



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Rzeszowie

LRZ.410.014.02.2015
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 Delegatura w Rzeszowie
Kontrolerzy	1. Władysław Tabasz, doradca prawny, upoważnienie do kontroli nr 94384 z dnia 25 czerwca 2015 r. 2. Barbara Lew, starszy inspektor k.p., upoważnienie do kontroli nr 94383 z dnia 25 czerwca 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-4)
Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta Tarnowa, ul. Mickiewicza 2, 33-100 Tarnów
Kierownik jednostki kontrolowanej	Roman Ciepiela Prezydent Miasta Tarnowa, (od 2 grudnia 2014 r.). Od 16 listopada 2006 r. do 1 grudnia 2014 r. Prezydentem Miasta Tarnowa był Ryszard Ścigala. (dowód: akta kontroli str. 5-9)

II. Ocena kontrolowanej działalności¹.

Ocena ogólna

Prezydent Miasta Tarnowa, realizował działania w zakresie przygotowania Urzędu do świadczenia usług publicznych w formie elektronicznej oraz zapewnił dostępność i użyteczność oferowanych usług elektronicznych.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Nastąpiło to poprzez:

- udostępnienie 25 usług elektronicznych za pośrednictwem platformy e-PUAP¹;
- udostępnienie 57 usług elektronicznych za pośrednictwem Platformy Regionalnej „Cyfrowa Małopolska” jednak w objętym kontrolą okresie² mieszkańcy/przedsiębiorcy skorzystali z nich jedynie 4 razy;
- zapewnienie tworzenia i przekazywania 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 elektronicznych³;

W kontroli ustalono, że Urząd w sposób prawidłowy realizował obowiązek udostępniania Elektronicznej Skrzynki Podawczej (ESP), która działała zgodnie z określonymi prawnie wymogami. W Urzędzie funkcjonował tradycyjny (papierowy) obieg dokumentów i nie został wdrożony system elektronicznego obiegu dokumentów/zarządzania dokumentacją – EOD/EZD.

¹ Najwyższa Izba Kontroli w ocenie ogólnej i ocenach częściowych zastosowała opisową ocenę kontrolowanej działalności.

² Od 1 stycznia 2014 r. do czasu zakończenia kontroli, a także okresy wcześniejsze w zakresie działań promocyjnych oraz wydatków związanych z budową i wdrożeniem platform e-usług i ich utrzymaniem.

³ Dz. U. z 2015 r. poz. 971, zwanego dalej rozporządzeniem w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych.

Urząd podejmował działania w zakresie informowania mieszkańców o e-usługach i ich promowania. Dokonywano analizy potrzeb w zakresie promocji usług elektronicznych udostępnianych i świadczonych przez Urząd oraz prowadzono badania potrzeb mieszkańców/przedsiębiorców w zakresie komunikacji elektronicznej z Urzędem.

Pomimo podjętych przez Urząd działań, kontrola wykazała stosunkowo nieduże zainteresowanie obywateli/przedsiębiorców usługami elektronicznymi w Urzędzie. Świadczy o tym niewielka liczba faktycznie zrealizowanych e-usług w stosunku do udostępnionych. Prowadzono także szkolenia kadry i przyszłych użytkowników systemów informatycznych. W Urzędzie przeprowadzono audyt bezpieczeństwa informacji, o którym mowa w § 20 ust. 2 pkt 14 rozporządzenia KRI⁴. Audyt nie obejmował jednak wszystkich elementów określonych w § 20 ust. 2 ww. rozporządzenia.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

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

Opis stanu
faktycznego

1.1. W „Strategii Rozwoju Miasta - Tarnów 2020”, przyjętej Uchwałą nr XI/111/2011 Rady Miejskiej w Tarnowie z dnia 30 czerwca 2011 r. przewidziano dalszą informatyzację placówek oświatowych, informatyzację administracji, prowadzenie szkoleń adresowanych do mieszkańców, obejmujących zagadnienia z zakresu podstawowej obsługi komputera i korzystania z Internetu oraz praktycznego wykorzystania Internetu i ICT (technologie informacyjno-komunikacyjne) w pracy i życiu prywatnym.

W rozdziale „kierunki polityki i rozwoju” założono poprawę jakości i dostępności usług administracyjnych, wykorzystanie nowoczesnych technologii w zarządzaniu miastem i świadczeniu usług miejskich, upowszechnienie praktycznych zastosowań rozwiązań teleinformatycznych.

Jako główne przedsięwzięcia określono m.in. zapewnienie mieszkańcom Tarnowa dostępu do usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną (Platforma Zintegrowanych e-Usług), rozbudowę systemu wspierającego zarządzanie oświatą i usługami edukacyjnymi w Tarnowie (EduNet2) oraz wdrożenie nowoczesnych instrumentów zarządzania administracją – e-Urząd. W Strategii nie sprecyzowano mierników dotyczących pomiaru założonych celów.

Stopień realizacji zamierzeń w zakresie e-usług przedstawiono w dalszej części wystąpienia.

(dowód: akta kontroli str. 10-61, 513)

1.2. Według stanu na 30 czerwca 2015 r. w Urzędzie udostępniono 82 usługi elektroniczne na 2 platformach elektronicznych:

Poprzez platformę e-PUAP oferowano 25 e-usług w 10 grupach:

- Elektroniczna Skrzynka Podawcza – 1 usługa⁵,
- bezpieczeństwo i zarządzanie kryzysowe – 1 usługa⁶,

⁴ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. z 2012 r., poz. 526).

⁵ Za pośrednictwem e-PUAP można wypełnić formularz *Skargi, wnioski, zapytania do urzędu*.

⁶ Dotyczy: imprez masowych, zgromadzeń publicznych, spraw obronnych.

- budownictwo, architektura, urbanistyka – 4 usługi⁷,
- dowody osobiste, meldunki, wybory – 1 usługa⁸,
- geodezja, kartografia – 1 usługa⁹,
- komunikacja, drogownictwo i transport – 3 usługi¹⁰,
- kultura, sport, turystyka, oświata – 3 usługi¹¹,
- ochrona środowiska – 7 usług¹²,
- podatki i opłaty – 2 usługi¹³,
- inne – 2 usługi¹⁴.

