



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Białymstoku

LBI.410.012.03.2015

P/15/003

WPLYNEŁO  
KANCELARIA OGÓLNA  
Urząd Miejski w Goniądzu

2015 -09- 21

L. zat. ... L.dz. ...  
podpis *direktora P.*

21/09/2015 10:06  
DK/4089/2015



EyzD27XmA

# 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” <sup>1</sup>	
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Białymstoku	
Kontroler	Beata Palinowska – inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 95319 z 29 czerwca 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)	
Jednostka kontrolowana	Urząd Miejski w Goniądzu, Plac 11-go Listopada 38, 19-110 Goniądz (dalej: „Urząd” lub „Urząd Miejski”) (dowód: akta kontroli str. 4)	
Kierownik jednostki kontrolowanej	Mariusz Ramotowski, Burmistrz Goniądza <sup>2</sup> (dowód: akta kontroli str. 3)	

## II. Ocena kontrolowanej działalności<sup>3</sup>.

### Ocena ogólna

Urząd Miejski umożliwiał załatwienie spraw przez obywateli i przedsiębiorców w formie elektronicznej. Jako jeden z pierwszych wdrożył, realizowany wspólnie ze 129 podlaskimi jednostkami samorządu terytorialnego projekt pn. „*Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województwa podlaskiego część II administracja samorządowa*”, w ramach, którego 30 czerwca 2015 r. uruchomiona została platforma regionalna *Cyfrowy Urząd Wrót Podlasia*<sup>4</sup>. Ponadto z dniem 1 stycznia 2015 r. wprowadzono zintegrowany z tą platformą system Elektronicznego Zarządzania Dokumentami. Pracownikom zaangażowanym we wdrażanie usług elektronicznych zapewniono szkolenia z tego zakresu.

Jednak w latach 2014-2015 jedynie dwie sprawy wniesione przez obywateli i przedsiębiorców załatwiono w formie elektronicznej, zaś w czerwcu 2015 r. odsetek spraw załatwionych w tej formie (pomiędzy Urzędem a innymi jednostkami administracji publicznej), wyniósł 13,5 % w stosunku do wszystkich spraw załatwionych przez Urząd.

Urząd udostępniał Elektroniczną Skrzynkę Podawczą na platformie ogólnopolskiej ePUAP, a od 30 czerwca 2015 r. udostępniono dziewięć e-usług na platformie regionalnej *CU Wrót Podlasia*. Jednak w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na stronie promocyjnej Urzędu nie upowszechniano informacji o wszystkich świadczonych e-usługach. Ponadto dane dotyczące Elektronicznej Skrzynki Podawczej nie były rzetelne, bowiem zamieszczony adres w formacie URL nie był właściwy. Nie uwzględniono też wszystkich wymagań dotyczących technicznych aspektów funkcjonowania skrzynki podawczej.

Nie prowadzono też działań promocyjnych i informacyjnych oraz nie upowszechniano informacji o usługach elektronicznych, a także informacji o profilu zaufanym na platformie ePUAP oraz o kwalifikowanym podpisie elektronicznym. Nie pozyskiwano również opinii interesantów na temat oferowanych e-usług.

<sup>1</sup> Kontrolą objęty został okres od 1 stycznia 2014 r. (także okresy wcześniejsze w zakresie działań promocyjnych i wydatków związanych z budową i wdrożeniem platformy e-usług i ich utrzymaniem) do dnia zakończenia kontroli. Usługi zwane dalej również „e-usługami”.

<sup>2</sup> Od 30 listopada 2014 r. Wcześniej Burmistrzem Goniądza był Pan Tadeusz Kulikowski.

<sup>3</sup> Najwyższa Izba Kontroli w ocenie ogólnej i ocenach częściowych zastosowała opisową formę oceny kontrolowanej działalności.

<sup>4</sup> Dalej również: „*CU Wrót Podlasia*”.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

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

Opis stanu faktycznego

1.1. Urząd Miejski uczestniczył, na podstawie umowy z dnia 20 grudnia 2007 r. podpisanej z Województwem Podlaskim, w projekcie „*Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województw podlaskiego – część II administracja samorządowa*”<sup>5</sup>. Celem projektu było m.in. rozwijanie usług dla obywateli dostępnych za pośrednictwem technik informatycznych. Koszt projektu dla Gminy Goniądz wyniósł 159.223 zł, w tym wkład własny 23.883 zł. W ramach projektu Urząd otrzymał oprogramowanie (aplikację szyny danych<sup>6</sup> oraz aplikacje i moduły łączące z Cyfrowym Urzędem Platformy Wrota Podlasia, aplikację Elektronicznego Zarządzania Dokumentami), sprzęt komputerowy (routery, komputery, skanery, zestawy do podpisu elektronicznego). (dowód: akta kontroli str. 69-119)

Urząd posiadał opracowaną na lata 2002-2015 Strategię Rozwoju Miasta i Gminy Goniądz (zwaną dalej: „Strategią”). Strategia nie zawierała zagadnień dotyczących dostosowania urzędu do elektronicznego świadczenia usług publicznych. W Urzędzie nie były również opracowane inne dokumenty dotyczące tego zagadnienia. (dowód: akta kontroli str. 20-21)

1.2. Urząd, na dzień 30 czerwca 2015 r., udostępniał łącznie dziewięć usług elektronicznych, w tym, zgodnie z art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne<sup>7</sup>, Elektroniczną Skrzynkę Podawczą (pismo ogólne<sup>8</sup>) na platformie ogólnopolskiej ePUAP oraz, na uruchomionej z dniem 30 czerwca 2015 r, platformie regionalnej *CU Wrót Podlasia*. W ramach pisma ogólnego możliwe było skierowanie do Urzędu następujących spraw: wniosku, podania, skargi, zażalenia, odwołania, informacji, zawiadomienia, opinii, decyzji, postanowienia, wezwania, zaświadczenia. Ponadto za pośrednictwem platformy *CU Wrót Podlasia* udostępnionych było osiem usług, które dotyczyły:

- ochrony środowiska (udostępnianie informacji o środowisku),
- podatków i opłat (wymiar i zmiana podatku od nieruchomości od osób prawnych i jednostek organizacyjnych oraz złożenie informacji w sprawie podatku od nieruchomości, rolnego, leśnego),
- spraw obywatelskich (dodanie do spisu wyborców, wymeldowanie z pobytu stałego lub czasowego),
- skarg i wniosków,
- innych spraw (udostępnienie informacji publicznej, wydanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych). (dowód: akta kontroli str. 22)

1.3. W okresie od 1 stycznia 2014 r. do dnia 13 lipca 2015 r. do Urzędu wpłynęły dwa pisma ogólne poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą: w I półroczu 2014 r. za pośrednictwem platformy ePUAP, a w II półroczu 2015 r. za pośrednictwem *CU Wrót Podlasia*.

Burmistrz Goniądza wskazał, że „*Głównym problemem związanym z brakiem zainteresowania ludzi w tym nas urzędników był brak jasnej i czytelnej informacji płynącej z naszego urzędu odnośnie procesu załatwiania spraw w sposób całkowicie elektroniczny, brak jednej bezpiecznej metody uwierzytelniania osób składających pisma, brak promocji usług, brak dobrego opisu usług, brak infrastruktury*”.

(dowód: akta kontroli str. 133, 234-241)

<sup>5</sup> Pierwotnie zakładano termin realizacji projektu na I kwartał 2012 r. IV kwartału 2013 r., następnie termin końcowy realizacji projektu został przesunięty na IV kwartał 2014 r., kolejno na II kwartał 2015 r.

<sup>6</sup> Zapewnia wymianę informacji pomiędzy aplikacjami opartymi na różnych technologiach, działających na różnych platformach poprzez usługi integracyjne takie jak transformacje i inteligentny routing (wyznaczanie trasy i wysłanie nią pakietu danych) informacji. Dzięki zastosowaniu takiego rozwiązania usługi mogą być dowolnie konfigurowane, rozszerzane, przemieszczane lub podmieniane bez przerywania pracy systemów biznesowych lub modyfikowania aplikacji.

<sup>7</sup> Dz. U. z 2014, poz. 1114. Ustawa zwana dalej „ustawą o informatyzacji”.

<sup>8</sup> Pismo ogólne umożliwia tworzenie pism w postaci elektronicznej w przypadku braku wzoru dokumentu elektronicznego umożliwiającego załatwienie sprawy oraz gdy przepisy prawa nie wskazują, że jedynym sposobem przekazania informacji jest jej papierowe doręczenie.

1.4. Urząd zapewnił możliwość świadczenia e-usług przez regionalną platformę *Cyfrowy Urząd Wrót Podlasia* udostępnianą przez Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego oraz platformę ogólnopolską e-PUAP<sup>9</sup>. (dowód: akta kontroli str. 22)

Rozpoczęcie współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Podlaskiego nastąpiło na podstawie umowy zawartej w dniu 20 grudnia 2007 r. w sprawie współdziałania przy realizacji zadania „*Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województwa podlaskiego – część II, administracja samorządowa*”, (szerzej – w punkcie 1.1. wystąpienia). Platforma regionalna *CU Wrót Podlasia* została uruchomiona z dniem 30 czerwca 2015 r. Zasady współpracy były następujące:

- za dostarczenie i utrzymanie platformy odpowiadał Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego<sup>10</sup>,
- wskaźnik partycypacji w kosztach utrzymania wspólnej infrastruktury projektu poszczególnych jednostek samorządu terytorialnego (partnerów) został określony w zależności od procentowego udziału mieszkańców<sup>11</sup>; udział Gminy Goniądz w kosztach utrzymania wspólnej infrastruktury projektu wynosił 0,402 %,
- za udostępnianie usług elektronicznych na platformie odpowiadał Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego. (dowód: akta kontroli str. 69-119)

1.5. Wyboru rodzaju e-usług udostępnianych na platformie regionalnej *CU Wrót Podlasia* dokonał Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego, na podstawie badania przeprowadzonego w dniu 2 sierpnia 2012 r. w wybranych, uczestniczących w projekcie, jednostkach samorządu terytorialnego. Badanie polegało na wskazaniu katalogu usług, które jako pierwsze mają znaleźć się na platformie regionalnej. Urząd Miejski w Goniądzu nie brał udziału w tym badaniu. Nie prowadził również analiz w zakresie przydatności e-usług.

Informatyk wskazał, że „*Urząd Miejski w Goniądzu nie brał udziału w tym badaniu, ponieważ uznaliśmy, że dostosujemy się do decyzji podjętej przez Lidera projektu – Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego*”. (dowód akta kontroli str. 165-166, 242-244)

1.6. Burmistrz Goniądza wskazał, że do najważniejszych okoliczności utrudniających lub uniemożliwiających udostępnianie usług publicznych w formie elektronicznej w urzędzie należy zaliczyć bariery:

- finansowe, tj. brak środków na zakup niezbędnego oprogramowania oraz na wdrożenie niezbędnej infrastruktury,
- organizacyjne, tj. ograniczone zasoby ludzkie (jedna osoba wybiera rozwiązania technologiczne i wspiera ich wdrożenie),
- prawne i techniczne, tj. w przypadku niektórych usług nie jest możliwe ich załatwienie w całości bez osobistego stawiennictwa w urzędzie lub konieczności dostarczania dokumentów w postaci papierowej do urzędu (akty stanu cywilnego, dodatki mieszkaniowe). (dowód: akta kontroli str. 31-33)

1.7. W Urzędzie nie przeprowadzano ankiet i badań przed udostępnieniem usług elektronicznych. (dowód: akta kontroli str. 165-166)

1.8. Poziom wykorzystania udostępnionych w Urzędzie e-usług nie był objęty bieżącym monitoringiem. Nie zbierano informacji na temat korzystania przez obywateli i przedsiębiorców z usług świadczonych w formie elektronicznej.

