



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Evaluace projektu „Posilování administrativní kapacity obcí na bázi meziobecní spolupráce“

Průběžná evaluační zpráva 2

Pořizovatel: Svaz měst a obcí České republiky, 5. května 1640/65, 140 21 Praha 4

Zpracovatel: SPF Group, s.r.o., Bozděchova 99/6, 400 01 Ústí nad Labem

Datum zpracování: 31. 12. 2018





Obsah

1	ÚVOD	3
1.1	Cíle Průběžné zprávy 2.....	3
2	METODIKA	4
2.1	Přehled provedených šetření	5
3	ZJIŠTĚNÍ	6
3.1	Předpoklady systémové	6
3.1.1	EQ 1.1. Zhodnoťte podmínky funkčnosti navrženého modelu administrativní podpory obcí formou zřízení CSS při DSO	6
3.2	Efekty projektové.....	9
3.2.1	EQ 1.6. Zhodnoťte, do jaké míry došlo v rámci projektu ke zvýšení znalostí a zkušeností starostů a dalších zainteresovaných zástupců obcí prostřednictvím zaměstnanců DSO	9
3.2.2	EQ 1.11. Zhodnoťte, do jaké míry byli schopni zaměstnanci CSS uspokojit požadavky obcí.....	11
3.3	Doporučení	13
4	PŘÍLOHY	15
4.1	Kvalitativní výzkum u zástupců zapojených obcí	17
4.1.1	Využívání služeb CSS	18
4.1.2	Hodnocení spokojenosti se službami CSS.....	19
4.1.3	Přínosy činnosti CSS.....	20
4.1.4	Zpracování požadavků starostů CSS a přenos zkušeností	22
4.1.5	Hlavní závěry z šetření	24



1 ÚVOD

1.1 CÍLE PRŮBĚŽNÉ ZPRÁVY 2

Cílem průběžné zprávy je předložit shrnutí zjištění a průběžných závěrů z šetření realizovaných v dané etapě evaluace. Průběžná zpráva 2 se oproti předchozí průběžné zprávě více zaměřuje na cílové uživatele Center společných služeb (CSS), tj. starosty obcí zapojených do Dobrovolných svazků obcí (DSO) účastnících se projektu. Při realizaci jednotlivých šetření byla zkoumána zejména míra a způsob využívání služeb CSS starosty zapojených obcí a jejich spokojenost s poskytovanými službami.

V souladu se Zadávací dokumentací Průběžná zpráva 2 rovněž obsahuje průběžné vyhodnocení evaluačních otázek 1.1., 1.6. a 1.11. Obecně prezentovaná průběžná zpráva svým charakterem představuje „postupový“ výstup shrnující dílčí výstupy realizovaných aktivit v dané fázi řešení evaluace.



2 METODIKA

Zjištění a závěry prezentované v této zprávě jsou založeny primárně na základě 16 rozhovorů se starosty ze 4 DSO zapojených v projektu CSS. Dále vycházíme ze zjištění z již dříve provedených rozhovorů a dotazníkových šetření. Provedený výzkum byl realizován v rámci zvoleného přístupu analýz jednotlivých případů DSO, jehož cílem je umožnit identifikaci faktorů a podmínek, které odlišují více a méně úspěšné případy DSO a CSS¹. Celkem bude tímto způsobem v průběhu celé evaluace analyzováno 10 případů DSO. Jednotlivé případy DSO jsou vybrány podle parametrů „funkčnosti“² viz EO 1.1 tj. proměnných charakterizujících:

- Kvantitu služeb.
- Kvalitu služeb (spokojenost).

Pro výběr konkrétních DSO byl využit přístup analýzy odlehlých případů. Dle výše zmíněných parametrů „funkčnosti“ byl sestaven žebříček všech do projektu zapojených DSO, na základě kterého byly následně pro detailnější analýzu vybrány nejlépe a nejhůře umístěné DSO. V rámci každého jednotlivého případu poté jsou respondenty zástupci daného CSS, zástupci dvou obcí vykazujících vyšší úroveň využívání služeb CSS a zástupci dvou obcí vykazujících naopak nižší úroveň využívání služeb CSS, jak schematicky uvádí následující tabulka.

Tabulka č. 1: Rozvržení rozhovorů v rámci jedné analýzy případu DSO (IDI/CATI)

Cílová skupina (respondenti šetření)	
Analýza případů	Zástupci CSS
	Zástupce obce zapojených v DSO – „high-performers“ (2x) ³ 😊
	Zástupce obce zapojených v DSO – „low-performers“ (2x) 😞

¹ Blíže viz Vstupní evaluační zpráva.

² Blíže viz EQ 1.1., podkapitola 3.1.1.

³ „High-performers“ jsou obce, které vykazují vyšší úroveň využívání CSS na základě počtu evidovaných požadavků, „low-performers“ jsou naopak obce, u kterých lze pozorovat nižší úroveň využívání CSS.



2.1 PŘEHLED PROVEDENÝCH ŠETŘENÍ

Tabulka níže představuje souhrnně všechna dosavadní provedená šetření v rámci jednotlivých evaluačních zpráv.

Tabulka č. 2: Přehled provedených šetření

Metoda	Respondent	Počet	Termín
Dotazníkové šetření	zástupci obcí zapojených v projektu CSS	318	6. - 18. 4. 2018 (VZ ⁴)
Dotazníkové šetření	zástupci obcí nezapojených v projektu CSS	115	10. - 18. 4. 2018 (VZ)
Rozhovor	zástupci PMT (vedoucí projektový manažer, projektový manažer, zástupci odborně- evaluačního týmu)	1	2. 2. 2018 (VZ)
Rozhovor	zástupci SMO ČR (ředitel projektu, interní evaluátor SMO ČR)	1	29. 3. 2018 (VZ)
Rozhovor	zástupci PMT (zástupci odborně- evaluačního týmu)	1	29. 3. 2018 (VZ)
Rozhovor	expert na komunikaci s DSO	1	18. 4. 2018 (VZ)
Rozhovor	expert na komunikaci s DSO	1	18. 4. 2018 (VZ)
Rozhovor	zástupci MV ČR, Odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy	1	24. 4. 2018 (VZ)
Dotazníkové šetření	pracovníci CSS	143	19. - 29. 6. 2018
Rozhovor	analýza případu DSO (skupinový rozhovor: 3 pracovníci CSS, 1 zástupce DSO, 2 starostové zapojených obcí)	1	27. 6. 2018 (PZ 1 ⁵)
Rozhovor	analýza případu DSO (skupinový rozhovor: 2 pracovníci CSS, 1 zástupce DSO, 1 starosta zapojené obce)	1	16. 7. 2018 (PZ 1)
Rozhovor	analýza případu DSO (skupinový rozhovor: 2 pracovníci CSS)	1	20. 11. 2018 (PZ 2)
Rozhovor	analýza případu DSO (skupinový rozhovor: 3 pracovníci CSS)	1	21. 11. 2018 (PZ 2)
Rozhovor	16 starostů zapojených obcí (kvalitativní výzkum zástupců obcí zapojených do DSO účastnících se projektu)	1	5. - 30. 11. 2018 (PZ 2)

⁴ Šetření realizované v rámci Vstupní zprávy.

⁵ Šetření realizované v rámci Průběžné zprávy 1.



3 ZJIŠTĚNÍ

Průběžná zpráva 2 v souladu se Zadávací dokumentací níže popisuje průběžné vyhodnocení evaluačních otázek 1.1., 1.6. a 1.11.

3.1 PŘEDPOKLADY SYSTÉMOVÉ

Otázky z tohoto bloku evaluačních otázek testují předpoklady funkčnosti projektu, snaží se ověřit podmínky mimo projekt a jeho aktivity, které jsou zásadní pro dosahování cílů projektu.

