



InterMap Térinformatikai Tanácsadó Iroda
1037 Budapest, Viharhegyi út 19/c.
Tel.: 06-1-212-2070, 06-1-214-0352, Fax: 06-1-214-0352
Honlap: www.intermap.hu, e-mail: info@intermap.hu



HIDASNÉMETI ÖNKORMÁNYZATA POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK SZERVEZETFEJLESZTÉSE

Projektmenedzsment alapismeretek

**Készült az Új Magyarország Fejlesztési terv Államreform Operatív Program „Polgármesteri Hivatalok Szervezetfejlesztése” Pályázat Hidasnémeti község szervezetfejlesztéséről ÁROP 1.A.2/A-2008-0278 kódszámú pályázat keretében
2009**



viaD'oro Közigazgatásfejlesztési Tanácsadó és Szolgáltató kft
[.arop.palyazat@yahoo.com](mailto:arop.palyazat@yahoo.com)
30-555-9096

Kistérségek és az elektronikus önkormányzat

Tartalom

Együtműködési lehetőségek

Alapproblémák

Megoldások

Feltételek

Megvalósítások

Követelmények és kockázatok

A települések informatikai együttműködése

Célterületek:

- Hivatalok és intézmények munkájának korszerűsítése
- Telekommunikációs költségek optimalizálása
- Integrált biztonsági megoldások
- Meglévő erőforrások felhasználásának javítása
- Költségek csökkentése

A települések informatikai együttműködése

A megvalósítás modelljei:

- **Gesztor önkormányzati együttműködési modell**
egy település vállalja fel az IKT fejlesztést és üzemeltetést
- **Kistérségi (funkcionális) társulások modellje**
a többcélú kistérségi társulás vállalja fel az IKT fejlesztés és üzemeltetést

A megvalósítás konstrukciói:

- **hosting**
- **ASP**
- **outsourcing**

A kistérségi együttműködés feltételei:

- **Többcélú kistérségi társulás megalakulása**
közös informatikai rendszer létrehozása
- **Kormánytámogatás**
szabályozás, támogatási programok, pályázatok
- **ASP cégek**
sajátos alkalmazás-protfólió, rendszerfejlesztés

Általános programterv

időhorizont	feladatcsoport
2005-2006	Többcélú kistérségi társulások megalakulása ASP-cégek portfóliójának kialakítása
- 2006	Integrált önkormányzati rendszerek minta modelljeinek kialakítása
- 2013	Teljes e-önkormányzati lefedettség

Területpolitikai alapproblémák

NUTS besorolás

1. szint	Ország (1)
2. szint	Tervezési-statisztikai régiók (7)
3. szint	Megyék + főváros (19+1)
4. szint	Statisztikai kistérségek (168)
5. szint	Települések (3135)

Hátrányos helyzetű kistérségek (42)

Üzletileg elmaradott települések (1500)

Szakigazgatási alapproblémák

- a) Informatikai állapot eltérő színvonal a önkormányzatoként
- b) Szigetszerű rendszerek elterjedtsége
- c) Közszolgáltatások telekommunikációs támogatottsága alacsony
- d) Finanszírozási nehézségek
- e) Erőforrások hiányai
- f) Pályázatokon való részvétel
- g) Szabályozás, ajánlások, szabványok hiányossága
- h) Informatikai stratégia, projektmenedzsment alacsony színvonal

Informatikai alapproblémák

	Ügyviteli folyamatok	Rendszert alkalmazók száma	Rendszert alkalmazók aránya (5000 fő felett)
1.	Önkormányzati adó-nyilvántartás	637	94 %
2.	TÁKISZ könyvelési eljárás	632	93 %
3.	CD jogtár	599	89 %
4.	Irodai alkalmazás	558	83 %
5.	Bérszámfejtés	477	71 %
6.	Vagyonkataszter	468	69 %
7.	Pénzügyi nyilvántartás	415	61 %

Forrás: HRK

Informatikai alapproblémák

	Ügyviteli folyamatok	Rendszert alkalmazók száma	Rendszert alkalmazók aránya (5000 fő felett)
8.	Vírusellenőrzés	388	58 %
9.	Szociális segélyezés	373	55 %
10.	Iktatás	345	51 %
11.	Testületi ülések támogatása	254	38 %
12.	Tárgyi eszköznyilvántartás	259	38 %
13.	Elektronikus levelezés	246	37 %
14.	Népszámlálási adatok karbantartása	243	36 %