Burmistrz Goniądza wyjaśnił, że „*Monitorowanie wykorzystania usług nie miało większego sensu, ponieważ jak każde dodatkowe zadanie wymaga zasobów do przetworzenia informacji, a tych zasobów na małym urzędzie nie ma. (...) Należy udostępnić 100% usług na Cyfrowym Urzędzie bez względu na to jak często jest procedowana dana usługa*”.

(dowód: akta kontroli str. 165-166)

<sup>9</sup> Wniosek o aktywowanie funkcjonalności elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej – ePUAP dla podmiotu publicznego był skierowany do Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w dniu 29 maja 2009 r.

<sup>10</sup> Na podstawie umowy zawartej w dniu 3 marca 2014 r. z BIT Spółka Akcyjna dotyczącej wykonania, instalacji, dostawy i wdrożenia platformy.

<sup>11</sup> W załączniku nr 3 do aneksu do umowy zawartej w dniu 20 grudnia 2007 r. w sprawie współdziałania przy realizacji projektu pn. „*Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województwa podlaskiego – część II, administracja samorządowa*”.



1.9. Do Urzędu nie wpływały skargi w sprawie działalności z zakresu świadczenia usług publicznych w formie elektronicznej. Nie były również składane wnioski w sprawie usprawnienia tej formy komunikacji z Urzędem. (dowód: akta kontroli str. 23)

1.10. Urząd we własnym zakresie nie opracowywał wzorów dokumentów elektronicznych. Korzystał z dokumentów zamieszczonych w centralnym repozytorium ePUAP oraz repozytorium na platformie regionalnej *CU Wrót Podlasia*.

(dowód: akta kontroli str. 165-166)

1.11. Burmistrz Goniądza wprowadził zarządzeniem, wewnętrzną procedurę dotyczącą zasad postępowania z dokumentacją i wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie<sup>12</sup>. Zgodnie z procedurą obowiązującym w Urzędzie systemem prowadzenia dokumentacji był system papierowy (tradycyjny). System elektronicznego zarządzania dokumentacją był systemem wspomagającym. Wprowadzona procedura nie odnosiła się do dokumentów wpływających do Urzędu drogą elektroniczną oraz do komunikacji elektronicznej wychodzącej z Urzędu. W obowiązujących w Urzędzie procedurach nie opisano zasad postępowania z przesyłkami wpływającymi na Elektroniczną Skrzynkę Podawczą. Nie zawarto również zapisów zobowiązujących pracowników do weryfikacji opatrzenia dokumentów elektronicznych wpływających do Urzędu aktualnym podpisem elektronicznym.

Burmistrz Goniądza wyjaśnił, że nie wprowadzał dodatkowych procedur, bowiem według niego wystarczające są przepisy ogólne dotyczące wskazanego zakresu.

(dowód: akta kontroli str. 5-6, 234-241)

Z dniem 1 stycznia 2015 r. w Urzędzie wprowadzony został system do elektronicznego zarządzania dokumentacją (zwany dalej: „EZD”). W zakresie poszczególnych etapów obsługi korespondencji wpływającej do Urzędu w formie elektronicznej stosowane były uregulowania regulaminu organizacyjnego Urzędu oraz instrukcja obsługi systemu EZD. System był zintegrowany z platformą regionalną *CU Wrót Podlasia*.

Proces elektronicznego obiegu spraw w Urzędzie obejmował kolejno:

- zarejestrowanie złożonej do Urzędu korespondencji w kancelarii ogólnej, poprzez nadanie indywidualnego identyfikatora z rejestru przesyłek wpływających w systemie EZD,
- wydrukowanie wniesionego pisma oraz opatrzenie stemplem wpływu,
- dekretację sprawy przez Burmistrza do właściwej komórki organizacyjnej Urzędu, w formie papierowej oraz elektronicznej,
- przygotowanie projektu rozstrzygnięcia przez właściwego pracownika i jego akceptację przez przełożonego,
- podpisanie pisma elektronicznie za pomocą kwalifikowanego podpisu przez Burmistrza Miasta bądź upoważnionego pracownika oraz w formie papierowej,
- wysyłka pisma drogą elektroniczną i tradycyjną, drugi egzemplarz pozostawał w wersji papierowej w aktach sprawy. (dowód: akta kontroli str. 5-6, 167-195)

W Urzędzie jedna osoba posiadała bezpieczny podpis elektroniczny. Żadna osoba nie posiadała profilu zaufanego ePUAP. W okresie od 1 stycznia do 30 czerwca 2015 r. podpisanych zostało elektronicznie 20 pism (wysłanych za pośrednictwem platformy ePUAP i platformy regionalnej *CU Wrót Podlasia*<sup>13</sup>). Dokumenty elektroniczne podpisywał Burmistrz bądź osoby posiadające podpis elektroniczny upoważnione do podpisywania pism wychodzących z Urzędu. (dowód: akta kontroli str. 134)

1.12. Jednostka udostępniając usługi elektroniczne publikowała karty usług. Karty te były zamieszczone na stronie internetowej, poprzez którą można było skorzystać z e-usług (ePUAP, *CU Wrót Podlasia*). Na stronie BIP Urzędu nie zamieszczono informacji o usługach dostępnych elektronicznie. (dowód: akta kontroli str. 24-30)

W okresie objętym kontrolą drogą elektroniczną do Urzędu wpłynęły dwa wnioski – złożone przez osoby fizyczne, dotyczące udostępnienia danych. Pierwszy wniosek złożono

<sup>12</sup> Zarządzenie nr 103/2014 z dnia 29 grudnia 2014 r.