Za pośrednictwem platformy regionalnej Cyfrowa Małopolska¹⁵ oferowano 57 usług w 8 grupach:

- Elektroniczna Skrzynka Podawcza (*Pismo ogólne, Skargi, wnioski, zapytania do urzędu*) – 1 usługa¹⁶
- budownictwo, architektura, urbanistyka – 20 usług,
- dowody osobiste, meldunki, wybory – 8 usług,
- komunikacja, drogownictwo i transport – 13 usług,
- kultura, sport, turystyka, oświata – 3 usługi,
- ochrona środowiska – 8 usług,
- podatki i opłaty – 4 usługi.

Ponadto w Urzędzie funkcjonuje Centralna Ewidencja Działalności Gospodarczej¹⁷ oraz elektroniczna skrzynka podawcza systemu Pojazd Kierowca oferowane odpowiednio przez Ministerstwo Gospodarki i Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych¹⁸.

(dowód: akta kontroli str. 62, 514-517)

1.3. W okresach od 1 stycznia 2014 r. do 30 czerwca 2014 r., od 1 lipca 2014 r. do 31 grudnia 2014 r. oraz od 1 stycznia 2015 r. do 30 czerwca 2015 r. zrealizowano:

- poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą (pismo ogólne, skargi, wnioski, zapytania do urzędu) wpłynęło do urzędu odpowiednio 1.211, 1.186 i 1.101 spraw.

⁷ Dotyczy: wniosków/uwag do sporządzanego miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego składanego w terminie określonym w opublikowanym komunikacie prasowym oraz w obwieszczeniu, projektu studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego, o sporządzenie lub zmianę miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego, o wydanie wypisu i wyciągu z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego lub ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego.

⁸ Dotyczy: udostępnienia rejestru wyborców.

⁹ Dotyczy: zgłoszenia pracy geodezyjnej, kartograficznej.

¹⁰ Dotyczy: przeprowadzenia egzaminu w zakresie transportu drogowego taksówką, wydania prawa jazdy, wydania wtórnika prawa jazdy.

¹¹ Dotyczy: objęcia patronatem imprez o charakterze lokalnym i ponadlokalnym, o wyrażenie zgody na używanie herbu miasta, o dokonanie wpisu do ewidencji obiektów świadczących usługi hotelarskie, niebędących obiektami hotelarskimi.

¹² Dotyczy: wydania decyzji wyrażającej zgodę na zamknięcie składowiska odpadów lub jego wydzielonej części i ponadlokalnym, o wpis (skreślenie wpisu), zmianę danych w rejestrze zwierząt podlegających ograniczeniom przewożenia przez granicę państwa na podstawie przepisów prawa Unii Europejskiej, o dokonanie wpisu do rejestru posiadaczy odpadów prowadzących działalność w zakresie zbierania odpadów lub prowadzących działalność w zakresie transportu odpadów, którzy są zwolnieni z obowiązku zyskiwania zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie zbierania lub transportu odpadów, o zaświadczenie wpisu do rejestru posiadaczy odpadów prowadzących działalność w zakresie zbierania odpadów lub prowadzących działalność w zakresie transportu odpadów, którzy są zwolnieni z obowiązku zyskiwania zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie zbierania lub transportu odpadów, potwierdzenia dokonania wpłaty za wydanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów, o uzyskanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów, o uzyskanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów.

¹³ Dotyczy: udzielenia bonifikaty od opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości gruntowych, o wydawanie zaświadczenia o stanie majątkowym mieszkańców.

¹⁴ Dotyczy: zawiadomienia o odkryciu zabytku, o objęcie patronatem imprez o charakterze lokalnym i ponadlokalnym.

¹⁵ www.cyfrowamalopolska.pl.

¹⁶ Dwa formularze, które na potrzeby niniejszej kontroli zakwalifikowano jako 1 usługę elektroniczną.

¹⁷ www.ceidg.gov.pl

¹⁸ www.esp.pwppw.pl

Od mieszkańców/przedsiębiorców wpłynęło na ESP urzędu odpowiednio 6, 4 i 12 spraw w każdym badanym roku.

- w grupie usług ochrona środowiska wnioskodawcy skorzystali z e-PUAP-u 3 razy w I połowie 2014 r. oraz w I połowie 2015 r. oraz 1 raz w II połowie 2014 r. w sprawach związanych z usunięciem drzew lub krzewów.
- z Cyfrowej Małopolski w okresie 1 stycznia 2015 r. do 30 czerwca 2015 r. w grupie dowody osobiste, meldunki, wybory - dopisanie do spisu wyborców skorzystało 4 wnioskodawców.

Prezydent Tarnowa wyjaśnił, iż: *po 1 lipca 2014 r. z uwagi na częstą niedostępność portalu e-PUAP, uruchomiono w CEIDG procedurę podpisywania dokumentów niezależnym certyfikatem (podpisem kwalifikowanym) bez konieczności korzystania z e-PUAP, a w szczególności z profilu zaufanego, dlatego stopień wykorzystania e-PUAP zmalał i był wykorzystywany głównie w przypadku inicjowania sprawy (składania wniosku zdalnie przez stronę w e-PUAP).*

Jednocześnie informujemy, iż nie możemy w prosty i jednoznaczny sposób stwierdzić jakie dokumenty trafiające na skrzynki odbiorcze e-PUAP zostały wygenerowane przy pomocy formularzy - interfejsu użytkownika oferowanego przez system e-PUAP lub przez platformę regionalną - www.cyfrowamalopolska.pl. Platforma regionalna bazuje na funkcjonalnościach, mechanizmach oferowanych przez e-PUAP np. autoryzacja profilem zaufanym, podsystem komunikacji.

Z pozostałych e-usług wdrożonych w Urzędzie w okresie objętym kontrolą interesanci nie korzystali.

