



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Rzeszowie

LRZ.410.027.04.2015
P/15/093

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli

P/15/093 – Realizacja i wdrażanie Projektu Emp@tia – platforma komunikacyjna obszaru zabezpieczenia społecznego

Jednostka
przeprowadzająca
kontrolę

Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Rzeszowie

Kontroler

Wilhelm Dmytrów, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 97400 z dnia 17.11.2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 1-2)

Jednostka
kontrolowana

Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Krasnem, 36 – 007 Krasne 121, zwany dalej Ośrodkiem

Kierownik jednostki
kontrolowanej

Wioletta Leszczyńska, Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krasnem

(dowód: akta kontroli str. 3-4, 44)

II. Ocena kontrolowanej działalności¹

Ocena ogólna

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli Ośrodek zapewnił prawidłowe przygotowanie do podłączenia używanych SD² do CSISZ³. Ustalenia kontroli wykazały, że administrator lokalny zrealizował powierzone mu obowiązki, z wyjątkiem zarejestrowania TM⁴ w MZT⁵, co nastąpiło w czasie kontroli NIK, w dniu 24.11.2015 r. (tj. po upływie 1 roku i 11 miesięcy, od chwili nabycia w go posiadanie, na podstawie prawnego stosunku użyczenia, zawartego w dniu 23.12.2013 r.).

Zdaniem Najwyższej Izby Kontroli, Kierownik Ośrodka nie zapewniła personelowi uprawnionemu do obsługi funkcjonalności w ramach Projektu Emp@tia, właściwego przygotowania do korzystania ze sprzętu i programów komputerowych obsługujących ten portal. Braki szkoleniowe personelu wpłynęły na fakt niewykorzystywania TM w zakresie sprawdzenia poprawności działania, ocen jego przydatności i funkcjonalności przez pracowników z przypisaną rolą użytkownika OTM⁶ (choć mieli oni zapewniony dostęp do platformy e-learningowej, która zawierała stosowne materiały szkoleniowe, dotyczące obsługi OTM).

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie.

² Systemy dziedzinowe.

³ Centralny System Informatyczny Zabezpieczenia Społecznego.

⁴ Terminal Mobilny.

⁵ Moduł Zarządzania Tożsamością.

⁶ Oprogramowanie Terminala Mobilnego.

W ocenie NIK, działaniem nierzetelnym było nieustalenie przyczyn braku funkcjonalności, oraz nieanalizowanie przyczyn niewysłanych komunikatów o beneficjentach pomocy społecznej do CBB⁷.

NIK stwierdziła również, że w Ośrodku nie zainstalowano elektronicznej skrzynki podawczej, co stanowiło naruszenie obowiązku określonego w przepisie art. 16 ust. 1a ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne⁸. W kontroli ustalono, że w okresie do 31.07.2014 r. klienci Ośrodka nie mieli technicznej możliwości złożenia wniosku o udzielenie pomocy w wersji elektronicznej z wykorzystaniem Elektronicznej Skrzynki Podawczej, co stało się możliwe dopiero z chwilą uruchomienia portalu Emp@tia.

Kontrola wykazała, że pracownik Ośrodka realizował wymagane przez CBB korekty informacji, otrzymywane w zwróconych komunikatach.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Przygotowanie do wdrożenia oraz uruchomienie sprzętu, aplikacji i systemów informatycznych oraz funkcjonalności związanych z Projektem Emp@tia

Opis stanu faktycznego

1. Ośrodek był informowany przez MPiPS⁹ o Projekcie Emp@tia, jego celach i planowanych efektach, oraz udostępnianych w związku z jego realizacją sprzęcie, aplikacjach i systemach informatycznych. W szczególności, Ośrodek pozyskał informacje:

- z dnia 25.03.2013 r., w sprawie ulotki promującej efekty realizowanego przez Ministerstwo Projektu Emp@tia,
- z dnia 6.08.2013 r., w sprawie przyszłego dostarczenia pracownikom Ośrodka „nowego narzędzia” - terminala mobilnego,
- z dnia 7.02.2014 r., w sprawie podjęcia współpracy z administratorami wojewódzkimi (AW), w okresie realizacji pilotażu, oraz w okresie realizacji masowego podłączenia,
- z dnia 18.07.2014 r., w sprawie udostępnienia OTM, umożliwiającego wprowadzanie rodzinnego wywiadu środowiskowego, oraz przesyłanie danych do aplikacji dziedziny, wykorzystywanej w Ośrodku.

(akta kontroli: str. 5-16)

Pani Wioletta Leszczyńska – Kierownik Ośrodka, wyjaśniła, że Ośrodek nie uczestniczył w pilotażowym podłączeniu systemów dziedziny do Centralnego Systemu Informatycznego Zabezpieczenia Społecznego, gdyż nie dysponował „możliwościami technicznymi oraz kadrowymi, do przeprowadzania wdrożeń pilotażowych nowego oprogramowania”.

Pracownicy Ośrodka nie składali ofert na wykonanie prac testera, związanych z dostosowywaniem systemów dziedziny z obszaru świadczenia rodzinne, oraz z obszaru fundusz alimentacyjny, do zmian w oprogramowaniu na potrzeby integracji z produktami Projektu Emp@tia (do czego Ministerstwo w piśmie z dnia 10.10.2013 r., zaprosiło m.in. pracowników Ośrodka). Kierownik Ośrodka wyjaśniła, w tej sprawie, że Ośrodek nie uczestniczył w testach sprzętu i oprogramowania, związanego z realizacją Projektu Emp@tia, ponieważ „nie dostarczono szkoleń do poznania systemu, umożliwiających ocenę pracy sprzętu i oprogramowania”.

⁷ Centralna Baza Beneficjentów.

⁸ Dz. U. z 2014 r., poz. 1114.

⁹ Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

(akta kontroli: str. 17-26, 54-60)

Ośrodek nie miał utworzonej własnej (osobnej) strony internetowej. Na stronie Gminy Krasne w module wydzielonym dla GOPS (tj. na stronie wspólnej dla Urzędu Gminy Krasne i gminnych jednostek organizacyjnych), nie było informacji na temat Projektu Emp@tia.

