



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Rzeszowie

LRZ.410.014.01.2015  
P/15/003

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE



## I. Dane identyfikacyjne kontroli

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numer i tytuł kontroli              | P/15/003 – „Świadczenie usług publicznych w formie elektronicznej na przykładzie wybranych jednostek samorządu terytorialnego”                                                                                                                      |
| Jednostka przeprowadzająca kontrolę | Najwyższa Izba Kontroli<br>Delegatura w Rzeszowie                                                                                                                                                                                                   |
| Kontroler                           | 1. Jacek Wolan, główny specjalista k.p., upoważnienie do kontroli Nr 94380 z dnia 25 czerwca 2015 r.<br>2. Andrzej Liwo, starszy inspektor k.p., upoważnienie do kontroli Nr 94381 z dnia 25 czerwca 2015 r.<br><br>(dowód: akta kontroli str. 1-4) |
| Jednostka kontrolowana              | Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego w Krakowie (zwany dalej Urzędem lub UMWM).                                                                                                                                                            |
| Kierownik jednostki kontrolowanej   | Marek Sowa, Marszałek Województwa Małopolskiego (Marszałek).<br><br>(dowód: akta kontroli str. 5)                                                                                                                                                   |

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uzasadnienie oceny ogólnej | <p>W latach 2014-2015 (do 30 czerwca) Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego zapewnił możliwość korzystania z udostępnionych usług publicznych w formie elektronicznej<sup>1</sup>.</p> <p>Marszałek, realizując działania w zakresie przygotowania Urzędu do świadczenia usług publicznych w formie elektronicznej oraz zapewnienia dostępności i użyteczności oferowanych usług elektronicznych w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– zarządzał regionalną platformą teleinformatyczną Cyfrowa Małopolska, a także udostępniał usługi elektroniczne za pośrednictwem platformy ePUAP;</li><li>– udostępnił w Urzędzie 44 usługi elektroniczne, z których w badanym okresie korzystały głównie jednostki samorządu terytorialnego, a w ramach całej Cyfrowej Małopolski - 128 usług elektronicznych dostępnych w 201 jednostkach;</li><li>– zapewnił tworzenie i przekazywanie poświadczenia przedłożenia, poświadczenia doręczenia, zgodnie z § 13 i 14 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych<sup>2</sup>;</li></ul> <p>Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, iż Urząd planuje dalsze wydatki na Cyfrową Małopolskę w ramach nowej perspektywy UE, natomiast nie prowadził skutecznych analiz poznania potrzeb mieszkańców w zakresie e-usług. Prowadzone w okresie</p> |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>1</sup> Najwyższa Izba Kontroli w ocenie ogólnej i ocenach częściowych zastosowała opisową formę oceny kontrolowanej działalności.

<sup>2</sup> Dz. U. z 2015 r., poz. 971 zwane dalej: rozporządzeniem w sprawie dokumentów elektronicznych.

objętych kontrolą działania promocyjne, zdaniem Najwyższej Izby Kontroli, w ograniczonym zakresie przyczyniły się do popularyzacji e-usług.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu  
faktycznego

#### 1. Działania w celu umożliwienia załatwienia spraw w urzędzie przez obywatela/przedsiębiorcę drogą elektroniczną

1.1 Ustalono, że zagadnienia rozwoju elektronicznej administracji w dokumentach strategicznych Województwa Małopolskiego znalazły odzwierciedlenie przede wszystkim w podstawowym dokumencie jakim jest *STRATEGIA ROZWOJU WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO 2011-2020*. W dokumencie tym wskazano, iż „*.../ elementem gospodarczych przekształceń zachodzących w regionie jest stopniowe przechodzenie od społeczeństwa informacyjnego do społeczeństwa cyfrowego. Lepsza dostępność cyfrowa przyczynia się do poprawy jakości opieki medycznej oraz integracji społecznej, a także zapewnia możliwość korzystania w większym zakresie z dóbr kultury. Zwiększeniu ulega jakość usług administracyjnych, pracy i edukacji, co prowadzi do dalszego rozwoju kompetencji oraz poprawy mobilności zawodowej. Jednym z kierunków rozwoju wskazanym w tej strategii jest Rozwój Infrastruktury dla Społeczeństwa Informacyjnego, z uszczegółowieniem z zakresu rozwoju nowoczesnej infrastruktury teleinformatycznej oraz interoperacyjnych platform cyfrowych – wspierających funkcjonowanie instytucji publicznych. Założone w pierwszym okresie efekty dotyczące rozwoju infrastruktury e-usług, tj. utworzenie platformy cyfrowej, zostały osiągnięte. Utworzona została platforma Cyfrowa Małopolska, która świadczy e-usługi zarówno dla obywateli województwa małopolskiego, jak i jednostek administracji publicznej. Przyjęte mierniki - liczba uruchomionych usług on-line (128) oraz liczba instytucji objętych systemem (189), zostały osiągnięte w zakładanym czasie (do końca 2013 r.).*

Również w dokumencie „*SZCZEGÓŁOWY OPIS OSI PRIORYTETOWYCH Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014-2020*” (MRPO 2014-2020) wymieniono oś priorytetową pt. „*2 Oś Priorytetowa CYFROWA MAŁOPOLSKA*”, której celem jest zwiększenie poziomu wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych w procesie udostępniania zasobów i realizacji zadań publicznych. W ramach tej osi wspierane będzie wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w celu udostępniania zasobów oraz efektywnego świadczenia usług publicznych. W ramach działania 2.1 „*E-administracja i otwarte zasoby*” realizowane będą przedsięwzięcia służące: rozwojowi elektronicznej administracji, udostępnianiu informacji sektora publicznego oraz zasobów kultury i dziedzictwa regionalnego, podnoszeniu jakości i dostępności e-usług publicznych, w szczególności w obszarze edukacji, informacji przestrzennej i ochrony zdrowia. W poddziałaniu 2.1.1 *ELEKTRONICZNA ADMINISTRACJA* wskazano, iż wsparciem objęte zostaną przedsięwzięcia służące rozwojowi elektronicznej administracji, przyczyniające się do upowszechnienia standardów funkcjonowania cyfrowych urzędów.

Planowane na lata 2014-2020 nakłady na realizację osi priorytetowej *CYFROWA MAŁOPOLSKA* wynoszą łącznie 140 mln euro, w tym w poddziałaniu *ELEKTRONICZNA ADMINISTRACJA* 33,75 mln euro. Na dzień 30 czerwca 2015 r. przyjęte założenia do MRPO nie były jeszcze wdrożone.

(dowód: akta kontroli str. 6-19,45-55,261-265)

1.2 Według stanu na dzień 30 czerwca 2015 r. Urząd udostępniał usługi elektroniczne<sup>3</sup>:

- 44 usługi na platformie Cyfrowa Małopolska (w tym ESP),
- 1 usługa na platformie ePUAP (ESP).

Najwięcej usług w tych kategoriach dotyczyło: kultura, sport, turystyka, oświata - 14 usług; działalność gospodarcza – 13 usług; ochrona środowiska – 7 usług. Najmniej udostępnionych usług (1) było w kategoriach budownictwo, architektura, urbanistyka; podatki i opłaty; zdrowie i sprawy społeczne; inne.

Na dzień 30 czerwca 2015 r., w dziedzinach: rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybołówstwo; geodezja, kartografia, nie stwierdzono świadczenia przez Urząd usług. Ustalono, że w systemie Cyfrowa Małopolska dostępnych jest ogółem 128 procedur realizowanych elektronicznie, które świadczone są dla gmin, powiatów oraz innych instytucji (łącznie 201 jednostek).

(dowód: akta kontroli str. 20-21, 188-190a)

1.3 Ustalono, że do Urzędu sprawy wpływają za pośrednictwem wzoru formularza ePUAP, którym jest pismo ogólne oraz za pośrednictwem usług dostępnych w ramach systemu Cyfrowa Małopolska. Większość spraw trafia do Urzędu za pośrednictwem pisma ogólnego. Z usług elektronicznych najchętniej korzystają inne urzędy, które nierzadko mają własne elektroniczne obiegi dokumentów (tzw. EOD). W okresie objętym kontrolą, zrealizowane przez Urząd usługi elektroniczne wyniosły łącznie 3.096 sprawy (789 w I półroczu 2014 r., 1.202 w II półroczu 2014 r. i 1.105 w I półroczu 2015 r.). Większość dokumentów stanowiła korespondencję z organami administracji publicznej. Za pośrednictwem elektronicznych skrzynek wpływały sprawy, z których:

a) najwięcej dotyczyło zakresu:

- budżet, dotacje oraz sprawozdania Rb – 1.169 spraw,
- gospodarka nieruchomościami – 375,
- zdrowie i sprawy społeczne (pomoc społeczna, świadczenia rodzinne, zasiłki) – 209,
- ochrona środowiska – 155,

b) najmniej dotyczyło zakresu:

- obronność – 21 spraw
- działalność gospodarcza – 4
- architektura, urbanistyka budownictwo – 0,
- podatki i opłaty – 0.

Ustalono, że z wymienionych spraw, które w okresie objętym kontrolą wpłynęły do Urzędu drogą elektroniczną, od 95% do 99% pochodziło od instytucji publicznych<sup>4</sup>.

Główną przyczyną braku lub spadku (wzrostu) zainteresowania wśród usługobiorców poszczególnymi e-usługami była charakterystyka i zakres zadań realizowanych przez Urząd. Z przedstawionych danych wynika, że najczęściej drogą elektroniczną realizowane są sprawy z zakresu spraw budżetowych oraz

<sup>3</sup> Dotyczy grup usług m.in. takich jak: działalność gospodarcza; kultura, sport, turystyka, oświata; komunikacja, drogownictwo i transport; ochrona środowiska. Przykładowe dostępne usługi w ramach Cyfrowej Małopolski to wpis do ewidencji psychologów uprawnionych do wykonywania badań psychologicznych w zakresie psychologii transportu, pozwolenie na leczenie substytucyjne, wpis do rejestru przedsiębiorców produkujących tablice rejestracyjne, zezwolenie na skup maku/konopi, potwierdzenie zaszeregowania obiektu hotelarskiego.

<sup>4</sup> Są to dane szacunkowe ponieważ Urząd nie posiadał w czasie kontroli elektronicznego obiegu dokumentów – sprawy wpływające na ESP są realizowane drogą tradycyjną, bez oznaczania charakteru nadawcy, dlatego też nie jest możliwe dokładne ustalenie, ile spraw wpłynęło od osób fizycznych/przedsiębiorców.

sprawozdawczości, gospodarki nieruchomościami oraz ochrony środowiska. Na spadki oraz wzrost realizacji poszczególnych kategorii usług miał wpływ również koniec realizacji perspektywy unijnej 2007-2013.

(dowód: akta kontroli str. 22-23)

**1.4** Platforma regionalna (Cyfrowa Małopolska), w ramach której świadczone są przez Urząd usługi elektroniczne, została stworzona w ramach projektu zrealizowanego w latach 2010-2013 pn. „Rozwój dostępu do usług elektronicznych w Małopolsce” (RUE). Szczegółowy opis zawarto w pkt 4 wystąpienia pokontrolnego.

(dowód: akta kontroli str. 24; 25-44; 45-55)

**1.5** Głównym kryterium wyboru usług do udostępnienia drogą elektroniczną przez Urząd poprzez platformy: ePUAP i Cyfrowa Małopolska były uwarunkowania prawne ich realizacji, przed nowelizacją ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne<sup>5</sup>. Procedury wykorzystywane w systemie zostały opracowane także we współpracy z Instytutem Logistyki i Magazynowania, w ramach projektu *Uproszczenie procedur związanych z podejmowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej poprzez ich elektroniczną i wdrożenie idei „jednego okienka”*, finansowanym w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (PO KL) na lata 2007-2013. W ramach powyższego projektu m.in. dokonano wyboru procedur możliwych do elektronicznej pod względem prawnym oraz ze względu na ich przydatność.

W okresie objętym kontrolą nie prowadzono analiz przydatności świadczonych e-usług.

Jak pisał Pan Łukasz Świerczowski – z Departamentu Rozwoju Gospodarczego Urzędu, *usługi w portalu Cyfrowa Małopolska zostały wdrożone przed nowelizacją ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, dlatego głównym kryterium wyboru usług były możliwości prawne ich realizacji przez Internet. W okresie objętym kontrolą nie prowadzono szczegółowych analiz z uwagi na działania Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji dotyczące standaryzacji procedur administracyjnych, czego przykładem jest ustawa z dnia 24 kwietnia 2014 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze standaryzacją niektórych wzorów pism w procedurach administracyjnych, a także w związku z opóźnieniem terminu wdrożenia nowego systemu ePUAP, z którym zintegrowana jest platforma Cyfrowa Małopolska.*

(dowód: akta kontroli str. 24)

**1.6** Jak wyjaśnił Paweł Świercz z Departamentu Rozwoju Gospodarczego Urzędu, bariery związane z udostępnieniem usług publicznych w formie elektronicznej wynikają z:

- niskiej świadomości, braku wiedzy na temat dostępnych usług w Urzędzie, niskiego poziomu umiejętności cyfrowych, wykluczenia cyfrowego;
- niewystarczającej wiedzy wśród urzędników na temat możliwości prawnych i organizacyjnych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną;
- przyzwyczajenia klientów do załatwiania spraw w formie tradycyjnej, braku zaufania w zakresie załatwiania spraw przez Internet - klienci sądzą, że sprawy przekazywane drogą elektroniczną są mniejszej rangi i wolniej załatwiane;
- braku środków finansowych na realizację działań promocyjnych w ramach realizowanych projektów z środków UE;

---

<sup>5</sup> Dz. U. z 2014 r., poz. 1114.

- złożonego procesu załatwiania spraw urzędowych przez Internet, zdefiniowanego w przepisach prawa, co przekłada się na skomplikowane rozwiązania techniczne systemów służących do udostępniania i obsługi e-usług, a co w połączeniu z niskim poziomem umiejętności zniechęca do korzystania usług administracji publicznej on-line;
- braku możliwości wymiany danych pomiędzy urzędami;
- zbyt długiego i skomplikowanego procesu związanego z publikacją wzorów w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów (CRWD).

Jak wyjaśnił Paweł Świercz z Departamentu Rozwoju Gospodarczego Urzędu: *w wielu przypadkach organami kompetentnymi do określenia i udostępnienia wzorów dokumentów elektronicznych są poszczególne Ministerstwa. Jest to związane z procesem standaryzacji procedur elektronicznych w Polsce, które przykładem jest ustawa z dnia 24 kwietnia 2014 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze standaryzacją niektórych wzorów pism w procedurach administracyjnych (...). Postanowienia ustawy weszły w życie dnia 25 grudnia 2014 roku. Jednakże prace związane z udostępnianiem ustandaryzowanych procedur elektronicznych są zbyt wolne.*

(dowód: akta kontroli str. 56-57)

**1.7** Urząd podejmując decyzję o udostępnieniu e-usług dla obywateli/przedsiębiorców nie wykorzystywał opinii interesantów, nie przeprowadzał też w tym celu ankiet (oprócz tych realizowanych w ramach projektu podanego wyżej w pkt. 1.5). Jedynie w ramach doskonalenia bieżącej działalności prowadzi ankietę oceniającą, która dostępna jest zarówno w wersji papierowej oraz w wersji elektronicznej na stronie promocyjnej województwa<sup>6</sup> oraz BIP UMWM<sup>7</sup>. W latach 2014 – 2015 (I połowa) nie odnotowano odpowiedzi na pytania zawarte w ankietach.

(dowód: akta kontroli str. 24; 58; 181-185)

**1.8** W Urzędzie prowadzone były statystyki realizacji spraw i korespondencji w podziale na kategorie, w tym prowadzonej w sposób elektroniczny poprzez ESP. W wyniku prowadzonych analiz zaplanowano dalsze działania w zakresie elektroniczacji usług w nowej perspektywie finansowej MRPO 2014-2020 w ramach 2 Osi Priorytetowej: Cyfrowa Małopolska Działanie 2.1 E-administracja i Otwarte Zasoby. Uznano, że wsparcie będzie skoncentrowane na rozwijaniu dostępu do e-usług publicznych w tych obszarach, które mają priorytetowe znaczenie z punktu widzenia mieszkańców, przedsiębiorców i osób odwiedzających region.

W ramach tego działania (przewidywane koszty ogółem 140.000 tys. euro) planowane są przedsięwzięcia służące:

- rozwojowi elektronicznej administracji,
- udostępnieniu informacji sektora publicznego oraz zasobów kultury i dziedzictwa regionalnego,
- podnoszeniu jakości i dostępności e-usług publicznych, w szczególności w obszarze edukacji, informacji przestrzennej i ochrony zdrowia.

Realizacja tych zadań planowana jest w ramach poddziałań:

- a) 2.1.1 Elektroniczna Administracja (planowany koszt - 33.750 tys. euro) – obejmująca w szczególności: informatyzację procedur administracyjnych, zapewnienie bezpieczeństwa teleinformatycznego, upowszechnienie elektronicznego obiegu dokumentów, elektroniczne zarządzanie rejestrami publicznymi;

<sup>6</sup> <http://www.malopolskie.pl/Urzad/Organizacja/?id=2313>.

<sup>7</sup> <http://bip.malopolska.pl/umwm/Article/id,256987.html#page=2>.

- b) 2.1.2 Cyfrowe Zasoby Regionalne (planowany koszt - 11.250 tys. euro) – obejmujące przedsięwzięcia polegające na przetwarzaniu na treści cyfrowe danych i informacji sektora publicznego, a także zasobów kultury i dziedzictwa regionalnego oraz zasobów wspierających rozwój turystyki;
- c) 2.1.3 E-usługi w Edukacji (planowany koszt - 12.500 tys. euro) – działania ukierunkowane na przekazywanie uczniom w Małopolsce wiedzy oraz przybliżanie osiągnięć naukowych uczelni wyższych, przy wykorzystaniu technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych;
- d) 2.1.4 E-usługi w Informacji Przestrzennej (planowany koszt - 41.500 tys. euro) – działanie ukierunkowane na rozwój cyfrowych rejestrów publicznych oraz narzędzi informatycznych do ich przeglądania i udostępniania; obejmujące rozwój infrastruktury informacji przestrzennej, a także cyfryzację informacji przestrzennej oraz rejestrów publicznych gromadzonych w państwowym zasobie geodezyjnym i kartograficznym;
- e) 2.1.5 E-usługi w Ochronie Zdrowia (planowany koszt - 41.000 tys. euro) – obejmujące w szczególności rozwój regionalnego systemu informacji medycznej, służącego zapewnieniu elektronicznej wymiany danych medycznych oraz zwiększeniu w skali regionu dostępności i jakości e-usług świadczonych dla pacjentów, w sposób zintegrowany z centralnymi platformami informacji w ochronie zdrowia.

W kontrolowanym okresie nie zwiększono oraz nie zmniejszono liczby świadczonych usług.

(dowód: akta kontroli str. 8-19; 59)

**1.9** W okresie od 1 stycznia 2014 r. do 30 czerwca 2015 r., do Urzędu nie wpłynęły skargi w sprawie działalności Urzędu w zakresie świadczenia usług publicznych w formie elektronicznej lub wnioski w sprawie usprawnienia tej formy komunikacji z Urzędem.

(dowód: akta kontroli str. 59)

**1.10** Urząd przekazał wzory dokumentów do rejestracji w centralnym repozytorium ePUAP (CRWD). Wzory dokumentów Urzędu zamieszczone są w BIP UMWM pod adresem <http://bip.malopolska.pl/umwm/Article/id,2852.html#page=2>.

(dowód: akta kontroli str. 60)

**1.11** W Urzędzie nie opracowano i nie stosowano procedur obiegu/zarządzania dokumentami, regulujących komunikację elektroniczną i załatwianie spraw w formie elektronicznej. Urząd nie posiada systemu EOD. Dokumenty, które wpływają w ramach spraw złożonych elektronicznie, są drukowane i postępowanie jest prowadzone jak z dokumentacją papierową.

Marszałek w Zarządzeniu nr 6/2011 z dnia 28 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitego rzeczowego wykazu akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego UMWM wskazał tradycyjny system załatwiania spraw jako podstawowy. Jednocześnie nie wskazał żadnych wyjątków od tego sposobu postępowania. Wykonywanie czynności kancelaryjnych jest opisane w rozdziale 3 instrukcji kancelaryjnej. Dokumenty elektroniczne podpisują osoby posiadające upoważnienia do podpisywania dokumentów.

Organizację obiegu przesyłek w Urzędzie reguluje Zarządzenie nr 70/2011 Marszałka z dnia 13 lipca 2011 roku w sprawie organizacji obiegu przesyłek w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego w Krakowie oraz zasad obsługi mieszkańców Województwa Małopolskiego. Zarządzenie reguluje również

procedurę postępowania z dokumentami wpływającymi do Urzędu drogą elektroniczną.

(dowód: akta kontroli str. 63)

**1.12** Ustalono, że umieszczone na stronach internetowych Urzędu (Cyfrowa Małopolska, BIP) informacje dotyczące świadczonych e-usług, zawierały dane określone w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 6 maja 2014 r. w sprawie zakresu i warunków korzystania z elektronicznej platformy usług administracji publicznej<sup>8</sup> (ePUAP), dotyczące m.in. aktualnej podstawy prawnej świadczonych usług, nazwy usług, miejsca świadczenia usług (złożenia dokumentów), terminu składania i załatwiania spraw oraz nazwy komórek odpowiedzialnych za załatwienie spraw (w tym wskazane osoby do kontaktu z podanymi numerami telefonów i adresów email).

Z poziomu strony internetowej można wybrać daną usługę, którą klient po zapoznaniu się z opisem ogólnym może zrealizować poprzez wypełnienie elektronicznego formularza. Uwierzytelnienie odbywa się z wykorzystaniem profilu zaufanego ePUAP.

W Urzędzie sprawa (wniosek elektroniczny) jest przyjmowana na skrzynkę podawczą ePUAP i wprowadzana ręcznie do systemu pomocniczego DocMan<sup>9</sup> i realizowana „drogą tradycyjną” (papierową).

Na podstawie 20 losowo wybranych wniosków<sup>10</sup> złożonych do Urzędu i dotyczących świadczonych przez Urząd usług w formie elektronicznej, stwierdzono, m.in że:

- udostępniając daną usługę elektroniczną zamieszczano jednocześnie tzw. kartę usługi,
- od momentu wpływu/rejestracji sprawy (wniosku/formularza w formie dokumentu elektronicznego) do jej dekretacji na pracownika prowadzącego daną sprawę upłynęło od 1 do 8 dni (w tym od 1 do 3 dni – 15 spraw), zatem na ogół czynności te następowały niezwłocznie,
- w 6 przypadkach, gdy badane wnioski/formularze nie były wypełnione poprawnie i wymagały korekt, Urząd wzywał wnioskodawcę (pisemnie, pocztą) do uzupełnienia lub naniesienia poprawek w złożonych wnioskach/formularzach, z czego w 2 przypadkach wymagało stawiennictwa wnioskodawcy w Urzędzie, w pozostałych nie było takiego wymogu, jednak 2 wnioskodawców stawiło się osobiście,
- obywatel/przedsiębiorca mógł załatwić swoją sprawę w urzędzie bez konieczności (potrzeby) dostarczania danych/informacji będących już w posiadaniu innego urzędu administracji publicznej,
- w analizowanych wnioskach przy załatwieniu sprawy nie zachodziła potrzeba komunikowania się z inną jednostką administracji publicznej za pośrednictwem platformy ePUAP lub platformy regionalnej w celu uzyskania koniecznych danych,
- na 20 badanych spraw, tylko w jednym przypadku wystąpiła konieczność pobrania od obywatela dodatkowych dokumentów (dotyczących wpisu do ewidencji psychologów), pobranie dokumentów od obywatela było w tym przypadku konieczne i uzasadnione,

---

<sup>8</sup> Dz. U. z 2014 r., poz. 584.

<sup>9</sup> System DocMan jest narzędziem informatycznym wspomagającym wykonywanie czynności kancelaryjnych w systemie tradycyjnym przyjętym jako podstawowy w UMWM. Wykorzystuje się go do prowadzenia rejestru przesyłek i spisów spraw. Służy również do przekazywania w obrębie Urzędu informacji o przesyłkach wpływających do Urzędu.

<sup>10</sup> W tym z zakresu: ochrony środowiska - 3, turystyki – 5, informacji publicznej – 5, skargi -3 oraz po 1 z oświaty, geodezji i kartografii, gospodarki, transportu

- na 20 analizowanych wniosków tylko w jednym wystąpiła konieczność korzystania z danych gromadzonych w zewnętrznych systemach/rejestrach państwowych, dotyczyło to weryfikacji z systemu Krajowy Rejestr Sądowy, w pozostałych przypadkach Urząd posiadał niezbędne dane do realizacji wniosku,  
Ustalono, że w poddanych analizie wnioskach było możliwe uzyskanie informacji na temat aktualnego stanu poprzez kontakt telefoniczny, mailowy, drogą elektroniczną lub osobisty, a automatyczne sprawdzanie stanu sprawy poprzez stronę www ma umożliwiać obecnie wdrażany nowy system EOD/EZD.

(dowód: akta kontroli str. 64-65)

**1.13** W okresie objętym kontrolą, 14 pracowników Urzędu (pracownicy Dziennika Podawczego, informatycy, Archiwum, Zespołu Skarg Wewnętrznych i Aktów, Normatywnych, Zespołu ds. Systemów Informatycznych) uczestniczyli w szkoleniach zewnętrznych z zakresu:

- 13 osób w szkoleniu „Powszechne e-usługi Administracji publicznej na platformie ePUAP”;
- 1 osoba „E-usługi jako filar nowoczesnego i otwartego urzędu.

Prowadzone były także szkolenia wewnętrzne dla pracowników dziennika podawczego z obsługi bieżącej systemu ePUAP, w których uczestniczyło 125 osób.

(dowód: akta kontroli str. 66; 172-180)

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

#### Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli stwierdza, iż Urząd podjął działania w celu umożliwienia załatwienia spraw w Urzędzie przez obywatela/przedsiębiorcę drogą elektroniczną poprzez udostępnienie 44 e-usług, a w ramach Cyfrowej Małopolski ogółem 128 usług elektronicznych, dostępnych w 201 jednostkach.

Urząd zapewnił świadczenie e-usług, które z uwagi na charakter świadczonych usług ukierunkowane były na współpracę z jednostkami publicznymi, w zakresie wystarczającym i przydatnym z punktu widzenia tych interesantów.

Urząd rzetelnie informował na swoich stronach internetowych o sposobie załatwienia sprawy drogą elektroniczną.

Prawidłowo dokonano przekazania do centralnego repozytorium na ePUAP wzorów dokumentów elektronicznych oraz udostępniono je w BIP.

## **2. Zgodność świadczonych usług elektronicznych z wymogami określonymi w przepisach prawa oraz w uregulowaniach wewnętrznych**

Opis stanu  
faktycznego

**2.1, 2.2** Elektroniczna skrzynka podawcza Urzędu (ESP) została udostępniona w 2008 r. Aktualny adres ESP jest dostępny na liście adresów elektronicznych skrzynek podawczych na stronie PUAP. Przepisy dotyczące przekazania adresu ESP Ministrowi Administracji i Cyfryzacji obowiązują od 11 sierpnia 2014 r. i dotyczą podmiotów udostępniających ESP po raz pierwszy. Oględziny strony internetowej Urzędu wykazały, iż dostęp do informacji o udostępnionej ESP był intuicyjny i łatwy.

Na stronie BIP Urzędu po wejściu w zakładkę „załatw sprawę elektronicznie” zawarta została między innymi informacja o treści: *zgodnie z [rozporządzeniem w sprawie dokumentów elektronicznych] Urząd Marszałkowski Województwa*

*Małopolskiego uruchomił Elektroniczną Skrzynkę Podawczą na elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP. Kontakt za pośrednictwem systemu ePUAP. Adres skrytki na ePUAP: /947ts6aydy/SkrytkaESP. W celu złożenia pisma w formie dokumentu elektronicznego za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej konieczne jest posiadanie bezpłatnego konta na platformie ePUAP. Przekazanie dokumentu następuje poprzez wypełnienie formularza udostępnionego na platformie ePUAP. Urząd umożliwia również realizację spraw urzędowych dla klientów indywidualnych przez internet za pośrednictwem systemu Cyfrowa Małopolska (więcej na ten temat).*

(dowód: akta kontroli str. 67-72)

W czerwcu 2015 r. do Urzędu wpłynęło łącznie 7.440 pism w formie tradycyjnej. W tym samym okresie poprzez ESP do Urzędu wpłynęło łącznie 129 spraw.

(dowód: akta kontroli str. 73-75)

**2.3** Oględziny strony internetowej BIP Urzędu wykazały, iż w zakładce „załatw sprawę elektronicznie” zawarte były wszystkie informacje, o których mowa w § 3 ust. 1 rozporządzenia w sprawie dokumentów elektronicznych.

(dowód: akta kontroli str. 76-77)

**2.4** Analiza 5 losowo wybranych dokumentów elektronicznych wpływających do Urzędu wykazała, iż system ePUAP służący do obsługi doręczeń dokumentów elektronicznych do stron, zapewniał oznaczenie doręczonych dokumentów elektronicznych danymi umożliwiającymi stwierdzenie ważności podpisu elektronicznego w momencie jego złożenia oraz czasu jego weryfikacji.

(dowód: akta kontroli str. 78-80)

**2.5, 2.6** Badanie losowo wybranych dokumentów elektronicznych wchodzących do Urzędu wykazało, że ESP po odebraniu korespondencji elektronicznej automatycznie tworzyła zarówno poświadczenia przedłożenia dokumentu elektronicznego (UPP) jak i poświadczenia doręczenia dokumentu elektronicznego (UPD).

(dowód: akta kontroli str. 81-90)

**2.7** W Urzędzie obowiązuje tradycyjny system kancelaryjny jako podstawowy sposób załatwiania spraw. Wspomagająco do rejestracji i kontroli przepływu dokumentów używany jest system DocMan.

W obowiązującej procedurze obiegu dokumentów opisane zostały zasady postępowania z przesyłkami wpływającymi na ESP i zobowiązują one pracowników do weryfikacji opatrzenia dokumentów elektronicznych wpływających do Urzędu aktualnym podpisem elektronicznym.

(dowód: akta kontroli str. 91-95)

**2.8** W okresie objętym kontrolą Urząd nie pełnił roli punktu potwierdzającego profil zaufany ePUAP. W miesiącu czerwcu 2015 r. w Urzędzie podjęto prace związane z uruchomieniem Punktu Potwierdzania Profili Zaufanych, w ramach których zostały przez Departament Rozwoju Gospodarczego przygotowane niezbędne dokumenty, umożliwiające złożenie wniosku do Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji o nadanie odpowiednich uprawnień. Do dnia zakończenia kontroli Urząd nie złożył do MAiC przedmiotowego wniosku.

(dowód: akta kontroli str. 96-99)

**2.9** W okresie objętym kontrolą w Urzędzie obowiązywało zarządzenie Nr 47/2012 Marszałka z dnia 4 czerwca 2012 r. w sprawie wprowadzenia Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych oraz Instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych w Urzędzie, oraz polecenie służbowe Nr 31/07 Dyrektora Urzędu z dnia 5 września 2007 r. w sprawie ustanowienia regulaminu pracy w systemie Obiegu Dokumentów OfficeObjects@DocMan. W Urzędzie nie prowadzono spraw w formie elektronicznej, a obieg dokumentów odbywał się w formie tradycyjnej. W Urzędzie dostęp do systemów udostępniających usługi elektroniczne miało łącznie 10 osób w tym do ePUAP – 7 pracowników, a do Cyfrowej Małopolski – 3 pracowników.

(dowód: akta kontroli str. 100-106)

W badanym okresie Urząd rozwiązał stosunek pracy z 66 osobami. Wśród tych osób nie było pracowników posiadających uprawnienia w systemie ePUAP. W kontrolowanym okresie dwóm osobom dezaktywowano konta, ze względu na długotrwałe zwolnienie lekarskie i urlop macierzyński.

(dowód: akta kontroli str. 107-137)

**2.10** W Urzędzie, zgodnie z § 20 ust. 2 pkt 14 rozporządzenia w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, zapewniono realizację okresowego audytu wewnętrznego z zakresu bezpieczeństwa informacji. Przedmiotowe zadanie realizowane było przez audytorów zewnętrznych (firmę zewnętrzną) w związku z wdrożonymi w Urzędzie standardami bezpieczeństwa informacji w oparciu o normę PN-ISO/IEC 27001:2007, potwierdzone certyfikatem. Zgodnie z § 20 ust. 3 przedmiotowego rozporządzenia wymagania określone w § 20 ust. 1 i 2 uznaje się za spełnione, jeśli system zarządzania bezpieczeństwem informacji został opracowany na podstawie PN-ISO/IEC 27001, a ustanowienie zabezpieczeń, zarządzanie ryzykiem oraz audytowanie odbywa się na podstawie Polskich Norm.

W programach audytów ZSZ (na I i II półrocze 2014 r. oraz I półrocze 2015 r.) przyjętych przez Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Panią Agatę Błahuciak, Sekretarz Województwa badanie audytowe, których indywidualny cel uwzględniał aspekty bezpieczeństwa informacji realizowane były przez audytorów wewnętrznych ZSZ 18 razy.

(dowód: akta kontroli str. 162, 165-166)

**2.11** W kontrolowanym okresie w Urzędzie nie funkcjonowały EZD i EOD. Urząd świadczył e-usługi za pomocą platformy ePUAP. W związku z tym zagadnienia dotyczące tworzenia i testowania kopii zapasowych nie były badane.

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Urząd wywiązał się z określonego w ustawie o informatyzacji obowiązku udostępnienia i prowadzenia elektronicznej skrzynki podawczej. Skrzynki uruchomiono na platformie ePUAP. Na stronie internetowej oraz BIP Urzędu udostępnione zostały informacje o usługach na platformie ePUAP. Udostępniając elektroniczną skrzynkę podawczą Urząd zapewnił przekazywanie nadawcom i odbiorcom stosownych poświadczeń. Świadczone przez Urząd e-usługi były zgodne z wymogami określonymi w przepisach prawa oraz w uregulowaniach wewnętrznych.

### 3. Skuteczność działań promocyjnych i informacyjnych w zakresie świadczenia usług elektronicznych.

Opis stanu faktycznego

**3.1** W okresie objętym kontrolą w Urzędzie nie opracowano programu promocji usług elektronicznych oraz nie prowadzono (w sposób sformalizowany) analizy potrzeb w zakresie działań promocyjnych usług elektronicznych udostępnianych i świadczonych w urzędzie.

Promocja usług elektronicznych świadczonych przez Urząd realizowana była przez informacje oraz artykuły (w tym spoty reklamowe) na stronach internetowych. Informacje o e-usługach były także przekazywane klientom w trakcie wizyt w Urzędzie. Dodatkowo systemy służące udostępnianiu e-usług były prezentowane na konferencjach oraz wydarzeniach o tematyce e-administracji, dostępu do sieci, nowych technologii itp.<sup>11</sup>.

O systemie Cyfrowa Małopolska oraz Regionalnym Systemie Biuletynów informacji Publicznej w Małopolsce napisały również 3 magazyny branżowe <sup>12</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 165-171, 266)

**3.2** W zakresie osiągniętych efektów (korzyści) prowadzonych działań promocyjnych dotyczących usług elektronicznych oferowanych w Urzędzie, wyjaśnienia złożył Paweł Świercz z Departamentu Rozwoju Gospodarczego, który stwierdził, iż: *największe zainteresowanie e-usługami zaobserwowano w trakcie konferencji oraz spotkań tematycznych związanych z e-usługami, usprawnieniami dla przedsiębiorców, spotkań pracowników samorządowych w regionie, spotkań z organizacjami pozarządowymi. W efekcie powyższych spotkań zidentyfikowano wzrost zainteresowania w postaci dołączenia nowych podmiotów do funkcjonującego systemu RSBIP. Obecnie nie dokonywano analiz z uwagi na brak szczegółowych planów oraz brak środków finansowych przeznaczonych na działania promocyjne.*

(dowód: akta kontroli str.104-106)

**3.3, 3.4** Urząd w ramach procesów doskonalenia prowadzi ankietę oceniającą, która dostępna jest zarówno w wersji papierowej oraz w wersji elektronicznej na stronie promocyjnej województwa małopolskiego<sup>13</sup>.

Pytania zawarte w ankiecie to m. in.:

- *Jak ocenia Pani/Pan usługi świadczone drogą elektroniczną przez Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego?*
- *Jakie Pani/Pana zdaniem usługi powinny być dodatkowo świadczone drogą elektroniczną przez Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego?*

<sup>11</sup> II Forum Przedsiębiorców Małopolski, Konferencja e-administracja dla biznesu: e-Administracja dla przedsiębiorców – to prostsze niż myślisz!, Lider informatyki 2014, Podwyższanie kwalifikacji mieszkańców Małopolski w zakresie IT, Miasta w Internecie, Konferencja prasowa dotycząca uruchomienia systemu Cyfrowa Małopolska, Małopolski Konwent Informatyków Samorządowych, cykliczne spotkania w Małopolskim Instytucie Samorządu Terytorialnego i Administracji, Małopolska Rada Społeczeństwa Informacyjnego.

<sup>12</sup> Były to publikacje:

– Magazyn Menedżerów i Informatyków – Computerworld. W dniu 25 września 2014 r. miała miejsce w Warszawie uroczysta gala konkursu Lider Informatyki 2014 organizowana przez Magazyn Menedżerów i Informatyków – Computerworld. Województwo Małopolskie znalazło się ścisłym finale konkursu. Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego zyskał uznanie jury konkursu w kategorii sektor publiczny za 3 zrealizowane projekty, takie jak Regionalny System Biuletynów Informacji Publicznej w Małopolsce (<http://bip.malopolska.pl>), Cyfrową Małopolskę.

– IT w Administracji - Miesięcznik informatyków i menedżerów IT sektora publicznego. Marzec 2014 nr 3.

– Kwartalnik Małopolskiego Instytutu Samorządu Terytorialnego i Administracji. MISTiA na Szlaku 4/2013.

<sup>13</sup><http://www.malopolskie.pl/Urzad/Organizacja/?id=2313>

oraz

BIP

UMWM

<http://bip.malopolska.pl/umwm/Article/id,256987.html#page=2>.

W okresie objętym kontrolą nie odnotowano odpowiedzi na powyższe pytania oraz nie przeprowadzono innych badań skupiających się na poznaniu potrzeb obywateli/przedsiębiorców w zakresie korzystania z usług publicznych udostępnionych drogą elektroniczną.

(dowód: akta kontroli str. 165-166, 181-185)

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

Zdaniem NIK, zamieszczona na stronie internetowej Urzędu ankieta nie przyniosła żadnych efektów w kwestii poznania potrzeb obywateli w zakresie e-usług. Poznanie potrzeb klientów Urzędu i ich oczekiwań w zakresie dostępności e-usług jest warunkiem do zapewnienia sprawnego świadczenia takich usług. Zwiększenie udziału komunikacji elektronicznej w działaniu Urzędu i poszerzenie usług elektronicznych pozwoliłoby na usprawnienie pracy Urzędu.

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli stwierdza, że Urząd prowadził działania promocyjne i informacyjne m.in. na swoich stronach internetowych. Zdaniem NIK, do czasu kontroli nie przyniosły one jednak efektów w zakresie poznania potrzeb obywateli w odnośnie usług świadczonych drogą elektroniczną.

#### 4. Stan realizacji założeń w regionalnych projektach dotyczących usług elektronicznych

Opis stanu  
faktycznego

**4.1, 4.2, 4.3** Głównymi celami realizacji projektu „Rozwój dostępu do usług elektronicznych w Małopolsce”, realizowanym w ramach MRPO 2007-2013, Działanie 1.2 Społeczeństwo informacyjne były:

- 1) poprawa funkcjonowania jednostek samorządu terytorialnego województwa małopolskiego i optymalizacja kosztów utrzymania tych jednostek poprzez:
  - a) podniesienie na wyższy poziom standaryzacji, jednolitości i harmonijności rozwiązań w zakresie e-administracji, a w konsekwencji dalszą automatyzację procesów zarządzania, integracja rozwiązań informatycznych dla administracji publicznej w Małopolsce
  - b) wdrożenie standardowych jednolitych mechanizmów, opartych na technologii teleinformatycznej, umożliwiających wymianę informacji, gromadzonej na różnych poziomach administracji publicznej, w tym określonych przez MSWiA;
- 2) zwiększenie efektywności wykorzystania zasobów informacyjnych administracji publicznej;
- 3) usprawnienie obsługi obywateli i przedsiębiorców poprzez:
  - a) poszerzenie możliwości dla obywateli i przedsiębiorców korzystania z usług świadczonych przez administrację publiczną drogą elektroniczną (e-Government),
  - b) automatyzacja publikacji informacji publicznych z systemów elektronicznego obiegu dokumentów w Biuletynach Informacji Publicznej we Wrotach Małopolski.

Projekt zakończony został 12 grudnia 2013 r. – tj. zgodnie z założeniami harmonogramu projektu. W dniu 16 grudnia 2013 r. wysłano informacje do jednostek administracji publicznej z terenu województwa małopolskiego (urzędy gmin, starostwa) o jego wdrożeniu (wraz z listą dostępnych usług).

Miernikami realizacji projektu były:

- liczba uruchomionych usług on-line – 128;
- liczba instytucji objętych systemem – 189.

Osiągnięte wskaźniki:

- liczba uruchomionych usług on-line – 128;
- liczba instytucji objętych systemem – 201.

Projekt Cyfrowa Małopolska został zrealizowany za 2,7 mln zł i obecnie ponoszone są jedynie koszty związane z utrzymaniem systemu.

Ustalono, że wdrożenie systemu Cyfrowa Małopolska, pozwoliło m.in. na integrację rozwiązań informatycznych dla administracji publicznej w Małopolsce (integracja z ePUAP) i wykorzystywanie wzorów formularzy elektronicznych zarejestrowanych w Centralnym Repozytorium. Usługi w ramach Cyfrowej Małopolski dostępne są dla ponad 200 jednostek. Wykorzystywany jest mechanizm przesyłania spraw na dedykowane skrzynki podawcze ePUAP jednostek, co przyczynia się do standaryzacji i unifikacji rozwiązań dotyczących e-usług w regionie.

(dowód: akta kontroli str. 20-21; 45-62; 186; 261-265)

Programem świadczenia e-usług przy użyciu regionalnej platformy Cyfrowa Małopolska została objęta większość gmin (tj. 177 jednostek) z terenu województwa małopolskiego. Do programu nie przystąpiły gminy: Charsznica, Czchów, Miasto Kraków oraz Raba Wyżna, które świadczyły własne e-usługi. Ponadto podczas wdrożenia platformy Urząd Miejski w Żabnie wyraził chęć rezygnacji z wszystkich kategorii e-usług poza pismem ogólnym. Uzasadniając Urząd Miejski w Żabnie podał, że z uwagi na trudny do określenia zakres listy procedur adekwatnych dla samorządu gminy na platformie CM, ogranicza listę procedur do: wniesienia wniosku, podania oraz skargi, skorelowanych z usługą „Pismo ogólne urzędu” funkcjonującą na platformie e-PUAP.

(dowód: akta kontroli str. 187,267)

W okresie objętym kontrolą realizowane przez Urząd usługi elektroniczne udostępnione mieszkańcom regionu w ramach Cyfrowej Małopolski obejmowały łącznie 128 usług, w tym świadczone wyłącznie przez Urząd 44 obejmowały usługi z zakresu: komunikacja, drogownictwo i transport (5); kultura, oświata, turystyka i sport (14), architektura i budownictwo (1); zdrowie (1); gospodarka i przedsiębiorczość (13); ochrona środowiska (7).

(dowód: akta kontroli str. 20-23; 188-190)

#### 4.4 Cyfrowa Małopolska powiązana jest z ePUAP poprzez:

- wykorzystanie mechanizmu SSO (Single Sign On), dzięki któremu użytkownik (petent, klient) może zalogować się do systemu używając danych dostępowych ePUAP (profilu zaufanego),
- wykorzystanie mechanizmu skrzynki podawczej UMWM za pośrednictwem której wszystkie sprawy wysłane poprzez Cyfrową Małopolskę są przekierowywane na skrzynki podawcze jednostek udostępniających usługi w systemie,
- wykorzystanie wzorów formularzy elektronicznych zarejestrowanych w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów ePUAP,
- wykorzystanie płatności elektronicznych,
- synchronizacja opisów usług z ePUAP.

Wskazywane przez Pana Pawła Świercza ograniczenia ePUAP dotyczyły m.in.

- mało przejrzysty katalog e-usług ePUAP,
- mało precyzyjna wyszukiwarka portalu ePUAP,
- zbyt długi i skomplikowany proces związany z publikacją wzorów w CRWD.

