

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ZPRÁVA Z ŠETŘENÍ ZPĚTNÉ VAZBY KLIENTŮ OPERAČNÍHO PROGRAMU ZAMĚSTNANOST ZA ROK 2018

Zpracovalo:
Oddělení evaluací (802)
Sekce evropských fondů
Ministerstvo práce a sociální věcí
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha

Kontaktní osoby:
Mgr. Václav Voslář, Mgr. Klára Havránková, Mgr. Pavla Zetková
vaclav.voslar@mpsv.cz, klara.havrankova@mpsv.cz, pavla.zetkova@mpsv.cz

Obsah

1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O REALIZACI DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ ZPĚTNÁ VAZBA 2018 6

1.1 Základní metodologický přístup a průběh šetření 6
1.2 Složení respondentů – příjemců 8

2 ZJIŠTĚNÁ MÍRA SPOKOJENOSTI PŘÍJEMCŮ 13

2.1 Spokojenost s fází přípravy 13
2.2 Spokojenost s fází hodnocení 20
2.3 Spokojenost s fází realizace 26
2.4 Spokojenost s komunikací s řídicím orgánem 33
2.5 Spokojenost s kvalitou informací 41
2.6 Celková spokojenost respondentů s administrací projektů a výzev OPZ 47

3 SROVNÁNÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ V ŠETŘENÍ ZPĚTNÉ VAZBY ZA ROKY 2018, 2017 A 2016 ... 51

3.1 Složení respondentů v šetřeních za roky 2018, 2017 a 2016 51
3.2 Spokojenost s fází přípravy – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2018, 2017 a 2016 53
3.3 Spokojenost s fází hodnocení – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2018, 2017 a 2016 55
3.4 Spokojenost s fází realizace – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2018, 2017 a 2016 56
3.5 Spokojenost s komunikací s řídicím orgánem a s kvalitou informací – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2018, 2017 a 2016 58
3.6 Celková spokojenost respondentů s administrací projektů a výzev OPZ – rozdíl ve zpětné vazbě za roky 2018, 2017 a 2016 59

4 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU PRO NEÚSPĚŠNÉ ŽADATELE 60

4.1 Složení respondentů – neúspěšní žadatelé 60
4.2 Zjištěná míra spokojenosti neúspěšných žadatelů 61
4.3 Výstupy z odpovědí neúspěšných žadatelů na otevřené otázky 65

5 ZÁVĚR 68

6 PŘÍLOHY 71

Seznam grafů:

Graf 1: Respondenti dle typu organizace 8
Graf 2: Využívání externích subjektů během přípravy nebo realizace projektu 10
Graf 3: Míra využívání služeb externích subjektů při administraci projektů dle typu organizace 11
Graf 4: Míra využívání služeb externích subjektů při administraci projektů dle jednotlivých investičních priorit 12
Graf 5: Míra spokojenosti se srozumitelností a přehledností textu výzvy 13
Graf 6: Míra spokojenosti s přehledností a srozumitelností informací v Harmonogramu výzev OPZ 13
Graf 7: Míra spokojenosti se lhůtou na přípravu žádosti o podporu 14
Graf 8: Názor na délku lhůty na přípravu žádosti o podporu u respondentů s nižší mírou spokojenosti s délkou lhůty 14
Graf 9: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o podporu 15
Graf 10: Oblasti žádosti o podporu identifikované jako nejproblematičtější 15
Graf 11: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu 16
Graf 12: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu - srovnání respondentů osobně odpovědných za 1 a více projektů 16

Graf 13: Míra spokojenosti s IS KP14+ při vyplňování a předkládání žádosti o podporu 17
Graf 14: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení 20
Graf 15: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení – srovnání respondentů osobně odpovědných za 1 a více projektů 20
Graf 16: Míra spokojenosti se srozumitelností rozhodnutí výběrové komise 21
Graf 17: Míra spokojenosti s informováním prostřednictvím depeší 21
Graf 18: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru 21
Graf 19: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru – srovnání respondentů osobně odpovědných za 1 a více projektů 22
Graf 20: Délka procesu hodnocení – souhlas s tvrzeními 22
Graf 21: Délka procesu hodnocení – vzniklé potíže na straně klientů 23
Graf 22: Míra spokojenosti s prací v IS KP14+ při vyplňování zprávy o realizaci projektu 26
Graf 23: Míra spokojenosti s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci 27
Graf 24: Míra spokojenosti s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci – srovnání respondentů zastupujících organizace, které využívaly a nevyužívaly externího poradenství pro fázi realizace 27
Graf 25: Oblasti zprávy o realizaci identifikované jako nejproblematičtější 28
Graf 26: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o platbu 29
Graf 27: Oblasti žádosti o platbu identifikované jako nejproblematičtější 29
Graf 28: Míra spokojenosti se semináři pro žadatele a příjemce 33
Graf 29: Aspekty seminářů identifikované respondenty jako nejproblematičtější 34
Graf 30: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - dostupností kontaktní osoby 34
Graf 31: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - vstřícnost přístupu vyhlašovatele výzvy 35
Graf 32: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - srozumitelnost poskytnutých informací 35
Graf 33: Míra spokojenosti s přínosem diskuse na ESF Fóru 36
Graf 34: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace na esf@mpsv.cz 36
Graf 35: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace na hotline iskp@mpsv.cz 36
Graf 36: Míra spokojenosti s možnostmi vyjádřit ve vztahu k řídicímu orgánu zpětnou vazbu 37
Graf 37: Míra spokojenosti s možnostmi vyjádřit ve vztahu k řídicímu orgánu zpětnou vazbu – srovnání respondentů osobně odpovědných za 1 a více projektů 37
Graf 38: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – obsah 41
Graf 39: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – struktura (přehlednost) 41
Graf 40: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Obecná část pravidel pro žadatele a příjemce 42
Graf 41: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Specifická část pravidel pro žadatele a příjemce 42
Graf 42: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k vyplnění žádosti o podporu IS KP14+ 43
Graf 43: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k doplnění žádosti o podporu z OPZ v rámci přípravy právního aktu 43
Graf 44: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+ 43
Graf 45: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů - Pokyny k žádosti o přezkum negativního výsledku z hodnocení/výběru projektů 44
Graf 46: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů - Pokyny k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+ 44
Graf 47: Hodnocení administrativní zátěže vzhledem k očekáváním 47
Graf 48: Hodnocení administrativní zátěže vzhledem k očekáváním – srovnání respondentů zastupujících organizace, které využívaly a nevyužívaly externího poradenství 47
Graf 49: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ 48

Graf 50: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 53
Graf 51: Míra spokojenosti s IS KP14+ při vyplňování a předkládání žádosti o podporu – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 54
Graf 52: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 55
Graf 53: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 55
Graf 54: Míra spokojenosti s prací v IS KP14+ při vyplňování zprávy o realizaci projektu – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 56
Graf 55: Míra spokojenosti s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 56
Graf 56: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o platbu – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 57
Graf 57: Míra spokojenosti se semináři pro žadatele a příjemce – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 58
Graf 58: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – struktura (přehlednost) – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 58
Graf 59: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 59
Graf 60: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o podporu – neúspěšní žadatelé 62
Graf 61: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu – neúspěšní žadatelé 62
Graf 62: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení – neúspěšní žadatelé 63
Graf 63: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru 63
Graf 64: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ 64
Graf 65: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ – neúspěšní žadatelé 64
Graf 66: Aktuální postoj neúspěšných žadatelů k možnosti podávání projektových žádostí do OPZ .. 65

Seznam tabulek:

Tabulka 1: Respondenti dle typu organizace 8
Tabulka 2: Respondenti podle stavu projektu 9
Tabulka 3: Poměr respondentů podle počtu předložených projektů 9
Tabulka 4: Počty respondentů dle osobní odpovědnosti za projekty 10
Tabulka 5: Investiční priority, v rámci nichž byly předloženy projekty, za které respondenti dotazník vyplňovali a počty respondentů v investičních prioritách dle typu organizace, který zastupují 11
Tabulka 6: Respondenti dle zkušeností s vyplňováním Zprávy o realizaci (ZoR) a Žádosti o platbu (ŽoP) 26
Tabulka 7: Respondenti dle zkušenosti s nástroji komunikace s ŘO 33
Tabulka 8: Respondenti dle typu organizace – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 51
Tabulka 9: Poměr respondentů podle počtu předložených projektů – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 52
Tabulka 10: Investiční priority, v rámci nichž byly předloženy projekty, za které respondenti vyplňovali dotazník – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016 52
Tabulka 11: Respondenti dle typu organizace - neúspěšní žadatelé 60
Tabulka 12: Investiční priority, v rámci nichž byly předloženy projekty, za které respondenti dotazník vyplňovali – neúspěšní žadatelé 60
Tabulka 13: Respondenti podle formální příčiny neúspěšnosti žádosti o podporu 61

Seznam příloh:

Příloha 1: Možnosti „Jiné“ 71
Příloha 2: Kompletní názvy investičních priorit OPZ 75
Příloha 3: Přehledy dle investičních priorit – příjemci 76
Příloha 4 Zprávy z šetření zpětné vazby klientů OPZ – Komentáře k tematickým okruhům (samostatný dokument)

Seznam grafů v přílohách:

Graf v přílohách 1: Míra spokojenosti se srozumitelností a přehledností textu výzvy OPZ – přehled IP 77
Graf v přílohách 2: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení – přehled IP 78
Graf v přílohách 3: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru – přehled IP 79
Graf v přílohách 4: Míra spokojenosti se semináři pro žadatele a příjemce – přehled IP 80
Graf v přílohách 5: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ – dostupností kontaktní osoby – přehled IP 81
Graf v přílohách 6: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ – vstřícnost přístupu vyhlašovatele výzvy – přehled IP 82
Graf v přílohách 7: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ – srozumitelnost poskytnutých informací – přehled IP 83
Graf v přílohách 8: Hodnocení administrativní zátěže vzhledem k očekáváním – přehled IP 84
Graf v přílohách 9: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ – přehled IP 85

Seznam tabulek v přílohách:

Tabulka v přílohách 1: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u vyplňování typu organizace 71
Tabulka v přílohách 2: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „S jakými oblastmi jste při vyplňování žádosti o podporu měli největší potíže?" 71
Tabulka v přílohách 3: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „Se kterými částmi máte při vyplňování zprávy o realizaci projektu (ZoR) největší potíže?" 72
Tabulka v přílohách 4: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „Se kterými částmi žádosti o platbu máte při vyplňování největší potíže?" 73
Tabulka v přílohách 5: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „Které aspekty seminářů pro žadatele a příjemce pokládáte za nejproblematičtější?" 73
Tabulka v přílohách 6: Názvy investičních priorit (IP) OPZ 75

1 Základní informace o realizaci dotazníkového šetření Zpětná vazba 2018

1.1 Základní metodologický přístup a průběh šetření

Dotazníkové šetření Zpětná vazba 2018 bylo připraveno, realizováno a vyhodnoceno interně oddělením evaluací Ministerstva práce a sociálních věcí. Jeho cílem bylo zjištění míry spokojenosti klientů ve vybraných okruzích administrace výzev Operačního programu Zaměstnanost (OPZ) a částečně reflexe výsledků analogických šetření z předchozích let.

Sběr dat probíhal v období od 5. do 31. 3. 2019. Byl realizován prostřednictvím anonymního dotazníku, který byl všem respondentům distribuován e-mailem. Pro záznam otázek a odpovědí byl využit online webový nástroj LimeSurvey.

Ve srovnání s předcházejícím šetřením za rok 2017 byly dotazovány jinak definované skupiny respondentů. Důvodem bylo zohlednění pokročilejší fáze programového období. Dotazník byl rozeslán na e-mailové adresy primárních kontaktních osob projektů, které byly v době šetření dle systému MS 2014+ aktuálně v realizaci. Vedle toho byl částečně upravený dotazník poslán primárním kontaktům žádostí o podporu projektů, jež prokazatelně podpořeny nebyly. Jednalo se tedy po roční odmlce o pokus získat zpětnou vazbu také od neúspěšných žadatelů.

Celkem bylo osloveno 2 869 kontaktních osob projektů, jež byly v době sběru dat v realizaci nebo měly vydán právní akt, ale realizaci dosud nezahájily.[1] Kompletně vyplněný dotazník odevzdalo 1 444 respondentů, což znamená návratnost 50,33 %. Ve srovnání s návratností z šetření za rok 2017 se jedná o absolutní i procentuální nárůst, tehdy bylo při návratnosti 35,68 % vyplněno 898 dotazníků.

Zástupci projektů, které nebyly podpořeny, byli vybíráni tak, aby od nich bylo možné získat zpětnou vazbu jakožto od neúspěšných žadatelů. Upravený dotazník byl proto poslán na kontakty uvedené u žádostí, jež od roku 2017 nebyly podpořeny, ale nikoliv na kontakty, které se zároveň objevily u jakéhokoliv realizovaného projektu.[2] Po této filtraci a odebrání duplicit byl dotazník pro neúspěšné žadatele zaslán na 527 adres a při návratnosti 13,85 % jej kompletně vyplnilo 73 respondentů. Stejně jako v předloňském šetření za rok 2016 se tedy u této skupiny ukázala velmi nízká návratnost.

[1] Celkový počet projektů v realizaci a před realizací (stavy PP30 „Projekt s právním aktem o poskytnutí / převodu podpory“, PP36 „Projekt ve fyzické realizaci“ a PP37 „Projekt v plné [fyzické i finanční realizaci“]) byl v tomto období 4 470, nicméně mezi kontakty k těmto projektům bylo identifikováno velké množství duplicit. Vzhledem k fázi programového období tentokrát na rozdíl od šetření za rok 2017 nebyly osloveny kontakty projektů, které již svou realizaci ukončily.

[2] Za žádosti, které podpořeny nebyly, byly považovány žádosti, které se během let 2017, 2018 a 2019 přesunuly do stavů PN21 „Žádost o podporu nesplnila formální náležitosti nebo podmínky přijatelnosti“, PN22 „Žádost o podporu nesplnila formální náležitosti nebo podmínky přijatelnosti po doplnění“, PN23a „Žádost o podporu nesplnila podmínky věcného hodnocení / analýzy rizik“, PN23b „Žádost o podporu nevybrána místní akční skupinou“, PN25 „Žádost o podporu byla vyřazena ze skupiny náhradních projektů“, PN26 „Žádost o podporu nesplnila podmínky pro vydání právního aktu o poskytnutí / převodu podpory“ a PN27b „Žádost o podporu ukončena ŘO/ZS“.

Předmětem šetření byla stejně jako v předchozích letech spokojenost klientů v následujících tematických okruzích:

- Fáze přípravy
- Fáze hodnocení
- Fáze realizace
- Komunikace s řídicím orgánem
- Kvalita informací
- Celková spokojenost respondentů s administrací projektů a výzev OPZ

Základní deskriptivní výsledky šetření zpětné vazby klientů OPZ za rok 2018 – úspěšných žadatelů – ve výše uvedených oblastech jsou předmětem druhé kapitoly. V otázkách zjišťujících míru spokojenosti měli respondenti k dispozici šestistupňovou škálu bez středního bodu. Svou spokojenost v daném okruhu mohli vyjádřit na škále „rozhodně spokojeni“, „spokojeni“, „spíše spokojeni“, „spíše nespokojeni“, „nespokojeni“ a „rozhodně nespokojeni“. Pro každý tematický okruh řešitelé zpracovali souhrn odpovědí na otevřené otázky, který uvádí nejčastěji se opakující názory a postoje respondentů k danému tématu. Možnosti vyjádřit svůj názor formou komentáře využívala menšina respondentů, přesto může jít z pohledu řídicího orgánu o důležité podněty. Komentáře z loňského šetření byly využity i pro úpravy aktuálního šetření. Přehled všech komentářů je zpracován v samostatném dokumentu „Příloha 4 Zprávy z šetření zpětné vazby klientů OPZ – Komentáře k tematickým okruhům“.

Dotazníkový formulář v porovnání s předchozími lety doznal pouze dílčích úprav, což umožnilo provést meziroční srovnání výsledků zpětné vazby příjemců za roky 2018, 2017 a 2016. Výsledky jsou uvedeny ve třetí kapitole. Další srovnání byla u vybraných otázek provedena v rámci získaných dat za rok 2018 mezi skupinami respondentů podle právní formy jejich organizace, dále podle toho, zda byli odpovědní za jeden nebo více projektů, zda jejich organizace využívaly při přípravě či realizaci projektu služeb externího subjektu nebo zda jejich organizace mají zkušenost s podáváním žádostí o podporu také v dalších operačních programech. Sledovány byly také rozdíly v odpovědích respondentů podle toho, do jaké investiční priority spadá projekt, za který dotazník vyplňovali.

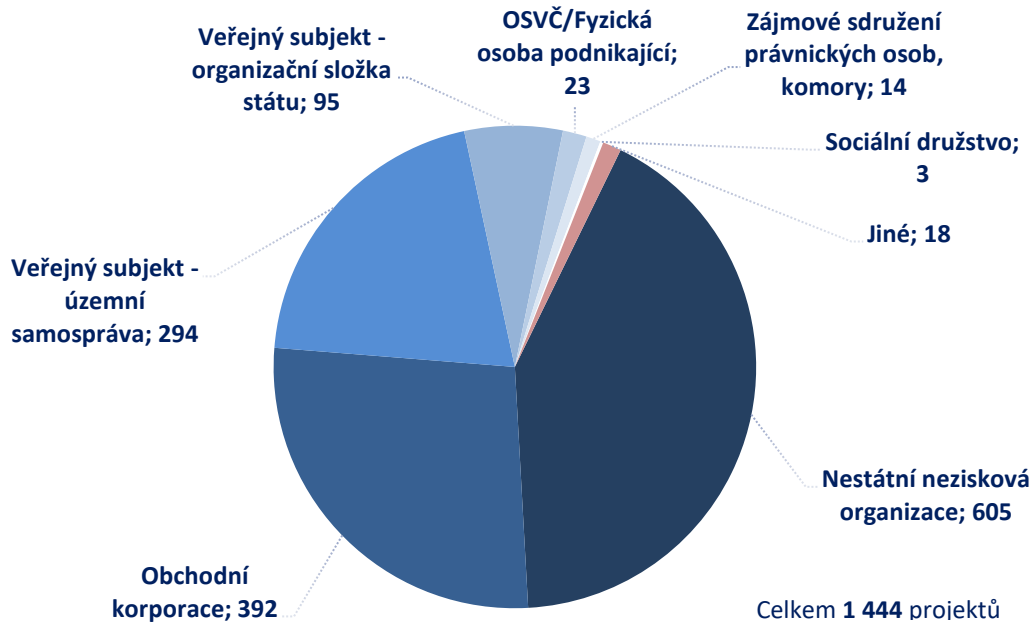
Čtvrtá kapitola tuto zprávu doplňuje shrnutím výsledků šetření mezi respondenty, jejichž žádosti o podporu projektů nebyly podpořeny.

Statistická nezávislost v kontingenčních tabulkách byla testována za použití vhodných testů dle typu proměnných (výlučná možnost odpovědi, vícečetná možnost odpovědi) se zohledněním nízkého počtu pozorování. Konkrétně byly použity testy chí-kvadrát a Fischerův exaktní test. Výsledky testů, resp. odpovídající p-hodnoty, jsou uvedeny vždy v poznámce pod čarou.

1.2 Složení respondentů – příjemců

Kompletně vyplněný dotazník pro příjemce podpory z OPZ odevzdalo v šetření Zpětné vazby klientů OPZ za rok 2018 celkem 1 444 respondentů. První část dotazníku tvořil oddíl identifikačních otázek. Graf 1 a Tabulka 1 ukazují složení respondentů podle typu (právní formy) organizace žadatele.

Graf 1: Respondenti dle typu organizace



Tabulka 1: Respondenti dle typu organizace

Typ organizace	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Nestátní nezisková organizace	605	41,9 %
Obchodní korporace	392	27,1 %
Veřejný subjekt - územní samospráva	294	20,4 %
Veřejný subjekt - organizační složka státu včetně justice, státní příspěvková organizace	95	6,6 %
OSVČ/Fyzická osoba podnikající	23	1,6 %
Zájmové sdružení právnických osob, komory	14	1,0 %
Sociální družstvo	3	0,2 %
Jiné	18	1,2 %
Celkem	**1 444**	100 %

Znění položky dotazníku: „Vyberte typ Vaší organizace (organizace žadatele): *Vaší organizací se v rámci tohoto dotazníku rozumí organizace, za kterou jste uvedeni v IS KP14+ jako kontaktní osoba k projektu podávanému do OPZ.*“

Osmnáct respondentů se nezařadilo do žádného z předdefinovaných typů organizací. Výčet odpovědí uvedených v doplnění varianty „Jiné“ je k dispozici v Příloze 1.

Mezi respondenty jasně převažovali zástupci projektů, které již byly v realizaci. Pouze 78 respondentů (5,4 %) odpovídalo za projekty s vydaným právním aktem čekajícími na zahájení (Tabulka 2).

Tabulka 2: Respondenti podle stavu projektu

Stav	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Projekt je ve fyzické realizaci.	1 366	94,6 %
Právní akt již byl vydán, ale projekt není zatím ve fyzické realizaci.	78	5,4 %
Celkem	**1 444**	100 %

Znění otázky: „V jaké fázi administrace nebo realizace se tento projekt nachází?“

Následující identifikační otázky mapovaly zkušenost respondentů s administrací projektů financovaných z ESIF ve smyslu počtu projektů předkládaných přímo do OPZ i z hlediska zkušeností s jinými operačními programy. Celkem 36,1 % respondentů (521 z 1 444) uvedlo, že v minulosti předkládali projekt i do jiných operačních programů, nejvíce z nich do Integrovaného regionálního OP (265 respondentů), dále do OP Výzkum, vývoj a vzdělávání (193) a do OP životní prostředí (128).

Rozsah zkušeností respondentů s projekty v OPZ mapovaly celkem 2 otázky, z nichž první se vztahovala k počtům projektů podávaných organizací respondenta (Tabulka 3) a druhá zjišťovala počty projektů, za něž byli přímo respondenti osobně odpovědní (Tabulka 4). V rámci interpretace tohoto zjišťování je důležité upozornit na fakt, že mezi kontaktními osobami projektů (tzn. mezi respondenty) byli nejen běžní kmenoví zaměstnanci organizací, za něž předkládali projektové žádosti, ale také zaměstnanci externích subjektů, kteří spravují a mohou být odpovědní za celou řadu projektů administrovaných pro různé organizace (tedy pro různé žadatelské subjekty).

Vyhodnocení těchto identifikačních otázek v další analýze sloužilo k hledání pravidelností v odpovědích na základě rozdělení respondentů. Vzhledem k tomu, že v šetření za rok 2017 se téměř neprojevily rozdíly mezi tím, jak odpovídali respondenti zastupující organizace s jedním a více podanými projekty, tentokrát se analýza soustředila právě na to, zda odpovídali rozdílně respondenti osobně zodpovědní za jeden či více projektů.

Pokud byli respondenti kontaktními osobami pro více projektů, v dotazníku byli vyzváni, aby vybrali jeden aktuální projekt, za který jsou osobně odpovědní, a odpovídali dle zkušeností z tohoto projektu.

Tabulka 3: Poměr respondentů podle počtu předložených projektů

Jeden nebo více projektů	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Předkládali jsme pouze jeden projekt.	836	57,9 %
Předkládali jsme více projektů.	608	42,1 %
Celkem	**1 444**	100 %

Znění otázky: „Kolik projektů Vaše organizace do OPZ předložila?“

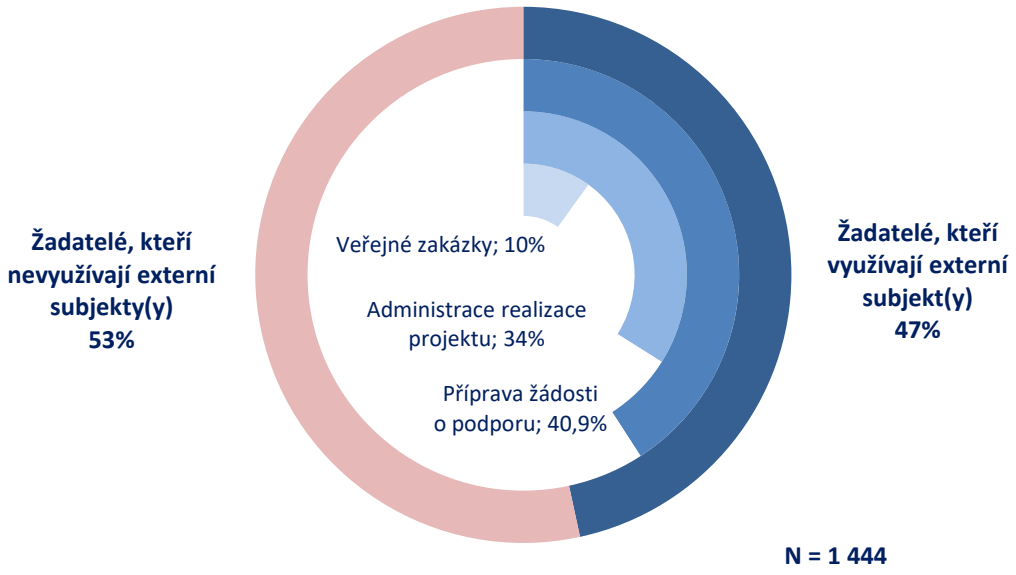
Tabulka 4: Počty respondentů dle osobní odpovědnosti za projekty

Počet projektů, za které je respondent odpovědný	Počet odpovědí
1	976
2	233
3	113
4	51
5 a více	71
Celkem	**1 444**

Znění otázky: „Za kolik projektů předkládaných Vaší organizací do OPZ osobně zodpovídáte?“

Otázkou nakolik klienti OPZ využívají při podávání žádostí a realizaci projektů služeb externích subjektů se zabývala další část identifikačního úvodu dotazníku. Celkově dle odpovědí respondentů placené externí konzultanty nebo poradenské organizace využívá necelá polovina (673) respondentů (Graf 2). Celkem 590 (40,9 % ze všech respondentů) z nich spolupracovalo s externím subjektem na přípravě žádosti o podporu projektu, 490 (33,9 %) využívá poradenství při administraci realizace projektu (Zprávy o realizaci, Žádosti o platbu, změnové řízení apod.) a 144 (10 %) při přípravě veřejných zakázek.

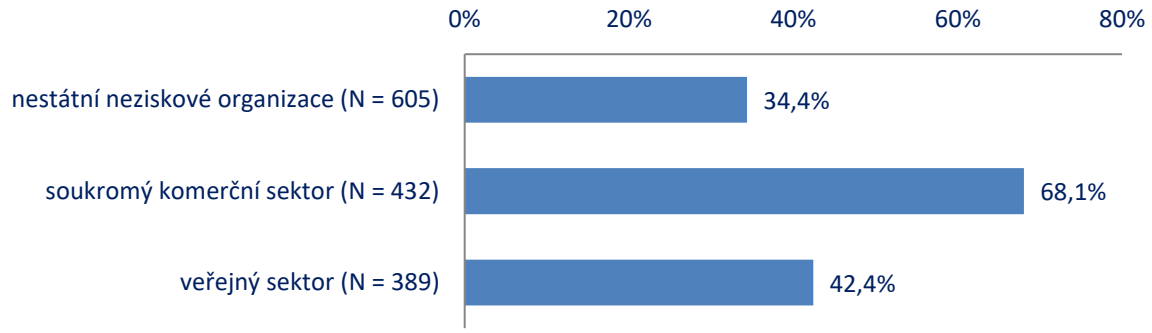
Graf 2: Využívání externích subjektů během přípravy nebo realizace projektu



Znění otázek: „Využívala (příp. využívá) Vaše organizace (organizace žadatele) během přípravy nebo realizace tohoto projektu (příprava projektové žádosti, administrace projektu, příprava veřejných zakázek) služeb externího subjektu (např. poradenská společnost, placený externí konzultant)?“ a „Jaké činnosti pro Vás zajišťoval / do jakých činností byl zapojen externí subjekt? Můžete vybrat více možností. Prosím, zvolte vše, co je relevantní.“

Při pohledu na typy žadatelských organizací je zřejmé, že nejvíce je asistence externích poradců a firem využívána mezi soukromými ziskovými subjekty, zkušenosti s ní mají více než dvě třetiny z nich. Žadatelé z nestátních neziskových organizací naopak využívají poradenských služeb výrazně méně, jde pouze o jednu třetinu z nich (Graf 3).

Graf 3: Míra využívání služeb externích subjektů při administraci projektů dle typu organizace



Ve skupině „soukromý komerční sektor" jsou sloučeni žadatelé, kteří se zařadili jako „obchodní korporace", „OSVČ/Fyzická osoba podnikající", „sociální družstvo" a „zájmové sdružení právnických osob". Ve skupině „veřejný sektor" jsou organizace, které se zařadily mezi „územní samosprávu" a „organizační složky státu včetně justice, státní příspěvkové organizace".

Všichni respondenti dále odpovídali na to, za kterou investiční prioritu (IP) dotazníky vyplnili. Tabulka 5 navíc zohledňuje typy žadatelských organizací v jednotlivých IP. Respondenti, kteří předkládali více projektů, opět měli zvolit projekt, v jehož realizaci byli nejdále. Uvedené názvy IP jsou pro přehlednost zkrácené, kompletní názvy uvádí Příloha 2. Nejvíce respondentů odpovídalo za projekty v IP 1.3 Adaptabilita pracovní síly (335 odpovědí), kde mezi respondenty dominují soukromé komerční subjekty, a dále v IP 1.2 Rovnost žen a mužů (333), u které jsou největší skupinou žadatelů nestátní neziskové organizace (NNO).

Mezi respondenty, kteří předkládali v OPZ jeden projekt nebo více projektů v rámci jedné investiční priority, řešitelé dále provedli u vybraných otázek přehled spokojenosti klientů právě podle jednotlivých investičních priorit. Tyto přehledy tvoří Přílohu 3.

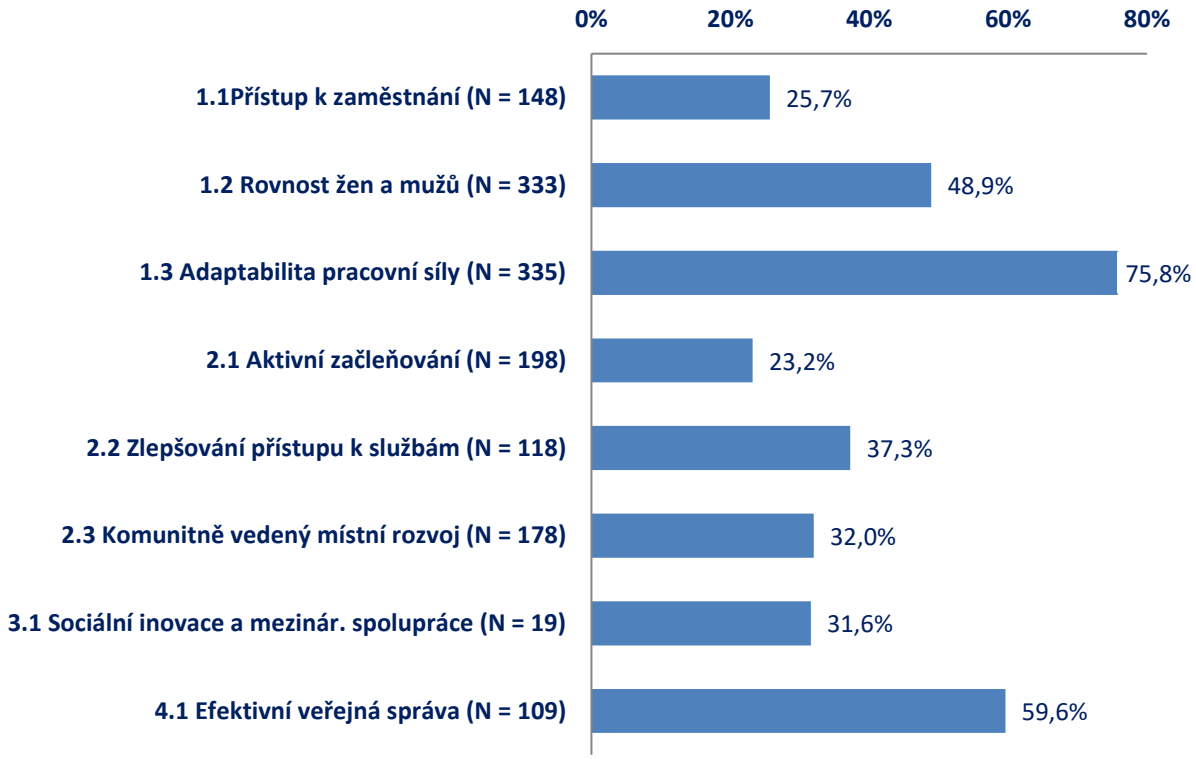
Tabulka 5: Investiční priority, v rámci nichž byly předloženy projekty, za které respondenti dotazník vyplňovali a počty respondentů v investičních prioritách dle typu organizace, který zastupují

Vybraná investiční priorita	NNO	Komerční sektor	Veřejný sektor	Jiné	Celkem odpovědí	Podíl na celku odpovědí
1.1 Přístup k zaměstnání	77	36	34	1	**148**	10,2 %
1.2 Rovnost žen a mužů	226	40	63	4	**333**	23,1 %
1.3 Adaptabilita pracovní síly	22	306	5	2	**335**	23,2 %
1.4 Modernizace institucí trhu	1	0	2	2	**5**	0,3 %
1.5 Iniciativa na podporu zaměstnanosti mládeže	0	0	1	0	**1**	0,1 %
2.1 Aktivní začleňování	123	19	56	0	**198**	13,7 %
2.2 Zlepšování přístupu k službám	55	0	61	2	**118**	8,2 %
2.3 Komunitně vedený místní rozvoj	85	25	65	3	**178**	12,3 %
3.1 Sociální inovace a mezinárodní spolupráce	16	2	1	0	**19**	1,3 %
4.1 Efektivní veřejná správa	0	4	101	4	**109**	7,5 %
Celkem	**605**	**432**	**389**	**18**	**1 444**	100 %

Znění položky dotazníku: „Vyberte investiční prioritu, v níž se nachází projekt, za který budete dotazník vyplňovat."

Následující Graf 4 ukazuje rozložení toho, jaký podíl respondentů využíval při administraci projektů služeb externích firem v jednotlivých IP. V největší míře byly využívány v projektech ve výzvách IP 1.3 – Adaptabilita pracovní síly, specificky nejvíce ve výzvě č. 43 Podnikové vzdělávání zaměstnanců (využilo 204 z 261 respondentů vyplňujících za projekt v této výzvě) a ve výzvě č. 79 Age management – chytrá změna v řízení, příležitost k růstu (využilo 29 z 34 respondentů). Dále uvedl tuto zkušenost vysoký podíl respondentů v případě IP 4.1 – Efektivní veřejná správa, a to především ve výzvě č. 33 pro územní samosprávné celky (31 ze 42 respondentů).

Graf 4: Míra využívání služeb externích subjektů při administraci projektů dle jednotlivých investičních priorit



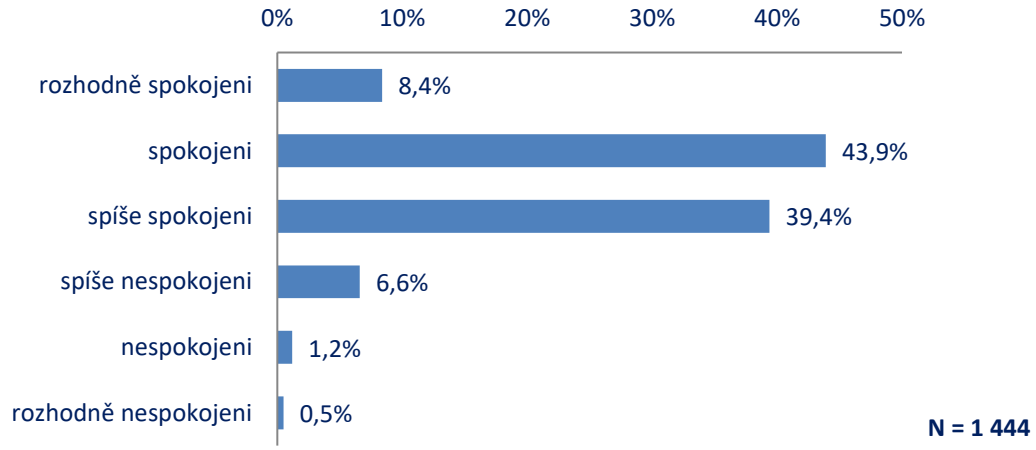
2 Zjištěná míra spokojenosti příjemců

2.1 Spokojenost s fází přípravy

Stejně jako v předchozích letech následovalo po sadě identifikačních otázek mapování spokojenosti klientů OPZ s administrací projektů týkající se fáze přípravy žádosti o podporu. Předmětem zjišťování byla spokojenost respondentů se srozumitelností textů výzev OPZ, jejich harmonogramu, dále se lhůtami na zpracování a s uživatelskou přívětivostí vyplňování žádosti.

