



Evaluační zpráva projektu „Nástroje pro zlepšení efektivity komunikace s veřejností – Šumperk“

Identifikační údaje:	Město Šumperk Sídlo: náměstí Míru 364/1, 787 01 Šumperk; IČ: 00303461
Název projektu:	Nástroje pro zlepšení efektivity komunikace s veřejností – Šumperk
Registrační číslo projektu:	CZ.03.4.74/0.0/0.0/19_109/0016808
Zpracovatel evaluační zprávy:	AJL, s.r.o. Sídlo: Markova 1965/6, Velké Meziříčí, PSČ: 59401; IČ: 26933179

Tento projekt je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského sociálního fondu.

Operační program: Operační program Zaměstnanost

Prioritní osa: 4 – Efektivní veřejná správa

Investiční priorita: 4.1 Efektivní veřejná správa

Specifický cíl:

- SC 4.1.1 Optimalizovat procesy a postupy ve veřejné správě zejména prostřednictvím posílení strategického řízení organizací, zvýšení kvality jejich fungování a snížení administrativní zátěže.
- SC 4.1.2 Profesionalizovat veřejnou správu zejména prostřednictvím zvyšování znalostí a dovedností jejich pracovníků, rozvoje politik a strategií v oblasti lidských zdrojů a implementace služebního zákona.

Číslo výzvy: 03_19_109

Název výzvy: Výzva pro územní samosprávné celky (obce, kraje a sdružení a asociace ÚSC)

Vydání	Datum zpracování:	Zpracovatel	Popis změn oproti předchozímu vydání
1	18. 11. 2022	AJL, s.r.o.	Výchozí vydání.

Příjemce dokumentu	Výtisk č.	Poznámka
Město Šumperk	1.	

Obsah

1. Úvod	3
2. Předmět evaluace	4
3. Postup evaluace	5
4. Zdroje evaluace	6
4.1. Výsledky dotazování zaměstnanců a zastupitelů města Šumperk	6
4.2. Strategie komunikace s veřejností	6
4.3. Elektronická úřední deska	7
4.4. Portál občana	7
5. Analýza dat	8
5.1. Analýza dotazování zaměstnanců a zastupitelů města Šumperk	8
5.2. Strategie komunikace s veřejností	10
5.1. Elektronická úřední deska	10
5.1. Portál občana	11
6. Hlavní závěry – Výsledek evaluace	12

Seznam tabulek:

Tabulka 1: Návštěvnost Elektronické úřední desky	7
--	---

Seznam obrázků:

Obrázek 1: Předmět evaluace	4
Obrázek 2: Postup evaluace	5
Obrázek 3: Graf přínosnosti dokumentu „Strategie komunikace města s veřejností“	8
Obrázek 4: Graf vnímání zlepšení efektivity komunikace Portálu občana	9
Obrázek 5: Graf vnímání přínosnosti důležitých informací Elektronické úřední desky	9
Obrázek 6: Graf návštěvnosti Elektronické úřední desky	10

1. ÚVOD

Cílem projektu je podpora efektivní veřejné správy při zavedení moderní komunikace, kdy vhodně nastavená správa i komunikace je jedním ze základních požadavků principů good governance, ze kterého předkládaný projekt vychází.

Předmětem projektu je posílení efektivity práce veřejné správy pomocí zavedení nástrojů komunikace města s veřejností. Nástrojem pro realizaci tohoto předmětu je nákup specializovaného softwaru a hardware a zavedení jeho využívání v oblasti komunikace s veřejností.

Dále se projekt zaměřil na tvorbu strategie komunikace města s veřejností. Konceptní řešení daného tématu povede ke komplexnímu rozvoji fungování úřadu města a byl v souladu s principem 3E napomáhat k účelnému, hospodárnému a efektivnímu fungování veřejné správy.

Celý proces tvorby a implementace zvýšení efektivity procesního řízení a zavedení nástrojů komunikace probíhal v úzké spolupráci se zaměstnanci, zastupiteli a občany města tak, aby odpovídal zjištěným potřebám a požadavkům cílových skupin.

