



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ZPRÁVA Z ŠETŘENÍ ZPĚTNÉ VAZBY KLIENTŮ OPERAČNÍHO PROGRAMU ZAMĚSTNANOST ZA ROK 2017

Typ dokumentu:

Evaluační zpráva

Počet stran:

70

Obsah

1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O REALIZACI DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ ZPĚTNÁ VAZBA 2017	6
1.1 Základní metodologický přístup a průběh šetření	6
1.2 Složení respondentů	8
2 ZJIŠTĚNÁ MÍRA SPOKOJENOSTI	11
2.1 Spokojenost s fází přípravy	11
2.2 Spokojenost s fází hodnocení	19
2.3 Spokojenost s fází realizace	23
2.4 Spokojenost s komunikací s řídicím orgánem	29
2.5 Spokojenost s kvalitou informací	36
2.6 Celková spokojenost respondentů s administrací projektů a výzev OPZ	41
3 SROVNÁNÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ V ŠETŘENÍ ZPĚTNÉ VAZBY ZA ROKY 2017 A 2016	43
3.1 Složení respondentů v šetřeních za roky 2017 a 2016	43
3.2 Spokojenost s fází přípravy – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2017 a 2016	45
3.3 Spokojenost s fází realizace – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2017 a 2016	47
3.4 Spokojenost s komunikací s řídicím orgánem – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2017 a 2016	49
3.5 Spokojenost s kvalitou informací – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2017 a 2016	51
3.6 Celková spokojenost respondentů s administrací projektů a výzev OPZ – rozdíl ve zpětné vazbě za roky 2017 a 2016	54
4 ZÁVĚR	55
5 PŘÍLOHY	57

Seznam grafů:

Graf 1: Respondenti dle typu organizace	8
Graf 2: Míra spokojenosti se srozumitelností a přehledností textu výzvy	11
Graf 3: Míra spokojenosti s přehledností a srozumitelností informací v Harmonogramu výzev OPZ	11
Graf 4: Míra spokojenosti s přehledností a srozumitelností informací v Harmonogramu výzev OPZ (srovnání předkladatelů 1 a více projektů)	12
Graf 5: Míra spokojenosti se lhůtou na přípravu žádosti o podporu	12
Graf 6: Názor na délku lhůty na přípravu žádosti o podporu u respondentů s nižší mírou spokojenosti s délkou lhůty	13
Graf 7: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o podporu	13
Graf 8: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o podporu (srovnání předkladatelů 1 a více projektů)	14
Graf 9: Oblasti žádosti o podporu identifikované jako nejproblematictější	14
Graf 10: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu	15
Graf 11: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu (srovnání předkladatelů 1 a více projektů)	15
Graf 12: Míra spokojenosti s IS KP14+ při vyplňování a předkládání žádosti o podporu	16
Graf 13: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení	19
Graf 14: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení (srovnání předkladatelů 1 a více projektů)	19

Graf 15: Míra spokojenosti se srozumitelností rozhodnutí výběrové komise	20
Graf 16: Míra spokojenosti s informováním prostřednictvím depeší	20
Graf 17: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru	20
Graf 18: Míra spokojenosti s prací v IS KP14+ při vyplňování zprávy o realizaci projektu	23
Graf 19: Míra spokojenosti s prací v IS KP14+ při vyplňování zprávy o realizaci projektu (srovnání předkladatelů 1 a více projektů)	23
Graf 20: Míra spokojenosti s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci	24
Graf 21: Oblasti zprávy o realizaci identifikované jako nejproblematictější	24
Graf 22: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o platbu	25
Graf 23: Oblasti žádosti o platbu identifikované jako nejproblematictější	25
Graf 24: Míra spokojenosti se semináři pro žadatele a příjemce	29
Graf 25: Aspekty seminářů identifikované respondenty jako nejproblematictější	30
Graf 26: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - dostupností kontaktní osoby	30
Graf 27: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - vstřícnost přístupu vyhlášovatele výzvy	31
Graf 28: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - srozumitelnost poskytnutých informací	31
Graf 29: Míra spokojenosti s přínosem diskuse na ESF Fóru	32
Graf 30: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace na esf@mpsv.cz	32
Graf 31: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace na hotline iskp@mpsv.cz	32
Graf 32: Srovnání spokojenosti s komunikací na e-mailové adrese esf@mpsv.cz a na hotline iskp@mpsv.cz	33
Graf 33: Míra spokojenosti s možnostmi vyjádřit ve vztahu k řídicímu orgánu zpětnou vazbu	33
Graf 34: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – obsah	36
Graf 35: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – struktura (přehlednost)	36
Graf 36: Srovnání spokojenosti s obsahem a strukturou (přehledností) webových stránek esfcr.cz	37
Graf 37: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Obecná část pravidel pro žadatele a příjemce	37
Graf 38: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Specifická část pravidel pro žadatele a příjemce	38
Graf 39: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k vyplnění žádosti o podporu IS KP14+	38
Graf 40: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k doplnění žádosti o podporu z OPZ v rámci přípravy právního aktu	38
Graf 41: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+	39
Graf 42: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů - Pokyny k žádosti o přezkum negativního výsledku z hodnocení/výběru projektů	39
Graf 43: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů - Pokyny k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+	39
Graf 44: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ	41
Graf 45: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o podporu – srovnání za roky 2017 a 2016	45
Graf 46: Oblasti žádosti o podporu identifikované jako nejproblematictější – srovnání za roky 2017 a 2016	46
Graf 47: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu – srovnání za roky 2017 a 2016	46
Graf 48: Míra spokojenosti s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci – srovnání za roky 2017 a 2016	47
Graf 49: Míra spokojenosti s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci II – srovnání za roky 2017 a 2016	47

Graf 50: Oblasti zprávy o realizaci identifikované jako nejproblematictější – srovnání za roky 2017 a 2016	48
Graf 51: Oblasti žádosti o platbu identifikované jako nejproblematictější – srovnání za roky 2017 a 2016	48
Graf 52: Aspekty seminářů identifikované respondenty jako nejproblematictější – srovnání za roky 2017 a 2016.....	49
Graf 53: Míra spokojenosti s přínosem diskuse na ESF Fóru – srovnání za roky 2017 a 2016	50
Graf 54: Míra spokojenosti s přínosem diskuse na ESF Fóru II – srovnání za roky 2017 a 2016	50
Graf 55: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – struktura (přehlednost) – srovnání za roky 2017 a 2016.....	51
Graf 56: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+ – srovnání za roky 2017 a 2016	52
Graf 57: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+ – srovnání za roky 2017 a 2016.....	52
Graf 58: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+ II – srovnání za roky 2017 a 2016	53
Graf 59: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+ II – srovnání za roky 2017 a 2016.....	53
Graf 60: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ – srovnání za roky 2017 a 2016	54

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: Počet projektů předložených do OPZ organizací jednotlivých respondentů	10
Tabulka 5: Investiční priority, v rámci nichž byly předloženy projekty, za které respondenti dotazník vyplňovali	10
Tabulka 6: Respondenti dle právní formy – srovnání za roky 2017 a 2016.....	43
Tabulka 7: Respondenti podle stavu projektu – srovnání za roky 2017 a 2016.....	44
Tabulka 8: Podíl respondentů podle počtu předložených projektů – srovnání za roky 2017 a 2016	44

Seznam příloh:

Příloha 1: Možnosti „Jiné“	57
Příloha 2: Kompletní názvy investičních priorit OPZ	60
Příloha 3: Přehledy dle investičních priorit	61
Příloha 4 Zprávy z šetření zpětné vazby klientů OPZ – Komentáře k tematickým okruhům (samostatný dokument)	

Seznam grafů v přílohách:

Graf v příloze 1: Míra spokojenosti se srozumitelností a přehledností textu výzvy OPZ – přehled IP	62
Graf v příloze 2: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení – přehled IP	63
Graf v příloze 3: Míra spokojenosti se srozumitelností rozhodnutí výběrové komise – přehled IP	64
Graf v příloze 4: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru – přehled IP	65

Graf v příloze 5: Míra spokojenosti se semináři pro žadatele a příjemce – přehled IP	66
Graf v příloze 6: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ – dostupností kontaktní osoby – přehled IP	67
Graf v příloze 7: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ – vstřícnost přístupu vyhlášovatele výzvy – přehled IP	68
Graf v příloze 8: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ – srozumitelnost poskytnutých informací – přehled IP	69
Graf v příloze 9: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ – přehled IP	70

Seznam tabulek v přílohách:

Tabulka v přílohách 1: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u vyplňování typu organizace.....	57
Tabulka v přílohách 2: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „S jakými oblastmi jste při vyplňování žádosti o podporu měli největší potíže?“	57
Tabulka v přílohách 3: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „Se kterými částmi máte při vyplňování zprávy o realizaci projektu (ZoR) největší potíže?“	57
Tabulka v přílohách 4: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „Se kterými částmi žádosti o platbu máte při vyplňování největší potíže?“	58
Tabulka v přílohách 5: Texty odpovědí při možnosti „Jiné“ u otázky: „Které aspekty seminářů pro žadatele a příjemce pokládáte za nejproblematictější?“	59
Tabulka v příloze 6: Názvy investičních priorit (IP) OPZ	60

1 Základní informace o realizaci dotazníkového šetření Zpětná vazba 2017

1.1 Základní metodologický přístup a průběh šetření

Dotazníkové šetření Zpětná vazba 2017 bylo připraveno interně v rámci oddělení evaluací Ministerstva práce a sociálních věcí. Jeho cílem bylo zjištění spokojenosti klientů ve vybraných okruzích administrace výzev Operačního programu Zaměstnanost (OPZ).

Sběr dat probíhal od 15. 2. do 13. 3. 2018. 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 se šetřením za rok 2016 byli dotazováni pouze klienti ze skupiny příjemci.¹ Ostatní klienti nebyli dotazováni především kvůli nízké míře návratnosti z šetření za rok 2016 (u příjemců návratnost 40,71 %, u ostatních klientů 8,83 %). Okruhy zjišťovaných témat i znění konkrétních otázek jsou z velké většiny stejné, jako v předcházejícím roce.

Celkem bylo osloveno 2 517 respondentů – kontaktních osob projektů ze skupiny příjemců. Kompletně vyplněný dotazník odevzdalo 898 respondentů. **Celková míra návratnosti dotazníků tak byla 35,68 %.** Ve srovnání s mírou návratnosti dotazníků ze strany příjemců v předchozím roce, kdy bylo ve skupině příjemců výrazně méně respondentů, jde o určitý procentuální pokles. Za rok 2016 poskytlo kompletní zpětnou vazbu 40,71 % (401 z 985) oslovených kontaktních osob ze skupiny příjemců.

Předmětem šetření byla spokojenost v těchto **tematických okruzích**:

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

Výsledky šetření zpětné vazby klientů v těchto oblastech za rok 2017 jsou předmětem druhé kapitoly. V otázkách zjišťujících míru spokojenosti měli respondenti k dispozici šestistupňovou škálu, tedy 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 byl řešiteli (oddělení evaluací MPSV) zpracován 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 i v případě některých ojedinělých připomínek může jít

¹ Jako příjemce chápeme pro účely šetření zpětné vazby realizátory projektů ve fyzické realizaci (PP36 a PP37), dále realizátory projektů, kterým byl vydán právní akt, ale zatím nejsou ve fyzické realizaci (PP30), realizátory projektů řádně ukončených (PP40) a projektů, které byly ve fyzické realizaci, ale předčasně svou realizaci ukončily (PP40a a PP40b).

z pohledu řídicího orgánu o důležité podněty. Přehled všech komentářů je proto zpracován v samostatném dokumentu „Příloha 4 Zpráva z šetření zpětné vazby klientů OPZ – Komentáře k tematickým okruhům“.

Zpráva z šetření zpětné vazby vedle prostého vyhodnocení spokojenosti klientů s jednotlivými oblastmi uvádí také statisticky významné rozdíly, které vyplynuly ze srovnání odpovědí klientů předkládajících v OPZ jeden projekt a klientů předkládajících více projektů. Součástí zprávy je dále i vyhodnocení významných rozdílů v aktuální zpětné vazbě klientů za rok 2017 a loňské zpětné vazbě za rok 2016 (třetí kapitola).

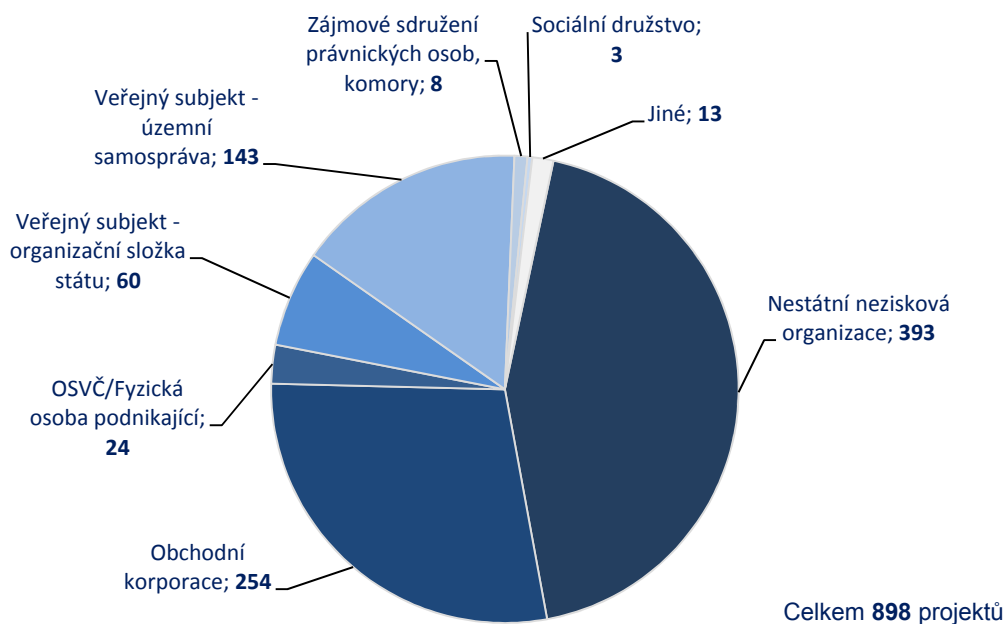
Statistická nezávislost v kontingenčních tabulkách byla testována za použití vhodných testů dle typu proměnných (výlučná možnost odpovědi, vícečetná možnost odpovědi) se zohledněním nízkého počtu pozorování. Konkrétně byly použity testy chí-kvadrát a Fischerův exaktní test. Dále byla ve dvou případech testována shodnost rozdělení odpovědí u dvou otázek (spokojenost se strukturou a obsahem webu esfcr.cz, spokojenost s kvalitou komunikace na e-mailové adrese esf@mpsv.cz a na hotline iskp@mpsv.cz) pomocí Kolmogorov-Smirnovova testu. Výsledky testů, resp. odpovídající p-hodnoty, jsou uvedeny vždy v poznámce pod čarou. V případě otázek s vícečetnými možnostmi odpovědi jsou pod čarou uvedeny také dílčí p-hodnoty pro ty možnosti, u kterých testování ukázalo statistickou významnost rozdílů.

1.2 Složení respondentů

V rámci šetření zpětné vazby za rok 2017 byly osloveny kontaktní osoby ke všem projektům, které spadají do skupiny příjemci. Celkem bylo osloveno 2 517 respondentů. Kompletně vyplněný dotazník odevzdalo 898 respondentů.

První částí dotazníku byl oddíl identifikačních otázek. Graf 1 a Tabulka 1 ukazují složení respondentů podle typu organizace.

Graf 1: Respondenti dle typu organizace



Tabulka 1: Respondenti dle typu organizace

Typ organizace	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Nestátní nezisková organizace	393	43,8%
Obchodní korporace	254	28,3%
OSVČ/Fyzická osoba podnikající	24	2,7%
Veřejný subjekt - organizační složka státu včetně justice, státní příspěvková organizace	60	6,7%
Veřejný subjekt - územní samospráva	143	15,9%
Zájmové sdružení právnických osob, komora, profesní komora	8	0,9%
Sociální družstvo	3	0,3%
Jiné	13	1,4%
Celkem	898	100%

V porovnání s šetřením z loňského roku se poměrně vysoký počet respondentů nezařadil do žádného z výše uvedených typů organizací a označil variantu „Jiné“, jejich výčet je k dispozici v Příloze 1.

Skupina respondentů byla téměř z 90 % složena ze zástupců projektů ve fyzické realizaci. Vedle toho 4,8 % respondentů zastupovalo podle svého vyjádření projekt s vydaným právním aktem, tedy schválený projekt, který je ve fázi před formálním začátkem fyzické realizace. Dalších 4,6 % respondentů odpovídalo za projekty, jejichž realizace byla řádně ukončena. Zbývající odpovědi (0,8 %) přišly za projekty, které se dostaly do fáze fyzické realizace, ale byly předčasně ukončeny (viz Tabulku 2).

Tabulka 2: Respondenti podle stavu projektu

Stav	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Projekt je ve fyzické realizaci.	807	89,9%
Projekt řádně ukončil svou realizaci.	41	4,6%
Právní akt již byl vydán, ale projekt není zatím ve fyzické realizaci.	43	4,8%
Projekt byl ve fyzické realizaci, ale byl předčasně ukončen.	7	0,8%
Celkem	898	100%

Další identifikační otázky mapovaly zkušenost respondentů s administrací projektů financovaných z ESIF. Jednak ve smyslu počtu projektů předkládaných přímo do OPZ, jednak okrajově z hlediska zkušeností s jinými operačními programy. Celkem 33 % respondentů (297 z 898) uvedlo, že v minulosti předkládali projekt i do jiných operačních programů, nejvíce z nich do Integrovaného regionálního OP (45,5 %) a do OP Výzkum, vývoj a vzdělávání (30,3 %).

Co se týče projektů OPZ, poměr respondentů zastupujících jediný projekt dané organizace v rámci OPZ a respondentů zastupujících více projektů dané organizace předložených v rámci výzev OPZ představuje Tabulka 3. Následující Tabulka 4 upřesňuje počty předložených projektů a četnost odpovědí vázaných právě na tento počet. Řešitelé se zabývali srovnáním toho, jak odpovídali klienti zastupující organizace s jedním předloženým projektem a klienti zastupující organizace s více předloženými projekty. Případy, kde byly rozdíly v odpovědích takto definovaných skupin respondentů statisticky signifikantní, jsou uvedeny níže v textu.

Pokud byli respondenti kontaktními osobami pro více projektů, v dotazníku byli vyzváni, aby odpovídali za projekt v nejpokročilejší fázi realizace. Navzdory tomu, že počet předložených projektů mohli vyplňovat pouze ti respondenti, kteří v předchozí otázce vyznačili možnost „Předkládali jsme více projektů“, 4 respondenti vyplnili, že předkládali 1 projekt. Tato čtveřice respondentů byla vyřazena ze srovnávacích otázek.

Tabulka 3: Poměr respondentů podle počtu předložených projektů

Jeden nebo více projektů	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Předkládali jsme pouze jeden projekt.	499	55,6%
Předkládali jsme více projektů.	399	44,4%
Celkem	898	100%

Tabulka 4: Počet projektů předložených do OPZ organizací jednotlivých respondentů

Počet projektů	Četnost odpovědí
2	152
3	87
4	46
5	33
6	21
7	6
8	12
9	4
10	12
11	1
12	7
13	2
14	1
15	3
19	1
20	3
29	1
30	1
38	1
60	1
Celkem	399

(odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli, že v rámci OPZ předložili více projektů)

Všichni respondenti dále odpovídali na to, za kterou investiční prioritu (IP) dotazníky vyplnili (Tabulka 5). Ti, kteří předkládali více projektů, opět zvolili projekt, v jehož realizaci byli nejdále. Uvedené názvy IP jsou pro přehlednost zkrácené, kompletní názvy uvádí Příloha 2.

Tabulka 5: Investiční priority, v rámci nichž byly předloženy projekty, za které respondenti dotazník vyplňovali

Vybraná investiční priorita	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
1.1 Přístup k zaměstnání	95	10,6%
1.2 Rovnost žen a mužů	224	24,9%
1.3 Adaptabilita pracovní síly	223	24,8%
1.4 Modernizace institucí trhu	3	0,3%
1.5 Iniciativa na podporu zaměstnanosti mládeže	1	0,1%
2.1 Aktivní začleňování	112	12,5%
2.2 Zlepšování přístupu k službám	100	11,1%
2.3 Komunitně vedený místní rozvoj	24	2,7%
3.1 Sociální inovace a mezinárodní spolupráce	53	5,9%
4.1 Efektivní veřejná správa	63	7,0%
Celkem	898	100%

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.

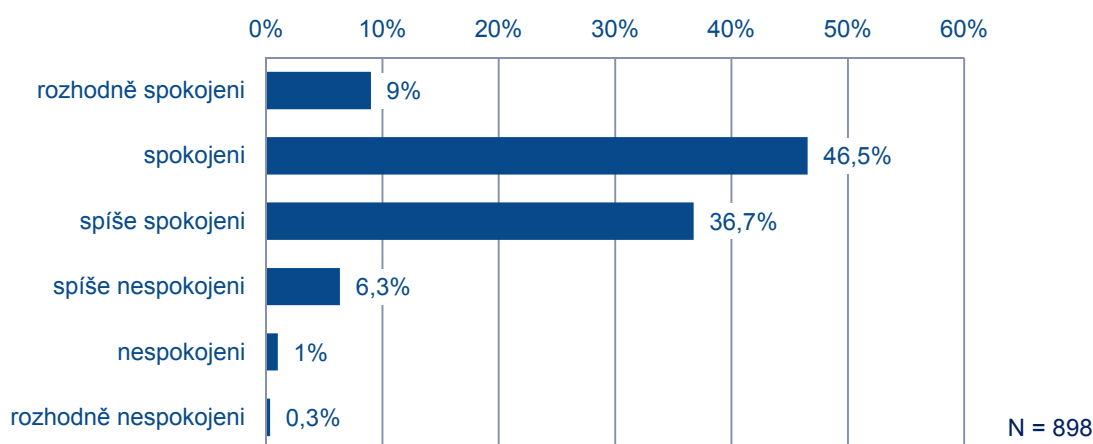
2 Zjištěná míra spokojenosti

2.1 Spokojenost s fází přípravy

Prvním okruhem, kde šetření mapovalo spokojenost klientů OPZ, byla fáze přípravy žádosti o podporu. Řešitelé se stejně jako v předchozím roce zaměřili především na spokojenost se srozumitelností, na uživatelskou přívětivost a na oblasti, které činí žadatelům o podporu největší potíže.

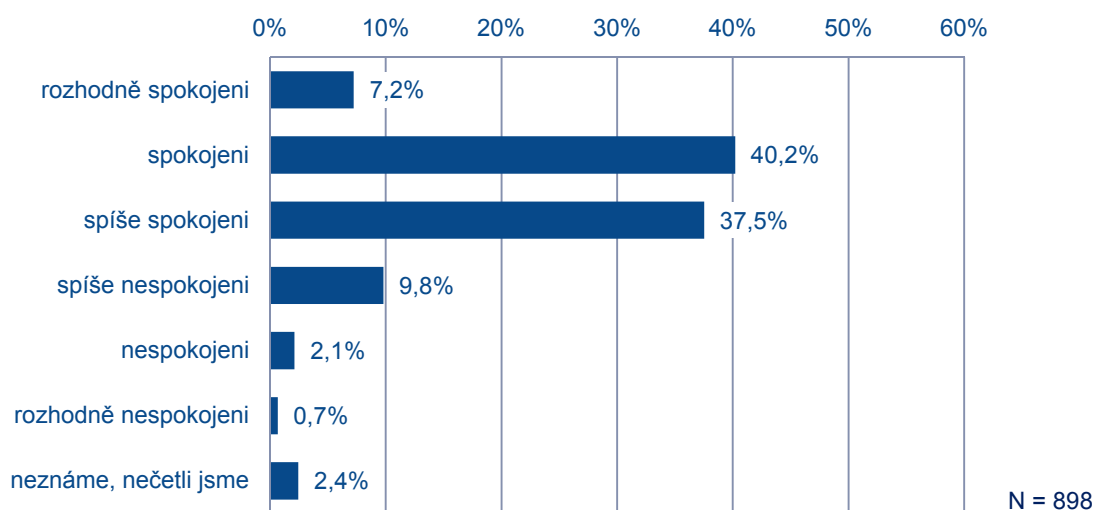
Jak je patrné z Grafů 2 a 3, respondenti nejčastěji volili možnost „spokojeni“, o něco méně pak možnost „spíše spokojeni“. Těch, kteří deklarovali, že jsou „nespokojeni“ nebo „rozhodně nespokojeni“, bylo minimum.

Graf 2: Míra spokojenosti se srozumitelností a přehledností textu výzvy



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

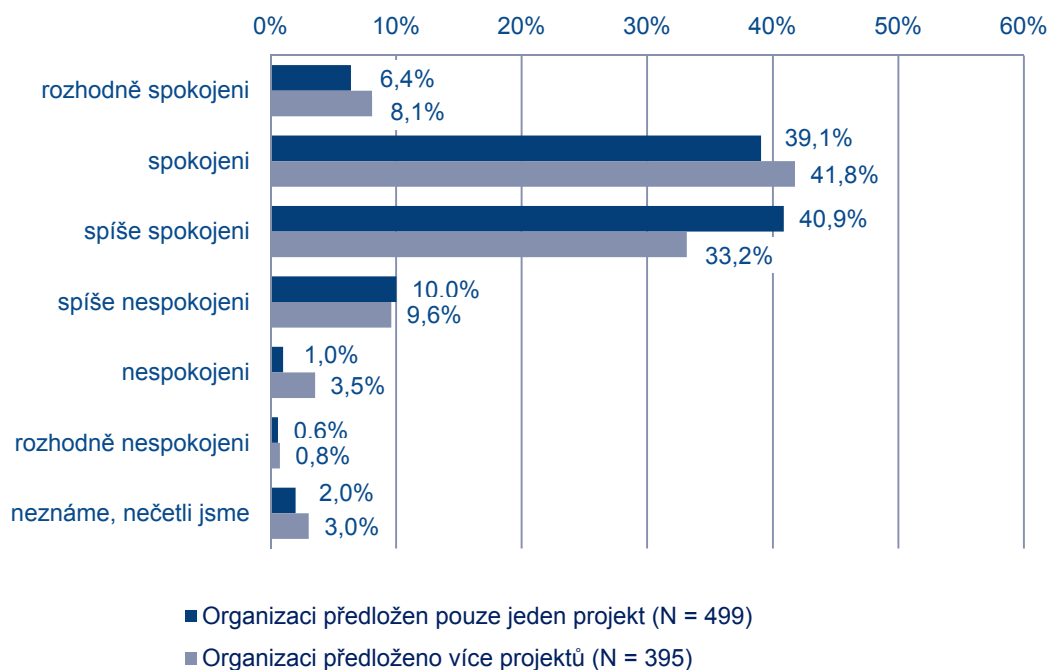
Graf 3: Míra spokojenosti s přehledností a srozumitelností informací v Harmonogramu výzev OPZ



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

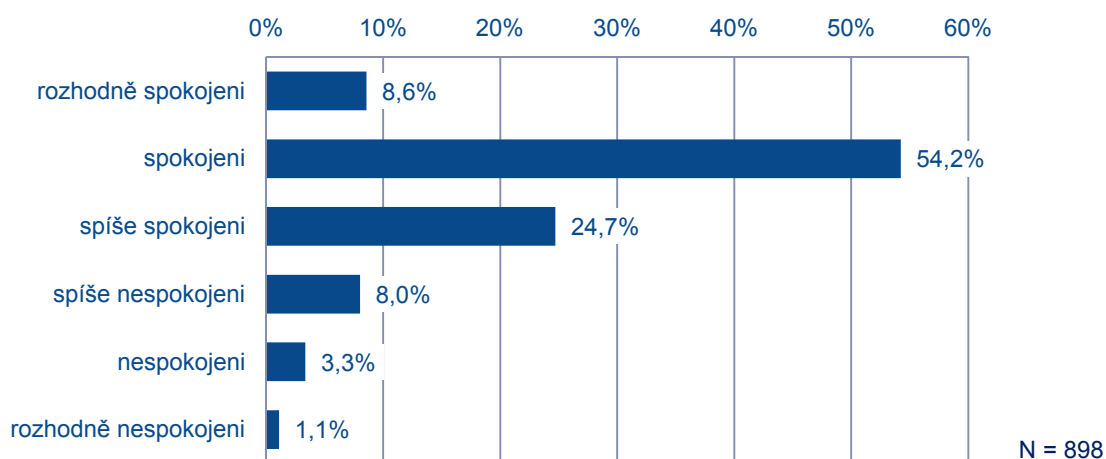
U otázky na míru spokojenosti s přehledností a srozumitelností informací v Harmonogramu výzev OPZ se projevila určitý rozdíl mezi spokojeností klientů, kteří předkládali jeden projekt a klientů, kteří jich předkládali více. Respondenti, kteří předkládali více projektů, oproti respondentům s jedním projektem na jedné straně častěji volili variantu „spokojeni“ než „spíše spokojeni“ a na druhé straně byli častěji explicitně „nespokojeni“ (Graf 4).

Graf 4: Míra spokojenosti s přehledností a srozumitelností informací v Harmonogramu výzev OPZ (srovnání předkladatelů 1 a více projektů)²



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s přehledností a srozumitelností informací v Harmonogramu výzev OPZ?“ Z 399 respondentů, kteří uvedli, že předkládali více projektů, byli vyřazeni 4, kteří následně specifikovali tento vyšší počet projektů jako 1 projekt.

Graf 5: Míra spokojenosti se lhůtou na přípravu žádosti o podporu

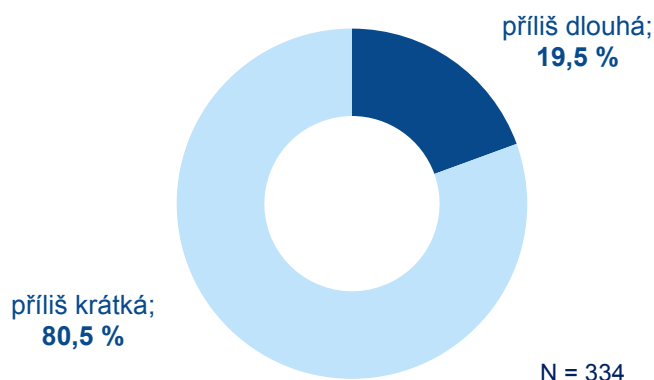


Znění otázky: Jak jste spokojeni s délkou lhůty pro zpracování žádosti o podporu?

² Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,046

Respondenti se dále vyjadřovali ke lhůtám na přípravu žádosti o podporu (Graf 5). Ti, kteří vyjádřili nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší) se lhůtou pro přípravu žádosti o podporu, byli dále dotázáni, zda byla lhůta podle jejich názoru příliš krátká, nebo naopak příliš dlouhá (Graf 6). Za krátkou považovalo lhůtu přes 80 % dotázaných.

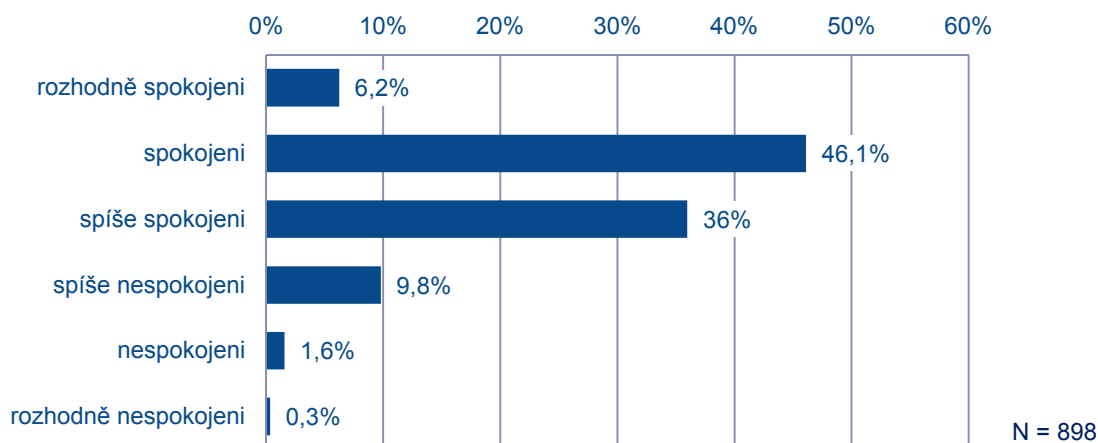
Graf 6: Názor na délku lhůty na přípravu žádosti o podporu u respondentů s nižší mírou spokojenosti s délkou lhůty



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 přechodí otázce vyjádřili nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší) s délkou lhůty na přípravu žádosti o podporu.

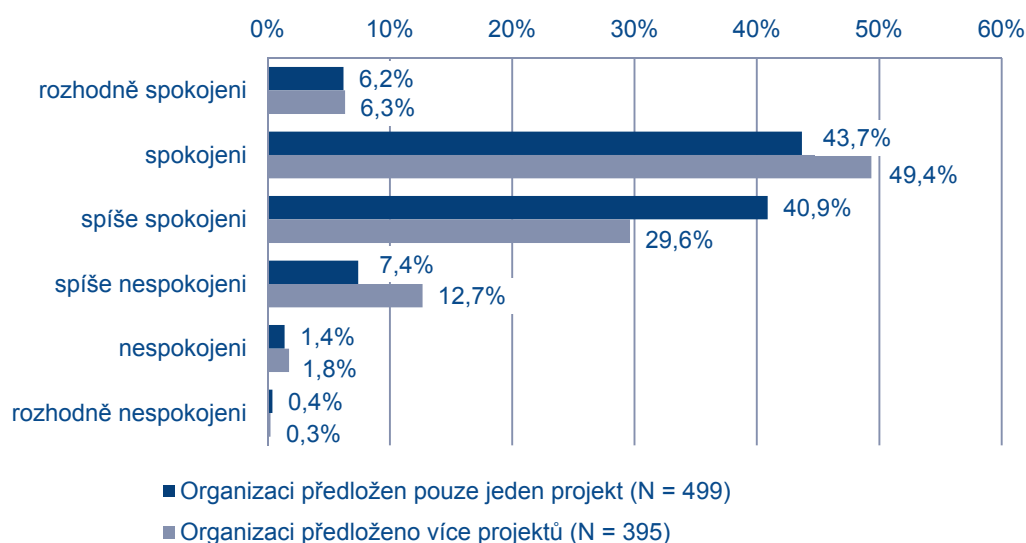
U další otázky týkající se nastavení obsahu žádosti o podporu volili respondenti opět nejčastěji možnost „spokojeni“ a dále „spíše spokojeni“ (Graf 7). Také u této otázky se projevilo významný rozdíl v odpovědích respondentů zastupujících organizace s jedním předloženým projektem a s více předloženými projekty. Ti, kteří předkládali více projektů, byli výrazně častěji explicitně „spokojeni“, zároveň jich však více bylo „spíše nespokojených“ (Graf 8).

Graf 7: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o podporu



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

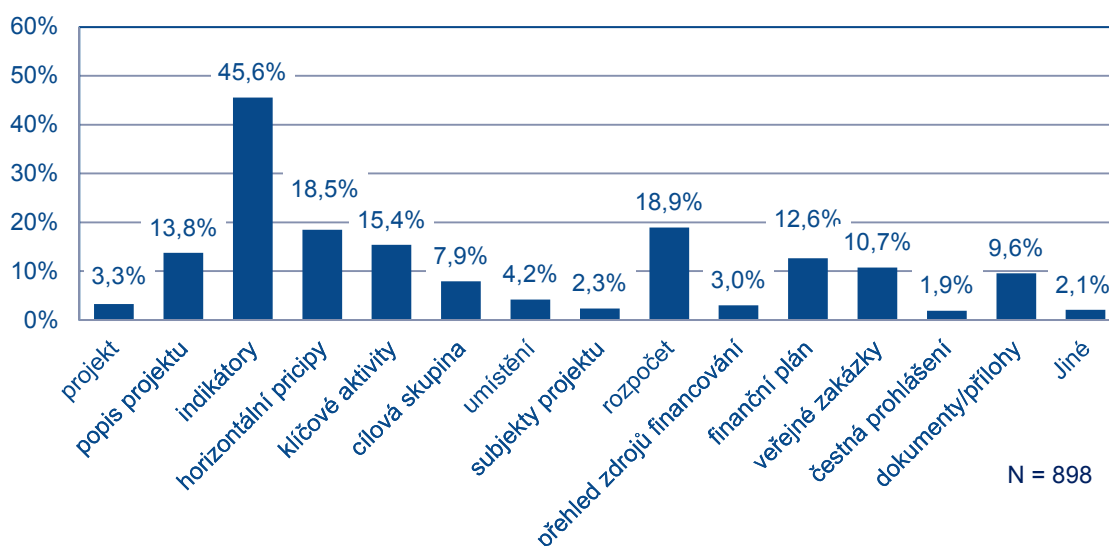
Graf 8: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o podporu (srovnání předkladatelů 1 a více projektů)³



Znění otázky: „Jak jste spokojeni s nastavením obsahu žádosti o podporu?“ Z 399 respondentů, kteří uvedli, že předkládali více projektů, byli vyřazeni 4, kteří následně specifikovali tento vyšší počet projektů jako 1 projekt.

Ti, kteří vyjádřili nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší) s nastavením obsahu žádosti o podporu, byli návazně požádáni o upřesnění, které dvě oblasti žádosti o podporu pokládají ze svého pohledu za nejproblematictější. Jak je patrné z Grafu 9, za zdaleka nejproblematictější oblast pokládali respondenti indikátory.

Graf 9: Oblasti žádosti o podporu identifikované jako nejproblematictější

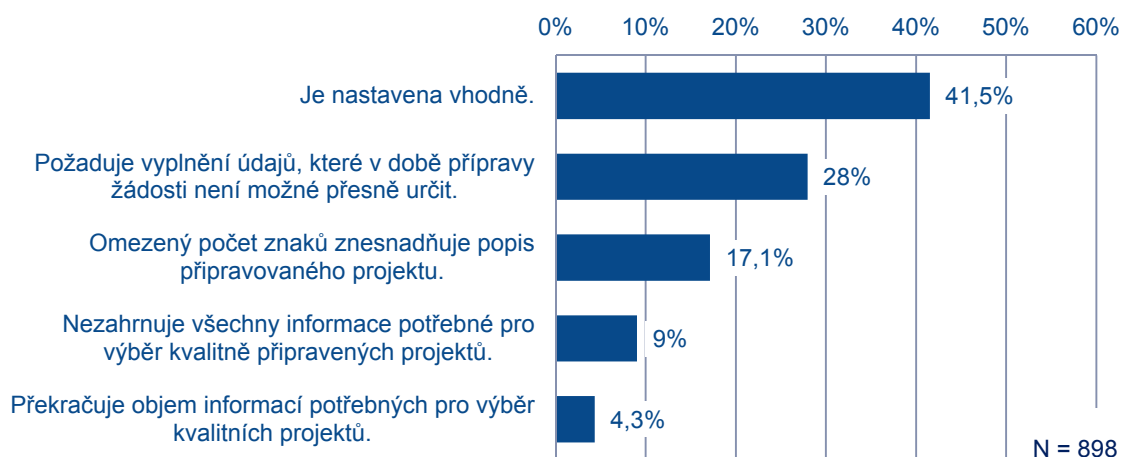


Znění otázky: „S jakými oblastmi jste při vyplňování žádosti o podporu měli největší potíže?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří vyjádřili u otázky „Jak jste spokojeni s nastavením obsahu žádosti o podporu?“ nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší). Každý respondent mohl vybrat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

³ Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,005

Řešitelé dále zjišťovali postoj respondentů k formuláři žádosti o podporu jakožto nástroje pro popis připravovaného projektu (Graf 10). Více než 40 % respondentů se ztotožnilo s tvrzením, že žádost o podporu je z tohoto hlediska nastavená vhodně. Dalších 28 % respondentů zvolilo jako svému názoru nejbližší možnost, že v žádosti jsou požadovány údaje, které žadatel v době její přípravy nemůže přesně určit.

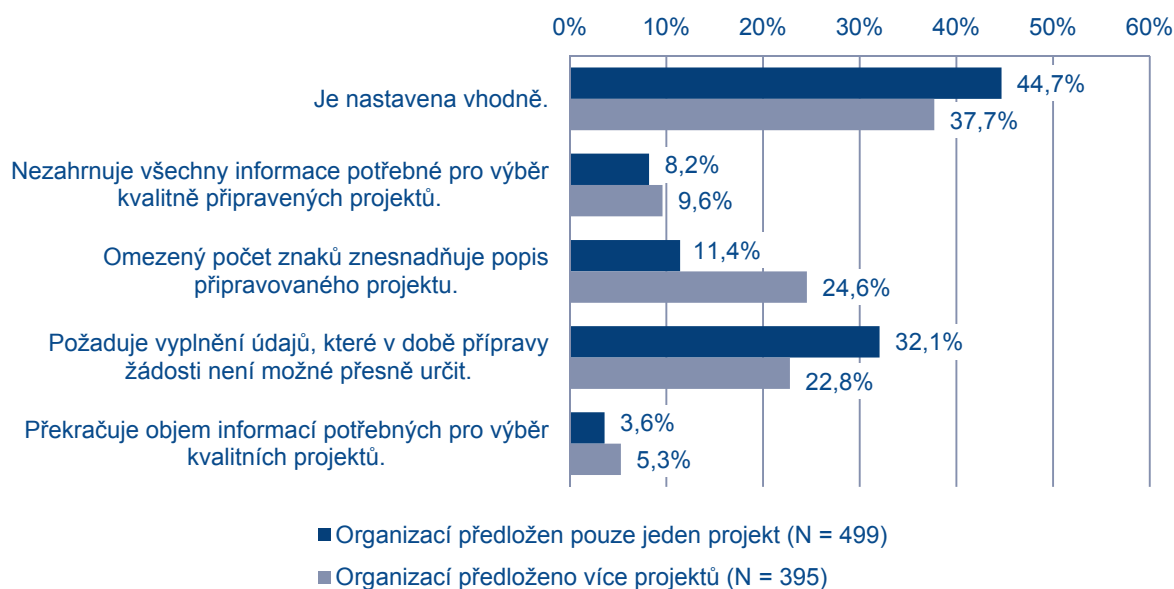
Graf 10: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu



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

Mezi respondenty zastupujícími organizace s více projekty bylo výrazně méně těch, kteří považovali nastavení obsahu žádosti o podporu za vhodné. Méně z nich také uvedlo, že je třeba vyplnit údaje, které v době přípravy žádosti není možné určit. Výrazně více z nich mělo oproti respondentům, kteří podávali pouze jeden projekt, naopak pocit, že omezený počet znaků neumožňuje projekt dostatečně popsat (Graf 11).

Graf 11: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu (srovnání předkladatelů 1 a více projektů)⁴



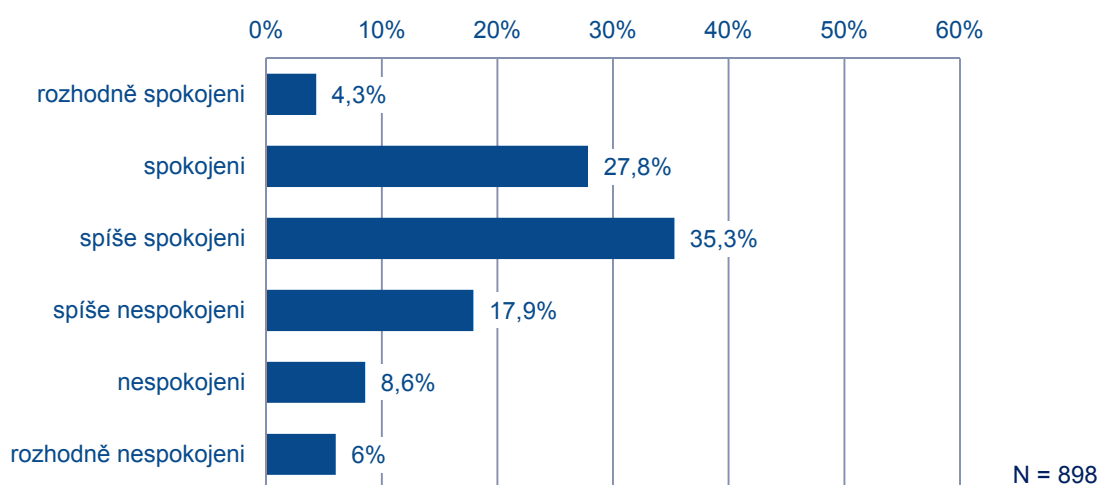
Znění otázky: „Které z následujících tvrzení o obsahu žádosti o podporu nejlépe vystihuje Váš názor?“ Respondenti mohli zvolit jedno z nabízených tvrzení. Z 399 respondentů, kteří uvedli, že předkládali více projektů, byli vyřazeni 4, kteří následně specifikovali tento vyšší počet projektů jako 1 projekt.

⁴ χ^2 : p-hodnota = 0,000

V kontextu výsledků šetření zpětné vazby klientů OPZ se opětovně potvrdil jeden z původních předpokladů, že v oblastech bezprostředně se týkajících práce v IS KP14+ bude spokojenost nižší (Graf 12) než v ostatních oblastech.

V případě vyjadřování míry své spokojenosti se systémem IS KP14+ volili respondenti nejčastěji možnosti „spíše spokojeni“, celkem v 35,3 % případů. Spokojenost vyjádřilo 27,8 % dotazovaných, 17,9 % bylo „spíše nespokojených“. Spíše a více nespokojených klientů byla dohromady téměř třetina ze všech, kteří odpovídali, což je nejvíc ze všech hodnocených oblastí. Druhý a třetí nejvyšší procentuální součet těchto položek vyšel u otázek na spokojenost s IS KP14+ a s uživatelskou přívětivostí při vyplňování zprávy o realizaci (Grafy 18 a 20), což ukazuje, že práce s tímto informačním systémem je celkově pro klienty v rámci administrace výzev OPZ největším problémem.

Graf 12: 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. Celkem se zde objevilo **159 komentářů**, což je více, než u kterékoliv jiné části zpětné vazby. Přímo přípravné fáze se dotýkala pouze zhruba polovina z nich. Většina komentářů (celkem 96) se kompletně nebo alespoň z části zabývala **aplikací IS KP14+**, která nicméně s přípravnou fází logicky přímo souvisí. Informační systém pak byl předmětem řady komentářů i pod dalšími částmi zpětné vazby včetně závěrečných komentářů.

Připomínky k IS KP14+ se zde kriticky vyjadřovaly především k **technickým problémům** s fungováním aplikace a také k jejímu **uživatelsky nepřívětivému prostředí**. Řada respondentů považuje čas potřebný k seznámení se s fungováním aplikace za neúměrnou zátěž a potíže spojené s fungováním aplikace jsou podle mnohých respondentů frustrující. Zde i v dalších částech se dále opakovaly stížnosti na **systém depeší**.

- „Největší problémy jsme zaznamenali s aplikací IS KP14+. Aplikace často vypadávala, dlouho se čeká na zpracování zapsaných informací a stávalo se i to, že aplikace tzv. spadla a po opětovném přihlášení se ztratily některé již zapsané a uložené informace. Aplikace je hodně nespolehlivá. Stalo se i to, že jeden den jsme vyplnili informace o projektu a další den při přihlášení tam informace nebyly a museli jsme vyplňovat znovu. V závěrečné fázi, když jsme spustili ‚kontrolu‘, systém hlásil chybu ve vyplnění údajů, které tam rozhodně vyplněné byly, ale zase se ztratily. Stalo se i to, že systém při kontrole nahlásil chybu, a aniž bychom cokoliv změnili, při následné kontrole se již žádná chyba neobjevila a mohli jsme finalizovat.“
- „Zbytečně složité, neintuitivní prostředí pro psaní žádosti. Zbytečně moc záložek což komplikuje práci v systému, často s vůbec nic neříkající nápovědou. Naopak limitující je také množství znaků, které lze použít, což vede k několikerému modelování stavby vět a zdržuje. Nakonec se Vám systém při několikátém snižování počtu znaků vypne po 60 minutách a začínáte od znova. Pro osoby s malými zkušenostmi s prací v systému je to opravdu často velmi vyčerpávající a stresující.“
- „Systém ISKP14+ je noční můra – zoufale nepřehledné a neintuitivní. Za vše: systém depeší - všichni jsme zvyklí na emailové klienty Thunderbird, Outlook, webové emailové klienty nebo klienty pro čtení zpráv z datových schránek a všechny tyto aplikace fungují na stejném principu a intuitivně; depeše jsou totéž, co emaily či datové zprávy, ale systém pro jejich čtení a správu je všechno jiné, jen ne uživatelsky příjemný klient...“

Komentáře zaměřené na IS KP14+ často zároveň reagovaly na **nastavení struktury obsahu** při vyplňování žádosti o podporu potažmo na srozumitelnost textu výzvy. Hlavním tématem bylo toto nastavení obsahu u 33 komentářů k této fázi. Asi polovina z těchto komentářů upozorňovala na nedostatky, které respondenti považovali za nevyhovující. Tyto stížnosti jsou poměrně různorodého charakteru, témata jsou jednotlivé položky žádosti (indikátory, rozpočet a další) i obecnější výtky. Další část respondentů reagovala spíše formou připomínek a námětů ke zlepšení. Mezi tématy bylo například rozlišování mezi základní strukturou a přílohami, někteří respondenti se potýkali s nejistotou, jak přílohy strukturovat nebo zda se snažit co nejvíce informací dostat již do samotné žádosti. Jiné příspěvky se zabývaly limity na počty znaků u jednotlivých položek případně rozporem toho, že žádosti vyžadují uvedení údajů, které v době před schválením těžko mohou být známy. Několik klientů pak napsalo pozitivní ohlas na nastavení obsahu. V každém případě tyto i další komentáře obsahují řadu rozmanitých připomínek a námětů, možnost jejich důkladnějšího studia nabízí samostatná Příloha 4.

- „Oproti předchozímu OP (OP LZZ) je formulář žádosti více nepřehledný a zároveň přetrvávají nedostatky předchozího systému (nemožnost formátování textu, přeměna znaků, nedostatečný počet možných znaků či export vypadá ještě hůř). Výraznou změnou prošla část veřejných zakázek, kdy na úrovni žádosti musí žadatel vyplňovat nadbytečné množství údajů a tato záložka je velmi nepřehledná. Obecně se dá konstatovat, že pokud příjemce chce vypracovat kvalitní žádost na systémový projekt, musí většinu informací předkládat formou příloh, jelikož systém neumožňuje uvést větší množství relevantních informací o realizaci či řízení (např. o realizačním týmu).“
- „Žádost nezjišťovala důkladně, zda půjde o kvalitní projekt, na druhou stranu se dotazovala na údaje v dané chvíli ne na 100 % známé a přesné.“

Další komentáře se týkaly **vysoké administrativní zátěže** spojené s přípravnou fází, **nejasných informací** potřebných pro přípravu žádosti i **nevyhovujícího časového harmonogramu**. Opakovaně se respondenti odvolávali na nutnost využít pomoci externí organizace specializované na podávání žádostí o dotace, což pro větší organizace může být samozřejmostí, pro menší je však vše výše zmíněné velkou (někdy až neúnosnou) zátěží.

- „Z mého pohledu - účastnil jsem se podobné aktivity poprvé - administrativně i časově poměrně zdlouhavá i náročná procedura. Bez profesionální pomoci, která nás stojí zbytečné náklady navíc, bych nebyl v pozici personalisty schopný projekt jak kvalitně a s vidinou úspěchu připravit, tak také následně administrovat. Takové nastavení především administrativní náročnosti zbytečně odkládá pracovní čas, energii i finanční prostředky mimo samotné vzdělávání a rozvoj zaměstnanců.“
- „Krátká doba na zpracování žádosti. Dlouhé doby zodpovězení dotazů ze strany ŘO - potom je zapotřebí delší doba na podání žádosti. Nejasnosti ve výkladech. Příprava programu trvá několik let (toto je proces), ale poté je velice krátká doba na zpracování žádosti.“

Přímo se systémem IS KP14+ pak souvisely specifické stížnosti na podávání žádostí u výzev, kde byla rozhodující rychlost žadatelů.

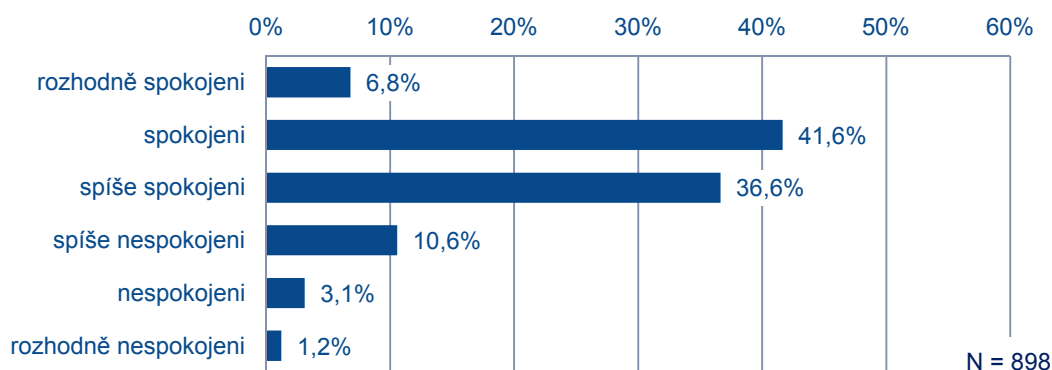
- „Způsob podávání žádostí, kde je rozhodujícím faktorem čas podání žádosti, v kombinaci s naprosto nefungujícím informačním systémem byl naprostou katastrofou.“
- „V případě dětských skupin nešlo o zhodnocení kvality projektu ale systém ‚kdo dřív přijde‘. Výzva byla otevřena v 8 ráno, projekt jsme odesílali díky technickým problémům v 10.30 a v podstatě se na nás dostalo jen kvůli tomu, že některé subjekty čerpání odmítly.“

2.2 Spokojenost s fází hodnocení

Šetření zpětné vazby za rok 2017 stejně jako v předchozím roce respektovalo chronologickou posloupnost procesu, v rámci kterého se klienti se svými projekty do OPZ zapojují. Na fázi přípravy žádostí o podporu proto navazovaly otázky týkající se fáze hodnocení podaných žádostí.

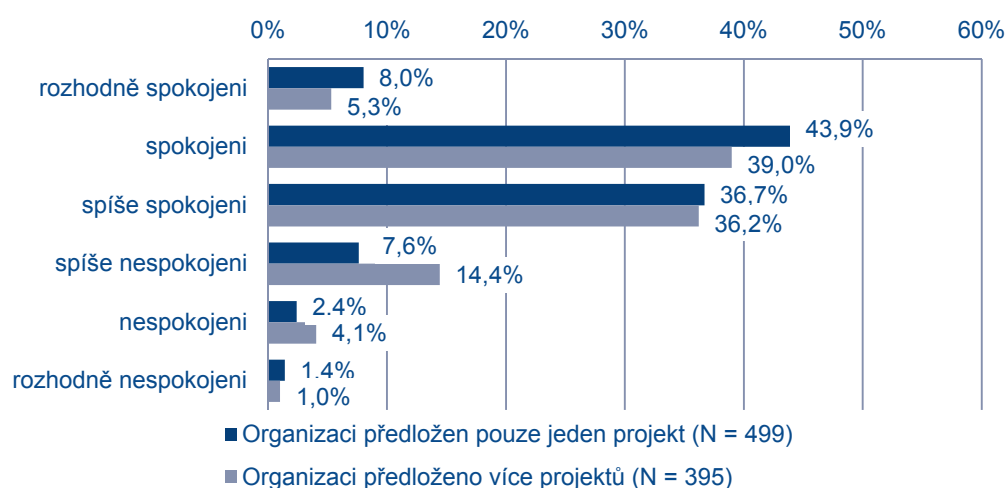
Z Grafů 13, 15, 16 a 17 je patrné, že respondenti nejčastěji volili možnost „spokojení“ a dále „spíše spokojení“. Součet procentuálního zastoupení těchto dvou kategorií ve všech případech přesahuje 75 %. Možnosti „nespokojení“ a „rozhodně nespokojení“ jsou zastoupeny pouze jednotkami procent, podíl „spíše nespokojených“ se pohybuje mezi 6 a 11 procenty. V rámci těchto čísel byli klienti relativně nejméně spokojení se srozumitelností hodnocení žádostí ze strany hodnotitelů či hodnotící komise. S celkovou transparentností bylo „spokojených“ či „rozhodně spokojených“ přes 53 % respondentů. Graf 14 ukazuje značný rozdíl mezi tím, jak srozumitelnost hodnocení viděli respondenti zastupující organizace, které předkládali jeden projekt, a respondenti se zkušenostmi s více projekty. První skupina byla se srozumitelností hodnocení spokojenější.

Graf 13: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení



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

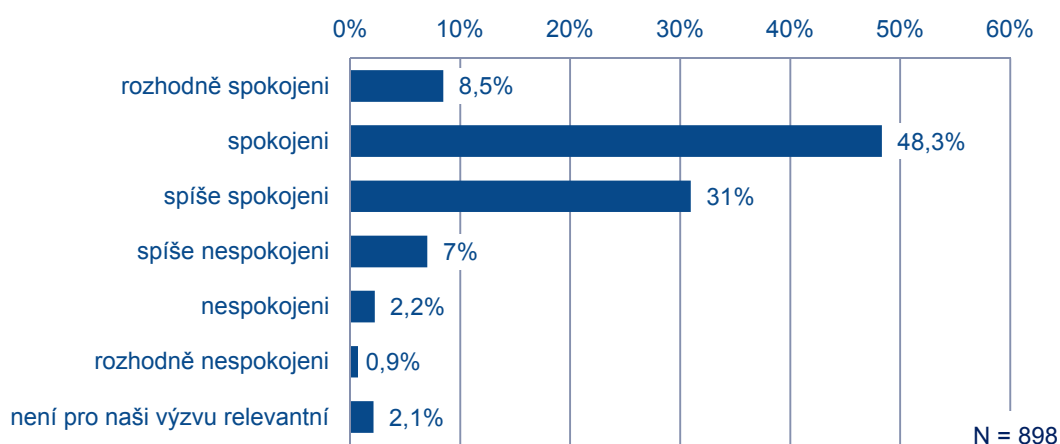
Graf 14: Míra spokojenosti se srozumitelností hodnocení (srovnání předkladatelů 1 a více projektů)⁵



Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností hodnocení hodnotitelů, resp. hodnotící komise?“ Z 399 respondentů, kteří uvedli, že předkládali více projektů, byli vyřazeni 4, kteří následně specifikovali tento vyšší počet projektů jako 1 projekt.

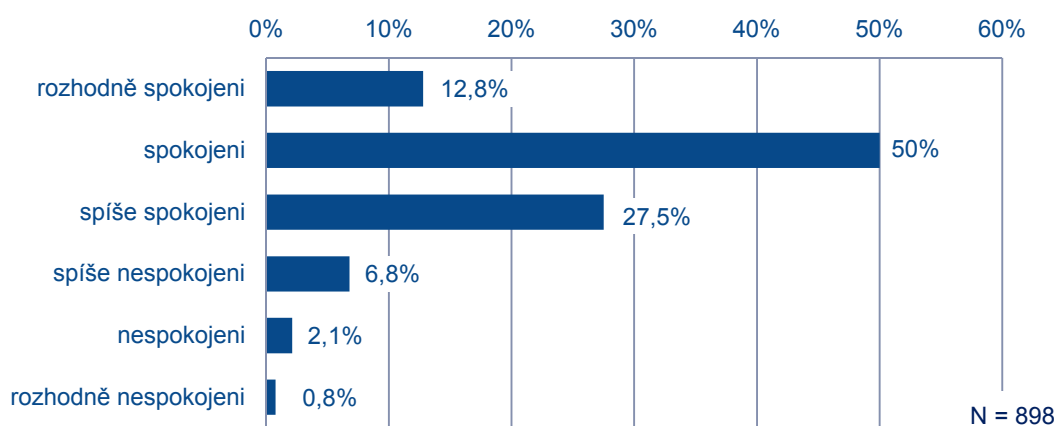
⁵ Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,008

Graf 15: Míra spokojenosti se srozumitelností rozhodnutí výběrové komise



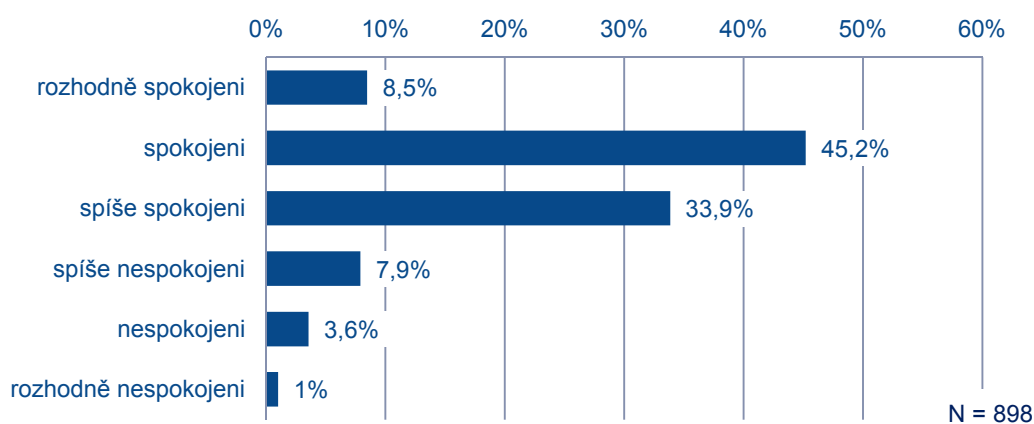
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností rozhodnutí výběrové komise?“

Graf 16: 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 17: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru



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

Komentáře připojené k tematickému okruhu:

Komentářů vložených respondenty v rámci tematického okruhu hodnocení bylo celkem 120 a lze je rozdělit do tří hlavních skupin. V první skupině jsou převážně stížnosti na **hodnotitele**, které se pak do značné míry překrývají s druhou skupinou – stížnostmi na logiku **hodnocení**. Třetí skupinu pak tvoří kritika **dlouhého trvání procesu hodnocení**.

Hodnotitele řada respondentů považuje za **nekvalitní, nekompetentní či neprofesionální**, případně autoři komentářů upozorňovali na zřejmé **nepochopení** žádostí o podporu z jejich strany. Za velký problém považují někteří klienti velké **rozdíly v hodnocení** jednotlivých hodnotitelů. Opakovaně zmiňovali také situace, kdy to, co jeden hodnotitel označil za slabinu projektu, druhý považoval za pozitivum.

- „*Nejsem spokojena s kvalitou hodnocení externích hodnotitelů. Sama jsem hodnotitelem pro OP Praha a kdybych odevzdávala takto nekvalitní hodnocení, jaká čtu u námi podávaných projektů, tak by mi je Magistrát hl. m. Praha obratem vrátil zpátky k přepracování. Mám pocit, že často hodnotitelé vůbec nejsou z praxe, když dokáží z projektu vyškrtat polovinu realizačního týmu (přímých pracovníků s cílovou skupinou), který my k projektu potřebujeme a navíc dokládáme, že projekt je pokračováním již realizovaného, kde jsme měli stejný počet pracovníků a kde jsme navíc ve druhé polovině projektu ještě jednoho externího pracovníka přibírali, abychom náročnou práci s postiženými lidmi zvládli v požadované kvalitě a plánovaných cílech. A i tak hodnotitel dokáže napsat, že real. tým je nadhodnocený a nechá nám v něm 1 pracovníka. A to je jen jeden příklad za všechny.*“
- „*Více než 50 % našich projektů hodnotil arbitr, jelikož se Vaši ‚odborníci‘ nebyli schopni shodnout v základních bodech žádosti. Zatímco jeden např. zhodnotil popis CS jako brilantní, druhý to viděl nedostatečně. Rozdíl 30 bodů nebyl při hodnocení nijak výjimečný. Arbitr si (dle možností metodiky) projekt ani nepřečetl a přiklonil se více méně k horšímu hodnocení. Výsledky výběrové komise jsme mnohdy považovali za tristní (slovo netransparentní se jeví v těchto případech příliš mírné), kdy projekt, jehož rozpočet byl VK snížen o 40 % (!!!) a byl osekán napříč celou žádostí, získal i přesto hodnocení nad 90 bodů. Celý proces hodnocení se pravděpodobně odvíjí od jiných parametrů, než je kvalita a realizovatelnost žádosti jako taková.*“

V souvislosti s výše uvedenými informacemi zhodnotilo několik respondentů jako nekvalitní či netransparentní celý proces hodnocení. Často opakovaným problémem bylo **krácení rozpočtu a nemožnost se proti takovému rozhodnutí odvolat** či obecně jiné formy negativního hodnocení rozporovat a dále diskutovat o nepochopených částech žádosti.

- „*V průběhu procesu hodnocení nám byly kráceny finanční prostředky v rozsahu, který téměř neumožňoval realizaci projektu bez relevantního zdůvodnění. Proti tomuto jsme se ohradili a výběrová komise nám následně část prostředků vrátila. Celkově dle našeho názoru byly preferovány projekty obcí s rozšířenou působností (ať už jako realizátoři, nebo jako ti, kdo si to nechávali zpracovat od odborníků). Naše organizace je zároveň MAS a všem MAS, které předložily projekt zejména pro Středočeský kraj, bylo výrazně kráceno. Mezi hodnotiteli byla koordinátorka plánování sociálních služeb Středočeského kraje, která v tu dobu preferovala, aby v rámci Středočeského kraje plánovala pouze ORP*“

(zjednodušení administrace pro Středočeský kraj). Toto jsme v rámci výzvy vnímali jako možný střet zájmů.“

- „Nejsem spokojena s relevancí výběru hodnotitelů. Jeden z hodnotitelů naprosto nesplňoval erudici potřebnou k pochopení celé problematiky rovnosti žen a mužů. Jeho hodnocení bylo naprosto vágní. V důsledku jeho hodnocení byl nepochopitelně seškrtnut rozpočet projektu a komise mu v ledasčem vyhověla, i když druhý hodnotitel nenavrhoval krácení žádné. Nepochopitelně nedošlo k arbitrážnímu hodnocení a celkový proces hodnocení byl zbytečně dlouhý.“

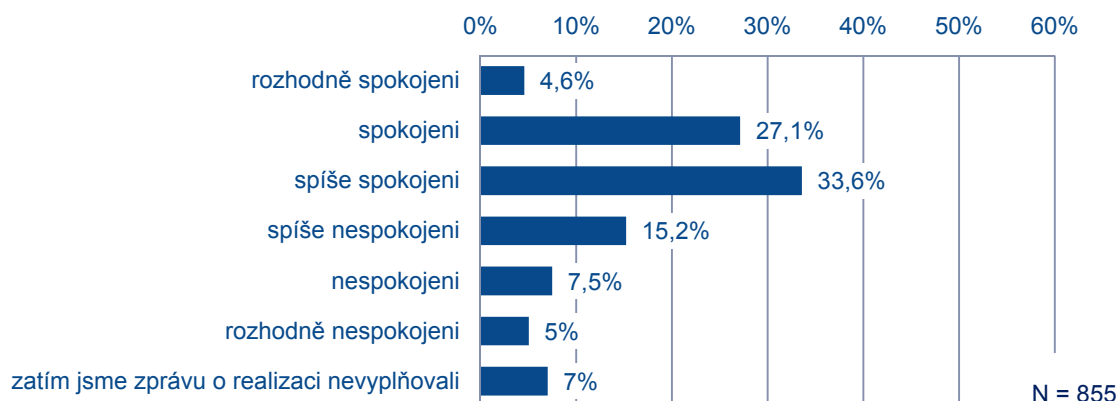
Dosud poslední výše uvedený komentář shrnuje časté výtky k hodnotitelům, k hodnocení i k délce procesu. Těch, kteří uvedli, že proces hodnocení je přinejmenším zdoluhavý, bylo také několik desítek. V několika případech se opakovaly stížnosti na **problém s výzvami, kde bylo rozhodující podat žádost co nejrychleji**.

- „Podle pravidel mělo být jasno o dost dříve. Výsledek měl být na konci února, byl však až v dubnu... Chápeme vytíženost, ale termíny pak byly šibeniční pro nás.“
- „Celý proces je zdoluhavý. Než se projekt dostane do realizace, tak je situace v regionu nebo u žadatele jiná.“
- „Žádali jsme o další dotaci na provoz již fungující a podpořené DS, doba hodnocení byla neúměrně dlouhá, k dnešnímu dni nemáme stanovisko ‚závazné‘, o podpoře či nepodpoře našeho projektu, když provoz je financován do konce března 2018. Náš subjekt tato situace přivedla k nejistotě ve vztahu ke klientům a nejvíce ve vztahu k zaměstnancům.“
- „Díky tomu, že u tohoto typu projektu byl rozhodující čas podání žádosti a současně informační systém, který slouží k jejich podání, byl téměř nefunkční, je celý proces výběru degradován na technický problém. Úspěšnost při podávání žádosti je tak závislá na technickém vybavení a technických možnostech žadatele. Což samo o sobě je diskriminující a vzbuzuje pochybnosti o transparentnosti takto probíhajícího procesu hodnocení a výběru.“

2.3 Spokojenost s fází realizace

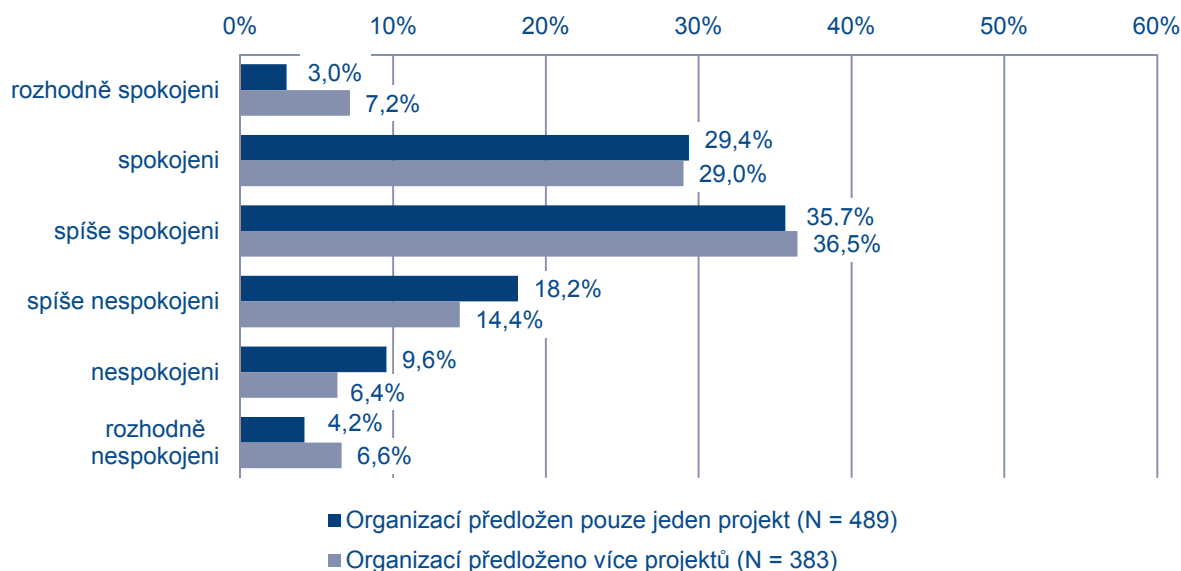
Pro mapování spokojenosti ve fázi realizace se řešitelé zaměřili na zprávu o realizaci a žádost o platbu. U obou nástrojů administrace byli zároveň méně spokojení respondenti dotazováni na nejproblematictější části. V rozmezí 7-9 % se pohybuje podíl respondentů, kteří zatím neměli zkušenost s vyplňováním zprávy o realizaci nebo zatím nevyplňovali žádost o platbu (Grafy 18, 20 a 22). Otázky ohledně fáze realizace nezodpovídali ti příjemci, jejichž projekt byl sice už schválen, ale zatím se nedostal do fyzické realizace.

Graf 18: 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)?“

Graf 19: Míra spokojenosti s prací v IS KP14+ při vyplňování zprávy o realizaci projektu (srovnání předkladatelů 1 a více projektů)⁶



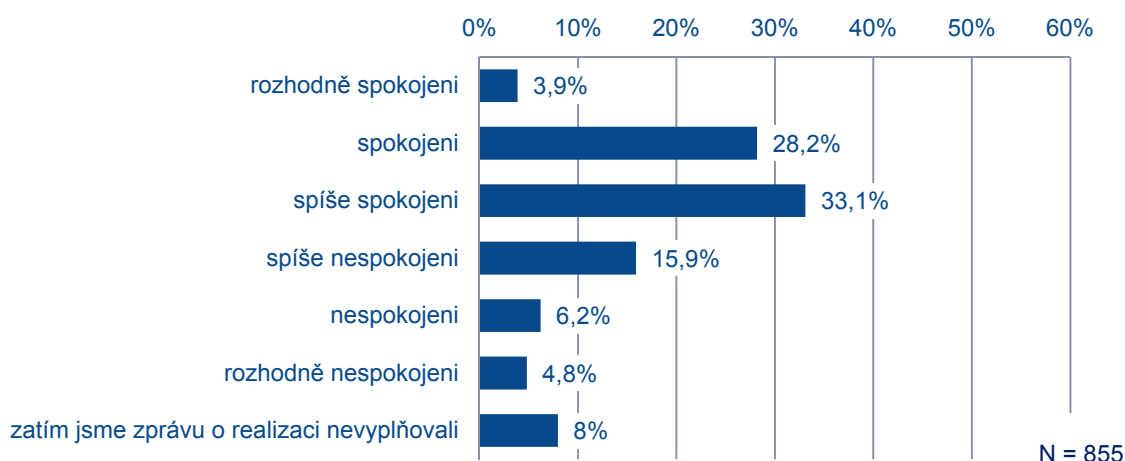
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s prací v aplikaci IS KP14+ při vyplňování a předkládání zpráv o realizaci projektu (ZoR)?“ Z 399 respondentů, kteří uvedli, že předkládali více projektů, byli vyřazeni 4, kteří následně specifikovali tento vyšší počet projektů jako 1 projekt. Z tohoto srovnání byli vyřazeni respondenti, kteří odpověděli, že zatím zprávu o realizaci nevyplňovali.

⁶ χ^2 : p-hodnota = 0,020

Ze srovnání toho, jak odpovídali žadatelé s jedním předkládaným projektem a žadatelé s více předkládanými projekty, vyplývá, že celkově nespokojených je větší podíl mezi těmi, kteří předkládají pouze jeden projekt. „Rozhodně nespokojených“ je na druhou stranu o něco více těch, kteří projektů předkládali více (Graf 19).

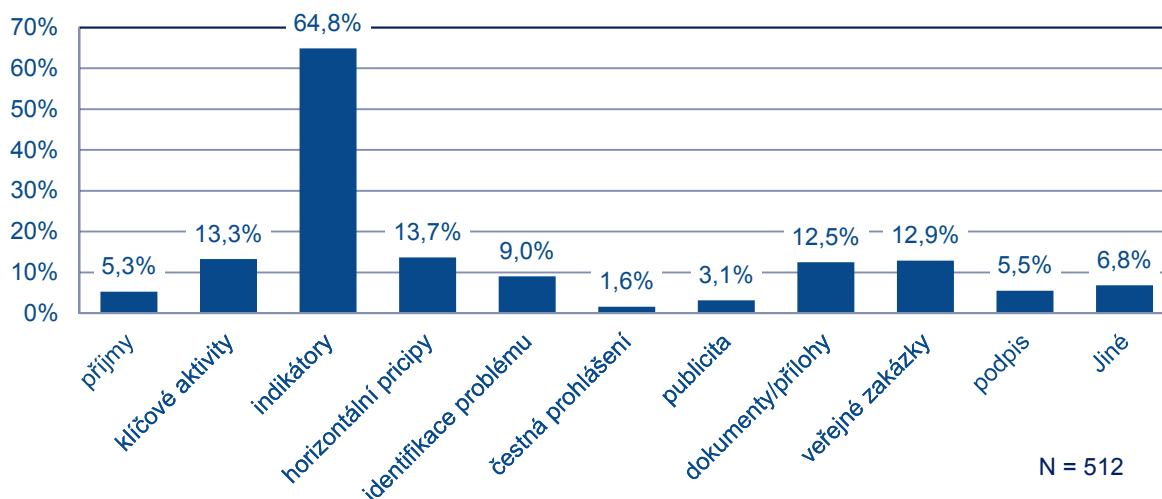
Respondenti s nižší mírou spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší) s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci (Graf 20) byli dále požádáni o upřesnění oblasti, která je z jejich pohledu při vyplňování zprávy o realizaci projektu nejproblematictější. Jako taková oblast byly (stejně jako v případě otázky na nejproblematictější oblast žádosti o podporu) jednoznačně nejčastěji vybírány indikátory (Graf 21).

Graf 20: 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)?“

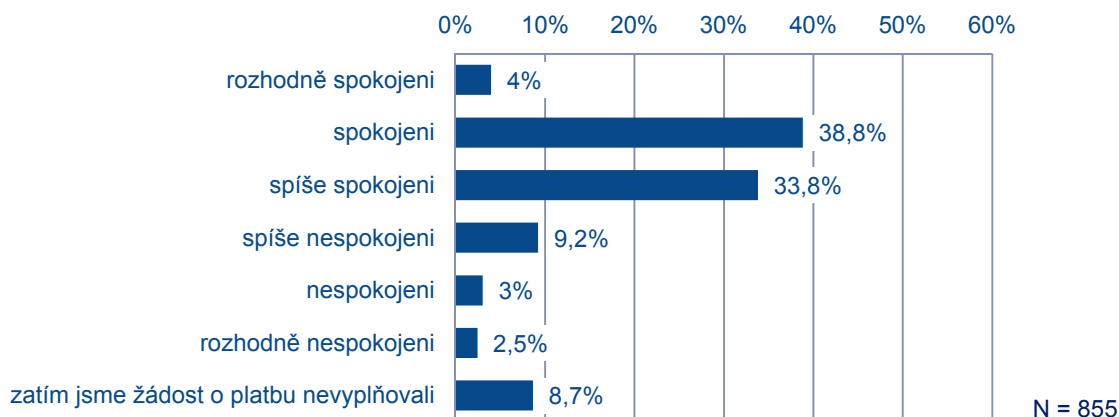
Graf 21: Oblasti zprávy o realizaci identifikované jako nejproblematictější



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. Odpovědi v možnosti „Jiné“ jsou uvedeny v Příloze 1.

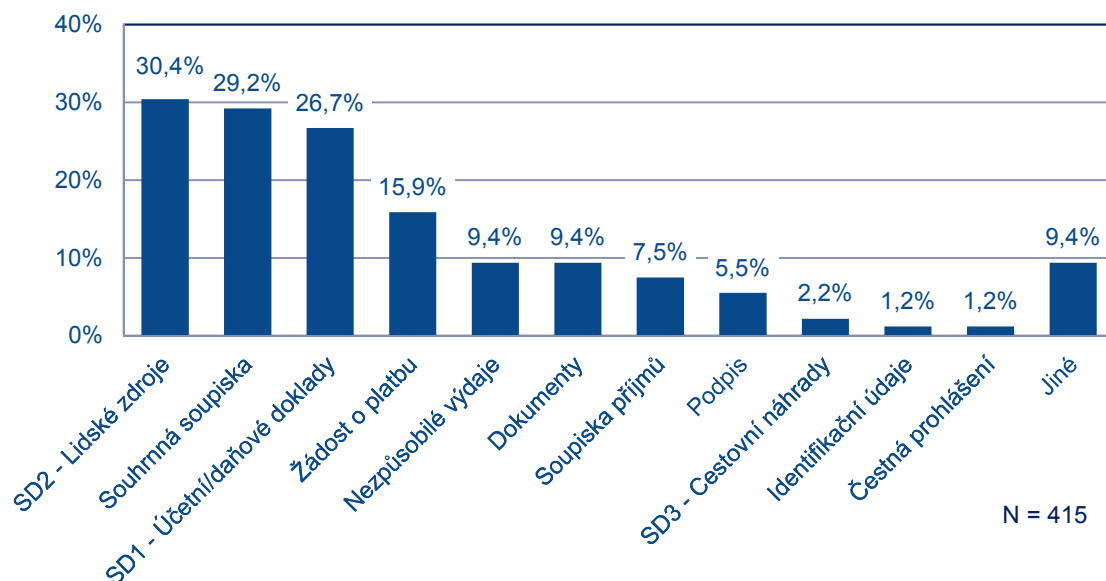
V případě míry spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o platbu (Graf 22) nebyly výsledky identifikace nejproblematictějších oblastí tak jednoznačné, jako tomu bylo u zprávy o realizaci. Kolem třiceti procent respondentů odpovídajících na tuto rozšiřující otázku zvolilo lidské zdroje a souhrnnou soupisku, o něco méně pak účetní/daňové doklady (Graf 23).

Graf 22: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o platbu



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

Graf 23: Oblasti žádosti o platbu identifikované jako nejproblematictější



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. Odpovědi v možnosti „Jiné“ jsou uvedeny v Příloze 1.

Respondenti dostali v této části vyplňování dotazníku v otevřené otázce také samostatný prostor vyjádřit se k tomu, co by podle jejich názoru pomohlo při vyplňování zprávy o realizaci projektu i žádosti o platbu. V obou případech nejčastěji zaznívaly náměty na zlepšení funkčnosti, přehlednosti a zjednodušení konkrétních položek i celkového fungování systému IS KP14+. Totéž platí i pro odpovědi na analogickou otázku týkající se vyplňování žádosti o platbu. Kompletní přehled odpovědí je součástí Přílohy 4.

Komentáře připojené k tematickému okruhu:

Možnost vložit komentář k okruhu zjišťujícímu spokojenost s fází realizace projektu využilo 93 respondentů, tedy méně než v předešlých okruzích, ale naopak byly komentáře tematicky různorodější.

Největší část těchto komentářů se týkala stejně jako v případě komentářů k fázi přípravy problémů s informačním systémem **IS KP14+**. Tyto kritické komentáře se týkaly jak **technických problémů** systému, tak problémů způsobených **nastavením systému** zejména ve smyslu nastavení struktury obsahu vyplňovaných dokumentů. Dále respondenti často poukazovali na **uživatelskou nepřívětivost prostředí**, kterou spojovali s nepřehledností, nelogičností, složitostí systému i již zmiňovaným nevhodným nastavením systému.

- „Při žádosti o dotaci server tradičně přetížen, nebyla jediná minuta, kdy by to nespadlo a nemusel jsem se přihlašovat znovu.“
- „Často se potýkám s omezením počtu znaků 2000... Především, když musíme něco poopravovat, doplňovat a jsme na maximálním počtu znaků. Poté je třeba řešit přílohou.“
- „Při ZoR se zobrazuje mnoho nerelevantních indikátorů.“
- „Zlepšit celkový el. systém. Aktuální systém není intuitivní a není "uživatelský přátelský".“
- „Vyplňování je hodně formalizováno a systém je někdy nepřehledný.“

Kromě problémů se systémem IS KP14+ se mezi komentáři vyskytují, avšak ve velmi malé míře, také stížnosti na systém **IS ESF 2014+**. Ne vždy ale bylo možné s úplnou jistotou odlišit, jakého systému se komentář týká, protože respondent mluvil pouze o „systému“.

- „Jako velmi časově náročné vnímám vyplňování podpořených osob v aplikaci *esf2014.esfcr.cz*, žádnou osobu z importovaných osob se mi nepodařilo spárovat s registrem osob a všechny jsem pak musela párovat ručně, přestože byly údaje o adresách zadané správně (školíme v projektu přes 300 osob).“
- „Další výhrady máme k naprosto uživatelsky nepříjemné práci se systémem pro vykazování podpořených osob, který je nepřehledný, velice složitý a špatně se v něm orientuje a vytěžují data. Návod k tomu systému je naprosto nedostatečný. Uvítali bychom k tomuto nějaké školení, nebo video návod ze strany ŘO.“

Dalším velmi silně zastoupeným tématem komentářů k fázi realizace jsou stížnosti na **pomalou reakci řídicího orgánu** ve smyslu nedodržování termínů. To se týká zejména schvalování Zprávy o realizaci a Žádosti o platbu a veřejných zakázek. Respondenti dávali poměrně často do souvislosti pomalou odezvu řídicího orgánu se zpožděnými platbami, které jim způsobují vážné finanční problémy.

- „ZoR a ŽoP jsme podávali v 12 dní po uplynutí monitorovaného období, v měsíci červenci. Dosud nebylo ani zkontrolováno, vše je ve stavu "Zaregistrováno". A to je náš roční projekt již po ukončení. Z toho plynoucí finanční potíže jsou pro naši neziskovou organizaci již téměř likvidační. Další projekty již nebudeme z tohoto důvodu realizovat.“
- „Lhůty kontroly veřejných zakázek jsou neúměrně dlouhé již v nastavení programu. Reálné lhůty kontroly jsou ještě delší. Některé zakázky nejsou ze strany OPZ zkontrolovány vůbec se sdělením, že nejsou dostatečné personální kapacity. Kontaktní osoby se ve svých odpovědích odkazují, že musí kontaktovat další osoby,

odpovědi na dotazy a podněty se prodlužují. Zástupce/zástupci příjemce musí být znalí všech relevantních zákonů, metodických pokynů a musí reagovat často ve velmi krátkých dobách, za vše je zodpovědný a stanovisko poskytovatele dotace nemusí být platné (což je v závěru řady zpráv). Z jakého důvodu nemá poskytovatel dostatečné personální kapacity? Z jakého důvodu nemá dostatečně kompetentní osoby, které by byly schopny reagovat ve stanovených termínech? Z jakého důvodu jsou proto příjemci vystavováni ještě vyššímu riziku krácení vyplývající z nekontrolovaných zakázek, ze zpožděných odpovědí, z celkového zpoždění v realizaci projektu? Proč není poskytovatel dotace stejně vstřícný při obdobných potížích na straně příjemce, resp. ho toto nezajímá?"

Respondenti se také často vyjadřovali k **nedostatečným, nekvalitním nebo nesrozumitelným informacím** v příručkách a na seminářích, tak i k **nekonzistentnosti informací**, které dostávají z Řídícího orgánu a celkově **složitému systému pravidel**, ve kterém se těžko orientují a mají problém mu porozumět.

- „Projekt nám schválili ve chvíli, kdy už proběhly podpůrné školicí akce pro plnění požadavků projektu. Telefonické instrukce jsou nedostatečné, manuály příliš rozsáhlé a nepřehledné. Nikde není stručně uveden seznam povinností, které se vztahují přímo k této výzvě. Povinné informace jsou vyplňovány na několika různých místech - nepřehledné, chaotické, nesrozumitelné, bez vstřícné podpory. Kvůli složitosti není firma schopna projekt administrovat sama, musí využívat služeb externích poradců, kteří se na plnění požadavků projektu zaměřili.“*
- „Výzva sice byla nastavena i pro organizační složky státu, ale na konkrétní dotazy ohledně účtování a propojení na státní rozpočet měli na školeních odpovědní pracovníci problém odpovědět, spíše byli zaměřeni na projekty financované v režimu ex ante a nikoli ex post, ale protože v projektu neplánujeme pokračovat, tak nevím, zda už to není v dalších navazujících výzvách lepší.“*
- „Každý manažer preferuje jiný postup, což je logické, pokud ale přílohu nahraji jinam než je manažer zvyklý, nemělo by to být důvodem k vrácení ŽOP nebo ZOR. Případně by bylo vhodné upravit metodiku tak, aby se nedala vysvětlovat různými způsoby. Znovu opakuji, že nám přijde opravdu nepochopitelné, proč jsou po nás v ZOR požadovány ty samé údaje, které jsou nahrány v IS ESF. A to do nejmenšího detailu.“*
- „Narážíme na problémy, které vznikly tím, že žádost byla schválena – my realizujeme dle žádosti, ale obecné i specifické pravidla jsou tak obsáhlé, že je téměř nemožné se jich držet a sledovat aktualizace. Pomohl by nám jednodušší systém pravidel a byrokracie.“*

Dále se objevovaly komentáře, které akcentovaly velkou **administrativní zátěž** spojenou s administrací projektů a **nevhodné nastavení OPZ nebo dílčí výzvy**. Podobně jako v předešlém okruhu se respondenti odvolávali na nutnost využít pomoci externí organizace specializované na administraci projektů.

- „Zpracování Zpráv o realizaci mi přijde složité, neobejdu se bez poradenské firmy, přitom si jiné dotace z EU jsem schopná řešit sama v průběhu realizace. Maximálně jsem využila konzultací při zpracování žádosti o dotaci.“*
- „Měli jsme problém s uznáváním zařazení určitých pracovníků ÚP do vzdělávání. Nechápu, proč výzva neumožňuje vzdělávání vedoucích pracovníků. V řadě případů*

dochází k tomu, že v důsledku fluktuace pracovníků na ÚP dochází k tomu, že ne vždy jsou všechna místa obsazena a vedoucí pracovník pak musí mimořádně zaskočit za chybějícího pracovníka, když za něj nemá náhradu. Ale pak je tady další problém, když si sluchově postižený klient bude stěžovat na špatnou komunikaci s příslušným pracovníkem a vedoucí pracovník nemusí pochopit správně příčinu problému, protože nebyl v tomto doškolen, jak pak bude tento spor rozhodovat? Nechtěl bych být na jeho místě, skutečnost může být jiná, než jak říká jeho podřízený.“

- *„Nastavení vykazování ve dvou systémech ISKP14+ a IS ESF 2014+, nepřehlednost, zbytečná složitost a uživatelská nepřívětivost celého systému vede k neúměrné zatíženosti administrativního vedení projektu, které je navíc nedostatečně finančně podpořeno v rámci nepřímých nákladů. Příjemce se zavazuje k hospodárnému vedení projektu a fakticky je poskytovatelem tlačěn k nehospodárnosti. Vedení a vykazování projektu nelze reálně pokrýt z nepřímých nákladů, které jsou nedostatečné. Navýšení nepřímých nákladů o 7% (oproti min. progr. období) zcela nepokryje náklady na zahrnutí managementu projektu do nepřímých nákladů, které se navíc procentuálně odvíjí od čerpání nákladů přímých a pokrytí nákladů na vedení projektu není tedy garantované. Mzda manažera podle stanovených výpočtů nedosahuje ani zákonné minimální mzdy pro danou profesi.“*

Mezi komentáři k fázi realizace bylo také poměrně dost kladných komentářů vyjadřujících spokojenost s kvalitní spoluprací s ŘO nebo celkovou spokojenost s realizací, případně zlepšení oproti minulému programovému období.

- *„V rámci této výzvy je administrace projektu uživatelsky rozhodně příjemná. ŘO nepožaduje vyplňování zbytečného množství dat a nijak významně nejsou realizací projektu administrativně zatíženi ani pracovníci v přímé službě uživatelům.“*
- *„Spolupráce s poskytovatelem podpory při realizaci projektu se výrazně posunula pozitivním směrem oproti minulému období.“*

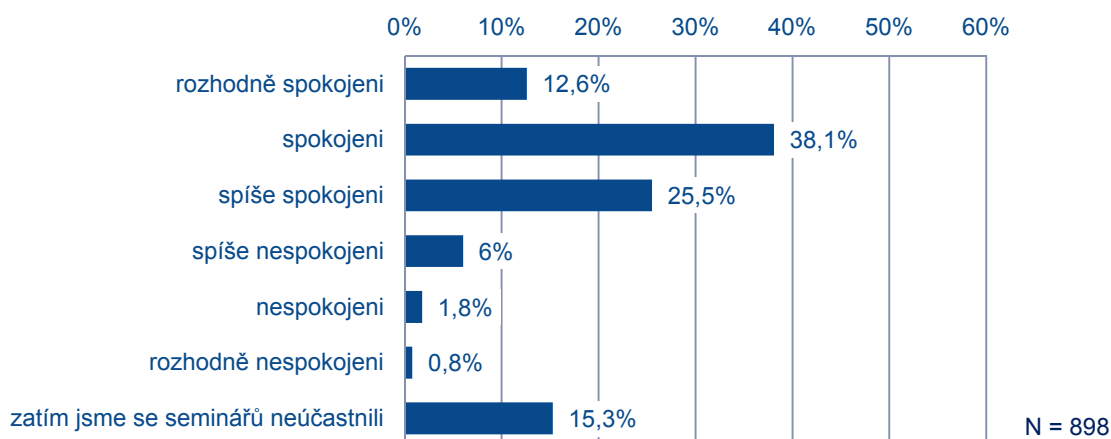
2.4 Spokojenost s komunikací s řídicím orgánem

Do tematického okruhu komunikace s řídicím orgánem zahrnuli řešitelé jednak semináře pro žadatele a příjemce, dále různé informační kanály (vyjma webového portálu, který je předmětem šetření spokojenosti v následujícím okruhu otázek) 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 vyjádření zpětné vazby.

Zatímco u seminářů, srozumitelnosti poskytovaných informací a všeobecné spokojenosti s prostorem pro zpětnou vazbu převažují možnosti „spokojeni“ a „spíše spokojeni“, u dostupnosti kontaktní osoby a vstřícnosti přístupu vyhlášovatele výzvy jasně převládají možnosti „rozhodně spokojeni“ a „spokojeni“ (Graf 26).

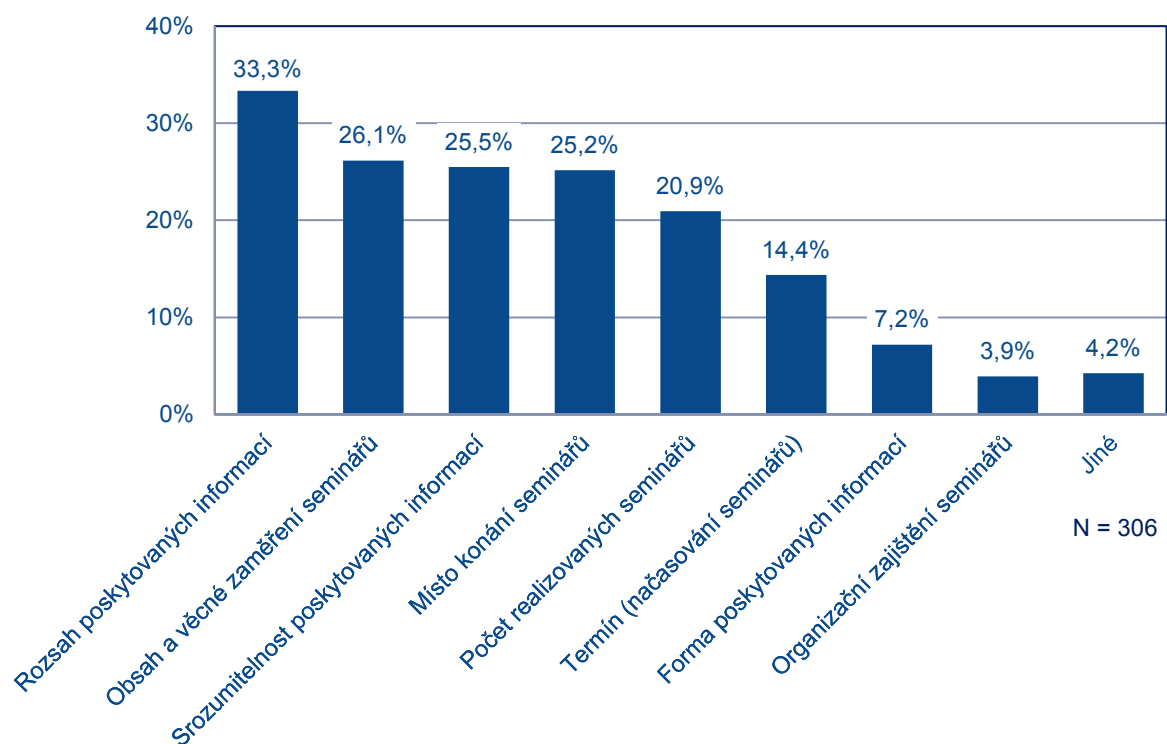
Respondenti s nižší mírou spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší) se semináři (viz Graf 24) měli možnost upřesnit, které z aspektů seminářů jim připadaly nejproblematictější. Každý třetí respondent uvedl možnost „Rozsah poskytovaných informací“, přibližně čtvrtina respondentů volila možnosti „Obsah a věcné zaměření seminářů“, „Srozumitelnost poskytovaných informací“ a „Místo konání seminářů“ (Graf 25).

Graf 24: Míra spokojenosti se semináři pro žadatele a příjemce



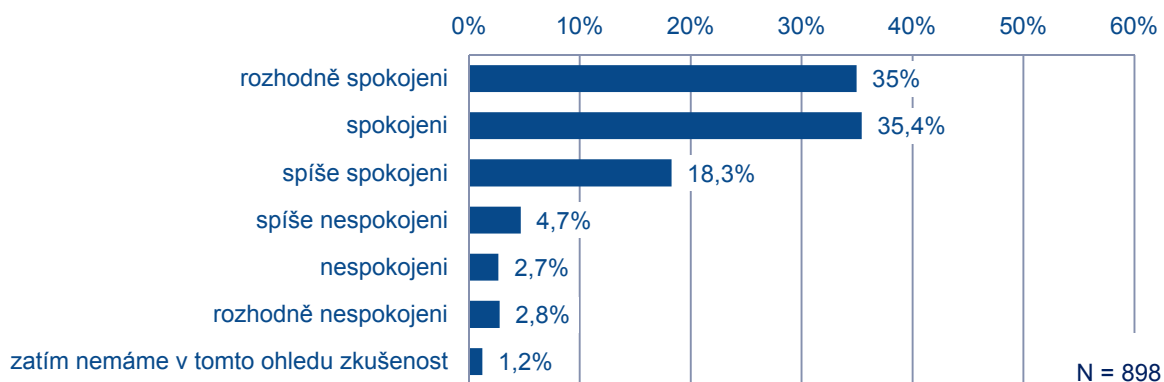
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou seminářů (tj. pro žadatele i pro příjemce)?“

Graf 25: Aspekty seminářů identifikované respondenty jako nejproblematictější



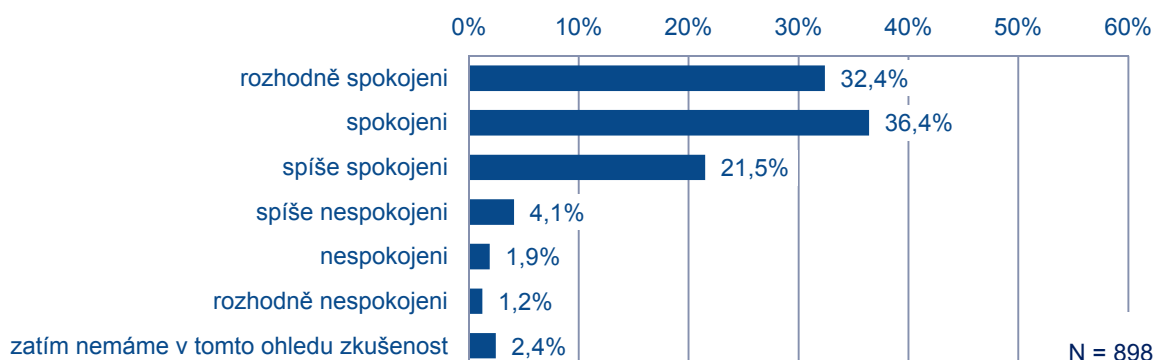
Znění otázky: „Které aspekty seminářů pro žadatele a příjemce pokládáte za nejproblematictější?“ Na otázku odpovídali pouze respondenti, kteří vyjádřili u otázky „Jak jste spokojeni s kvalitou seminářů (tj. pro žadatele i pro příjemce)?“ nižší míru spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší). Každý respondent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

Graf 26: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - dostupností kontaktní osoby



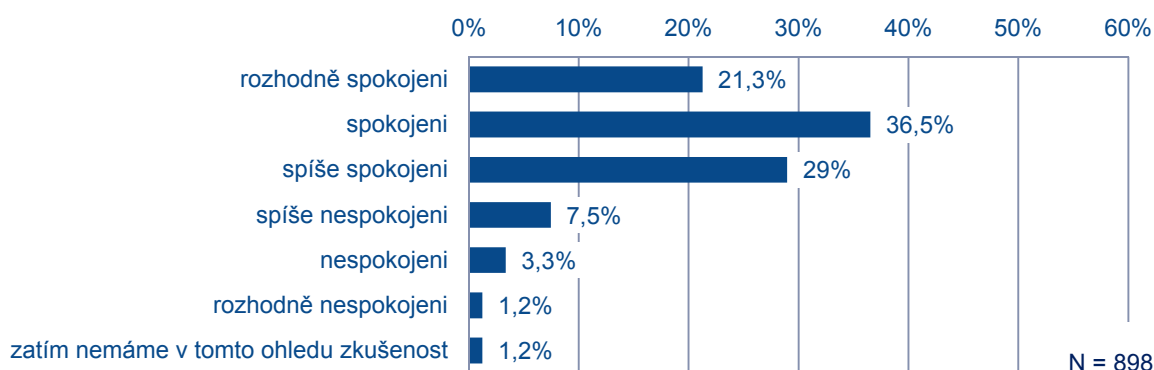
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ?“ Pole: „Dostupnost kontaktní osoby“

Graf 27: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - vstřícnost přístupu vyhlášovatele výzvy



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

Graf 28: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ - srozumitelnost poskytnutých informací

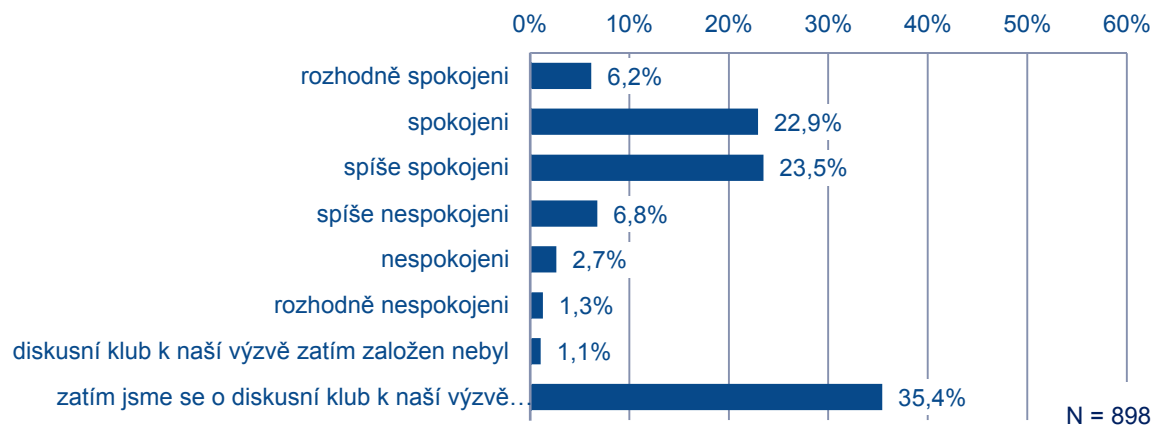


Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ?“ Pole: „Srozumitelnost poskytnutých informací“

Míra spokojenosti s informačními kanály (bez webového portálu) je ovlivněna menší zkušeností respondentů s jejich využitím. O diskusní klub na ESF Fóru se do doby vyplňování dotazníku nezajímala více než třetina respondentů (Graf 29), s komunikací na e-mailových adresách esf@mpsv.cz a iskp@mpsv.cz nemělo zkušenost 46,9 %, resp. 40,4 % klientů (Grafy 30, 31 a 32).

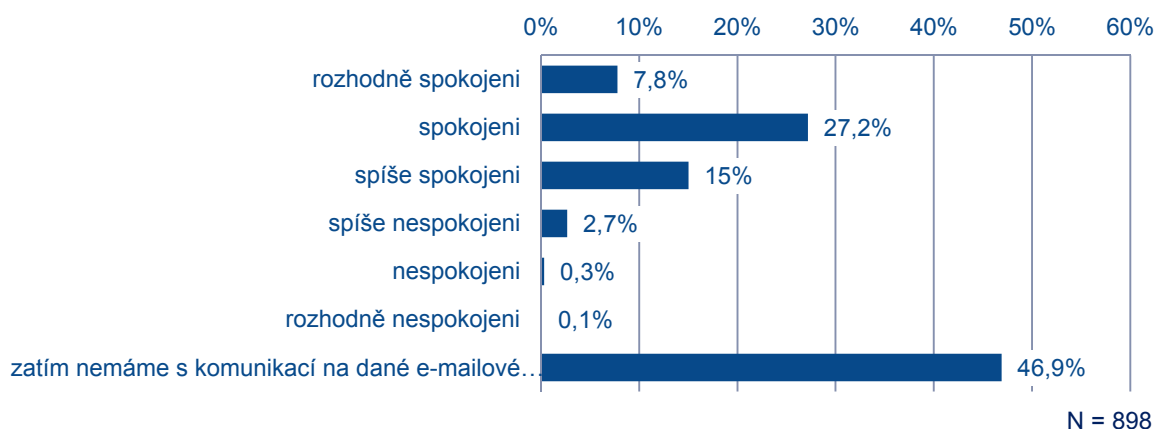
Mezi klienty, kteří v této oblasti zkušenosti mají, volil největší počet z nich ohledně spokojenosti s kvalitou komunikace na daných e-mailových adresách variantu „spokojeni“. Ohledně přínosu diskuse na ESF Fóru je počet klientů „spíše spokojených“ a „spokojených“ srovnatelný a společně tyto varianty jasně převažují. Podobně je možné popsat i vyhodnocení otázky na obecnou spokojenost s možnostmi vyjádření zpětné vazby ve vztahu k řídicímu orgánu (Graf 33).

Graf 29: Míra spokojenosti s přínosem diskuse na ESF Fóru



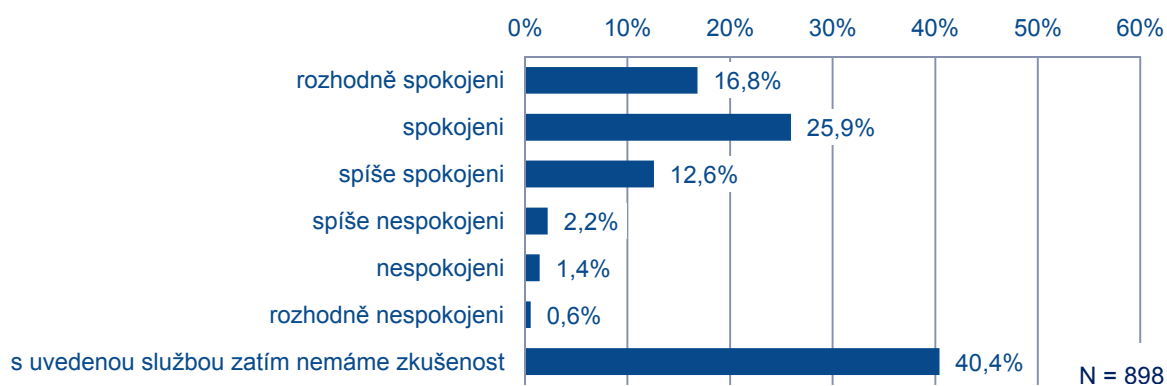
Znění otázky: „V případě, že je založen diskusní klub k vaší výzvě na ESF Fóru, jak jste spokojeni s přínosem společné on-line diskuse k výzvě?“

Graf 30: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace na esf@mpsv.cz



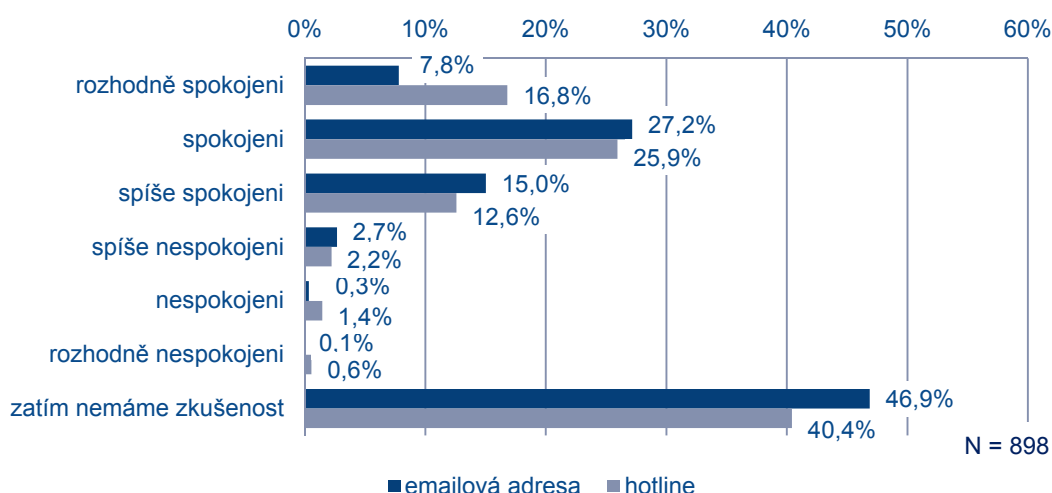
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace na e-mailové adrese esf@mpsv.cz?“

Graf 31: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace na hotline iskp@mpsv.cz

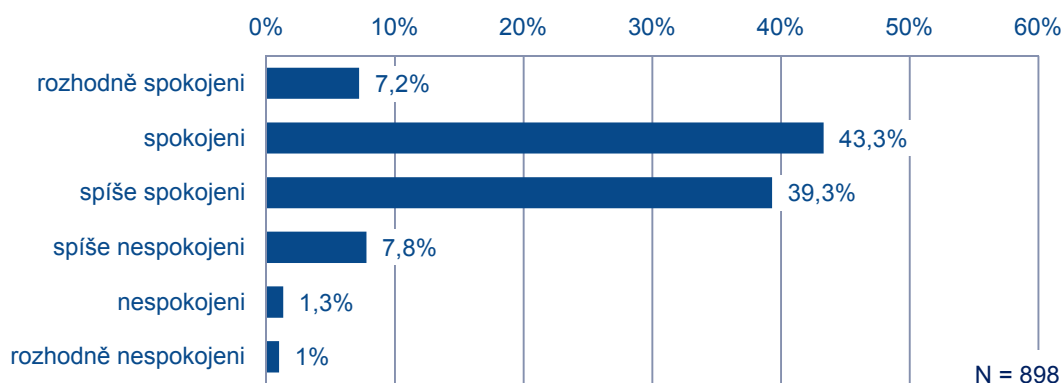


Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace na hotline iskp@mpsv.cz?“

Graf 32: Srovnání spokojenosti s komunikací na e-mailové adrese esf@mpsv.cz a na hotline iskp@mpsv.cz⁷



Graf 33: 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.“

Komentáře připojené k tematickému okruhu:

K okruhu spokojenosti s komunikací s řídicím orgánem řešitelé obdrželi celkem 125 komentářů a oproti ostatním tematickým okruhům vyznívají mnohem pozitivněji.

Nejčastěji zastoupeným tématem byla v tomto okruhu **spokojenost s prací projektových manažerů a dalších zaměstnanců řídicího orgánu**. Respondenti oceňují zejména **ochotu, vstřícnost a rychlé reakce**.

- „Velmi ochotná, milá a vstřícná komunikace s manažerkou projektu.“
- „Oceňujeme rychlost zpětné vazby kontaktních osob a možnost konzultací v případě potřeby.“

⁷ Dvouvýběrový Komogorov-Smirnov test: p-hodnota = 0,001

- „Komunikace funguje, máme srovnání i z předchozích programovacích období a v tomto případě je zcela bezproblémová, bez časových prodlev, oceňujeme i vstřícnost administrátorů.“
- „Chápeme vytíženost lidí na projektu, dámy jsou velice milé, evidentně jedou na více než 100%.“

Druhým nejčastěji zastoupeným tématem příspěvků respondentů byla naopak **nespokojenost s komunikací s řídicím orgánem**. Nejčastěji (přibližně ve dvou třetinách příspěvků) si respondenti stěžovali podobně jako v případě komentářů k okruhu realizace na **pomalé reakce řídicího orgánu**, dále pak na **nedostupnost odpovědných osob** nebo **nevstřícnost**.

- „Ze všech výzev/projektů, které z OPZ realizujeme, je činnost projektové manažerky našeho projektu v této výzvě tristní - ZoR/ŽoP přes 4 měsíce bez jediné reakce, na depeše neodpovídá, dotazy k realizaci projektu jsou zcela ignorovány... v ostatních výzvách/projektech není problém a komunikace s PM je bezproblémová.“
- „PM jsou na telefonu, mailu a depeše, a stejně je nelze zastihnout.“
- „Konkrétní manažerka - málo dostupná, neinformovaná, několikrát podala nesprávné informace a vrátila ZoR a ŽoP i z důvodů chyb ve funkcionalitě ISKP/IS ESF, až hotline nám potvrdil, že z daného důvodu nemá manažerka po nás chtít opravu ZoR a ŽoP.“
- „Na semináři, fóru a zejména u osobní konzultace jsem vnímala u některých pracovníků poněkud nadřazené chování vůči nám, žadatelům. Byl by příjemnější trochu více partnerský a lidský přístup.“

Další okruh častých komentářů se týká obecně **nedostatků v informování ze strany řídicího orgánu** směrem k příjemcům. Nejčastěji se zde objevovala kritika **nekonzistentnosti informací** od řídicího orgánu, na to, že podávané **informace** jsou **nedostatečné a nejasné** a že jsou často pouze odkazem na dokumenty bez dalšího vysvětlení. Tyto problémy spojují respondenti často se složitými pravidly, ve kterých se nevyznají ani sami pracovníci řídicího orgánu a proto nechtějí přebírat odpovědnost a dávat jasná stanoviska, což ovšem zvyšuje riziko sankcí pro příjemce.

- „Někteří projektoví manažeři se v odpovědích na dotazy omezují na odkazy na dokumenty obecná pravidla..., specifická pravidla..., pravidla pro vyplňování, kde však nemusí být žadateli jednoznačně srozumitelné, co z dokumentů vyplývá pro konkrétní situaci. Řídicí orgán by měl být schopen zaujmout stanovisko ke konkrétním situacím, které v rámci realizace projektu nastanou a najít s žadatelem řešení.“
- „Chybí mi jasná stanoviska a postoj MPSV. Opatrný přístup (asi to není špatně, ale raději to nedělejte) a rozdílné výklady pravidel různými manažery neulehčují realizaci projektů.“

Další komentáře vyjadřující se ke způsobu nebo kvalitě informací se týkaly dvou hlavních nástrojů komunikace, kterými jsou ESF Fórum a ISKP hot line. **Diskuzní kluby na ESF Fóru** hodnotí část komentářů jako **nepřehledné**. Dále se opět objevují připomínky k tomu, že odpovědi na fóru **nejsou dostatečně rychlé** a že jsou **nejasné, nekonzistentní** a často pouze odkazují na dokumenty.

- „Jako problém vidím komunikaci řídicího orgánu na fóru, kdy opravdu často "mlží" a neposkytnou tazateli konkrétní informace, které nutně potřebuje.“

- „Komunikace na ESF fóru mi přijde nedostatečná. Posílali jsme konkrétní dotaz, bylo nám odpovězeno a podle odpovědi jsme se řídili, a přesto jsme dostali sankci. Pokud se zeptám na nějakou věc z příručky, které nerozumím, dostanu odpověď okopírovanou z příručky. Takže k ničemu.“
- „Fóra jsou příliš "vnořená" na stránkách. Pokud hledám dotazy/odpovědi, trvá dlouho, než se k nim dostanu. Odpovědi mají dlouhou prodlevu. Uživatelsky nepřívětivé stránky.“

Méně se vyjadřovali respondenti k **hotline** iskp@mpsv.cz, ale oproti ESF fóru zde převažovalo kladné hodnocení, respondenti oceňovali, že podpora je **rychlá a srozumitelná**.

- „Hot line ISKP je naprosto úžasná! Kontaktní osoby nám vždy odpověděly a maximálně se snažily nám vyjít vstříc. Co je důležité - na naše dotazy odpovídají velmi vstřícně = naším jazykem.“
- „Hotline ISKP velmi vstřícná a okamžitá a přesná komunikace. Skvělá práce.“

Respondenti se vyjadřovali také k **seminářům**, kde mírně převažuje kladné hodnocení, které akcentuje **přínos účasti na semináři**, ale objevují se i negativní hodnocení. Dále se vyskytovaly komentáře typu, že **zpětná vazba nemá smysl**, protože stejně nedochází k žádným změnám k lepšímu a stížnosti na systém **depeší**.

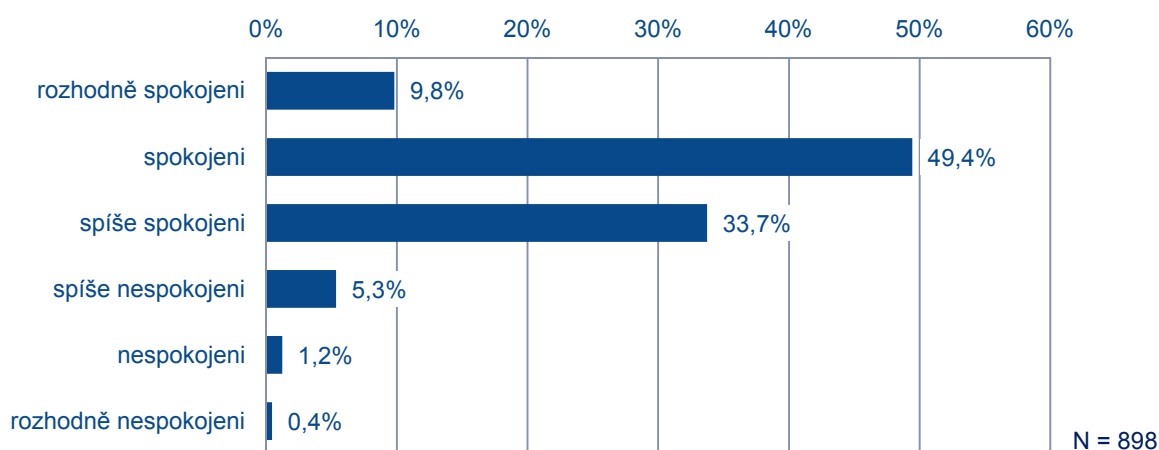
- „Semináře pro realizátory projektů jsou velmi přínosné z hlediska výměny zkušeností. Z našeho pohledu by se měly konat pravidelně alespoň 3-4 x / rok.“
- „Informace na seminářích byly podávány v rozporu s příručkami, arogantní vystupování školitelů, kteří nejčastěji odkáží na informace v příručce, i přestože v příručce není daná informace uvedena. Neschopnost odpovědět na složitější dotazy. Neschopnost vysvětlit svou odpověď. Příjemcům není možné odpovídat formou "prostě to tak je a neptejte se proč". Kdyby v příručkách bylo napsáno vše a srozumitelně, nemusí se semináře konat vůbec. Zřejmě školitelům (nebo příjemcům) nebyl vysvětlen účel konání seminářů: je pro ty, kteří příručky čtou a chtějí se dozvědět více, nebo pro ty, kteří příručky nečtou?“
- „Už jsme vyplňovali několik evaluačních formulářů včetně nabídky prezentovat zpětnou vazbu na nějakém semináři, či fóru. Nikdy jsme nezaznamenali, že by byly naše připomínky jakkoliv akceptovány nebo řešeny.“
- „Komunikace přes depeše je nepřehledná. Musím stejně danou věc pro jistotu řešit i přes email a telefon.“

2.5 Spokojenost s kvalitou informací

Do okruhu otázek na spokojenost s kvalitou informací byly zahrnuty otázky týkající se webového portálu www.esfcr.cz a klíčových pravidel a pokynů pro žadatele a realizátory projektů.

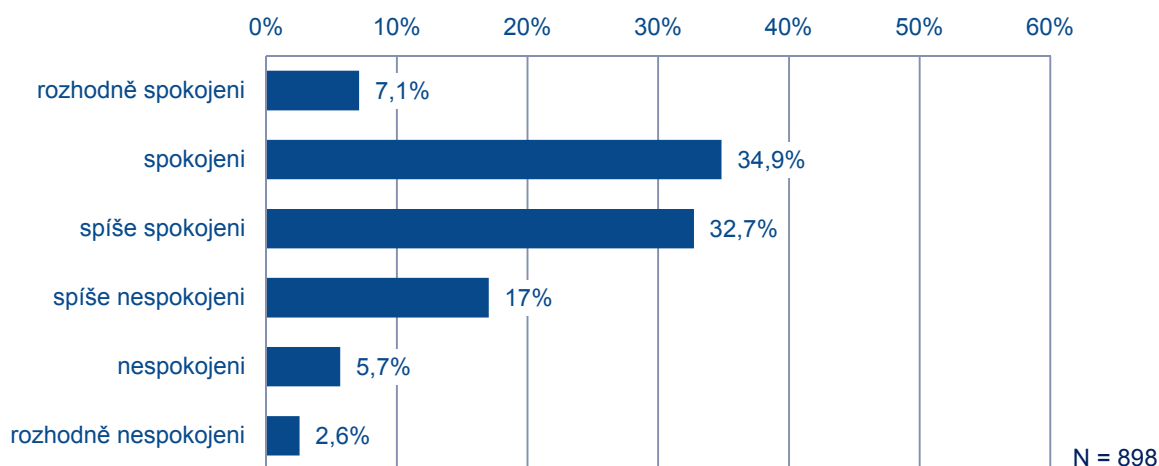
V případě webového portálu byla hodnocena zvlášť struktura a zvlášť obsah. Co se týče spokojenosti s obsahem webového portálu, převažovala možnost „spokojeni“, následovaly možnosti „spíše spokojeni“ a „rozhodně spokojeni“ (Graf 34). U otázky na strukturu byly dvě nejčastější možnosti stejné, výrazně více než „rozhodně spokojených“ však bylo „spíše nespokojených“ (Graf 35). Zatímco u otázky na obsah byl celkový součet „spíše nespokojených“, „nespokojených“ a „rozhodně nespokojených“ pod 7 %, u otázky na strukturu dosáhl stejný součet přes 25 % (srovnání Graf 36), což je v porovnání s ostatními oblastmi zpětné vazby velmi vysoké číslo.

Graf 34: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – obsah



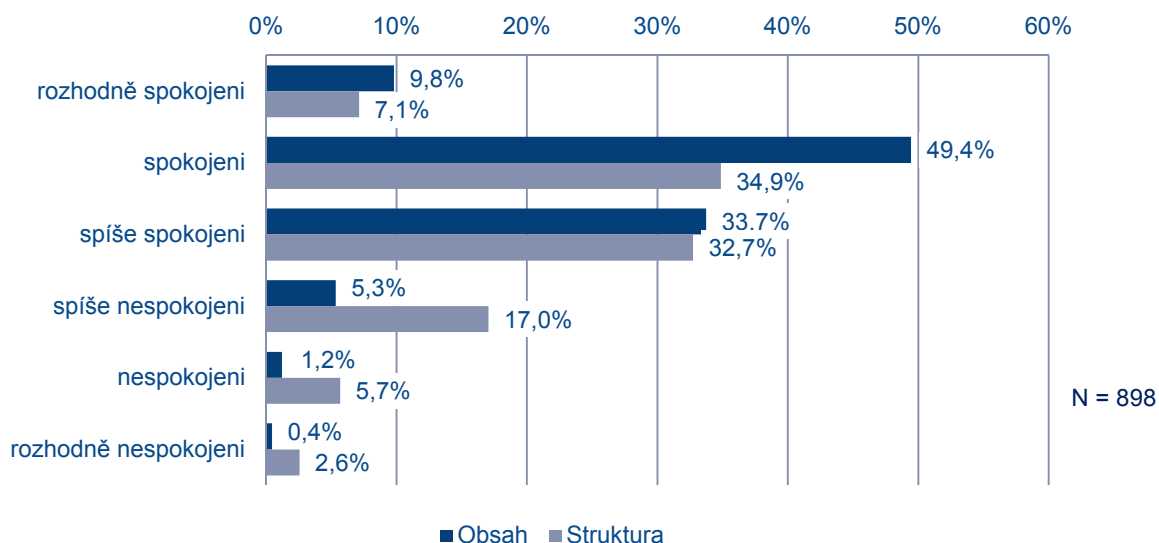
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz?“ Pole: Obsah

Graf 35: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – struktura (přehlednost)



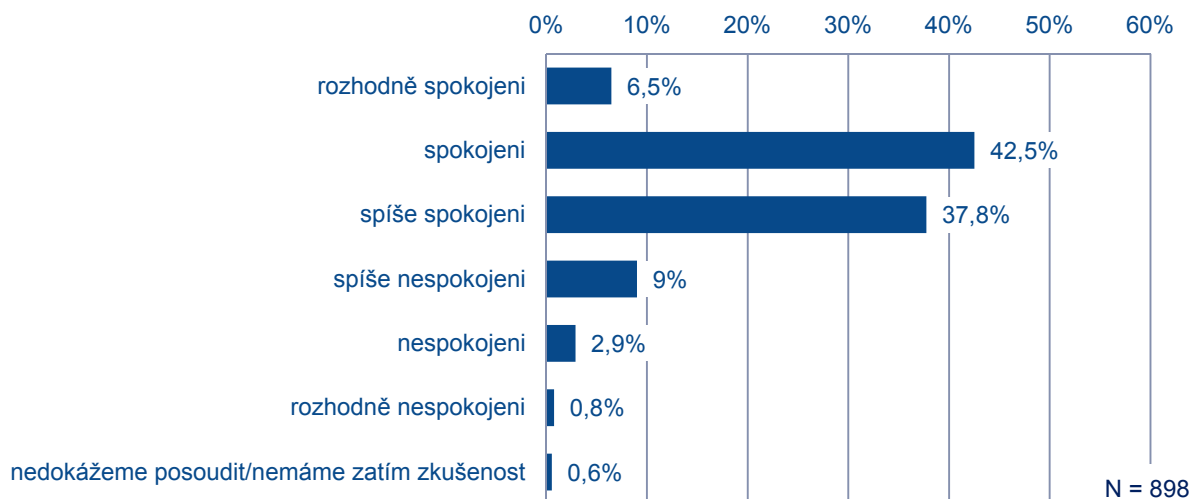
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz?“ Pole: Struktura (přehlednost)

Graf 36: Srovnání spokojenosti s obsahem a strukturou (přehledností) webových stránek esfcr.cz⁸



U většiny pokynů a pravidel volili respondenti pro vyjádření své míry spokojenosti možnost „spokojeni“ následovanou možností „spíše spokojeni“. 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“.

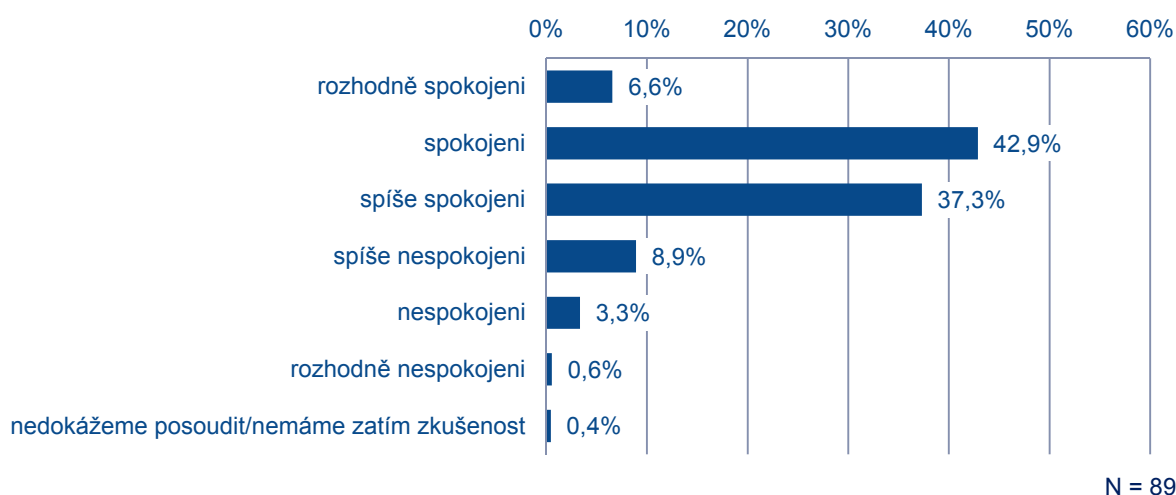
Graf 37: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Obecná část pravidel pro žadatele a příjemce



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

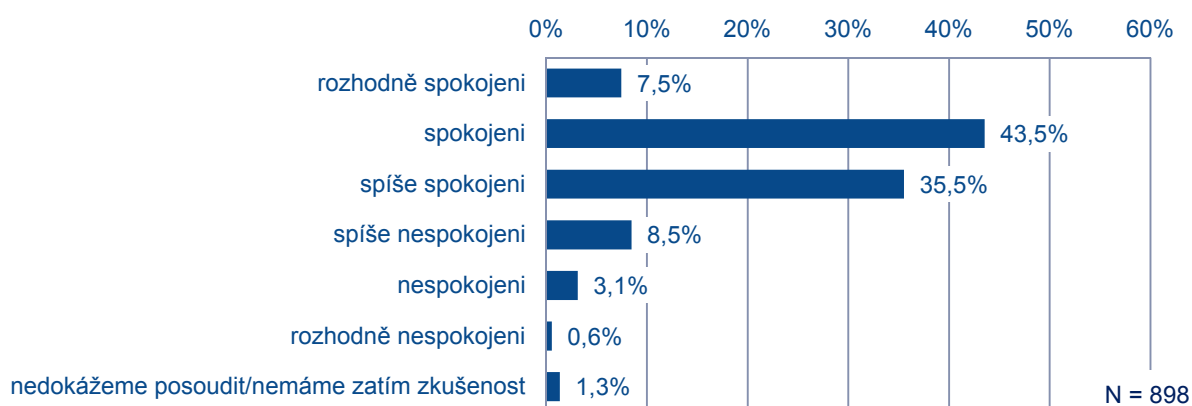
⁸ Dvouvýběrový Kolmogorov-Smirnov test: p-hodnota = 0,000

Graf 38: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Specifická část pravidel pro žadatele a příjemce



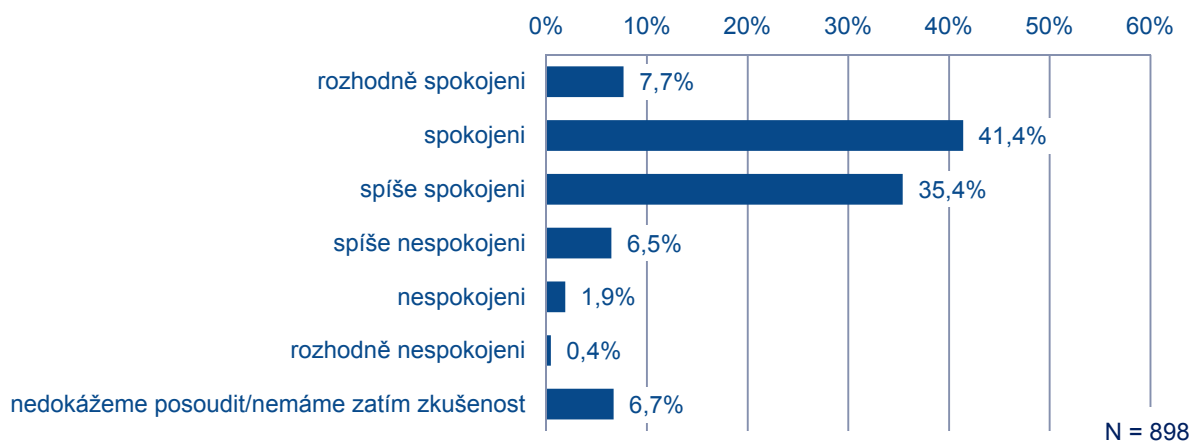
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Specifická část pravidel pro žadatele a příjemce“

Graf 39: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k vyplnění žádosti o podporu IS KP14+



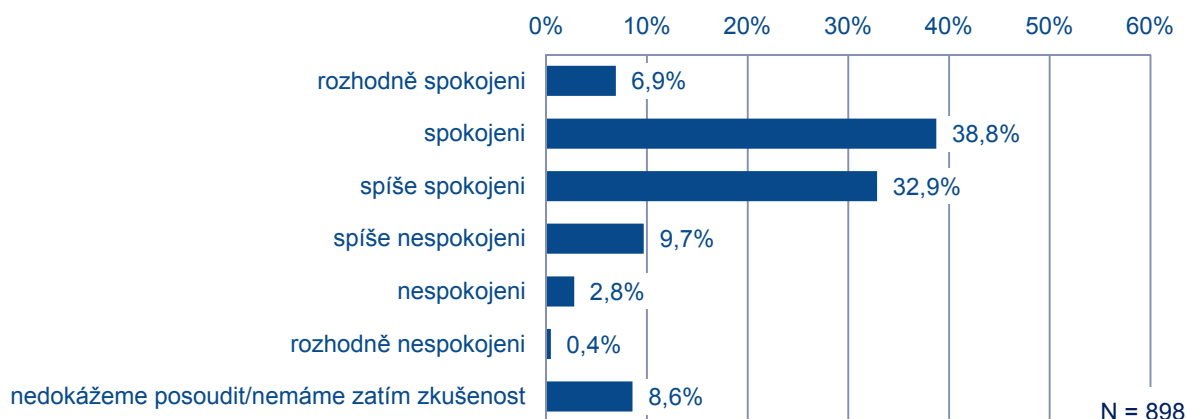
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Pokyny k vyplnění žádosti o podporu v IS KP14+“

Graf 40: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k doplnění žádosti o podporu z OPZ v rámci přípravy právního aktu



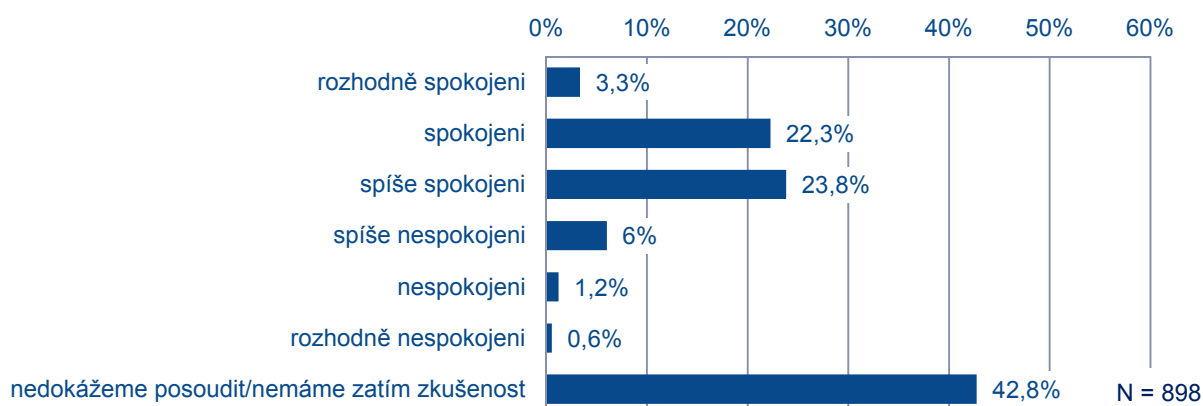
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Pokyny k doplnění žádosti o podporu z OPZ v rámci přípravy právního aktu“

Graf 41: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+



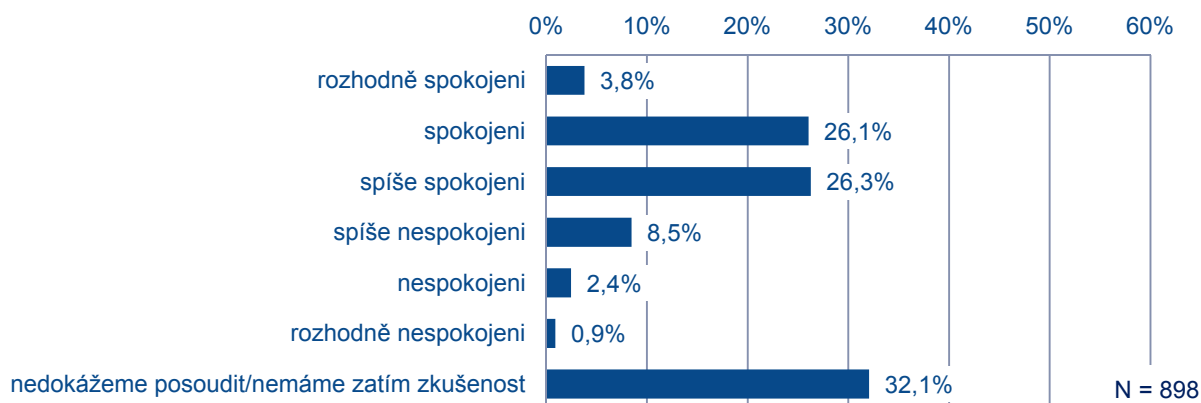
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Pokyny ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+“

Graf 42: 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 43: 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:

K tematickému okruhu spokojenosti s kvalitou informací se vyjádřilo 76 respondentů. Komentáře se v naprosté většině týkají příruček a metodických dokumentů. **Webové stránky** jsou zmíněny jen v několika málo komentářích a většinou jsou hodnoceny jako **nepřehledné**.

- „*Stránky nepřehledné, dohledává se mi špatně, absolutně nejsou intuitivní.*“

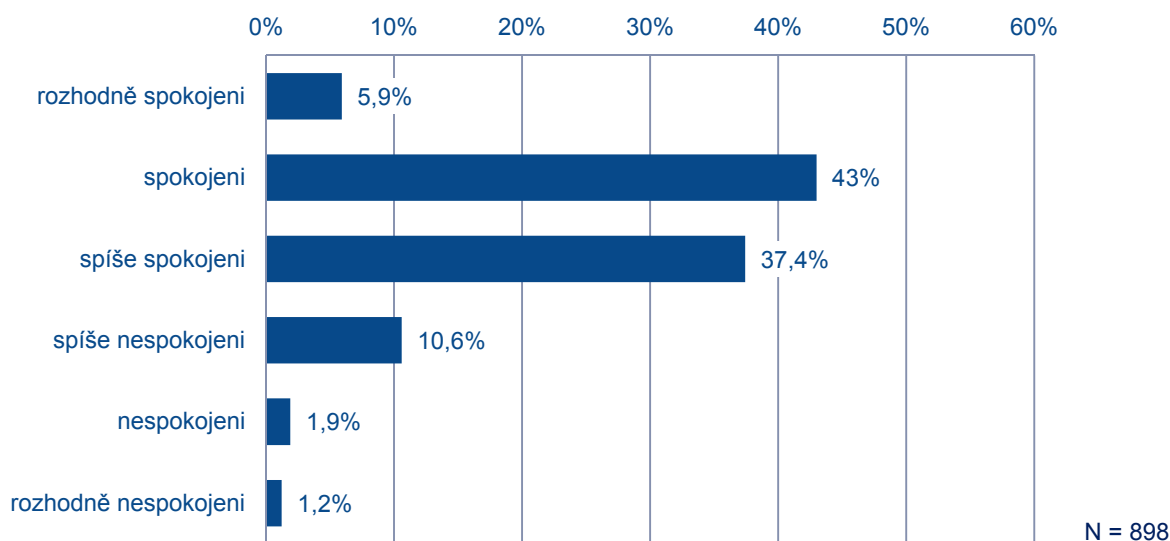
Příručky a metodické dokumenty jsou nejčastěji vnímány jako příliš **rozsáhlé** a respondenti zdůrazňují, že jejich prostudování je velmi časově náročné. Zároveň je však část respondentů hodnotí jako příliš **obecné** a postrádá v nich podrobnější popis postupu v konkrétních problémech. Velká část komentářů hodnotí negativně, že dochází k **častým změnám pravidel**, na které navíc nejsou nijak upozorněni, což způsobuje nebo zvyšuje jejich nepřehlednost. Dále se objevují stížnosti, že jsou příručky a pokyny příliš **složitě, málo srozumitelné a nejednoznačné**, což mnozí respondenti spojují opět s tím, že jim zaměstnanci řídicího orgánu sami příliš nerozumí a proto raději pouze odkazují na dokumenty, než vysvětlují.

- „*Zbytečně moc obsáhlé dokumenty, kterým "obyčejný člověk" zcela nerozumí a hlavně nemá čas pročítat x desítek stran textů...*“
- „*Srozumitelnost pravidel a jasný výklad, kde žadatel má najít, co má konkrétně doložit nebo popsat, je nejslabší stránkou OPZ (ale i ostatních OP). Mnohdy dochází k situaci, že daný popsáný bod pravidel a jeho výklad není zcela jednoznačný, a tak pátráme "okolo", ze zkušeností jiných nebo i u PM, kteří mají ale také k dispozici stejná pravidla. Na straně druhé chápeme, že toto je nejsložitější oblastí OP - stručně a srozumitelně, ale do detailu popsat vše, co je po žadateli žádáno.*“
- „*Specifická pravidla - jsou natolik obecné, že není možné jednoznačně posoudit konkrétní případ. Hlavním problémem jsou změny v průběhu realizace a nové požadavky. Jejich nedostatečná znalost ze strany projektových manažerů ministerstva.*“
- „*Jediné, co je pro nás dosti matoucí je fakt, že se obecná část pravidel mění poměrně často - lepší by bylo změny oproti původnímu dokumentu pouze shrnout a stále neaktualizovat původní verze.*“

2.6 Celková spokojenost respondentů s administrací projektů a výzev OPZ

V hodnocení celkové spokojenosti respondentů mírně převažuje hodnocení „spokojení“ nad možností „spíše spokojení“. Součet podílu „spokojených“ a „rozhodně spokojených“ respondentů dosahuje 48,9 %. Pokud přičteme také možnost „spíše spokojení“, součet dosahuje 86,3 %.

Graf 44: 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 71 z nich a většina vyjádřila dílčí nebo celkovou nespokojenost. Našli se však i respondenti, kteří se rozhodli poslední komentář sepsat v pozitivním duchu, 21 respondentů vyjádřilo spokojenost, nebo alespoň dílčí spokojenost se zlepšením oproti zkušenostem z minulých let a programových období či s komunikací ze strany řídicího orgánu. Celkem 9 respondentů (včetně některých, kteří jinak v komentáři deklarovali nespokojenost) se rozhodlo poděkovat za možnost napsat své názory, nebo za spolupráci s řídicím orgánem.

Nespokojené ohlasy se v závěrečných komentářích týkaly především **náročnosti administrativy** a související **nutnosti spolupráce s externími specialisty** na získání dotací. Někteří autoři komentářů se vrátili k problémům s informačním systémem, s **termíny a dodržováním lhůt ze strany řídicího orgánu**, jiní se vyjadřovali ke kolísavé kvalitě informačních zdrojů i komunikace s kontaktními osobami.

- „Proces hodnocení žádostí a další pravidla se každým rokem zesložitují, což dělá proces velmi nepružný, ztrácí se důraz na řešení problémů na úkor obrovské složitosti administrativy.“

- „Dokumentace velmi složitá, příliš mnoho papírů a osob, které projekt řeší. Pro člověka, nezabývajícího se projekty, téměř nereálné vyplnit a zadat do systému. Máme na to drahou firmu a i ta si neví rady. Zprávy o realizaci a žádost o platbu byla 3x vrácena. Nemáme rok poslanou zálohu na provoz projektu. Dokumentace pro rodiče velmi složitá až zbytečná. Za nás tedy není spokojenost v mnoha oblastech.“
- „Lhůta hodnocení 7 měsíců mi přijde opravdu dlouhá, když v předchozím období stačily 3-4 měsíce. Zatím máme velmi dobrou zkušenost s dobou hodnocení zpráv o realizaci - termíny jsou dodrženy, připomínky jsou věcné. Spolupráce s projektovým manažerem je na vysoké úrovni, problematice rozumí, což je při řešení problémů klíčové.“
- „Oproti dřívějšímu období je administrativa projektů jednodušší a přehlednější.“
- „Na závěr si dovoluji osobní komentář: Toto programovací období je poslední, kdy se věnuji projektům spolufinancovaným z EU. Důvody: Nárůst administrativy, nefunkční monitorovací systém, prioritou ŘO je forma, nikoliv obsah projektů, málo kompetentních osob v ŘO, které mají přehled o realitě, diskutabilní efektivita projektů obecně.“
- „Bylo třeba vyplnit příliš mnoho a dublovaných informací. Z původně skvělého záměru zjednodušení vykazování formou jednotkových nákladů se postupně stal „administrativní obr“ k vyplnění velmi podobných informací do třech různých rozhraní: ISKP, ESF, xls tabulky s a bez podpisů. Bez pomocné agentury bychom si s realizací projektu nevěděli rady. Projekt jsme díky vysoké administrativní zátěži a velmi náročnému termínovému ladění školení s provozem firmy ukončili o půl roku dříve oproti plánovanému harmonogramu. Dalším velkým stresem byly neohlášené kontroly na místě. Podmínkám samozřejmě rozumíme, ale v provozu se jen velmi těžko hlásila změna termínu 3 pracovní dny dopředu. Po vyhodnocení efektivnosti projektu se budeme teprve rozhodovat, zdali do další výzvy znovu půjdeme. Snad, pokud by způsob vykazování zůstal stejný, jako v této výzvě, tak bychom znovu na školení zažádali, protože již s výkaznictvím máme zkušenosti. Přesto děkujeme za šanci získat finance na vzdělávání našich zaměstnanců.“

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

V rámci snahy o zachycení meziročních změn ve spokojenosti klientů OPZ s jednotlivými kroky jejich spolupráce s řídicím orgánem byla z velké většiny pro rok 2017 zachována struktura šetření nastavená už pro rok 2016. Řešitelé porovnávali odpovědi klientů z obou let u všech otázek a ve všech případech (s výjimkou identifikačních otázek) 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 jsou vedle několika srovnání, u kterých významnost prokázána nebyla, uvedeny také všechny případy, kdy došlo meziročně k signifikantním změnám ve zpětné vazbě.

V první podkapitole následujícího textu je předmětem srovnání složení respondentů v obou šetřeních. Následuje přehled vyhodnocení otázek z jednotlivých oblastí. Dílčí rozdíly byly identifikovány ve zpětné vazbě k fázi přípravy, fázi realizace, ke komunikaci i k poskytovaným informacím. Ve fázi hodnocení se významné rozdíly ve zpětné vazbě najít nepodařilo a stejně tak celková spokojenost s administrací projektů a výzev OPZ se příliš nezměnila.

3.1 Složení respondentů v šetřeních za roky 2017 a 2016

Z hlediska složení respondentů se šetření za roky 2017 a 2016 lišily tím, že za rok 2017 byli osloveni pouze klienti, kteří byli zároveň příjemci, tedy úspěšní žadatelé v rámci OPZ. V šetření za rok 2016 odpovídali také ostatní klienti, ovšem s řádově nižší návratností. V této kapitole je předmětem srovnávání zpětná vazba právě a pouze příjemců za roky 2017 i 2016.

Dle právní formy je zřejmé, že se meziročně výrazně zvýšil počet příjemců mezi obchodními korporacemi. Snížil se především podíl nestátních neziskových organizací a OSVČ (Tabulka 6).

Tabulka 6: Respondenti dle právní formy – srovnání za roky 2017 a 2016

Právní forma	2017		2016	
	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Nestátní nezisková organizace	393	43,8%	200	49,9%
Obchodní korporace	254	28,3%	60	15,0%
OSVČ/Fyzická osoba podnikající	24	2,7%	24	6,0%
Veřejný subjekt - organizační složka státu včetně justice, státní příspěvková organizace	60	6,7%	42	10,5%
Veřejný subjekt - územní samospráva	143	15,9%	66	16,5%
Zájmové sdružení právnických osob, komora, profesní komora	8	0,9%	5	1,2%
Sociální družstvo	3	0,3%	-	-
Jiné	13	1,4%	4	1,0%
Celkem	898		401	

Co se týče stavu projektů, v obou šetřeních jasně převažovali respondenti zastupující organizace a projekty ve fyzické realizaci. V šetření za rok 2017 se zvýšil podíl respondentů, kteří odpovídali za projekty s vydaným právním aktem před samotnou fyzickou realizací (Tabulka 7).

Tabulka 7: Respondenti podle stavu projektu – srovnání za roky 2017 a 2016

Stav	2017		2016	
	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Projekt je ve fyzické realizaci	807	89,9%	377	94,0%
Projekt řádně ukončil svou realizaci	41	4,6%	16	4,0%
Právní akt již byl vydán, ale projekt není zatím ve fyzické realizaci	43	4,8%	6	1,5%
Projekt byl ve fyzické realizaci, ale byl předčasně ukončen	7	0,8%	2	0,5%
Celkem	898		401	

Meziročně dále ohledně složení respondentů došlo k převrácení poměru klientů, kteří odpovídali za organizace s jedním a s více projekty. Výrazně více tedy mezi příjemci přibýlo organizací, které předkládaly pouze jeden projekt (Tabulka 8).

Tabulka 8: Podíl respondentů podle počtu předložených projektů – srovnání za roky 2017 a 2016

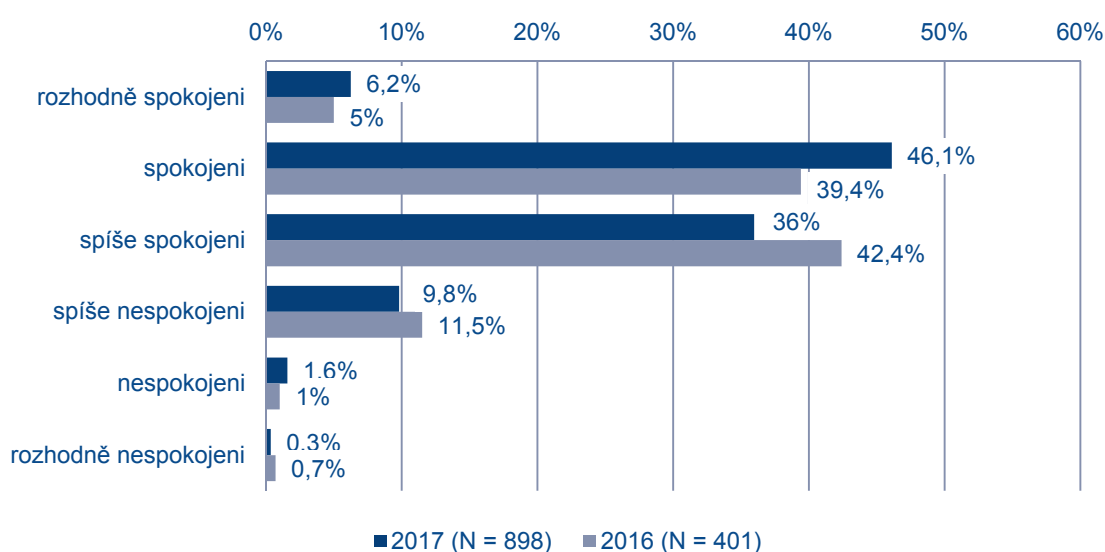
Jeden nebo více projektů	2017		2016	
	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí	Počet odpovědí	Podíl na celku odpovědí
Předkládali jsme pouze jeden projekt	499	55,6%	186	46,4%
Předkládali jsme více projektů	399	44,4%	215	53,6%
Celkem	898		401	

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

V první části šetření zpětné vazby přímo zaměřené na spokojenost klientů byla předmětem zájmu fáze přípravy projektů. Výsledky týkající se srozumitelnosti textů výzev, harmonogramu OPZ, lhůty pro zpracování žádosti či spokojenosti s IS KP14+ se meziročně lišily pouze minimálně.

Zajímavější srovnání nabízí pohled na vyplňování samotné žádosti o podporu. Co se týče nastavení obsahu žádosti o podporu, signifikantní významnost meziročních změn nebyla prokázána, z Grafu 45 nicméně lze vyčíst drobný posun k větší spokojenosti respondentů.

Graf 45: Míra spokojenosti s nastavením obsahu žádosti o podporu – srovnání za roky 2017 a 2016⁹



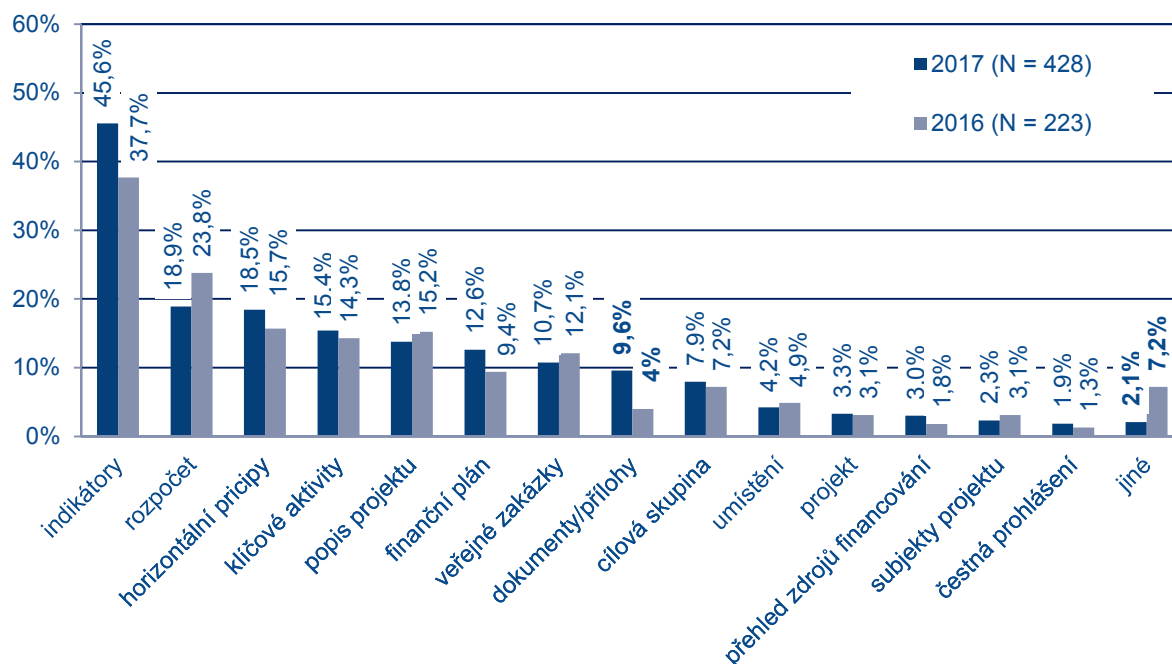
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s nastavením obsahu žádosti o podporu?“

Následující Graf 46 se týká oblastí žádosti o podporu, které respondenti identifikovali jako neproblematičtější. Dle výsledné signifikance nejsou prokázány významné rozdíly v odpovědích mezi danými roky, párové srovnání však ukázalo, že významně menší procento odpovídajících volilo v šetření za rok 2017 možnost „jiné“, naopak výrazně více respondentů považovalo za nejproblematičtější „dokumenty/přílohy“. U dalších možností signifikance nebyla prokázána, procentuální nárůst lze zmínit ještě u možnosti „indikátory“, která byla v obou letech zastoupena jasně nejsilněji.

Graf 47 ukazuje srovnání předdefinovaných tvrzení týkajících se obsahu žádosti o podporu, s nimiž respondenti vyjadřovali souhlas. V šetření za rok 2017 oproti předchozímu roku signifikantně přibýlo respondentů, kteří nastavení obsahu žádosti považovali za vhodné. Více bylo také zastánců názoru, že žádost požaduje vyplnění údajů, které v době přípravy není možné přesně určit. Znatelně méně respondentů se naopak za rok 2017 ztotožnilo s tvrzením, že „Omezený počet znaků znesnadňuje popis připravovaného projektu“.

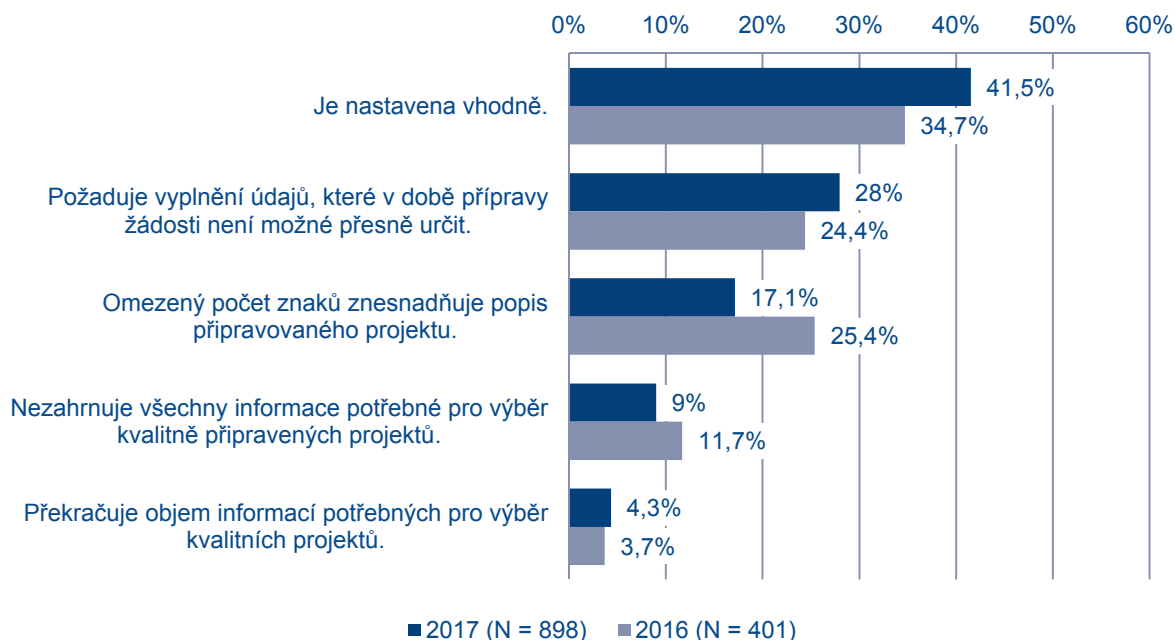
⁹ Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,100

Graf 46: Oblasti žádosti o podporu identifikované jako nejproblematictější – srovnání za roky 2017 a 2016¹⁰



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. Odpovědi v možnosti „Jiné“ jsou uvedeny v Příloze 1.

Graf 47: Souhlas s tvrzením ohledně obsahu žádosti o podporu – srovnání za roky 2017 a 2016¹¹



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

¹⁰ χ^2 : p-hodnota = 0,052. Možnosti „jiné“ – χ^2 : p-hodnota = 0,001; „dokumenty/přílohy“ – χ^2 : p-hodnota = 0,012

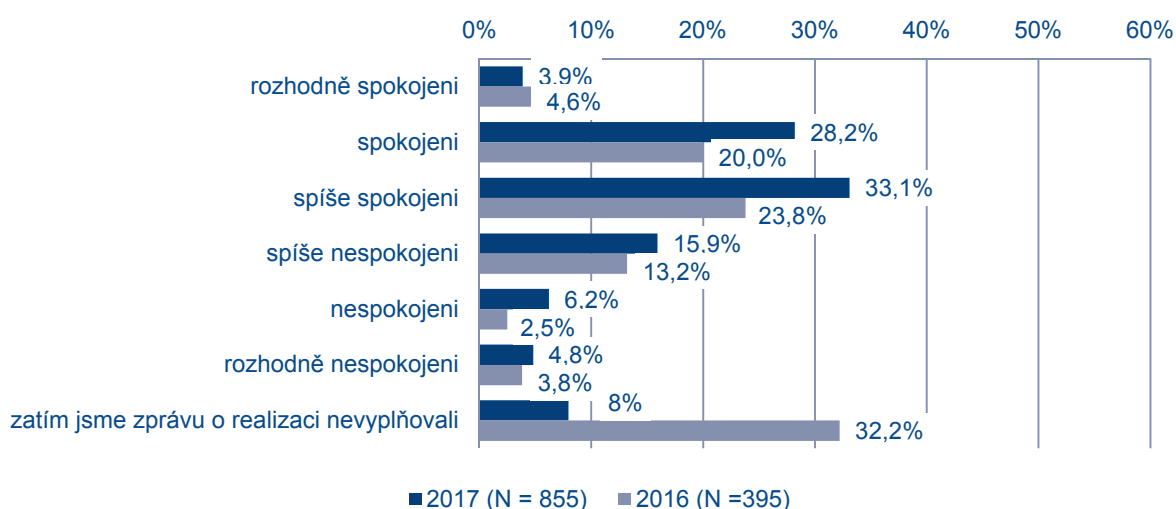
¹¹ χ^2 : p-hodnota = 0,002

3.3 Spokojenost s fází realizace – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2017 a 2016

Rozdíly mezi šetřeními za roky 2017 a 2016 v oblasti spokojenosti s fází realizace jsou značné, zároveň jde o rozdíly, které jsou si navzájem podobné. Zatímco v šetření za rok 2016 asi třetina respondentů ještě neměla zkušenost s vyplňováním zprávy o realizaci projektů a žádosti o platbu, v šetření za rok 2017 bylo takových klientů méně než 10 %. To způsobilo vychýlení v podobě signifikantně rozdílného poměru zastoupení jednotlivých možností u všech souvisejících otázek.

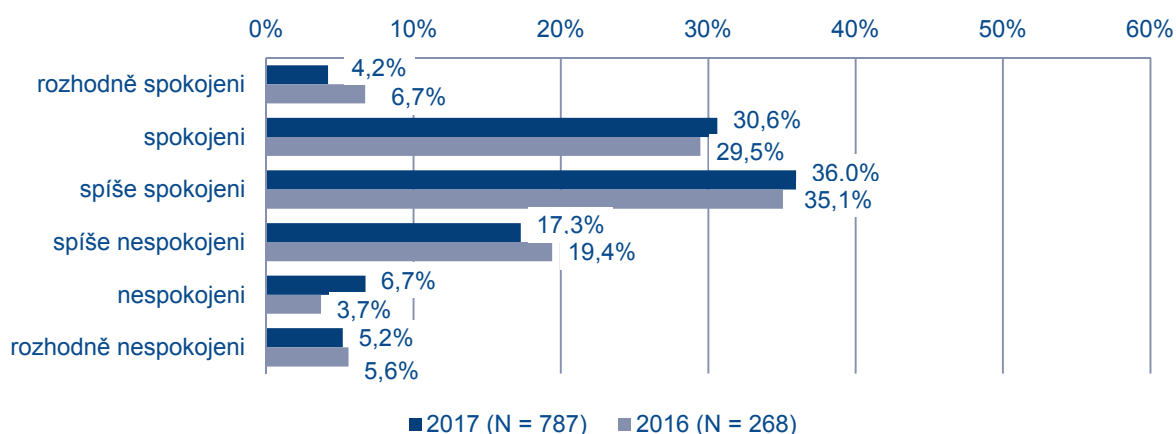
Jak ilustračně ukazují Grafy 48 a 49 týkající se spokojenosti s uživatelskou přívětivostí při vyplňování zprávy o realizaci, po vyloučení respondentů, kteří s vyplňováním zprávy dosud neměli zkušenost, z obou vzorků, se poměry zbývajících možností zásadně neliší. Analogická situace nastala i u dalších otázek z této kapitoly.

Graf 48: Míra spokojenosti s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci – srovnání za roky 2017 a 2016¹²



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

Graf 49: Míra spokojenosti s uživatelskou přívětivostí zprávy o realizaci II – srovnání za roky 2017 a 2016¹³



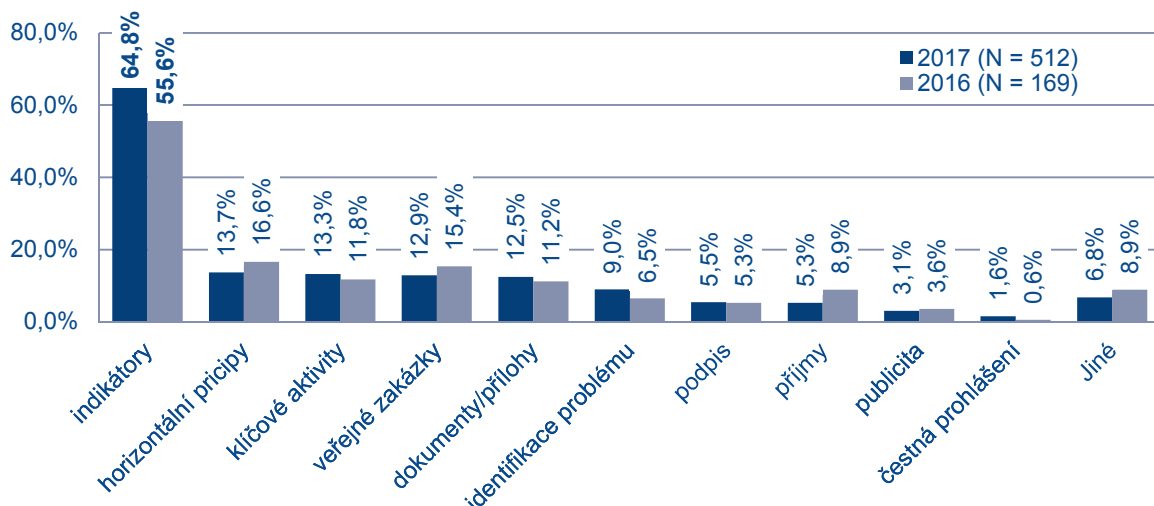
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s uživatelskou přívětivostí při vyplňování jednotlivých částí zprávy o realizaci projektu (ZoR)?“ Ze vzorků byli vyřazeni respondenti, kteří neměli zkušenost s vyplňováním zprávy o realizaci.

¹² χ^2 : p-hodnota = 0,000

¹³ χ^2 : p-hodnota = 0,274

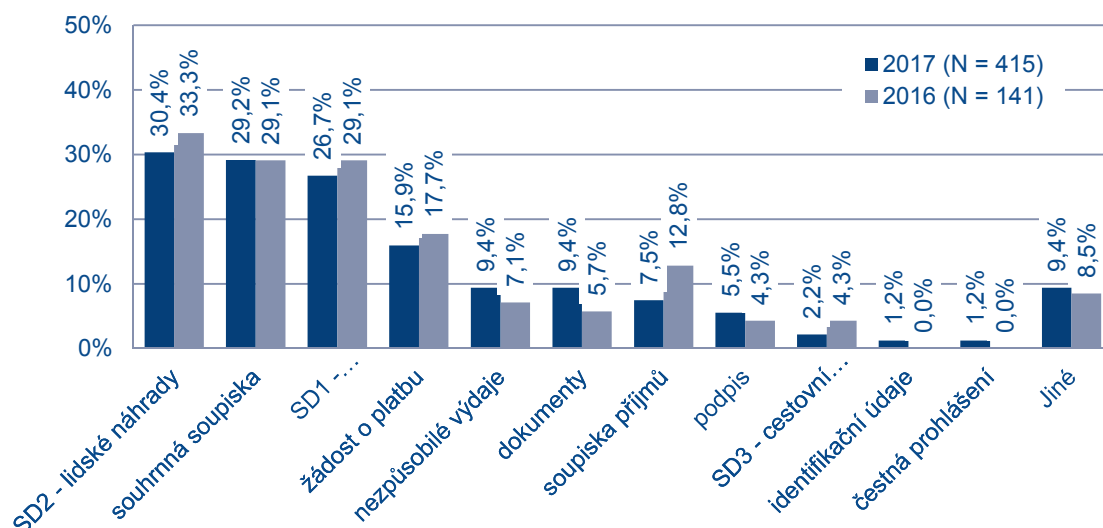
Zbývající otázky cílené na upřesnění toho, co považují respondenti za nejproblematictější při vyplňování zprávy o realizaci a žádosti o platbu, již respondenti bez zkušeností s vyplňováním nezodpovídali. Srovnání a statistické testování ukázalo, že meziroční rozdíly nebyly zásadní, což dokládají Grafy 50 a 51. Menší změny je možné vysledovat, statisticky významné však ukázalo párové srovnání pouze u možnosti „indikátory“ v případě zprávy o realizaci.

Graf 50: Oblasti zprávy o realizaci identifikované jako nejproblematictější – srovnání za roky 2017 a 2016¹⁴



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. Odpovědi v možnosti „Jiné“ jsou uvedeny v Příloze 1.

Graf 51: Oblasti žádosti o platbu identifikované jako nejproblematictější – srovnání za roky 2017 a 2016¹⁵



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. Odpovědi v možnosti „Jiné“ jsou uvedeny v Příloze 1.

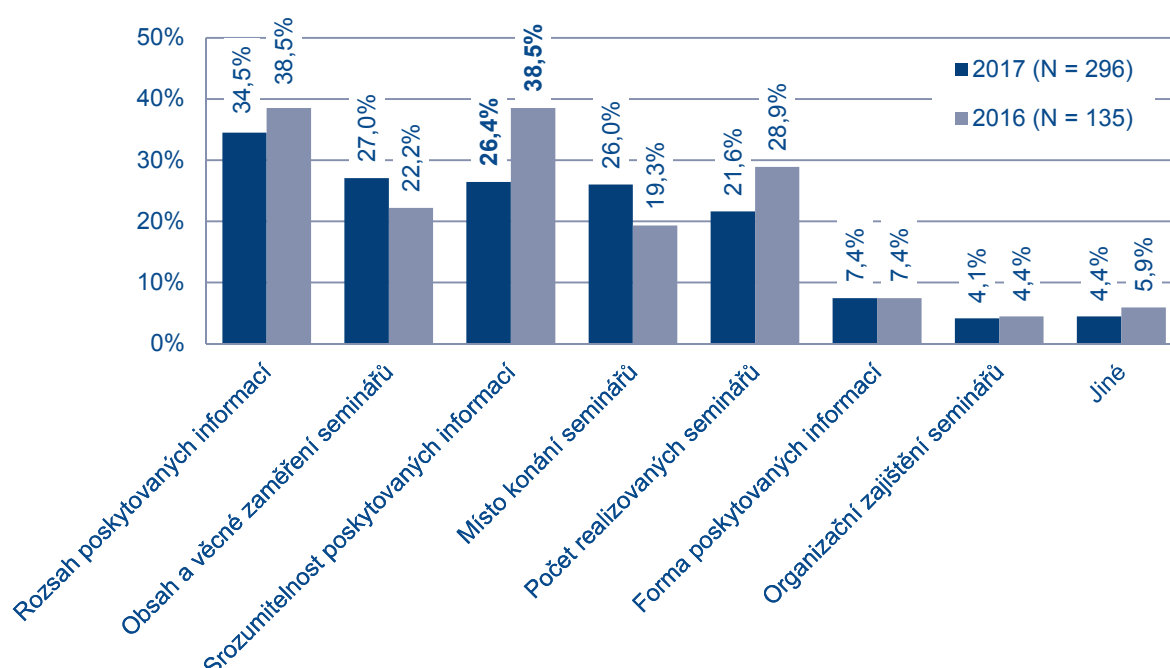
¹⁴ χ^2 : p-hodnota = 0,613. Možnost „indikátory“ – χ^2 : p-hodnota = 0,032

¹⁵ χ^2 : p-hodnota = 0,336

3.4 Spokojenost s komunikací s řídicím orgánem – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2017 a 2016

V meziročním srovnání vyhodnocení otázek na spokojenost s komunikací s řídicím orgánem opět ve většině případů signifikantní rozdíly nebyly identifikovány. První dvě otázky se zaměřily na semináře pro žadatele. V otázce na upřesnění toho, co klienti s nižší mírou spokojenosti („spíše spokojeni“ a nižší) považovali u seminářů za nejproblematictější, prokázalo párové srovnání výrazný úbytek respondentů, kteří za problematickou považovali „Srozumitelnost poskytovaných informací“ (Graf 52). Srovnání bylo nicméně ovlivněno tím, že v šetření za rok 2017 přibyla předdefinovaná možnost odpovědi „Termín – načasování seminářů“. Respondenti, kteří v šetření za rok 2017 volili pouze tuto možnost, byli ze vzorku pro srovnání vyřazeni.

Graf 52: Aspekty seminářů identifikované respondenty jako nejproblematictější – srovnání za roky 2017 a 2016¹⁶



Znění otázky: „Které aspekty seminářů pro žadatele a příjemce pokládáte za nejproblematictější?“ 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). Ze vzorku za rok 2017 byli dále vyřazeni ti, kteří hlasovali pouze pro možnost „Termín – načasování seminářů“, jež nebyla v šetření za rok 2016 předdefinována. Každý respondent mohl vybrat jednu nebo dvě oblasti, které pokládá za nejproblematictější. Procenta jsou počítána z počtu respondentů. Odpovědi v možnosti „Jiné“ jsou uvedeny v Příloze 1.

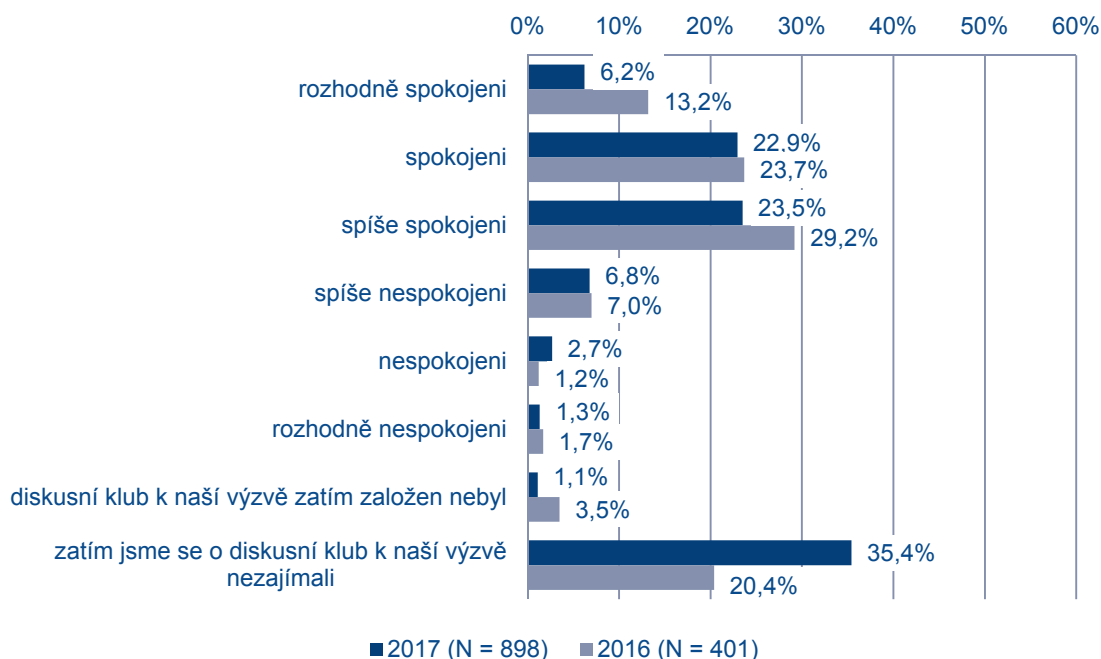
Co se týče spokojenosti s kvalitou komunikace na úrovni dostupnosti kontaktní osoby, vstřícnosti přístupu vyhledávatele, srozumitelnosti informací i co se týče obecné spokojenosti s možností vyjádřit zpětnou vazbu, meziroční rozdíly byly malé.

Další část se týkala jednotlivých platforem pro komunikaci. Zatímco meziroční srovnání toho, jak klienti odpovídali na otázky spojené s komunikací přes uvedené e-mailové adresy, neukázalo signifikantní rozdíly, v případě diskusí na ESF Fóru jsou změny poměrně výrazné. Především se zvýšil podíl respondentů, kteří se o diskusní klub nezajímali (Graf 53). Pokud jsou dále tito respondenti ze srovnání vyřazeni za účelem

¹⁶ χ^2 : p-hodnota = 0,000. Možnost „Srozumitelnost poskytovaných informací“ – χ^2 : p-hodnota = 0,011

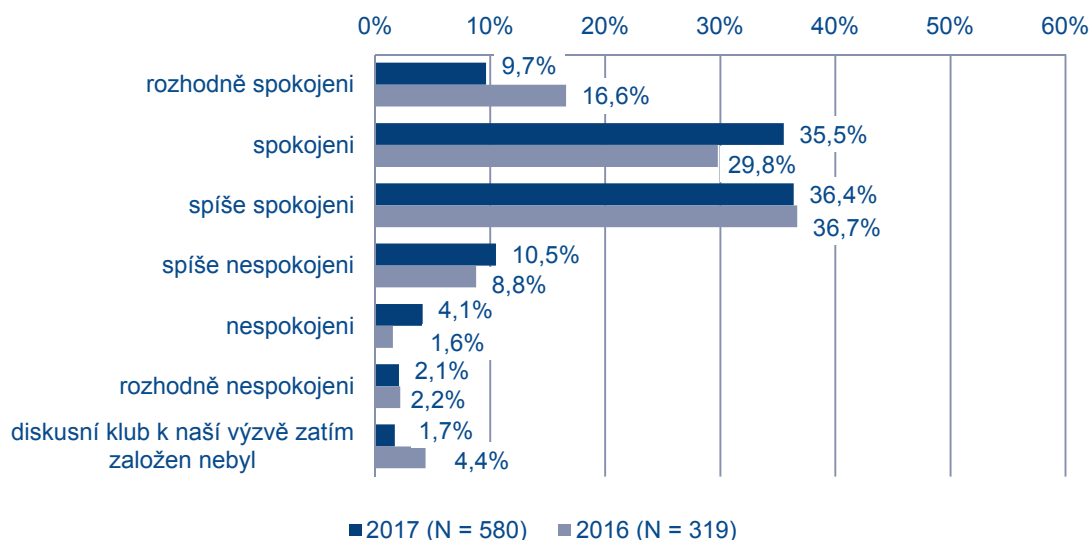
srovnání míry spokojenosti těch, kteří s ESF Fórem zkušenost mají, výrazně se snižuje podíl „rozhodně spokojených“, zvyšuje podíl „spokojených“ a zvyšuje podíl „spíše nespokojených“ i „nespokojených“ (Graf 54).

Graf 53: Míra spokojenosti s přínosem diskuse na ESF Fóru – srovnání za roky 2017 a 2016¹⁷



Znění otázky: „V případě, že je založen diskusní klub k vaší výzvě na ESF Fóru, jak jste spokojeni s přínosem společné on-line diskuse k výzvě?“

Graf 54: Míra spokojenosti s přínosem diskuse na ESF Fóru II – srovnání za roky 2017 a 2016¹⁸



Znění otázky: „V případě, že je založen diskusní klub k vaší výzvě na ESF Fóru, jak jste spokojeni s přínosem společné on-line diskuse k výzvě?“ Ze vzorků byli vyřazeni respondenti, kteří se zatím o diskusní klub nezajímali.

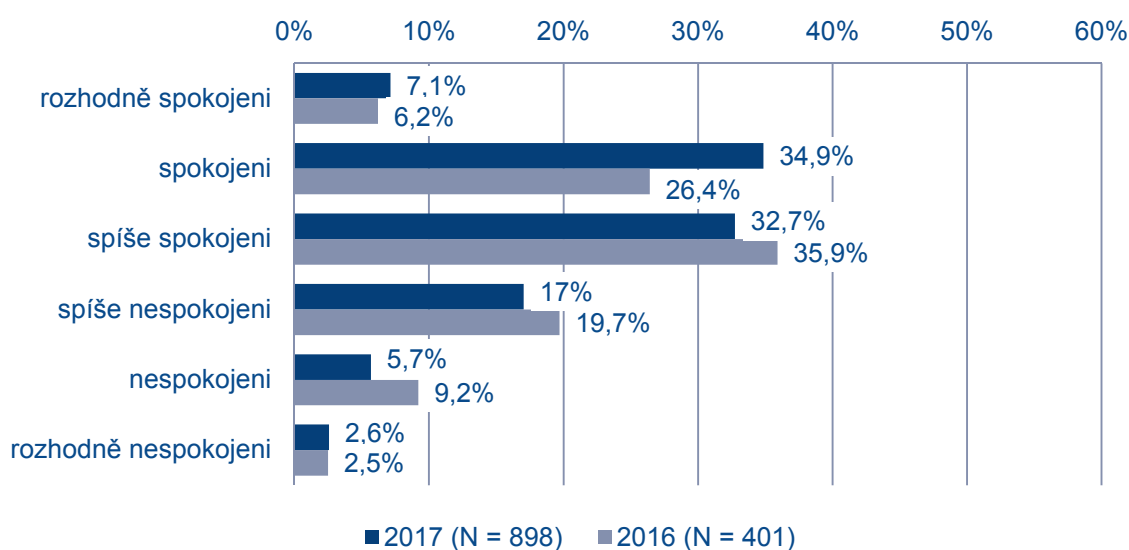
¹⁷ χ^2 : p-hodnota = 0,000

¹⁸ χ^2 : p-hodnota = 0,002

3.5 Spokojenost s kvalitou informací – rozdíly ve zpětné vazbě za roky 2017 a 2016

V rámci tématu kvality informací se výrazný meziroční posun objevil především u otázky na kvalitu webových stránek esfcr.cz. Zatímco u podotázky zabývající se obsahem těchto stránek se výsledky téměř vůbec nezměnily, struktura webu zaznamenala podle srovnání odpovědí respondentů za jednotlivé roky výrazné zlepšení (Graf 55). Podíl těch, kteří byli se strukturou „spokojeni“, vzrostl z 26,4 % na 34,9 %.

Graf 55: Míra spokojenosti s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz – struktura (přehlednost) – srovnání za roky 2017 a 2016¹⁹



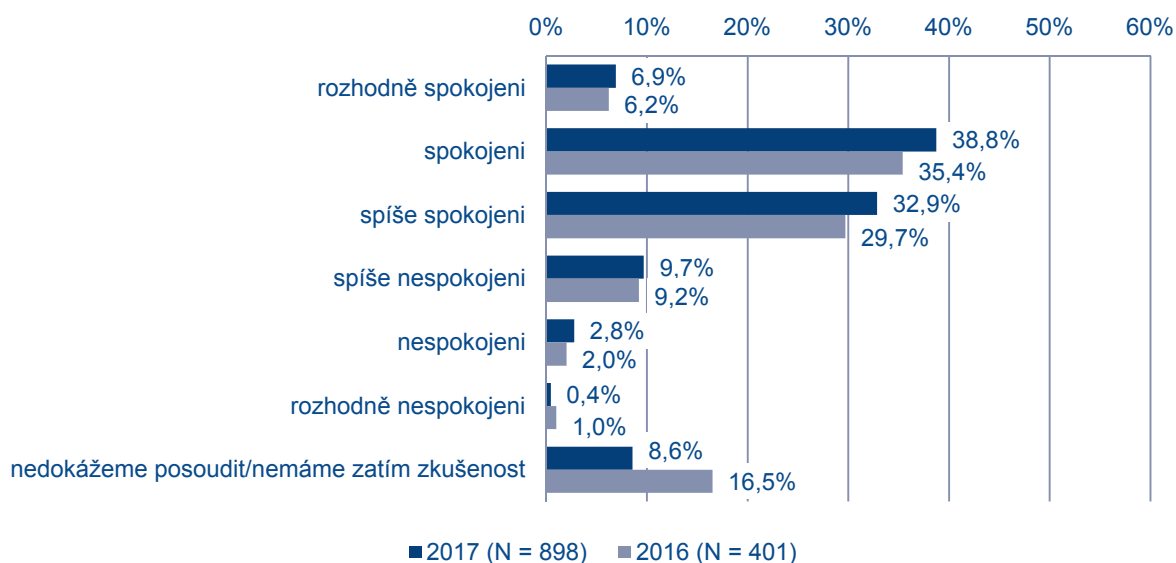
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou webových stránek www.esfcr.cz?“ Pole: Struktura (přehlednost)

Další otázky směřovaly na spokojenost se srozumitelností jednotlivých informačních dokumentů. U dvou položek došlo meziročně k významným změnám. U otázek na srozumitelnost Pokynů ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+ a Pokynů k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+ vždy výrazně ubylo těch, kteří s těmito dokumenty neměli zkušenost. Tento úbytek – v menší míře typický i pro vyhodnocení ostatních otázek na srozumitelnost dokumentů – ukazují Grafy 56 a 57.

Ve všech těchto případech nicméně platí, že při vyřazení respondentů, kteří dosud neměli s danými dokumenty zkušenost, ze vzorků šetření za oba roky, jsou meziroční rozdíly ve spokojenosti malé a statisticky nevýznamné (ilustračně Grafy 58 a 59).

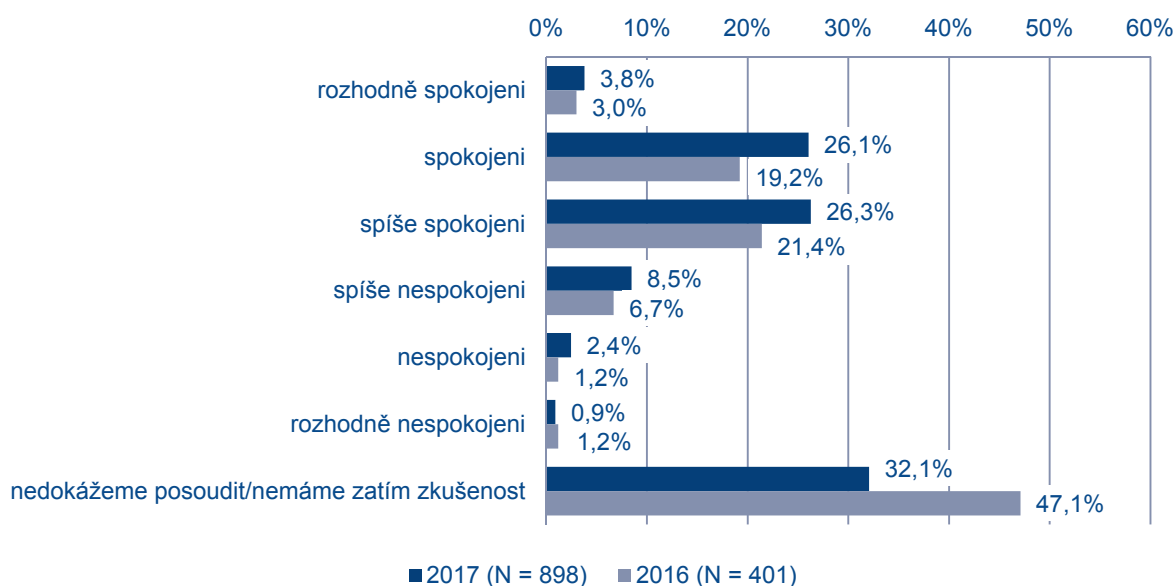
¹⁹ χ^2 : p-hodnota = 0,019

Graf 56: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+ – srovnání za roky 2017 a 2016²⁰



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

Graf 57: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+ – srovnání za roky 2017 a 2016²¹

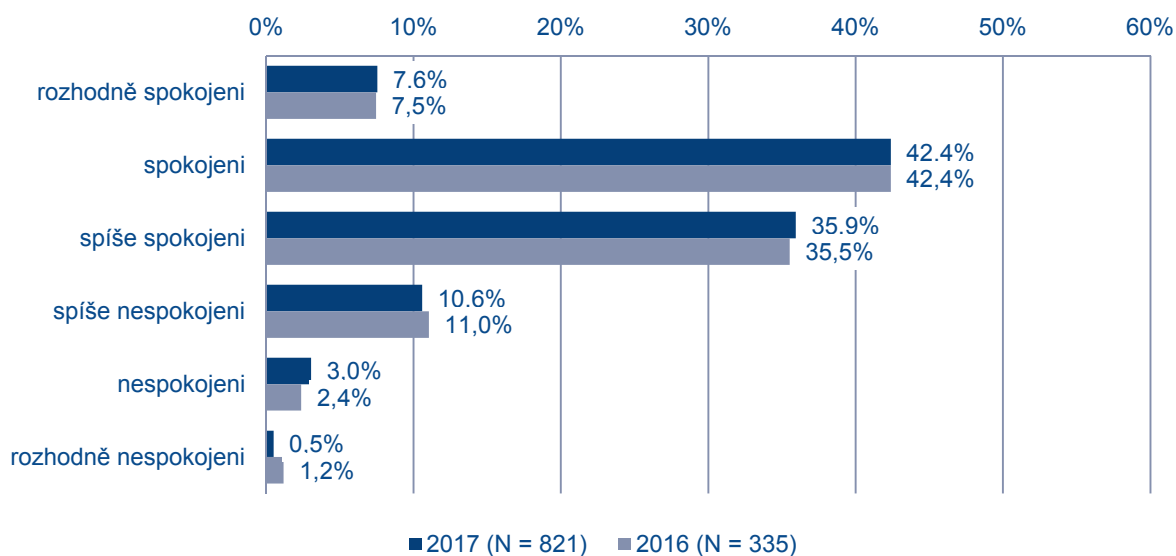


Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Pokyny k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+“

²⁰ Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,005

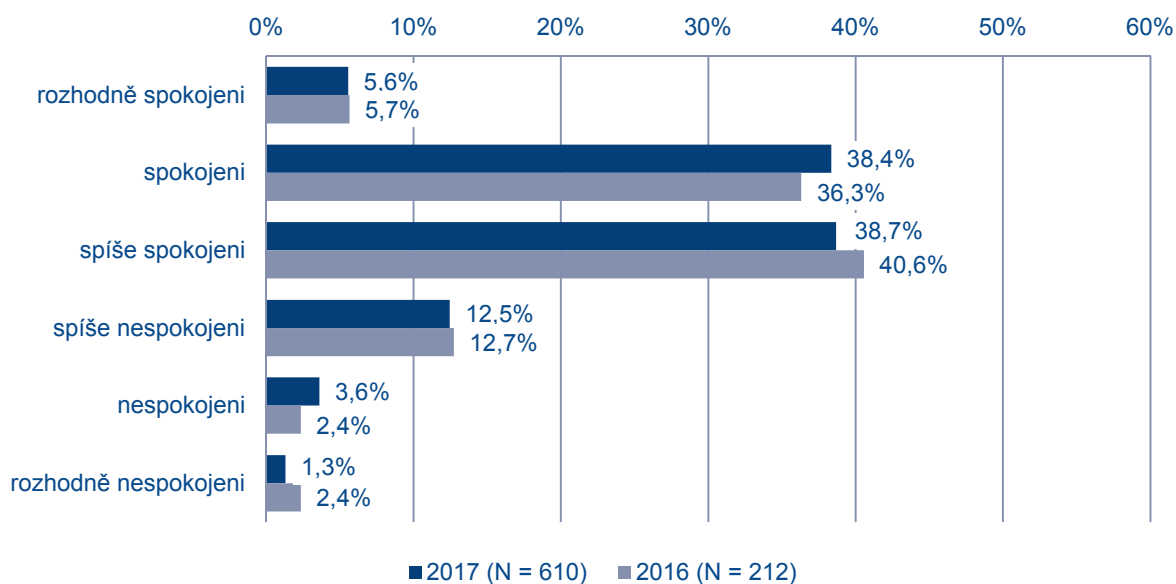
²¹ Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,000

Graf 58: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+ II – srovnání za roky 2017 a 2016²²



Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Pokyny ke zpracování žádosti o změnu v IS KP14+“. Ze vzorků byli vyřazeni respondenti, kteří zatím neměli s tímto dokumentem zkušenost.

Graf 59: Míra spokojenosti se srozumitelností dokumentů – Pokyny k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+ II – srovnání za roky 2017 a 2016²³



Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností následujících dokumentů?“ Pole: „Pokyny k předkládání dokumentace k zakázkám prostřednictvím IS KP14+“. Ze vzorků byli vyřazeni respondenti, kteří zatím neměli s tímto dokumentem zkušenost.

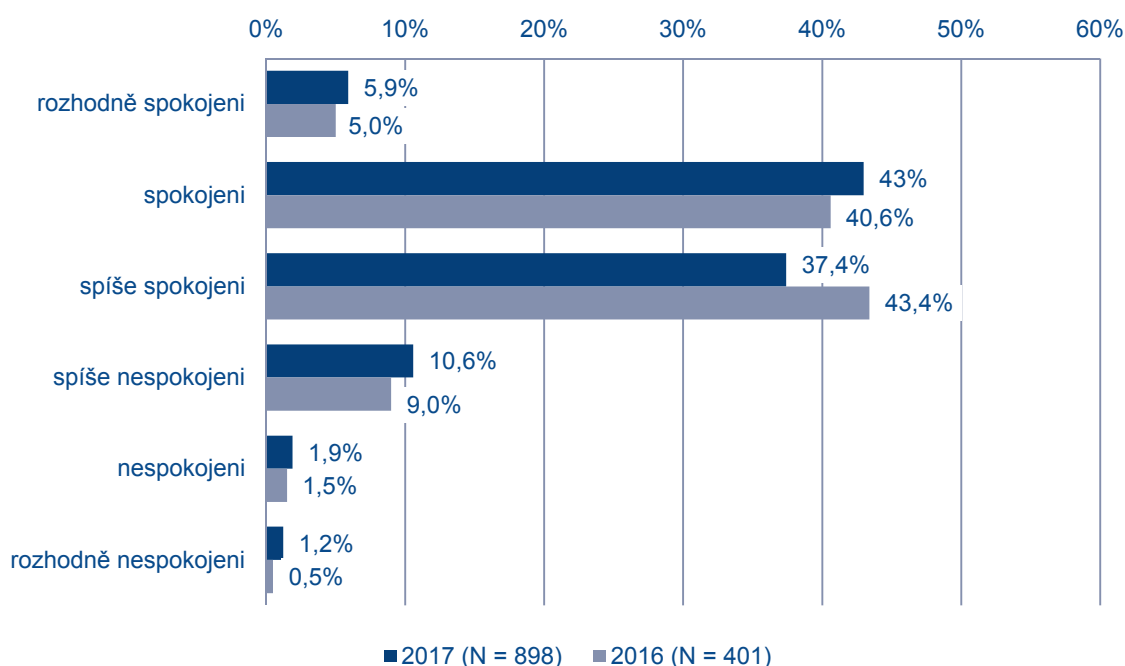
²² Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,830

²³ Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,824

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

Z vyhodnocení otázky na celkovou spokojenost respondentů s administrací projektů a výzev OPZ vyplývá, že tato obecnější zpětná vazba zůstává meziročně stálá. Zvýšení podílu „spokojených“ a „spíše nespokojených“ na úkor „spíše spokojených“ není signifikantní. Celkově však vyhodnocení ukazuje na poměrně pozitivní postoj respondentů.

Graf 60: Míra celkové spokojenosti s kvalitou administrace výzev a projektů OPZ – srovnání za roky 2017 a 2016²⁴



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

²⁴ Fisherův exaktní test: p-hodnota = 0,376

4 Závěr

Cílem realizovaného dotazníkového šetření zpětné vazby klientů Operačního programu Zaměstnanost bylo zjištění míry spokojenosti klientů s různými aspekty činností provázaných s administrací výzev Řídicím orgánem OPZ. Důraz byl řešiteli kladen primárně na ty tematické okruhy administrace výzev OPZ, které mohou být ve významné míře ovlivněny samotným Řídicím orgánem OPZ. Prakticky ale nebylo možné zcela oprostit otázky zpětné vazby 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 „podsloužky“ této služby a jejich dílčí poskytovatele. Dílčím cílem šetření, které řešitelé realizovali v analogické podobě k šetření zpětné vazby za rok 2016, bylo získat data k meziročnímu srovnání a podklady k budoucímu zachycení možných trendů ve vývoji postojů klientů.

Řešitelé oslovili s žádostí o vyplnění dotazníků všechny kontaktní osoby schválených projektů. Právě u těchto respondentů se v předcházejícím šetření projevila řádově vyšší návratnost a zároveň jde o osoby, které mohly na základě svých dosavadních zkušeností zodpovědět všechny nebo valnou většinu otázek zahrnutých do dotazníku.²⁵

U všech otázek na úroveň spokojenosti s aspekty činností provázanými s administrací výzev řídicím orgánem, u nichž bylo možné volit možnosti na šestistupňové škále „rozhodně spokojeni“, „spokojeni“, „spíše spokojeni“, „spíše nespokojeni“, „nespokojeni“, „rozhodně nespokojeni“, byly dvěma nejčastějšími variantami odpovědí varianty „spokojeni“ a „spíše spokojeni“. Výjimku tvořily dvě otázky na spokojenost s kvalitou komunikace s řídicím orgánem, v případě otázek na „dostupnost kontaktní osoby“ (Graf 26) a „vstřícnost přístupu vyhledávatele“ (Graf 27) byly dvěma převažujícími možnostmi „spokojeni“ a „rozhodně spokojeni“.

Otázky, u kterých naopak respondenti vyjadřovali relativně nejvyšší míru nespokojenosti, lze snadno identifikovat. 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, a ve všech těchto případech součet přesáhl dokonce 25 %. Stalo se to v případě otázek na spokojenost s IS KP14+ při vyplňování a předkládání žádosti o podporu (Graf 12 – celkem 32,5 % nespokojených), spokojenost s IS KP14+ při vyplňování zprávy o realizaci (Graf 18 – celkem 27,7 % nespokojených), spokojenost s uživatelskou přívětivostí při vyplňování zprávy o realizaci (Graf 20 – celkem 26,9 % nespokojených) a spokojenost se strukturou webu esfcr.cz (Graf 35 – celkem 25,3 % nespokojených).

Za pozornost dále stojí odpovědi na otevřené otázky ve formě komentářů klientů k jednotlivým sekcím. Přirozeně zde využilo příležitosti k vyjádření výrazně více obecně nespokojených klientů, tím spíš však mohou nabízet zajímavé podněty výběry těchto komentářů v kapitolách výše nebo kompletní souhrn komentářů v samostatné Příloze 4.

Řešitelé pak uskutečnili kompletní meziroční srovnání výsledků šetření zpětné vazby za roky 2016 a 2017. V šetření za rok 2017 odpovídal více než dvojnásobný počet respondentů – příjemců. Vzhledem k pokročilejší fázi programového období mělo také více respondentů zkušenosti se všemi částmi realizace projektů. Kromě toho však ve

²⁵ U některých otázek byla možnost zvolit odpověď, že respondent zatím nemá s předmětem dané otázky zkušenost (např. „zatím jsme zprávu o realizaci projektu nevyplňovali“ apod.).

většině zjišťovaných oblastí nelze hovořit o výrazné proměně úrovně spokojenosti klientů. Největší rozdíl byl ve vnímání struktury (přehlednosti) webových stránek esfcr.cz, kde za rok 2017 vyjádřilo znatelně více klientů celkovou spokojenost. Ve srovnání s jinými otázkami včetně otázky na spokojenost s obsahem tohoto webu se nicméně podle klientů stále jednalo o jednu z nejproblematictějších oblastí.

5 Přílohy

Příloha 1: Možnosti „Jiné“²⁶

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

Respondenti dle typu organizace – texty doplněné respondenty při možnosti „Jiné“			Četnost odpovědí
veřejná vysoká škola			2
družstvo	místní akční skupina	obchodní společnost	
soukromá VŠ	státní podnik	příspěvková organizace	
organizace zaměstnavatelů		privátní výzkumná organizace	
výrobní společnost	sdružení	veřejná výzkumná instituce	1
Celkem			13

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"
Analýza cílové skupiny
Přehnané rozsáhlé popisy
Systém ISKP, zejména přetíženost
Vyplňování žádosti bylo tak složité, že jsme ji museli zadat firmě (přestože máme několikaleté zkušenosti s projekty z OP VK, OP LZZ apod.
Výpočet čerpané podpory de minimis z více subjektů
Zařazení do CZ-ISCO
Zařazení osob do Kategorie CZ-ISCO

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"
Aplikace je pomalá, neuvěřitelně zdlouhavé je ukládání a načítání nových obrazovek
Aplikace obecně
Celková nesrozumitelnost
Celkově uživatelsky nepříznivé prostředí, nelogické názvy požadavků na vyplnění
Domlouvání s administrátorem na jemných nuancích v použitých větech...
Doplňování dat do druhého systému ESF -
Finanční plán, Žádosti o změnu

²⁶ 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).

"Se kterými částmi máte při vyplňování zprávy o realizaci projektu (ZoR) největší potíže?" – texty doplněné respondenty při možnosti "Jiné" – pokračování

Jednotkové náklady
Komunikační prostředí je pro uživatele naprosto neintuitivní. Již samotné podání ZoR je pro laika téměř nemožné.
Kontrola správnosti
Nefunkčnost kontroly ZoR
Nemáme potíže, zvykli jsme si, ale systém MSSF je hrůůůůza
Není problém v konkrétní položce, ale spíš v systému, kdy není úplně zřejmé, co vše se musí v dalších ZoR znovu vyplňovat.
Nepřehlednost příloh v záložce dokumenty
Permanentní ztracení se obsahu
Pomalost aplikace ISKP
Povinné přílohy
Provázanost obrazovek při nějaké změně
Se systémem IS KP14+
Skoro vše, systém je neintuitivní, pomalá odezva, neustále padá
Spíš celkově
Spíše vyplňování soupisky v žádosti o platbu. Systém je pomalý a často vypadává při ukládání
Systém pro evidenci cílové skupiny
Technické potíže podpis
Ukončení projektu
Vkládání obecně
Vše - nepřehledné, často na něco zapomeneme
Všechny, neskutečně pomalý systém
Výkazy práce
Zasílání depeší
Žádost o platbu

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"

Aplikace obecně
Celkově uživatelsky nepříznivé prostředí, nelogické názvy požadavků na vyplnění
Dokládání finančních příloh v excelu v minulém PO bylo jednodušší a rychlejší
Finanční plán
Finanční plán
Importy z xml - tragédie
IS KP14+
Je toho moc
Jednotkové náklady
Některé položky v soupisce se "nepřetahují", což pak působí potíže
Nemáme problém s žádnou položkou, když přijdeme na to, jak celý systém funguje.

"Se kterými částmi žádosti o platbu máte při vyplňování největší potíže?" – texty doplněné respondenty při možnosti "Jiné" – pokračování

Není dostatečně podrobný návod jak správně vyplnit
Pomalé nabíhání
Povinné přílohy
Procento nepřímých nákladů
Předem nastavená data
Přehled čerpání
Přímá podpora
Skoro vše, systém je neintuitivní, pomalá odezva, neustále padá
Tabulka na mzdové náhrady
Technické potíže
Vše - nepřehledné, často na něco zapomeneme
Zázločky se nevyplňují postupně tak, jak jsou v seznamu uvedeny, nepřehledné a matoucí proto
Zaokrouhlení

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

"Které aspekty seminářů pro žadatele a příjemce pokládáte za nejproblematictější?" – texty doplněné respondenty při možnosti "Jiné"

Aktivity podporované výzvou
Kvalita a znalosti řečníků
Ne na všechno dostaneme odpověď - je to nová výzva a ne všechny záležitosti jsou dotažené do konce tak, aby bylo jasně stanoveno, co a jak dělat (např. bagatelní podpora - jsou započítávány i vzdálené konzultační podpory - možná ano, ale možná také v budoucnu ne ... - doporučeno připravit se na obě varianty
Nemá význam na seminářích předčítat prezentace.
Nepříjemné prostředí způsobené často arogantním přístupem školitelů
Nesoulad poskytovaných informací v rámci různých seminářů k výzvám; neznalost přednášejících prostředí ISKP14+
Nezodpovězené otázky na fóru
Otevřenost.
Už na ně nechodíme, je to stále totéž dokola; podstatné věci jsou v dokumentech výzvy a hodnocení je stejně "loterie" ...
Zoufalá nejednotnost přednášejících, neschopnost odpovědět často i na banální dotaz.

Příloha 2: Kompletní názvy investičních priorit OPZ

Tabulka v příloze 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 reform, zlepšování právní úpravy a řádné správy
5.1 Technická pomoc	Technická pomoc

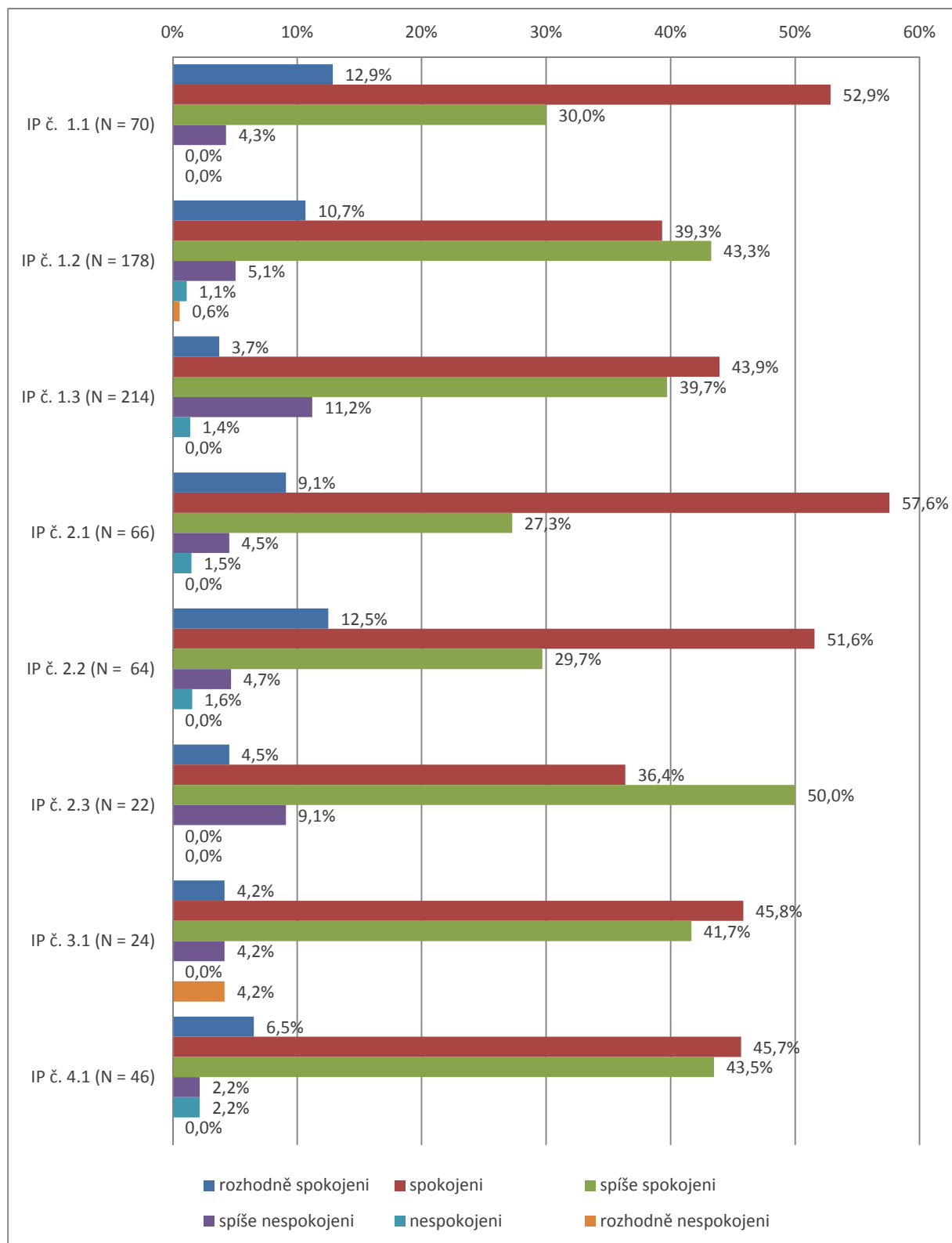
Příloha 3: Přehledy dle investičních priorit

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 své projekty předkládali.²⁷ Do vzorku zde byli zařazeni klienti, kteří předkládali pouze jeden projekt a klienti, kteří svých více projektů předkládali pouze v rámci jedné priority. Takových respondentů bylo přesně 684 z celkového počtu 898 klientů, kteří kompletně vyplnili dotazník. U zbývajících klientů, kteří předkládali projektů více a v rámci různých priorit, se řešitelé domnívají, že (ačkoliv respondenti měli odpovídat za nejpokročilejší projekt v rámci realizace) jejich odpovědi mohou být touto zkušeností ovlivněné. Pokud by byli zahrnuti do vzorku, následující přehled by tím mohl být zkreslený.

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

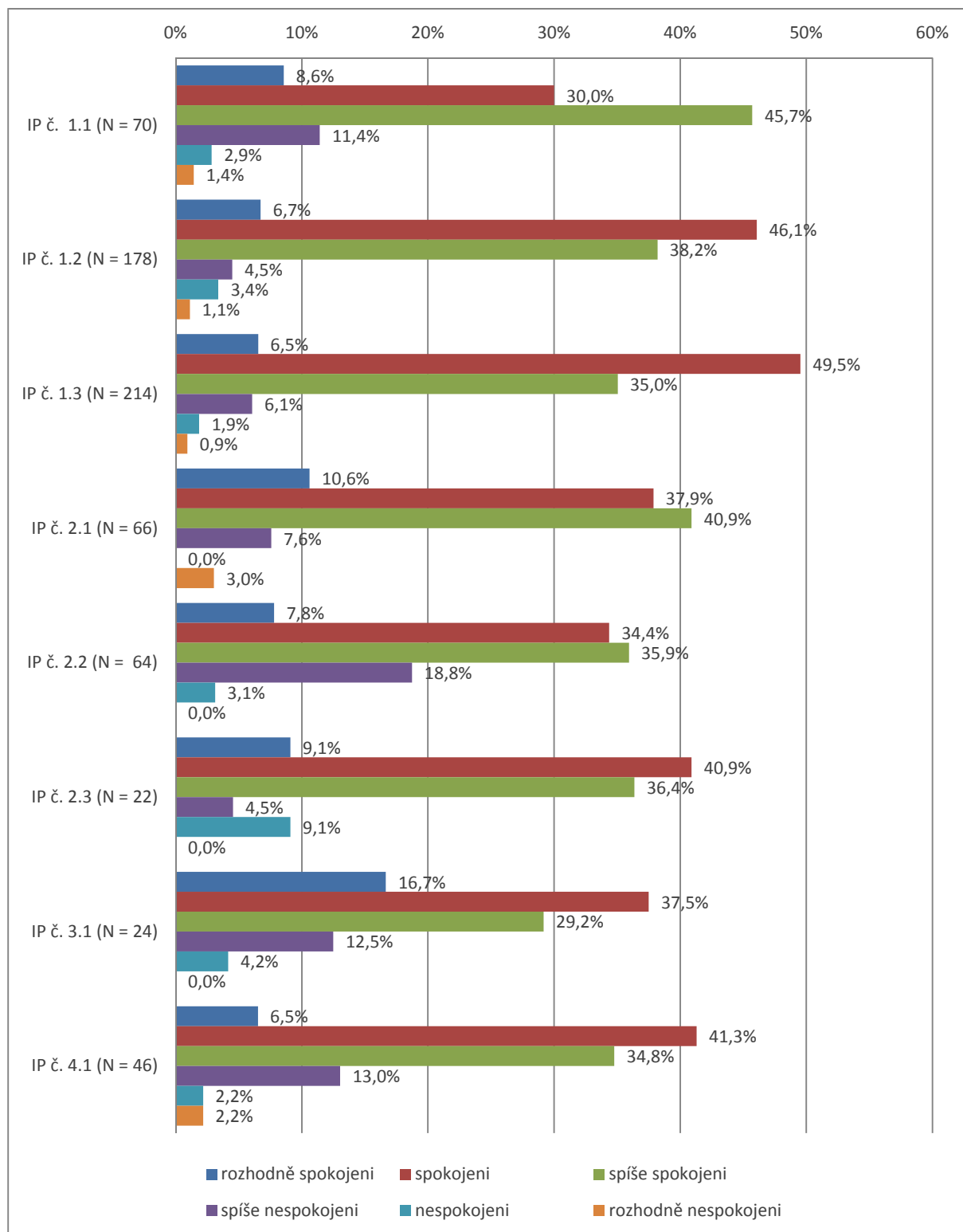
²⁷ Investiční priority (IP): 1.1 Přístup k zaměstnání; 1.2 Rovnost žen a mužů; 1.3 Adaptabilita pracovní síly; 1.4 Modernizace institucí trhu; 1.5 Iniciativa na podporu zaměstnanosti mládeže; 2.1 Aktivní začleňování; 2.2 Zlepšování přístupu k službám; 2.3 Komunitně vedený místní rozvoj; 3.1 Sociální inovace a mezinárodní spolupráce; 4.1 Efektivní veřejná správa

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



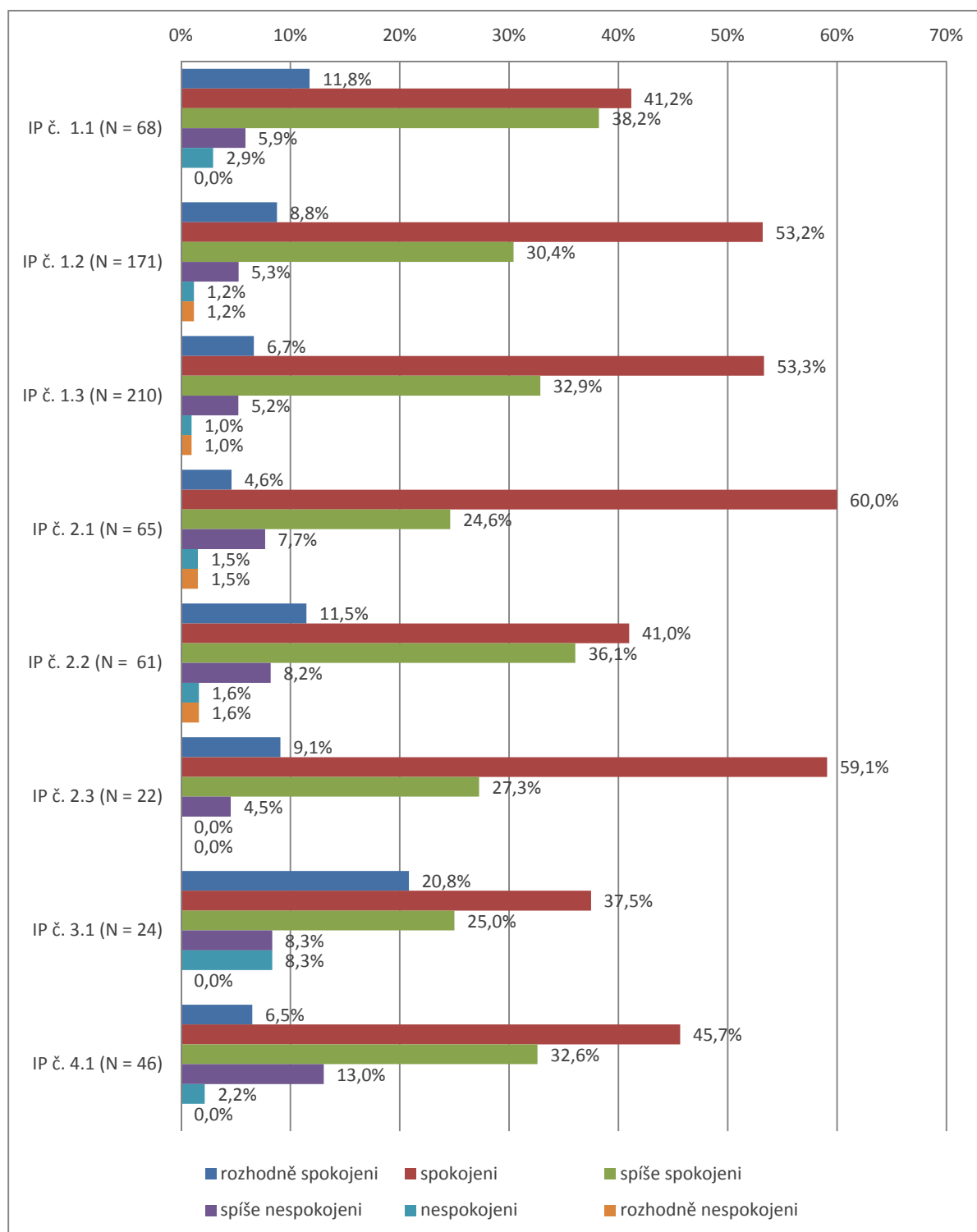
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností a přehledností informací v textu výzvy OPZ?“

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



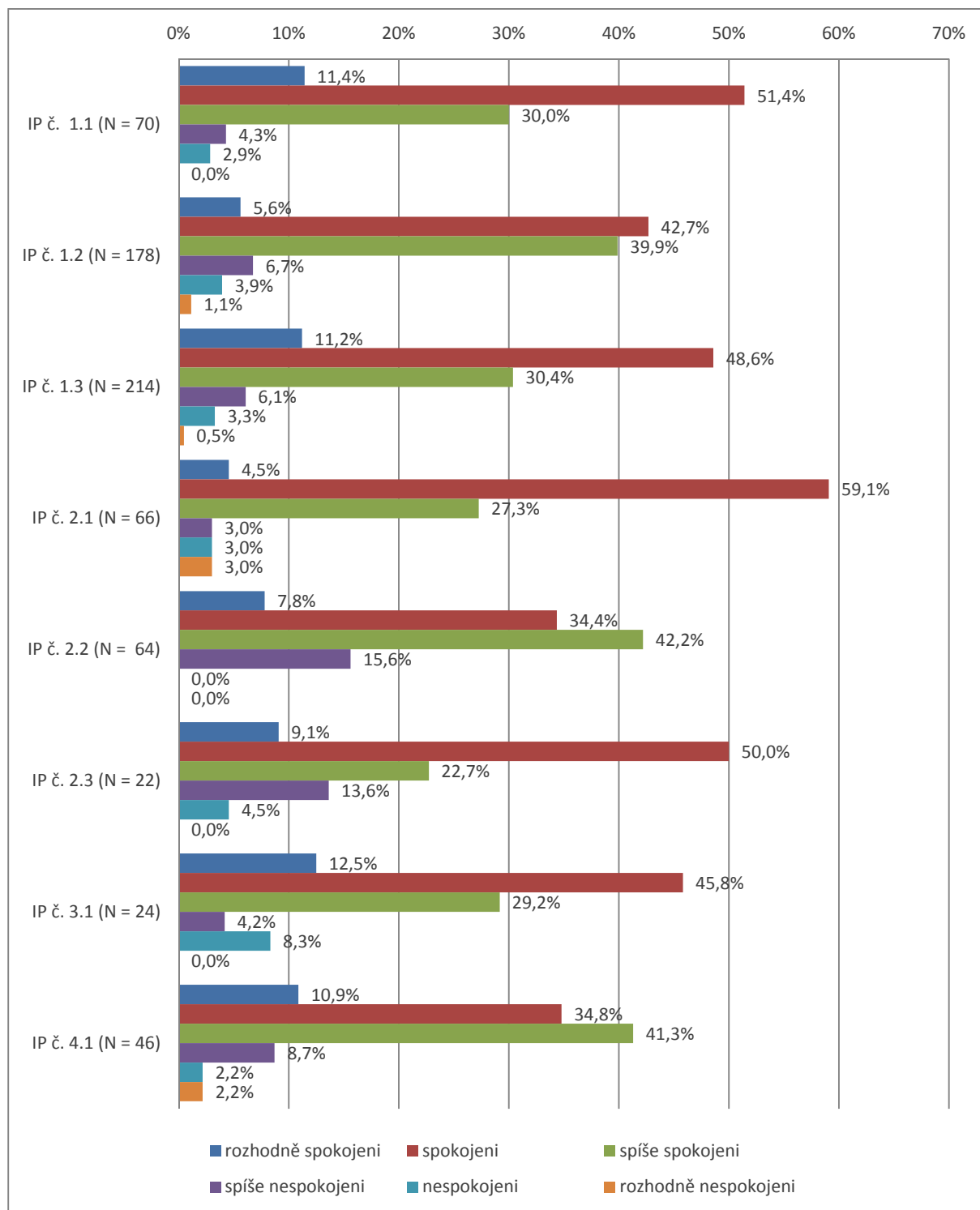
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností hodnocení hodnotitelů, resp. hodnotící komise?“

Graf v příloze 3: Míra spokojenosti se srozumitelností rozhodnutí výběrové komise – přehled IP



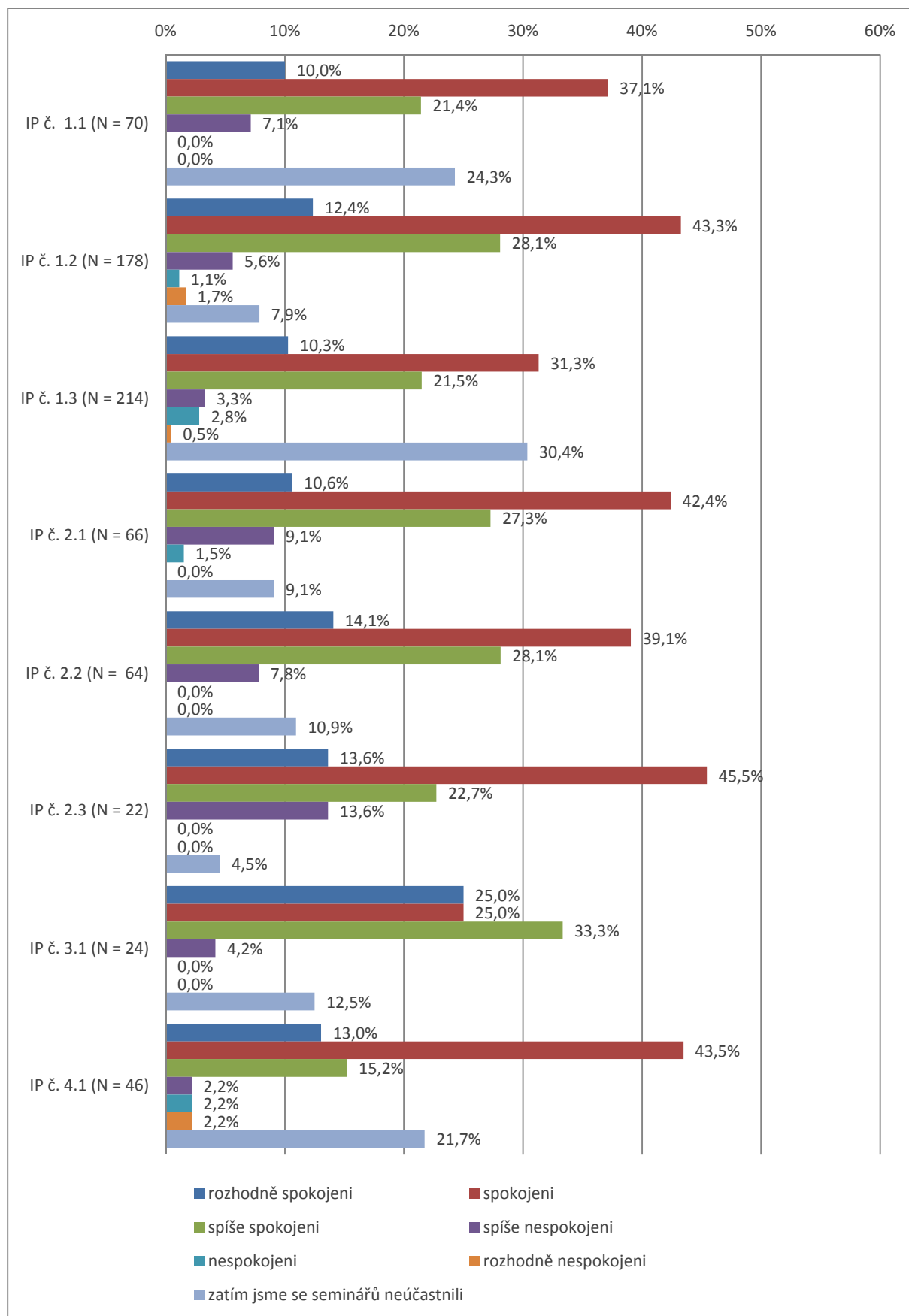
Znění otázky: „Jak jste spokojeni se srozumitelností rozhodnutí výběrové komise?“ Pro tento přehled byli vyřazeni respondenti, kteří zvolili variantu „není pro naši výzvu relevantní“.

Graf v příloze 4: Míra spokojenosti s celkovou transparentností hodnocení a výběru – přehled IP



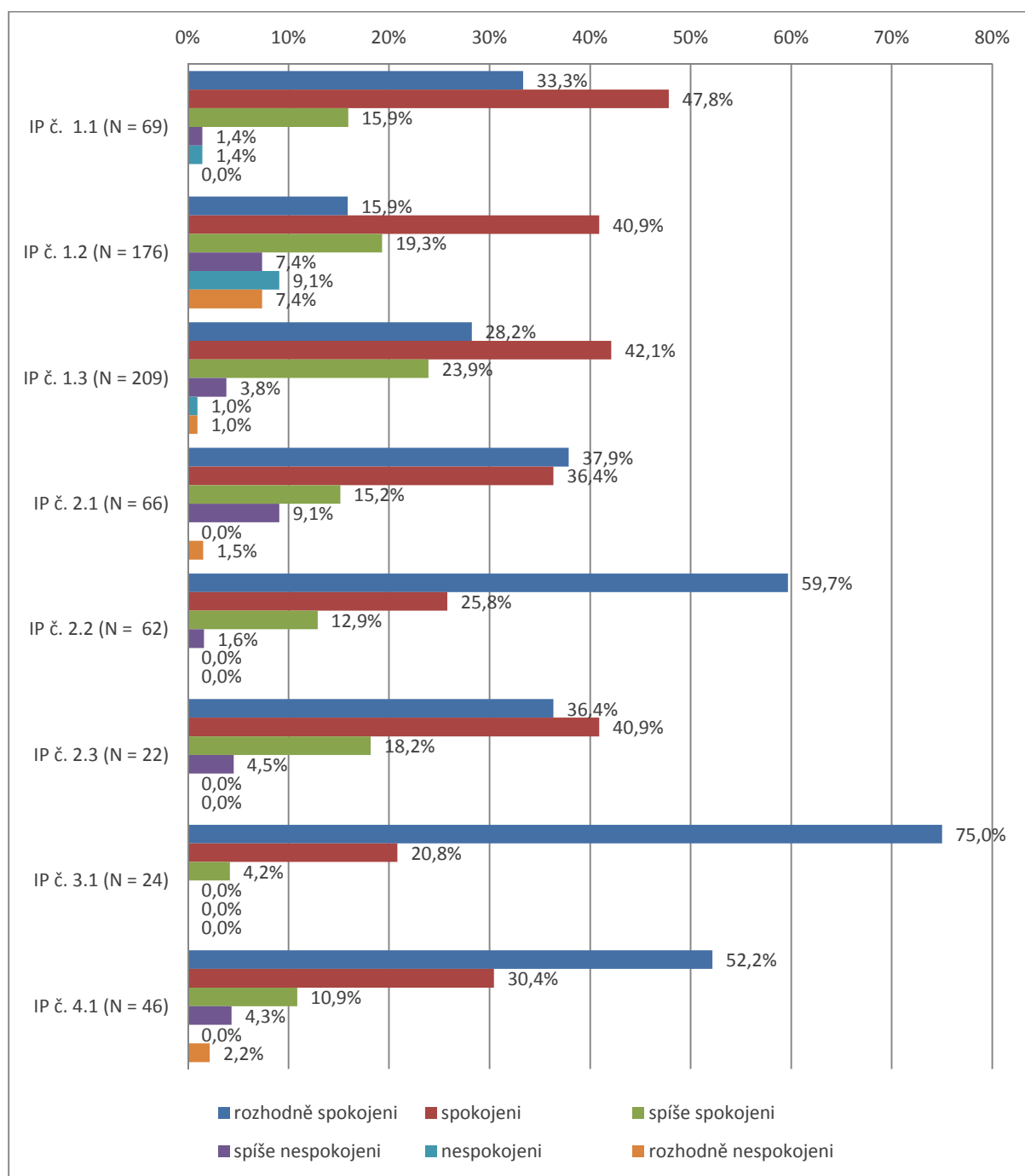
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s celkovou transparentností procesu hodnocení a výběru projektu?“

Graf v příloze 5: Míra spokojenosti se semináři pro žadatele a příjemce – přehled IP



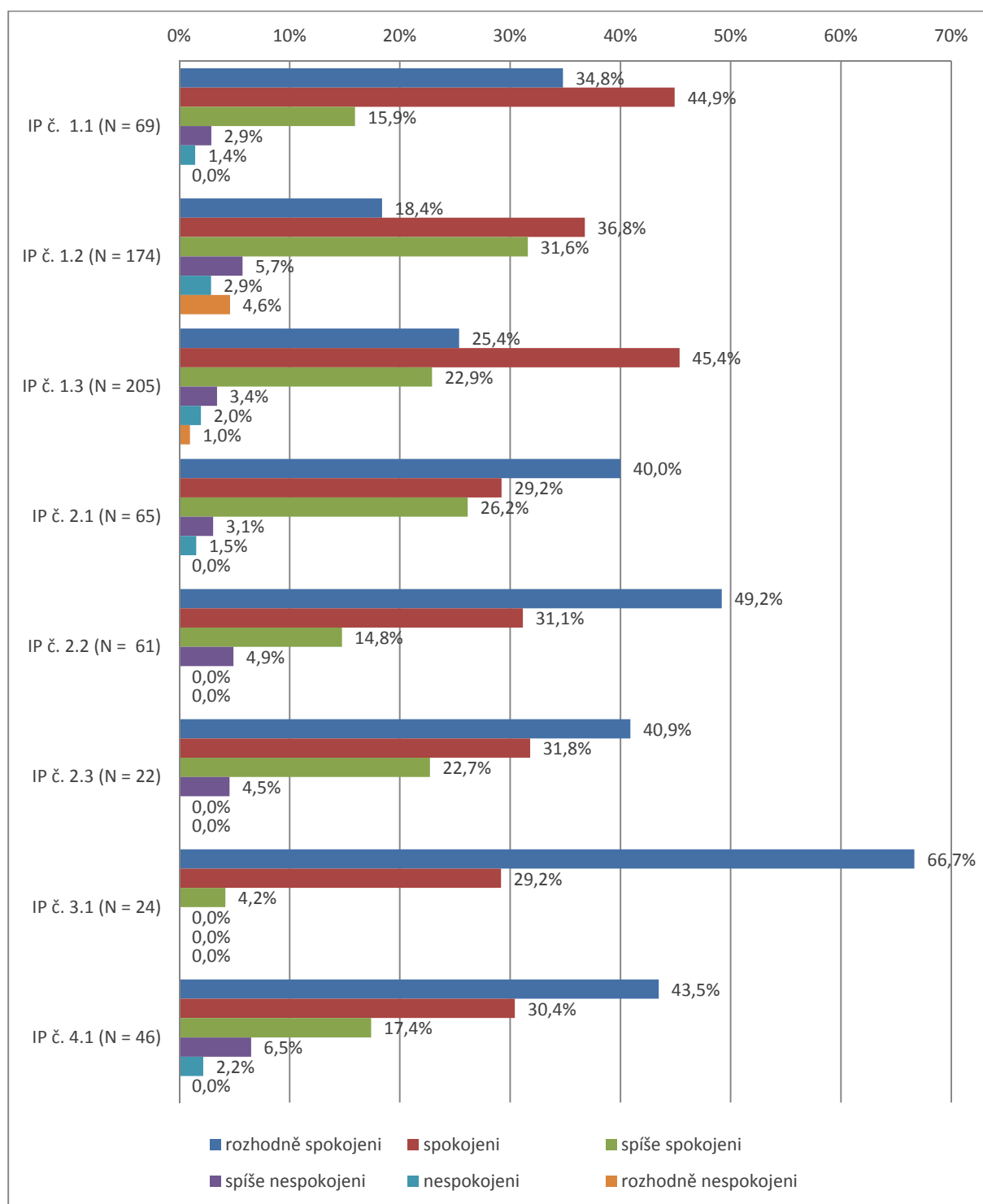
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou seminářů (tj. pro žadatele i pro příjemce)?“

Graf v příloze 6: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ – dostupností kontaktní osoby – přehled IP



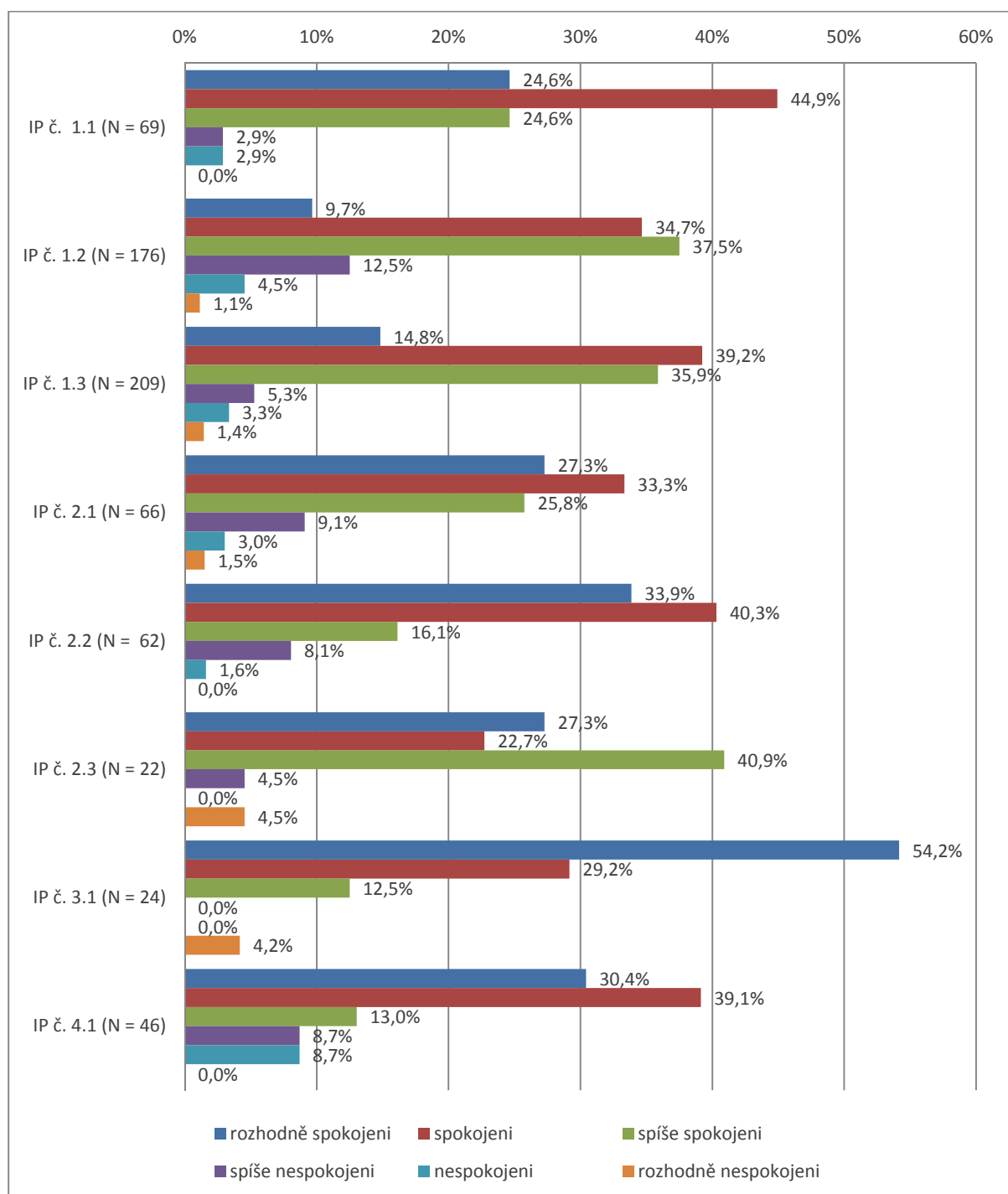
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ?“ Pole: „Dostupnost kontaktní osoby“. Pro tento přehled byli vyřazeni respondenti, kteří zvolili variantu „zatím nemáme v tomto ohledu zkušenosti“.

Graf v příloze 7: Míra spokojenosti s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ – vstřícnost přístupu vyhlášovatele výzvy – přehled IP



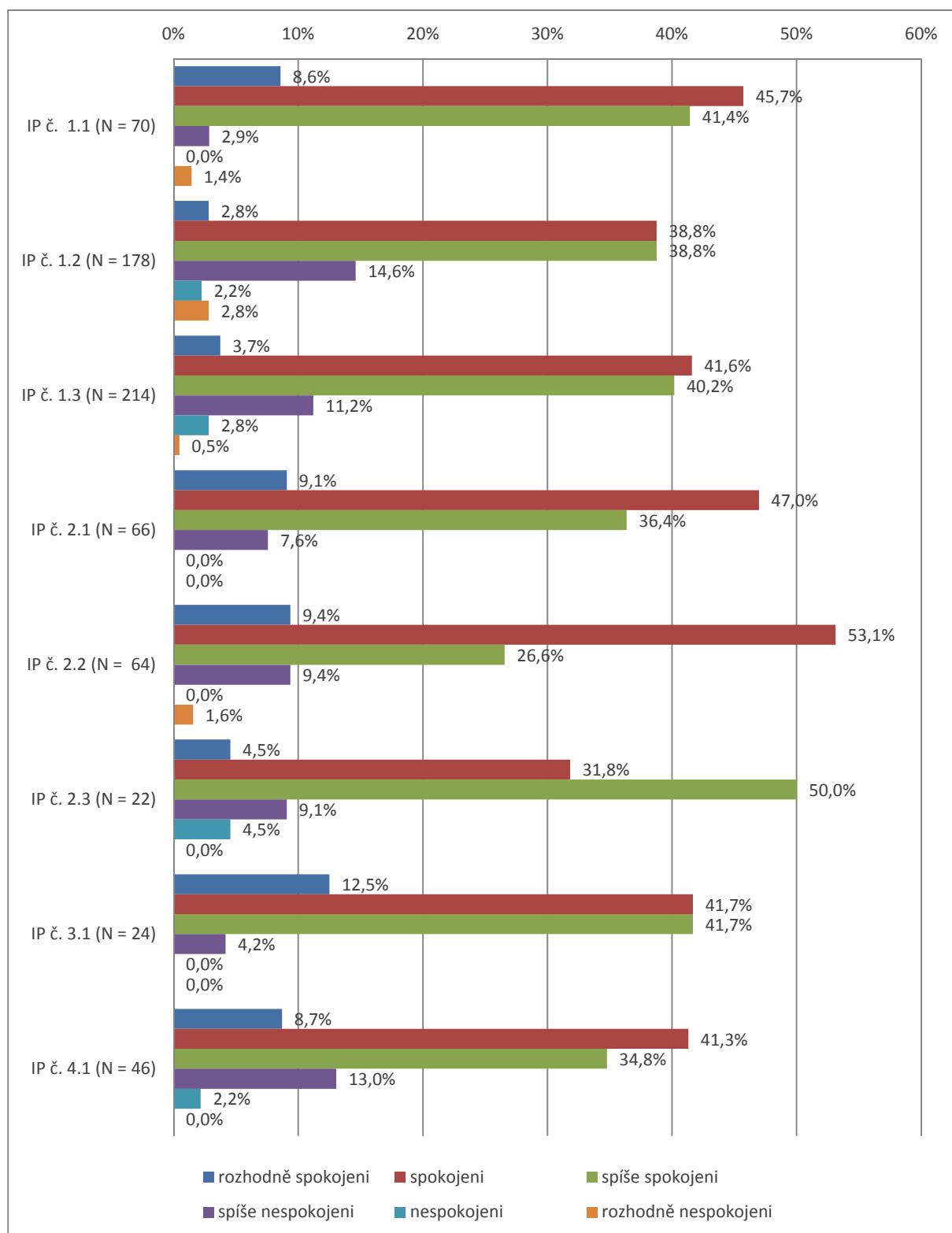
Znění otázky: „Jak jste spokojeni s kvalitou komunikace s Řídicím orgánem OPZ?“ Pole: „Vstřícnost přístupu vyhlášovatele“. Pro tento přehled byli vyřazeni respondenti, kteří zvolili variantu „zatím nemáme v tomto ohledu zkušenosti“.

Graf v příloze 8: 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 příloze 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?“