Prezydent wyjaśnił, że: *brak zainteresowania niektórymi e-usługami może wynikać z ich złożoności. Klienci załatwiając sprawę osobiście w Urzędzie często „przy okazji” pozyskują dodatkowe informacje. Ponadto petenci skarżą się na skomplikowanie samej możliwości skorzystania z platform elektronicznych (...)*

(dowód: akta kontroli str. 63-70)

1.4. Urząd Miasta Tarnowa w ramach świadczenia usług elektronicznych zawarł w dniu 17 grudnia 2014 r. umowę z Polską Wytwórnią Papierów Wartościowych S.A. na wytworzenie i dostarczenie na podstawie jednostkowych zamówień dokumentów i oznaczeń według ustalonych wzorów. Opłata za świadczone usługi wynosiła rocznie 4.200 zł netto.

Przedmiotem umowy było m.in. świadczenie przez wykonawcę usług w zakresie:

- Systemu Wysyłania Powiadomień (SWP)
- Systemu Elektronicznej Skrzynki Podawczej dedykowanej dla Systemów Pojazd Kierowca, umożliwiającego składanie wniosków elektronicznych przez mieszkańców o wydanie prawa jazdy, rejestrację czasową, rejestrację i wyrejestrowanie pojazdu (opisane zostały w punkcie 1.12).
- wdrożenia i utrzymania rozwiązania Portal Starosty, zapewniającego w szczególności prowadzenie elektronicznego rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodek szkolenia kierowców i innych upoważnionych podmiotów prowadzących szkolenia oraz wprowadzenie elektronicznych mechanizmów sprawowania przez Zamawiającego nadzoru nad procesem szkolenia kandydatów na kierowców.

(dowód: akta kontroli str. 71-86, 518-528)

1.5. Prezydent Tarnowa wyjaśnił, iż: *kryteria wyboru działań mających na celu uruchomienie i popularyzację usług elektronicznych wynikały z zdiagnozowanych potrzeb (np. w trakcie realizowanych studiów wykonalności projektów unijnych, badań benchmarkingowych, spotkań z radami osiedli, przedsiębiorcami). Kryteria to opisane powyżej oczekiwania społeczne, liczebność grupy beneficjentów,*

możliwość aplikacji o środki zewnętrzne- dofinansowanie, posiadane zasoby sprzętowe i osobowe, proporcja konsumpcji budżetu.

Zdiagnozowano główne liczne grupy osób zainteresowanych usługami elektronicznymi, tj. uczniowie, studenci, turyści, mieszkańcy osiedli, osoby korzystające z komunikacji miejskiej.(...).

(dowód: akta kontroli str. 87-93)

1.6. W wyjaśnieniu Prezydent Miasta Tarnowa wskazał na szereg barier utrudniających lub uniemożliwiających pełne udostępnienie usług publicznych w formie elektronicznej w Urzędzie. Były to w szczególności:

1. Utrudnienia natury technicznej, wynikające m.in. z okresowej niesprawności platformy e-PUAP, braku ujednoliconych dostępnych formularzy w centralnym repozytorium, braku stabilnego opisu *interface* wymiany danych w celu połączenia z systemami zarządzania dokumentacją w gminie, braku przystępnej instrukcji i narzędzi do tworzenia własnych formularzy usług. Urząd Miasta Tarnowa podejmował w latach 2010-2012 pozytywne próby integracji e-PUAP z systemem wspomagającym obieg dokumentów Logos - jednakże z uwagi na zmiany struktury e-PUAP dalsze wydatkowanie środków i prowadzenie prac przy zmiennej strukturze e-PUAP było niezasadne.
2. Bariery prawne, wynikające z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, zwłaszcza związane z faktem, że w wersji papierowej muszą być przedkładane określone dokumenty¹⁹.
3. Bariery o charakterze mieszanym: prawnym, technicznym i finansowym (np. stypendia szkolne o charakterze socjalnym, gdyż faktury dotyczące zakupu materiałów o charakterze edukacyjnym oraz stosowne zaświadczenia należy przedkładać w oryginale) wymagane dostarczenie dokumentów w postaci papierowej do urzędu; duża ilość wniosków; faktur i dokumentów; osoby ubiegające się o pomoc materialną o charakterze socjalnym nie są w stanie pokryć kosztów związanych z uzyskaniem podpisu elektronicznego.
4. Inne²⁰.

(dowód: akta kontroli str. 94-103)

¹⁹ Przykładowo:

- Wydział Planowania Przestrzennego i Budownictwa – wnioski o wydanie pozwolenia na budowę, decyzji o lokalizacji inwestycji celu publicznego, decyzji o ustaleniu warunków zabudowy, decyzji zezwolenia na realizację inwestycji drogowej, zaświadczenia o samodzielności lokalu;
- Wydział Bezpieczeństwa Publicznego – do wniosku o wydanie decyzji dotyczącej przyznania żołnierzom i ich rodzinom należności wynikających z ustawy o powszechnym obowiązku obrony RP. Do wniosku winny zostać dołączone dokumenty, np. zaświadczenie o pobycie żołnierza w wojsku, zaświadczenie o zatrudnieniu, oświadczenie o braku dochodów.
- w Wydziale Spraw Obywatelskich niemożliwe jest udostępnienie w formie elektronicznej usługi zameldowania na pobyt stały lub czasowy – tylko forma pisemna zgłoszenia, czytelny podpis osoby potwierdzającej na zgłoszeniu pobyt osoby meldującej się pod danym adresem i przedstawienie do wglądu dowodu osobistego - art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (Dz. U. z 2010 r., Nr 217, poz. 1427 ze zm.). Bez osobistego stawiennictwa nie jest również możliwe do załatwienia:
 1. Wydanie dowodu osobistego – tylko osobisty odbiór tego dokumentu – art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych (Dz. U. z 2010 r., Nr 167, poz. 1131 ze zm.).
 2. Wydanie zaświadczenia o prawie do głosowania – tylko osobisty odbiór tego dokumentu – § 18 ust.1 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 29 grudnia 2014 r. w sprawie spisu wyborców (Dz. U. z 2015 r., poz. 5).
 3. Udostępnienie spisu wyborców, jeżeli strona nie żąda informacji na piśmie - ustna informacja dla strony - § 16 ww. rozporządzenia.
 4. Postępowanie administracyjne o wymeldowanie lub zameldowanie decyzją – możliwa konieczność wezwania do przesłuchania wnioskodawcy w charakterze strony.
 5. Zgłoszenie zgromadzenia publicznego – odbiór identyfikatora z Urzędu Miasta przez przewodniczącego zgromadzenia – art. 10 ust. 3b ustawy z dnia 5 lipca 1990 r. Prawo o zgromadzeniach (Dz. U. z 2013 r., poz. 397).