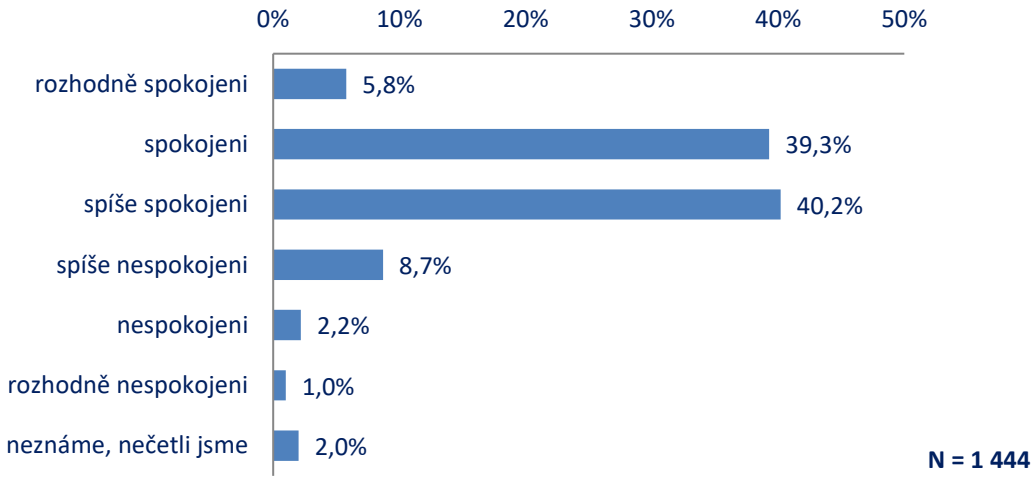
U všech témat jasně v odpovědích převažovaly možnosti „spokojeni“ a „spíše spokojeni“. Těch, kteří u jednotlivých otázek deklarovali, že jsou „nespokojeni“ nebo „rozhodně nespokojeni“, bylo dohromady vždy méně než 4 % s výjimkou otázky na spokojenost se systémem IS KP14+ při vyplňování a předkládání žádosti o podporu.

Graf 5: Míra spokojenosti se srozumitelností a přehledností textu výzvy



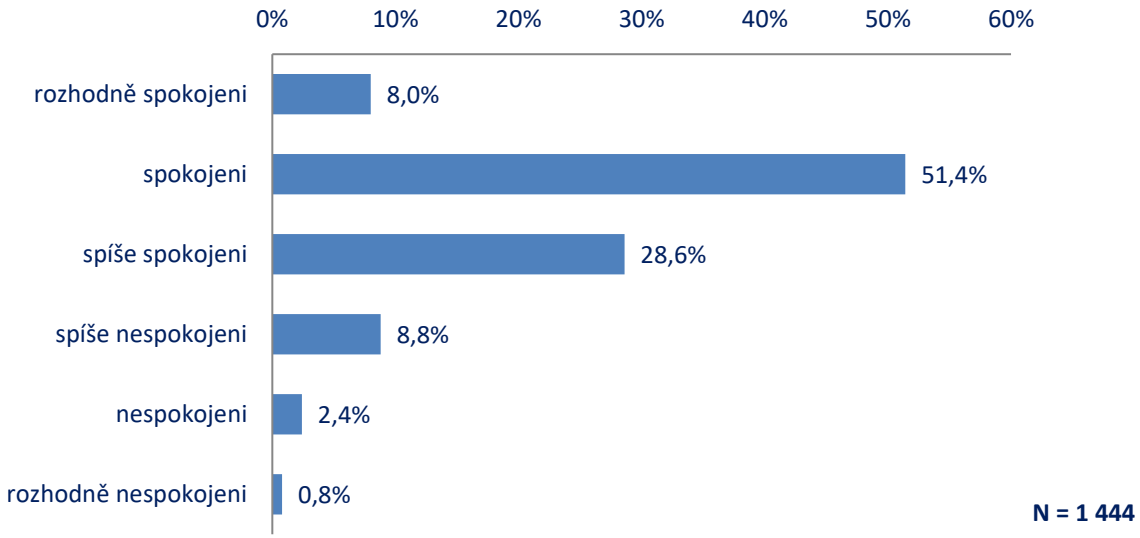
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností a přehledností informací v textu výzvy OPZ?“

Graf 6: Míra spokojenosti s přehledností a srozumitelností informací v Harmonogramu výzev OPZ



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s přehledností a srozumitelností informací v Harmonogramu výzev OPZ?“

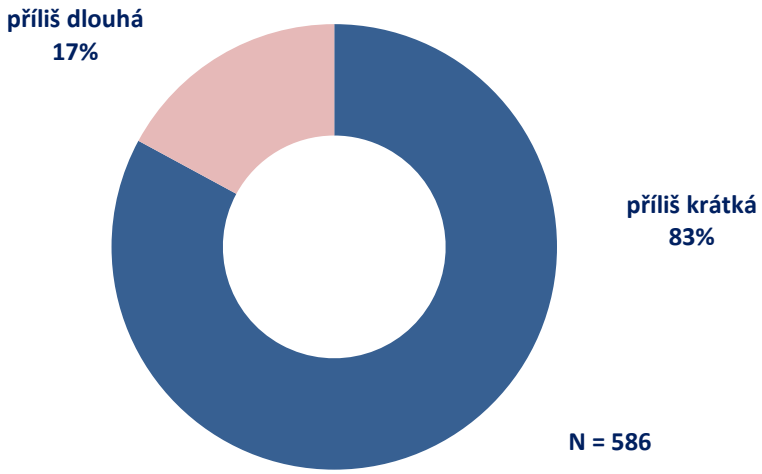
Graf 7: Míra spokojenosti se lhůtou na přípravu žádosti o podporu



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s délkou lhůty pro zpracování žádosti o podporu?“

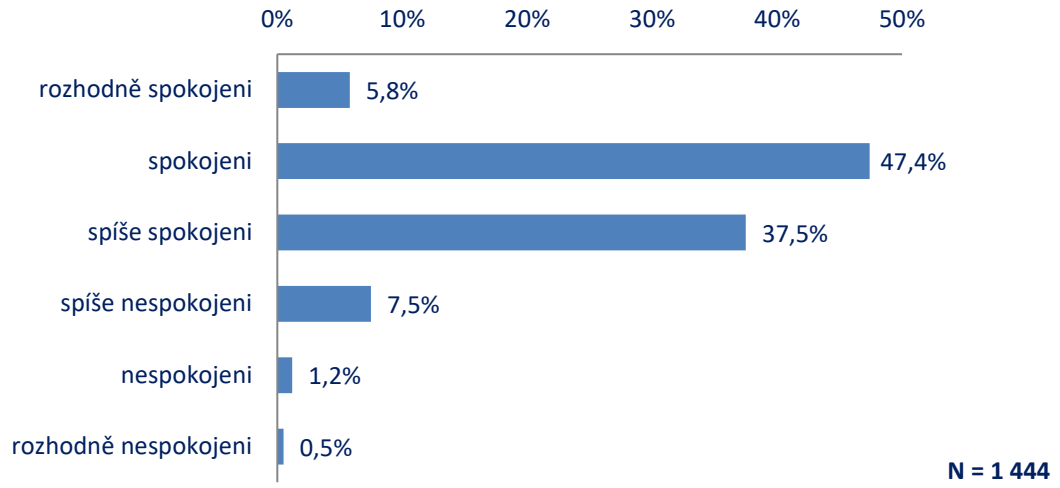
Se lhůtou na přípravu žádosti o podporu bylo celkem spíše až rozhodně spokojeno 88 % respondentů (Graf 7). Ti, kteří v této oblasti vyjádřili nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ až „rozhodně nespokojeni), byli dále dotázáni, zda byla lhůta podle jejich názoru příliš krátká, nebo naopak příliš dlouhá (Graf 8). Z odpovědí vyplynulo, že jsou dotazovaní nespokojeni většinou z důvodu krátké lhůty, kterou uvedlo 83 % z tohoto výběru.

Graf 8: Názor na délku lhůty na přípravu žádosti o podporu u respondentů s nižší mírou spokojenosti s délkou lhůty



Znění položky dotazníku: „Podle Vašeho názoru byla lhůta, kterou jste měli na zpracování žádosti o podporu:“ Otázka se v dotazníku zobrazila pouze těm respondentům, kteří v přechozí otázce vyjádřili nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší) s délkou lhůty na přípravu žádosti o podporu.

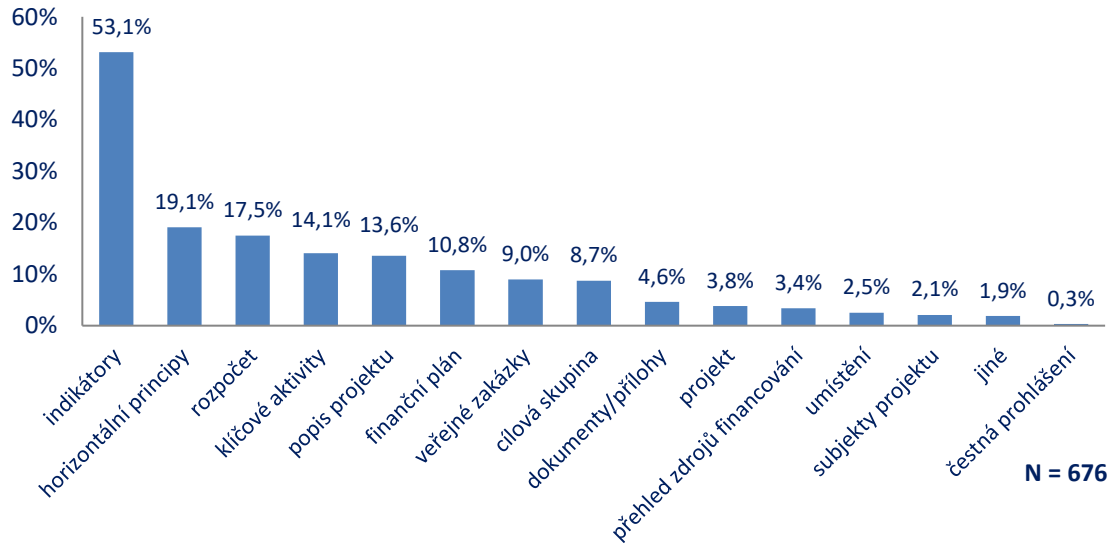
Graf 9: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o podporu



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s nastavením obsahu žádosti o podporu?“

Ti, kteří v otázce na spokojenost s nastavením obsahu žádosti o podporu (Graf 9) vyjádřili nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ až „rozhodně nespokojeni“), byli návazně požádáni o upřesnění, které dvě oblasti žádosti o podporu pokládají ze svého pohledu za nejproblematičtější. Jak je patrné z Grafu 10, za zdaleka nejproblematičtější oblast pokládali respondenti indikátory, s odstupem následují horizontální principy a rozpočet.

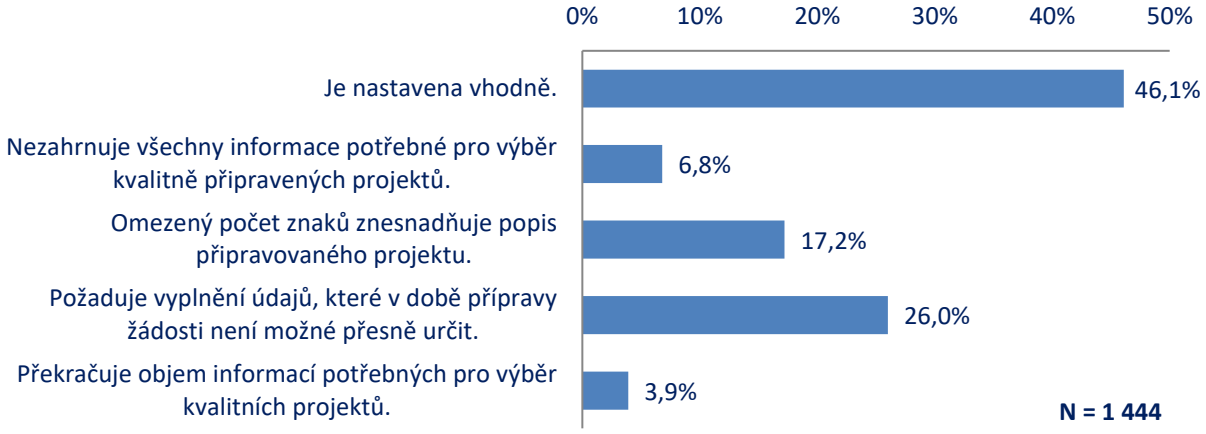
Graf 10: Oblasti žádosti o podporu identifikované jako nejproblematičtější



Znění otázky: „S jakými oblastmi jste při vyplňování žádosti o podporu měli největší potíže?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří vyjádřili u otázky „Jak jste spokojeni s nastavením obsahu žádosti o podporu?“ nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší). Každý respondent mohl vybrat jednu nebo dvě oblasti, se kterými měl největší potíže. Procenta jsou počítána z počtu respondentů odpovídajících na tuto otázku. Odpovědi v možnosti „Jiné“ jsou uvedeny v Příloze 1.

Další zjišťovanou položkou byl postoj respondentů k formuláři žádosti o podporu jakožto nástroji pro popis připravovaného projektu (Graf 11). Pro necelou polovinu respondentů platí, že žádost o podporu je z tohoto hlediska nastavená vhodně. Dalších 26 % respondentů se nejvíce ztotožnilo s názorem, že v žádosti jsou požadovány údaje, které žadatel v době její přípravy nemůže přesně určit. Pro 17,2 % respondentů je omezením počet znaků pro popis projektu.

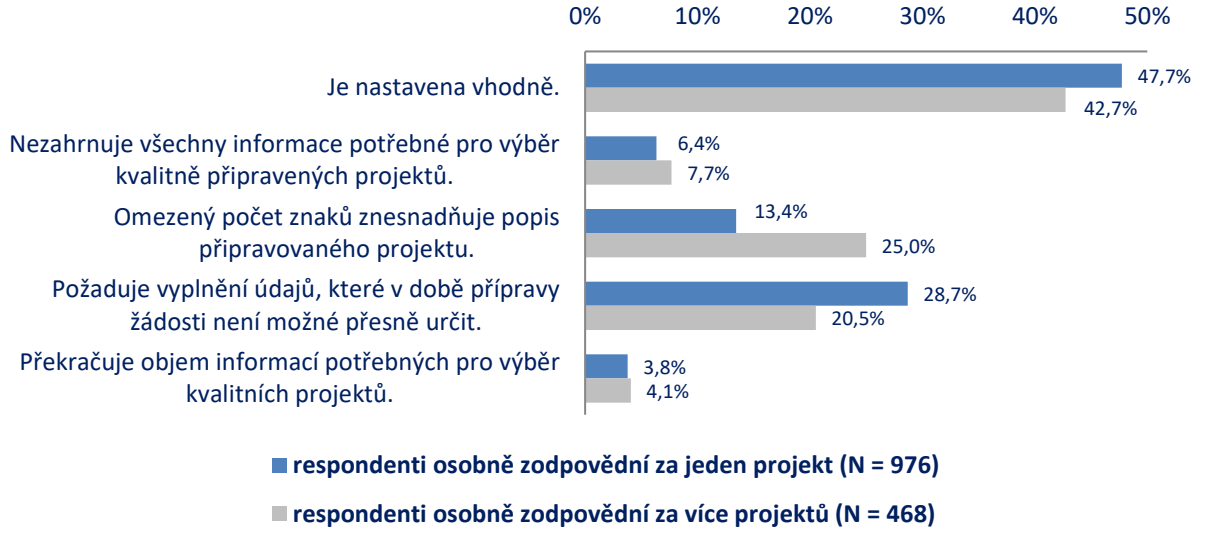
Graf 11: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu



Znění otázky: „Které z následujících tvrzení o obsahu žádosti o podporu nejlépe vystihuje Váš názor?“ Respondenti mohli zvolit pouze jedno z nabízených tvrzení.

U této otázky je zajímavé srovnání respondentů, kteří jsou osobně odpovědní za jeden projekt, a těch, kteří jich spravují více. S tím, že počet znaků pro popis projektu je omezující, se častěji ztotožnili respondenti odpovědní za více projektů (téměř o 12 %). Naopak méně z nich (přibližně o 8 %) zvolilo nutnost vyplňovat v době přípravy projektu neznámé informace (Graf 12).

Graf 12: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu - srovnání respondentů osobně odpovědných za 1 a více projektů[3]



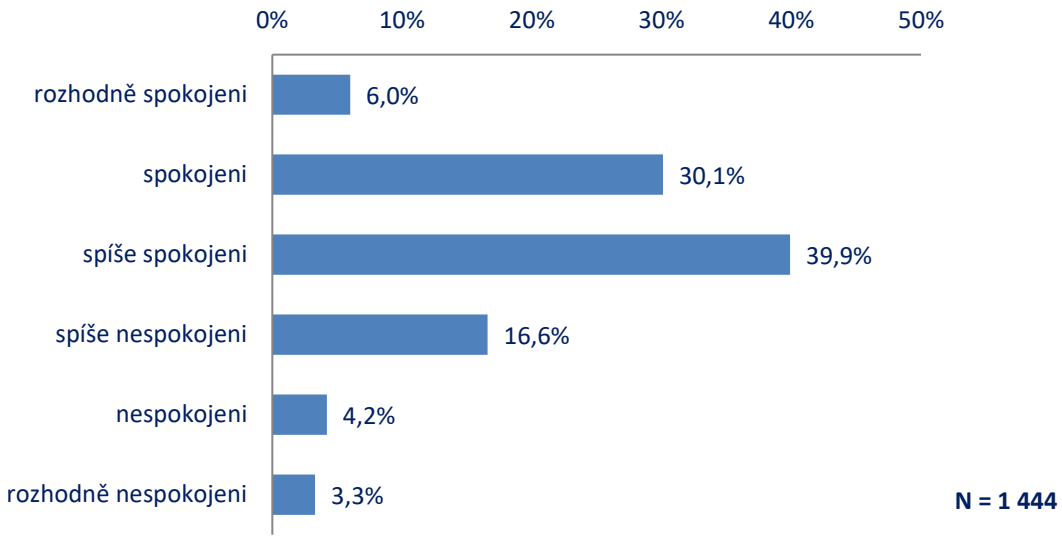
Znění otázky: „Které z následujících tvrzení o obsahu žádosti o podporu nejlépe vystihuje Váš názor?“ Respondenti mohli zvolit pouze jedno z nabízených tvrzení.

[3] X^2 : p-hodnota = 0,000, Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,000

V kontextu výsledků šetření zpětné vazby klientů OPZ se dlouhodobě potvrzuje jeden z původních předpokladů, sice že v oblastech bezprostředně se týkajících práce v IS KP14+ bude spokojenost nižší než v ostatních tématech (Graf 13).

V otázce na spokojenost s aplikací IS KP14+ při vyplňování a předkládání žádosti o podporu volilo možnosti vyjadřující nespokojenost celkem 24,1 % respondentů (tj. 347 osob). V tomto smyslu se jedná o nejhorší výsledek ze všech dotazovaných oblastí.

Graf 13: Míra spokojenosti s IS KP14+ při vyplňování a předkládání žádosti o podporu



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s aplikací IS KP14+ při vyplňování a předkládání žádosti o podporu?“

Komentáře připojené k tematickému okruhu:

Na závěr oddílu zjišťujícího spokojenost klientů s fází přípravy projektů měli respondenti stejně jako u všech následujících oddílů prostor okomentovat svá hodnocení i další aspekty týkající se tématu. Tento komentář vyplnilo 179 respondentů. Nejčastějším tématem komentářů byly zkušenosti s webovým portálem IS KP14+, kterých se týkala přibližně polovina odpovědí. Respondenti se vyjadřovali k uživatelskému prostředí aplikace a k technickým problémům s jejím fungováním. Většinou se jednalo o komentáře související s negativními zkušenostmi. Respondenti zmiňovali technické problémy, které jim komplikovaly podání žádosti o podporu (systém nebyl funkční, byl nestabilní a často „padal“), což v důsledku znamenalo vyšší časové náklady na odeslání žádostí (v některých případech navzdory připraveným podkladům k vyplnění). V souvislosti s tím, že některé výzvy jsou vázány na časový limit odeslání žádosti, jsou výpadky a technické problémy s fungováním programu pro žadatele nepříjemné, v některých případech i stresující. Stejně jako v minulém šetření zpětné vazby byly častým tématem výzvy, u nichž záleželo na včasném podání.

- *„Text žádosti jsme si předem rozmysleli a připravili, vkládali ho formou kopírování dat. Velmi nás omezovalo ‚padání systému‘ a jeho opětovné ‚nahazování‘ a přihlašování.*

Těžko jsme hledali zpětnou vazbu toho, co se uložilo a co je třeba doplnit. Bylo to velmi stresující. Obzvláště ve spojení s časovým limitem, kdy přijetí žádosti bylo navázáno na pořadí odevzdání žádosti.“

- *„V čase podávání žádosti byl systém přetížen, přihlášení do systému neustále padalo, systém sám uživatele opakovaně odhlašoval, hlásil nesmyslné hlášky, že je vícenásobné přihlášení a proto musí být uživatel odhlášen apod. – v systému doslova nebylo možné pracovat. Práce, která by normálně zabrala 15 minut, trvala asi hodinu a půl. Vzhledem k tomu, že pro výzvu 73 bylo důležité podat žádost co nejdříve, tak byla situace velmi nepříjemná a žadatelé se slabším připojením k internetu byly v nevýhodě a žádost nebyla přijata.“*
- *„Během žádání síť neustále padala. Nevěděla se výše podpory a měly jsme za to, že ‚kdo dřív přijde, ten dřív mele‘, ale výpadky systému (i 3x během hodiny) byly šíleně stresující. Jsem velice ráda, že se finance navýšily a vím, že pro takovéto kroky je potřeba čas, ale i samotné čekání na výsledek byl dlouhý, a pokud již máte prostory a musíte platit nájem atp., tak musím říct, že to bylo hodně krizové a nejisté období. Ale teď již fungujeme a děti jsou spojené a my také :).“*

Dále se respondenti vyjadřovali ke zkušenostem s uživatelskou přívětivostí programu, která byla ve většině případů negativní. Program označovali za neintuitivní, pomalý, složitý a nepřehledný. Limitující byl pro žadatele omezený počet znaků, který jim znesnadňoval přípravu žádosti.

- *„Aplikace ISKP je velmi neintuitivní, vyžaduje mnoho zbytečných kliků a přechodů mezi jednotlivými okny a obrazovkami, než se člověk dostane k tomu, co reálně potřebuje vyplňovat. Také zobrazuje nerelevantní kategorie/indikátory, což jen přidává na chaotičnosti a špatné přehlednosti systému.“*
- *„MS 2014+ není intuitivní, ale při častějším používání v pohodě.“*
- *„Stále neplatí jednoduchá doporučení, jako žlutá pole vyplňte, šedá nemusíte. Vždycky se najde několik šedých, která se vyplnit musí.“*
- *„ISKP14+ pracuje pomalu, některé záložky by mohly být automatizovány nebo zjednodušeny možností výběru místo textových elaborátů, nesmyslnost rozsahu indikátorů, když se daného projektu netýkají.“*
- *„Aplikace občas nefunguje správně. Dokonce se nám stalo, že se začaly umazávat údaje uložené při práci na žádosti již dříve.“*

V jednom případě respondentka uvedla spokojenost se zjednodušeným zadáváním žádosti prostřednictvím předvyplněných polí a nástroje kalkulačky. Další respondent i přes nespokojenost s fungování programu ocenil, že je aplikace přístupná on-line.

- *„Aplikace ISKP je praktická v tom, že je on-line tj. je možné na ní pracovat kdykoliv a kdekoliv a má přístup i více lidí. Ale občas nepracuje, jak má a některé její části nejsou příliš jasné a nápověda je spíše ‚formální‘ než pro ‚napovězení‘ (…).“*

Dalším tématem komentářů byla délka procesů spjatých s přípravnou fází. V komentářích část respondentů hodnotila dobu pro přípravu žádosti jako krátkou. Znovu lze zmínit téma výzev,

v nichž byla pro schválení žádosti klíčová rychlost žadatelů. Dále se respondenti vyjadřovali k procesu schvalování žádosti, který označovali za dlouhý.

- *„Málo času na přípravu projektu od doby zveřejnění k podání žádosti. Žadatel musí připravit koncept projektu, navrhnout rozpočet, udělat průzkum trhu, zajistit předběžné schválení včetně kofinancování, zajistit zpracovatele žádosti, získat potřebné souhlasy zřizovatelů atp.“*
- *„Podávání žádostí s tím, že dotaci obdrží ten, kdo žádost podá jako první (všichni žadatelé podávají žádost najednou ze strachu, že za hodinu už bude alokace vyčerpána) mi nepřijde příliš vhodné. Velmi záleží na technickém vybavení žadatele a na tom, zda máte s podáváním žádostí zkušenost.“*

V komentářích se objevovalo hodnocení využívání externí pomoci (jak je vidět i z komentáře výše). Respondenti poukazovali na náročnost procesu přípravy žádosti, proto chápou externí pomoc jako „nutnost“. V hodnocení se projevovala složitost pravidel a administrativní náročnost, která může vést k využívání externí pomoci.

- *„Bez agentury, která se věnuje jenom tomu a vyzná se v tom a zná podrobně veškerou dokumentaci a zákony, není možné ve vlastní režii projekt administrovat ani ukočírovat.“*
- *„S přípravou nám pomáhá agentura, osobně bychom se v projektu těžko orientovali. Agentura pracuje bezchybně – díky zkušenostem, ale zase odčerpá nepoměrně velkou část financí určených na projekt.“*
- *„(…) Myslím, že po době, kdy v tomto oboru pracuji, jsem schopna žádost také sestavit, ale zkušenost mám takovou, že je spousta možností, jak v ISKP14+ udělat chybu, a ta chyba by pak pro nás byla otázkou existenční.“*

V několika případech byla uvedena konkrétně terminologická náročnost, která je jedním z důvodů, proč respondenti potřebovali konzultační pomoc.

- *„Někdy je pro sociální aspekty a dopady žádosti používání hodně odborná terminologie, kterou běžný žadatel nezná. Proto jsme si museli vyžádat konzultace na vysvětlení pojmů a posouzení záměru, zda vyhovíme podmínkám.“*
- *„Musím říci, že tentokrát bez pomoci externích konzultantů bychom nebyli schopni žádnou žádost podat, ve výzvách a dokumentech jsou obraty a popisy, kterým vůbec nerozumíme, není zřejmé, co vlastně je obsahem (jazyk je volen příliš složitě a abstraktně). (…) Normální smrtelník nemá v tomto monitorovacím období a v těchto výzvách šanci. (V minulém období jsme si sami administrovali projekt ze školství).“*

Celkem 17 respondentů vyjádřilo spokojenost s přípravnou fází – často se týkala spokojenosti s komunikací ŘO.

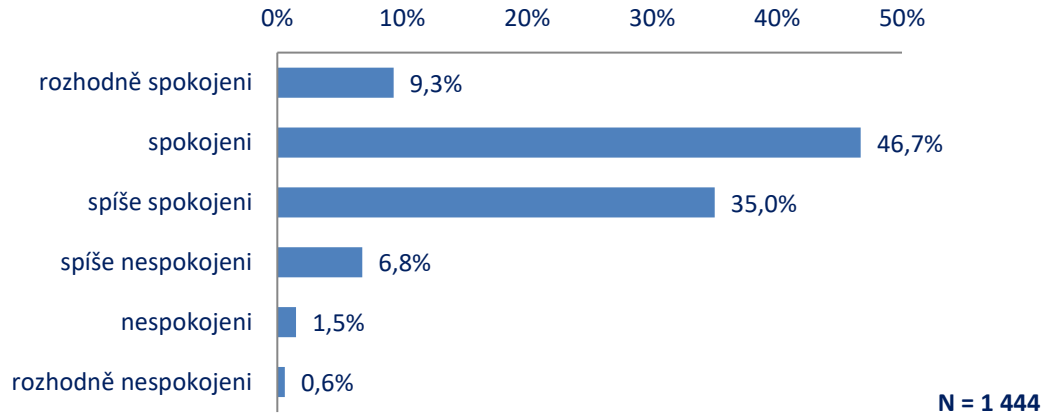
- *„Naprosto skvěle probíhala komunikace s řídicím orgánem.“*
- *„Projekt a jeho příprava i realizace jsou dobře nastaveny, v rámci komunikace s řídicím orgánem jsme mohli využít informací a podpory, která nám velice pomohla.“*

2.2 Spokojenost s fází hodnocení

Šetření zpětné vazby na úrovni dotazníkového formuláře respektuje chronologickou posloupnost procesu, v rámci kterého se klienti se svými projekty do OPZ zapojují. Na fázi přípravy žádostí o podporu proto navazují otázky týkající se fáze hodnocení podaných žádostí.

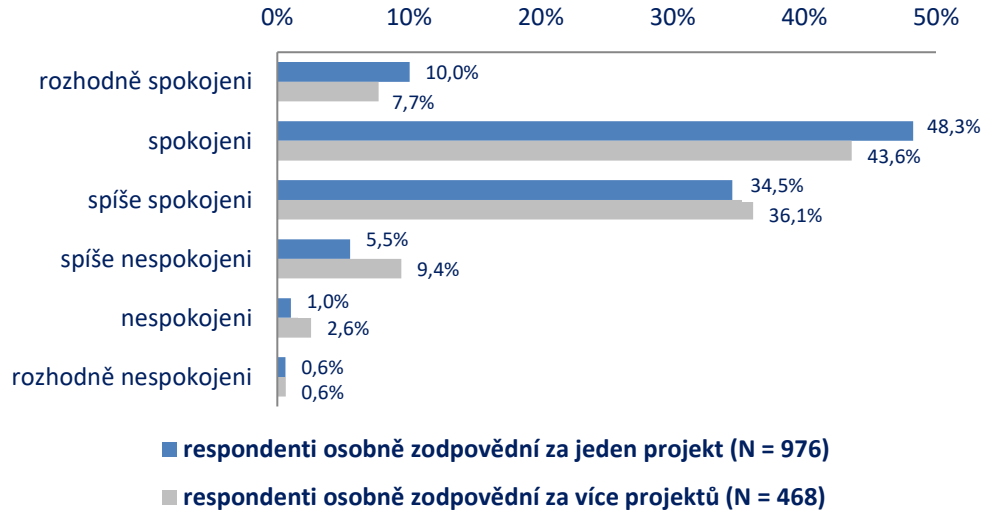
Ve všech sledovaných oblastech – srozumitelnost hodnocení a rozhodnutí výběrové komise, informování prostřednictvím depeší i transparentnost – nepřesahují součty podílů respondentů vyjadřujících „nespokojenost“ hranici 10 %. Ve všech těchto oblastech uvedla přibližně polovina respondentů, že jsou „spokojeni“, druhá nejčastější možnost byla „spíše spokojení“ (Grafy 14, 16, 17 a 18). Graf 15 ukazuje rozdíly v tom, jak srozumitelnost hodnocení vnímali respondenti zodpovědní za jeden a více projektů, kdy u první skupiny jsou výsledky pozitivnější.

Graf 14: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení



Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností hodnocení hodnotitelů, resp. hodnoticí komise?“

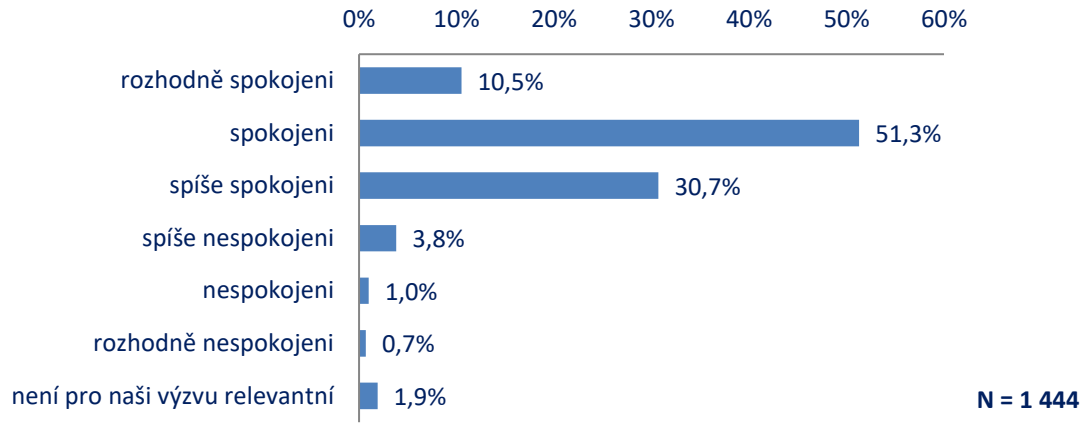
Graf 15: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení – srovnání respondentů osobně odpovědných za 1 a více projektů[4]



Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností hodnocení hodnotitelů, resp. hodnoticí komise?“

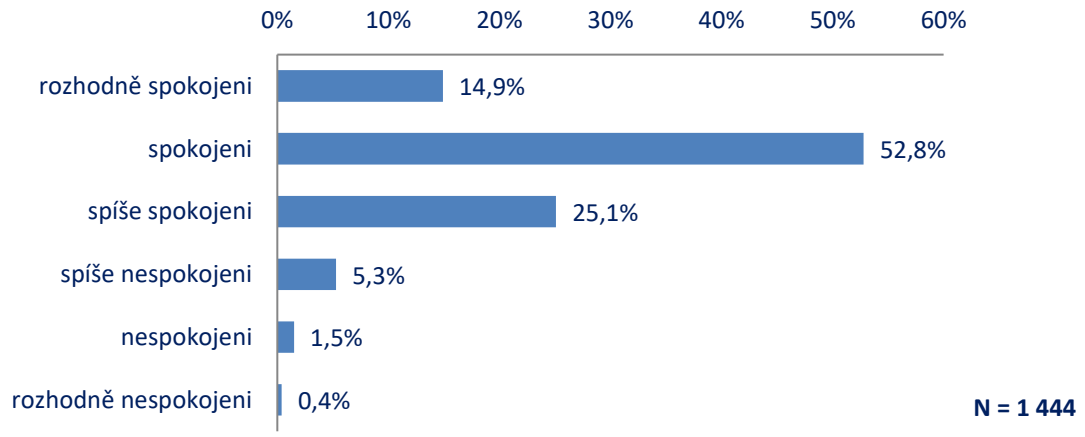
[4] X^2 : p-hodnota = 0,008, Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,009

Graf 16: Míra spokojenosti se srozumitelností rozhodnutí výběrové komise



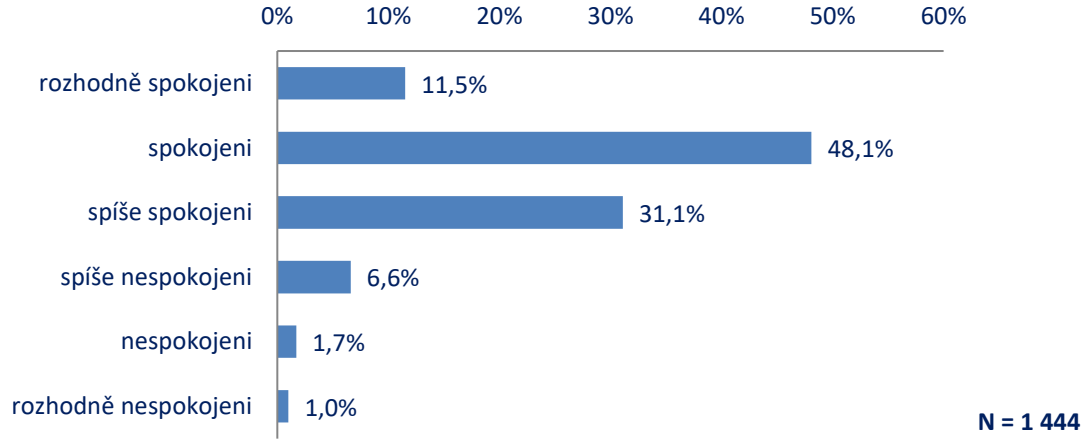
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností rozhodnutí výběrové komise?“

Graf 17: Míra spokojenosti s informováním prostřednictvím depeší



Znění otázky: „Jak jste spokojeni se způsobem, jakým jste informováni o výsledku Vašeho projektu v jednotlivých fázích hodnocení prostřednictvím depeší v IS KP14+?“

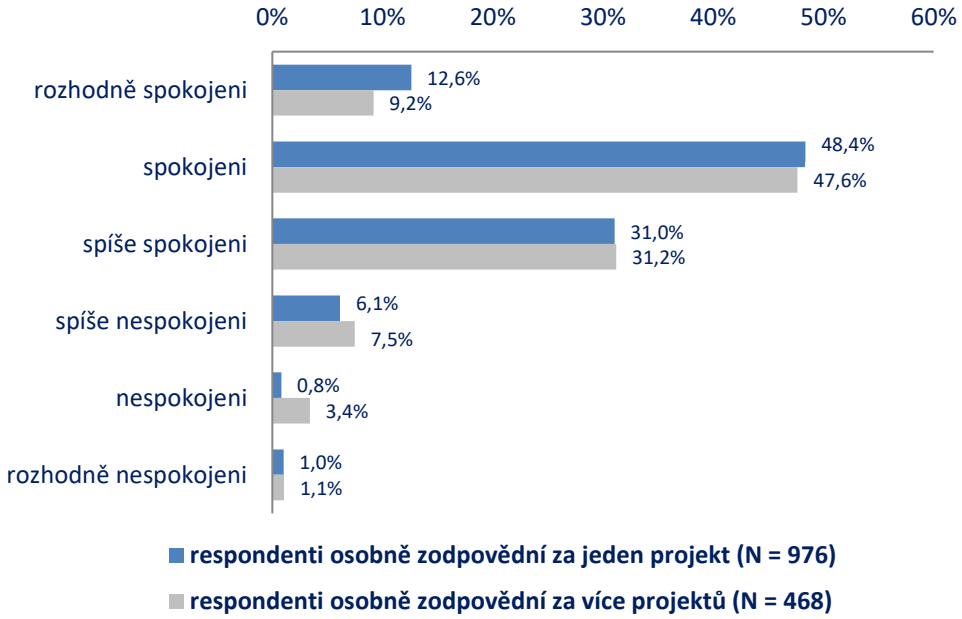
Graf 18: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s celkovou transparentností procesu hodnocení a výběru projektu?“

V případě otázky na celkovou transparentnost se znovu prokázaly rozdíly mezi respondenty odpovědnými za jeden a více projektů. Ti, kteří již mají více zkušeností s žádostmi o podporu, hodnotí transparentnost hůře, ačkoliv i mezi nimi stále jasně převládá spokojenost (Graf 19).

