

## Sumarizace výstupů

## Summary of outputs

# Studie hodnocení monitorovacího systému (IS BENEFIT7 a MONIT7+) v rámci Operačního programu Technická pomoc

An Evaluation of the Monitoring System (IS Benefit7 and MONIT7+)  
under the Operational Programme - Technical Assistance

vypracováno pro:

**Ministerstvo pro místní rozvoj ČR**

**Staroměstské náměstí 6**

**110 15 Praha 1**

Zpracoval: kolektiv **RELSIE spol. s r. o.**

Sestavil: Ing. Jan Houžvička

V Praze dne 29. září 2010

.....



## 1 OBSAH

1	OBSAH.....	2
2	MANAŽERSKÉ SHRNU TÍ / MANAGERIAL SUMMARIZING .....	3
2.1	MANAŽERSKÉ SHRNU TÍ .....	3
2.2	MANAGERIAL SUMMARY .....	7

## 2 MANAŽERSKÉ SHRNUÍ / MANAGERIAL SUMMARIZING

Tato sumarizace výstupů je doslovným výňatkem ze „Studie hodnocení monitorovacího systému (IS BENEFIT7 a MONIT7+) - Závěrečné zprávy“, kapitoly 2.

This Managerial summarizing is verbatim copy of the chapter 2 from document “Evaluation Study of the Monitoring System (IS IS BENEFIT7 a MONIT7+)”.

### 2.1 MANAŽERSKÉ SHRNUÍ

#### Východiska zadání

Evaluace monitorovacího systému (IS BENEFIT7 a MONIT7+) v rámci Operačního programu Technické pomoci (dále jen OPTP) byla provedena v souladu se zadáním veřejné zakázky.

Cílem evaluace monitorovacího systému v rámci OPTP bylo ověření funkčnosti a spolehlivosti monitorovacího systému, resp. zjištění dalších nároků na tento systém, využívaný v rámci OPTP. Konkrétně se jedná o informační systémy MONIT 7+ a BENEFIT7, které jsou primárně určeny k administraci programu ze strany ŘO OPTP/ZS a dále též žadatelům/příjemcům v OPTP.

#### Realizace

Vlastní evaluace byla provedena podle metodiky, vypracované zhotovitelem, která obsahuje jednak definovaný postup celého procesu posuzování, tak způsoby a postupy ověřování skutečností získaných v průběhu evaluace, zejména hodnocení a interpretace získaných výsledků.

Rozsah evaluace a rovněž tak evaluační otázky byly stanoveny MMR v zadávací dokumentaci veřejné zakázky. Vstupní informace pro evaluace byly získávány jednak z dokumentace OPTP (metodiky, postupy), jednak z dat vlastního monitorovacího systému MONIT7+ a BENEFIT7, a dále z řízených interview s pracovníky subjektů implementační struktury OPTP, příjemci podpory (procesy a činnosti) a s dodavatelem.

Informace získané v průběhu evaluace byly analyzovány a vyhodnoceny, následně byla vypracována doporučení (resp. závěry) a jejich rozčlenění do tří požadovaných kategorií.

Výsledná zpráva z evaluace obsahuje závěry z posouzení, včetně doporučení pro další postup v rámci OPTP, odpovědi na evaluační otázky a doporučení.

#### Výsledky evaluace

Na základě provedené analýzy všech získaných informací lze učinit celkový závěr, že v průběhu evaluace **nebyly zjištěny skutečnosti**, na jejichž základě by bylo nutno konstatovat **negativní odpověď na některý evaluační dotaz**.

**Nedošlo k žádnému takovému negativnímu zjištění, ze kterého by vyplývalo, že problematika evaluačního dotazu je nezajištěná.**

Nebyla identifikována zjištění, která by představovala neshodu s metodikami monitorování OPTP nebo skutečnosti, které by znemožňovaly efektivní monitorování OPTP.

Evaluací bylo zjištěno, že monitorovací systém OPTP, včetně informačního systému BENEFIT7 a MONIT7+, naplňuje požadavky na funkčnost a spolehlivost pro potřeby efektivního monitorování programu OPTP.

Mimo výše uvedené zjištění byly identifikovány oblasti (činnosti), kde existuje potenciál pro zlepšování, anebo jsou kladeny požadavky na vyšší funkcionalitu monitorovacího systému.

U evaluačních dotazů, kde byl identifikován potenciál ke zlepšení, byla vypracována doporučení. Tato doporučení obsahují návrhy opatření, jejichž cílem je zvýšení efektivnosti monitorování OPTP; jsou klasifikována podle finanční náročnosti na jejich realizaci v rozsahu nízkých, středních a vysokých nároků. Základní doporučení jsou zaměřena na vylepšení některých organizačních postupů a na provádění pravidelného školení zainteresovaných pracovníků.

