

**Plan wykorzystania, utrzymania i rozwoju  
Systemu Informatycznego w jednostkach organizacyjnych  
Pomocy Społecznej (aplikacje Pomoc Społeczna)  
w województwie świętokrzyskim  
(dotyczy okresu 2006-2008)**

Celem niniejszego dokumentu jest przedstawienie koncepcji utrzymania i rozwoju Systemu Informatycznego dla Jednostek Organizacyjnych Pomocy Społecznej województwa świętokrzyskiego.

Pierwsza jego część stanowi sprawozdanie z prac w latach 2005 do I połowy 2006 roku. Druga jest próbą określenia zmian oraz kierunków rozwoju jakie możliwe będą do realizacji w latach 2006-2008.

**Informacje ogólne dotyczące eksploatacji Systemu Informatycznego eksploatowanego w Jednostkach Organizacyjnych Pomocy Społecznej (JOPS) województwa świętokrzyskiego w latach 2005 do pierwszej połowy roku 2006.**

*Stan eksploatacji Systemu Informatycznego w JOPS województwa świętokrzyskiego*

W I pierwszym kwartale 2005 roku na obszarze województwa świętokrzyskiego (102 gminy) system informatyczny POMOST eksploatowano w we wszystkich Ośrodkach Pomocy Społecznej. W tym samym czasie rozpoczęto eksploatację Systemu Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Końskich - pierwszej jednostce powiatowej.

Liczbę jednostek pracujących w Systemie informatycznym województwie świętokrzyskim w omawianym okresie (2005 – 1 połowa 2006) prezentuje tabela nr 1.

**Tabela 1**

**Ośrodki Pomocy Społecznej oraz Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie pracujące w Systemie Informatycznym POMOST w okresie 2005 roku - I połowa 2006 roku w woj. świętokrzyskim**

Lp	Okres sprawozdawczy	Liczba OPS	Liczba PCPR	% OPS w Systemie	% PCPR w Systemie
1	I kwartał 2005	102	1	100	8
2	II kwartał 2005	102	9	100	69
3	III kwartał 2005	102	13	100	100
4	IV kwartał 2005	102	13	100	100
5	I kwartał 2006	102	13	100	100
6	II kwartał 2006	102	13	100	100

Rok 2005 był już z kolei szóstym rokiem eksploatacji Systemu w naszym województwie i jak wykazują dane zamieszczone w tabelach 2 i 3 charakteryzował się znaczącą stabilizacją w porównaniu do lat ubiegłych.

Ciągłą pracę z Systemem wykazywały wszystkie Ośrodki Pomocy Społecznej, oprócz jednego (Ostrowiec Świętokrzyski w IV kwartale 2005), a dane charakteryzujące się „**pozytywną zgodnością**” przesyłało na poziom wojewódzki blisko 90% Ośrodków. W przypadku 5% gmin praca prowadzona była z wynikami w przedziale 20-50% zgodności danych, podobnie 5% ośrodków przesyłało na poziom wojewódzki dane w przedziale 75-90% zgodności.

W pierwszych dwóch kwartałach 2006 roku odnotowano niewielki spadek liczby OPS, które generowały dane o zgodności równej lub większej niż 90 %. Odsetek takich jednostek wynosił odpowiednio 84 % i 85 % (tabela 4). Sytuacja ta spowodowana była zwiększeniem wymiaru zadań realizowanych przez Ośrodki Pomocy Społecznej, głównie w obszarze świadczeń rodzinnych i zali-

czek alimentacyjnych. Duże obciążenie pracą merytoryczną pracowników ośrodków wyraźnie ograniczyło czas poświęcany na wprowadzanie danych do Systemu. Wydział Polityki Społecznej podjął działania dyscyplinujące wobec jednostek, które dostarczyły dane o obniżonej jakości poprzez: kierowanie próśb o wyjaśnienie zaistniałej sytuacji oraz przeprowadzenie kontroli doraźnych w wybranych ośrodkach.

