



Praha, 8. 12. 2017

Tým SEPTIK pro Svaz měst a obcí České republiky:

Evaluační společnost SEPTIK si dovoluje reagovat na Vaši výzvu a nabídnout Vám tak evaluační návrh projektu *Posilování administrativní kapacity obcí na bázi meziobecní spolupráce*. Tým SEPTIK je renomovaná evaluační společnost, jejichž členové jsou řádně vyškoleni a mají dostatek zkušeností v oboru veřejné správy. Používáme odborné a ověřené kvalitativní i kvantitativní statistické metody. Základem našeho úspěchu je inovativní myšlení a rovněž hluboká znalost tradičních evaluačních postupů.

Samozřejmostí je, že se naše společnost opírá o Formální standardy provádění evaluací schválenou Kongresem České evaluační společnosti.

Děkujeme za posouzení níže přiloženého návrhu a věříme, že námi přiložená nabídka evaluace Vašeho projektu dostatečně zaujme a osloví. Budeme se těšit na Vaši reakci a případné připomínky vztahující se k naší nabídce a věříme, že vzájemná potenciální spolupráce bude úspěšná.

S poděkováním a pozdravem,

Tým SEPTIK



EVALUAČNÍ NÁVRH PROJEKTU
Posilování administrativní kapacity obcí na bázi
meziobecní spolupráce

ZADAVATEL ZAKÁZKY:
Svaz měst a obcí České republiky

8. prosince 2017

Obsah

1. Uvedení do tématu.....	4
2. Cíle projektu.....	4
3. Popis evaluačního přístupu.....	5
4. Identifikace rizik a návrhy eliminace	5
5. Naplnění formálních standardů	5
6. Časový harmonogram.....	6
7. Intervenční logika projektu	7
8. Evaluační matice	10
9. Závěr.....	12

1. Uvedení do tématu

Projekt „Posilování administrativní kapacity obcí na bázi meziobecní spolupráce“ se zaměřuje na vytvoření a provoz Centra společných služeb obcí (CSS). Zadavatelem zakázky je Svaz měst a obcí České republiky, který se podílí na přípravě a tvorbě návrhů opatření v oblastech týkající se kompetencí obcí a prohlubuje tak vzájemnou spolupráci. Činnost svazu obcí je založena především na aktivitě starostů, primátorů a členů zastupitelstev měst a obcí.

Projekt je zaměřen především na vytváření společné sdílené administrativní kapacity obcí na bázi meziobecní spolupráce. Rozvoj tak probíhá na mnoha úrovních se zaměřením například na oblast školství, rozvoje, sociální péče, odpadového hospodářství, cestovního ruchu, dopravy a bezpečnosti. Rovněž bude sestaven tým odborných pracovníků a specialistů působících v jednotlivých oblastech v tzv. Dobrovolných svazcích obcí (DSO). Tato činnost bude podporována a metodicky spravována projektovým týmem.

2. Cíle projektu

V rámci projektu byly identifikovány následující cíle:

1. Zkvalitnění a zefektivnění výkonu veřejné správy a veřejných služeb poskytovaných v rámci samostatné, příp. přenesené působnosti obcí,
2. Zajištění rovnoprávnějšího přístupu občanů k poskytovaným veřejným službám,
3. Zlepšení informovanosti občanů o poskytovaných veřejných službách,
4. Zvýšení dostupnosti a kvality poskytovaných veřejných služeb pro občany,
5. Přenos znalostí a vytvoření a/nebo rozšíření znalostní a zkušenostní báze zaměstnanců DSO, a ověřit tak funkčnost navrženého modelového řešení, které povede ke zvýšení odbornosti a optimalizaci administrativní kapacity obcí na bázi meziobecní spolupráce.

3. Popis evaluačního přístupu

Teoretická evaluace projektu Posilování administrativní kapacity obcí na bázi meziobecní spolupráce bude probíhat na základě postupných a dílčích evaluačních metod. Evaluace bude kompletní a bude probíhat od ledna 2018, přičemž se společnost SEPTIK zavazuje poslat výslednou zprávu z evaluace do 31. 12. 2018. Na počátku období proběhne první metodické šetření s konkrétními aktéry.

Vyhodnocování příslušných dotazníků vyplněné respondenty, kteří budou vybráni pomoci níže popsaného klíče, bude úkolem evaluátorů v průběhu celé evaluace až do jeho závěru, kdy pak proběhne komparační šetření se selektovanými pracovníky příslušných orgánů. Toto šetření by pak mělo jasně reflektovat potenciální pozitivní či negativní změny pod přímou influencí daného projektu.

4. Identifikace rizik a návrhy eliminace

Metoda	Riziko	Eliminace
Dotazník	Riziko nedostupnosti vybraných respondentů	Zvětšení počtu kontaktovaných osob
Dotazník	Riziko zkreslení výsledků v důsledku nadměrné zpětné vazby od občanů s horším sociálním statusem	Ekonomický racionalní finanční kompenzace
Polostrukturovaný rozhovor	Riziko zkreslení subjektivního vyjádření k ocenění svých pracovních schopností	Zapojení jiného subjektivního názoru koleg
Navštěvnost a aktivita informačních kanálů (webovek)	Nárost trafiku webové stránky pomocí navštěvanosti z jiných prostor (mimo obci našeho zájmu)	Softwarové nastavení pro analýzu navštěvanosti
Analýza databázi	Odmitnutí přístupu k nějakým privátním databazám	Vyjednávání o anonymním zachazení

5. Naplnění formálních standardů

Tým SEPTIK respektuje formální standarty České evaluační společnosti a demonstruje jasně porozumění programu projektu a jeho cílů. Nabízí přehledný a aplikovatelný přístup (standart přesnosti). Návrh se zaměřuje na rovnoprávné uspokojování potřeb občanů z velkých a menších obcí, tj. zajištění rovnoprávné dostupnosti a informovanosti k veřejným službám. Jsou jasně pojmenované přednosti a nedostatky

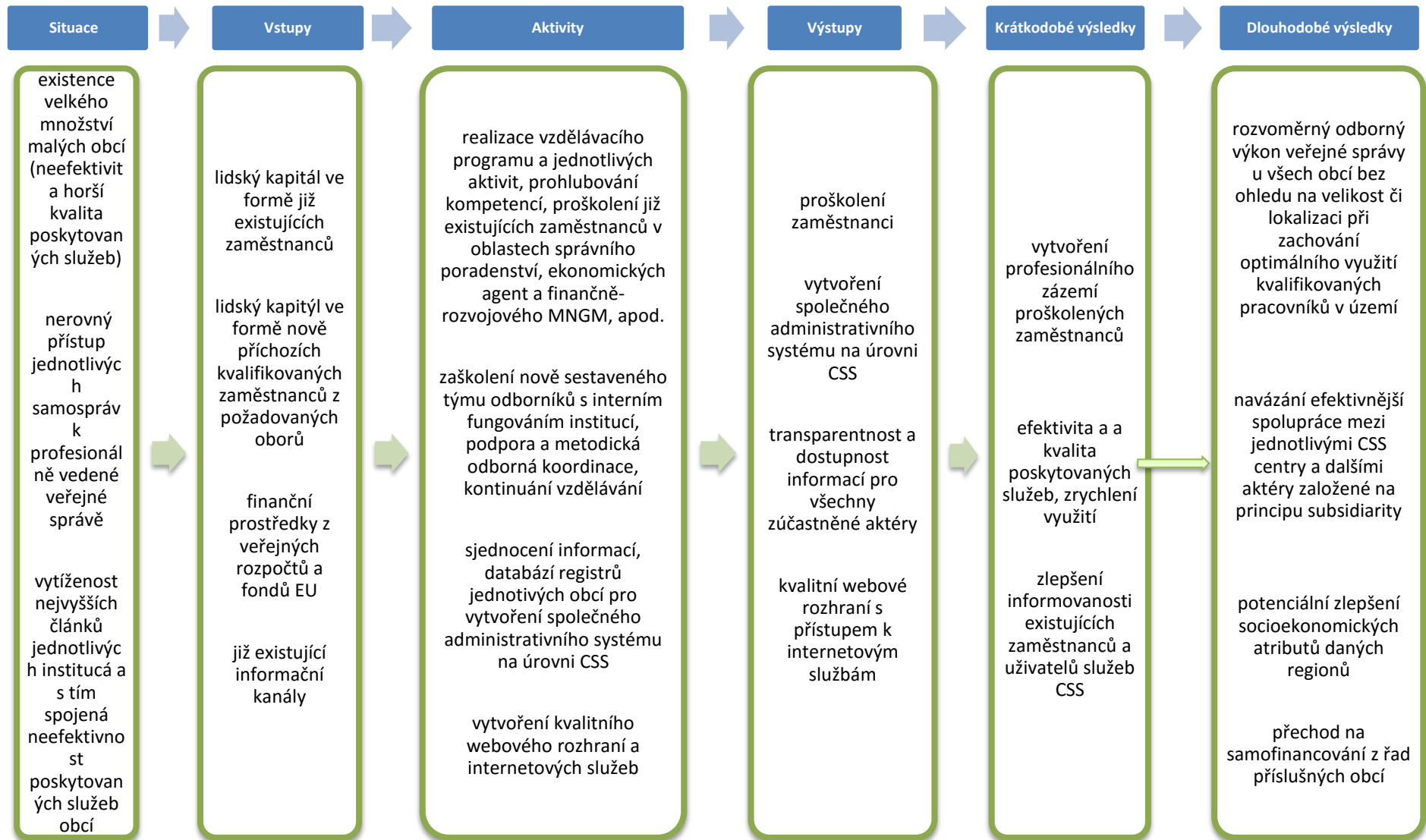
metodiky projektu pro jeho případné doplnění a rozpracování (standarty korektnost a přesnost).

V nabídce je zřetelně a jednoduše popsán účel a průběh evaluace, program a kontext jeho působení (standart užitečnosti), možnosti jednotlivých rizik a návrhy jejich eliminace. Návrh respektuje efektivní využití finančních zdrojů (standart proveditelnosti).

6. Časový harmonogram

2018												
	led	ún	bře z	dub	kvě t	čer	čer v	srp	zař	říje	list	pro s
Příprava	X											
Polostrukturované rozhovory		X	X								X	
Dotazník					X	X	X	X	X			
Analýza databází		X			X			X			X	
Analýza situace inf. systému (webových stránek)		X			X			X			X	
Zpracování získaných dat a evaluace efektivity projektu										X	X	X

7. Intervenční logika projektu





Předpoklady

- existence pilotního výzkum, který pomůže k zacílení vzdělávacích aktivit dle reálných potřeb vybraných zaměstnanců a uživatelů služeb
- zainteresovanost těchto zaměstnanců o poskytované služby
- proaktivní přístup lidského faktoru
- legislativa EU a ČR



Externí faktory

- ovlivnění makroprostředím organizace, tj. prostředí sociálního, ekonomického, politického, aj.
- změny v legislativě ČR nebo EU a s tím spojená problematika vývoje administrativního aparátu
- vývoj aktivního přístupu lidského faktoru ke vzdělávání se a ovlivnění dalšími prvky vnitřního prostředí organizace

8. Evaluační matice

Okruhy a cíle		Evaluační otázky	Indikátory	Zdroje dat	Metody sběru dat	Periodicita
1.	Kvalita a efektivnost veřejné správy a služeb	Přispívají činnosti CSS ke kvalitě a efektivnosti služeb v obcích?	1. Subjektivní sebereflexe zaměstnanců veřejné správy	Zaměstnanci VS	Polostrukturované rozhovory	2x (na počátku a v závěru evaluace projektu)
			2. Průměrná doba vyřízení žádostí	Interní databáze OÚ	Analýza databází	4x (čtvrtletně)
			3. Anketa spokojenosti občanů	Náhodný výběr z registru obyvatel,	Dotazník	1x
2.	Rovnoprávnost přístupu k veřejným službám	Přispívá zefektivnění a vyšší kvalita k rovnoprávnosti v přístupu k službám?	1. Percepce občanů na rovnoprávný přístup ke službám	Náhodný výběr z registru obyvatel	Dotazník	1x
3.	Informovanost občanů	Pomůže činnost CSS ke lepší informovanosti obyvatel?	1. Návštěvnost informačních kanálů CSS	Interní databáze CSS	Analýza návštěvnosti informačních kanálů CSS	4x (čtvrtletně)
			2. Názor občanů na přístup k informacím	Náhodný výběr z registru obyvatel	Dotazník	1x
4.	Zvýšení kvality a dostupnosti poskytovaných služeb	Pocítují občané v dané oblasti znatelné zlepšení kvality a dostupnosti služeb?	1. Počet podaných žádostí o poskytnutí služeb	Interní databáze poskytovatelů služeb a CSS	Analýza databází	4x (čtvrtletně)
			2. Vnímání občanů na změnu kvality a dostupnosti služeb	Náhodný výběr z registru obyvatel	Dotazník	1x
5.	Znalostní a zkušenostní báze zaměstnanců DSO	Dochází ke zvyšování odbornosti a optimalizaci administrativní kapacity	1. Počet proškolených zaměstnanců	Databáze proběhlých školení	Analýza evidence docházky	1x
			2. Propojenost jednotlivých agent	Zaměstnanci VS	Polostrukturovaný rozhovor	2x

Pro zkvalitnění a zefektivnění výkonu veřejné správy a veřejných služeb poskytovaných v rámci samostatné, příp. přenesené působnosti obcí, náš tým připravil polostrukturovaný rozhovor, který proběhne na počátku a v závěru evaluace, s vybranými zaměstnanci VS (starostové, úředníci, zaměstnanci CSS). Příklady otázek: *1) Pripadá Vám, že činnost CSS ulehčuje výkon práce? 2) Ulehčuje Vám zařazení do tohoto projektu spolupráci na úrovni obcí?* Dále jsou připraveny dotazníky pro občany vybraných regionů České republiky. Ti budou vybráni pro všechny zmíněné dotazníky (celkem čtyři okruhy). Bude se jednat o náhodný výběr, který bude vygenerován statistickým softwarem z registru obyvatel. Celkem bude náhodně vybráno 10 000 potenciálních respondentů, kteří obdrží dotazník korespondenčně na místo trvalého bydliště. Tento dotazník bude postihovat všechny čtyři kategorie, kde byla metoda dotazníku vybrána. Příklady otázek pro první okruh: *1) Zaregistrovali jste zapojení Vaší obce do projektu Svazu měst a obcí České republiky a vytvoření Centra společných služeb obcí? 2) Pripadá Vám práce OÚ efektivnější a rychlejší?* Rovněž proběhne i kvantitativní statistická analýza databází zaměřující se na průměrnou dobu vyřizování žádostí na OÚ.

Téma rovnoprávnosti přístupu budou obsahovat otázky ohledně například konzultace s CSS na téma dotačních titulů (dešťovka, kotlíkové dotace, zelenou úsporám atd.) Dále k hlášením různých závad v dopravě a všeobecná upozornění.

Teoreticky nově vytvořené, potažmo upravené a zlepšené informační kanály týkající se různých oblastí veřejných služeb a CSS, mohou potenciálně zlepšit informovanost občanů ohledně záležitostí týkajících se využívání veřejných služeb. Příklady otázek pro třetí okruh: *1) Navštěvujete při hledání důležitých informací webová stránka příslušných orgánů? 2) Jsou pro Vás tyto webové stránky užitečné? 3) Byli při telefonickém hovoru zaměstnanci veřejných služeb a CSS nápomocni?* Sledovat se může i předpokládané zvyšování návštěvnosti a využívání daných informačních kanálů CSS.

Uvedená teoretická zlepšení při aplikaci metod CSS by se mělo potenciálně projevit i na jasném zvyšování kvality a dostupnosti služeb pro běžné občany v daných regionech. Zdali občané tyto změny pociťují nebo nikoliv, by opět mělo ukázat již zmiňované dotazníkové šetření. Toto šetření bude opět zkoumat sebe reflektivní percepci náhodně vybraných respondentů na vývoj a změnu kvality nabízených služeb v recentní době. Příklady otázek pro čtvrtý okruh: *1) Jste spokojeni s nabízenými službami v místě svého bydliště? 2) Pociťili jste za poslední kalendářní rok nějaké pozitivní změny v kvalitě nabízených služeb v regionu? 3) Pokud jste si vědom existence CSS, jste spokojen s jeho dosavadní prací?*

Rovněž by opět proběhla i kvantitativně statistická analýza počtu podaných žádostí občanů na OÚ a rychlost jejich vyřízení z databáze interních registrů konkrétních poskytovatelů služeb a CSS.

Posledním okruhem bude znalostní a zkušenostní báze zaměstnanců dobrovolných svazků obcí. Vycházet se bude z analýzy dokumentů počtu proškolených zaměstnanců a dokumentů nejrůznějších strategií a jednotlivých agend obcí, které jednají ve jménu společného CSS. Další fáze bude v rámci polostrukturovaného rozhovoru proškolených zaměstnanců. Příklady otázek rozhovoru pro pátý okruh: 1) Prohloubil jste si znalosti po řádném zaškolení? 2) Cítíte se více nápomocen občanům po zřízení CSS? 3) Předáváte své znalosti a zkušenosti dalším kompetentním osobám v rámci DSO?

9. Závěr

Tým SEPTIK navrhuje evaluaci projektu, která je realizovatelná, respektuje hlavní a dílčí cíle projektu a je v souladu s Etickým kodexem evaluátora projektů a Formálními standardy provádění evaluací České evaluační společnosti.

Tým SEPTIK děkuji za možnost participovat na tomto projektu. Děkujeme za případné připomínky a budeme se těšit na potenciální budoucí spolupráci na projektu.

Tým SEPTIK