Konkrétními nástroji pro naplnění cíle hlavního jsou následující aktivity:

- Strategie komunikace s veřejností
- Elektronická úřední deska
- Portál občana

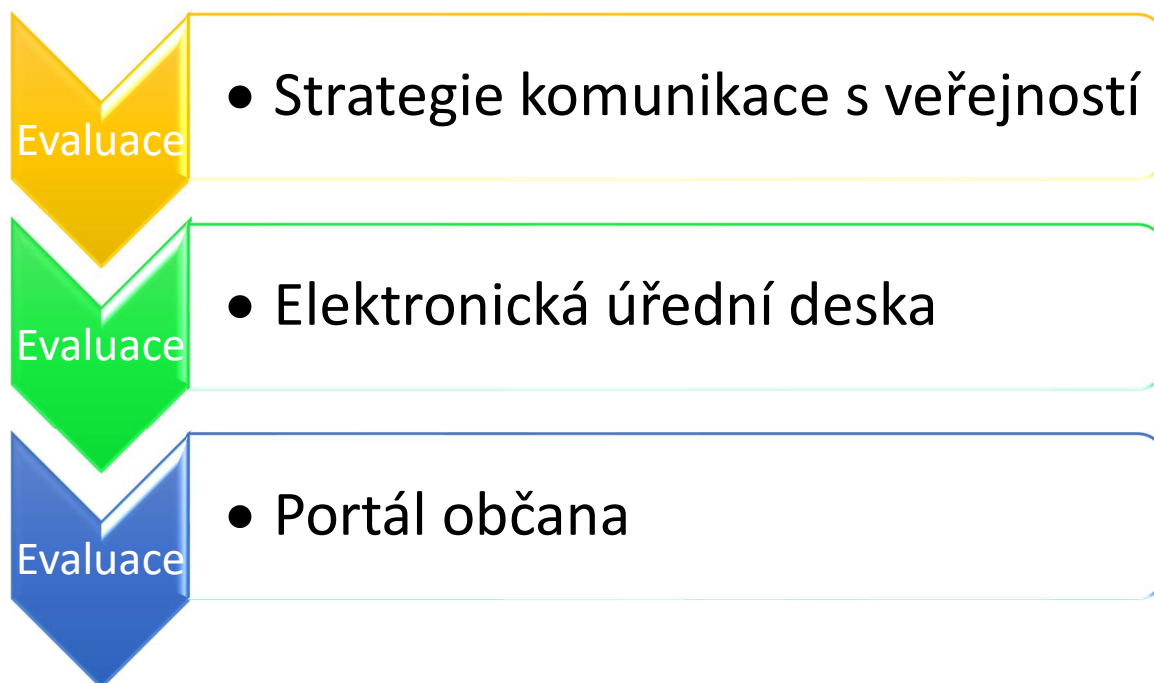
Evaluační zpráva má za cíl zhodnotit efektivitu zavedené komunikace, a to především na kvalitativních indikátorech jako návštěvnost těchto nástrojů a poměru podání elektronického formuláře/podání fyzického formuláře.

Dále pak je kvalitativním způsobem zhodnocena spokojenost zaměstnanců a zastupitelů se zavedenými aktivitami.

2. PŘEDMĚT EVALUACE

Předmětem evaluace byly všechny tři aktivity projektu, které jsou uvedeny na následujícím obrázku.

Obrázek 1: Předmět evaluace

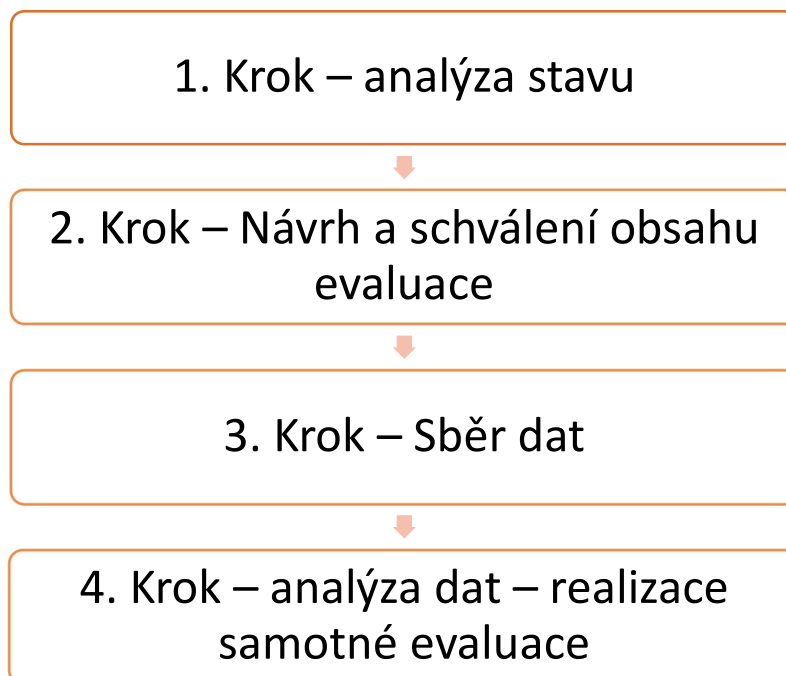


Hlavní závěry – výsledky evaluace jsou uvedeny v závěrečné kapitole.

