KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15- 2016-00001
A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés

A KÖFOP prioritások és a Jó Állam Mutatók összekapcsolásának metodológiája:

Projekt kimenetek átvilágítása - JÁPM kiválasztás - Illeszkedés vizsgálat és módszertani sablon

Demeter Endre

Nemzeti Közszolgálati Egyetem

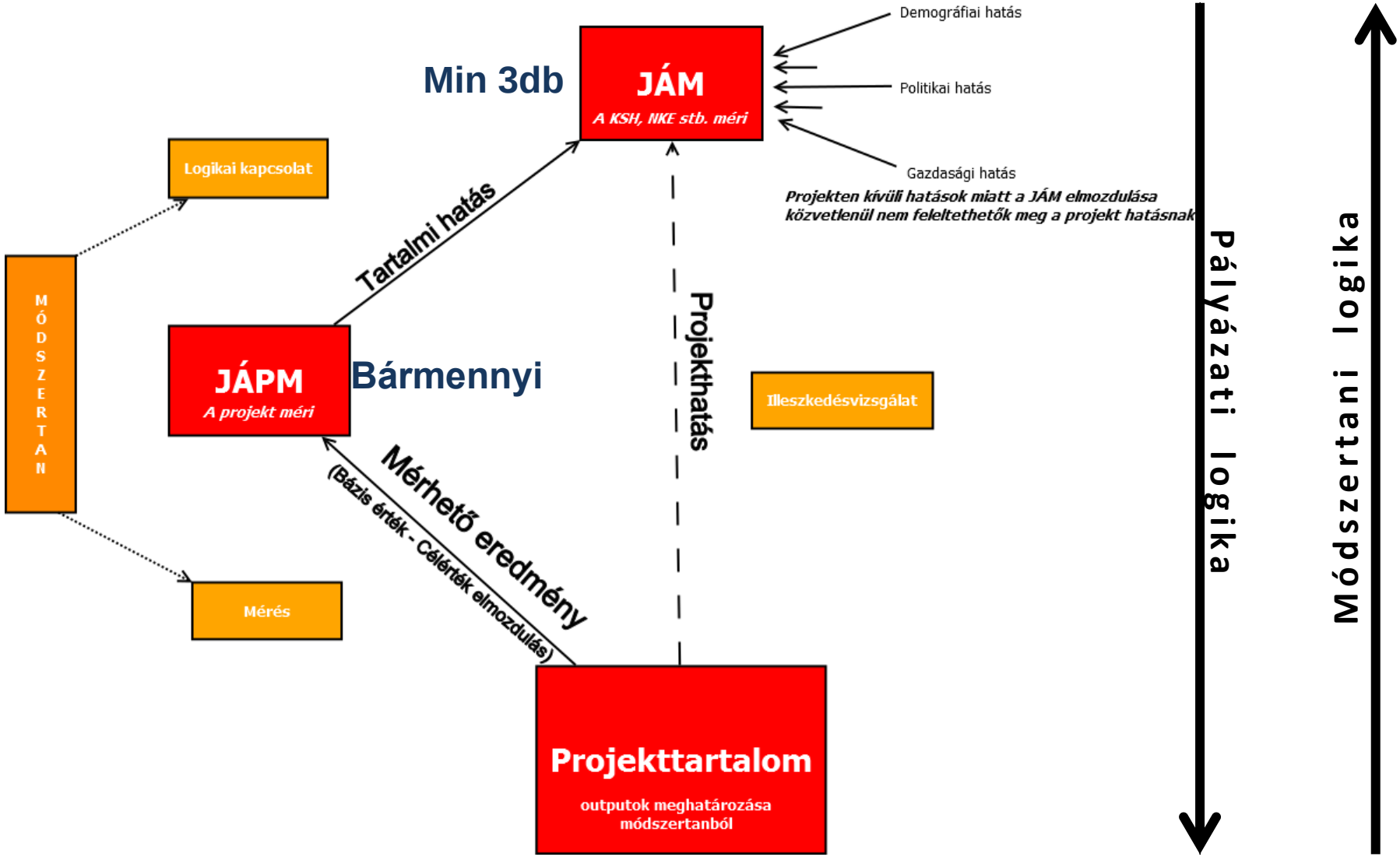
SZÉCHENYI 2020

Magyarország Kormánya

Európai Unió
Európai Szociális Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

