



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

Zpětná vazba klientů OP LZZ za rok 2014:

Závěrečná zpráva z interní evaluace ŘO OP LZZ

Srpen 2015



evropský
sociální
fond v ČR



Obsah

MANAŽERSKÉ SHRNUÍ	5
1. ÚVOD.....	7
1.1. POSTUP A METODOLOGIE ŘEŠENÍ	7
1.2. ÚČAST PŘÍJEMCŮ NA PRŮZKUMU A REPREZENTATIVITA VÝSLEDKŮ	8
2. SPOKOJENOST A ZPĚTNÁ VAZBA PŘÍJEMCŮ	10
2.1. ÚROVEŇ PROGRAMU	10
2.1.1. OP LZZ CELKOVĚ	10
2.1.2. OBLASTI PODPORY	12
2.1.3. PRŮŘEZOVÉ OBLASTI SPOKOJENOSTI	14
2.2. SPOKOJENOST PŘÍJEMCŮ V 5 OBLASTECH SPOKOJENOSTI	16
2.2.1. INFORMOVANOST A KOMUNIKAČNÍ KANÁLY	16
2.2.1.1. Míra spokojenosti příjemců	16
2.2.1.2. Komentáře příjemců	17
2.2.2. HODNOCENÍ A VÝBĚR PROJEKTŮ	19
2.2.2.1. Míra spokojenosti příjemců	19
2.2.2.2. Komentáře příjemců a jejich řešení	21
2.2.3. PRAVIDLA REALIZACE PROJEKTŮ	25
2.2.3.1. Míra spokojenosti příjemců	25
2.2.3.2. Bližší identifikace problémů	26
2.2.3.3. Komentáře příjemců a jejich řešení	29
2.2.4. ADMINISTRACE A PODPORA PROJEKTŮ	38
2.2.4.1. Míra spokojenosti příjemců	38
2.2.4.2. Bližší identifikace problémů	40
2.2.4.3. Komentáře příjemců	45
2.2.4.4. Doporučení formulovaná jako reflexe problémů v praxi oblasti administrace	50
2.2.5. PRÁCE S APLIKACÍ BENEFIT7	51
2.2.5.1. Míra spokojenosti příjemců	51
2.2.5.2. Komentáře příjemců a jejich řešení	52
3. VÝSTUPY DOPLŇUJÍCÍCH ŠETŘENÍ.....	54
3.1. NAPLŇOVÁNÍ PRINCIPU ROVNÝCH PŘÍLEŽITOSTÍ ŽEN A MUŽŮ	54
3.1.1. Aktivní vs. formální naplňování	54
3.1.2. Způsoby aktivního naplňování	55
3.1.3. Příčiny formálního naplňování	56
3.2. DOPORUČENÍ K VĚCNÉMU OBSAHU VÝZEV.....	60
3.2.1. Komentáře a doporučení příjemců	61

4. SHRnutí ZÁVĚRŮ A DOPORUČENÍ.....	66
4.1 Úroveň programu.....	66
4.2 Informace.....	66
4.3 Hodnocení.....	66
4.4 Pravidla.....	67
4.5 Administrace.....	67
4.6 Benefit.....	69
4.7 Gender.....	69
4.8 Zaměření výzev.....	69

Seznam grafů:

Graf 1 Účast projektů v průzkumu dle oblastí podpory.....	8
Graf 2 Ochota respondentů vyjádřit se k fázi přípravy a předkládání projektové žádosti.....	9
Graf 3 Ochota respondentů vyjádřit se k hodnocení a výběru projektů.....	9
Graf 4 Kompozitní indikátor spokojenosti s OP LZZ za 2012, 2013 a 2014.....	10
Graf 5 Rozložení odpovědí příjemců na škále spokojenosti.....	11
Graf 6 Srovnání rozložení odpovědí v roce 2013 a 2014.....	11
Graf 7 Kompozitní indikátor spokojenosti příjemců za rok 2014 dle oblastí podpory.....	12
Graf 8 Kompozitní indikátor spokojenosti příjemců za roky 2012, 2013 a 2014 dle oblastí podpory.....	13
Graf 9 Kompozitní indikátor spokojenosti příjemců za roky 2012, 2013 a 2014 dle hodnocených oblastí spokojenosti.....	14
Graf 10 Míra spokojenosti s oblastí INFORMACE - porovnání výsledků za roky 2012, 2013 a 2014..	16
Graf 11 Míra spokojenosti s oblastí HODNOCENÍ - porovnání výsledků za roky 2012, 2013 a 2014.	19
Graf 12 Problematická kritéria věcného hodnocení.....	21
Graf 13 Míra spokojenosti s oblastí PRAVIDLA - porovnání výsledků za roky 2012, 2013 a 2014.....	25
Graf 14 Identifikace problémových oblastí projektové žádosti.....	26
Graf 15 Identifikace problémových oblastí I. a II. části Monitorovací zprávy.....	27
Graf 16 Identifikace problémových oblastí finanční části Monitorovací zprávy.....	28
Graf 17 Identifikace problémových oblastí při uzavírání projektu.....	29
Graf 18 Míra spokojenosti s oblastí ADMINISTRACE - porovnání výsledků za roky 2012, 2013 a 2014.....	38
Graf 19 Identifikace problémových oblastí kontroly Monitorovací zprávy.....	40
Graf 20 Komunikace s pracovníky externího administrátora.....	41
Graf 21 Identifikace problémových oblastí při komunikaci s externím administrátorem.....	41
Graf 22 Identifikace problémových oblastí komunikace s vyhlášovatelem výzvy.....	42
Graf 23 Účast respondentů na semináři pro příjemce.....	42
Graf 24 Spokojenost respondentů s obsahovou strukturou semináře.....	43
Graf 25 Vnímání absence podstatných informací.....	43
Graf 26 Spokojenost s kvalitou práce lektora.....	44
Graf 27 Vhodnost načasování seminářů pro příjemce.....	44
Graf 28 Míra spokojenosti s oblastí BENEFIT 7 - porovnání výsledků za roky 2012, 2013 a 2014.....	51
Graf 29 Poměr deklarovaného aktivního a spíše formálního uplatňování principu rovnosti žen a mužů.....	54
Graf 30 Způsob naplňování principu rovných příležitostí žen a mužů.....	55
Graf 31 Důvody formálního naplňování principu rovnosti žen a mužů.....	56

Graf 32 Doporučení pro ŘO OP LZZ k obsahovému zaměření výzev	60
Graf 33 Vztah doporučení ke konkrétní výzvě	60

Seznam tabulek:

Tabulka 1 Základní oblasti hodnocení	7
Tabulka 2 Škála spokojenosti	7
Tabulka 3 Indikátor spokojenosti za jednotlivé oblasti podpory a oblasti spokojenosti	15

MANAŽERSKÉ SHRnutí

Postup výzkumu a reprezentativita získaných výpovědí

Sběr dat byl proveden anonymním dotazníkovým šetřením, které probíhalo ve dnech 16. - 27. 2. 2015. Z celkem 1325 kontaktních osob projektů v realizaci (stav P45) ze všech věcných os OP LZZ (osa 1-5) bylo náhodným výběrem osloveno celkem 684 příjemců projektů OP LZZ. Kompletně byly vyplněny dotazníky za celkem 398 projektů. Tím bylo dosaženo poměrně vysoké návratnosti cca 58 %. Reprezentativita výsledků šetření je tak na velmi dobré úrovni.

Spokojenost příjemců s řízením a administrací programu

Vypočtený kompozitní indikátor míry spokojenosti příjemců OP LZZ pro rok 2014 má hodnotu + 1,7, což ve slovním hodnocení znamená umístění mezi body škály „spíše spokojeni“ (hodnota + 1) a „spokojeni“ (+ 3), blíže ke „spíše spokojeni“. Celkově příjemci v roce 2014 umístili na kladné straně hodnotící škály 84 % svých odpovědí. Nejčastěji byli „spokojeni“ (38 %), poté „spíše spokojeni“ (37%) a „spíše nespokojeni“ (11%). Oproti roku 2013, kdy indikátor míry spokojenosti příjemců dosáhl hodnoty 1,4, tak došlo ke zvýšení spokojenosti o 0,3 bodu. V roce 2012 byla hodnota kompozitního indikátoru 1,2.

Stejně jako v roce 2012 a v roce 2013, ani v roce 2014 nejsou mezi jednotlivými oblastmi podpory zásadnější rozdíly a ve všech z nich příjemci vyjadřují vyšší či menší „mírnou“ spokojenost („spíše spokojeni“). Nejvyšší spokojenost byla v roce 2014 dosažena u oblasti podpory 1.2, za kterou následují oblasti 3.4 a 1.1, 3.1 a 3.2 atd. Relativně méně spokojeni jsou příjemci v oblastech podpory 2.1, 2.2 a 3.3, které dosáhly stejné hodnoty míry spokojenosti. Ve všech oblastech podpory kromě 2.1 a 3.3 bylo oproti roku 2013 dosaženo mírného zlepšení. K největšímu zlepšení došlo v oblastech podpory 1.2, 5.1 a 1.1.

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

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

V roce 2014 dosahuje spokojenost příjemců nejvyšších hodnot u oblastí „Informace“ (2,0), následují shodně hodnoty „Benefit“ (1,8) a „Administrace“ (1,8) a oblast „Pravidla“ (1,5). Jedná se o podobné výsledky jako v roce 2013, k nejvýraznějšímu zlepšení došlo u „Administrace“ a „Informace“.

