



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

Zpětná vazba od příjemců OP LZZ 2013: Spokojenost příjemců, výsledky projektů a naplňování genderového tématu

Závěrečná zpráva z interní evaluace

Řídicí orgán OP LZZ – tým Zpětná vazba klientů

Červen 2014



evropský
sociální
fond v ČR



Obsah

MANAŽERSKÉ SHRNUÍ	4
1. ÚVOD	7
1.1. POSTUP A METODOLOGIE ŘEŠENÍ	7
1.2. ÚČAST PŘÍJEMCŮ NA PRŮZKUMU A REPREZENTATIVITA VÝSLEDKŮ	10
2. SPOKOJENOST A ZPĚTNÁ VAZBA PŘÍJEMCŮ	12
2.1. ÚROVEŇ PROGRAMU	12
2.1.1. OP LZZ CELKOVĚ	12
2.1.2. OBLASTI PODPORY	13
2.1.3. PRŮŘEZOVÉ OBLASTI SPOKOJENOSTI	14
2.2. SPOKOJENOST PŘÍJEMCŮ V 5 OBLASTECH SPOKOJENOSTI	16
2.2.1. INFORMOVANOST A KOMUNIKAČNÍ KANÁLY	16
2.2.1.1. Vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013	16
2.2.1.2. Detailní výsledky dle oblastí podpory	17
2.2.1.3. Komentáře příjemců a jejich řešení	18
2.2.1.4. Shrnující komentář ŘO OP LZZ	21
2.2.2. HODNOCENÍ A VÝBĚR PROJEKTŮ	22
2.2.2.1. Vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013	22
2.2.2.2. Detailní výsledky dle oblastí podpory	23
2.2.2.3. Komentáře příjemců a jejich řešení	25
2.2.2.4. Shrnující komentář ŘO OP LZZ	33
2.2.3. PRAVIDLA REALIZACE PROJEKTŮ	34
2.2.3.1. Vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013	34
2.2.3.2. Detailní výsledky dle oblastí podpory	35
2.2.3.3. Komentáře příjemců a jejich řešení	37
2.2.3.4. Shrnující komentář ŘO OP LZZ	45
2.2.4. ADMINISTRACE A PODPORA PROJEKTŮ	46
2.2.4.1. Vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013	46
2.2.4.2. Detailní výsledky dle oblastí podpory	47
2.2.4.3. Komentáře příjemců a jejich řešení	49
2.2.4.4. Shrnující komentář Řídicího orgánu	57
2.2.5. PRÁCE S APLIKACÍ BENEFIT7	60
2.2.5.1. Vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013	60
2.2.5.2. Detailní výsledky dle oblastí podpory	61
2.2.5.3. Komentáře příjemců a jejich řešení	62
2.2.5.4. Shrnující komentář Řídicího orgánu	63

3. VÝSTUPY DOPLŇUJÍCÍCH ŠETŘENÍ.....	64
3.1. AKTUÁLNÍ VÝSLEDKY PROJEKTŮ.....	64
3.1.1. Výsledky dle dosažených změn u účastníků	64
3.1.2. Výsledky dle oblastí podpory	71
3.1.3. Identifikace projektů slibné praxe	74
3.1.4. Souhrnný komentář Řídicího orgánu	77
3.2. NAPLŇOVÁNÍ PRINCIPU ROVNÝCH PŘÍLEŽITOSTÍ ŽEN A MUŽŮ	81
3.2.1. Aktivní vs. formální naplňování	81
3.2.2. Způsoby aktivního naplňování	83
3.2.3. Příčiny formálního naplňování.....	88

MANAŽERSKÉ SHRnutí

K 5. 6. 2014 byla akceptována Závěrečná zpráva z interní evaluace provedené ze strany Řídícího orgánu OP LZZ „Zpětná vazba od příjemců OP LZZ 2013: Spokojenost příjemců a sebe-hodnocení aktuálních výsledků projektů a naplňování genderového tématu“.

Postup výzkumu a reprezentativita získaných výpovědí

Sběr dat byl proveden anonymním dotazníkovým šetřením, které probíhalo 8. - 15. listopadu 2013 mezi všemi 1873 projekty v realizaci (stav P45) ze všech věcných os OP LZZ (osa 1-5). Kompletně byly vyplněny dotazníky za celkem 534 projektů. Tím bylo dosaženo poměrně vysoké návratnosti cca 29 %. V průzkumu jsou poměrně rovnoměrně zastoupeny příjemci ze všech oblastí podpory a žádná z oblastí není vůči těm ostatním vyloženě pod-reprezentována. Pouze u oblasti podpory 2.2, kde je realizován velmi malý počet projektů a průzkumu se účastnili jen 2 z nich, mohou být výsledky zkreslené a nelze zde vyvozovat obecnější závěry. Celkově tedy můžeme říci, že návratnost vyplněných dotazníků 29 % dává dobrý základ pro relativně vysokou vypovídací schopnost a validitu výsledků tohoto výzkumu.

Návazně na výstupy dotazníkového šetření proběhlo čištění a statistické zpracování rozsáhlého souboru získaných dat, jejich analýza a zpracování evaluační zprávy s detailními výsledky.

Spokojenost příjemců s řízením a administrací programu

Vypočtený kompozitní indikátor míry spokojenosti příjemců OP LZZ pro rok 2013 má hodnotu + 1,4, což ve slovním hodnocení znamená umístění mezi body škály „spíše spokojeni“ (hodnota + 1) a „spokojeni“ (+ 3), výrazně blíže ke „spíše spokojeni“. Celkově příjemci v roce 2013 umístili na kladné straně hodnotící škály 83 % svých odpovědí. Nejčastěji byli „spíše spokojeni“ (43 %), poté „spokojeni“ (35%) a „spíše nespokojeni“ (12%). Oproti roku 2012, kdy indikátor míry spokojenosti příjemců dosáhl hodnoty 1,2, tak došlo ke zvýšení spokojenosti o 0,2 bodu.

Stejně jako v roce 2012, ani v roce 2013 nejsou mezi jednotlivými oblastmi podpory zásadnější rozdíly a ve všech z nich příjemci vyjadřují vyšší či menší „mírnou“ spokojenost („spíše spokojeni“). Nejvyšší spokojenost byla v roce 2013 dosažena u oblasti podpory 1.2, za kterou následují oblasti 2.1 a 3.2, 3.4 a 5.1 atd. Relativně méně spokojeni jsou příjemci v oblastech podpory 1.1, 3.1 a 4.1, které dosáhly stejné hodnoty míry spokojenosti. Ve všech oblastech podpory kromě 3.1 a 2.2¹ bylo oproti roku 2012 dosaženo mírného zlepšení. K největšímu zlepšení došlo v oblastech podpory 1.2, 5.1 a 1.1.

Pro detailnější analýzu výsledků šetření bylo určeno 5 základních oblastí, které nejvíce ovlivňují spokojenost příjemců:

- A) INFORMACE (základní informovanost a komunikace o OP LZZ)
- B) HODNOCENÍ (hodnocení a výběr projektů)
- C) PRAVIDLA (pravidla realizace projektů)
- D) ADMINISTRACE A PODPORA (administrace a podpora přípravy a realizace projektů)
- E) BENEFIT (práce s aplikací Benefit7)

V roce 2013 dosahuje spokojenost příjemců nejvyšších hodnot shodně u oblastí „Informace“ (1,8) a „Benefit“ (1,8). Uprostřed se umístily oblasti „Pravidla“ (1,4) a „Administrace“ (1,3), na posledním

¹ Ve 2.2 nebyl ovšem dostatečně reprezentativní vzorek a výsledky zde mohou být značně zkresleny.

místě je oblast „Hodnocení a výběr projektů“ (1,1). Jedná se o podobné výsledky jako v roce 2012, k mírnému zlepšení došlo ve všech oblastech vyjma „Administrace“, kde nastal velmi mírný pokles (statisticky nevýznamný). K nejvýraznějšímu zlepšení došlo u „Pravidel“ a „Benefitu“.

I když nelze přeceňovat vypovídací schopnost absolutní výše indikátorů spokojenosti (kvůli možným zkreslením daným výběrovou povahou šetření – viz informace o reprezentativitě šetření výše), výzkum jednoznačně umožňuje určit, se kterými momenty jsou příjemci spokojenější a ve kterých naopak z jejich pohledu existují větší nedostatky. Rovněž umožňuje sledovat vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013.

Sebe-hodnocení výsledků projektů

Sebe-hodnocení výsledků projektů ze strany příjemců přineslo následující zjištění:

- Nejvíce, celkem 42 % věcně pokročilejších příjemců hodnotilo výsledky svého projektu jako zásadní pozitivní změny u většiny účastníků (nejvíce v oblasti podpory 2.1)
- Celkem 32% respondentů se domnívá, že jejich projekt přispívá k zásadním pozitivním změnám, avšak spíše jen u menšiny účastníků jejich projektu.
- Celkem 14% z respondentů hodnotí změny u většiny účastníků svého projektu jako pozitivní, ale méně zásadní.
- Pouze za dočasné považuje dosažené změny u většiny účastníků 7 % respondentů.
- Celkem 2 % respondentů hodnotí dosažené změny spíše negativně.
- Zároveň dle 16 % pokročilých respondentů brání vyšším přínosům projektem samotným těžko ovlivnitelné vnější faktory.
- A dle 19 % z nich nelze dosažené změny zatím hodnotit.

Téměř 30% z projektů, které hodnotili své výsledky jako „zásadní pozitivní změny u většiny účastníků“ souhlasilo s identifikací svého projektu a jeho zařazením do zásobníku projektů slibné praxe OP LZZ (pro možné návazné zpracování případových studií vybraných projektů).

Naplňování genderového tématu

Všichni respondenti byli také požádáni, aby zhodnotili způsob, kterým naplňují horizontální téma rovných příležitostí pro ženy a muže. Z výsledků vyplývá, že 70% z dotazovaných projektů se domnívá, že toto téma naplňují aktivně a 30% z nich spíše jen formálně.

Jednoznačně nejvyšší podíl projektů s aktivním přístupem ke genderovému tématu je dle očekávání v oblasti podpory 3.4, která je přímo na toto téma zaměřena (91 %). Dále, sestupně, je nejvyšší zastoupení projektů s aktivním naplňováním tématu v oblastech podpory 2.1 (86 %), 1.1 (75 %), 5.1 a 3.2 (69 %), 3.1 (63 %), 4.1 (59 %), 3.3 (56 %) a 1.2 (47 %).

Zjištěné způsoby aktivního naplňování tématu:

- Nejvíce, celkem 53 % dotazovaných projektů naplňuje téma prostřednictvím jeho zapracování do interních dokumentů své organizace.
- O něco méně, 46 % projektů umožňuje flexibilní formy práce v rámci realizačního týmu nebo organizace příjemce.
- Poměrně velké procento projektů rovněž sleduje cílové skupiny z hlediska rovnoměrného zastoupení žen a mužů (35 %), rozdílů mezi ženami a muži v cílové skupině (29 %) nebo sledování přínosů projektu pro ženy i muže (39 %).

- Ostatní možnosti volí spíše menší počet projektů a zcela nejméně využívaným způsobem je vydání vlastních antidiskriminačních opatření (4 %).

U příjemců, kteří naplňují genderové téma jen formálně, jednoznačně převažuje názor, že pro jejich projekt není toto téma relevantní (84 % respondentů). Jiné důvody uvádí relativně nízký počet příjemců, např. nedostatek příkladů z praxe, nedostatečnou personální kapacitu atd.

Závěry a doporučení

Klíčové závěry *(ve zprávě vždy v rámečku s modrým pozadím)* a doporučení *(ve zprávě vždy v rámečku s červeným pozadím)* z této interní evaluace (například nastavení systému hodnocení projektových žádostí pro OP 2014+, další zlepšení podoby webových stránek www.esfcr.cz, zefektivnění systému administrace monitorovacích zpráv apod.) již jsou nebo budou ze strany Řídicího orgánu využívány pro další zkvalitnění implementace OP LZZ a zvýšení spokojenosti příjemců nebo pro nastavení programu 2014+.

Zároveň již tato zpráva obsahuje vypořádání výstupů z otevřených otázek (komentářů příjemců) ze strany Řídicího orgánu, tzn. shrnutí těchto komentářů a popis toho, jak je či bude dotčené téma ze strany ŘO řešeno, příp. vysvětlení příčin současného nastavení *(ve zprávě vždy v rámečku se zeleným pozadím)*.

1. ÚVOD

Garant zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 801.

1.1. POSTUP A METODOLOGIE ŘEŠENÍ

Metodologie a průběh řešení

Průzkum v roce 2012 měl pilotní povahu a jeho úkolem bylo vyzkoušet si maximální možnosti při sběru a vyhodnocení dat. Na základě učiněných zkušeností došlo v metodologii průzkumu 2013 k několika zásadním změnám – viz následující tabulka:

Oblast průzkumu	Průzkum 2012	Průzkum 2013	Důvod/přínos změny
výběr respondentů a reprezentativita výsledků	průzkum mezi příjemci i žadateli (i neúspěšnými), resp. u projektů ve všech fázích, od podaného projektu, přes projekt v hodnocení do ukončeného projektu	průzkum pouze mezi příjemci (aktuální stav projektu P45) ²	zaměření se na názory a problémy těch, kteří projekt skutečně realizují; zvýšení reprezentativity šetření (vyšší odezva u podpořených); „vyhnutí se“ problematické interpretaci (zpravidla negativních) hodnocení ze strany nepodpořených ³
obecná koncepce šetření	maximum upřesňujících otevřených otázek	výrazná redukce otevřených otázek	průzkum „stravitelnější“ a příjemci vedeni, aby dávali pouze zásadní komentáře
zahrnutí cílených doplňujících mini-průzkumů	---	sebe-evaluace věcn. výsledků projektů a identifikace slibné praxe	rozšíření možností hodnocení věcného pokroku OP LZZ, vč. identifikace zajímavých projektů pro reporting a publicitu
	---	evaluace naplňování RP žen a mužů	další rozšíření možností hodnocení horizontálních témat
výpočet indikátoru spokojenosti	pro převod slovních hodnocení na číselné použita škála od – 10 do + 10 (max.	redukce škály na hodnoty od – 5 do + 5	původní škála navržená externím expertem příliš (uměle) zvýrazňovala i málo významné rozdíly ve

² Nejde tedy o rezignaci na zpětnou vazbu od žadatelů, ale na její smysluplnější zacílení pouze na žadatele úspěšné. Není totiž realistické získat dostatečně reprezentativní a validní zpětnou vazbu od mnoha tisíců nepodpořených žadatelů.

³ Riziko „neupřímně“ pozitivních hodnocení ze strany podpořených, resp. jejich problematické interpretace, je eliminováno anonymitou průzkumu.

	nespokojenost – max. spokojenost)		výsledcích hodnocení
analýza výsledků a follow-up	analýza dle 2-rozměrné matice (projektové fáze vs. faktory spokojenosti)	pouze 1 rozměr (oblasti spokojenosti) navázaný na hlavní agendy ŘO	snazší a adresnější práce s výsledky

Při stanovení dílčích komponent indikátoru spokojenosti došlo oproti průzkumu v roce 2012 k podstatnému zjednodušení. Namísto vzájemně se prolínajících fází a faktorů (2 rozměrů) spokojenost průzkum pracoval pouze s jasně vymezenými oblastmi spokojenosti (1 rozměrem). Pro výzkum 2013 bylo určeno 5 základních oblastí spokojenosti příjemců OP LZZ, které do značné míry vycházejí z nastavení využitého již v roce 2012.

A) INFORMACE (základní informovanost a komunikace o OP LZZ)
B) HODNOCENÍ (hodnocení a výběr projektů)
C) PRAVIDLA (pravidla realizace projektů)
D) ADMINISTRACE A PODPORA (administrace a podpora přípravy a realizace projektů)
E) BENEFIT (práce s aplikací Benefit7)

Ke každé oblasti byly stanoveny jednotlivé otázky pro dotazníkové šetření. Z velké většiny šlo o otázky stejné jako v průzkumu v roce 2012, aby byla možná porovnatelnost, nicméně došlo i k aktualizaci menší části otázek, především se ale jednalo o otázky doplňující a upřesňující, jejichž výsledky přímo nevstupují do výpočtu indikátoru.

V případě realizace více projektů v různých oblastech podpory byli příjemci požádáni o vyplnění samostatného dotazníku pro každou oblast podpory. V případě realizace více projektů v jediné oblasti podpory mohli příjemci vyplnit jediný dotazník za všechny jejich realizované projekty v dané oblasti s uvedením počtu projektů, za které dotazník vyplňují. Při výpočtu indikátoru spokojenosti to bylo následně bráno tak, jako by vyplnili více dotazníků se stejnými odpověďmi (tj. počet dotazníků odpovídal počtu projektů).

Oproti průzkumu v roce 2012 nový postup znamenal pro respondenty podstatné zjednodušení a evaluátorovi umožnil vyhodnocovat data za více projektů poskytnutých jediným respondentem v jediném dotazníku (v roce 2012 byly respondenti v případě, že realizují více projektů, striktně vyzváni, aby vyplňovali dotazník vždy jen za jediný projekt a to projekt, který je pokročilejší nebo který považují za důležitější).

Výpočet indikátoru spokojenosti

Pro kvantifikaci míry spokojenosti příjemců byla využita **škála -5 až + 5 bodů**, kde – 5 značí rozhodnou nespokojenost a + 5 rozhodnou spokojenost. Přiřazení bodů za jednotlivé odpovědi ukazuje následující tabulka:

škála spokojenosti	hodnota
rozhodně spokojeni	5

spokojeni	3
spíše spokojeni	1
spíše nespokojeni	-1
nespokojeni	-3
rozhodně nespokojeni	-5

Validizace a zpřesnění výsledků průzkumu pomocí otevřených komentářů respondentů

Výpočet indexu spokojenosti tvořil jen jednu úroveň provedeného šetření. K hlubší analýze zjištěných slabin sloužila jeho další úroveň zaměřená na maximální konkretizaci příčin nespokojenosti a jejich možných řešení. V rámci této úrovně bylo shromážděno značné množství detailních komentářů, názorů a podnětů od klientů, který byly následně analyzovány a vyhodnoceny.

Zároveň je nutné upozornit, že komentáře příjemců mají v rámci tohoto průzkumu jen doplňující úlohu. Zatímco uzavřené otázky na spokojenost s různými aspekty implementace, na které příjemci odpovídali prostřednictvím škály spokojenosti, byly v dotazníku povinné a odpovídali na ně všichni respondenti (534 projektů), poskytnutí doplňujících textových komentářů bylo respondentům dáno pouze jako dobrovolná možnost a tuto možnost využíval u jednotlivých hodnocených témat vždy jen (někdy větší a někdy menší) zlomek respondentů. Reprezentativita či-li možnost zobecnění názorů příjemců vložených do komentářů, na celý program, může tedy být velmi nízká. Naopak je relativně vysoká u odpovědí na povinné uzavřené otázky a z nich vypočtených indikátorů spokojenosti (viz. kap. 2.2).

I když jsou pro nás tedy komentáře důležité a proto jsou dále pečlivě analyzovány a doplněny o reakce ŘO OP LZZ, tak hlavním výstupem průzkumu jsou vypočtené indikátory spokojenosti.

Obecně platí, že pokud některá dílčí oblast dosáhla vysoké hodnoty indikátoru spokojenosti, ale v komentářích jsou u ní příjemci značně kritičtí, tak se velmi pravděpodobně v komentářích jedná spíše o „extrémní“ či ojedinělé názory, než o vyjádření názoru většiny příjemců OP LZZ.

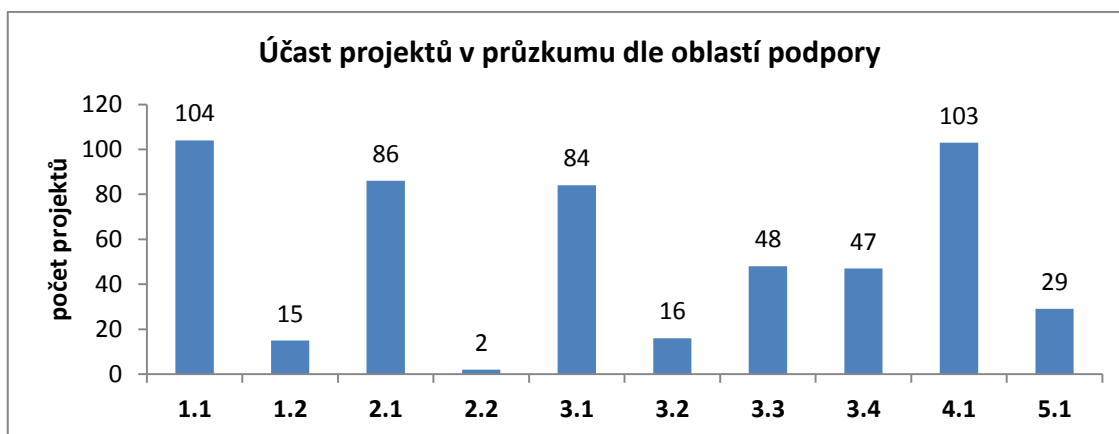
V oblasti „vypořádání“ komentářů příjemců se tato zpráva zaměřuje primárně na komentáře k aspektům s nižším indikátorem spokojenosti a dále na témata, která se v komentářích častěji opakovala. Vzhledem ke stovkám obdržených komentářů různé kvality, srozumitelnosti atd., pochopitelně není možné ani účelné reagovat jednotlivě na každý z nich. Věcnými garanty oblastí spokojenosti byl proveden výběr relevantních komentářů, na které bylo dále reagováno. Jiný postup by byl neúměrně časově náročný a značně neefektivní.

1.2. ÚČAST PŘÍJEMCŮ NA PRŮZKUMU A REPREZENTATIVITA VÝSLEDKŮ

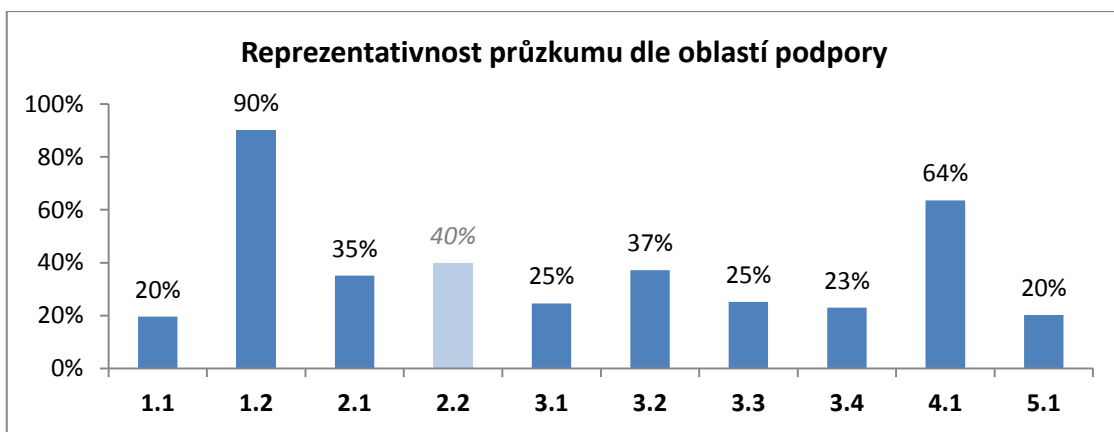
Sběr dat byl proveden anonymním dotazníkovým šetřením, které probíhalo 8. - 15. listopadu 2013 mezi všemi 1873 projekty v realizaci (stav P45) ze všech věcných os OP LZZ (osa 1-5).

Kompletně byly vyplněny dotazníky za celkem 534 projektů. Tím bylo dosaženo poměrně vysoké návratnosti cca 29 %. Ve srovnání s jinými obdobnými průzkumy tak můžeme říci, že reprezentativita výsledků šetření je na velmi dobré úrovni. Vzhledem k nepovinnému a anonymnímu charakteru průzkumu nebylo realistické očekávat návratnost (o mnoho) vyšší.

Pro srovnání uvádíme, že návratnost v roce 2012 byla pouze 15 %, i když tehdy bylo vyplněno celkově více, tj. 842 dotazníků (tzn. za tehdy oslovené projekty ve všech stavech, včetně neschválených). Níže je popsána základní struktura respondentů, kteří dokončili v roce 2013 kompletně dotazník (534 projektů):



Na dalším grafu pak vidíme, nakolik jsou tyto počty projektů, které se účastnily průzkumu reprezentativní ve vztahu k celkovému počtu realizovaných projektů v daných oblastech podpory, resp. vidíme zde procentní podíl projektů účastnících se průzkumu na celkovém počtu realizovaných projektů:



Uvedené hodnoty u oblasti podpory 2.2 je nutné brát s velkou rezervou. U oblasti podpory 2.2 se průzkumu účastnily pouze 2 z celkem 5 realizovaných projektů, takže výsledky zde mohou být podstatně zkreslené. U oblasti podpory 1.2 zase někteří respondenti zřejmě chybně uvedli počet projektů, za který dotazník vyplňují. Celkem zde totiž vyšlo, že respondenti vyplnili dotazníky za 15 projektů v oblasti, přičemž v seznamu všech oslovených (realizovaných) projektů v oblasti podpory 1.2 bylo dle příslušné sestavy z Monit7 pouze 9 projektů ve stavu realizace. Reprezentativnost by tak zde vysoce přesahovala 100 %. Pravděpodobně zde někteří příjemci z úřadů práce, započítali i některé projekty, které realizovali již dříve, ale které v době tohoto průzkumu byly již ukončeny. Celkově však i tak můžeme usuzovat na velmi vysokou dosaženou míru reprezentativnosti v této oblasti, kterou je však možné pouze odhadovat, např. na 90% (viz graf výše).

Důležité je, že v průzkumu jsou poměrně rovnoměrně zastoupeny příjemci ze všech oblastí podpory a žádná z oblastí není vůči těm ostatním vyloženě pod-reprezentována.

Pouze u oblasti 2.2, kde je realizován velmi malý počet projektů a průzkumu se účastnili jen 2 z nich, mohou být výsledky značně zkreslené a nelze z nich vyvozovat obecnější zjištění.

Podobně jako v průzkumu v roce 2012 je z hlediska reprezentativity a validity výpovědí respondentů nutné absolutní dosažené hodnoty indikátoru spokojenosti nepřeceňovat. S vysokou pravděpodobností jsou totiž ovlivněny určitými zkreslujícími vlivy a celkově posunuty spíše ke kladnějšímu hodnocení, než odpovídá faktické skutečnosti. K takovéto interpretaci výsledků směřuje i zjištěná nižší „spontánní“ spokojenost klientů.

Dále lze také předpokládat, že k vyplnění otázky se obecně ve větší míře spíše odhodlali příjemci, jejichž postoj k práci řídicí struktury OP LZZ je kladnější či konstruktivnější. Jinak řečeno ti, kteří považují poskytování své zpětné vazby za smysluplné a kladně hodnotí už samu skutečnost, že jim MPSV tuto možnost nabízí. U těch, jejichž postoj vůči řídicí struktuře OP LZZ je spíše (a priori) negativní či neutrální, lze předpokládat spíše nižší angažovanost při vyplňování dotazníku zpětné vazby. I když se mezi nimi naopak může najít i mnoho těch, kteří možnost zpětné vazby uvítají, aby své negativní či kritické postoje mohli takto sdělit.

Při pohledu na „pestré“ rozložení všech odpovědí na všechny otázky průzkumu (resp. jejich umístění na celé škále spokojenosti od absolutně negativních až po absolutně pozitivní hodnocení) i při pohledu na poměrně vyvážené výsledky za jednotlivé oblasti podpory či oblasti spokojenosti se ale zdá, že zkreslující vlivy tzv. non-response bias na výsledky šetření by neměly být příliš velké.

I když nelze přeceňovat vypovídací hodnotu absolutní výše indexů spokojenosti, výzkum jednoznačně umožňuje určit, se kterými momenty jsou příjemci spokojenější a ve kterých naopak z jejich pohledu existují větší nedostatky. Rovněž umožňuje sledovat vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013.

2. SPOKOJENOST A ZPĚTNÁ VAZBA PŘÍJEMCŮ

Garant zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 801.

2.1. ÚROVEŇ PROGRAMU

2.1.1. OP LZZ CELKOVĚ

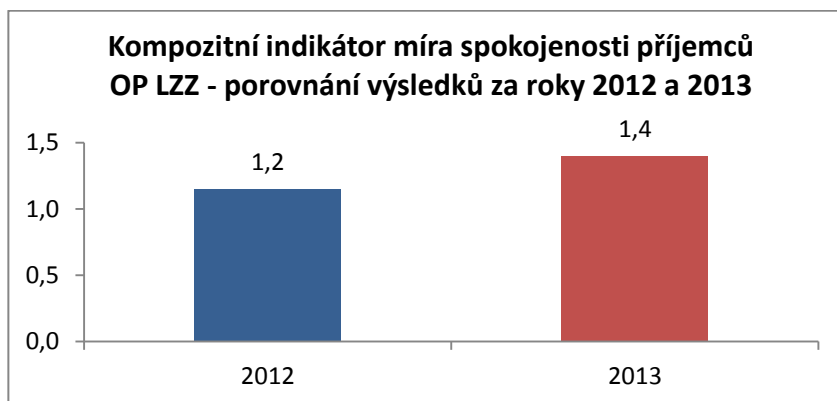
Zjištění - úroveň programu:

Vypočtený kompozitní indikátor míry spokojenosti příjemců OP LZZ pro rok 2013 má hodnotu + 1,4, což ve slovním hodnocení znamená umístění mezi body škály „spíše spokojeni“ (hodnota + 1) a „spokojeni“ (+ 3), výrazně blíže ke „spíše spokojeni“.

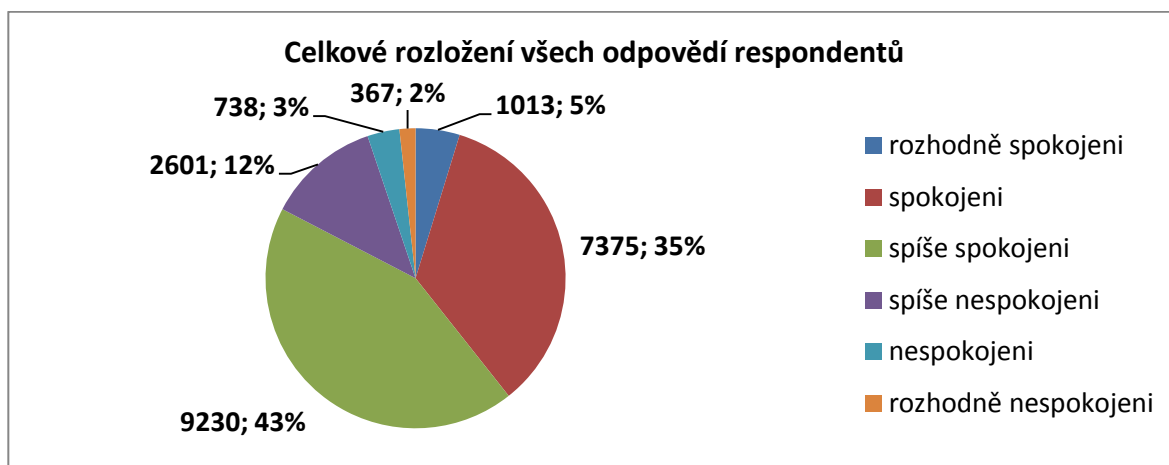
Oproti roku 2012, kdy indikátor míry spokojenosti příjemců dosáhl hodnoty 1,2, tak došlo ke zvýšení spokojenosti o 0,2 bodu.

Celkově příjemci umístili na kladné straně hodnotící škály 83 % svých odpovědí. Nejčastěji byli „spíše spokojeni“ (43 %), poté „spokojeni“ (35%) a „spíše nespokojeni“ (12%).

Porovnání míry spokojenosti příjemců za roky 2012 a 2013 ukazuje graf:



Rozložení všech odpovědí příjemců za rok 2013 na celé škále spokojenosti vidíme níže.



Detailní porovnání výsledků za rok 2012⁴ (pouze za projekty v realizaci) a 2013 a přesné počty všech zaznamenaných odpovědí příjemců u všech otázek na spokojenost ukazuje tato tabulka:

škála spokojenosti	2012		2013	
	počet odpovědí	počet odpovědí v%	počet odpovědí	počet odpovědí v%
rozhodně spokojeni	1727	6,2%	1013	4,8%
spokojeni	8366	30,1%	7375	34,6%
spíše spokojeni	11367	40,9%	9230	43,3%
spíše nespokojeni	4116	14,8%	2601	12,2%
nespokojeni	1310	4,7%	738	3,5%
rozhodně nespokojeni	894	3,2%	367	1,7%

2.1.2. OBLASTI PODPORY

Zjištění - úroveň programu:

Stejně jako v roce 2012, ani v roce 2013 nejsou mezi jednotlivými oblastmi podpory zásadnější rozdíly a ve všech z nich příjemci vyjadřují vyšší či menší „mírnou“ spokojenost („spíše spokojeni“).

Ve všech oblastech podpory kromě 3.1 a 2.2⁵ bylo oproti roku 2012 dosaženo mírného zlepšení. K největšímu zlepšení došlo v oblastech podpory 1.2, 5.1 a 1.1.