TOP-DOWN VS. BOTTOM-UP TERVEZÉS



PROJEKT HATÁST MÉRŐ MUTATÓK DEFINIÁLÁSA BOTTOM-UP TERVEZÉSSEL

JÁM választás

Kimenetek hatásútvonala

Kimenetek azonosítása

← ***Projekt_tartalom_és_KÖFOP_hatás_elemzés* mátrix**

Projekt tartalmának áttekintése ← **TSZ kötés után IH biztosítja NKE számára**

PROJEKT TARTALMÁT ÁTTEKINTŐ MÁTRIX

Projekttől elvárt, pozitív társadalmi / szervezeti hatást okozó KIMENET megnevezése: KIMENET_1		Hatásdimenziók				
		Idő-ráfordítás csökkenés	Költség-csökkenés	Hozzá-férhetőség növelése,	Szolgáltatás, eljárás fejlesztéshez kapcsolódó képessé tétel, kompetencia növekedés	Elégedettség és/vagy igénybevétel növekedése
Célcsoport	Lakosság					
	Vállalkozások - Kiemelt partnerek					
	Állami szervek - Közigazgatás					
	Saját szervezet					

MI TEKINTHETŐ PROJEKT KIMENETNEK?

„A projektnek azok a produktumai, eredményei (output-ok, outcome-ok), melyek használatba vételét (implementációjukat) követően tevékenységük megváltoztatását eredményezik a KÖFOP valamely célcsoportjánál.”

Ennek megfelelően jól megragadható…

- társadalmi hasznossága (pl.: ügyfélteher-csökkenés, bürokrácia csökkenés)

és/vagy

- versenyképesség növelő hatása (pl.: eljárási idő rövidülése, online ügyintézés)

és/vagy

- szolgáltatásminőség növelő hatása (pl.: kényelmi szolgáltatások)

és//vagy

- Újdonság értéke (pl.: döntés támogatás lehetővé válása)

Erős outcome szemléletű hatásmérés

ROSSZ ÉS JÓ PÉLDÁK KIMENETEKRE

„Rossz” – nem kellően konkrét – példák	Jó példák
Szoftverfejlesztések	XYKORD térképes alkalmazás Z-moduljának bevezetése / fejlesztése
Elektronikus engedélyezési eljárások lehetőségének kialakítása	Az AA1 és AA3 engedélyezési eljárások teljes ügyintézésének elektronikussá tétele
A projekt bevezetéséhez kapcsolódó képzések, tájékoztatások	A PLD adminisztrátorai számára szervezett 30 órás online képzés / ügyfeleknek írt tájékoztató az AA1 eljárás változásairól

A projekt és a környezetének érintkezési felülete, csatornája megismerhető legyen a leírásból

CÉLCSOPORTOK ALÁBONTHATÓSÁGA

- ***Lakosság***: A lakosság bármilyen releváns csoportja megnevezésre kerülhetnek (pl.: kisgyermekes anyák, nyugdíjasok, gépjármű-tulajdonosok, adott kedvezményre jogosultak, stb.).

- ***Vállalkozások, kiemelt partnerek:*** Itt elsősorban a vállalkozásokra, gazdálkodó szervezetekre gondolunk. Természetesen a vállalkozásoknál is van lehetőség különböző csoportok feltüntetésére (pl.: építési vállalkozások, könyvelők, közműszolgáltatók).

