym, że w przypadku braku możliwości samodzielnego usunięcia awarii/rozwiązania problemu, użytkownik dokonywał

³⁶ Zgłoszenia dotyczyły: 26 lutego - problemu z systemem do zarządzania uprawnieniami (usunięto 28 lutego), 27 lutego i 6 maja - problemu z weryfikacją podpisu dokumentu z ePUAP (usunięto tego samego dnia), 19 marca – aktualizacji Systemu Obiegu Dokumentów (usunięto 26 marca) oraz 2 czerwca - widoczności drzewa Systemu Obiegu Dokumentów niezgodnego z uprawnieniami (awarię usunięto tego samego dnia).

zgłoszenia telefonicznie, przez komunikator lub osobiście właściwemu administratorowi systemu: Administratorowi Aplikacji lub Administratorowi Systemu Informatycznego. Administratorzy określali skalę awarii, a w przypadku, gdy awaria miała poważny bądź krytyczny wpływ na bezpieczeństwo zasobów informatycznych Urzędu, powiadamiali kierownictwo Urzędu i Pełnomocnika ds. Bezpieczeństwa Informacji. Następnie administratorzy zgłaszali awarię uprawnionemu podmiotowi np. w przypadku awarii SEKAP zgłoszenia kierowane były do firmy odpowiadającej za sprawne i nieprzerwane działanie systemu elektronicznego obiegu dokumentów w Urzędzie. Jeżeli natomiast awaria związana była z działaniem infrastruktury obiegu dokumentów zarządzanym przez ŚCSI to zgłoszenie dokonywane było do tej instytucji. Jeżeli rozwiązanie problemu nie było w kompetencji ww. podmiotów lub nie było związane z SEKAP, Administrator Aplikacji dokonywał zgłoszenia na *HelpDesk ePUAP*.

(akta kontroli str. 61, 97, 358-376)

9. Gmina Knurów, w celu zapewnienia sprawnego i nieprzerwanego działania systemu elektronicznego obiegu dokumentów w Urzędzie, zawarła stosowne umowy serwisowe, które obowiązywały w całym okresie objętym kontrolą³⁷.

W powyższych umowach zdefiniowane zostały m.in. awarie krytyczne i niekrytyczne oraz usterki, a także ustalone zostały zasady postępowania w przypadku ich wystąpienia. Określony został również „czas reakcji” wykonawcy na zgłoszenie wadliwego działania systemu, który w umowie zawartej na 2020 r. wynosił 40 min od momentu odebrania zgłoszenia do chwili rozpoczęcia usuwania błędu. Czas usunięcia awarii krytycznej został ustalony na dwa dni robocze, awarii niekrytycznej na siedem dni roboczych, natomiast usterki na 14 dni roboczych. W przypadku awarii wykonawca gwarantował zastosowanie rozwiązań tymczasowych, których wprowadzenie musiało być zaakceptowane przez Gminę. Ponadto w umowie zagwarantowano zamawiającemu pomoc zdalną w postaci asysty technicznej oraz *Help Desk* świadczone drogą telefoniczną, poprzez e-mail oraz komunikatory internetowe.

(akta kontroli str. 142-171)

10. Urząd na swojej stronie internetowej informował obywateli o możliwości załatwienia spraw drogą elektroniczną. Strona była opracowana w sposób przyjazny dla użytkownika, w związku z czym dostęp do tych informacji był łatwy. Na stronie internetowej Urzędu³⁸ zainteresowany przez zakładkę „E-Urząd”, a następnie link „Elektroniczna skrzynka podawcza”, był przekierowywany na podstronę BIP Urzędu, gdzie znajdowały się zakładki do dwóch elektronicznych skrzynek podawczych ePUAP³⁹ i SEKAP⁴⁰. Na tej stronie zawarte były informacje o możliwości oraz zasadach załatwienia spraw w urzędach drogą elektroniczną, jak również o konieczności posiadania profilu zaufanego i sposobie jego uzyskania.

Z e-usługi oferowanej przez Urząd zainteresowany mógł skorzystać wybierając na stronach internetowych ww. platform najpierw urząd, z którego usług chciał skorzystać, a następnie odpowiednią sprawę z katalogu udostępnionego na tych stronach. Usługi były podzielone na kategorie, po otwarciu których pojawiały się

³⁷ Do 15 marca 2017 r. podmiotem zapewniającym sprawne i nieprzerwane działanie systemu elektronicznego obiegu dokumentów było Województwo Śląskie, na podstawie zawartej 11 czerwca 2013 r. umowy.

