



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Opolu

LOP.411.002.01.2015
R/15/003

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Opolu
ul. Krakowska 28, 45-075 Opole
T +48 77 449 70 00, F +48 77 449 70 44
lop@nik.gov.pl

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	R/15/003 - Wdrożenie i wykorzystywanie przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej platformy komunikacyjnej obszaru zabezpieczenia społecznego, utworzonej w ramach Projektu Emp@tia
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Opolu
Kontrolerzy	1. Jarosław Pałęga, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 93428 z dnia 22 kwietnia 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 3-4) 2. Marzanna Wierzbicka, doradca techniczny, upoważnienie do kontroli nr 93431 z dnia 24 kwietnia 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2) 3. Aleksandra Pawlicka, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 93434 z dnia 7 maja 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 5-6)
Jednostka kontrolowana	Ośrodek Pomocy Społecznej w Krapkowicach ¹
Kierownik jednostki kontrolowanej	Marlena Kornaś, Kierownik OPS (dowód: akta kontroli str. 7)

II. Ocena kontrolowanej działalności²

Ocena ogólna

Kierownik OPS podjęła działania w celu zapewnienia podłączenia wykorzystywanych w kontrolowanej jednostce systemów dziedzinowych³ do Centralnego Systemu Informatycznego Zabezpieczenia Społecznego⁴. Dokonano prawidłowego podłączenia do CSIZS systemu dziedzinowego obsługującego obszary świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego. Pomimo jednak podjęcia czynności związanych z podłączeniem do CSIZS systemu dziedzinowego z obszaru pomocy społecznej, nie zapewniono komunikacji tych systemów z uwagi na niedokonanie wymaganej aktualizacji słowników. Jakkolwiek OPS zarejestrował oba otrzymane do używania terminale mobilne na Platformie Integracyjnej - Moduł Zarządzania Tożsamością⁵ i je ubezpieczył, to nie podjęto działań mających na celu sprawdzenie ich funkcjonalności i prawidłowości działania, jak również nie przekazano terminali pracownikom socjalnym OPS do testowania lub wykorzystania zgodnie z ich zakładanym przeznaczeniem. Kierownik OPS nie zapewniła

¹ Dalej: OPS lub Ośrodek.

² Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie.

³ Systemy informatyczne wspomagające realizację zadań gminy wynikających z obowiązujących przepisów prawnych w obszarze zabezpieczenia społecznego.

⁴ Dalej: CSIZS lub system Emp@tia.

⁵ Dalej: PI-MZT.

zapoznania pracowników z funkcjonalnościami udostępnionymi w wyniku realizowanego przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej⁶ projektu *Emp@tia – platforma komunikacyjna obszaru zabezpieczenia społecznego*⁷ w zakresie niezbędnym do ich wykorzystywania. Zaniechano także praktycznego zapoznania się z funkcjonalnościami weryfikacji danych w systemach zewnętrznych udostępnionych w systemach dziedzinowych. Kierownik OPS nie zapewniła również dokonywania przez pracowników korekt informacji wymaganych przez Centralną Bazę Beneficjentów⁸, a także regularnego odbierania poczty elektronicznej z portalu Emp@tia. Inne stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły nieobjęcia otrzymanych terminali mobilnych spisem z natury według stanu na dzień 31 grudnia 2013 r. oraz niezamieszczenia na stronach podmiotowych Biuletynu Informacji Publicznej⁹ OPS, wymaganych informacji dotyczących elektronicznej skrzynki podawczej. Zgodnie z zaleceniami MPiPS, OPS wykonał i przekazał ankietę dotyczącą weryfikacji stanu wdrożenia systemu Emp@tia w wymaganym terminie oraz udostępnił beneficjentom ulotki informacyjne dotyczące Projektu Emp@tia. Ośrodek posiadał dostęp do Centralnej Aplikacji Statystycznej¹⁰ dla obszarów pomocy społecznej, świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego oraz korzystał z funkcjonalności tej aplikacji. Ponadto nadano pracownikom OPS uprawnienia w systemach dziedzinowych do obsługi funkcjonalności związanych z systemem Emp@tia, a jednemu z pracowników zapewniono dostęp do Portalu Informacyjno-Usługowego¹¹.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Wdrożenie funkcjonalności platformy komunikacyjnej obszaru zabezpieczenia społecznego utworzonej w ramach Projektu Emp@tia oraz wykonanych w ramach tego Projektu systemów informatycznych

Opis stanu
faktycznego

1.1. W OPS wykorzystywano dwa systemy dziedzinowe: 1/ do obsługi spraw z zakresu świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego oraz 2/ pomocy społecznej. Dostawcą obu systemów była firma Sygnity SA. W obszarze pomocy społecznej funkcjonował system dziedzinowy Pomost Std w wersji G_1.03_2_1.0 DPP 003, w obszarze świadczeń rodzinnych oraz funduszu alimentacyjnego system dziedzinowy do obsługi świadczeń rodzinnych, funduszu alimentacyjnego i dodatków mieszkaniowych¹² w wersji G_1.02_1_0.1. Dla obu systemów Minister Pracy i Polityki Społecznej¹³ wydał świadectwa zgodności na czas nieoznaczony odpowiednio w dniach 20 stycznia 2014 r. oraz 6 grudnia 2013 r.

(dowód: akta kontroli str. 627, 672, 676-678)

Na podstawie listy komunikatów archiwalnych z CAS¹⁴ ustalono, iż w dniu 2 kwietnia 2013 r. Departament Informatyki MPiPS poinformował OPS, że w dniach 25-29

⁶ Dalej: MPiPS.

⁷ Dalej: Projekt Emp@tia.

⁸ Dalej: CBB.

⁹ Dalej: BIP.

¹⁰ Dalej: CAS.

¹¹ Dalej: PIU.

¹² Dalej: system SR/FA.

¹³ Dalej: Minister.

¹⁴ Aplikacja ta rozpoczęła działanie od dnia 1 stycznia 2014 r. i zastąpiła Statystyczną Aplikację Centralną (SAC). Ponadto z dniem 17 marca 2014 r. w CAS uruchomiono m.in. moduły do obsługi sprawozdawczości dot. świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego, które zastąpiły aplikacje QuickStat i sFundusz w taki sposób, że zapewniono wczytanie sprawozdań i komunikatów

marca 2013 r. do jednostek pomocy społecznej rozesłano ulotki informacyjne dotyczące Projektu Emp@tia. Jednocześnie MPiPS zwróciło się z prośbą o wyeksponowanie otrzymanych materiałów w widocznych miejscach oraz przekazywanie informacji o planowanych efektach projektu osobom ubiegającym się o pomoc.

(dowód: akta kontroli str. 530-531, 630)

Kierownik OPS wyjaśniła, iż (...) przysyłane nam materiały w wersji papierowej (np. ulotki) były natychmiast eksponowane w siedzibie Ośrodka poprzez umieszczanie ich naszych tablicach ogłoszeń oraz rozłożenie ich w miejscach dostępnych dla klientów OPS.

(dowód: akta kontroli str. 770-777)

Na podstawie oględzin przeprowadzonych w dniu 23 kwietnia 2015 r. stwierdzono, iż strona internetowa OPS nie zawierała żadnych informacji związanych z Projektem Emp@tia. Informacje w tym zakresie zamieszczono w trakcie kontroli NIK.

(dowód: akta kontroli str. 833-836, 925-926)

Kierownik OPS wyjaśniła: Umieszczenie tych informacji na naszej stronie internetowej było niemożliwe w marcu 2013 r. gdyż Ośrodek był dopiero w trakcie tworzenia własnej strony internetowej. W pierwszych miesiącach działania tej strony, borykaliśmy się początkowo z różnymi problemami technicznymi, a następnie kolejno umieszczaliśmy na stronie informacje pewne, sprawdzone i przydatne do uzyskania pomocy. Zamieszczanie informacji o Projekcie Emp@tia do dnia dzisiejszego w mojej ocenie nie znajduje żadnego uzasadnienia. Klienci OPS to osoby żyjące na skraju ubóstwa, nieposiadające często energii lub gazu, niemające środków na żywność lub zakup leków. Sugerowanie im, że mają możliwość składania wniosków drogą internetową za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu, w projekcie Emp@tia, który do dnia dzisiejszego nie działa sprawnie jest w mojej ocenie nie tylko nieetyczne, ale również wysoce nieestosowne. Nadmieniam natomiast, że obecnie taka informacja znajduje się już na stronie OPS Krapkowice.

(dowód: akta kontroli str. 770-777)

1.2. Działając z upoważnienia Wojewody Opolskiego, Dyrektor Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia Opolskiego Urzędu Wojewódzkiego¹⁵, pismem z dnia 13 lutego 2014 r. poinformowała o planowanym przez MPiPS podłączeniu systemów dziedzinowych używanych w jednostkach pomocy społecznej¹⁶ do CSIZS wdrożonego produkcyjnie w ramach realizacji Projektu Emp@tia. Wstępnym etapem procesu podłączenia miał być pilotaż realizowany w okresie do 28 lutego 2014 r., a następnie w dniach od 31 marca do 29 sierpnia 2014 r. planowane było masowe podłączenie jednostek terenowych. Dodatkowo wniesiono o rozważenie możliwości udziału w ww. projekcie i podłączenie do CSIZS wszystkich jednostek terenowych.

(dowód: akta kontroli str. 653)

Wraz z ww. pismem przekazano: 1/ pismo MPiPS dotyczące udziału w Projekcie Emp@tia adresowane do prezydentów, wójtów, burmistrzów oraz dyrektorów i kierowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej; 2/ instrukcję pierwszego logowania w CSIZS; 3/ wytyczne organizacyjno-techniczne warunkujące podłączenie jednostki do CSIZS; 4/ wzór zgłoszenia gotowości do podłączenia do CSIZS; 5/ instrukcję zarządzania użytkownikami i terminalami w jednostce dla

z poprzedniej aplikacji, co szczegółowo opisano w dalszej części niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

¹⁵ Dalej: OUW.

¹⁶ Systemów informatycznych do obsługi przyznawania i realizacji świadczeń w obszarach pomocy społecznej, świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego.

administratora lokalnego; 6/ procedurę podłączenia systemu dziedzicznego do CSIZS; 7/ pakiet informacji umożliwiający podłączenie do CSIZS.

(dowód: akta kontroli str. 359-404, 650-652)

MPiPS (w piśmie przekazanym przez OUW) poinformowało o udostępnianych funkcjonalnościach. M.in. wskazano, że podłączenie do CSIZS umożliwi jednostkom dostęp do informacji o kolizyjnych wystąpieniach potencjalnych beneficjentów w innych jednostkach w związku z zasilaniem danymi CBB, informacji o niezgodnościach danych identyfikacyjnych osób z bazą PESEL wykorzystywaną przez CBB, informacji uzyskanych z systemów zewnętrznych takich jak informacje o dochodach pozyskane z systemów Ministerstwa Finansów, o okresach składowych zgłoszonych do ZUS pozyskiwanych z systemu PUE ZUS, wymiany danych z systemami Powiatowych Urzędów Pracy¹⁷ spoza obszaru właściwego miejscowo powiatu, wymiany danych z użytkownikami aplikacji dziedzicznych w innych jednostkach. Dodatkowo przedstawiono procedurę podłączenia do CSIZS, zapewniając o wsparciu w zakresie podłączenia ze strony administratora wojewódzkiego, wykonawcy CSIZS, dostawcy systemu dziedzicznego oraz Departamentu Informatyki MPiPS.

(dowód: akta kontroli str. 650-652)

W odpowiedzi na pytanie, dlaczego OPS nie wziął udziału w ww. pilotażu, Kierownik OPS wyjaśniła: *Ośrodek Pomocy Społecznej od stycznia 2014 r. wdrażał u siebie wspólnie z Powiatowym Urzędem Pracy w Krapkowicach Samorządową Elektroniczną Platformę Informacyjną „SEPI” oraz „PROTON” system do Elektronicznego Obiegu Dokumentów z Urzędu Miasta i Gminy Krapkowice, co w dużej mierze destabilizowało pracę Ośrodka. Wdrażanie w tym samym czasie jeszcze programu „Emp@tia” w mojej ocenie zdeorganizowałoby pracę tutejszego Ośrodka, a mając na uwadze charakter naszej pracy i zadania wspierania osób potrzebujących, praca socjalna, wypłata świadczeń osobom żyjącym na granicy ubóstwa, wydaje się być oczywistym, że praca nasza nie polega wyłącznie na zajmowaniu się programami informatycznymi, które przy ich wdrażaniu zamiast ułatwiać nam pracę jeszcze bardziej ją utrudniają. Ponadto zaznaczyć należy, że przystąpienie do procesu pilotażu miało charakter dobrowolny, dlatego też uznałam, że w pierwszej kolejności powinny z niego skorzystać inne Ośrodki niewdrażające w tym czasie ww. systemów informatycznych. Dodatkowo nadmieniam, że nasz Ośrodek pismem z dnia 18 kwietnia 2014 r. skierowanym do Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia w Opolskim Urzędzie Wojewódzkim, odmówił przystąpienia do systemu Emp@tia. Skutkiem tej odmowy był telefon od koordynatora wojewódzkiego informujący nas, iż nie mamy prawa odmawiać przystąpienia do programu Emp@tia, ponieważ jest to obowiązek wszystkich ośrodków pomocy społecznej. Od tej chwili koordynator wojewódzki nie kontaktuje się z naszym ośrodkiem w żadnych sprawach dot. Emp@tia.*

(dowód: akta kontroli str. 770-777)

Pismami z dnia 21 i 23 maja 2014 r. Kierownik OPS zgłosiła gotowość podłączenia używanych systemów dziedzicznych do CSIZS, wyznaczając jednocześnie dwóch pracowników OPS jako administratorów lokalnych odpowiedzialnych m.in. za zadania związane z podłączeniem systemów dziedzicznych OPS do CSIZS, zarządzanie terminalami mobilnymi, zarządzanie użytkownikami w zakresie przydzielania/anulowania uprawnień innym pracownikom OPS, dostęp do strefy dla urzędników na PIU oraz korzystanie z Oprogramowania Terminali Mobilnych¹⁸.

(dowód: akta kontroli str. 671-673)

¹⁷ Dalej: PUP.

¹⁸ Dalej: OTM.

Kierownik OPS wyjaśniła: zadanie związane z podłączeniem do CSIZS powierzono informatykowi zatrudnionemu w OPS w Krapkowicach Panu Rafałowi Ł. Podczas przygotowywania podłączenia, jak również w jego trakcie pracownicy OPS nie mieli żadnego do chwili obecnej zagwarantowanego wsparcia ze strony: administratora wojewódzkiego, wykonawcy systemu CSIZS, dostawcy używanych aplikacji dziedzinowych oraz Departamentu Informatyki MPiPS. Pracownicy Ośrodka Pomocy Społecznej w Krapkowicach nie uczestniczyli w szkoleniach dotyczących funkcjonowania Centralnego Systemu Informatycznego Zabezpieczenia Społecznego (CSIZS) oraz systemów informatycznych działających w ramach tej platformy w tym w formie e-learningowej. Głównym powodem był brak szkoleń i informacji o takich szkoleniach.

(dowód: akta kontroli str. 26-28)

W dniu 10 października 2013 r. MPiPS zaprosiło osoby zatrudnione w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej do składania ofert na wykonanie prac testera związanych z dostosowywaniem systemów dziedzinowych z obszaru świadczeń rodzinnych oraz z obszaru funduszu alimentacyjnego do zmian w oprogramowaniu na potrzeby integracji z produktami Projektu Emp@tia.