- ***Állami szervek, közigazgatás:*** E célcsoportnál elsődlegesen a közigazgatás más szervezeteire kell gondolni, de előfordulhatnak más állami szervezetek megjelölése (pl.: iskolák). Tehát jelölni kel az intézménytípust, illetve azon belül az érintettek körét (pl.: MJV önkormányzatok), vagy azt a konkrét szervezete(ke)t, melyre a projekt hatással lehet (pl.: OBH, OH, NMHH)

- ***Saját szervezet:*** Itt jellemzően jelölni kell, hogy a hatás mely szervezeti egységnél vagy munkakörben dolgozóknál jelentkezik.

HATÁSDIMENZIÓK BEMUTATÁSA1

*Az **időráfordítás-csökkenés*** hatásdimenziónál a projekt elvárt kimenete valamilyen időnyereség, amely vélhetően ***percben, órában, napban*** kifejezhető. Alesetei lehetnek az ügyfelek szempontjából:

- gyorsabb ügyintézés (pl.: ügyfélszolgálaton az ügyintézővel töltött idő, adminisztrációval töltött idő);
- rövidebb várakozás;
- járulékos időráfordítás (pl.: utazás) csökkenése;
- gyorsabb ügymenet (az egész folyamat, eljárás átfutási ideje).

A ***költségcsökkenés*** hatásdimenzióban a projekt elvárt kimenete pénzbeli megtakarítás, amely vélhetően forintban lesz kifejezhető. Alesetei lehetnek az ügyfelek szempontjából:

- az ügyintézés tényleges költségeinek csökkenése (pl.: illeték, szolgáltatási díj);
- az ügyintézés járulékos költségeinek csökkenése (pl.: postaköltség, utazási költség, adminisztrációs költség csökkenése).

HATÁSDIMENZIÓK BEMUTATÁSA2

A ***szolgáltatáshoz, eljáráshoz való hozzáférhetőség növelése, hozzáférési korlátok csökkentése*** hatásdimenzióban a szolgáltatás igénybevételének megnyíló lehetőségén vagy az igénybevétel megkönnyítésén van a hangsúly. A hozzáférhetőségben bekövetkező pozitív elmozdulás egyértelmű indikátorának tekintjük, ha az igénybevevői kör bővül.

A ***szolgáltatás-, eljárásfejlesztéshez kapcsolódó képessé tétel, kompetencianövekedés*** hatásdimenzióban a kimenet megvalósításával létrejövő tudás, képesség vagy kompetenciabővülés a kulcs. Ez a dimenzió azoknál a projekteknél releváns, amelyek képzési elemmel rendelkeznek, vagy tudatformálás, érzékenyítés, új ismertek elsajátítását szükségessé tevő rendszerfejlesztés történik.

Az ***elégedettség és/vagy igénybevétel növekedése:*** Mindkét esetben fontos tisztázni, hogy a szolgáltatás, eljárás egészével vagy részével kapcsolatos elégedettségre és/vagy igénybevételre hat-e a projekt. Például egy eljáráshoz kapcsolódó plusz szolgáltatás (pl.: sms-értesítés) bevezetése kapcsán az igénybevevői kör az sms-értesítést választók körében értelmezendő, míg joggal várhatjuk el, hogy a plusz szolgáltatás eredményeként növekedjen az egész eljárással kapcsolatos átlagos elégedettség.

KIMENETHEZ KAPCSOLÓDÓ HATÁSOK RÖGZÍTÉSE

Projekttől elvárt, pozitív társadalmi / szervezeti hatást okozó kimenet megnevezése: **KIMENET**		Hatásdimenziók				
		Idő-ráfordítás csökkenés	Költség-csökkenés	Hozzá-férhetőség növelése,	Szolgáltatás, eljárás fejlesztéshez kapcsolódó képessé tétel, kompetencia növekedés	Elégedettség és/vagy igénybevétel növekedése
Célcsoport	Lakosság					
	Vállalkozások - Kiemelt partnerek					
	Állami szervek - Közigazgatás					
	Saját szervezet					

Cellákba olyan határútvonalat is tartalmazó megfogalmazások kerüljenek, melyek alapján mérési módszertan fejleszthető:

KONKRÉTAN KIKNÉL JELENTKEZIK A HATÁS? HOGYAN?