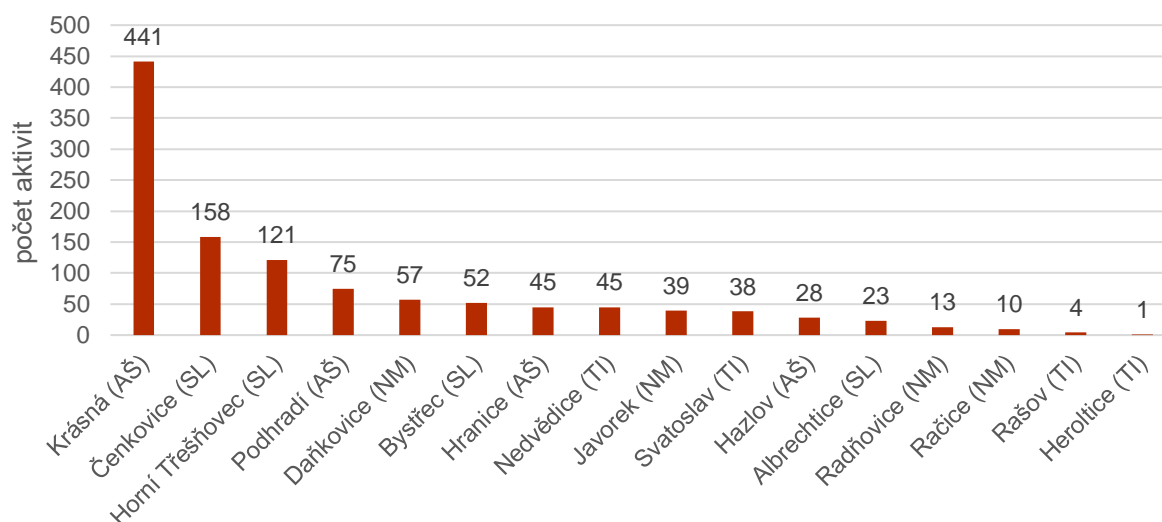
3.1.1 EQ 1.1. ZHODNOŤTE PODMÍNKY FUNKČNOSTI NAVRŽENÉHO MODELU ADMINISTRATIVNÍ PODPORY OBCÍ FORMOU ZŘÍZENÍ CSS PŘI DSO

Funkčnost je chápána jako vysoká míra využívání služeb CSS v kombinaci s klienty (tj. starosty zapojených obcí) deklarovanou spokojeností s kvalitou poskytovaných služeb. Vyjádřeno ukazateli se jedná o „Počet poskytnutých služeb (kvantita služeb)“ a „Spokojenost s kvalitou služeb (kvalita služeb)“. Vyhodnocení otázky je založeno na realizaci přístupu analýz jednotlivých případů DSO s cílem umožnit vzájemné srovnání a identifikaci faktorů a podmínek, které odlišují více a méně úspěšné případy DSO a CSS.

Míra využívání služeb CSS

Z hlediska míry využívání služeb CSS zapojenými obcemi lze identifikovat velmi rozdílnou míru využívání těchto služeb CSS mezi obcemi z rozdílných DSO, ale zároveň i mezi obcemi v rámci jednotlivých DSO. To znamená, že i v rámci DSO, které obecně vykazují vysoké počty poskytnutých služeb, jako je například DSO Severo-Lanškrounsko nebo DSO Ašsko jsou obce, které těchto služeb využívají v malém rozsahu (viz Graf č. 1).

Graf č. 1: Míra využívání služeb CSS u vzorku dosavadně zkoumaných obcí v rámci analýz případů



Zdroj: Informační systém projektu (ISP), pozn.: AŠ - DSO Ašsko, NM - DSO Novoměstsko, SL - DSO Severo-Lanškrounsko, TI - DSO Tišnovsko



Faktory ovlivňující míru využívání služeb CSS

V rámci šetření v této fázi evaluace byly zkoumány především vnější faktory (systémové) ovlivňující míru využívání služeb CSS starosty zapojených obcí.

Základními aspekty ovlivňující míru využívání služeb CSS jsou následující faktory:

- Aktivita a zájem daného starosty o rozvoj obce
- Personální zajištění dané obce
- Míra zkušeností daného starosty
- Prvotní zkušenost s CSS (faktor mezilidských vztahů; získání zkušenosti a důvěry)

Kombinace těchto faktorů má zásadní vliv na míru využívání služeb CSS starosty zapojených obcí. Aktivita starosty je zde myšlena ve smyslu aktivity starosty v oblasti rozvoje obce. Jedná se typicky o přípravu a realizaci rozvojových záměrů obce. Tento aspekt uvádějí explicitně s příklady i zaměstnanci CSS. Například zaměstnanec CSS Tišnovsko v tomto ohledu uvedl: *„Máme příklad obce, kde je 102 obyvatel s mladým akčním starostou. Ted' vyhráli dokonce ocenění. Borovník je skvělým příkladem a vím, že jsme k tomu hodně přispěli. Pak jsou zase mnohem větší vesnice se starostou, který nechce nic rozšiřovat, poslechne si nás, ale je pasivní.“* V případě hodnocení tohoto faktoru je zde zřejmá pozitivní úměra mezi aktivitou starosty a využíváním služeb CSS.

Druhým zásadním aspektem je personální zajištění obecního úřadu. Zde lze předběžně konstatovat poměrově vyšší využívání služeb CSS u menších obcí, kde působí neuvolnění starostové. U zkoumaného vzorku obcí⁶ je slabá negativní korelace mezi počtem obyvatel dané obce a počtem poskytnutých aktivit vzešlých z podnětu obce. To znamená, že u menších obcí je zaznamenána poměrně větší míra využívání služeb CSS. Tyto dva prvně uvedené faktory považují za zásadní rovněž pracovníci CSS, podle nichž je nejvýznamnějším faktorem využívání jejich služeb kombinace těchto dvou faktorů, tj. aktivita konkrétního starosty, velikost obce a s tím související personální zajištění obce.

U faktoru, který se týká zkušenosti starostů nelze určit typ vztahu (pozitivní, negativní) k míře využívání služeb CSS. Starostové, kteří méně využívají služeb CSS však často jako důvod nevyužívání CSS uvádějí, že se jim vše daří zvládnout díky svým znalostem a zkušenostem. Neméně důležitým faktorem je vůbec samotná prvotní zkušenost s CSS. Jedna z manažerek CSS v tomto ohledu uvádí: *„Nesetkala jsem se s tím, že by s námi už nadále někdo nepokračoval poté, co nás oslovil a my mu dodali nějaké naše výstupy. Spíš je to tak, že s tím, kdo nás oslovil a my mu dali zpět odpověď, zůstáváme dále v kontaktu.“*

Důvody nízkého využívání služeb CSS

Z provedeného šetření v rámci analýz případů vyplývá, že všichni dotazovaní starostové obcí vědí o fungování CSS v rámci jejich DSO. I přes to některé obce využívají služeb CSS v minimálním rozsahu odpovídající frekvenci využití služeb CSS přibližně jednou za půl roku ale i méně. Starostové těchto obcí uvedli jako důvod nízkého využívání služeb CSS buď dostatek vlastních znalostí a zkušeností nebo nepřítomnost záležitostí, které by se podle nich daly řešit s CSS.

Je zřejmé, že u těchto starostů často chybí zmiňovaná prvotní zkušenost s CSS. Jak uvádí jeden z respondentů *„Jsme menší obec, děláme to po večerech, je to složité. Nyní ale cítíme, že už pomoc brzy potřebovat budeme,*

⁶ Jedná se o vzorek všech členských obcí ze 4 dosavadně zkoumaných DSO. Celkem se jedná o 89 obcí.



možná už v příštím roce. Zvládal jsem to sám, teď se do toho objemu práce ale nabalila spousta právnických záležitostí a je to pro mě čím dál tím složitější. Když už se tedy tato možnost nabízí, tak proč ji nevyužít.“ Jiný starosta, který doposud využil CSS pouze v jediném případě jako důvod nevyužívání služeb CSS uvedl: „Nepotýkáme se s problémy, které by se daly řešit s CSS a nebo možná nevím, že by se to s nimi řešit dalo.“

Kromě aktivního využívání služeb CSS, které lze sledovat například prostřednictvím evidence aktivit v rámci Informačního systému projektu je nutné vnímat i rovinu **pasivního využívání služeb CSS**. Tento přístup popsal sám jeden ze starostů, které využívají služeb CSS méně. Ohledně využívání služeb CSS uvedl, že služeb CSS využívá málo a doplnil: „*Ne, že by to nebylo zajímavé. Já osobně to ale využívám spíš pasivně ve smyslu, že si rád přečtu užitečné informace, které mi od nich chodí. Naposledy jsem takto využil například informace kolem volebního dění a nutných procesů – ty věci jsem sám neznal a ušetřilo mi to dost času. Že bych se sám od sebe potřeboval na CSS častěji obracet, to ne. Sám mám bohaté zkušenosti s řízením projektů, s výběrovými řízeními. Z jejich portfolia mě tak zajímá jen užší část agendy. Jsem si ale vědom té možnosti a vím, že když by bylo potřeba, mohu se na ně obrátit.*“

I přes nižší počet vzešlých podnětů, je i pro tyto obce CSS zpravidla první volbou v případě potřeby poradenství nebo konzultace, popřípadě zmiňují CSS v kombinaci s dalšími možnostmi, jaké představují např. ORP, příslušný krajský úřad, starostové okolních obcí nebo i Ministerstvo vnitra.

Důležitým zjištěním z provedeného šetření je skutečnost, že u obcí které využívají služeb CSS v minimálním rozsahu nebo v porovnání s ostatními obcemi méně, **nebyla zaznamenána žádná překážka systémového charakteru**, která by těmto obcím bránila v intenzivnějším využívání služeb CSS. Za zamýšlenou překážku systémového charakteru považujeme například nedostatečný rozsah činnosti CSS nebo nedostatečnou kvalitu poskytovaných služeb.

Předběžná zjištění:

Za základní aspekty ovlivňující míru využívání služeb CSS považujeme následující faktory: aktivita daného starosty, personální zajištění dané obce, míra zkušeností daného starosty a získání prvotních zkušeností s CSS. Na základě dosavadního šetření v rámci analýzy jednotlivých případů DSO (16 rozhovorů se starosty zapojených obcí) nicméně nelze prozatím dostatečně významně určit míru vlivu jednotlivých výše uvedených faktorů ve vztahu k míře využívání CSS. Určení významnosti zmíněných faktorů proběhne v rámci Závěrečné zprávy po provedení šetření kompletního vzorku analýz případů (40 rozhovorů se starosty zapojených obcí), plošného dotazníkového šetření mezi všemi starosty zapojených obcí a následné statistické analýze dat.



3.2 EFEKTY PROJEKTOVÉ

Ověření efektů na úrovni projektu zahrnuje otázky testující dosažení očekávaných přímých efektů a dopadů ve vztahu k cílové skupině a účastníkům projektových aktivit. Zahrnuje otázky formulované v dopadovém bloku evaluačních otázek.

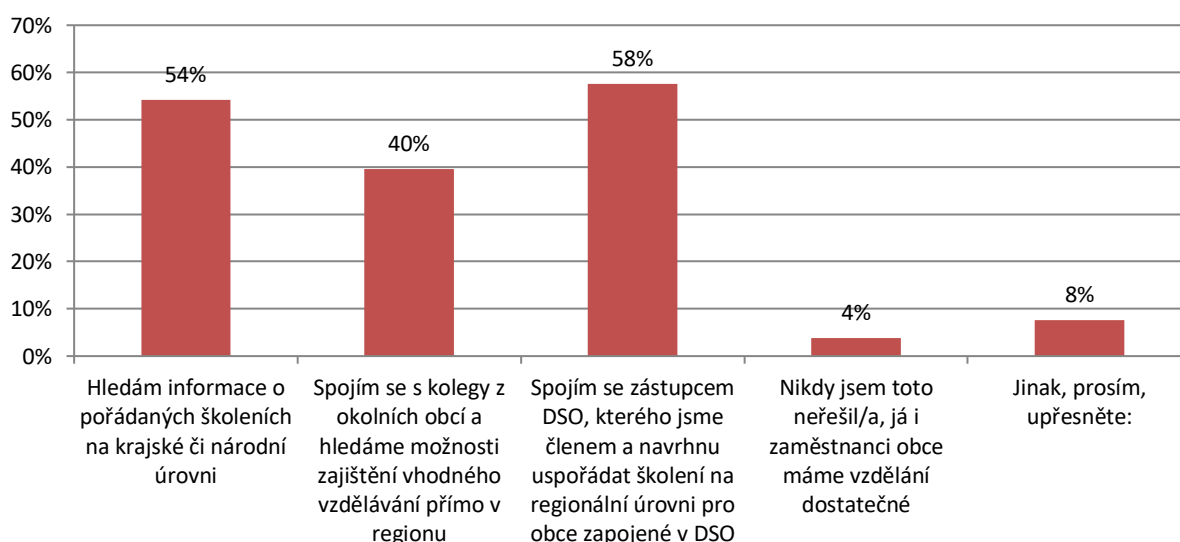
3.2.1 EQ 1.6. ZHODNOŤTE, DO JAKÉ MÍRY DOŠLO V RÁMCI PROJEKTU KE ZVÝŠENÍ ZNALOSTÍ A ZKUŠENOSTÍ STAROSTŮ A DALŠÍCH ZAJINTERESOVANÝCH ZÁSTUPŮ OBCÍ PROSTŘEDNICTVÍM ZAMĚSTNANCŮ DSO

Evaluační otázka je primárně hodnocena na základě provedených šetření v rámci „analýz případů“.

Přenos znalostí a zkušeností prostřednictvím zaměstnanců DSO

Je zřejmé, že díky činnosti CSS dochází ke zvyšování znalostí a zkušeností starostů obcí zapojených do projektu. Důkazy o probíhajícím přenosu znalostí (a souvisejícím získávání zkušeností) vyplývají jak z provedeného dotazníkového šetření mezi všemi starosty obcí zapojených do projektu, tak i z jednotlivých rozhovorů se starosty realizovaných v rámci „analýz případů“. Ze starostů zapojených obcí řeší velká část z nich potřebu vzdělávání právě prostřednictvím spolupráce s DSO, resp. CSS (58 % starostů, viz Graf č. 2). Jedná se jak o samotnou poptávku po vzdělávacích aktivitách a následnou realizaci školení apod., tak i využití již konkrétních nabídek týkajících se vzdělávacích aktivit ze strany DSO (CSS).

Graf č. 2: Způsob řešení potřeby vzdělávání sebe nebo zaměstnanců obce



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření mezi zástupci obcí zapojených v projektu; n = 229 respondentů

Samotná působnost a činnost CSS má poté dopad na **zvyšování znalostí a získávání zkušeností starostů** ve dvou základních rovinách. První oblastí je **informační servis** poskytovaný CSS, který má dopad především na rozsah znalostí jednotlivých starostů. Jedná se o již zmiňovaný pasivní příjem souhrnů aktualit, který je obecně velmi oceňován (např. informace týkající se novelizace zákonů, GDPR, vzorové šablony smluv, apod.). Druhou



oblastí je poté řešení jednotlivých požadavků obcí prostřednictvím CSS. Díky tomu získávají starostové nejen nové znalosti ale zároveň již samotné zkušenosti s řešením konkrétních záležitostí.

Starostové se shodují na tom, že si ze spolupráce s CSS odnáší množství cenných zkušeností v různorodých oblastech své práce (obecněji například oblast veřejných zakázek, nebo dotačních programů, ale i jednotlivé případy jako je postup při kácení stromů, zařízení sociálního pohybu apod.). Starosta jedné z obcí z DSO Ašsko k tomuto tématu například uvedl: „*Odnáším si spoustu využitelných zkušeností. Zmíním například jak postupovat při zadávání výběrových řízení. Nyní už se umíme pohybovat v systému často i bez pomoci*“. Starostka obce ze stejného DSO poté rovněž zmínila jeden z příkladů, kdy si ze spolupráce s CSS odnáší nové znalosti nebo zkušenost: „*Když například obec prodává movitý nebo nemovitý majetek, musí se o tom informovat. Manažerka nám k tomu zpracovala tabulku, kdo co schvaluje*“.

Vzhledem k působení a dostupné podpoře CSS mohou starostové rovněž realizovat náročnější projekty nebo služby⁷. I tímto se dále zvyšují jejich kompetence a zkušenosti.

Předběžná zjištění:

Je nesporné, že díky činnosti CSS probíhá zvyšování znalostí a zkušeností u starostů zapojených obcí. Díky informačnímu servisu poskytovaného CSS starostové získávají především nové znalosti. Prostřednictvím řešení konkrétních záležitostí ve spolupráci s pracovníky CSS poté získávají nové zkušenosti s jednotlivými případy, které se týkají jejich práce a obecní agendy.

V rámci Závěrečné zprávy poté předpokládáme díky možnosti srovnání s předchozím plošným dotazníkovým šetřením zhodnocení vývoje úrovně znalostí a zkušeností starostů během realizace projektu. Hodnocení bude rovněž následně doplněno o relevantní analýzu dat monitoringu projektu. Jedná se zejména o analýzu počtu pořádaných vzdělávacích aktivit pro zástupce obcí prostřednictvím CSS.

⁷ Přes dvě třetiny dotazovaných starostů zapojených obcí v rámci provedeného šetření uvedli, že díky možnosti konzultací s CSS začali realizovat, nebo případně alespoň připravovat složitější projekt, na který by si dříve netroufli. Zdroj: dotazníkové šetření mezi starosty zapojených obcí, duben 2017).



3.2.2 EQ 1.11. ZHODNOŤTE, DO JAKÉ MÍRY BYLI SCHOPNI ZAMĚŠTNANCI CSS USPOKOJIT POŽADAVKY OBCÍ

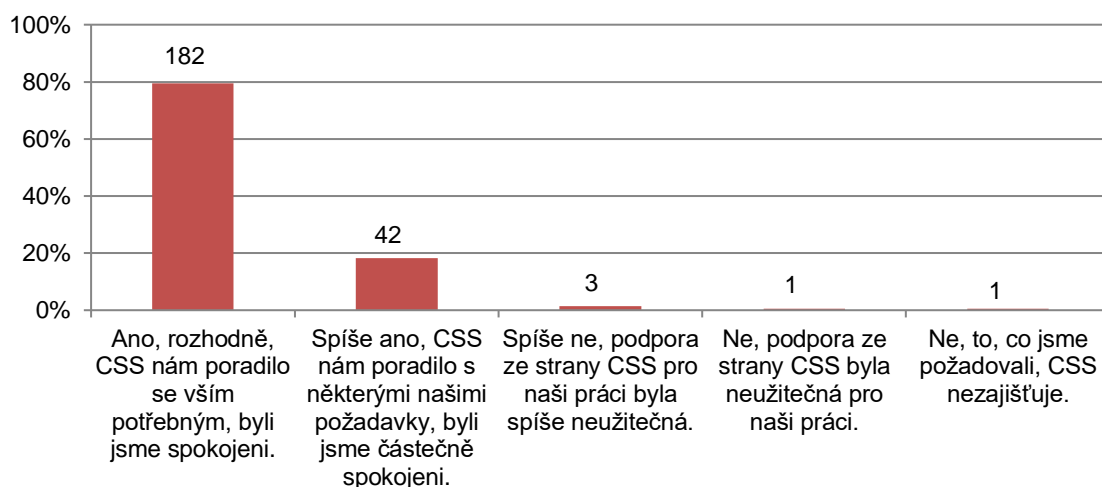
Vyhodnocení evaluační otázky je založeno primárně na plošném šetření mezi starosty zapojených obcí, doplněno o zjištění z šetření v rámci „analýz případů“. Základní sledovanou metrikou je vnímaná spokojenost s prací CSS (míra naplnění požadavků obcí).

Míra naplnění požadavků obcí

V rámci vyhodnocení do jaké míry jsou schopni zaměstnanci CSS uspokojit požadavky obcí jsou interpretovány výsledky jak z plošného dotazníkového šetření mezi starosty zapojených obcí, tak i výsledky z dosavadního šetření v rámci „analýz případů“.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že naprostá většina zástupců obcí (přibližně 80 %), kteří již využili služeb CSS hodnotí tyto služby velmi pozitivně ve smyslu naplnění jejich požadavků. Jen 5 respondentů (z celkem 229) zvolilo negativní formu hodnocení. Při bližší specifikaci svého hodnocení nicméně 4 z 5 respondentů nevedlo konkrétní důvody, co je k takovému hodnocení vedlo. Pouze jeden respondent konkretizoval své hodnocení s tím, že podle jeho názoru mají zaměstnanci CSS „málo času“.

Graf č. 3: Míra naplnění požadavků obcí⁸



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření mezi zástupci obcí zapojených v projektu; n = 229 respondentů

Výsledky z provedeného dotazníkového šetření jsou obecně v souladu s výstupy z průzkumů ověření spokojenosti starostů zapojených obcí, realizovaných během pravidelných setkání starostů DSO. V rámci těchto průzkumů hodnotí starostové zapojených obcí spokojenost s kvalitou a rozsahem poskytovaných služeb CSS, přičemž hodnocení starostů je velmi pozitivní. Průměrná známka u spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb je 1,3, stejně tak je tomu i v případě hodnocení rozsahu poskytovaných služeb (1 je nejlepší známkou, nejhorší známkou je 5).

V rámci šetření jednotlivých „analýz případů“ byla rovněž ověřována míra naplnění požadavků, které vznesli starostové zapojených obcí k zaměstnancům CSS. Výsledek je podobný jako v případě plošného dotazníkového

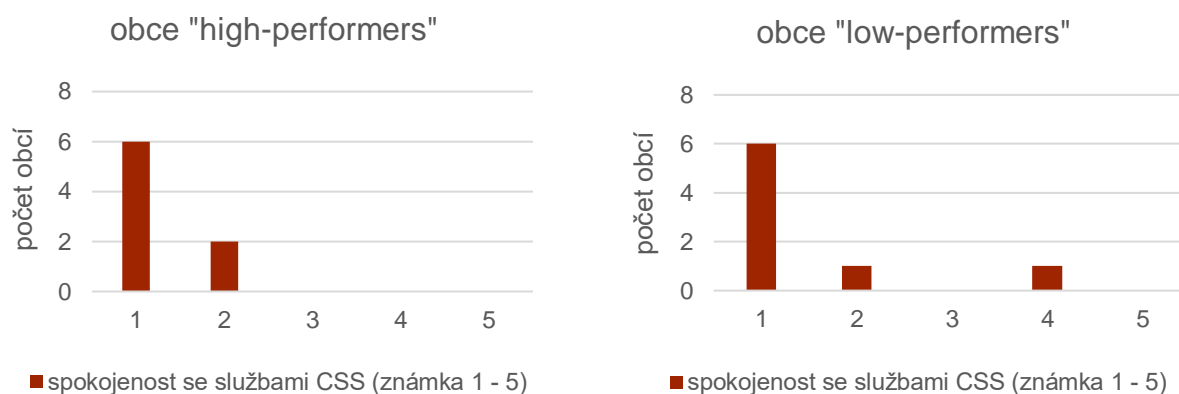
⁸ Respondenti odpovídali na otázku: „Došlo k naplnění Vašich požadavků?“



šetření. Naprostá většina oslovených starostů (14 z 16 respondentů) uvedla, že došlo vždy bez problému k řešení vzneseného požadavku. V případě složitějších či náročnějších záležitostí docházelo poté k individuální domluvě. Pouze v jednom případě deklaroval starosta obce z DSO Tišnovsko neúplné naplnění vznesených požadavků. Jeho vyjádření se týkalo chybějící právní poradny. V rámci dotazu na to, zda vždy dojde k naplnění požadavků, komentoval situaci následovně: „*Ne úplně vždy. Chyběla také právní poradna – takové ty běžné věci, co se v obci dějí, jsou často právního charakteru a tam je potřeba zpětná vazba často do hodiny a ne do dvou týdnů, jak tomu bývá při řešení přes další úřady...*“. Jeden ze starostů své hodnocení nevedl s odkazem na chybějící osobní zkušenost se zaměstnanci CSS.

V případě šetření v rámci „analýz případů“ byla mimo jiné cíleně zkoumána možná souvislost mezi intenzitou využívání služeb CSS a hodnocením spokojenosti se službami CSS. I z tohoto hodnocení, kdy starostové hodnotili známkami svoji spokojenost s činností a poskytnutými službami CSS, plyne **vysoká spokojenost s činností CSS**. To platí jak v případě obcí, které využívají služeb CSS více („high-performers“), tak obcí, které využívají služeb CSS méně („low-performers“).

Graf č. 4: Hodnocení spokojenosti se službami CSS u dotazovaných obcí v případě „analýzy případů“



Zdroj: Šetření mezi starosty v rámci analýz případů DSO, n = 16

Většina oslovených starostů obcí ohodnotila úroveň poskytnutých služeb známkou 1 (viz Graf č. 4). Pouze 4 z 16 starostů přidělily CSS jinou známku než 1. Důvodem dílčí nespokojenosti byla v jednom případě v minulosti neobsazená specializovaná pozice v rámci CSS. Jak uvedl starosta z DSO Tišnovsko „*některé činnosti nedokázali řešit, výběrová řízení jsou úspěšně řešena až od nedávna, po nástupu specialisty na VZ*“, proto udělil svému CSS známku 2. Jiný starosta rovněž z DSO Tišnovsko poté udělil známku 4. Toho hodnocení však udělil z důvodu nevyužívání služeb. Zbylé dva případy hodnocení jiného než známkou 1 byly uvedeny podle slov starostů jako motivace pro příslušné CSS k ještě lepší práci. Například jeden ze starostů z DSO Novoměstsko přidělil známku 2 s tím, že „*je vždy co zlepšovat*“.

Předběžná zjištění:

Zaměstnanci CSS jsou v naprosté většině případů schopni uspokojit požadavky obcí. Starostové zapojených obcí deklarují vysokou míru spokojenosti s činností CSS a jejich zaměstnanci. To platí i v případě starostů, kteří využívají služeb CSS méně nebo téměř vůbec.



3.3 DOPORUČENÍ

Na základě výsledků a zjištění z provedených šetření v rámci Průběžné zprávy 2 nebyla formulována žádná doporučení pro další fáze realizace projektu. V platnosti tak zůstávají doporučení uvedená v rámci Průběžné zprávy 1.

Tabulka 3 - Doporučení

Číslo	Název doporučení	Popis doporučení	Kontext doporučení (vazba na zjištění a závěry)
1)	Zachovat flexibilitu v rámci podpory pracovníků CSS a vzdělávacích programů	Realizační tým projektu by měl i nadále pokračovat ve sledování velkých změn a relevantních témat ovlivňujících činnost obcí, vzdělávat a komplexně připravovat pracovníky CSS tak, aby byli schopni obce (zejm. starosty) komplexně podpořit při implementaci těchto významných změn.	V rámci činnosti obce se objevují některá důležitá témata a zásadní změny, která významně ovlivňují výkon činnosti představitelů obcí. Tato témata a změny často nelze dopředu s jistotou očekávat, nicméně jsou zásadní a podpora obcí při vypořádání se s nimi je důležitá pro jeho úspěšnou realizaci. Příkladem může být implementace GDPR či jiné nové relevantní povinnosti.
2)	Zvážit zohlednění časové náročnosti aktivit při monitorování činnosti CSS	Systém monitoringu aktivit je dobře nastavený a pomáhá ke srovnání a vyhodnocení aktivity jednotlivých CSS. Nicméně, pro jeho zpřesnění je doporučeno zohlednění časové náročnosti jednotlivých typů aktivit. Potenciálně tak může být dosaženo vyšší přesnosti údajů o aktivitách CSS a zároveň i lepšího pocitu jednotlivých pracovníků CSS z hodnocení jejich práce.	Některé vykazované aktivity mají velmi různou časovou náročnost, kdy vyřízení některých trvá několik minut a u některých jde o záležitost několika dní. Jejich jednotné započítávání poté vede k nižší přesnosti a srovnatelnosti statistických údajů o aktivitách jednotlivých CSS a také může působit jako demotivační faktor pro pracovníky CSS, kdy si mohou připadat méně doceňovaní za odvedenou práci.
3)	Zařadit poptávaná témata vzdělávání	Pro uspokojení poptávky po informacích ze strany pracovníků CSS je doporučeno zvážit zařazení následujících témat školení: <ul style="list-style-type: none">• problematiku stavebního zákona	Pracovníci CSS vykonávají velmi tematicky rozsáhlou a pestrou činnost, kterou je náročné zvládat a pro zachování jejich dostatečné odborné kapacity k vyřizování požadavků obcí je důležité jim umožnit se dále vzdělávat. Za



Číslo	Název doporučení	Popis doporučení	Kontext doporučení (vazba na zjištění a závěry)
		<ul style="list-style-type: none">• propagaci, vnější komunikaci a marketing (pro obce i DSO)• osobní rozvoj (zejména time management a komunikace)• GDRP – diskuzi konkrétních, praktických problémů• využití komunitního a strategického plánování• vzorové zpracování veřejných zakázek spolu s jejich elektronizací• financí (dotační management, finanční kontrola DSOP ad.)• právní odpovědnost úředníků• problematiku tvorby a vydávání obecních vyhlášek• registr smluv <p>Zároveň je poptávka po konkrétních příkladech z praxe.</p> <p>Alternativně může být intenzivněji šířena informace o možnosti využít odborné individuální podpory od projektového týmu a možných formách této podpora (např. expert na určité téma).</p>	<p>účelem zajištění kompletní potřebné nabídky školení je důležité reflektovat také potřeby přímo „z území“.</p>



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

4 PŘÍLOHY



EVALUACE PROJEKTU „POSÍLOVÁNÍ ADMINISTRATIVNÍ KAPACITY OBCÍ NA BÁZI MEZIOBECNÍ SPOLUPRÁCE“

KVALITATIVNÍ VÝZKUM U ZÁSTUPCŮ ZAPOJENÝCH OBCÍ

Pořizovatel: Svaz měst a obcí České republiky, 5. května 1640/65, 140 21 Praha 4

Zpracovatel: SPF Group, s.r.o., Bozděchova 99/6, 400 01 Ústí nad Labem

Datum zpracování: 10. 12. 2018



4.1 KVALITATIVNÍ VÝZKUM U ZÁSTUPCŮ ZAPOJENÝCH OBCÍ

Kvalitativní výzkum u zástupců zapojených obcí zapojených do DSO a účastníků se projektu je součástí širšího přístupu v rámci jednotlivých analýz případů DSO. Tento přístup je realizován za účelem vzájemného srovnání a identifikaci faktorů a podmínek, které odlišují více a méně úspěšné případy DSO a CSS.

V rámci každé analýzy jednotlivého případu DSO byly realizovány rozhovory s následujícími respondenty:

- Zástupci CSS
- 2 zástupci zapojených obcí vykazujících vysokou úroveň využívání služeb CSS („low-performers“)
- 2 zástupci zapojených obcí vykazujících nízkou úroveň využívání služeb CSS („high-performers“)

Základní informace o provedeném šetření mezi zástupci zapojených obcí

Celkem bylo realizováno v této fázi evaluace 16 rozhovorů se zástupci zapojených obcí. Šetření probíhalo formou individuálních nebo telefonických rozhovorů v období 5.11. - 30. 11. 2018.

Tabulka č. 4: Přehled provedených šetření

Název DSO	Respondent	Termín
DSO Ašsko	zástupce obce vykazující vysokou úroveň využívání služeb CSS (2 x), zástupce obce vykazující nízkou úroveň využívání služeb CSS (2x)	5. - 30. 11. 2018
DSO Novoměstsko	zástupce obce vykazující vysokou úroveň využívání služeb CSS (2 x), zástupce obce vykazující nízkou úroveň využívání služeb CSS (2x)	5. - 30. 11. 2018
DSO Severo-Lanškrounsko	zástupce obce vykazující vysokou úroveň využívání služeb CSS (2 x), zástupce obce vykazující nízkou úroveň využívání služeb CSS (2x)	5. - 30. 11. 2018
DSO Tišnovsko	zástupce obce vykazující vysokou úroveň využívání služeb CSS (2 x), zástupce obce vykazující nízkou úroveň využívání služeb CSS (2x)	5. - 30. 11. 2018

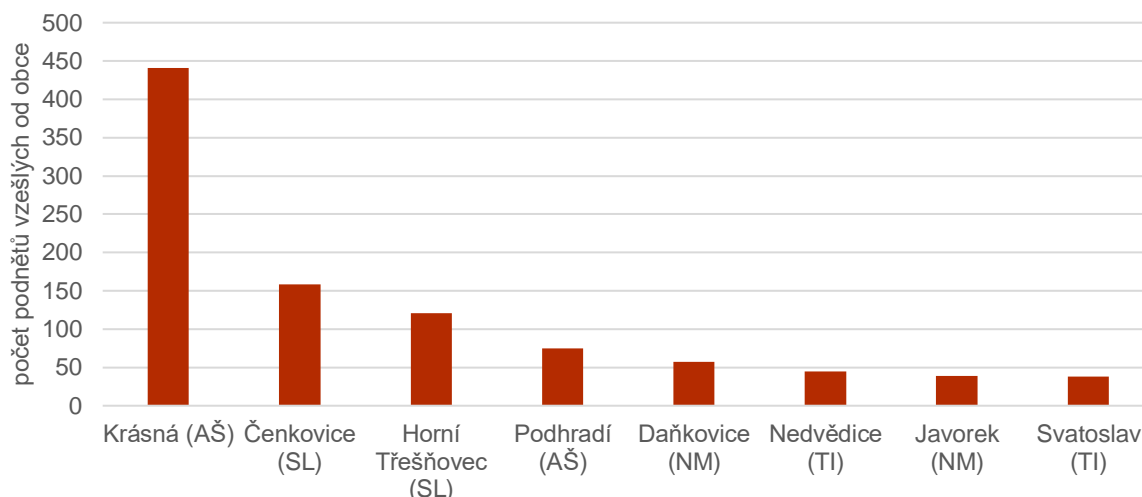
Hlavní zjištění z realizovaných rozhovorů se zástupci zapojených obcí jsou prezentována níže dle jednotlivých témat. Výstupy z šetření jsou jedním z výstupů pro průběžné vyhodnocení evaluačních otázek 1.1., 1.6. a 1.11.



4.1.1 VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB CSS

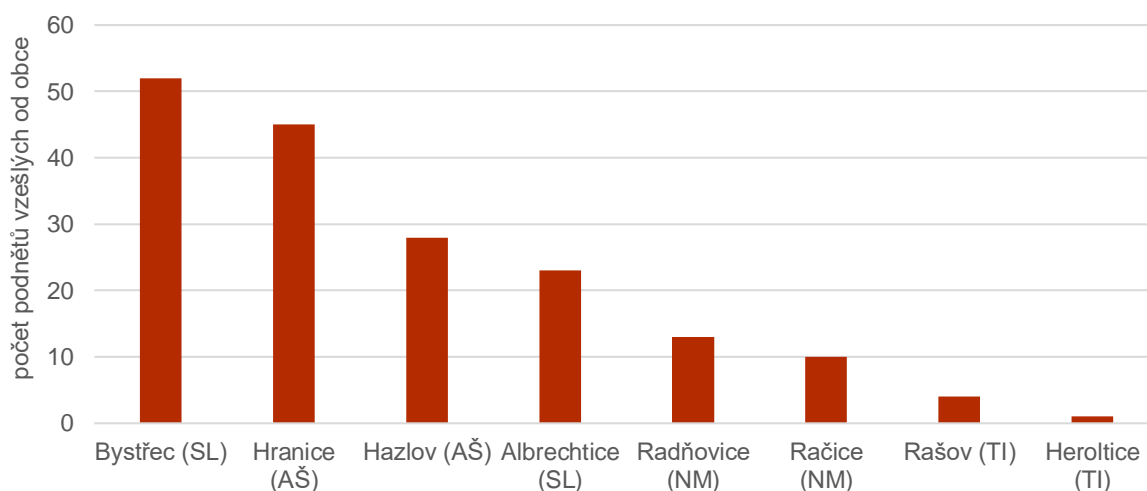
Všichni dotazovaní zástupci obcí vědí o možnosti využít služeb CSS. I ti zástupci obcí, kteří služeb CSS využívají méně, sami uvedli, že jsou o této možnosti informováni v rámci společných schůzí DSO nebo informačními emaily, které ze strany CSS dostávají. Rozdíly ve využívání služeb CSS jsou značné jak mezi zkoumanými skupinami (obce, které využívají služeb CSS více a obce, které využívají méně služeb CSS či vůbec), tak i v rámci těchto dvou skupin.

Graf č. 5: Míra využívání služeb CSS u dotazovaných obcí, které využívají služeb CSS více



Zdroj: ISP, pozn.: AŠ - DSO Ašsko, NM - DSO Novoměstsko, SL - DSO Severo-Lanškrounsko, TI - DSO Tišnovsko

Graf č. 6: Míra využívání služeb CSS u dotazovaných obcí, které využívají služeb CSS méně



Zdroj: ISP, pozn.: AŠ - DSO Ašsko, NM - DSO Novoměstsko, SL - DSO Severo-Lanškrounsko, TI - DSO Tišnovsko

Kromě aktivního využívání služeb CSS, které lze sledovat například prostřednictvím evidence aktivit v rámci Informačního systému projektu (ISP) je nutné vnímat i rovinu **pasivního využívání služeb CSS**. Tento přístup popsal sám jeden z respondentů ze skupiny obcí, které využívají služeb CSS méně. Ohledně využívání služeb CSS uvedl, že služeb CSS využívá málo a doplnil „Ne, že by to nebylo zajímavé. Já osobně to ale využívám spíš pasivně



ve smyslu, že si rád přečtu užitečné informace, které mi od nich chodí. Naposledy jsem takto využil například informace kolem volebního dění a nutných procesů – ty věci jsem sám neznal a ušetřilo mi to dost času. Že bych se sám od sebe potřeboval na CSS častěji obracet, to ne. Sám mám bohaté zkušenosti s řízením projektů, s výběrovými řízeními. Z jejich portfolia mě tak zajímá jen užší část agendy. Jsem si ale vědom té možnosti a vím, že když by bylo potřeba, mohu se na ně obrátit.“

Důvody nízkého využívání služeb CSS u obcí, které využívají služeb CSS méně

Součástí zkoumané skupiny obcí, které využívají služeb CSS méně jsou i obce využívající služby CSS s velmi nízkou frekvencí odpovídající hodnotě jednou za půl roku ale i méně. Oslovení starostové těchto obcí jako **důvod nízkého využívání služeb CSS** uvádějí **dostatek znalostí a zkušeností nebo nepřítomnost záležitostí**, které by se podle nich „daly řešit s CSS“. Jsou si však vědomi existence možnosti využít služeb CSS a jsou této možnosti podle svých slov otevřeni. Jak uvádí jeden z respondentů *„Jsme menší obec, děláme to po večerech, je to složité. Nyní ale cítíme, že už pomoc brzy potřebovat budeme, možná už v příštím roce. Zvládal jsem to sám, teď se do toho objemu práce ale nabalila spousta právnických záležitostí a je to pro mě čím dál tím složitější. Když už se tedy tato možnost nabízí, tak proč ji nevyužít.“* Jiný starosta, který doposud využil CSS pouze v jediném případě jako důvod nevyužívání služeb CSS uvedl: *„Nepotýkáme se s problémy, které by se daly řešit s CSS a nebo možná nevíme, že by se to s nimi řešit dalo“.*

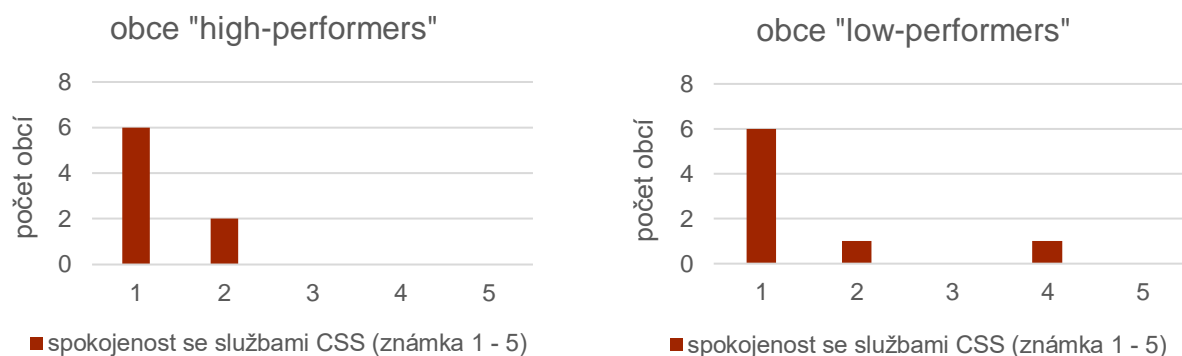
I přes nižší počet vzešlých podnětů, je pro většinu těchto obcí CSS zpravidla první volbou v případě potřeby poradenství nebo konzultace, popřípadě zmiňují CSS v kombinaci s dalšími možnostmi, jaké představují např. ORP, příslušný krajský úřad, starostové okolních obcí nebo i Ministerstvo vnitra. Z šetření vyplývá, že u obcí které využívají služeb CSS méně nebyla zaznamenána žádná překážka systémového charakteru, která by těmto obcím bránila v intenzivnějším využívání služeb CSS.

4.1.2 HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI CSS

Většina oslovených starostů obcí ohodnotila úroveň poskytnutých služeb známkou 1 (viz Graf č. 7). Pouze 4 z 16 starostů přidělily CSS jinou známku než 1. Důvodem dílčí nespokojenosti byla v jednom případě v minulosti neobsazená specializovaná pozice v rámci CSS. Jak uvedl starosta z DSO Tišnovsko *„některé činnosti nedokázali řešit, výběrová řízení jsou úspěšně řešena až od nedávna, po nástupu specialisty na VZ“*, proto udělil svému CSS známku 2. Jiný starosta rovněž z DSO Tišnovsko poté udělil známku 4. Toho hodnocení však udělil z důvodu nevyužívání služeb. Zbylé dva případy hodnocení jiného než známkou 1 byly uvedeny podle slov starostů jako motivace pro příslušné CSS k ještě lepší práci. Například jeden ze starostů z DSO Novoměstsko přidělil známku 2 s tím, že *„je vždy co zlepšovat“*. Na základě dosavadního šetření mezi zástupci 16 detailněji zkoumaných obcí nelze pozorovat žádnou souvislost mezi intenzitou využívání služeb CSS a hodnocením spokojenosti se službami CSS.



Graf č. 7: Hodnocení spokojenosti se službami CSS u dotazovaných obcí



Zdroj: Šetření mezi starosty v rámci analýz případů DSO, n = 16

Naplnění požadavků starostů

Naprostá většina oslovených starostů uvedla, že došlo vždy bez problému k řešení vzneseného požadavku. V případech složitějších či náročnějších záležitostí docházelo poté k individuální domluvě. Pouze v jednom případě deklaroval starosta obce z DSO Tišnovsko neúplné naplnění vznesených požadavků. Jeho vyjádření se týkalo chybějící právní poradny. V rámci dotazu na to, zda vždy dojde k naplnění požadavků, komentoval situaci následovně: „*Ne úplně vždy. Chyběla také právní poradna – takové ty běžné věci, co se v obci dějí, jsou často právního charakteru a tam je potřeba zpětná vazba často do hodiny a ne do dvou týdnů, jak tomu bývá při řešení přes další úřady...*“.

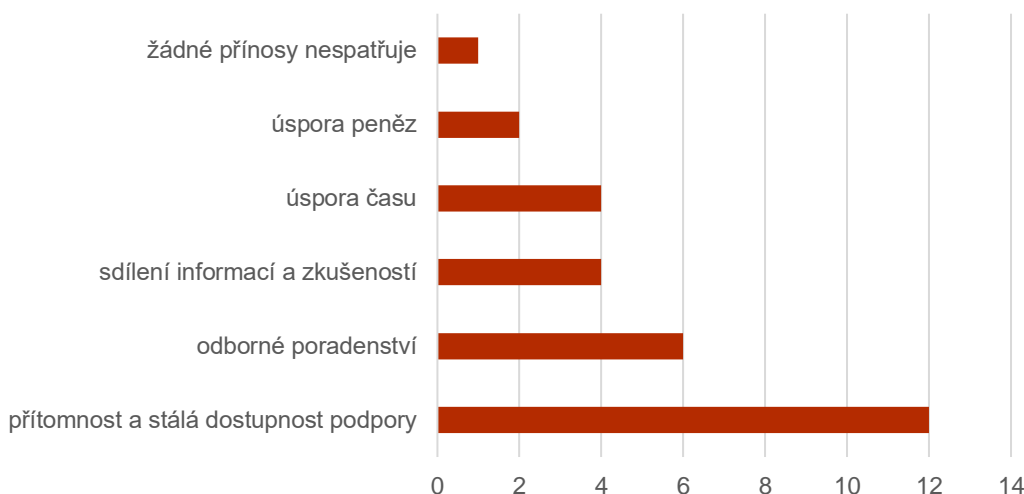
4.1.3 PŘÍNOSY ČINNOSTI CSS

Starostové při svém hodnocení zdůrazňují vůbec samotnou možnost dostupné podpory pro jejich práci. Jak uvádí v současnosti již bývalá starostka obce z DSO Severo-Lanškrounsko: „*Největším přínosem pro mě byla pomoc obecně. Vědomí, že je tam někdo, na koho s v případě nejistoty mohu obrátit. Oceňovala jsem širokou škálu běžné pomoci od kácení stromu po složitější právníkové otázky*“.

Mezi největšími přínosy činnosti CSS byly nejčastěji uváděny odpovědi týkající se samotné dostupnosti podpory a pomoci s náročnou a složitou agendou (odborné poradenství) (viz Graf č. 8). Významnou oblastí, ve které starostové rovněž vidí přínosy, se týká sdílení informací a zkušeností. Ve svém komentáři hodnocení přínosnosti CSS komplexně shrnul jeden ze starostů z DSO Severo-Lanškrounsko: „*Nejvíc jsem na fungování CSS ocenil jejich součinnost v souvislosti s faktem, že starosta na menší obci dělá v současné době vše téměř sám. CSS mi velmi ulehčila především v souvislosti s orientací v platné legislativě. Když vše leželo jen na mých bedrech bez toho, aby za mnou CSS stálo, trávil jsem hodiny i dny studiem dokumentů. Bralo mi to čas a energii tam, kde to bylo potřeba a co by měl dle mého názoru starosta skutečně řešit. Díky CSS mi tento potřebný čas spíše zbyde. Což je dle mého názoru určitě správně. Zároveň oceňuji propojování zkušeností dalších starostů v rámci DSO. Vnímám zde CSS jako zprostředkovatele. Rozšiřovaly se mi takto obzory a nové podněty jsem mohl lépe přinášet směrem do naší obce*“.



Graf č. 8: Přínosy činnosti CSS z pohledu oslovených starostů



Zdroj: Šetření mezi starosty v rámci analýz případů DSO, n = 16, pozn.: jedná se o kategorizované výpovědi starostů

Kromě dostupnosti samotné odborné podpory, sdílení informací a zkušeností a úspory času někteří starostové také oceňují úsporu finančních prostředků plynoucí z činnosti CSS. Níže jsou uvedeny příklady oblastí, ve kterých oslovení starostové vnímají úsporu finančních prostředků.

- Starosta z DSO Severo-Lanškrounsko: „Rovněž jsem vnímal ušetření finančních prostředků. Jmenoval bych v této souvislosti například vzdělávací přednášky. Za vzdělávání jsme v tu chvíli dali méně peněz, než kdybychom sháněli na vlastní pěst soukromou firmu. Připouštím ale, že toto byla spíše gesce DSO. Upřímně ale hranici mezi DSO a CSS příliš nerozlišuji. Myslím, že CSS je ideálním naplněním funkce DSO“.
- Starosta z DSO Ašsko: „Především oceňuji, že CSS je schopno zjistit a připravit věci týkající se zákonů – vzory listin jako smlouva o dílo, kupní smlouva atp., dále aktualizace směrnic, výběrová řízení apod. (...) Využíváme externí právní firmy, často jsme jejich služby ale museli nad paušál ještě doplácet, nyní se pohodlně vejdeme do nastaveného paušálu“.
- Starosta z DSO Ašsko (2): „Největší přínos pro mě představuje, že mi ubude práce, tedy že část mé práce mohu přenést na někoho jiného. Kromě toho nám to šetří také finance. Za poskytnuté služby tak nemusíme platit žádného externího dodavatele“.



Při analýze výpovědi jednotlivých starostů bylo mimo jiné sledováno, zda se starosty deklarované přínosy neliší mezi zástupci obcí, kteří využívají služeb CSS více resp. méně. Ani v tomto případě však nebyla žádná souvislost nalezena.

Výhrady nebo doporučení starostů k fungování CSS

K samotnému způsobu fungování CSS nemají oslovení starostové žádné zásadní výhrady nebo podněty ke změnám. Jedinou významnější věcí je opakovaně zmiňovaná absence právní poradny v původně zamýšlené podobě (tj. zajištění právní poradny prostřednictvím externího dodavatele právních služeb) a otázka udržitelnosti nastaveného modelu podpory.

4.1.4 ZPRACOVÁNÍ POŽADAVKŮ STAROSTŮ CSS A PŘENOS ZKUŠENOSTÍ

Způsob komunikace s CSS

Na otázku, jaký komunikační kanál nejčastěji respondenti volí, bylo uvedeno použití telefonu, uskutečňování osobních schůzek nebo kombinace telefonu s e-mailovou korespondencí. Užití toho kterého komunikačního kanálu souvisí především s druhem požadavku. Pokud se požadavek týká úprav či zpracování dokumentů, starosta využije elektronické pošty. Pokud se jedná především o konzultaci, poté telefon. Časté osobní schůzky se uskutečňují především tam, kde starosta sdílí s CSS společné prostory, anebo je pro něj poloha CSS výjimečně výhodná.

Způsob vyřešení požadavku (písemné vyjádření, konzultace, zpracovaný/opřipomíkaný dokument apod.)

Respondenti zmiňovali všechny zmíněné výstupy. Nejčastěji docházelo k řešení formou konzultace, případně písemné komunikace s ohledem na druh problému. Zmiňováno bylo rovněž zpracování celého dokumentu, anebo jeho připomínkování. Nejčastěji dochází ke kombinaci všech způsobů dle aktuální potřeby. Starostka z DSO Ašsko zde oceňuje i informační servis nad rámec jednotlivých požadavků: „*Paní manažerka nám zpracovává i novelizace zákonů. Přehled co se jak mění, jaké jsou nové povinnosti. Díky nim takto předcházím problémům.*“ Uživatelé služeb CSS pozitivně reflektují i výstupy CSS, které nespočívají pouze v přímé odpovědi na danou výzvu, ale považují za hodnotný rovněž informační servis apod. vyplývající z iniciativy a vlastního uvážení CSS (například vzory smluv apod.).

Hodnocení spokojenosti s vyřešením konkrétních požadavků

V rámci šetření oslovení starostové blíže popisovali způsob vyřešení posledního jejich požadavku, který s CSS řešili. Většina dotazovaných oznámkovala časovou i věcnou stránku řešení posledních vznesených podnětů známkou 1. V případě dvou starostů se jednalo o známku 2. Jeden ze starostů opětovně ohodnotil služby CSS známkou 2 s tím, že to vnímání jako motivaci k dalšímu zlepšení. Jeden ze starostů z DSO Tišnovsko poté oznámkoval činnost CSS známkou 2- se slovy: „*Obojí bych oznámkoval známkou 2 minus, protože právě na VŘ tam tehdy seděl začátečník. Ne, že by neměl vůli a nesnažil se, ale učil se to, tak tam nějaké nedostatky byly. Stejně tak i v případě GDPR. V každém případě snaha byla.*“

Příklady posledních požadavků obcí směrem k CSS

Níže je uveden rámcový seznam záležitostí, které dotazovaní starostové obcí řešili společně se zaměstnanci CSS. Uvedený seznam názorně dokládá různorodost aktivit realizovaných s podporou CSS.

- nákup hasičského auta, kompostárna
- pomoc při závěrečném vyúčtování akce v rámci dotačního titulu, GDPR

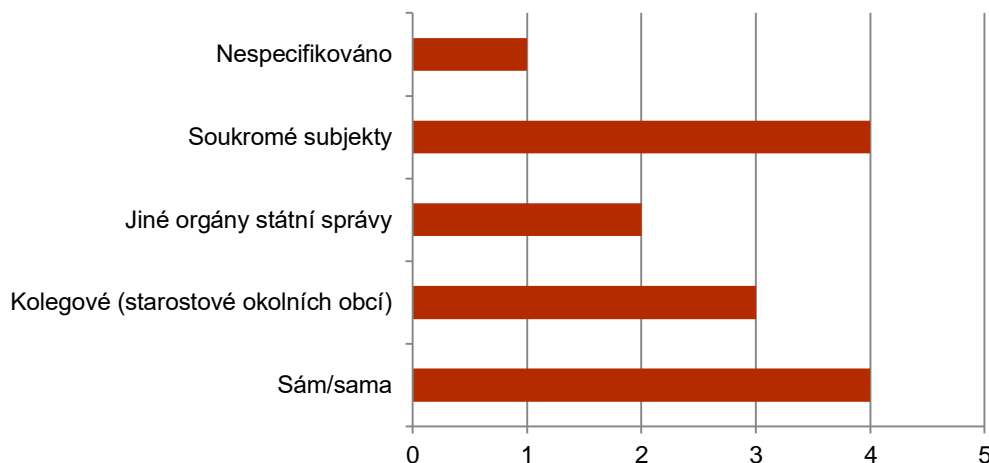


- ustavující zastupitelstvo, volba nového starosty
- problém pachtovného, ustavující zastupitelstvo
- příprava adventu, volby
- výběrové řízení, podpora při přípravě kulturní akce
- výběrové řízení, společná žádost na kontejnery k třídění odpadu
- GDPR, mateřská škola

Způsob řešení vlastní agendy v případě nedostupnosti služeb CSS

V rámci rozhovorů byly zástupci obcí také dotazováni, jak by danou záležitost řešili, pokud by neměli možnost obrátit se s požadavkem na CSS. V takovém případě převažuje příklon k řešení „na vlastní pěst“, nutno však dodat za respondenty současného zdůrazňování vlastní ne odbornosti. Často bylo zmiňováno také využití soukromých subjektů, jako např. právních služeb nebo odborníků na veřejné zakázky, opět nutno dodat za situace, kdy respondenti současně zdůrazňovali finanční náročnost takového řešení.

Graf č. 9: Způsob řešení dané záležitosti v případě neexistence CSS



Zdroj: Šetření mezi starosty v rámci analýz případů DSO, n = 16

Přenos znalostí a zkušeností prostřednictvím zaměstnanců DSO

Starostové se shodují na tom, že si ze spolupráce s CSS odnáší množství cenných zkušeností, které mohou využít i během dalšího působení na své pozici. Často byl kladen důraz na pasivní příjem souhrnů aktualit, který je obecně velmi oceňován. Starostové uváděli, že se v těchto souhrnech dozví informace týkající se novel zákonů, důležitého lokálního dění apod. Další se shodují na získání cenných zkušeností s vypsáním výběrových řízení a s dotačními programy obecně. Starosta obce z DSO Tišnovsko v tomto ohledu zdůrazňuje obecnou důležitost správného toku informací: „Starosta na malé obci si připadá sám, nikdo ho nepochválí, většina zpráv, co se k němu dostane, je negativních. Když to není trojkové město, tak je opravdu potřeba efektivní systém výměny informací.“



4.1.5 HLAVNÍ ZÁVĚRY Z ŠETŘENÍ

Naprostá většina oslovených starostů nabídku služeb CSS vnímá, kvituje a v různé frekvenci využívá. Z šetření vyplývá, že u obcí, které využívají služeb CSS méně, nebyla zaznamenána žádná překážka systémového charakteru, která by těmto obcím bránila ve větším využívání služeb CSS, jako například nedostatečný rozsah činnosti CSS nebo neodpovídající kvalita poskytovaných služeb. Mezi zřejmé faktory ovlivňující míru využívání služeb CSS patří zejména aktivita konkrétního starosty, personální zajištění dané obce, míra zkušenosti starosty obce s celkovou obecní agendou a získání prvotních zkušeností s fungováním CSS.

Jednoznačně převažuje názor, že CSS mají svůj význam, že si na ně starostové zvykli a že si často neumí představit svou práci bez tohoto druhu podpory. Z šetření je zřejmé, že když má starosta dostatek představivosti a nápadů, co všechno by se dalo v obci inovovat a rozvíjet, v tu chvíli se děje i rozvoj obce za značného přispění právě CSS. V opačném případě o fungování CSS není nikdo kromě starosty informován, tedy ani členové zastupitelstva obce, ani úředníci a rovněž ani občané, pro něž jsou služby CSS také k dispozici. Například v DSO Ašsko zdejší CSS pomohlo řadě místních občanů podat žádost o kotlíkovou dotaci. K využívání CSS občany motivuje přímo zdejší starosta. V některých případech má starosta pocit, že CSS lze využít pouze částečně. Například, když se sám umí pohybovat v oblasti veřejných zakázek, ocení alespoň pravidelný výtah důležitých informací, bez kterých by se zástupce obce neměl obejít. I tento drobný servis starostové staví do popředí seznamu benefitů, které jim CSS přináší. Zmiňují často fakt, že právě spousta drobných detailů, na které musí dávat pozor, jim ubírá velkou část potřebného času na podstatné záležitosti.

Ojedinělým, nicméně opakovaně zmiňovaným dílčím nedostatkem je absence právní poradny v původně zamýšlené podobě (tj. zajištění právní poradny prostřednictvím externího dodavatele právních služeb). I přes dosavadní činnost CSS a SMO ČR v této oblasti nejsou zcela naplněny původní představy obcí ohledně způsobu zajištění právní podpory. Někteří starostové vnímají současný servis právního poradenství ze strany CSS spíše jako konzultace, případně zprostředkování zajištění relevantních podkladů nebo odpovědí.