



WOJEWODA MAZOWIECKI

Warszawa, 8 maja 2018 r.

WK-I.431.1.60.2017

**Pani
Jolanta Gonta
Starosta Sochaczewski**

**Starostwo Powiatowe
w Sochaczewie
ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 65
96-500 Sochaczew**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy o kontroli w administracji rządowej¹, art. 28 ust. 1 pkt 2 ustawy o wojewodzie i administracji rządowej w województwie², art. 25 ust. 1 pkt 3 lit. a ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne³, a także art. 258 § 1 pkt 5 kpa⁴ Marta Skrzecz, Katarzyna Możdżyńska, Michał Kurek – inspektorzy wojewódzcy oraz Marek Lenarcik – kierownik oddziału w Biurze Obsługi Urzędu przeprowadzili w dniach od 4 do 19 grudnia 2017 r. kontrolę w Starostwie Powiatowym w Sochaczewie, z siedzibą przy ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 65.

Przedmiot kontroli obejmował realizację zadań w zakresie:

- działania systemów teleinformatycznych używanych do realizacji zadań publicznych albo realizacji obowiązków wynikających z art. 13 ust. 2 ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne pod względem zgodności z minimalnymi wymogami dla systemów teleinformatycznych lub minimalnymi wymaganiami dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej⁵,
- przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przez organy powiatu.

Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2016 r. do 6 listopada 2017 r.

¹ Ustawa z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. Nr 185, poz. 1092).

² Ustawa z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2017 r. poz. 2234 z późn. zm.).

³ Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2017 r. poz. 570).

⁴ Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 z późn. zm.).

⁵ Zgodnie z art. 25 ust. 3 przedmiotowej ustawy kontrola dotyczyła wyłącznie systemów teleinformatycznych oraz rejestrów publicznych, które są używane do realizacji zadań zleconych z zakresu administracji rządowej.

Nawiązując do projektu wystąpienia pokontrolnego z 22 lutego 2018 r., do którego nie wniesiono zastrzeżeń, przekazuję Pani wystąpienie pokontrolne.

I. Działanie systemów teleinformatycznych używanych do realizacji zadań zleconych z zakresu administracji rządowej albo realizacji obowiązków wynikających z art. 13 ust. 2 ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne pod względem zgodności z minimalnymi wymaganiami dla systemów teleinformatycznych lub minimalnymi wymaganiami dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej.

Ocenie poddano trzy główne obszary kontroli, tj. wymianę informacji w postaci elektronicznej, w tym współpracę z innymi systemami informatycznymi oraz wspomaganie usług drogą elektroniczną, zarządzanie bezpieczeństwem informacji w systemach teleinformatycznych oraz zapewnienie dostępności informacji zawartych na stronach internetowych urzędu dla osób niepełnosprawnych.

W jednostce prowadzono rejestry publiczne, o których mowa w art. 14 ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. W jednym z ww. rejestrów⁶ zastosowano odwołania do rejestrów zawierających dane referencyjne w zakresie niezbędnym do realizacji zadań, zgodnie z § 5 ust. 3 pkt 3 rozporządzenia w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (dalej rozporządzenie w sprawie KRI)⁷. Ponadto w prowadzonych rejestrach publicznych wyróżniono typy obiektów oraz ustalono strukturę ich identyfikatorów, zgodnie z wymogami § 10 ust. 1, 2 i 3 ww. rozporządzenia.

Kontroli poddano dwa systemy teleinformatyczne używane w Starostwie do realizacji zadań publicznych tj. system [REDAKTOWANE] oraz [REDAKTOWANE]

⁶ Zgodnie z wyjaśnieniami Sekretarz Powiatu z 15 grudnia 2017 r. cyt.: „W odniesieniu do ewidencji instruktorów i ewidencji OSK umieszczonych na [REDAKTOWANE] ma zastosowanie odwołanie do rejestrów zawierających dane referencyjne (...)”.

⁷ 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 2017 r. poz. 2247).

I.A. Wymiana informacji w postaci elektronicznej, w tym współpraca z innymi systemami teleinformatycznymi oraz wspomaganie usług drogą elektroniczną.

Na stronie BIP Starostwa udostępniono Elektroniczną Skrzynkę Podawczą znajdującą się na elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (dalej ePUAP) umożliwiającą doręczanie pism w formie dokumentów elektronicznych wraz ze wskazaniem jej adresu w formie identyfikatora URI, czym spełniono wymogi art. 16 ust. 1a ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz § 3 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych⁸. Starostwo umożliwiała przyjmowanie dokumentów elektronicznych służących do załatwiania spraw w formatach danych określonych w załączniku nr 2 i 3 rozporządzenia w sprawie KRI.

Starostwo nie przekazywało wzorów dokumentów elektronicznych do Centralnego Repozytorium Wzorów Wniosków Elektronicznych⁹.

Na stronie BIP Starostwa, w zakładce *Menu przedmiotowe -> Wydział Komunikacji i Transportu – Procedury Administracyjne* znajdują się informacje o świadczonych przez urząd usługach, z podziałem na kategorie takie jak *Prawa jazdy, Rejestracja pojazdów, Transport – Stacje diagnostyczne – Ośrodki szkolenia*. Umieszczone w ww. zakładce opisy usług zawierają informacje takie jak podstawa prawna, wymagane dokumenty i załączniki, miejsce złożenia dokumentów, jednostka odpowiedzialna za rozpatrzenie sprawy, termin i sposób załatwienia sprawy, tryb odwoławczy, dodatkowe informacje oraz uwagi i kontakt.

Ponadto, zgodnie z informacją umieszczoną na stronie głównej BIP, Starostwo udostępnia usługi elektroniczne za pośrednictwem platformy ePUAP, tj. *Pismo ogólne do podmiotu publicznego oraz Sprawozdawczość finansowa jednostek sektora finansów publicznych*. Po kliknięciu na linki do ww. usług następuje przekierowanie na stronę zawierającą opis usług. Powyższe spełnia wymogi określone w § 5 ust. 2 pkt 1 i 4 rozporządzenia w sprawie KRI oraz wskazuje na zastosowanie modelu usługowego, zdefiniowanego w § 2 pkt 8 ww. rozporządzenia. Stwierdzono, że system ██████████ powiązany jest z ██████████ ██████████ Komunikacja pomiędzy systemami jest ██████████, a do zabezpieczeń wykorzystywany

⁸ Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 180).

⁹ Na stronie BIP Starostwa znajduje się link do e-usługi dot. sprawozdawczości finansowej jednostek sektora finansów publicznych. Zgodnie z wyjaśnieniami Sekretarz Starostwa z 8 grudnia 2017 r. cyt.: „Wzór, do którego odwołanie w formie identyfikatora URI zamieszczono na stronie BIP Starostwa jest wzorem umieszczonym w centralnym repozytorium programu Bestia”.

jest [REDACTED]
Współpraca pomiędzy systemami [REDACTED]
[REDACTED] zgodnie
z § 16 ust. 1 rozporządzenia w sprawie KRI. Kodowanie znaków w wysyłanych z systemów
lub odbieranych przez te systemy dokumentach odbywa się [REDACTED]
zgodnie z § 17 ust. 1 ww. rozporządzenia.

Zgodnie z zarządzeniem Nr 36/2015 Starosty Sochaczewskiego z 1 października 2015 r.
w sprawie wprowadzenia w Starostwie Elektronicznego Obiegu Dokumentów przy wykorzystaniu
systemu [REDACTED], podstawowym sposobem dokumentowania przebiegu załatwiania spraw,
wykonywania czynności kancelaryjnych oraz gromadzenia i tworzenia dokumentów w Starostwie
jest system tradycyjny. [REDACTED] jest systemem [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]¹⁰.

W wyniku kontroli stwierdzono **nieprawidłowość** polegającą na nieumieszczeniu na stronie
BIP Starostwa pełnej informacji o warunkach organizacyjno-technicznych doręczania dokumentów
elektronicznych, czym naruszono wymogi określone w § 3 ust. 1 pkt 2-5 rozporządzenia w sprawie
sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępnia formularzy, wzorów
i kopii dokumentów elektronicznych.

Ponadto ustalono, że w Starostwie nie zadeklarowano poziomu świadczenia usług
elektronicznych poprzez określenie wskaźników ich dostępności oraz nie prowadzono monitoringu
poziomu ich świadczenia, czym naruszono wymogi § 15 ust. 2 rozporządzenia w sprawie KRI.

Przedstawiając powyższe informuję, że realizację zadań dotyczących wymiany informacji
w postaci elektronicznej, w tym współpracy z innymi systemami oraz wspomaganie usług drogą
elektroniczną **ocenia się pozytywnie pomimo stwierdzonej nieprawidłowości.**

Ustalenia kontroli wykazały, że w Starostwie udostępniono elektroniczną skrzynkę
podawczą do wymiany korespondencji oraz zapewniono jej obsługę, świadczone usługi w formie
elektronicznej oraz prawidłowo zarządzano obiegiem dokumentacji w jednostce. Ponadto

¹⁰ Zgodnie z § 2 Zarządzenia Nr 36/2015 Starosty Sochaczewskiego z 1 października 2015 r. system [REDACTED]
[REDACTED]

funkcjonujący w Starostwie system teleinformatyczny współpracował z innym systemem. Mając natomiast na uwadze nieumieszczenie na stronie BIP Starostwa pełnej informacji o warunkach organizacyjno-technicznych doręczania dokumentów elektronicznych oraz powyższe uchybienie, uzasadnione jest sformułowanie oceny pozytywnej pomimo stwierdzonej nieprawidłowości.

I.B. Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji w systemach teleinformatycznych

Zgodnie z § 20 ust. 1 rozporządzenia w sprawie KRI, w Starostwie wprowadzono *Politykę Bezpieczeństwa Przetwarzania Danych Osobowych* oraz *Instrukcję Zarządzania Systemem Informatycznym Służącym Do Przetwarzania Danych Osobowych*, stanowiące załączniki do Zarządzenia Nr 6/2015 Starosty Sochaczewskiego z 9 marca 2015 r. W *Polityce Bezpieczeństwa Przetwarzania Danych Osobowych* określono tryb i zasady ochrony danych osobowych przetwarzanych w Starostwie, a w szczególności regulacje w zakresie zasad organizacji procesu przetwarzania danych osobowych zarówno w formie papierowej, jak i elektronicznej¹¹. Natomiast w *Instrukcji Zarządzania Systemem Informatycznym Służącym Do Przetwarzania Danych Osobowych* opisano zasady, tryb postępowania i zalecenia administratora danych osobowych, które należy stosować w trakcie przetwarzania danych w systemach informatycznych¹². Pracownicy zostali zapoznani z ww. dokumentacją¹³. Ponadto w toku kontroli potwierdzono

¹¹ *Polityka* opisuje ponadto zagadnienia takie jak: administracja i organizacja bezpieczeństwa (rozdział II), wykaz zbiorów danych osobowych wraz ze wskazaniem programów zastosowanych do przetwarzania tych danych (rozdział III), sposób przepływu danych pomiędzy poszczególnymi systemami (rozdział IV), określenie środków technicznych i organizacyjnych niezbędnych dla zapewnienia poufności, integralności i rozliczalności przetwarzanych danych (rozdział V), udostępnianie posiadanych w zbiorze danych osobowych (rozdział VI), zachowanie bezpieczeństwa przez użytkowników systemu (rozdział VII), bezpieczeństwo fizyczne (rozdział VIII), bezpieczeństwo sprzętu i oprogramowania (rozdział IX), konserwacje i naprawy (rozdział X), plany awaryjne i zapobiegawcze (rozdział XI), polityka antywirusowa (rozdział XII) oraz przepisy końcowe (rozdział XIII).

¹² *Instrukcja* określa w szczególności zagadnienia takie jak: zasady dostępu użytkownika do systemu (§ 3), wymagania dotyczące identyfikatora (§ 4) oraz hasła (§ 5), wyrejestrowywanie użytkownika z systemu (§ 6), rozpoczęcie pracy w systemie (§ 7), zakończenie pracy w systemie (§ 8), zasady pracy w systemie (§ 9), naruszenie bezpieczeństwa systemu (§ 10), kopie zapasowe (§ 11), zasilanie awaryjne (§ 13), naprawa, serwis urządzeń (§14), przegląd, konserwacja (§ 15), bezpieczeństwo komunikacji (§ 16), komunikacja wewnętrzna (§ 17), kanały transmisji wykorzystywane do przesyłania danych (§ 18), oznaczenie nośników danych (§ 19), bezpieczeństwo nośników urządzeń (§ 20), przenośne nośniki informatyczne (§ 21), przenośny komputer (§ 22), wydruki zawierające dane osobowe (§ 23), dane użytkownika (§ 24), odpowiedzialność za naruszenie obowiązków wynikających z *Polityki* (§ 25), obowiązki ABI (§ 26), obowiązki ASI (§ 27) oraz przepisy końcowe.

¹³ Każdy nowo zatrudniony pracownik był zobligowany do podpisania oświadczenia, stanowiącego załącznik nr 1 do *Polityki Bezpieczeństwa Informacji*, w którym stwierdzał zapoznanie się z ww. *Polityką* oraz *Instrukcją*, a także zobowiązał się do ochrony danych osobowych.

zaangażowanie kierownictwa jednostki w proces ustanawiania i funkcjonowania systemu bezpieczeństwa informacji¹⁴.

W Starostwie obowiązywała procedura zarządzania ryzykiem, stanowiąca załącznik nr 3 do Zarządzenia Nr 26/2014 Starosty Sochaczewskiego z 30 października 2014 r. w sprawie przyjęcia regulaminu Kontroli Zarządczej w Starostwie Powiatowym w Sochaczewie i jednostkach organizacyjnych powiatu. Na podstawie ww. dokumentu dokonano identyfikacji i oceny ryzyka oraz określenia metod przeciwdziałania ryzyku na rok 2016 oraz 2017, stosownie do wymogów określonych w § 20 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia w sprawie KRI.

Zgodnie z regulacjami określonymi w § 20 ust. 2 pkt 2 ww. rozporządzenia, w Starostwie prowadzono inwentaryzację sprzętu komputerowego oraz oprogramowania służącego do przetwarzania informacji¹⁵.

Pracownicy wykonujący zadania w systemach teleinformatycznych uczestniczyli w procesie przetwarzania informacji w stopniu adekwatnym do przypisanych obowiązków, zgodnie z § 20 ust. 2 pkt. 4 rozporządzenia w sprawie KRI.

Zgodnie z § 20 ust. 2 pkt 8 rozporządzenia w sprawie KRI, zasady użytkowania służbowych przenośnych urządzeń komputerowych oraz nośników informacji zostały opisane w § 21 i 22 *Instrukcji Zarządzania Systemem Informatycznym Służącym Do Przetwarzania Danych Osobowych*. Z ustaleń kontroli wynika, że pracownicy Starostwa [REDAKTOWANE] przy przetwarzaniu mobilnym oraz na odległość.

Stosownie do zapisów § 20 ust. 2 pkt 13 rozporządzenia w sprawie KRI, w Starostwie obowiązywały zasady zgłaszania i postępowania z incydentami naruszenia bezpieczeństwa informacji, uregulowane w § 10 ww. *Instrukcji*. Jednocześnie stwierdzono, że w okresie objętym kontrolą nie wystąpiły incydenty naruszenia bezpieczeństwa informacji.

W umowach zawartych pomiędzy Starostwem [REDAKTOWANE]

[REDAKTOWANE]¹⁶, [REDAKTOWANE]¹⁷ oraz podmiotami

¹⁴ Zgodnie z wyjaśnieniami Sekretarz Powiatu z 8 grudnia 2017 r. cyt.: „Najwyższe kierownictwo Starostwa z należną powagą podchodzi do tematyki ochrony danych osobowych. Jest zawsze otwarte na nowe rozwiązania”.

¹⁵ W czasie trwania czynności kontrolnych przedłożono Zarządzenie Nr 12/2016 Starosty Sochaczewskiego z 23 sierpnia 2016 r. oraz *Protokół Komisji Inwentaryzacyjnej sporządzony na zakończenie inwentaryzacji na dzień 30 grudnia 2016 r.* wraz z arkuszami spisu z natury oraz wydruk z dedykowanego programu. Ponadto Administrator Systemu Informatycznego prowadzi ewidencję sprzętu.

¹⁶ Dotyczy realizacji projektu „Rozwój elektronicznej administracji w samorządach województwa mazowieckiego wspomagającej niwelowanie dwudzielności potencjału województwa”, w ramach którego wdrożono system [REDAKTOWANE] – do umowy dotyczącej realizacji ww. projektu zawarto umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

¹⁷ Dotyczy wdrożenia i utrzymania [REDAKTOWANE]

zewnątrznymi¹⁸ wskazano zapisy gwarantujące odpowiedni poziom bezpieczeństwa informacji, zgodnie z § 20 ust. 2 pkt 10 rozporządzenia w sprawie KRI.

W Starostwie obowiązywała procedura tworzenia kopii zapasowych zbiorów danych oraz programów i narzędzi programowych służących do ich przetwarzania opisana w § 11 *Instrukcji Zarządzania Systemem Informatycznym Służącym Do Przetwarzania Danych Osobowych*¹⁹, która spełniała wymogi określone w § 20 ust. 2 pkt 12 lit. b rozporządzenia w sprawie KRI.

Jednocześnie stwierdzono, że Starostwo jest w trakcie projektowania i wdrażania systemu teleinformatycznego [REDACTED]²⁰.

W toku kontroli ustalono, że zgodnie z § 20 ust. 2 pkt 7, 9 i 12 ww. rozporządzenia, Starostwo zapewnia ochronę przetwarzanych informacji przed kradzieżą, nieuprawnionym dostępem, uszkodzeniami lub zakłóceniami, a także zabezpieczenie informacji w sposób uniemożliwiający osobom nieuprawnionym jej ujawnienie, modyfikację, usunięcie lub zniszczenie, poprzez:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

¹⁸ Dotyczy umów hostingowych oraz licencyjnych i wdrażających stronę internetową Starostwa, umów określających zasady udostępniania BIP, a także umowy, której przedmiotem jest aktualizacja mapy zasadniczej – do ww. umowy zawarto umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

¹⁹ Zgodnie z protokołem z rozmowy z Administratorem Systemów Informatycznych przeprowadzonej 8 grudnia 2017 r., tworzenie kopii bezpieczeństwa systemu [REDACTED] natomiast [REDACTED] – po stronie [REDACTED]

²⁰ Zgodnie z wyjaśnieniami Sekretarz Powiatu z 8 grudnia 2017 r. cyt.: „W okresie objętym kontrolą wystąpił przypadek projektowania systemów teleinformatycznych - „GEOPORTAL” oraz z 15 grudnia 2017 r. cyt.: „ System teleinformatyczny [REDACTED] jest uruchomiony w fazie testowej. Wyposażony jest w podstawowe moduły udostępnienia informacji w zakresie [REDACTED] jak również w zakresie [REDACTED] Strona internetowa: sochaczew[REDACTED].pl. Trwa wdrażanie udostępniania danych w trybie [REDACTED] dla [REDACTED] uprawnionych, dla których sporządzane są stosowne umowy. Przesłano również projekt umowy dla Wojewody Mazowieckiego. Przewidywany termin udostępniania danych poprzez system [REDACTED] dla innych podmiotów uprawnionych - to koniec [REDACTED] 2018 roku”.

²¹ Usługi monitorowania, ochrony obiektu oraz ochrony fizycznej osób i mienia świadczą [REDACTED]

²² Dostęp do pomieszczenia serwerowni w budynku głównym Starostwa ma [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Przeglądu elektronicznych zapisów w dziennikach systemowych (logów), w stosunku do wykorzystywanych w Starostwie systemów [REDACTED] oraz [REDACTED] dokonują pracownicy [REDACTED]

W wyniku kontroli stwierdzono **następujące nieprawidłowości:**

1. Niezapewnienie osobom zaangażowanym w proces przetwarzania informacji szkoleń, ze szczególnym uwzględnieniem zagadnień takich jak zagrożenie bezpieczeństwa informacji, skutki naruszenia zasad bezpieczeństwa informacji, w tym odpowiedzialność prawna czy stosowanie środków zapewniających bezpieczeństwo informacji²³, czym naruszono wymogi § 20 ust. 2 pkt 6 rozporządzenia w sprawie KRI.
2. Nieprzeprowadzenie okresowego audytu wewnętrznego w zakresie bezpieczeństwa informacji. Działaniem takim naruszono dyspozycję § 20 ust. 2 pkt 14 rozporządzenia w sprawie KRI, zgodnie z którym kierownictwo podmiotu publicznego umożliwia realizację i egzekwowanie działań w zakresie cyt.: „(...) *zapewnienia okresowego audytu wewnętrznego w zakresie bezpieczeństwa informacji nie rzadziej niż raz na rok*”.
3. Niezablokowanie dostępu do dwóch kont²⁴ w systemie [REDACTED] pomimo rozwiązania stosunku pracy z pracownikami, czym naruszono regulacje § 20 ust. 2 pkt. 5 rozporządzenia w sprawie KRI, zgodnie z którym cyt.: „*Zarządzanie bezpieczeństwem informacji realizowane jest w szczególności przez zapewnienie przez kierownictwo podmiotu publicznego warunków*

²³ Zgodnie z wyjaśnieniami Sekretarz Powiatu z dnia 8 grudnia 2017 r. cyt.: „*W okresie objętym kontrolą i nie tylko nie prowadzimy zbiorowych szkoleń dotyczących ochrony danych osobowych dla pracowników starostwa (...)*” oraz z 13 grudnia 2017 r. cyt.: „*W okresie objętym kontrolą ABI brał udział w szkoleniu w zakresie bezpieczeństwa informacji (...)*”.

²⁴ Na wydruku z systemu [REDACTED], wygenerowanym w trakcie kontroli, konta pani [REDACTED] oraz pana [REDACTED] wykazano jako aktywne, natomiast stosunek pracy z ww. pracownikami został rozwiązany odpowiednio [REDACTED]

umożliwiających realizację i egzekwowanie następujących działań: (...) 5) bezzwłoczne zmiany uprawnień, w przypadku zmiany zadań osób, o których mowa w pkt 4 (...)”. Należy podkreślić, że dostęp do systemów teleinformatycznych przetwarzających informacje jest istotnym elementem polityki bezpieczeństwa informacji. W związku z powyższym osoby zaangażowane w proces przetwarzania informacji powinny mieć możliwość korzystania z systemów wyłącznie w okresie posiadania stosownych uprawnień.

Ponadto w toku kontroli ustalono, że:

- nie zaktualizowano regulacji wewnętrznych pomimo zmiany otoczenia polegającej na przeniesieniu jednego z wydziałów Starostwa do nowej siedziby²⁵, czym naruszono dyspozycję § 20 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia w sprawie KRI,
- w trzech umowach zawartych pomiędzy Starostwem [REDAKTOWANO]²⁶ nie określono poziomu niezawodności, w tym parametrów SLA na usługi serwisowe, takich jak wymagany poziom dostępności, proces monitorowania i raportowania poziomu dostępności usług, sposób zgłaszania problemów z działaniem usług, czas reakcji i rozwiązania problemów oraz kary za niedopełnienie ww. warunków, czym naruszono dyspozycję § 15 ust. 1 rozporządzenia w sprawie KRI, zgodnie z którymi cyt.: „Systemy teleinformatyczne używane przez podmioty realizujące zadania publiczne projektuje się, wdraża oraz eksploatuje z uwzględnieniem ich (...) niezawodności (...) przy zastosowaniu norm oraz uznanych w obrocie profesjonalnym standardów i metodyk”,
- dezaktywowanie kont w systemie [REDAKTOWANO] dokonywane jest przez [REDAKTOWANO] [REDAKTOWANO] po przekazaniu [REDAKTOWANO] tj. konto może zostać dezaktywowane po upływie [REDAKTOWANO] od ustania stosunku pracy²⁷, czym naruszane są regulacje § 20 ust. 2 pkt 5 rozporządzenia w sprawie KRI.

Przedstawiając powyższe informuję, że realizację zadań w zakresie działania systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji w systemach teleinformatycznych **ocenia się pozytywnie pomimo stwierdzonych nieprawidłowości.**

²⁵ Polityka oraz Instrukcja nie zostały zaktualizowane pomimo zmiany siedziby Wydziału Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami. Zgodnie z wyjaśnieniami Sekretarz Powiatu z 8 grudnia 2017 r. cyt.: „W okresie objętym kontrolą Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami został przeniesiony (...) do nowej siedziby (...), jednak zmiana miejsca nie spowodowała żadnych negatywnych skutków dot. Ochrony danych osobowych. Obowiązują dotychczasowe procedury”.

²⁶ Dotyczy umów określających zasady udostępniania BIP oraz umowy, której przedmiotem jest aktualizacja [REDAKTOWANO]

²⁷ Zgodnie z protokołem z rozmowy przeprowadzonej 8 grudnia 2017 r. z administratorem systemu informatycznego.

Ustalenia kontroli wykazały, że w Starostwie opracowano dokumentację systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji, zapoznano pracowników z ww. dokumentacją, przeprowadzono okresowe analizy ryzyka utraty integralności, dostępności lub poufności informacji, zapewniono inwentaryzację sprzętu i oprogramowania służącego do przetwarzania informacji. Osoby zaangażowane w proces przetwarzania informacji posiadały stosowne uprawnienia. W umowach serwisowych zawarto zapisy gwarantujące odpowiedni poziom bezpieczeństwa informacji. W Starostwie podejmowano działania związane z wykonywaniem, przechowywaniem i testowaniem kopii zapasowych. Ponadto systemy teleinformatyczne funkcjonujące w Starostwie posiadały wymagane zabezpieczenia techniczno-organizacyjne. Mając natomiast na uwadze:

- niezapewnienie szkoleń osobom zaangażowanym w proces przetwarzania informacji,
 - nieprzeprowadzenie audytu wewnętrznego w zakresie bezpieczeństwa informacji
- oraz powyższe uchybienia uzasadnione jest sformułowanie oceny pozytywnej pomimo stwierdzonych nieprawidłowości.

I.C. Zapewnienie dostępności informacji zawartych na stronach internetowych jednostki dla osób niepełnosprawnych

Strony internetowe Starostwa działające pod adresami www.powiatsochaczew.pl oraz www.sochaczew-powiat.bip.org.pl poddano weryfikacji zgodności ze standardem WCAG 2.0 za pomocą walidatorów <http://validator.w3.org> oraz <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>. Wskazane, w wyniku weryfikacji ww. stron internetowych, błędy i ostrzeżenia, nie miały wpływu na prezentowane treści.

W wyniku kontroli stwierdzono, że strona internetowa Starostwa zawierała jedynie rozwiązanie techniczne umożliwiające osobom niepełnosprawnym zapoznanie się z treścią informacji poprzez zmianę kontrastu, natomiast strona BIP dodatkowo – zmianę wielkości liter, czym naruszono wymogi określone w § 19 rozporządzenia w sprawie KRI.

Przedstawiając powyższe informuję, że realizację zadania w przedmiocie zapewnienia dostępności informacji zawartych na stronach internetowych urzędu dla osób niepełnosprawnych ocenia się **pozytywnej pomimo stwierdzonej nieprawidłowości**.

Ustalenia kontroli wykazały, że w Starostwie zapewniono dostępność informacji zawartych na stronie internetowej oraz stronie BIP urzędu dla osób niepełnosprawnych jedynie poprzez

umożliwienie zmiany kontrastu i wielkości liter. Mając na uwadze powyższe uzasadnionym jest sformułowanie oceny pozytywnej pomimo stwierdzonej nieprawidłowości.

II. Przyjmowanie oraz załatwianie skarg i wniosków przez starostę

W kontrolowanej jednostce prowadzono rejestr skarg i wniosków kierowanych do Starosty Sochaczewskiego. Rejestr zawierał dane umożliwiające określenie daty wpływu skargi lub wniosku, a także sposobu i terminów ich załatwienia, zgodnie z art. 254 kpa. W okresie objętym kontrolą w rejestrze skarg i wniosków zaewidencjonowano 14 skarg oraz 3 wnioski. Nie wystąpiły przypadki indywidualnych przyjęć obywateli w sprawach skarg lub wniosków.

Badaniu poddano 6²⁸ skarg oraz 3 wnioski²⁹ zaewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków, rozpatrzonych we własnym zakresie. Ponadto badaniu poddano jedną skargę pozostawioną bez rozpoznania z uwagi na wycofanie skargi przez skarżącą³⁰ oraz 1 skargę przekazaną do rozpatrzenia w toku prowadzonego postępowania administracyjnego³¹.

Stosownie do wymogu określonego w § 3 ust. 1 rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w kontrolowanej jednostce zadanie przyjmowania skarg i wniosków przypisano do zakresu działalności Wydziału Organizacyjnego³² powierzając to zadanie imiennie wyznaczonej osobie³³. Natomiast Sekretarz Powiatu pełnił bezpośredni nadzór i koordynował rozpatrywanie skarg i wniosków, zgodnie § 10 ust. 8 Regulaminu Organizacyjnego stanowiącego załącznik do uchwały nr 109/2016 Zarządu Powiatu w Sochaczewie z dnia

²⁸ Dotyczy skarg oznaczonych: OR.1510.4.2016, OR.1510.5.2016, OR.1510.10.2016, OR.1510.19.2016, OR.1510.4.2017 oraz OR.1510.8.2017, zaewidencjonowanych w rejestrze skarg i wniosków odpowiednio, pod poz.: 2/2016, 3/2016, 6/2016, 12/2016, 3/2017 oraz 5/2017.

²⁹ Dotyczy wniosków oznaczonych: OR.1510.2.2016, OR.1510.17.2016 oraz OR.1510.6.2017, zaewidencjonowanych w rejestrze skarg i wniosków odpowiednio, pod poz.: 1/2016, 10/2016 oraz 4/2017.

³⁰ Dotyczy skargi oznaczonej OR.1510.6.2016 zaewidencjonowanej w rejestrze skarg i wniosków pod poz. 4/2016. Przedmiotowa skargą została wycofana przez Skarżącą w dniu 1 marca 2016 r., czyli następnego dnia po jej złożeniu do organu.

³¹ Dotyczy skargi oznaczonej OR.1510.1.2017 zaewidencjonowanej w rejestrze skarg i wniosków pod poz. 1/2017, którą przekazano do rozpatrzenia w toku prowadzonego wznowionego postępowania administracyjnego, zgodnie z art. 234 kpa. Postępowanie zostało wznowione w dniu 29 grudnia 2016 r. na wniosek Skarżącej z dnia 9 grudnia 2016 r. Skargę złożył w imieniu Skarżącej Poseł na Sejm Pan ██████████ Wpłynęła do Starostwa Powiatu Sochaczewskiego 10 stycznia 2017 r.

³² Zgodnie z § 13 ust. 3 punkt 4 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Sochaczewie stanowiącego załącznik do uchwały nr VI/35/2015 Rady Powiatu w Sochaczewie z dnia 30 marca 2015 r. oraz stanowiącego załącznik do uchwały nr 109/2016 Zarządu Powiatu w Sochaczewie z dnia 29.12.2016 r. cyt.: „Wydział Organizacyjny „OR” (...) organizuje przyjmowanie obywateli w sprawie skarg i wniosków (...) W zakresie spraw pozostałych: (...) 3) prowadzenie rejestru skarg i wniosków, opracowywanie analiz i sprawozdań w tym zakresie”.

³³ Zgodnie z ust. 3 zakresów czynności z dnia 13 marca 2017 r. oraz z dnia 5 grudnia 2017 r. inspektor w Wydziale Organizacyjnym Starostwa Powiatu Sochaczewskiego realizował zadania w zakresie cyt.: „(...) organizacji załatwiania skarg i wniosków obywateli: 1) prowadzenie rejestru skarg i wniosków wpływających do Urzędu; 2) współudział w kontroli terminowego załatwiania skarg i wniosków przez Wydziały oraz opracowywanie zbiorczych analiz”.

29 grudnia 2016 r. oraz w myśl schematu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Sochaczewie stanowiącego załącznik nr 1 do ww. Regulaminu Organizacyjnego.

W budynku urzędu znajdowała się informacja wizualna dotycząca przyjęć przez Starostę Sochaczewskiego obywateli w sprawach skarg i wniosków, z której wynikało, że przyjęcia obywateli odbywają się przynajmniej raz w tygodniu po godzinach pracy³⁴ zgodnie z dyspozycją zawartą w art. 253 § 2 i 4 kpa oraz § 3 ust. 2 rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

W celu zbadania prawidłowości kwalifikacji pism wpływających do starostwa kontrolą objęto 1155 spośród 23104 wpisów odnotowanych w dzienniku korespondencji ustalając, że żaden z przeanalizowanych wpisów nie nosił znamion skargi bądź wniosku.

Starosta Sochaczewski wszystkie skargi i wnioski gromadził i przechowywał w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminów ich załatwiania, a także rozpatrzył w terminie określonym w art. 237 § 1 i 4 oraz art. 244 § 1 kpa.

W wyniku kontroli stwierdzono **następujących nieprawidłowości**:

1. Zaewidencjonowanie w rejestrze skarg i wniosków wpływających do Starosty Sochaczewskiego pod pozycją 3/2017 skargi³⁵ oraz pod pozycją 4/2017 wniosku³⁶, nie posiadających, odpowiednio cech skargi oraz wniosku w rozumieniu art. 227 oraz 241 kpa. Ponadto w ww. rejestrze zaewidencjonowano pod pozycją 10/2016³⁷ wniosek, będący w swej treści skargą na pracowników ██████████ ██████████ w Sochaczewie oraz pracowników ██████████ w Starostwie Powiatu Sochaczewskiego. Powyższym działaniem naruszono art. 222 kpa, który stanowi, że cyt.: „*O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna*”.
2. Niewskazanie w zawiadomieniach o odmownym załatwieniu skarg zaewidencjonowanych w rejestrze pod pozycjami: 3/2016, 12/2016 oraz 5/2017³⁸ pouczenia o treści art. 239 kpa. Zaniechaniem takim naruszono wymóg art. 238 § 1 kpa, zgodnie z którym cyt.: „*(...) Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać (...) pouczenie o treści art. 239 kpa*”.

³⁴ Według informacji wizualnej na tablicy ogłoszeń, cyt. „*W sprawach skarg i wniosków interesantów przyjmują Starosta, Wicestarosta, (...): poniedziałek 16.00 – 17.00*”.

³⁵ Dotyczy skargi oznaczonej OR.1510.4.2017.

³⁶ Dotyczy wniosku oznaczonego OR.1510.6.2017.

³⁷ Dotyczy wniosku oznaczonego OR1510.17.2016.

³⁸ Dotyczy skarg oznaczonych: OR.1510.5.2016, OR.1510.19.2016, OR.1510.17.2016 oraz OR.1510.8.2017.

3. Nieprzekazanie skargi zaewidencjonowanej pod pozycją 2/2016³⁹ na pracowników ██████████ ██████████ w Sochaczewie – przełożonemu służbowemu, z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia. Zaniechaniem takim naruszono wymagania określone w art. 232 § 2 kpa, zgodnie z którym cyt. *„Skargę na pracownika można przekazać do załatwienia również jego przełożonemu służbowemu, z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia”*.

Stwierdzono także rozbieżności pomiędzy danymi przedstawionymi w sprawozdaniu przesłanym do Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie dotyczącym przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2016 r., a wynikającymi z prowadzonego rejestru. W ww. sprawozdaniu wykazano wpływ 12 skarg, z czego 10 załatwiono we własnym zakresie, jedną przekazano według właściwości, podczas gdy z rejestru wynika, że odnotowano wpływ 10 skarg, z czego 9 załatwiono we własnym zakresie. W rejestrze nie wskazano skargi przekazanej według właściwości. Ponadto w ww. sprawozdaniu wykazano wpływ jednego wniosku rozpatrzonego bezpośrednio, podczas gdy z rejestru wynika wpływ 2 wniosków⁴⁰.

Przedstawiając powyższe informuję, że realizację zadania polegającego na przyjmowaniu oraz załatwianiu skarg i wniosków przez organy powiatu **ocenia się pozytywnie pomimo stwierdzonych nieprawidłowości**.

