



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Katowicach

LKA.410.017.03.2015

P/15/003

URZĄD MIASTA ŁĘDZINY	
Kancelaria Ogólna	
28. 09. 2015	
L.dz. 14530	ilość zał.
Podpis

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 od 1 stycznia 2014 r. do dnia zakończenia kontroli ¹
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Katowicach
Kontroler	Marcin Wesoly, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 94799 z dnia 26 czerwca 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta Łęczyny ² , ul. Łęzińska 55, 43-143 Łęczyny, REGON 270529122 (dowód: akta kontroli str. 3)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Krystyna Wróbel, Burmistrz Miasta Łęczyny ³ (dowód: akta kontroli str. 4-24)

II. Ocena kontrolowanej działalności⁴

Ocena ogólna

Urząd podjął szereg działań mających na celu udostępnienie oraz upowszechnienie wśród mieszkańców/przedsiębiorców usług świadczonych drogą elektroniczną (e-usług)⁵. Poza świadczeniem e-usług za pośrednictwem ogólnopolskiej Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej⁶, przystąpiono bowiem (w dniu 1 czerwca 2009 r.) do regionalnego Systemu Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej w Województwie Śląskim⁷, udostępniając na obu platformach internetowych znaczną liczbę e-usług. Ponadto realizowano projekty dofinansowywane ze środków unijnych związane z podniesieniem jakości obsługi w zakresie komunikacji elektronicznej. Urząd w ramach ww. projektów prowadził promocję e-usług, skutkiem m.in. czego w okresie objętym kontrolą nastąpił znaczny wzrost zrealizowanych e-usług (których jednak liczba była generalnie niewielka).

Karty usług elektronicznych realizowanych przez Urząd zawierały niezbędne informacje potrzebne do załatwienia danej sprawy. Elektroniczna Skrzynka Podawcza⁸ funkcjonowała zgodnie z wymogami, o których mowa w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych⁹. Urząd zapewnił osobom zaangażowanym w proces przetwarzania informacji stosowne uprawnienia. Tworzenie i przechowywanie kopii zapasowych wykonywane było zgodnie z przyjętymi w Urzędzie procedurami.

¹ także okresy wcześniejsze w zakresie działań promocyjnych oraz wydatków związanych z budową i wdrożeniem platform e-usług i ich utrzymaniem.

² Zwany dalej „Urzędem”.

³ Od 4 grudnia 2014 r. zgodnie z art. 29 a ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2013 r., poz. 594 ze zm.), zwana dalej „Burmistrzem”. We wcześniejszym okresie objętym kontrolą NIK stanowisko Burmistrza zajmował Wiesław Stambrowski.

⁴ Najwyższa Izba Kontroli w ocenie ogólnej i ocenach cząstkowych zastosowała opisową formę oceny kontrolowanej działalności.

⁵ Usługa elektroniczna - w myśl art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422), jest to usługa świadczona bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, zwana dalej „e-usługą”.

⁶ Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej – system teleinformatyczny udostępniający usługi elektroniczne administracji publicznej dla obywateli, zwana dalej „ePUAP”.

⁷ System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej w Województwie Śląskim, zwany dalej „SEKAP”.

⁸ Zwana dalej: „ESP”.

⁹ Dz. U z 2015 r., poz.971, zwane dalej: „rozporządzeniem w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych”.

Stwierdzona nieprawidłowość dotyczyła niezamieszczenia na stronie Biuletynu Informacji Publicznej¹⁰ Urzędu wszystkich informacji technicznych dotyczących korzystania z ESP, co jednak zostało uzupełnione w toku kontroli NIK. Jednocześnie NIK zwraca uwagę, że w Urzędzie nie opracowano wewnętrznych procedur obiegu i zarządzania dokumentami regulujących komunikację elektroniczną w Urzędzie i załatwianie spraw w formie elektronicznej.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu
faktycznego

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

1.1 W dokumentach strategicznych Miasta Łęczyny, wskazujących kierunki jego rozwoju (m.in. Strategia Rozwoju Miasta Łęczyny do roku 2020¹¹, Lokalny Program Rewitalizacji Miasta Łęczyny¹²) bezpośrednio¹³ nie uwzględniono zagadnień dotyczących dostosowania Urzędu do elektronicznego świadczenia usług publicznych. Nie opracowano również innego dokumentu w przedmiotowym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 44-45, 49, 54-56)

1.2 Urząd w okresie objętym kontrolą udostępniał usługi elektroniczne na dwóch platformach informatycznych: ePUAP oraz regionalnej zwanej SEKAP. Na dzień 30 czerwca 2015 r. udostępniono 188 e-usług na platformie SEKAP i 115 e-usług na platformie ePUAP (oferowanych równolegle na SEKAP). W systemie ePUAP Urząd uruchomił mniejszą liczbę e-usług niż na platformie SEKAP, z uwagi na brak określonych grup zadaniowych na platformie ePUAP (np. grupy spraw dotyczących dowodów osobistych). Najwięcej e-usług udostępniono w grupie spraw „Podatki i opłaty” (odpowiednio 21 ePUAP i 40 SEKAP), „Dowody osobiste, meldunki, wybory” (odpowiednio 4 ePUAP i 36 SEKAP) oraz „Nieruchomości, lokale mieszkalne i użytkowe” (odpowiednio 13 ePUAP i 27 SEKAP). W ramach obu platform (ePUAP i SEKAP) Urząd oferował następującą liczbę e-usług w poszczególnych grupach: ESP (1), Budownictwo, architektura, urbanistyka (11), dowody osobiste, meldunki, wybory (4), działalność gospodarcza (4), geodezja, kartografia (5), gospodarka komunalna (3), komunikacja, drogownictwo, transport (7), kultura, sport, turystyka, oświata (4), nieruchomości, lokale mieszkalne i użytkowe (13), ochrona środowiska (5), podatki i opłaty (21), rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybołówstwo (3), sprawy obywatelskie (2), urodzenia, małżeństwa, zgony (10), zdrowie i sprawy społeczne (15) inne (7).