<sup>13</sup> Były to pisma do organów administracji publicznej, m.in. sprawozdania.

za pośrednictwem ogólnopolskiej platformy ePUAP (w dniu 23 maja 2014 r.), drugi za pośrednictwem platformy regionalnej *CU Wrót Podlasia* (w dniu 13 lipca 2015 r.). W obu przypadkach czynność dekretacji sprawy na pracownika prowadzącego daną sprawę następowała niezwłocznie po jej wpłynięciu do Urzędu. Ponadto:

- wnioski były poprawne i nie wymagały uzupełnienia lub poprawy,
- nie było konieczności nawiązania komunikacji z innymi systemami informatycznymi urzędu w zakresie przesyłania danych niezbędnych do załatwienia sprawy,
- umożliwiano uzyskanie informacji na temat aktualnego stanu załatwianej sprawy (w formie papierowej, telefonicznej oraz w formie elektronicznej poprzez podanie sygnatury sprawy na platformie regionalnej *CU Wrót Podlasia*),
- w przypadku pierwszego wniosku system wygenerował informację wskazującą, że nie wpłynęło w terminie potwierdzone urzędowe poświadczenie odbioru (§ 6 rozporządzenia w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych.),
- odpowiedzi na wnioski były podpisane elektronicznie przez Burmistrza Goniądza.  
(dowód: akta kontroli str. 162-163)

1.13. Wykorzystywane w Urzędzie platformy e-usług w okresie od 1 stycznia 2014 r. do 30 czerwca 2015 r. działały sprawnie i bezawaryjnie. Umowa o współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Podlaskiego, zarządzającym platformą *CU Wrót Podlasia*, a Urzędem Miejskim w Goniądzu nie zawierała uregulowań w zakresie sposobu, terminów oraz podmiotu odpowiedzialnego za rozwiązanie problemów technicznych związanych z działaniem platformy.

Informatyk wskazał, że „*Wszystkie problemy związane z działaniem platformy Wrota Podlasia oraz systemem SmartDoc są zgłaszane do informatyków Urzędu Marszałkowskiego, następnie weryfikowane i ewentualnie informatycy Urzędu Marszałkowskiego dokonują zgłoszeń do firmy odpowiedzialnej za prawidłowe działanie platformy i systemu (...). Niedługo (nie ma konkretnej daty) ma zostać uruchomiony System Obsługi Zgłoszeń, za pomocą którego będziemy mogli zgłaszać awarie*”.

Czas na rozwiązanie problemów technicznych w zakresie funkcjonowania oprogramowania platformy *CU Wrót Podlasia* oraz systemu SmartDoc został określony w umowach z dostawcami oprogramowania<sup>14</sup> w zależności od rodzaju problemu:

- dla błędów krytycznych<sup>15</sup>: czas reakcji wykonawcy 1 godzina, przywrócenie funkcjonowania systemu 12 godzin od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu – 96 godzin od zgłoszenia błędu;
- dla błędów poważnych<sup>16</sup>: czas reakcji 2 godziny, przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) w ciągu 20 godzin od przyjęcia zgłoszenia, ostateczne rozwiązanie problemu – 240 godzin od zgłoszenia błędu;
- dla pozostałych błędów<sup>17</sup>: czas reakcji 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia, rozwiązanie ostateczne – w najbliższej nowej wersji oprogramowania systemu, nie później niż w ciągu 720 godzin od zgłoszenia błędu. (dowód: akta kontroli str. 51, 195, 242-244)

1.14. Pracownicy Urzędu, obsługujących usługi elektroniczne (w tym informatyk) uczestniczyli w 10 szkoleniach, realizowanych w ramach projektu „*Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województwa podlaskiego – część II, administracja samorządowa*”. Szkolenia dotyczyły:

- wykorzystania komunikacji elektronicznej,
- zagadnień dotyczących bezpieczeństwa danych,

<sup>14</sup> Dostawcą oprogramowania platformy *CU Wrót Podlasia* była firma BIT SA, zaś dostawcą oprogramowania systemu SmartDoc była firma Maxto Sp. zo.o. S.K.A.

<sup>15</sup> Błędy, które powodują całkowitą niedostępność funkcjonalności systemu lub jej krytycznej części (braku możliwości zalogowania się).

<sup>16</sup> Błędy, które nie kwalifikują się na zgłoszenie o priorytecie krytycznym, a powodują uciążliwość w korzystaniu niektórych funkcji systemu (np. problemu w wydajnością utrudniające pracę użytkownikom).

<sup>17</sup> Błędy w wyniku, których przeprowadzenie określonych operacji w systemie jest niemożliwe lub daje niepoprawnych rezultat na skutek ujawnienia się wady systemu.

Ustalone  
nieprawidłowości

- zagadnień związanych z odzyskiwaniem danych i rozwiązywania problemów technicznych. (dowód: akta kontroli str. 160-161)

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

1. Na stronie internetowej Urzędu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej nie wskazano interesantom, które usługi (poza Elektroniczną Skrzynką Podawczą) są udostępnione w formie elektronicznej. Ponadto zamieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej karty usług dla usług realizowanych w Urzędzie w sposób tradycyjny zawierały nieaktualne dane (numer telefonu do Urzędu oraz informacje o wysokości opłaty skarbowej).

Z wyjaśnień Burmistrza wynika, że brak aktualnych danych wynikał z niedopatrzenia, a pracownik odpowiedzialny za ich publikację został zobligowany do aktualizacji informacji zamieszczonych w BIP.

Zdaniem NIK brak rzetelnych informacji na stronie BIP Urzędu Miejskiego w Goniądzu mógł wpłynąć na brak zainteresowania mieszkańców usługami świadczonymi w formie elektronicznej. (dowód: akta kontroli str. 24-30, 245)

2. BIP Urzędu nie zawierał danych wymaganych przepisami rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej<sup>18</sup> w zakresie:

- imienia i nazwiska, numeru telefonu, numeru telefaksu i adresu poczty elektronicznej, co najmniej jednej z osób redagujących stronę główną BIP (§11 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia w sprawie BIP),
- czytelnego linku do strony głównej BIP (§ 10 rozporządzenia w sprawie BIP),
- do dnia 10 lipca 2015 r. nie zamieszczony był link do strony www Urzędu Miejskiego w Goniądzu (§ 10 rozporządzenia w sprawie BIP),

Ponadto na stronie www Urzędu Miejskiego w Goniądzu zamieszczony był link do strony BIP, który nie zawierał logo BIP (§ 9 ust. 2 rozporządzenia w sprawie BIP).

Burmistrz wskazał, że *„Wszystkie punkty zostaną uzupełnione (...). Braki wynikają z przeoczenia pracowników odpowiedzialnych za prowadzenie witryn. Niektóre z nich zostały usunięte po zwróceniu uwagi przez kontrolera NIK”*.

(dowód: akta kontroli str. 24-30, 34-49, 234-241)

Ocena cząstkowa

W okresie objętym kontrolą, do dnia uruchomienia platformy regionalnej *CU Wrót Podlasia*, tj. 30 czerwca 2015 r. Gmina udostępniała tylko jedną e-usługę – możliwość złożenia pisma ogólnego poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą. Wykorzystanie tej usługi było znikome. Szerszy dostęp do realizacji usług drogą elektroniczną zapewniono począwszy od 30 czerwca 2015 r., gdy za pośrednictwem platformy *CU Wrót Podlasia* umożliwiono interesantom załatwienie drogą elektroniczną dziewięciu e-usług w zakresie m.in. ochrony środowiska, podatków i opłat, spraw obywatelskich oraz skarg i wniosków. Urząd nie przeprowadzał dedykowanego monitoringu wykorzystania usług elektronicznych, ani badań opinii interesantów o świadczonych usługach. Począwszy od stycznia 2015 roku wprowadzono system elektronicznego zarządzania dokumentacją, zaś pracownikom zapewniono szkolenia zakresu obsługi e-usług oraz obsługi systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją.

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

Opis stanu  
faktycznego

2.1. W Urzędzie udostępniano, na platformie ePUAP Elektroniczną Skrzynkę Podawczą, której adres w formacie URL, był zamieszczony od dnia 1 marca 2013 r., w Biuletynie Informacji Publicznej. Ponadto od dnia 30 czerwca 2015 r. Urząd udostępniał Elektroniczną Skrzynkę Podawczą na platformie regionalnej *CU Wrót Podlasia*. W czerwcu 2015 r. do Urzędu wpłynęły, za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej 34 pisma, skierowane z innych urzędów (w formie papierowej 218).

(dowód: akta kontroli str. 24-30, 164)

<sup>18</sup> Dz. U. Nr 10, poz. 68. Rozporządzenie zwane dalej: „rozporządzeniem w sprawie BIP”.



2.2. Urząd nie przekazał Ministrowi Cyfryzacji i Administracji informacji o adresie Elektronicznej Skrzynki Podawczej, udostępnionej w dniu 30 czerwca 2015 r. na platformie regionalnej *CU Wrót Podlasia*, (co opisano poniżej w sekcji „Ustalone nieprawidłowości”).

(dowód: akta kontroli str. 135)

2.3. Na stronie podmiotowej BIP zamieszczono informację o udostępnionych adresach Elektronicznych Skrzynek Podawczych podane w formacie URL oraz, zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych informacje dotyczące technicznych aspektów wykorzystania skrzynki, w tym:

- maksymalnym rozmiarze dokumentu elektronicznego wraz z załącznikami wyrażonym w megabajtach, możliwym do doręczenia za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej (§ 3 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia),
- rodzajach informatycznych nośników danych, na których może zostać doręczony dokument elektroniczny (§ 3 ust. 1 pkt 4 rozporządzenia).

(dowód: akta kontroli str. 34-49)

2.4. System służący do obsługi doręczeń zapewniał oznaczenie doręczonych dokumentów elektronicznych danymi stwierdzającymi ważność podpisów elektronicznych w momencie ich złożenia i czas ich weryfikacji, co było zgodne z § 5 rozporządzenia w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych. (dowód: akta kontroli str. 127-132)

2.5. Urząd udostępniając elektroniczną skrzynkę podawczą (przez ogólnopolską platformę ePUAP oraz platformę regionalną *CU Wrót Podlasia*), zgodnie z § 13 ust. 1 rozporządzenia w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych, wywiązywał się z obowiązku przekazania nadawcy urzędowego poświadczenia przedłożenia.

(dowód: akta kontroli str. 122-126)

2.6. System teleinformatyczny Urzędu, za pomocą, którego były świadczone usługi elektroniczne, udostępniał Urzędowe Poświadczenia Doręczenia, o których mowa w § 14 rozporządzenia w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych. Zawierały one: pełną nazwę Urzędu oraz oznaczenie adresata, a także identyfikator sprawy i dokumentu, którego dotyczy, tj. elementy wymagane § 14 pkt 1-4 rozporządzenia.

(dowód: akta kontroli str. 121)

2.7. System Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją za pomocą, którego prowadzone było w Urzędzie postępowanie z dokumentami ewidencjonowanymi spełniał następujące warunki określone w § 6 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi<sup>19</sup>:

- zabezpieczał przed usunięciem dokumentów z systemu (pkt 3),
- identyfikował użytkowników i dokumentował dokonywane przez nich zmiany w dokumentach (pkt 6),
- zapewniał kontrolę dostępu poszczególnych użytkowników do dokumentów (pkt 7),
- zapewniał odtworzenie przebiegu załatwienia i rozstrzygnięcia spraw (pkt 10),
- wspomagał czynności związane z klasyfikowaniem i kwalifikowaniem oraz grupowaniem dokumentów w akta sprawy na podstawie wykazu akt (pkt 11),
- wspomagał i dokumentował proces brakowania dokumentów stanowiących dokumentację niearchiwalną (pkt 12),
- wspomagał czynności związane z przygotowaniem dokumentów stanowiących materiały archiwalne do przekazania do archiwum państwowego (pkt 13),
- umożliwiał przesyłanie dokumentów do innych systemów teleinformatycznych (pkt 13).