²⁰ Uchwała Nr XXXIV/452/2009 Rady Miejskiej w Tarnowie z dnia 19 marca 2009 r. w sprawie zasad wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu Gminy Miasta Tarnowa (Dz. Urz. Woj. Małopolskiego z 2014 r., poz. 3652 – tekst jednolity.) przewiduje składanie kompletnie wypełnionych wniosków wraz z załącznikami. Wnioski (o wynajem lokalu mieszkalnego, zamianę, o regulację tytułów prawnych, o zamianę na wyższy standard) wymagają również uzupełnienia o dane pochodzące z innych instytucji - spółdzielni mieszkaniowych, właścicieli lub zarządców nieruchomości, pracodawców, MOPS-u itp. W praktyce jednak nawet proste kwestie sprawiają trudność wnioskodawcom podczas wypełniania wniosku, co powoduje konieczność osobistego wyjaśnienia ich przez pracownika Referatu.

1.7. Urząd podejmując decyzje o udostępnieniu określonych usług elektronicznych dla obywateli/przedsiębiorców wykorzystywał opinie interesantów.

W kwestii podejmowanych decyzji o udostępnieniu określonych usług elektronicznych dla obywateli/przedsiębiorców, Prezydent podał, iż: *zbieranie pomysłów, zapotrzebowań, wniosków inwestycyjnych w ramach „Budżetu obywatelskiego” (Tarnów jest prekursorem takich działań) bezpośrednio od obywateli daje obraz o oczekiwaniach społecznych. Corocznie w ramach badania benchmarkingowego badane jest zadowolenie mieszkańców z poziomu świadczonych usług (badanie ogólne bez podziału usługi tradycyjna/elektroniczna). W ramach tych badań poddawane są analizie inne uwagi zgłaszane przez respondentów. Swoiste źródło oczekiwań mieszkańców stanowi cykliczna akcja Chat z prezydentem.(...).*

Niestety jeżeli chodzi o odbiór społeczny mieszkańców, w zakresie możliwości realizacji spraw administracyjnych, zdalnie z wykorzystaniem e-PUAP, (przynajmniej częściowo tam gdzie prawo dopuszcza realizację czynności w 100% bez stawiennictwa) to nie spotkał się z pozytywną reakcją. Głównie z uwagi na okresową niesprawność, zbyt skomplikowanie, konieczność zakładania profili i konieczność realizacji innych czynności technicznych często wielopoziomowo (20 czynności aby pojawił się formularz).

(dowód: akta kontroli str. 87-93)

1.8. Monitoring nie odnosił się bezpośrednio do systemu e-PUAP.

Według treści wyjaśnień Dyrektora Wydziału Informatyzacji monitoring świadczonych usług realizowany był w ramach projektu przez zespół wdrażający projekt w Urzędzie oraz w ramach audytów wewnętrznych projektu.

Monitoring wykorzystano do rozbudowy istniejących, projektowania nowych usług elektronicznych i projektów informatycznych oraz aplikowania o środki unijne.

(dowód: akta kontroli str. 87-91, 104-116, 529)

1.9. Do Urzędu Miasta Tarnowa nie wpłynęły żadne skargi dotyczące działalności Urzędu w zakresie świadczenia usług publicznych w formie elektronicznej. Nie zanotowano również wniosków związanych z usprawnieniem tej formy komunikacji.

(dowód: akta kontroli str. 94-103)

1.10. Urząd nie przekazał do centralnego repozytorium na e-PUAP wzorów dokumentów elektronicznych oraz nie udostępniał ich w BIP-ie.

W wyjaśnieniach Prezydent Miasta podał m.in., iż: *Urząd Miasta Tarnowa nie przekazywał własnych wzorów dokumentów do centralnego repozytorium dokumentów na e-PUAP oraz nie udostępniał ich w BIP, korzystał jedynie z udostępnionych centralnie formularzy i usług na e-PUAP.*

(dowód: akta kontroli str. 87-91, 94-103)

1.11. Podstawowym sposobem dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw w Urzędzie był system tradycyjny (papierowy). Urząd w swojej działalności wykorzystuje pomocniczy, wspomagający system informatyczny LOGOS, którym przesyłano korespondencję wewnątrz Urzędu do pracowników załatwiających poszczególne sprawy

Urząd Miasta Tarnowa od 1 maja 2015 r. posiada procedurę nr P-VII 03 *Tryb postępowania przy rejestracji, dekretacji i dystrybucji korespondencji przychodzącej do Urzędu Miasta Tarnowa.* Wśród rodzajów korespondencji wpływającej do Urzędu odnotowano m.in. korespondencję otrzymywaną za pośrednictwem platformy e-PUAP.

Korespondencja rejestrowana jest w Księżce Podawczej systemu LOGOS. W przypadku dokumentu elektronicznego przekazanego za pośrednictwem

platformy e-PUAP pismo przewodnie jest drukowane, następnie skanowane i przekazywane do adresata w formie papierowej oraz elektronicznej (w przypadkach dużych załączników przekazywane są w formie elektronicznej).

Prezydent w wyjaśnieniach podał, iż: *odpowiedzi na korespondencję przesyłaną przez platformę e-PUAP do Urzędu, udzielane są zgodnie z życzeniem nadawcy poprzez platformę e-PUAP w formie pliku opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym dyrektora wydziału, ale także w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty e-mail oraz w formie papierowej.*

W Urzędzie Miasta Tarnowa 51 osób posiada podpis kwalifikowany, z tego 48 bezpieczny podpis elektroniczny i 3 profil zaufany.

Od 1 stycznia 2015 r. do 30 czerwca 2015 r. elektronicznie podpisano 91 pism w tym:

- 73 pisma skierowane do Urzędów (50 pism – podpis kwalifikowany, 23 pisma – profil zaufany)
- 20 pism skierowanych do osób fizycznych (18 – podpis kwalifikowany, 2 profil zaufany).