W roku 2005 rozpoczęto eksploatację Systemu w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie. W pierwszym kwartale uruchomiono pracę w pierwszej jednostce. W drugim kwartale pracowało w Systemie 9 centrów, do końca roku System wdrożono we wszystkich 13 powiatach (tabela 1).

Ze względu na to, że rok 2005 był czasem wdrożenia Systemu w PCPR-ach jakość przesyłanych danych była niska – tylko 15% jednostek przesyłało dane o wysokiej jakości (powyżej 90% zgodności). W 2006 roku odsetek Centrów przekazujących takie dane kształtował się na poziomie 50-60% (tabele: 3 i 5).

**Tabela 2**

**Jakość przekazywanych danych przez Ośrodki Pomocy Społecznej woj. świętokrzyskiego w 2005 roku.**

Poziom zgodności w %	Liczba OPS w poszczególnych kwartałach 2005			
	1 kw. 2005	2 kw. 2005	3 kw. 2005	4 kw. 2005
RS01 <20% Faza rozpoczęcia pracy z systemem	0	0	0	1
RS01 >=20% i <50% (Potwierdzenie użytkownika SI PO-MOST)	3	2	3	2
RS01 >=50% i <75% (Obiecująca zgodność danych)	3	4	4	3
RS01 >=75% i <90% (Rokująca poprawność zgodność danych)	6	9	7	8
RS01 >=90% (Pozytywna zgodność danych)	90	87	88	88

**Tabela 3**

**Jakość przekazywanych danych przez Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie w woj. świętokrzyskim w 2005 roku.**

Poziom zgodności w %	Liczba PCPR w poszczególnych kwartałach 2005			
	1 kw. 2005	2 kw. 2005	3 kw. 2005	4 kw. 2005
RS01 <20% Faza rozpoczęcia pracy z systemem	12	6	4	1
RS01 >=20% i <50% (Potwierdzenie użytkownika SI POMOST)	0	1	2	4
RS01 >=50% i <75% (Obiecująca zgodność danych)	1	2	2	2
RS01 >=75% i <90% (Rokująca poprawność zgodność danych)	0	2	3	4
RS01 >=90% (Pozytywna zgodność danych)	0	2	2	2

**Tabela 4**

**Jakość przekazywanych danych przez Ośrodki Pomocy Społecznej woj. świętokrzyskiego w I połowie 2006 roku.**

Poziom zgodności w %	Liczba OPS w poszczególnych kwartałach 2006	
	1 kw. 2006	2 kw. 2006
RS01 < 50% (Potwierdzenie użytkownika SI POMOST)	5	3
RS01 >=50% i <75% (Obiecująca zgodność danych)	6	7
RS01 >=75% i <90% (Rokująca poprawność zgodność danych)	7	7
RS01 >=90% (Pozytywna zgodność danych)	84	85

**Tabela 5**

**Jakość przekazywanych danych przez Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie w woj. świętokrzyskim w I połowie 2006 roku.**

Poziom zgodności w %	Liczba PCPR w poszczególnych kwartałach 2006	
	1 kw. 2006	2 kw. 2006
RS01 < 50% (Potwierdzenie użytkowania SI PO-MOST)	3	1
RS01 >=50% i <75% (Obiecująca zgodność danych)	2	4
RS01 >=75% i <90% (Rokująca poprawność zgodność danych)	1	2
RS01 >=90% (Pozytywna zgodność danych)	7	6