KIMENETEK HATÁSAINAK MEGFOGALMAZÁSA, CELLAKITÖLTÉSE

Cellakitöltésnek elsődleges a mérési módszertan kidolgozását kell segítenie!

Elvárások:

- Konkrét, azaz ne általános megfogalmazások kerüljenek a cellákba!
- Jelölje meg a célcsoportot, mint alapsokaságot! (mindenki vs. speciális csoport)
- Jelölje meg a releváns folyamatokat, eljárásokat, gyakorlatokat, amelyek esetében a hatás érvényesül!
- Hatás fontossága, nagysága, mértéke derüljön ki! (Közvetlen és közvetett hatások beazonosíthatóak legyenek! A közvetlenekre koncentráljunk!)

HATÁSOK MEGFOGALMAZÁSA, CELLAKITÖLTÉSE

Példa1: Lakosság – Időráfordítás csökkenés cella:

„Rossz” példa: Jobb informatikai megoldások fejlesztésével és alkalmazásával javul a hatékonyság a feladatellátásban.

Jó példa: A nyilvántartások elektronikus összekapcsolásával a központi hivataloknál, 4 ügytípusban, évi kb. 20 000 ügy esetében átlagosan kb. 2 perccel csökkenni fog az ügyfelek kiszolgálására fordított idő a személyes ügyintézés során.

Példa2: Közigazgatás – hozzáférés:

„Rossz” példa: Az együttműködési és koordinációs mechanizmusok fejlesztéséből eredően gyorsul az ügymenet.

Jó példa: A konvergencia régiókban az 5000 főnél kisebb települések önkormányzatainak mindegyike jobb együttműködési képességekkel, gyorsabban (kb. fele annyi idő alatt) fogja tudni lebonyolítani közösen az időszakos csatorna-karbantartást.

PROJEKT HATÁST MÉRŐ MUTATÓK DEFINIÁLÁSA BOTTOM-UP TERVEZÉSSEL

Illeszkedés vizsgálati szakasz
Produktum: jelentés

↑

JÁM választás

JÁPM-k definiálása

Mérhetőségi megfontolások figyelembe vétele

Legfontosabb hatások megjelölése

← **Konzultációk**

Kimenetek hatásútvonala

Kimenetek azonosítása

← ***Projekt_tartalom_és_KÖFOP_hatás_elemzés* mátrix**

Projekt tartalmának áttekintése

← **TSZ kötés után IH biztosítja NKE számára**

A CELLÁK MÖGÖTT REJTEZŐ JÁM-K

Projekt eredmény:		Hatás dimenziók				
		Időráfordítás csökkenés	Költség csökkenés	Szolgáltatáshoz, eljáráshoz való hozzáférhetőség növelése, hozzáférési korlátok csökkentése	Szolgáltatás, eljárás fejlesztéshez kapcsolódó képessé tétel, kompetencia növekedés	Elégedettség, igénybe vétel növekedése
Célcsoport	Lakos-ság	H.1.1 H.1.3 H.1.5 H.1.MT1 H.2.2 H.2.4 H.2.5 H.2.4 H.x.Szf2 H.x.Ái1 H.x.Ái2	H.1.3 H.1.5 H.2.2 H.2.3 H.x.Szf2	H.1.1 H.1.2 H.1.3 H.1.5 H.1.MT1 H.1.MT2	H.2.1 H.x.Szf1 H.x.Szf3	H.1.1 H.1.2 H.1.3 H.1.5 H.1.MT1 H.1.MT2 H.2.1 H.2.2 H.2.3 H.2.4 H.2.5 H.x.Szf1 H.x.Szf2 H.x.Szf3 H.x.Ái2 H.4.4 H.5.1 H.5.2 H.5.3 H.5.4 H.5.5 H.5.MT1 H.5.MT2 H.5.MT3
	Vállal-kozá-sok	H.1.1 H.1.3 H.1.5 H.1.MT1 H.2.2 H.2.4 H.2.5 H.2.MT1 H.2.2 H.2.4 H.x.Szf2 H.x.Ái1 H.x.Ái2	H.1.3 H.1.5 H.2.2 H.2.3 H.2.MT1 H.2.2 H.x.Szf2	H.1.1 H.1.2 H.1.3 H.1.5 H.1.MT1 H.1.MT2	H.x.Szf1 H.x.Szf3	H.1.1 H.1.2 H.1.3 H.1.5 H.1.MT1 H.1.MT2 H.2.1 H.2.2 H.2.3 H.2.4 H.2.5 H.2.MT1 H.x.Szf1 H.x.Szf2 H.x.Szf3 H.x.Ái2 H.4.4 H.5.1 H.5.2 H.5.3 H.5.4 H.5.5 H.5.MT1 H.5.MT2 H.5.MT3
	Köz-igazgat ás	H.2.MT2	H.2.MT2		H.x.Szf1	H.4.4
	Saját szervez	H.1.4 H.1.5 H.2.MT2	H.1.4 H.1.5 H.2.MT2 H.3.1 H.3.3 H.3.4 H.3.5 H.3.2	H.3.2	H.3.5 H.x.Szf1 H.4.1 H.4.2 H.4.3 H.4.5 H.3.2	H.4.4