(dowód: akta kontroli str. 560-561, 631)

Kierownik OPS wyjaśniła: OPS w Krapkowicach w roku 2013 przechodził ze starszej wersji POMOSTU na nowszą wersję POMOST Std., również w tym czasie tworzyliśmy dopiero co naszą stronę internetową. Od stycznia 2014 r. wdrażaliśmy Samorządową Elektroniczną Platformę Informacyjną „SEPI” oraz „PROTON” system do Elektronicznego Obiegu Dokumentów z Urzędu Miasta i Gminy Krapkowice (projekt finansowany z środków unijnych). Dodatkowo nadmieniamy, iż Ośrodek pismem z dnia 18 kwietnia 2014 r. skierowanym do Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia OUW wstępnie odmówił przystąpienia do systemu Emp@tia. Reasumując powyższe informujemy, że ze względu na natłok nowych zadań i ilość programów, które musieliśmy jako OPS wdrożyć w ostatnim czasie m.in. sprawił, że nasi pracownicy dodatkowo nie byli w stanie jeszcze dobrowolnie uczestniczyć w testowaniu systemu Emp@tia.

(dowód: akta kontroli str. 905-909)

W dniu 9 grudnia 2013 r. MPiPS oraz Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich¹⁹ zaprosiło jednostki organizacyjne pomocy społecznej do udziału w dniu 16 grudnia 2013 r. w konferencji poświęconej rezultatom m.in. Projektu Emp@tia.

(dowód: akta kontroli str. 569-570, 632)

Kierownik OPS wyjaśniła: Nie skorzystano z możliwości uczestnictwa w konferencji organizowanej przez MPiPS w dniu 16 grudnia 2013 r. w Warszawie z uwagi na zbliżający się okres przedświąteczny, w którym to nasz Ośrodek m.in. jest zawsze organizatorem i współorganizatorem kilku wigilii dla osób chorych, samotnych, niepełnosprawnych, emerytów, rencistów oraz klubowiczów AA, a w związku z tym miał zwiększony zakres obowiązków i pracy również po godzinach urzędowania. Wspomnieć należy także, że koniec roku budżetowego jak i początek nowego roku budżetowego wymagają wyjątkowo dużej dyspozycyjności w pracy. Ponadto w mojej ocenie taka konferencja powinna zostać zorganizowana w danym województwie, aby jak najwięcej Ośrodków mogło w niej uczestniczyć. Jednodniowa konferencja np. w Opolu na pewno wzbudziła by większe zainteresowanie niż konferencja w Warszawie (koszt dojazdu, noclegu i nieobecność w pracy, co najmniej 2 dni) z pewnością niejednokrotnie uniemożliwia nam korzystanie z takich ofert. Zaznaczyć należy również, że tego typu konferencje mają jedynie charakter

¹⁹ Jednostka podległa MPiPS, dalej: CRZL.

informacyjny, o czym równie dobrze można poinformować pismem, nie mają one zazwyczaj charakteru szkoleniowego, a w tym wypadku szkolenia praktyczne dla nas są jak najbardziej priorytetowe.

(dowód: akta kontroli str. 906, 909)

Pismem z dnia 13 czerwca 2013 r., przekazanym za pośrednictwem CAS, CRZL poinformowała o rozstrzygnięciu postępowania przetargowego na przeszkolenie ośmiu tysięcy pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej z zakresu obsługi aplikacji dziedzinowych wchodzących w skład systemu informatycznego obszaru zabezpieczenia społecznego Pomost. Szkolenia miały zapewnić poprawę jakości obsługi beneficjentów, podniesienie poziomu kwalifikacji i ujednolicenie wiedzy pracowników związanych z pracą z systemem Pomost Std. W piśmie tym wskazano również dane kontaktowe do organizatora szkoleń.

(dowód: akta kontroli str. 532-533, 630)

Kierownik OPS wyjaśniła: Trzech pracowników OPS Krapkowice wzięło udział w ramach projektu systemowego Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej w szkoleniach trwających od 10.09.2013 r. do 12.09.2013 r. (...) W ramach szkolenia nie przedstawiano na tamten czas funkcjonalności Pomostu związanych z Emp@tia, gdyż to szkolenie dotyczyło głównie funkcjonalności i zmian dotyczących nowej wersji Pomostu i było prowadzone m.in. właśnie w ramach dobrowolnego przejścia Ośrodka z starej wersji Pomostu na ulepszoną nowszą wersję Pomost Std. Warto by w tym miejscu również nadmienić, że od początków wprowadzania Pomostu, czyli ok. 2000 roku było to drugie szkolenie, w którym mogliśmy w praktyczny sposób wziąć udział po 13 latach od wprowadzenia ww. programu oraz jego nieustannego dynamicznego rozwoju.

(dowód: akta kontroli str. 816-819)

W odpowiedzi na pytanie: Dlaczego nie podjęto żadnych działań, w szczególności poprzez zwrócenie się do koordynatora wojewódzkiego bądź do dostawcy systemu dziedzinowego, o przeprowadzenie szkoleń dotyczących dodatkowych funkcjonalności w ramach projektu Emp@tia? Kierownik OPS wyjaśniła: ośrodki pomocy społecznej ostatnimi laty są odbiorcą wszelkiego rodzaju pomysłów informatycznych mających tym Ośrodkom i ich podopiecznym ułatwić pracę i współpracę. Ośrodki te na co dzień zajmują się bezpośrednio i w pierwszej linii: biedą, ubóstwem, chorobą, starością, inwalidztwem, przemocą, wykluczeniem społecznym, nałogami, problemami rodzinnymi, klęskami żywiołowymi, itd. Pojawia się tu kilka pytań, czy to nam jako Ośrodkom w pierwszej kolejności powinno zależeć na wprowadzaniu i wdrażaniu programów nie ułatwiających nam już i tak trudnej pracy? Czy my ze swej strony powinniśmy jeszcze dopominać się i domagać się od koordynatorów wojewódzkich lub od samych dostawców systemów dziedzinowych przeprowadzenia szkoleń np. dot. dodatkowych funkcjonalności w ramach projektu Emp@tia? Czy to Ośrodki mają być głównymi inicjatorami, wdrażania, testowania oraz brania aktywnego udziału w poprawianiu nie zbyt dobrze działających i funkcjonujących programów, tak aby ostatecznie były one w jakikolwiek praktyczny sposób pomocne w naszej już i tak nie łatwej pracy? Należy zwrócić uwagę na jeszcze jeden problem, o jakim często słychać na spotkaniach z Kierownikami Ośrodków Pomocy Społecznej, czyli brak jakiegokolwiek pomocy informatycznej, brak środków na etaty dla informatyków w Ośrodkach, a oni sami są zmuszani do wdrażania tak nie łatwych nawet dla informatyków programów informatycznych.

(dowód: akta kontroli str. 770-777)

Według wyników badania ankietowego przeprowadzonego wśród 19 pracowników OPS zajmujących się sprawami z zakresu pomocy społecznej, świadczeń

rodzinnych i funduszu alimentacyjnego, 9 osób (47,3%) odpowiedziało, że wie czym jest portal Emp@tia lub CSIZS, 10 słyszało o tym portalu bądź systemie, ale nie znały dokładnie ich przeznaczenia lub zasad funkcjonowania. Według ankietowanych pracowników informacje o portalu Emp@tia oraz o CSIZS były przekazywane przede wszystkim przez przełożonych lub współpracowników. Osoby ankietowane dowiadywały się o Projekcie Emp@tia oraz CSIZS również z innych źródeł, m.in. z forów internetowych: Sygnity, OPS, MPiPS. Żaden z pracowników, biorących udział w ankiecie, nie uczestniczył w szkoleniach dotyczących projektu Emp@tia, CSIZS, CAS ani obsługi terminali mobilnych.

(dowód: akta kontroli str. 263-300)

W dniu 15 maja 2015 r. OPS otrzymał informację od dostawcy systemu Pomost Std o planowanym na dzień 29 maja 2015 r. odpłatnym jednodniowym szkoleniu poświęconym komunikacji ww. systemu z CSIZS.

(dowód: akta kontroli str. 725-729)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

NIK zwraca uwagę, iż administrator wojewódzki oraz MPiPS przekazywali do OPS niezbędne informacje, instrukcje i procedury oraz numery telefonów kontaktowych do osób mających zapewnić wsparcie, co szczegółowo opisano w punkcie 1.2. niniejszego wystąpienia pokontrolnego. Wskazać należy, iż w dniu 9 grudnia 2013 r. MPiPS przekazało zaproszenie na konferencję w dniu 16 grudnia 2013 r., na której zaprezentowany miał być nowe systemy powstałe w ramach projektu Emp@tia jak również Rejestr Jednostek Pomocy Społecznej. Nie bez znaczenia pozostaje fakt, iż OPS posiadał szczegółowe podręczniki użytkownika dla posiadanych dziedzinowych systemów informatycznych, w których szczegółowo opisano wszystkie funkcje i sposób korzystania z nich, w tym także w zakresie Projektu Emp@tia. Dodatkowo zaznaczyć należy, iż OPS podczas kontroli nie przedłożył dowodów potwierdzających próby uzyskania wsparcia od administratora wojewódzkiego, centrum wsparcia technicznego CSIZS oraz od dostawcy systemu dziedzinowego.

(dowód: akta kontroli str. 405-436, 446-519, 569-570, 632)

Opis stanu
faktycznego

1.3. W dniu 22 maja 2014 r. administrator lokalny w OPS otrzymał od administratora wojewódzkiego certyfikaty produkcyjne CSIZS skompresowane w postaci niezabezpieczonego pliku wraz z hasłem do magazynu certyfikatów, pakiet użytkownika zawierający loginy i hasła tymczasowe oraz podręczniki użytkownika systemów Pomost Std i SR/FA. W informacji tej wskazano również, iż szczegółowe instrukcje podłączenia do CSIZS znajdowały się w systemach dziedzinowych (w instrukcjach użytkownika tych systemów). Wszystkie te dane przekazano wyłącznie w formie elektronicznej w jednej wiadomości e-mail. Dodatkowo OPS otrzymał informacje dla administratora lokalnego umożliwiające podłączenie systemów Pomost Std i SR/FA do CSIZS, tj. dane zarejestrowanego konta na PI-MZT oraz na platformie e-learningowej, adresy usług sieciowych CSIZS na potrzeby konfiguracji oraz adres aplikacji do zarządzania jednostkami organizacyjnymi, kontami użytkowników, systemów i terminali mobilnych oraz rolami użytkowników²⁰. Jednocześnie administrator lokalny został poinformowany o konieczności zapoznania się przed instalacją z informacjami zawartymi na platformie e-learningowej MPiPS. Administrator wojewódzki wskazał także na forum dostawcy systemów dziedzinowych (Sygnity), jako na źródło informacji w powyższym zakresie. Udostępnił również numer telefonu oraz adresy e-mail do kontaktów w razie wystąpienia problemów.

(dowód: akta kontroli str. 674-675)

²⁰ Załącznik nr 6 – Pakiet informacji dla JT umożliwiający podłączenie do CSIZS.

Na podstawie dzienników zdarzeń dla integracji z systemem Emp@tia znajdujących się w systemach dziedzinowych oraz analizy ustawień systemowych i danych w PI-MZT²¹ w zakresie ważności wczytanych certyfikatów systemów dziedzinowych i systemu Emp@tia ustalono, iż OPS podłączył system dziedzinowy z obszaru pomocy społecznej w dniu 4 czerwca 2014 r., natomiast system z obszaru świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego podłączono w dniu 11 czerwca 2014 r., tj. przed planowanym przez MPiPS terminem zakończenia podłączenia masowego, określonym na 29 sierpnia 2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 36, 521, 529, 777)

W dniu 13 czerwca 2014 r. OPS zgłosił administratorowi wojewódzkiemu, iż zakończył podłączenie systemów dziedzinowych oraz jednego z dwóch otrzymanych terminali do systemu Emp@tia. Kierownik OPS wyjaśniła, iż *podłączanie i skonfigurowanie SD i OTM przeprowadzał profesjonalny informatyk i nie napotkano jakichkolwiek problemów.*

(dowód: akta kontroli str. 818-819)

Kierownik OPS wyjaśniła, że kierowana jednostka nie otrzymała żadnych środków finansowych na podłączenie do CSIZS ani też nie poniosła dodatkowych kosztów związanych z procesem podłączenia do CSIZS oraz dostosowaniem użytkowanych systemów dziedzinowych.

(dowód: akta kontroli str. 26-28, 780)

1.4. Kierownik OPS zapewniła nadanie pracownikom uprawnień do korzystania z funkcjonalności dotyczących Emp@tii w systemach dziedzinowych wykorzystywanych w kontrolowanej jednostce. W dniu kontroli NIK, tj. 20 maja 2015 r. uprawnienia takie posiadało 14 pracowników w obszarze pomocy społecznej oraz 5 w obszarze świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego. Dodatkowo uprawnienia takie we wszystkich obszarach posiadała Kierownik OPS i informatyk. W systemach tych nie stwierdzono możliwości ustalenia daty nadania bądź odwołania uprawnień w ww. zakresie. Brak możliwości ustalenia historii zdarzeń potwierdził również przedstawiciel biura pomocy systemu dziedzinowego²².

(dowód: akta kontroli str. 709-711)

1.5. Zgodnie z zapisami podręczników użytkownika systemów dziedzinowych, po prawidłowej i pełnej instalacji systemy dziedzinowe OPS miały automatycznie przekazywać m.in. dane do CBB w zakresie: a/ przyznania, zmiany, ustania pomocy, której osoba jest świadczeniobiorcą – w chwili zatwierdzenia (wydania) decyzji dotyczącej tej pomocy albo zatwierdzenia świadczenia bezdecyzyjnego (dla posiłków bez decyzji – w chwili rozliczenia dokumentu rozliczeniowego); b/ odmowie przyznania pomocy osobie wskazanej jako podmiot decyzji odmownej – w chwili zatwierdzenia tej decyzji; c/ złożonym wniosku o pomoc, w którym osoba jest podmiotem – w chwili zaakceptowania okna rejestracji wniosku; d/ wywiadu środowiskowego przeprowadzonego w formie tradycyjnej lub elektronicznej (tj. przy pomocy terminalu mobilnego) – w chwili dołączenia tego wywiadu do wniosku lub decyzji; e/ kontraktu socjalnego – w chwili jego zatwierdzenia; f/ odwołaniu od decyzji, która podlegała wysłaniu do CBB – w chwili zaakceptowania okna rejestracji odwołania.

(dowód: akta kontroli str. 500-501)

Przeprowadzone w trakcie kontroli NIK oględziny wykazały, iż systemy dziedzinowe automatycznie podejmowały próby przekazania do CBB danych dotyczących wniosku, decyzji i rodzaju świadczenia oraz danych adresowe i osobowych takich

²¹ W zakładce *Lista systemów*.

²² HelpDesk Sygnity.

jak płeć, imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, numer PESEL, imiona rodziców, informacje o posiadaniu założonej niebieskiej karty.

(dowód: akta kontroli str. 34)

Według zapisów w dzienniku zdarzeń dla integracji sytemu SR/FA z CSIZS (stan na 7 maja 2015 r.), pierwsze próby przekazania/aktualizacji danych beneficjentów w CBB nastąpiły w dniu 23 czerwca 2014 r. Od dnia podłączenia systemu dziedzinnowego do CSIZS, występowały przypadki wielokrotnych automatycznych prób aktualizacji przez system danych beneficjentów w CBB (wszystkie w 2014 r.). W 15 przypadkach liczba nieudanych prób wysłania jednego zdarzenia wynosiła powyżej 100 – w skrajnym przypadku 159, w 25 przypadkach od 50 do 99, w 4 od 10 do 49. W 17 z 44 ww. przypadków dziennik zdarzeń nie zawierał daty udanego wysłania aktualizacji danych beneficjenta.

(dowód: akta kontroli str. 520-526)

Dziennik zdarzeń integracji z CSIZS (Emp@tia) dla systemu SR/FA zawierał łącznie 21 157 rekordów²³, w tym m.in.:

- a) 14 236 zdarzenia aktualizacji beneficjenta świadczeń rodzinnych w CBB, z tego:
 - 393 o statusie wysłane,
 - 13 842 o statusie niewysłane,
 - 1 o statusie do wysłania,
- b) 305 zdarzeń aktualizacji beneficjenta funduszu alimentacyjnego w CBB, z tego:
 - 26 o statusie wysłane,
 - 279 o statusie niewysłane,
- c) 6 295 zdarzeń pn. pobierz wynik aktualizacji beneficjenta, z tego:
 - 1 o statusie do wysłania,
 - 1 o statusie do wysłania cyklicznego,
 - 6 293 o statusie wysłane,
- d) 257 zdarzeń pn. *pobierz niezgodności danych SD*, z tego:
 - 2 o statusie do wysłania,
 - 255 o statusie niewysłane.

(dowód: akta kontroli str. 49-85)

Na podstawie danych określających przyczyny niewysłania ośmiu komunikatów stwierdzono, iż jako przyczynę system wskazywał *błąd walidacji XSD* lub *Transport error Access denied*. Do dnia zakończenia kontroli, dostawca systemów dziedzinnowych nie udzielił wyjaśnień dotyczących zdarzeń o statusie niewysłane.

(dowód: akta kontroli str. 853-860, 930)

Zapisy ww. dziennika zdarzeń SR/FA wskazują na przerwę w działaniu integracji z CSIZS w dniach od 13 do 22 czerwca 2014 r., od 3 do 15 października 2014 r. oraz od 30 grudnia 2014 r. do 9 lutego 2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 49-85)

Szczegółowa analiza dziennika zdarzeń integracji z CSIZS (Emp@tia) dla sytemu Pomost Std (wg stanu na dzień 28 kwietnia 2015 r.), nie wykazała przypadków wielokrotnych nieudanych prób aktualizacji beneficjentów w CBB w okresie od dnia 25 marca 2015 r.²⁴ Pierwsze próby aktualizowania danych beneficjenta w CBB odnotowano dopiero w dniu 24 kwietnia 2015 r., tj. po rozpoczęciu kontroli NIK, co opisano w dalszej części wystąpienia.

(dowód: akta kontroli str. 527-529)

²³ Od dnia podłączenia do dnia przeprowadzenia oględzin, tj. do 7 maja 2015 r.

²⁴ Dziennik zdarzeń wskazywał na przerwę w działaniu od dnia podłączenia, tj. 4 czerwca 2014 r. do 25 marca 2015 r.

Dziennik zdarzeń dla integracji systemu dziedzicznego z obszaru pomocy społecznej z CSIZS (Emp@tia) zawierał łącznie 10 320 rekordów²⁵, w tym m.in.:

- a) 4 600 zdarzenia aktualizacji beneficjenta pomocy społecznej w CBB, z tego:
 - 4 556 o statusie wysłane,
 - 44 o statusie niewysłane,
- b) 4 556 zdarzeń pn. pobierz wynik aktualizacji beneficjenta w CBB, z tego:
 - 4 433 o statusie wysłane,
 - 123 o statusie do wysłania cyklicznego,
- c) 6 zdarzeń pn. pobierz niezgodności danych SD, wszystkie o statusie niewysłane.
(dowód: akta kontroli str. 37-48)

Na podstawie danych szczegółowych w zakresie przyczyn niewysłania dla ośmiu komunikatów stwierdzono, iż jako przyczynę system wskazywał m.in.: *błąd walidacji XSD* lub *Transport error Access denied*.

(dowód: akta kontroli str. 861-864)

Zapisy dziennika zdarzeń wskazują na przerwę w działaniu integracji systemu Pomost Std z systemem Emp@tia w dniach od 4 czerwca 2014 r., tj. od dnia podłączenia systemu dziedzicznego do 24 marca 2015 r., co opisano w dalszej części wystąpienia. Ponadto do dnia 23 kwietnia 2015 r. występowały wyłącznie zdarzenia związane z udostępnianiem słowników.

(dowód: akta kontroli str. 37-48, 527-529)

Według informacji udzielonych OPS przez centrum wsparcia użytkowników systemu CSIZS w trakcie kontroli NIK, zgłoszone problemy w powyższym zakresie nie dotyczyły CSIZS, a zadane pytania należało skierować do dostawcy systemu dziedzicznego. Dostawca systemów dziedzicznych poinformował, iż po zarejestrowaniu systemu dziedzicznego w OPS, nie zostały prawidłowo pobrane słowniki z systemu Emp@tia (była wykonana próba zaraz po rejestracji, ale zakończyła się ona błędem braku uprawnień). Zostało także zmienione domyślne hasło do bazy danych, co spowodowało problem z zapisem zdarzeń związanych z komunikacją z CSIZS Emp@tia. Po instalacji wersji 3-1.0 systemu POMOST Std zaczęły się pojawiać zdarzenia w dzienniku zdarzeń dla integracji z CSIZS Emp@tia. Dodatkowo zdarzały się sporadyczne problemy z połączeniem pomiędzy serwerem JBoss a bazą danych, co także mogło powodować braki w dzienniku zdarzeń dla integracji z systemem Empatia.

(dowód: akta kontroli str. 719-720, 932-933)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

W powyższym zakresie NIK zwraca uwagę na zaniechanie przez OPS wyjaśnienia przyczyn niewysłania komunikatów z systemów Pomost Std i SR/FA, przerw w działaniu integracji z Emp@tia oraz wielokrotnych prób wysłania komunikatów. Według podręczników użytkownika dla obu systemów dziedzicznych, przewidziano możliwość sprawdzenia szczegółów odpowiedzi na żądanie wysłania danych w dzienniku zdarzeń dla integracji z systemem Emp@tia po wybraniu polecenia *Pokaż odpowiedź*. Dodatkowo w systemie Pomost Std w menu dostępny był podgląd niewysłanych komunikatów w oknie *Niewysłane komunikaty do systemu Emp@tia*. Po wybraniu tego polecenia, możliwe było wyświetlenie przyczyny niewysłania danych po wybraniu polecenia *Pokaż przyczyny*. Zauważyć przy tym należy, iż po wstępnym zdiagnozowaniu problemu, OPS miał możliwość zwrócenia się o wyjaśnienie ww. stanu do dostawcy systemów, co uczyniono dopiero w trakcie kontroli NIK.

²⁵ Od dnia podłączenia do dnia przeprowadzenia oględzin, tj. do 30 kwietnia 2015 r.

Kierownik i Informatyk OPS wyjaśnili: Ze względu na brak zainteresowania Projektem Emp@tia przez samych beneficjentów projektu i innych jednostek terytorialnych, OPS nie podejmował żadnych działań w celu usprawnienia, testowania i udoskonalenia modułu Emp@tia w Pomoście oraz w Świadczeniach Rodzinnych. Po przyłączeniu systemów dziedzinowych do CSIZS, nic nie wskazywało, że systemy SD mają jakiekolwiek problemy, zwłaszcza, że nie dostaliśmy żadnego zapytania z innych JT czy też wniosków składanych przez beneficjentów projektu. Oczywiście pracownicy OPS mogli sprawdzać na bieżąco dziennik zdarzeń i logi systemowe, jednakże ogrom pracy jaki ponoszą pracownicy OPS na co dzień nie pozwalał im skupiać się dodatkowo na obsłudze tak jak testowaniu modułu Emp@tia.

(dowód: akta kontroli str. 415, 499-500, 905-909)

Opis stanu
faktycznego

1.6. Komunikatem przekazany OPS w dniu 7 sierpnia 2013 r. poprzez SAC, MPiPS poinformowało o zbliżającej się dystrybucji terminali mobilnych, zakupionych w ramach Projektu Emp@tia. W załączeniu do ww. komunikatu przesłano wzór umowy użyczenia oraz pismo z dnia 6 sierpnia 2013 r., w którym MPiPS informowało m.in. o genezie i celach Projektu Emp@tia (w tym m.in. o tym czym są terminale mobilne i jak mają wspierać pracę pracowników OPS) oraz o procedurze dostarczania terminali, podając jednocześnie numery telefonów osób mających udzielać informacji w przypadku dodatkowych pytań. Dostawa terminali przebiegać miała zgodnie z harmonogramem dostaw, zawierającym także liczbę terminali przewidzianych dla każdej jednostki. Zgodnie z pkt 10 ww. pisma, jednostki miały możliwość odmowy przyjęcia dostawy sprawnych i spełniających wymagania MPiPS terminali.

(dowód: akta kontroli str. 534-540, 631)

W dniu 10 października 2013 r., MPiPS przesłało do OPS w formie elektronicznej wzór umowy użyczenia terminali mobilnych, wyciąg z umowy 19/DI/PN/2013 z dnia 13 września 2013 r. na dostawę 3 500 sztuk terminali zawartą przez MPiPS z firmą Comp SA, specyfikację techniczną terminali oraz minimalne warunki gwarancji. Zgodnie z wyciągiem z ww. umowy, dostawca terminali zobowiązał się m.in. do dostarczenia terminali do wszystkich OPS nie później niż do 15 listopada 2013 r.; dostarczenia terminali do MPiPS w przypadku odmowy ich przyjęcia przez OPS; uzgodnienia i przedłożenia MPiPS szczegółowego harmonogramu dostaw najpóźniej na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem dostarczania terminali do OPS, odbioru z każdego OPS i przekazania MPiPS podpisanej przez osobę upoważnioną umowy użyczenia²⁶. Na dostarczone terminale dostawca udzielił gwarancji na okres 48 miesięcy, od dnia podpisania protokołu końcowego przedmiotu umowy.

(dowód: akta kontroli str. 562-565, 631)

W dniu 31 października 2013 r. OPS otrzymał dwa terminale mobilne do przeprowadzania rejestracji danych opisujących sytuację rodziny bezpośrednio w trakcie wywiadu środowiskowego. Kierownik OPS wyjaśniła, że jest to liczba niewystarczająca, z uwagi na fakt, iż 11 pracowników OPS przeprowadza wywiady środowiskowe. Do dnia kontroli NIK OPS nie otrzymał dodatkowych terminali mobilnych.

(dowód: akta kontroli str. 9, 16, 28)

W odpowiedzi na pytanie: *Dlaczego nie skorzystano z prawa odmowy przyjęcia terminali mobilnych skoro dostarczono jedynie dwa, a zapotrzebowanie określono na 11 sztuk oraz dlaczego nie wystąpiono o zwiększenie liczby przewidzianych dla OPS w Krapkowicach terminali* Kierownik OPS wyjaśniła: *Odnosząc się do pisma*

²⁶ Dostarczenie MPiPS kompletu umów stanowiło warunek dokonania odbioru końcowego przedmiotu umowy.

MPiPS z dnia 6 sierpnia 2013 r. wyjaśniam, że pismo to miało tylko charakter informacyjny i na tamtą chwilę nie było możliwości odstąpienia od Projektu Emp@tia. (...) Warto by wspomnieć, że 2 sztuki terminali mobilnych pojawiły się w siedzibie tuł. OPS zupełnie niespodziewanie, kurier dostarczył te terminale do tuł. Ośrodku akurat w czasie mojej nieobecności, a o ich dostarczeniu dowiedziałam się od swoich pracowników przez telefon. Podjęte przeze mnie próby telefonicznego skontaktowania się z koordynatorem wojewódzkim nie powiodły się, dlatego też zadzwoniłam do zaprzyjaźnionego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gogolinie, gdzie Pani Kierownik poinformowała mnie, że mamy obowiązek przyjąć terminale mobilne (gdyż jest to projekt naszego Ministerstwa), a ona taka wiedzę uzyskała w rozmowie telefonicznej właśnie z koordynatorem wojewódzkim. Co do określenia w zapotrzebowaniu liczby terminali mobilnych na 11 sztuk wyjaśniamy, iż ze swej strony zakładaliśmy, że w przypadku wdrażania tak dużego i perspektywicznie przyszłościowego projektu, którym ma być Emp@tia zaproponowana liczba 2 terminali mobilnych, które nam dostarczono wynika jedynie z początkowej fazy wdrażania projektu, a z czasem będziemy mogli ubiegać się o kolejne 9 sztuk dla reszty pracowników socjalnych, których łącznie nasz OPS zatrudnia jedenastu. Obecnie jestem zdania, że przydzielenie pracownikom socjalnym tych terminali mobilnych jest na daną chwilę nie do końca zasadne. Praca na terminalach mobilnych obecnie tylko wydłuży i skomplikuje pracę pracowników socjalnych. Obowiązujące obecnie Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej Dziennik Ustaw z 2012 r. poz. 712 określa, że wywiad powinien zostać przeprowadzony w miejscu zamieszkania lub pobytu i podpisany przez podopiecznego oraz przewiduje wersję papierową. Brak możliwości wydrukowania wywiadu z OTM (brak drukarek), powoduje, że pracownik musiałby dwa razy odwiedzać podopiecznego lub zaprosić podopiecznego do siedziby Ośrodka, aby mógł złożyć podpis pod wywiadem co jest niezgodne z przytoczonym rozporządzeniem. Również brak możliwości technicznych podpisania elektronicznie wywiadu przeprowadzonego u podopiecznego skazuje ten projekt obecnie na niepowodzenie. Należy zaznaczyć, że usankcjonowanie prawne korzystania z terminali do przeprowadzania wywiadów środowiskowych jest cały czas w fazie projektu. Nastąpi zmiana w ustawie o pomocy społecznej, gdzie w art. 107 ust. 5e zapis będzie brzmiał: „kwestionariusz rodzinnego wywiadu środowiskowego wypełnia się w formie papierowej lub elektronicznej za pomocą systemu informatycznego...”. Dopiero wejście w życie tego zapisu pozwoli nam zgodnie z prawem przeprowadzać wywiady środowiskowe w formie elektronicznej. Nie mniej jednak należy zwrócić uwagę na niebezpieczeństwo posiadania przez pracowników socjalnych drogich terminali mobilnych, zwłaszcza w środowisku naszych klientów, które można określić mianem niebezpiecznego. W ostatnim czasie coraz więcej pojawia się informacji w mediach o zagrożeniach w pracy pracowników socjalnych. Wydaje się, że posiadanie sprzętu o takiej wartości może również niepotrzebnie narażać pracowników. Innym elementem, na który należy zwrócić uwagę jest fakt, iż biedne środowisko klientów pomocy społecznej nie oceni pozytywnie tak dużych wydatków, a dodatkowo może wprowadzać barierę (dystans) pomiędzy pracownikiem socjalnym, a podopiecznym OPS. Wnioski te popieram moim wieloletnim doświadczeniem w pracy zawodowej i opiniami jakie docierają do nas w naszej pracy.

(dowód: akta kontroli str. 770-777)

Warunki korzystania przez OPS z terminali mobilnych regulowała umowa ich użyczenia, zawarta w dniu 23 grudnia 2013 r. pomiędzy Kierownikiem OPS a Dyrektorem Departamentu Informatyki w MPiPS. W myśl procedury dostarczania terminali oraz wyciągu z umowy zawartej przez MPiPS na dostawę terminali, uzupełnioną o dane identyfikacyjne terminali i podpisaną umowę użyczenia miał odebrać dostawca urządzeń. Z uwagi na nieobecność Kierownika OPS w dniu

dostarczenia terminali do OPS, podpisana umowa użyczenia (w której jako datę zawarcia wpisano datę otrzymania terminali), zgodnie z wyjaśnieniem Kierownika OPS, została przekazana do MPiPS kilka dni po ich faktycznym dostarczeniu.

(dowód: akta kontroli str. 11-13, 532-540, 564, 819)

W dniu 11 grudnia 2013 r. MPiPS²⁷ poinformowało wszystkie OPS, iż umowy użyczenia na terminale mobilne przekazane przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej są w trakcie weryfikacji i podpisywania przez osobę reprezentującą MPiPS i będą zwracane na przełomie grudnia 2013 r. i stycznia 2014 r., przekazując jednocześnie kopię upoważnienia dla Dyrektora Departamentu Informatyki MPiPS do podpisania umów użyczenia ze strony MPiPS²⁸. W piśmie wskazano również, iż wartość jednego terminala wynosiła 1 469,28 zł.

(dowód: akta kontroli str. 571-576, 632)

Rozpoczęcie procesu odsyłania umów użyczenia na terminale mobilne wraz z wytycznymi w zakresie oznaczania terminali, MPiPS zakomunikowało za pośrednictwem CAS w dniu 4 kwietnia 2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 618-619, 634)

Podpisana przez Dyrektora Departamentu Informatyki w MPiPS umowa użyczenia OPS terminali mobilnych, ze zmienioną na 23 grudnia 2013 r. datą jej zawarcia, wpłynęła do OPS w dniu 14 kwietnia 2014 r., tj. 164 dni po otrzymaniu terminali i po upływie ok. pięciu miesięcy od dnia przekazania umowy do MPiPS.

(dowód: akta kontroli str. 10-13, 532-533)

Oba terminale zostały zarejestrowane w PI-MZT odpowiednio w dniach 10 i 16 czerwca 2014 r. Na podstawie przeprowadzonych oględzin stwierdzono, iż oba terminale posiadały oprogramowanie pozwalające na przeprowadzanie wywiadów środowiskowych. Po zalogowaniu się do terminala pojawiała się m.in. ikona *Emp@tia OTM*. Po wybraniu ikony znajdującej się po prawej stronie ikony *Pracownik*, wyświetlał się komunikat, iż *oprogramowanie jest aktualne*. Po zalogowaniu się do *Emp@tia OTM* w obu przypadkach pojawiało się powiadomienie o znalezieniu przez system nowszej wersji aplikacji (*znaleziono nowszą wersję aplikacji. Powiadom administratora systemu OTM*). Aktualizacja aplikacji możliwa była po zmianie menu z pracownika na administratora. Menu użytkownika zawierało m.in. możliwość przeglądania wywiadów niezatwierdzonych jak i zatwierdzonych, wprowadzenie nowego formularza wywiadu środowiskowego, przesłanie i pobranie wywiadów z centrali oraz podgląd parametrów systemu i informacji o programie. Menu użytkownika pozwalało na zmianę parametrów systemu, aktualizację oprogramowania, rejestrację terminala oraz podgląd informacji o systemie. W informacjach o systemie znajdował się m.in. adres systemu dziedzinowego.

(dowód: akta kontroli str. 9, 791-799)

Przeprowadzone w dniu 29 maja 2015 r. oględziny platformy e-learningowej z zakresu obsługi terminali mobilnych wykazały, iż żaden z pracowników OPS nie posiadał uprawnień do korzystania z tej platformy. Zgodnie z filmem instruktażowym dostępnym na tej platformie, administrator lokalny utworzyć mógł konta użytkowników dla pracowników OPS. Zaznaczyć przy tym należy, iż istniała możliwość zalogowania się na ww. platformie jako Gość i korzystania z części materiałów dydaktycznych.

(dowód: akta kontroli str. 870)

²⁷ Za pośrednictwem Statystycznej Aplikacji Centralnej, obecnie CAS.

²⁸ Upoważnienie nr BDG-III-0151-10-RL/13 z dnia 4 grudnia 2013 r.

Kierownik OPS i informatyk wyjaśnili: *Osoba która miała konto użytkownika OTM, miała również dostęp do platformy e-learningowej. Administrator lokalny udostępnił swoje dane do logowania, tym samym każda osoba która miała te dane mogła się logować i korzystać z platformy. Nie było potrzeby przypisywania specjalnie ról użytkownikom zwłaszcza, że do dyspozycji przekazano nam dwa OTM i wstępnie tylko dwie osoby wyznaczono do korzystania z OTM.*

(dowód: akta kontroli str. 910-912)

1.7. Do dnia kontroli NIK, poza administratorem lokalnym, dostęp do PIU miał zapewniony jeden pracownik zatrudniony na stanowisku starszego referenta ds. administracyjnych, który był również wskazany jako osoba odpowiedzialna za podłączenie do CSIZS. Pracownik ten miał przypisane role: czytelnik PIU z obszaru pomocy społecznej, świadczeń rodzinnych oraz funduszu alimentacyjnego; OTM_USER – użytkownik OTM oraz OTM_ADMINISTRATOR – tworzenie i modyfikacja konta terminala mobilnego, odnawianie konta terminala mobilnego. Konto ww. użytkownika zostało utworzone w dniu 27 maja 2014 r., natomiast konto administratora lokalnego w dniu 22 maja 2014 r. Podczas przeprowadzonych w dniu 29 kwietnia 2015 r. oględzin stwierdzono, iż po zalogowaniu do PIU użytkownik nie posiadał dostępu do żadnych istotnych dodatkowych funkcjonalności poza ogólnie dostępnymi.

(dowód: akta kontroli str. 654-669, 721-722)

Kierownik OPS wyjaśniła: *uprawnienia do PIU dostała osoba, która jest jeszcze najbardziej kompetentną ze względu, iż w swoich obowiązkach ma wpisane już np. prowadzenie BIP i strony Ośrodka. A w przypadku, w którym jest brak na dzień dzisiejszy zainteresowania E-PUAP-em czy Emp@tia wśród klientów OPS-u, nie uzasadniało potrzeby dodawania dodatkowych osób do obsługi PIU. Osoba ta miała skonfigurowane odpowiednie role do wszystkich systemów dziedziny w OPS. Tak jak to już wcześniej przytaczaliśmy, OPS nie dostał jak na razie jeszcze żadnego wniosku z ESP Emp@tia.*

(dowód: akta kontroli str. 770-777, 818-819)

Pracownik posiadający konto użytkownika w PIU wyjaśnił, iż *konto zostało założone na moją osobę ze względów testowych przez informatyka OPS, natomiast ja osobiście jako użytkownik tego konta w sposób praktyczny jeszcze nie korzystałem z tego portalu.*

(dowód: akta kontroli str. 920)

Ustalone
nieprawidłowości

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

1. Kierownik OPS i administrator lokalny nie zapewnili komunikacji systemu dziedzinyowego Pomost Std z CSIZS.

Jakkolwiek administrator lokalny dokonał podłączenia systemu Pomost Std z CSIZS, wykorzystując przekazane przez administratora wojewódzkiego informacje, to nie dokonał wszystkich czynności niezbędnych do prawidłowej komunikacji obu systemów, ponieważ nie zaktualizował słowników. W myśl pkt 6 *Procedury podłączenia Jednostki Terenowej do Centralnego Systemu Informatycznego Zabezpieczenia Społecznego – perspektywa Administratora Lokalnego*, administrator lokalny, w pierwszej kolejności po podłączeniu systemu Pomost Std do CSIZS, aktualizuje słowniki uruchamiając odpowiednią funkcję systemu dziedzinyowego, zgodnie z przekazaniem przez dostawcę systemu dziedzinyowego podręcznikiem użytkownika lub innym dokumentem opisującym współpracę systemu dziedzinyowego z CSIZS. Wykonanie tych czynności, w myśl ww. procedury, było

konieczne do prawidłowego podłączenia systemu dziedzinnowego z CSIZS i jego działania.

Również w podręczniku użytkownika systemu Pomost Std wskazano, że *aby komunikacja z CSIZS Emp@tia była możliwa, Administrator systemu musi:*

- *poprawnie skonfigurować połączenie z serwerem Emp@tia, wczytać certyfikat systemu Emp@tia oraz zarejestrować system dziedzinnowy w systemie Emp@tia, patrz rozdział Konfiguracja ustawień dla Empatii.*

- *zaimportować słowniki z systemu Emp@tia, patrz rozdział Słowniki z systemu Emp@tia.*

- *pobrać słowniki terytorialne z systemu Emp@tia, patrz rozdział Słowniki terytorialne systemu Emp@tia.*

(dowód: akta kontroli str. 363, 450)

Według zapisów dziennika zdarzeń dla integracji systemu Pomost Std z CSIZS próba udostępnienia przez administratora lokalnego listy słowników (aktualizacji słowników) w tym systemie w dniu 4 czerwca 2014 r. nie powiodła się i zaniechano dalszych działań w tym zakresie. Wskutek powyższych zaniechań do dnia 25 marca 2015 r., tj. aktualizacji systemu Pomost Std, w której nastąpiła automatyczna aktualizacja listy słowników, system dziedzinnowy nie współpracował z CSIZS. W tym okresie brak było jakichkolwiek zdarzeń odnotowanych w dzienniku zdarzeń systemu Pomost Std, a przekazywanie aktualizacji danych do CBB rozpoczęło się dopiero w dniu 24 kwietnia 2015 r., tj. po upływie 324 dni od podłączenia systemu dziedzinnowego.

(dowód: akta kontroli str. 527-529)

Kierownik OPS oraz administrator lokalny wyjaśnili: *Odnosząc się do przytoczonej procedury podłączenia JT do CSIZS – „Administrator lokalny aktualizuje słowniki uruchamiając odpowiednią funkcję systemu dziedzinnowego, zgodnie z przekazaniem przez Dostawcę systemu dziedzinnowego podręcznikiem użytkownika lub innym dokumentem opisującym współpracę systemu dziedzinnowego z CSIZS.” W zdaniu powyżej nic nie wskazuje że Administrator lokalny ma regularnie i zgodnie z harmonogramem, aktualizować słowniki. Jest to procedura podłączenia Jednostki Terenowej do CSIZS. W momencie podjęcia działania podłączenie JT do CSIZS ta procedura została przeprowadzona zgodnie z instrukcją. (...) Zgodnie z instrukcją którą dostałem od dostawcy SD przeprowadziłem import słowników z systemu Emp@tia. W dalszych krokach instrukcji nic nie wskazuje, że muszę analizować dziennik zdarzeń. Po otrzymaniu komunikatu, że import się udał takie działanie nie zostało podjęte.*

(dowód: akta kontroli str. 770-777)

NIK nie podziela stanowiska przedstawionego w powyższych wyjaśnieniach. Jakkolwiek powyższa instrukcja nie wskazywała dalszych działań administratora lokalnego, to należyta rzetelność działań w tym zakresie wymagała sprawdzenia poprawności działania systemu i jego funkcjonalności po podłączeniu do CSIZS. Podkreślić należy, iż według szczegółów odpowiedzi w dzienniku zdarzeń dotyczących niewysłanego polecenia udostępnienia listy słowników z dnia 4 czerwca 2014 r. przyczyną był błąd uwierzytelnienia z uwagi na nieprawidłowy certyfikat. Zapisy zdarzeń dziennika wskazują, iż po nieudanej próbie udostępnienia słowników wykonano wprawdzie polecenie *odnów certyfikat*, nie wywołano jednak po nim polecenia udostępnienia i importu słowników. Powyższe, zdaniem NIK, świadczy o niezapewnieniu należytej staranności działań przy podłączeniu systemu dziedzinnowego Pomost Std do CSIZS i skutkowało brakiem komunikacji systemu dziedzinnowego z serwerami CSIZS, a w szczególności brakiem aktualizacji danych dotyczących beneficjentów w CBB w okresie od 4 czerwca 2014 r. do 24 kwietnia 2015 r., tj. przez 324 dni. NIK zwraca również uwagę, że w przypadku systemu

dziedzinowego SR/FA, w podobnej sytuacji, administrator lokalny po ponownym wykonaniu polecenia *odnów certyfikat* podjął kolejne próby udostępnienia listy słowników, z których szósta była skuteczna i system ten podjął współpracę z CSIZS, o czym świadczą zapisy dziennika zdarzeń tego systemu.

(dowód: akta kontroli str. 37-85, 362-363, 521, 529)

2. Kierownik OPS zaniechała działań mających na celu sprawdzenie sprawności i prawidłowości funkcjonowania oraz możliwości wykorzystania w pracy OPS terminali mobilnych otrzymanych z MPiPS w dniu 31 października 2013 r., co w ocenie NIK było działaniem nierzetelnym.

W myśl § 3 ust. 1 pkt 1 umowy użyczenia zawartej w dniu 23 grudnia 2013 r. pomiędzy MPiPS a OPS, OPS jako przyjmujący terminale mobilne do używania zobowiązał się do wykorzystywania sprzętu zgodnie z przeznaczeniem.

Dodatkowo w ramach procesu wdrażania CSIZS, MPiPS zwróciło się do wszystkich OPS²⁹ z prośbą, aby w miarę posiadanych możliwości, do momentu wejścia w życie zmian w ustawie o *pomocy społecznej* oraz rozporządzeniu w *sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego*, zebrane w formie papierowej wywiady wprowadzać do systemu dziedzinowego za pośrednictwem terminali mobilnych. Miało to umożliwić wstępną walidację danych z wywiadu. Ponadto dzięki takiemu rozwiązaniu pracownicy jednostek organizacyjnych pomocy społecznej mieli uzyskać możliwość zweryfikowania funkcjonalności aktualnie dostępnej wersji oprogramowania terminali mobilnych w warunkach zbliżonych do tych występujących podczas rejestracji wywiadu w terenie. Jako termin wnoszenia uwag dot. ulepszenia działania oprogramowania terminali wskazano 31 lipca 2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 11-13, 620-624, 636)

Do czasu kontroli NIK terminale mobilne nie były używane. Podjęte w dniu kontroli NIK (24 kwietnia 2015 r.) próby logowania do PI-MZT przez administratora lokalnego były nieskuteczne z powodu utraty hasła. W myśl informacji przekazanej przez centrum wsparcia CSIZS z dnia 27 kwietnia 2015 r., w przypadku problemu z zalogowaniem do PI-MZT należało skontaktować się z administratorem wojewódzkim w celu ponownego wygenerowania hasła dla użytkownika. Administrator wojewódzki wygenerował nowe hasło w dniu 28 kwietnia 2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 29-30, 662, 716-717)

Zgodnie z *Procedurą podłączenia systemu dziedzinowego Jednostki Terenowej do CSIZS*, jednym z jej wymogów było założenie kont użytkowników terminali mobilnych poprzez dowiązanie im roli „OTM_USER”. Jakkolwiek oba terminale mobilne zostały zarejestrowane na PI-MZT, to do dnia kontroli NIK tylko jeden pracownik, został zarejestrowany w PI-MZT jako użytkownik terminala mobilnego, tj. starszy referent ds. administracyjnych. Pracownik ten nie był pracownikiem socjalnym i według zakresu czynności do jego obowiązków nie należało przeprowadzanie wywiadów środowiskowych. Do dnia kontroli NIK, tj. 26 maja 2015 r. terminale te nie były przydzielone pracownikom socjalnym i nie były wykorzystywane do przeprowadzania wywiadów środowiskowych. Ponadto, zgodnie z zapisami na kontach terminali mobilnych w PI-MZT ważność haseł do tych terminali wygasła odpowiednio w dniach 30 lipca i 5 sierpnia 2014 r., co potwierdza ich niewykorzystywanie. Wartość otrzymanych terminali wynosiła 2 938,56 zł.

(dowód: akta kontroli str. 9, 662, 796-799)

Kierownik OPS wyjaśniła: *Otrzymane terminale nie zostały podłączone i nie są używane zgodnie z przeznaczeniem jak np. przeprowadzanie wywiadów*

²⁹ Pismo nr DPS-III-079-5969-23-ZM/14 z dnia 18 lipca 2014 r. przekazane za pośrednictwem CAS w dniu 18 lipca 2014 r. przez MPiPS oraz Opolski Urząd Wojewódzki.

środowiskowych. Powodem jest m.in. brak aktualnych przepisów prawa oraz szkoleń w zakresie obsługi systemu, a także w naszej ocenie brak dostatecznej wiedzy zarówno po stronie pracowników ośrodka, a tym bardziej klientów korzystających z pomocy. Wiele zastrzeżeń wzbudza też fakt samego dostarczenia nam w 2013 r. dwóch sztuk terminali, których liczba w stosunku do 11 zatrudnionych pracowników socjalnych w OPS wydaje się być niewystarczającą. Zastrzeżenia również wzbudza fakt zasadności przydatności i funkcjonalności tego systemu na chwilę obecną. Wydaje się, iż tak ogromne przedsięwzięcie powinno wymagać więcej uwagi i zainteresowania ze strony MPiPS oraz wykonawcy systemu w celu jego jak najszybszego wdrożenia dla prawidłowego funkcjonowania.

(dowód: akta kontroli str. 26-28)

Ponadto Kierownik OPS wyjaśniła: W OTM zostało założone konto pracownika Ośrodka Pomocy Społecznej, pracownik nie jest pracownikiem socjalnym, ale pozwalało to na skonfigurowanie OTM i sprawdzenie działania OTM jak również wypełnienia procedur połączenie JT do CSIZS. Z tego co mi wiadomo, nie było żadnych informacji, że pracownicy socjalni mają pracować z OTM w terenie. Instrukcje, które dostaliśmy do skonfigurowania i podłączenie terminali nie stanowią podstawy prawnej do wysyłania Pracowników w teren z OTM. Jednocześnie zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej Dziennik Ustaw z 2012 r. poz. 712, wywiad powinien zostać przeprowadzony w miejscu zamieszkania lub pobytu i podpisany przez podopiecznego. Brak możliwości wydrukowania wywiadu z OTM (brak drukarek) powoduje, że pracownik musiałby dwa razy odwiedzać podopiecznego lub zaprosić podopiecznego do siedziby Ośrodka, aby mógł złożyć podpis pod wywiadem, co jest niezgodne z przytoczonym rozporządzeniem. Również brak możliwości technicznych podpisania elektronicznie wywiadu przeprowadzonego u podopiecznego skazuje na porażkę wykorzystanie OTM w terenie.

(dowód: akta kontroli str. 770-777)

W powyższym zakresie NIK zwraca uwagę, iż opis dotyczący sposobu wykorzystania terminali opisany był w podręczniku użytkownika systemu Pomost Std, a sposób podłączenia terminali w instrukcji podłączenia terminali mobilnych do systemu dziedzicznego. Dodatkowo zaznaczyć należy, iż koordynator wojewódzki przekazał OPS wraz z kontem użytkownika i hasłem, adres internetowy platformy e-learningowej, na której zamieszczono zasady korzystania z terminali mobilnych. NIK zwraca także uwagę, że pomimo niewykorzystywania terminali, nie skorzystano z możliwości dokonania ich zwrotu do MPiPS.

3. Terminale mobilne nie zostały objęte spisem z natury w 2013 r.

Zgodnie z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości³⁰ inwentaryzacją drogą spisu z natury obejmuje się m.in. znajdujące się w jednostce składniki aktywów, będące własnością innych jednostek, powierzone jej do sprzedaży, przechowania, przetwarzania lub używania, powiadamiając te jednostki o wynikach spisu. Ponadto do przeprowadzenia corocznej inwentaryzacji sprzętu drogą spisu z natury i poinformowania używającego w formie pisemnej o jego wynikach zobowiązywał OPS § 3 ust. 1 pkt 8 umowy użyczenia terminali mobilnych. Pomimo iż OPS otrzymał dwa terminale mobilne do przeprowadzania wywiadów środowiskowych w dniu 31 października 2013 r., to powołany przez Kierownika OPS zespół spisowy, nie objął ich spisem z natury na koniec 2013 r. Terminale te zostały objęte inwentaryzacją dopiero na koniec 2014 r., na podstawie zarządzenia Kierownika OPS z dnia 15 grudnia 2014 r. W dniu 18 grudnia 2014 r. OPS

³⁰ Dz. U. z 2013 r., poz. 330 ze zm., dalej: ustawa o rachunkowości.

odpowiedział na pismo MPIPS z dnia 26 listopada 2014 r. i poinformował o wynikach spisu z natury terminali mobilnych przeprowadzonego na koniec 2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 11-20)

Zastępca głównego księgowego wyjaśniła Ośrodek Pomocy Społecznej w Krapkowicach nie ujął na ostatni dzień roku obrotowego 2013 terminali mobilnych w księgach rachunkowych ani nie przeprowadził inwentaryzacji, gdyż nie miał ku temu podstaw zgodnie z art. 20. ust. 1 i 2 ustawy o rachunkowości, do ksiąg rachunkowych okresu sprawozdawczego należy wprowadzić, w postaci zapisu, każde zdarzenie, które nastąpiło w tym okresie sprawozdawczym. Podstawą zapisów w księgach rachunkowych są dowody księgowe stwierdzające dokonanie operacji gospodarczej, zwane dalej „dowodami źródłowymi”: zewnętrzne obce – otrzymane od kontrahentów; zewnętrzne własne – przekazywane w oryginale kontrahentom; wewnętrzne – dotyczące operacji wewnątrz jednostki.

(dowód: akta kontroli str. 785)

Kierownik OPS wyjaśniła, iż na koniec 2013 r. nie objęto terminali spisem z natury ponieważ dokumentację związaną z przekazaniem ww. sprzętu otrzymaliśmy w dniu 18.04.2014 r., dlatego w księgach rachunkowych OPS powyższy sprzęt na dzień 31.12.2013 r. nie figuruje.

(dowód: akta kontroli str. 780)

NIK nie podziela powyższego stanowiska, ponieważ spis z natury musi obejmować wszystkie składniki majątku znajdujące się na terenie jednostki, tj. zarówno środki materialne stanowiące jej własność, jak również środki będące własnością innych jednostek, powierzone jej do przechowywania lub używania, składniki niepełnowartościowe, składniki zniszczone, uszkodzone lub bezwartościowe przeznaczone do kasacji na ostatni dzień roku obrotowego. Bezspornym jest, że na ostatni dzień roku obrotowego 2013, OPS posiadał dwa terminale mobilne, a więc powinien je objąć spisem z natury. W powyższym zakresie NIK zwraca również uwagę, że zadaniem inwentaryzacji jest:

- ustalenie stanu rzeczywistego majątku na określony dzień, porównanie go ze stanem księgowym, wyjaśnienie różnic i doprowadzenie danych ewidencji księgowej do zgodności ze stanem faktycznym,
- rozliczenie osób materialnie odpowiedzialnych (współodpowiedzialnych) za powierzone mienie,
- dokonanie oceny przydatności gospodarczej składników majątku,
- przeciwdziałanie nieprawidłowościom w gospodarce składnikami majątkowymi jednostki,
- zapewnienie rzetelnych informacji ekonomicznych na podstawie uzyskanych danych.

Ocena częściowa

OPS podłączył używane systemy dziedzinowe do CSIZS i nadane zostały pracownikom uprawnienia do korzystania z udostępnionych funkcjonalności, nie zapewniono jednak prawidłowej komunikacji z CSIZS systemu Pomost Std. Nie podjęto również działań mających na celu sprawdzenie funkcjonowania otrzymanych z MPIPS terminali mobilnych.

2. Wykorzystanie funkcjonalności CSIZS i dostępnego sprzętu oraz oprogramowania uzyskanego w wyniku realizacji Projektu Emp@tia przy realizacji zadań oraz uzyskane w związku z tym rezultaty i osiągnięte efekty

Opis stanu
faktycznego

2.1. Zgodnie z podręcznikami użytkownika systemów Pomost Std oraz SR/FA, w wyniku podłączenia systemów do CSIZS, OPS miał uzyskać możliwość m.in.:

- obsługi poczty elektronicznej z portalu Emp@tia, a w szczególności: a/ odebrania poczty z systemu Emp@tia, b/ wczytania odebranego wniosku; c/ wczytania odebranego powiadomienia o zmianie sytuacji życiowej osoby/rodziny; d/ wczytania odebranej informacji o potrzebie przyznania pomocy społecznej innej osobie/rodzinie; e/ wczytania odebranego wniosku o wydanie zaświadczenia o udzielonej pomocy; f/ generowania zaświadczeń o udzielonej pomocy; g/ wczytania odebranego odwołania od decyzji; h/ wczytania odebranego zgłoszenia nieprawidłowości do jednostki terenowej; i/ wczytania odebranej korespondencji w sprawie do jednostki terenowej oraz j/ przekierowania odebranej korespondencji do właściwej jednostki organizacyjnej pomocy społecznej;
- weryfikacji danych w CBB, w tym weryfikacji tożsamości osoby w CBB oraz weryfikacji pobierania świadczeń w innych jednostkach terenowych;
- weryfikacji danych z wykorzystaniem systemów zewnętrznych, a w szczególności: weryfikacji danych kierowców w Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców³¹; danych o bezrobociu w Aplikacji Centralnej Rynku Pracy³²; weryfikację niepełnosprawności w Elektronicznym Krajowym Systemie Monitoringu Orzekania o Niepełnosprawności³³; danych o dochodach w systemie zewnętrznym Ministerstwa Finansów³⁴; danych o prowadzonej działalności gospodarczej w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej³⁵; informacji o ubezpieczeniu w systemie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych; danych osobowych w systemie PESEL; informacji o osobie w CBB; danych podmiotu w Krajowym Rejestrze Sądowym³⁶ i weryfikację świadczeń pobieranych w innych jednostkach terenowych.

Dodatkowo w systemie Pomost Std możliwa była współpraca z terminalami mobilnymi, w tym zlecenie przeprowadzenia wywiadu przy użyciu terminala; wczytanie wywiadu przeprowadzonego przy użyciu terminala na zlecenie i bez zlecenia; obsługa komunikatów wysyłanych z systemu Pomost Std do terminala mobilnego.

(dowód: akta kontroli str. 405-436, 446-519)

Według zapisów dzienników zdarzeń integracji z CSIZS (Emp@tia) systemów dziedzinowych Pomost Std i SR/FA, do dnia kontroli NIK, tj. odpowiednio do 28 kwietnia i 7 maja 2015 r., żaden z pracowników posiadających stosowne uprawnienia nie korzystał z możliwości weryfikacji danych osób ubiegających się o świadczenia w systemach zewnętrznych, co opisano w dalszej części wystąpienia pokontrolnego.

(dowód: akta kontroli str. 37-85, 520-529)

W wyniku oględzin systemu Pomost Std oraz systemu SR/FA przeprowadzonych w trakcie kontroli NIK, w dniach odpowiednio 30 kwietnia i 7 maja 2015 r. stwierdzono, iż spośród udostępnionych funkcjonalności dotyczących weryfikacji

³¹ Dalej: CEPIK.

³² Dalej: AC Rynek Pracy.

³³ Dalej: EKSMOoN.

³⁴ W SR/FA funkcja ta nosiła nazwę weryfikacja danych o dochodach w systemie ePodatki.

³⁵ Dalej: CEIDG.

³⁶ Dalej: KRS.

danych w systemach zewnętrznych, skutecznie okazały się próby weryfikacji danych osobowych w systemie PESEL, danych o niepełnosprawności w EKSMOoN (dla systemu SR/FA) oraz informacji o bezrobociu w AC Rynek Pracy. W pozostałych przypadkach dokonanie weryfikacji nie było możliwe.

System generował następujące komunikaty:

- w przypadku próby weryfikacji pobierania świadczeń w innych jednostkach terenowych (jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej) – *Wskazana osoba nie została zweryfikowana w Centralnej Bazie Beneficjentów. Zweryfikuj tożsamość osoby i spróbuj ponownie* – brak wyników po wybraniu weryfikacji osoby w CBB;
- w przypadku próby weryfikacji i pozyskania danych w systemie ZUS, CEIDG, KRS, Ministerstwa Finansów – *Błąd. Nie można połączyć z serwerem CSIZS Emp@tia albo odpowiedź serwera jest niezrozumiała*;
- w przypadku próby weryfikacji danych kierowcy/pojazdu w systemie CEPIK – *Ostrzeżenie. Połączenie z systemem zewnętrznym CEPIK jest nieaktywne*.

(dowód: akta kontroli str. 37-85)

Przy weryfikacji orzeczenia o niepełnosprawności, system SR/FA wymuszał podanie jego stopnia³⁷ i była to informacja wystarczająca, aby uzyskać pozytywny wynik weryfikacji w przypadku posiadania przez daną osobę takiego orzeczenia. Zgodnie z wyjaśnieniem Kierownika Działu Świadczeń Rodzinnych i Funduszu Alimentacyjnego OPS, w przypadku małoletnich dzieci (poniżej 16 roku życia) stopień niepełnosprawności nie jest określany w orzeczeniu, a system nie pozwala dokonać weryfikacji bez określenia tego stopnia. Wybranie stopni znaczny, umiarkowany lub lekki skutkuje komunikatem, iż nie znaleziono osoby w systemie zewnętrznym. W związku z powyższym funkcja ta nie spełnia oczekiwań w zakresie weryfikacji orzeczeń o niepełnosprawności dzieci.

(dowód: akta kontroli str. 808-810)

W systemie Pomost Std weryfikacja orzeczenia w systemie EKSMOoN nie była dostępna.

(dowód: akta kontroli str. 44-45)

Przedstawiciele centrum wsparcia użytkowników CSIZS na zapytanie skierowane przez OPS w trakcie kontroli NIK udzielili odpowiedzi, iż usługi weryfikacji w CEPIK, weryfikacji w systemie informatycznym Ministerstwa Finansów, ZUS oraz występowanie osoby w CBB są nieaktywne. Według informacji przekazanej informatykowi OPS, poza weryfikacją PESEL oraz AC Rynek Pracy dostępne są weryfikacje w KRS, CEIDG oraz w systemie EKSMOoN dla obszarów świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego.

(dowód: akta kontroli str. 712-714)

Z informacji przekazanej przez MPiPS³⁸ wynikało, iż z dniem 7 lipca 2014 r. w środowisku produkcyjnym CSIZS udostępniono usługę AC Rynek Pracy. Weryfikacja za pośrednictwem ww. usługi miała być możliwa tylko w przypadkach, gdy jednostki potrzebowały zweryfikować informacje w PUP znajdującym się w innym powiecie. Weryfikacja danych w PUP znajdującym się na terenie tego samego powiatu miała odbywać się za pośrednictwem lokalnej platformy komunikacyjnej (JOPS-PUP) na podstawie zawartych przez te podmioty porozumień.

(dowód: akta kontroli str. 613, 636)

³⁷ System nie przewiduje możliwości weryfikowania orzeczenia bez wyboru jednego z trzech stopni niepełnosprawności, tj. znaczny, umiarkowany, lekki.

³⁸ Informacja w CAS z dnia 11 lipca 2014 r.

2.2. OPS we współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy³⁹ w Krapkowicach w 2014 r. uruchomił dwukierunkową wymianę danych dotyczących beneficjentów obszaru rynku pracy i pomocy społecznej na poziomie lokalnym (powiat – gmina) drogą elektroniczną pn. *Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna*⁴⁰. Udostępnianie danych pomiędzy OPS a PUP zostało uregulowane w dwóch umowach zawartych w dniu 28 października 2013 r. W myśl postanowień tych umów PUP udostępniał OPS dane osobowe zgromadzone w ramach zbioru danych osób bezrobotnych i poszukujących pracy m.in. w zakresie okresów rejestracji i pobierania zasiłków w PUP, wysokości zasiłków i świadczeń w kwotach brutto i netto. W okresie od 13 lutego 2014 r. do 14 maja 2015 r. złożono 1 580 wniosków do PUP o dane dotyczące beneficjentów OPS, które zostały rozpatrzone pozytywnie, natomiast PUP w ww. okresie złożył 7 zapytań w sprawie 4 osób.

(dowód: akta kontroli str. 301-330)

Kierownik OPS wyjaśniła, iż informacje otrzymane poprzez SEPI są przedstawione w jasny i przejrzysty sposób oraz są pełne i wystarczające w ramach prowadzonych spraw. Informacje pozyskane za pomocą systemu Emp@tia, według pracowników socjalnych, nie spełniały wymogów koniecznych do załatwienia sprawy m.in. z uwagi na prezentowanie kwoty dochodów brutto zamiast netto, nie zawierały informacji o kwocie składek na ubezpieczenie zdrowotne, brak było profilu danej osoby, co jest wykorzystywane przy typowaniu osób do prac społecznie użytecznych, jak również brak jest daty zarejestrowania osoby bezrobotnej.

(dowód: akta kontroli str. 679-708)

2.3. Podręczniki użytkownika systemów Pomost Std i SR/FA nie zawierały szczegółowych informacji o tym, jakie dane uzyska jednostka w przypadku skorzystania z funkcji weryfikacji danych w systemach zewnętrznych, za wyjątkiem weryfikacji tożsamości osoby w CBB oraz weryfikacji pobierania świadczeń w innych jednostkach terenowych, w związku z czym określenie w trakcie kontroli stopnia przydatności udostępnionych funkcjonalności podczas realizacji zadań przez OPS było utrudnione.

(dowód: akta kontroli str. 429-436, 470-480)

Z oceny potrzeb i zasadności wykorzystania poszczególnych funkcjonalności dotyczących weryfikacji danych lub pozyskania informacji z wykorzystaniem systemów informatycznych, dokonanej podczas kontroli przez pracowników OPS wynikało m.in.:

- w obszarze pomocy społecznej weryfikację danych pojazdu i kierowcy w CEPIK oraz informacji o beneficjencie w CEIDG i KRS uznano za zbędne podczas rozpatrywania spraw, możliwość weryfikacji w systemie Ministerstwa Finansów oraz AC Rynek Pracy z uwagi na funkcjonujący system SEPI uznano za obojętne, a pozostałe funkcjonalności uznano za ważne wskazując jednocześnie, iż część z nich wykorzystywano by sporadycznie (weryfikacja tożsamości w systemie PESEL, weryfikacja niepełnosprawności w systemie EKSMOoN);
- w obszarze funduszu alimentacyjnego za zbędną uznano weryfikację w CEIDG, możliwość weryfikacji w systemie Ministerstwa Finansów oraz PESEL uznano za obojętne, a pozostałe funkcjonalności uznano za ważne przy załatwianiu spraw dot. funduszu alimentacyjnego;
- w obszarze świadczeń rodzinnych weryfikację danych pojazdu i kierowcy w CEPIK oraz informacji o beneficjencie w CEIDG uznano za zbędne podczas rozpatrywania spraw, za obojętne uznano możliwość weryfikacji w systemie Ministerstwa Finansów

³⁹ Dalej: PUP.

⁴⁰ Dalej: SEPI.

oraz PESEL, a pozostałe funkcjonalności uznano za ważne wskazując jednocześnie, iż część z nich nadal nie jest aktywna.

(dowód: akta kontroli str. 811-815)

2.4. Na podstawie przeprowadzonych w dniach 30 kwietnia i 7 maja 2015 r. oględzin systemu Pomost Std i SR/FA stwierdzono, iż po wybraniu polecenia *Nie zgodności wykryte przez CBB* oraz *Nie zgodności zgłoszone do CBB* nie było żadnych zdarzeń w okienkach dialogowych, które informowałyby o takich niezgodnościach.

(dowód: akta kontroli str. 43, 79-80, 832)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

NIK zwraca uwagę, że system Pomost Std wyświetlał listę komunikatów o niezgodnościach w zakresie słowników terytorialnych w systemie Emp@tia z adresami wprowadzanymi do systemu dziedzinowego wykorzystywanego przez OPS. Komunikaty te zawierały m.in. informację, który z użytkowników wprowadził nazwę ulicy bądź innej części adresu niezgodną (niewystępującą) w słownikach terytorialnych Emp@tia, które oparte są na danych z Krajowego Rejestru Urzędowego Podziału Terytorialnego Kraju TERYT⁴¹. Sposób postępowania w przypadku komunikatu o ww. niezgodnościach został szczegółowo opisany w podręczniku użytkownika systemu Pomost Std w rozdziałach: *Słowniki terytorialne systemu Emp@tia*, oraz *Wprowadzanie adresów w oparciu o słowniki terytorialne systemu Emp@tia*.

(dowód: akta kontroli str. 31, 43, 77, 492-496)

Opis stanu
faktycznego

2.5. W okresie objętym kontrolą, do OPS nie składano wniosków w formie elektronicznej za pośrednictwem portalu Emp@tia. W związku z powyższym brak było możliwości zweryfikowania prawidłowości działania funkcjonalności związanych z rozpatrywaniem sprawy, tj. wczytania wniosków, odwołań od decyzji i korespondencji oraz przekierowywania odebranej korespondencji do innych jednostek.

(dowód: akta kontroli str. 35, 69-72, 781)

Wypełniając obowiązek określony w art. 16 ust. 1 i 1a ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. *o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne*, OPS zapewnił możliwość przekazywania danych w postaci elektronicznej przez wymianę dokumentów elektronicznych związanych z załatwianiem spraw należących do jego zakresu działania i udostępnił elektroniczną skrzynkę podawczą na portalu e-PUAP.

Zgodnie z wyjaśnieniem Kierownika OPS, w latach 2013-2015 (do dnia kontroli NIK), za pośrednictwem ww. elektronicznej skrzynki podawczej do OPS złożono jeden wniosek – o wydanie Krapkowickiej Karty Rodziny.

(dowód: akta kontroli str. 778-780, 824-831, 851-852)

2.6. Z przeprowadzonego w trakcie kontroli NIK badania ankietowego wśród 50 beneficjentów pomocy społecznej wynikało, że 96% beneficjentów pomocy społecznej (48 osób) nie korzystała z portalu Emp@tia. Spośród ankietowanych korzystanie z portalu zadeklarowała jedna osoba, która nie wskazała jednak, w jakim zakresie go wykorzystwała. Ponad 90% ankietowanych (46 osób) nie słyszało o portalu Emp@tia i nie wiedziało, jakie sprawy można załatwić oraz jakie informacje uzyskać przy jego użyciu. Liczba osób, które nie odwiedzały stron internetowych urzędów i instytucji stanowiła 66% ankietowanych (33 osoby). Spośród osób

⁴¹ Funkcjonujący w oparciu o przepisy ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. *o statystyce publicznej* (Dz. U. z 2012 r., poz. 591 ze zm.) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 15 grudnia 1998 r. *w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia, stosowania i udostępniania krajowego rejestru urzędowego podziału terytorialnego kraju oraz związanych z tym obowiązków organów administracji rządowej i jednostek samorządu terytorialnego* (Dz. U. Nr 157, poz. 1031 ze zm.). Więcej na stronie: <http://bip.stat.gov.pl/dzialalnosc-statystyki-publicznej/rejestr-teryt/zakres-rejestru-teryt/>.

odwiedzających takie strony (17 osób), tylko jedna w ciągu ostatniego roku załatwiała sprawy z zakresu pomocy społecznej przez Internet. Pozostałe osoby wskazały, że odwiedzają strony internetowe urzędów i instytucji w celu pozyskania danych adresowych, kontaktowych lub informacji o godzinach urzędowania – taką odpowiedź zaznaczyło 12 osób (24%), a także w celu sprawdzenia, jak załatwić sprawę (7 osób, tj. 14%) oraz w celu pobrania formularzy (5 osób, tj. 10%). Jako przyczyny niezałatwiania spraw przez Internet w ciągu ostatniego roku 15 osób (30%) podało brak dostępu do Internetu, a 14 osób (28%) preferowało osobiste bądź telefoniczne załatwianie spraw. Wśród przyczyn wskazywano również m.in. brak zaufania do takiej formy załatwienia sprawy (8 osób, tj. 16%). Anketowani wskazali, iż wiedzę o portalu Emp@tia pozyskali przede wszystkim od pracowników jednostki opieki społecznej, a także z mediów oraz informacji pochodzących od rodziny i znajomych.

(dowód: akta kontroli str. 163-262)

2.7. W okresie objętym kontrolą OPS nie ponosił wydatków związanych na pozyskaniem informacji z CEPIK.

(dowód: akta kontroli str. 780)

2.8. W dniu 18 lutego 2015 r. MPiPS zwróciło się do OPS z prośbą o wypełnienie ankiety dotyczącej zweryfikowania stanu wdrożenia systemu Emp@tia w poszczególnych jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej i przekazanie jej za pośrednictwem CAS w terminie do 27 lutego 2015 r. Ankieta ta miała być automatycznie wygenerowana po zainstalowaniu aktualizacji oprogramowania Pomost Std. Poza tą ankietą inne organy i instytucje nie zwracały się do OPS o udzielenie informacji dotyczących wykorzystania funkcjonalności udostępnionych w związku z realizacją Projektu Emp@tia.

(dowód: akta kontroli str. 626-627, 643)

Według danych zawartych w ww. ankiecie, przesłanej przez OPS do MPiPS w dniu 23 lutego 2015 r., liczba osób (wnioskodawców ubiegających się o świadczenia, w przypadku których zarejestrowany zastaw danych nie pozwalał na weryfikację tożsamości osoby w systemie PESEL) wynosiła zero. Wartość taką miała również liczba osób, dla których zarejestrowanych zastaw danych nie pozwalał na weryfikację w systemie EKSMOoN, CEIDG oraz w przypadku liczby oświadczeń majątkowych, których dane można było weryfikować w systemach zewnętrznych CSIZS. Według wyników zawartych w ankiecie wygenerowanej z systemu Pomost Std, w OPS nie odnotowano żadnych wywiadów środowiskowych zarejestrowanych za pomocą terminali mobilnych, dokumentów wczytanych do systemu z PIU oraz informacji wysłanych do CBB. Na dzień 22 lutego 2015 r. dwóch użytkowników posiadało uprawnienia do weryfikacji w systemach zewnętrznych, a liczba osób, w przypadku których zarejestrowany zestaw uprawnień pozwalał na weryfikację ich dochodów w systemie informatycznym Ministerstwa Finansów wynosiła 35. Dane zawarte w ankiecie dotyczyły ostatniego roku przed jej sporządzeniem.

(dowód: akta kontroli str. 628, 868)

2.9. W ramach Projektu Emp@tia miała zostać uruchomiona aplikacja obsługująca m.in. sprawozdawczość z obszaru pomocy społecznej, wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej, świadczeń rodzinnych, funduszu alimentacyjnego oraz opieki nad dzieckiem do lat 3. Aplikacja ta zastąpić miała dotychczasowe aplikacje statystyczne, tj. m.in. Statystyczną Aplikację Centralną dla obszaru pomocy społecznej, QuickStat dla obszaru świadczeń rodzinnych oraz sFundusz dla obszaru funduszu alimentacyjnego.

Według pisma OUW z dnia 8 stycznia 2014 r.⁴², za pośrednictwem CAS miały być przekazane sprawozdania jednorazowe⁴³ i resortowe⁴⁴ *Wspieranie rodziny i systemu pieczy zastępczej* oraz sprawozdania i zbiory centralne z obszaru pomocy społecznej⁴⁵.

(dowód: akta kontroli str. 112-114)

Sprawozdania z zakresu świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego zgodnie z wytycznymi OUW z dnia 27 marca 2013 r.⁴⁶ miały być przekazywane za pośrednictwem CAS począwszy od sprawozdań za I kwartał 2014 r.⁴⁷, powyższe potwierdza również informacja przekazana przez MPiPS w dniu 12 marca 2014 r. za pośrednictwem CAS. W myśl tej informacji w dniach 13-16 marca 2014 r. systemy CAS, QuickStat oraz sFundusz nie były dostępne w związku z migracją danych i uruchomieniem od dnia 17 marca 2014 r. w CAS nowych modułów do obsługi sprawozdawczości dot. świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego.

(dowód: akta kontroli str. 110-111, 583, 633)

OPS posiadał dostęp do CAS dla obszarów pomocy społecznej oraz świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego poprzez stronę o adresie <https://cas.mpips.gov.pl> i korzystał z funkcjonalności tej aplikacji. Oględziny CAS wykazały, iż aplikacja ta umożliwiała sporządzanie sprawozdań jednorazowych, resortowych oraz tworzenie zbiorów centralnych. W CAS nie stwierdzono możliwości ustalenia, od kiedy została ona uruchomiona, z uwagi na fakt, iż do aplikacji tej zaimportowano sprawozdania sporządzone z wykorzystaniem poprzednio używanych aplikacji statystycznych, tj. SAC, QuickStat i sFundusz.

(dowód: akta kontroli str. 86-109, 143-162)

2.10. Do dnia kontroli NIK uruchomienie CSIZS nie przyczyniło się do ujawnienia jakichkolwiek przypadków wyłudzenia świadczeń przez osoby pobierające świadczenia w innych OPS.

(dowód: akta kontroli str. 915)

Zgodnie z wyjaśnieniem Kierownika Działu Świadczeń Rodzinnych i Funduszu Alimentacyjnego: (...) *aktualny system prawny nie zezwala na zwolnienie beneficjentów z dostarczenia danych i dokumentów, które możliwe są lub będą w przyszłości w systemie weryfikacji Emp@tia. Osoby ubiegające się o przyznanie świadczeń rodzinnych zobowiązane są bowiem dołączyć stosowne dokumenty. Szczegółowy wykaz dokumentów określony został w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 3 stycznia 2013 r. w sprawie sposobu i trybu postępowania w sprawach o świadczenia rodzinne (Dz. U. z 2013 r., poz.3). W myśl na przykład § 6 ust. 2, § 7 ust. 2 pkt 2, § 8 ust. 2 pkt 1 ww. rozporządzenia do wniosku (o ustalenie prawa do zasiłku pielęgnacyjnego, specjalnego zasiłku opiekuńczego, świadczenia pielęgnacyjnego) należy dołączyć: orzeczenie o niepełnosprawności lub o stopniu niepełnosprawności. Art. 23 ust. 3 pkt 1 i 2 wyżej cytowanej ustawy stanowi zaś: wniosek powinien zawierać dane dotyczące: osoby występującej o przyznanie świadczeń rodzinnych, w tym: imię, nazwisko, datę urodzenia, numer PESEL, a w razie gdy nie nadano numeru PESEL – numer dokumentu potwierdzającego tożsamość; dzieci pozostających na utrzymaniu osoby, o której mowa w ust. 1, w tym: imię, nazwisko, numer PESEL, datę*

⁴² Przekazane drogą elektroniczną w dniu 8 stycznia 2014 r.

⁴³ MIPS-DSR-AR i KRPZ za 2013 r., MIPS-DSR-SPWD-2013 za 2013 r.

⁴⁴ WRiSPZ-G i WRiSPZ-P za II półrocze 2013 r.

⁴⁵ M.in. MPiPS-03-R za IV kwartał 2013 r., Dożywianie.

⁴⁶ Pismo nr PSiZ.1233.2.2014.PO z dnia 27 marca 2014 r.

⁴⁷ Sprawozdanie rzeczowo-finansowe, sprawozdanie z realizacji zadań przewidzianych w ustawie o pomocy osobom uprawnionym do alimentów, zbiór centralny.

urodzenia, stan cywilny. Osoby ubiegające się o przyznanie świadczeń z funduszu alimentacyjnego także zobowiązane są dołączyć stosowne dokumenty. Szczegółowy wykaz dokumentów określony został w ustawie z dnia 7 września 2007 r. o pomocy osobom uprawnionym do alimentów (Dz. U. z 2012 r., poz. 1228, z późn. zm.). W myśl na przykład art. 15 ust. 4 pkt 3 lit. c ww. ustawy do wniosku (o ustalenie prawa do świadczeń z funduszu alimentacyjnego) należy dołączyć: orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności. Zgodnie zaś z art. 15 ust. 3 pkt 1: wniosek powinien zawierać dane dotyczące członków rodziny, w tym: imię, nazwisko, datę urodzenia, numer PESEL, a w razie gdy nie nadano numeru PESEL – serię i numer dowodu osobistego lub paszportu. W myśl natomiast art. 5 ust. 3b wyżej cytowanej ustawy: jeżeli decyzja o uznaniu dłużnika alimentacyjnego za uchylającego się od zobowiązań alimentacyjnych stanie się ostateczna, organ właściwy dłużnika kieruje wniosek do starosty o zatrzymanie prawa jazdy dłużnika alimentacyjnego, dołączając odpis tej decyzji oraz składa wniosek o ściganie za przestępstwo określone w art. 209 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 Kodeks karny (Dz. U. Nr 88, poz. 553, z późn. zm.). Powyższe oznacza, że weryfikacja w systemie Emp@tia aktualnie nie usprawnia działalności Działu Świadczeń Rodzinnych i Funduszu Alimentacyjnego. Nawet działające prawidłowo funkcje nie zwalniają z obowiązku gromadzenia dodatkowej dokumentacji. Przykładem najlepiej funkcjonującej weryfikacji jest weryfikacja orzeczeń. System przetwarza dane orzeczeń o stopniu: lekkim, umiarkowanym i znacznym. Nie weryfikuje orzeczeń wydanych dla dzieci poniżej 16-tego roku życia. System podaje dane na temat: numeru orzeczenia, ważności orzeczenia oraz daty złożenia wniosku na komisję o niepełnosprawności oraz datę wydania orzeczenia. Wskazuje także datę, kiedy niepełnosprawność powstała. Te wszystkie dane wystarczyłyby do wydania decyzji, jednak przepisy nie umożliwiają dokonania zwolnienia klienta od dostarczenia do wniosku orzeczenia o stopniu niepełnosprawności. Bardzo ważne dla oceny funkcjonowania systemu Emp@tia jest fakt, że system nie pobiera danych zewnętrznych o korzystaniu ze świadczeń w innej instytucji. Na potrzeby kontroli przeprowadziłam weryfikację dla osoby uprawnionej do korzystania z dodatku pielęgnacyjnego w KRUS, na podstawie orzeczenia o znacznym stopniu niepełnosprawności wydanym przez KRUS. Weryfikacja wykazała pełne dane na temat samego orzeczenia, jednak nie zasygnalizowała, że osoba korzysta z analogicznego świadczenia w innej jednostce. Taka informacja byłaby najbardziej pożądaną. Podobnie sprawa dotyczy weryfikacji danych kierowcy. Bez względu czy poprawnie działająca weryfikacja wykazałaby, że dłużnik alimentacyjny posiada lub nie posiada prawo jazdy, przepisy narzucają wydawanie wniosków o zatrzymanie prawa jazdy. Brak jest zapisu w przepisach, który zwalniał by z obowiązku występowania z takim wnioskiem, w przypadku posiadania danych, iż osoba nie posiada prawa jazdy. System weryfikacji Emp@tia jest nieczytelny i może wprowadzać w błąd. Część funkcji jest nieaktywna lub aktywna częściowo. Aby móc wykorzystać działanie systemu w wymiarze, jakim był on przewidziany konieczne są jego modyfikacje oraz realizacja szkoleń w zakresie obsługi systemu. Bez szkoleń w tym zakresie, dokonywane weryfikacje mogą być przeprowadzane nieprawidłowo. Przez to zaś można nie zweryfikować danych, jakie są możliwe do sprawdzenia.

(dowód: akta kontroli str. 916-917)

Według wyjaśnień Kierownika OPS, CSIZS obecnie nie wspiera pracowników w efektywnej realizacji zadań. Żadnych wymiernych efektów jak na razie nie osiągnięto, zatem i efektywność pracy kontrolowanej jednostki się nie zwiększyła, ale z drugiej strony z tej samej przyczyny również ta efektywność się nie zmniejszyła. Myślę, że na tamten czas związku z tym, że pracownicy nie byli w stanie skorzystać z Emp@tii, sprawiło to, że więcej czasu właśnie dlatego mogli poświęcić na pracę również bezpośrednią z osobami potrzebującymi pomocy.

Zaistniała sytuacja nie wpłynęła zatem w żaden wymierny sposób ani na wydłużenie bądź skrócenie czasu rozpatrywania spraw, ani na obniżenie kosztów usług pocztowych. Niestety analiz w ww. aspektach wcześniej nie prowadzono.

(dowód: akta kontroli str. 781)

Ponadto Kierownik OPS wyjaśniła: Podsumowując wdrażany w ostatnich dwóch latach system informatyczny Emp@tia nie sposób nie zauważyć wielu nieprawidłowości i niefunkcjonalności na wielu płaszczyznach w tym systemie. Pomimo iż rozpoczęto proces wdrażania Emp@tii już w 2013 roku, to do dnia kontroli nie zaoferowano pracownikom Ośrodka praktycznych szkoleń w tym temacie. Ośrodek Pomocy Społecznej w Krapkowicach korzysta np. z platformy informacyjnej SEPI, w której to otrzymujemy informacje pełne, konkretne i wystarczające dla pracowników socjalnych do prawidłowego prowadzenia spraw z Powiatowego Urzędu Pracy. W tym stanie weryfikacja beneficjenta w AC Rynek Pracy działająca w ramach projektu Emp@tia wydaje się zupełnie niepotrzebna zwłaszcza, że dane w nim przedstawiane obecnie są nie do wykorzystania (dochody są przedstawiane tylko brutto, gdy pracownikom socjalnym są niezbędne dochody netto, brak składek na ubezpieczenie zdrowotne, brak profilu osoby bezrobotnej, brak danych dotyczących okresu, od kiedy osoba jest bezrobotna). Nie mniej jednak należy zwrócić uwagę, że pomimo sprawnie działającego programu SEPI z drugiej strony doprowadziło to do zmniejszenia aktywności naszych bezrobotnych. Do niedawna jeszcze bezrobotni klienci OPS musieli osobiście udać się do PUP w celu pobrania zaświadczenia, co umożliwiało podczas takiej wizyty skorzystać z oferty pracy lub szkoleń. Obecnie bezrobotni ci czekają ewentualnie na wezwanie z PUP, co odbywa się czasami nawet raz na 2 miesiące. Można śmiało stwierdzić, że przyczynia się to w znacznej mierze do bierności tych bezrobotnych.

W złożonych wyjaśnieniach Kierownik OPS wskazała również, że:

- brak jest przepisów prawa pozwalających na przeprowadzanie wywiadów środowiskowych w formie elektronicznej w miejscu zamieszkania (obecnie zmiana w ustawie jest w fazie projektu);
- brak jest możliwości wydrukowania wywiadu, co obecnie wydłuża tylko czas pracy pracownika socjalnego, który musiał by co najmniej dwa razy odwiedzić podopiecznego lub zaprosić go do Ośrodka celem złożenia podpisu;
- były naciski ze strony koordynatora wojewódzkiego, który to po otrzymaniu naszej odmowy przystąpienia do systemu Emp@tia wprowadziły nas w błąd informując, że przystąpienie do tego projektu jest tylko kwestią czasu, a praca w tym systemie i tak będzie obowiązkowa;
- otrzymane 2 sztuki terminali mobilnych w żaden sposób nie pozwolą (kiedy system będzie działał już prawidłowo) na pełne korzystanie z niego przez 11 pracowników socjalnych. Ze swej strony na pewno będę występować o dostarczenie brakujących 9 sztuk terminali mobilnych;
- negatywnie oceniam również fakt, iż przez prawie dwa lata nasz Ośrodek otrzymał wiele wiadomości drogą elektroniczną o systemie Emp@tia, jednak w większości nie wnosili one żadnych przydatnych dla nas informacji;
- kolejną kwestią, na którą należy zwrócić uwagę jest fakt, że nasz Ośrodek zatrudnia informatyka, dzięki któremu byliśmy w stanie w ogóle podłączyć się do systemu Emp@tia. Gdyby nie ten fakt, to dodając do tego również brak jakichkolwiek praktycznych szkoleń, spowodowałoby to, tak jak informują nas inne Ośrodki, zupełną bezradność we wdrażaniu systemu Emp@tia. Niejednokrotnie kierownicy wielu ośrodków na spotkaniach zgłaszają problemy braku możliwości finansowych do zatrudnienia informatyków. W mojej ocenie informatyzacja w ośrodkach pomocy społecznej odbywa się w sposób pozbawiony niejednokrotnie racjonalnego wytłumaczenia. Wydaje się logicznym, iż przeznaczając olbrzymie środki finansowe na nowe programy, w pierwszej kolejności powinno się zabezpieczyć dodatkowe

środki finansowe na zatrudnienie informatyków w OPS, obsługę systemu jak i praktyczne szkolenia pracowników. Niestety doświadczenie pokazuje, że koszty te ostatecznie pozostają po stronie gmin, co uważam za wysoce nieodosowne.

• brak dostępu do systemów zewnętrznych powoduje, że trudno określić, a jest to wręcz niemożliwe, czy dane w nich zawarte będą przydatne dla pracowników socjalnych. Jednak już w chwili obecnej jesteśmy w stanie określić, że system zewnętrzny CEIDG jest nieprzydatny pracownikom socjalnym. System weryfikacji informacji w ZUS może być przydatny bardzo sporadycznie. System informatyczny Ministerstwa Finansów e-Podatki może również być wykorzystywany sporadycznie przez pracowników socjalnych. System zewnętrzny KRS zupełnie zbędny dla pracowników socjalnych. Nie udało nam się ustalić również, aby system ten przyczynił się do wykrycia wyłudzeń ze świadczeń pomocy społecznej przez naszych klientów (ponieważ również i w tym systemie występują błędy komunikacji), a weryfikacja osoby w CBB niezwykle ważna z racji naszej pracy jest niedostępna – brak odpowiedzi w systemie. System Emp@tia wydaje się być systemem wprowadzanym przedwcześnie i na siłę, bez rozeznania problematyki i złożoności pracy w OPS, bez rozpoznania możliwości technicznych tych placówek oraz bez przygotowania pracowników do pracy z tym systemem.

(dowód: akta kontroli str. 913-915)

Ustalone
nieprawidłowości

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

1. Kierownik OPS nie zapewniła regularnego odbierania przez pracowników OPS poczty z systemu Emp@tia za pośrednictwem systemu dziedzinowego Pomost Std i systemu SR/FA w celu sprawdzenia, czy tą drogą nie zostały złożone do OPS przez beneficjentów wnioski w formie elektronicznej.

Analiza dziennika zdarzeń dla integracji z systemem Emp@tia wykazała, iż w systemie Pomost Std poczta z systemu Emp@tia była odbierana tylko podczas oględzin przeprowadzonych w trakcie kontroli NIK, tj. w dniu 24 i 27 kwietnia 2015 r., natomiast w systemie SR/FA od podłączenia systemu dziedzinowego do CSISZ, tj. 11 czerwca 2014 r. do rozpoczęcia kontroli NIK, pocztę odebrano jedynie dwukrotnie w dniach: 23 czerwca 2014 r. oraz 23 lipca 2014 r. Kolejny raz poczta została odebrana 29 kwietnia 2015 r., tj. po upływie 280 dni.

(dowód: akta kontroli str. 520-529)

Kierownik Działu Świadczeń Rodzinnych i Funduszu Alimentacyjnego wyjaśniła: *System Emp@tia nie działał prawidłowo w momentach, gdy próbowałam z niego korzystać. Brak jego funkcjonalności spowodował zaniechanie kolejnych prób. Nadmieniam, że na stronie internetowej OPS w Krapkowicach podane są adresy e-mailowe do pracowników, w tym do mnie. Wiele osób korzysta z tej wirtualnej formy kontaktu. W ten sposób często zadawane są pytania o warunki nabywania prawa do świadczeń rodzinnych i z funduszu alimentacyjnego a także kwoty jakie przysługują. Ponadto na stronie OPS w Krapkowicach umieszczona jest informacja o możliwości składania wniosku za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej e-PUAP. Do chwili obecnej nikt nie skorzystał z takiej formy złożenia wniosku o świadczenia rodzinne lub świadczenia z funduszu alimentacyjnego.*

(dowód: akta kontroli str. 837)

Kierownik i Informatyk OPS wyjaśnili: *(..) poczta była sprawdzana sporadycznie przez administratora lokalnego. Podczas sprawdzania stwierdzono, że nie została dostarczona do SD jakakolwiek poczta, dlatego nie było potrzeby wymuszania na pracownikach dodatkowej pracy na de facto nie działającym systemie. Również podczas kontroli NIK nie wykazano poczty przychodzącej w SD do jednostki. OPS posiada skonfigurowaną elektroniczną skrzynkę podawczą na e-PUAP, przez którą*

również można złożyć wniosek do jednostki. Skrzynka Elektroniczna na e-PUAP jest regularnie sprawdzana przez pracowników.

(dowód: akta kontroli str. 770-777)

NIK nie podziela stanowiska przedstawionego w powyższych wyjaśnieniach. Jakkolwiek w kontrolowanym okresie, nie wpłynął do OPS tą drogą żaden wniosek i nikt nie oczekiwał na załatwienie sprawy wszczętej za pomocą środków komunikacji elektronicznej, to powyższe świadczy jednak o ograniczonej rzetelności działań pracowników OPS związanych z obsługą wniosków elektronicznych. Brak regularnego odbierania poczty z systemu Emp@tia mógł skutkować nierozpatrzeniem sprawy wszczętej za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Ponadto NIK zwraca uwagę, że w ramach CSIZS istnieje możliwość prowadzenia korespondencji pomiędzy różnymi jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej podłączonymi do tego systemu, co w sytuacji zaniechania regularnego odbierania poczty za pośrednictwem systemu Emp@tia, może utrudniać prawidłową realizację zadań.

2. Kierownik i pracownicy OPS obsługujący system Pomost Std oraz system SR/FA nie podjęli działań w celu praktycznego zapoznania się z funkcjonalnościami udostępnionymi w tych systemach w wyniku realizacji Projektu Emp@tia pod względem możliwości ich praktycznego wykorzystywania podczas załatwiania spraw.

Na podstawie dzienników zdarzeń dla integracji z systemem Emp@tia systemów Pomost Std i SR/FA ustalono, iż do dnia kontroli NIK, tj. odpowiednio do 30 kwietnia i 7 maja 2015 r. pracownicy OPS nie podjęli prób sprawdzenia dostępności funkcjonalności dotyczących dokonania weryfikacji danych lub pozyskania informacji z systemów zewnętrznych oraz możliwości ich wykorzystania podczas realizacji zadań, w szczególności dotyczących weryfikacji danych kierowców i pojazdów w systemie CEPIK; wymiany danych z systemami informatycznymi powiatowych urzędów pracy spoza właściwego miejscowo powiatu⁴⁸; danych o dochodach w systemie zewnętrznym Ministerstwa Finansów; informacji o prowadzonej działalności gospodarczej w CEiDG; danych o ubezpieczeniu w systemie ZUS; danych osobowych w systemie PESEL; danych osób w CBB; informacji o podmiocie w KRS, jak również wymiany danych i weryfikacji świadczeń pobieranych w innych jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej.

(dowód: akta kontroli str. 520-529)

Kierownik OPS wyjaśniła, że: *nie weryfikowano osób korzystających z pomocy społecznej na środowisku produkcyjnym CSIZS przy pomocy usługi AC Rynek Pracy głównie dlatego, iż na ten czas działała już Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna SEPI, która pozwalała nam na otrzymywanie czytelniejszych, precyzyjniejszych, potrzebniejszych i bardziej prawidłowych informacji z PUP Krapkowice dot. klientów naszego OPS-u.* Kierownik OPS wyjaśniła także: *Na początku, po podłączeniu Emp@tii były podejmowane próby weryfikowania przez pracowników z OPS Krapkowice np. z działu świadczeń rodzinnych. Niestety po kilku nieudanych próbach weryfikacji dalszych prób zaniechano. Warto w tym momencie wspomnieć, że w przypadku kiedy pracownicy są nie przeszkoleni (nie z naszej winy), co do tego w jakie narzędzia zostali oni wyposażeni przez nasze Ministerstwo oraz jak w praktyczny sposób mają się tymi narzędziami sprawnie posługiwać – wpłynęło w znaczny sposób na brak zaangażowania w kolejne próby weryfikacji osób w systemach zewnętrznych.*

(dowód: akta kontroli str. 770-777, 780-781)

⁴⁸ Usługa: AC Rynek Pracy.

Zapisy dzienników zdarzeń Pomost Std i SR/FA nie potwierdzają treści złożonych wyjaśnień, gdyż brak jest w nich zapisów wskazujących na podejmowanie jakichkolwiek prób korzystania z funkcjonalności dotyczących weryfikacji osób w systemach zewnętrznych.

(dowód: akta kontroli str. 520-529)

W powyższym zakresie NIK zwraca również uwagę, że według wyników ankiet przeprowadzonych wśród 19 pracowników OPS, 13 (68,4%) nie korzystało z portalu Emp@tia ani CSISZ, jako przyczynę podając brak takiej potrzeby i możliwości, brak możliwości złożenia wniosku przez Emp@tię, nieznaną sposobu funkcjonowania portalu, brak szkoleń, brak możliwości przeprowadzenia wywiadu środowiskowego podpisanego przez podopiecznego, brak konieczności weryfikacji danych zewnętrznych.

(dowód: akta kontroli str. 263-300)

3. Kierownik OPS nie zapewniła dokonywania przez pracowników korekt informacji wymaganych przez CBB w systemie Pomost Std oraz systemie SR/FA.

W trakcie oględzin systemów dziedziny ustalono, iż w systemie Pomost Std w zakładce *Korekty informacji wymagane przez CBB* wg stanu na dzień 29 kwietnia 2015 r. widocznych było 14 informacji wymagających korekt, natomiast w systemie SR/FA stwierdzono 636 informacji, które nie zostały skorygowane. Wymagane korekty dotyczyły m.in. numerów dowodów osobistych, miejsca urodzenia oraz imienia.

(dowód: akta kontroli str. 43, 77)

W myśl podręcznika użytkownika systemu Pomost Std, *aby informacje o beneficjentach pomocy społecznej zostały poprawnie wysłane do CBB, muszą spełniać restrykcje nałożone przez CBB. Jeżeli informacje o beneficjentach nie spełniają tych restrykcji, to nie zostaną wysłane do CBB. Informacje te są zapisywane na liście korekt informacji, wymaganych przez CBB i należy je poprawić, aby mogły zostać wysłane do CBB. Administrator systemu POMOST Std ma możliwość przeglądu korekt informacji, wymaganych przez CBB. Za pomocą przycisku Pokaż osobę, której dotyczą informacje, możemy wyświetlić szczegółowe dane osoby, której dotyczy informacja, wymagająca korekty i jednocześnie w oknie Dane osoby możemy od razu wprowadzić wymaganą korektę danych. Jeśli osoba została usunięta z systemu POMOST Std, zamiast okna danych osobowych, zostanie wyświetlony komunikat informujący o tym fakcie. Listę informacji, wymagających korekty, możemy wydrukować, korzystając z raportu z listy (menu Czynności>Raport z listy). Po dokonaniu korekty informacji, która jej wymagała, system POMOST Std podejmie próbę wysłania tej informacji do CBB. Jeżeli dana informacja będzie spełniała nałożone restrykcje, to zostanie wysłana do CBB i zniknie z okna Korekty informacji, wymagane przez CBB, a pojawi się w oknie Informacje wysłane do CBB.*

(dowód: akta kontroli str. 501)

Również podręcznik użytkownika systemu SR/FA wskazuje, że *aby informacje o beneficjentach zostały poprawnie wysłane do CBB, muszą spełniać restrykcje nałożone przez CBB:*

- w nazwisku dopuszczalne są litery oraz występujące pojedynczo spacje lub myślniki,
- w imieniu dopuszczalne są litery oraz występujące pojedynczo spacje,
- w pseudonimie dopuszczalne są litery oraz występujące pojedynczo spacje,
- w miejscu urodzenia dopuszczalne są litery oraz występujące pojedynczo spacje lub myślniki,

- w miejscowości dopuszczalne są litery oraz występujące pojedynczo apostrofy, myślniki lub spacje,
- w ulicy dopuszczalne są litery, ciągi cyfr oraz występujące pojedynczo spacje, myślniki, kropki, apostrofy lub cudzysłowy,
- w numerze domu dopuszczalne są łacińskie litery oraz cyfry (bez przerw między nimi),
- w poczcie dopuszczalne są litery oraz występujące pojedynczo apostrofy, myślniki albo spacje,
- w adresie e-mail dopuszczalne są łacińskie litery, cyfry, kropki, znak podkreślenia oraz musi występować znak @,
- w numerze urzędowym dopuszczalne są litery, cyfry oraz dwukropki, średniki, kropki, pauzy, ukośniki, nawiasy okrągłe oraz nawiasy kwadratowe,
- w numerze dokumentu tożsamości dopuszczalne są łacińskie litery oraz cyfry (bez przerw między nimi).

Jeżeli informacje o beneficjentach nie spełniają powyższych restrykcji, to nie zostaną wysłane do CBB. Informacje te są zapisywane na liście korekt informacji, wymaganych przez CBB i należy je poprawić, aby mogły zostać wysłane do CBB. Administrator Oprogramowania SR, FA ma możliwość przeglądu korekt informacji, wymaganych przez CBB.

(dowód: akta kontroli str. 416)

Kierownik OPS oraz Informatyk wyjaśnili: Niestety, ale OPS nie jest w stanie na bieżąco sprawdzać wszystkich nowych funkcjonalności systemu dziedzinowego, a tym bardziej je testować zwłaszcza, że nie było na czasie żadnych szkoleń z obsługi możliwości modułu Emp@tia. Na rynku powinny się pojawiać gotowe produkty, przejrzyste, sprawdzone i przetestowane. Aby ułatwić i zachęcać do pracy użytkowników tych systemów, a nie zniechęcać dodatkowo. Pracownicy Ośrodka nie mają w swoich obowiązkach testowania, udoskonalania i doprowadzania do funkcjonalności wprowadzanych przez ministerstwo programów informatycznych.

(dowód: akta kontroli str. 778-781)

NIK zwraca uwagę, że pracownicy OPS dysponowali podręcznikami użytkownika systemów dziedzinowych, w których szczegółowo opisano sposób postępowania w zakresie dokonywania korekt wymaganych przez CBB. Kierownik OPS nie skorzystała również z możliwości wystąpienia do administratora wojewódzkiego, centrum wsparcia technicznego CSIZS lub dostawcy systemu dziedzinowego o przeprowadzenie szkoleń, nie zorganizowano także szkoleń wewnętrznych pracowników. Wskutek zaniechania działań polegających na niedokonaniu korekt informacji wymaganych przez CBB, systemy te nie wysłały łącznie 650 informacji o beneficjentach OPS do CBB.

Jednocześnie zaniechanie korekt informacji przekazywanych do CBB, pomimo stwierdzanych w tych danych niezgodności, powoduje niekompletność rejestru centralnego, prowadzonego przez ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego na podstawie art. 23 ust. 4a ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej⁴⁹.

4. Kierownik OPS nie zapewniła zamieszczenia na stronach podmiotowych BIP OPS wymaganych informacji dotyczących elektronicznej skrzynki podawczej.

W myśl § 3 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych⁵⁰, podmioty publiczne informują na swoich stronach podmiotowych BIP o:

⁴⁹ Dz. U. z 2015 r., poz. 163 ze zm.

⁵⁰ Dz. U. Nr 206, poz. 1216 ze zm.

- 1) udostępnionym adresie elektronicznej skrzynki podawczej, podanym w formie identyfikatora URI;
- 2) maksymalnym rozmiarze dokumentu elektronicznego wraz z załącznikami, wyrażonym w megabajtach, możliwym do doręczenia za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej, nie mniejszym niż 5 megabajtów;
- 3) zakresach użytkowych dokumentów elektronicznych tworzonych na podstawie wzorów umieszczonych przez te podmioty w centralnym repozytorium lub repozytorium wzorów dokumentów elektronicznych, o którym mowa w art. 19b ust. 5 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne⁵¹, zwanym dalej "lokalnym repozytorium";
- 4) rodzajach informatycznych nośników danych, na których może zostać im doręczony dokument elektroniczny;
- 5) rodzajach informatycznych nośników danych, na których może zostać zapisane urzędowe poświadczenie odbioru;
- 6) innych wymaganiach określonych przepisami prawa dotyczących doręczania dokumentów elektronicznych.

Zgodnie z § 3 ust. 2 ww. rozporządzenia elektroniczne skrzynki podawcze, których adresy zostały udostępnione w BIP, mają umożliwiać bezpośrednie doręczanie dokumentów elektronicznych zgodnych ze wzorami, o których mowa w § 19 oraz w art. 16a i art. 16b ww. ustawy, bez potrzeby korzystania z formularzy elektronicznych powiązanych z tymi skrzynkami.

W wyniku oględzin strony internetowej BIP OPS stwierdzono, iż na stronie tej nie zamieszczono informacji wymaganych § 3 pkt 1-6 ww. rozporządzenia, a podane adresy nie umożliwiały bezpośredniego połączenia z elektroniczną skrzynką podawczą OPS w celu doręczenia dokumentów elektronicznych.

(dowód: akta kontroli str. 824-831)

Kierownik i Informatyk OPS wyjaśnili: *Na BIP OPS w Krapkowicach, jest zamieszczony adres do portalu e-PUAP, w którym znajduje się skrzynka podawcza Ośrodka. Rzeczywiście nie ma bezpośredniego linka do karty usług po naciśnięciu adresu na BIP-ie. Wynika to z błędnego skonfigurowania linka zamieszczonego na BIP-ie. Ten błąd został już naprawiony. Nie zamieszczono informacji określonych w punktach 2 do 6 paragrafu 3 ust. 1 rozporządzenia zamieszczonego w pytaniu, gdyż nowa strona BIP dla OPS Krapkowice została stosunkowo niedawno wdrożona, wcześniej była zamieszczona na serwerach Urzędu Miasta i Gminy w Krapkowicach oraz powiązana z Urzędowym BIP-em. W dużej mierze właśnie w związku z tym pewne informacje nie pojawiły się na niej na czas. Informujemy nie mniej jednak, iż na dzień dzisiejszy taka informacja została umieszczona zarówno na stronie jak i na BIP-ie Ośrodka Pomocy Społecznej w Krapkowicach.*

(dowód: akta kontroli str. 818)

W trakcie kontroli NIK, zamieszczono stosowne informacje i adresy URL na stronie BIP OPS.

(dowód: akta kontroli str. 927-929)

Ocena częściowa

OPS wykorzystywał udostępnioną aplikację CAS. Jakkolwiek pracownicy OPS posiadali uprawnienia umożliwiające korzystanie z funkcjonalności systemu Emp@tia w ramach posiadanych systemów dziedzinowych, to dnia kontroli NIK nie podejmowano żadnych prób weryfikacji danych dotyczących beneficjentów w systemach zewnętrznych. Nie zapewniono również systematycznego odbierania poczty z systemu Emp@tia oraz dokonywania korekt informacji w systemach dziedzinowych wymaganych przez CBB.

⁵¹ Dz. U. z 2014 r., poz. 1114.

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 z dnia 23 grudnia 1994 r. o *Najwyższej Izbie Kontroli*⁵², wnosi o:

1. Podjęcie działań mających na celu zapoznanie pracowników OPS z funkcjonalnościami oraz sprzętem udostępnionym w związku z wdrażaniem Projektu Emp@tia, jak też dokonanie analizy możliwości ich wykorzystania w realizacji zadań jednostki.
2. Podjęcie działań organizacyjnych w celu zapewnienia poprawnego wysyłania przez systemy dziedzinowe informacji o beneficjentach pomocy społecznej do CBB, w szczególności dokonywania korekt informacji wymaganych przez CBB.
3. Zapewnienie regularnego odbierania elektronicznej poczty z portalu Emp@tia.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Zgodnie z art. 54 ustawy o *NIK* kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do Dyrektora Delegatury NIK w Opolu.

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.

Opole, dnia 22 czerwca 2015 r.

Kontroler
Jarosław Pałęga
specjalista k.p.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Opolu

.....
podpis

.....
podpis

⁵² Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm., dalej: ustawa o *NIK*.