(dowód: akta kontroli str. 140-153)

<sup>19</sup> Dz. U. Nr 206, poz. 1518. Rozporządzenie zwane dalej: „rozporządzeniem w sprawie szczegółowego postępowania z dokumentami elektronicznymi”.

**2.8.** Urząd nie pełnił roli punktu potwierdzającego profil zaufany ePUAP.

Burmistrz Goniądza wyjaśnił, że „Urząd Miejski w Goniądzu nie pełni roli punktu potwierdzającego profil zaufany, ponieważ w miejscowości powiatowej Mońki oddalonej o 12 km i często odwiedzanej przez mieszkańców Gminy Goniądz jest taki punkt w Urzędzie Skarbowym. Wszyscy mieszkańcy mogą skorzystać z jego usług bez większych przeszkód. A zainteresowanie w skali powiatu wg naszej wiedzy jest niewielkie”.

(dowód: akta kontroli str. 165-166, 234-241)

**2.9.** Pracownicy Urzędu, zaangażowani w proces przetwarzania informacji w systemie EZD, posiadali stosowne uprawnienia oraz uczestniczyli w tym procesie w stopniu adekwatnym do realizowanych przez nich zadań i obowiązków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa informacji, co było zgodne z § 20 ust. 2 pkt 4 i 5 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 teleinformatycznych<sup>20</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 136-137)

Nadawanie, modyfikowanie i odbieranie uprawnień było realizowane w oparciu o *Instrukcję zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych*<sup>21</sup>.

W okresie od 1 stycznia 2014 r. do dnia zakończenia kontroli dwóch pracowników zakończyło pracę w Urzędzie. Nie sporządzono formalnych wniosków o usunięcie/zablokowanie ich kont. Czynność ta nastąpiła niezwłocznie po zakończeniu zatrudnienia.

(dowód: akta kontroli str. 14-19, 138)

**2.10.** W okresie od 1 stycznia 2014 r. do 30 czerwca 2015 r. w Urzędzie Miejskim nie przeprowadzono okresowego audytu wewnętrznego z zakresu bezpieczeństwa informacji, o którym mowa w art. 20 ust. 2 pkt. 14 rozporządzenia w sprawie KRI.

(dowód: akta kontroli str. 52)

**2.11.** Oprogramowanie systemu służącego do elektronicznego zarządzania dokumentami, SmartDoc było zainstalowane na serwerach będących fizycznie w siedzibie Urzędu Miejskiego. Urząd odpowiadał za zarządzanie nimi. Obowiązek tworzenia i przechowywania kopii zapasowych oraz ich częstotliwość określono w *Polityce bezpieczeństwa danych osobowych w Urzędzie Miejskim w Goniądzu* (dalej: „*Polityka bezpieczeństwa*”). Przyjęte procedury określały:

- procedury tworzenia kopii zapasowych, ich przechowywania i ochrony,
- metodę i częstotliwość tworzenia kopii awaryjnych,
- sposób i czas przechowywania nośników informacji, w tym kopii zapasowych baz danych,
- strefy ochronne - wyznaczono, zorganizowano i zabezpieczono strefy ochronne, obszary podlegające kontroli wejścia i wyjścia.

(dowód: akta kontroli str. 7-19)

Nie były tworzone komunikaty o wykonaniu kopii zapasowych. Utworzone kopie były przechowywane w serwerowni Urzędu, czyli w miejscu ich wytworzenia. Dostęp do nich posiadali jedynie wyznaczeni pracownicy. Dane były przechowywane przez okres czternastu dni.

(dowód: akta kontroli str. 50)

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, że *Polityka bezpieczeństwa*, w której uregulowane były zasady tworzenia kopii zapasowych została przyjęta dopiero z dniem 10 marca 2015 r., podczas gdy System Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją wprowadzono z dniem 1 stycznia 2015 r.

Burmistrz Goniądza wyjaśnił, że „*Polityka bezpieczeństwa informacji została opracowana dopiero w ostatnim półroczu i zatwierdzona 10 marca 2015 roku, ponieważ wcześniej ze względu na nawał innych równie ważnych spraw i obowiązków nie było czasu i zasobów*

<sup>20</sup> Dz. U. z 2012 r., poz. 526 ze zm. Rozporządzenie zwane dalej: „rozporządzeniem w sprawie KRI”.

<sup>21</sup> Stanowiła ona załącznik nr 2 do *Polityki bezpieczeństwa danych osobowych w Urzędzie Miejskim w Goniądzu* wprowadzonej w dniu 10 marca 2015 r. Instrukcja zwana dalej: „*Instrukcją zarządzania systemem informatycznym*”.

Ustalone  
nieprawidłowości

na sporządzenie w/w dokumentu, a także środków na wytworzenie przez instytucję zewnętrzną.  
(dowód: akta kontroli str. 7-13, 165-166, 234-241)

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

1. Podany w formie identyfikatora URL adres Elektronicznej Skrzynki Podawczej udostępnionej na platformie ogólnopolskiej ePUAP był nieprawidłowy (przekierowywał do platformy ePUAP, jednak nie do skrzynki podawczej Urzędu Miejskiego w Goniądzu), prawidłowy adres został zamieszczony w trakcie kontroli NIK, w dniu 8 lipca 2015 r. Ponadto adres Elektronicznej Skrzynki Podawczej udostępnionej na platformie regionalnej CU Wrót Podlasia był zamieszczony na stronie BIP Urzędu siedem dni po jej udostępnieniu (w dniu 7 lipca 2015 r., w trakcie trwania kontroli).

