**Tytuł:** Transformacja cyfrowa urzędu – od modernizacji do zdolności rozwoju
**Firma:** Urząd Miejski w Grudziądzu

**Kontekst i wyzwanie**
Urząd obsługuje ok. 450 użytkowników w 14 lokalizacjach. W 2022 r. miał płaską, niesegmentowaną sieć, brak dedykowanych serwerowni i zabezpieczeń brzegowych oraz czteroosobowy dział IT kojarzony z drukarkami i tonerami. Modernizacje prowadzono punktowo. Celem było zbudowanie spójnego, bezpiecznego środowiska i zespołu zdolnego je utrzymać i rozwijać, bez przerywania bieżącej pracy urzędu.

**Co wdrożono**
Transformacja trwała cztery lata i przebiegała etapami, z budżetu miasta i grantów: Cyfrowa Gmina (2 mln zł) i Cyberbezpieczny Samorząd (850 tys. zł). W 2022 r. powstała nowa sieć i trzy zabezpieczone serwerownie. W 2023 r. wdrożono ochronę sieci, uwierzytelnianie 802.1X i MFA. W 2024 r. ruszyły EZD i e-usługi, a urząd jako jeden z pierwszych w Polsce wziął udział w pilotażu płatności podatków i opłat w mObywatelu. W 2025 r. doszły system zarządzania bezpieczeństwem informacji (SZBI), telefonia VoIP z IVR, helpdesk z bazą wiedzy i szkolenia dla ponad 450 pracowników. Środowisko jest hybrydowe: infrastruktura własna i usługi SaaS. Zespół IT urósł z 4 do 12 osób i został niemal w całości wymieniony.

**Rezultaty i efekty biznesowe**
Wyniki potwierdzone danymi z systemów i cyklicznymi testami.

• Codzienny backup obejmuje 100% kluczowych systemów; MFA jest wymagane dla 100% aktywnych kont, w tym VPN.

• Wszystkie serwery, maszyny wirtualne i systemy przeszły test odtworzenia z kopii.

• Średni czas rozwiązania zgłoszeń tej samej kategorii skrócił się o połowę.

**Wnioski i znaczenie**
Najtrudniejsza była zmiana mentalności, nie technologia. Urząd zakłada, że incydentu nie da się uniknąć, dlatego miarą bezpieczeństwa jest szybki powrót do działania, ćwiczony w testach odtworzenia. Grudziądz pokazuje, że miasto średniej wielkości może w cztery lata nadrobić wieloletnie zaległości, jeśli równolegle z infrastrukturą buduje zespół. W 2026 r. urząd planuje rozwój w kierunku lokalnego centrum cyberbezpieczeństwa, AI, e-learningu i RPA.