Forrás: HRK

Informatikai alapproblémák

	Ügyviteli folyamatok	Rendszert alkalmazók száma	Rendszert alkalmazók aránya (5000 fő felett)
15.	Gyámügyek	220	33 %
16.	Okmányirodai alkalmazás	203	30 %
17.	Önkormányzati rendeletek tára	164	24 %
18.	Humánpolitikai ügyek	154	23 %
19.	Egyéb támogatások nyilvántartása	144	21 %
20.	Vállalkozási ügyek	1123	18 %
21.	Tűzfal védelem	116	17 %

Forrás: HRK

Informatikai alapproblémák

	Ügyviteli folyamatok	Rendszert alkalmazók száma	Rendszert alkalmazók aránya (5000 fő felett)
22.	Igazgatási ügyek nyilvántartása	91	13 %
23.	Lakásfenntartási nyilvántartás	84	12 %
24.	Térinformatika	80	12 %
25.	Elektronikus dokumentumkezelés	60	9 %
26.	Épülettervezés	41	6 %
27.	Oktatási és művelődési ügyek	38	6 %
28.	Létesítménygazdálkodás	32	5 %

Forrás: HRK

Informatikai alapproblémák

	Ügyviteli folyamatok	Rendszert alkalmazók száma	Rendszert alkalmazók aránya (5000 fő felett)
29.	Településüzemeltetési feladatok	34	5 %
30.	Mezőgazdasági ügyek	27	4 %
31.	Idegenforgalom nyilvántartás	22	3 %
32.	Munkafolyamat-irányítás	19	3 %

Fókuszban: back office rendszerek, elektronikus ügyvitel

Kisebb igény: front office megoldások (honlap, portál), e-ügyintézés

Forrás: HRK

Informatikai alapproblémák

Szigetszerű megoldások:

- a) Információs rendszer
- b) Operációs rendszer
- c) Adatbázis-kezelő rendszer
- d) Hálózat
- e) Biztonság

Kormányzati szakmai támogatások:

- a) Egységes alkalmazások
- b) Egységes adattartalom (nem egységes struktúra!)
- c) Beszámolás, jelentési kötelezettség
- d) Kész szoftverek
- e) Internet

Társulások megoldások

- a) **Kistérségi szintű adatszolgáltatás és tervezés**
- b) **Közös követelmény- és rendszerspecifikáció**
- c) **Informatikai biztonság és hibalehárítás**
- d) **Eredményesebb pályázat**
- e) **Közös e-önkormányzat rendszer**
 - Gazdaságosság a beszerzésben
 - Gazdaságosság az üzemeltetésben
 - Pontos információ csere és adatszolgáltatás
- f) **Közös architektúra és infrastruktúra**
 - Egy közös alkalmazás – egy szerver
 - Egy közös alkalmazás – egy törzs-adatállomány
 - Kevesebb erőforrás-igény

Társulások megoldások

- g) Kistérségi szintű adatszolgáltatás és tervezés
- h) Közös követelmény- és rendszerspecifikáció
- i) Informatikai biztonság és hibalehárítás
- j) Eredményesebb pályázat
- k) Közös e-önkormányzat rendszer
 - Gazdaságosság a beszerzésben
 - Gazdaságosság az üzemeltetésben
 - Pontos információ csere és adatszolgáltatás

Eddigi projektmegoldások

Zalaszám: Organ'P (IHM, MeH, BM Zalaegerszeg MJV)

- Oracle, AIX OP
- Költségvetés tervezése, előirányzat kezelése
- Kötelezettségvállalás
- Teljes pénzügyi nyilvántartás
- Tárgyieszköz-gazdálkodás
- Intézmény-finanszírozás
- Főkönyv, beszámolók

HBMÖ IK: (Hajdú-Bihar Megyei Önkormányzat Informatikai Központ)

- Települési adminisztráció
- WorkFlow 3.2
- HelpDesk 2.1.
- Önkormányzati portál
- Jogosultsági rendszer

Szállító-oldali megoldások

Egyedi és részleges portfóliók

Területi, szakmai lefedettség hiányzik

Partnerség hiánya (multi, hazai)

Nagyobb városok számára kifejlesztett megoldások alkalmazása kistérségi együttműködések számára

Magyar Közigazgatásfejlesztési Rt.