Burmistrz Goniądza wyjaśnił, że wynikało to z przeoczenia pracowników odpowiedzialnych za BIP.  
(dowód: akta kontroli str. 24-30, 34-49, 135, 234-241)

2. Urząd nie przekazał Ministrowi Cyfryzacji i Administracji informacji o udostępnieniu w dniu 30 czerwca 2015 r. na platformie regionalnej CU Wrót Podlasia Elektronicznej Skrzynki Podawczej. Zgodnie z art. 16 ust. 1b ustawy o informatyzacji, którym podmiot publiczny, w terminie 7 dni od dnia udostępnienia skrzynki, przekazuje informację o jej udostępnieniu ministrowi właściwemu ds. informatyzacji.

Burmistrz Goniądza wyjaśnił, że *Nie przekazałem informacji do Ministra Administracji i Cyfryzacji informacji o udostępnieniu Elektronicznej Skrzynki Podawczej udostępnionej 30 czerwca 2015 r., ponieważ nie byłem pewien stabilności świeżo uruchomionego rozwiązania. Uczynię to niezwłocznie po weryfikacji poprawności w/w rozwiązania. Poza tym Urząd posiada działającą skrzynkę podawczą na portalu ePUAP.*

(dowód: akta kontroli str. 135, 234-241)

3. Do dnia 8 lipca 2015 r. na stronie podmiotowej BIP- nie były zamieszczone wymagane rozporządzeniem w sprawie doręczania dokumentów elektronicznych informacje o:

- maksymalnym rozmiarze dokumentu elektronicznego wraz z załącznikami, wyrażonym w megabajtach możliwym do doręczenia za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej, nie mniejszym niż 5 megabajtów, (§ 3 ust. 1 pkt. 2 rozporządzenia), w zamieszczonej informacji wskazano, że maksymalny rozmiar może wynosić do 3,5 MB,
- rodzajach informatycznych nośników danych, na których może zostać doręczony dokument elektroniczny (§ 3 ust. 1 pkt. 4 rozporządzenia),

Ponadto nie zamieszczono informacji o rodzajach informatycznych nośników danych, na których może zostać zapisane urzędowe poświadczenie odbioru (§ 3 ust. 1 pkt. 5 rozporządzenia).

Informatyk wyjaśnił, że *„Wynika to z integracji z platformą ogólnopolską ePUAP, która dopuszcza rozmiar załączników 3,5 MB. Aby nie wprowadzać różnic pomiędzy platformą ePUAP a platformą regionalną dostosowano rozmiar załącznika”.*

Burmistrz Goniądza wskazał, że wynika to z przeoczenia pracowników odpowiedzialnych za BIP, a brakujące informacje zostaną zamieszczone.

(dowód: akta kontroli str. 24-30, 34-49, 234-241)

4. Dane w systemie Elektronicznego Zarządzania Dokumentami nie były zabezpieczone w sposób minimalizujący ryzyko utraty informacji, bowiem kopie zapasowe nie były testowane oraz były przechowywane w miejscu ich wytworzenia. Zgodnie z par. 20 ust. 2 pkt 12 lit. b) rozporządzenia KRI zarządzanie bezpieczeństwem informacji polega na zapewnieniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa w systemach teleinformatycznych poprzez minimalizowanie ryzyka utraty informacji w wyniku awarii. Ponadto zapisy *Instrukcji zarządzania systemem informatycznym* wskazują, że kopie powinny być okresowo przeglądane i oceniane pod względem ich przydatności do odtworzenia zasobów systemu, w przypadku jego awarii.

Informatyk wyjaśnił, że *„Kopie zapasowe nie są regularnie testowane ze względu na duże obciążenie obowiązkami”.*



Burmistrz wskazał, że „Urząd Miejski w Goniądzu nie ma i nie będzie posiadał serwerowni zapasowej, ponieważ nie stać go na budowanie tego typu rozwiązań. Testowanie kopii zapasowych będzie prowadzone regularnie po wdrożeniu EZD, jako podstawowego systemu obiegu dokumentów. Tworzone kopie docelowo będą zapisywane na taśmach LTO z częstotliwością założoną dla systemu krytycznego. Obecne rozwiązanie kopii na tym samym nośniku jest rozwiązaniem tymczasowym”.

W opinii NIK kopie zapasowe powinny być zabezpieczone w sposób, pozwalający na zminimalizowanie ryzyka utraty danych. Przechowywanie ich w miejscu wytworzenia zwiększa ryzyko utraty danych w sytuacji awarii. Możliwe są do wdrożenia w tym zakresie różne rozwiązania organizacyjne, w tym niewymagające budowania wskazanej przez Pana Burmistrza „serwerowni zapasowej”. (dowód: akta kontroli str. 7-13, 50, 234-241)

5. W wyniku braku adekwatnych do sytuacji działań Informatyka, nie zablokowano konta długotrwale nieobecnego użytkownika systemu ePUAP, zaś z konta tej osoby, przy użyciu hasła tego użytkownika, korzystał pracownik go zastępujący. Było to sprzeczne z § 20 ust. 2 pkt 5 rozporządzenia w sprawie KRI. Zgodnie z tym przepisem zarządzanie bezpieczeństwem informacji realizowane jest w przez niezwłoczną zmianę uprawnień w przypadku zmiany zadań osób zaangażowanych w proces przetwarzania informacji. Ponadto zgodnie z *Polityką bezpieczeństwa* dostęp do systemu informatycznego służącego do przetwarzania danych osobowych może uzyskać wyłącznie osoba, której ASI (Administrator Systemu Informatycznego), przydziela odpowiednie uprawnienia na wniosek ABI (Administradora Bezpieczeństwa Informacji).

Informatyk wyjaśnił, że „Sytuacja ta wynika wyłącznie z mojego przeoczenia. W czasie przekazywania obowiązków przez Panią PL, dla Pani PB, Pani PL przekazała hasło i login do platformy ePUAP. Należy zaznaczyć, że uprawnienia, jakie posiadała ta Pani nie obejmowały podpisu elektronicznego, a więc możliwości wysłania pisma na zewnątrz”.