Výsledky evaluace obsažené ve zprávě umožňují naplnění cíle, kterým je další zefektivnění administrace programu OPTP jak na straně ŘO/ZS, tak na straně žadatelů či příjemců.

**Doporučení**

Doporučení vyplývající z evaluačního procesu jsou rozdělena do tří kategorií. Jednotlivé kategorie jsou:

**1. Doporučení nezbytná k realizaci**

- **Identifikovat slabá místa ve vzdělávání pro minimalizaci negativního vlivu lidského faktoru**

Na základě zjištění realizovaných v průběhu evaluačního řízení doporučujeme nastavit zpětnou vazbu pro rozvoj vzdělávání v rámci monitorování OPTP. Mimo systém základního školení doporučujeme periodické školení (např. 2x ročně), se zaměřením na změny v metodikách a IS, případně kalibraci pracovníků u problémových postupů. Mimořádná školení pak doporučujeme při závažných změnách v systému monitorování. Nezbytnou součástí každého školení by mělo být i ověření znalostí, které byly předmětem školení.

- **Definovat stavy, kdy bude provedeno/zopakováno metodické školení**

Definice těchto stavů zjednoduší a zprůhlední postupy ŘO OPTP a umožní lepší řízení vzdělávání.

- **Zlepšení administrativních postupů**

Zde v rámci hodnocení navrhujeme zlepšit administrativní postupy, zejména v oblasti evidence a následného statistického vyhodnocování problémů se srozumitelností systému MONIT7+. Dále pak, v rámci těchto postupů, doporučujeme provádět evidenci vzdělávání pracovníků. Obě tyto evidence, při porovnání záznamů v nich vedených, umožní identifikaci problémů ve srozumitelnosti systému MONIT7+ a umožní identifikovat, zda jde o problém systému, školení nebo lidského faktoru.

- Realizovat zpětnou vazbu o finální kontrole/akceptaci

Při ověřování zpracování změn do systému jsou podepisovány akceptační a předávací protokoly. Bylo by vhodné informovat všechny zainteresované strany o ověření shody mezi MONIT7+ a metodikami, případně o upřesnění zadání pro tuto změnu. Je nezbytné, aby metodici, kteří vytvářejí nové postupy a upravují zásadní metodiky, úzce spolupracovali s PSJMS a jejími členy.

- Provést změny v řízení požadavků/změn

Současný stav řízení požadavků a změn pro integraci těchto požadavků je pro všechny OP neudržitelný a zdoluhavý. Z těchto důvodů je třeba buď přikročit k řešení tohoto stavu formou podpory, nebo přistoupit ke změně postupů a řízení pro řešení těchto požadavků. Samozřejmě je možná, a obvykle tomu tak je, i kombinace obou doporučení.

## 2. Doporučení vhodná k realizaci

- Zavést monitorování včasnosti zadání vstupních dat

Zavedení monitorování včasnosti zadání vstupních dat umožní zadavateli lépe sledovat a řídit průběh celého procesu a lepší vyhodnocování efektivity celého procesu hned z několika pohledů. Navrhujeme, aby monitorování bylo zajištěno pomocí upozornění při prodlžení ve všech používaných procesech, tzn. nedodržení lhůt dle metodik, a dále cestou úprav MONIT7+ tak, aby systém evidoval každé překročení lhůty a umožňoval vyhodnocovat a provádět potřebné statistiky těchto záznamů po všech procesech.

- Zavést statistické vyhodnocování chybovosti dat v programovém řešení IS MONIT7+

Zavedení statistického vyhodnocování chybovosti dat umožní zadavateli lépe sledovat a řídit průběh celého procesu, vytipování problémových oblastí, přesné určení příčin a přesnější zacílení na řešení odstranění příčin. Toto statistické vyhodnocení by mělo být pokud možno metodicky řešeno a zpracováno na vrcholové úrovni všech OP včetně určení zodpovědnosti za jednotlivé incidenty/chyby. Na úrovni OPTP by tyto statistiky měly být kontrolovány na úrovni ŘO OPTP.

- Nasadit systémovou podporu pro řízení požadavků/změn

Nasazení systémové podpory pro proces řízení požadavků/změn systému se jeví jako nezbytný krok pro udržení konzistence systému a tohoto řízení. Současný stav, kde je tento proces podporován prostřednictvím sešitu typu MS Excel, je dlouhodobě neudržitelný z pohledu vyšší integrace systému pro operační programy.