PROJEKT HATÁST MÉRŐ MUTATÓK DEFINIÁLÁSA BOTTOM-UP TERVEZÉSSEL

Illeszkedés vizsgálati szakasz
Produktum: jelentés

Módszertani szakasz
Produktum: kitöltött sablon

JÁM választás

JÁPM-k bázis és célérték meghatározás

JÁPM-k definiálása → **JÁPM-k mérési módszertan kidolgozás**

Mérhetőségi megfontolások figyelembe vétele

Legfontosabb hatások megjelölése

← **Konzultációk**

Kimenetek hatásútvonala

Kimenetek azonosítása

← ***Projekt_tartalom_és_KÖFOP_hatás_elemzés* mátrix**

Projekt tartalmának áttekintése ← **TSZ kötés után IH biztosítja NKE számára**

MÓDSZERTANI SABLON BEMUTATÁSA 1

A Jó Állam Projekt Mutató (JÁPM) leírása	JÁPM megnevezése	
	JÁPM kódja	
	JÁPM típusa *(kimeneti/ eredménymutató)*	
	JÁPM definíciója *(leírás, cél)*	
	A JÁPM projekthez való kapcsolódásának bemutatása *(Az összefüggések világos bemutatása.)*	
	Mely JÁM-hoz kapcsolódik?	
	JÁPM JÁM-hoz való kapcsolódásának és hozzájárulás módjának leírása *Az összefüggések világos bemutatása. (Szövegesen)*	
Bázisérték (kiinduló érték)	Adatforrás: adathely, vagy felvétel megjelölése	
	Bázis érték pontos számítási módja, módszere	
	Tárgy időpont, vagy tárgy időszak megadása *(Amikori állapot, vagy időszak, amelyre vonatkozóan kell a bázisértéket kiszámolni)*	
	Bázisérték *(A mutató kiszámított kiinduló értéke.)*	
	Bázisérték mértékegysége	
	Igazolás módja, alátámasztó dokumentumok leírása	
	Alátámasztó dokumentumok elérhetősége, őrzési helye	