- Polisz 2000

Társulások megoldások: indokok

Kormányoldal

- Többcélú kistérségi társulások ösztönzőrendszere

Önkormányzati oldal

- Költséghatékonyság, osztott erőforrás-felhasználás
- Szakmai centralizáció (területi és hivatali)
- Oktatás, képzés, új eljárásrendek kialakítása
- Felhasználó támogatás
- Adatbiztonság, egységes adatstruktúrák
- Adatbázisok hozzáférése, adatvagyon felhasználás

Szállítói oldal

- Piacépítés és –alakítás
- Rendszer- és alkalmazás-szolgáltatás integráció
- Centralizált beruházások

Társulások megoldások: fejlesztés

Gesztor önkormányzat

- Egy informatikai rendszer kialakítása, amely alkalmas közös használatra
- Kapcsolódási lehetőség más önkormányzatok számára
- Üzemeltetés a bevezetés első ütemeiben

Kistérségi társulás

- Kistérségi informatikai szolgáltató központ
- Társulás-szintű fejlesztés és üzemeltetés (egyidejű, közös)

Alkalmazás-szolgáltatás (ASP)

Közös fejlesztés, független felhasználás

- Nincs hosszú távú együttműködés a települések között

Társulások megoldások: üzemeltetés

Önkormányzati tulajdon

1. Önkormányzati üzemeltetés

1.1. Gesztor önkormányzat

1.2. Kistérségi informatikai központ

2. Hosting

2.1. Szerverek a külső szolgáltatónál

2.2. rendszerfelügyelet az önkormányzatnál

Nem önkormányzati tulajdon (szolgáltatói vagy vegyes)

3. ASP

4. Outsourcing (ITO)

Társulások megoldások: üzemeltetés gesztor önkormányzat

Központi alkalmazások fejlesztése	Gesztor önkormányzat feladata, figyelembe véve a csatlakozott önkormányzatok igényeit
Központi szerverek bővítése	Gesztor önkormányzat végzi, ha a csatlakozott felhasználók és a tárolt adatok növekedése szükségessé teszi.
Helyi hálózat és lokális számítógépek üzemeltetése	Az önkormányzatok felelőssége, de külön szerződés alapján a gesztor önkormányzat is elláthatja
Helyi hálózat és lokális számítógépek tulajdonjoga	A rendszerhez csatlakozott önkormányzatok tulajdona.
Helyi hálózat és lokális számítógépek bővítése, cseréje	A rendszerhez csatlakozott önkormányzatok felelőssége.
Felhasználók helyi támogatása	A rendszerhez csatlakozott önkormányzatok felelőssége
Oktatás, HelpDesk	A gesztor önkormányzat feladata

Társulások megoldások: üzemeltetés kistérségi informatikai központ

Központi alkalmazások fejlesztése	A központ végzi a fejlesztéseket, a társult önkormányzatok igényeinek figyelembe vételével.
Központi szerverek bővítése	A központ végzi, ha a csatlakozott felhasználók és a tárolt adatok növekedése szükségessé teszi.
Helyi hálózat és lokális számítógépek üzemeltetése	Megállapodás szerint lehet a központ felelőssége, de a társult önkormányzatok egyedi felelőssége is.
Helyi hálózat és lokális számítógépek tulajdonjoga	Megállapodás szerint lehet a kistérségi társulás, illetve az önkormányzatok tulajdona.
Helyi hálózat és lokális számítógépek bővítése, cseréje	A megállapodás szerinti tulajdonos felelőssége.
Felhasználók helyi támogatása	A központ vagy a helyi önkormányzat informatikusa végzi.
Oktatás, HelpDesk	A központ végzi

Forrás: HRK

Társulásos megoldások: üzemeltetés hosting

Központi alkalmazások fejlesztése	Az önkormányzat felelőssége
Központi szerverek bővítése	Az önkormányzat felelőssége
Helyi hálózat és lokális számítógépek üzemeltetése	Az önkormányzat felelőssége
Helyi hálózat és lokális számítógépek tulajdonjoga	Az önkormányzat tulajdona.
Helyi hálózat és lokális számítógépek bővítése, cseréje	Az önkormányzat felelőssége
Felhasználók helyi támogatása	Az önkormányzat felelőssége
Oktatás, HelpDesk	Az önkormányzat felelőssége

Forrás: HRK

Társulásos megoldások: üzemeltetés ASP

Központi alkalmazások fejlesztése	A szolgáltató feladata az önkormányzatok igényeinek figyelembe vételével.
Központi szerverek bővítése	A szolgáltató feladata.
Helyi hálózat és lokális számítógépek üzemeltetése	Az önkormányzat felelőssége.
Helyi hálózat és lokális számítógépek tulajdonjoga	Az önkormányzat tulajdona.
Helyi hálózat és lokális számítógépek bővítése, cseréje	Az önkormányzat felelőssége.
Felhasználók helyi támogatása	Az önkormányzat felelőssége.
Oktatás, HelpDesk	A szolgáltató feladata.