## 3. Doporučení k možné realizaci

- Rozvoj systému

Doporučením v rámci rozvoje systému je zpracování/zajištění nástrojů systému, které jsou v současné době požadovány. Tyto nástroje jsou potřebné v oblasti řízení a jedná se zejména o zobrazování informací v časové ose. Toto rozšíření není bezpodmínečně nutno realizovat jako

rozšíření systému MONIT7+, ale je zřejmě možno toto realizovat i jako implementaci třetí stranou – nadstavbový systém.

- Sledovat a zvážit možnosti elektronizace papírových dokumentů

Při periodickém vyhodnocování požadavků na elektronizaci a zhodnocení opory v legislativě je možno kvalifikovaně rozhodnout, kdy je tato elektronizace možná a přínosná. Pokud bude rozhodnutí elektronizovat realizováno, pak doporučujeme použít standardní projektové postupy k získání reálných podkladů o skutečných potřebách a reálné náročnosti na životní cyklus elektronického dokumentu.

- Provéřit duplicitní zobrazování dat na více záložkách.

V současném stavu byly zjištěny úmyslné překryvy dat při zobrazování. Tento stav napomáhá uživatelům při orientaci v projektu, z čehož vyplývá, že tyto překryvy nelze považovat za negativní. Do budoucna, na základě ověřování vhodnosti a přínosnosti těchto překryvů, je třeba zvážit, zda je nezbytné zobrazovat stejná data na více záložkách. V případě, že není potřeba zobrazovat identická data na více záložkách, doporučujeme standardními postupy zvážit úpravy systému v tomto duchu.

Nejzásadnější doporučení se týkají zdokonalování a rozvoje znalostí jednotlivých pracovníků ŘO/ZS formou školení a rozvoje funkcionality systému MONIT7+ dle požadavků ŘO OPTP.

Školení je možno realizovat s minimálními finančními nároky a jeho příprava a organizace může být plně v gesci ŘO OPTP.

Rozvoj systému MONIT7+ je vhodné provádět koordinovaně a prostřednictvím PSJMS zajistit maximální využitelnost připravovaných změn i pro ostatní operační programy..

## 2.2 MANAGERIAL SUMMARY

### Task's recourse

An Evaluation of the Monitoring System (IS Benefit7 and MONIT7+) under the Operational Programme - Technical Assistance (hereinafter OPTP) was conducted in accordance with the award of a contract.

The monitoring system evaluation objective within OPTP was to verify functionality and reliability of the monitoring system, more precisely to identify additional demands on this system used in the OPTP. Specifically, there are the information systems MONIT 7+ and Benefit7, which are primarily intended for administration of programme by the OPTP/ZS management authority (MA) and for applicants/recipients in OPTP.

### Realization

The evaluation was performed according to the methodology developed by the contractor, which includes both a defined procedure of the whole process assessment and methods and procedures for the verification of the facts gathered during the evaluation, especially assessment and interpretation of the results obtained.

The evaluation scope as well as evaluation questions were determined by MMR ČR in the contract specifications. Input for the evaluation was obtained both from OPTP documentation (methodology, procedures), from data of monitoring system Benefit7 MONIT7+ and from the guided interviews with the staff of the OPTP implementation structure, with beneficiaries (processes and activities) and the contractor.

Information obtained during the evaluation was analyzed and evaluated, then recommendations (or conclusions) were made, which were split structured into three required categories.

The evaluation report includes conclusions from the evaluation of assessment, including recommendation for further action within the OPTP, and answers to the evaluation questions and recommendations.

### The evaluation results

Based on the analysis of all obtained information, the overall conclusion can be made - **during the evaluation no facts were found such that would establish ground for giving a negative answer to either of the evaluation queries on which basis there was possible to state no negative answer to a query evaluation.**

**There were no such negative findings of which would show that the evaluation query problem is uncovered..**

There were no findings that would represent the non-compliance with the monitoring OPTP methodology or events that would prevent the effectiveness of monitoring OPTP.

The evaluation found out, that the monitoring system OPTP, including the information systems Benefit7 and MONIT7+, meets the requirements for functionality and reliability necessary for effective monitoring of program OPTP (see chapter 9.2).

Besides the above findings were identified the activities (or areas), where there is a potential for improvement, or where higher demands on the monitoring system functionality are placed.

For evaluation questions where a potential for improvement was identified, the recommendations have been formulated. These recommendations include proposals for measures aimed at increasing the monitoring OPTP effectiveness; they are classified according to the financial requirements for their implementation in the range of low, medium and high expectations. The essential recommendations are aimed at improving of some organizational processes and on the implementation of the periodic training of people involved.