*Dostawcy oprogramowania – nowe aplikacje*

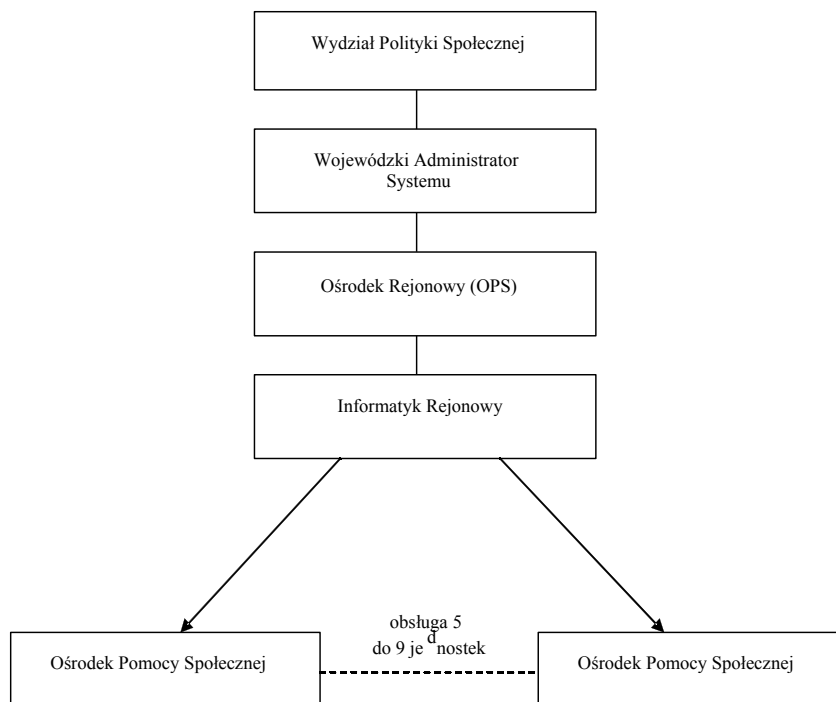
W omawianym okresie zmieniła się struktura dostawców homologowanego oprogramowania dla jednostek organizacyjnych pomocy społecznej naszego województwa. W latach ubiegłych dominującym dostawcą oprogramowania w naszym województwie była firma CopmpterLand S.A. o Kraków. Na przełomie lat 2005-2006 pięć ośrodków pomocy społecznej zdecydowało się na użytkowanie oprogramowania innych producentów: ZETO Koszalin – Opieka (1), INFO-R Skoczów – Helios (4). Aplikacje te posiadają homologację MPiPS w zakresie realizowanych funkcjonalności.

W 2006 roku, zgodnie z zaleceniami MPiPS wdrożono we wszystkich jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej naszego województwa gminną Statystyczną Aplikację Centralną (gSAC). Służy ona do weryfikacji pod kątem zawartości merytorycznej sprawozdań i zbiorów centralnych przesyłanych na poziom wojewódzki i ministerialny, bezpośrednio do centralnej bazy MPiPS. Nowy sposób przesyłania danych pozwolił na skuteczniejszą ich weryfikację, a tym samym podniesienie wiarygodności danych.

*Kadry informatyczne jako wsparcie sprawnego funkcjonowania Systemu Informatycznego POMOST w województwie świętokrzyskim.*

Na pozytywne wyniki pracy większości ośrodków (tab.2) wpłynęła również wieloletnia praca kadry informatycznej naszego województwa. W pracę z systemem zaangażowanych jest bezpośrednio 17 osób, z których 15 zatrudnionych jest w terenie, w większych ośrodkach pomocy społecznej województwa świętokrzyskiego. Z powodu niecałkowitego pokrycia terenu z powiatami województwa (13 powiatów) przyjęto dla tych punktów nazewnictwo „Rejon”.

Bardzo ważnym czynnikiem mającym wpływ na osiągnięte wyniki było i jest posiadanie własnych struktur informatycznych na poziomie województwa i gminy.



**Rys.1 . Schemat organizacyjny struktur utrzymania Systemu województwa świętokrzyskiego**

Informatyk rejonowy sprawuje opiekę nad czterema do dziewięciu ośrodkami pomocy społecznej. Do jego zadań należy między innymi:

1. Udział we wszelkich typach ramowych szkoleń dotyczących eksploatacji i utrzymania SI POMOST.
2. Administrowanie Systemem, jego konserwacja, pielęgnacja i archiwizacja danych do niego wprowadzanych w w/w ops-ach.
3. Nadzór nad bieżącą eksploatacją systemu w gminach, nad którymi opiekę sprawuje informatyk oraz obsługa zgłoszeń z tego terenu.
4. Szkolenia użytkowników końcowych w zakresie obsługi komputerów programów komputerowych i SI POMOST.
5. Instalacja nowych wersji Oprogramowania Użytkowego POMOST.
6. Konserwacja i drobne naprawy sprzętu komputerowego.
7. Inne czynności zlecone przez Wojewódzkiego Administratora POMOST.