Forrás: HRK

Társulások megoldások: üzemeltetés outsourcing

Központi alkalmazások fejlesztése	A szolgáltató feladata az önkormányzatok igényeinek figyelembe vételével.
Központi szerverek bővítése	A szolgáltató szerződés szerinti feladata.
Helyi hálózat és lokális számítógépek üzemeltetése	A szolgáltató felelőssége.
Helyi hálózat és lokális számítógépek tulajdonjoga	A szolgáltatói szerződés szerint.
Helyi hálózat és lokális számítógépek bővítése, cseréje	Az önkormányzat felelőssége.
Felhasználók helyi támogatása	A szolgáltató szerződés szerinti feladata
Oktatás, HelpDesk	A szolgáltató szerződés szerinti feladata

Forrás: HRK

Társulások megoldások: feltételek

Szervezeti feltételek

- Önkormányzatok, települések között
- Önkormányzatok, települések és a szolgáltatók között

Technikai feltételek

- Önkormányzatnál
- Önkormányzatoknál (kistérség)
- Szolgáltatók és felhasználók között

Pénzügyi feltételek

- Önkormányzatnál
- Önkormányzatoknál (kistérség)
- Szolgáltatók és felhasználók között

Szervezeti feltételek gesztor önkormányzat

Gesztor önkormányzat nyújt helyi támogatást az önkormányzatoknak

Rendelkeznie kell felkészült szakemberekkel

Magas fokú kvalifikáció szükséges

Gesztor önkormányzat nem nyújt helyi támogatást az önkormányzatoknak

Az önkormányzatoknak kell rendelkezniük szakemberekkel

Magas fokú kvalifikáció nem szükséges

Szervezeti feltételek kistérségi informatikai központ

Működéshez szükséges informatikai feltételek és erőforrások

Csak a központi rendszerek támogatása, vagy

A teljes felhasználói igények kiszolgálása a többi önkormányzatnál is

Szervezeti feltételek hosting

Önkormányzati szinten szükséges informatikai személyzet

Helyi felhasználó-támogatás

Alkalmazás-támogatás és –üzemeltetés

Központi szerver menedzselés

Szervezeti feltételek ASP

Szolgáltató

Csak az általa nyújtott alkalmazásokra nyújt támogatást

Önkormányzat

Helyi felhasználó-támogatás

Szervezeti feltételek outsourcing

Szolgáltató

teljes körű támogatás nyújt

Önkormányzat

outsourcing szolgáltatás ellenőrzése

Technikai feltételek gesztor önkormányzat

Gesztor önkormányzat

- Távoli felhasználók kiszolgálására alkalmas rendszerek
- Felhasználók elkülönítése, de párhuzamos feldolgozás
- Újabb felhasználók csatlakozási lehetőségeinek feltételei
- Felhasználók egyedi igényeinek ellátása
- Könnyen bővíthető központi rendszer

Csatlakozó önkormányzatok

- Szélessávú internet-hozzáférés
- Bérelt vonal

Technikai feltételek kistérségi informatikai központ

Kistérségi informatikai központ

- Távoli felhasználók kiszolgálására alkalmas rendszerek
- Felhasználók elkülönítése, de párhuzamos feldolgozás
- Újabb felhasználók csatlakozási lehetőségeinek feltételei
- Felhasználók egyedi igényeinek ellátása
- Könnyen bővíthető központi rendszer