Graf 19: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru – srovnání respondentů osobně odpovědných za 1 a více projektů[5]



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s celkovou transparentností procesu hodnocení a výběru projektu?“

Respondenti v následující části dostali příležitost vyjádřit se k tomu, jak vnímali délku procesu hodnocení vzhledem ke svým původním očekáváním. Téměř třetina odpovídajících hodnotila délku procesu jako delší, než očekávali (Graf 20). Necelým 70 % z těchto respondentů způsobila délka procesu potíže, většinou „poměrně malé“ (43 %), nicméně ve 122 případech (tj. 26,3 % a 8,4 % ze všech 1444 respondentů) „poměrně velké“ (Graf 21).

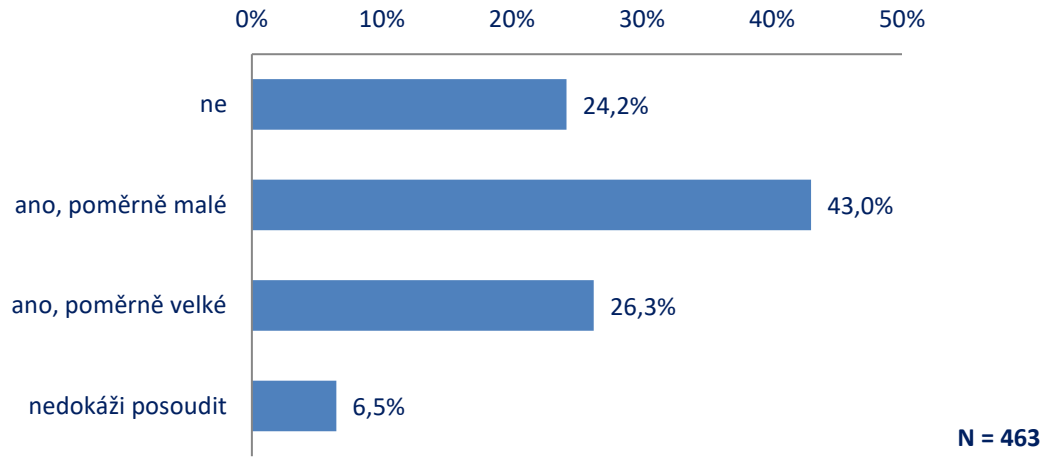
Graf 20: Délka procesu hodnocení – souhlas s tvrzeními



Znění otázky: „Které tvrzení o délce procesu hodnocení podaného projektu (od předložení do získání informace o přijetí) nejlépe vystihuje Váš názor?“ Respondenti mohli zvolit pouze jedno z nabízených tvrzení.

[5] X^2 : p-hodnota = 0,004, Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,006

Graf 21: Délka procesu hodnocení – vzniklé potíže na straně klientů



Znění otázky: „Způsobila Vám délka procesu hodnocení nějaké potíže?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří vyjádřili u otázky „Které tvrzení o délce procesu hodnocení podaného projektu (od předložení do získání informace o přijetí) nejlépe vystihuje Váš názor?“ souhlas s tvrzením „Proces hodnocení byl delší, než jsme očekávali.“ Procenta jsou počítána z počtu respondentů odpovídajících na tuto otázku.

Komentáře připojené k tematickému okruhu:

K fázi hodnocení připojilo svůj komentář 132 respondentů. Přibližně 56 komentářů se týkalo časové stránky hodnocení projektů. Dále se dotazovaní vyjadřovali ke komplikacím plynoucím z nedodržování harmonogramu, k problému rozdílného hodnocení jednotlivých hodnotitelů a ke kompetencím hodnotitelů.

Proces hodnocení respondenti v komentářích nejčastěji (celkem čtyřicetkrát) označovali jako příliš dlouhý. Pouze dva respondenti hodnotili proces hodnocení jako krátký vzhledem k nastavení výzvy. Ve dvou případech se klienti vyjádřili ke krátké lhůtě pro zapracování změn.

- *„Délka období hodnocení a výběru byla mnohem delší, než jsme dle lhůt očekávali.“*
- *„Již jsme věděli, že projekt splnil kritéria a uspěl, ale než došlo k finálnímu schválení, trvalo to dlouho a zařízení již fungovalo, avšak nám chyběly počáteční finanční prostředky a museli jsme si vypůjčit.“*
- *„Hodnotící proces je zdlouhavý, s omezenou možností reakce, obhajoby v případě nejasností. Špatně pochopený text může znamenat ze strany hodnotitele negativní hodnocení. Chybí výzva k doplnění, vysvětlení a podobně, jaká je běžná například ve Zprávě o realizaci.“*

S délkou hodnocení souvisí i nedodržování harmonogramu, které podle výpovědi dvanácti respondentů komplikuje plánování projektu a jeho realizaci.

- *„Prosili bychom stanovení a dodržování lhůt při hodnocení, tak abychom měli představu, jak časově projekt nastavit. V případě, že hodnocení trvá déle, než předpokládáme, máme pak starosti s přesunem termínu realizace. Délka hodnocení nevadí, ale předvídatelnost, kdy bude vydán právní akt, je pro nás důležitá.“*

- *„Je velmi nepříjemné začít realizovat projekt, když nevíte zcela jistě, zda bude opravdu nakonec podpořen a v jaké podobě. Projekt jsme zahájili v červnu 2018 a právní akt jsme obdrželi až o několik měsíců později.“*

V odpovědích respondentů je patrné, že dlouhý proces schvalování nebo nedodržování harmonogramu působí žadatelům provozní problémy. Respondenti uváděli jako problematické zahájení projektu v návaznosti na očekávání předpokládaného začátku. V některých případech musely organizace k zahájení projektu využít jiné zdroje, aby mohly postupovat dle plánu.

- *„Domníváme se, že hodnocení překročilo avizovanou lhůtu. Projekt jsme chtěli realizovat od 1. 8., teprve v druhé polovině června jsme se dozvěděli finální hodnotící stanovisko.“*
- *„Dlouhé čekání na hodnocení projektu, kvůli čemuž jsme museli držet provoz na vlastní náklady a zadlužili se.“*
- *„Rozhodnutí se zdrželo o 5 měsíců, projekt jsme rozjeli a dotovali ze svých peněz.“*

Z odpovědí respondentů dále vyplývá, že dlouhý proces vyřizování nebo nedodržení harmonogramu vede i k dalším provozním komplikacím, např. je náročné zajistit realizační tým nebo se mohou změnit podmínky realizace projektu.

- *„Je těžké udržet v období hodnocení pohromadě budoucí realizační tým.“*
- *„Za dobu hodnocení projektu se zcela změnily vstupní podmínky a struktura potřebných výstupů s následnými administrativně velmi náročnými změnami projektu.“*

V této fázi vyplňování dotazníku se respondenti často dostali až ke komentování následné fáze realizace, což může souviset s tím, že proces vyhodnocování má na realizaci projektů výrazný dopad. Významným dopadem je například krácení financí, které komplikuje realizaci projektu.

- *„Došlo k neúměrnému krácení na položkách, které navíc byly v žádosti ospravedlněny a spadaly do PN. Realizace projektu je tedy za stávajících podmínek jen komplikovaná a kofinancujeme ji z jiných zdrojů.“*
- *„Je překážkou pro nás jako žadatele, že se nemůžeme odvolat proti rozhodnutí komise, které je sice kladné a schvaluje financování projektové žádosti, ale obsahuje v sobě krácení rozpočtu, které posléze velmi stěžuje realizaci projektu. Krácení je navíc z důvodů, které nezohledňují informace, uvedené v projektové žádosti.“*

Dalším tématem byla transparentnost či objektivnost systému hodnocení, která zřejmě souvisí z pohledu respondentů s nejasným přístupem ze strany hodnotitelů. Řada respondentů zmiňuje problém nesrovnalostí v hodnocení a odlišných přístupů jednotlivých hodnotitelů. To, co jeden hodnotitel označí za pozitivum, vidí v některých případech druhý jako slabou stránku a naopak.

- *„Kritéria hodnocení nejsou příliš objektivní. Je velice těžké stanovit měřitelné cíle projektu, dokáže to jen člověk, který píše projekty na zakázku, ten ale zase nedokáže přesně vystihnout, k čemu by měl být projekt dobrý. Vítězí tak profesionálně psané projekty bez možnosti reálného zjištění, zda je projekt kvalitní či nikoliv.“*
- *„Věcné hodnocení je velmi subjektivní. Hodnotitelé se často rozcházejí v názoru na tutéž věc. Hodnocení 3 hodnotitelů by bylo transparentnější.“*

- *„Názory hodnotitelů se v některých bodech hodnocení výrazně lišily. 1. hodnotitel popis hodnotil výborně, 2. naopak špatně, ačkoliv oba hodnotí podle stejné metodiky. Následně je pak velmi těžké odhadnout, jak bude žádost hodnocena a nelze si vzít ponaučení do přípravy dalších projektů.“*
- *„Nejsme spokojeni s objektivností hodnotitelů. Co hodnotitel, to jiný názor. Mnohdy hodnotitel nemá jakékoliv zkušenosti s oblastí, kterou hodnotí, žádnou vazbu na region. Co jeden hodnotitel vyhodnotí kladně, druhý hodnotitel ve stejném projektu ohodnotí záporně. V tomto směru naprostá nespokojenost. Je třeba najít i u sociálních výzev hodnocení postavené např. na bodovém hodnocení požadovaných kritérií jako u jiných výzev jako např. výzva č. 43 apod.“*

Respondenti se dále vyjadřovali ke kompetencím hodnotitelů, zmiňovaná byla především jejich domnělá nezkušenost v oblasti realizace projektu.

- *„Při hodnocení projektů se stává, že pravděpodobně hodnotitel nemá zkušenosti s realizací aktivit v dané oblasti a tudíž nemůže objektivně hodnotit daný projekt. Díky nedostatku zkušeností hodnotitelů pak dochází ke zkracování mzdových nákladů na zaměstnance, kteří mají za úkol vykonávat klíčové aktivity projektu, a tedy automaticky dochází k nenaplňování cílů projektu na 100 %. Hodnotitelé by měli hodnotit pouze projekty, které jsou schopni posoudit díky vlastním pracovním zkušenostem, protože pak dochází k tomu, že je nereálné naplnit stanovené projektové cíle bez lidské síly. Každý hodnotitel by měl prokázat nejen vzdělání, ale i praktické zkušenosti v dané oblasti.“*
- *„Otázkou je kvalifikace jednotlivých hodnotitelů/lek. Například u výzev zaměřených na rovné příležitosti žen a mužů někteří hodnotitelé/lky neznají alespoň přibližný obsah klíčových dokumentů (např. Vládní strategie pro rovnost žen a mužů).“*

V komentářích se objevila také nejasnost v očekávání respondentů týkající se oblastí, které mají hodnotitelé posuzovat.

- *„Hodnotitelé připomínkovali něco, co nikde nebylo uvedeno, že bude hodnotiteli posuzováno. Ani na semináři o tom nebylo hovořeno a tím pádem nebylo jasné, že je zapotřebí toto uvádět a popisovat.“*
- *„U některých komentářů mám pocit, že se vztahují k jinému projektu. Některá tvrzení hodnotitelů jsou spíše domněnky a spekulace. Myslím si, že občas komentují i věci, které do hodnocení nepatří a nepřísluší jim je posuzovat. Některá krácení, se kterými jsem se v projektech setkal, byla dost nesmyslná, budilo to dojem, že hodnotící či výběrová komise vůbec nečetla projekt. Na druhou stranu je to pro nás poučení, kterým se řídíme, že máme texty v projektu formulovat stručně, věcně a jednoznačně. Zatím se to osvědčuje.“*

2.3 Spokojenost s fází realizace

V rámci hodnocení další postupné části administrace projektů, tedy fáze realizace, směřovaly otázky na spokojenost s aspekty zprávy o realizaci a žádosti o platbu. U obou nástrojů administrace byli zároveň méně spokojení respondenti dotazováni na nejproblematičtější části.

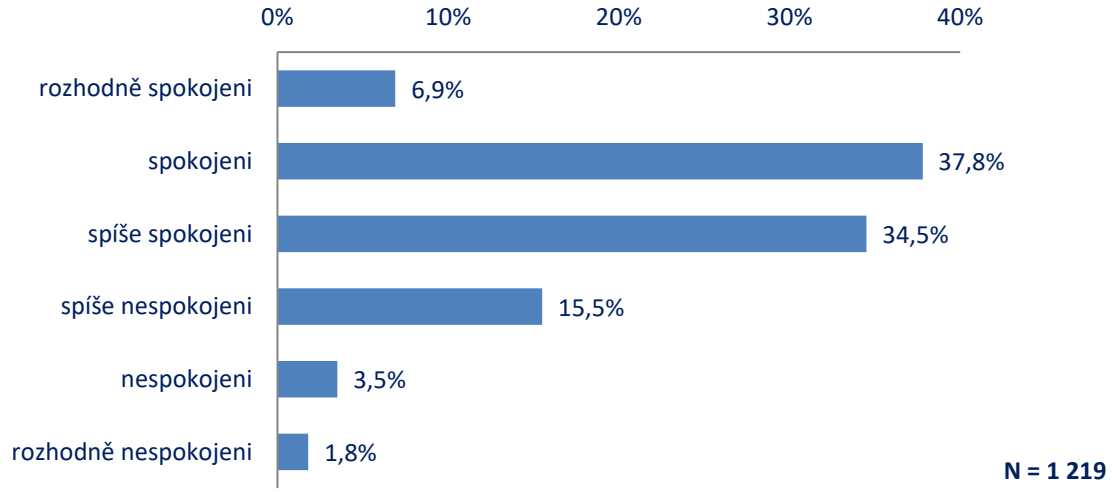
Otázky ohledně fáze realizace se nezobrazovaly těm respondentům, jejichž projekt byl sice už schválen, ale zatím se nedostal do fyzické realizace. Další otázky fáze realizace se zobrazovaly těm respondentům, kteří uvedli, že s příslušnými administrativními úkony již mají zkušenosti (Tabulka 6).

Tabulka 6: Respondenti dle zkušeností s vyplňováním Zprávy o realizaci (ZoR) a Žádosti o platbu (ŽoP)

Zkušenosti respondentů	Četnost odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Za projekt jsme již vyplňovali **Zprávu o realizaci (ZoR) i Žádost o platbu (ŽoP).**	1186	82,1 %
Za projekt jsme zatím vyplňovali **pouze Zprávu o realizaci (ZoR).**	33	2,3 %
Za projekt jsme zatím vyplňovali **pouze Žádost o platbu (ŽoP).**	21	1,5 %
Za projekt jsme zatím nevyplňovali **ani Zprávu o realizaci (ZoR) ani Žádost o platbu (ŽoP).**	126	8,7 %
Respondenti s projektem před zahájením realizace	78	5,4 %
Celkem	**1 444**	**100 %**

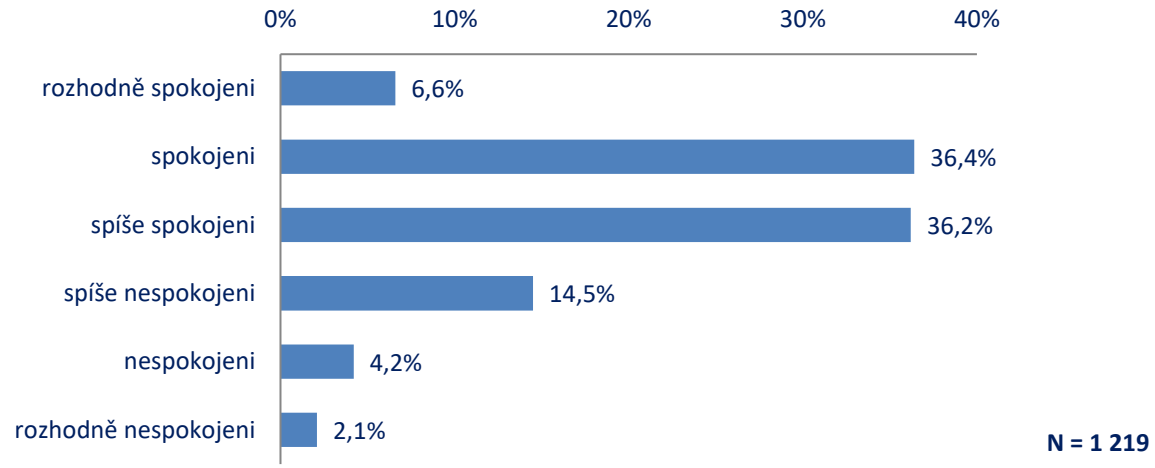
Pravděpodobně vzhledem k faktu, že jsou úkony zahrnuté ve fázi realizace spjaty s aplikací IS KP14+, se v odpovědích znovu vyskytují vyšší podíly obecně nespokojených respondentů než u jiných tematických okruhů. Nějakou míru nespokojenosti uvedlo v případě práce v IS KP14+ při vyplňování zprávy o realizaci (Graf 22) i uživatelské přívětivosti (Graf 23) kolem 20 % respondentů, v obou případech je ale výrazně nejvíce „spíše nespokojených“.

Graf 22: Míra spokojenosti s prací v IS KP14+ při vyplňování zprávy o realizaci projektu



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s prací v aplikaci IS KP14+ při vyplňování a předkládání zpráv o realizaci projektu (ZoR)?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli, že s vyplňováním ZoR mají zkušenost.

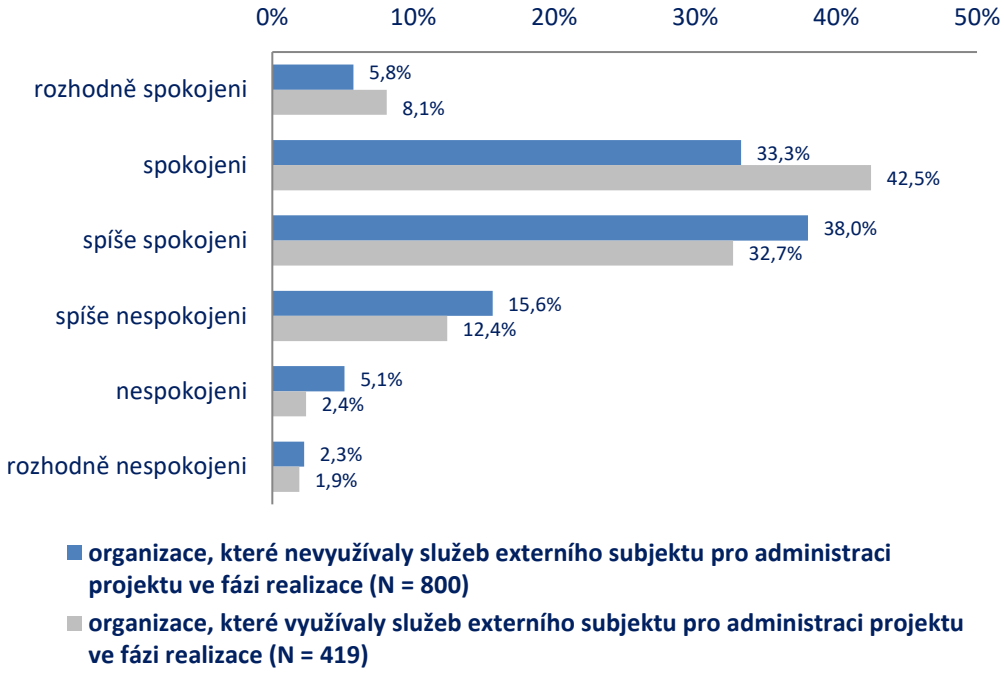
Graf 23: Míra spokojenosti s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s uživatelskou přívětivostí při vyplňování jednotlivých částí zprávy o realizaci projektu (ZoR)?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli, že s vyplňováním ZoR mají zkušenost.

U otázky na spokojenost s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci se poměrně výrazně projevil rozdíl mezi odpověďmi respondentů, kteří využívali při administraci projektů služeb externích subjektů, a kteří zpracovávali vše samostatně. Zástupci organizací, jež služeb externistů nevyužívají, pohlížejí na uživatelskou přívětivost poměrně výrazně kritičtěji (Graf 24). Podobné rozdíly byly patrné také v případě některých dalších otázek fáze realizace.

Graf 24: Míra spokojenosti s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci – srovnání respondentů zastupujících organizace, které využívaly a nevyužívaly externího poradenství pro fázi realizace[6]

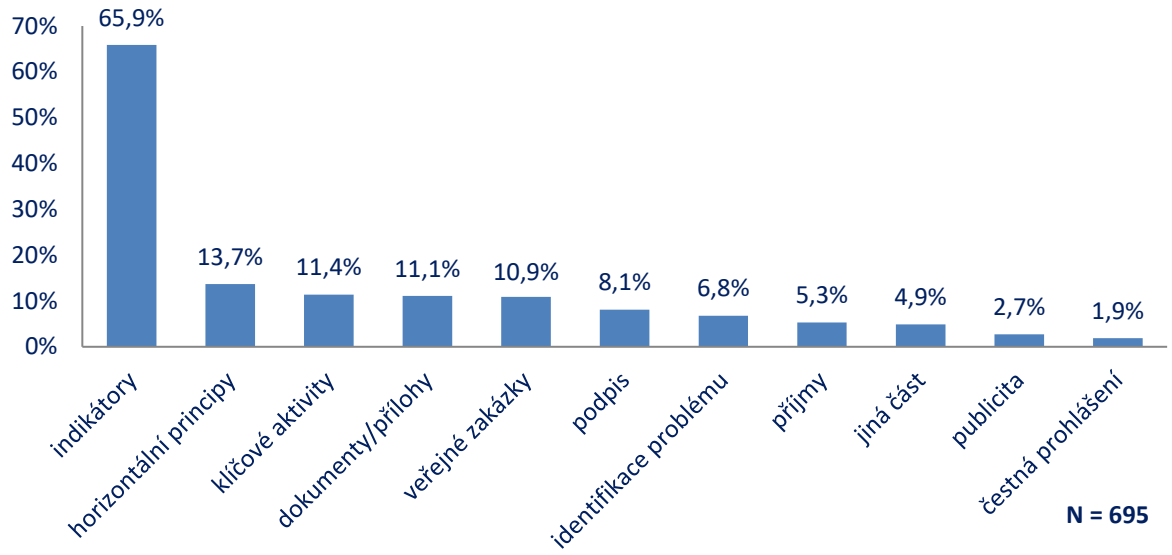


Znění otázky: „Jak jste spokojeni s uživatelskou přívětivostí při vyplňování jednotlivých částí zprávy o realizaci projektu (ZoR)?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli, že s vyplňováním ZoR mají zkušenost.

[6] X^2 : p-hodnota = 0,003, Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,003

Respondenti s nižší mírou spokojenosti („spíše spokojeni“ až „rozhodně nespokojeni“) s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci byli dále požádáni o upřesnění oblasti, která je z jejich pohledu při vyplňování zprávy o realizaci projektu nejproblematičtější. Takovou oblastí byly (stejně jako v případě otázky na nejproblematičtější oblast žádosti o podporu) jednoznačně nejčastěji vybírány indikátory (Graf 25).

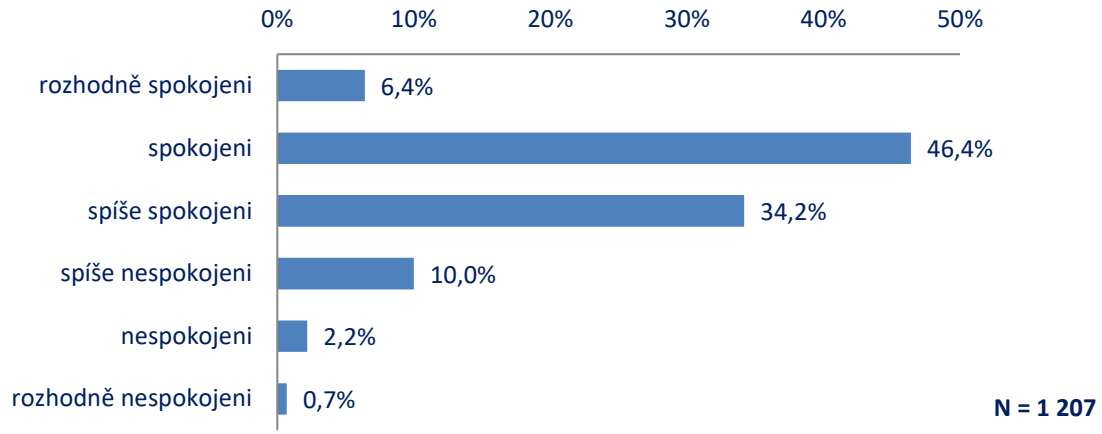
Graf 25: Oblasti zprávy o realizaci identifikované jako nejproblematičtější



Znění otázky: „Se kterými částmi máte při vyplňování zprávy o realizaci projektu (ZoR) největší potíže?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří vyjádřili u otázky „Jak jste spokojeni s uživatelskou přívětivostí při vyplňování jednotlivých částí zprávy o realizaci projektu (ZoR)?“ nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší). Každý respondent mohl vybrat jednu nebo dvě oblasti, se kterými měl největší potíže. Procenta jsou počítána z počtu respondentů odpovídajících na tuto otázku. Odpovědi v možnosti „Jiné“ jsou uvedeny v Příloze 1.

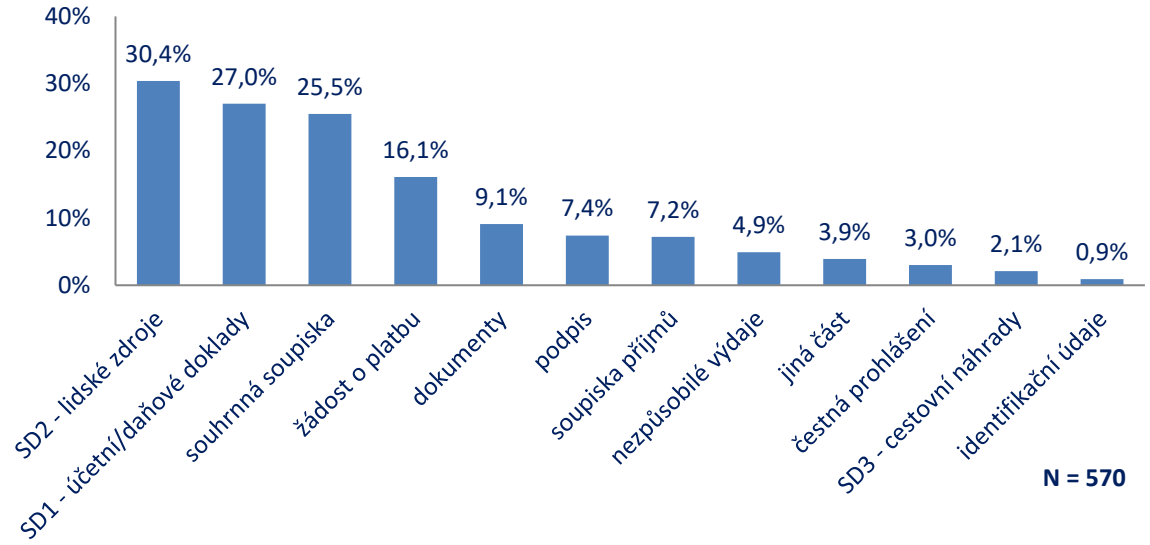
V případě míry spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o platbu byly výsledky pozitivnější než u zprávy o realizaci (Graf 26). Součet podílů spokojených respondentů je přibližně o 8 % vyšší než v případě obou otázek týkajících se zprávy o realizaci. Identifikace nejproblematičtějších aspektů vyplňování žádostí o platbu je následně mnohem vyrovnanější. Více než 30 % respondentů odpovídajících na tuto rozšiřující otázku zvolilo lidské zdroje, o něco méně pak účetní/daňové doklady a dále souhrnnou soupisku (Graf 27).

Graf 26: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o platbu



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s nastavením obsahu žádosti o platbu a jejích příloh?“

Graf 27: Oblasti žádosti o platbu identifikované jako nejproblematičtější



Znění otázky: „Se kterými částmi žádosti o platbu máte při vyplňování největší potíže?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří vyjádřili u otázky „Jak jste spokojeni s nastavením obsahu žádosti o platbu a jejích příloh?“ nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší). Každý respondent mohl vybrat jednu nebo dvě oblasti, se kterými měl největší potíže. Procenta jsou počítána z počtu respondentů odpovídajících na tuto otázku. Odpovědi v možnosti „Jiné“ jsou uvedeny v Příloze 1.

Komentáře připojené k tematickému okruhu:

K fázi realizace připojilo komentář 156 respondentů. Dotazovaní často uváděli funkční problémy informačních systémů. Přibližně devadesát komentářů se zaměřilo na připomínkování fungování systému IS KP14+ a systému IS ESF 2014+, a jejich vzájemného fungování (přenosu informací z jednoho systému do druhého). Dalším tématem bylo vyplňování náležitostí – indikátory, DPH, mzdové položky aj., které byly pro respondenty ve fázi realizace zatěžující. I v této části se respondenti vyjadřovali ke komunikaci s ŘO nebo i k dostupným informacím z příruček.

Dotazovaní popisovali systém jako pomalý, nepřehledný, nestabilní a uživatelský nepřívětivý. Často však neupřesnili, o který systém v jejich komentáři jde. Velmi často dále komentáře reagovaly na vyplňování žádostí o platbu (ŽoP) a zprávy o realizaci (ZoR).

- *„Systém někdy pracuje pomalu a vypadává, ale jinak je velice intuitivní, šetří práci možností kopírování, tím, že automaticky dopočítává některé údaje apod. Problémem je pomalé přecházení z položky do položky, případně se program zcela zavře a hodí nějakou hlášku o ukončení. Člověk musí znovu projít procesem přihlášení, vstoupením do projektu, do žádosti o platbu, najít rozpracovanou položku a pokračovat. Stalo se mi, že mi systém v jednom dni takto ukončil práci asi 10x a 6 položek soupisky jsem vkládala celé odpoledne.“*
- *„U žádostí o platbu a u ZoR, popravdě vždy trošku tápeme, jak je správně vyplnit i když projekty s jednotkovými náklady jsou na vykazování nejjednodušší. Největší problémy vždy dělá technika ‚systém‘, např. v dubnu jsem ze stejného PC se stejným podpisem ŽoP v pořádku elektronicky podepsala, v červnu to již nešlo, po 14 denním řešení s helpdeskem a nevím čím vším, jsem zkusila podepsat z jiného PC a náhle to fungovalo.“*

V uživatelském nastavení by respondenti ocenili spolehlivější kontrolu plnění formálních náležitostí, jakými je například elektronický podpis nebo přikládání čestných prohlášení.

- *„Elektronický podpis se nepodařilo připojit – nevěděli jsme to, aplikace nás na to neupozornila a čerpali jsme o 4000,- Kč méně za pokutu. Smutné.“*
- *„Při každé ZoR a ŽoP je vždy opětovně nutné zaškrtávat políčka s čestnými prohlášeními. Snadno se na ně zapomíná, při kontrole údajů systémem není zakomponováno do kontroly ‚chyb‘ před odesláním ZoR a ŽoP.“*

Dále se komentáře respondentů vztahovaly k propojenosti systémů IS KP14+ a IS ESF 2014+. Podle některých vyjádření je přenášení informací mezi systémy uživatelsky nepřívětivé, a proto by respondenti uvítali zjednodušení. Současné nastavení se jeví jako složitější a časově náročné.

- *„Mělo by dojít k sjednocení dvou aplikací pro načtení indikátorů. Realizátor musí pracovat v systému esfcr, kde vkládá informace o podpořených osobách a zároveň pracuje v aplikaci ISKP. V systému ISKP by mohlo dojít k vytvoření záložky, která by realizátora automaticky přepnula do systému esfcr.“*
- *„Samotná realizace projektu – resp. jednotlivé aktivity probíhají bez problémů. Vkládání povinných indikátorů při splnění bagatelní podpory je velmi složitý a zatěžující proces. Uživatel PC zpočátku stráví spoustu času nad tím, než přijde na to, jak oba systémy propojit. Indikátor je vázán na trvalý pobyt osoby, což ztěžuje samotné plnění indikátorů.“*
- *„Jediná výtka se týká náročnosti zpracování ZoR+ŽoP. Tím, že informace k podpořeným osobám a podpoře vyplňujeme v IS ESF a indikátory pak načítáme do IS KP, je celý proces zpracování ZoR+ŽoP časově velmi náročný. (…)“*

V komentářích, které se zaměřovaly na systém IS ESF 2014+, se objevovaly často negativní zkušenosti se systémem, konkrétně s evidencí podpořených osob a problematickým vyplňováním indikátorů, které je vázáno na propojenost systémů.

- *„Nejvíce komplikovaná je zejména evidence podpořených osob v IS ESF a načítání indikátorů. Často nastávají chyby, evidence hodin u jedné osoby do více tematických oblastí je navíc zdlouhavá. V samotné žádosti o platbu a zprávě o realizaci občas dochází k technickým problémům, problémům s ukládáním dat, kdy se musí znovu např. psát textové části atd.“*
- *„Systém je velmi pomalý a to hodně zdržuje v práci. Indikátory – Při vyplňování indikátorů je potřeba nejdříve vše vyplnit v esf.cz a poté přenést do ISKP2014+. Systém esf je pro nás nepřehledný a těžko se v něm orientuje, informace jsou nejasné. Přenos mezi systémy je pomalý a zadrhává, někdy se informace nepřenesou vůbec a je třeba celý postup projít znovu. Popis výsledků indikátorů v ISKP je příliš složitý a je náročné zjistit, kam všude se informace z esf propíší a jak to ovlivnit. Veřejné zakázky – nesrozumitelně popsané jednotlivé fáze veřejné zakázky. Složité zjistit, jak správně vyplnit. Většinou metodou pokus - omyl.“*

Dále bylo pro respondenty nepřehledné vyplňování indikátorů u ZoR, kde se zobrazují uživatelům všechny indikátory a ne pouze ty, které jsou relevantní pro konkrétní projekt.

- *„Velkým problémem je automatické načítání monitorovacích indikátorů, i když jsou pro projekt nerelevantní a vyžadování hodnotitelů u každého indikátoru vložit popis. Jedná se celkem o více jak stovku indikátorů, kde musíme popsat nerelevantní pro projekt. Celkově byla na začátku používání systému ISKP 14+ přislíbena redukce načítaných indikátorů ve zprávě o činnosti dle specifikace výzvy.“*

Další respondenti se v komentářích vyjadřovali k administrativní náročnosti související s touto fází. Opět se objevila i náročnost v terminologické stránce, která může vést k tomu, že není jasné, co mají realizátoři vyplňovat.

- *„Terminologie výrazů není úplně ideální – jaký je třeba rozdíl mezi způsobilými a uznatelnými výdaji apod. a také název soupiska. Výrazy by měly sedět např. s tím, jak jsou pojmenovány v žádosti, tj. aby se třeba mohl žadatel podívat do žádosti, co se tím termínem myslí a která částka z té jeho žádosti je tím myšlena.“*

Komentáře o administrativní zátěži se týkaly i konkrétních bodů žádosti o platbu. Jedním z nich bylo vyplňování položek DPH, které bylo pro respondenty nadbytečné a nerelevantní, například z důvodu, že nejsou plátci DPH. Dále činilo respondentům obtíže vyplňování položek týkajících se účetních dokladů a mzdové agendy, které chápou jako velmi podrobné a zatěžující.