(dowód: akta kontroli str. 424-425)

1.3 W latach 2014-2015 (30 czerwca) liczba usług zrealizowanych w formie elektronicznej wyniosła łącznie 20, w tym załatwiono jeden wniosek dotyczący wydania zezwolenia na usunięcie drzew i trzy wnioski dotyczące wydania odpisu z rejestru stanu cywilnego. Pozostałe 16 e-usług dotyczyło rozpatrzenia wniosków o udostępnienie informacji publicznej¹⁴ i wyznaczenie stref zakazu parkowania¹⁵, zgłoszenia problemu technicznego dotyczącego e-usługi¹⁶ oraz rozpatrzenia pięciu pism ogólnych, które wpłynęły na ESP.

(dowód: akta kontroli str. 228-229)

¹⁰ Zwanej dalej: „BIP”.

¹¹ Przyjęta uchwałą Rady Miasta Łęczyny nr XL/266/08 z dnia 29 grudnia 2008 r., zaktualizowana uchwałą Rady Miasta Łęczyny nr XLVI/251/14 z dnia 27 marca 2014 r.

¹² Przyjęty uchwałą Rady Miasta Łęczyny nr VI/36/11 z dnia 24 lutego 2011 r.

¹³ Sekretarz Miasta podał, że zagadnienia dotyczące dostosowania Urzędu do elektronicznego świadczenia usług publicznych pośrednio wpisują się w Aktualizację Strategii Rozwoju Miasta Łęczyny do 2020, w której zapisano m.in., że jedną z pięciu wartości wizji rozwoju Miasta jest miasto godzące wysoką jakość życia z trwałym i zrównoważonym rozwojem gospodarczym opartym o: przedsiębiorczość i pomysłowość kapitału ludzkiego jakim są mieszkańcy, którzy niezależnie od wieku ciągle rozwijają się doskonaląc swoje kwalifikacje, napływ inwestycji zewnętrznych, wsparcie rodzimej przedsiębiorczości, rozwój wyspecjalizowanych usług wysokiej jakości takich jak: medyczne, budowlane, logistyczne, socjalne i edukacyjne.

¹⁴ dziewięć wniosków; w katalogu usług w SEKAP: grupa „inne”.

¹⁵ jeden wniosek złożony na formularzu „w sprawie niesklasyfikowanej w katalogu usług”; w katalogu usług w SEKAP: grupa „inne”.

¹⁶ jeden wniosek; w katalogu usług w SEKAP: grupa „usługi techniczne”.

W ocenie Burmistrza niski poziom zainteresowania e-usługami wynikał m.in. z konieczności uzyskania podpisu elektronicznego lub profilu zaufanego, przeszkód natury technicznej i prawnej (konieczność przedstawienia dokumentów w wersji papierowej, złożenia podpisu, osobistego odbioru dokumentów), bariery psychologicznej (przekonanie, że Internet nie jest bezpiecznym miejscem komunikacji, obawa, czy drogą elektroniczną sprawa zostanie właściwie załatwiona, a dokumenty elektroniczne będą respektowane w przyszłości), nieufności wobec nowych technologii, ograniczeń wynikających z braku infrastruktury (osoby zagrożone wykluczeniem cyfrowym).

(dowód: akta kontroli str. 679-681)

1.4 W dniu 28 maja 2009 r. Rada Miasta Łęczyny podjęła uchwałę nr XLVII/323/09 w sprawie przystąpienia do projektu „System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej w Województwie Śląskim (SEKAP)“.

(dowód: akta kontroli str. 100)

W dniu 1 czerwca 2009 r. pomiędzy Województwem Śląskim a Gminą Łęczyny zawarto umowę w sprawie przystąpienia do projektu SEKAP (ważną do dnia 31 grudnia 2012 r.). W dniu 8 sierpnia 2013 r. pomiędzy Województwem Śląskim a Gminą Łęczyny zawarto umowę o współpracy w ramach systemu SEKAP (na czas oznaczony od dnia 1 stycznia 2013 r. do dnia 31 grudnia 2018 r.). Zgodnie z tymi umowami¹⁷, Województwo Śląskie zobowiązane było do zapewnienia funkcjonalności systemu SEKAP oraz do zabezpieczenia środków finansowych na pokrycie kosztów związanych z eksploatacją Centrum Przetwarzania Danych¹⁸ niezbędnych do zapewnienia Gminie Łęczyny odpowiedniego dostępu do tego systemu. Zapewnienie indywidualnej infrastruktury teleinformatycznej¹⁹ należało natomiast do obowiązków Urzędu²⁰. Z umowy z dnia 8 sierpnia 2013 r. wynika, że za udostępnienie na platformie e-usług odpowiadał Urząd Miasta Łęczyny²¹. W umowach nie określono, która ze stron odpowiadała za publikowanie wzorów dokumentów elektronicznych w Centralnym Repozytorium Wzorów i Dokumentów na ePUAP.

(dowód: akta kontroli str. 101-126)

Ponadto, w dniu 13 marca 2012 r. pomiędzy Władzą Wdrażającą Programy Europejskie (Instytucją Wdrażającą/Instytucją Pośredniczącą II stopnia z siedzibą w Warszawie) a Gminą Łęczyny (beneficjentem), zawarto umowę o dofinansowanie projektu „Eliminacja wykluczenia cyfrowego w Gminie Łęczyny”²², którego celem głównym był m.in. wzrost dostępności innowacyjnych produktów telekomunikacyjnych oraz wzrost wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych. W dniu 22 stycznia 2015 r. pomiędzy Województwem Śląskim a Gminą Łęczyny (beneficjentem) zawarto umowę o dofinansowanie projektu „System Informacji Przestrzennej wraz z Portalem e-Urząd w Gminie Łęczyny”²³, którego celem było wdrożenie w Urzędzie innowacyjnego systemu informatycznego, zapewniającego możliwość świadczenia elektronicznych usług publicznych, a także usprawniającego system obsługi petenta.

(dowód: akta kontroli str. 474-584)

1.5 Sekretarz Miasta wyjaśniła, że Urząd od wielu lat tworzył wnioski dla mieszkańców w formacie PDF, które zamieszczane były wraz z opisem na stronie internetowej miasta.

¹⁷ § 3 pkt. 1 i 2 umowy z dnia 8 sierpnia 2013 r. oraz § 3 pkt. 3 i 4 umowy z dnia 1 czerwca 2009 r.

¹⁸Zwanego dalej: „CPD”: zabezpieczony na potrzeby systemu SEKAP ośrodek komputerowy (urządzenia teleinformatyczne), wyposażony w serwery z oprogramowaniem, urządzenia sieciowe, środki archiwizacji danych i szerokopasmowy dostęp do Internetu, stanowiący element regionalnej infrastruktury teleinformatycznej, utrzymywany i zarządzany przez Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego w imieniu Województwa Śląskiego (zwane dalej „SCSI”).

¹⁹ Infrastruktura sprzętowo-programowa zainstalowana poza Centrum Przetwarzania Danych, z których korzysta jedynie dana jednostka (Urząd) do celów komunikacji z systemem SEKAP.

²⁰ § 4 ust. 1 pkt. 1 umowy z dnia 8 sierpnia 2013 r. (§ 2 ust. 3 lit. a oraz § 4 ust. 1 lit. a umowy z dnia 1 czerwca 2009 r.).

²¹ Zgodnie z § 4 ust. 2 umowy „Partner odpowiada za publikowaną przez siebie treść kart usług oraz udostępnione formularze na platformie SEKAP”. Przedmiotowe zagadnienie nie zostało objęte treścią umowy z dnia 1 czerwca 2009 r.

²² Projekt realizowany na podstawie umowy nr POIG.08.03.00-24-073/11-00 zawartej w ramach działania 8.3. „Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu” Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007-2013.

²³ Projekt realizowany na podstawie umowy nr UDA-RPSL.02.02.00-00-054/12-00 zawartej w ramach Działania 2.2 Rozwój elektronicznych usług publicznych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007 – 2013.

Szata graficzna, przejrzystość i czytelność wniosków była weryfikowana na podstawie uwag wnioskodawców. Kryterium decydującym o tym, że dla danej usługi publicznej został utworzony wniosek, była masowość zapytań mieszkańców oraz możliwość ujęcia przedmiotu usługi w szablon wniosku, a także przepisy określające, że w danej sprawie wnioskodawca zobowiązany jest sformułować wniosek. Po przystąpieniu do systemu SEKAP (1 czerwca 2009 r.) Urząd udostępnił wszystkie e-usługi w zakresie będącym w kompetencjach Urzędu, dla których wzorce były stworzone na tej platformie internetowej. Ponadto Urząd prowadził analizy w zakresie przydatności uruchomienia dla mieszkańców innych - niż wzorce na SEKAP - e-usług. Z analizy wniosków zgłaszanych przez mieszkańców wynikało, że najbardziej istotna jest dla nich informacja dotycząca aktualnych rozliczeń z Urzędem, stanu rozrachunków z Gminą, możliwość sprawdzenia ewentualnych zaległości w płatnościach, w tym ich realizacji bez przychodzenia do Urzędu. Równie istotna była aktualna informacja dotycząca systemu informacji przestrzennej, w tym w zakresie planu zagospodarowania gminy. Na tej podstawie podjęto działania zmierzające do ułatwienia mieszkańcom uzyskania on-line informacji dotyczącej sfery podatkowej i systemu informacji przestrzennej gminy, składając w 2012 r. wniosek o dofinansowanie realizacji projektu pn. "System Informacji Przestrzennej wraz z Portalem e-Urząd w Gminie Łędziny" ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego.

(dowód: akta kontroli str. 226, 425, 430-432)

1.6 W zakresie badanej próby czterech zrealizowanych przez Urząd e-usług nie wystąpiły bariery uniemożliwiające ich załatwienie wyłącznie w formie elektronicznej.

(dowód: akta kontroli str. 419-421)

W zakresie udostępniania e-usług Sekretarz Miasta wskazała przykładowe bariery uniemożliwiające ich pełną realizację w drodze elektronicznej, takie jak bariery prawne (wynikające np. z treści art. 57 i art. 70 ustawy z dnia 28 listopada 2014 r. Prawo o aktach stanu cywilnego²⁴ zobowiązujących do dokonania czynności w obecności kierownika urzędu stanu cywilnego bądź konsula) czy też bariery techniczne (wynikające np. z konieczności wypełnienia wniosku o najem lokalu mieszkalnego z zasobów Gminy przez różne podmioty – wnioskodawcę oraz administratora/właściciela budynku).

(dowód: akta kontroli str. 433-438)

1.7 W 2014 r. w ramach projektu „*Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych*”, którego Gmina Łędziny była uczestnikiem²⁵, zewnętrzna firma przeprowadziła w Urzędzie badanie ankietowe, które dotyczyło m.in. oceny załatwiania spraw urzędowych przez Internet, wiedzy mieszkańców na temat takiej ścieżki załatwienia sprawy oraz ich preferencji w tej kwestii. Wyniki badania wykazały m.in., że jedynie 4,3% ogółu badanych korzystało z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych, a 55,1% respondentów nie posiadało wiedzy, jakie sprawy można załatwić w Urzędzie drogą elektroniczną.

(dowód: akta kontroli str. 439-473, 585-596)

1.8 Sekretarz Miasta wyjaśniła, że wyniki powyższych badań ankietowych potwierdziły założenia władz Miasta odnośnie konieczności poprawy dostępności i jakości e-usług w Urzędzie, które jednocześnie uznały, że ww. poprawę zapewni realizacja przez Urząd dwóch (opisanych powyżej) projektów: „Eliminacja wykluczenia cyfrowego w Gminie Łędziny” oraz „System Informacji Przestrzennej wraz z Portalem e-Urząd w Gminie Łędziny”. W wyniku realizacji tych projektów poszerzony zostanie bowiem m.in. zakres e-usług świadczonych przez Urząd (obecnie trwa procedura zatwierdzenia 12 wzorów nowych e-wniosków), ponadto mieszkańcy/przedsiębiorcy uzyskali możliwość uzyskania

²⁴ Dz.U. z 2014 r., poz. 1741 ze zm.

²⁵ Na podstawie porozumienia ze Śląskim Związkiem Gmin i Powiatów z dnia 2 września 2013 r.

w sposób elektroniczny informacji o stanie rozliczeń z Gminą oraz wgląd w dane przestrzenne.