Csatlakozó önkormányzatok

- Szélessávú internet-hozzáférés
- Bérelt vonal

Technikai feltételek hosting

Szolgáltató

A szerver és az alkalmazások távoli menedzselése és adminisztrálása

Csatlakozó önkormányzatok

Szélessávú internet-hozzáférés

Bérelt vonal

Technikai feltételek ASP

Csatlakozó önkormányzatok

Szélessávú internet-hozzáférés

Bérelt vonal

ASP-alkalmazások elérésére alkalmas helyi hálózat és infrastruktúra

Technikai feltételek outsourcing

Nem kell külön megfogalmazni az önkormányzatok felé

Pénzügyi feltételek

Beruházási és üzemeltetési költségek megosztásának módjai

Szerződés szerinti fix díj

Lakosság-arányos költségmegosztás

Költségvetés-arányos költségmegosztás

Felhasznált modulok és funkciók szerinti megosztás

Felhasználó-arányos költségmegosztás

Megvalósítás gesztor önkormányzat

- Informatikai és szakigazgatási tudás egy önkormányzatnál összpontosul
- Meglévő rendszer kiterjesztése idő- és erőforrás-takarékos megoldás
- Tisztázott a tulajdonjog
- Egységesen megvalósított rendszer
- A rendszer mintaként szolgál
- A rendszerhez kapcsolódhat más felhasználó (település, kistérség)
- Szállítói kapcsolat nagy kockázatú
- Kapcsolódó önkormányzatok érdekérvényesítése alacsony mértékű
- Fejlesztés, üzemeltetés kockázatai a gesztor önkormányzatnál
- A rendszer nem kerül bevezetésre valamennyi önkormányzatnál
- Többletköltségeket a gesztor önkormányzat viseli
- Felhasználók nagyságrendje nem éri el a költséghatékonysághoz szükséges szintet

Megvalósítás kistérségi informatikai központ

- Csatlakozó önkormányzatok igényeinek teljes körű ellátása
- A rendszer mintaként szolgál
- A rendszerhez kapcsolódhat más felhasználó (település, kistérség)
- Csatlakozó önkormányzatok közötti konszenzus nehezen alakítható ki
- Önkormányzatok érdekellentéte veszélyezteti a központ kihasználását
- Felhasználók nagyságrendje nem éri el a költséghatékonysághoz szükséges szintet

Megvalósítás hosting

- Önkormányzati erőforrást nem köt le a rendszerfejlesztés és –üzemeltetés
- Szállítótól való függés mértéke alacsony
- Nagy üzembiztonság
- Hosszú távon is költséghatékony
- A fejlesztés költsége és felelőssége az önkormányzatnál jelentkezik
- A fejlesztéssel kapcsolatos kockázatok az önkormányzatnál jelentkeznek

Megvalósítás ASP

- Költségkímélő
- Önkormányzati erőforrást nem köt le a rendszerfejlesztés és –üzemeltetés
- Befektetés szintje alacsony
- A rendszerhez kapcsolódhat más felhasználó (település, kistérség)
- Felhasználók nagyságrendje elérheti a költséghatékonysághoz szükséges szintet
- A költséghatékonysághoz megfelelő számú felhasználó szükséges
- Önkormányzatok kiszolgáltatottak az ASP-szolgáltató felé
- ASP-szolgáltató lassan reagál a felhasználók igényeinek változásaira

Megvalósítás outsourcing

- Önkormányzati erőforrást nem köt le a rendszerfejlesztés és –üzemeltetés
- A szolgáltató felelőssége számon kérhető
- A fejlesztésért és az üzemeltetésért a szolgáltató felelős
- A finanszírozási megoldás más önkormányzati programhoz is megfelelő
- Hosszú távon kevésbé költséghatékony
- Jogi szabályozás nehézkes
- Önkormányzati költségvetés változása kihat a szolgáltatóra
- Az elvárt szolgáltatások tartalma és minősége nem kiegyensúlyozott

Rendszerkövetelmények

- Humánerőforrás
- Stratégiai tervezés, programmenedzsment
- Személyzet
- Biztonság és jogosultság
- Bővítés, csatlakozási lehetőségek
- Szakigazgatási feladatok ellátása
- Költséghatékonyság
- Modell értékű
- Integrálható
- Felhasználó-barát
- HelpDesk, oktatás
- Hosszú távú fejlesztés feltétele
- Jogszabálykövetés
- Hibaelhárítás, -javítás

Rendszerkövetelmények

- Pályáztatás, közbeszerzés,
- Műszaki terv, megvalósíthatósági tanulmány
- Üzemeltetés-felügyelet
- Tesztelés

Kockázatok

- Stratégia, programterv hiánya
- Projektmenedzsment hiány
- Saját erő hiánya
- Szolgáltatók igényei, befolyása
- Szolgáltató-független igények
- Döntéshozók támogatása
- Információcsere, dokumentáció
- Minőségirányítás
- Hibalehárítás, -javítás határidejének betartása
- Finanszírozás, bevételek