³⁸ Adres strony: <https://www.knurow.pl>

³⁹ Wybierając link do „Elektronicznej skrzynki podawczej - ePUAP” petent przekierowany był na stronę <https://epuap.gov.pl/wps/portal/>.

⁴⁰ Wybierając link do „Elektronicznej skrzynki podawczej - SEKAP” przekierowany był na stronę „Śląskie urzędy on-line” (<https://www.sekap.pl/katalog.seam?trejld=21&actionMethod=urzedy>).

kolejne podkategorie lub konkretne tematy spraw do załatwienia w ramach danej kategorii usług⁴¹.

Dotarcie na stronie internetowej Urzędu⁴² do informacji dotyczących e-dowodu oraz możliwości załatwienia sprawy w ramach e-usługi z wykorzystaniem dowodu osobistego z warstwą elektroniczną, jak i jego uzyskania, nie było łatwe (intuicyjne). Zainteresowany w celu uzyskania ww. informacji musiał wybrać na stronie BIP Urzędu zagadnienie „Jak załatwić sprawę w Urzędzie”, następnie Wydział Spraw Obywatelskich i Zarządzania Kryzysowego, gdzie zamieszczono linki do dokumentów opisujących sposób załatwiania poszczególnych spraw, w tym sprawy dotyczących „Wydania dowodu osobistego”. Dopiero po otwarciu dokumentu pn. „Karta informacyjna – Wydanie dowodu osobistego” zainteresowany miał dostęp do informacji nt. sposobu załatwienia sprawy oraz możliwości wykorzystania e-dowodu.

(akta kontroli str. 172, 175-177)

Prezydent Miasta wyjaśnił, że od czerwca 2020 r. trwały prace nad modernizacją strony internetowej Urzędu w celu jej dostosowania do wymogów ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych⁴³.

(akta kontroli str. 664-666, 683-691)

W wyniku modernizacji strony internetowej Urzędu w październiku br. informacje o e-dowodzie stały się lepiej widoczne i łatwo dostępne dla użytkowników. Zainteresowany klikając w ikonkę „Uzyskaj e-dowód” miał dostęp do zamieszczonych tam informacji nt. sposobu wyrobienia e-dowodu, jego cech oraz możliwości wykorzystania.

Ponadto w Biurze Obsługi Klienta Urzędu (bezpośrednio przy okienku „Dowody osobiste”) znajdowały się informacje nt. załatwiania spraw związanych z wydaniem dowodu osobistego. Informacje zawarte były w „Karcie Informacyjnej”⁴⁴, w której wskazano możliwości wykorzystania e-dowodu podczas załatwiania spraw w urzędach. Informacje nt. e-dowodu zostały również udostępnione w formie elektronicznej⁴⁵ i papierowej – w lokalnej prasie⁴⁶.

(akta kontroli str. 173-180, 662)

11. W okresie od 1 lipca 2018 r. do 30 czerwca 2020 r. pracownicy Urzędu brali udział w 16 szkoleniach⁴⁷ zewnętrznych dotyczących e-usług oraz bezpieczeństwa danych. Uczestnikami ww. szkoleń byli: Inspektor Ochrony Danych⁴⁸, Pełnomocnik ds. Bezpieczeństwa Informacji Urzędu⁴⁹, naczelnicy wydziałów: Świadczeń Socjalnych i Działalności Gospodarczej oraz Organizacyjnego i Kadr, jak również pracownicy wydziałów: Budżetowego i Planowania, Finansów, Spraw Obywatelskich i Zarządzania Kryzysowego oraz Organizacyjnego i Kadr. Tematyka większości ww. szkoleń dotyczyła ochrony danych osobowych w kontekście zmiany przepisów

⁴¹ Np. klikając w kategorię „Budownictwo, architektura, urbanistyka”, a następnie w podkategorię „Budownictwo” finalnie można było skorzystać z usługi w zakresie np. wydania decyzji zezwalającej na budowę, zatwierdzenia projektu budowlanego, itp.

⁴² Według stanu na 14 września 2020 r.

⁴³ Dz. U. 2019 poz. 848.

⁴⁴ Oznaczonej symbolem - KI-SO-06-1, opracowanej 15 kwietnia 2019 r. w ramach „Systemu Zarządzania Jakością wg Normy 9001”.