MÓDSZERTANI SABLON BEMUTATÁSA 2

Mérési pontok	Hány közbenső - mérési pont szerinti - jelentéstételi kötelezettség van-e az NKE felé? *(A projekt zárásán kívül hány mérési pont!) Maximum 4, amelyből egy a Projekt fizikai befejezése*	
	Mérési ponthoz kapcsolódó célérték elérésének tervezett dátuma (módosulhat projekt hosszabbítás esetén)	
	Mérési ponthoz kapcsolódó célérték	
	Mérési ponthoz kapcsolódó célérték mértékegysége	
	Mérési ponthoz kapcsolódó célérték adatforrása eltér a bázisértékéhez képest? (igen / nem)	
	Mérési ponthoz kapcsolódó célérték adatforrása: adathely, vagy felvétel megjelölése	
	Mérési ponthoz kapcsolódó célérték számítási módja eltér a bázis érték számítástól? *(igen / nem)*	
	Mérési ponthoz kapcsolódó célérték számítási módja *(Töltése: Csak ha eltér a bázis érték számítástól)*	
	Igazolás módja, alátámasztó dokumentumok leírása	
	Mérési ponthoz kapcsolódó célérték elérésének kockázatai *(kockázat becslés szövegesen)*	
	Mérési ponthoz kapcsolódó célérték alátámasztó dokumentumok fellelhetőségének helye a kedvezményezettnél:	
Módszertani kiegészítés	Fontosabb kapcsolódások, összefüggések *(jogszabályok, fogalmak, számítási mód hagyományokhoz, jó gyakorlatokhoz kapcsolódó vagy eltérő szempontjai.)*	

A KONZULTÁCIÓK IDEÁLIS MENETE 1

Felkészülés:
Projekt: Mátrix kitöltése
NKE: IH-tól kapott projektdokumentáció áttekintése

1. Konzultáció (Projekt kimenetek megismerése – Illeszkedésvizsgálati szakasz)
Munkafolyamat egyeztetése, projekt bemutatása (fogalmi keretének tisztázása), kitöltött mátrix áttekintése – projekt kimenetek definiálása, hatások jelentőségének megismerése, számításba jöhető JÁM-k kiválasztása

Felkészülés:
Projekt: Mátrix átdolgozása
NKE: Illeszkedésvizsgálat elkészítése, javaslat JÁPM-kra

2. *Konzultáció (*JÁPM-k definiálása – Módszertani szakasz)
Kimenetek jelentős hatásainak mérhetőségének vizsgálata, JÁPM-k kiválasztása – definiálása, bázis értékek meghatározásának lehetőségei – szervezeten belüli mérési lehetőségek megismerése

A KONZULTÁCIÓK IDEÁLIS MENETE 2

Felkészülés:
NKE: Mérési módszertan javaslatok a JÁPM-khoz

3. ***Konzultáció*** **(Mérési módszertanok véglegesítése)**

Mérési módszertanok megismertetése – a mérésekbe bevonható további (nem JÁPM-sített) mutatók ismertetése, mérések erőforrásigényének tisztázása, választás a módszertani javaslatok közül, bázis és célértékek meghatározás módjának rögzítése, dokumentációs kötelezettségek megbeszélése

Felkészülés:
NKE: Megbeszélteket a módszertani sablonba foglalja, megküldi a projektnek

4. ***Konzultáció*** **(Módszertani sablon aláírása)**

Módszertani sablon részletkérdéseinek tisztázása, aláírás

MILYEN ESETEKBEN NEM ELÉG A NÉGY KONZULTÁCIÓ?

- Projekt kimeneteinek azonosíthatóságának nehézsége (Minden projekt egyedi)
- A módszertan fejlesztésnek logikája, lépései nem világos (Workshop, honlap)
- A partnerek közötti kommunikáció nem megfelelő vagy lassú (Anyagok kellő időben érkezzenek)
- Projekt nagysága, összetettsége (TSZ előtt is várjuk a mátrixokat!)
- Konzorciumi tagok száma (Minden releváns szereplő legyen jelene a konzultáción)
- Nem megfelelő kapcsolattartó (Átlássa a projekt egészét, legyen mérési tapasztalata, hozhasson a mérésekkel kapcsolatos döntéseket)
- Szervezet mérési kultúrája, rendszeresen megvalósított mérések, nyomon követett adatok köre (Mátrixon fontos feltüntetni!)
- Mérésekre fordítható erőforrások nagysága (Megfelelő mértékű forrást el kell különíteni a tervezési szakaszban!)
- Nem megfelelő motiváltság (A módszertani fejlesztés hasznosságának biztosítása a szervezet számára: fejlesztés támogatása, eredménykommunikáció, minőségbiztosítási rendszerbe építhetőség)

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZÁG KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE