

Stanovisko Povodí Odry, státní podnik k informacím zasílaným prostřednictvím portálů pro občany

V období několika posledních týdnů začínají na e-mailovou adresu info@pod.cz přicházet podněty, informace a žádosti zasílané z portálů pro občany. Jedná se např. o portál: Zelená Ostrava, nebo portál Živé firmy, nebo z adresy zmapujto@mobilnirozhlas.cz.

Povodí Odry, státní podnik chápe snahu zprostředkovat a nabídnout občanům kontakty pro zasílání nejrůznějších podnětů. Ovšem z hlediska zpracování dat a informací a rovněž z hlediska kybernetické bezpečnosti to považujeme za poněkud problematické a to z následujících důvodů:

1. Pokud je podnět zaslán na naši kontaktní adresu přímo občanem, podnětem se zabýváme v případě, že odesílatel uvede potřebné údaje, zejména jméno, příjmení a svoji adresu. Takový podnět je pak zaveden do spisové služby a řešen dle podnikových směrnic a postupů.
2. Bohužel podněty zasílané z portálů obsahují pouze základní informaci a pak odkaz na „nějaký“ portál. Takový e-mail nelze zaevidovat, poněvadž odkaz nemusí být aktivní již po několika dnech. Pokud bychom takový podnět chtěli evidovat, nezbývá, než ručně data přepisovat do našeho systému.
3. Z důvodu kybernetické bezpečnosti, kterou máme v podniku nastavenou, nedoporučujeme uživatelům klikat na odkazy umístěné v e-mailové korespondenci! Bohužel evidujeme velké množství podvržených e-mailů a běžný uživatel není schopen identifikovat, zda se jedná nebo nejedná o nebezpečný e-mail. Z tohoto důvodu e-maily obsahující internetové odkazy, do systému neevidujeme, naopak obvykle jsou mazány. Tento postup vychází jednak z našich zkušeností, dále doporučení firem zabývajících se bezpečností pro e-mailovou komunikaci a rovněž z případu kybernetického útoku na Povodí Vltavy, který proběhl před několika měsíci a měl fatální následky (zřejmě v důsledku kliknutí na podvržený odkaz).
4. Bylo také zjištěno, že na naši e-mailovou adresu přicházejí rovněž podněty ve formě tzv. „fotohlášky“, které obsahují informaci přeposlanou od městského obvodu, ale jedná se o přeposlaný e-mail, který má v těle zprávy jiný e-mail od předchozího odesílatele a tlačítka, které vybízejí k reakci. Opět je třeba zdůraznit, že pokud e-mail obsahuje ikony nebo tlačítka, pak z důvodu vlastní kybernetické bezpečnosti naši uživatelé mají zakázáno na tlačítka klikat, nebo je jakýmkoliv způsobem aktivovat!

Z výše uvedených skutečností musíme konstatovat, že podnikové zásady kybernetické bezpečnosti jsou pro nás prioritní. Musíme si chránit své vlastní systémy a podniková data. **E-maily obsahující odkazy nebo dokonce tlačítka jsou vyhodnocovány jako potenciálně nebezpečné a tudíž nebudou v budoucnu zaváděny do evidenčního systému. Naopak budou vymazány.** Pokud občan potřebuje zaslat podnět k řešení, může využít přímý e-mailový kontakt. Předpokládáme, že ze strany odesílatele budou v jeho podnětu uvedeny jeho kontaktní údaje, popis a vysvětlení podnětu, případně přiloženy fotografie, nebo jiná fotodokumentace. Po zaevidování podnětu dostává odesílatel na e-mail informaci, že jeho podnět byl zaevidován a je mu zasláno evidenční číslo. Pokud je tedy podnět přeposlán přes portál nebo další e-mailovou adresu, k žadateli se již nedostane informace o zaevidování podnětu a už vůbec se k němu nedostane evidenční číslo.

V budoucnu s ohledem na zvyšující se množství e-mailové korespondence podnik plánuje zřízení vlastního vyjadřovacího a evidenčního portálu, který umožní evidovat podněty, prostřednictvím povinných polí umožní lépe identifikovat podnět ve vztahu k poloze a rovněž zkrátí dobu reakce. Evidování podnětů, které budou doručovány z nejrůznějších portálů z výše uvedených důvodů, neplánujeme. Evidování přes portály jsou vhodné pro provozovatele portálu a nikoliv pro přeposílání informací prostřednictvím portálu třetí straně.