Wyniki kontroli wskazują, że spełniony został obowiązek powierzenia zadania przyjmowania i koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków wyznaczonym pracownikom, wywieszenia w siedzibie organu informacji wizualnej dotyczącej przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków, które odbywały się przynajmniej raz w tygodniu po godzinach pracy, przestrzegania właściwości organu przy załatwianiu skarg i wniosków, rejestrowania skarg i wniosków w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminów ich załatwienia, a także terminowości rozpatrzenia skarg i wniosków. Mając natomiast na uwadze, że w wyniku kontroli stwierdzono błędną kwalifikację treści pism ewidencjonowanych jako skargi lub wnioski, niekompletność zawiadomień o odmownym załatwieniu skarg, nieprzekazanie skargi przełożonemu służbowemu oraz nierzetelne sporządzenie sprawozdania dotyczącego przyjmowania i załatwiania skarg

³⁹ Dotyczy skargi oznaczonej OR1510.4.2016.

⁴⁰ Pismo zaewidencjonowane w rejestrze skarg i wniosków pod pozycją 10/2016 jako wniosek w swej treści było skargą na pracowników ██████████ w Sochaczewie oraz pracowników ██████████ w Starostwie.

i wniosków w 2016 r. – uzasadnione jest sformułowanie oceny pozytywnej pomimo stwierdzonych nieprawidłowości.

Przedstawiając powyższe ustalenia zobowiązuję Panią do podjęcia działań w celu wyeliminowania stwierdzonych w trakcie kontroli nieprawidłowości, a w szczególności do:

1. Umieszczenia na stronie BIP jednostki pełnej informacji o warunkach organizacyjno-technicznych doręczania dokumentów elektronicznych, określonych w § 3 ust. 1 pkt 2-5 rozporządzenia w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych.
2. Zapewnienia osobom zaangażowanym w proces przetwarzania informacji szkoleń, ze szczególnym uwzględnieniem zagadnień takich jak zagrożenie bezpieczeństwa informacji, skutki naruszenia zasad bezpieczeństwa informacji, w tym odpowiedzialność prawna czy stosowanie środków zapewniających bezpieczeństwo informacji, zgodnie z wymogami § 20 ust. 2 pkt 6 rozporządzenia w sprawie KRI.
3. Przeprowadzania okresowego audytu wewnętrznego w zakresie bezpieczeństwa informacji nie rzadziej niż raz na rok, zgodnie z dyspozycją § 20 ust. 2 pkt 14 rozporządzenia w sprawie KRI.
4. Niezwłocznego blokowania dostępu do kont⁴¹ w systemie [REDACTED] w związku z rozwiązaniem stosunku pracy z pracownikami, zgodnie z regulacją § 20 ust. 2 pkt. 5 rozporządzenia w sprawie KRI.
5. Ewidencjonowania w rejestrze skarg i wniosków pism posiadających cechy skargi lub wniosku w rozumieniu art. 227 i 241 kpa, zgodnie z wymogiem art. 222 kpa.
6. Wskazywania w zawiadomieniach o odmownym załatwieniu skarg pouczenia o treści art. 239 kpa, zgodnie z dyspozycją zawartą art. 238 §1 kpa.
7. Przekazywania skarg na pracownika jego przełożonemu służbowemu, z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia, zgodnie z art. 232 § 2 kpa.

⁴¹ Z panią [REDACTED] oraz panem [REDACTED] stosunek pracy został rozwiązany odpowiednio [REDACTED]

Ponadto wskazuję na konieczność:

- deklarowania poziomu świadczenia usług elektronicznych poprzez określenie wskaźników ich dostępności oraz prowadzenia monitoringu poziomu ich świadczenia, zgodnie z wymogami § 15 ust. 2 rozporządzenia w sprawie KRI,
- zaktualizowania regulacji wewnętrznych w zakresie dotyczącym zmieniającego się otoczenia w myśl § 20 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia w sprawie KRI,
- określania w umowach zawartych pomiędzy jednostką a podmiotami zewnętrznymi poziomu niezawodności, w tym parametrów SLA na usługi serwisowe, takich jak wymagany poziom dostępności oraz sposób jego monitorowania i raportowania, w celu eksploatawania systemów z uwzględnieniem ich niezawodności przy zastosowaniu norm oraz uznanych w obrocie profesjonalnym standardów i metodyk, zgodnie z dyspozycją § 15 ust. 1 rozporządzenia w sprawie KRI,
- bezwzględnej zmiany uprawnień w systemie █████ w przypadku zmiany zadań lub rozwiązania stosunku pracy, zgodnie z § 20 ust. 2 pkt. 5 rozporządzenia w sprawie KRI,
- dostosowania stron internetowych jednostki do odbioru ich treści przez osoby z niepełnosprawnościami poprzez spełnienie wymagań WCAG 2.0, zgodnie z wymogami określonymi w § 19 rozporządzenia w sprawie KRI,
- weryfikacji poprawności danych ujmowanych w sprawozdaniach dotyczących przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków przed ich przekazaniem Wojewodzie Mazowieckiemu, by uniknąć przypadków, gdy informacje wykazane w sprawozdaniach nie odpowiadają stanowi faktycznemu.

Przedstawiając powyższe informuję, że zgodnie z art. 48 ustawy o kontroli w administracji rządowej od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze. Zobowiązuję Panią na podstawie art. 49 ww. ustawy do przekazania, w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, pisemnej informacji o sposobie wykonania zaleceń pokontrolnych albo innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

z up. WOJEWODY MAZOWIECKIEGO

*Bogusław Krupa
Zastępca Dyrektora
Wydziału Kontroli*