W analizowanym okresie doszło do jednej zmiany personalnej w Rejonie Informatycznym w Starachowicach. W tym czasie nadzór merytoryczny nad aktualizacjami oprogramowania i sprawozdawczością w Rejonie pełnili pracownicy Wydziału Polityki Społecznej Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach. W 2006 roku w wyniku przeprowadzonego w MOPS Starachowice konkursu wyłoniono osobę spełniającą stawiane przed nią warunki w zakresie przygotowania merytorycznego do sprawowanej funkcji.

W związku ze zmianami struktury organizacyjnej Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego zlikwidowana została komórka organizacyjna funkcjonująca w ramach Wydziału Polityki Społecznej, której zadaniem było samodzielna realizacja nadzoru nad eksploatacją i rozwojem Systemu Informatycznego POMOST w naszym województwie. Osoby realizujące te zadania zostały wcielone do komórki organizacyjnej zajmującej się nadzorem nad standardem usług w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej.

Zapewnienie użytkownikom końcowym stałej opieki i pomocy zarówno ze strony informatyków rejonowych jak i Wojewódzkiego Administratora, wpłynęło na ich poczucie bezpieczeństwa, co ma ogromny wpływ na angażowanie się do pracy w systemie. Podstawowym czynnikiem poczucia bezpieczeństwa stało się *stałe gwarantowanie szkoleń i konsultacji* przez dobrze znającą oprogramowanie kadre informatyczną. Koncepcja powołania do pracy w terenie struktur informatycznych doprowadziła do wytworzenia więzi interpersonalnych pomiędzy wdrożeniowcami a użytkownikami końcowymi. Stopień zaangażowania użytkowników końcowych we współpracę z producentami oprogramowania z czasem stał się tak duży, że można stwierdzić, iż mają oni znaczący wpływ na rozwój systemu. Kilkuletnie konsultacje z firmami niewątpliwie wpłynęło na obecny kształt oprogramowania.

Dodatkowym pozytywnym czynnikiem stała się postawa kierownictwa jednostek organizacyjnych pomocy społecznej wobec zagadnienia wdrożenia i utrzymania Systemu. Umiejętności organizacyjne, elastyczność, nastawienie na nową jakość pracy wpłynęły z pewnością na ostateczny poziom wdrożenia Systemu w całym województwie. Należy przy tym zauważyć, że w wielu ośrodkach proces wdrożenia systemu spowodował zmiany w organizacji pracy danej jednostki.

Udział użytkowników końcowych w poszczególnych fazach projektowania i realizacji przedsięwzięcia wpłynął w wielu ośrodkach na duży stopień akceptacji nowego narzędzia pracy. Długoletnia praca z systemem ukształtowała u wielu z nich przeświadczenie o niezbedności korzystania z systemu w bieżącej pracy jednostek.



*Realizacja zadań związanych z utrzymaniem Systemu w województwie świętokrzyskim.*

W 2005 i 2006 roku wykonano w 115 jednostkach instalacje i aktualizacje użytkowanego oprogramowania funkcjonującego w ramach Systemu Informatycznego POMOST.

W omawianym okresie wykonano instalację jednej, pełnej, wyższej wersji oprogramowania niezależnie od dostawcy. Dodatkowo pojawiło się kilkanaście aktualizacji mających na celu dostosowanie oprogramowania do aktualnego stanu prawnego jak również podniesienie funkcjonalności czy ergonomii obsługi. Wiele z tych zmian wynika ze zgłoszeń przekazywanych producentom oprogramowania przez użytkowników końcowych i kadry informatyczne naszego województwa.

W ciągu całego ubiegłego roku zainstalowano również 7 kolejnych wersji słowników centralnych (od nr 27 do nr 33).

W 2005 i 2006 roku podpisano porozumienia pomiędzy 101 wójtami/burmistrzami/prezydentami i 13 starostami a wojewodą świętokrzyskim dotyczące warunków współpracy w zakresie eksploatowanego systemu informatycznego w ośrodkach pomocy społecznej i powiatowych centrach pomocy rodzinie.

W roku ubiegłym przeprowadzono szkolenia z zakresu obsługi SI POMOST dla 20 pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie województwa świętokrzyskiego. Szkolenia te prowadzono w sali szkoleniowej Wydziału Polityki Społecznej przez przedstawiciela firmy Computerland S.A Kraków - dostawcy oprogramowania dla poziomu powiatu.

Szkolenia dotyczące zmian w wersjach oprogramowania były prowadzone przez kadry informatyczne bezpośrednio przy stanowiskach komputerowych, w jednostkach na terenie województwa świętokrzyskiego.

**Tabela 6**

**Koszt utrzymania i modernizacji SI POMOST w województwie świętokrzyskim w 2005 roku**

<b>Lp</b>	<b>Przeznaczenie dotacji</b>	<b>Kwota (zł)</b>
1.	Modernizacja sprzętu komputerowego	116.081
2.	Szkolenia	10.000
3.	Refundacja kosztów wprowadzania danych	77.980
	<b><i>Łącznie</i></b>	<b><i>204.061</i></b>

Ogółem wydatki przeznaczone na utrzymanie systemu w roku 2005 w województwie świętokrzyskim wyniosły 204.061 zł. Na wysokość tej kwoty wpłynęły wyniki pracy w systemie jak i zgłoszone przez eksploatujące System ośrodki pomocy społecznej potrzeby modernizacji sprzętu, wymiany oprogramowania oraz szkoleń.

Z przedstawionych środków kwota 77.980 stanowi rekompensatę dla jednostek za wprowadzanie danych do systemu i zgodnie z zaleceniami MPiPS nie podlegała ona szczegółowemu rozliczeniu. Natomiast dodatkowe pozyskane w 2005 roku środki w kwocie 126.081 zł zostały przekazane 61 ośrodkom pomocy społecznej i 13 powiatowym centrom pomocy rodzinie, które zgłosiły wcześniej pisemne zapotrzebowanie związane z modernizacją sprzętu komputerowego oraz szkoleniami. Dodatkowym kryterium wzmacniającym obiektywność dotacji było uzyskiwanie przez jednostkę pozytywnych wyników pracy. Szczególną sytuacją było dotowanie PCPR-ów, które rozpoczynając pracę wymagały wsparcia w zakresie szkoleń.

Zgodnie z procedurą przewidzianą przez MPiPS wszystkie jednostki, które otrzymały dodatkowe środki na SI POMOST przesłały na poziom Ministerstwa i Wydziału Polityki Społecznej kopie faktur będące dowodem właściwego wykorzystania dotacji.

## **Zadania do wykonania w roku 2006-2008**

Najistotniejszą kwestią dla rozwoju Systemu w województwie świętokrzyskim będzie utrzymanie aktualnego stanu wdrożeń w województwie oraz doprowadzenie do przekazywania przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej danych o jak najwyższej zgodności.

Priorytety:

1. Doprowadzenie do sytuacji, w której ośrodki pomocy pracujące w systemie będą dostarczały na poziom wojewódzki jak najbardziej wiarygodne dane. Problem ten dotyczy średnio 15 % ogółu jednostek, w szczególności zaś powiatowych centrów pomocy rodzinie.
2. Dalsza modernizacja sprzętu i sieci lokalnych szczególnie z uwzględnieniem jednostek zgłaszających potrzebę przejścia z wersji jednostanowiskowej Systemu na sieciową.
3. Regularne modernizacje wyeksploatowanego sprzętu komputerowego na podstawie zgłaszanych potrzeb.
4. Wzmocnienie ochrony danych w komputerowych bazach poprzez dotowanie zakupu oprogramowania antywirusowego i wymianę zużytych zasilaczy awaryjnych.
5. Pozyskanie środków na szkolenia mające na celu podniesienie umiejętności obsługi Systemu na poziomie powiatu.
6. Próba wypracowania jednolitego modelu wsparcia w zakresie administrowania Systemem w powiatowych centrach pomocy rodzinie.
7. Wypracowanie modelu informowania jednostek o funkcjonowaniu Systemu w województwie poprzez redagowanie istniejącej strony WWW poświęconej tej tematyce.

Pomimo faktu, iż w latach 2000-2005 dokonano istotnej modernizacji sprzętu komputerowego i oprogramowania przede wszystkim dzięki dotacjom ze strony MPiPS nadal istnieją potrzeby w tym zakresie.

Ankieta sprzętowa przeprowadzona w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej naszego województwa przez pracowników zajmujących się Systemem Informatycznym na początku 2006 roku wykazała, iż kategorią sprzętową wymagającą jak najszybszej modernizacji są stacje robocze w obszarze ośrodków „średnich” i „dużych” (łącznie 45 komputerów posiada procesor o częstotliwości do 1 GHz czyli nie spełniających wymagań stawianych przez producentów oprogramowania użytkowego). Nie mniej jednak wyniki ankiety świadczą również o znacznej poprawie jakości sprzętu w tej kategorii ośrodków, dotyczy to również serwerów. Na 62 ops-y kategorii „średni i „duży” w 54 jednostkach funkcjonują serwery z procesorami klasy Pentium IV. W kategorii ośrodków „małych” prawie wszystkie jednostki posiadają sprzęt spełniający wymagania stawiane przez producentów oprogramowania użytkowego.

**Tabela 7**

**Planowane koszty związane z utrzymaniem, rozwojem systemu w latach 2006-2008 \***

<b>Lp.</b>	<b>Przedmiot realizacji</b>	<b>Kwota (w zł)</b>
1.	Modernizacja sprzętu komputerowego	64 500
2.	Aktualizacja rocznego abonamentu oprogramowania antywirusowego (115 jops)	46 000
3	Modernizacja zużytych ups-ów	34 500
3.	Przejęcie jops. z kat. ops „mały” do kat. „średni”	5 550
5.	Instalacje, szkolenia (PCPR) 13 x 500 zł	6 500
	<b><i>Łącznie</i></b>	<b><i>111 050</i></b>

\* kwota pozycji „Łącznie” jest kwotą szacunkową i dotyczy wyłącznie jednego roku kalendarzowego

W roku 2006 roku rozesłano do powiatowych centrów pomocy rodzinie ankietę dotyczącą stanu zaawansowania wdrożeń Systemu jaki i potrzeb w tym zakresie. Respondenci zaznaczają, iż wprowadzają w większości do Systemu dane dotyczące rodzin zastępczych i usamodzielnienia wychowanków, sygnalizując potrzebę doszkolenia w zakresie umieszczania Systemie danych o kierowaniu do placówek opiekuńczo-wychowawczych i domów pomocy społecznej.

Wzrastająca liczba klientów ośrodków w niektórych ośrodkach pomocy społecznej w naszym województwie, a tym samym liczba wydawanych świadczeń oraz sprawność w zakresie obsługi Systemu spowodowały, iż w roku bieżącym trzy jednostki zwróciły się do nas o przejście ze statusu ops „mały” na „średni” co wiąże się z dofinansowaniem oprogramowania bazodanowego.

W związku z tym, iż większość jednostek posiada stałe łącze internetowe (na 115 jednostek 92 posiada stałe łącze - źródło ankieta sprzętowa 2006) w roku bieżącym zaplanowaliśmy pomoc w zakupieniu bądź aktualizacji oprogramowania zabezpieczającego przed internetowymi atakami z zewnątrz mogącymi zdezorganizować pracę.

Całościowe roczne koszty utrzymania Systemu przedstawiono w tabeli nr 7. W kolejnych latach jakie obejmuje plan dla naszego województwa (do roku 2008 włącznie) mogą ulec modyfikacji szczegółowe cele, w zależności od obserwowanych zjawisk zachodzących podczas eksploatacji Systemu oraz zgłaszanych potrzeb przez jednostki. Zmiany ustalonych celów i potrzeb będą sygnalizowane i opisywane w latach następnych w aneksach do niniejszego planu.