Powyższe pisma podpisem kwalifikowanym podpisywało 11 osób, tj. zastępca Prezydenta Miasta, Dyrektor Wydziału Informatyzacji, zastępca wydziału Budżetu i Sprawozdawczości, zastępca Dyrektora Referatu Organizacyjnego, Dyrektor Wydziału Spraw Obywatelskich, Zastępca Dyrektora Referatu Podatków Lokalnych, zastępca Wydziału Geodezji i Nieruchomości, Dyrektor Ochrony Środowiska, trzech inspektorzy Wydziału Informatyzacji oraz 3 osoby profilem zaufanym, tj. inspektor Referatu Zdrowia, podinspektor Wydziału Bezpieczeństwa Publicznego i pomoc administracyjna Wydziału Informatyzacji.

(dowód: akta kontroli str. 117-128)

1.12. Kontrolą objęto 20 spraw świadczonych w formie elektronicznej²¹ z zakresu:

- spraw osobowych (9 spraw)²²;
- komunikacji (4 sprawy)²³;
- gospodarki komunalnej (6 spraw)²⁴;
- podatków i opłat (1 sprawa)²⁵.

a) Urząd udostępniając daną usługę elektroniczną zamieszczał jednocześnie tzw. kartę usługi. Karta ta zawierała niezbędne informacje pozwalające na załatwienie danej sprawy w Urzędzie.

b) Dekretacja od momentu wpływu/rejestracji sprawy wniosku/formularza w formie dokumentu elektronicznego na pracownika prowadzącego daną sprawę następowała w dniu wpływu lub po upływie 1 do 2 dni roboczych.

c) Badanie 20 spraw wykazało, iż:

- w sprawach osobowych:
 - w 5 wnioskach o wydanie dowodów osobistych w 2 przypadkach informacje związane z uzupełnieniem lub korektą przekazywane były w formie papierowej. Ustalono, że wnioskodawcy w celu uzupełnienia informacji stawiali się osobiście w Urzędzie, ze względu na brak umiejętności lub możliwości technicznych klienta związanych z przesłaniem dokumentów przez e-PUAP. Po złożeniu zamówienia na

²¹ Bez usługi ESP - pismo ogólne, skargi, zapytania do Urzędu)

²² 5 wniosków o wydanie dowodów osobistych, 2 wnioski dotyczące wydania aktu urodzenia, 2 wnioski o dopisanie do spisu wyborców.

²³ 4 wnioski dotyczące rejestracji samochodów.

²⁴ 2 wnioski o wycinkę drzew, 1 wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, 1 uzupełnienie wniosku do udziału w postępowaniu, 1 zażalenie na odmowę dopuszczenia w postępowaniu, 1 zapytanie o sprawę złożoną wcześniej w wersji papierowej o dotację do kolektorów słonecznych.

²⁵ Wniosek dotyczący postępowania podatkowego.

dowód przez Urząd wnioskodawcy otrzymywali potwierdzenie złożenia wniosku na podany e-mail;

- w 2 przypadkach wniosków o dopisanie do spisu wyborców wnioski nie wymagały poprawek, w 2 przypadkach wniosków o wydanie odpisu aktów urodzenia wnioski nie wymagały poprawek;

- w sprawach związanych z komunikacją:

- w 4 przypadkach wniosków o rejestrację pojazdów wnioskodawcy po złożeniu dokumentów w formie elektronicznej i zapoznaniu się z pełnym przebiegiem procedury e-usługi (korespondencja elektroniczna lub rozmowa telefoniczna) rezygnowali z dalszego postępowania i wybierali bezpośrednią wizytę w ustalonym terminie. Przyczyną takiego postępowania była konieczność przedłożenia/przesłania oryginalnych dokumentów i tablic rejestracyjnych²⁶ oraz związany z tym długi okres realizacji usługi bez konieczności osobistej wizyty w Urzędzie.

- gospodarka komunalna

- w 2 przypadkach związanych z wycinką drzew i krzewów informacje o uzupełnieniu wniosku przekazywane były poprzez platformę e-PUAP. Przed wydaniem decyzji Urząd zobowiązany był do przeprowadzenia oględzin, decyzja przekazywana była w formie pisemnej;

- w 3 przypadkach wniosków związanych z dopuszczeniem do postępowania o wydanie decyzji środowiskowych, udziału w postępowaniu i zażaleniem na odmowę w postępowaniu sprawa przebiegała w formie elektronicznej. Odpowiedzi dla strony podpisywał Dyrektor Wydziału Ochrony Środowiska i przekazywał je poprzez platformę e-PUAP.

- w 1 przypadku złożono zapytanie o dotację do kolektorów słonecznych. Sprawa wcześniej została złożona w wersji papierowej do Urzędu.

- podatki i opłaty (1 sprawa)

w 1 przypadku prowadzono sprawę związaną z postępowaniem podatkowym, w której pełnomocnik podatnika wystąpił do Urzędu z pismem w formie papierowej o przesyłanie dokumentów w ramach prowadzonego postępowania podatkowego za pomocą skrzynki elektronicznej e-mail w dniu 29 lipca 2014 r. Urząd przekazał informację w formie pisemnej o potrzebie założenia skrzynki na platformie e-PUAP pismem z dnia 16 września 2014 r. Urząd ponowił informację o ww. potrzebie w dniu 20 października 2014. Podatnik poinformował o założeniu skrzynki e-PUAP pismem w dniu 5 listopada 2014 r. Urząd rozpoczął korespondencję w dniu 20 listopada 2014 r. przez platformę e-PUAP, równocześnie przekazując informację na skrzynkę e-mail podaną wcześniej przez podatnika.

d) Pomocniczy system elektroniczny LOGOS w Urzędzie nie komunikował się z innymi systemami informatycznymi urzędu w zakresie przesyłania danych niezbędnych dla załatwienia badanych spraw.

e) W badanych przypadkach nie wystąpiła potrzeba dostarczenia informacji będących już w posiadaniu innego Urzędu administracji publicznej.

f) Na stronie BIP Urzędu oraz na kartach usług udostępniono kontakty: telefon, fax, e-mail oraz odnośnik, link do ESP, z których można korzystać w celu uzyskania informacji na temat aktualnego stanu załatwianej sprawy.

(dowód: akta kontroli str. 129-244, 282-301)

1.13. W sprawie prawidłowego działania dostępnych e-usług Prezydent wyjaśnił, że *w wyznaczonym okresie nie odnotowano awarii platform usług elektronicznych aczkolwiek zaobserwowano pewne niedogodności i utrudnienia. Dotyczyły one m.in. długiego czasu oczekiwania na wejście do platformy po zalogowaniu się,*

²⁶ Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury w sprawie szczegółowych czynności organów w sprawach związanych z dopuszczeniem pojazdu do ruchu oraz wzorów dokumentów w tych sprawach (Dz. U. z 2014 r. poz. 1727)

zawieszania się formularzy i utraty wprowadzonych już treści, braku dostępu do określonych funkcjonalności platformy e-PUAP np. Uprawnienia, Usługi, Środowisko Budowy Aplikacji, nie rejestrowania wpisanych treści w zawieszonych formularzach zapisywanych automatycznie w dokumentach roboczych.

Prezydent wyjaśnił jednocześnie, że: *Urząd nie jest właścicielem platform usług elektronicznych, a co za tym idzie nie odpowiada za ciągłość funkcjonowania tych systemów informatycznych, infrastrukturę teletechniczną, przyjmowanie zgłoszeń i rozwiązywanie problemów technicznych. W przypadku wystąpienia konieczności kontaktu z administracją lub ze wsparciem technicznym podmiotu udostępniającego usługi, pracownicy Urzędu korzystają z informacji opublikowanym na danym portalu usług elektronicznych.*

(dowód: akta kontroli str. 245-246)

1.14. W kontrolowanym okresie pracownicy Urzędu uczestniczyli w dwóch szkoleniach zewnętrznych:

- Obsługi aplikacji „Źródło” w zakresie zarządzania Ewidencją Ludności oraz Rejestrem Dowodów Osobistych, przeprowadzone w dniu 22 lipca 2014 r. W szkoleniu uczestniczyło 2 osoby.

- Doskonalenie umiejętności obsługi systemu BIP przeprowadzone w dniu 25 lipca 2014 r. W szkoleniu uczestniczyło 20 osób.

Ponadto przeprowadzono cztery szkolenia wewnętrzne realizowane przez Wydział Informatyzacji, tj.

- szkolenie pracowników Urzędu oraz innych jednostek z obsługi BIP, e-PUAP oraz rozdanie loginów i haseł do BIP przeprowadzono w dniu 30 czerwca 2014 r. W szkoleniu uczestniczyło 116 osób.

- szkolenie pracowników Urzędu oraz innych jednostek z obsługi BIP, e-PUAP oraz rozdanie loginów i haseł do BIP przeprowadzono dnia 28 sierpnia 2014 r. W szkoleniu uczestniczyło 6 osób.

- szkolenie z zakresu obsługi e-PUAP oraz podpisu elektronicznego dla wszystkich pracowników Urzędu – szkolenie fakultatywne, przeprowadzono 19 marca 2015 r. Nie rejestrowano liczby uczestników.

- szkolenie pracowników Urzędu między innymi z zagadnień związanych z e-PUAP przeprowadzone 19 czerwca 2015 r. W szkoleniu uczestniczyło 33 osoby.

Ponadto organizowane są 1-2 razy w roku szkolenia m.in. z zakresu bezpieczeństwa informacji, obowiązków wynikających z ustawy o informatyzacji podmiotów realizujących usługi publiczne, podpisu elektronicznego, ochrony danych osobowych.

(dowód: akta kontroli str. 247-281)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Urząd umożliwił interesantom załatwianie spraw w Urzędzie drogą elektroniczną za pomocą udostępnianych e-usług. Dla poszczególnych e-usług zostały opracowane karty usług zawierające informacje niezbędne do załatwienia sprawy. Poza usługą ESP, wykorzystanie usług elektronicznych przez interesantów było znikome. Pracownicy Urzędu podnosili swoje kompetencje, uczestnicząc w szkoleniach z zakresu usług elektronicznych.

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

Opis stanu
faktycznego

2.1. Urząd udostępnił elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP, czym wypełnił obowiązek wynikający z art. 16 ust. 1a ustawy o informatyzacji²⁷.

W Urzędzie został zrealizowany obowiązek udostępnienia elektronicznej skrzynki podawczej. Na stronie internetowej Urzędu²⁸ został udostępniony link do ESP z instruktażem korzystania. Umieszczono informacje, jakie warunki musi spełnić wnioskodawca składający wniosek do Urzędu za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej platformy e-PUAP; podano zestaw usług świadczonych za pomocą platformy e-PUAP; metody dostarczania dokumentów elektronicznych do Urzędu; formaty danych, w jakich zapisuje się załączniki dodawane do pism; maksymalny rozmiar dokumentu elektronicznego wraz z załącznikami.

Do czasu kontroli opublikowana na stronach internetowych Urzędu informacja o świadczonych usługach elektronicznych nie zawierała informacji o udostępnieniu usług elektronicznych na platformie „Cyfrowa Małopolska”.

Urząd przygotował do bezpłatnego rozpowszechniania dwie broszurki zatytułowane: 1) *Platforma zintegrowanych e-usług dla mieszkańców Tarnowa z elementami karty mieszkańca – e-usługi*; 2) *Platforma zintegrowanych e-usług dla mieszkańców Tarnowa z elementami karty mieszkańca – podsumowanie*.

Urząd otrzymał w czerwcu 2015 r. za pośrednictwem ESP łącznie 202 wiadomości oraz 4.481 korespondencji w formie tradycyjnej (papierowej).

(dowód: akta kontroli str. 282-287, 302-329)

2.2. Urząd skierował w dniu 22 kwietnia 2008 r. wniosek do Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji, o aktywowanie funkcjonalności elektronicznej *Platformy Usług Administracji Publicznej – e-PUAP dla Podmiotu Publicznego*.

We wniosku podano adres Urzędu, osoby upoważnione do reprezentowania Urzędu oraz do reprezentowania na platformie e-PUAP, identyfikator użytkownika platformy e-PUAP i identyfikator Podmiotu Publicznego oraz zapewnienie o zapoznaniu się z Regulaminem elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej wraz z zobowiązaniem do jego przestrzegania.

Urząd przekazał Ministrowi Administracji i Cyfryzacji informację o adresie udostępnionej elektronicznej skrzynki podawczej na platformie Cyfrowa Małopolska .

(dowód: akta kontroli str. 81-84)

2.3. Na stronie internetowej BIP Urzędu zamieszczono informacje o: udostępnionym adresie ESP; maksymalnym rozmiarze dokumentu elektronicznego wraz z załącznikami (3,5 MB wg stanu na dzień kontroli), możliwym do doręczenia za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej; rodzajach informatycznych nośników danych, na których może zostać im doręczony dokument elektroniczny; rodzajach informatycznych nośników danych, na których może zostać zapisane urzędowe poświadczenie odbioru.

(dowód: akta kontroli str. 282-287, 330-331)

²⁷ Informacja o możliwości skorzystania z Elektronicznej Skrzynki Podawczej znajduje się na stronie BIP Urzędu - <http://bip.ump.pl/>, na której wskazano jej adres -efixd3031y/skrytka.

²⁸ Pod adresem <http://bip.malopolska.pl/umtarnow>.

2.4. System teleinformatyczny Urzędu służący do obsługi doręczeń (system przy pomocy którego dokonywane jest wysyłanie dokumentów elektronicznych do stron) zapewniał oznaczenie doręczonych dokumentów elektronicznych danymi stwierdzającymi ważność podpisów elektronicznych w momencie ich złożenia i czas ich weryfikacji.

(dowód: akta kontroli str. 330-331)

2.5. Urząd udostępniając ESP wywiązywał się z obowiązku przekazania nadawcy poświadczenia przedłożenia (UPP).

(dowód: akta kontroli str. 330-331)

2.6. System teleinformatyczny Urzędu, za pomocą którego były świadczone usługi elektroniczne udostępniał poświadczenie doręczenia, wystawiając w każdym przypadku UPD. Poświadczenie doręczenia było udostępniane przez system informatyczny Urzędu i zawierało: pełną nazwę Urzędu, który doręczał dokument elektroniczny; pełną nazwę podmiotu, któremu Urząd doręczał dokument elektroniczny; oznaczenie sprawy; oznaczenie pisma (dokumentu), którego dotyczyło; datę i czas odesłania UPD oraz odebrania UPD.

(dowód: akta kontroli str. 330-331)

2.7. Dyrektor Wydziału Informatyzacji wyjaśnił, że: *stosowany w Urzędzie system informatyczny Logos stanowił narzędzie wspomagające, głównie proces rejestracji/dekretacji pism wpływających i wypływających z Urzędu. Obieg dokumentów funkcjonował w sposób tradycyjny (papierowy).*

(dowód: akta kontroli str. 87-91)

2.8. W okresie objętym kontrolą Urząd nie pełnił roli punktu potwierdzającego profil zaufany e-PUAP. Uzasadniano to sąsiedztwem w Tarnowie innych punktów potwierdzających.

(dowód: akta kontroli str. 87-91,333)

2.9. W okresie objętym kontrolą nie realizowano w Urzędzie EOD/EZD.

(dowód: akta kontroli str. 88, 126-128, 261-277)

2.10. Urząd Miasta w Tarnowie zapewnił audyt, o którym mowa w § 20 ust. 2 pkt 14 rozporządzenia KRI. Audyt ten był realizowany w ramach zarządzania dostępem do danych osobowych (w szczególności przeprowadzonego w tym zakresie audytu z kwietnia 2014 r.), a jego zakres tematyczny obejmował elementy wskazane w § 20 ust. 2 pkt: 2, 4, 7, 9, 11 rozporządzenia KRI.

(dowód: akta kontroli str. 55, 109-116, 494-512)

2.11. W okresie objętym kontrolą nie dokonywano w Urzędzie tworzenia i testowania kopii zapasowych danych i oprogramowania aplikacyjnego systemu EZD/EOD, gdyż system ten nie funkcjonował.

(dowód: akta kontroli str. 87-91)

Uwagi dotyczące
kontrolowanej
działalności

1. Opublikowana na stronach internetowych Urzędu informacja o świadczonych usługach elektronicznych nie zawierała informacji o udostępnieniu usług elektronicznych na platformie Cyfrowa Małopolska. Zdaniem NIK, informacja o udostępnieniu usług na platformie Cyfrowa Małopolska powinna zostać opublikowana, ponieważ usługi zostały faktycznie udostępnione i istniała możliwość ich użycia przez interesantów.

2. Przeprowadzony w Urzędzie audyt bezpieczeństwa informacji nie obejmował wszystkich elementów określonych § 20 ust. 2 rozporządzenie KRI. Zdaniem NIK, audytem należało objąć zarządzanie bezpieczeństwem wszelkich informacji przetwarzanych w Urzędzie (nie tylko danych osobowych), a zakres przeprowadzanego audytu winien obejmować elementy wskazane w przywołanym § 20 ust. 2 rozporządzenia.

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia, że ESP funkcjonowała zgodnie z wymogami, o których mowa w rozporządzeniu w sprawie dokumentów elektronicznych. Udostępniając elektroniczną skrzynkę podawczą Urząd zapewnił przekazywanie nadawcom i odbiorcom stosownych poświadczeń.

3 Skuteczność (efekty) działań promocyjnych i informacyjnych w zakresie świadczenia usług elektronicznych.

Opis stanu
faktycznego

3.1. Promocję usług elektronicznych ujęto w „Strategii Rozwoju Miasta – Tarnów 2020”. Była ona realizowana w ramach promocji „Platformy Zintegrowanych E-usług dla mieszkańców Tarnowa z elementami Karty Mieszkańca”²⁹. W szczególności, w ramach tej promocji przekazywano informacje dla mieszkańców o możliwości korzystania z profilu zaufanego e-PUAP.

Nie stosowano odrębnej promocji dla usług dostępnych poprzez e-PUAP.

Zastosowanymi formami promocji było m.in. artykuły w prasie specjalistycznej³⁰ udział przedstawicieli Urzędu w konferencjach ogólnopolskich³¹, czy upowszechnianie informacji w formie wywiadów do prasy lokalnej i w radiu³² oraz tablice promocyjne projektu na poszczególnych obiektach Urzędu. Działania promocyjne zawarto także w materiale zatytułowanym „Tarnów – miasto pilotaży”, przygotowanym dla Tarnowskiej Agencji Rozwoju Regionalnego S.A. oraz na stronach internetowych³³.

(dowód: akta kontroli str. 10-11, 40-57, 302-325, 332-384, 388-392)

3.2., 3.3. Efekty prowadzonych działań promocyjnych dotyczących usług elektronicznych oferowanych w Urzędzie podał w złożonym wyjaśnieniu Dyrektor Wydziału Informatyzacji stwierdzając m.in., że: *analizy efektów dokonywano poprzez udział w ankietach benchmarkingowych z częstotliwością co najmniej 1 raz w roku. Specyficzną metodą badania zapotrzebowania i opinii mieszkańców jest wolny nabór wniosków projektowych w ramach budżetu obywatelskiego. W analizie zastosowano m.in. mierniki takie jak: dostępność, szybkość załatwiania sprawy, zrozumiałość informacji.*

W Urzędzie nie prowadzono w okresie objętym kontrolą odrębnej ewidencji środków finansowych przeznaczonych na promocję usług elektronicznych. Według szacunku

²⁹ Był to projekt realizowany w ramach Małopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2007-2013. Karta Miejska nie stanowiła usługi elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422).

³⁰ IT w Administracji, TEMI.

³¹ Np. Polsko-francuska konferencja Smart-Citizen, 28 października 2014 r.

³² Np. Miasto mądrych rozwiązań – rozmowa z Januszem Różyckim Dyrektorem Wydziału Informatyzacji Urzędu Miasta Tarnowa, „Miesięcznik Miejski Tarnów” marzec 2015 Nr 3(72).

³³ www.edunet.tarnow.pl; www.zsip.umt.tarnov.pl; www.ekarta.umt.tarnow.pl oraz portalu miejskim www.tarnow.pl.

sporządzonego na potrzeby kontroli w roku 2014 wydatkowano na ten cel kwotę 7.500 zł oraz w roku 2015 (do 31 lipca) kwotę 3.140 zł.

(dowód: akta kontroli str. 332-333, 385-393)

Efektami działalności promocyjnej, o której mowa w pkt 1 było wdrożenie programów np. Edunet – Modelowa Platforma Edukacji i Zarządzania Tarnowską Oświatą, Tarnowskie Gniazda Innowacyjnych Specjalizacji – Budowa Zintegrowanego Systemu Informacji Przestrzennej, Tarnowska Karta Miejska. Docelowo zaplanowano w Urzędzie tzw. Centrum Usług Wspólnych, którego przedmiotem działania będzie: standaryzacja, ujednolicenie systemów, koncentracja zasobów osobowych specjalistów IT, wspólna polityka w zakresie licencjonowania, wspólna polityka edukacyjna, w tym bezpieczeństwa; budowa platformy sprzętowej dla instalacji wirtualnych środowisk udostępnianych gminom; budowa szyny integracyjnej łączącej hurtownie dziedzinowe, utworzenie interfejsów wymiany danych pomiędzy gminnymi systemami lokalnymi a Tarnowskim Centrum Informacji.

(dowód: akta kontroli str. 333, 394-451)

3.4., 3.5. Na oficjalnym portalu Miasta Tarnowa podawano wyniki prowadzonego monitoringu świadczonych przez Urząd usług, w tym e-usług.

W strukturze Urzędu funkcjonowało Biuro Jakości Urzędu Miasta Tarnowa, wykorzystujące w praktyce wyniki prowadzonych analiz. W roku 2011 badania zadowolenia klientów Urzędu prowadzili naukowcy z Wydziału Zamiejscowego Wyższej Szkoły Biznesu w Tarnowie na próbie 500 osób. Wskaźniki zadowolenia w tym badaniu sięgnęły odpowiednio 5,7 (wskaźnik syntetyczny) i 5,5 (wskaźnik ważony) na siedmiostopniowej skali.

Opracowano studium wykonalności projektu „Rozbudowa i zwiększenie dostępności do sieci szerokopasmowych systemu Edunet w Tarnowie”, którego elementem była ocena stanu zapotrzebowania na usługi publiczne udostępniane w ramach działań projektowych. W latach 2010-2015 czterokrotnie przeprowadzono badania mające charakter oceny zadowolenia petenta. Oceny zawarte były w każdym podsumowaniu ankiety. Dodatkowo potwierdzenie i oceną były nagrody i wyróżnienia³⁴.

(dowód: akta kontroli str. 90-91, 104-108, 452-493)

Ustalono
nieprawidłowości

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

Ocena częściowa

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli, zadbano w Urzędzie o popularyzację wśród obywateli możliwości załatwiania spraw w Urzędzie drogą elektroniczną i rozwoju tej formy komunikacji z Urzędem. W ramach szerokiej promocji „Platformy Zintegrowanych E-usług” (m.in. strony internetowe, konferencje, artykuły) Urząd zaprezentował mieszkańcom także dostępne usługi elektroniczne, będące przedmiotem niniejszej kontroli, wpływając tym samym także na upowszechnienie komunikacji elektronicznej w kontaktach z Urzędem.

Działania Urzędu w opinii NIK nie okazały się jednak skuteczne w odniesieniu do zrealizowanych przez obywateli usług elektronicznych.

³⁴ <http://www.tarnow.pl/index.php/Miasto/Urzed-Miasta-Tarnowa/Nagrody-i-wyroznienia>.

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. 54 ustawy o NIK³⁵, 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.

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.

Kontrolerzy
Władysław Tabasz
Doradca prawny

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Rzeszowie
Dyrektor
Wiesław Motyka

.....
podpis

.....
podpis

Barbara Lew
Starszy inspektor k.p.

.....
podpis

³⁵ Dz. U. z 2015 r., poz.1096.