⁴⁵ Adres: <https://przeeglodalokalny.eu/news-3214-pl-e-dowody-maja-chipy>

⁴⁶ „Przegląd Lokalny” Nr 9 z dnia 28 lutego 2019 r.

⁴⁷ Z czego w dwóch w 2018 r., ośmiu w 2019 r. i sześciu w 2020 r.

⁴⁸ Dalej „IOD”.

⁴⁹ Dalej „Pełnomocnik BI”.

w tym zakresie⁵⁰ i ich stosowania w praktyce, jak również nowych dowodów osobistych z warstwą elektroniczną, postępowania z dokumentacją elektroniczną oraz załatwiania spraw podatkowych, administracyjnych i ubezpieczeniowych za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

Łącznie we wszystkich ww. szkoleniach w ww. okresie udział wzięło 13 osób, w tym: dwie w 2018 r. (1,5% wszystkich osób uczestniczących w procesie przetwarzania informacji w Urzędzie⁵¹), sześć osób w 2019 r. (4,1%) i pięć osób w 2020 r. (3,4%).

Zgodnie z § 16 PBI obowiązek szkolenia w zakresie bezpieczeństwa informacji dotyczył wszystkich osób zatrudnionych w Urzędzie. Szkolenia w zakresie przepisów RODO i ustawy o ochronie danych osobowych przeprowadzał IOD, natomiast w zakresie SZBI – Pełnomocnik BI. Szkolenia w ww. zakresie miały być przeprowadzane co najmniej raz na trzy lata. W wyniku zmian SZBI przeprowadzonych we wrześniu 2020 r., częstotliwość przeprowadzania ww. szkoleń została zmieniona – co dwa lata. Regulacje dotyczące szkoleń zostały także określone w Procedurze jakości – PJ05 w ramach Standardów ISO 9001 obowiązujących w Urzędzie. Procedura wskazywała ww. podział w zakresie prowadzenia szkoleń przez IOD i Pełnomocnika BI, jak również ustalała m.in. Sekretarza Miasta jako odpowiedzialnego za prowadzenie polityki w zakresie podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu, a Kierowników Komórek Organizacyjnych Urzędu za prowadzenie ww. polityki w podległych im komórkach organizacyjnych. Regulowała także zasady podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu, zgodnie z którymi podnoszenie kwalifikacji mogło odbywać się z inicjatywy pracodawcy lub za jego zgodą. Wybór tematyki szkoleń miał być dokonywany w oparciu o dostępną ofertę szkoleniową na podstawie realnej potrzeby przeszkolenia pracownika w danym temacie. Nowo przyjęci pracownicy podlegali szkoleniom koniecznym do przygotowania się do pracy na zajmowanym stanowisku, w tym szkoleniom w zakresie ochrony danych osobowych i pracy w systemie informatycznym Urzędu. Odbycie powyższych szkoleń potwierdzane było stosownymi oświadczeniami⁵².

(akta kontroli str. 181-210, 280-281)

W okresie od 1 lipca 2018 r. do 30 czerwca 2020 r. przeprowadzono w Urzędzie wewnętrzne szkolenia pracowników⁵³ w zakresie bezpieczeństwa informacji stosownie do zapisów § 20 ust. 2 pkt 6 rozporządzenia KRI. W ww. okresie każdy pracownik Urzędu uczestniczył w szkoleniu prowadzonym przez IOD w zakresie ochrony danych osobowych oraz przez Pełnomocnika BI w zakresie pracy na stanowisku komputerowym i związanego z tym bezpieczeństwem informacji. Szkolenia obejmowały m.in. zasady przetwarzania danych, podstawy prawne przetwarzania, obowiązek informacyjny, prawa osób, zasady (procedury) określone w SZBI oraz zabezpieczenia stosowane w systemie informatycznym Urzędu. Każdy nowo zatrudniony pracownik Urzędu podlegał szkoleniu w ww. zakresach. Udział w szkoleniu był potwierdzany podpisem pracownika na liście obecności, jak również oświadczeniem o zapoznaniu się z przepisami dotyczącymi ochrony danych

⁵⁰ Odnoszące się również do przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE L 119), dalej „RODO”.

⁵¹ W poszczególnych latach było to: 168 osób w 2018 r., 166 w 2019 r. i 170 w 2020 r. według stanu na 31 grudnia 2018 i 2019 roku oraz 30 czerwca 2020 r.