The evaluation results contained in the report allow to achieve the objective of further streamlining the OPTP program administration, both by the MA/ZS, and on the part of applicants or recipients.

### **Recommendation**

Recommendations arising from the evaluation process are divided into three categories. The individual categories are:

#### **1. The recommendation that is to execute**

- **Identifying of weaknesses in the training in order to minimize the negative impact of human factor**

Based on the findings carried out during the evaluation, it is recommended to set the feedback to the education development for the OPTP needs. Except the basic training system, we recommend periodic training (e.g., 2 per year), focusing on changes in methodologies and in information systems, eventually a staff calibration in case of problem in practice. Then there is a recommendation for exceptional training in the case of major changes of the monitoring system. An essential part of any training should be the verification of knowledge and skills, which were the subject of training.

- **To define the situations when the methodology training should be carry out or repeated**

Identifying and defining of these conditions makes the procedures of MA OPTP simpler and more transparent and enables better management of training.

- **The improvement of Administrative procedures**

Here, in the frame of the assessment it is proposed to improve administrative procedures, in particular for the registration area and subsequent statistical evaluation of the problems with intelligibility MONIT7+. Further, under these procedures it is recommended to record employee training. Both of these records, comparing the entries kept by them, make possible to identify problems in intelligibility of MONIT7+ and make possible to identify whether the problem is in the system, or in training or it is a human error.



- **Implement the feedback about final inspection / acceptance**

When verifying the incorporation of changes to the system, acceptance and transfer protocols are signed. It would be efficient to inform all interested parties about verification of compliance the MONIT7+ and methodologies; and (where it's appropriate) about change setting specification. It is essential that the methodologists who create new procedures and modify current methodologies, closely cooperate with PSJMS and its members.

- **To make changes in requirements/changes management**

The current status of requirements or changes management is unsustainable and lengthy for the integration of these requirements into all operational programmes. For these reasons it is necessary either to resolve this situation by providing support or to modify the processes and procedures to address these requirements. Of course the two recommendations can be applied at once (which is, in fact, the case usually).

## 2. Recommendations for appropriate implementation

- **To establish monitoring of the timeliness of the data input**

An implementation of the input data timeliness monitoring will allow to submitters to better monitor and manage the whole process and to gain better evaluation of the effectiveness of the process from several perspectives. We propose to carry out monitoring by using a default delay notice in all the processes, it means that deadlines are not respected in according of methodology, and further through an adjustments of MONIT7+ that the system filed an each deadline overrun and enabled the evaluation of these records and elaborate an statistic in all processes.

- **To establish a statistical evaluation of data error in MONIT 7+**

The implementation of statistical data error evaluation will enable all the submitter to better monitor and manage the whole process, to identify problem areas, to accurate cause determination and to precise targeting to address the causes. The statistical evaluation should preferably be methodically addressed at the top level of the all operational programmes, including assigning responsibility for specific incidents or errors. At the level of OPTP, this statistic should be checked by the MA OPTP.

- **Deployed support system for requirements/change management**

Deployment of a support system for process of requirements/change management is a crucial step for maintaining system consistency and system management. The present situation, when the process is supported by a worksheet of MS Excel is not sustainable in terms of greater integration of the system for operational programs.

## 3. Recommendations for possible implementation

- **System Development**

For the further system development an incorporation /or provision/ tools, that are required at present, is recommended. These tools are needed in management, where it is very useful

to display information in the time axis. This extension is not necessarily be realized as an extension of MONIT7+, but it is possible to execute them as an implementation of superstructural system by third party.

- **To consider the possibility of computerization of the papers**

By periodic evaluation of the requirements for the computerization and by assessment of the legislature, it is possible to decide when (or where) a computerization is possible and useful. In the case of implementation of computerization, then there is recommended to use standard project procedures to obtain information about real needs and real demands of the life cycle of electronic documents.

- **To examine data duplicate displaying on multiple tabs.**

In the current situation there were identified willful data overlays during data displaying. This situation helps the staff to orientate in the project. In the future, on the basis of checking the suitability and benefit of these overlaps, it should be considered whether it is necessary to show the same data on multiple tabs. In the case that there is no need to display identical data on multiple tabs, it is recommended to consider adjustments of the system in this fashion through standard procedures.

The most crucial recommendations are regarding of the knowledge improvement and development of MA/ZS staff member individuals by their training; and secondly the functionality development of systems MONIT7+ in accordance of the MA OPTP requirements.

Personnel training can be implemented with minimal financial demands and the preparation and organization such training may be fully coordinated by MA.

MONIT7+ development is desirable to carry out coordinated and through PSJMS to provide maximum utilization of upcoming changes to other operational programs.