(dowód: akta kontroli str. 425-427, 474-596, 671-678)

1.9 W okresie objętym kontrolą do Urzędu wpłynął²⁶ wniosek osoby fizycznej o dodanie do bazy certyfikatów, certyfikatu niekwalifikowanego, wydanego przez e-sąd. Wniosek został rozpoznany negatywnie²⁷, z uwagi na m.in. możliwość stosowania tego rodzaju certyfikatu wyłącznie w ramach elektronicznego postępowania upominawczego.

(dowód: akta kontroli str. 34, 57-60)

Ponadto w okresie objętym kontrolą została złożona jedna skarga²⁸ dotycząca nieudzielenia w terminie przez Urząd odpowiedzi na wniosek osoby fizycznej o udostępnienie informacji publicznej złożony za pośrednictwem platformy SEKAP²⁹. Skarga została uwzględniona poprzez udzielenie żądanej odpowiedzi wnioskodawcy³⁰, ponadto Burmistrz dokonał upomnienia pracownika sekretariatu Urzędu przyjmującego korespondencję oraz wyciągnął konsekwencje służbowe wobec osoby nadzorującej czynności sekretariatu. W efekcie złożonej skargi Burmistrz zlecił pracownikom przygotowanie regulaminu rejestracji pism oraz przedstawienie pisemnej opinii radcy prawnego w przedmiocie terminów rejestracji pism wpływających do systemu SEKAP.

(dowód: akta kontroli str. 193-225, 682)

1.10 Urząd nie opracowywał wzorów dokumentów elektronicznych wykorzystywanych w okresie objętym kontrolą do świadczenia e-usług, gdyż korzystał w tym zakresie ze wzorów umieszczonych w lokalnym repozytorium platformy SEKAP³¹. Wzory te uzupełniano wyłącznie o dane teleadresowe Urzędu.

(dowód: akta kontroli str. 61-67, 425)

1.11 W Urzędzie nie wprowadzono wewnętrznej instrukcji kancelaryjnej, a w celu zarządzania obiegiem dokumentów i spraw stosowane były procedury i zasady zawarte w Instrukcji Kancelaryjnej, stanowiącej załącznik nr 1 do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych³². Sekretarz Miasta wyjaśniła, że stosownie do § 1 ust. 3 ww. Instrukcji Kancelaryjnej, przyjęto tradycyjny (papierowy) system wykonywania czynności kancelaryjnych jako podstawowy sposób dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw Urzędu. W związku z powyższym nie została opracowana wewnętrzna procedura zarządzania i obiegu dokumentami w systemie elektronicznym.

Proces elektronicznego obiegu spraw (zarządzania dokumentacją) stosowany w Urzędzie, według wyjaśnień Sekretarz Miasta przedstawiał się następująco: pisma, które wpłynęły do Urzędu za pośrednictwem platform internetowych SEKAP i ePUAP ewidencjonowane były w rejestrze korespondencji przychodzącej³³, funkcjonującym w elektronicznym systemie obiegu dokumentów FINN 8 SQL wykorzystywanym w Urzędzie³⁴. Dane o przesyłce (w tym data wpływu) zawarte na platformach internetowych były automatycznie zapisywane w rkpe. Po automatycznej rejestracji, otrzymane dokumenty były drukowane przez pracowników sekretariatu, opatrywane datą wpływu do Urzędu i przekazywane Burmistrzowi lub Sekretarz Miasta celem dekretacji, a następnie przekazywane w sposób elektroniczny i tradycyjny wskazanemu pracownikowi. Projekt odpowiedzi przygotowywany był wyłącznie

²⁶ W dniu 7 kwietnia 2015 r.

²⁷ Pismem z dnia 20 kwietnia 2015 r.

²⁸ Z dnia 16 grudnia 2014 r.

²⁹ Wniosek został zarejestrowany w systemie SEKAP w dniu 2 grudnia 2014 r. o godz. 21:29.

³⁰ W dniu 17 grudnia 2014 r.

³¹ Pod adresem: rwd.sekap.pl

³² Dz.U. Nr 14, poz. 67 ze zm.

³³ Zwany dalej: „rkpe”.

³⁴ Zwany dalej: „SOD”.

w formie papierowej, a następnie przedkładany do podpisu Burmistrza. Po podpisaniu papierowej wersji dokumentu, w przypadku jego wysyłki drogą elektroniczną (poprzez SEKAP, ePUAP), osoba uprawniona składała na tym dokumencie również podpis elektroniczny. Wysyłka pism ewidencjonowana była w rejestrze korespondencji wychodzącej.

(dowód: akta kontroli str. 38-39, 50-51, 226-227, 427)

Bezpieczny podpis elektroniczny posiadali Burmistrz Miasta, Sekretarz i Skarbnik Miasta, Naczelnik i pracownik Wydziału Finansowego oraz Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego. W I półroczu 2015 r. Burmistrz Miasta podpisał w sposób elektroniczny 40 pism, Sekretarz Miasta jedno pismo i siedem pism Kierownik USC. Pozostałe osoby wykorzystywały podpis elektroniczny wyłącznie w programach finansowych. Profil zaufany ePUAP posiadało 14 osób, z czego cztery wykorzystywały przedmiotowe uprawnienie. Żadna z tych osób nie podpisywała pism z wykorzystaniem profilu zaufanego.

(dowód: akta kontroli str. 35-36)

Sekretarz Miasta oraz pracownik odpowiedzialny m.in. za kwestie informatyczne wyjaśnili, że system obiegu dokumentów stosowany w Urzędzie automatycznie dokonuje weryfikacji poprawności podpisów elektronicznych w przychodzącej korespondencji elektronicznej, w związku z czym pracownik kancelarii jedynie sprawdza informację podaną przez system.

(dowód: akta kontroli str. 36)

1.12 W wyniku badania czterech (wszystkich) spraw świadczonych przez Urząd w formie elektronicznej w okresie objętym kontrolą (z badania wyłączono sprawy z grupy „inne” oraz pisma ogólne z ESP) ustalono, że złożone przez mieszkańców wnioski dotyczyły w trzech przypadkach usługi wydania odpisu z rejestru stanu cywilnego, a w jednym przypadku usługi wydania zezwolenia na usunięcie drzew. Urząd udostępniając przedmiotowe e-usługi zamieścił na stronie internetowej tzw. karty usług, zawierające niezbędne informacje pozwalające na załatwienie sprawy, w tym ogólne dane dotyczące podmiotu świadczącego usługi (Urzędu), opis usługi, informacje o wymaganych dokumentach i sposobie ich dostarczenia, dane o opłatach, terminy i sposób załatwienia sprawy, informacje o możliwości skorzystania z wniesienia odwołań oraz skarg i wniosków oraz podstawy prawne danej usługi. Dekretacji dokumentów elektronicznych (e-wniosków) na pracownika prowadzącego sprawę dokonano pomiędzy pierwszym a czwartym dniem roboczym od dnia ich wpływu do Urzędu.

(dowód: akta kontroli str. 228, 412-421, 683)

Otrzymane przez Urząd e-wnioski były wypełnione poprawnie i nie wymagały korekt, nie zaistniała również konieczność pobrania od wnioskodawców dodatkowych informacji (danych). Sprawy zostały załatwione bez potrzeby komunikowania się SOD z innymi systemami informatycznymi Urzędu bądź z inną jednostką administracji publicznej lub zewnętrznym systemem danych.

(dowód: akta kontroli str. 419-421)

Wnioskodawcom umożliwiono w formie elektronicznej³⁵ uzyskanie podstawowych informacji o aktualnym stanie załatwienia sprawy oraz jej ostatecznym załatwieniu. Wszystkie sprawy załatwiono w terminach wynikających z przepisów prawa. Wnioskowane dokumenty udostępniono do odbioru w sposób zgodny ze wskazanym w danym e-wniosku.

(dowód: akta kontroli str. 412-421)

1.13 W okresie objętym kontrolą platforma regionalna SEKAP działała, według wyjaśnień pracowników Urzędu, sprawnie i bezawaryjnie. Awarie i przerwy w poprawnym działaniu wystąpiły natomiast w funkcjonowaniu platformy ePUAP, w tym w I półroczu 2015 r. takich

³⁵ Poprzez naciśnięcie – po podaniu sygnatury (znaku) sprawy – przycisku „Sprawdź stan sprawy”.

problemów wystąpiło szesnaście. Dotyczyły one ograniczenia pełnej funkcjonalności systemu, w tym braku możliwości logowania się za pomocą profilu zaufanego oraz podpisywania dokumentów tym profilem. Z wyjaśnień Sekretarz Miasta wynika, że powyższe problemy techniczne platformy ePUAP miały wpływ na obsługę klientów w komórce organizacyjnej Urzędu zajmującej się ewidencją podmiotów gospodarczych, z uwagi na brak możliwości potwierdzenia profilu zaufanego w systemie Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej³⁶ i tym samym brak możliwości natychmiastowego załatwienia sprawy. Pracownicy Urzędu otrzymywali informacje o awariach platformy ePUAP drogą elektroniczną, sami nie dokonywali zgłoszeń o problemach technicznych.

(dowód: akta kontroli str. 36, 147-163)

W zakresie SEKAP w poszczególnych kartach usług IT określone zostały parametry świadczenia usług, w tym maksymalny czas rozwiązania przez podmiot zarządzający tą infrastrukturą zgłoszonej awarii (usterki, problemu, zapytania)³⁷.

(dowód: akta kontroli str. 40, 51, 135-146)

1.14 W okresie od 1 stycznia 2014 r. do 30 czerwca 2015 r. informatycy Urzędu uczestniczyli w trzech spotkaniach³⁸ zorganizowanych przez ŚCSI, które dotyczyły m.in. zmian wprowadzonych przez nowelizację³⁹ ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne⁴⁰ oraz zmian w systemie SEKAP. W dniu 30 czerwca 2015 r. przeprowadzono szkolenie trzech pracowników Urzędu w ramach uruchamiania projektu pt. „System Informacji Przestrzennej wraz z Portalem e-Urząd w Gminie Łędziny”. W 2009 r. (tj. przed okresem objętym kontrolą NIK) odbyły się szkolenia w zakresie obsługi systemu SEKAP (w związku z jego wdrażaniem). W szkoleniach tych uczestniczyli zarówno administratorzy systemu (informatycy), jak i pozostali pracownicy Urzędu.

(dowód: akta kontroli str. 37, 51, 164-192)

W Urzędzie zapewniono szkolenia pracowników zaangażowanych w proces przetwarzania danych, o których mowa w § 20 ust. 2 pkt 6 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych⁴¹. Szkolenia te odbywały się każdorazowo przy nadaniu bądź modyfikacji uprawnień do pracy w systemie informatycznym Urzędu. Ponadto w dniu 22 października 2014 r. przeprowadzono szkolenie dla naczelników wydziałów, kierowników referatów oraz pracowników samodzielnych w zakresie ochrony danych osobowych oraz bezpieczeństwa informacji, zobowiązując ich jednocześnie do przekazania uzyskanej wiedzy podległym pracownikom.

(dowód: akta kontroli str. 652-656, 683)

Uwagi dotyczące badanej działalności

1. NIK zwraca uwagę, że w Urzędzie nie opracowano wewnętrznych procedur obiegu i zarządzania dokumentami regulujących komunikację elektroniczną w Urzędzie i załatwianie spraw w formie elektronicznej, co mogło się przyczynić do nieterminowego załatwienia jednego z wniosków złożonych za pośrednictwem platformy SEKAP⁴². W opinii NIK przyjęcie przedmiotowych uregulowań zwiększy przejrzystość tego procesu, w szczególności w zakresie zasad oraz terminów rejestracji i rozpoznania e-wniosków.

³⁶ Zwanego dalej: „CEIDG”.

³⁷ Czas rozwiązania określono w zależności od rodzaju usługi.

³⁸ Jeden pracownik w każdym ze spotkań.

³⁹ Dz.U. z 2014 r., poz. 183.

⁴⁰ Dz.U. z 2014 r., poz. 1114, zwana dalej „ustawą o informatyzacji”.

⁴¹ Dz.U. z 2012 r., poz. 526 ze zm., zwane dalej „rozporządzeniem w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności”.

⁴² Wniosek o udostępnienie informacji publicznej z dnia 2 grudnia 2014 r. nr rkpe-000346/14.

Burmistrz wyjaśniła, że obecnie trwają prace nad uregulowaniami wewnętrznymi w zakresie obiegu dokumentów i spraw, w tym w zakresie dokumentów elektronicznych.

(dowód: akta kontroli str. 193-225, 682)

2. W przypadku wniosku o usunięcie drzew, wnioskodawca był zobowiązany do dostarczenia kopii dokumentu potwierdzającego tytuł prawny władania nieruchomością, pomimo możliwości ustalenia tych informacji przez Urząd (np. poprzez ewidencję gruntów i budynków). Wymóg zawarcia informacji o tytule prawnym wynikał jednak z art. 83 ust. 4 pkt 2⁴³ ustawy z dnia 16 kwietnia 2004 r. o ochronie przyrody⁴⁴. Przedmiotowy dokument potwierdzający tytuł prawny został dostarczony przez wnioskodawcę razem z wnioskiem. Nie miało to wpływu na termin załatwienia sprawy.

(dowód: akta kontroli str. 419-422)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia jako prawidłowe działania podjęte przez Urząd w celu udostępnienia usług publicznych w formie elektronicznej oraz podniesienia ich jakości, polegające w szczególności na uruchomieniu w Urzędzie regionalnej platformy SEKAP, jak i na realizacji projektów dofinansowywanych ze środków unijnych związanych z upowszechnianiem usług elektronicznych. Urząd udostępniał 188 e-usług na platformie SEKAP we wszystkich grupach spraw oferowanych na tej platformie (oraz równolegle 115 e-usług na platformie e-PUAP). Karty udostępnionych e-usług zawierały rzetelne informacje potrzebne do załatwienia danej usługi (w zakresie zbadanej próby). Jednocześnie NIK zwraca uwagę na brak wewnętrznych procedur obiegu i zarządzania dokumentami, regulujących komunikację elektroniczną w Urzędzie i załatwianie spraw w formie elektronicznej.

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

Opis stanu faktycznego

2.1 Zgodnie z art. 16 ust. 1a ustawy o informatyzacji, Urząd udostępnił ESP, zapewniając jej obsługę. Na stronie internetowej Urzędu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej, w sposób czytelny i intuicyjny, zamieszczono informacje o możliwości przesyłania korespondencji za jej pośrednictwem.

(dowód: akta kontroli str. 230-240)

Za pośrednictwem ESP Urząd otrzymał w czerwcu 2015 r. 47 wiadomości, co stanowiło około 3% całej korespondencji przychodzącej (1.694 pisma⁴⁵) w tym okresie.

(dowód: akta kontroli str. 43)

2.2 Urząd nie przekazał Ministrowi Administracji i Cyfryzacji informacji o adresie ESP⁴⁶, gdyż jak wyjaśniła Sekretarz Miasta, skrzynka została uruchomiona przed obowiązkiem wynikającym z art. 16 ust. 1b ustawy o informatyzacji⁴⁷.

(dowód: akta kontroli str. 47, 243)

2.3 Na stronie internetowej BIP Urzędu zamieszczono informacje o udostępnionym adresie ESP, zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych.

(dowód: akta kontroli str. 230-240)

2.4 W wyniku badania próby liczącej łącznie 15 dokumentów elektronicznych ustalono, co następuje:

⁴³ Uchylony z dniem 28 sierpnia 2015 r.

⁴⁴ Dz.U. z 2013 r., poz. 627 ze zm.

⁴⁵ W tym 1.647 pism – korespondencja tradycyjna (papierowa).

⁴⁶ Wymóg określony w art. 16 ust. 1b ustawy o informatyzacji, obowiązującym od 11 sierpnia 2014 r.

⁴⁷ Burmistrz Miasta Łęczyny wnioskiem z dnia 17 kwietnia 2008 r. zwrócił się do Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji o aktywowanie funkcjonalności elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej – ePUAP dla podmiotu publicznego.

- system teleinformatyczny służący do obsługi doręczeń zapewniał, zgodnie z § 5 rozporządzenia w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych, oznaczenie doręczonych dokumentów elektronicznych danymi stwierdzającymi ważność podpisów elektronicznych w momencie ich złożenia i czas ich weryfikacji,

(dowód: akta kontroli str. 244-250)

- system informatyczny Urzędu przekazywał nadawcom poświadczenia przedłożenia, o których mowa w § 13 rozporządzenia w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych,

(dowód: akta kontroli str. 351-360)

- system informatyczny Urzędu, za pomocą którego świadczone były usługi elektroniczne udostępniał poświadczenia doręczenia, o których mowa w § 14 rozporządzenia w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych, które zawierały: pełną nazwę Urzędu, pełną nazwę podmiotu, któremu doręczany był dokument elektroniczny, oznaczenie danej sprawy i jednoznaczne oznaczenie pism, których dotyczyły oraz w przypadku podpisania poświadczenia doręczenia - datę i czas ich podpisania.

(dowód: akta kontroli str. 393-411)

2.5 Program FINN 8 SQL służący do prowadzenia w Urzędzie postępowania z dokumentami ewidencjonowanymi spełniał wymagania określone w § 6 pkt 2, 3, 6, 7, 10 do 14 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi⁴⁸. W szczególności program:

- zabezpieczał przed wprowadzaniem zmian w dokumentach spraw załatwionych oraz przed usunięciem dokumentów z systemu przez osobę posiadającą inne uprawnienia aniżeli administrator,
- identyfikował użytkowników i dokumentował dokonywane przez nich zmiany w dokumentach,
- zapewniał kontrolę dostępu poszczególnych użytkowników do dokumentów oraz odtworzenie przebiegu załatwiania i rozstrzygnięcia spraw,
- wspomagał czynności związane z klasyfikowaniem i kwalifikowaniem oraz grupowaniem dokumentów w akta spraw na podstawie wykazu akt,
- wspomagał i dokumentował proces brakowania dokumentów stanowiących dokumentację niearchiwalną oraz wspomagał czynności związane z przygotowaniem dokumentów stanowiących materiały archiwalne do przekazania do archiwum państwowego,
- umożliwiał przesyłanie dokumentów do innych systemów teleinformatycznych.

(dowód: akta kontroli str. 375-392)

2.6 Urząd nie pełnił roli punktu potwierdzającego profil zaufany ePUAP. Z wyjaśnień pracownika Urzędu wynika, że Urząd planował uruchomienie takiego punktu, przy uzyskaniu dofinansowania z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, w związku z czym w 2013 r. złożono stosowny wniosek do Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, jednak mimo pozytywnej oceny nie został on zrealizowany z uwagi na wyczerpanie środków.

(dowód: akta kontroli str. 241-242, 261-269)

2.7 Procedura nadawania/cofania uprawnień do przetwarzania danych została uregulowana w Instrukcji Zarządzania Systemami Informatycznymi służącymi do przetwarzania danych osobowych⁴⁹.

(dowód: akta kontroli str. 283-284, 295-297)

⁴⁸ Dz.U. Nr 206, poz. 1518.

⁴⁹ Obowiązującej na podstawie zarządzenia Burmistrza nr 120.1.2012 z dnia 2 stycznia 2012 r., zwanej dalej „Instrukcją Zarządzania Systemami Informatycznymi”.

Na losowo wybranej próbie obejmującej 15 pracowników Urzędu, wykonujących zadania w systemach informatycznych ustalono, że posiadane przez nich uprawnienia do wglądu do danych przetwarzanych w systemach informatycznych zgodne są z realizowanymi czynnościami zapisanymi w zakresach obowiązków. Każdy z pracowników przypisany został do jednej z sześciu grup⁵⁰, określających odpowiedni zakres uprawnień. Powyższe było zgodne z pkt 2.3.1 Instrukcji Zarządzania Systemami Informatycznymi.

(dowód: akta kontroli str. 256-260, 293, 295-350, 361)

Na próbie pięciu pracowników Urzędu, z którymi rozwiązano w okresie objętym kontrolą stosunek pracy, ustalono, że ich uprawnienia do pracy w systemie elektronicznego obiegu dokumentów zostały zablokowane przez Administratora Bezpieczeństwa Informacji, na podstawie pisemnych wniosków skierowanych przez Kierownika Referatu Kadr i Organizacji. Blokada uprawnień nastąpiła w dniu rozwiązania stosunku pracy. Powyższe było zgodne z pkt 2.3.2 Instrukcji Zarządzania Systemami Informatycznymi.

(dowód: akta kontroli str. 295-297, 301-302, 362-374)

2.8 W Urzędzie, zgodnie z § 20 ust. 2 pkt 14 rozporządzenia w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, zapewniono realizację okresowego audytu wewnętrznego z zakresu bezpieczeństwa informacji⁵¹. W wyniku audytu przeprowadzonego w 2014 r. sformułowano m.in. zalecenie, żeby zorganizować dla pracowników Urzędu zbiorowe szkolenie w temacie bezpieczeństwa informacji, ze szczególnym uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa przetwarzania danych w systemach informatycznych. Wykonanie tego zalecenia opisano w pkt 1.14 niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

(dowód: akta kontroli str. 48, 270-282)

2.9 Obowiązek tworzenia i przechowywania kopii zapasowych i ich częstotliwość określono w rozdziale 5 Instrukcji Zarządzania Systemami Informatycznymi.

(dowód: akta kontroli str. 283-287)

Kopie zapasowe danych wykonywane były zgodnie z ww. procedurą, tj. regulamie w cyklu dobowym na wydzielonym katalogu serwera, za pomocą specjalistycznego programu archiwizującego, przy czym każdorazowo informatyk dokonywał weryfikacji, czy zapisane dane są faktycznie na nośniku oraz czy objętość danych wskazuje na ich poprawność. Dodatkowo w cyklu tygodniowym dane były kopiowane na dysk zlokalizowany w innym budynku niż serwer. Raz w miesiącu wykonywano również odrębną kopię danych, przechowywaną w innym budynku niż serwer. Kwartalnie dokonywana była weryfikacja poprawności sporządzonych kopii zapasowych pod względem ich przydatności i możliwości ewentualnego wykorzystania poprzez odtworzenie danych do wirtualnego środowiska tożsamego z produkcyjnym. Operacja ta była wykonywana przez firmę zewnętrzną - autora oprogramowania FINN 8 SQL, wykorzystywanego w Urzędzie. W celu zapewnienia bezpieczeństwa kopie są przechowywane w dwóch innych pomieszczeniach niż serwer. Dostęp do tych kopii mają tylko upoważnieni pracownicy. Zgodnie z punktem 5.3 wyżej powołanej Instrukcji, po zakończonym cyklu (tygodniowym) następuje usunięcie starych nieprzydatnych danych i nadpisanie ich nowymi.

(dowód: akta kontroli str. 283-294)

Ustalone
nieprawidłowości

Na stronie internetowej BIP Urzędu nie zamieszczono informacji o:

- maksymalnym rozmiarze dokumentu elektronicznego wraz z załącznikami, wyrażonym w megabajtach, możliwym do doręczenia za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej, nie mniejszym niż 5 megabajtów,
- zakresach użytkowych dokumentów elektronicznych tworzonych na podstawie wzorów umieszczonych w centralnym lub lokalnym repozytorium,

⁵⁰ Grupy: administrator, BIP, Kadry, Kancelaria, Kierownictwo, Personel.

⁵¹ Okresowy audyt wewnętrzny przeprowadzono w zakresie działań Urzędu w okresie od 1 stycznia 2014 r. do 10 października 2014 r.; przedmiotowy audyt został ujęty również w planie audytu na rok 2015.

- rodzajach informatycznych nośników danych, na których może zostać doręczony dokument elektroniczny,
- rodzajach informatycznych nośników danych, na których może zostać zapisane urzędowe poświadczenie odbioru;

wbrew takiemu obowiązkowi wynikającemu z § 3 ust. 1 pkt 2 do 5 rozporządzenia w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych.

Pracownik odpowiedzialny za zamieszczenie przedmiotowych danych wyjaśnił, że niezrealizowanie tego obowiązku wynikało z niedopatrzenia. W toku kontroli NIK stronę internetową BIP Urzędu uzupełniono o brakujące dane.

(dowód: akta kontroli str. 230-240, 251-260)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia, że ESP Urzędu funkcjonowała zgodnie z wymogami, o których mowa w rozporządzeniu w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych. Urząd nie zamieścił jednak na stronie BIP wszystkich informacji technicznych dotyczących korzystania z ESP. Udostępniając ESP Urząd zapewnił przekazywanie nadawcom i odbiorcom stosownych poświadczeń. System wykorzystywany w ramach elektronicznego obiegu dokumentów spełniał wymogi §6 rozporządzenia w sprawie doręczania dokumentów. Proces sporządzania i testowania kopii zapasowych odbywał się właściwie. Uprawnienia użytkowników systemu SOD były adekwatne do wykonywanych przez nich zadań.

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

Opis stanu faktycznego

3.1 Gmina nie posiadała strategii (programu) promocji elektronicznych usług publicznych. Działania promocyjne prowadzone były natomiast w ramach i na potrzeby realizowanych przez Urząd projektów dofinansowywanych ze środków europejskich, których celem było zwiększenie dostępności e-usług. I tak w ramach projektu „Przygotowanie jednostek samorządu terytorialnego do świadczenia e-usług oraz integracji z SEKAP”⁵² zorganizowano konferencję dla mieszkańców⁵³, na której prezentowano e-usługi oraz metody komunikacji z wykorzystaniem e-formularzy oraz e-podpisu. Celem spotkania było również omówienie zagadnień technicznych dotyczących aplikacji systemowych, narzędziowych i funkcjonalnych oraz demonstracja platformy SEKAP. Sekretarz Miasta wyjaśnił, że w toku ww. konferencji zwrócono się do mieszkańców o zgłaszanie propozycji i potrzeb w zakresie rozwijania internetowej formy komunikacji. Promocji e-usług dokonywano również poprzez kolportaż materiałów reklamowych (ulotek i plakatów) oraz poprzez zamieszczanie na stronie internetowej Urzędu informacji o e-usługach. Z kolei w ramach projektu „Eliminacja wykluczenia cyfrowego w Gminie Łęczyny” w I kwartale 2015 r. przeszkolono łącznie 300 osób w zakresie m.in. usług administracyjnych on-line oraz zalet korzystania z zasobów cyfrowych i nowoczesnych technologii. Informacje o usprawnieniach w obsłudze klienta poprzez e-usługi zamieszczano na stronach internetowych Urzędu zarówno w zakresie ww. projektu, jak i projektu „System Informacji Przestrzennej wraz z Portalem e-Urząd w Gminie Łęczyny”. Koszty promocji wyniosły: dla projektu „Przygotowanie jednostek samorządu terytorialnego do świadczenia e-usług oraz integracji z SEKAP” 7.320,00 zł brutto⁵⁴ (konferencje, ulotki, plakaty), dla projektu „Eliminacja wykluczenia cyfrowego w Gminie Łęczyny” 72.683,00 zł brutto⁵⁵ (tablice informacyjne, ogłoszenia w prasie, szkolenia, plakaty, strona internetowa), dla projektu „System Informacji Przestrzennej wraz z Portalem e-Urząd w Gminie Łęczyny” 13.004,79 zł brutto⁵⁶ (foldery informacyjno-promocyjne, przygotowanie informacyjnej podstrony internetowej, ogłoszenia prasowe). Gmina planowała również przeprowadzenie kampanii na

⁵² W dniu 12 grudnia 2008 r. Gmina Łęczyny zawarła umowę Nr UDA-RPSL.02.02.00-00-031/08-00 (w charakterze partnera projektu) z Województwem Śląskim (pełniącym rolę Instytucji Zarządzającej) o dofinansowanie projektu „Przygotowanie jednostek samorządu terytorialnego do świadczenia e-usług oraz integracji z SEKAP” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013 Priorytet II „Społeczeństwo informacyjne”, działanie 2.2 „Rozwój elektronicznych usług publicznych”. Rzeczowe zakończenie realizacji tego Projektu określono na dzień 30 czerwca 2009 r.

⁵³ W dniu 29 czerwca 2009 r.

⁵⁴ Faktura VAT z dnia 30 czerwca 2009 r.

⁵⁵ Urząd obciążono fakturami VAT wystawionymi w okresie październik 2012 r. do czerwiec 2015 r.

⁵⁶ Urząd obciążono fakturami VAT wystawionymi w okresie luty – czerwiec 2015 r.

rzecz e-usług w ramach projektu „E-administracja mocną stroną innowacyjnych JST”, która jednak z uwagi na niezakwalifikowanie się wniosku nie została zrealizowana. Jak wyżej opisano, zapewnienie potrzeb mieszkańców w zakresie korzystania z elektronicznej formy komunikacji z Urzędem - ustalonych w ramach projektu „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych”, przyjęto do wykonania w ramach realizacji ww. projektów unijnych. Jak wyjaśniła Sekretarz Miasta analiza efektów prowadzonych działań promocyjnych zostanie przeprowadzona po ostatecznym zamknięciu ww. projektów związanych z usługami elektronicznymi. Ustalono, że w okresie objętym kontrolą nastąpił znaczny wzrost zrealizowanych e-usług z jednej w I półroczu 2014 r. do trzynastu w I półroczu 2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 41-43, 46-47, 52-53, 81-99, 228, 261-269, 427, 597-651)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia, że pomimo braku strategii (programu) promocji elektronicznych usług publicznych, Urząd podjął szereg działań polegających m.in. na kolportażu materiałów reklamowych, organizowaniu konferencji czy też zamieszczaniu informacji na stronach internetowych, pozwalających zaprezentować mieszkańcom dostępne e-usługi i wpływając tym samym na upowszechnienie komunikacji elektronicznej w kontaktach z Urzędem. Działania promujące e-usługi nie wpłynęły jednak na wysoki poziom ich wykorzystania przez mieszkańców.

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 z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli⁵⁷ kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do Dyrektora Delegatury NIK w Katowicach.

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 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.

Katowice, dnia 23 września 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Katowicach

Kontroler
Marcin Wesoly
specjalista kontroli państwowej

Marcin Wesoly

DYREKTOR
Delegatura Najwyższej Izby Kontroli
w Katowicach
z up. Mariusz Marquardt
WICEDYREKTOR

⁵⁷ Dz. U. z 2015 r. poz. 1096.