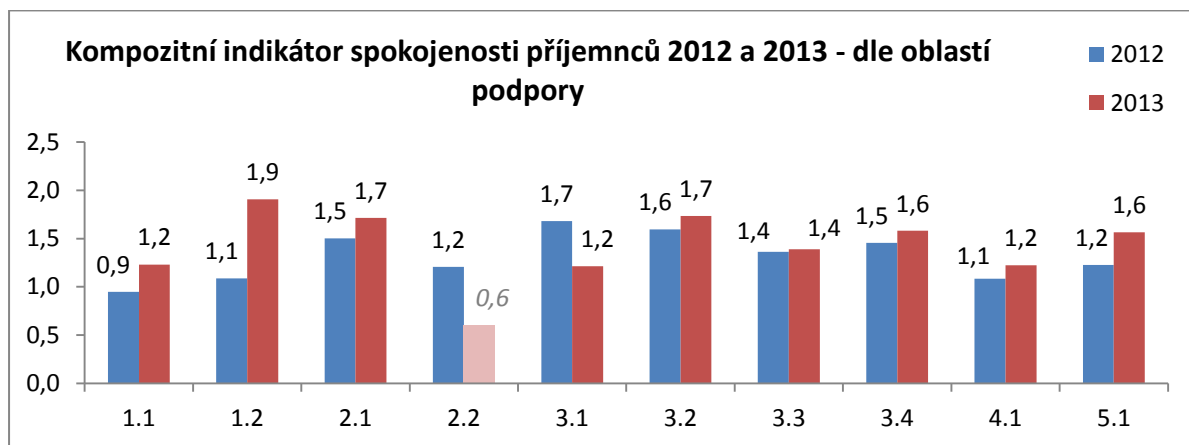
Nejvyšší spokojenost byla v roce 2013 dosažena u oblasti podpory 1.2, za kterou následují oblasti 2.1 a 3.2, 3.4 a 5.1 atd. Relativně méně spokojeni jsou příjemci v oblastech podpory 1.1, 3.1 a 4.1, které dosáhly stejné hodnoty míry spokojenosti.

Doporučení k jednotlivým oblastem podpory jsou formulována v kap. 2.2 této zprávy.

⁴ Resp. spíše s rokem 2011, protože průzkum „za rok 2012“ byl uskutečněn v březnu 2012.

⁵ Ve 2.2 nebyl ovšem dostatečně reprezentativní vzorek a výsledky zde mohou být značně zkresleny.

Detailní dosažené hodnoty za jednotlivé oblasti podpory a jejich porovnání mezi roky 2012 a 2013 ukazuje následující graf:



Další části této zprávy obsahují detailnější výsledky v jednotlivých oblastech podpory ve členění dle 5 průřezových oblastí spokojenosti.

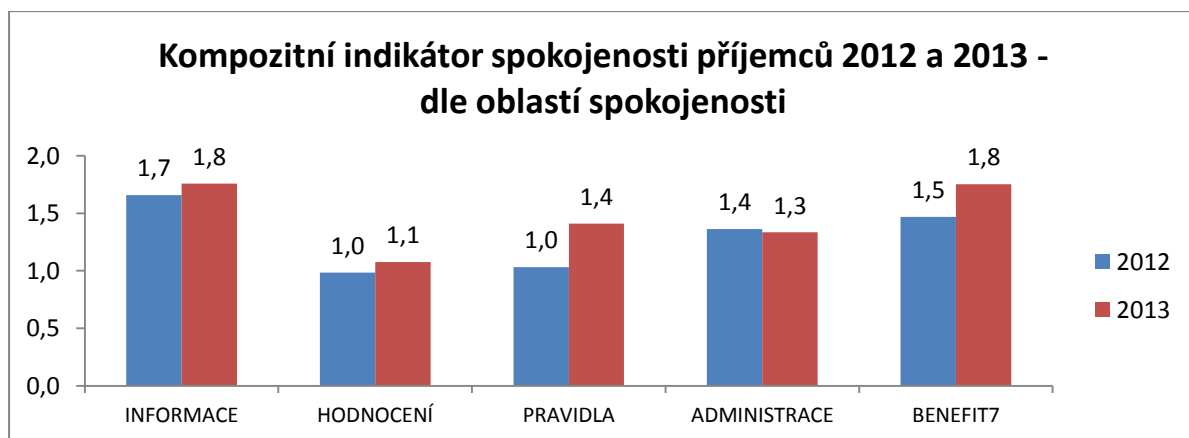
2.1.3. PRŮŘEZOVÉ OBLASTI SPOKOJENOSTI

Zjištění - úroveň programu:

V roce 2013 dosahuje spokojenost příjemců nejvyšších hodnot shodně u oblastí „Informace“ (1,8) a „Benefit“ (1,8). Uprostřed se umístily oblasti „Pravidla“ (1,4) a „Administrace“ (1,3), na posledním místě je oblast „Hodnocení a výběr projektů“ (1,1).

Jedná se o podobné výsledky jako v roce 2012, oproti kterému došlo k mírnému zlepšení ve všech oblastech vyjma „Administrace“, kde nastal velmi mírný pokles. K nejvýraznějšímu zlepšení došlo u „Pravidel“ a „Benefitu“.

Situaci ve spokojenosti s jednotlivými (průřezovými či tematickými) oblastmi spokojenosti ukazuje následující graf, ze kterého je opět vidět, že se nejedná o příliš velké rozdíly a že oproti roku 2012 došlo prakticky ve všech oblastech k mírnému zlepšení.



Pozn.: U oblasti spokojenosti HODNOCENÍ a ADMINISTRACE došlo mezi roky 2012 a 2013 k nepatrné změně zahrnutých otázek – některé otázky z roku 2012 již nebyly ve 2013 zjišťovány, některé nové byly naopak zahrnuty (podrobnosti viz kapitoly k jednotlivým oblastem spokojenosti dále). Pro výše uvedené porovnání dosažených hodnot indikátoru spokojenosti za roky 2012 a 2013 jsme proto použili pouze zcela převažující část (cca 98 %) otázek, která byla beze změny pro obě kola průzkumu (2012 a 2013).

Důležitým zjištěním je, že ani v roce 2013 nebyly identifikovány výraznější rozdíly mezi jednotlivými oblastmi podpory v tom, jak jejich příjemci odpovídali na otázky vážící se k 5 zkoumaným oblastem spokojenosti – viz další tabulka, ve které jsou zřetelné vertikální pruhy s vyššími (zeleně vyznačenými) nebo naopak nižšími (žlutě-oranžově vyznačenými) hodnotami spokojenosti.

Oblast podpory	Informace	Hodnocení	Pravidla	Administrace	Benefit7
1.1	1,4	0,8	1,5	1,0	1,5
1.2	2,1	1,6	2,2	1,8	1,7
2.1	2,0	1,3	1,7	1,7	2,1
2.2	1,0	-0,7	1,0	0,7	0,6
3.1	1,7	0,6	1,2	1,3	1,7
3.2	1,9	1,1	1,7	2,0	2,2
3.3	1,9	1,4	1,2	1,0	1,8
3.4	2,0	1,3	1,6	1,4	1,9
4.1	1,8	1,0	1,2	1,1	1,2
5.1	1,7	1,1	1,6	1,6	2,0
OP LZZ	1,8	1,1	1,4	1,3	1,8

Přítomnost zmíněných „pruhů“ jasně ukazuje, že příjemci napříč různých oblastí podpory podobně hodnotili 5 oblastí spokojenosti.

Zjištění - úroveň programu:

Rozdíly v hodnocení 5 oblastí spokojenosti nejsou náhodné, ale jsou (až na malé výjimky) podobně vnímány příjemci všech oblastí podpory. Toto zjištění potvrzuje vysokou vypovídací schopnost výsledků tohoto průzkumu.

Doporučení k jednotlivým oblastem spokojenosti jsou formulována v kap. 2.2 této zprávy.

2.2. SPOKOJENOST PŘÍJEMCŮ V 5 OBLASTECH SPOKOJENOSTI

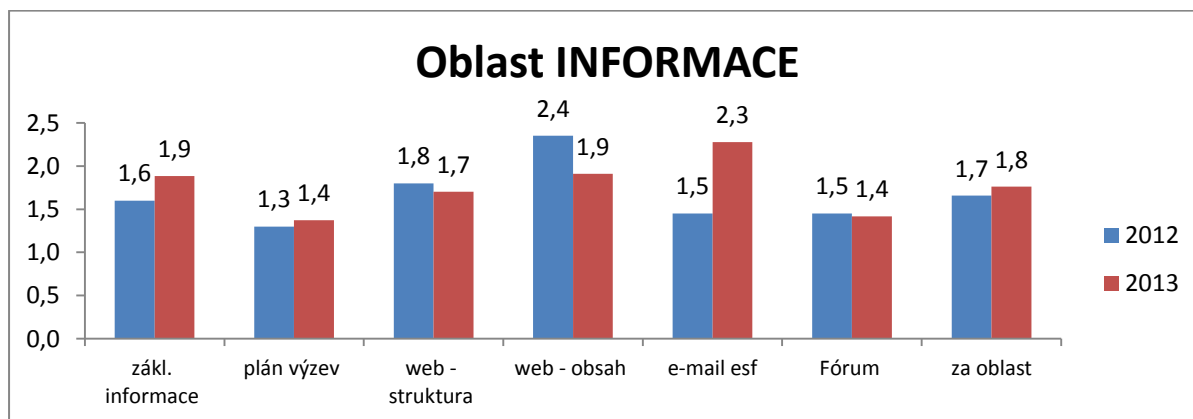
2.2.1. INFORMOVANOST A KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

Garant zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 801 a Mgr. Michala Trličíková, 811

(publicita)

2.2.1.1. Vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013

Porovnání dosažených hodnot indikátoru spokojenosti příjemců za roky 2012 a 2013 ukazuje následující graf.



Legenda – celé znění hodnocených témat:

- Informace o tom, jaké aktivity je možné financovat z OP LZZ (základní informace a programové dokumenty na www.esfcr.cz)
- Dostupnost informací o plánovaných výzvách na www.esfcr.cz
- www.esfcr.cz – struktura (přehlednost)
- www.esfcr.cz – obsah
- Komunikace na e-mailové adrese esf@mpsv.cz
- Komunikace přes Fórum ESF (rychlost, přehlednost, přívětivost, užitečnost)
- Za oblast = CELKOVÝ PRŮMĚR ZA VŠECHNA TÉMATA (OTÁZKY)

Zjištění – úroveň programu:

Průzkum za rok 2013 ukázal relativně vysokou spokojenost s oblastí informovanost a komunikace o OP LZZ a nepatrné zvýšení hodnoty míry spokojenosti příjemců od roku 2012 z 1,7 na 1,8. To znamená, že se zde spokojenost pohybuje mezi „spíše spokojeni“ a „spokojeni“ a je v rámci všech zkoumaných oblastí řízení programu hodnocena nejlépe.

Hodnoty spokojenosti u jednotlivých aspektů se drží na podobné úrovni jako v předcházejícím roce, nejvýraznější zlepšení je u komunikace přes esf@mpsv.cz, naopak nejvíce si pohoršila spokojenost s obsahem webu www.esfcr.cz. Ta však i přesto nadále patří k nejlépe hodnoceným aspektům,

společně s komunikací na esf@mpsv.cz a základní informovaností o tom, jaké aktivity je možné financovat z OP LZZ.

Naopak jako nejslabší v této oblasti příjemci trvale vnímají dostupnost informací o plánovaných výzvách na www.esfcr.cz a komunikaci přes Fórum ESF. I když míra spokojenosti ani zde není rozhodně nízká a dosahuje přesně průměrné hodnoty za celý OP LZZ.

- **Doporučení:** Na úrovni programu se v oblasti informovanosti a komunikace zaměřit na možné další zvyšování spokojenosti příjemců s:
- komunikací přes Fórum ESF (rychlost, přehlednost, přívětivost, užitečnost)
 - dostupností informací o plánovaných výzvách na www.esfcr.cz (vzhledem k ukončování vyhlásování výzev OP LZZ se bude týkat spíše OPZ)

2.2.1.2. Detailní výsledky dle oblastí podpory

Dosažená míra spokojenosti příjemců 2013 dle oblastí podpory je uvedena v tabulce níže.

Oblast podpory	Informace
1.1	1,4
1.2	2,1
2.1	2,0
2.2	1,0
3.1	1,7
3.2	1,9
3.3	1,9
3.4	2,0
4.1	1,8
5.1	1,7
OP LZZ	1,8

Zjištění – úroveň oblastí podpory: U Informovanosti nejsou výraznější rozdíly ve spokojenosti napříč oblastmi podpory. Ve všech z nich je min. průměrná a (převážně) vyšší spokojenost, než je průměrná spokojenost za celý OP LZZ (1,4).

Dále následuje tabulka s dosaženou mírou spokojenosti příjemců 2013 dle oblastí podpory – u jednotlivých hodnocených aspektů (otázek).

Oblast podpory	zákl. info	plán výzev	web struktura	web obsah	e-mail_esf	Fórum ESF
1,1	1,5	0,9	1,0	1,7	1,9	1,3
1,2	2,1	2,3	1,0	2,2	3,0	3,0
2,1	2,2	1,7	1,9	2,0	2,5	1,8
2,2	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	---
3,1	1,7	0,9	2,0	1,9	2,4	1,2
3,2	1,4	1,6	2,3	2,8	2,5	0,1
3,3	1,8	1,5	2,2	2,3	2,4	1,4
3,4	2,4	1,9	1,8	2,1	1,9	1,5
4,1	1,9	1,4	1,8	1,8	2,4	1,6
5,1	2,4	1,3	1,6	1,6	2,3	1,0
OP LZZ	1,9	1,4	1,7	1,9	2,3	1,4

Tabulka ukazuje podobnou spokojenost příjemců u dílčích hodnocených aspektů napříč oblastmi podpory, s výjimkou některých aspektů.

Zjištění – úroveň oblastí podpory: U Informovanosti byla zjištěna velmi nízká spokojenost příjemců s komunikací přes Fórum ESF v oblasti podpory 3.2.

➤ **Doporučení:**

Zvýšit velmi nízkou spokojenost příjemců s komunikací přes Fórum ESF v oblasti podpory 3.2. Nízká spokojenost se ale pravděpodobně netýká technické stránky Fóra, jako spíše obsahu informací, které byly k příjemcům v oblasti podpory 3.2 prostřednictvím Fóra sdělovány – viz komentář jednoho z příjemců: „Poslední výzva v rámci 3.2 nebyla zcela srozumitelná (možný okruh žadatelů, podporované aktivity) - informace byly objasněny až na základě opakovaných telefonátů s MPSV.“ Toto téma tedy spíše spadá a bude dále řešeno v oblasti Administrace (viz kap. 2.2.4.).

2.2.1.3. Komentáře příjemců a jejich řešení

Webové stránky www.esfcr.cz / Fórum ESF

• **Nepřehlednost a obtížné vyhledávání na Fóru ESF a na webu**

(1.1) *ESF fórum nevyužíváme... Není podle nás dostatečně přehledné a konkrétní při řešení konkrétních problémů vzniklých při realizaci našeho projektu.*

(3.4) *Ve Fóru je občas těžké něco dohledat.*

(5.1) *WWW esf.cr jsou nepřehledné, informace na nich musíme vyhledávat přes vyhledávač google.*

(1.1) *špatná možnost vyhledávání v člancích, dotazech, fulltextu na www.esfcr.cz, v naprosté většině případů jsem se dopracovala pouze k naprosto nerelevantním výsledkům.*

✓ **Řešení ze strany ŘO:** Už nyní usilujeme o lepší přehlednost stránek a snažíme se zapojovat klientsky vstřícná opatření a prvky, které orientaci usnadňují (na webu např. záložky dle typu uživatele či návody k webu, od června 2013 zcela nové Fórum ESF). Větší

uživatelská vstřícnost včetně zlepšení vyhledávání je ale především účelem nového webu, který bude spuštěn na konci roku 2015.

• Pomalost webu

(1.1) *esf portál je pomalý, velmi dlouhé odezvy, načítání trvá někdy i 5 minut jedné stránky*

- ✓ **Řešení ze strany ŘO:** Pomalá odezva webu byla problémem na podzim 2013, ale již byla vyřešena (v listopadu 2013 se stránky v průměru načítaly až 8 sekund, od prosince 2013 okolo 2 sekund).

• Malá viditelnost Fóra ESF na esfcr.cz

(4.1) *Samotné fórum není na stránkách esfcr.cz dostatečně prezentováno. Doporučuji zviditelnění odkazu na stránky fóra.*

- **Doporučení:** Zviditelnění odkazu na Fórum ESF na webu zvážíme. Přidávání stále nových, výraznějších odkazů například na úvodní stránku ale není vždy řešením a může vést naopak k dalšímu znepřehlednění.

Informovanost o výzvách

• Neaktuálnost plánu výzev

(1.1) *plán výzev nebyl snad nikdy aktuální, vyhlášují se výzvy, které nejsou v plánu, plán se nestíhá*

- ✓ **Řešení ze strany ŘO:** Zveřejňované informace o plánovaných výzvách mají podobu předpokládaného harmonogramu. Důvodem jsou náročné schvalovací procesy i snaha reagovat na aktuální situaci, kdy načasování výzev včetně jejich konkrétní náplně může být až do poslední chvíle předmětem jednání. Pro nové programové období se budeme nadále snažit uveřejňovat co nepřesnější informace a zvážíme i jejich rozsah.

• Konkrétnost, jednoznačnost a srozumitelnost výzev

(1.1) *... uvítala bych více konkrétních typů aktivit, na které jsou oblasti podpory / výzvy zaměřeny (podobně jako v metodických výkladech výzev OP VK)*

(3.1) *definice aktivit, které lze financovat z výzvy je mnohdy nejednoznačná a záleží na úhlu pohledu, jak si to kdo vyloží*

(3.2) *Poslední výzva v rámci 3.2 nebyla zcela srozumitelná (možný okruh žadatelů, podporované aktivity) - informace byly objasněny až na základě opakovaných telefonátů s MPSV.*

- ✓ **Řešení ze strany ŘO:** Texty výzev jsou formulovány s maximální mírou podrobností, v některých případech byly návrhy výzev zveřejněny k připomínkování ještě před jejich vyhlášením (např. výzva č. 94). Vyhlášovatelé při formulaci nových výzev vychází ze zkušeností s dosavadními výzvami a dotazy, které k nim byly kladeny. I tak je ale možné, zejména v případě nových žadatelů, že některá místa mohou být nejasná – z toho důvodu jsou zřizovány diskusní kluby na Fóru ESF, kde lze otázky řešit.

• Transparentní poskytování informací o výzvách

(1.1) Bohužel někteří žadatelé disponovali informací o termínu vyhlášení výzvy a její náplni mnohem dříve než byla výzvy uveřejněna, čili byli určité firmy upřednostněny oproti jiným, což je nerovný přístup zavánějící korupcí na MPSV, který odporuje pravidlům EK.

✓ Řešení ze strany ŘO: Tvrzení, že někteří žadatelé disponují detailními informacemi o vyhlašovaných výzvách dříve než ostatní, odmítáme. Veškeré informace jsou zveřejňovány na webu, kde jsou dostupné pro všechny zájemce.

• Kvalita informačního servisu EA

(1.1) odpovědi EA jsou matoucí, často si odporují, diskutující mají mnohdy větší zkušenosti, než EA, který administruje fórum

✓ Řešení ze strany ŘO: Problémů s pracovníky externího administrátora, které v některých případech nastávaly, jsme si vědomi. Spolupráce s externími administrátory je postupně ukončována a i z důvodu negativních zkušeností se s ní pro programové období 2014 – 2020 nepočítá.

• Osobní vs. neosobní komunikace

(3.4) upřednostňujeme v některých případech telefonický kontakt a zveřejnit jména osob, s nimiž komunikujeme (v přípravné fázi před podáním žádosti).

(1.1) Neosobní komunikace v případě konkrétních dotazů

✓ Řešení ze strany ŘO: V oblasti informovanosti a komunikace usilujeme nejen o otevřený, klientský přístup, ale také o kvalitu a jednotu poskytovaných informací a odpovědí. Proto jsou tazatelé směřováni na 3 hlavní komunikační kanály – pro veřejnost a dotazy k webu je to esf@mpsv.cz, pro žadatele kluby na Fóru ESF administrované vyhlašovateli výzev a pro příjemce kontaktní osoby vyhlašovatelů výzev.

Na webu v kontaktech je zveřejněn seznam všech zaměstnanců řídicího orgánu i zprostředkujících subjektů OP LZZ s uvedením pozice, telefonického a e-mailového spojení. Kromě toho vyhlašovatelé výzev pořádají semináře pro žadatele a příjemce a na základě svých kapacit poskytují i osobní konzultace. V oblasti podpory 1.1 je na esfcr zveřejněn seznam projektů a jejich kontaktních osob.

Různé – pozitivní komentáře

(3.1) Jsme spokojeni s předáváním informací a novinek v oblasti sociálního podnikání od poskytovatele ESF-kontaktních zaměstnanců MPSV

(3.4) co se týče komunikace s pracovníky, kteří mají na starosti výzvu B5, tak veliká spokojenost

(3.4) ESF forum svou rychlost a kvalitu v poskytování informací za poslední rok velmi zlepšila, zaznamenala jsem velké zlepšení v komunikaci přes tento nástroj ESF.

✓ ŘO: Děkujeme!

2.2.1.4. Shrnující komentář Řídícího orgánu

V oblasti informovanosti a komunikace o OP LZZ panuje mezi příjemci mírná spokojenost, která se drží na stabilní úrovni. Komentáře se nejvíce týkaly nepřehlednosti webu a Fóra ESF včetně nepřesného vyhledávání, poskytování informací o výzvách a komunikace s vyhlášovatelem výzev. Počet ani formulace kritických komentářů ale není alarmující – ve srovnání s ostatními zkoumanými tématy bylo vloženo spíše méně komentářů.

Problémů, na které příjemci poukazovali, si je řídicí orgán vědom, některé jsou ale do jisté míry nevyhnutelné, protože oblast evropských fondů klade vysoké nároky na všechny zúčastněné subjekty a veškeré zjednodušování zde má své limity. Omezení spočívá i ve využívaných technologiích (web, fórum), schvalovacích postupech v rámci institucí administrujících operační program či v personálních kapacitách řídicího orgánu/zprostředkujících subjektů.

Přesto je z úrovně ŘO usilováno o rozvoj oblasti informovanosti a komunikace směrem k otevřenému, klientskému přístupu a k zajištění poskytování kvalitních, jednotných informací a odpovědí.

Všechny důležité informace včetně těch o změnách v pravidlech jsou zveřejňovány na stránkách www.esfcr.cz, případně jsou žadatelé a příjemci informováni prostřednictvím zpráv zasílaných přes aplikaci Benefit7. Klást dotazy ve všech fázích přípravy a realizace projektu je možné dle povahy dotazu přes e-mail esf@mpsv.cz, na diskusním fóru ESF či přímo své kontaktní osobě. Pořádány jsou i semináře a na webových stránkách byly zveřejněny kontaktní údaje na všechny pracovníky implementační struktury včetně konzultačních hodin.

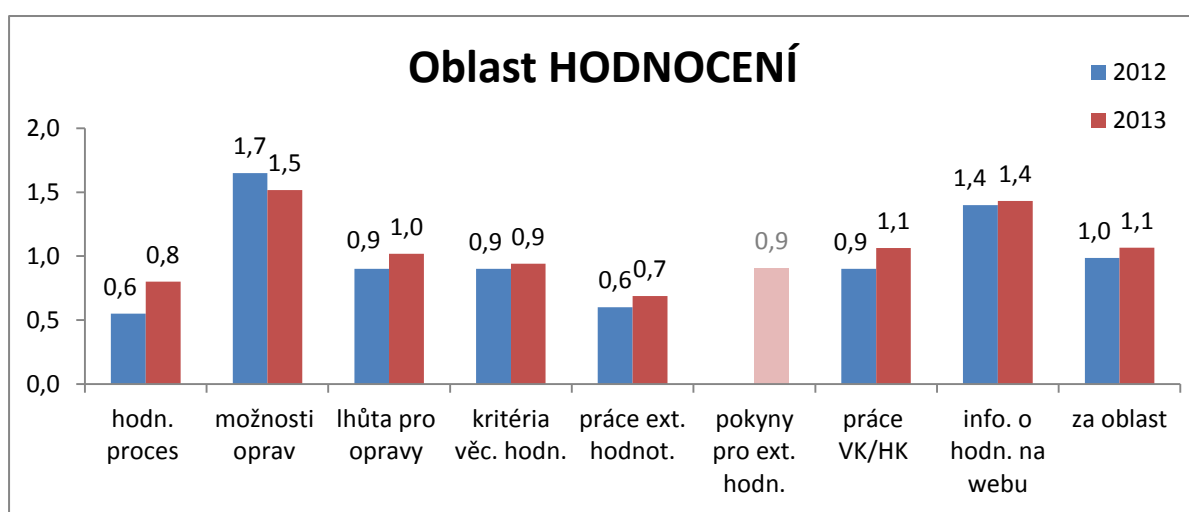
2.2.2. HODNOCENÍ A VÝBĚR PROJEKTŮ

Garant zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 801 a Mgr. Iva Sotolářová, 833/ Tým

Hodnotitel

2.2.2.1. Vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013

Porovnání dosažených hodnot indikátoru spokojenosti příjemců za roky 2012 a 2013 ukazuje následující graf.



Legenda - celé znění hodnocených témat:

- Celkové nastavení hodnotícího procesu
- Rozsah oprav v projektové žádosti, které je možné provádět v průběhu 1. fáze hodnotícího procesu, tj. při kontrole formálních náležitostí a přijatelnosti projektu
- Délka lhůty pro provedení oprav v projektové žádosti, tj. dle příručky „zpravidla 10 pracovních dní“
- Nastavení hodnotících kritérií pro 2. fázi hodnotícího procesu
- Realizace 2. fáze hodnotícího procesu - tj. s profesionalitou práce externích hodnotitelů, kteří zpracovávali věcné hodnocení žádosti
- Pokyny, podle kterých externí hodnotitelé posuzovali žádost
- Realizace 3. fáze hodnotícího procesu – tj. s profesionalitou práce výběrové/hodnotící komise
- Informace, které o procesu hodnocení poskytujeme na www.esfcr.cz (schéma hodnotícího procesu, popis hodnotícího procesu, statistické informace o průběhu hodnotícího procesu u každé výzvy)
- za oblast = CELKOVÝ PRŮMĚR ZA VŠECHNA TÉMATA (OTÁZKY)

U oblasti spokojenosti HODNOCENÍ došlo mezi oběma roky průzkumu k mírné změně zahrnutých otázek. V roce 2013 byla nově přidána otázka týkající pokynů pro externí hodnotitele (v grafu výše světlejší barvou). Do průměrné hodnoty indikátoru míry spokojenosti příjemců za celou oblast HODNOCENÍ (poslední sloupec grafu „za oblast“), ale nejsou výsledky hodnocení nově přidané otázky zahrnuty, aby byla zaručena porovnatelnost mezi roky 2012 a 2013. Pokud by byly zahrnuty, klesla by mírně celková spokojenost za oblast za rok 2013 z hodnoty 1,1 na hodnotu 1,0 (tedy na stejnou hodnotu jako za rok 2012).

Zjištění - úroveň programu: Prakticky ve všech zkoumaných aspektech u oblasti Hodnocení a výběru projektů došlo od roku 2012 díky přijatým opatřením k mírnému zlepšení (viz graf výše), což se celkově odrazilo na nepatrném zvýšení celkové spokojenosti příjemců s oblastí Hodnocení a výběr projektů z hodnoty 1,0 v roce 2012 na hodnotu 1,1 v roce 2013, což stále značí mírnou spokojenost (odpověď „spíše spokojeni“).

I v roce 2013 zůstává nadále nejslaběji hodnocenou práce externích hodnotitelů, i když i zde došlo k mírnému zlepšení. U spokojenosti s celkovým nastavením procesu hodnocení, která patřila v roce 2012 také k nejslabším, došlo v roce 2013 k mírnému zlepšení (z hodnoty 0,6 na hodnotu 0,8).

Jediným aspektem, kde nastal pokles spokojenosti, je rozsah možných oprav v projektové žádosti. Zde však bylo v roce 2012 dosaženo mimořádně vysoké spokojenosti a i přes zmíněný pokles zůstávají možnosti oprav i v roce 2013 nadále prvkem hodnocení, se kterým jsou příjemci spokojeni nejvíce.

U jediné otázky nově přidané v roce 2013 (jejíž výsledky nevstupovaly do porovnání za roky 2012 a 2013) zaměřené na spokojenost příjemců s „Pokyny, podle kterých externí hodnotitelé posuzovali žádost“ bylo dosaženo v kontextu celé oblasti spíše průměrné hodnoty indikátoru spokojenosti 0,9.

- **Doporučení - úroveň programu:** Na úrovni celého OP LZZ se zaměřit v oblasti hodnocení a výběru projektů zejména na zvýšení spokojenosti příjemců s kvalitou práce externích hodnotitelů.

2.2.2.2. Detailní výsledky dle oblastí podpory

Dosažená míra spokojenosti příjemců 2013 dle oblastí podpory je uvedena v tabulce níže.

Oblast podpory	Hodnocení
1.1	0,8
1.2	1,6
2.1	1,3
2.2	-0,7
3.1	0,6
3.2	1,1
3.3	1,4
3.4	1,3
4.1	1,0
5.1	1,1
OP LZZ	1,1

Zjištění - úroveň oblastí podpory: U oblasti hodnocení byla zjištěna výrazně nejnížší spokojenost příjemců u oblasti podpory 3.1, o něco lépe je na tom oblast 1.1. U ostatních oblastí se pohybují hodnoty indikátoru spokojenosti kolem a nad hodnotou 1,0 (spíše spokojeni).

Dále následuje tabulka s dosaženou mírou spokojenosti příjemců 2013 dle oblastí podpory u jednotlivých hodnocených aspektů (otázek).

Oblast podpory	hodnot. proces	možnost i oprav	lhůta oprav	hodn. kritéria	práce EH	pokyny pro EH	práce_V K_HK	info_o_p rocesu na webu
1,1	0,6	1,3	0,8	0,6	0,6	0,9	1,0	1,0
1,2	1,9	2,7	0,6	1,4	1,5	1,4	1,5	1,5
2,1	0,8	1,7	1,9	1,0	0,7	1,0	1,4	1,7
2,2	-1,0	1,0	-1,0	-1,0	-1,0	---	-1,0	---
3,1	0,1	0,8	0,6	0,5	0,2	0,4	0,4	1,6
3,2	1,0	1,4	0,5	1,5	1,1	1,0	0,8	1,9
3,3	1,5	1,6	1,3	1,3	1,1	1,4	1,2	2,0
3,4	1,2	1,8	1,2	1,0	1,1	1,4	1,1	1,5
4,1	0,8	1,7	0,6	1,2	0,7	0,7	1,3	1,2
5,1	1,0	1,9	1,6	1,1	0,6	0,9	0,9	1,1
OP LZZ	0,8	1,5	1,0	0,9	0,7	0,9	1,1	1,4

Tabulka ukazuje podobnou spokojenost příjemců u dílčích hodnocených aspektů napříč oblastmi podpory, s výjimkou některých aspektů.

Co se týče oblasti podpory 2.2, tam si vysvětlujeme nespokojenost tím, že se jedná o individuální projekty, jejichž hodnotící proces je velmi specifický, a to zejména tím, že žadatelé jsou vyzýváni k doplnění chybějících částí hodnotiteli, což může být vnímáno negativně ze strany žadatele. Nicméně ze strany hodnotitelů se jedná o zodpovědný přístup, tedy snahu rozhodnout na základě detailního pochopení projektového záměru. Na druhou stranu je udělené hodnocení v oblasti možnost oprav velmi nízké, přestože mají tyto individuální projekty mnohem širší možnosti oprav (a to dokonce i v nedostacích v oblasti přijatelnosti) než grantové projekty.

Zjištění - úroveň oblastí podpory: V rámci oblastí podpory a spokojenosti příjemců s dílčími aspekty byla zjištěna nižší spokojenost s:

- prací externích hodnotitelů (s výjimkou oblasti 1.2)
- celkovým nastavením hodnotícího procesu (s výjimkou oblasti 1.2 a 3.3),

Nižší spokojenost byla dále zjištěna u některých dílčích aspektů, avšak ne jednotně u všech oblastí podpory (pokyny pro externí hodnotitele, hodnotící kritéria a lhůta pro opravu projektové žádosti).

Na základě učiněných závěrů lze tedy doporučit u jednotlivých oblastí podpory (řazeno sestupně od nejvyšší po nejnižší míru závažnosti):

- **Doporučení - úroveň oblastí podpory:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti v oblasti 3.1 s:
 - celkovým nastavením hodnotícího procesu a prací externích hodnotitelů, kde se indikátor spokojenosti blíží k záporným hodnotám
 - kvalitou práce HK/VK
 - kvalitou pokynů pro externí hodnotitele
 - délkou lhůty pro opravu projektové žádosti

- Doporučení - úroveň oblastí podpory: Zaměřit se na zvýšení spokojenosti v oblasti 1.1 s:
- celkovým nastavením hodnotícího procesu a prací externích hodnotitelů, kde se indikátor spokojenosti blíží k záporným hodnotám
 - kvalitou práce HK/VK
 - kvalitou hodnotících kritérií

- Doporučení - úroveň oblastí podpory: Zaměřit se na zvýšení spokojenosti v oblasti 1.2 s:
- délkou lhůty pro opravu projektové žádosti

- Doporučení - úroveň oblastí podpory: Zaměřit se na zvýšení spokojenosti v oblasti 3.2 s:
- délkou lhůty pro opravu projektové žádosti

- Doporučení - úroveň oblastí podpory: Zaměřit se na zvýšení spokojenosti v oblasti 5.1 s:
- prací externích hodnotitelů

- Doporučení - úroveň oblastí podpory: Zaměřit se na zvýšení spokojenosti v oblasti 4.1 s:
- délkou lhůty pro opravu projektové žádosti

2.2.2.3. Komentáře příjemců a jejich řešení

Formální hodnocení

- **Nedostatečná lhůta pro doplnění žádosti**

(3.2) v případě výzvy k doložení dokumentů, které musí projít **schválením např. v orgánech města**, je **lhůta nedostačující**

(4.1) ... je nutno vzít v potaz, že **změny v žádosti u ÚSC projednávají volené orgány**, které zasedají v delších intervalech než je 10 dnů

- ✓ Vyjádření ŘO: Lhůtu pro doložení chybějících formálních náležitostí je možné po dohodě s vyhlášovatelem výzvy prodloužit. Tuto informaci zapracujeme do nejbližší revize Operačního manuálu v podobě doplnění do vzoru dopisu pro žadatele.

Věcné hodnocení

- **Nízká kvalita a velké rozdíly v hodnocení externích hodnotitelů**

(5.1.) Problém vidím v tom, že když dva hodnotitelé dají kladné hodnocení, ale rozdíl je více jak 20 bodů (např. 92 a 70), tak je **třetí hodnocení** a třetí dá např. 56 bodů a **průměr se bere z nejbližších** (popřípadě je nedoporučí). ... Tento systém považujeme za sporný. Pokud by byl průměr tří hodnocení, měly by projekty v našem případě šanci projít.

(3.1) Externím hodnotitelem projektu pro oblast vzdělávání nemůže být lékař-ortopéd či jakýkoliv hodnotitel mimo oblast vzdělávání. Při výběru hodnotitelů musí být kladen důraz na **erudovanost hodnotitele**, nebrat každého, kdo se přihlásí.

(3.4) **Hodnotitelé - jejich hodnocení jsou velmi subjektivní a neodpovídají zaměření projektu**, některé komentáře si odporují ve smyslu - v žádosti je špatně uvedeno to a to, a přitom jsou všechny

informace uvedeny. V případě možnosti bych dala **10 dní na rozporování těchto komentářů** u hodnotitelů, aby případně vysvětlili, proč tak uvedli v hodnocení věci, které tam nejsou...

(1.1) V rámci systému hodnocení často narážím na **ZCELA rozdílné hodnocení jedné žádosti hodnotiteli** - toto je podle mě nepochopitelné, když je systém hodnocení jasně nastavený, ale může se to stát.

(1.1) Co však nelze akceptovat, jsou **přílišné zásahy hodnotící komise** - setkávám se občas s vyřazenými projekty, který i když byly doporučeny hodnotiteli s vysokým počtem bodů, tak byly hodnotící komisí vyřazeny, a to např. se zdůvodněním nejasného rozpočtu, nedostatečné vazby rozpočtu na aktivity apod. Jedná se tedy o důvody, které měli eliminovat již hodnotitelé. Tzn. že pokud takto hodnotící komise zdůvodní vyřazení projektu, který získal od hodnotitelů např. 90 bodů, tak to soudí buď o nekompetentnosti hodnotitelů nebo neschopnosti hodnotící komise pořádně zdůvodnit své rozhodnutí. Nehledě na skutečnost, že hodnotící komise podle mého názoru nemůže v rámci svého jednání dostatečně posoudit tyto aspekty (pokud je neuvádí hodnotitelé ve svých posudcích)...

(1.1) V druhé fázi hodnocení projektu nám naši žádost postupně posuzovali tři hodnotitelé, přičemž **rozdíl mezi nejnižším a nejvyšším hodnocením byl téměř 40 bodů!**

(4.1) Kvalita jednotlivých hodnotitelů kolísá nepříjemným způsobem. V rámci hodnocení jednoho projektu jsem dostal **zcela protichůdná vyjádření hodnotitelů** (s rozptylem bodového hodnocení cca 30 bodů). Myslím že takový rozpor by neměl být možný..

(3.3) vypadá to, že **3. hodnotitel má za úkol najít detailnější zdůvodnění pro zamítnutí**

(2.1) Hodnocení externích hodnotitelů jsou mnohdy **protichůdné**. Vyberova kritéria jsou pak značně zkreslovány a projekty jsou často hodnoceny s ohledem na jiné okolnosti než je uvedeno v hodnoticích kritériích.

(1.1) Hodnocení některých hodnotitelů je velice **subjektivní a odporující si** v některých kapitolách navzájem. Rovněž hodnotitel přesně nespecifikuje za jaký nedostatek snížil počet bodů, pouze uvádí obecné informace. Hodnotitel by měl uvést z jakých konkrétních důvodů snížil bodové hodnocení a toto detailně odůvodnit.

(3.1) Nechápe, jak externí hodnotitelé mohou navrhnout **zkrátit úvazky realizačního týmu** na celkový úvazek 0,9 u téměř 4 mil. projektu, kde se má zrealizovat 50 vzdělávacích programů a naplnit MI 07.41.00 - 300 osob, 07.46.13 - 704 osob. Toto nemohl navrhnout - hodnotit odborník, znalý problematiky!?

(5.1) Byli jsme nespokojeni s hodnocením projektu, jelikož jsme měli pocit, že z našeho pohledu **podstatná část projektu byla seškrtnána a vnímána jako pouhá volnočasová aktivita**. Nedošlo k pochopení hloubky problému a smyslu a obrovskému přínosu pro klienty. Tato zážitková část měla podpořit část pracovní. Obě části byly dle nás stejně důležité. Samozřejmě podpora zaměstnanosti aktivitami, které jsme pro klienty připravily, má velký smysl a znatelně jim pomůže v hledání i udržení práce, ale aby v práci vydrželi a neměli sklon se vrátet k dřívějšímu způsobu života, potřebují se klienti cítit přijati „většinou společností“. A v tomto by jim bývaly aktivity naší druhé části projektu velmi pomohly.

(3.1) Hodnocení externích hodnotitelů je velmi subjektivní, není výjimkou, že se oba posudky diametrálně odlišují. Některá navržená krácení mi přijdou jako nesmyslná.. a neefektivní. Pravidla procesu hodnocení II. fáze hodnocení nejsou kvalitní, pokyny v rámci OP LZZ nejsou jednotné ke

stejně věci u různých ZS nebo ŘO, metodiky nejsou kvalitně zpracovány a často obsahují chyby v rozporu s právní úpravou.

(1.1) Někteří externí hodnotitelé **kopírovali texty hodnocení**, kdy několik projektů mělo totožné slovní hodnocení, i když byly zaměřeny na úplně jiné oblasti. Dále např. hodnotitel kritizoval věc, která v projektu nebyla vůbec uvedena, atp. Někteří hodnotitelé byli evidentně **vysoce nekvalifikovaní** a brali hodnocení projektu jako rychle vydělané peníze, kdy se hodnocení projektu věnovali dle mého odhadu plus mínus 1 hodinu, což je velmi málo. **Doporučuji, aby bylo možné hodnocení, jež je lživé a lehce prokazatelné, že hodnotitel uvádí nepravdy či jen kopíruje jedno a to samé hodnocení na x žádostí, napadnout a daného hodnotitele vyřadit z databáze hodnocení všech Operačních programů až do konce jeho života.** Taktéž by bylo dobré zanést do smlouvy s hodnotiteli, že pokud se něco takového stane, hrozí mu **pokuta ve výši 1.000.000,- Kč**. Tyto úpravy by zvýšili výrazně kvalitu hodnocení.

(4.1) Posouzení projektu hodnotiteli má velmi **různou kvalitu**. Někteří hodnotitelé jdou velice do hloubky, zatímco jiní přehlédnou i zásadní chyby.

(5.1) Hodnotitelé občas hodnotí **příliš stručně**, není z toho jasné, co je nesprávně.

(1.1) Myslím si, že je velmi obtížné hodnotit přínos jednotlivých projektů, zejména v oblastech, které jsou velmi specifické, ne-li ojedinělé v ČR, a tady se bohužel setkáváme s **řadou nepochopení a nezkušenosti či nedostatečné informovanosti ze strany hodnotitelů**.

✓ **Vyjádření ŘO:** Výběrový proces žádostí v oblasti sociální problematiky není možné postavit na 100% objektivní hodnocení. Proto je výběr projektů v OP LZZ nastaven několikastupňově, čímž se snaží dosáhnout maximální objektivity. Vzhledem k tomu, že každý hodnotitel má jiné znalosti, zkušenosti, ale i názory, může docházet k tomu, že hodnocení se odlišuje. Zde se více než jinde projevuje známé rčení „Co člověk, to názor.“ Hodnotitelé však musí dodržet posuzování stejných aspektů v každém hodnotícím kritériu, což řídicí orgán kontroluje.

Zdůrazňujeme však, že řídicí orgán do názorů hodnotitelů nijak nezasahuje a nerozporuje expertní posudek z věcné stránky. Toto právo má pouze výběrová komise. V případě protichůdných tvrzení hodnotitelů je úkolem sekretariátu výběrové komise nalézt důkaz přímo v projektové žádosti a navrhnout kompromisní řešení. Je nutné si uvědomit, že počet obdržených bodů neopravňuje k automatickému přidělení finanční podpory.

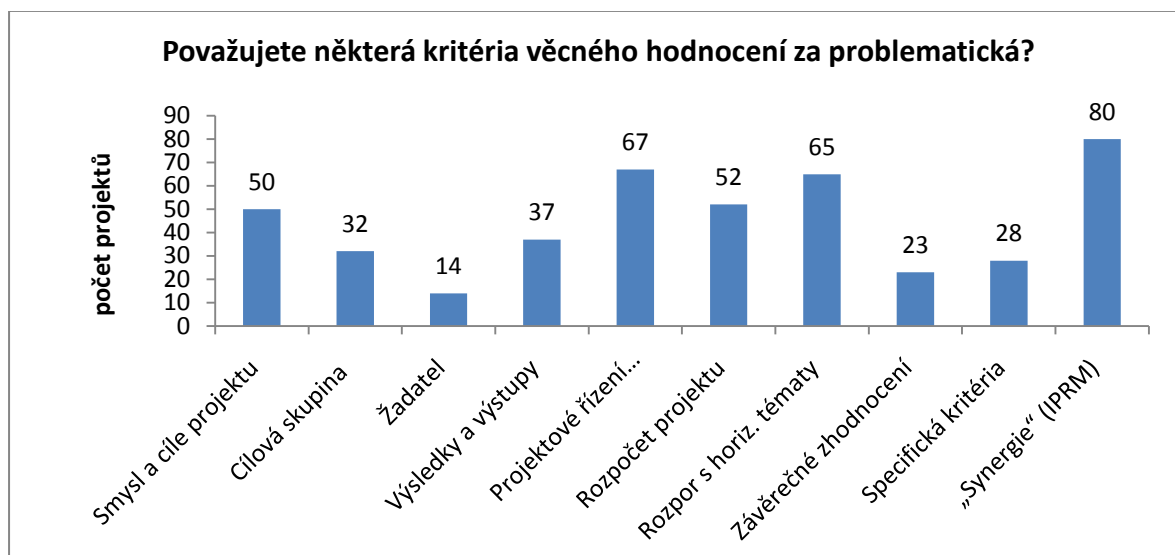
• Kritéria věcného hodnocení

(3.4) ... dále **synergie s IPRM** - chápu také to, že ve všem i v sociálních službách musí být patrné, že je vše provázané, že pomoc bude lokální - že město má zájem tuto činnost podporovat - bohužel i v sociálních službách je vše jen boj o peníze stejně jako v tvrdém byznysu a stejně tak to tedy funguje i v rámci podpory z města - buď je to politická vůle nebo není - takže **získání podpory z IPRM je pro nové poskytovatele téměř nemožné** - pokud nemají styky nebo nenabízí něco těžce inovativního - a stejně většinou v té krátké době, kdy je možné do grantu podávat žádosti není město ani schopno rozhodnout - navíc tedy v tuto chvíli koláč poskytovatelů sociálních služeb je již rozdělen a kraje s větší možností přerozdělování budou z koláče přidělovat těm, které již mají "nakontaktované" - ale to už je z jiného soudku - to naštěstí u grantů z ESF neplatí - takže díky bohu za ně, že mohou i noví poskytovatelé a zájemci o činnost získat do startu prostředky, které by jinak v lokalitě neměli šanci mít...

(3.4) Rozhodně **kritérium synergie (IPRM)** považujeme za **velmi diskriminační**. Nejen že mohou být podpořeny horší projekty, ale také jsou slabé regiony ještě více oslabovány. V důsledku peníze z EU neslouží k odstraňování meziregionálních rozdílů, ale k jejich prohlubování.

• **Výsledky doplňujících otázek - problematické oblasti kritérií věcného hodnocení**

První z doplňujících otázek se zaměřovala na kritéria věcného hodnocení – její výsledky vidíme níže.



Zjištění - úroveň programu: Stejně jako v roce 2012 považují příjemci za nejvíce problematické kritérium, které bonifikuje projekty zařazené do Integrovaného plánu rozvoje města (IPRM).

✓ **Vyjádření ŘO:** Nedávná interní analýza⁶ této problematiky ukázala, že „Za všechny vybrané výzvy OP LZZ je podíl podpořených projektů v IPRM 7,54 % ve finančním vyjádření (z hlediska počtu projektů je to 6,7 %). Podíl finančního objemu projektů v IPRM, které by bez bonifikace dotaci nedostaly⁷, na celkovém finančním objemu podpořených projektů je 1,97 %, podíl finančního objemu projektů v IPRM, které by bez bonifikace dotaci nedostaly, na celkovém finančním objemu podpořených projektů v IPRM je 26,15 %. Za sledované výzvy byla úspěšnost žádostí v IPRM o 7,17 p.b. vyšší, což představuje o 22 % vyšší pravděpodobnost, že projekt v IPRM získá dotaci.

Celkově tedy lze usuzovat, že bonifikace výrazně nemotivovala předkládat nekvalitní projekty, s ohledem na malý podíl a počet projektů bonifikace nezpůsobila větší vytěsnění projektů nezařazených v IPRM a byla tedy nástrojem, který mohl pomoci městům realizovat synergické projekty v oblasti RLZ v rámci svých IPRM. Tam, kde je vliv

⁶ Implementace projektů sociální koheze do strategických plánů měst v kontextu možností financování z OP Zaměstnanost, MPSV, 2013

⁷V rámci analýzy bylo zkoumáno, kolik projektů by bez bonifikace za IPRM nezískalo dotaci, resp. kolik takových projektů získalo dotaci právě díky této bonifikaci. Tato analýza byla provedena tak, že se od počtů bodů za obecná kritéria daného projektu s IPRM odečetla bonifikace (10 %) a následně bylo zjištěno, zda se projekt dostal pod minimální hranici pro přiznání podpory (dotace).

bonifikace větší (oblasti podpory 3.2 a 3.4) se jeví bonifikace jako opodstatněná / vhodná s ohledem na charakter intervencí v těchto oblastech (nutnost komplexního řešení problematiky vyloučených lokalit v 3.2 a zajištění služeb péče o děti a sladování rodinného a pracovního života v 3.4).

Zjištění - úroveň programu: Ostatní kritéria věcného hodnocení (kromě IPRM), která příjemci považují za problematická, jsou ta, která jsou ve věcném hodnocení hodnotiteli nejnižší hodnocena, což zřejmě způsobilo i vyšší nespokojenost. Nicméně vyjma rozporu s horizontálními tématy, který je bohužel stále neoprávněně vnímán příjemci jako téma, které se jich netýká, se jedná o kritéria, která tvoří podstatu projektu: smysl a cíl projektu, projektové řízení a rozpočet projektu.

- ✓ Vyjádření ŘO: Co se týče nespokojenosti příjemců s kritériem hodnotícím „Smysl a cíl projektu“, tento je velmi často hodnotiteli kritizován, neboť je žadateli výrazně podhodnocen. V oblasti cílů se často objevují opakované definice cílů výzvy či dané oblasti podpory, přičemž chybí specifický projektový cíl, dokonce definovaný pomocí metody SMART.

Stejně tak vyšší nespokojenost s kritérii „Projektové řízení“, ve kterém jsou hodnoceny aktivity projektu či „Rozpočet“ ukazují na nesouhlas s kritikou nastavení projektu, či krácením rozpočtovaných položek. Je otázkou, do jaké míry je zde nespokojenost příjemců oprávněná a nekompetentnost hodnotitelů je reálná, a do jaké míry jde o subjektivní nespokojenost příjemců, spojenou s názorem, že jejich projekt by si zasloužil lepší hodnocení bez krácení rozpočtu. Tuto otázku nelze na základě tohoto výzkumu jednoznačně zodpovědět.

- Doporučení - úroveň programu, pro OPZ: Je zřejmé, že hodnotící kritéria potřebují v příštím programovém období změnu, nicméně je zapotřebí přistupovat k této oblasti komplexně, tj. klást velký důraz na projektové řízení již od plánování žádosti, a podporovat žadatele jak ve schopnosti vyjádřit intervenční logiku dostatečně jasně, tak spojit požadavky na hodnocení jednotlivých kritérií s požadavky na tvorbu projektové žádosti.

Dalším krokem bude zajištění dostatečné informovanosti a pochopení o nastavení hodnotících kritérií, a to na obou stranách (žadatelé – hodnotitelé).

Poslední fáze hodnotícího/výběrového procesu

- **Nízká kvalita práce HK**

(3.1) HK . rozhodnutí komise jsou **neprofesionální, v rozporu se zákonem**, komplikují administraci projektu a dodržení postupů - např. HK rozhodla o zrušení položky ostatní osobní náklady z důvodu nevysvětlení její kalkulace, ačkoliv zákoník práce jasně stanovuje postup. Výzva A3 není jednoznačná z hlediska omezení a ZS provádí její výklad netransparentně a účelově, v důsledku toho mohou vznikat nezpůsobilé výdaje.

(3.1) hodnocení projektů komisí je **neprůhledné, netransparentní a zdůvodnění pochybná**

(3.2, 3.3) díky účasti ve výběrové komisi lze konstatovat, že komise se snažila rozhodovat profesionálně a na základě relevantních informací. Jako nedostatek spatřujeme **preferenci administrativně správně zpracovaných projektových žádostí** (např. zpracované profesionální firmou) **před projekty, které jsou zpracovány přímo neziskovými organizacemi** (zpravidla nezískávají natolik vysoké bodové hodnocení, avšak aktivity a služby realizují přímo tyto organizace, mají kontakt s klienty a nezajišťují aktivity formou nákupů).

(1.1) Add 18) výběrová komise by měla **zdůvodňovat i případy, kdy podpoří hůře bodově hodnocený projekt na úkor lépe bodově hodnoceného** - děje se to často a postrádají pak smysl posudky externích hodnotitelů

- ✓ Vyjádření ŘO: Výběrová komise naprosto oprávněně plní svoji funkci, a to zejména v posouzení více projektů z pohledu potřeb dané problematiky či cílových skupin, absorpční kapacity regionů, apod. V případech obdobně zaměřených projektů, které se bezesporu objevují, je nutné rozhodnout, který z nich podpořit. Hodnotitelé/-ky hodnotí pouze ten projekt, který mají k dispozici, zatímco výběrová komise může srovnat projekty mezi sebou a poté podpořit ten, který je pro danou problematiku a daný region vyhodnocen výběrovou komisí jako vhodnější.

Hodnotící proces - různé

(5.1) Proces hodnocení by mohl být více zveřejňován co do **průběžné statistiky** - tj zveřejnit po uzavření výzvy počet přij. žádostí a převýšení alokace, pak po každé fázi tato data aktualizovat a ne to oznamovat až v po záv. vyhodnocení.

- ✓ Řešení ze strany ŘO: Průběžné zveřejňování statistických informací bylo zavedeno v roce 2013.

(5.1) Problém s často skrytými vazbami mezi hodnotiteli a subjekty podávajícími granty.

- ✓ Vyjádření ze strany ŘO: Pro takovéto závažné obvinění neexistuje důkaz. V případě, že má příjemce takovéto podezření, měl by ho nahlásit a současně relevantně prokázat. Žádné takové oznámení jsme však za celou dobu trvání programu neobdrželi. Hodnotitelé jsou vázáni Etickým kodexem a Čestným prohlášením o nestrannosti a mlčenlivosti.

(1.1) Rovněž by hodnocení mělo **respektovat rozsah popisu v aplikaci Benefit7**, které může žadatel uvést **např. u rizik projektu**. Hodnotitel uvádí nedostatečný výčet rizik, avšak aplikace Benefit7 umožňuje pouze počet znaků 2000.

- ✓ Vyjádření ŘO: Všichni žadatelé mají v rámci projektové žádosti v aplikaci Benefit k dispozici jak kapitolu „Další informace“, tak neomezenou možnost příloh. Problémem není nedostatečný počet znaků, jelikož není účelem vypsát všechna možná rizika z pohledu projektového řízení. Důležité je uvést zejména ta rizika, která jsou pro daný projekt relevantní, adekvátně je vyhodnotit a stanovit vhodný způsob pro předcházení a řešení takového rizika. 2000 znaků v aplikaci Benefit odpovídá zhruba 1,5 straně A4.

• Zdlouhavost či neplnění termínů hodnocení

(3.3) Hlavním problémem se mi jeví **dlouhý časový interval** pro zhodnocení žádostí.

(1.1) Zpravidla **nebývají splněny termíny hodnocení...**

- ✓ **Vyjádření ŘO:** Vysoký převis podaných žádostí způsobuje jak dlouhé termíny výběrového procesu, tak nutnost nastavit podmínky přísně. Přestože se plnění termínů výrazně zlepšilo, dodržení lhůt je závislé na personální kapacitě vyhlášovatele a externích hodnotitelů.

- **Výsledky doplňujících otázek - povědomí příjemců o provedených změnách v systému hodnocení**



Pozn.: Celé znění otázky bylo „Víte o tom, že v systému hodnocení došlo od roku 2012 k určitým změnám (změna pravidla pro přidělení ke třetímu hodnocení, podrobnější pokyny hodnotitelům k provedení hodnotícího posudku, rozšíření informací, poskytovaných o průběhu procesu na www.esfcr.cz, detailnější zdůvodňování zamítnutých žádostí výběrovou komisí)?“

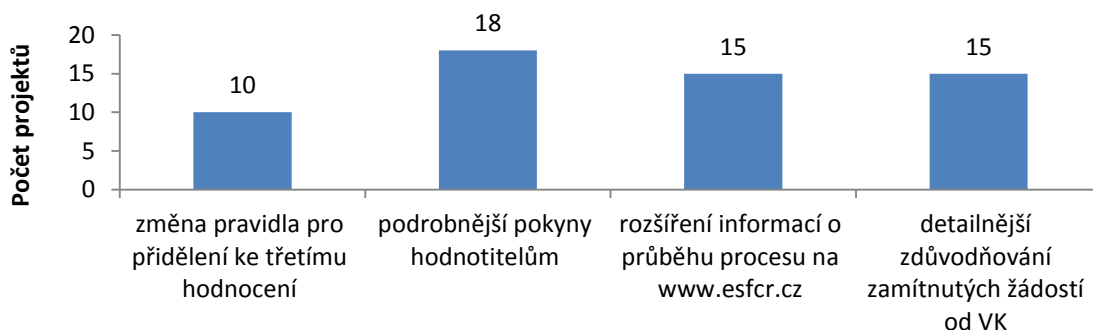
Zjištění - úroveň programu: U výsledků otázky zkoumající povědomí příjemců o změnách v systému hodnocení učiněných v uplynulém období působí překvapivě vysoký počet odpovědí ve variantě „ne, nevím“ (nejvíce respondentů) a také ve variantě „nedokážu odpovědět“.

- ✓ **Vyjádření ŘO:** Vzhledem k tomu, že hlavním komunikačním kanálem, přes který probíhaly aktivity na posílení informovanosti žadatelů ohledně procesu hodnocení, byly [www stránky](http://www.esfcr.cz), prostřednictvím kterých se žadatelé dozvídají také o vyhlášení výzev, mohou být důvody možné neinformovanosti příjemců dvojí:

- 1) Zaprvé mohla být informace málo viditelná (byla zveřejněna v aktualitách a v materiálech pro žadatele). Za účelem zvýšení informovanosti o hodnotícím procesu bylo vytvořeno schematické zobrazení průběhu procesu s průvodním dokumentem, vysvětlujícím jednotlivé kroky a odkazujícím na pokyny pro hodnotitele, které mají být žadatelům nápovědí, jakou míru informace v projektové žádosti od nich hodnotitelé očekávají.
- 2) Nebo se sami žadatelé o podmínky hodnotícího procesu málo zajímají.

- **Výsledky doplňujících otázek - možná kritika provedených změn v systému hodnocení**

Považujete některé ze změn v systému hodnocení, provedené od roku 2012, za problematické?



Celé znění otázky bylo: „(Jaké jsou dle Vás) Nejvíce problematické změny v systému hodnocení, provedené v poslední době:

- změna pravidla pro přidělení ke třetímu hodnocení
- podrobnější pokyny hodnotitelům k provedení hodnotícího posudku
- rozšíření informací, poskytovaných o průběhu procesu na www.esfcr.cz
- detailnější zdůvodňování zamítnutých žádostí výběrovou komisí“

Zjištění - úroveň programu: S ohledem na výsledek předchozí otázky, kdy se 170 respondentů (v předchozí otázce se jednalo o 32 % respondentů) seznámilo se změnami v oblasti hodnocení, na tuto otázku odpovědělo pouze 58 z nich. Je tak zřejmé, že ti, kteří se se změnami seznámili, je v zásadě nepovažovali za problematické. Je zajímavé, že u těch z respondentů, kteří některé změny za problematické považují, bylo za nejvíce problematické vnímáno rozšíření příručky pro hodnotitele, které bylo učiněno právě za účelem sjednocení přístupu všech hodnotitelů, a k ověření co nejpřesnějších požadavků na hodnocení.

Avšak ne o mnoho nižší počet respondentů kriticky vnímá i další provedené změny, zejména rozšíření informací, poskytovaných o průběhu procesu na www.esfcr.cz; detailnější zdůvodňování zamítnutých žádostí. Nicméně vzhledem k velké převaze respondentů, kteří v učiněných změnách problémy nevidí, nelze zmíněné kritické názory považovat za příliš reprezentativní.

- ✓ **Vyjádření ŘO:** Pokud jde o rozšíření příručky pro hodnotitele, tak právě tato změna měla vést ke zvýšení spokojenosti příjemců tím, že pokud existují podrobné výklady, co má hodnotitel v žádostech posuzovat a jak, pak ověření takového posudku by mělo vést k větší akceptaci i ze strany žadatele. Nespokojenost v této otázce tak zřejmě souvisí i s nespokojeností s hodnotícími kritérii jako takovými.

Změna pravidla pro přidělení ke třetímu hodnocení mohla být považována za problematickou u těch příjemců, kteří se domnívali, že by získali více bodů, pokud by jejich projekt byl dán k hodnocení dalšímu hodnotiteli. Druhou možností je hypotéza, že jiný hodnotitel by nemusel stanovit tak přísné podmínky realizace (např. krácení).

Možnost „detailnější zdůvodňování zamítnutých žádostí od VK“ se zřejmě vztahuje na odůvodnění nastavených podmínek realizace (resp. změny v projektech, nařízené výběrovou komisí).

- **Doporučení - úroveň programu, pro OPZ:** Do příštího období bychom se měli více zaměřit na posílení informovanosti žadatelů, dodržení transparentnosti procesu a na zajištění provázanosti kompetence hodnotitelů s prací výběrové komise.

2.2.2.4. Shrnující komentář ŘO OP LZZ

ŘO OP LZZ si uvědomuje, že výběrový proces, který zasahuje do návrhů žadatelů je ožehavým tématem, a nepříliš vysokou míru spokojenosti příjemců zde očekává. Z tohoto důvodu v průběhu posledních dvou let ŘO zavedl nemálo opatření, která měla ambice kvalitu hodnotícího procesu zvýšit. A výsledky průzkumu mezi příjemci za rok 2013 ukázaly, že zde, i když jen k velmi nepatrnému, zlepšení došlo. Hodnota indikátoru spokojenosti příjemců zde stoupla z hodnoty 1,0 za rok 2012 (což značí na stupnici spokojenosti přesně „spíše spokojeni“) na hodnotu 1,1, přičemž hodnota spokojenosti za celý OP LZZ v roce 2013 činí 1,4 (v roce 2012 to bylo 1,2), takže se rozhodně nedá říci, že by spokojenost příjemců s hodnocením byla výrazně nižší, než s ostatními oblastmi programu.

Přestože průzkum spokojenosti se záměrně opakoval v letech 2012 a 2013 tak, aby nám data z roku 2013 ukázala, zda se naše úsilí projevilo ve zvýšení spokojenosti, obdrželi jsme komentáře, týkající se problémů, které jsme právě již zavedeným opatřením řešili. Je tak zřejmé, že respondenti se nezaměřili na zkoumané období, ale své názory zobecňovali. Je pro nás tak zklamáním, že jsme neobdrželi reakce na zavedená opatření ke zvýšení spokojenosti, a to ani od těch příjemců, kteří de facto podporu obdrželi.

Současně si uvědomujeme provázanost všech souvisejících kroků, a to od nastavení výzvy, práce s žadateli i hodnotiteli, nastavení hodnotícího procesu až po práci výběrové komise. Proto pracujeme na zlepšení všech částí. Co se týče konkrétních kroků, například máme v plánu nastavit mechanismus přidělování projektů hodnotitelům pomocí párování odbornosti hodnotitele se zaměřením projektu újeji než z úrovně dosavadní oblasti podpory. Jako novou možnost plánujeme zavádět arbitrážní způsob řešení třetího hodnocení, kdy arbitr by byl zodpovědný za finální posudek s nutností vyjádřit se k rozporům předchozích dvou hodnocení. Příprava výběrového procesu Operačního programu Zaměstnanost intenzivně probíhá, za tímto účelem je zřízen široký tým jak interních, tak externích pracovníků. Věříme, že i přes nelehkou výchozí pozici, ke zlepšení dojde.

Veškerá konkrétní opatření již směřují do příštího programového období, vzhledem k ukončování OP LZZ již nové změny neplánujeme. Nicméně dosavadní zkušenosti vyhodnocujeme a při nastavení nového výběrového procesu zohledňujeme. Zjištění průzkumu spokojenosti rozhodně ukazují na nutnost zvýšení informovanosti o procesu výběru, zvýšení úrovně jeho transparentnosti a zvýšení spokojenosti příjemců s prací externích hodnotitelů.

2.2.3. PRAVIDLA REALIZACE PROJEKTŮ

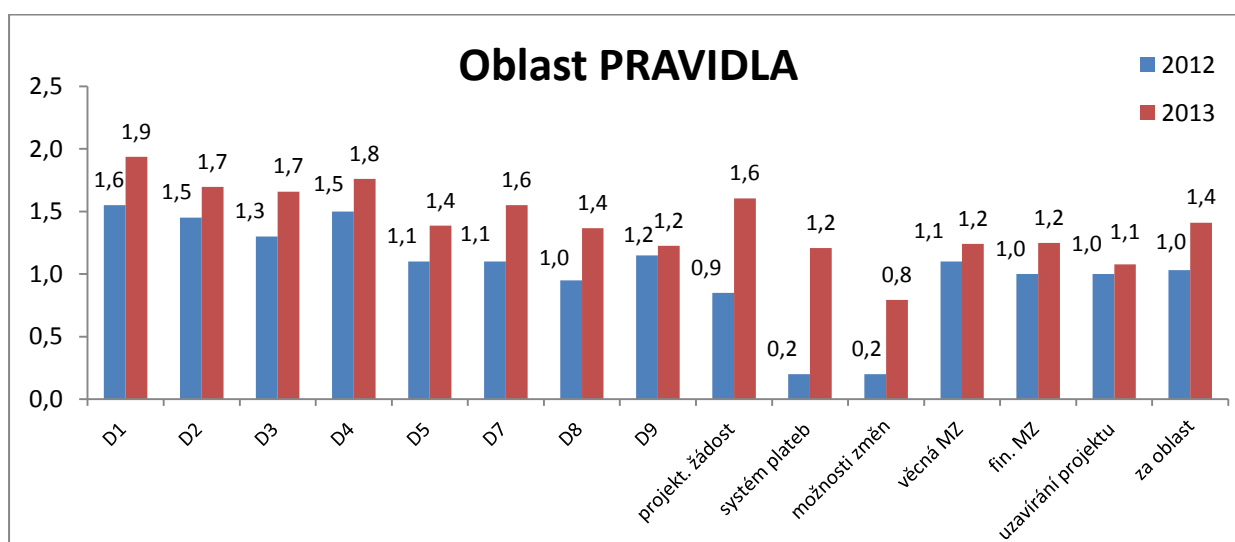
Garant zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 801 a Mgr. Alexandra Bábíčková, 811

(metodika)

2.2.3.1. Vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013

Porovnání dosažených hodnot indikátoru spokojenosti příjemců za roky 2012 a 2013 ukazuje následující graf.

Dosažená míra spokojenosti příjemců u jednotlivých hodnocených témat (otázek)



Legenda - celé znění hodnocených témat:

- Kvalita dokumentu D1-Příručka pro žadatele
- Kvalita dokumentu D2-Příručka pro příjemce
- Kvalita dokumentu D3-Horizontální témata
- Kvalita dokumentu D4-Manuál pro publicitu
- Kvalita dokumentu D5-Metodika způsobilých výdajů OP LZZ
- Kvalita dokumentu D7-Veřejná podpora a podpora de minimis
- Kvalita dokumentu D8-Metodika monitorovacích indikátorů
- Kvalita dokumentu D9-Metodický pokyn pro zadávání zakázek
- Nastavení obsahu projektové žádosti
- Nastavení systému plateb, prostřednictvím kterých je projekt financován (předfinancování a/nebo standardní platba)
- Rozsah toho, co je možné v průběhu projektu měnit, tj. spokojenost s celkovými možnostmi podstatných/nepodstatných změn
- Nastavení obsahu I. a II., tj. Věcné části monitorovací zprávy (MZ)
- Nastavení obsahu finanční části MZ - tj. Žádosti o platbu a jejích příloh
- Nastavení pravidel pro uzavírání projektu, tj. pro předkládání závěrečné MZ a finanční vypořádání projektu
- za oblast = CELKOVÝ PRŮMĚR ZA VŠECHNA TÉMATA (OTÁZKY)

Zjištění - úroveň programu: V oblasti pravidel realizace projektů je mezi roky 2012 a 2013 patrné zvýšení míry spokojenosti příjemců za celou oblast z hodnoty 1,0 na hodnotu 1,4, což je zároveň i průměrná hodnota v roce 2013 za celý OP LZZ a všechny zkoumané oblasti spokojenosti.

Na tomto celkovém zlepšení se podepsalo zvýšení spokojenosti u všech dílčích témat. K nejvýraznějšímu posunu došlo u spokojenosti příjemců s nastavením obsahu projektové žádosti, nastavením systému plateb a nastavením s možnostmi změn během realizace projektu. Zároveň však jsou možnosti změn nadále příjemci vnímány jako jednoznačně nejslabší část nastavení pravidel, následovány pravidly pro uzavírání projektu atd.

Naopak nejvíce jsou příjemci obecně spokojeni s kvalitou jednotlivých příruček desatera, zejména s D1 a D4. Celkově se dá ale říci, že výsledky hodnocení jednotlivých aspektů celé oblasti pravidel jsou velmi vyrovnané.

Výše popsané zlepšení ve všech kategoriích můžeme jednak přisoudit zkvalitnění jednotlivých metodik a dalších informačních kanálů, které příjemci využívají, ale také tomu, že někteří příjemci již pokročili v realizaci projektu a metodická pravidla tak již mají nastudována.

➤ **Doporučení - úroveň programu:**

Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců s celkovými možnostmi podstatných/nepodstatných změn, příp. jim lépe vysvětlit limity, které jsou a vždy budou v oblasti flexibility projektů nevyhnutelné.

Dále je vhodné věnovat také zvýšenou pozornost spokojenosti příjemců s pravidly pro uzavírání projektu.

2.2.3.2. Detailní výsledky dle oblastí podpory

Dosažená míra spokojenosti příjemců 2013 dle oblastí podpory je uvedena v tabulce níže.

Dosažená míra spokojenosti příjemců dle oblastí podpory

Oblast podpory	Pravidla
1.1	1,5
1.2	2,2
2.1	1,7
2.2	1,0
3.1	1,2
3.2	1,7
3.3	1,2
3.4	1,6
4.1	1,2
5.1	1,6
OP LZZ	1,4

Zjištění - úroveň oblastí podpory: U oblasti pravidel nebyly zjištěny výraznější rozdíly v celkové spokojenosti příjemců u různých oblastí podpory a u všech z nich převládá mírná spokojenost (spíše spokojeni).

Dále následuje tabulka s dosaženou mírou spokojenosti příjemců 2013 dle oblastí podpory u jednotlivých hodnocených aspektů (otázek).

Oblast podpory	D1	D2	D3	D4	D5	D7	D8	D9	Žádost	Platby	Možnosti změn	Věcná MZ	Finanční MZ	Uzavírání
1,1	2,0	1,9	1,8	1,8	1,6	1,8	1,8	1,2	1,4	1,6	0,6	0,7	1,4	0,8
1,2	3,0	2,9	2,6	2,7	3,0	2,2	2,6	1,8	2,6	1,0	0,9	1,9	1,6	1,2
2,1	2,1	2,0	1,8	2,1	1,7	1,8	1,6	1,3	2,0	1,1	1,5	1,5	1,5	1,7
2,2	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	---	1,0	1,0	1,0	1,0
3,1	1,6	1,3	1,1	1,5	1,1	1,4	1,4	0,9	1,4	0,9	0,5	1,4	0,8	0,9
3,2	2,1	2,1	1,6	1,9	2,0	1,9	1,9	1,6	1,9	1,9	0,3	2,0	1,4	1,3
3,3	1,9	1,6	1,7	1,7	1,2	1,2	1,4	1,2	1,3	0,7	0,3	1,4	1,2	0,7
3,4	2,2	1,9	1,9	1,8	1,3	1,3	1,3	1,4	1,9	1,0	1,3	1,4	1,7	1,8
4,1	1,6	1,3	1,4	1,6	1,0	1,3	0,6	1,1	1,4	1,4	0,7	0,9	0,9	0,8
5,1	2,4	2,0	2,1	1,8	1,1	1,6	1,3	1,8	1,8	1,3	1,0	1,8	1,3	1,3
OP LZZ	1,9	1,7	1,7	1,8	1,4	1,6	1,4	1,2	1,6	1,2	0,8	1,2	1,2	1,1

Tabulka ukazuje podobnou spokojenost příjemců u dílčích hodnocených aspektů napříč oblastmi podpory, s výjimkou některých aspektů.

Zjištění - úroveň oblastí podpory: V rámci oblastí podpory a spokojenosti příjemců s dílčími aspekty byla zjištěna nižší spokojenost s:

- s možnostmi změn (téměř ve všech oblastech podpory, ale nejvíce v oblasti 3.2, 3.3, 3.1, tedy takřka v celé ose 3, a v oblasti 1.1, 4.1 atd.)
- a v menší míře také s uzavíráním projektu (především v oblastech podpory 3.3, 1.1 a 4.1) atd.

- **Doporučení celkově – všechny oblast podpory:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců v jednotlivých oblastech podpory u uvedených aspektů s nižší spokojeností především formou vysvětlování příjemcům, proč jsou pravidla takto nastavena.

Na základě učiněných závěrů lze tedy doporučit (řazeno sestupně od nejvyšší po nejnižší míru závažnosti):

- **Doporučení – oblast podpory 3.3:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců v oblasti 3.3 s:
 - možnostmi změn během realizace projektu
 - nastavením plateb projektu
 - pravidly pro uzavírání

- **Doporučení – oblast podpory 3.2:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců v oblasti 3.2 s možnostmi změn během realizace projektu

- **Doporučení - oblast podpory 3.1:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců v oblasti 3.1 s možnostmi změn během realizace projektu

- **Doporučení - oblast podpory 4.1:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců v oblasti 4.1 s:
 - možnostmi změn během realizace projektu
 - příručkou desatera D8
 - pravidly pro uzavírání

- **Doporučení - oblast podpory 1.1:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců v oblasti 1.1 s:
 - možnostmi změn během realizace projektu
 - nastavením obsahu věcné části MZ
 - pravidly pro uzavírání

2.2.3.3. Komentáře příjemců a jejich řešení

Přílišná obecnost a nejednoznačnost výkladu pravidel

(3.4) **Zásadní problém v oblasti nastavení pravidel** pro příjemce dotace spatřujeme v **nejednoznačnosti jejich výkladu** ze strany MPSV a dalších osob oprávněných k provádění kontroly.

(1.1) **Pravidla bohužel nejsou popsána dostatečně jasně a umožňují tak často více výkladů..**

(3.2, 3.3) **příručka umožňuje rozličné výklady**, které způsobují potíže při vykazování indikátorů a při kontrolách na místě

(5.1) Obecně také máme zkušenost, že se **příliš detailně řeší některé problémy administrativního charakteru - nelze nahradit seznamem často opakovaných nedostatků** pro každou oblast anebo názorným doporučením "řešte tímto způsobem"?

(3.1) Nespokojený jsem s **právním stavem nastavení projektů**. Není problém získat odpověď na otázku k výkladu pravidel ze strany MPSV. Současně s odpovědí se dozvím, že **pracovník provádějící následné kontroly může mít jiný názor (výklad)???**

(4.1) **Metodiky nejsou v souladu s IS Benefit a Monit** a ty nejsou propojeny s IS státní správy. Nelze tak detailně sledovat a kontrolovat čerpání. Metodiky jsou velmi složité a nepřehledné, uživatelky značně nepříjemné, nejsou upraveny pro potřeby státní správy.

(3.1) Metodika D2 a D5 **nejsou popsány detailně**, spousta informací v nich chybí.

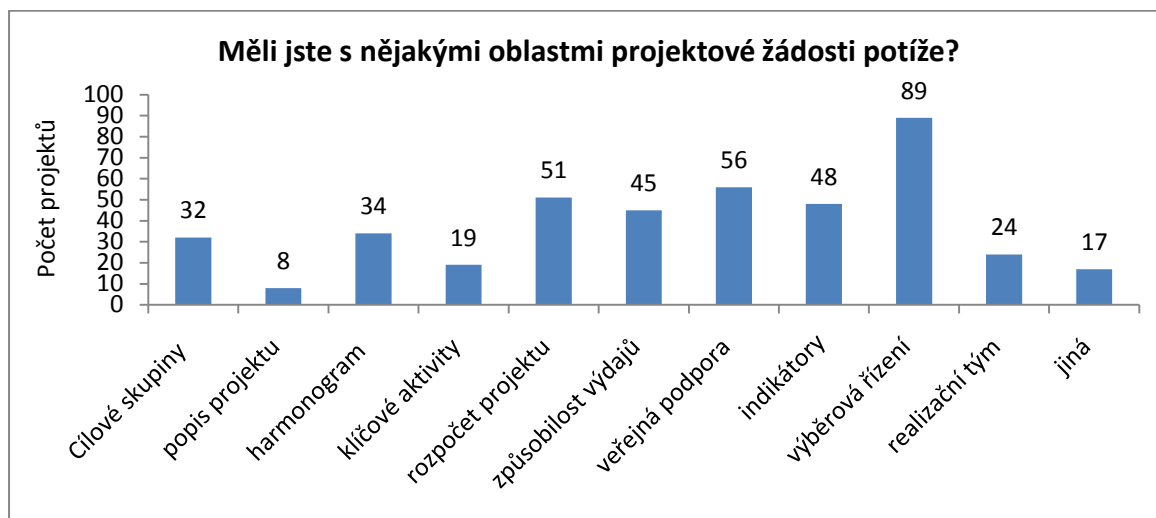
- ✓ **Vyjádření ŘO:** K obecnosti metodiky – vzhledem k rozsahu programu jako takového a širokého spektra všech možných příjemců a aktivit, které lze z programu realizovat, nelze již přistoupit k vyšší míře detailu metodiky. Naopak je pro budoucí období plánováno snížení počtu metodik na jednu komplexnější příručku pro žadatele a příjemce.

Nejednoznačnost výkladu jednotlivých pravidel ze strany poskytovatelů by v budoucím programu měla být eliminována tím, že celý program bude implementován z úrovně řídicího orgánu, kde se bude dostatečně pracovat na jednotné znalostní základně. V OP LZZ byl pro sjednocení výkladu pravidel zřízen klub na ESF fóru – Metodické otázky implementační struktury OP LZZ.

Vhodným nástrojem pro snížení chybovosti v předkládaných MZ je vyšší intenzita práce s příjemci, např. příjemcem navrhované přehledy častých chyb v jednotlivých oblastech vykazování. V rámci Základních doporučení na www.esfcr.cz je odkaz na chyby v pracovních výkazech a nyní ŘO pracuje na přehledu nejčastějších zjištění z kontrol na místě a chyb ve VŘ.

Nastavení obsahu projektové žádosti

• Výsledky doplňujících otázek – problematické oblasti projektové žádosti

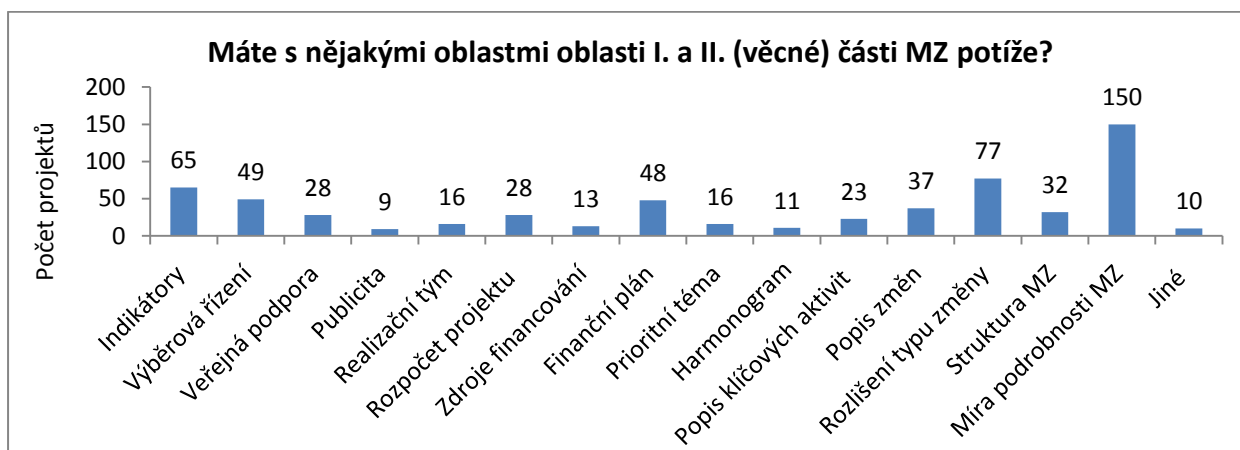


Zjištění - úroveň programu: Za nejproblematictější část projektové žádosti označili respondenti část výběrová řízení.

✓ **Vyjádření ŘO:** Toto se může jevit jako překvapivý výsledek vzhledem k tomu, že vyplnění této části projektové žádosti není povinné. Lze však předpokládat, že respondenti se spíše vyjadřovali již k samotné realizaci výběrových řízení během plnění dílčích aktivit projektu, kdy jsou výběrová řízení identifikovaným rizikem nejenom na straně samotných příjemců.

Monitorovací zpráva – věcná část

• Výsledky doplňujících otázek – problematické oblasti věcné části MZ

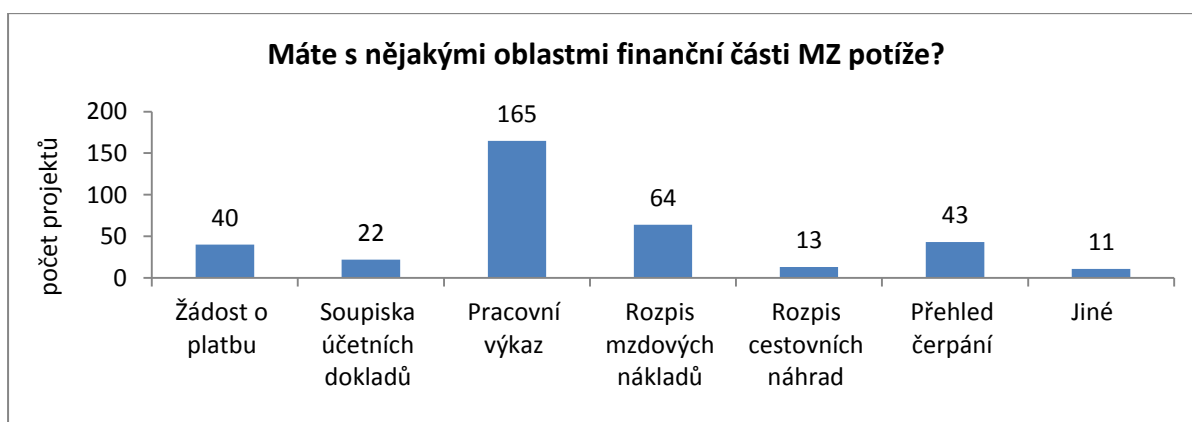


Zjištění - úroveň programu: Respondenti za nejproblematictější při vyplňování věcné části MZ považují detail požadovaných informací, identifikace typu popisované změny a popis dosažení stanovených hodnot monitorovacích indikátorů.

✓ **Vyjádření ŘO:** Co se týče obsahu věcné části MZ, tak revizí k listopadu roku 2012 došlo k jejímu zjednodušení (byla vypuštěna část věnovaná popisu plánovaných aktivit a část popisující změny v realizačním týmu a klíčových aktivitách, které schvaloval poskytovatel, ale nejednalo se o podstatnou změnu). MZ (I. i II. část) sama o sobě není nijak rozsáhlá a jednotlivé oblasti jsou nadefinovány tak, aby bylo možno zhodnotit pokrok v realizaci projektu a posoudit způsobilost výdajů. K samotné MZ jsou však přikládány povinné a nepovinné přílohy, s jejichž vyplňováním mají mnozí příjemci potíže.

I u indikátorů je obecně (nad rámec prováděného šetření) nejčastěji rozporována míra detailu vyplnění, kdy je vyžadováno datum dosažení hodnoty a popis dosažení indikátoru v daném období. Obě dvě hodnoty jsou však nutné pro ověření způsobilosti prokazovaných výdajů ve vztahu k plnění aktivit projektu.

• **Výsledky doplňujících otázek – problematické oblasti finanční části MZ**



Zjištění - úroveň programu: Respondenti za nejproblematictější při vyplňování finanční části MZ považují zcela jednoznačně pracovní výkaz a dále rozpis mzdových nákladů.

- ✓ **Vyjádření ŘO:** Problematika vykazování osobních nákladů je dlouhodobě identifikována jako velmi riziková a pro nové programovací období se plánuje větší míra využití zjednodušeného vykazování. V oblasti pracovních výkazů je nejvíce problematické rozlišení činností spadajících do přímých a nepřímých nákladů, dále pak časová dotace na jednotlivé činnosti a stereotypní vykazování odpracovaných hodin. Formulář pracovního výkazu již prošel mnohými úpravami, jejichž cílem je zjednodušit příjemcům vyplňování a poskytnout jasný návod pro vyplnění.

Rozpis mzdových nákladů je velmi provázaný se samotným výkazem práce. Mnohá pochybení však také vycházejí z faktu, že si příjemci nedostatečně nastudují pokyny pro vyplnění jednotlivých políček formuláře, které jsou uvedené v komentářích.

- **Výkazy práce vs. přímé a nepřímé náklady – nejasné a administrativně náročné vykazování**

(2.1) **Výkazy práce ... Nedořešeny povolené činnosti realizačního týmu v rámci přímých nákladů, co psát do pracovních výkazů.** Musí se provádět denní operativa, jak takovéto činnosti posuzovat? Vyplňování výkazů se stává hledáním správných formulací, aby se nenapsalo slovo administrativa, archivace, dokumentace, propagace, publicita atd.

(5.1) Komplikovaný způsob **vyplňování Rozpisu mzdových nákladů** s "korekčními" sloupci "Jiné". Pro správné vyplnění přílohy jsme si museli udělat vlastní pomocnou tabulku v xls. Operační program OP VK má tuto přílohu podstatně jednodušší.

(1.1) Pravidla jsou často obecná. **Postrádám jasné definování nepřímých nákladů** projektu v oblasti mezd. Máme problémy s vykazováním práce ekonoma. Většina jeho činnosti je nově braná jako nepřímé náklady, přitom pracuje čistě pro projekt a nesouhlasím s tím, že kontrola faktur a nebo příprava rozvrhu hodin pro mzdovou účtárnu je nepřímým nákladem (účetárna a personální odd. je u nás samostatným odd.). Vystavuje nás to riziku krácení nákladů a to i v případě, že úvazek ekonomky snížíme.

(2.1) Pracovní výkazy - **popis vykonaných aktivit - různé výklady** co se smí a nesmí psát. Navrhujeme odstranit tento sloupec a vykazovat jen hodiny.

(2.1) **Nedostatečný výčet činností, které jsou hrazeny z přímých a nepřímých nákladů** - především týkající se výkazů práce. Dlouhé časové období pro "uzavření" projektu a proplacení závěrečné platby.

(3.4) Mimořádné odměny vyplácené na konci realizace projektu pro jistotu nevyplácíme, aby nedošlo k čerpání nezpůsobilých výdajů. Pravidla většinou nefungují.

(3.2) **výkazy práce - velmi administrativně náročné**, hlídání nepřímých nákladů např. tisk (neuznány tisky materiálů, které zpracuje projektový manažer, vytiskne z PC a založí do šanonu; nepřímý náklad tisk vnímám jako zakázku tisku letáků), publicita (odborné texty pro články), neuznávání činnosti, které s realizací projektu souvisí okrajově, stáží - obecně je to tak složité na vyplňování a kontrolu na straně žadatele i administrátorů, doporučuji zjednodušit maximálně

(3.1) Obsah pracovních výkazů - rozsah popisu aktivit, při hodnocení chytání za slovíčka:-(Důležitá je kvalita odvedené vykazované práce, ne rozsah popisu, jak se prováděla....

(3.1) S ohledem na opravy k jednotlivým monitorovacím zprávám byly problémy s vykazováním činností v pracovním výkaze - uznatelné a neuznatelné náklady

(3.1) **Největším problémem celého projektu jsou pracovní výkazy**, někdo by se měl zamyslet nad "nesmyslným" slovíčkařením, nad projektem strávíme daleko více času, než jaký si můžeme vykázt a i tak nám dělá obrovský problém, co do výkazu vůbec můžeme uvést - výkazy práce nám opravdu kazí radost z celého projektu ze všeho nejvíc, někdo by se nad tím již měl opravdu zamyslet!!!!!!

(3.2, 3.3) **U výkazů práce** se velice často v průběhu jednotlivých období mění požadavky na způsob obsahového zpracování výkazu práce. Některé požadavky na uznání činnosti ve výkazu práce považujeme za sporné (přestože má činnost přímou návaznost na aktivity projektu, není toto ani po opakovaném zdůvodnění administrátorem uznáno, přestože z konzultace s jinými administrátory vyplývá, že činnost za spornou nepovažují).

✓ **Řešení ze strany ŘO:** Vykazování osobních nákladů bylo jako riziková část realizace projektu identifikováno na úrovni řídicího orgánu již před uskutečněním šetření spokojenosti příjemců. Řídicí orgán se snaží danou problematiku řešit a intenzivně pracuje na úpravě metodiky a zvyšování povědomí o způsobu vyplňování výkazů práce mezi příjemci. V rámci revize platné od listopadu 2012 byla část pozic v realizačním týmu zbavena povinnosti vyplňovat výkaz práce a zpřesněny pokyny pro vyplnění tohoto formuláře. Na kontrolu činností uváděných ve výkazu práce však klade velký důraz i Evropská komise, která během auditu v roce 2012 identifikovala u mnoha projektů velkou formálnost při vyplňování výkazů práce.

Nepřímé náklady jsou jednou z forem zjednodušeného vykazování při realizaci OP LZZ. Výčet nepřímých nákladů je uveden v příručce D5. Někteří příjemci nejsou stále schopni akceptovat fakt, že i nepřímé náklady jsou způsobilými výdaji a případná korekce činností ve výkazu práce ve smyslu jejich označení za nepřímé náklady, neznamená úhradu takových nákladů z vlastních zdrojů příjemce.

Každopádně jsme si vědomi potřeby změny ve vykazování osobních nákladů a pro OPZ je připravována jak revize stávajících nepřímých nákladů (zahrnutí administrativních pozic do NN), tak vyšší míra využití jednotkových nákladů (mnohé pozice RT budou zahrnuty do jednotky).

- **snížení flexibility a zbytečná rigidita vůči změnám v projektu**

(3.2, 3.3) **Otázka 34** - v průběhu realizace stávajících i předchozích projektů je patrné **snížení flexibility vůči změnám** a nutnost opakovaně dokládat a vysvětlovat provedení změn, přestože nejsou v rozporu se zájmy OP LZZ a cílové skupiny, ani proti smyslu projektu. Opakovaně se mění informace a pokyny administrátorů k realizaci některých změn (ačkoliv dodržíme pokyny administrátora v jednom období, v návazném období vyžaduje jiné zdůvodnění a odlišný postup)

(3.2, 3.3) **Otázka 34** - výrazný **rigidita v akceptování změn navázaných na rozpočet** (změna zapojení pracovníků v projektu, rozdělení úvazků), i přes pečlivé zdůvodňování změn nejsou odůvodnění akceptovány, nezbytné je opakované zdůvodňování a vysvětlování

(1.1) **Add 34** teoreticky je **rozsah možnosti změn** dobrý, ale v praxi EA zbytečně tyto možnosti komplikují a trvají na nesmyslných požadavcích např. co se týče navyšování jednotkových cen do povolených 10 % (obzvláště když se jedná o drobné nákupy - tiskárnu koupím levněji, co ušetřím,

převedu na nákup notebooku - to by neměl být problém, ale EA to blokuje)

✓ Řešení ze strany ŘO:

Část příjemců je trvale nespokojena s rozsahem možných změn v projektu v průběhu realizace (viz také výsledky průzkumu v oblasti Administrace). Jako hlavní argument je užívána nízká flexibilita projektu ve vazbě na potřeby organizace příjemce a cílové skupiny. Z pohledu ŘO je ale nutno konstatovat, že rozsah nepodstatných i podstatných změn je dostatečný a s ohledem na účel, formu a pravidla poskytování dotací zcela pochopitelný.

Leckdy chtějí příjemci provádět změny, které jsou v rozporu se závěrem výběrové komise. Někdy provádějí podstatné změny bez předchozího souhlasu ze strany poskytovatele a někdy by chtěli provést změny v takovém rozsahu, že by se jednalo o jiný projekt.

Objektivně komplikující faktor představuje doba mezi sepsáním a podáním žádosti a ukončením výběrového procesu a přidělením dotace. Nicméně i v těchto případech je možné najít řešení akceptovatelné pro obě strany (změnový formulář před vydáním právního aktu). Někdy se jako komplikující faktor jeví délka projektu (2 roky a více) a snaha příjemců vyčerpat veškeré přidělené prostředky. Je nutné, aby příjemci včas konzultovali možnosti řešení nastalých situací u svých projektů s poskytovatelem.

MZ - technické nedostatky

- **překryvy požadovaných informací v několika částech MZ**

*(2.1) Příliš velké **opakování stejných finančních informací v několika částech monitorovací zprávy, příloh a žádosti o platbu.** Je nutné, aby se např. celkové výdaje za dané období vypisovaly nekolikrát, nestačilo by, abychom to vyplnili jen jednou? Dále nerozumím přínosu finančního plánu a po pravdě řečeno ho vyplňuji jen tak, aby mi to nějak vyšlo.*

(1.1) V monitorovacích zprávách části I. a II. tj. textová a benefitová část se některé části překrývají. Vhodné inspirovat se postupem zpracování MZ u OPPA - přehlednost, strukturovanost. Tabulka Rozpis mzdových nákladů (zaokrouhlení a nastavené vzorce) nereagují na skutečnost účtování mzdových nákladů.

✓ Řešení ze strany ŘO:

OPPA nemá část MZ vyplňovanou v Benefitu, celá je vyplňovaná ve wordu. Proto tedy nemůže docházet k překryvům. Obecně jsou však v OP LZZ nastaveny dvě části MZ tak, aby se nepřekrývaly. Dotaz pravděpodobně směřuje na prokazování monitorovacích indikátorů, kde se v Benefitové části u jednotlivých hodnot MI vyplňuje i to, jak bylo hodnot dosaženo (datum školení, název atd.) a tyto informace se objevují i v části popisující realizaci klíčových aktivit. V obou částech MZ je však uvedení těchto informací nezbytné. V OPZ se předpokládá, že celá MZ bude předkládána v systému, kde tedy bude snazší provázat vyplňování jednotlivých polí.

MZ – jiné nedostatky

*(1.1)... problematické je **vyplňování VP/de minimis u projektů, kde je více příjemců**, např. výzva 52*

ŽOP je zcela nesmyslná, většina čísel je obsažena ve finančních přílohách, je ale složité vypočítat nárokovanou částku, pokud nemáme k dispozici pomocnou tabulku, kterou používají EA

✓ **Řešení ze strany ŘO:**

Výzva se zapojenými subjekty (např. č. 52 již nebude vyhlášována. Komplikovanosti vyplňování podpory de minimis jsme si vědomi a chceme ji předcházet. Od 1.1.2013 je pole vyčerpaná podpora v kalendářním roce u projektů s de minimis skryto a nevyplňuje se. :
Nutnost mít ŽoP vyplývá z metodiky monitorování, která je platná pro všechny operační programy. Detailní návod na vyplňování je součástí Pokynu pro vyplnění MZ a ZjŽoP (příručka D10). Tabulka, kterou používá EA, byla vytvořena na ŘO právě za účelem metodické podpory příjemců při vyplňování ŽoP.

Příručky desatera - různé

(3.1) U změn v jednotlivých příručkách desatera bychom velmi uvítali uvedení č. strany ke každé změně!

✓ **Řešení ze strany ŘO:**

Číslo strany, kde došlo k revizi je součástí tabulky s přehledem změn, která je součástí každé příručky.

Problémy při financování projektu

• **Problematické „záložní“ financování projektu u NNO**

(3.3) Fundamentálním problémem je pro naše občanské sdružení financování projektu. Téměř všechny naše finanční zdroje jsou účelově vázány, a proto jsme díky nastavení systému financování byli nuceni požádat o komerční úvěr za účelem překlenutí období schvalování jednotlivých MZ. To, že nám není proplacena celá částka uзнatelných nákladů za uplynulé monitorovací období, považujeme za skandální a věříme, že v příštím období tomu bude jinak. S obavou vyhlížíme závěrečné vypořádání projektu. Nepřijde nám normální, že pro 100% financovaný projekt, kde nejsou žádné anomálie, musíme najít záložní financování ve výši 500.000,- Kč, což pro nás představuje ručení úvěru vlastní střechou nad hlavou.

✓ **Řešení ze strany ŘO:**

Většina projektů v OP LZZ je realizována formou ex-ante, tj. příjemce dostává zálohové platby. Standardně měl k dispozici čtvrtý měsíc realizace projektu 40 % celkové dotace. Následné platby se odvíjeli od velikosti prokazovaných výdajů v aktuální žádosti o platbu, potažmo jejich způsobilosti. Někdy byla v právním aktu nevhodně nastavena velikost dalších částí dotace, která v kombinaci s komplikovanou administrací monitorovací zprávy vedla k tomu, že příjemce musel realizovat projekt z vlastních zdrojů. V takových případech však příjemce mohl podat mimořádnou žádost o platbu.
V minulosti již byly poskytovatelé instruováni, aby hodnotu dalších částí dotace, která je stanovena v právním aktu, stanovoval v takové výši, aby měl příjemce dostatečné množství finančních prostředků po celou dobu realizace projektu.

• **Finanční vypořádání – rozpor s pravidly MF**

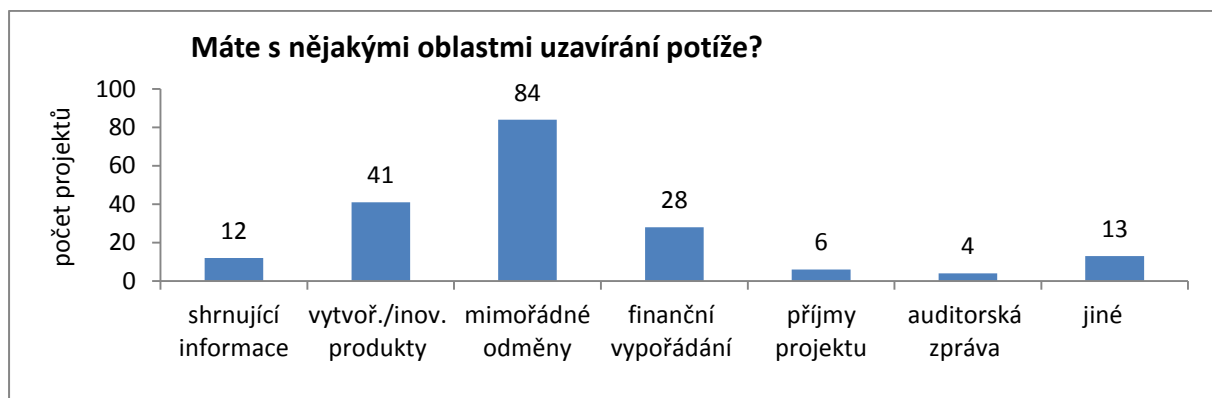
(1.1) Finanční vypořádání projektu je dle OP LZZ po úhradě poslední žádosti o platbu. Dle Ministerstva financí je však termín pro podání závěrečného vyúčtování do 31.12. roku kdy byl projekt ukončen, ačkoli nebyla poslední platba uhrazena. Tyto dva postupy si vzájemně odporují.

✓ **Řešení ze strany ŘO:**

Při nastavení pravidel pro finanční vypořádání projektu vycházíme z textu vyhlášky č. 52/2008 §2 odst. 9, kde je uvedeno: ukončením projektu je myšleno ukončení jeho financování z prostředků poskytnutých ze státního rozpočtu, státních fondů krajů, hlavního města Prahy, obcí a Národního fondu. Financování projektu je tedy ukončeno až v okamžiku, kdy je příjemce poukázána poslední platba, resp. vyčíslena vratka. To je také okamžik, kdy příjemce zná přesnou výši poskytnuté dotace, kterou tak může zohlednit při vyplňování příslušných příloh výše uvedené vyhlášky. Pravidla OP LZZ nejsou v rozporu s příslušnou vyhláškou.

Uzavírání projektu

• **Výsledky doplňujících otázek – problematické oblasti pravidel pro uzavírání projektu**



Zjištění - úroveň programu: V případě uzavírání projektů bylo jako problematické identifikováno poskytování mimořádných odměn a prokazování vytvořených produktů.

✓ **Vyjádření ŘO:** Na posouzení relevantnosti poskytnutých odměn v závěrečných fázích realizace projektu je kladen velký důraz, protože je nutno rozlišit, kdy se opravdu jedná o řádně zdůvodněnou odměnu, jejíž nárok lze vysledovat ve výsledcích projektu a kdy jde o pouhou snahu maximálně vyčerpat poskytnuté dotační prostředky.

V případě prokazování vytvořených/inovovaných produktů se příjemcům může jevit komplikované jejich nahrávání do databáze produktů, s tím související případné uveřejnění produktu a na něj navázané uzavření pod/licenční smlouvy. Určité komplikace dále způsobuje fakt, že v mnohých výzvách byly v projektových žádostech jako nově vytvořené produkty schvalovány výstupy, které ne zcela odpovídaly definici tohoto indikátoru. Příjemci pak mají potíže při popisování dosažení hodnot těchto „neproduktů“.

2.2.3.4. Shrnující komentář ŘO OP LZZ

Zvýšení spokojenosti ve všech sledovaných indikátorech musíme hodnotit jednoznačně pozitivně. Odráží to jednak dopad zjednodušení ve vykazování, které řídicí orgán promítl do metodiky na podzim roku 2012 a jednak zřejmě i určité zlepšení ve schopnosti příjemců realizovat projekt. Příjemci se stanovená pravidla prostě naučili.

Identifikované problematické oblasti (viz výše) pro nás nejsou překvapivé a snažíme se je odstranit jak v realizovaném OP LZZ, tak při přípravě nového operačního programu OPZ.

Doporučení pro tuto oblast se dají shrnout následovně:

- Stabilizace administrativní kapacity na straně poskytovatele
- Zabezpečení sdílení zkušeností
- Větší práce s příjemci – semináře, informace na webu atd.

U nastavení pravidel jsou učiněné závěry a doporučení značně provázány se závěry a doporučeními u oblasti Administrace projektů (viz další kapitola), kde jsou tyto závěry a doporučení podány ve větším detailu.

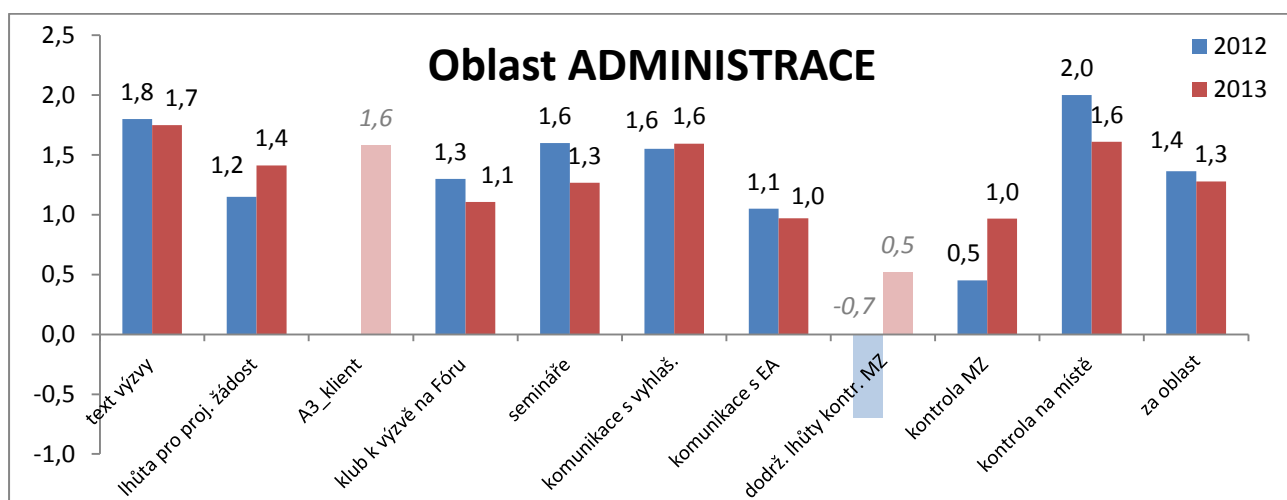
2.2.4. ADMINISTRACE A PODPORA PROJEKTŮ

Garant zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 801 a Mgr. Petr Korecký, 831

2.2.4.1. Vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013

Porovnání dosažených hodnot indikátoru spokojenosti příjemců za roky 2012 a 2013 ukazuje následující graf.

Dosažená míra spokojenosti příjemců u jednotlivých hodnocených témat (otázek)



Legenda - celé znění hodnocených témat:

- Kvalita dokumentu Text výzvy
- Délka lhůty pro zpracování projektové žádosti
- Kvalita klientského servisu na www.esfcr.cz (kontakty, základní doporučení při podání žádosti a realizaci projektu, schémata k administraci projektů)
- Přínos diskusního klubu k výzvě na ESF Fóru
- Kvalita seminářů pro žadatele či příjemce
- Kvalita komunikace s vyhlášovatelem výzvy (příslušným ministerstvem)
- Kvalita komunikace s EA (externím administrátorem)
- Dodržování lhůty pro kontrolu MZ, tj. 40 pracovních dní od dodání kompletních podkladů
- Profesionalita práce těch, kteří provádějí kontrolu MZ
- Profesionalita práce těch, kteří provádějí kontrolu projektu na místě
- za oblast = CELKOVÝ PRŮMĚR ZA VŠECHNA TÉMATA (OTÁZKY)

U oblasti spokojenosti ADMINISTRACE došlo mezi oběma koly průzkumu k mírné změně zahrnutých otázek. V roce 2013 byla přidána otázka týkající klientského servisu (doporučení pro realizaci projektů na www.esfcr.cz). Dále bylo upraveno znění otázky zaměřené na lhůtu pro kontrolu MZ. V roce 2012 byli respondenti dotazováni na spokojenost se samotnou délkou lhůty, ale protože mnozí z nich otázku nepřesně chápali, byla pro rok 2013 upravena tak, aby se ptala na spokojenost příjemců s dodržováním této lhůty ze strany těch, kteří MZ kontrolují. Hodnoty za celou oblast ADMINISTRACE za roky 2012 a 2013 (poslední sloupec grafu za „oblast“) v sobě nezahrnují výsledky těchto dvou změněných otázek, aby byla zaručena porovnatelnost mezi roky 2012 a 2013. Pokud bychom tyto otázky zahrnuly, pak by celková hodnota indikátoru spokojenosti za rok 2012 mírně klesla na 1,1. Za rok 2013 by však zůstala stejná, jako je hodnota uvedená výše v grafu, tj. 1,3.

Zjištění - úroveň programu: Oproti prvnímu průzkumu spokojenosti v roce 2012 nedošlo v roce 2013 až na výjimky k výrazné změně míry spokojenosti v oblasti administrace a podpory projektů. Celkově zde došlo k nepatrnému snížení spokojenosti příjemců z hodnoty 1,4 za rok 2012 na hodnotu 1,3 za rok 2013.

Na toto snížení mělo vliv především zhoršení ve vnímání kvality kontrol na místě a kvality seminářů pro žadatele/příjemce. Na druhou stranu tyto aspekty patřily v roce 2012 k těm nejlépe hodnoceným a i přes mírné pohoršení k nim patří i v roce 2013. Zejména je to kontrola na místě, která zůstává i v roce 2013 druhou nejlépe hodnocenou oblastí, těsně za kvalitou zpracování textu výzvy k předkládání projektových žádostí. Společně s kvalitou komunikace s vyhlášovatelem výzev, patří tyto dva aspekty nadále jednoznačně k nejlépe hodnoceným v rámci celé oblasti administrace.

Naopak, relativně méně jsou příjemci nadále spokojeni především s komunikací s externím administrátorem a s kontrolou MZ. U kontroly MZ však zároveň došlo oproti roku 2012 k podstatnému zlepšení z velmi nízké hodnoty 0,5 v roce 2012 na 1,0 za rok 2013, což značí ve slovním hodnocení čisté „spíše spokojeni“.

Právě u kvality kontroly MZ došlo k nejvýraznějšímu pozitivnímu posunu v celé oblasti administrace. Za hlavní příčinu lze označit omezení dvoustupňové kontroly (EA a MPSV v oblasti podpory 1.1 OP LZZ), zjednodušení formátu MZ a související úpravy v metodice a pravidlech a postupné ukončení spolupráce s EA v oblasti podpory 1.1.

➤ **Doporučení - úroveň programu:**

Kontrola monitorovacích zpráv - zaměřit se jednoznačně na další zvýšení spokojenosti příjemců s dodržováním lhůty pro kontrolu MZ.

V druhé řadě lze také uvažovat o dalším zvyšování spokojenosti s kvalitou kontroly MZ a komunikací s externím administrátorem (nakolik bude komunikace s EA ještě aktuální).

2.2.4.2. Detailní výsledky dle oblastí podpory

Dosažená míra spokojenosti příjemců 2013 dle oblastí podpory je uvedena v tabulce níže.

Oblast podpory	Administrace
1.1	1,0
1.2	1,8
2.1	1,7
2.2	0,7
3.1	1,3
3.2	2,0
3.3	1,0
3.4	1,4
4.1	1,1
5.1	1,6
OP LZZ	1,3

Zjištění - úroveň oblastí podpory: U oblasti administrace nebyly zjištěny výraznější rozdíly v celkové spokojenosti příjemců u různých oblastí podpory a u všech z nich převládá mírná spokojenost (spíše spokojeni).

Dále následuje tabulka s dosaženou mírou spokojenosti příjemců 2013 dle oblastí podpory u jednotlivých hodnocených aspektů (otázek).

Oblast podpory	Text výzvy	Žádost lhůta	Klientský servis	Klub k výzvě	Semináře	Komunikace vyhlášovatel	Komunikace EA	MZ kontrola rychlost	MZ kontrola kvalita	Kontrola na místě
1,1	1,6	1,3	1,5	0,9	1,0	1,1	0,3	0,2	0,1	1,6
1,2	1,7	2,5	2,1	---	1,7	2,3	1,8	-0,8	1,9	2,8
2,1	2,0	1,7	1,8	1,5	1,9	2,0	1,4	1,3	1,7	1,2
2,2	1,0	1,0	---	---	---	1,0	---	1,0	-1,0	1,0
3,1	1,6	1,1	1,7	0,5	0,9	2,0	0,6	0,8	1,1	2,1
3,2	2,6	1,9	2,2	2,2	1,5	2,0	1,2	2,0	2,0	1,9
3,3	1,9	1,3	1,4	1,5	0,9	1,4	0,3	-0,2	0,4	1,9
3,4	1,8	1,3	1,3	1,0	1,5	1,4	1,8	1,1	1,1	2,1
4,1	1,4	1,4	1,4	1,3	1,4	1,5	1,8	-0,3	1,0	0,9
5,1	2,5	1,3	1,9	1,4	1,8	1,4	1,4	1,1	1,2	1,9
OP LZZ	1,7	1,4	1,6	1,1	1,3	1,6	1,0	0,5	1,0	1,6

Tabulka ukazuje podobnou spokojenost příjemců u dílčích hodnocených aspektů napříč oblastmi podpory, s výjimkou některých aspektů.

Zjištění - úroveň oblastí podpory: V rámci některých oblastí podpory, zejména u oblastí 1.1, 1.2, 3.3 a 4.1 byla zjištěna výrazně nižší spokojenost až vyložená nespokojenost s některými dílčími aspekty - výrazně u rychlosti, resp. (ne)dodržování lhůty pro kontrolu MZ a v menší míře také u kvality komunikace s EA a kvality kontroly MZ.

Na základě učiněných závěrů lze tedy doporučit (řazeno sestupně od nejvyšší po nejnižší míru závažnosti):

➤ **Doporučení – oblast podpory 1.2:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců v oblasti 1.2 s dodržováním lhůty pro kontrolu MZ, kde byl indikátor spokojenosti výrazně záporný

➤ **Doporučení – oblast podpory 4.1:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců v oblasti 4.1 s dodržováním lhůty pro kontrolu MZ, kde byl indikátor spokojenosti mírně záporný

➤ **Doporučení - oblast podpory 3.3:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců v oblasti 3.3 s:
- dodržováním lhůty pro kontrolu MZ, kde byl indikátor spokojenosti mírně záporný
- kvalitou komunikace s EA
- profesionalitou práce osob, které kontrolují MZ

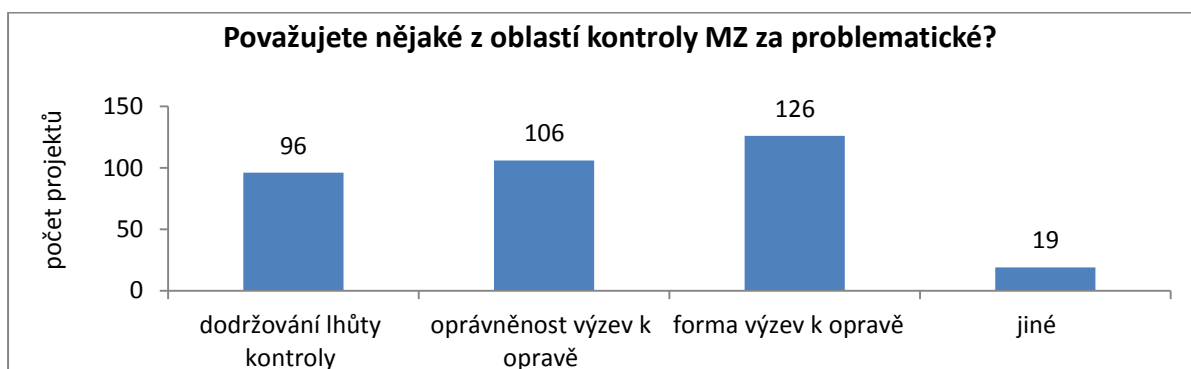
- **Doporučení - oblast podpory 1.1:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců v oblasti 1.1 s:
 - dodržováním lhůty pro kontrolu MZ
 - kvalitou komunikace s EA
 - profesionalitou práce osob, které kontrolují MZ

- **Doporučení - oblast podpory 3.1:** Zaměřit se na zvýšení spokojenosti příjemců v oblasti 3.1 s:
 - přínosem diskusního klubu k výzvě na ESF Fóru
 - kvalitou komunikace s EA

2.2.4.3. Komentáře příjemců a jejich řešení

Problémy v oblasti kontroly MZ

- **Výsledky doplňujících otázek - obecné problémy kontroly MZ**



Zjištění - úroveň programu: Výzvy k opravě jsou dle výsledků průzkumu pro příjemce často nesrozumitelné (forma výzev), případně neoprávněné (obsah výzev).

- ✓ **Vyjádření ŘO:** Nelze konstatovat, že jsou všechny výzvy k opravě pro příjemce srozumitelně formulovány a jednotlivé body jsou vždy smysluplné a nezbytné. Jde o problematiku individuálního přístupu k práci a subjektivního vnímání opodstatněnosti výzev k opravě. Např. při administraci projektů osy 1 jsou na ŘO používány standardizované formulace a každá zpráva je před odesláním příjemci zkontrolována nadřízenou osobou. Cílem je, aby byly výzvy psány jednotně, srozumitelně a věcně.

Problematika také přímo souvisí s častou změnou osob kontrolujících jednotlivé verze MZ. Zejména u EA docházelo k výrazné rotaci osob kontrolujících MZ. Příjemci byli díky tomu vyzýváni k opravám bodů, které měly být součástí první výzvy (viz dále).

- **Zdlouhavá vícefázová kontrola a související vysoká fluktuace, nekompetentnost a nejednotné požadavky kontrolorů**

(5.1) výzvy k opravě MZ - při první výzvě k opravě časté přehlédnutí chyb (objeví se až ve druhé výzvě); pokud dojde k chybě, které si na MPSV nevšimnou a my na ni upozorníme s žádostí o souhlas k opravě, zůstane bez reakce. **Jednotlivé výzvy k opravě si vzájemně odporují** (opravíme dle první výzvy k opravě, ve druhé výzvě jsme vyzváni k opravě zpět apod.)

(3.4) **nejednotné požadavky** různých administrátorů

(4.1) Ministerstvo vnitra kontroluje MZ, vydává stanoviska a poté je MF nebo MPSV považuje za nesprávné a "trestá" příjemce

(3.4) Občas se stane, že to co bylo dobré v předchozí MZ není dobré pro tuto. Stejná věc a je jinak posouzená, krácená.

(1.1) Add 54 a 55) **Systém, kdy jednu MZ kontrolují v první fázi projektový manažer A a finanční manažer B, vypořádáte jejich připomínky a opravenou MZ dostane ke kontrole proj. manažer C a finanční manažer D, kteří mají úplně jiné a někdy i protichůdné připomínky, je neudržitelný.** Kontrola MZ se tak neúměrně prodlužuje, co by mohlo být opravenou najednou, se dělá na tříkrát.

(1.1) Kontrola MZ je zpracovávána jinými pracovníky a každý z pracovníků má na jednotlivé body monitorovací zprávy a způsob jejich opravy **jiný požadavek či dokonce názor**. Bylo by vhodné, aby všichni pracovníci, kteří kontrolují MZ, měli shodný přístup. Výzvy k opravě často vyzývají k **drobnostem**, přestože samotné výzvy jsou často chybně formulovány.

(4.1) Každý projektový manažer požaduje **dokládání jiných podkladů** ve stejné věci. Nevyhovuje nám také velká **fluktuace** projektových a finančních manažerů.

(4.1) Kvalita externích administrátorů se výrazně liší, kromě toho se EA často mění (**fluktuace**). Při hodnocení MZ zprávu pokaždé dostane někdo jiný, kdo nemá znalosti daného projektu (nemají čas), takže se **neustále řeší věci, které byly předtím vyřešeny** s jiným EA - měl jsem projekt, kde se jedna odsouhlasená odchylka řešila opakovaně ve 3 MZ po sobě.

(4.1) Neustálá **změna osob**, kteří u EA posuzují MZ. Nakonec nikdo nemá kontinuální informace o celém vývoji projektu - což se odráží na nekompetenci připomínek.

(3.3) Setkali jsme se s **nízkou kompetentností** kontaktní osoby s poukazem na metodické pokyny ŘO, které však nebyly pro příjemce podpory přesně specifikovány. Veliký problém vidíme v **rychlosti** řešení specifických situací, které ovlivňují realizaci projektu.

(4.1) Problém je neustálá **fluktuace** (za 1 rok celkem změn a4 kontaktní osoby), často se jedná o nezkušené zaměstnance bez znalosti postupů ve státní správě.

(3.3) Realizovala jsem podobný projekt před sedmi lety, tehdy nebyl externí administrátor. **Projektový a finanční manažer byly zároveň kontrolory našich zpráv. Proces byl pro mne srozumitelnější.**

(1.1) ... výrazným problémem je **nekompetentnost a nejasný výklad některých pravidel**, který se zjistí v průběhu realizace projektu. Kontaktní osoby (jak u poskytovatele, tak u externích administrátorů) se pak víceméně brání poskytnutí jasného stanoviska k danému problému - **konkrétní dotazy často dotazy odbývají citací příručky (která je však právě nejasná, a proto byl také dotaz odeslán) ...**

✓ Řešení ze strany ŘO: Týkalo se zejména kontrol prováděných EA, jelikož jednotlivá kola kontrol byla prováděna jinou osobou, která mohla identifikovat chybu původní osobou

přehlédnutou. Upozorní-li sám příjemce na chybu, kterou on sám odhalil, postupuje kontrolor dle metodiky a typu zjištění.

U externích administrátorů je ze strany ŘO velmi omezená možnost jejich kontroly při náboru (kvalitních) pracovníků, ale také při výkonu jejich práce, zejména u telefonických či e-mailových dotazů. Na základě požadavku Komise má být agenda spravována přímo ze strany poskytovatele, bez využití outsourcingu. MPSV buduje vlastní kapacity nezbytné pro řízení a administraci připravovaného programu OPZ.

Z mnoha dotazů příjemců bohužel ale také vyplývá, že závazné příručky nestudují, přestože si to vykazují v pracovních výkazech. Není bohužel možné, aby vyhlášovatel de facto zkontroloval a posvětil každý detail postupu projektu. Pracovníci poskytovatele by neměli odpovídat pouze citací ustanovení zákona či metodického pokynu, ale hlavní zodpovědnost za řízení projektu nese nadále příjemce a realizační tým. Nutno také konstatovat, že některé dotazy příjemců nespádají do gesce poskytovatele (zejména účetní problematika).

V případě projektů, kde je zprostředkujícím subjektem MV (Ministerstvo vnitra ČR) byl proveden reaudit, který zredukoval původní zjištění související s výkonem kontrolní činnosti nad realizací projektů.

➤ Doporučení - úroveň programu:

Je nutné stabilizovat personální kapacity a zajistit, aby byla všechna kola kontrol prováděna jednou osobou, aby se omezil výskyt dodatečných výzev k opravě a tím se zvyšoval počet kol oprav, a prodlužovala se tím doba administrace.

Zároveň je nutné individuálně věnovat pozornost pracovníkům, kteří výzvy k opravě MZ formulují.

- **Dlouhé (lhůty pro) schvalování MZ a návazné problémy s cash-flow**

(3.4) lhůta 40 dní pro kontrolu MZ je šílená - pak může následovat další stejná lhůta - žadatelé/realizátoři projektu mají následně lhůtu pouze 15 dní na opravu...to je přeci nesrovnatelné - naštěstí u naší výzvy byly hodnotitelé 200% výkonní a kontrola MZ i s 1 opravou i následně s provedenou platbou proběhla během jednoho měsíce!!!byla jsem mile překvapena, že hororové komentáře od zkušenějších kolegů se nepotvrdily

(3.4) doporučuji zkrácení doby pro kontrolu podané MZ na méně než 40 dní

*(2.1) MZ a jejich hodnocení je klíčovým problémem v realizaci projektu. Jedna se o sociální služby, tudíž lze předpokládat, že společnosti, které odpovědně realizují tento program tak nečiní z komerčního popudu a tudíž **nemají velké finanční rezervy na překlenutí příliš dlouhé období hodnocení MZ**. To je ještě podtrženo tím, že se schvalování zbytečně prodlužuje tím, že jakmile opravíme jednu chybu, přijde nám požadavek na opravu dalších chyb. Maličkosti se dají opravit pomocí emailové komunikace a opravy většího charakteru se mohou řešit oficiální cestou, nemají však být vícenásobné a schvalování oprav by mělo být efektivnější, bez zbytečných prutahu. Tyto prutahy, **zbytečně zvysují nákladovost projektu**, a tyto více náklady jsou na ukor příjemce dotace.*

Rovněž mají vliv na kvalitu realizace projektu, jelikož jsou hlavní příčinou změn v harmonogramu z důvodu vypadku v cash flow a řešení problému s tímto spojených.

(2.1) U některých projektů a dílčích MZ jsme se setkali s **hodně dlouhou dobou, kdy monitorovací zpráva byla nakonec schválena**. Myslíme si, že je zbytečné, pokud externí administrátor zprávu schválí, aby v některých případech ještě dále poskytovatel monitorovací zprávu kontroloval ve lhůtě 40 pracovních dní.

(1.1) systém je dobrý, ale **v praxi nefunguje dle plánu, platby se zpožďují, administrace MZ trvá i dva měsíce**

(2.1) **Pomalé schvalování monitorovacích zpráv**. Moc dlouho se čeká na další platbu. Toto by se mělo výrazně zkrátit. Vznikají dlouhá období, kdy se musí použít **náhradní financování**. Navíc to negativně ovlivňuje uzavření státního rozpočtu listopad - únor. Rady, že nemáme financovat z osobních prostředků jsou nesmyslné. **Závěrečné monitorovací zprávy byly několikrát opravovány - minimálně 5x**. Bylo by vhodné řádně poučit odpovědné osoby, aby příjemci nebyli při ukončení projektu neúměrně zatěžováni.

(3.3) **Nejproblématictější je délka hodnocení s případnými opravami MZ a komunikace s externími administrátory** (málokdy k zastížení, neustále se mění lidé) a hlavně nesdělování důležitých změn příjemcům. Takže napsat MZ správně napoprvé je takřka nemožné, což je vzhledem k zapojeným zaměstnavatelům, kterým refundujeme mzdy CS velice nekorektní..

✓ Vyjádření ze strany ŘO:

40-ti denní lhůta pro kontrolu MZ neběží znovu pro každou úroveň kontroly, ale zahrnuje všechny úrovně, tedy kontrolu pracovníky EA i následně MPSV. Příjemci je negativně vnímán fakt, že při vrácení MZ k opravě v Monit7+ běží nová lhůta pro administraci.

Lhůta pro opravu je nastavena vždy s ohledem na konkrétní chyby a rozsah nutných oprav. V případě úpravy přílohy není důvod ke stanovení lhůty na celou délku vypracování zprávy dle metodiky. Příjemce má 30 dní na vypracování zprávy a 60 dnů na vypracování ZMZ. Při daném objemu projektů na jednoho PM a rozsahu prováděné kontroly (VŘ, PV, aktivity, rozpočet, MI atd.) je lhůta odpovídající.

Stanovené lhůty pro administraci jsou ze strany poskytovatele dodržovány. Délka schvalování MZ je na úrovni poskytovatele sledována a jakékoliv nedodržení stanovených lhůt je nutno náležitě zdůvodnit. Počet oprav nezáleží často na neschopnosti poskytovatele definovat chyby v předložené ZMZ, ale na neschopnosti příjemce tyto chyby opravit, případně problematické výdaje doložit. Vracet MZ k opravě není povinností poskytovatele, ten může případné problematické výdaje neuznat a administraci MZ tím ukončit. Opakované vrácení příjemci je tak spíše snahou snižovat velikost výdajů, které by příjemci museli případně uhradit z vlastních zdrojů.

Naopak často nebývají dodržovány lhůty ze strany příjemců při opravách MZ a doručování opravených podkladů či doplňujících informací a vysvětlení.

➤ Doporučení - úroveň programu: Při sloučení rolí PM a FM lze předpokládat časovou úsporu při administrativní kontrole MZ a její zrychlení.

• Pracovní výkazy v MZ

(5.1) Posuzování pracovních činností uvedených ve výkazech práce: **subjektivní vyhodnocení některých činností** nutných k zabezpečení realizace projektu, že spadají do nepřímých nákladů - nad rámec výčtu nepřímých nákladů uvedeného v metodice způsobilých výdajů. Posuzování těchto činností na základě vyskytujících se "klíčových" slov (např. "účetní", "personální"), nikoliv dle věcného a logického obsahu činnosti - tj. nejedná se o činnosti účetnictví ani personalistiky organizace. Nemůžeme akceptovat zdůvodnění projektového manažera MPSV, že výčet v metodice není úplný a MPSV má ještě svou další interní metodiku.

(3.3) Absolutně nám nevyhovuje **neustálé měnění výkladu způsobilých přímých nákladů** ve výkazech práce. Každého půl roku přijde nový výklad, že tato náplň práce spadá do nepřímých nákladů. Konkrétně u finančních manažerů již opravdu nevíme, jaká jejich práce je přímým nákladem.

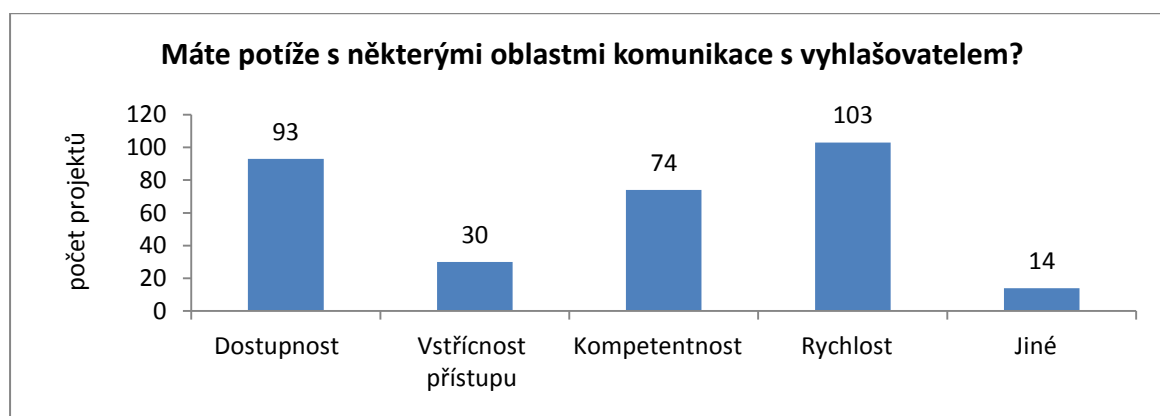
- ✓ **Vyjádření ze strany ŘO:** Metodika definuje základní rámec akceptovatelných činností vykazovaných v PV. Metodika nemůže obsahovat kompletní výčet všech unikátních případů. Zpravidla existuje prováděcí dokument, který se věnuje detailům. Součástí Doporučení pro příjemce je i odkaz na přehled činností, které jsou řazeny mezi nepřímé náklady.

Na druhé straně příjemci často vyplňují PV na konci měsíce a pouze s cílem vyplnit počet hodin odpovídající výši úvazku dle rozpočtu. Často chybí bližší popis vykonané činnosti, což vyžaduje doplnění ze strany příjemce a následně dochází k prodlužování administrativních lhůt.

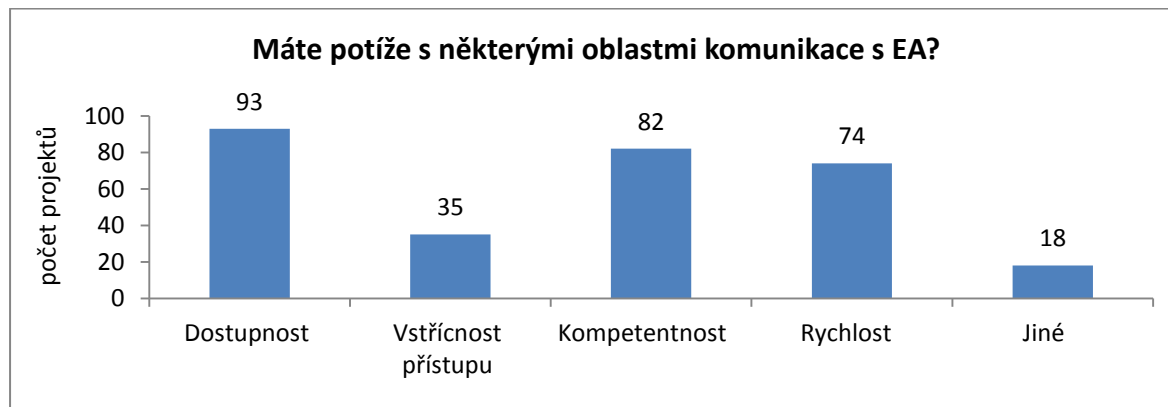
Pracovníci implementační struktury musí dodržovat závazná pravidla. Je samozřejmě problematické, když dochází ke změně výkladu pravidel, často je to však požadavek národní či evropský, který musí řídicí orgán respektovat.

Komunikace s vyhlášovatelem výzvy / externím administrátorem – obecné problémy

- **Výsledky doplňujících otázek - problematické oblasti komunikace s vyhlášovatelem výzvy / externím administrátorem**



I když příjemci obecně v rámci tohoto průzkumu vyjádřili vyšší spokojenost s komunikací s vyhlášovatelem výzev, než s externím administrátorem, v zásadě se shodují na podobných potížích, které mívají v komunikaci s oběma.



Zjištění - úroveň programu: Co se týče kvality komunikace s vyhlášovatelem/ EA - u vyhlášovatelů příjemci častěji hodnotili negativně rychlost reakce a naopak u EA o něco málo častěji pro ně představuje problém jejich vstřícnost a kompetentnost. Ve stejném počtu vnímají příjemci jako problém u obou dostupnost kontaktních osob. Vstřícnost přístupu považuje u obou za problém spíše menší počet příjemců.

Bez systémového nastavení workflow zpracování dotazů jde vždy o individuální přístup konkrétních pracovníků (zvednutí telefonu mimo konzultační hodiny, doba zpracování dotazu, způsob komunikace a formulace odpovědi apod.).

Na druhou stranu bývá ale z pohledu ŘO OP LZZ komplikací i častá nedostupnost na straně příjemců, nejasně formulované dotazy bez konkrétních detailů a vyžadování konkrétní odpovědi, řešení problémů projektů ex-post apod.

➤ **Doporučení - úroveň programu, pro OPZ:** Systémovější nastavení workflow zpracování dotazů příjemců např. prostřednictvím komunikace integrované v informačním systému (e-Account jakožto výhradní komunikační kanál mezi příjemcem a poskytovatelem).

• Různé způsoby komunikace a jejich (ne)výhody

(1.1) Add 47) **diskuze jsou přínosné v případě, že dotazy odpovídá přímo vyhlášovatel** (kontaktní osoba) výzva z MPSV. **Odpovědi EA jsou nekompetentní**, mnohdy diskutující vědí o projektech více než EA. Add 48) v této fázi už snad všichni žadatelé umí pracovat s Benefitem, případně existuje velmi dobrá příručka, není nutné na seminářích řešit Benefit. Navíc pokud vedou semináře EA, většinou to vypadá tak, že na každý druhý dotaz odpovídají, že neví a musí to prověřit.

(1.1) **Podpora při zpracování projektové žádosti je vhodnější formou telefonické či e-mailové komunikace.** Na fóru sdílím informace o žadateli, které sdílet s ostatními žadateli nechci.

(1.1) **S EA nemá smysl komunikovat telefonicky**, pokud se neptáte na banalitu, téměř nikdy se nedozvíte relevantní/správnou odpověď, navíc se jim v konzultačních hodinách často **nedá dovolat** kvůli velkému zájmu žadatelů.

(1.1) Dostupnost kontaktní osoby 2x v týdnu je pro začátek projektu či opravy MZ nedostačující.

(1.1) ... Kontaktní osoby ... konkrétní dotazy často dotazy odbývají citací příručky (která je však právě nejasná, a proto byl také dotaz odeslán) a případné **podrobnější stanovisko se snaží předat telefonicky, aby se zbavili zodpovědnosti**. Stanovisko pak není žádným způsobem doložitelné při případné kontrole, která může mít na řešený problém i jiný názor. Dochází tak k přenášení zodpovědnosti na realizátora projektu, který toto riziko není schopen žádným způsobem eliminovat.

(1.1)... běžné, že se **kontaktní osoby zbavují své zodpovědnosti** tím, že odmítají na dotazy odpovědět písemně (na e-mail) - tzn. je dost častým jevem, že na e-mailový dotaz odpovídají telefonicky s tím, že jiné stanovisko neobdržíme... Je zde tedy výrazné riziko, že řešený problém bude v budoucnu vykládán jiným způsobem, který poškodí příjemce...

✓ Vyjádření ze strany ŘO:

Způsob a forma preferované komunikace je velmi individuální. Při telefonické komunikaci může dojít k nepochopení dotazu nebo odpovědi. Proto upřednostňujeme řešení technických, právních či metodických otázek právě prostřednictvím e-mailu a ESF fóra i z důvodu ochrany příjemce. Nevyužíváním ESF fóra, i s ohledem na jeho nedostatky, se příjemce vzdává možnosti najít odpověď na svůj dotaz jiným způsobem než přímým kontaktem s konkrétním pracovníkem implementační struktury, kde ale právě hrozí vyšší riziko subjektivity či nekompetentnosti, než na ESF Fóru.

Vymezené konzultační hodiny představují dobu, během které by měl být pracovník k zastížení na svém pracovním místě. Záleží na individuálním přístupu pracovníků, zda zvedají telefon i mimo konzultační hodiny.

Kontroly na místě a jejich rozpory s kontrolou MZ

(1.1) rozpor mezi EA a kontrolní skupinou, EA při schválení MZ řekne, že to je v pořádku a za rok při kontrole kontrolní skupina daný postup a nárokování dotace napadne, nesrovnalost v předávání informací EA kontrolní skupina

(3.3) při kontrole na místě byly kladeny zcela odlišné požadavky pro dokázání aktivit, než doposud byly vyžadovány v průběhu realizace projektu. Tyto požadavky nevycházely v jejich konkrétní podobě z žádné příručky, přesto kontrola na místě na jejich provedení trvala. Navíc tyto požadavky jsou v rozporu s přístupem k cílové skupině a neúměrné zvýšení administrativní náročnosti pro pracovníky v přímé práci s klienty i klienty samotné.

(1.1) Rovněž pracovníci provádějící **kontrolu na místě** by měli postupovat **stejným způsobem** jako pracovníci, kteří kontrolují MZ administrativně.

(3.2, 3.3) spokojenost se strukturou MZ, avšak **kontrola na místě má jiné požadavky v dokládání aktivit než externí administrátor**, nelze dostatečně připravit podklady, časová náročnost přípravy různých podkladů dokazujících stejnou aktivitu, administrativní zatížení pracovníků v přímé práci s klienty i zapojených klientů projektu

✓ Vyjádření ŘO: Příjemci spolu s monitorovací zprávou nedokládají kompletní podklady. Kontrolní skupina při kontrole na místě provádí kontrolu s vyšší mírou detailu i s ohledem na šíři podkladů.

- **Doporučení - úroveň programu:** Zajistit, aby se minimalizoval objem rozdílných postojů a postupů mezi kontrolou MZ a kontrolou na místě.

Výsledky doplňujících otázek – problematické oblasti „Základních doporučení“

U Kvality klientského servisu bylo dále zkoumáno, jak příjemci vnímají jednotlivé oblasti tzv. „Základních doporučení“ na <http://www.esfcr.cz/07-13/oplzz/zakladni-doporuceni> a jestli některá z doporučení nepovažují ze své strany za problematická. Jedná se celkem o 14 doporučení, která byla ŘO OP LZZ zpracována, aby příjemcům usnadnila práci a rozhodování a zkvalitnila realizaci jejich projektů, každé z doporučení je nadepsáno otázkou (kterou by si mohl příjemce potenciálně klást):

- Přemýšlíte o žádosti o dotaci?
- Jak získám dotaci a co pro mne bude závazné?
- Zvládnou to sám, nebo mám zadat řízení projektu externě?
- Jak správně vyberu dodavatele?
- Co všechno tvoří jednu zakázku?
- Jak (ne)bodovat nabídky ve výběrovém řízení?
- Na co mám myslet ve smlouvě s dodavatelem?
- Jak mám správně zpracovat monitorovací zprávu?
- Jak správně doložím uskutečněné výdaje na projekt?
- Jaké mohu provádět změny v projektech?
- Na co si dát pozor u partnerů a zapojených subjektů?
- Prostředky dostanu předem, nebo až na konci projektu?
- Co si mám představit pod povinnou publicitou?
- Kde získám odpovědi na svoje otázky?



Celá otázka zněla: „(Jaké jsou dle Vás) nejvíce problematické oblasti „Základních doporučení“ na <http://www.esfcr.cz/07-13/oplzz/zakladni-doporuceni>

Zjištění - úroveň programu: Výsledky této otázky nejsou překvapující. Za nejvíce problematické byly označeny oblasti související s procesem výběru dodavatele.

- ✓ Vyjádření ŘO: Legislativa a návazně i metodický pokyn se často a dosti zásadním způsobem mění. Většina příjemců se při své běžné činnosti s veřejnými zakázkami nesetká a řada procesních postupů tak pro ně představuje výraznou komplikaci při realizaci projektu, včetně negativních dopadů v podobě sankcí za nedodržení pravidel pro výběr dodavatele.

Z pravidla se příliš neřídí doporučeními, jelikož se tím výrazně snižuje možnost vybrat dodavatele dle vlastních představ. Zadavatelé proto často používají subjektivní (nepočetní) kritéria, která nedostatečně popíší. Tato oblast je zcela mimo jakékoliv možnosti ŘO OP LZZ stanovená pravidla měnit.

Různé – pozitivní komentáře

(3.1) Rozhodně jsme spokojeni s profesionalitou kontroly MZ a přehledností požadavků pro opravy MZ. Profesionalita kontroly na místě byla na vysoké úrovni - vzájemná vazba - kontrola-doporučení k odstranění nedostatků.

(3.4) S prací administrátora jsme celkově velmi spokojeni, komunikují, jsou ochotní a vstřícní.

- ✓ ŘO: Děkuje!

2.2.4.4. Shrnující komentář Řídicího orgánu

Závěr 1) Metodické prostředí se neustále mění, čímž dochází k absenci jistoty při realizaci projektu na straně příjemce a ke ztrátě sebejistoty při výkladu metodických pravidel ze strany pracovníků implementační struktury.

Příjemci si stěžují na řadu věcí, které považují za drobnosti či neopodstatněné požadavky, ale ve většině případů se jedná o formální náležitosti a oprávněné požadavky. Nutno žadatelům a příjemcům jasně vysvětlit, že některé podmínky a pravidla jsou tvořeny mimo naši kompetenci. Ideální jsou semináře pro žadatele či příjemce.

Metodické prostředí je formováno zákony či jinými legislativními normami. Prostor ke změně je v řadě oblastí minimální, ale při vyjednávání o změnách se pracovníci ŘO snaží prosazovat smysluplná stanoviska, jejichž schválení by mělo pozitivní dopad na implementaci programu, viz např. jednání v rámci MEPS.

➤ Doporučení - úroveň programu:

V maximální možné míře důrazně prosazovat stabilizaci metodického prostředí, zejména při vyjednávání s ostatními ministerstvy a orgány státní správy. V této oblasti jsou zásadní rezervy zejména ve vzájemné spolupráci.

Ve vztahu k žadatelům a příjemcům je jedinou možností nadále trpělivě vysvětlovat prováděné změny, s dostatečným předstihem informovat o plánovaných změnách a při jejich zpracování spolupracovat. Nicméně klíčové je, aby si příjemci plně uvědomili, že dostali k dispozici určitý

objem prostředků ve formě nevratné pomoci a následky za veškeré kroky související s realizací projektu nesou sami. V tomto ohledu existují značné rezervy ve vnímání evropských dotací na straně nejen potenciálních žadatelů. Z mylného postoje pramení řada konkrétních důvodů nespokojenosti příjemců (malé možnosti změn u projektů, byrokratické požadavky, pomalá administrace ze strany ŘO, sankce za chyby atd.).

Z pohledu vnitřního fungování a v rámci poskytování poradenství je klíčovým nástrojem ESF Fórum, které výrazně přispívá k sjednocení výkladu a stanovisek pracovníků implementační struktury a proto je nutné dále ho rozvíjet.

Závěr 2) Administrativní prostředí vykazuje značné rezervy. Typicky samostatné přílohy ve formátu xls, které nejsou napojeny na informační systém (IS) a dokládají se s monitorovací zprávou.

Nejvíce nespokojení jsou příjemci s délkou administrace monitorovacích zpráv. Nový informační systém by měl vyřešit řadu neduhů – komunikaci s příjemci, předávání informací o změnách, harmonogram výzev atd.

➤ **Doporučení - úroveň programu:**

Nadefinovat a vytvořit IS, který bude splňovat požadavky na moderní, funkční a uživatelsky přívětivý nástroj s řadou integrovaných funkcionalit. Součástí IS by měl být uživatelský účet, který bude jediným komunikačním kanálem pro řešení technických, metodických, finančních či právních dotazů.

Klíčová je vedle stabilizace metodického prostředí zejména stabilizace lidských zdrojů. Při minimální fluktuaci lze eliminovat kontrolu jedné MZ více osobami (vyjma období nepřítomnosti konkrétního pracovníka). Za zvážení stojí sjednocení rolí FM a PM, což by mělo přispět také ke zkrácení doby administrace.

Závěr 3) Individuální přístup k práci ze strany pracovníků implementační struktury představuje oblast, ve které lze dané rezervy relativně nejsnadněji využít. Důležité je zaškolení a motivovat pracovníky, což je v gesci nadřízených (vedoucí oddělení atd.) a vytipovaných pracovníků pověřených mentoringem nových kolegů. Rychlost a kvalita zpracované odpovědi, vstřícnost a kompetentnost jsou plně v rukou každého pracovníka.

Čistě v rovině individuálních schopností a kompetencí lze konstatovat, že mají pracovníci implementační struktury možnost rozvíjet své znalosti a schopnosti díky množství rozličných vzdělávacích kurzů, od velmi obecných po úzce vymezené přednášky, školení a workshopy.

➤ **Doporučení - úroveň programu:**

Věnovat maximální péči výběru a zaškolení pracovníků implementační struktury. Důsledně dodržovat pravidla, která jsou jednotně aplikovaná všemi pracovníky. Při nestabilitě metodického prostředí nelze očekávat konkrétní, jednoznačné a srozumitelné odpovědi na dotazy příjemců, při seminářích pro žadatele či příjemce, ani při administrativní kontrole či kontrole na místě.

Komplikující faktory představují interní směrnice MPSV a NOZ, které jdou naprosto proti

proudu a v podstatě výrazně limitují pracovníky při poskytování jasných a konkrétních odpovědí na dotazy.

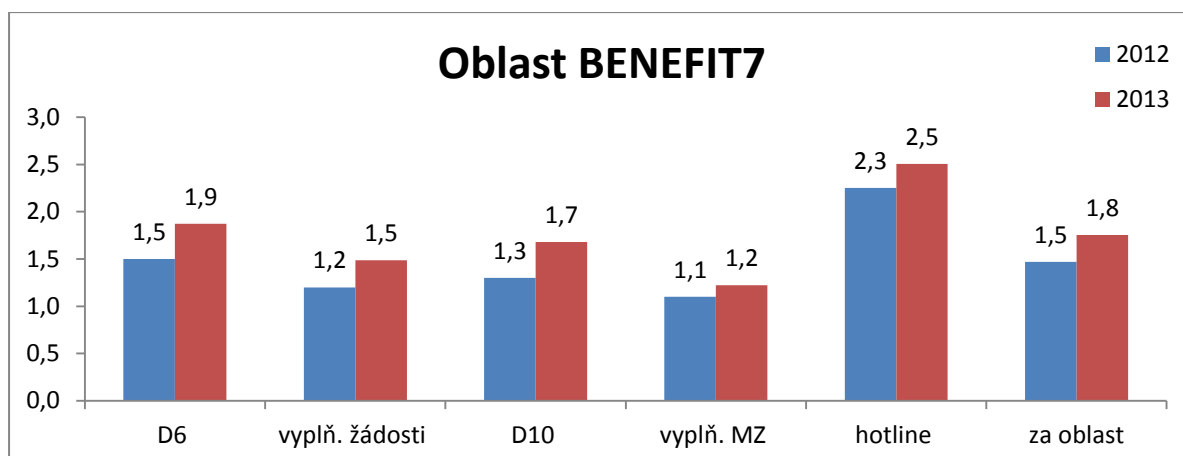
Existuje zde jasná vazba na metodická pravidla, kdy jejich neustálá změna a leckdy protichůdný výklad v čase výrazně ztěžují snahu osvojit si danou problematiku a následně poskytovat kvalitní poradenství. Nicméně řada oblastí je zcela mimo vliv ŘO OP LZZ. Jako příklad lze uvést autonomii místně příslušných finančních úřadů a jejich zcela rozdílné zjištění k identickým podnětům ze strany poskytovatele (reference esf, transparentnost).

2.2.5. PRÁCE S APLIKACÍ BENEFIT7

Garant zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 801 a Ing. Kamila Hartmanová, 812 (IS)

2.2.5.1. Vývoj spokojenosti mezi roky 2012 a 2013

Porovnání dosažených hodnot indikátoru spokojenosti příjemců za roky 2012 a 2013 ukazuje následující graf.



Legenda - celé znění hodnocených témat:

- Kvalita dokumentu D6-Průvodce vyplněním projektové žádosti v aplikaci Benefit7
- Práce s aplikací Benefit7 při vyplňování a předkládání žádosti
- Kvalita dokumentu D10-Pokyny pro vyplnění monitorovacích zpráv o realizaci projektu a jejich příloh v aplikaci Benefit7
- Práce s aplikací Benefit7 při vyplňování a předkládání MZ
- Kvalita komunikace na hotline benefit7@mpsv.cz
- za oblast = CELKOVÝ PRŮMĚR ZA VŠECHNA TÉMATA (OTÁZKY)

Zjištění - úroveň programu: V oblasti BENEFIT7 byl zjištěn poměrně vyvážený pozitivní posun mezi roky 2012 a 2013 u všech hodnocených aspektů, což se projevilo na celkovém zvýšení míry spokojenosti příjemců v této oblasti z hodnoty 1,5 v roce 2012 na hodnotu 1,8 za rok 2013. Ve slovním hodnocení by to znamenalo, že spokojenost příjemců se zde již velmi blíží k rozhraní mezi „spíše spokojeni“ (1,0) a „spokojeni“ (3,0).

Jednoznačně nejvíce jsou příjemci spokojeni s kvalitou a rychlostí klientské podpory na hotline benefit7@mpsv.cz, kde v obou kolech průzkumu dosažené hodnoty (2,3 a 2,5) patří v absolutním měřítku k vůbec nejvyšším za všechny zkoumané oblasti řízení a administrace OP LZZ a již se přibližují ke spokojenosti „čisté“ (odpověď na hodnotící škále „spokojeni“).

Obecně vyšší spokojenost také vyjadřují příjemci s kvalitou příruček pro práci s Benefit7. Naopak v rámci oblasti je vidět spíše menší spokojenost příjemců se samotným používáním této aplikace, zejména při vyplňování monitorovacích zpráv, i když i zde došlo k nepatrnému zlepšení.

- Doporučení - úroveň programu: Zvážit možnosti zvýšení spokojenosti příjemců se samotnou prací v Benefitu, primárně při vyplňování monitorovacích zpráv a sekundárně při vyplňování projektové žádosti.

2.2.5.2. Detailní výsledky dle oblastí podpory

Dosažená míra spokojenosti příjemců 2013 dle oblastí podpory je uvedena v tabulce níže.

Oblast podpory	Benefit7
1.1	1,5
1.2	1,7
2.1	2,1
2.2	0,6
3.1	1,7
3.2	2,2
3.3	1,8
3.4	1,9
4.1	1,2
5.1	2,0
OP LZZ	1,7

Zjištění - úroveň oblastí podpory: U oblasti pravidel nebyly zjištěny výraznější rozdíly v celkové spokojenosti příjemců u různých oblastí podpory. Celkově je nejnižší spokojenost v oblasti 4.1, ale nijak dramaticky (mírná spokojenost).

Dále následuje tabulka s dosaženou mírou spokojenosti příjemců 2013 dle oblastí podpory u jednotlivých hodnocených aspektů (otázek).

Oblast podpory	Příručka D6	Vyplňování žádosti	Příručka D10	Vyplňování MZ	Hotline
1,1	1,7	1,3	1,5	1,1	2,2
1,2	1,9	1,0	1,8	1,1	2,5
2,1	2,2	2,0	2,0	1,8	2,8
2,2	1,0	1,0	1,0	-1,0	1,0
3,1	1,7	1,5	1,6	1,3	2,6
3,2	2,5	1,9	2,4	1,6	3,0
3,3	2,1	1,9	1,8	1,1	2,5
3,4	2,0	1,9	1,7	1,8	2,4
4,1	1,6	0,8	1,3	0,5	2,2
5,1	2,2	1,9	2,0	1,3	3,3
OP LZZ	1,9	1,5	1,7	1,2	2,5

- Doporučení - úroveň oblastí podpory: Na úrovni oblastí podpory se zaměřit se na zvýšení spokojenosti v oblasti podpory 4.1 především s prací s aplikací Benefit7 při vyplňování a předkládání MZ a dále také s prací s aplikací Benefit7 při vyplňování a předkládání žádosti.

2.2.5.3. Komentáře příjemců a jejich řešení

Benefit7 - technické problémy

- **Časté chyby/vypadávání systému**

(4.1) ... časté chyby které nejsou způsobeny námi, ale systémem zbytečně prodlužují čas. Nejdříve hledáme chybu a až po chvíli kontaktujeme linku, kdy zjistíme, že chyba je systémová.

(1.1) V současné době Benefit7 hodně "vyskakuje", resp. při proklikávání se dále vypadá.

- ✓ Řešení ze strany ŘO: Včasné nahlášení chyby na hotline benefit7@mpsv.cz je pro nás velmi důležité, zejména v případě systémových chyb. Chybu sami zjistit ihned nemůžeme, nahlášení systémové chyby pomůže i ostatním příjemcům. Vždy tyto chyby operativně řešíme s dodavatelem systému. Každý měsíc probíhá pravidelná instalace systému, jejíž součástí je i aktualizace a zapracování nových požadavků – z toho důvodu se může objevit systémová chyba.

- **Pomalost vyplňování/úprav a nepřenášení dat**

(3.1) Pomalé vyplňování rozpočtu v Benefitu.

(5.1) opravy/úpravy rozpočtu dokážou být hodně otravné pokud aplikace nefunguje pořádně; to samé platí pro nepřenášení dat při úpravě/změně pozic v projektu

(1.1) Zdlouhavé je vyplňování rozpočtu, pokud obsahuje více položek např. v nákupu vybavení. Nedalo by se to udělat nějak jednodušeji?

(3.3) ... hlavně se pořád čeká na uložení každé změny a to mnohdy dlouho. Strašně to zdržuje práci

- Doporučení ze strany ŘO: Pro urychlení úprav rozpočtu je možno u méně rozsáhlých rozpočtů použít tlačítko „editovat vše“. Na projektové žádosti se realizační tým na rozpočet načítá pomocí tlačítka „načtení realizačního týmu“. Na monitorovací zprávě se při změnách rozpočet a realizační tým musí 100% sladit (viz příručka D10).

- **Problémy s finančním plánem**

Problémy se správným vyplněním datové oblasti finanční plán v benefitu.

- ✓ Řešení ze strany ŘO: Finanční plán je pouze informativní, na projektové žádosti se generuje automaticky, na monitorovací zprávě příjemce pouze doplňuje odhady. Podrobný popis je v příručkách D6 a D10.

Podpora a příručky

- **Podpora pouze e-mailem, ne po telefonu**

(3.4) ... není možné volat, ale jsou to pouze emaily.

✓ Řešení ze strany ŘO: Hotline je pouze emailová a to z toho důvodu, že pracovníci hotline si musí projekty na základě registračního čísla projektu nebo hashe nejdříve nasdílet a prozkoumat daný problém. Řešit dotazy telefonicky by bylo neefektivní a zdlouhavé.

• Nedostatečně vysvětlené přílohy D10

(3.1) **D10** - jako příručka taková není zpracována špatně, **problém je s přílohami**, které jsou nedostatečně vysvětleny - chybí příklady pro upřesnění.

➤ Řešení ze strany ŘO: Při příští revizi příručky D10 rozšíříme popis příloh.

Různé – pozitivní komentáře

(4.1) *Průběžně se Benefit zlepšuje!*

(1.1) *super komunikace i spolupráce*

(3.1) *Pokud se správně "nastudují" pokyny je vše v pořádku. problémy se vyskytnou při nesprávném vyoplnění z důvodu nepochopení příjemce. Rozhodně lze opakovanou kontrolou před finalizací předejít následným opravám nedostatků MZ*

(3.3) *Helpline je světlo stránkou benefitu, je rychlá a kompetentní.*

(3.1) *pracovníci hotline reagují obratem a ochotně řeší vzniklé problémy v aplikaci, děkujeme*

(1.1) *Hotline "benefit7@mpsv.cz" funguje velmi dobře - reakce jsou rychlé a většinou pomohou řešit problém...*

✓ ŘO: Děkujeme!

2.2.5.4. Shrnující komentář Řídícího orgánu

Podobně jako v oblasti Informovanost i u Benefit7 vyplývá z výsledků průzkumu nadprůměrná spokojenost příjemců s touto oblastí spojenosti a jejími dílčími aspekty. Příjemci jsou mimořádně spokojeni s kvalitou a rychlostí práce na hotline benefit7@mpsv.cz.

Z kritičtějších výsledků otázek na spokojenost a z komentářů příjemců vyplývá nižší spokojenost s prací v samotném systému, zvláště při vyplňování MZ a menší spokojenost s rychlostí Benefit7, s provedenou grafickou změnou a některými funkcionalitami (např. finanční plán).

➤ Doporučení - úroveň programu: Z komentářů příjemců plyne pro ŘO potřeba zajistit lepší technické zázemí fungování Benefit7 (aby nedocházelo k výpadkům systému a systém nebyl pomalý). Poskytnuté podněty k rozvoji systému můžeme využít pro příští programové období.

3. VÝSTUPY DOPLŇUJÍCÍCH ŠETŘENÍ

3.1. AKTUÁLNÍ VÝSLEDKY PROJEKTŮ

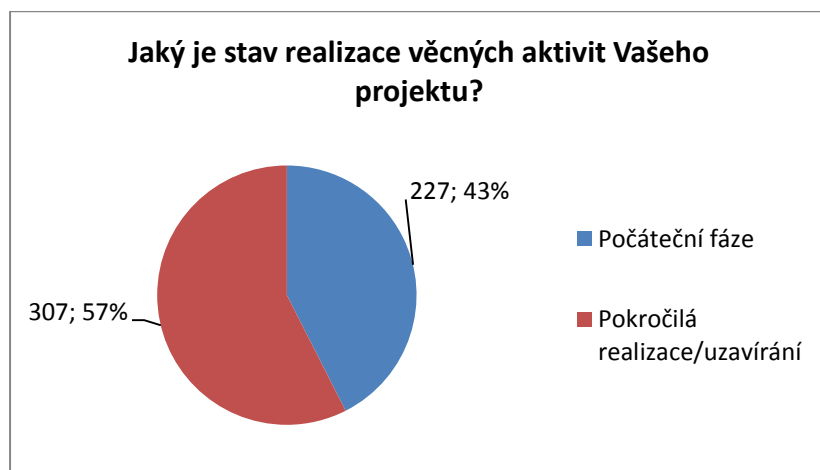
Garant zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 801

3.1.1. Výsledky dle dosažených změn u účastníků

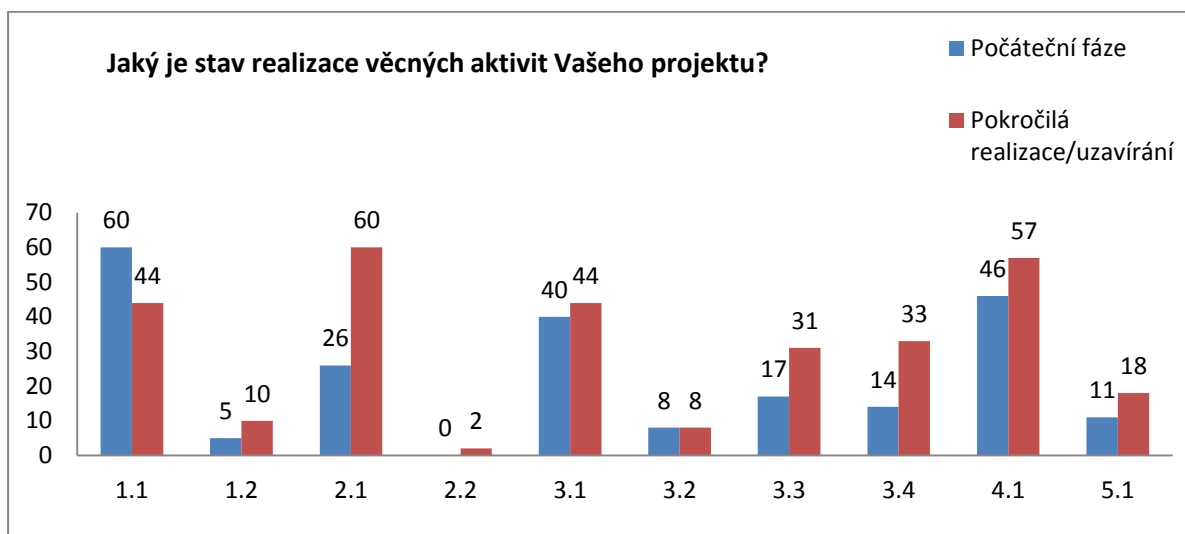
Cílem průzkumu v roce 2013 bylo vedle získání zpětné vazby od příjemců k práci řídicí struktury OP LZZ také velmi jednoduché zhodnocení aktuálních výsledků projektů, resp. projektových výsledků u těch z respondentů (zpětné vazby příjemců), jejichž projekty již věcně pokročily.

Stav věcné realizace projektu

Celkem 57 % respondentů (307 projektů) odpovědělo, že jejich projekty se nacházejí již v pokročilejších fázích realizace a 43 % respondentů (227 projektů), že teprve začínají.



Na dalším grafu vidíme rozložení respondentů dle stavu realizace projektu v rámci jednotlivých oblastí podpory.

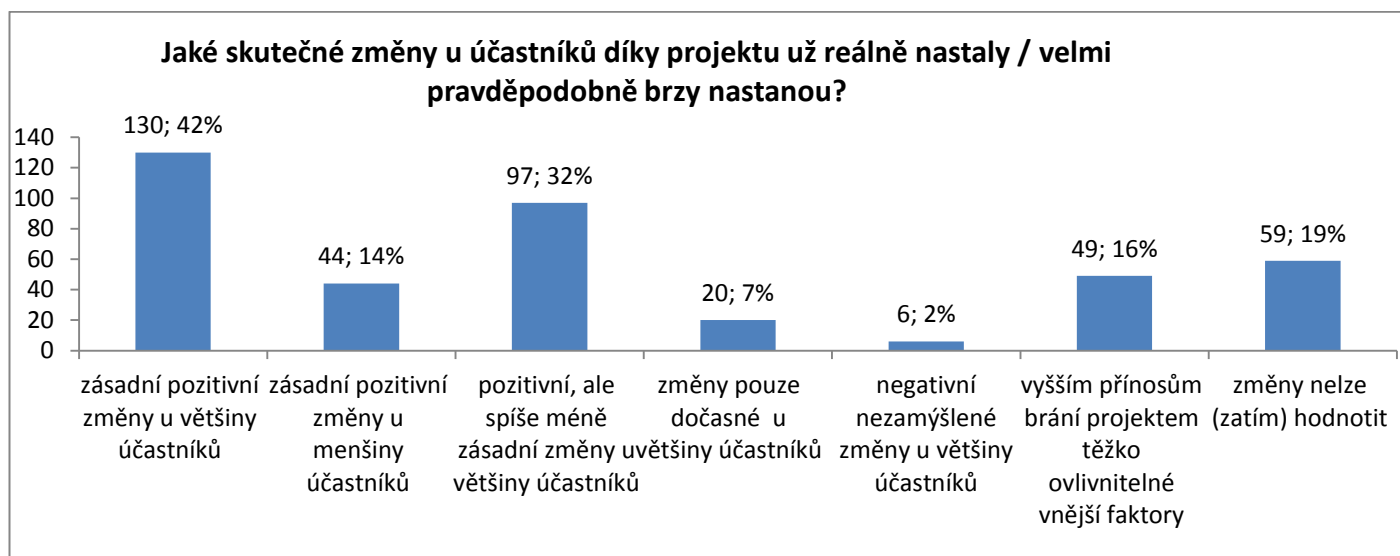


Nejvíce věcně pokročilejších projektů bylo mezi respondenty v oblasti podpory 2.1 a 4.1 a následují, s o něco menším počtem pokročilých projektů, oblasti 1.1 a 3.1 a poté oblasti 3.3, 3.4 a 5.1. Nejmenší počet pokročilejších projektů byl respondenty označen (vzhledem k celkovému nízkému počtu respondentů za tyto oblasti) v oblastech 1.2, 3.2 a 2.2.

Zhodnocení aktuálních výsledků projektů celkově

Celkem 307 pokročilejších projektů dále zhodnotilo své přínosy pro cílové skupiny. Otázka byla položena tak, aby zachytila již dosažené změny i změny, u kterých příjemci očekávají, že pravděpodobně brzy nastanou.⁸ Můžeme předpokládat, že respondenti zde do hodnocení zahrnuli především výsledky, kterými si jsou už více či méně jisti. Jinak by spíše volili odpověď „změny (u účastníků) nelze zatím hodnotit“. Výsledky šetření ukazuje graf.

⁸ Takováto výzkumná strategie evaluátorovi umožňuje pracovat s širším spektrem výpovědí a názorů příjemců, než kdyby se jednalo pouze o sebehodnocení, které by muselo být striktně vztaženo k datu provedení průzkumu. Navíc se zdá být vhodná i vzhledem k tomu, že hodnocení se zde týká stále ještě běžících projektů, jejichž reálné výsledky se budou ještě vyvíjet.



Z grafu vidíme poměrně velké „sebevědomí“ mezi respondenty ohledně „zásadnosti“ přínosů jejich projektů pro účastníky.⁹

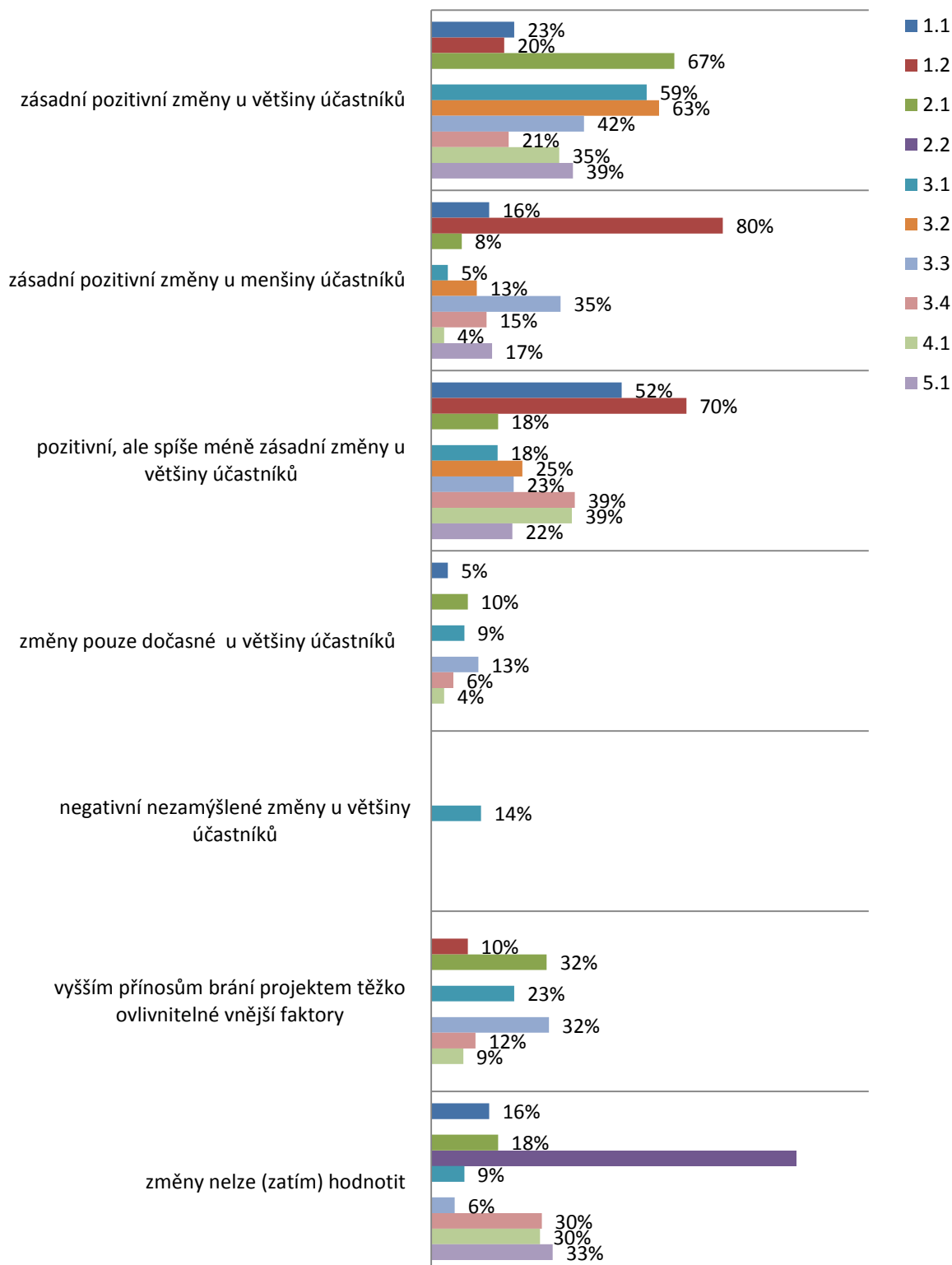
Zjištění - úroveň programu:

- Nejvíce, celkem 42 % věcně pokročilejších příjemců hodnotilo výsledky svého projektu jako zásadní pozitivní změny u většiny účastníků.
- Celkem 32% respondentů se domnívá, že jejich projekt přispívá k zásadním pozitivním změnám, avšak spíše jen u menšiny účastníků jejich projektu.
- Celkem 14% z respondentů hodnotí změny u většiny účastníků svého projektu jako pozitivní, ale méně zásadní.
- Pouze za dočasné považuje dosažené změny u většiny účastníků 7 % respondentů.
- Celkem 2 % respondentů hodnotí dosažené změny spíše negativně.
- Zároveň dle 16 % pokročilých respondentů brání vyšším přínosům projektem samotným těžko ovlivnitelné vnější faktory.
- A dle 19 % z nich nelze dosažené změny zatím hodnotit.

Na dalším grafu vidíme tyto výsledky z pohledu jednotlivých oblastí podpory. Hodnoty v % zde značí podíl respondentů z dané oblasti podpory, kteří zvolili uvedenou odpověď, na celkovém počtu respondentů z dané oblasti podpory, kteří odpovídali na tuto otázku.

⁹ U této otázky mohli respondenti zvolit i více odpovědí současně. Uvedené hodnoty v % tedy nedávají ve svém součtu 100 %, ale značí relativní podíl všech, kteří vybrali danou odpověď na celkovém počtu respondentů, tj. 307 věcně pokročilých projektech.

**Jaké skutečné změny u účastníků díky projektu už reálně nastaly
/ velmi pravděpodobně brzy nastanou? (%)**



Zásadní pozitivní změny u většiny účastníků (57% pokročilejších projektů)

Nejvyšší možné hodnocení svých výsledků (zásadní pozitivní změny u většiny účastníků) uvádějí projekty:

- nejčastěji v oblasti podpory 2.1 (67 %)
- těsně následováni oblastmi 3.2 (63 %) a 3.1 (59 %)
- uprostřed se nacházejí oblasti podpory 3.3, 5.1 a 4.1 (od 35 – 42 %)
- nejméně často byly zásadní změny uváděny u projektů z oblastí podpory 1.1, 1.2 a 3.4 (kolem 20 % projektů).

V otevřených komentářích 39 projektů jimi dosažené zásadní změny u většiny účastníků dále specifikovalo. Nejčastěji uváděli uplatnění na trhu práce, zaměstnání, praxi, zvýšení/změnu kvalifikace, zvýšení sebevědomí atd. Kompletní znění všech odpovědí uvádíme níže:

- (3.3) sociální začlenění do společnosti
- (5.1) Většina klientů, kteří programem prošli, jsou stále zaměstnaní u původního zaměstnavatele, ve dvou případech došlo k propuštění klientů, nicméně ti si byli schopni vzápětí najít jiné zaměstnání, což hodnotíme jako obzvlášť úspěšné.
- (2.1) pracovní uplatnění, změna kvalifikace, posílení sebevědomí (1 příjemce za 3 své projekty)¹⁰
- (3.2) nalezení práce, nalezení bydlení, vyřešení dluhů, vzdělávání terénních pracovníků, naplněnost a otevírací doba NZDM, výměna drogových stříkaček, atd...
- (2.1) zaměstnání, praxe (1 příjemce za 2 své projekty)
- (3.1) nalezení práce, získání nových dovedností a informací
- (3.1) stálé zaměstnání většiny účastníků
- (4.1) doplnění znalostí
- (4.1) zvýšení kvalifikace, větší uplatnění v organizaci
- (2.1) uplatnění na trhu práce (1 příjemce za 2 své projekty)
- (3.4) zvýšení kvalifikace, zařazení na trhu práce
- (2.1) zlepšení finanční situace v rodině
- (2.1) zvýšení kvalifikace, někteří již našli práci
- (3.3) sebevědomí, znalosti (1 příjemce za 3 své projekty)
- (2.1) úspěšná rekvalifikace a nalezení pracovní uplatnění s podporou příspěvku na mzdu
- (1.1) zvýšení kvalifikace,
- (1.1) udržení nebo zvýšení kvalifikace v odborných tématech
- (2.1) nalezení práce, zvýšení kvalifikace
- (3.4) získání zásadních informací k podnikání
- (2.1) zvýšení možnosti uplatnění na trhu práce (1 příjemce za 2 své projekty)
- (5.1) propojení účastníků cílové skupiny, máme velmi pozitivní ohlasy na realizované aktivity ze strany CS (1 příjemce za 2 své projekty)

¹⁰ Metodologická poznámka: Z důvodu kladení min. zátěže na respondenty bylo umožněno příjemcům, kteří realizují více projektů ve stejné oblasti podpory, aby vyplnili jediný dotazník za všechny tyto projekty. Pro zachování stejné váhy jejich odpovědí jako u odpovědí respondentů jen s jediným projektem, bylo při následném zpracování dat s jimi vyplněným dotazníkem zacházeno, jako kdyby se z jejich strany jednalo o poskytnutí stejného počtu dotazníků, jaký byl počet projektů, kolik tito příjemci ve své oblasti podpory realizují – samozřejmě šlo ale stále o dotazníky s totožnými vyplněnými daty. Někdy se opakující totožné odpovědi v otevřených komentářích tedy představují (opakující se) totožné hodnocení jediného příjemce za vícero jeho projektů.

- (2.1) klienti získali další vzdělání, zlepšili své jazykové dovednosti a řada z nich se již uplatnila na trhu práce
- (4.1) zvýšení kvalifikace, změna návyků/postoje k řešení pracovních situací (1 příjemce za 4 své projekty)
- (4.1) Zvýšení kvalifikace a odborné erudovanosti
- (3.1) zaměstnání pro pracovníky cílové skupiny
- (2.1) zvýšení kvalifikace, nalezení práce (1 příjemce za 2 své projekty)

Zásadní pozitivní změny u menšiny účastníků

U odpovědi „zásadní pozitivní změny u menšiny účastníků“:

- výrazně dominuje oblast 1.2 s vysokými 80 % respondentů, kteří volili tuto odpověď
- daleko za ní následuje oblast 3.3 s 35 %
- v ostatních oblastech podpory tuto odpověď volí spíše menší množství respondentů (mezi 5 – 17 %).

V otevřených komentářích 16 projektů jimi dosažené zásadní změny u menšiny účastníků dále specifikovalo. Nejčastěji uváděli uplatnění na trhu práce, nalezení a udržení pracovního místa. Komplettní znění všech odpovědí uvádíme níže:

- (3.3) uzavření pracovního poměru
- (3.3) nalezení práce
- (3.2) u poskytovaných sociálních služeb souvisí situace rodin a jednotlivců s legislativou a nezaměstnaností v regionu, zakázky účastníků jsou řešeny v maximálním rozsahu a kvalitě
- (3.3) pracovní uplatnění (1 příjemce za 3 své projekty)
- (2.1) změna vnímání své situace vzhledem k trhu práce (1 příjemce za 2 své projekty)
- (1.2) nalezení a udržení pracovního místa (1 příjemce za 4 své projekty)
- (1.2) zvýšení kvalifikace
- (3.4) významné zlepšení spokojenosti s prací v důsledku zlepšení work-life balance, zahájení úspěšného vlastního podnikání
- (2.1) získání pracovní pozice u 8 účastníků projektu
- (3.4) Zahájení podnikání, dotovaná pracovní místa jak jsme naplánovali.

Pozitivní, ale spíše méně zásadní změny u většiny účastníků

Odpověď „pozitivní, ale spíše méně zásadní změny u většiny účastníků“:

- volí opět výrazně nejčastěji respondenti v oblasti 1.2 (70 %)
- následuje rovněž s vysokým podílem respondentů oblast 1.1 (52%)
- dále shodně oblasti 4.1 a 3.4 (39 %)
- v ostatních oblastech je tato odpověď méně častá, i když ne zanedbatelná (kolem 20 %).

V otevřených komentářích 13 projektů jimi dosažené spíše méně zásadní změny u většiny účastníků dále specifikovalo jako resocializace, zvýšení kvalifikace či kvality práce atd. Komplettní znění všech odpovědí uvádíme níže:

- (3.3) vylepšení zdravotního stavu
- (3.3) S Romy je nutné pracovat soustavně. Díky projektu získají pracovní a vzdělávací návyky, ale po jeho skončení na to rychle zapomínají a vracejí se starých kolejí
- (1.1) u soft skills jen u některých zlepšení
- (3.4) pomoc při hlídání dětí v době zaměstnání a v době hledání si práce
- (2.1) správné nastavení dokumentů (CV, motivační dopis) jak se prodat na trhu práce (1 příjemce za 2 své projekty)

- (1.1) nové znalosti, zlepšení kvality práce ((1 příjemce za 2 své projekty)
- (1.2) resocializace (1 příjemce za 4 své projekty)
- (3.4) zvýšení kvalifikace, zlepšení chodu společnosti v důsledku úpravy směrnic / výstupů z realizovaných auditů

Změny pouze dočasné během realizace projektu (po jeho skončení nebudou udržitelné) u většiny účastníků

Za pouze dočasné považuje dosažené změny u většiny účastníků relativně nízký počet respondentů a to ve všech oblastech podpory (mezi 4 -13 %). Nejvíce je to v oblasti 3.3, poté v oblasti 2.1, 3.1 atd. Komentáře zde nebyly téměř žádné a upozorňovali na problém udržitelnosti pracovních pozic po skončení podpory z projektu.

Negativní nezamýšlené změny u většiny účastníků (např. další prohloubení jejich obtížné situace během nic neřešící účasti v projektu, umocnění jejich závislosti na pomoci zvenčí, ztráta času apod.)

Jako spíše (nezamýšleně) negativní hodnotí dosažené změny výlučně projekty v oblasti podpory 3.1 a to, relativně vysokých 14 % z nich. Zároveň se ale jedná o názor pouhých 2 příjemců, který vyjádřili za více jimi realizovaných projektů (6 projektů). Žádný z projektů však tyto negativní dopady dále nespecifikoval. I proto je nutné toto zjištění brát poměrně s rezervou a rozhodně ho nelze zobecňovat pro celou oblast 3.1, resp. její významnou část. Na druhou stranu zůstává faktem, že se tento názor u 2 respondentů v oblasti 3.1 objevil.

➤ Doporučení: Ověřit význam přítomnosti či další specifika negativních nezamýšlených výsledků u možné části projektů v oblasti 3.1 v rámci dalších šetření.

Vyšším přínosům brání projektem těžko ovlivnitelné vnější faktory (např. legislativní omezení, nízká motivovanost či neřešitelnost problémů cílových skupin, nedostatek pracovních příležitostí, nezáměr okolí o výstupy projektu apod.)

Názor, že vyšším přínosům projektu brání (jím samotným těžko ovlivnitelné) vnější faktory mají nejčastěji respondenti:

- v oblastech 2.1 a 3.3 (32 %) "
- o něco méně v oblasti 3.1 (23 %)
- nejméně v oblastech 1.2, 4.1 a 5.1 (kolem 10 %).

Tyto překážky v otevřených komentářích dále specifikovalo 17 projektů – zcela jednoznačně jde o nedostatek pracovních příležitostí, ale také o nižší motivovanost či závažné problémy cílové skupiny (sociální vyloučení apod.). Kompletní znění všech odpovědí uvádíme níže:

- (3.3) nedostatek pracovních příležitostí
- (3.3) pravidla pro příjemce - nepružnost při realizaci důležitých podstatných změn v obsahu aktivit
- (3.3) nedostatek pracovních příležitostí, nižší motivovanost CS (1 příjemce za 3 své projekty)
- (2.1) nedostatečná motivace cílové skupiny, dostatečné zajištění cílové skupiny státními sociálními dávkami
- (2.1) nedostatek pracovních příležitostí

- (2.1) nedostatečná nabídka pracovních míst v regionu, která by odpovídala potřebám jedinců (1 příjemce za 2 své projekty)
- (1.2) změna situace na trhu práce oproti době zpracování průzkumů a projektové žádosti
- (2.1) Týká se projektu s problematickou cílovou skupinou, kdy klienti projektu jsou osoby sociálně vyloučené, po výkonu trestu atd. (1 příjemce za 7 svých projektů)

Změny nelze (zatím) hodnotit

Dle 19 % respondentů nelze dosažené změny (a to přes relativní věcnou pokročilost projektů) zatím hodnotit.

3.1.2. Výsledky dle oblastí podpory

Níže je uvedeno shrnutí dle oblastí podpory (toto shrnutí bylo provedeno především za účelem zpracování evaluačních vstupů do výroční zprávy OP LZZ za rok 2013).

Doporučení v této části nejsou formulovány, protože šlo o velmi „jednoduché“ šetření, jehož cílem bylo spíše získat jednoduchý základní přehled o aktuálních výsledcích běžících projektů OP LZZ v jednotlivých oblastech podpory pro účely reportingu, než zkoumat problematiku do hloubky, což je předpoklad pro formulaci skutečně relevantního a praktického doporučení.

Prioritní osa 1

• Oblast podpory 1.1

Zjištění - úroveň oblastí podpory:

V oblasti podpory 1.1 příjemci nejčastěji hodnotí přínosy svých projektů jako pozitivní, ale spíše méně zásadní změny dosažené u většiny účastníků (v 52 %, tj. po oblasti 1.2 nejvíce ze všech oblastí podpory). To je zřejmě značně ovlivněno samotným nastavením této oblasti a jí podporovaných cílových skupin (zaměstnanci), která jako celek nemíří na (z pohledu účastníků) tolik „zásadní“ jako třeba oblasti přímo zaměřené na boj s nezaměstnaností, sociálním vyloučením apod.

Přesto i zde je vysoký počet příjemců, kteří se domnívají, že jejich projekty přinášejí zásadní pozitivní změny většině (23 %) nebo alespoň menšině (16 %) svých účastníků.

V této oblasti je také relativně nízký počet příjemců, kteří považují změny u účastníků za dočasné. Žádný z příjemců v oblasti 1.1 nepoukazuje na vnější faktory, které by bránily vyššímu přínosu projektů.

• Oblast podpory 1.2

Zjištění - úroveň oblastí podpory:

V oblasti podpory 1.2 je z pohledu příjemců dosažené přínosy projektů možné hodnotit nejčastěji jako „zásadní pozitivní změny, ale spíše jen u menšiny účastníků“ (80 % příjemců).

Zároveň příjemci také často přínosy popisují jako „pozitivní, ale spíše méně zásadní změny u většiny účastníků“ (70 % příjemců).

Celkem 20 % příjemců hodnotí přínosy svých projektů jako zásadní pozitivní změny u většiny účastníků, což je takřka stejně jako v oblasti podpory 1.1. Při interpretaci těchto zjištění je nutné zohlednit fakt, že je oblast 1.2 zaměřena na poměrně problematickou oblast s obtížně dosažitelným cílem žádoucí změny, tj. zajištěním nového zaměstnání propouštěným osobám. Vzhledem k obtížnosti tohoto cíle je proto možné považovat výše uvedená zjištění za poměrně dobrý výsledek.

Prioritní osa 2

• Oblast podpory 2.1

Zjištění - úroveň oblastí podpory:

Z hlediska hodnocení přínosů projektů z pohledu příjemců jako „zásadních pozitivních změn u (většiny) účastníků“ se jedná o výrazně nejúspěšnější oblast v rámci OP LZZ (67 % příjemců).

Zároveň jde o oblast, s relativně nízkým zastoupením odpovědí „zásadní pozitivní změny u menšiny účastníků“ (8 %) a „pozitivní, ale spíše méně zásadní změny u většiny účastníků“ (18 %).

Na druhou stranu 10% příjemců zde považuje dosažené změny za pouze dočasné a nejvíce z nich v rámci OP LZZ (32 %, shodně s oblastí 3.3) poukazuje na neovlivnitelné vnější překážky ještě větší úspěšnosti projektů. Vzhledem k cílové skupině nezaměstnaných je to evidentně nedostatek volných míst na pracovním trhu.

• Oblast podpory 2.2

Zjištění - úroveň oblastí podpory: Dva projekty, které zde do hodnocení vstoupily, považují jejich realizátoři za dosud nezhodnotitelné (z hlediska dosažených změn).

Prioritní osa 3

• Oblast podpory 3.1

Zjištění - úroveň oblastí podpory:

V rámci OP LZZ se jedná o třetí nejúspěšnější oblast z hlediska hodnocení výsledků projektů jejich realizátory jako „zásadních pozitivních změn u (většiny) účastníků“ (59 % projektů).

Poté zde následují „pozitivní, ale spíše méně zásadní změny u většiny účastníků“ (18 % projektů) a „zásadní pozitivní změny u menšiny účastníků“ (5 % projektů), takřka shodně jako v oblasti 2.1 a 3.2. Za dočasné zde považuje změny u účastníků 9 % příjemců.

Malá část respondentů (14 %, tzn. 2 příjemci za více svých projektů v této oblasti) zde vyhodnotilo dopady na účastníky jako (nezamýšlené) negativní. A to v jediné oblasti v OP LZZ. Detaily tohoto zjištění bude nutné ověřit v dalších šetřeních.

Celkem 23 % příjemců v oblasti 3.1 si myslí, že vyšším přínosům brání projektem těžko ovlivnitelné vnější faktory.

• Oblast podpory 3.2

Zjištění - úroveň oblastí podpory:

Přínosy projektů jsou z pohledu samotných příjemců v oblasti 3.2 takřka totožné jako u oblasti 3.1 (viz výše). Rozdílem je, že příjemci v oblasti 3.2 o něco častěji, než v oblasti 3.1 uvádějí „zásadní pozitivní změny u (většiny) účastníků“ (63 %), „pozitivní, ale spíše méně zásadní změny u většiny účastníků“ (25 %) a „zásadní pozitivní změny u menšiny účastníků“ (13 %).

Zároveň žádný z příjemců v oblasti 3.2 nepoukazuje na problém pouze dočasných či negativních (nezamýšlených) změn u účastníků ani neidentifikuje závažné vnější překážky vyššího dopadu intervencí.

• Oblast podpory 3.3

Zjištění - úroveň oblastí podpory:

Oblast podpory 3.3 se v rámci hodnocení přínosů projektů jako „zásadních pozitivních změn u (většiny) účastníků“ umístila na celkově čtvrtém místě mezi všemi oblastmi podpory OP LZZ, přesně v průměru za celý program (42 % projektů).

Po oblasti 1.2 jde o oblast, kde jsou příjemci nejčastěji výsledky projektů vnímány jako „zásadní pozitivní změny u menšiny účastníků“ (35 %), tj. podstatně častěji než u jiných oblastí kromě 1.2.

Nejvíce příjemců, kteří považují dosažené změny u účastníků projektů za pouze dočasné pochází v rámci OP LZZ právě z této oblasti (13 %), ale oproti ostatním oblastem se zde nejedná o příliš výrazný rozdíl.

Shodně s oblastí 2.1 je zde zastoupeno nejvíce příjemců s názorem, že vyšším přínosům projektů pro cílové skupiny brání projektem samotným těžko ovlivnitelné vnější faktory (32 %).

• Oblast podpory 3.4

Zjištění - úroveň oblastí podpory:

Výrazně nejvíce příjemců v oblasti 3.4 považuje přínosy svých projektů pro účastníky za „pozitivní, ale méně významné (zásadní)“ (39 % projektů).

V rámci osy 3 OP LZZ tak zaujali příjemci této oblasti nejvíce skeptický pohled na možnost dosažení „zásadních pozitivních změn u většiny účastníků“. To, že k tomuto cíli projekty v oblasti 3.4 vedou, si myslí pouze 21 % respondentů, což je ale podobné jako v oblastech 1.1 a 2.1.

A podobně jako v oblasti 1.1 hodnotí výsledky projektů jako „zásadní pozitivní změny u menšiny účastníků“ celkem 15 % respondentů z oblasti 3.4.

Za pouze dočasné považuje změny u účastníků 6 % příjemců v rámci oblasti 3.4 a 12 % z nich pokládá za překážku vyšších přínosů projektů, neovlivnitelné vnější faktory.

Poměrně vysoký počet respondentů mezi věcně pokročilejšími projekty se domnívá, že přínosy jejich projektů je zatím stále předčasné hodnotit (30 %).

Prioritní osa 4

Zjištění - úroveň oblastí podpory:

V ose 4 příjemci nejčastěji hodnotí výsledky svých projektů jako pozitivní, ale méně zásadní změny u většiny účastníků (39 %).

Téměř stejně respondentů se domnívá, že projekty této osy způsobují zásadní pozitivní změny u většiny účastníků (35 %).

Za jen dočasné považuje dosažené změny pouhých 4 % příjemců v ose 4. Na negativní vliv neovlivnitelných vnějších faktorů na dopady projektu upozorňuje 9% z nich.

Poměrně vysoký počet respondentů mezi věcně pokročilejšími projekty se domnívá, že přínosy jejich projektů je zatím stále předčasné hodnotit (30 %).

Prioritní osa 5

Zjištění - úroveň oblastí podpory:

V ose 5 příjemci nejčastěji hodnotí výsledky svých projektů jako zásadní pozitivní změny u většiny účastníků (39 %).

Zhruba o polovinu méně respondentů se domnívá, že projekty této osy způsobují pozitivní, ale méně zásadní změny u většiny účastníků (22 %).

Za jen dočasné nepovažuje dosažené změny žádný z příjemců v ose 5 a rovněž nikdo z nich nepoukazuje na možný negativní vliv neovlivnitelných vnějších faktorů na dopady projektu.

Poměrně vysoký počet respondentů mezi věcně pokročilejšími projekty se domnívá, že přínosy jejich projektů je zatím stále předčasné hodnotit (33 %).

3.1.3. Identifikace projektů slibné praxe

Celkem 129 projektům, které hodnotili přínosy svého projektu jako „zásadní pozitivní změny u většiny účastníků“, byla položena otázka, zda souhlasí s identifikací svého projektu a jeho zařazením do zásobníku možných příkladů dobré praxe OP LZZ. Výsledky vidíme níže.



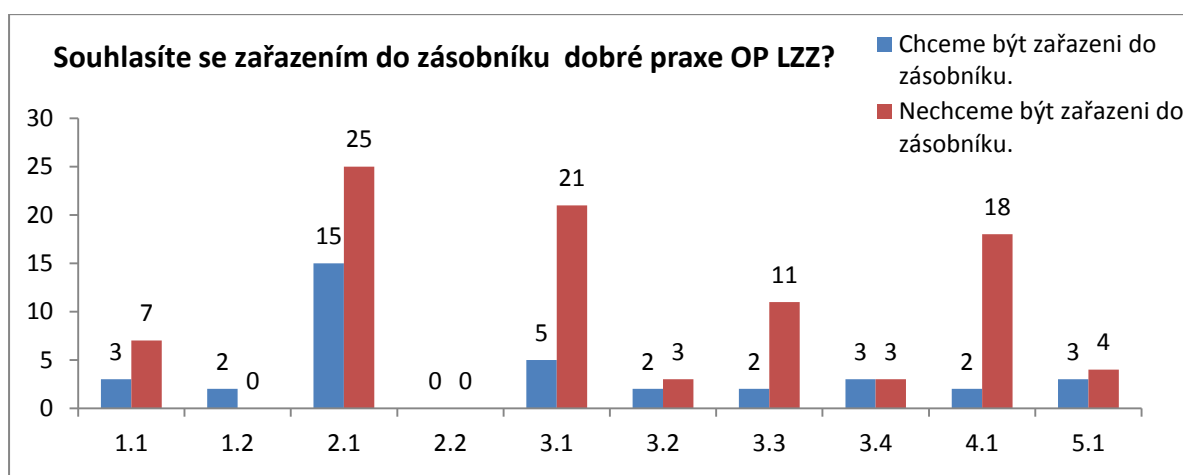
Zjištění - úroveň programu:

Téměř 30% z projektů, které hodnotili své výsledky jako „zásadní pozitivní změny u většiny účastníků“ souhlasilo s identifikací svého projektu a jeho zařazením do zásobníku projektů slibné praxe OP LZZ.

Zbývající příjemci tuto možnost odmítli.

I když neznáme přesné důvody jejich odmítnutí, je pravděpodobné, že kromě obav, že by to pro ně znamenalo „práci navíc“ při možném poskytování součinnosti při dokumentaci jejich dobré praxe, je k odmítnutí mohla vést i určitá míra „nejistoty“ ohledně výsledků případného ověření jejich vlastního (sebe)hodnocení. Je proto možné, že část z respondentů, kteří hodnotili své výsledky jako „zásadní pozitivní změny u většiny účastníků“, výsledky svých projektů přecenili a při zvažování, jestli mají být zařazeni mezi možné dobré praxe OP LZZ tuto možnost raději odmítli.

Rozložení odpovědí po oblastech podpory nám ukazuje následující graf.



Dále je uveden přehled projektů, které nám následně skutečně poskytli své identifikační údaje pro zařazení do zásobníku projektů dobré praxe OP LZZ. Některé z projektů sice nejprve svůj souhlas vyjádřili, ale následně svou identifikaci nedokončili. Ve výsledku tedy máme celkem 27 identifikovaných projektů:

- nejvíce v oblasti 2.1 (9 projektů)
- relativně vyšší počet také v oblastech 3.1 a 3.4 (shodně 5 projektů)
- spíše menší počty slibných praxí v oblastech 1.1 (3 projekty), ose 5 (2 projekty) a v oblastech 3.2, 3.3 a 4.1 (po 1 projektu)

Zjištění - úroveň programu:

Výsledky identifikace projektů slibné praxe, i když je vzhledem k nízkému počtu respondentů v této otázce rozhodně nemůžeme považovat za reprezentativní, by min. hypoteticky opět mohly

ukazovat na vysoké „sebevědomí“ ohledně přínosů pro účastníky zejména u projektů zejména v oblasti podpory 1.2.

➤ Doporučení:

V příštím kole průzkumu v r. 2014 příjemcům více vysvětlit smysl identifikace projektů dobré praxe a u projektů s výborným (sebe)hodnocením, které identifikaci odmítnou, zjistit příčiny odmítnutí.

Přehled identifikovaných projektů slibné praxe je níže, vč. případných komentářů příjemců.

• Oblast podpory 1.1

1. CZ.1.04/1.1.02/94/00704 " Rozvoj lidských zdrojů AWT Rekultivace,a.s."
2. CZ.1.04/1.1.02/94.00122
3. cz.1.04/1.1.06/52.00047 Kulinařská akademie, Asociace kuchařů a cukrářů České republiky

• Oblast podpory 2.1

4. CZ.1.04/2.1.01/44.00016
5. CZ.1.04/2.1.01/74.00069
6. CZ.1.04/2.1.01/74.00106
7. CZ.1.04/2.1.01/91.00189
8. CZ.1.04/2.1.01/74.00080 "Agentura práce" určená klientům sociálních služeb
9. CZ.1.04/2.1.01/91.00189
10. CZ.1.04/2.1.01/74.00106
11. CZ.1.04/2.1.01/74.00136
12. CZ.1.04/2.1.01/74.00007 Český svaz aerobiku, fitness a tance FISAF.cz " Podpora uplatnění osob ve fitness profesích"

• Oblast podpory 3.1

13. CZ.1.04/3.1.06/30.00265
14. CZ.1.04.3.1.06/30.00266
15. OP LZZ - Laskavárna - terapeutická kavárna v Moravské Třebové -2, CZ.1.04/3.1.06/30.00213 Příjemce : Naproti, o.p.s. Svitavská 6/5, Moravská Třebová IČ 28819063
16. CZ.1.04/3.1.06/30.00238 Semitam s.r.o. Sociální podnikání - cesta k zodpovědnosti a solidaritě
17. CZ.1.04/3.1.03/65.00017 Myslíme, že se jedná o průkopnický projekt v oblasti zaměstnanosti osob ohrožených sociálním vyloučením ve venkovském prostředí při zapojení obcí mikroregionu. Model je dle našeho názoru přenositelný i do

dalších mikroregionů. Brdy - Vltava o.p.s. Podpora zaměstnanosti osob ohrožených sociálním vyloučením v regionu Brdy - Vltava.

- [Oblast podpory 3.2](#)
 - 18. CZ.1.04/3.2.00/55.00006
- [Oblast podpory 3.3](#)
 - 19. CZ.1.04/3.3.05/96.106
- [Oblast podpory 3.4](#)
 - 20. CZ.1.04/3.4.04/76.00300
 - 21. CZ.1.04/3.4.04/76.00155
 - 22. „Osobním rozvojem k souladu zaměstnání s rodinou“, reg. číslo – CZ.1.04/3.4.04/76.00260
 - 23. CZ.1.04/3.4.04/54.00327
 - 24. CZ.1.04/3.4.04/88.00264 S-COMP Centre CZ s.r.o. projekt Začínáme podnikat po padesátce
- [Prioritní osa 4](#)
 - 25. CZ.1.04/4.1.00/80.00002
- [Prioritní osa 5](#)
 - 26. CZ.1.04/5.1.01/77.00268
 - 27. CZ.1.04/5.1.01/51.00049

✓ Vyíždění ŘO: Identifikované projekty slibné praxe budou zařazeny do zásobníku projektů pro případové studie a po další analýze bude zváženo zpracování studií v rámci evaluací OP LZZ. Příp. budou projekty využity pro publicitu či reporting.

3.1.4. Shrnující komentář Řídicího orgánu

Správná interpretace výše popsaných zjištění však musí brát v potaz také specifika jednotlivých oblastí podpory. Zejména si musíme položit otázku, jaké jsou v nich nastaveny vstupní podmínky pro dosahování „zásadních“ změn.

Můžeme zde například vycházet z hypotézy, že čím závažnější problémy účastníků projekty řeší (např. nezaměstnanost či sociální vyloučení v oblasti 2.1 nebo 3.2), tím mají také větší prostor pro dosažení více „zásadních“ změn u svých účastníků. Naopak, čím jsou intervenované problémy relativně méně závažné (např. potřeba dalšího proškolení lidí již zaměstnaných v oblasti 1.1), tím bude pro dosažení zásadních změn prostor menší a realizátoři budou pravděpodobně častěji mluvit o méně zásadních změnách.

Už samotný fakt, že je projekt realizován v určité oblasti podpory má zřejmě velký vliv na možnost dosažení více či méně zásadních změn u účastníků projektu.

V tomto kontextu může být vhodnější využít trochu jiný způsob znázornění výsledků šetření, než je graf uvedený výše – a to tabulku s přehledem, jaký ze dvou hlavních typů dosažených změn u účastníků (zásadní / méně zásadní pozitivní změny u účastníků) převládá v té které oblasti podpory:

Oblast podpory	Typy dosahovaných dopadů dle jejich významu		Další doplňující (méně časté) typy či charakteristiky dopadů			Změny zatím nelze hodnotit
	zásadní změny u většiny účastníků	pozitivní změny u většiny účastníků / méně zásadní změny (pouze) u menšiny účastníků	Změny pouze dočasné	Vnější překážky bránící vyšším dopadům projektů	Negativní (nezamýšlené) změny	
2.1	výrazně převažuje		relativně více	relativně více		relativně méně
3.1	výrazně převažuje		relativně více	relativně více	pouze v této oblasti 14 % respondentů	relativně méně
3.2	výrazně převažuje					
3.3	mírně převažuje		relativně více	relativně více		relativně méně
5.1	mírně převažuje					relativně více
1.1		výrazně převažuje	relativně méně			relativně méně
1.2		výrazně převažuje		relativně méně		
3.4		mírně převažuje	relativně méně	relativně méně		relativně více
4.1		mírně převažuje	relativně méně	relativně méně		relativně více

Zjištění - úroveň programu:

Dle výsledků šetření můžeme oblasti podpory OP LZZ (resp. v nich ke konci roku 2013 realizované projekty) přibližně rozdělit na dvě skupiny:

A. projekty dosahující převážně „zásadní změny u většiny účastníků“

Jednoznačně jde o oblast podpory 2.1 (nejvýrazněji), 3.1 a 3.2 a převážně sem spadají také oblasti 3.3 a 5.1.

Přičemž další (převládající) zjištěné charakteristiky této skupiny jsou:

- relativně častější označení dosažených změn jako jen „dočasných“
- relativně častější poukazování na vnější překážky bránící vyšším dopadům projektů
- spíše výjimečné poukázání i na možné nezamýšlené negativní změny u účastníků (oblast 3.1)

B. projekty dosahující převážně „méně zásadní změny u většiny účastníků“ (resp. „zásadní změny, ale jen u menšiny účastníků“)

Zcela výrazně jde o oblast 1.1 a 1.2 a převážně sem spadá také oblast 3.4. a 4.1.

Přičemž další (převládající) zjištěné charakteristiky této skupiny jsou:

- relativně méně časté označení dosažených změn jen jako „dočasných“
- relativně méně časté poukazování na vnější překážky bránící vyšším dopadům projektů
- relativně častější názor, že změny zatím nelze hodnotit

Tato zjištění do značné míry odpovídají i závěrům Ročního operačního vyhodnocení OP LZZ za rok 2012 (ROV OP LZZ 2012, Závěrečná evaluační zpráva, str. 25-26):

„... mimořádných výsledků dosahují projekty v oblasti aktivní politiky zaměstnanosti ... zaměřené na umísťování jednotlivců na trhu práce, resp. na vytváření pracovních míst pro specifické cílové skupiny. Za pozornost stojí skutečnost, že tyto projekty se zaměřují na dosahování výsledků (tj. tvorbu pracovních míst a faktické umístění jednotlivců na trh práce)...

... Nižší pravděpodobnost mimořádně pozitivního hodnocení je viditelná u projektů v první skupině, která sdružuje projekty zaměřené na ... dosažení výstupů (tj. zejména proškolení definovaného počtu osob). Odlišný charakter cíle těchto projektů dává totiž ztlačenější prostor k dosažení excelence.“

Z výsledků obou šetření, jak Zpětné vazby příjemců 2013, tak ROV 2012 tedy shodně vyplývá, že zásadnější dopady na účastníky mají projekty, které jsou více zaměřeny na dosahování „výsledků“ (typicky umístění jedinců na trh práce charakteristické pro oblast podpory 2.1) a méně zásadní dopady mají projekty, které jsou více zaměřeny na „výstupy“ (typicky proškolení osob charakteristické pro oblast podpory 1.1).

Zjištění - úroveň programu:

Zdá se tedy, že čím zřetelnější intervenční logika (mířící nejen na splnění určitých výstupů, ale i na návazné dosažení výsledků jako skutečný cíl intervence), je od projektů vyžadována a jimi aplikována, tím je i vyšší šance na dosažení „zásadnějších“ dopadů na účastníky.

Zároveň je evidentní, že projekty zaměřené na výsledky se realizují obtížněji a riziko neudržitelnosti dosažených výsledků i riziko negativního vlivu vnějších překážek pro úspěšnost projektu (typicky nedostatek pracovních příležitostí pro absolventy projektu na trhu práce) je zde podstatně vyšší.

Jedna z klíčových otázek pro budoucí rozhodování o zaměření intervencí v oblasti zaměstnanosti a trhu práce tedy může znít takto – podporovat spíše snadněji realizovatelné, ale po stránce dopadů méně významné intervence nebo naopak intervence obtížněji realizovatelné, ale se zásadnějšími dopady pro cílové skupiny?

Vzhledem k reálnému kontextu dosavadních intervencí, kdy jsou potřeba oba typy (spíše výstupové i spíše výsledkové), bude zřejmě nadále nutná podpora obou dvou. Zároveň je evidentní, že

v dalším programovacím období dojde k posílení podpory výsledkově zaměřených intervencí a to rovněž v souladu se zvyšujícím se důrazem EU na výsledkově orientované řízení (RBM).

➤ Doporučení – úroveň programu, pro OPZ

Zvýšit důraz na kvalitnější a adresnější práci s intervenční logikou na všech úrovních implementace – od projektových žádostí a jejich hodnocení (o toto se již snaží tým ŘO Hodnotitel), po zpracování intervenční logiky při přípravě jednotlivých výzev (logika výzvy), např. formou proškolení vyhlášovatelů výzev v práci s intervenční logikou (teorií změny) v rámci školení „MAX“ apod.

➤ Doporučení:

Šetření aktuálních výsledků projektů vyjmout z rámce zjišťování zpětné vazby příjemců a opakovat cca 1 x ročně jako samostatné a podstatně robustnější šetření za účelem dalšího hlubšího ověření získaných zjištění a pravidelného vyhodnocování učiněného věcného pokroku OP LZZ pro účely reportingu vůči členům MV, EK apod.

Evaluační jednotka ŘO již přípravu takového typu šetření zvažuje.

3.2. NAPLŇOVÁNÍ PRINCIPU ROVNÝCH PŘÍLEŽITOSTÍ ŽEN A MUŽŮ

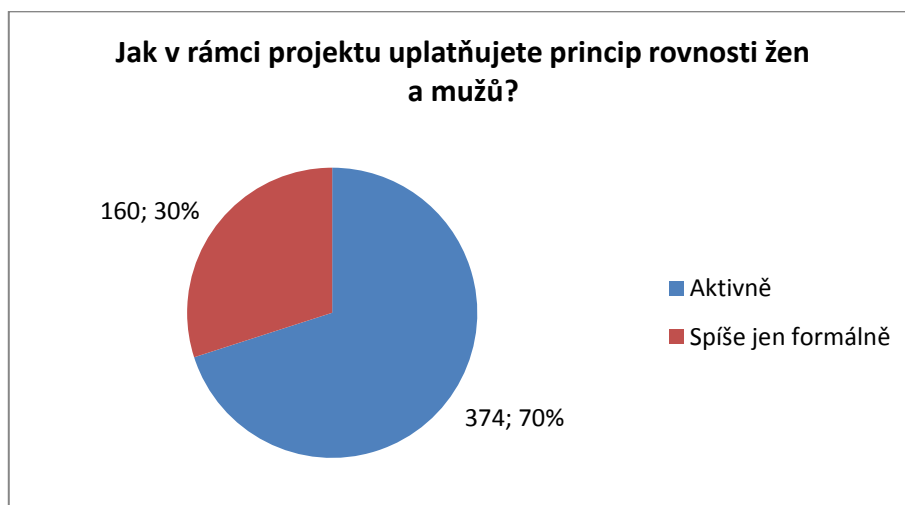
Garant zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 801 a PhDr. Adéla Šeredová Purschlová, 833 (rovné příležitosti)

3.2.1. Aktivní vs. formální naplňování

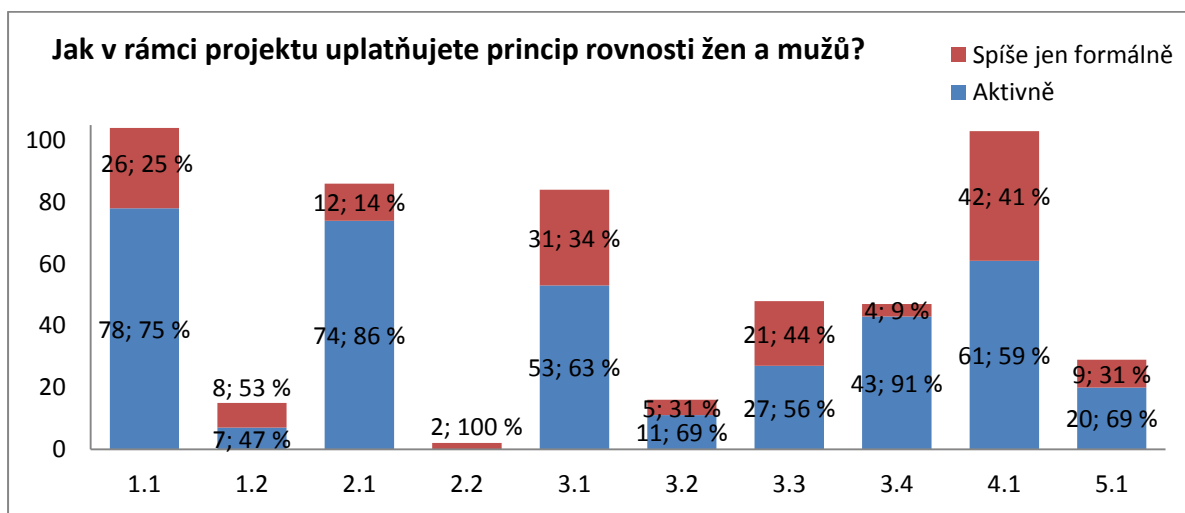
Zjištění - úroveň programu: Všichni respondenti v šetření zpětné vazby příjemců 2013 byli požádáni, aby zhodnotili způsob, kterým naplňují horizontální téma rovných příležitostí pro ženy a muže.

Z výsledků vyplývá, že 70% z dotazovaných projektů (celkem 374 projektů) se domnívá, že toto téma naplňují aktivně a 30% z nich (celkem 160 projektů) spíše jen formálně.

Výsledky v grafickém znázornění vidíme výsledky níže.



Rozložení odpovědí dle oblastí podpory ukazuje následující graf.



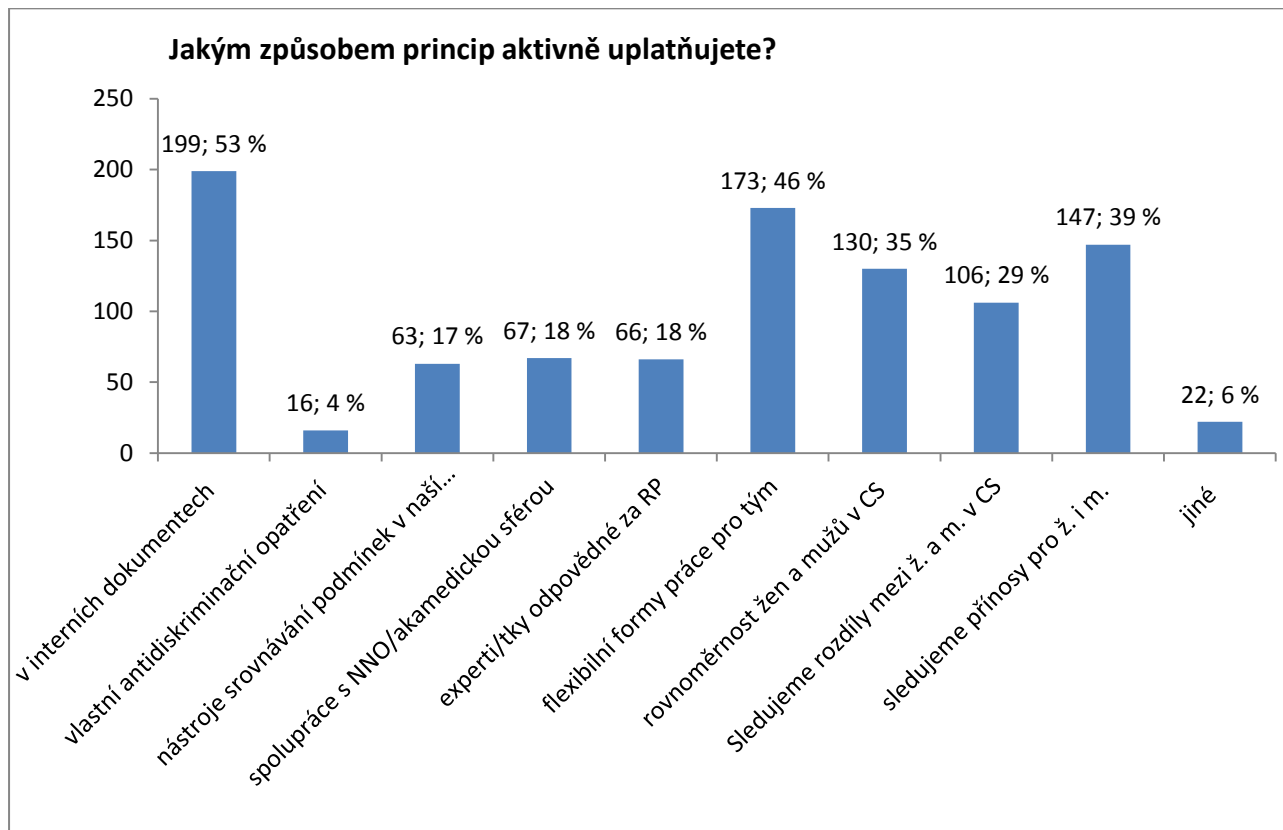
Zjištění - úroveň programu: Jednoznačně nejvyšší podíl projektů s aktivním přístupem ke genderovému tématu je dle očekávání v oblasti podpory 3.4, která je přímo na toto téma zaměřena (91 %). Poměrně překvapivé je, že i zde se našlo několik málo projektů (celkem 4 projekty), které považují toto téma za spíše formální záležitost.

Dále, sestupně, je nejvyšší zastoupení projektů s aktivním naplňováním tématu v oblastech podpory 2.1 (86 %), 1.1 (75 %), 5.1 a 3.2 (69 %), 3.1 (63 %), 4.1 (59 %), 3.3 (56 %) a 1.2 (47 %).

Výsledky v oblasti podpory 2.2 (100 %) vzhledem k účasti pouze 2 projektů v šetření není možné zobecňovat.

3.2.2. Způsoby aktivního naplňování

Na dalším grafu vidíme, jaké jsou mezi projekty OP LZZ nejčastější způsoby aktivního naplňování principu rovných příležitostí pro ženy a muže.¹¹



Legenda: Celé znění odpovědí (respondenti mohli vybrat více z nich):

- ☐ Zohledňujeme rovné příležitosti, resp. zákaz diskriminace žen a mužů v interních dokumentech naší organizace.
- ☐ Vydali jsme vlastní antidiskriminační opatření.
- ☐ Používáme nástroje pro srovnávání podmínek rovného zacházení v naší organizaci (statistiky členěné podle pohlaví, analýza rozdílů v platech žen a mužů, analýza zastoupení žen a mužů na pracovních pozicích, genderový mainstreaming, genderové audit, apod.).
- ☐ Spolupracujeme s neziskovými organizacemi či akademickými pracovišti zaměřenými na prosazování rovnosti žen a mužů.
- ☐ Máme člena/ku realizačního týmu nebo pracovníka/ci organizace žadatele přímo odpovědného za zavádění principu rovných příležitostí žen a mužů.
- ☐ Umožňujeme našim zaměstnancům/kyním a členům/kám realizačního týmu flexibilní formy práce.

¹¹ U této otázky mohli respondenti zvolit i více odpovědí současně. Uvedené hodnoty v % tedy nedávají ve svém součtu 100 %, ale značí relativní podíl všech, kteří vybrali danou odpověď na celkovém počtu respondentů, tj. 374 projektech s aktivním naplňováním principu.

- ☐ Dbáme na rovnoměrné zastoupení žen a mužů v cílové skupině.
- ☐ Sledujeme rozdíly mezi ženami a muži v cílové skupině (např. ohledně zájmu o určitý typ aktivity, motivace pro účast v projektu, času stráveného na aktivitách projektu atd.).
- ☐ Sledujeme, zda jsou aktivity projektu stejnou měrou prospěšné pro ženy a muže.
- ☐ Jiné.

Zjištění - úroveň programu:

- Nejvíce, celkem 53 % projektů aktivně naplňuje téma genderové rovnosti prostřednictvím jeho zapracování do interních dokumentů své organizace.
- O něco méně, 46 % projektů umožňuje flexibilní formy práce v rámci realizačního týmu nebo organizace příjemce.
- Poměrně velké procento projektů rovněž sleduje cílové skupiny z hlediska rovnoměrného zastoupení žen a mužů (35 %), rozdílů mezi ženami a muži v cílové skupině (29 %) nebo sledování přínosů projektu pro ženy i muže (39 %).
- Ostatní možnosti volí spíše menší počet projektů a zcela nejméně využívaným způsobem je vydání vlastních antidiskriminačních opatření (4 %).

- ✓ Vyjiždění ŘO: Z přehledu naplňování principu rovných příležitostí žen a mužů dle jednotlivých oblastí podpory je patrné, že mezi oblastmi podpory zaujímající aktivní přístup patří ty, u kterých byl v roce 2012 a 2013 pilotně otestován návrh nového dotazníku k horizontálnímu tématu rovné příležitosti. Jedná se o oblasti podpory 3. 4, 1. 1 a 5. 1.

Cílem tohoto dotazníku bylo horizontální téma více přiblížit konceptu genderového mainstreamingu a zároveň motivovat příjemce k přijetí konkrétních opatření ve prospěch rovnosti žen a mužů. Byly použity dva typy dotazníků – pro projekty zaměřené na organizaci žadatele (otestováno ve výzvy č. 94 Podnikové vzdělávání v oblasti podpory 1. 1) a pro projekty s účastníky, tedy projekty zaměřené na cílové skupiny jednotlivců znevýhodněných na trhu práce (otestováno ve výzvě 88 v oblasti podpory 3. 4 a ve výzvě B2 v oblasti podpory 5. 1). U projektů zaměřených na organizaci žadatele je účelem uplatnění horizontálního tématu rovné příležitosti analýza a vyhodnocení současného stavu rovných příležitostí v organizaci a návrh opatření, která žadatel v době trvání projektu hodlá realizovat. Opatření byla žadateli zpracována do povinné klíčové aktivity „Horizontální téma rovné příležitosti“. Její obsah byl vytvořen na základě vyplnění dotazníku. U projektů s účastníky je účelem uplatnění horizontálního tématu rovné příležitosti zejména genderová analýza cílové skupiny a oblasti, kterou se projekt zabývá, implementace konkrétních opatření ve prospěch rovnosti žen a mužů, dále pak zajištění rovného přístupu žen a mužů k aktivitám projektu a stejného přínosu projektu pro ženy a muže.

Způsoby uplatňování rovných příležitostí žen a mužů popsané příjemci v rámci průzkumu zpětné vazby 2013 se v zásadě shodují s tím, jaké otázky obsahovaly výše uvedené dotazníky. Nabízí se tedy souvislost mezi metodickou pomůckou ve formě využívaného dotazníku GM a aktivním přístupem příjemců.

- **Doporučení - úroveň oblastí podpory:** Na druhou stranu jako oblasti podpory s aktivním přístupem byly identifikovány také 2. 1 a 3. 2, kde testování dotazníku GM v žádné z výzev neproběhlo. Zde by stálo za hlubší prozkoumání, jak konkrétně jsou rovné příležitosti žen a mužů v těchto dvou oblastech podpory naplňovány a jak jsou k tomu příjemci motivováni.

Zjištění - úroveň oblastí podpory: Z výsledků zpětné vazby 2013 vyplývá, že k nejvýraznějšímu posunu, u kterého je možné najít přímou spojitost s dotazníkem GM, došlo zejména v oblasti 1. 1, která byla v minulosti v rámci Ročního operačního vyhodnocení OP LZZ identifikována jako jedna z nejvíce „genderově slepých“ oblastí.

- ✓ **Vyjádření ŘO:** Při interním vyhodnocení vzorku vyplněných dotazníků u projektů, které byly doporučeny k podpoře, jsme se zaměřili jak na stávající stav – tedy jak žadatelé odpověděli na otázky v dotazníku, tak na opatření, která si zvolili jako povinnou klíčovou aktivitu. Co se týče stávajícího stavu, povědomí o rovných příležitostech ve firmách se ukázalo jako poměrně nízké. Jen minimum organizací používá statistiky o zaměstnancích dělené podle pohlaví nebo jakékoliv nástroje a metody k prosazování rovných příležitostí, skoro nikdo nemá vlastní antidiskriminační opatření, zaměstnance přímo pověřeného rovnými příležitostmi a až na několik výjimek nikdo nespolečně pracuje s organizacemi, které se zabývají rovnými příležitostmi. Naopak většina firem nemá problém s nabízením zkrácených úvazků a pružné pracovní doby, stejně tak s udržováním kontaktu se zaměstnanci na rodičovské dovolené. Zpracování povinné klíčové aktivity Rovné příležitosti žen a mužů bylo u většiny žádostí na poměrně vysoké úrovni. Nejčastěji se v klíčové aktivitě objevuje školení v rovných příležitostech, genderové statistiky, zavedení genderového kodexu nebo zakomponování rovných příležitostí do firemní kultury a interních dokumentů a vypracování a implementace plánu rovnosti žen a mužů. Naopak jen velmi málo firem řeší v rámci aktivity sladování a opatření pro zaměstnance s malými dětmi. Některé firmy volily nejjednodušší cestu – udělat školení nebo jen zavést rovné příležitosti do interních dokumentů, ovšem hodně firem pojalo aktivitu komplexně, zavázala se k celému balíčku opatření a jejich udržitelnosti po skončení projektu.

Na dotazník většina žadatelů reagovala pozitivně, protože přináší velmi konkrétní návrhy opatření, které lze realizovat až během projektu a náklady na ně jsou způsobilými výdaji projektu. Naopak méně pozitivní reakce byly na dotazník pro projekty zaměřené na cílové skupiny znevýhodněné na trhu práce. Tento dotazník chtěl po žadatelích, aby si již před podáním projektové žádosti zmapovali z genderové perspektivy oblast, kterou se jejich projekt zabývá, identifikovali genderové nerovnosti v této oblasti a sami do projektu navrhli opatření směřující ke snížení těchto nerovností. Tento postup je pro žadatele náročnější, nicméně se svou podstatou více blíží konceptu genderového mainstreamingu, který plánujeme uplatňovat v rámci horizontálního tématu rovnost žen a mužů v novém programovém období.

- **Doporučení - úroveň programu:** Pro efektivní a účelné nastavení aktivit ve prospěch rovnosti žen a mužů je třeba pracovat s genderovou perspektivou ve všech fázích projektu, tedy při vstupní analýze, stanovování cílů a aktivit, implementaci projektu i jeho monitoringu a evaluaci. Totéž by se však mělo dít i na úrovni operačního programu, z pozice poskytovatele dotace při

přípravě výzev, a jít tak žadatelům a příjemcům příkladem. Nelze chtít po žadatelích důsledné uplatňování rovnosti žen a mužů ve všech fázích projektu, pokud poskytovatel dotace princip sám neuplatňuje při přípravě a implementaci výzvy.

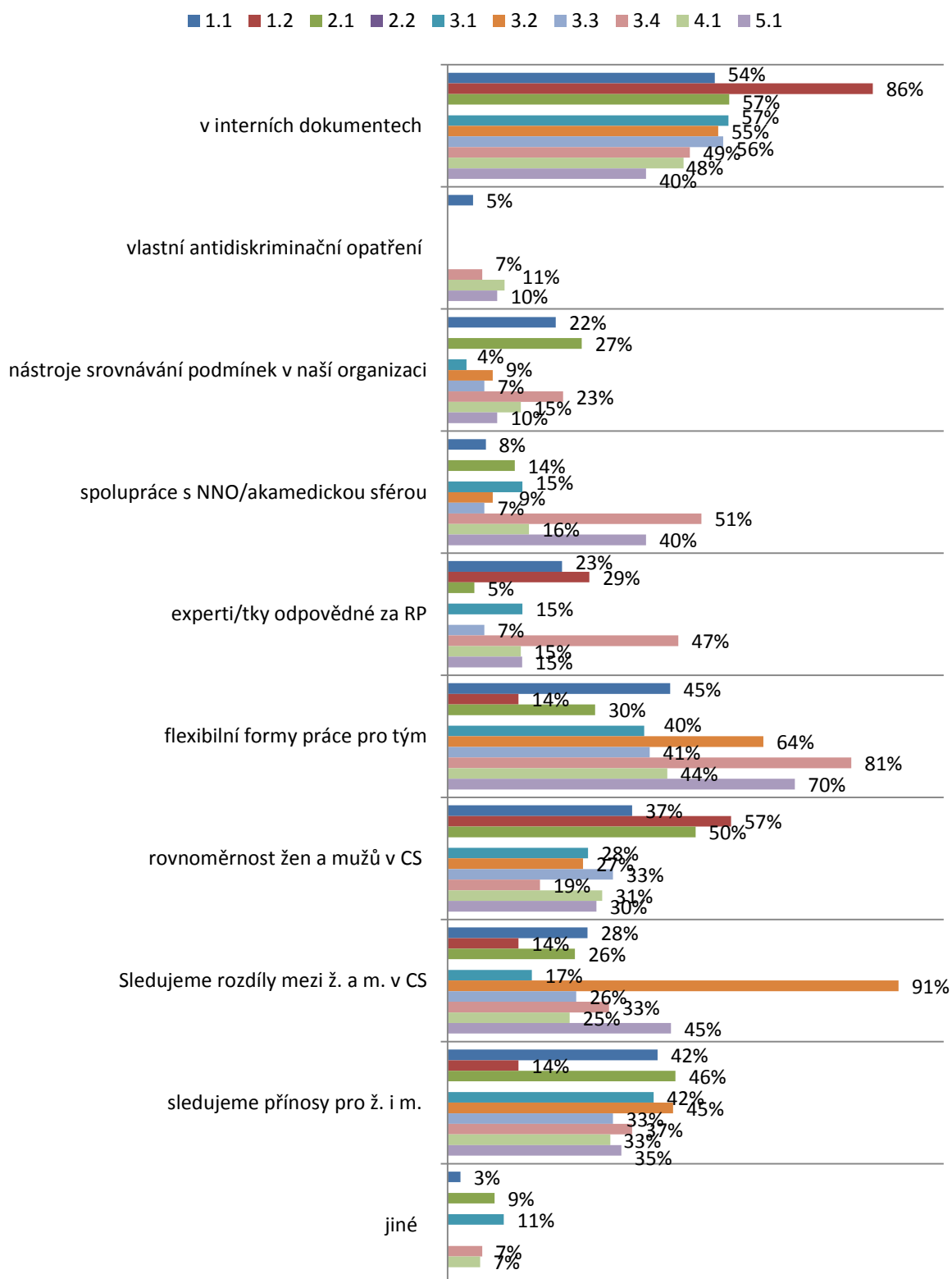
Pro účelné uplatňování rovnosti žen a mužů, potažmo gender mainstreamingu, je třeba poskytnout řídicímu orgánu i žadatelům a příjemcům návodný metodický materiál, který ukáže, co znamená provádět gender mainstreaming v jednotlivých fázích programového a projektového cyklu (analýza, cíle, implementace, monitoring, evaluace) a zejména ukázat konkrétní ilustrativní příklady takového postupu.

Vedle metodického materiálu je třeba žadatele a příjemce podrobněji vzdělávat na seminářích a být schopni jim poskytnout poradenství v této oblasti.

Z pilotního ověření dotazníku ve výzvě 94 a z diskuse s expertkami z mezinárodní sítě The Community of Practice on Gender Mainstreaming také vyplývá, že šanci na správné uplatňování gender mainstreamingu se zvyšuje tím, když příjemci mohou na aktivity spojené s genderovou rovností použít prostředky projektu, i když se nejedná o projekt zaměřený specificky na genderové téma.

Na dalším grafu vidíme opět výsledky stejné otázky, ale v detailnějším členění dle oblastí podpory. Hodnoty v % zde značí podíl respondentů z dané oblasti podpory, kteří zvolili uvedenou odpověď, na celkovém počtu respondentů z dané oblasti podpory, kteří odpovídali na tuto otázku.

Jakým způsobem princip aktivně uplatňujete?



Zjištění - úroveň programu:

Z výsledků šetření vyplývá poměrně rovnoměrné naplňování genderového tématu napříč různými oblastmi podpory.

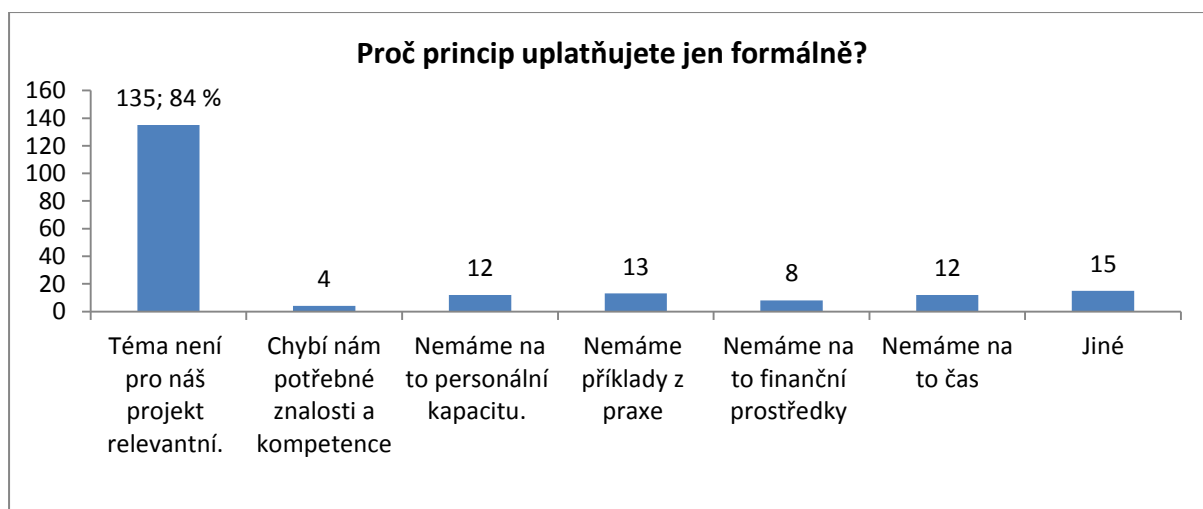
Velmi vysoký je podíl projektů z oblasti 3.4, které umožňují flexibilní formy práce, i když i zde je mimořádně vysoké zastoupení projektů zejména z oblastí 5.1 a 3.2.

Zároveň je evidentní častější zastoupení projektů z oblasti 3.4 ve způsobech „Spolupracujeme s neziskovými organizacemi či akademickými pracovišti zaměřenými na prosazování rovnosti žen a mužů“ a „Máme člena/ku realizačního týmu nebo pracovníka/ci organizace žadatele přímo odpovědného za zavádění principu rovných příležitostí žen a mužů“.

U oblasti podpory 3.2 je mimořádně výrazně zastoupena možnost „sledujeme rozdíly mezi ženami a muži v cílové skupině...“

3.2.3. Příčiny formálního naplňování

Na následujícím grafu pak vidíme důvody, proč někteří příjemci naplňují princip rovných příležitostí pro ženy a muže jen formálně:



Zjištění - úroveň programu:

U příjemců, kteří naplňují genderové téma jen formálně, jednoznačně převažuje názor, že pro jejich projekt není toto téma relevantní (84 % respondentů).

Jiné důvody uvádí relativně nízký počet příjemců, např. nedostatek příkladů z praxe, nedostatečnou personální kapacitu atd.

Vzhledem k limitům tohoto průzkumu nebylo možné v rámci hodnocení naplňování genderového tématu zjišťovat další detaily. V případě, že by bylo vhodné některé z výstupů šetření dále upřesnit, je ale možné toto udělat v dalším kole průzkumu v roce 2014 nebo v rámci jiného typu evaluace, např. fokusních skupin s příjemci apod.

- **Doporučení - úroveň programu:** Dlouhodobé zkušenosti i výsledky průzkumu v roce 2013 ukazují, že hlavní příčinou pasivního přístupu k rovným příležitostem žen a mužů je názor žadatelů a příjemců, že téma není pro jejich oblast relevantní, že nemají personální kapacitu, know-how a příklady z praxe.

Jedním z hlavních cílů vzdělávání žadatelů a příjemců by proto mělo být ukázat relevanci genderového problematiky pro všechny oblasti, neboť ve skutečnosti v rámci ESF prakticky neexistuje genderově neutrální oblast. Genderové hledisko lze identifikovat i v rámci jednotlivých sociálně ohrožených skupin, jedná se pak o kombinaci několika znevýhodňujících faktorů. Dále jsou potřeba hlavně konkrétní příklady ukazující genderové aspekty zdánlivě genderově neutrálních oblastí a zároveň příklady – praktické ukázky provádění genderového mainstreamingu v jednotlivých fázích projektu.

Co se týče dalšího výzkumu, bylo by zajímavé zjistit skutečnou souvislost mezi pilotním testováním dotazníků k rovným příležitostem a přístupem příjemců a zaměřit se na oblasti podpory, které vykazují aktivní přístup, ačkoli u nich testování dotazníku neproběhlo. Obecně by bylo zajímavé zaměřit se pouze na oblasti podpory s nejvíce aktivním přístupem a zjistit, co přesně dělají, zda by se z toho daly použít příklady dobré praxe a případně co by zde příjemcům ještě pomohlo (viz doporučení uvedené již výše).

„Shrnující komentář ŘO“ v této části zprávy pro její relativní stručnost samostatně neuvádíme. Důležitá zjištěná a doporučení jsou shrnuta přímo v textu výše.