(akta kontroli: str. 380)

Wyjaśniając, czy w Ośrodku zostały wyeksponowane otrzymane z Ministerstwa ulotki informacyjne o realizowanym Projekcie Emp@tia, w widocznych miejscach, oraz czy o udostępnionych w nim funkcjonalnościach informowano osoby ubiegające się o pomoc, Kierownik Ośrodka podała, że wyeksponowano otrzymane materiały na tablicy informacyjnej w Ośrodku i w Urzędzie Gminy Krasne, oraz rozłożono je na korytarzu, natomiast *„nie ma możliwości ustalenia przez jaki okres były one eksponowane, ze względu na brak rejestrowania tego typu zdarzeń w Ośrodku”*. Ponadto podała, że na dotychczasowej stronie internetowej Gminy Krasne nie umieszczono informacji dotyczących Projektu Emp@tia, jednak *„w niedługim czasie zostaną one wyeksponowane”* oraz, że o udostępnionych funkcjonalnościach Projektu Emp@tia, informowali ustnie klientów Ośrodka, jego pracownicy.

(akta kontroli: 27-29)

W Ośrodku nie wprowadzono rozwiązań organizacyjnych zapewniających równorzędne traktowanie korespondencji dotyczącej Projektu Emp@tia, wpływającej do jednostki za pomocą komunikatorów SAC¹⁰, a następnie w CAS¹¹, z pozostałą korespondencją wpływającą do jednostki. W wyjaśnieniu złożonym w tej sprawie, Kierownik Ośrodka podała, że CAS traktowany jest jako dodatkowy kanał informacyjny i na zasadzie *„dobrych praktyk wyznaczono w formie polecenia ustnego, pracownika odpowiedzialnego za odbieranie komunikatów z systemu CAS – Panią Agatę Lesiak”*.

(akta kontroli: 17-29, 61)

2. W Ośrodku, na *„listę użytkowników”* Projektu Emp@tia wpisanych zostało 7 użytkowników, z tego: 1 administrator, 4 osoby z przypisaną rolą OTM User¹², oraz 2 osoby mające status czytelnika PIU¹³ obszaru świadczeń rodzinnych (SR) i obszaru funduszu alimentacyjnego (FA). Ustalono, że na szkolenie dla użytkowników Pomost Std, w zakresie komunikacji z CSIZS, w dniu 9.11.2015 r., prowadzone przez Sygnity S.A., został skierowany (i wziął w nim udział) jeden użytkownik Platformy Integracyjnej Emp@tia, z przypisaną rolą OTM User - Pani A. Lesiak, pracownik socjalny w Ośrodku. Koszt jednodniowego szkolenia wyniósł 250 zł. Kierownik Ośrodka wyjaśniła, że na szkolenie z obsługi sprzętu i programu komputerowego, dotyczącego Projektu Emp@tia, został skierowany jeden pracownik, ponieważ Ośrodek dysponował *„ograniczonymi środkami finansowymi na ten cel”* oraz, że skierowanie wszystkich pracowników na szkolenie w jednym terminie dezorganizowałoby *„bieżącą pracę Ośrodka”*.

Stwierdzono, że dostawcy SD: Amazis, Nemezis i Pomost STD - nie przewidywali szkoleń w przypadku wprowadzania nowych funkcjonalności.

Ustalono także, że w Ośrodku 2 osoby mające przypisaną rolę OTM User, w terminie od 16.09.2013 r. do 7.11.2013 r., odbyły szkolenie (zakończone wydaniem certyfikatów ukończenia szkolenia) w zakresie *„Obsługi oprogramowania*

¹⁰ Statystyczna Aplikacja Centralna.

¹¹ Centralna Aplikacja Statystyczna.

¹² Słownik Internetowy PONS: „User” – „użytkownik”.

¹³ Portal Informacyjno-Usługowy.

dziedzinowego OU Pomost oraz oprogramowania go zastępującego – Pomost Std”, prowadzone przez Comp S.A., w ramach projektu pn. „*Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej*”, realizowanego w Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Pracownicy Ośrodka mający przypisaną rolę OTM User mieli dostęp do platformy e-learning, oferującej kursy z zakresu obsługi programu OTM, ilustrowane filmami instruktażowymi, m.in. z zakresu tematów: logowania do programu OTM, rejestracji terminala, menu użytkownika, menu administratora, konfiguracji OTM, aktualizacji programu OTM, zmiany hasła, autoryzacji, anulowania i zapisu roboczego wywiadu środowiskowego, wprowadzania danych z wywiadów, wymiany danych z SD.

W oględzinach stwierdzono, że w systemie Pomost Std w zakładce:

- „*Dokumentacja użytkownika*”, dostępne były m.in.: „*Podręcznik użytkownika systemu Pomost Std (Gmina)*”, oraz „*Instrukcja programu do rozliczania świadczeń*”,
- „*Pomoc*”, dostępne były m.in.: „*Samouczek – przykłady wykorzystania systemu do realizacji podstawowych zadań*”, oraz „*Pomoc kontekstowa*”.

Systemy Amazis i Nemezis, w zakładce „*Pomoc*” udostępniały m.in. okna „*Dokumentacja*” i „*Biuletyn informacyjny*”, odnoszące się do sposobu korzystania.

W wyjaśnieniu Kierownik Ośrodka podała, że szkolenia wewnętrzne nie są organizowane, ponieważ Ośrodek nie posiada zaplecza technicznego i merytorycznego do szkoleń związanych z Projektem Emp@tia.

(dowód: akta kontroli str. 17-26, 30-53, 114)

3. Ustalono, że w Ośrodku używane były trzy SD, z których każdy posiadał świadectwo zgodności wydane przez Ministra Pracy o Polityki Społecznej, na czas nieokreślony:

- dla oprogramowania „*System Informatyczny Pomost Standard (Std)*”, wersja GP-1.04-3-0.0, na poziomy organizacyjny gmina i powiat, w dniu 13.02.2015 r.,
- dla oprogramowania „*Amazis – świadczenia rodzinne*”, wersja G-1.03-4-00, na poziom organizacyjny gmina, w dniu 31.07.2015 r.,
- dla oprogramowania „*Nemezis – Fundusz Alimentacyjny*”, wersja G-1.02-3-00, w dniu 19.12.2013 r.

Ustalono, że Ośrodek w załączniku nr 2 – „*Zgłoszenie gotowości do podłączenia jt do CSIZS*”, zwanym dalej załącznikiem 2, wysłanym (w dniu 18.07.2014 r.) do AW, wskazał jako administratora lokalnego (AL) – Pana Jacka Żurawskiego.

AL sprawdził warunki techniczne dotyczące podłączenia SD i systemów operacyjnych, oraz zweryfikował minimalne wymagania sprzętowe. Pan J. Żurawski podał, że czynności weryfikujące przygotowanie systemów do wdrożenia, nie zostały „*zanotowane przez logi systemów dziedzinowych*”, oraz nie były dokumentowane w formie notatek. W pakiecie informacji umożliwiającym podłączenie do CSIZS, zwanym dalej pakietem (otrzymanym od AW w dniu 21.07.2014 r.), określone jako „*dopuszczone/zalecane*” wersje dla systemów: Amazis G-1.03-3-01a i Nemezis G-1.03-3-00, były „*wyższe*”, od ich wersji wykazanych w załączniku 2, tj. Amazis G-1.02-3-04C i Nemezis G-1.02-3-01. Wykazany w załączniku 2, system Pomost Std G-1.03-2-2.0, odpowiadał wersji „*dopuszczonej/zalecanej*” przez Ministerstwo. Pan J. Żurawski wyjaśnił, że po podłączeniu SD zostały „*niezwłocznie dostosowane do zaleceń*” oraz, że systemy Amazis i Nemezis „*nie przechowują zdarzeń dotyczących zmiany wersji i czasu dokonania aktualizacji systemu*”, stąd nie jest możliwe wskazanie terminu ich aktualizacji.

Sprzęt komputerowy spełniał zalecane wymagania dla używanych SD. Pakiet zawierał wszystkie informacje dla AL, umożliwiające podłączenie do CSIZS, w tym: certyfikaty produkcyjne CSIZS, loginy i hasła tymczasowe do MZT.

(dowód: akta kontroli str. 62-86, 88, 94-96, 202-203)

4. AL zobowiązany był do świadczenia na rzecz Ośrodka, usług „*administrowania i aktualizacji systemów informatycznych dotyczących pomocy społecznej*”, na podstawie prawnego stosunku zlecenia.

(dowód: akta kontroli str. 87, 89-93)

Ustalono, że AL:

1) wczytał certyfikaty i pobrał słowniki systemu Emp@tia, oraz podłączył system Pomost Std do CSIZS, w dniu 29.07.2014 r.,

2) wczytał certyfikaty systemów Amazis i Nemezis i podłączył obydwa systemy do CSIZS w dniu 31.07.2014 r., oraz pobrał słowniki systemu Emp@tia (w drodze oględzin stwierdzono, że katalogi rzeczowe „*Dzienników zdarzeń*” tych obydwu SD, w kryteriach wyboru, nie zawierały „*Operacji*” – nie były wyposażone w funkcjonalności – udostępniających dane dotyczące terminów wczytania słowników systemu Emp@tia),

3) zarejestrował jeden TM w MZT,

4) nadał uprawnienia dla następujących pracowników w SD, dotyczących obsługi funkcjonalności związanych z Emp@tia:

a) w Pomost Std:

- jednemu pracownikowi, w roli: administratora SD, obsługi klienta – dział świadczeń, obsługi klienta – pracownik socjalny, obsługi sprawozdań, uprawnień do obsługi funkcjonalności w ramach Emp@tii,

- czterem pracownikom w roli: obsługi klienta – pracownik socjalny, obsługi sprawozdań, uprawnień do obsługi funkcjonalności w ramach Emp@tii,

b) w Nemezis:

- dwóm pracownikom w roli użytkownika SD,

c) w Amazis:

- dwóm pracownikom w roli użytkownika SD,

5) założył konta w module MZT dla niżej wymienionych pracowników: w dniu 25.07.2014 r. AL, w roli użytkownika OTM; w dniu 29.07.2014 r. MM, JS i BG, w roli użytkownika OTM,

- w dniu 31.07.2014 r. AM, w roli: czytelnika PIU – obszar SR oraz czytelnika PIU – obszar FA,

- w dniu 31.07.2014 r. ES, w roli: czytelnika PIU – obszar SR oraz czytelnika PIU – obszar FA.

Ważność haseł użytkowników OTM i czytelników PIU, oznaczona była terminem 31.01.2016 r.,

6) AL podał, że po zakończeniu podłączenia SD do CSIZS, informacja o statusie podłączenia „*najprawdopodobniej została przekazana telefonicznie, nie została ona przesłana w formie pisemnej*” na załączniku nr 6.

(dowód: akta kontroli str. 115-148, 224-229, 384-420)

5. W wyniku oględzin – przeprowadzonych w dniach od 8.01.2016 r. do 14.01.2016 r. – zakresu dostępności usług poszczególnych SD używanych w Ośrodku, związanych z Projektem Emp@tia, oraz ich praktycznego działania, stwierdzono, że:

1) w systemie Pomost Std:

a) prawidłowo działała skrzynka pocztowa systemu Emp@tia, oraz funkcjonalności weryfikacji: w CBB, pobierania świadczeń w innych Jednostkach Terenowych (JT), w rejestrze PESEL, w systemie EKSMON, w Aplikacji Centralnej Rynku Pracy, w e-systemie ZUS (dwa sprawdzenia: odprowadzenia składek na ubezpieczenie zdrowotne i wypłaty aktualnych świadczeń z ZUS),

b) nie działały funkcjonalności weryfikacji danych: w systemie CEPIK (połączenie z systemem CEPIK było nieaktywne), w systemie informatycznym Ministerstwa Finansów (próba połączenia zakończona została komunikatem o treści: „*brak uprawnień*”), w e-systemie ZUS w zakresie sprawdzenia liczby miesięcy do uzyskania świadczeń emerytalno-rentowych (próba połączenia zakończona została komunikatem o treści: „*brak uprawnień*”), oraz w systemach CEIDG i KRS,

2) w systemie Amazis:

a) prawidłowo działała skrzynka pocztowa systemu Emp@tia,

b) próby funkcjonalności weryfikacji danych w: rejestrze PESEL, Aplikacji Centralnej Rynku Pracy, systemie EKSMON, usługi E-podatki, usługi CEIDG, usługi KRS, usługi ZUS – zakończone zostały komunikatem o treści: „*Nie otrzymano odpowiedzi na zapytanie*”,

c) nie działała funkcjonalność weryfikacji w systemie CEPIK – próba połączenia z systemem, zakończona została komunikatem o treści: „*Połączenie z systemem zewnętrznym CEPIK jest nieaktywne*”,

3) w systemie Nemezis:

a) prawidłowo działała skrzynka pocztowa systemu Emp@tia, oraz funkcjonalności weryfikacji danych w rejestrze PESEL i Aplikacji Centralnej Rynku Pracy,

b) próby funkcjonalności weryfikacji danych w: systemie EKSMON, usługi E-podatki, usługi CEIDG, usługi KRS, usługi ZUS – zakończone zostały komunikatem o treści: „*Nie otrzymano odpowiedzi na zapytanie*”,

c) nie działała funkcjonalność weryfikacji w systemie CEPIK – próba połączenia z systemem, zakończona została komunikatem o treści: „*Połączenie z systemem zewnętrznym CEPIK jest nieaktywne*”.

AL wyjaśniając, czy bezpośrednio po podłączeniu SD sprawdzono prawidłowość działania udostępnionych funkcjonalności, a w przypadku występowania błędów, podjęto działania dotyczące wyjaśnienia przyczyn, podał, że nie weryfikowano prawidłowości działania udostępnionych funkcjonalności oraz, że w związku z potwierdzeniem przez system gotowości działania i podłączenia do platformy Emp@tia „*nie były sprawdzane udostępnione funkcjonalności systemów Pomost, Amazis, Nemezis*”.

Kierownik Ośrodka, wyjaśniając:

- czy Ośrodek ustalał przyczyny braku dostępności do powyższych funkcjonalności w systemie Pomost Std, np. u dostawcy systemu Pomost, w MPiPS (a jeżeli Ośrodek nie ustalał przyczyn braku tych funkcjonalności – dlaczego), podała, że „*Ośrodek nie ustalał przyczyn braku funkcjonalności weryfikacji danych w systemach: CEPIK, ZUS, CEIDG, gdyż nie był zobligowany do pozyskiwania danych z w/w źródeł*”;

- czy Ośrodek ustalał faktyczne zakresy dostępnych funkcjonalności w systemach Amazis i Nemezis i przyczyny ich ewentualnego braku, np. u dostawców systemów, w MPiPS (a jeżeli Ośrodek nie ustalał faktycznego zakresu dostępnych funkcjonalności i ewentualnych przyczyn ich braku – dlaczego), podała m.in., że Ośrodek podjął ustalenie faktycznego zakresu dostępnych funkcjonalności w systemach dziedzicznych (w formie rozmów telefonicznych z ich dostawcami), lecz „*nie uzyskał odpowiedzi na temat przyczyn braku ich działania*”.

(dowód: akta kontroli str. 54-60, 149-196)

6. W Ośrodku, czterech pracowników miało uprawnienia do sporządzania wywiadów środowiskowych (rodzinnych). W kontroli ustalono, że:

a) w dniu 23.12.2013 r. Ośrodek otrzymał jeden TM, którego wartość wynosiła 1.469,28 zł. Kierownik Ośrodka wyjaśniła, że zgodnie z potrzebami i organizacją

pracy Ośrodka, „posiadanie 2 terminali mobilnych wydawałoby się wystarczające do obsługi zadań”,

b) za pośrednictwem komunikatora CAS, Ministerstwo przekazało do Ośrodka – m.in. – następujące korespondencje:

- w dniu 18.07.2013 r., w sprawie wdrażania CSIZS oraz OTM,
- w dniu 7.08.2013 r., informującą o „zbliżającej się dystrybucji Terminali Mobilnych” i zasadach ich udostępnienia przed ich otrzymaniem, oraz
- w dniu 11.12.2013 r., informującą m.in. o terminie zawarcia umowy użyczenia i wartości TM.

AL wyjaśnił, że dostarczony TM „sprawdzono pod względem technicznym i w zakresie oprogramowania” oraz, że nie dokumentowano przeprowadzonych weryfikacji.

Ośrodek podpisał umowę użyczenia z Ministerstwem (nr 147/18/EMP/2013), na podstawie której nabył w posiadanie TM, w dniu 23.12.2013 r., na czas nieoznaczony. Umowa została zawarta z dniem podpisania i przekazana do Ośrodka w dniu 28.04.2014 r. Ustalono, że TM został:

- zarejestrowany w MZT, w dniu 24.11.2015 r. (tj. po upływie 1 roku i 11 miesięcy, od nabycia go w posiadanie na podstawie prawnego stosunku użyczenia, zawartego w dniu 23.12.2013 r.). Odnosząc się do terminu zarejestrowania TM w MZT, AL. podał m.in., że pozostawał on w związku z terminem szkolenia pierwszego pracownika, mającego przypisaną rolę OTM User, ponieważ szkolenie to było istotnym elementem procesu wdrożeniowego i „wręcz warunkowało rozpoczęcie praktycznego wykorzystania terminala”, stąd też data jego podłączenia w dniu 24.11.2015 r. „nie stanowi o zwłoce”,
- objęty spisem z natury (symbol indeksu: GOPS.DZ I.1/14), oraz
- ubezpieczony (ochrona ubezpieczeniowa obejmowała m.in. koszty odtworzenia danych oraz oprogramowanie).

Zgodnie z poleceniem Ministerstwa z dnia 24.11.2014 r., Ośrodek potwierdził mu jego składnik aktywu (TM), znajdujący się w zasobach Ośrodka. Dostęp do TM, mieli wszyscy pracownicy socjalni Ośrodka, sporządzający wywiady środowiskowe.

W wyniku oględzin sprawności technicznej oraz działania OTM o nadanym nr. inwentarzowym GOPS.DZ.I.1./14. stwierdzono, że TM po uruchomieniu wyświetlił dwie role: „Administratora” i „Pracownika”. Po zalogowaniu się na konto „Pracownika” wyświetlił się pulpit, z którego poprzez ikonę „Emp@tii” uruchomiono polecenie logowania do programu Emp@tia OTM (dostęp do programu zabezpieczony był loginem i hasłem). Po wpisaniu loginu i hasła otrzymano dostęp do następujących usług i funkcjonalności Emp@tii:

1) „Menu użytkownika”, w którym zawierały się m.in. okna: „Wywiady niezatwierdzone”, „Wywiady zatwierdzone”, „Pusty kwestionariusz”, „Szablony użytkownika”, „Przesłanie/Pobranie wywiadów”, i in.,

2) otwarcie okna „Pusty kwestionariusz”, umożliwiło wybór w zakresie:

- „część I: dotyczy osób ubiegających się o przyznanie świadczeń pomocy społecznej”,
- „część II: dotyczy osób, o których mowa w art. 103 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej”,
- „część III: dotyczy osób, o których mowa w art. 103 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (aktualizacja wywiad)”,
- „część IV: dotyczy osób lub rodzin korzystających ze świadczeń pomocy społecznej”.

(dowód: akta kontroli str. 197-244; 381-383, 429-431)

7. Ośrodek posiada dostęp do CAS od 1.01.2014 r. Kierownik Ośrodka podała, że uprawnienia do korzystania z aplikacji CAS zostały nadane w formie jednego konta dla Ośrodka, a wyznaczonym użytkownikiem jest Pani A. Lesiak. Do korespondencji z dnia 24.01.2014 r., dostarczonej komunikatorem systemu CAS, Ministerstwo załączyło:

- instrukcję scalenia tożsamości kont użytkowników CAS, zmiany identyfikatora użytkownika,
- instrukcję wczytania i przekazania zbiorów centralnych w aplikacji CAS – podobszar SR,
- instrukcję wczytania/wypełnienia i przekazywania sprawozdań resortowych w aplikacji CAS – podobszar SR,
- instrukcję wczytania/wypełnienia i przekazywania sprawozdań resortowych w aplikacji CAS – podobszar FA,
- instrukcję wczytania i przekazania zbiorów centralnych w aplikacji CAS – podobszar FA,
- instrukcję wypełniania i przekazywania sprawozdań resortowych w aplikacji CAS – podobszar OP-3.

W ramach „Pomocy” w systemie CAS, Ośrodek miał dostęp m.in., do:

- zakładki „Pierwsze kroki”,
- podręcznika użytkownika (w formacie pdf),
- filmów instruktażowych,
- informacji ogólnych,
- dostawcy aplikacji dziedzinowej i in.

W związku z realizacją Projektu Emp@tia, Ośrodek miał dostęp do komunikatora CAS, czy PIU, który umożliwiał korzystanie m.in. z informacji na temat.: „Co oferuje Karta Dużej Rodziny”, „Turnusy Rehabilitacyjne – ośrodki” „Turnusy rehabilitacyjne – organizatorzy”, „Rejestr Jednostek Pomocy Społecznej”, „Złóż wniosek”.

(dowód: akta kontroli str. 245-257)

9. Ośrodek nie poniósł wydatków (z wyjątkiem 250 zł, tytułem szkolenia Pani A. Lesiak w dniu 9.11.2015 r.) związanych z podłączeniem SD do CSIZS i nie występował z wnioskiem o dotację na ten cel.

(dowód: akta kontroli str. 258-270)

Ustalone
nieprawidłowości

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

1. Zaniechanie sprawdzenia poprawności działania funkcjonalności weryfikacji danych w systemach zewnętrznych oraz ustalenia przyczyn braku ich działania.

Kierownik Ośrodka, wyjaśniając:

- czy Ośrodek ustalał przyczyny braku dostępności do powyższych funkcjonalności w systemie Pomost Std, np. u dostawcy systemu Pomost, w MPiPS, podała, że „Ośrodek nie ustalał przyczyn braku funkcjonalności weryfikacji danych w systemach: CEPIK, ZUS, CEIDG, gdyż nie był zobligowany do pozyskiwania danych z w/w źródeł”;
- czy Ośrodek ustalał faktyczne zakresy dostępnych funkcjonalności w systemach Amazis i Nemezis i przyczyny ich ewentualnego braku, np. u dostawców systemów, w MPiPS, podała, że Ośrodek podjął ustalenie faktycznego zakresu dostępnych funkcjonalności w systemach dziedzinowych (w formie rozmów telefonicznych z ich dostawcami), lecz „nie uzyskał odpowiedzi na temat przyczyn braku ich działania”.

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę na brak przejawów aktywności Ośrodka w sprawie wdrażania Projektu Emp@tia. Jakkolwiek podjęto próby zapoznania pracowników z funkcjonalnościami systemu Emp@tia poprzez szkolenie zewnętrzne jednego z pracowników i założenie kont na platformie e-learningowej, to działania te nie były skuteczne, bowiem do dnia kontroli NIK:

- pięciu pracowników nie podjęło prób korzystania z udostępnionych funkcjonalności, oraz
- czterech pracowników nie podjęło prób korzystania z TM.

Zaznaczyć przy tym należy, iż Ośrodek posiadał instrukcje użytkownika wszystkich SD, które pozwalały na zapoznanie się z obsługą udostępnionych w ramach projektu funkcjonalności.

Przedmiotem odrębnej uwagi jest termin zarejestrowania – przez AL – TM w MZT w dniu 24.11.2015 r., tj. po upływie 1 roku i 11 miesięcy od nabycia go w posiadanie (na podstawie prawnego stosunku użyczenia, zawartego w dniu 23.12.2013 r.), co potencjalnie oddziaływało na zaniechanie działań mających na celu sprawdzenie sprawności i prawidłowości jego funkcjonowania oraz możliwości wykorzystania w pracy Ośrodka.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

Wykorzystanie udostępnionego sprzętu, aplikacji i systemów informatycznych oraz funkcjonalności związanych z Projektem Emp@tia podczas realizacji zadań

Opis stanu
faktycznego

1. Pani A. Lesiak – pracownik socjalny, wyjaśniła, że pomimo podłączenia Ośrodka do CZIZS, przed dniem 9.11.2015 r. „nie były dokonywane żadne weryfikacje danych w systemach zewnętrznych, za pośrednictwem systemu Emp@tia, ze względu na brak przeszkolenia w tym zakresie”. Pozostałe osoby, którym AL nadał uprawnienia w SD do obsługi funkcjonalności platformy Emp@tia, zgodnie poinformowały, że nie korzystały z dostępnych funkcjonalności tego systemu, ze względu na „brak przeszkolenia w tym zakresie”.

Kierownik Ośrodka wyjaśniła, że Ośrodek zaczął korzystać z udostępnionych funkcjonalności systemu Emp@tia „po dniu 9.11.2015 r., czyli po uczestnictwie pracownika – Pani A. Lesiak, w szkoleniu z zakresu obsługi sprzętu i oprogramowania dotyczącego Projektu Emp@tia”.

Ustalono, za okres od 17.11.2015 r. do 16.12.2015 r., że licznik „Status zdarzenia” wykazał: 21 inicjatyw wysłania (wszystkie z loginu Pani A. Lesiak, w Pomost Std), w tym:

13 etykiet wierszy mających status „niewysłane” i 8 etykiet wierszy mających status „wysłane”. Etykiety „niewysłane” dotyczyły próby weryfikacji danych beneficjentów w systemach: CEIDG (1 próba), CEK (1 próba), CEP (1 próba), EKSMOON (4 próby), MF (4 próby), ZUS – zlecenie udostępnienia informacji o wypłacanych świadczeniach (1 próba) i ZUS – zlecenie udostępnienia składek (1 próba). Etykiety „wysłane” dotyczyły połączeń z: AC (3 razy), PESEL (2 razy), ZUS – pobranie wyniku udostępnienia składek (1 raz) i ZUS – zlecenie udostępnienia składek (2 razy). W objętej badaniem próbie 30 spraw (w tym: 20 spraw z Pomostu Std, 5 spraw z Amasis i 5 spraw z Nemezis) rozpatrzonych przez Ośrodek po podłączeniu SD do CSIZS:

- sprawy załatwione z wykorzystaniem funkcjonalności weryfikacji danych w systemach zewnętrznych, udostępnionych w ramach Projektu Emp@tia, stanowiły 3,3% (1 przypadek weryfikacji danych w systemie ZUS, z systemu dziedzicznego Pomost Std),
- występowały dokumenty, będące w posiadaniu strony (tj. z terminem wydania poprzedzającym datę złożenia wniosku).

Pani A. Lesiak wyjaśniła, że pozyskiwanie informacji z systemów zewnętrznych, przy pomocy systemu Emp@tia, możliwe jest tylko wobec osób, w związku z którymi jest prowadzone postępowanie i członków ich rodzin prowadzących wspólne gospodarstwo domowe oraz, że w tym celu konieczne jest „założenie teczki rodziny, do czego niezbędne jest posiadanie takich danych jak: imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, seria i nr dowodu osobistego”.

AL wyjaśnił, że „Brak jest możliwości wskazania wykorzystania przez użytkowników słowników TERYT, systemy nie odnotowują zdarzeń związanych z użyciem w/w słowników”.

W dniu 5.11.2013 r. Ośrodek podpisał umowę (nr 9/SEPI/2013) z Powiatowym Urzędem Pracy w Rzeszowie, o współpracy w zakresie udostępniania danych osobowych w systemie SEPI. Umowa została zawarta z dniem podpisania na czas nieokreślony. W latach 2014 – 2015, liczby spraw z wykorzystaniem systemu SEPI, były następujące: „rozpatrzonych pozytywnie” – 551, „rozpatrzonych negatywnie” – 0, „do rozpatrzenia” – 1.

Pani A. Lesiak podała, że dane osób, które zostały zweryfikowane w systemie SEPI, „nie były ponownie weryfikowane w systemie zewnętrznym AC Rynek Pracy”.

(dowód: akta kontroli str. 245-251, 271-296, 374)

2. W badanym okresie Ośrodek nie pozyskiwał informacji z systemu CEPIK.

(dowód: akta kontroli str. 277-278)

3. Oględziny skrzynek pocztowych portalu Emp@tia, wszystkich trzech SD używanych w Ośrodku, wykazały zarówno po stronie nadawczej, jak i po stronie odbiorczej, stany zerowe (brak przesylek wysłanych i przesylek odebranych). W przypadku skrzynki pocztowej SD Pomost Std, stwierdzono, że w okresie od 10.11.2015 r. do 16.12.2015 r., użytkownik – pani A. Lesiak, 8 razy podejmowała próby funkcjonalności „Odbierz pocztę”, zakończone komunikatem „wysłane”. Odnosząc się do braku systematycznego sprawdzania skrzynki pocztowej, Pani A. Lesiak podała m.in., że przyczyną tego stanu rzeczy był koniec roku budżetowego i „prowadzenie licznych spraw związanych z pracą w terenie. Jednak od 2 stycznia 2016 r., po przeorganizowaniu pracy na swoim stanowisku, sprawdzam pocztę codziennie”.

W wyjaśnieniu, będącym odpowiedzią na pytanie: czy Ośrodek ma urządzoną elektroniczną skrzynkę podawczą (jeżeli tak – czy są w niej udostępnione elektroniczne druki wniosków z zakresu zabezpieczenia społecznego; jeżeli Ośrodek nie ma urzędzonej elektronicznej skrzynki podawczej – dlaczego), Kierownik Ośrodka, podała, że Ośrodek „nie ma zainstalowanej elektronicznej skrzynki podawczej”, oraz że uruchomienie takiej skrzynki zostało zaplanowane „w pierwszym kwartale 2016 r.”.

AL wyjaśnił, że w latach 2013 – 2015 klienci Ośrodka „nie mieli technicznej możliwości złożenia wniosku w wersji elektronicznej o udzielenie pomocy, z wykorzystaniem Elektronicznej Skrzynki Podawczej”, ponieważ Ośrodek nie ma zainstalowanej ESP. Złożenie takiego wniosku, stało się możliwe z chwilą uruchomienia portalu Emp@tia.

(dowód: akta kontroli str. 297-309, 384-421)

4. AL wyjaśnił, że:

- po podłączeniu systemów dziedzinowych do CSIZS, nastąpiło zasilenie do CBB *„danymi o beneficjentach, których sprawy były rozpatrywane po podłączeniu do CSIZS. System CBB nie wykazuje danych o beneficjentach sprzed daty podłączenia do CSIZS”*,
- systemy *„automatycznie”* przekazują dane o beneficjentach.

W wyniku oględzin, stwierdzono, że w okresie od 29.07.2014 r. do 16.12.2015 r. – *„Dziennik zdarzeń”* systemu Pomost Std, wykazał ogółem 36 okresów, w których nie występowały zapisy zdarzeń w żadnym rodzaju, w tym: 1 okres 5-dniowy, 4 okresy 4-dniowe, 25 okresów 3-dniowych i 6 okresów 2-dniowych.

W kontroli ustalono, że:

- wszystkie próby przesłania danych do CBB, nastąpiły z systemu Pomost Std *„PS (świadczenia rodzinne)”*, nie było inicjatywy przesłania danych do CBB z systemów Amazis i Nemezis,
- 3642 komunikatów niewysłanych, stanowiło 42,6% ogółu komunikatów przekazywanych do CBB,
- 88 (według stanu w dniu 13.01.2016 r.) spośród 4904 wysłanych komunikatów do CBB, zostało zwróconych (tj. 1,8%), w związku z wykrytymi niezgodnościami, w celu dokonania korekt.

AL podał, że system informuje o bieżącym stanie liczby korekt informacji, wymaganych przez CBB, których liczba po dokonaniu korekty ulega zmniejszeniu, a *„system nie ewidencjonuje tych przypadków”*. W wyniku oględzin stwierdzono, że w dniu 28.01.2016 r., 4 komunikaty (spośród wysłanych do CBB) zostały zwrócone, w celu dokonania korekt, z których „najstarszy” oznaczony był datą 28.08.2014 r. Pani A. Lesiak wyjaśniła, że przedmiotem tej korekty jest błąd w numerze wniosku do wydanej prawomocnie decyzji i ponieważ świadczenie zostało już zrealizowane, *„nie ma możliwości dokonania powyższej korekty”*.

Kierownik Ośrodka, odnosząc się do kwestii analizy przyczyn niewysłania informacji o beneficjentach pomocy społecznej do CBB (w szczególności, czy Ośrodek ustalał przyczyny tego niewysłania, z dostawcą SD i Centrum Wsparcia Użytkowników CSIZS), podała m.in., że *„Ośrodek nie analizował przyczyny niewysłanych komunikatów o beneficjentach pomocy społecznej, do CBB”*, gdyż niewysłane komunikaty dotyczą funkcjonalności niedziałających w systemie, których weryfikacja nie jest możliwa z poziomu Ośrodka oraz, że Ośrodek *„nie ustalał przyczyny tego niewysłania z dostawcą systemu z w/w powodów”*, a zapewnienie uzyskania funkcjonalności usług jest zadaniem MPIPS.

Kierownik Ośrodka, wyjaśniając dlaczego do CBB nie były wysyłane informacje o beneficjentach pomocy społecznej z systemów Amazis i Nemezis, podała, że *„Brak możliwości weryfikacji niewysłanych komunikatów. Systemy Amazis i Nemezis nie posiadają funkcji raportowania dot. gromadzenia informacji niewysłanych do CBB”*, oraz, że Ośrodek postępuje zgodnie z instrukcją, że w przypadku braku odpowiedzi z CBB, należy powtarzać operację przesyłania zapytania.

Stwierdzono, że w badanym okresie nie wystąpiły przypadki niezgodności zgłoszonych do CBB.

Kierownik Ośrodka wyjaśniła, że sprawy zakończone odmową przyznania świadczenia, nie są wprowadzane do SD, ponieważ decyzje te nie są objęte sprawozdawczością (podobne wyjaśnienie w tej samej sprawie przedłożyła Pani A. Lesiak). W wyniku analizy 20 różnych zdarzeń przesłanych do CBB ustalono, że dane dotyczące beneficjentów przekazywane przez SD zawierały m.in.: dane określające tożsamość (rodzaj dokumentu: dowód osobisty), wartość pomocy

finansowej, datę wpływu wniosku, status beneficjenta (np. „zarejestrowany”), datę podjęcia decyzji („rodzaj decyzji”), „powody odmowy”, dane osobowe (imię, nazwisko, data urodzenia, obywatelstwo, adres, dane o alimentach, dane o „Niebieskiej Karcie”), dane o przyznanym świadczeniu.

(dowód: akta kontroli str. 245, 310-349, 422-428)

5. System Pomost Std, w zakładce „Wywiady przeprowadzone przy użyciu terminali mobilnych”, wykazał stan zerowy.

Kierownik Ośrodka, na pytania, czy pracownicy Ośrodka:

- przeprowadzali wywiady środowiskowe z wykorzystaniem TM i jaki procent ogółu wywiadów przeprowadzono z ich wykorzystaniem w 2014 r. i 2015 r.? podała, że „nie przeprowadzali wywiadów środowiskowych z wykorzystaniem TM” w latach 2014 – 2015,

- wykorzystywali TM do wprowadzania danych wynikających z przeprowadzonych wywiadów środowiskowych do SD, podała, że „nie wykorzystywali TM do wprowadzania danych wynikających z przeprowadzonych wywiadów środowiskowych do systemu dziedzinnego” oraz, że terminal „nie był wykorzystywany ze względu na brak dostatecznych umiejętności technicznych pracowników do obsługi OTM”.

(dowód: akta kontroli str. 27-29, 350-351)

6. W wyniku oględzin aplikacji CAS ustalono, że Ośrodek przy jej wykorzystaniu m.in.:

- 1) sporządzał i przekazywał sprawozdania jednorazowe,
- 2) sporządzał i przekazywał sprawozdania resortowe,
- 3) korzystał z komunikacji systemu CAS.

Zgodnie z kwartalną informacją publikowaną na stronie internetowej pomost.rzeszow.uw.gov.pl, o formacie w jakim mają być przekazywane sprawozdania, odpowiednie z nich, wysyłane za pośrednictwem komunikatora CAS do Wydziału Polityki Społecznej Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie, były również wysyłane w wersji papierowej.

W wyniku oględzin zakresu korzystania z PIU, ustalono, że:

portal oferuje 2 następujące dodatkowe funkcjonalności dla użytkowników zalogowanych (nie dostępne dla użytkowników niezalogowanych):

- 1) zakładkę „Moje zgłoszenia”, w badanym przypadku podświetlony komunikat „Brak oczekujących publikacji zgłoszonych przeze mnie”,
- 2) zakładkę „Moje zadania przepływu pracy”, rozdzielone na:
 - „Przypisane do mnie”, w badanym przypadku podświetlony komunikat „Brak oczekujących zadań przydzielonych do Ciebie”,
 - „Przypisane do moich ról”, w badanym przypadku podświetlony komunikat „Brak oczekujących zadań przydzielonych do Twoich ról”.

Kierownik Ośrodka wyjaśniła, że użytkownicy korzystający z PIU wykorzystują informacje zawarte w zakładce dla urzędników oraz, że „nie są wykorzystywane przez pracowników Ośrodka dodatkowe funkcjonalności, dostępne po zalogowaniu”.

(dowód: akta kontroli str. 352-365)

7. Kierownik Ośrodka wyjaśniła, że w związku z brakiem wykorzystania TM do przeprowadzania wywiadów środowiskowych, nie było możliwości stwierdzenia „ewentualnych problemów lub awarii sprzętu oraz oprogramowania”.

(dowód: akta kontroli str. 366-372)

8. Wyjaśniając czy podłączenie Ośrodka do CSIZS oraz udostępnione aplikacje i systemy informatyczne wspierają pracowników w sprawnej i efektywnej realizacji

zadań, Kierownik Ośrodka podała, że ze względu na krótki okres korzystania z CSIZS i funkcjonalności pozyskiwania danych z systemów zewnętrznych, nie jest możliwe „dokonanie oceny jakości pozyskiwanych informacji oraz efektywności wykorzystania ich” w rozpatrywaniu spraw prowadzonych przez Ośrodek.

(dowód: akta kontroli str. 366-372)

9. Kierownik Ośrodka wyjaśniła, że przy wykorzystaniu funkcjonalności aplikacji i systemów udostępnionych w wyniku realizacji Projektu Emp@tia „nie ujawniono przypadków wyłudzenia świadczeń”.

10. Ustalono, że Ośrodek sporządził (w dniu 1.03.2015 r.) ankietę, o której mowa w piśmie MPiPS z dnia 18.02.2015 r. W jej treści, wykazano (z systemu Pomost Std m.in.:

a) ogólną liczbę osób i firm, w przypadku których zarejestrowany zestaw danych nie pozwala na weryfikację w systemach zewnętrznych – 179,

b) datę ważności certyfikatu Emp@tia – 29.07.2016 r.,

c) liczbę informacji wysłanych do CBB – 3692.

Kierownik Ośrodka wyjaśniła, że Ośrodek nie udzielał informacji MPiPS (poza powyższą ankietą) oraz innym organom lub jednostkom na temat wdrożenia produktów Projektu Emp@tia, ich wykorzystania oraz udostępnionych funkcjonalności. Wyjaśniła ponadto, że Ośrodek nie zgłaszał do MPiPS ani do innego organu żadnych zapotrzebowań na Projekt Emp@tia, czy funkcjonalności możliwych w ramach tego programu.

(dowód: akta kontroli str. 366-372, 375-376)

W wyniku badań ankietowych przeprowadzonych wśród 54 osób odwiedzających Ośrodek stwierdzono, że 30 osób odwiedzało strony internetowe urzędów i instytucji publicznych, a 23 osoby nie korzystało z tej możliwości. Spośród odwiedzających – 25 osób ustalało dane adresowe, kontaktowe lub szukało informacji o godzinach urzędowania, 20 osób sprawdzało jak załatwić sprawę, 7 osób pobierało potrzebne formularze, 4 osoby załatwiała sprawy przez internet, 1 osoba szukała przepisów i wytycznych dotyczących sprawy, która ją interesowała. Stwierdzono, że w ciągu ostatniego roku 4 osoby załatwiała sprawy z zakresu szeroko rozumianej pomocy społecznej przez internet, a 50 osób nie załatwiała spraw w ten sposób, z następujących powodów: 19 osób nie miało takiej potrzeby, 9 osób nie miało dostępu do internetu, 3 osoby nie miało podpisu elektronicznego lub zaufanego profilu umożliwiającego podpisanie wniosku, 5 osób ze względu na skomplikowaną procedurę załatwiania sprawy przez internet, 4 osoby nie miało zaufania do takiej formy załatwiania sprawy, 33 osoby wolały załatwiać sprawy osobiście lub telefonicznie.

Badanie ankietowanych wykazało, że 7 osób w ciągu najbliższego roku zamierza załatwiać sprawy z zakresu pomocy społecznej i świadczeń socjalnych przez internet, a 47 osób nie ma takiego zamiaru. Spośród 54 osób, 25 z nich słyszało o portalu internetowym Emp@tia, a 29 osób nie miało takiej wiedzy. Z mediów, o portalu Emp@tia dowiedziało się 4 osoby, od rodziny/znajomych 2 osoby, od pracowników Ośrodka 7 osób. Stwierdzono, że 8 osób nie wiedziało jakie sprawy można załatwić oraz jakie informacje można uzyskać poprzez portal Emp@tia, 11 osób podało, że można w nim znaleźć dane teleadresowe właściwej instytucji, 13 osób, że można dowiedzieć się jak załatwić sprawę, 8 osób, że można złożyć wniosek/podanie, 9 osób uważało, że można zapoznać się z informacjami o świadczeniach lub innych uprawnieniach, a 1 osoba, że można uzyskać poradę prawną.

Spośród ankietowanych 2 osoby dotychczas korzystało z portalu Emp@tia, a nie korzystały 23. Trzy osoby podały, że portal Emp@tia jest dla nich przydatny, 2 – że „raczej przydatny”, 3 – że „raczej nieprzydatny”, 1 – że zdecydowanie nieprzydatny, a 14 – nie miało zdania. W grupie ankietowanych 21 osób wiedziało, gdzie można bezpłatnie skorzystać z komputera podłączonego do internetu, a 33 osoby nie miały takiej wiedzy.

(dowód: akta kontroli str. 377-379)

Ustalone
nieprawidłowości

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

1. Brak zainstalowanej elektronicznej skrzynki podawczej (ESP), czym naruszono obowiązek określony w art. 16 ust. 1a ustawy o *informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne*. Kierownik Ośrodka, wyjaśniła, że uruchomienie takiej skrzynki zostało zaplanowane „w pierwszym kwartale 2016 r.”.

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Jakkolwiek w kontrolowanym okresie, drogą komunikacji elektronicznej, nie wpłynął do Ośrodka żaden wniosek wszczynający sprawę, to niesystematyczne sprawdzanie stanów skrzynki pocztowej świadczy o ograniczonej rzetelności działań pracowników Ośrodka. Brak regularnego odbierania poczty z systemu Emp@tia, potencjalnie mógł skutkować nierozpatrzeniem sprawy wszczętej za pomocą tychże komunikatorów.

Pomimo, iż w zgłoszeniu gotowości do podłączenia Ośrodka do CSIZS, przekazanym do AW w dniu 18.07.2014 r., Kierownik Ośrodka potwierdziła gotowość jednostki do rozpoczęcia obsługi spraw obszaru zabezpieczenia społecznego w trybie elektronicznym z wykorzystaniem narzędzi CSIZS, to do dnia 17.11.2015 r. (tj. przez okres ponad 15 miesięcy od dnia podłączenia) nie podjęto żadnych prób weryfikacji danych w systemach zewnętrznych.

Ocena częściowa

W ocenie NIK zaniechanie sprawdzenia funkcjonalności TM i jego przydatności, stanowi o działaniu nierzetelnym. W tym kontekście należy nadmienić, że w umowie użyczenia Kierownik Ośrodka zobowiązała się do wykorzystywania TM zgodnie z jego przeznaczeniem. Należy także wskazać, że pomimo braku odpowiedniego przeszkolenia pracowników, którzy posiadali założone konta w module MZT, w roli użytkownika OTM, to mieli oni zapewniony dostęp do platformy e-learningowej, która zawierała stosowne materiały szkoleniowe, dotyczące obsługi OTM.

NIK stwierdziła, że w okresie od 13.01.2016 r. do 28.01.2016 r., liczba zwróconych komunikatów (spośród wysłanych do CBB), w celu dokonania korekt, zmniejszyła się z 88 do 4, co stanowiło o ich realizacji na poziomie 95%.

Nieprawidłowością istotną ze względu na charakter, był stwierdzony brak zainstalowanej elektronicznej skrzynki podawczej (ESP).

IV. Uwagi i wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹⁴, wnosi o:

1. Zainstalowanie elektronicznej skrzynki podawczej (ESP).
2. Bieżące ustalanie przyczyn braku funkcjonalności weryfikacji danych w systemach zewnętrznych.

V. 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 NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Rzeszowie.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

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 i wykonania wniosków pokontrolnych 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 lutego 2016 r.

Kontroler
Wilhelm Dmytrów
Główny specjalista kontroli
państwowej

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Rzeszowie

Dyrektor
Wiesław Motyka

.....
podpis

.....
podpis

¹⁴ Dz. U. z 2015 r., poz. 1096