⁵² Oświadczenia: Załączniki 7.3/PJ05/Wydanie 2 i 7.6./PJ05/Wydanie 3.

⁵³ Szkolenia były przeprowadzane dla grup wieloosobowych (w 2018 r. w dniach 9 maja, 5, 12, 14 i 27 czerwca, 18 grudnia oraz 4 lutego 2020 r.), indywidualnie bądź dla grup do pięciu osób (szkolenia te były przeprowadzane w okresie od 8 stycznia 2018 r. do 22 czerwca 2020 r.).

osobowych⁵⁴ i zasad określonych w SZBI oraz zobowiązaniu się do ich przestrzegania.

(akta kontroli str. 196-197, 201-204, 210, 315-317, 664-665, 692-700)

12. Urząd posiadał opracowany i wdrożony SZBI⁵⁵, o którym mowa w § 20 ust. 1 rozporządzenia KRI. W ramach SZBI opracowano PBI (SZBI-05) oraz następujące dokumenty:

- Procedury systemowe (SZBI-02)⁵⁶,
- Zarządzanie incydentami – niezgodnościami (SZBI-03),
- Klasyfikacja informacji , zarządzanie ryzykiem (SZBI-04)⁵⁷,
- Instrukcja Zarządzania Systemem Informatycznym (SZBI-06)⁵⁸,
- Ciągłość działania (SZBI-07),
- Wskaźniki skuteczności bezpieczeństwa informacji (SZBI-08),
- Deklaracja stosowania (SZBI-09).

Z SZBI, a wcześniej z PBI, zapoznali się wszyscy pracownicy Urzędu. Do określania SZBI, jak i nadzorowania oraz kontrolowania jej przestrzegania wyznaczono Pełnomocnika BI⁵⁹.

Ponadto opracowano instrukcję zabezpieczenia budynków i pomieszczeń Urzędu oraz zasad postępowania z kluczami⁶⁰, a Prezydent Miasta wyznaczał⁶¹ pracowników do udzielania dalszych upoważnień do przetwarzania danych osobowych, prowadzenia ewidencji osób upoważnionych do ich przetwarzania i ewidencji osób uprawnionych do przebywania w obszarze przetwarzania danych osobowych.

(akta kontroli str. 212-484)

13. Przeglądy SZBI były prowadzone systematycznie od 2017 r., tj. od roku jego wprowadzenia, zgodnie z Procedurą Systemową (SZBI-02) pn. „Tworzenie, opiniowanie, zatwierdzanie i zmienianie dokumentów SZBI”, stanowiącej m.in., że Pełnomocnik BI przynajmniej raz do roku dokonuje przeglądu dokumentacji SZBI pod kątem jego aktualności. W wyniku przeglądu przeprowadzonego w 2017 r., dokonano zmian SZBI w 2018 r. związanych z koniecznością dostosowania procedur do RODO oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych⁶². Z kolei w wyniku przeglądu w 2019 r. wprowadzono w 2020 r. zmiany

⁵⁴ Tj. Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L119.1 ze zm.), ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2019 poz. 1781 ze zm.), Polityką Bezpieczeństwa Informacji w Urzędzie Miejskim w Pszczynie oraz Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym w Urzędzie Miejskim w Pszczynie.

⁵⁵ Wprowadzony Zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 202/PSO/17 z dnia 18 września 2017 r. Wcześniej system bezpieczeństwa informacji w Urzędzie określała Polityka Bezpieczeństwa i Instrukcja Zarządzania Systemem Informatycznym Urzędu Miasta Knurów wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 114/ABI/2014 z dnia 30 czerwca 2014 r.

⁵⁶ W tym dokumencie znajdowały się następujące procedury systemowe: Tworzenie, opiniowanie, zatwierdzanie i zmienianie dokumentów SZBI; Nadzór nad zapisami dotyczącymi SZBI; Planowanie i przeprowadzanie audytu wewnętrznego SZBI; Działania korygujące. Doskonalenie systemu; Przegląd zarządzania.

⁵⁷ W tym dokumencie znajdowały się następujące procedury systemowe: Procedura inwentaryzacji i klasyfikacji aktywów informacyjnych; Procedura analizy i szacowania ryzyka; Procedura planu postępowania z ryzykiem.