- *„Vadí mi dlouhé a podrobné rozpitvávání nákladů, které jsme z projektu nakoupili – k čemu zadávat název firmy, jeho IČO, rozebírat celkové náklady na dokladu – bez DPH a DPH, pak to stejné s částkou, kterou uplatňujeme. Dle mého názoru zbytečně podrobné.“*
- *„Příliš mnoho zbytečných položek k vyplnění, dělení položky na DPH, když nejsme plátci... atd. je to zmatečné. Totéž u lidských zdrojů. Rozdělení mzdových nákladů bych spíše směřovala ke kontrole na místě.“*

- *„Problém v ŽoP vidím jen ohledně nesmyslného počítání DPH z každé účtenky. Doložitelnost dokladu je samozřejmá, proti tomu nic nemáme, ale rozepisování DPH na účtenkách je nesmysl.“*
- *„Vykazování mezd, pokud se jedná o osoby zaměstnané na částečný úvazek pro projekt, je poněkud komplikované, zvláště pokud dotyčný nemá rovnoměrně nastavenou mzdu.*
- *„Byť je k dispozici manuál, je velice těžké určit, které výdaje patří do SD1, SD2 či SD3 a jakým způsobem vkládat data. Největší problém bylo využití šablon formátu cv. Systém pracuje ‚někde na pozadí‘, ale nikde se nezobrazuje, v jaké fázi zpracování se nachází, proto nevím, zda ‚ještě‘ pracuje nebo ‚už‘ zpracoval. Rovněž návaznost na indikátory v IS ESF je značně nesrozumitelná. Pokud by před projektem proběhlo nějaké školení a objasnění situace, byla by to výhoda pro zpracovatele.“*

Náročnost administrace a s tím i možné objevující se nejasnosti či problémy s vyplňováním formulářů vedou k tomu, že realizátoři musí své problémy často komunikovat s dalšími subjekty a být intenzivněji ve spojení s projektovými manažery ŘO. V některých případech tak respondenti oceňovali komunikaci s projektovým manažerem. V jiných případech byla komunikace náročnější z důvodu omezení konzultačních hodin nebo komunikace s více projektovými manažery apod.

- *„Co je to uživatelská přívětivost? Ač jsme postupovali podle ‚pokynů‘ přesto pracovat poprvé se systémem ISKP bylo složité a museli jsme volat projektovému manažerovi téměř denně.“*
- *„V průběhu realizace jsme naráželi na omezené konzultační hodiny cca 1–2x týdně, v případě urgentních dotazů je to docela problém, zejména pokud jsou projekty koordinovány osobami se sníženými úvazky.“*
- *„Každý projektový manažer požaduje trochu něco jiného, a jak máme více projektů, tak nám to přidělává práci.“*

S náročností procesu a nutnosti konzultovat nejasnosti se pak i zde objevily určité požadavky respondentů ohledně dostupnosti informací, např. informačních příruček.

- *„V ZoR a ŽoP se používá terminologie – názvy, které nejsou intuitivně odhadnutelné, co znamenají. Hodil by se glosář, kde by mělo být jasně definováno, co se pod jednotlivými názvy skrývá. Takto je potřeba jejich definice dlouze a někdy bez valného úspěchu hledat v pravidlech pro příjemce a ve specifických pravidlech.“*
- *„Načítání indikátorů z ESFCR je nepřehledné, při vyplňování dat do ESFCR není jasné, jak se indikátory počítají, že nebude možnost opravit údaje po načtení indikátorů za určité období do ISKP apod. Chybí srozumitelný návod a vysvětlení, jak se indikátory počítají, co je ovlivňuje.“*
- *„Jsem velmi ráda za podporu manažera projektu. Projekt jsem přebírala po kolegyni, která měla velké zkušenosti, jako nováčkovi mi připadají jednotlivé příručky dost komplikované a ztrácela jsem se. Vím, že existují školení k jednotlivým výzvám. Byla bych pro, kdyby jich bylo v průběhu více. Individuální konzultace nepreferuji, jelikož se má neznalost může rozpustit v davu.“*

2.4 Spokojenost s komunikací s řídicím orgánem

V rámci zkušeností klientů týkajících se komunikace s řídicím orgánem (ŘO) byla zjišťována spokojenost se semináři pro žadatele a příjemce, dále s komunikací na ESF Fóru a na e-mailových kontaktních adresách ŘO a také vnímání dostupnosti kontaktní osoby, vstřícnosti a srozumitelnosti poskytovaných informací. Respondenti dostali prostor také k vyjádření názoru na obecnou spokojenost s možnostmi, které mají pro průběžné vyjadřování zpětné vazby.

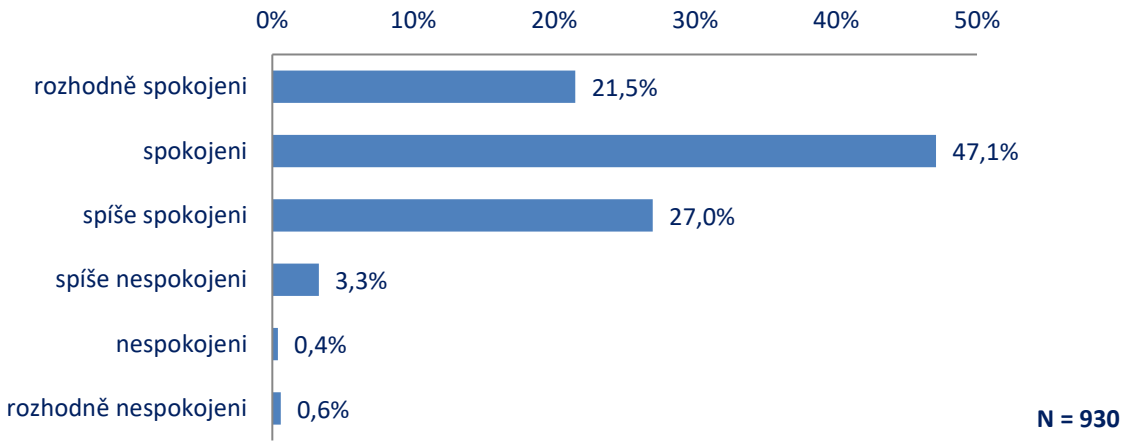
Otázky ohledně komunikačních nástrojů ŘO se zobrazovaly pouze těm respondentům, kteří na začátku oddílu uvedli, že s nimi již mají zkušenosti (Tabulka 7). Pro níže uvedené grafy zobrazující úroveň spokojenosti s jednotlivými komunikačními nástroji je zásadní, že na související otázky odpovídaly výrazně nižší počty respondentů než na většinu ostatních otázek v dotazníku.

Tabulka 7: Respondenti dle zkušenosti s nástroji komunikace s ŘO

Nástroje komunikace s ŘO	Počet respondentů se zkušeností s nástrojem	Podíl na celku odpovědí (1 444)
Semináře (pro žadatele i příjemce) k výzvě	930	64,4 %
Diskusní klub k výzvě na ESF Fóru	618	42,8 %
E-mailová adresa esf@mpsv.cz	476	33,0 %
Hotline iskp@mpsv.cz	454	31,4 %
Nemá zkušenost s žádným z těchto nástrojů	*207*	*14,3 %*

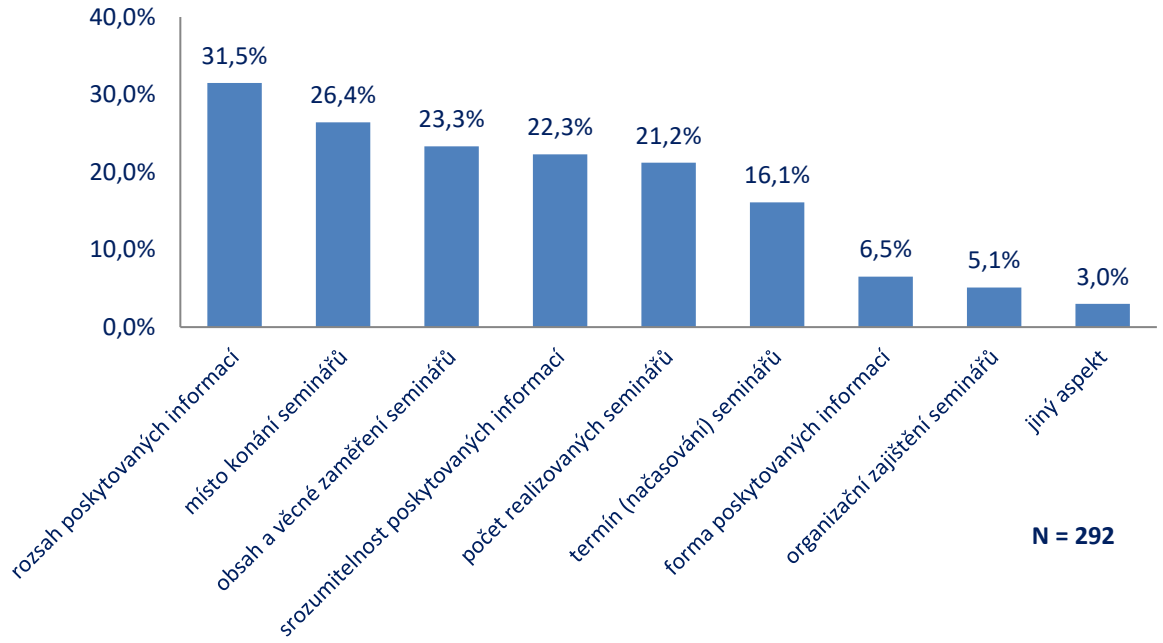
V případě seminářů pro žadatele a příjemce uvedla více než pětina respondentů, že s nimi byli „rozhodně spokojeni“. Celkem bylo „spokojených“ respondentů více než 95 % (Graf 28). Více než čtvrtina odpovídajících, kteří byli „spíše spokojeni“ a nespokojeni, následně jako problematické aspekty seminářů identifikovala rozsah poskytovaných informací a místo konání seminářů (Graf 29). V obou těchto případech však šlo o méně než 100 respondentů, ostatní varianty zaškrtávalo ještě méně klientů.

Graf 28: Míra spokojenosti se semináři pro žadatele a příjemce



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou seminářů (tj. pro žadatele i pro příjemce)?“

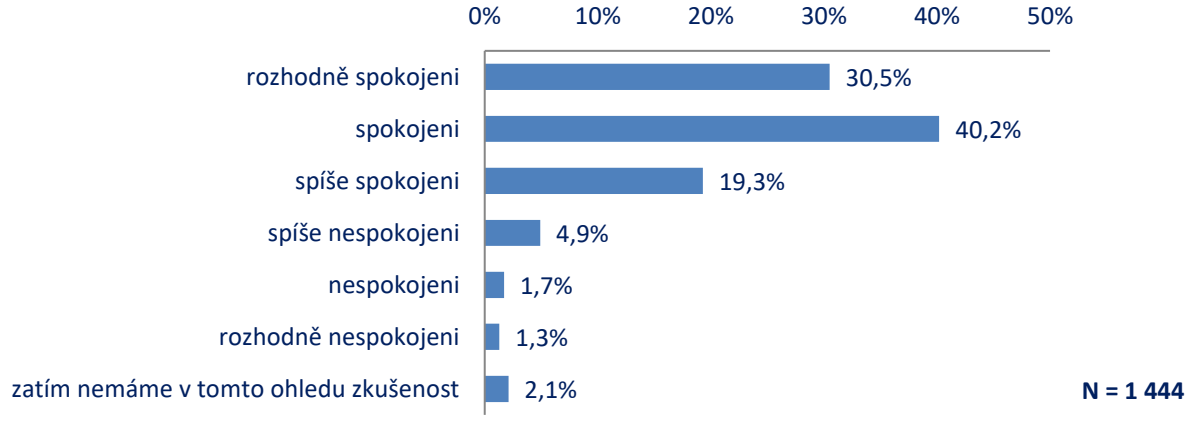
Graf 29: Aspekty seminářů identifikované respondenty jako nejproblematičtější



Znění otázky: „Které aspekty seminářů pro žadatele a příjemce pokládáte za nejproblematičtější?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří vyjádřili u otázky „Jak jste spokojeni s kvalitou seminářů (tj. pro žadatele i pro příjemce)?“ nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší). Každý respondent mohl vybrat jednu nebo dvě oblasti, které pokládá za nejproblematičtější. Procenta jsou počítána z počtu respondentů. Odpovědi v možnosti „Jiné“ jsou uvedeny v Příloze 1.

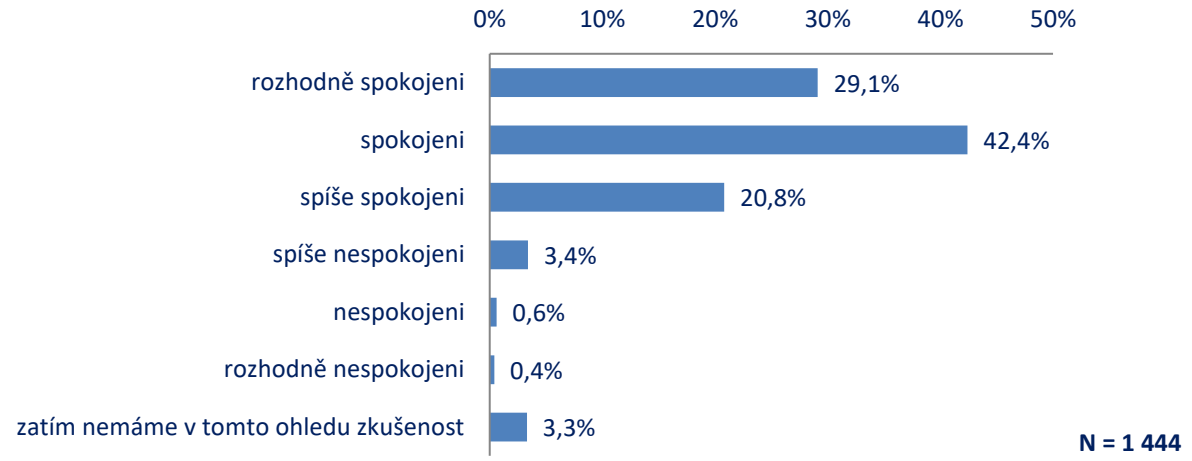
Také s dostupností kontaktních osob, se vstřícností přístupu vyhlašovatele a se srozumitelností poskytovaných informací jednoznačně převládala spokojenost. Ve všech případech tvoří součet podílů „spokojených“ respondentů okolo 90 % (Grafy 30, 31 a 32).

Graf 30: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - dostupností kontaktní osoby



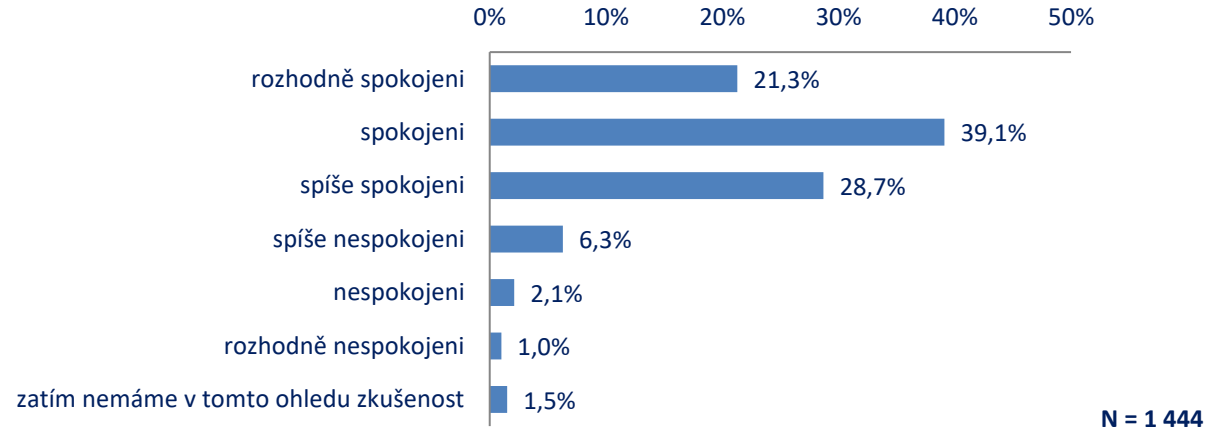
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ?“ Pole: „Dostupnost kontaktní osoby“

Graf 31: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - vstřícnost přístupu vyhlašovatele výzvy



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ?“ Pole: „Vstřícnost přístupu vyhlašovatele“

Graf 32: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - srozumitelnost poskytnutých informací

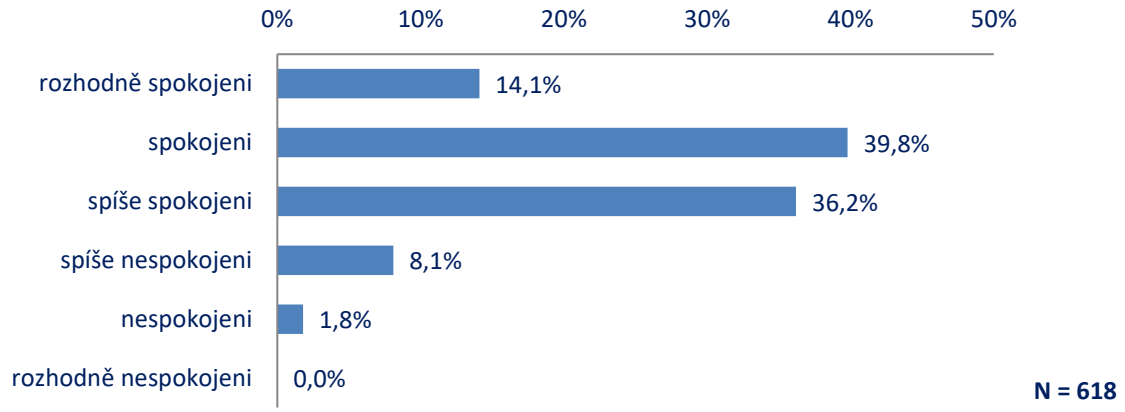


Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ?“ Pole: „Srozumitelnost poskytnutých informací“

Celkem 826 respondentů v úvodu tohoto oddílu otázek nezaškrtlo, že by měli zkušenost s diskusí na ESF Fóru. Tito respondenti následně dostali otázku, zda k jejich výzvě byl klub na ESF Fóru založen. Dvě třetiny (549 respondentů, tedy 66,5 %) z nich o tom nevěděly, 21,2 % uvedla, že klub založen byl, 12,3 % uvedla, že založen nebyl. Klienti OPZ, kteří s ESF Fórem zkušenosti měli, byli s jeho přínosem z více než 90 % „spokojeni“ (Graf 33).

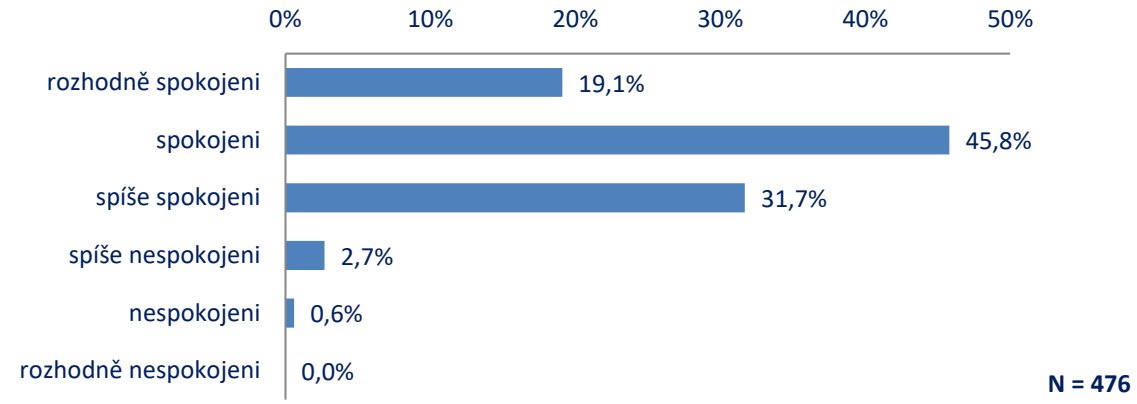
Míra spokojenosti s komunikací na adresách esf@mpsv.cz a iskp@mpsv.cz byla ještě vyšší, v obou případech přes 95 % celkově spokojených (Grafy 34 a 35). V případě hotline iskp@mpsv.cz dokonce téměř 40 % respondentů zvolilo variantu „rozhodně spokojeni“.

Graf 33: Míra spokojenosti s přínosem diskuse na ESF Fóru



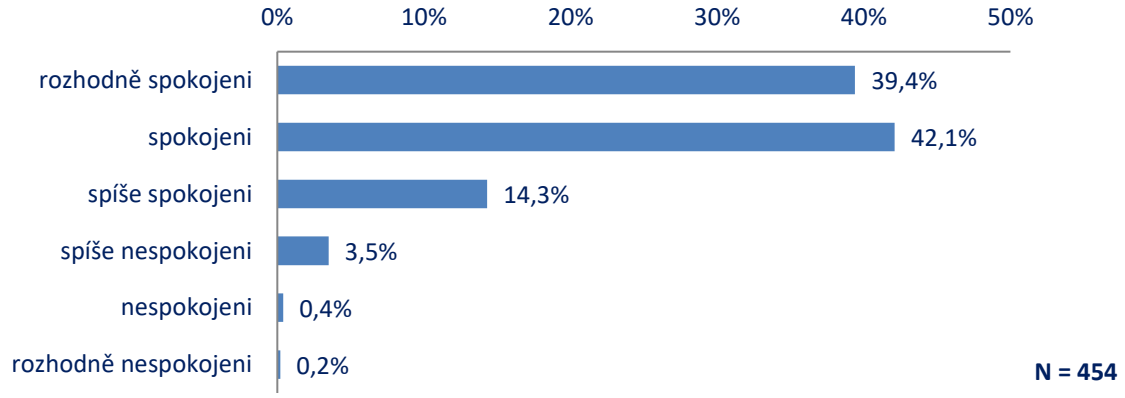
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s přínosem společné on-line diskuse k Vaší výzvě v rámci diskusního klubu na ESF Fóru?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli, že s ESF Fórem mají zkušenost.

Graf 34: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace na esf@mpsv.cz



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace na e-mailové adrese esf@mpsv.cz?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli, že s komunikací na této adrese mají zkušenost.

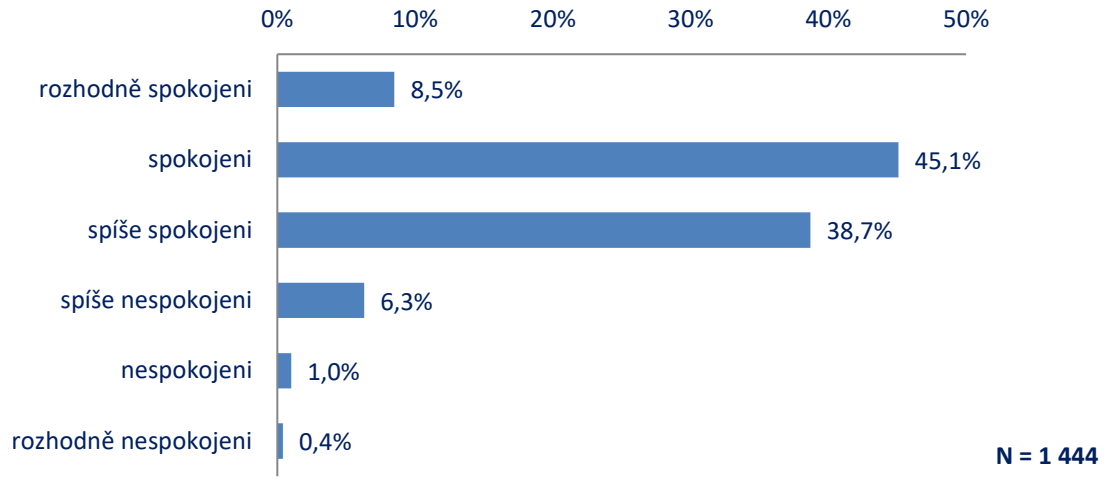
Graf 35: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace na hotline iskp@mpsv.cz



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace na hotline iskp@mpsv.cz?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli, že s komunikací na této adrese mají zkušenost.

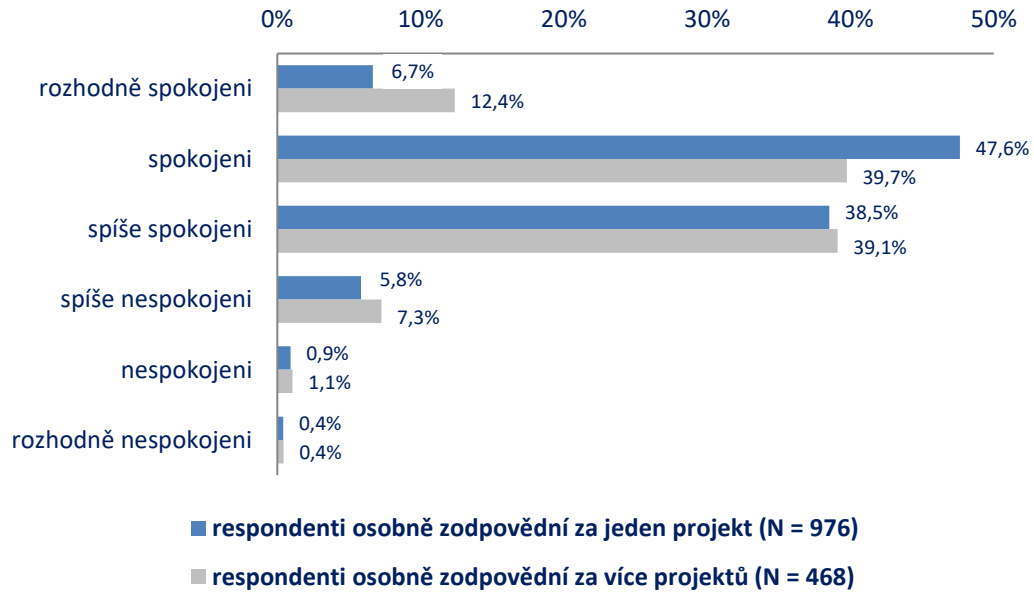
Obecně s možnostmi vyjádřit zpětnou vazbu ve vztahu k ŘO jsou respondenti také v jasné většině spokojení (Graf 36). Poměrně zajímavé rozdíly nabízí pohled na srovnání respondentů podle počtu projektů, za které nesou osobní odpovědnost. Ti, kteří jsou osobně zodpovědní za více projektů, výrazně častěji uváděli, že jsou s možnostmi zpětné vazby pro ŘO „rozhodně spokojeni“ (Graf 37).

Graf 36: Míra spokojenosti s možnostmi vyjádřit ve vztahu k řídicímu orgánu zpětnou vazbu



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s možnostmi, které máte pro vyjádření zpětné vazby k řízení a realizaci OPZ, např. při seminářích, prostřednictvím ESF Fóra, v rámci evaluačních průzkumů apod.?“

Graf 37: Míra spokojenosti s možnostmi vyjádřit ve vztahu k řídicímu orgánu zpětnou vazbu – srovnání respondentů osobně odpovědných za 1 a více projektů[7]



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s možnostmi, které máte pro vyjádření zpětné vazby k řízení a realizaci OPZ, např. při seminářích, prostřednictvím ESF Fóra, v rámci evaluačních průzkumů apod.?“

[7] Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,003

Komentáře připojené k tematickému okruhu:

K této fázi připojilo svůj komentář celkově 137 respondentů. Předmětem odpovědí byly kladné i negativní zkušenosti s komunikací s řídicím orgánem. Převažovala však spokojenost (přibližně v 54 případech). Respondenti oceňovali přístup projektových manažerů v komunikaci, ochotu, snahu pomoci i rychlost odpovědi. Často respondenti s poděkováním uváděli konkrétní jména projektových manažerů.

- *„Komunikace s ŘO byla vždy bezproblémová a ze strany pracovníků MPSV maximálně vstřícná."*
- *„Projektoví manažeři OPZ ve všech námi dotknutých výzvách reagovali velmi vstřícně a nad očekávání rychle."*
- *„Nikdy jsme se nesetkali se zástupcem ŘO, který by nebyl vlídný, ochotný, který by se nesnažil poradit. To ovšem platí i pro všechny ostatní operační programy, ve kterých jsme žádost podávali. Děkujeme za Vaši vstřícnost a pochopení, těšíme se na další spolupráci :)."*
- *„Velmi oceňuji vstřícnost a ochotu kontaktní osoby, snahu najít řešení i v komplikovanějších situacích, máme pocit, že na ‚druhé' straně máme oporu a také jsme velmi uvítali monitorovací návštěvu, možnost osobního kontaktu i pocit, že ŘO zajímá i faktická realizace, výsledky, nikoliv pouze formální a účetní záležitosti, jako tomu bylo v OP LZZ. Děkujeme!"*
- *„Nelze než významně pochválit přístup ŘO ke konzultacím a ochotu řešit do podrobností konkrétní potíže. Komunikace funguje ukázkově a výborně, je cítit snaha ŘO o zdárné dokončení projektů."*

Respondenti se dále vyjadřovali k rozdílům mezi projektovými manažery, které se projevovaly ve znalostech či osobním přístupu.

- *„Každý manager projektu je jiný. Ten náš je velice strohý a většinou nás jen odkáže na stránky metodiky. Komunikujeme tedy spíše s jiným, který nám nebyl přímo přidělen, ale vždy nám hned pomůže a chyby pomůže odstranit. Po telefonu nás vede ke správnému řešení."*
- *„Při realizaci jsme měli postupně 3 manažerky na MPSV. První a poslední uměly/umí perfektně svoji práci, dokážou poradit, odpovědět fundovaně na dotazy. V případě manažerky poslední byl problém s jejím zastižením, nikdo nevěděl, kdy přijde, kdy se s ní bude správce projektu moci domluvit a konzultovat. Pokud ji správce výjimečně zastihl, nebyla schopna odpovědět na jakýkoliv dotaz."*
- *„Některé projektové manažery není možné zastihnout vůbec, někteří komunikují obratem."*

Přechody mezi pracovníky se jevily jako problematické z hlediska informování o změně pracovníka. Dále respondenti uváděli problémy s dohledáním kontaktních údajů či osob, na které se mohou obrátit.

- *„Během 2 let realizace projektu máme již 4. projektového manažera, nelíbí se nám, že nás o jejich změnách nikdo neinformuje."*

- *„Neustálá změna kontaktních osob značně znesnadňuje práci. Rychlost komunikace přes depeše, případně po telefonu je dobrá.“*

Komentáře obsahující nespokojenost s komunikací často souvisely s potřebou poradenství (kde hraje roli rychlost získání informací), které respondenti považovali za nedostatečné nebo se setkali s různými přístupy pracovníků řídicího orgánu. V těchto situacích nebývají respondenti spokojeni s odkazováním na příručky či na ESF fórum, které má své limity.

- *„Před podáním žádosti nebylo jasné, na koho je možné se obracet s telefonickými dotazy a dohledání odpovědí ve fóru bylo často obtížné.“*
- *„ŘO si často neví rady s otázkami. Něco nám odpoví, poté se vymění zaměstnanec, ten to vidí jinak a máme problém. Jindy si prostě vůbec nevědí rady. Výzvy a celý systém má tolik nedokonalostí, že ani nemohou být schopni na vzniklé problémy reagovat, protože správná řešení vlastně často neexistují.“*
- *„Odpovědi na ESF fóru jsou často nerelevantní a kolem skutečného problému chodí manažeři jako kolem horké kaše, pouze ocitují příručku nebo zákon. Největší problémy způsobuje neexistence informací o připravovaných navazujících výzvách, kdy se žadatelé nejsou schopni připravit.“*
- *„Vyjádření nespokojenosti se netýká konkrétních osob, ale spíše nastavení systému jako takového. Kontaktní osoby nás odkazovaly na fórum a prakticky proto neodpovídaly na telefonické dotazy. Vyjasnění nejasností tak bylo trochu těžkopádné – nejsnazší je vždy zavolat a vykomunikovat nejasnosti osobně, doptat se, pokud vyplyne další nejasnost. V písemné komunikaci docházelo k nepochopení či odpověď vyvolala další otázku a bylo tak nutné pokládat další dotaz a vše trvalo déle než by zabrala osobní komunikace.“*

V odpovědích respondentů bylo možné pozorovat, že někteří jsou nakloněni spíše telefonickému kontaktování než komunikaci prostřednictvím e-mailu nebo depeší, jelikož se jedná o způsoby, které jsou z hlediska získání odpovědi považovány za dlouhé. Ve vyjádření respondentů se objevovala i potřeba osobních konzultací s projektovými manažery.

- *„Raději mám telefonický kontakt, než psaní. Na fóru trvá dlouho, než někdo odpoví, depeše kolikrát ani nedojdou a na email se reaguje také o něco později. Navíc se v psaném textu nemusí obě strany dobře pochopit, což se nám stalo a ještě jsme za to dostali sankci. Podali jsme odvolání a dodnes se nám k tomu nikdo nevyjádřil. Semináře bývají v podstatě dobré, ale je tam plno dotazů, které si projektoví manažeři musí ověřovat a evidentně asi tomu také úplně nerozumí, nebo si nejsou jisti. Takže se ve finále správnou odpověď nedozvíme. A pokud žádám vysvětlení textu, kterému nerozumím, přijde mi zkopírovaný text...“*
- *„Komunikace prostřednictvím depeší je velmi zdlouhavá a nepřehledná. Vlastní komunikaci s manažery MPSV hodnotíme však velmi pozitivně – vstřícnost a profesionalita. Nejhorší je komunikace se specialisty na veřejné zakázky – extrémně dlouhá doba kontroly, postupné požadavky o doplnění či úpravu ke stejné zakázce i její části (…)“*

Respondenti se dále vyjadřovali k úrovni seminářů. Hlavní výtky se týkaly toho, že přidaná hodnota účasti na semináři pro žadatele není dostatečná. Reakce však nebyly pouze kritické. Dva komentáře se týkaly také lokality, ve které se semináře konají a harmonogramu jejich nastavení.

- *„Semináře pro žadatele a příjemce obsahují části, které jsou ‚zbytečné' v podobě prostého předčítání textu ze slidů směrem k účastníkům seminářů. Např. z kapitol publicita, veřejná podpora aj. obecné kapitoly by se přednášející měl zaměřit na praktické informace a pro účastníky vypíchnout praktickou stránku věci."*
- *„Seminář proběhl pouze 1 a to v době, kdy již byl celý projekt v běhu a rovněž nebyl zaměřen na praktickou část – opět pouze teorie. Zvýšil pouze zmatečnost a nesrozumitelnost – ‚nás se to rovněž týká'..."*
- *„Výborné jsou semináře pro žadatele a příjemce, bez nich si přípravu úspěšného projektu ani jeho realizaci nedokážeme představit."*
- *„Asi před rokem jsem se zúčastnila semináře v Praze, časově byl plánovaný na asi 4 hodiny, ale po ani ne 2 hodinách už bylo na semináři lektory vše řečeno, seminář byl jen v Praze, uvítala bych i jiné lokality (např. Brno), abych kvůli ani ne 2 hodinám semináře nemusela trávit 5 hodin na cestě."*

Dále se respondenti vyjadřovali ke komunikaci prostřednictvím hotline iskp@mpsv.cz a ESF Fóra. U hotline se komentáře týkaly provozní doby a toho, že je služba poskytována e-mailovou formou, respondenti by uvítali možnost telefonického kontaktování. Komentáře k fungování ESF fóra poukazovaly na nedostatečnost informací. V odpovědích na dotazy očekávají respondenti více vysvětlení (oproti přepisu informace z manuálů). Dále respondenti uváděli špatnou dostupnost informací, špatně fungující vyhledávání a dlouhou reakční dobu na vznesený dotaz, které komplikují řešení problémů. Mezi komentáři byl i návrh, aby mohli i realizátoři ve fóru sdílet své zkušenosti.

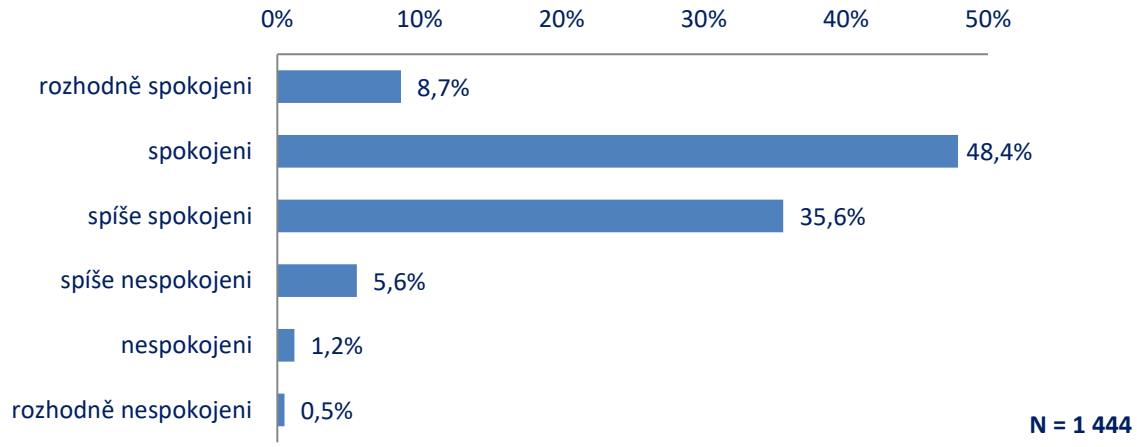
- *„Odpovědi na otázky na diskusním fóru vždy citují příručky, tj. opakují, to co si v příručkách můžeme přečíst. Otázky pokládáme, když je info vyplývající z příručky nejasné. Skutečného vysvětlení problému se nám v odpovědi na otázku nikdy nedostalo."*
- *„U nás je naprosto klíčový konzultant, kterého jsme dostali přiděleni a který je ochoten nám být stále po ruce a to je asi ta největší přidaná hodnota. Do té doby jsme brouzdali na diskusním fóru, který je sice v určitém momentě taky dobrá věc, ale je úplně neštěstí v něm něco hledat a vůbec konkrétní odpověď, nejhorší je pak dostat instrukci, že podobné dotazy již byly na fóru zodpovězeny a že si je máme najít, potom je ale potřeba vytvořit složku či kategorii těchto opakujících se dotazů. Vyhledávání dle klíčových slov nefunguje úplně ideálně – vyjede sice seznam nalezených výrazů, ale pokud rozkliknu jeden, nelze se už vrátit k původnímu seznamu. Sice jsou tam témata, ale ty nejsou roztříděné."*
- *„Na fóru některé dotazy ‚visí' dlouho bez odpovědi. Bylo by vhodné, aby tam i administrátoři vkládali své zkušenosti s realizacemi tj. příklady dobré a špatné praxe. V průběhu realizace není vlastně pak možné získat žádné informace ze zkušeností ostatních."*

2.5 Spokojenost s kvalitou informací

V části dotazníku zaměřené na spokojenost s kvalitou informací byli respondenti dotazováni na vnímání obsahu a struktury webových stránek www.esfcr.cz a klíčových pravidel a pokynů pro žadatele a realizátory projektů.

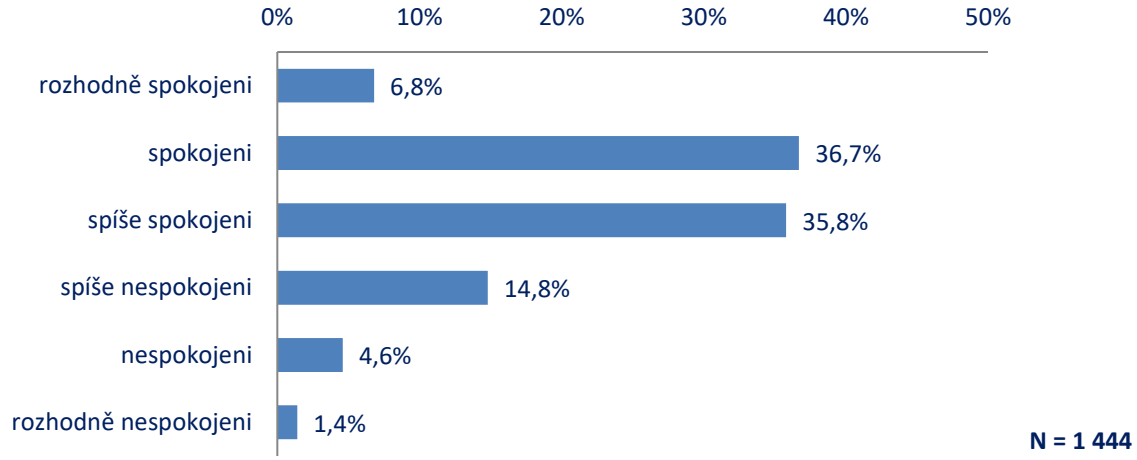
S obsahem webového portálu jednoznačně převažovala spokojenost (Graf 38). Téměř polovina respondentů uvedla, že s ním jsou „spokojeni“, zatímco celkově nespokojených bylo 7,3 %. Otázka na strukturu stejného webového portálu přinesla odlišné výsledky, variantu „spokojeni“ označila o něco více než třetina respondentů a součet nespokojených tvoří 20,8 % všech respondentů (Graf 39).

Graf 38: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – obsah



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz?“ Pole: Obsah

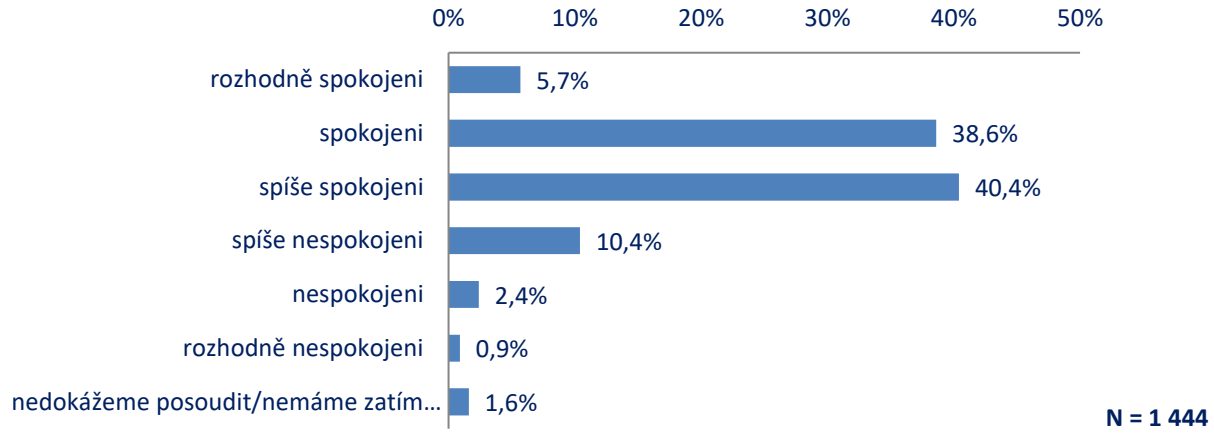
Graf 39: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – struktura (přehlednost)



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz?“ Pole: Struktura (přehlednost)

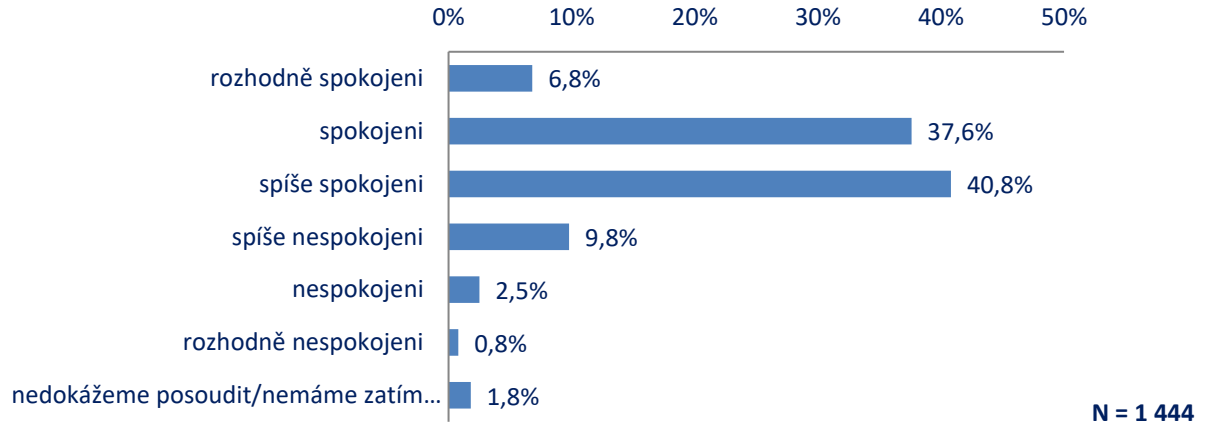
U všech otázek na srozumitelnost dokumentů volili respondenti pro vyjádření své míry spokojenosti jasně nejčastěji možnosti „spokojeni“ a „spíše spokojeni“ (Grafy 40 až 44). Pouze u Pokynů k žádosti o přezkum negativního výsledku z hodnocení/výběru projektů a Pokynů k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+ převažovalo konstatování, že s daným dokumentem nemá respondent (zatím) zkušenost, následované možnostmi „spíše spokojeni“ a „spokojeni“ (Grafy 45 a 46). Součet nespokojených respondentů u žádného z hodnocených dokumentů nepřekročil 15 %.

Graf 40: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Obecná část pravidel pro žadatele a příjemce



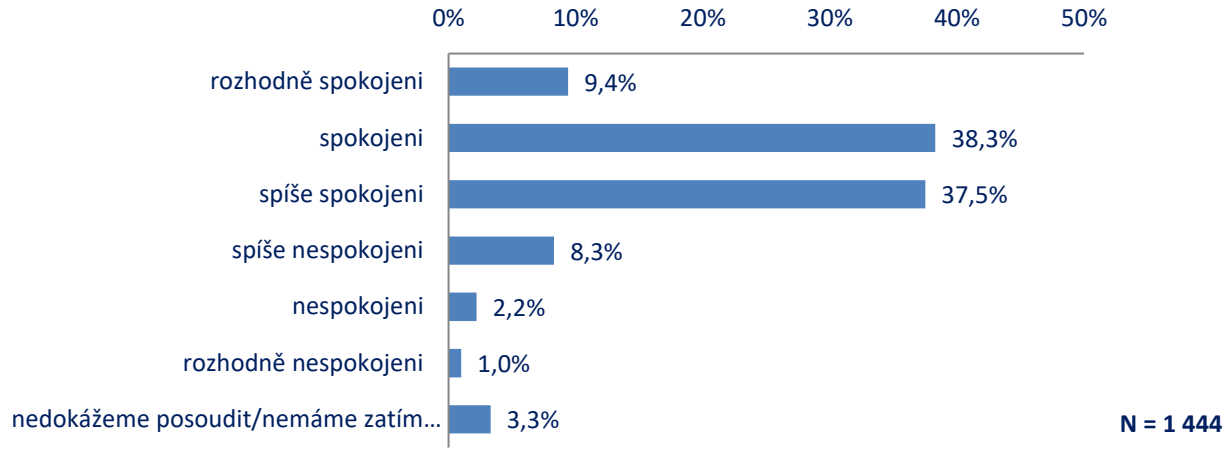
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Obecná část pravidel pro žadatele a příjemce“

Graf 41: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Specifická část pravidel pro žadatele a příjemce



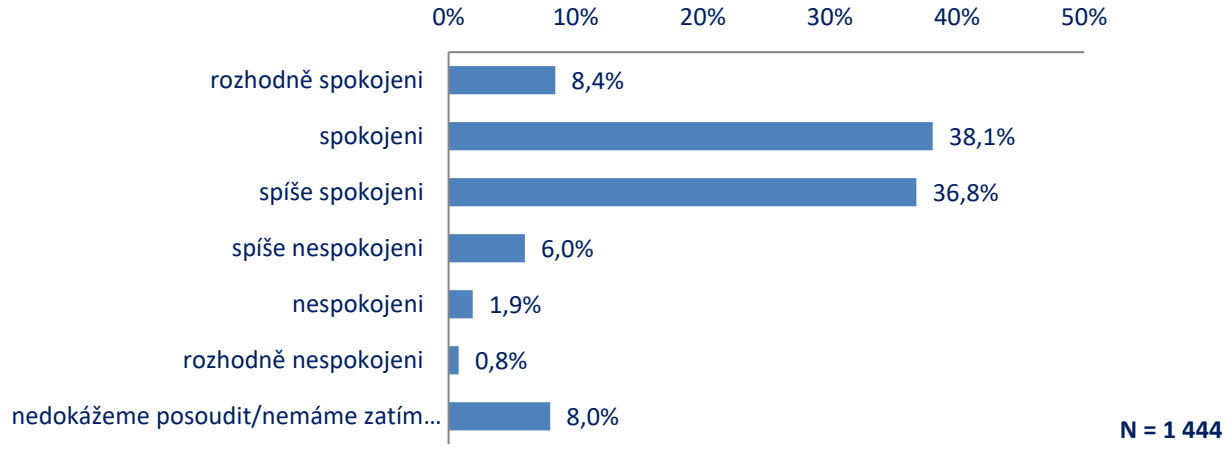
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Specifická část pravidel pro žadatele a příjemce“

Graf 42: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k vyplnění žádosti o podporu IS KP14+



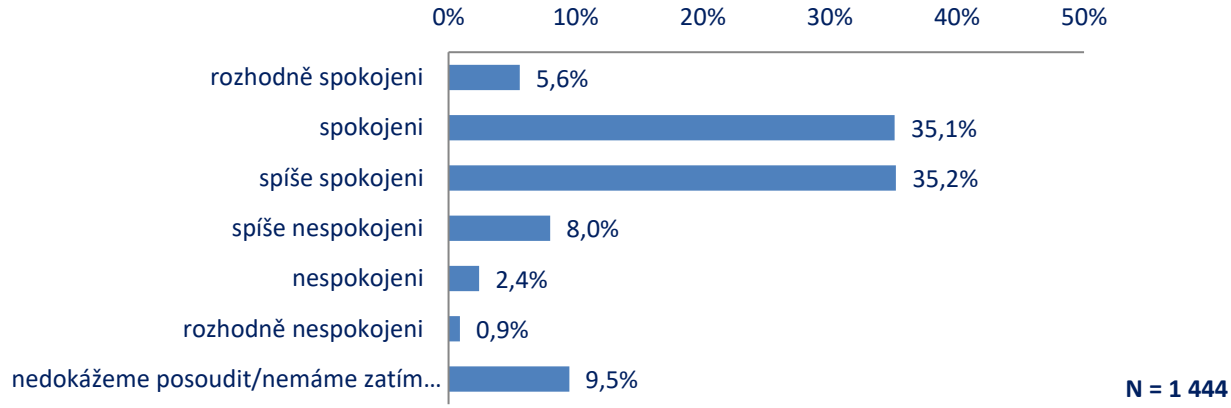
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Pokyny k vyplnění žádosti o podporu v IS KP14+“

Graf 43: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k doplnění žádosti o podporu z OPZ v rámci přípravy právního aktu



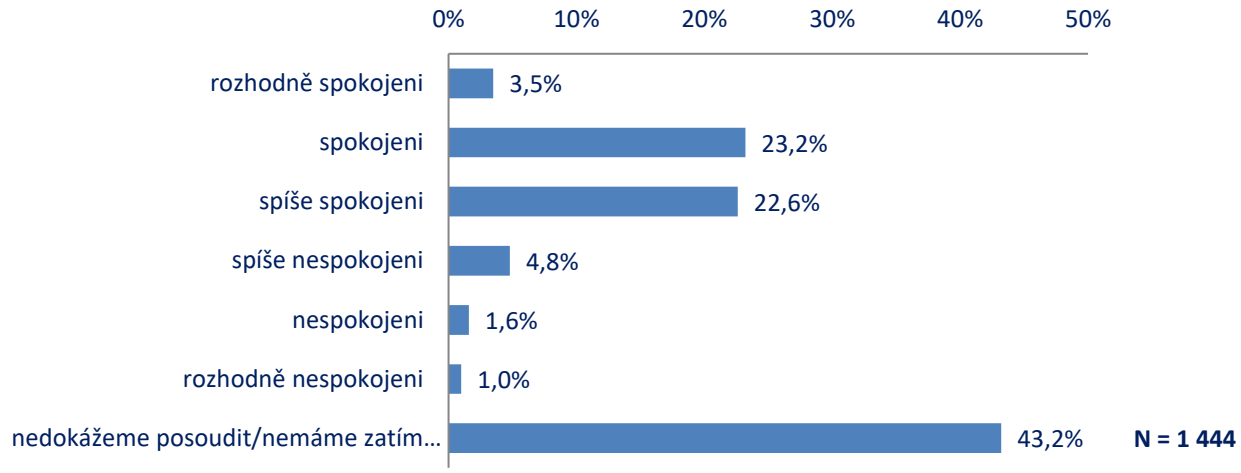
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Pokyny k doplnění žádosti o podporu z OPZ v rámci přípravy právního aktu“

Graf 44: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+



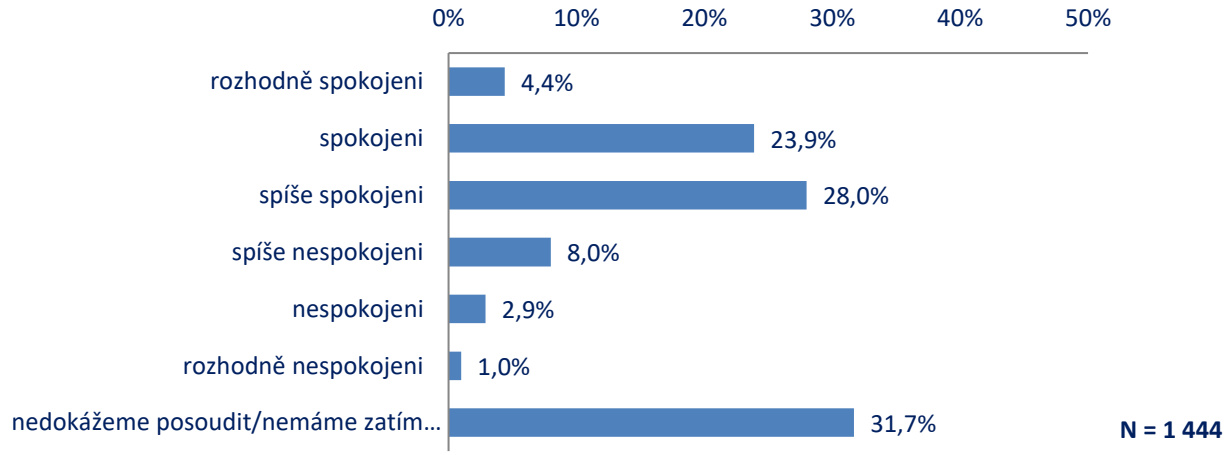
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Pokyny ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+“

Graf 45: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů - Pokyny k žádosti o přezkum negativního výsledku z hodnocení/výběru projektů



Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Pokyny k žádosti o přezkum negativního výsledku z hodnocení/výběru projektů“

Graf 46: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů - Pokyny k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+



Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Pokyny k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+

Komentáře připojené k tematickému okruhu:

Ke kvalitě informací poskytlo komentář 88 respondentů. Tato skupina komentářů často představovala výpovědi respondentů na charakter informací z příruček a manuálů, dále reakce na změny pravidel. Dotazovaní se vyjadřovali k příručkám a manuálům většinou s negativní zkušeností, uváděli nedostatečnost informací z příruček či odkazovali na složitost dohledávání konkrétních informací či práce s nimi.

- *„V minulosti jsme se setkali s tím, že i když jsme postupovali podle příruček, příručky byly tak obecné, že jsme se tam nedozvěděli konkrétní informace k dané výzvě.“*

- *„Nedostatečné informace k napsání podnikatelského záměru k sociálnímu projektu.“*
- *„Např. v případě připisování podpory podpořených osob bychom uvítali podrobnější informace jak postupovat, které typy podpor v jakých případech zvolit apod.“*

Z konkrétních manuálů byla zmiňována příručka pro systém IS KP14+. Informace pro práci se systémem se jeví jako nedostatečné z důvodu chybějících informací k základním úkonům.

- *„Dokumentace k ISKP je nedostatečná, chybí podstatné informace i pro některé základní úkony.“*
- *„Pokyny pro práci v ISKP často neobsahují základní informace pro řadu úkonů.“*
- *„‚Návod k použití‘ systému MS2014+ v lecčems neodpovídá skutečnosti, nebo je popsán nesrozumitelně, neodpovídají postupné kroky, které mají jít za sebou. Proč naše manažerky nevidí ostrou verzi programu a tudíž nám ani nemohou poradit... Metoda pokus omyl je někdy poněkud zbytečně zdlouhavá. Zároveň zapsání jednotlivých dat a jejich uložení je neuvěřitelně dlouhé, neustále hledím na točící se kolečko a 3/4 pracovní doby pročekám!!!“*

Vzhledem k tomu, že se tato skupina otázek týkala kvality informací, je možné z odpovědí respondentů pozorovat preference či nedostatky současného systému poskytování informací. Často byla respondenty zmiňována nepřehlednost, která komplikuje dohledávání konkrétních informací (viz výše).

- *„Dokumenty jsou nepřehledné.“*
- *„Všechny tyto příručky jsou natolik obsáhlé a složité, že je velmi obtížné se v nich orientovat. Navíc dochází neustále k jejich změnám a to celou věc ještě více komplikuje.“*
- *„Dokumenty jsou velmi obsažné. Ač mám téměř polovinu realizace projektu za s sebou, stále se ve vedení projektu těžko orientuji.“*

V souvislosti s přehledností byla v odpovědích zmiňována i potřeba praktického zaměření informací a důraz na konkrétní informace k problémům (oproti obecným informacím). Dále se jako důležitá jeví srozumitelnost informací (jednodušší vyjadřování).

- *„Příručky nezahrnují praktické návody a informace... Více obsahují pouze popis a stejné informace jako např. ISKP... Někdy zbytečně hodně členité a jejich počet je velký... Informace na různých místech - špatná přehlednost“*
- *„Příručky jsou v některých kapitolách příliš obecné a málo konkrétní. Například k otázce délky povinné archivace všech dokumentů, případné lhůty umožňující kontrolu po ukončení projektu jsou uvedeny obecně, odvolávkou na jiné předpisy. Alespoň v poznámce pod čarou by mohly být uvedeny konkrétní lhůty platné v době vzniku účinnosti příručky. Pak si čtenář dokáže lépe dohledat a dovodit, jaké jsou aktuální lhůty apod.“*
- *„Pravidla jsou psána až příliš odborným jazykem (právním), který může mít mnohdy více významů. V čem se člověk hůře orientuje, nad tím stráví mnoho času dojasňováním si/ vyhledáváním, jak je to vlastně myšleno. Některé sporné informace nejsou schopny ani kontaktní osoby vysvětlit jasně (…)“*

Další problematickou oblastí jsou podle výpovědí respondentů časté aktualizace pravidel, které pro respondenty představují významnou časovou dotaci pro dohledávání aktualizací (konkrétních změn). V odpovědích respondentů byla zmiňována důležitost o informování změně pravidel.

- *„Zbytečně rozsáhlé čtení s nejednoznačným výkladem! Bylo by dobré se inspirovat u Evropské Komise, která také poskytuje granty na základě jedné příručky. Současně neustálá aktualizace příruček vytváří v celém systému chaos.“*
- *„Neskutečně obsáhlé dokumenty, které se velice často mění drobnými, ale zásadními změnami, existuje značná nekonzistentnost i mezi jednotlivými výzvami! Takže ke každému projektu je potřeba načíst stovky stánek a neustále si tyto informace aktualizovat. Vyjde-li např. nová verze pravidel, nejsou žadatelé informováni o této skutečnosti depeší ke konkrétnímu projektu a ani neobdrží např. soupis změn.“*
- *„Pokyny k vyplnění jednotlivých položek rozpočtu projektu jsou nepřehledné. Pokyny k vyplnění žádosti o změnu v rozpočtu jsou nedostačující – museli jsme řešit s ŘO. V případě aktualizace příruček by bylo velmi vhodné v nové verzi pro lepší orientaci uvést seznam změn.“*

Dalším a častěji zmiňovaným problémem bylo současné nastavení podpory prostřednictvím příruček, kdy respondenti uváděli mnoho dokumentů, které upravují činnosti realizátorů (či žadatelů) v dotačním systému. Jako problematické se ukazuje dohledávání konkrétních informací mezi dokumenty.

- *„Informace pro žadatele jsou tříštěny do mnoha dokumentů, mezi kterými chybí vazba, informace jsou mnohdy nepřesné, neúplné, matoucí.“*
- *„Zbytečně mnoho dokumentů – uvítala bych sloučení pokynů k doplnění žádosti o podporu, zpracování žádosti o změnu, předkládání dokumentace k VZ do obecných pravidel.“*
- *„Zbytečné komplikovaná pravidla (obecná a áspecifická). Řeším problém, postup hledám v obecných pravidlech, ale tam je vložen odkaz na specifická pravidla a ve specifických pravidlech je další odkaz na další metodiku. Trochu zjednodušit postupy a pravidla.“*

Několik respondentů se vyjádřilo k webovým stránkám www.esfcr.cz, které hodnotili jako nepřehledné a složité pro dohledávání informací.

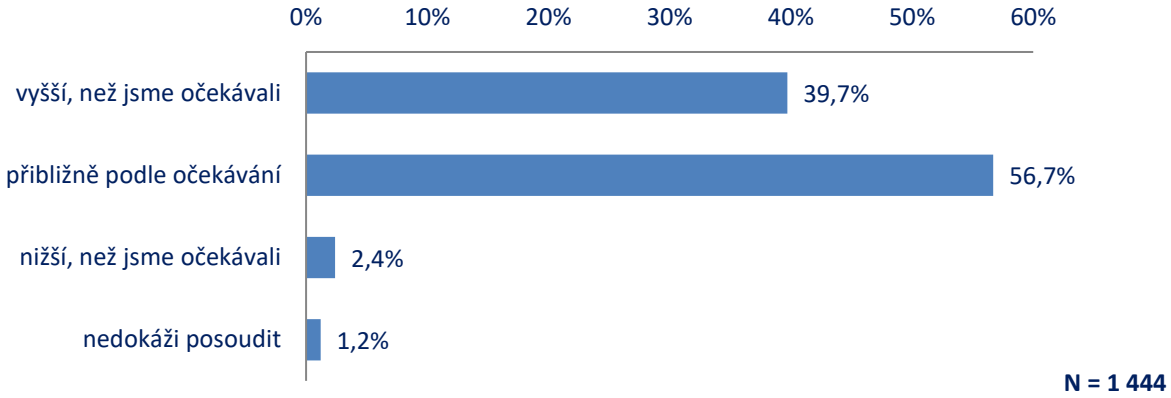
- *„Na stránkách esfcr se tyto informace velmi špatně hledají a ještě hůř zobrazují.“*
- *„Web ESF je nepřehledný a vyhledávání nefunkční.“*
- *„Struktura i funkčnost webu esfr.cz je strašná a web by si zasloužil zásadní předělání ve spolupráci s jeho aktivními / registrovanými uživateli. Výhrady se nedají zjednodušeně popsat, daly by se max. do stávající struktury nakreslit.“*

2.6 Celková spokojenost respondentů s administrací projektů a výzev OPZ

V závěrečném oddílu dotazníku se respondenti mohli vyjádřit k tomu, jak celkově hodnotí administrativní zátěž realizace projektů v OPZ ve vztahu ke svým očekáváním, a následně jak souhrnně hodnotí kvalitu administrace výzev a projektů OPZ.

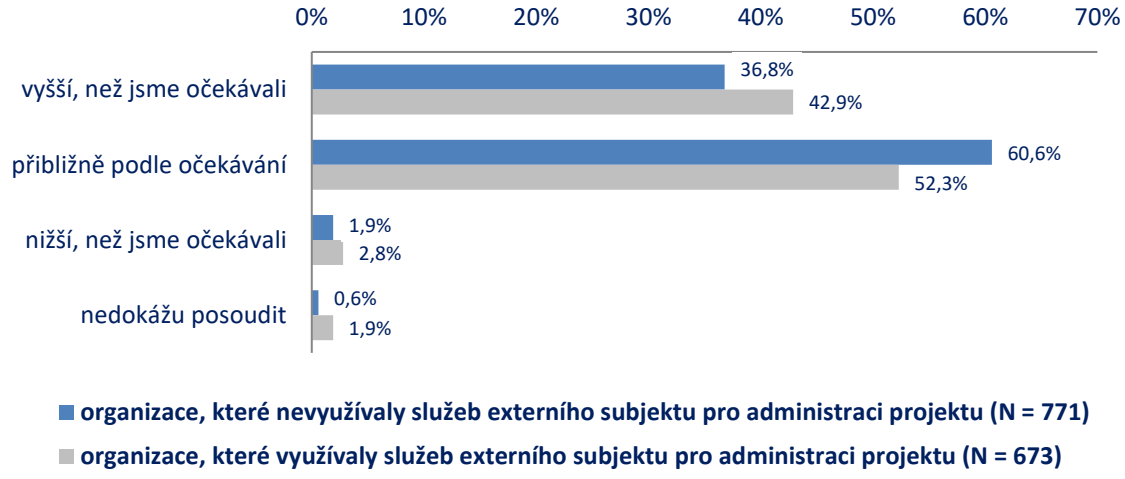
Míra administrativní zátěže odpovídala předchozím očekáváním více než poloviny respondentů. Necelé dvě pětiny respondentů však hodnotí zátěž jako vyšší, než očekávali (Graf 47). Ze srovnání organizací, které využívaly a nevyužívaly v rámci realizace projektu služeb externího subjektu, vyplývá, že ti co k najmutí poradenské organizace přistoupili, očekávali náročnost administrace nižší (Graf 48).

Graf 47: Hodnocení administrativní zátěže vzhledem k očekáváním



Znění otázky: „Jak hodnotíte celkovou administrativní zátěž projektu?“

Graf 48: Hodnocení administrativní zátěže vzhledem k očekáváním – srovnání respondentů zastupujících organizace, které využívaly a nevyužívaly externího poradenství[8]

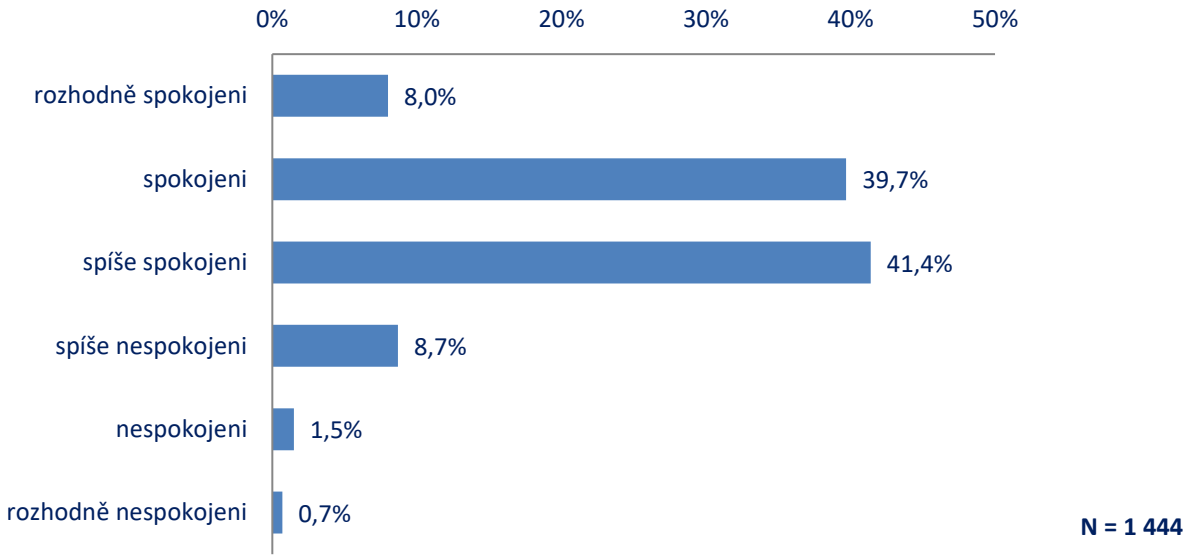


Znění otázky: „Jak hodnotíte celkovou administrativní zátěž projektu?“

[8] X^2 : p-hodnota = 0,012, Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,012

V závěrečném hodnocení celkové spokojenosti respondentů mírně převažuje hodnocení „spíše spokojeni“ nad možností „spokojeni“. Součet podílu „spokojených“ a „rozhodně spokojených“ respondentů dosahuje 47,7 %. Společně s klienty „spíše spokojenými“ jde celkem o 89,1 % respondentů (Graf 49).

Graf 49: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s celkovou kvalitou administrace výzev a projektů OPZ?“

Závěrečné komentáře respondentů:

Po zodpovězení poslední otázky šetření zpětné vazby dostali respondenti ještě příležitost pro závěrečný komentář. Využilo ji 149 z nich, převažovali autoři negativních a kritických komentářů.

Nejčastěji se respondenti vyjadřovali k vysoké administrativní zátěži při administraci projektů. Komentáře k tomuto tématu tvořily skoro polovinu všech závěrečných komentářů. Respondenti nejčastěji spojovali nadměrnou administrativní zátěž s přehnanými požadavky ve smyslu dokládání příliš mnoha dokumentů a zajišťování velkého množství podpisů a dále s problémy s informačními systémy. Část respondentů se z tohoto důvodu opět odvolávala na nutnost využít pomoci externí organizace specializované na administraci projektů a několik respondentů se vyjádřilo ve smyslu, že administrativní zátěž je odrazuje od dalších projektů v OPZ. Další kritické komentáře se týkaly zvýšení administrativní zátěže oproti minulosti a toho, že v rámci OPZ je administrativní náročnost větší než u jiných dotačních programů. Na druhou stranu se však objevily i kladné komentáře, které akcentovaly zlepšení situace oproti minulosti (respondenti zmiňovali především jednotkové náklady, zjednodušený projekt a paušály) a nižší administrativní zátěž v porovnání s jinými operačními programy.

- *„Čerpání finanční podpory v podmínkách ČR je zbytečně administrativně náročné, složité a neefektivní a z toho vyplývá vysoký podíl nevyčerpaných peněz z EU na konci programovacího období.“*

- *„Administrativní zátěž projektu nás odradila od účasti v dalších projektech bohužel. Velké množství potřebných dokumentů je zátěží nejen pro firmu, ale občas jsme se setkali i s obtížnějším získáváním dokumentace ze strany poskytovatelů kurzů.“*
- *„Bez externí pomoci bychom administrativní stránku vůbec nezvládli; to je příliš složité, zejména ta šílená aplikace.“*
- *„Administrace projektu (= práce na dokumentech, zprávách, hlášeních, systémech atd.) již překročila v minulosti obvyklé pravidlo 50/50 (v neprospěch vlastní práce na projektu, s klienty, účastníky, školení, konzultace atd.), což je již alarmující!“*
- *„Administrativa tohoto projektu je opravdu vyšší, než je tomu u jiných OP, se kterými jsem se v minulých zaměstnáních setkala (OPPIK, TAČR).“*
- *„Ale celkově – mohu srovnávat s OPVVV a s předchozími verzemi (OPLZZ, OPRLZ) a z tohoto srovnání vychází OPZ nejlépe. Má celkem akceptovatelnou administrativní zátěž a většina věcí je docela pochopitelná a ne příliš složitá.“*

Dalším velmi silně zastoupeným tématem závěrečných komentářů byla spolupráce s Řídicím orgánem OPZ, které se vyskytlo asi v pětině komentářů. Počty komentářů, které vyjadřovaly na jedné straně spokojenost a na druhé nespokojenost s pracovníky řídicího orgánu, resp. projektovými manažery, byly stejně velké. Asi polovina komentářů vyjadřující nespokojenost s pracovníky ŘO se týkala častých změn na pozici projektového manažera. Dále si část respondentů stěžovala na pomalou reakci řídicího orgánu, dlouhé lhůty nebo nedodržování lhůt ze strany ŘO. Tyto komentáře byly nejčastěji spojeny s opožděnými platbami kvůli dlouhému schvalování Zprávy o realizaci a Žádosti o platbu a veřejnými zakázkami.

- *„Je hodně poznat, že projektů přibylo, a že mají projektoví manažeři doopravdy hodně práce, kterou nestíhají, což plně chápu. Jenže i na naší straně je to šílené. A mám pocit, že se občas při komunikaci administrátoři bojí, co zase chceme, a proto jsou nepříjemní. Jenže chybujeme všichni a občas by mi vyhovovalo více osobnějšího přístupu, ale to je doba.“*
- *„Velmi nepříjemné jsou změny na pozici projektové manažerky našeho projektu. Za dobu realizace máme již 3 :(. “*
- *„Domnívám se, že je důležitá osoba manažera projektu, který je informovaným odborníkem a umí příručky převést do praxe. To je za mě bomba!! Jsem ráda, že jsem takového poznala.“*
- *„Už jsme se dostali cca dvakrát do situace, kdy se protáhla kontrola předložené ZoR se ŽoP, a my jsme zůstali bez prostředků. Bohužel jsme se nebyli schopni ani kontaktovat s naší kontaktní osobou, která byla přetížená jinými úkoly. Dostali jsme se tím do značných finančních problémů, které jsme vyřešili jen s velkými obtížemi.“*
- *„Kontrolní orgán nedodržuje lhůty pro kontroly veřejných zakázek = VELKÝ PROBLÉM PRO PŘÍJEMCE!!!!“*

Respondenti se také poměrně často vyjadřovali k problémům s informačními systémy IS KP14+ a IS ESF 2014+. Tyto komentáře se týkaly problémů jak s propojením těchto systémů, tak jejich technických problémů. Skoro polovina stížností, kde bylo možné rozlišit, kterého systému se

týká, byla spojena s IS KP14+, kde respondenti poukazovali zejména na uživatelskou nepřívětivost prostředí a systém depeší.

- *„Horší než jsme očekávali (po vyplnění množství dotazníků spokojenosti v minulém období OPLZZ): Je více systémů, ve kterých se pracuje, což je více problémů hladké spolupráce mezi systémy, úpravami a opravami mezi systémy. Vyplňování ZoR, ŽoP, IS ESF je velmi podrobné, ‚uklikané' (při výběru možností např. CZ NACE, indikátorů, aj.), často systémy kolabují množstvím uživatelů nebo v návaznosti na jiné databáze, ROB, ad., tudíž časově skutečně náročnější práce dokonce i než v minulém období."*
- *„Administrativní náročnost se netýká ISKP+, ale webové aplikace ESFČR, do které musíme vyplňovat spousty i osobních údajů osob dotčených projektem. Při poslední ZoR to bylo cca 30 osob, cca 3- hodiny vyplňování, jen kvůli natažení jednoho čísla indikátoru do ISKP. Přitom stačilo vyplnit jedno číslo v ZoR."*
- *„Prostředí ISKP není intuitivní, vyžaduje speciální VŠ, je to úmorné a při realizaci projektu člověk nemá síly navrch studovat stovky stránek manuálů."*
- *„Ne příliš přátelský a intuitivní je systém depeší v systému ISKP a systém zadávání indikátorů."*

Dále se respondenti vyjadřovali negativně k nejasným, nedostatečným nebo příliš rozsáhlým pravidlům a informacím a nevhodnému nastavení OPZ nebo dílčí výzvy. Část těchto komentářů vyjadřovala nespokojenost s nastavením nepřímých nákladů.

- *„Dalším problémem jsou nedostatečné informace ohledně budoucnosti – způsob financování, novely zákonů apod."*
- *„K nespokojenosti přispívají i nejasné výklady pravidel, které nereflektují zažitou praxi."*
- *„Přesto, že není k dispozici dostatečně lidí na konzultace a písemná pravidla jsou neúměrně obsáhlá, jsme velice rádi, že můžeme z OPZ čerpat."*
- *„Vzhledem k nutnosti definovat potřeby na vzdělávání v žádosti na dlouhou dobu dopředu se v době od schválení zásadně změnily podmínky na trhu práce a není prostor pro využití celé schválené dotace na vzdělávání. Bohužel nelze řešit jen části školení, které jsou vzhledem ke změně podmínek pro nás přínosem, takže se raději upustilo od jakéhokoliv čerpání dotace a potřebné školení se dělají raději bez dotací a náročné administrativy."*
- *„Nepřímé náklady (25 %) jsou zásadně podhodnocené a v podstatě z nich není možné hradit vše, co do nich podle nastavení výzvy spadá."*

Kromě kritiky se však mezi závěrečnými komentáři také nacházela vyjádření spokojenosti a poděkování za spolupráci s řídicím orgánem.

- *„Jste můj nejoblíbenější operační program :)."*
- *„Děkujeme za spolupráci a za možnost realizovat aktivity, které bychom bez finanční podpory z OPZ třeba nerealizovali :)."*

3 Srovnání spokojenosti klientů v šetření zpětné vazby za roky 2018, 2017 a 2016

V rámci snahy o zachycení meziročních změn ve spokojenosti klientů OPZ s jednotlivými kroky administrace projektů byla z velké většiny v šetřeních za roky 2018 a 2017 zachována struktura otázek nastavená pro rok 2016. Řešitelé porovnávali odpovědi klientů z obou let u všech otázek a ve vytipovaných případech byla také testována statistická významnost rozdílů. Ve většině případů se rozdíly ukázaly jako malé, případně testování neprokázalo, že by se výsledky lišily významně. V této kapitole je ukázán výběr otázek umožňujících toto meziroční srovnání včetně všech, u kterých byly prokázány signifikantní změny ve zpětné vazbě.

V první podkapitole následujícího textu je předmětem srovnání složení respondentů ve všech třech ročnících šetření. Následuje přehled vyhodnocení otázek z jednotlivých oblastí. Dílčí rozdíly byly identifikovány ve zpětné vazbě ke všem částem dotazníku – k fázi přípravy, hodnocení, realizace, ke komunikaci i k poskytovaným informacím. Celková spokojenost s administrací projektů a výzev OPZ se meziročně příliš neměnila.

3.1 Složení respondentů v šetřeních za roky 2018, 2017 a 2016

Z hlediska složení respondentů byla šetření za roky 2018, 2017 a 2016 částečně odlišná. Ve zpětné vazbě za rok 2016 odpovídali jak příjemci podpory, tak ostatní klienti včetně neúspěšných žadatelů. Vzhledem k velmi malé návratnosti dotazníků mezi neúspěšnými žadateli byli za rok 2017 osloveni pouze klienti, kteří byli zároveň příjemci podpory z OPZ. V šetření za rok 2018 byli osloveni aktuální příjemci (bez klientů, kteří již své projekty uzavřeli) a také znovu neúspěšní žadatelé. Pro možnost srovnání jsou v této kapitole zařazeni pouze příjemci ze všech tří ročníků.

Dle právní formy je zřejmé že se meziročně nejvýrazněji zvýšil počet příjemců-respondentů mezi zástupci územní samosprávy, z nichž dotazník za rok 2018 vyplnilo téměř dvakrát tolik, co za rok 2017. Mírně se naopak snížil podíl respondentů z nestátních neziskových organizací, obchodních korporací a OSVČ (Tabulka 8).

Tabulka 8: Respondenti dle typu organizace – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016

Právní forma	2018		2017		2016	
	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Nestátní nezisková organizace	605	41,9 %	393	43,8 %	200	49,9 %
Obchodní korporace	392	27,1 %	254	28,3 %	60	15,0 %
Veřejný subjekt – územní samospráva	294	20,4 %	143	15,9 %	66	16,5 %
Veřejný subjekt – org. složka státu	95	6,6 %	60	6,7 %	42	10,5 %
OSVČ/Fyzická osoba podnikající	23	1,6 %	24	2,7 %	24	6,0 %

Zájmové sdružení právnických osob	14	1,0 %	8	0,9 %	5	1,2 %
Sociální družstvo	3	0,2 %	3	0,3 %	-	-
Jiné	18	1,2 %	13	1,4 %	4	1,0 %
Celkem	**1 444**		**898**		**401**	

Meziročně dále ohledně složení respondentů došlo k dalšímu zvýšení podílu respondentů, kteří odpovídali za organizace s pouze jedním předloženým projektem, na úkor respondentů, kteří zastupovali organizace s více projekty. Stejný posun nastal už mezi lety 2017 a 2016 (Tabulka 9).

Tabulka 9: Poměr respondentů podle počtu předložených projektů – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016

Jeden nebo více projektů	**2018**		**2017**		**2016**	
	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Předkládali jsme pouze jeden projekt	836	57,9 %	499	55,6 %	186	46,4 %
Předkládali jsme více projektů	608	42,1 %	399	44,4 %	215	53,6 %
Celkem	**1 444**		**898**		**401**	

Poslední tabulka této podkapitoly ukazuje ve sledovaných letech vývoj počtu a poměru respondentů za projekty v jednotlivých investičních prioritách (Tabulka 10).

Tabulka 10: Investiční priority, v rámci nichž byly předloženy projekty, za které respondenti vyplňovali dotazník – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016

Vybraná investiční priorita	**2018**		**2017**		**2016**	
	Celkem odpovědí	Podíl na celku odpovědí	Celkem odpovědí	Podíl na celku odpovědí	Celkem odpovědí	Podíl na celku odpovědí
1.1 Přístup k zaměstnání	148	10,2 %	95	10,6%	68	17,0 %
1.2 Rovnost žen a mužů	333	23,1 %	224	24,9%	139	34,7 %
1.3 Adaptabilita pracovní síly	335	23,2 %	223	24,8%	32	8,0 %
1.4 Modernizace institucí trhu	5	0,3 %	3	0,3%	4	1,0 %
1.5 Iniciativa na podporu zaměstnanosti mládeže	1	0,1 %	1	0,1%	2	0,5 %
2.1 Aktivní začleňování	198	13,7 %	112	12,5%	53	13,2 %
2.2 Zlepšování přístupu k službám	118	8,2 %	100	11,1%	38	9,5 %
2.3 Komunitně vedený místní rozvoj	178	12,3 %	24	2,7%	0	-
3.1 Sociální inovace a mezinárodní spolupráce	19	1,3 %	53	5,9%	38	9,5 %
4.1 Efektivní veřejná správa	109	7,5 %	63	7,0%	27	6,7 %
Celkem	**1 444**		**898**		**401**	

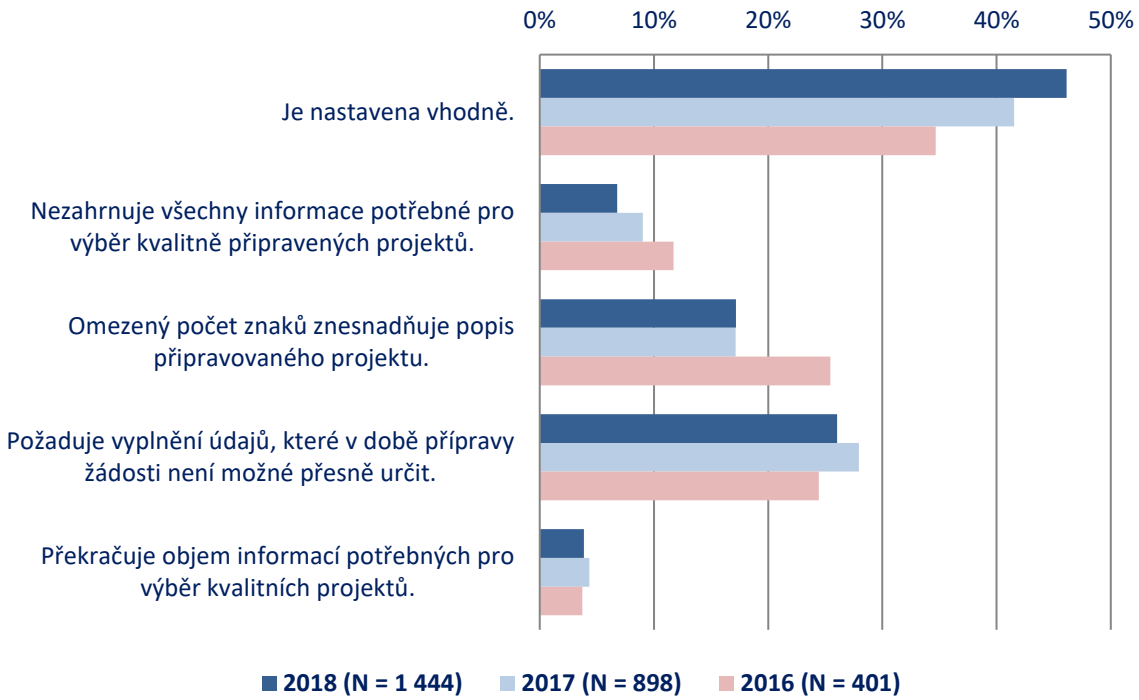
3.2 Spokojenost s fází přípravy – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2018, 2017 a 2016

Celkově i přes výrazně narůstající počty respondentů zůstává zpětná vazba klientů OPZ mezi jednotlivými šetřeními za roky 2016, 2017 a 2018 ve výsledcích velmi stálá. Výrazné změny lze zaznamenat pouze v malém množství případů.

To platí i pro přípravnou fázi žádostí o podporu projektů v OPZ. Co se týče spokojenosti s texty výzev, s Harmonogramem výzev OPZ i se lhůtami pro zpracování žádosti, zůstává hodnocení ve sledovaných letech stabilně velmi pozitivní. Významné meziroční rozdíly spokojenosti klientů s jednotlivými oblastmi lze v rámci této fáze sledovat u dvou otázek.

V prvním případě šlo o otázku vyzývající respondenty k uvedení souhlasu s předdefinovanými tvrzeními ohledně obsahu žádosti o podporu (Graf 50). Rok od roku se poměrně výrazně zvyšuje procento respondentů, kteří nastavení obsahu žádosti považují za vhodné (celkem o více než 11 %). Od šetření za rok 2016 se naopak výrazně (o více než 8 %) snížil podíl těch, kteří považují nastavený počet znaků pro popis projektu za omezující.

Graf 50: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016[9]

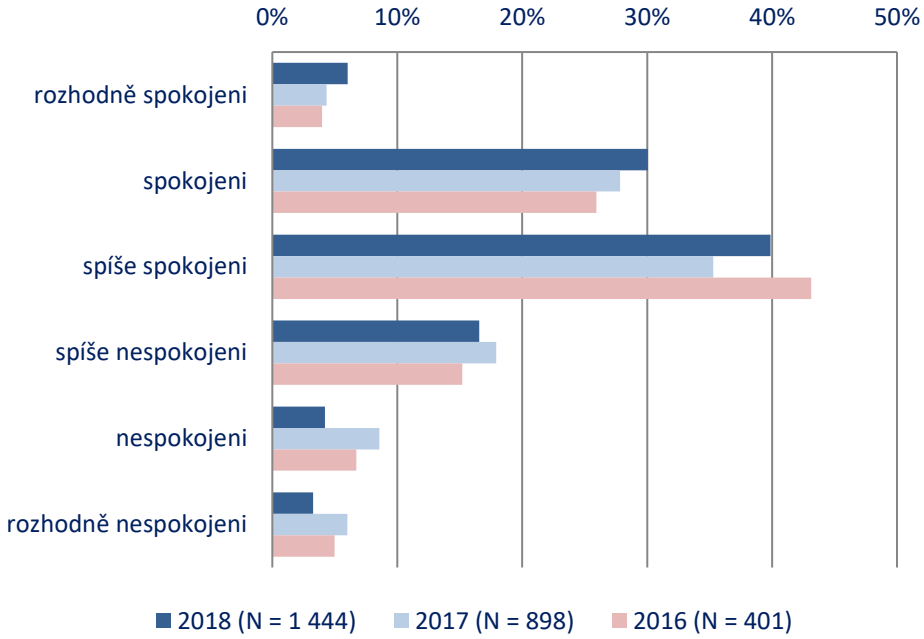


Znění otázky: „Které z následujících tvrzení o obsahu žádosti o podporu nejlépe vystihuje Váš názor?“ Respondenti mohli zvolit jedno z nabízených tvrzení.

[9] X^2 : p-hodnota = 0,000

Druhý významný posun ve spokojenosti respondentů byl řešiteli identifikován u otázky na spokojenost s aplikací IS KP14+ při vyplňování a předkládání žádosti o podporu (Graf 51). Součet „nespokojených“ respondentů dosahoval ve zpětné vazbě za rok 2016 celkem 27 %, za rok 2017 šlo dokonce o 32,5 %, za rok 2018 však už pouze o 24,1 %.

Graf 51: Míra spokojenosti s IS KP14+ při vyplňování a předkládání žádosti o podporu – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016[10]



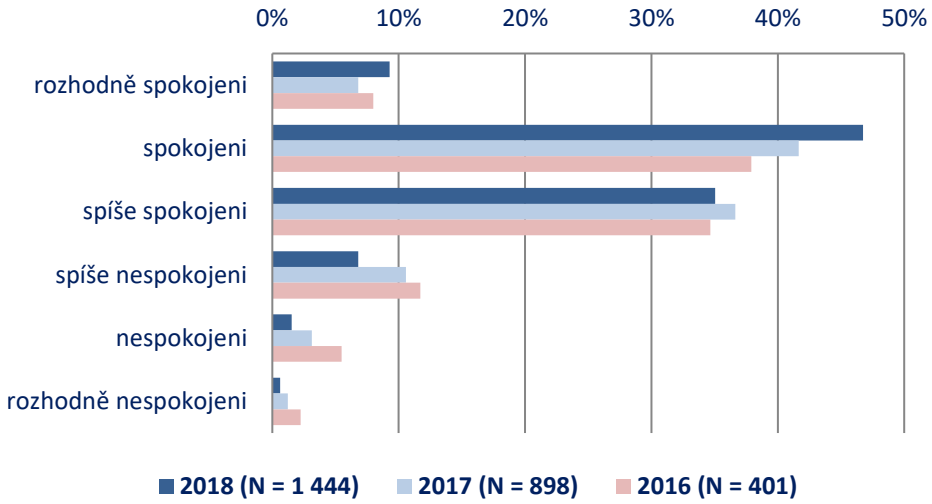
Znění otázky: „Které z následujících tvrzení o obsahu žádosti o podporu nejlépe vystihuje Váš názor?“ Respondenti mohli zvolit pouze jedno z nabízených tvrzení.

[10] X^2 : p-hodnota = 0,000

3.3 Spokojenost s fází hodnocení – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2018, 2017 a 2016

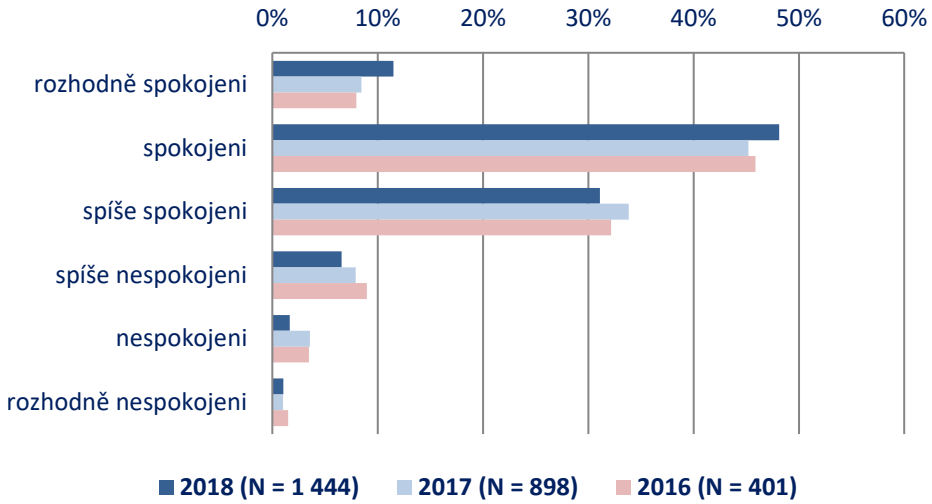
Žádné významné rozdíly mezi šetřeními za roky 2017 a 2016 v oblasti spokojenosti s fází hodnocení se nevyskytly, po zařazení výsledků z roku 2018 se nicméně ukázaly 2 pozoruhodné posuny. V případě otázky na spokojenost se srozumitelností hodnocení zvýšily hodnoty u dvojice nejpozitivnějších hodnocení. Naopak souhrnně „nespokojených bylo za rok 2018 o necelých 10 % méně, než za rok 2016 (Graf 52). O něco menší rozdíl ovšem se stejným trendem pozitivního vývoje se projevil u spokojenosti s transparentností hodnocení (Graf 53).

Graf 52: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016[11]



Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností hodnocení hodnotitelů, resp. hodnoticí komise?“

Graf 53: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016[12]



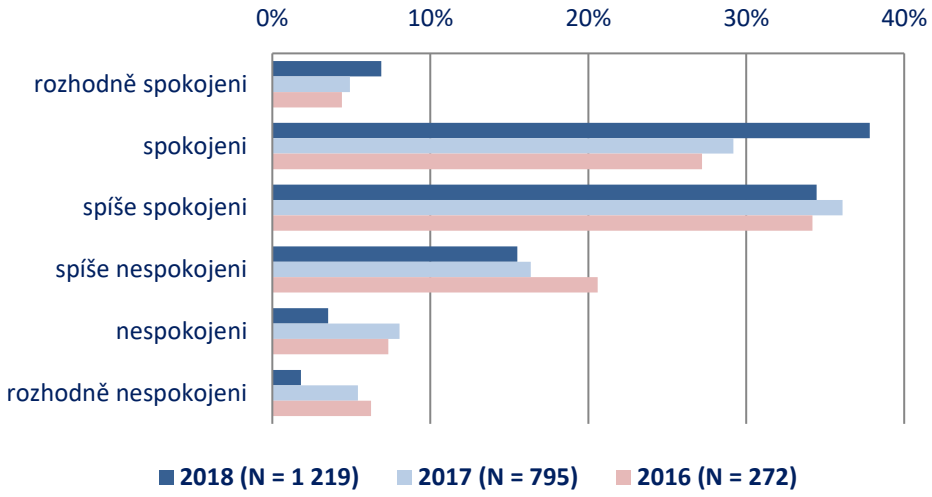
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s celkovou transparentností procesu hodnocení a výběru projektu?“

[11] X^2 : p-hodnota = 0,000
[12] X^2 : p-hodnota = 0,012

3.4 Spokojenost s fází realizace – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2018, 2017 a 2016

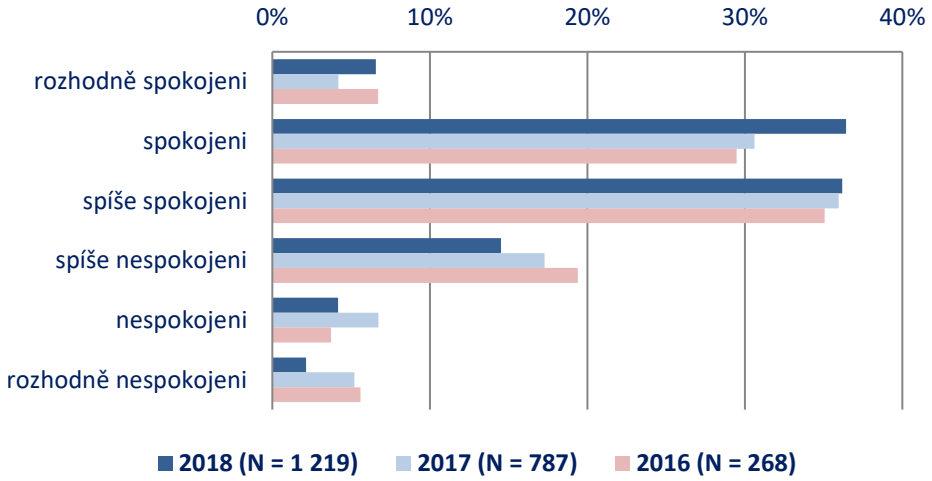
Značné rozdíly mezi šetřeními za roky 2018, 2017 a 2016 v oblasti spokojenosti s fází realizace se projevily u 3 otázek, které se týkají spokojenosti s prací v aplikaci IS KP14+. V případě otázek na spokojenost s prací v IS KP14+ při vyplňování zprávy o realizaci projektu, s uživatelskou přívětivostí při vyplňování zprávy o realizaci i nastavením obsahu žádosti o platbu, se během sledovaných let celkově snižoval podíl klientů, kteří byli „nespokojeni“. V prvním případě mezi lety 2016 a 2018 o 13,5 % (Graf 54), ve druhém o 10,1 % (Graf 55), ve třetím o 7 % (Graf 56).

Graf 54: Míra spokojenosti s prací v IS KP14+ při vyplňování zprávy o realizaci projektu – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016[13]



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s prací v aplikaci IS KP14+ při vyplňování a předkládání zpráv o realizaci projektu (ZoR)?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli, že s vyplňováním ZoR mají zkušenost.

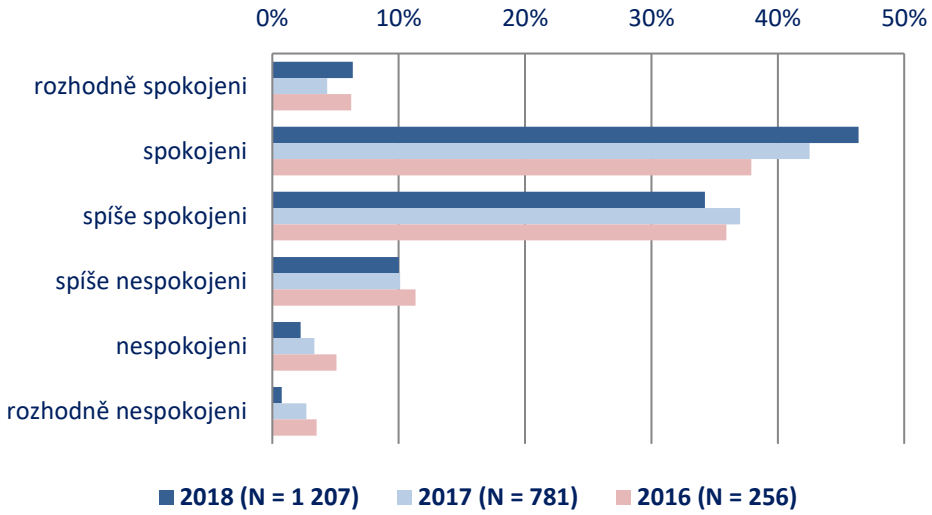
Graf 55: Míra spokojenosti s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016[14]



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s uživatelskou přívětivostí při vyplňování jednotlivých částí zprávy o realizaci projektu (ZoR)?“

[13] X^2 : p-hodnota = 0,000
[14] X^2 : p-hodnota = 0,000

Graf 56: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o platbu – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016[15]



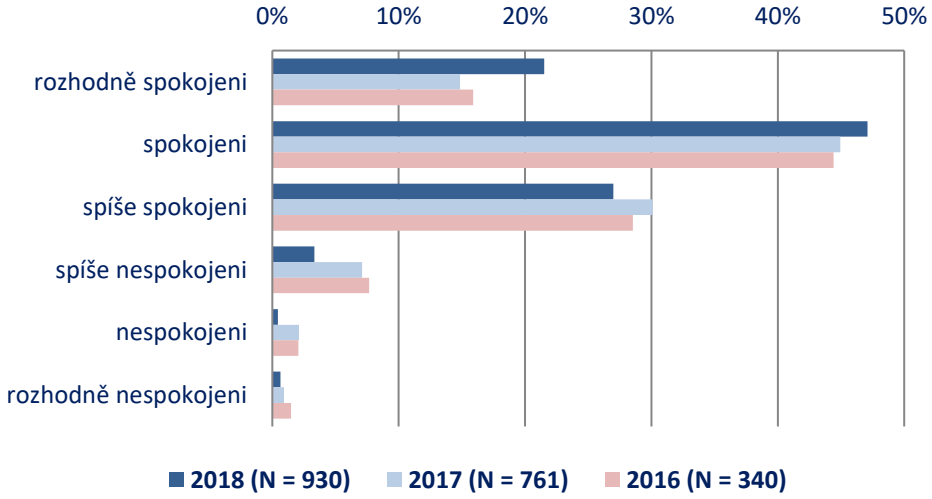
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s nastavením obsahu žádosti o platbu a jejích příloh?“

[15] X^2 : p-hodnota = 0,001

3.5 Spokojenost s komunikací s řídicím orgánem a s kvalitou informací – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2018, 2017 a 2016

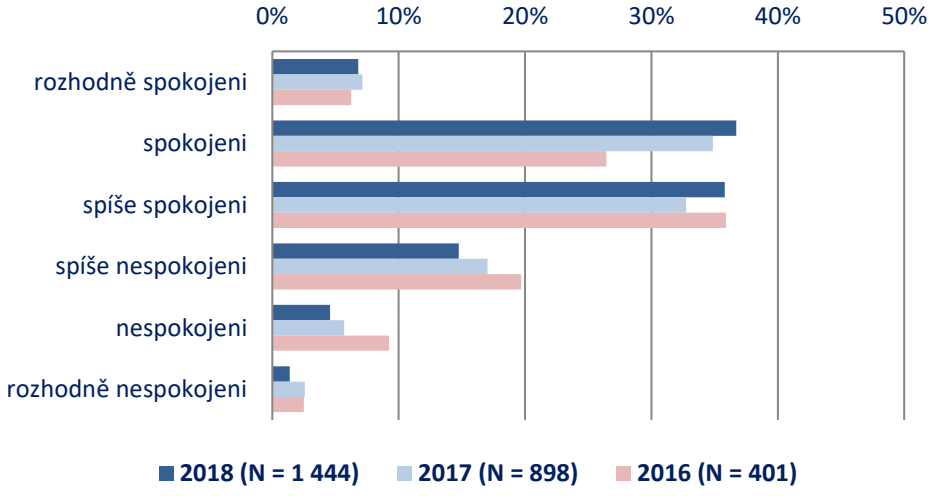
V meziročním srovnání vyhodnocení otázek na spokojenost s komunikací s řídicím orgánem ani na spokojenost s kvalitou informací nebyly identifikovány téměř žádné signifikantní rozdíly. Za každou oblast dotazníku je níže uvedeno srovnání výsledků odpovědí na jednu otázku. V tématu komunikace opakované šetření zpětné vazby ukázalo výrazné zlepšení u reflexe seminářů pro žadatele a příjemce. Téměř o 7 % respondentů více s nimi bylo „rozhodně spokojeno“ za rok 2018, než za rok 2017 (Graf 57). Určité posuny k lepšímu pak lze identifikovat také u otázky na spokojenost se strukturou webových stránek esfcr.cr (Graf 58).

Graf 57: Míra spokojenosti se semináři pro žadatele a příjemce – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016[16]



Znění otázky:-„Jak jste spokojeni s kvalitou seminářů (tj. pro žadatele i pro příjemce)?“

Graf 58: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – struktura (přehlednost) – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016[17]



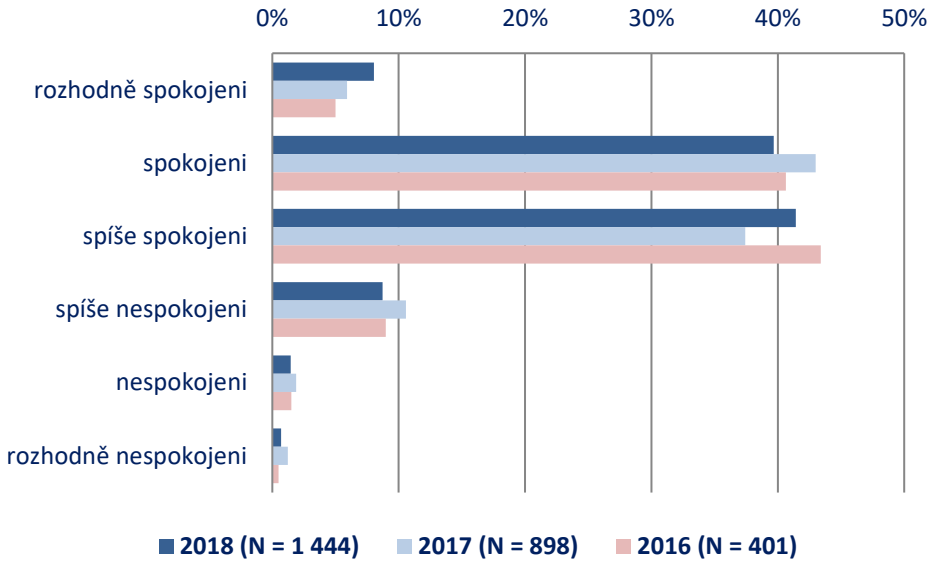
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz?“ Pole: Struktura (přehlednost)

[16] X^2 : p-hodnota = 0,000
[17] X^2 : p-hodnota = 0,000

3.6 Celková spokojenost respondentů s administrací projektů a výzev OPZ – rozdíl ve zpětné vazbě za roky 2018, 2017 a 2016

Celková spokojenost respondentů s administrací projektů a výzev OPZ, na kterou se dotazovala poslední položka dotazníku, zůstává meziročně bez signifikantních změn. Vzhledem k součtům poměrů „spokojených" respondentů v jednotlivých letech, které neklesají pod 85 %, lze hovořit o dlouhodobém poměrně pozitivním postoji respondentů (Graf 59).

Graf 59: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ – srovnání za roky 2018, 2017 a 2016[18]



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s celkovou kvalitou administrace výzev a projektů OPZ?"

[18] X^2 : p-hodnota = 0,095

4 Vyhodnocení dotazníku pro neúspěšné žadatele

4.1 Složení respondentů – neúspěšní žadatelé

Jak bylo uvedeno v kapitole 1.1, vyhodnocení dotazníku pro neúspěšné žadatele je silně ovlivněno nízkou návratností. Formulář byl rozeslán na 527 adres a kompletně vyplněný jej poskytlo 73 respondentů. Vzhledem k tomuto počtu lze výsledky považovat pouze jako indikativní doplněk k vyhodnocení dotazníku pro příjemce.

Mezi organizacemi respondentů z řad neúspěšných žadatelů byly zastoupeny všechny typy, které byly nejvíce zastoupeny také mezi příjemci (Tabulka 11). Nejvíce odpovídajících se rekrutovalo z neziskových organizací, naopak pouze jeden respondent vyplňoval za veřejný subjekt mimo územní samosprávu.

Tabulka 11: Respondenti dle typu organizace - neúspěšní žadatelé

Typ organizace	Počet odpovědí
Nestátní nezisková organizace	28
Veřejný subjekt - územní samospráva	19
Obchodní korporace	15
OSVČ/Fyzická osoba podnikající	8
Veřejný subjekt – org. složka státu, státní p. o.	1
Jiné	2
Celkem	**73**

Znění položky dotazníku: „Vyberte typ Vaší organizace (organizace žadatele): *Vaší organizací se v rámci tohoto dotazníku rozumí organizace, za kterou jste uvedeni v IS KP14+ jako kontaktní osoba k projektu podávanému do OPZ.*“

Zastoupení investičních priorit mezi neúspěšnými žádostmi respondentů bylo zcela nesrovnatelné s tím, jak byly zastoupeny investiční priority mezi odpovídajícími z řad příjemců (Tabulka 12). Mezi úspěšnými žadateli odpovídalo nejvíc klientů za IP 1.2 (333 respondentů) a 1.3 (335). Mezi odpověďmi neúspěšných jsou obě tyto priority sotva zastoupeny, nejvíce respondentů se rekrutovalo z projektů v IP 2.1 a 2.3.

Tabulka 12: Investiční priority, v rámci nichž byly předloženy projekty, za které respondenti dotazník vyplňovali – neúspěšní žadatelé

Vybraná investiční priorita	Počet odpovědí
1.1 Přístup k zaměstnání	8
1.2 Rovnost žen a mužů	3
1.3 Adaptabilita pracovní síly	1
2.1 Aktivní začleňování	24
2.2 Zlepšování přístupu k službám	6
2.3 Komunitně vedený místní rozvoj	14
3.1 Sociální inovace a mezinárodní spolupráce	4
4.1 Efektivní veřejná správa	7
Nedokáži odpovědět	6
Celkem	**73**

Znění položky dotazníku: „Vyberte investiční prioritu, v níž se nachází projekt, za který budete dotazník vyplňovat.“

Co se týče stavů, ve kterých skončily neúspěšné žádosti o podporu projektu, ve více než polovině případů odpovídali respondenti za žádosti, které nesplnily podmínky věcného hodnocení. Necelá čtvrtina respondentů zastupovala žádosti neúspěšné kvůli nesplnění formálních náležitostí nebo podmínek přijatelnosti (Tabulka 13).

Tabulka 13: Respondenti podle formální příčiny neúspěšnosti žádosti o podporu

Příčina	Počet odpovědí
Žádost o podporu nesplnila podmínky věcného hodnocení	41
Žádost o podporu nesplnila formální náležitosti nebo podmínky přijatelnosti	17
Žádost o podporu byla vyřazena ze skupiny náhradních projektů	4
Žádost o podporu nesplnila podmínky pro vydání právního aktu o poskytnutí / převodu podpory	4
Žádost o podporu nevybrána místní akční skupinou	3
Žádost o podporu byla ukončena Řídicím orgánem (MPSV)	2
Jiné	2
Celkem	**73**

Znění otázky: „Z jakého důvodu po formální stránce nebyla žádost o podporu projektu, za kterou dotazník vyplňujete, úspěšná?“

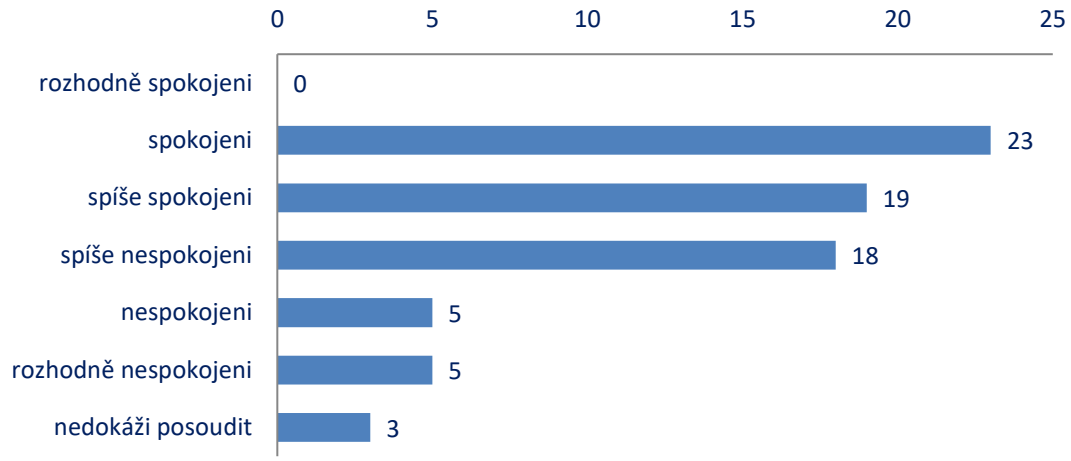
4.2 Zjištěná míra spokojenosti neúspěšných žadatelů

Ačkoliv by bylo možné očekávat mezi zjištěními na úrovni příjemců na jedné a neúspěšných žadatelů na druhé straně značné rozdíly, výsledky šetření na zásadní odlišnosti v tom, jak tyto skupiny vnímají administraci projektů OPZ, obecně vzato neukazují. Co se týče spokojenosti s přípravnou fází žádosti o podporu projektu, u většiny otázek byly odpovědi neúspěšných žadatelů srovnatelné s výsledky u příjemců podpory. Částečně zajímavé odlišnosti lze identifikovat pouze u dvou otázek.

V prvním případě lze z výsledků šetření vyvozovat, že neúspěšní žadatelé mohou být obecně více nespokojeni s nastavením obsahu žádosti o podporu. Mezi příjemci bylo rozhodně nespokojených s touto oblastí 7 respondentů, nespokojených 18 a spíše nespokojených 109 (tj. dohromady 9,3 % z 1 444 respondentů), mezi neúspěšnými bylo rozhodně nespokojených 5, nespokojených také 5 a spíše nespokojených 18, což je dohromady 28 (necelé dvě pětiny) z celkového počtu 73 respondentů (Graf 60).

Další otázka, u které je možné vysledovat tendenci neúspěšných žadatelů k odlišnostem v odpovědích, se týká souhlasu s předdefinovanými tvrzeními ohledně obsahu žádosti o podporu. Zatímco mezi příjemci zdaleka nejvíce respondentů uvedlo, že její nastavení považují za vhodné (Graf 11), mezi neúspěšnými žadateli byl nejčastěji uveden souhlas s variantou „Požaduje vyplnění údajů, které v době přípravy žádosti není možné přesně určit“ (Graf 61).

Graf 60: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o podporu – neúspěšní žadatelé



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s nastavením obsahu žádosti o podporu?“

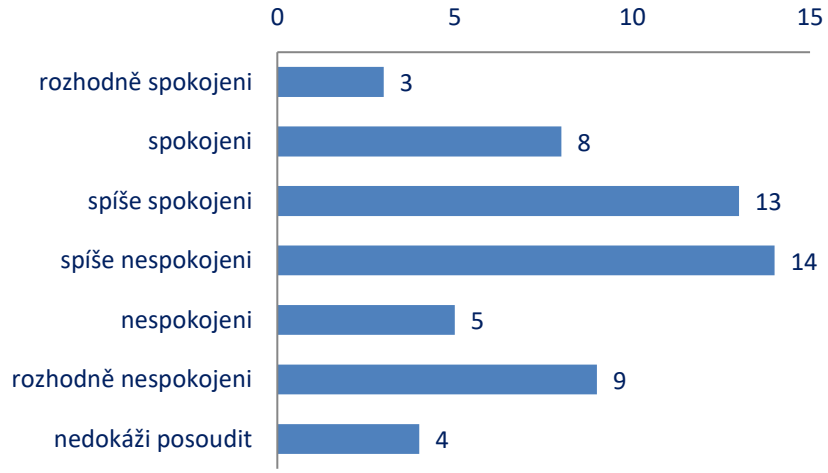
Graf 61: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu – neúspěšní žadatelé



Znění otázky: „Které z následujících tvrzení o obsahu žádosti o podporu nejlépe vystihuje Váš názor?“ Respondenti mohli zvolit pouze jedno z nabízených tvrzení.

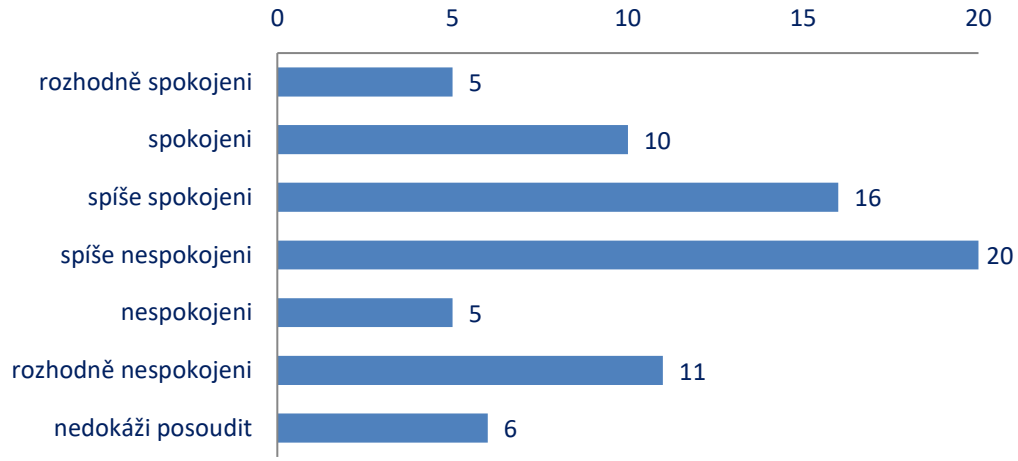
V klíčových otázkách oblasti spokojenosti klientů s hodnocením žádostí o podporu projektu jsou rozdíly mezi poměry odpovědí úspěšných a neúspěšných žadatelů velké. Zatímco mezi příjemci jasně převládá spokojenost se srozumitelností hodnocení i s celkovou transparentností, neúspěšní žadatelé to dle dostupných zjištění vnímají jinak a převládá mezi nimi nespokojenost (Grafy 62 a 63). Tyto výsledky jsou jedinými dvěma výjimkami z konstatování, že i přes dílčí rozdíly jsou také mezi neúspěšnými žadateli klienti s jednotlivými oblastmi administrace vždy převážně spokojeni.

Graf 62: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení – neúspěšní žadatelé



Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností hodnocení hodnotitelů, resp. hodnoticí komise?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří na otázku „Z jakého důvodu po formální stránce nebyla žádost o podporu projektu, za kterou dotazník vyplňujete, úspěšná?“ neodpověděli variantou „Žádost o podporu nesplnila formální náležitosti nebo podmínky přijatelnosti“.

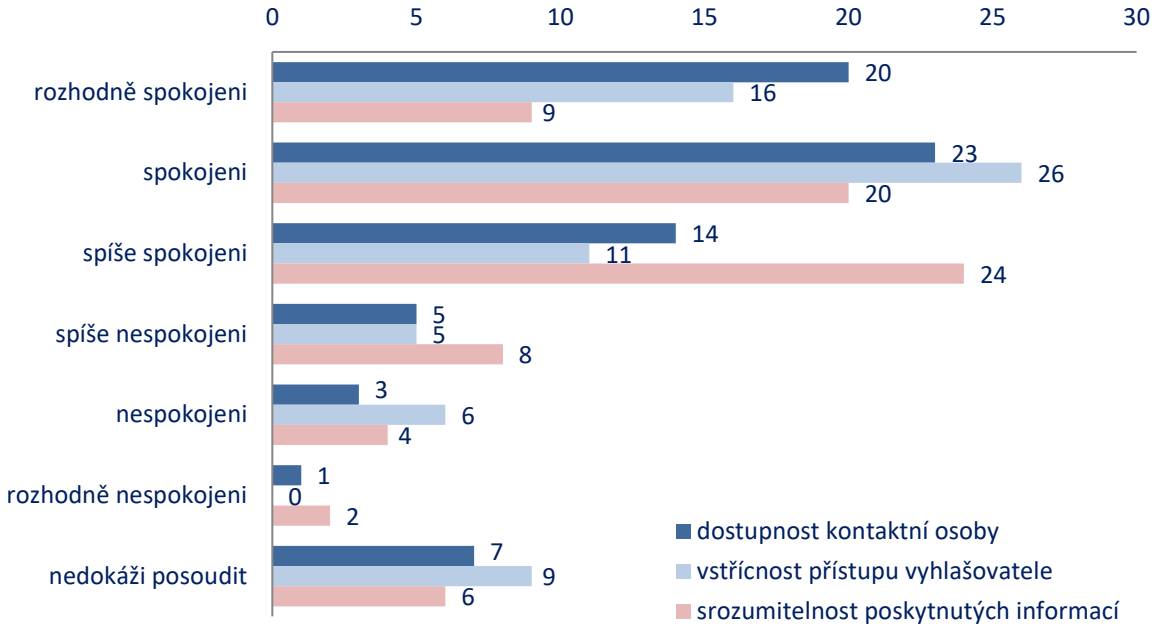
Graf 63: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s celkovou transparentností procesu hodnocení a výběru projektu?“

Na rozdíl od srozumitelnosti a transparentnosti hodnocení vyjádřili neúspěšní žadatelé jednoznačně spokojenost s komunikací s ŘO a s kvalitou informací. V této oblasti jsou výsledky u všech otázek podobně pozitivní jako výsledky spokojenosti příjemců podpory. Ilustrovat je to možné na otázkách týkajících se dostupnosti kontaktní osoby, vstřícnosti přístupu vyhlašovatele a srozumitelnosti poskytnutých informací (Graf 64).

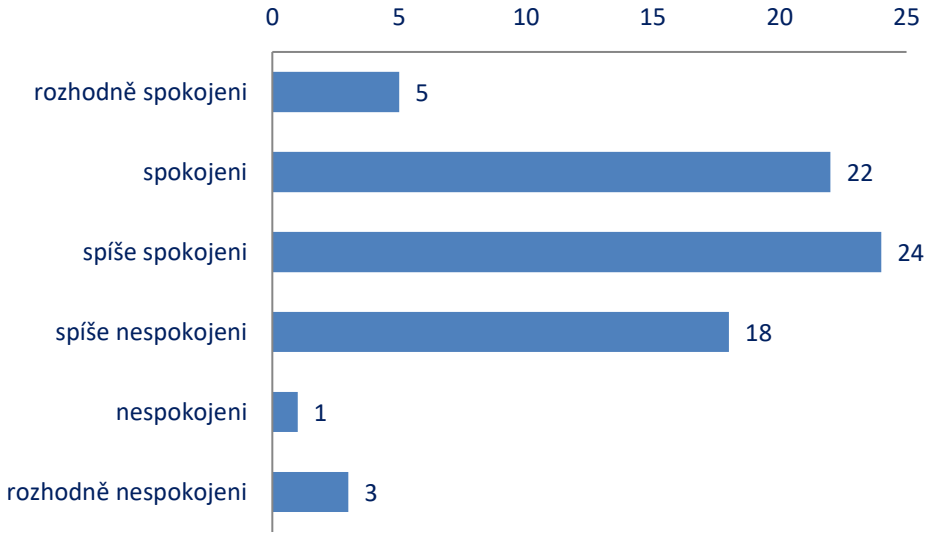
Graf 64: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ?“

Celkové hodnocení administrace při podávání projektové žádosti do OPZ vychází vzhledem k faktu, že respondenty byli neúspěšní žadatelé, poměrně pozitivně. Nespokojenost vyjádřila méně než třetina z dotazovaných (Graf 65).

Graf 65: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ – neúspěšní žadatelé



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s celkovou kvalitou administrace výzev a projektů OPZ?“

Na závěr dotazníku měli neúspěšní žadatelé ještě možnost vyjádřit se formou souhlasu s předdefinovanými tvrzeními k tomu, jaký je jejich aktuální postoj k možnosti dalšího podávání projektových žádostí do OPZ. Nejvíce z nich (23 respondentů) odpovědělo, že v případě vhodné příležitosti jsou připraveni žádost podat, 16 respondentů uvedlo, že aktuálně další žádost o podporu připravují, ale dalších 16 se naopak ztotožnilo s tvrzením, že je dosavadní zkušenosti s OPZ od dalšího podávání žádostí odrazují (Graf 66). Jeden z respondentů zvolil možnost „Jiné“ proto, že se nechtěl vyjádřit, druhý uvedl, že by zvážili další účast pouze v případě „opravdu vhodné výzvy“.

Graf 66: Aktuální postoj neúspěšných žadatelů k možnosti podávání projektových žádostí do OPZ



Znění otázky: „Jaký je Váš aktuální stav / postoj vzhledem k možnosti podávání projektových žádostí do OPZ? Respondenti mohli zvolit pouze jedno z nabízených tvrzení.“

4.3 Výstupy z odpovědí neúspěšných žadatelů na otevřené otázky

Možnost vyjadřovat zpětnou vazbu prostřednictvím komentářů k otevřeným otázkám využívali neúspěšní žadatelé poměrně sporadicky. S výjimkou jediného případu neodpověděla na žádnou otevřenou otázku více než třetina respondentů. Přehled všech komentářů je zpracován v samostatném dokumentu „Příloha 4 Zprávy z šetření zpětné vazby klientů OPZ – Komentáře k tematickým okruhům“.

Stejně jako respondenti z řad příjemců podpory měli i neúspěšní žadatelé možnost uvést formou komentářů připomínky k relevantním oblastem administrace projektových žádostí. Navíc odpovídali na otázky týkající se výhrad ke lhůtě pro zpracování žádosti o podporu, a především uváděli subjektivní hodnocení toho, v čem spatřují hlavní důvody toho, že jejich žádost nebyla podpořena (případně více žádostí nebylo podpořeno).

Vnímání důvodů vedoucích k neúspěšnosti žádosti[19] bylo v ohledu četnosti odpovědí, zmiňovanou výjimkou, své pohledy na toto téma uvedlo 37 z celkem 73 „neúspěšných". Nejčastějším motivem této skupiny komentářů byla u 14 odpovídajících kritika systému hodnocení a kompetencí hodnotitelů. Deset komentářů odkazovalo na problém ve vymezení činnosti projektu, v některých případech se respondenti domnívají, že zástupci ŘO nepochopili principy navrhovaného projektu. Další odpovědi už byly tematicky různorodé, zmíněny byly důvody jako problém s funkčností IS KP14+, krátká doba pro nápravu nedostatků či problémy při stanovování a zadávání rozpočtu.

- *„Nekompetentní hodnotitelé – naše silné stránky (vč. udržitelnosti projektu po skončení projektu) označeny za slabé a slabé stránky (měly jsme obavu o dostatečnou personální vybavenost označeny za silné atd."*
- *„Máme pocit, že hodnotitel zcela neporozuměl našemu záměru, dovozujeme to z malé praktické zkušenosti, dělá to na nás dojem, že hodnotitelé jsou příliš akademičtí."*
- *„Projekt jsem zpracovávala více než půl roku. V rámci toho jsem absolvovala stáž, navštívila semináře pro žadatele a svůj projekt aktivně konzultovala. Po zapracování všech připomínek paní konzultantky jsem podávala žádost s dobrým pocitem. Komise mi pak ale zkritizovala i části, které jsem prý měla dobře zpracované. Nevím, jestli jsem měla smůlu na to, že komise měla výrazně jiný postoj, než paní konzultantka, nebo se to stává častěji, ale je to škoda práce uchazečů i konzultantů, když každý člen komise očekává něco úplně jiného. Hlavním důvodem kritiky mého projektu bylo dle mého názoru to, že jsem neměla dlouhodobé zkušenosti s OZP a takové projekty jsou pak nedůvěryhodné."*
- *„Zřejmě příliš inovativní řešení sociálního problému – navzdory kvalitně připravované žádosti byla zamítnuta."*
- *„Výzva k doložení dokumentu byla uložena v systému, předpokládali jsme, že oznámení přijde i datovou schránkou. Důvodem tedy byla naše nedostatečná znalost systému."*

Tématem výhrad ke lhůtě pro zpracování žádostí, kterých se v komentářích objevilo celkem 14, byly potíže, které způsobila nejčastěji příliš krátká doba na zpracování žádosti.[20] Pět respondentů nicméně v této otázce především hodnotilo problémy, které přinesla příliš dlouhá doba administrace podané žádosti ze strany ŘO. Čtveřice s těchto respondentů dávala výhrady ke lhůtám do souvislosti s nutností spolupracovat s externími subjekty. Pro sedm respondentů byly lhůty naopak vyhovující.

- *„V pozici, kdy nám projekt nezpracovává firma na zakázku, ale přímo zaměstnanci firmy samotné nad rámec svých pracovních povinností, je pro nás lhůta krátká."*
- *„Původní datum ukončení příjmu žádostí o podporu (30. 4. 2019) bylo přijatelné, ovšem samotná skutečnost, kdy alokace výzvy byla vyčerpána 17. ledna v 6:47 hodin je pro*

[19] Znění položky dotazníku: „Zde máte možnost vložit komentář k důvodům, které podle Vašeho názoru především vedly k tomu, že Vaše žádost o podporu projektu nebyla úspěšná:"

[20] Znění položky dotazníku: „Uveďte, prosím, Vaše konkrétní výhrady ke lhůtě pro zpracování žádosti o podporu:" Otázka se v dotazníku zobrazila pouze těm respondentům, kteří v přechozí otázce vyjádřili nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni" a nižší) s délkou lhůty na přípravu žádosti o podporu.

společnosti, které nemají finanční prostředky na zpracování žádosti ‚zprostředkující firmou', úspěšnost prakticky nemožná."

- *„Lhůta odpovídá náročnosti přípravy, komplikací jsou pouze omezené kapacity ke konzultacím."*

K fázi přípravy žádosti o podporu projektu připojili neúspěšní žadatelé celkem 23 různorodých komentářů. Jedna skupina odpovědí se vyjadřovala především k velké náročnosti zpracování žádosti, další skupina specificky k terminologické náročnosti. Další komentáře se věnovaly problémům s IS KP14+, několik odpovídajících také pochválilo komunikaci s ŘO.

- *„Běžný člověk není schopen vůbec žádost vyplnit a tak tady vznikají další subjekty, které se na tom přiživují. Dotace by měly pomáhat, ale zatím se na nich jen movití lidé přiživují."*
- *„Výzvy jsou nesrozumitelné, akademické nebo velmi volně vyložitelné, kdy pak záleží na hodnotiteli a ten se vždy ‚trefí' do důvodů pro negativní hodnocení žadatele."*

Co se týče komentářů k tématu hodnocení žádostí o podporu, ani zde se zpětná vazba neúspěšných žadatelů zásadně neliší od poznatků z komentářů příjemců. Jasná většina ze 17 zaznamenaných příspěvků se týkala výhrad k systému hodnocení a kompetencím hodnotitelů či hodnotící komise. Marginálním tématem komentářů byly náměty na zvýšení podpory ze strany ŘO pro klienty již v průběhu přípravy projektové žádosti a téma možnosti oprav nedostatků podaných žádostí o podporu.

- *„Hodnotitelé se na našem projektu neshodli – dali velmi rozdílné hodnocení. To samo o sobě vyvolá v hodnoceném pocit nejistoty v kvalitě hodnocení. Rozhodnutí třetí osoby nám připadalo nedostatečné – neobjektivní."*
- *„Hodnotící komise nemá dostatečné zkušenosti např. v podnikání a drží se pouze někdy mylných předsudků a svých prioritních zásad, které v podnikání nefungují a které vkládá do hodnocení, pak dochází k bariéře v hodnocení projektů, kdy hodnocení není objektivní a pro podnikatele nesrozumitelné. Podnikání musí být vedeno svobodnou vůlí, nikoliv omezováním ač chápu, že jde o dotační a sociální projekt."*
- *„Předpokládali jsme, že výsledek hodnocení bude zaslán uvedené kontaktní osobě. Dále jsme předpokládali, že v průběhu hodnocení formálních náležitostí, budeme v případě nedostatků, vyzváni k nápravě. To se však nestalo a bez této možnosti naše žádost neuspěla v hodnocení přijatelnosti a formálních náležitostí."*

Možnost reagovat v dalších otevřených otázkách týkajících se seminářů[21], komunikace s ŘO a kvality poskytovaných informací využilo již velmi málo respondentů, stejně jako minimum z neúspěšných žadatelů vyplnilo závěrečný komentář. Témata, která se v těchto odpovědích vyskytovala, pak nijak nevybočovala z již zmíněných problému, jež řešili v komentářích příjemci. Z několika závěrečných komentářů lze vyvodit, že neúspěšná zkušenost s podáním žádosti o podporu může potenciální žadatele od dalších podobných snah poměrně silně odradit.

[21] Znění položky dotazníku: „Vysvětlete, prosím, které aspekty seminářů pro žadatele pokládáte za problematické a proč:"

5 Závěr

Cílem každoročního dotazníkového šetření zpětné vazby klientů Operačního programu Zaměstnanost je zjištění míry spokojenosti klientů s různými aspekty činností provázaných s administrací výzev Řídicím orgánem OPZ. V šetření za rok 2018 byl znovu kladen důraz primárně na ty tematické okruhy administrace výzev OPZ, které mohou být ve významné míře ovlivněny samotným Řídicím orgánem OPZ. V praxi ale není možné zcela odlišit otázky zpětné vazby OPZ od oblastí, které jsou spojeny s jednotným metodickým prostředím a Centrálním systémem strukturálních fondů. Důvodem je především fakt, že klient jakožto příjemce služby v podobě spolufinancování jeho projektu velmi těžko odlišuje jednotlivé „podsložky“ této služby a jejich dílčí poskytovatele. Dílčím cílem šetření, které řešitelé realizovali v podobě srovnatelné s šetřením zpětné vazby za roky 2017 a 2016, bylo získat data k meziročnímu srovnání a podklady k zachycení možných trendů ve vývoji postojů klientů.

Přidanou hodnotou šetření za rok 2018 mohou být zjištění ohledně využívání služeb externích subjektů při administraci projektů ze strany žadatelů a příjemců podpory z OPZ. Šetření zpětné vazby ukazuje, že pomoc konzultační firmy či placeného externího poradce pro přípravu nebo realizaci projektu využívá přibližně polovina klientů. Vzhledem k více než 50% návratnosti dotazníku pro příjemce lze hovořit o výsledcích tohoto sběru dat jako o vypovídajících pro populaci všech příjemců podpory z OPZ. Služeb externího subjektu využívá 47 % respondentů z řad příjemců, z toho 88 % ve fázi přípravy žádosti o podporu, 73 % ve fázi realizace a 21 % pro konzultace veřejných zakázek. Z hlediska právní formy příjemců je externí poradenství zdaleka nejvíce využíváno soukromými komerčními subjekty a tematicky je nejčastěji využíváno ve výzvách IP 1.3. Výrazné rozdíly ve spokojenosti respondentů zastupujících organizace, které využívají externí pomoc, a organizace, které veškerou administrativu obstarávají samostatně, se nicméně odhalit nepodařilo. Velkou roli ve spokojenosti klientů obecně dle výsledků šetření nehraje ani to, zda byli odpovědní za jeden nebo více projektů svých organizací, ani to, zda jejich organizace mají zkušenosti z podávání projektů také do jiných operačních programů vedle OPZ.

Téměř u všech otázek na úroveň spokojenosti příjemců podpory s aspekty činností provázanými s administrací výzev řídicím orgánem, u nichž bylo možné volit odpovědi na šestistupňové škále „rozhodně spokojeni“, „spokojeni“, „spíše spokojeni“, „spíše nespokojeni“, „nespokojeni“, „rozhodně nespokojeni“, byly dvěma nejčastěji vybranými možnostmi odpovědí varianty „spokojeni“ a „spíše spokojeni“. Výjimku tvořily stejně jako v šetření za rok 2017 otázky na spokojenost s kvalitou komunikace s řídicím orgánem – v případě otázek na „dostupnost kontaktní osoby“ (Graf 30), „vstřícnost přístupu vyhlašovatele“ (Graf 31) a na kvalitu komunikace na hotline iskp@mpsv.cz (Graf 35) byly dvěma nejvíce volenými možnostmi varianty „spokojeni“ a „rozhodně spokojeni“.

Naopak relativně nejvyšší míru nespokojenosti respondenti z řad příjemců vyjadřovali stejně jako v loňském roce u otázek spojených s informačními systémy. Zatímco u jasné většiny otázek součet respondentů, kteří volili varianty „rozhodně nespokojeni“, „nespokojeni“ a „spíše nespokojeni“, nikdy nepřekročil 15 %, u čtveřice otázek tato hranice překročena byla. Stalo se to v případě otázek na spokojenost s IS KP14+ při vyplňování a předkládání žádosti o podporu (Graf

13 – celkem 24 % nespokojených), spokojenost s IS KP14+ při vyplňování zprávy o realizaci (Graf 22 – celkem 21 % nespokojených), spokojenost s uživatelskou přívětivostí při vyplňování zprávy o realizaci (Graf 23 – také celkem 21 % nespokojených) a spokojenost se strukturou webu www.esfcr.cz (Graf 39 – shodně jako v předchozích případech celkem 21 % nespokojených). V kontextu těchto méně pozitivních výsledků lze zmínit ještě relativní nespokojenost klientů s délkou procesu hodnocení a s administrativní náročností. Přibližně třetina respondentů uvedla, že proces hodnocení trval déle, než očekávali a celkem 122 odpovídajícím (8 %) to způsobilo „poměrně velké“ potíže. Administrativní nároky zase v negativním slova smyslu předčily očekávání téměř 40 % respondentů.

Zmiňovaný systém IS KP14+ byl také nejčastějším tématem odpovědí na dobrovolné otevřené otázky. Výpadky a neintuitivnost této aplikace dle výsledků zpětné vazby dlouhodobě komplikují klientům OPZ administraci projektů a výrazně zvyšují její časovou i psychickou náročnost. Dále se respondenti v mnoha komentářích věnovali problematice externí spolupráce na administraci projektu ve smyslu znevýhodnění subjektů, které si externí pomoc nemohou dovolit, případně v kontextu konstatování, že nebýt této externí spolupráce, nemohla by daná organizace na podporu z OPZ pomýšlet. V souvislosti s tím je zajímavé srovnání toho, jak odpovídali respondenti využívající a nevyužívající externí spolupráci v otázce spokojenosti se systémem IS KP14+. Jak ukázal Graf 24, organizace bez externí pomoci mohou mít s uživatelským prostředím systému větší problémy. Téma poradenských firem pak bylo významné i pro neúspěšné žadatele, také jejich odpovědi naznačují, že se prostředí fondů může uzavírat méně zkušeným aktérům a subjektům, které na konzultační služby nemohou vydávat prostředky. Dalšími opakujícími se tématy komentářů byly znovu délka procesu hodnocení, zpochybňování kompetencí hodnotitelů potažmo transparentnosti systému hodnocení, a dále nemožnost odvolat se proti rozhodnutí procesu hodnocení a proti případnému krácení rozpočtu. Z hlediska kvality poskytovaných informací lze identifikovat řadu požadavků na zjednodušování a zpřehledňování dokumentů. Na druhé straně obsahovalo velké množství komentářů chválu za flexibilní komunikaci ze strany ŘO a také konkrétní poděkování projektovým manažerům.

Obecně však lze říci, že příležitost k vyjádření v dobrovolných otevřených otázkách využilo výrazně více obecně nespokojených klientů (tyto komentáře psalo v průměru v jednotlivých částech dotazníku kolem 10 % všech respondentů). Přesto mohou některé komentáře nabízet pro ŘO důležité podněty pro další zdokonalování praxe administrace OPZ – viz výběry těchto komentářů v kapitolách výše nebo kompletní souhrn komentářů v samostatné Příloze 4.

Řešitelé následně uskutečnili meziroční srovnání výsledků šetření zpětné vazby mezi příjemci za roky 2016, 2017 a 2018. Limitem tohoto srovnání je, že počet respondentů meziročně výrazně narůstá (za rok 2016 odpovídalo pouze 401 respondentů). Výsledky těchto srovnání nicméně ukazují na stálost v názorech respondentů. Rozdíly v šetření za rok 2018 jsou proti předchozím ročníkům ve většině případů malé, u několika výjimek lze pak sledovat pozitivní trendy. Čím dál tím větší podíl respondentů se například domnívá, že obsah žádosti o podporu je nastaven vhodně, čím dál tím menší podíl se ztotožňuje s názorem, že omezený počet znaků znesnadňuje popis projektu (Graf 50). Zlepšuje se také zpětná vazba na semináře (Graf 57). A ačkoliv jde stále o nejkritizovanější témata, je oproti loňskému šetření méně odpovídajících nespokojeno se

systémem IS KP14+ při vyplňování zpráv o realizaci (Graf 54) nebo se strukturou webu www.esfcr.cz (Graf 58). Zůstává otázkou, zda se v tomto ohledu více projevuje to, že se skutečně aspekty některých problémů posouvají v průběhu času k lepšímu, nebo si pouze klienti OPZ s pokračováním programového období zvykají a sžívají se s prostředím fondů. Pokud jde o otázku na celkovou spokojenost, zůstávají výsledky meziročně stabilní (Graf 59).

Výsledky dotazníkového šetření mezi neúspěšnými žadateli jsou silně ovlivněny velmi nízkou návratností a mohou tak pouze naznačovat, jak o oblastech administrace OPZ uvažují klienti, kteří doposud s žádnou žádostí o podporu projektu neuspěli. Překvapivé se může zdát to, že mezi těmito respondenty taktéž převládaly téměř u všech odpovědí na otázky varianty „rozhodně spokojeni“ až „spíše spokojeni“ nad variantami „spíše nespokojeni“ až „rozhodně nespokojeni“. Jinak tomu bylo pouze v případě fáze hodnocení projektu, kde tito respondenti nebyli spokojeni se srozumitelností ani s transparentností procesu (Grafy 62 a 63). Naopak u kvality informací a komunikace s ŘO jasně převládala spokojenost (Graf 64). Celkové hodnocení ze strany neúspěšných žadatelů je také poměrně dobré (Graf 65), dvě třetiny respondentů navíc dosavadní neúspěch dle jejich odpovědí neodradil od možnosti zažádat o podporu z OPZ znovu (Graf 66).

6 Přílohy

Příloha 1: Možnosti „Jiné“[22]

Tabulka v přílohách 1: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u vyplňování typu organizace

Respondenti dle typu organizace – texty doplněné respondenty při možnosti „Jiné“ v dotazníku pro příjemce				Četnost odpovědí
dobrovolný svazek obcí				6
veřejná výzkumná organizace				4
školské zařízení				2
škola	vysoká škola	organizace zaměstnavatelů		1
mikroregion	místní akční skupina	odbory		
Celkem				**18**
Respondenti dle typu organizace – texty doplněné respondenty při možnosti „Jiné“ v dotazníku pro neúspěšné žadatele				**Četnost odpovědí**
sociální podnik	škola			1
Celkem				**2**

Tabulka v přílohách 2: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „S jakými oblastmi jste při vyplňování žádosti o podporu měli největší potíže?"

"S jakými oblastmi jste při vyplňování žádosti o podporu měli největší potíže?" – texty doplněné respondenty při možnosti "Jiné" (příjemci i neúspěšní žadatelé)
De minimis
CZ NACE
Příloha-analýza
Zdůvodnění potřebnosti
Žádost o podporu tohoto projektu, za který zodpovídám, jsem nezpracovávala, administruji jej, v roce 2018 jsem zpracovávala tři jiné žádosti o podporu z OPZ
CZ NACE
Systém ISKP jako takový
Přepočet bodů
Systém ISKP
Doba trvání projektu
Monitorovací zpráva
KHS, realizace
S nepřehledností systému
Bez člověka, který již dotace vyřizoval a zná všechny věci, na co je potřeba si dát pozor, tak běžný občan nemá šanci uspět
Jde o to, že chybí dostatečný prostor pro uvedení i zhodnocení zkušeností žadatele a zapojení realizačního týmu.
Analýza potřebnosti

[22] Texty v tabulkách v Příloze 1 prošly redakční úpravou na úrovni oprav překlepů, zároveň byly vyřazeny texty s nulovou vypovídací hodnotou (např. texty „Ne“, „Nic“ a podobně).

Tabulka v přílohách 3: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „Se kterými částmi máte při vyplňování zprávy o realizaci projektu (ZoR) největší potíže?"

"Se kterými částmi máte při vyplňování zprávy o realizaci projektu (ZoR) největší potíže?" – texty doplněné respondenty při možnosti "Jiné" (příjemci)
Celkové fungování systému - neintuitivnost
Špatně se mi v tom pracuje a pořád se překlikává.
Uživatelské prostředí IS
Mzdy
Všechny
Obecně nepřehlednost, pomalá odezva
Celková administrativa
Systém je extrémně pomalý a neustálé klikání a otevírání jednotlivých polí není uživatelsky příjemné
Přehled všech rozpočtů (po změnách)
ISKP jako celek
Podpora u podpořených osob
Celý ISKP jako aplikací
Podpořené osoby
Častá ztráta již vložených a uložených dat, nutnost opakovaně vkládat
Vložení osob do IS
Celková funkčnost a nestabilita systému
IS ESF
Nepřehlednost polí, kam co zapsat, nutnost opakovaně vykazovat plnění, i když se vztahuje k předchozímu období a již bylo vykázáno
Doplnění a načítání rozpočtu, v žádosti o platbu
Uživatelské zvládnutí programu, nedostatečnost návodu
Obecný problém s neustálou nutností ukládání mezikroků, omezení znaků (nutnost dokládat přílohy) a občas systém vyhodí na úvodní stranu bez uložení
Vše
Celkově
Nestabilita, časté padání aplikace
Mám ráda vyzkoušené věci, změny mi nedělají dobře
Komunikační prostředí je pro uživatele velmi složité
ISKP - vypadává, vše trvá
Obecně nízká intuitivnost a komplikovanost jednoduchých kroků při vyplňování
Mzdy
Osobní náklady projektu
Přeskakování mezi ISKP a ESFCR
Často se musí vyplnit určitá nevýznamná políčka, aby se mohlo pokračovat dále
Systém je pomalý a často padá
Obecná nepřehlednost a uživatelská nepřívětivost systému

Tabulka v přílohách 4: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „Se kterými částmi žádosti o platbu máte při vyplňování největší potíže?"

"Se kterými částmi žádosti o platbu máte při vyplňování největší potíže?" – texty doplněné respondenty při možnosti "Jiné" (příjemci)
Přílohy
Toto většinou nejsem schopna posoudit, protože využívám služby externí poradenské firmy. Kdybych to měla vyplňovat a skenovat vše potřebné, tak nedělám nic jiného. Nerozumím tomu.
Většina
Je to celkově komplikované
Dělá jiný subjekt
Xml import - nelze importovat dokumenty a je tedy nutné při re-importu znova vše editovat
Nedokáži posoudit, vyplňovala externí firma
Vlastně nikde, stejně se to administruje mimo ISKP
Žádost o platbu vyplňuje za naši organizaci jiná osoba, nemohu tedy posoudit
Častá ztráta již vložených a uložených dat, nutnost opakovaně vkládat
Celková funkčnost systému
Finalizace
Nemůžeme posoudit, externě
Vše
Nedovedu odpovědět
Nevím
Nevím
Nevyhovuje oddělení systému evidence zapojených osob od vlastní ZoR
Vyplňuje externista
Nevím
Souhrnná evidence
Stejně jako výše

Tabulka v přílohách 5: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „Které aspekty seminářů pro žadatele a příjemce pokládáte za nejproblematičtější?"

"Které aspekty seminářů pro žadatele a příjemce pokládáte za nejproblematičtější?" – texty doplněné respondenty při možnosti "Jiné" (příjemci i neúspěšní žadatelé)
Erudice některých pracovníků ŘO
Některé informace bylo potřeba vědět před realizací
Semináře nejsou praktikované jako webináře - proč??
Absolvovala jsem pouze jeden seminář, nemohu posoudit
Nešlo PC, jen vše na monitoru, ne aktivně zkusit vyplnění
Možná by bylo vhodné rozdělit semináře podle toho, zda už někdo má zkušenosti s přípravou nebo řízením projektů.
Pracovnice MPSV v některých oblastech samy neměly všechny potřebné informace.
Vše je v Praze nebo Brně
Nepravdivé informace
Příliš mnoho účastníků, některé otázky zůstávaly neobjasněny.
Semináře jsou co do informovanosti postaveny velmi obecně

Jsou krátké, zabývají se jen "projitím" výzvy. Mělo by se podrobněji probrat, jaké aktivity i konkrétně lze do žádosti dát. Jak plánovat realizaci – vlastními zdroji, službami, pořádně vysvětlit. Myslím, že je zbytečné se podrobně zabývat MS 2014+. Seminář by měl být zaměřen hlavně na výzvu!!!
Informace byly velmi obecné.
Náplň semináře ve většině případů odpovídá prezentaci k výzvě. Poté se stává samotný seminář zbytečnou ztrátou času. Více prostoru by mělo být věnováno právě obsahu projektů.
V případě jiných programů pomůže účast na semináři ke kvalitnímu vyplnění žádosti. V našem případě tomu tak rozhodně nebylo. Při čtení zdůvodnění zamítnutí projekt máme pocit, že jsme se zúčastnili semináře k úplně jinému programu. Určitě by prospělo více konkrétnosti a také pozornosti největším a nejčastějším chybám v žádostech, resp. na co si dát největší pozor.
Omezený počet seminářů a termínů konání
Obsahově obecné, vhodnější by byly semináře pro menší skupiny zaměřené konkrétní aktivity nebo oblasti působení žadatelů
Trochu moc složité … blíže lidem prosím

Příloha 2: Kompletní názvy investičních priorit OPZ

Tabulka v přílohách 6: Názvy investičních priorit (IP) OPZ

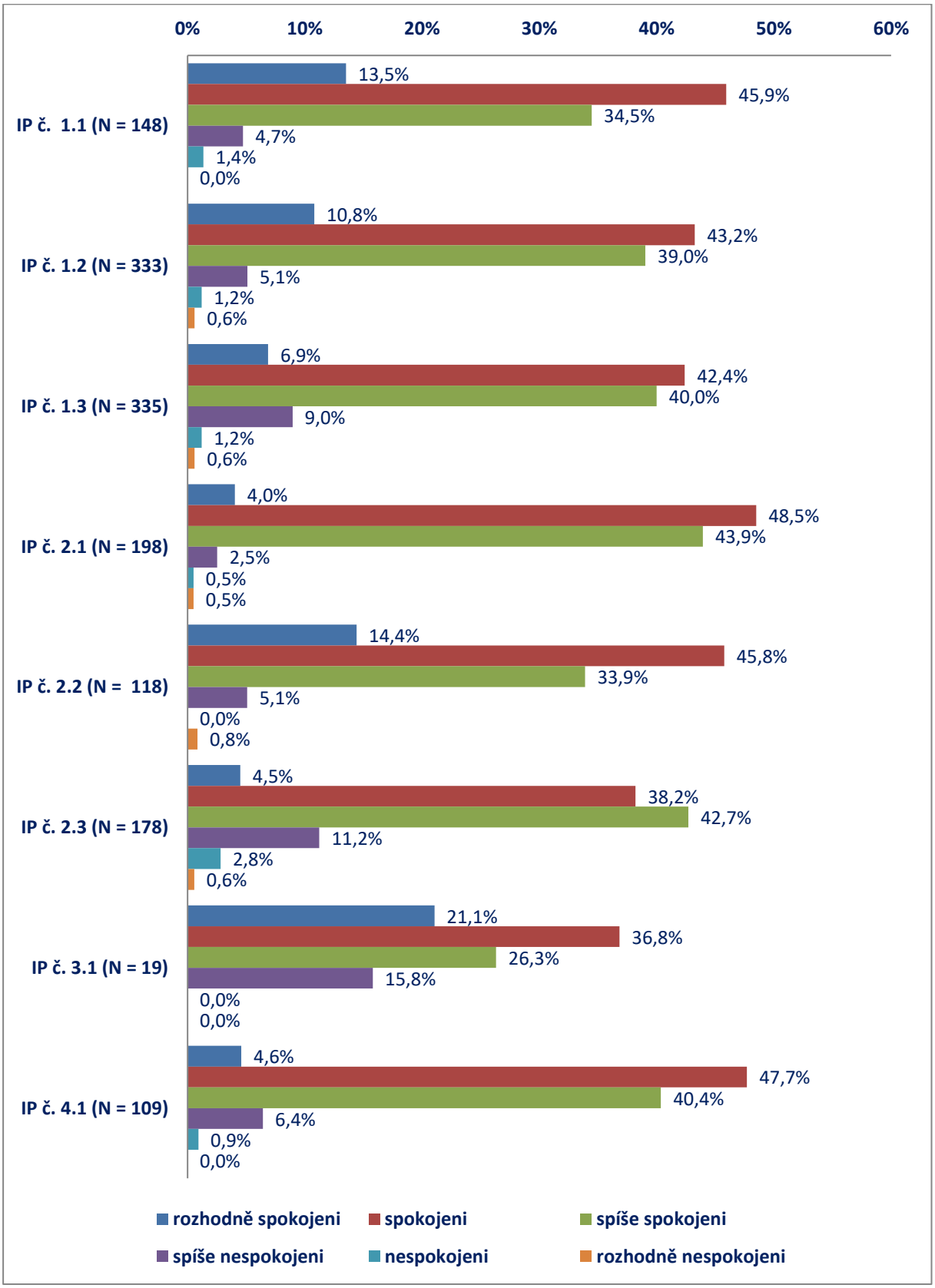
Označení a zkrácené názvy IP	Kompletní názvy/popisy IP
1.1 Přístup k zaměstnání	Přístup k zaměstnání pro osoby hledající zaměstnání a neaktivní osoby, včetně dlouhodobě nezaměstnaných a osob vzdálených trhu práce, také prostřednictvím místních iniciativ na podporu zaměstnanosti a mobility pracovníků
1.2 Rovnost žen a mužů	Rovnost žen a mužů ve všech oblastech, a to i pokud jde o přístup k zaměstnání a kariérní postup, sladění pracovního a soukromého života a podpora stejné odměny za stejnou práci
1.3 Adaptabilita pracovní síly	Pomoc pracovníkům, podnikům a podnikatelům přizpůsobovat se změnám
1.4 Modernizace institucí trhu	Modernizace institucí trhu práce, jako jsou veřejné a soukromé služby zaměstnanosti a přispívání k adaptaci na potřeby trhu práce, včetně prostřednictvím opatření pro zlepšení nadnárodní mobility pracovníků a programů mobility a lepší spolupráce mezi institucemi a příslušnými zúčastněnými stranami
1.5 Iniciativa na podporu zaměstnanosti mládeže	Trvalé začlenění mladých lidí na trh práce, mimo jiné pomocí „záruky pro mladé lidi", a to zejména těch, kteří nejsou ve vzdělávání, v zaměstnání nebo v profesní přípravě, včetně těch mladých lidí, kterým hrozí sociální vyloučení, a mladých lidí z marginalizovaných komunit
2.1 Aktivní začleňování	Aktivní začleňování, včetně začleňování s ohledem na podporu rovných příležitostí a aktivní účast a zlepšení zaměstnatelnosti
2.2 Zlepšování přístupu k službám	Zlepšování přístupu k dostupným, udržitelným a vysoce kvalitním službám, včetně zdravotnictví a sociálních služeb obecného zájmu
2.3 Komunitně vedený místní rozvoj	Strategie komunitně vedeného místního rozvoje
3.1 Sociální inovace a mezinárodní spolupráce	Sociální inovace a mezinárodní spolupráce
4.1 Efektivní veřejná správa	Investice do institucionální kapacity a efektivnosti veřejné správy a veřejných služeb na celostátní, regionální a místní úrovni za účelem reforem, zlepšování právní úpravy a řádné správy
5.1 Technická pomoc	Technická pomoc

Příloha 3: Přehledy dle investičních priorit – příjemci

Tato příloha obsahuje informační doplněk ke Zprávě z šetření zpětné vazby, který u vybraných otázek ukazuje, jak odpovídali klienti v závislosti na investičních prioritách (IP), do nichž předkládali projekty, za něž dotazník vyplňovali.

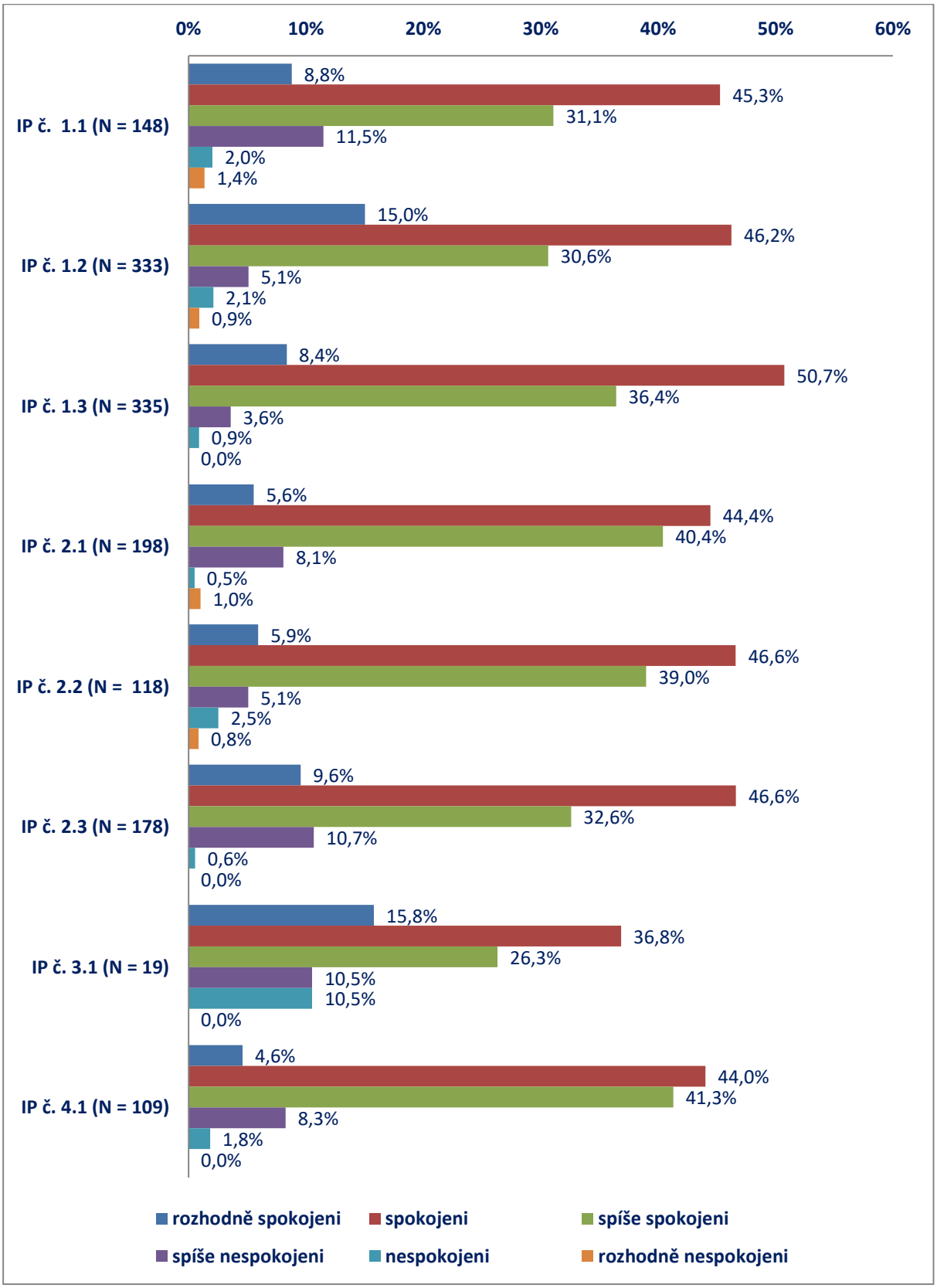
Vzhledem k nízkému počtu klientů v některých investičních prioritách řešitelé neuskutečnili plnohodnotné srovnání včetně statistického testování. Následující přehledy je zapotřebí číst s důrazem na sledování počtů respondentů. Naznačené rozdíly mezi spokojeností klientů u jednotlivých investičních priorit řešitelé neinterpretovali. Součástí přehledů nejsou investiční priority 1.4 a 1.5, za které jsou k dispozici údaje dohromady jen od šesti respondentů.

Graf v přílohách 1: Míra spokojenosti se srozumitelností a přehledností textu výzvy OPZ – přehled IP



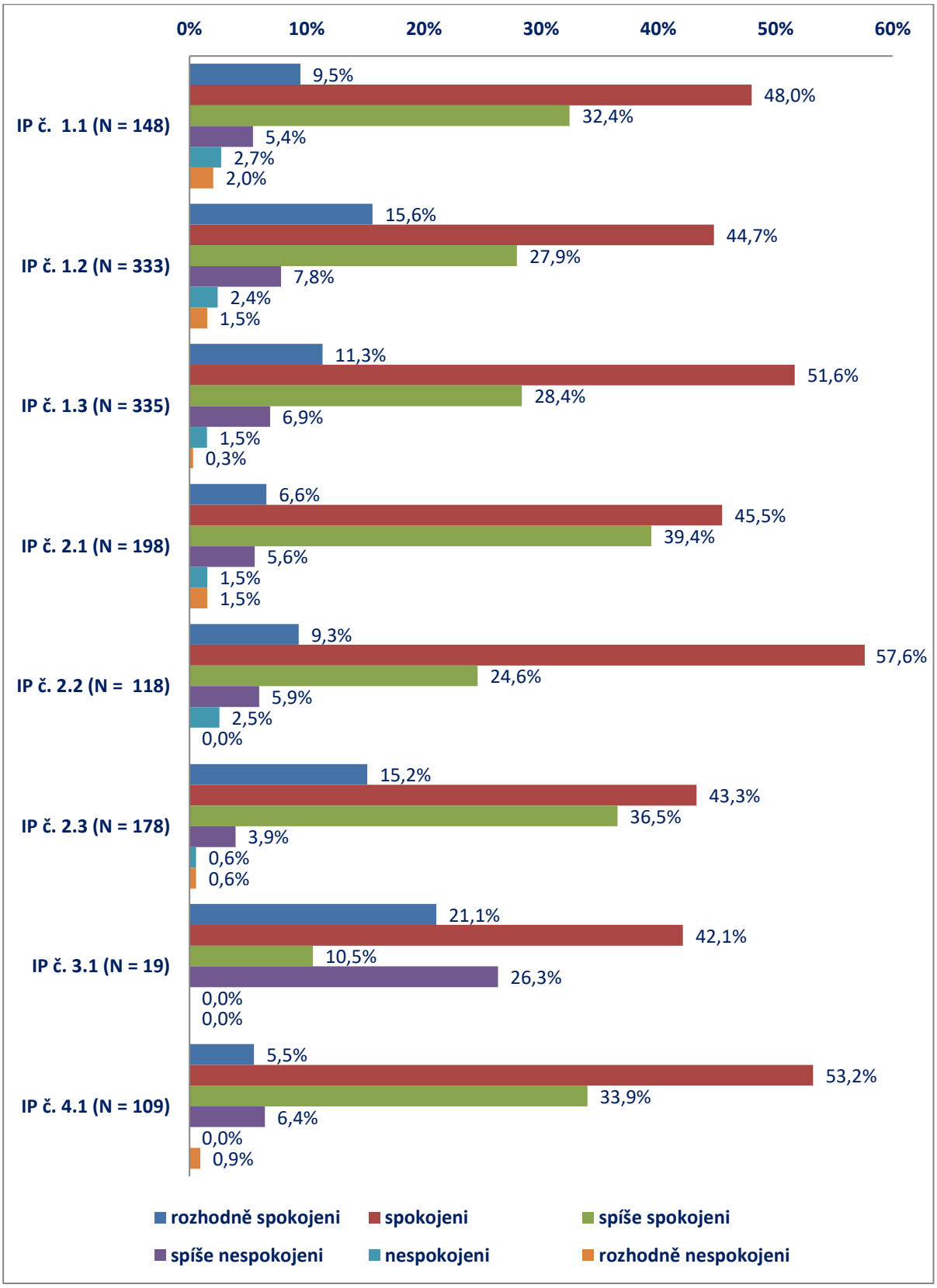
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností a přehledností informací v textu výzvy OPZ?“

Graf v přílohách 2: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení – přehled IP



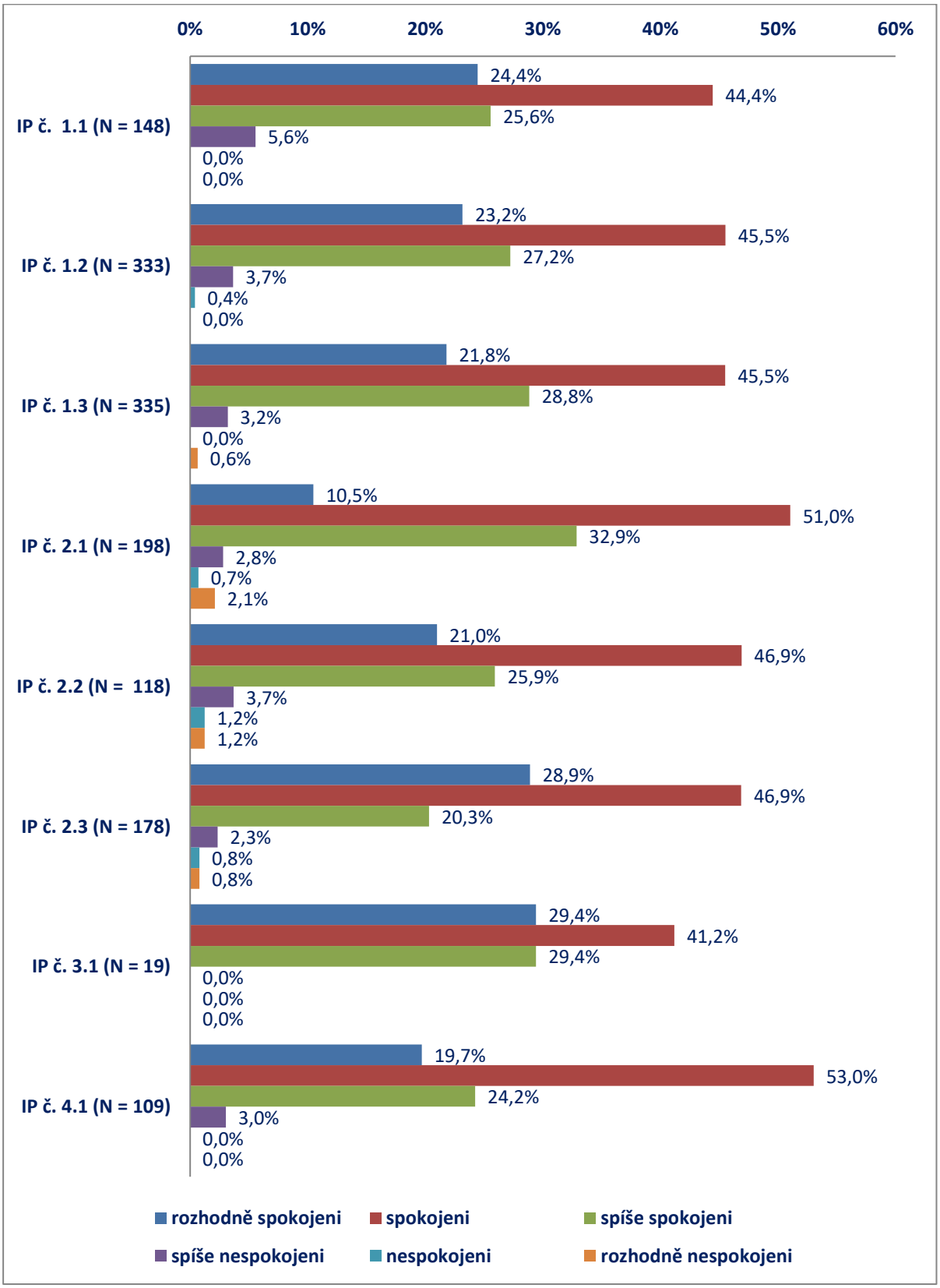
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností hodnocení hodnotitelů, resp. hodnoticí komise?“

Graf v přílohách 3: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru – přehled IP



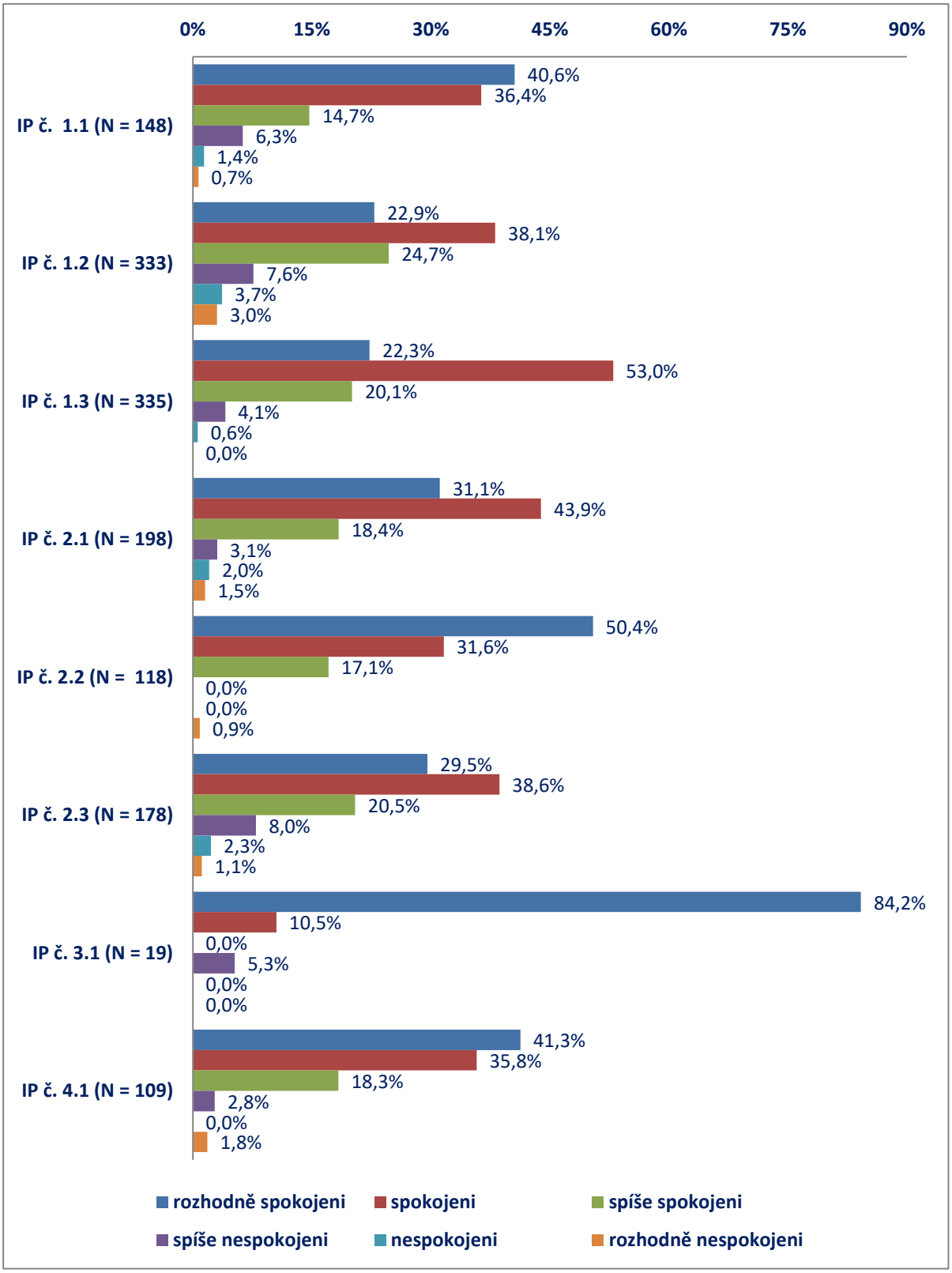
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s celkovou transparentností procesu hodnocení a výběru projektu?“

Graf v přílohách 4: Míra spokojenosti se semináři pro žadatele a příjemce – přehled IP



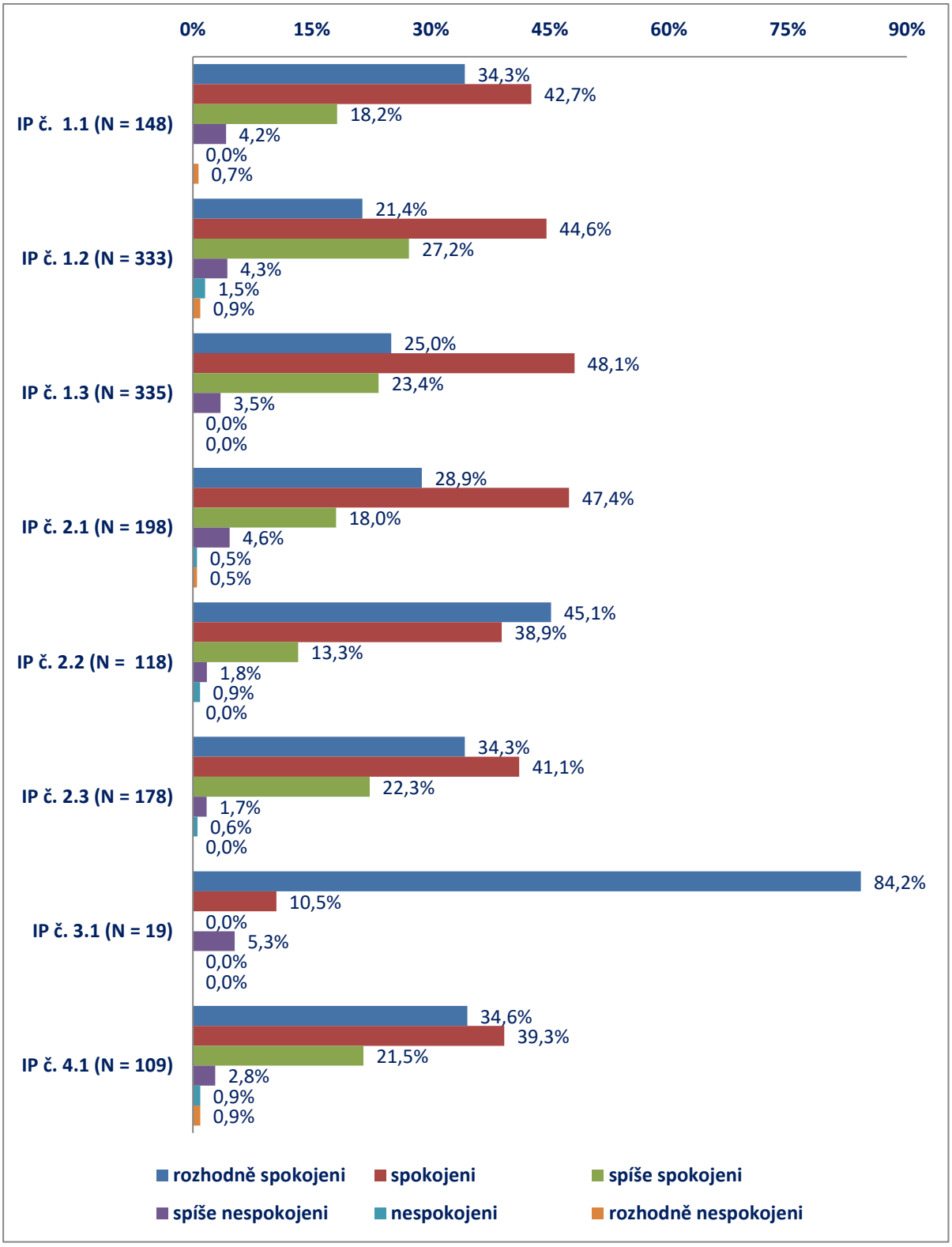
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou seminářů (tj. pro žadatele i pro příjemce)?“

Graf v přílohách 5: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ – dostupností kontaktní osoby – přehled IP



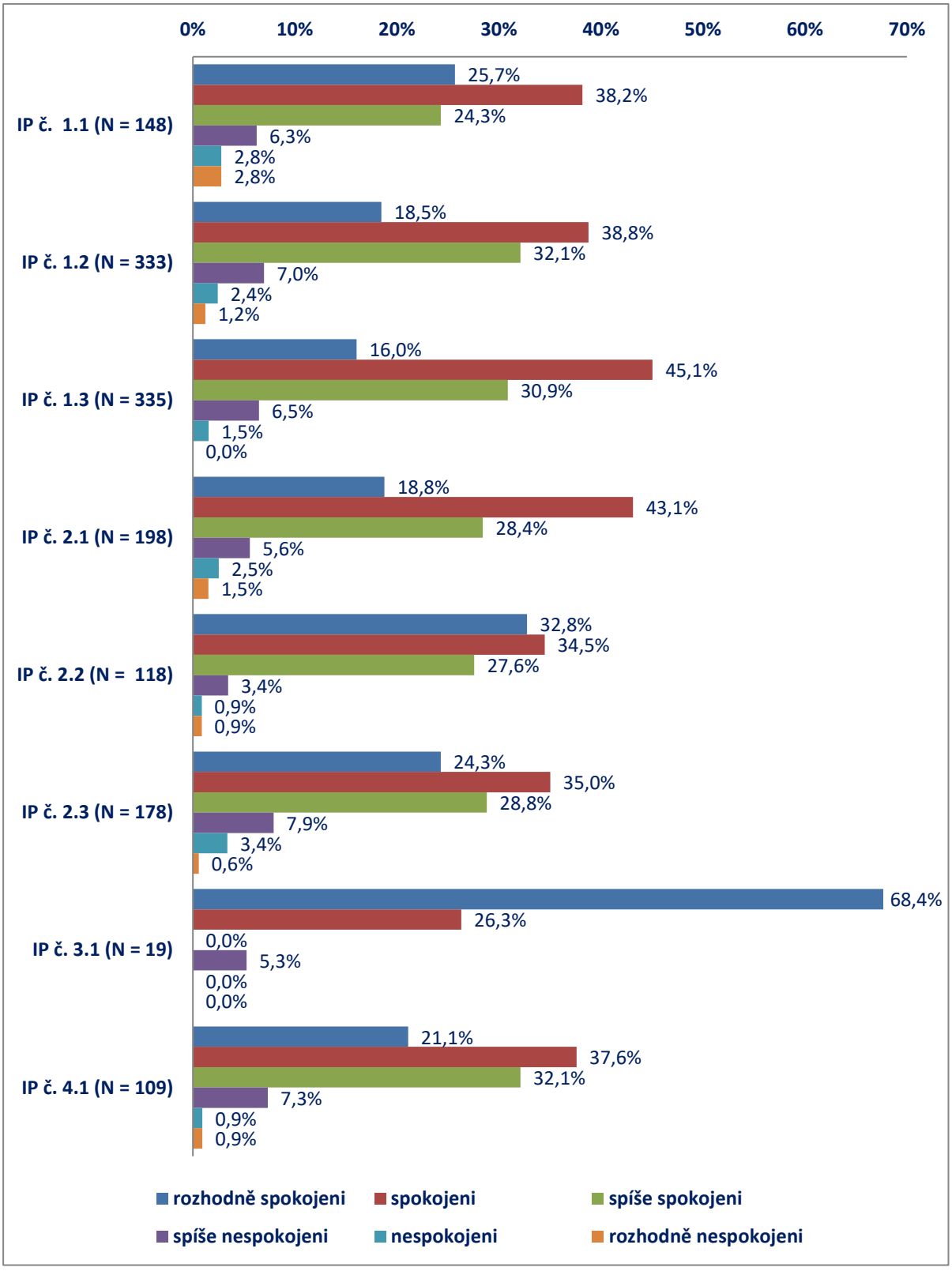
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ?“ Pole: „Dostupnost kontaktní osoby“. Pro tento přehled byli vyřazeni respondenti, kteří zvolili variantu „zatím nemáme v tomto ohledu zkušenosti“.

Graf v přílohách 6: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ – vstřícnost přístupu vyhlašovatele výzvy – přehled IP



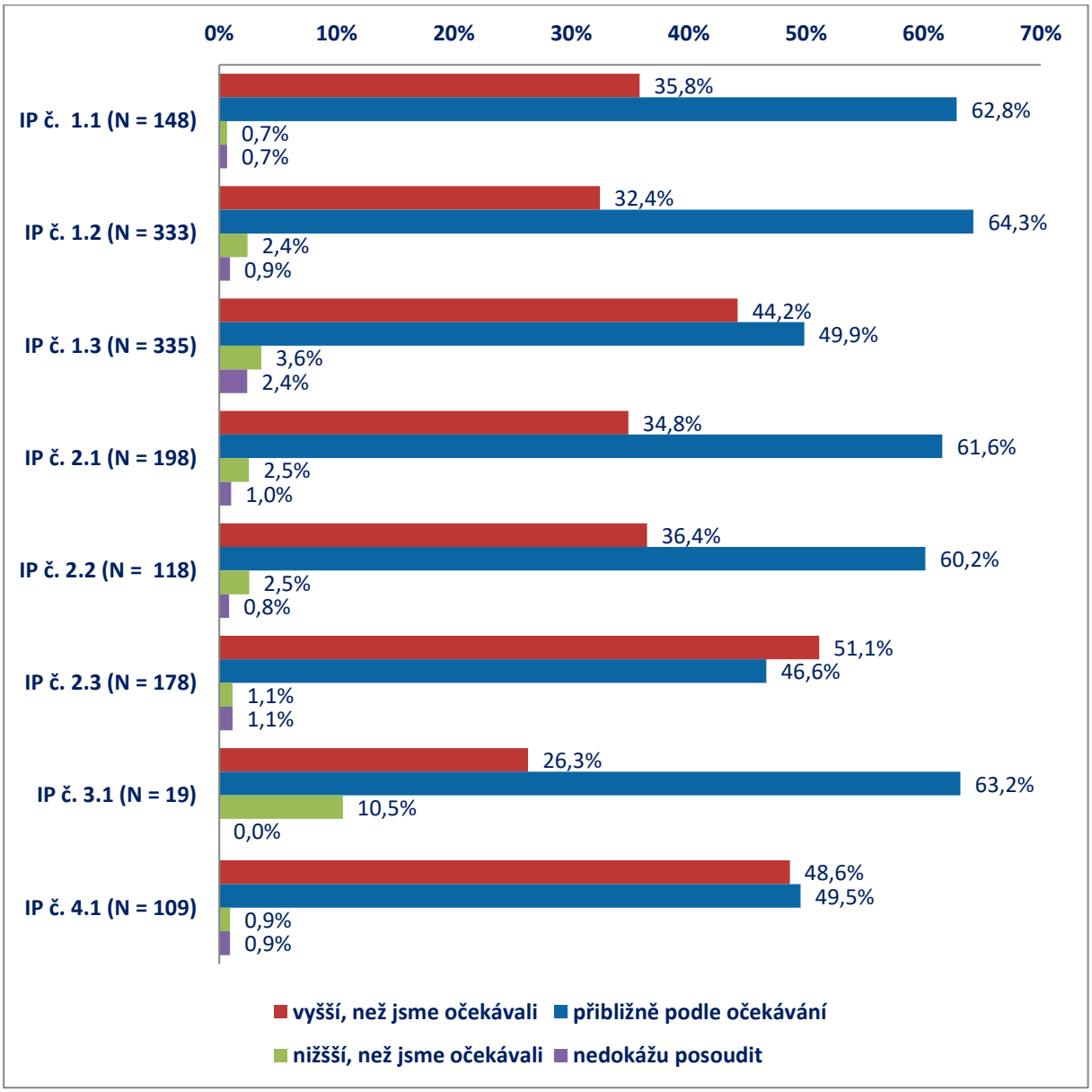
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ?“ Pole: „Vstřícnost přístupu vyhlašovatele“. Pro tento přehled byli vyřazeni respondenti, kteří zvolili variantu „zatím nemáme v tomto ohledu zkušenosti“.

Graf v přílohách 7: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ – srozumitelnost poskytnutých informací – přehled IP



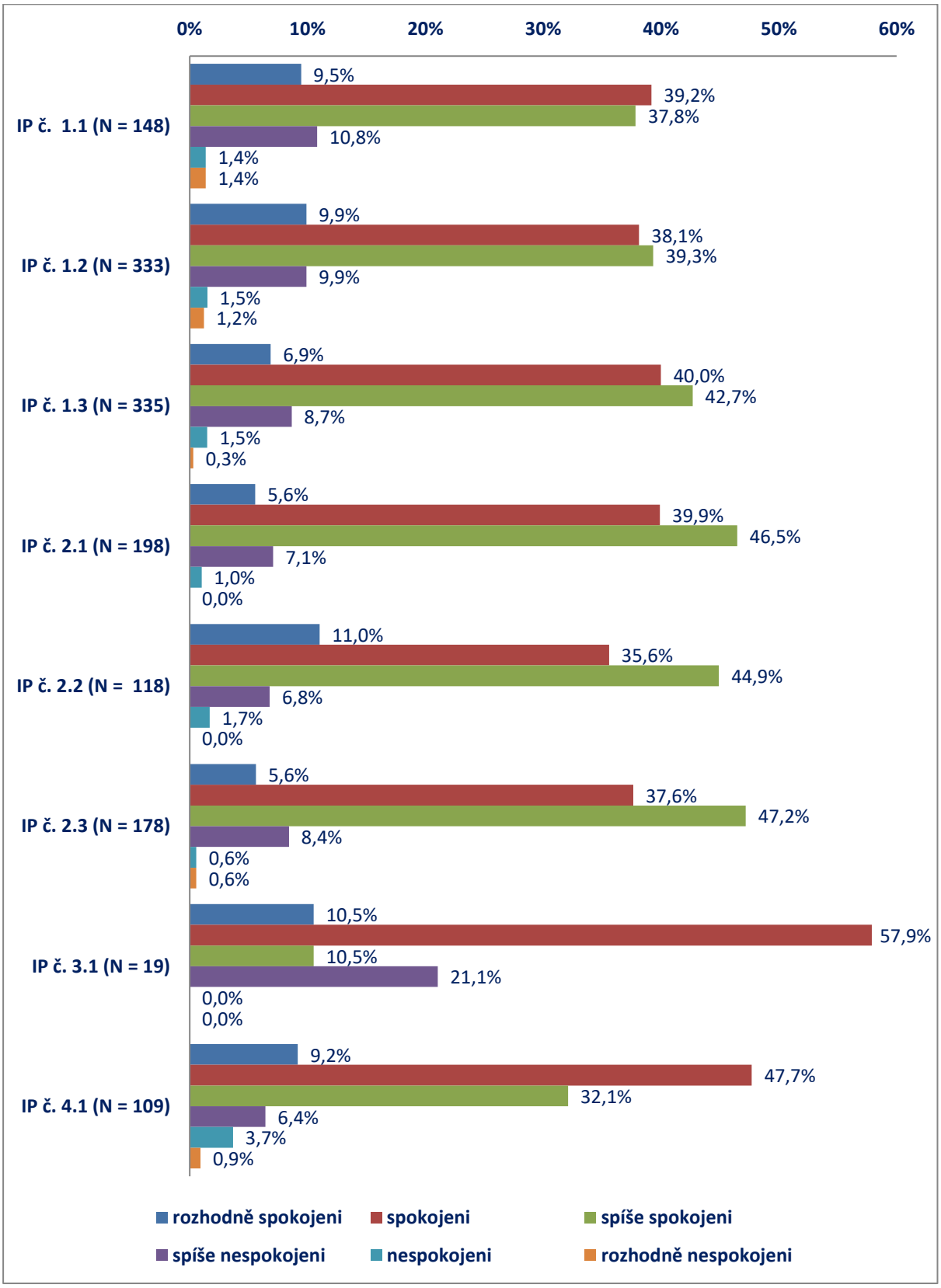
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ?“ Pole: „Srozumitelnost poskytnutých informací“. Pro tento přehled byli vyřazeni respondenti, kteří zvolili variantu „zatím nemáme v tomto ohledu zkušenosti“.

Graf v přílohách 8: Hodnocení administrativní zátěže vzhledem k očekáváním – přehled IP



Znění otázky: „Jak hodnotíte celkovou administrativní zátěž projektu?“

Graf v přílohách 9: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ – přehled IP



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s celkovou kvalitou administrace výzev a projektů OPZ?“