3. POSTUP EVALUACE

Postup evaluace rozdělil zpracovatel do následujících čtyř kroků.

Obrázek 2: Postup evaluace



4. ZDROJE EVALUACE

4.1. VÝSLEDKY DOTAZOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ A ZASTUPITELŮ MĚSTA ŠUMPERK

Interview provedeno dne: 11. 11. 2022

Počet oslovených respondentů – zaměstnanců a zastupitelů města Šumperk: 122

Odpovědi byly zaznamenány se záměrnou anonymitou.

Výsledky dotazování zaměstnanců a zastupitelů města Šumperk v oblasti výstupů projektu s názvem „Nástroje pro zlepšení efektivity komunikace s veřejností – Šumperk“ jsou uvedeny níže.

Dotaz: Je podle Vás pro město Šumperk přínosný dokument „Strategie komunikace města s veřejností“, který je uveřejněný na www stránkách města? viz (<https://www.sumperk.cz/filemanager/files/2172801.pdf>)

velmi přínosný: 98

přínosný: 12

částečně přínosný: 8

nepředstavuje zlepšení: 4

Dotaz: Vnímáte Portál občana jako nástroj zlepšení efektivity komunikace mezi úřadem a občany?

Ano: 104

Ne: 3

Nevím: 15

Dotaz: Zlepšuje podle Vás Elektronická úřední deska přístupnost důležitých informací občanům?

Ano: 108

Ne: 0

Nevím: 14

4.2. STRATEGIE KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ

Strategie rozvoje města při komunikaci s veřejností představuje základní dokument, který definuje rozvoj města do budoucna a slouží jako podklad pro rozhodování zastupitelů i zaměstnanců města. Strategie má tři základní části.

- Analytickou část – definice a analýza dosavadní komunikace ve městě, zmapování cílových příjemců komunikace včetně dotazníkového šetření s veřejností.
- Návrhovou část – vize, strategické oblasti a komunikační cíle, možnosti propojení dosavadních a nově realizovaných nástrojů komunikace ve městě – komunikační mix, odpovědnost a finanční řízení vedoucí k dlouhodobé udržitelnosti jednotlivých aktivit, návrhy komunikačních technik a kanálů.
- Implementační část – implementační struktury, termíny, finanční zdroje, navrhovaný rozpočet, monitorování, evaluace.

Veřejnost byla do projektu zapojena v průběhu fyzické realizace formou dotazníkového a evaluačního šetření při tvorbě Strategie komunikace s veřejností.

4.3. ELEKTRONICKÁ ÚŘEDNÍ DESKA

Zdrojem dat o návštěvnosti elektronické úřední desky po měsících od prosince 2021 do října 2022 byla data získaná se systému úřední desky a jsou uvedena v následující tabulce.

Tabulka 1: Návštěvnost Elektronické úřední desky

Měsíc	Počet přístupů
Prosinec 2021	469
Leden 2022	198
Únor 2022	271
Březen 2022	215
Duben 2022	387
Květen 2022	399
Červen 2022	502
Červenec 2022	372
Srpen 2022	348
Září 2022	411
Říjen 2022	219

4.4. PORTÁL OBČANA

Informace o počtu přístupů do Portálu občana a poměru podání elektronického formuláře/podání fyzického formuláře nejsou k datu evaluace vypovídající, protože Portál občana byl spuštěn 10. 10. 2022.

5. ANALÝZA DAT

5.1. ANALÝZA DOTAZOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ A ZASTUPITELŮ MĚSTA ŠUMPERK

Dotaz: Je podle Vás pro město Šumperk přínosný dokument „Strategie komunikace města s veřejností“, který je uveřejněný na www stránkách města?

Na následujícím obrázku je uveden graf, který zobrazuje poměr odpovědí na dotaz.

Obrázek 3: Graf přínosnosti dokumentu „Strategie komunikace města s veřejností“



Ze zjištěných dat vyplývá, že dokument „Strategie komunikace města s veřejností“ je zaměstnanci a zastupiteli města z 80 % vnímán velmi přínosně a z 10 % přínosně.

Dotaz: Vnímáte Portál občana jako nástroj zlepšení efektivity komunikace mezi úřadem a občany?

Na následujícím obrázku je uveden graf, který zobrazuje poměr odpovědí na dotaz.

Obrázek 4: Graf vnímání zlepšení efektivity komunikace Portálu občana

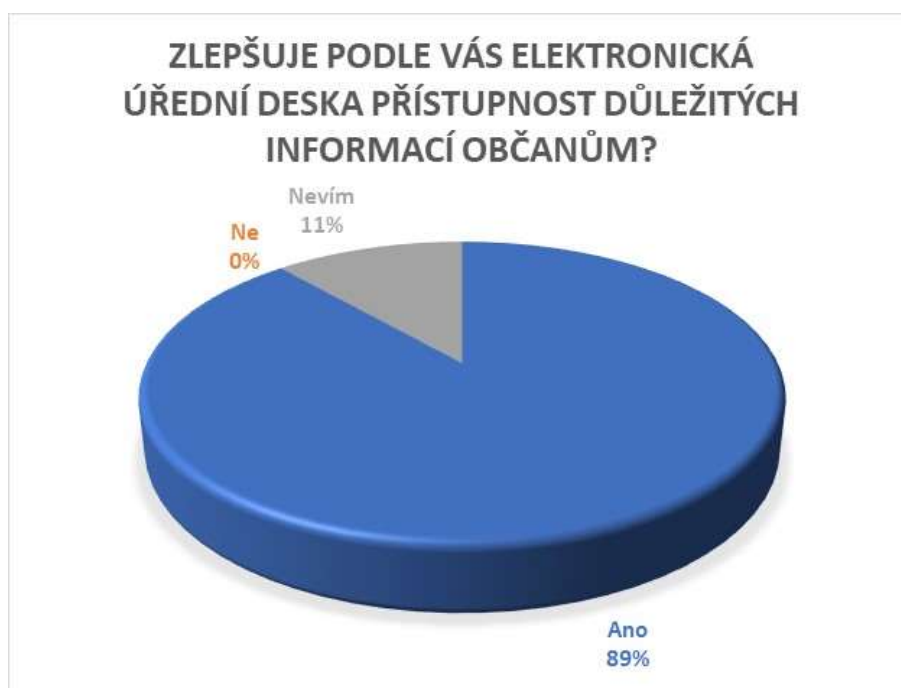


Ze zjištěných dat vyplývá, že Portál občana je zaměstnanci a zastupiteli města z 85 % vnímán jako nástroj zlepšení efektivity komunikace mezi úřadem a občany.

Dotaz: Zlepšuje podle Vás Elektronická úřední deska přístupnost důležitých informací občanům?

Na následujícím obrázku je uveden graf, který zobrazuje poměr odpovědí na dotaz.

Obrázek 5: Graf vnímání přínosnosti důležitých informací Elektronické úřední desky



Ze zjištěných dat vyplývá, že podle zaměstnanců a zastupitelů města Elektronická úřední deska zlepšuje přístupnost důležitých informací občanům z 89 %.

5.2. STRATEGIE KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ

Strategický dokument odpovídá Typologii strategických a prováděcích dokumentů vydanou MMR ČR. Dokument respektuje relevantní koncepční dokumenty z krajské a národní úrovně a odpovídá Metodice přípravy veřejných strategií (2013, MMR).

Součástí tvorby Komunikační strategie bylo dotazníkové šetření, jeho cílem bylo městu poskytnout zpětnou vazbu ke stávajícímu způsobu komunikace města navenek. Účelem bylo zmapovat spokojenost obyvatel města se stávajícími komunikačními nástroji. Šetření probíhalo v září/říjnu 2021.

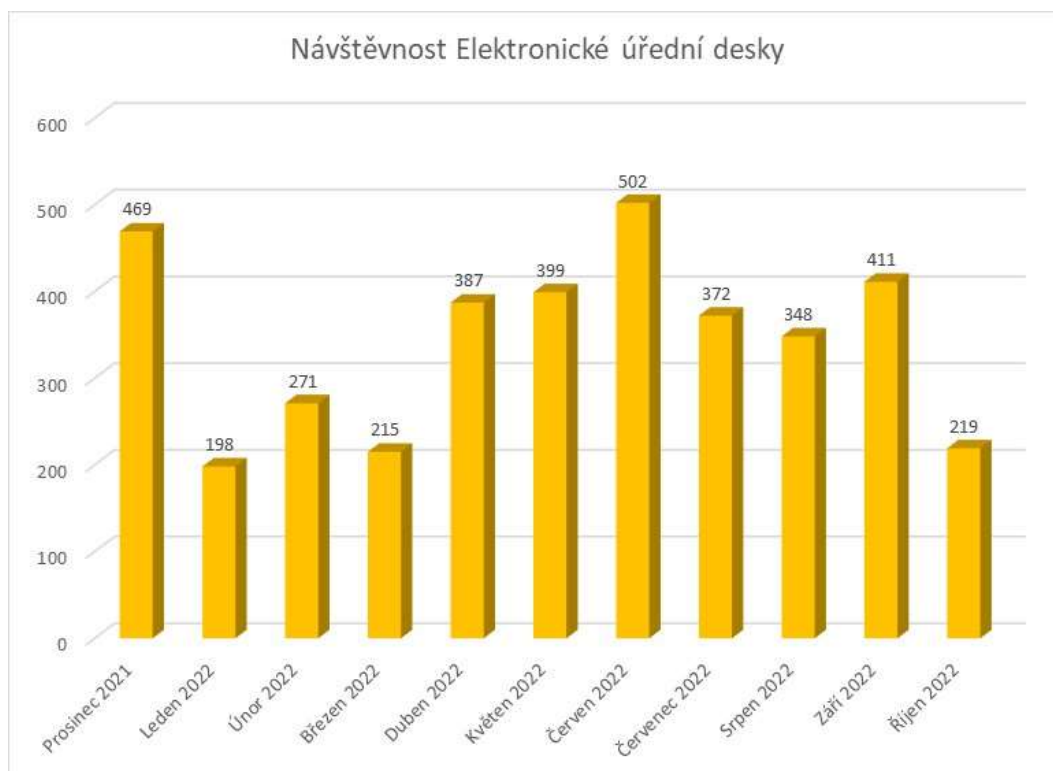
Výsledky dotazníkového šetření jsou uvedeny ve Strategii města při komunikaci s veřejností.

Strategie města při komunikaci s veřejností byla uveřejněna na www stránkách města, viz <https://www.sumperk.cz/filemanager/files/2172801.pdf>

5.1. ELEKTRONICKÁ ÚŘEDNÍ DESKA

Na následujícím obrázku je uveden graf, který zobrazuje návštěvnost Elektronické úřední desky po měsících od prosince 2021 do října 2022.

Obrázek 6: Graf návštěvnosti Elektronické úřední desky



Ze zjištěných dat vyplývá, že od počátku je celkem velký zájem o zobrazování informací na Elektronické úřední desce. Nejvíce návštěv bylo v červnu 2022.

5.1. PORTÁL OBČANA

Vypovídající údaje o počtu přístupů do Portálu občana a poměru podání elektronického formuláře/podání fyzického formuláře budou vyhodnoceny každý rok v rámci doby udržitelnosti projektu.

6. HLAVNÍ ZÁVĚRY – VÝSLEDEK EVALUACE

Předmět projektu naplnil Specifický cíl 4.1.1: Optimalizovat procesy a postupy ve veřejné správě zejména prostřednictvím posílení strategického řízení organizací, zvýšení kvality jejich fungování a snížení administrativní zátěže především pak aktivitu "Přívětivý úřad – Nástroje komunikace s veřejností" (Rozvoj stávajících a zavádění nových nástrojů zlepšování komunikace veřejné správy směrem k občanům).

Projekt naplnil cíl kterým je podpora efektivní veřejné správy při zavedení moderní komunikace, kdy vhodně nastavená správa i komunikace je jedním ze základních požadavků principů good governance, ze kterého předkládaný projekt vychází a **zvýšil kvalitu veřejné správy města Šumperk prostřednictvím posílení aktivit přívětivého úřadu spočívající v jednodušší a účelné komunikaci města směrem k občanovi, včetně sběru zpětné vazby od občanů.**

Snížení administrativní zátěže při jednání orgánů města a efektivnější komunikace směrem k občanovi je hlavní změnou, kterou projekt přinesl.

Následně bude jednou za rok po dobu udržitelnosti prováděna evaluace vycházející z hodnocení aktivit po ukončení fyzické realizace projektu.

Tato evaluační zpráva bude zveřejněna na www stránkách města:

<https://www.sumperk.cz/cs/podnikani-a-spolky/dotace-mesta/aktualni-projekty/nastroje-pro-zlepseni-efektivity-komunikace-s-verejnosti-sumperk.html>