⁵⁸ W tym dokumencie znajdowały się m.in. następujące zasady i procedury systemowe: Procedura nadawania, zmiany i odbierania uprawnień; Zasady zarządzania identyfikatorami i hasłami; Procedury rozpoczęcia, zawieszenia i zakończenia pracy; Zarządzanie sprzętem i oprogramowaniem.

⁵⁹ Wyznaczony Zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 53/OR/2015 z dnia 3 lipca 2015 r.

⁶⁰ Wprowadzoną Zarządzeniem Prezydenta Miasta nr 63/OR/09 z dnia 27 sierpnia 2009 r.

⁶¹ Zarządzenia Prezydenta Miasta: Nr 120/ABI/2015 z dnia 18 czerwca 2015 r., Nr 63/ABI/2016 z dnia 31 marca 2016 r., Nr 6/ABI/2018 z dnia 4 kwietnia 2018 r. i Nr 18/IOD/2019 z dnia 24 stycznia 2019 r.

⁶² Dz. U. poz. 1000.

w SZBI podyktowane koniecznością aktualizacji i usprawnienia zapisów związanych m.in. z przepisami ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa⁶³ odnoszącymi się do kompetencji Pełnomocnika BI. Ponadto usprawniono proces nadawania, odbierania i zmiany uprawnień, zmieniono częstotliwość prowadzenia szkoleń z zakresu ochrony danych osobowych\bezpieczeństwa informacji, jak również wprowadzono do zasad korzystania z Urzędowego systemu informatycznego pojęcie silnego hasła, określono jego nową minimalną długość i okres zmiany.

(akta kontroli str. 485-515, 704-707)

Zmiany z 2018 r. zostały opublikowane w Urzędowym intranecie. Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zobowiązani do zapoznania się z treścią dokumentacji SZBI oraz do przestrzegania zasad w niej zawartych. Prezydent Miasta wyjaśnił, że „(...) intranet jest podstawowym narzędziem komunikacji w Urzędzie i każdy z pracowników jako stronę startową ma ustawioną stronę intranetu. Zgodnie z pismem okólnym Nr 01140/1/05 Sekretarz Miasta zobowiązał pracowników do bieżącego śledzenia umieszczonych na stronie intranetu dokumentów z równoczesnym stosowaniem się do pism w nim zawartych”. Dodał, że każdy pracownik zapoznaje się z zapisami SZBI i składa stosowne oświadczenie o stosowaniu tych przepisów wewnętrznych. Tym samym został poinformowany o formie publikacji, aktualizacji i dostępności dokumentacji systemowej. Prezydent Miasta wyjaśnił również, że kierownicy komórek organizacyjnych nadzorowali stosowanie procedur SZBI przez podległych pracowników i przekazywali kierownictwu Urzędu informacje o ewentualnych nieprawidłowościach w tym zakresie, a dodatkowo stosowanie aktualnych procedur SZBI sprawdzane było w trakcie audytu wewnętrznego.

Informacja o aktualizacji procedur SZBI przeprowadzonej 30 września 2020 r. została także udostępniona w intranecie Urzędowym. W ramach publikacji pracownicy zostali poinformowani o zakresie wprowadzonych zmian, a także zobowiązani do zapoznania się z treścią nowych procedur SZBI i ich stosowania. Ponadto wszyscy pracownicy Urzędu zobowiązani zostali do wypełnienia oświadczenia o zapoznaniu się z dokumentacją SZBI, a kierownicy komórek organizacyjnych – do ich zebrania i przekazania do IOD do 14 października 2020 r.

(akta kontroli str. 592, 638-644, 661)

W wyniku reakcji na stan epidemiczny wywołany wirusem SARS-CoV-2 od 31 marca 2020 r. dla pracowników Urzędu został wprowadzony system pracy rotacyjnej, w tym pracy zdalnej⁶⁴. Ustalono, że zakres zadań realizowanych w pracy zdalnej nie może obejmować zadań wymagających przetwarzania powierzonych danych osobowych, dostępu do dokumentów w postaci papierowej stanowiących akta spraw oraz dostępu do systemów informatycznych Urzędu.

(akta kontroli str. 483-484)

14. W ramach SZBI określono sposoby zapewnienia ochrony danych, które zostały zawarte w:

- Procedurach systemowych (SZBI-02) w zakresie: tworzenia, opiniowania, zatwierdzania i zmieniania dokumentów SZBI; nadzoru nad zapisami dotyczącymi SZBI; planowania i przeprowadzania audytu wewnętrznego SZBI, działań korygujących i doskonalenia systemu; przeglądu zarządzania;

⁶³ Dz. U. poz. 1560.