Burmistrz Goniądza wskazał, że „Nie posiadałem informacji o tym, że taka sytuacja ma miejsce. Niezwłocznie podejmę działania w celu jej naprawy”. (dowód: akta kontroli str. 138, 242-245)

6. W Urzędzie Miejskim w Goniądzu, za 2014 rok nie przeprowadzono okresowego audytu wewnętrznego z zakresu bezpieczeństwa informacji. Było to niezgodne z art. 20 ust. 2 pkt. 14 rozporządzenia w sprawie KRI. Zgodnie z tym przepisem zarządzanie bezpieczeństwem informacji realizowane jest w szczególności przez zapewnienie przez kierownictwo podmiotu publicznego warunków umożliwiających realizację okresowego audytu wewnętrznego w zakresie bezpieczeństwa informacji nie rzadziej niż raz na rok.

Burmistrz wyjaśnił, że nie dysponuje odpowiednimi zasobami ludzkimi, które umożliwiłyby zrealizowanie tego zadania. (dowód: akta kontroli str. 52, 234-241)

#### Ocena cząstkowa

Sprawy obywateli (dwa przypadki) załatwione w formie elektronicznej zrealizowano w sposób i w terminach określonych w przepisach prawa i uregulowaniach wewnętrznych. Urząd nie powiadomił jednak Ministra Administracji i Cyfryzacji o udostępnieniu Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie regionalnej *CU Wrót Podlasia*. Informację o technicznych aspektach korzystania z ESP zamieszczono dopiero w trakcie kontroli NIK, jednak była ona niepełna. Tworzone w Urzędzie kopie zapasowe z systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentami nie były one odpowiednio zabezpieczone oraz regularnie testowane. Nie przeprowadzono okresowego audytu bezpieczeństwa informacji, a procedury dotyczące bezpieczeństwa danych osobowych nie były przestrzegane.

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

W Urzędzie nie dokonywano analizy potrzeb w zakresie działań promocyjnych usług elektronicznych udostępnianych i świadczonych w Urzędzie. Nie przyjęto programu promocji usług elektronicznych oraz nie prowadzono działań promocyjnych i informacyjnych dotyczących usług elektronicznych oferowanych przez Urząd. Jediną informacją dotyczącą udziału Miasta w projekcie dotyczącym usług elektronicznych była tablica pamiątkowa



umiejscowiona na I piętrze budynku Urzędu. Nie planowano i nie wydatkowano środków finansowych związanych z promocją e-usług. (dowód: akta kontroli str. 165-166)

Uwaga dotycząca badanej działalności

NIK zwraca uwagę, że nie prowadzono działalności promocyjnej i informacyjnej dotyczącej e-usług oraz nie upowszechniano wiedzy na temat podpisu kwalifikowanego i profilu zaufanego ePUAP oraz informacji o Elektronicznej Skrzynce Podawczej udostępnionej na ePUAP-ie.

Burmistrz Goniądza wskazał, że „*Głównym problemem związanym z brakiem zainteresowania ludzi w tym nas urzędników był brak jasnej i czytelnej informacji płynącej z naszego Urzędu odnośnie procesu załatwiania spraw w sposób całkowicie elektroniczny, brak jednej bezpiecznej metody uwierzytelniania osób składających pisma, brak promocji usług, brak dobrego opisu usług, brak infrastruktury*”.

Ponadto wyjaśnił, że „*Nie ma i nie będzie środków na promocję medialną w budżecie gminy. Jediną możliwością propagowania e-usług będzie zachęcanie ludzi przez kancelarię urzędu do korzystania z platformy Wrót Podlasia, wydruk prostych ulotek z informacją na temat gdzie i jak znaleźć usługi, możliwości pozyskania profilu zaufanego, podpisu „kwalifikowanego”. Dodatkowo będzie można rozwiesić te informacje na tablicach ogłoszeniowych urzędu miejskiego w całej Gminie Goniądz. Te informacje będą dostępne po ukończonych testach zainstalowanego oprogramowania CU i EZD. Nie była i nie będzie prowadzona działalność promocyjna portalu ePUAP*”.

Zdaniem NIK brak działań informacyjnych i promocyjnych mógł wpłynąć na niskie zainteresowanie usługami elektronicznymi wśród obywateli.

(dowód: akta kontroli str.165-166, 234-241)

Ocena cząstkowa

W ocenie NIK brak działań informacyjnych i promocyjnych Urzędu w zakresie rozpowszechniania wśród obywateli i przedsiębiorców wiedzy na temat możliwości załatwiania spraw drogą elektroniczną, nie przyczynia się do zwiększenia zainteresowania e-usługami.

#### IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK<sup>22</sup>, wnosi o:

1. Zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na stronie internetowej Urzędu wszystkich niezbędnych informacji, dotyczących usług elektronicznych dostępnych w Urzędzie.
2. Przekazanie do Ministra Administracji i Cyfryzacji informacji o adresie Elektronicznej Skrzynki Podawczej udostępnionej na platformie regionalnej *Cyfrowy Urząd Wrót Podlasia*.
3. Przechowywanie i zabezpieczanie kopii zapasowych systemów informatycznych i danych w nich zawartych w sposób minimalizującym ryzyko ich utraty w przypadku awarii.
4. Przeprowadzanie okresowego audytu wewnętrznego z zakresu bezpieczeństwa informacji.
5. Podjęcie – na miarę możliwości finansowych i organizacyjnych gminy - działań promocyjnych i informacyjnych z zakresu świadczonych usług elektronicznych.

#### V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden kierownikowi 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

<sup>22</sup> Dz. U. z 2015 r., poz. 1096 ze zm. Ustawa zwana dalej „ustawą o NIK”.

21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Białymstoku.

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.

Białystok, dnia 17 września 2015 r.

Kontroler  
Beata Palinowska  
inspektor kontroli państwowej

*Palinowska Beata*  
.....  
podpis

DYREKTOR DELEGATURY  
Najwyższej Izby Kontroli w Białymstoku  
z up. WICEDYREKTOR

Agata Ciupa

*Agata Ciupa*  
.....  
podpis