(dowód: akta kontroli str. 191)

**4.5.** Ustalono, że wydatki poniesione na utworzenie platformy regionalnej Cyfrowa Małopolska – tj. do 2014 r., wyniosły łącznie 2.766 tys. zł (plan zakładał 4 mln zł), w tym dofinansowanie z MRPO 2007-2013 wyniosło 75% (w ramach Działania 1.2). Obecnie wydatkowane są jedynie środki w ramach utrzymania systemu. W ramach obowiązującej od 11 grudnia 2012 r. do 10 grudnia 2015 r. umowy dostarczane są m.in. usługi zapewnienia zapasowego centrum przetwarzania danych Cyfrowej Małopolski (tzw. kolokacja). Dotychczas poniesione koszty związane z realizacją ww. umowy i zapewnieniem serwisu pogwarancyjnego wyniosły:

- w 2015 r. 345.651,48 zł,
- w 2014 r. 585.278,57 zł.

Jak podał Pan Paweł Świercz: *w kolejnych latach ponoszone będą wydatki na kolokację i serwis pogwarancyjny sprzętu komputerowego. Kwota kolokacji i serwisu nie została jeszcze określona, gdyż obecnie prowadzona jest procedura wszczęcia postępowania przetargowego. Planowane jest także wykonanie 7 dodatkowych e-usług z kategorii turystycznej za kwotę 7.000 zł, (ze względu na dużą popularność).*

(dowód: akta kontroli str. 192-193; 197)

**4.6** Jak podał Pan Paweł Świercz w kwestii monitorowania wykorzystania w jednostkach samorządu terytorialnego platformy Cyfrowa Małopolska: *Sprawy przesyłane za pośrednictwem Cyfrowej Małopolski trafiają bezpośrednio na skrzynki podawcze ePUAP jednostek, do których UMWM nie posiada dostępu ze względu na ochronę danych osobowych. Ponad 200 podmiotów udostępnia wszystkie możliwe w systemie do realizacji e-usługi (zgodnie z właściwością rzeczową) poza Urzędem Miejskim w Żabnie, który świadczy jedynie usługę pisma ogólnego.*

(dowód: akta kontroli str. 194)

**4.7.** Urząd sprawuje nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem platformy regionalnej Cyfrowa Małopolska. Usługa wsparcia odbywa się na trzech poziomach:

- serwis pogwarancyjny sprzętu komputerowego/infrastruktury serwerowej na której funkcjonuje m.in. Cyfrowa Małopolska, realizowany na podstawie umowy pod nazwą „Usługa kolokacji i serwisu pogwarancyjnego sprzętu komputerowego Centrum Przetwarzania Danych UMWM zapewnia prawidłowe funkcjonowanie następujących projektów”, zawartej z firmą (podmiot zewnętrzny, przetarg nieograniczony), - czas reakcji na zgłoszenie – 1 h (we wszystkie dni tygodnia); wsparcie techniczne 24 h/dobę;
- serwis gwarancyjny polegający na wykonywaniu usług serwisowych w zakresie usuwania awarii i usterek w trybie 24/7/365 w okresie 60 miesięcy do dnia podpisania końcowego protokołu odbiorczego świadczony przez wykonawcę systemu firmę (podmiot zewnętrzny, przetarg nieograniczony). Wykonawca gwarantuje m.in. następujące czasy reakcji dla usług i kategorii zgłoszeń serwisowych: - czas reakcji dla zgłoszeń serwisowych typu „Awaria Krytyczna” 2 godziny (we wszystkie dni tygodnia); - czas reakcji dla zgłoszeń serwisowych typu „Usterka” 1 dzień roboczy. Zgłaszanie usterek odbywa się za pośrednictwem dedykowanego systemu do zgłaszania błędów<sup>14</sup>, telefonicznie lub drogą mailową.
- usługa wsparcia technicznego dla jednostek samorządu terytorialnego wykorzystujących portal regionalny Cyfrowa Małopolska oraz Regionalny System Biuletynów Informacji Publicznej w postaci infolinii (w godzinach pracy Urzędu) oraz systemu do zgłaszania błędów<sup>15</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 195-196)

<sup>14</sup> Dostępnym pod adresem <http://bugtracker.wrotamalopolski.pl>.

<sup>15</sup> Dostępnego pod adresem <http://bipcu.bugtracker.wrotamalopolski.pl>.

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

Zdaniem NIK, wiedza o realizowanych e-usługach w ramach Cyfrowej Małopolski w jednostkach samorządu terytorialnego winna zostać pozyskana z samorządów do określenia ich przydatności i ewentualnych modyfikacji w celu dostosowania do potrzeb i oczekiwań usługobiorców. W związku z tym, sposób i zakres wykorzystania usług dostępnych w jednostkach samorządu terytorialnego w ramach Cyfrowej Małopolski, powinien być przedmiotem zainteresowania Urzędu.

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

#### Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ustaliła, że przyjęte założenia w regionalnym projekcie dotyczącym usług elektronicznych zostały osiągnięte.

W szczególności zrealizowano cele określone w założeniach projektu budowy regionalnej platformy usług elektronicznych – Cyfrowa Małopolska. Założone mierniki, tj. liczba jednostek samorządu terytorialnego oraz liczba udostępnionych e-usług zostały osiągnięte.

Wprowadzone w Urzędzie rozwiązania dotyczące udostępniania i wykorzystania w jednostkach administracji publicznej platformy Cyfrowa Małopolska, zapewniły prawidłowe jej działanie. Niemniej po ich wprowadzeniu, nie zostały one zweryfikowane z jednostkami samorządu terytorialnego pod względem ich przydatności i ewentualnych modyfikacji w celu dostosowania do potrzeb i oczekiwań usługobiorców.

Najwyższa Izba Kontroli zwraca również uwagę, że założone mierniki nie odnoszą się do ilości zrealizowanych e-usług w jednostkach samorządu terytorialnego. Wiedza w tym zakresie pozwoliłaby na pełną ocenę przydatności i faktycznych potrzeb dotyczących e-usług dla osób fizycznych i przedsiębiorców.

## IV. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

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

Zgodnie z art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>16</sup> 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 Rzeszowie.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykorzystania uwag

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

<sup>16</sup> Dz. U. z 2015 r. poz. 1096.

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.

Rzeszów, dnia     października 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Rzeszowie

Dyrektor  
Wiesław Motyka

Kontrolerzy:  
Jacek Wolan  
Główny specjalista k.p.

.....  
*Podpis*

.....  
*Podpis*

Andrzej Liwo  
Starszy inspektor k.p.

.....  
*Podpis*