⁶⁴ System wprowadzony Zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 57/OR/2020 z dnia 31 marca 2020 r. w sprawie zmiany Zarządzenia Nr 51/OR/2020 Prezydenta Miasta z dnia 18 marca 2020 r.

- Procedurze zarządzania incydentami – niezgodnościami (SZBI-03);
- Procedurach klasyfikacji informacji i zarządzania ryzykiem (SZBI-04) w zakresie: inwentaryzacji i klasyfikacji aktywów informacyjnych; analizy i szacowania ryzyka oraz planu postępowania z ryzykiem;
- Instrukcji Zarządzania Systemem Informatycznym (SZBI-06), w ramach której opracowane zostały procedury: nadawania, zmiany i odbierania uprawnień: rozpoczęcia, zawieszania i zakończenia pracy; zarządzania sprzętem i oprogramowaniem oraz zasady zarządzania identyfikatorami i hasłami;
- Procedurze dotyczącej ciągłości działania Urzędu na wypadek awarii systemów: informatycznego, zasilania i telekomunikacyjnego (SZBI-07).

(akta kontroli str. 214-401)

15. Urząd posiadał aktualne informacje o posiadanym zasobie informatycznym, w tym o konfiguracjach poszczególnych sprzętów (komputerów, laptopów i innych), czym spełniono wymogi określone w § 20 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia KRI⁶⁵.

Ewidencja sprzętu komputerowego była prowadzona w systemie informatycznym. Każdy sprzęt był opisany m.in. poprzez: nazwę własną, lokalizację (wydział lub inne miejsce w Urzędzie), nazwisko użytkownika, numer, status określający sposób jego wykorzystywania (np. używany, w magazynie, oczekiwanie na opinię), informację z jakimi innym sprzętem, częściami czy akcesoriami jest połączony, informację o umowie jego zakupu, dokumenty (przekazania, wypożyczenia i odbioru sprzętu – oraz jego historię zmian (podłączenia części, użytkowników, statusu, itp.). Zasoby sprzętowe i softwareowe były monitorowane na bieżąco, automatycznie przez dedykowane oprogramowanie. Oprogramowanie zawierało informacje w zakresie: szczegółowych danych o sprzęcie (model urządzenia, miejscu podłączenia w sieci oraz o wykorzystaniu pamięci), urządzeń zainstalowanych, systemu operacyjnego, dysków pamięci, zainstalowanego oprogramowania (daty instalacji i wersji), wydajności procesora, pamięci i karty sieciowej komputera, czasu działania sprzętu (daty i godziny) oraz instalowania, odinstalowania i aktualizowania oprogramowania na danym sprzęcie. Wszelkie zmiany sprzętowe były na bieżąco monitorowane. Informatycy posiadali informacje do jakiego sprzętu w danej chwili ma dostęp pracownik Urzędu oraz informacje o tym sprzęcie w zakresie m.in. adresacji sieci, zainstalowanego oprogramowania, wydajności, plików, zdarzeń. Sprzęt poddany badaniu był przypisany do osoby faktycznie za niego odpowiadającej.

System do monitoringu infrastruktury informatycznej Urzędu zawierał panel do wizualizacji sieci szkieletowej, który zawierał na bieżąco aktualizowany schemat połączeń pomiędzy aktywnymi urządzeniami sieci (w tym aktualne połączenia, stan urządzeń oraz ich adresację IP). System skanował urządzenia aktywne w celu wykrycia zmian w sieci (np. powstanie punktu awarii). Wykonywana była kopia bezpieczeństwa systemu do monitorowania infrastruktury informatycznej Urzędu.

(akta kontroli str. 516-541)

16. W Urzędzie, stosownie do § 20 ust. 2 pkt 4 rozporządzenia KRI, podjęto działania mające na celu uniemożliwienie zainstalowania nieautoryzowanego oprogramowania na sprzęcie komputerowym. Objęte sprawdzeniem komputery wykorzystywane przez pracowników Urzędu (10 urządzeń, w tym pięć laptopów) były zabezpieczone przed możliwością zainstalowania nieautoryzowanego oprogramowania⁶⁶. We wszystkich komputerach poddanych badaniu porty USB były

⁶⁵ Ustalono na podstawie wytypowanej do badania próby, obejmującej 10 komputerów stacjonarnych, dwa laptopy, jeden serwer, router oraz drukarkę.

⁶⁶ Przeprowadzono badanie możliwości zainstalowania oprogramowania przez użytkowników komputerów.

zabezpieczone przed możliwością podłączenia do nich przenośnych pamięci typu Pen Drive.

(akta kontroli str. 542-543)

17. W latach 2016-2020 (do 30 czerwca) w Urzędzie pracę zakończyło 49 pracowników. Na podstawie przeprowadzonego badania⁶⁷ stwierdzono, że uprawnienia do systemu informatycznego Urzędu pracowników, którzy zakończyli pracę zostały cofnięte, a tym samym został zablokowany im dostęp do ww. systemu. W czterech przypadkach wnioski o odebranie uprawnień zostały złożone po dniu zakończenia pracy (co opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*). Uprawnienia 11 pracowników objętych badaniem zostały odebrane najpóźniej w dniu złożenia wniosku przez kierownika komórki organizacyjnej Urzędu do Administratora Systemu Informatycznego.

(akta kontroli str. 544-562, 565-570, 584-586)

18. W latach 2016-2019 w Urzędzie przeprowadzono każdego roku okresowy audyt wewnętrzny z zakresu bezpieczeństwa informacji. Audyty SZBI były przeprowadzane od 2017 r. przez Zespół ds. audytu powołany Zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 203/PB/17 z dnia 18 września 2017 r.⁶⁸ Zakres tematyczny audytów obejmował wszystkie zagadnienia określone w § 20 ust 2 rozporządzenia KRI. Audytowi poddawane były wszystkie komórki organizacyjne Urzędu. Wydane rekomendacje zostały wdrożone.

(akta kontroli str. 594-636)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

Cztery (spośród 15 objętych badaniem⁶⁹) wnioski o odebranie uprawnień dostępu do sieci informatycznej pracownikom Urzędu zostały złożone przez kierowników komórek organizacyjnych do Administratora Systemu Informatycznego po upływie od 27 do 98 dni od rozwiązania stosunku pracy⁷⁰ z pracownikami.

(akta kontroli str. 544-562)

Zgodnie z § 20 ust. 2 pkt 4 i 5 rozporządzenia KRI, zarządzanie bezpieczeństwem informacji realizowane jest w szczególności przez zapewnienie przez kierownictwo podmiotu publicznego warunków umożliwiających realizację i egzekwowanie m.in. bezzwłocznej zmiany uprawnień, w przypadku zmiany zadań osób zaangażowanych w proces przetwarzania informacji, a posiadających stosowne uprawnienia i uczestniczących w tym procesie w stopniu adekwatnym do realizowanych przez nie zadań oraz obowiązków, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa informacji.

Odpowiedzialnymi za powyższe opóźnienia byli naczelnicy następujących Wydziałów Urzędu: Organizacyjnego i Kadr, Gospodarki Komunalnej,

⁶⁷ Badanie przeprowadzono na przykładzie 15 losowo wybranych pracowników Urzędu (po trzech wybranych interwałowo z każdego roku objętego kontrolą). Sprawdzono wnioski o cofnięcie uprawnień tych pracowników oraz daty cofnięcia uprawnień w systemie informatycznym Urzędu pn. „Raportowanie wyłączonych kont użytkowników”.

⁶⁸ W sprawie powołania zespołu audytowego SZBI w Urzędzie Miasta Knurów.

⁶⁹ Badaniem objęto 30,6% wniosków o blokowanie kont w systemie informatycznym w związku z ustaniem zatrudnienia.

⁷⁰ Wnioski o cofnięcie uprawnień dostępu do systemu informatycznego Urzędu zostały złożone do Administratora Systemu Informatycznego po: 98 dniach od zakończenia pracy w 2016 r. (pracownik Wydziału Organizacyjnego i Kadr), 39 dniach od zakończenia pracy w 2018 r. (pracownik Wydziału Spraw Obywatelskich i Zarządzania Kryzysowego), 40 i 27 dniach od zakończenia pracy w 2020 r. (pracownicy Wydziału Gospodarki Komunalnej, Restrukturyzacji i Ochrony Środowiska).

Restrukturyzacji i Ochrony Środowiska oraz Zastępcą Naczelnika Wydziału Spraw Obywatelskich i Zarządzania Kryzysowego.

(akta kontroli str. 271, 325, 409, 568-570)

Wyjaśniając powyższe Naczelnik Wydziału Organizacyjnego i Kadr stwierdziła, że 98 dni opóźnienia wynikało z przeoczenia konieczności złożenia wniosku spowodowanego długim okresem nieobecności pracownika w pracy (od 23 stycznia 2015 r. do 17 lipca 2016 r.) przed przejściem na rentę.

Z kolei Zastępcą Naczelnika Wydziału Spraw Obywatelskich i Zarządzania Kryzysowego wyjaśniła, że opóźnienie złożenia stosownego wniosku wynikało po części z przebywania pracownika na długotrwałym zasiłku chorobowym (od 15 maja do 12 listopada 2018 r.) i wynikającego z tego brakiem możliwości skontaktowania się z nim. Z kolei pracownik w związku z chorobą kontaktował się bezpośrednio wyłącznie z Referatem Kadr. Zastępcą Naczelnika Wydziału Spraw Obywatelskich i Zarządzania Kryzysowego, jako przełożona, otrzymała 3 grudnia 2018 r. informację o rozwiązaniu z nim umowy. W tym samym dniu przygotowała wniosek o odebranie uprawnień, który ze względu na braki kadrowe w jej wydziale oraz terminowość prac i obowiązków służbowych jakie przypadły na wspomniany okres, został złożony z 39 dniowym opóźnieniem.

Naczelnik Wydziału Gospodarki Komunalnej, Restrukturyzacji i Ochrony Środowiska Urzędu wyjaśniła, że 27 i 40 dniowe opóźnienia złożenia wniosków o odebranie dwóm pracownikom uprawnień dostępu do sieci informatycznej „spowodowane było brakami kadrowymi występującymi w jej Wydziale oraz koniecznością wypełnienia w pierwszej kolejności obowiązków służbowych wynikających z zwartych umów i realizowanych ustaw”. Dodała, że osoby te od dnia zakończenia współpracy z Urzędem nie były fizycznie obecne w Wydziale.

(akta kontroli str. 568-570, 584-586)

Prezydent Miasta wyjaśniając powyższe opóźnienia stwierdził, że „w Urzędzie funkcjonują dodatkowe zabezpieczenia organizacyjne i fizyczne uniemożliwiające pracę w systemie informatycznym. Osoby po ustaniu zatrudnienia nie mają możliwości dostępu do zasobów sieciowych oraz zdalnego logowania się do systemu informatycznego wykorzystywanego w Urzędzie. Hasła do kont użytkowników systemowych tracą ważność po upływie 30 dni. Infrastruktura Urzędu monitorowana jest również pod kątem prób nieuprawnionego dostępu”. Dodał także, że ww. pracownicy po ustaniu zatrudnienia nie logowali się do systemu informatycznego.

Odnosząc się do powyższych wyjaśnień, NIK zauważa, że przedstawione powyżej okoliczności nie mogą usprawiedliwiać niedopełnienia obowiązków ustalonych przepisami rozporządzenia KRI.

Prezydent Miasta w wyjaśnieniach wskazał także, że na problem opóźnionego sporządzania i dostarczania stosownych wniosków zwracano uwagę podczas audytów wewnętrznych SZBI. W wyniku tego dla usprawnienia i wyeliminowania nieprawidłowości zdecydowano w 2019 r. o zakupie i wdrożeniu w 2020 r. „Systemu zarządzania uprawnieniami i upoważnieniami”, który pozwala na prowadzenie nadzoru w procesie nadawania uprawnień, jak również wyeliminował wnioski w postaci papierowej oraz usprawnił ich przygotowanie i obieg.

W trakcie niniejszej kontroli „System zarządzania uprawnieniami i upoważnieniami” został wprowadzony do SZBI i uruchomiony.

(akta kontroli str. 568-570, 589-593)

IV. Uwagi i wnioski

W związku z podjęciem w Urzędzie działań mających na celu ograniczenie ryzyka wystąpienia w przyszłości sytuacji, w których nie zostanie zapewniona bezzwłoczność zmiany uprawnień, w przypadku zmiany zadań osób zaangażowanych w proces przetwarzania informacji, NIK odstępuje od formułowania uwag i wniosków.

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 Delegatury NIK w Katowicach. 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.

Katowice, 6 listopada 2020 r.

Kontroler
Dariusz Bienek
Główny specjalista kontroli
państwowej

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Katowicach