Výsledky spokojenosti klientů u oblasti „Hodnocení“ (0,4) byly za rok 2014 sice nejnižší ze všech hodnocených oblastí, ale s ostatními oblastmi ani porovnání s minulými lety průzkumu by zde nebylo metodologicky korektní. Důvodem je to, že v roce 2014 bylo provedeno již relativně málo hodnocení a proto byla sekce „Hodnocení“ v dotazníku stanovena jako dobrovolná. Tuto možnost využila jen malá část respondentů a z výsledků i z otevřených komentářů je zřejmé, že se pravděpodobně jednalo o jejich nespokojenější část (kdo neměl s hodnocením problémy, pravděpodobně tuto část dotazníku vynechal). Pokud by vyplnění bylo povinné pro všechny respondenty, pravděpodobně by tak výsledná spokojenost u „Hodnocení“ za rok 2014 byla vyšší.

Naplňování genderového tématu

Všichni respondenti byli také požádáni, aby zhodnotili způsob, kterým naplňují horizontální téma rovných příležitostí pro ženy a muže. Z výsledů vyplývá, že 57% z dotazovaných projektů domnívá, že toto téma naplňují aktivně a 43% z nich spíše jen formálně.

Zjištěné způsoby aktivního naplňování tématu:

- Nejvíce, celkem 63 % dotazovaných projektů naplňuje téma prostřednictvím jeho zapracování do interních dokumentů své organizace.
- O něco méně, 51 % projektů umožňuje flexibilní formy práce v rámci realizačního týmu nebo organizace příjemce.
- Poměrně velké procento projektů rovněž sleduje cílové skupiny z hlediska rovnoměrného zastoupení žen a mužů (45 %), rozdílů mezi ženami a muži v cílové skupině (30 %) nebo sledování přínosů projektu pro ženy i muže (30 %).
- Ostatní možnosti volí spíše menší počet projektů a zcela nejméně využívaným způsobem je vydání vlastních antidiskriminačních opatření (5 %).

U příjemců, kteří naplňují genderové téma jen formálně, jednoznačně převažuje názor, že pro jejich projekt není toto téma relevantní (86 % respondentů).

Závěry ve vztahu k doporučením

Výzkum zpětné vazby byl realizován mezi respondenty, realizátory projektů podpořených z OP LZZ. Nicméně předpokládané využití doporučení a dalších výstupů z tohoto šetření je již spojeno s navazujícím Operačním programem Zaměstnanost.

Tato skutečnost do značné míry ovlivňuje možnost vytvoření reálně využitelných doporučení, protože zejména v rovině metodické, do níž spadají jak pravidla realizace projektů, tak i oblast hodnocení, dochází k zásadním změnám s dopadem i na dílčí témata akcentovaná v šetření respondenty. Zároveň dojde i k zásadní změně v oblasti komunikace, kdy bude pro nový operační program vytvořen zcela nový web, a na úrovni monitoringu, kde postupně dochází ke spouštění nového monitorovacího systému MS2014+.

Doporučení tak byla formulována pro oblast administrace, která sama o sobě, pokud odhlédneme od výše uvedených změn metodických a na úrovni monitorovacího systému, obecně tolik ovlivněna nebude.

Souhrn doporučení

Doporučení zvýšit přehlednost a srozumitelnost výzvy k opravě Monitorovací zprávy

Doporučení rozdělit seminář pro příjemce na dva s rozdílným zaměřením a načasováním

Doporučení zvážit možnost zavedení krátkého dotazníku ke kvalitě komunikace jako součásti uživatelského rozhraní IS 2014+

Doporučení využívat při zvyšování povědomí o možnostech podpory z OPZ spolupráci se zastřešujícími organizacemi

Doporučení zaměřit alespoň jednu výzvu investiční priority 1.3 na zavedení strukturálních a procesních změn v podnicích

1. ÚVOD

Garant zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 802.

1.1. POSTUP A METODOLOGIE ŘEŠENÍ

Pro výzkum bylo určeno 5 základních oblastí spokojenosti příjemců OP LZZ, resp. dílčích komponent indikátoru spokojenosti příjemců.

Tabulka 1 Základní oblasti hodnocení

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

Pro kvantifikaci míry spokojenosti příjemců byla využita **škála -5 až + 5 bodů**, kde – 5 značí rozhodnou nespokojenost a + 5 rozhodnou spokojenost:

Tabulka 2 Škála spokojenosti

škála spokojenosti	hodnota
rozhodně spokojeni	5
spokojeni	3
spíše spokojeni	1
spíše nespokojeni	-1
nespokojeni	-3
rozhodně nespokojeni	-5

Výpočet indexu spokojenosti tvoří základní úroveň provedeného šetření (uzavřené otázky ke zjištění spokojenosti). K hlubší analýze zjištěných slabin slouží další úroveň zaměřená na konkretizaci příčin nespokojenosti a jejich možných řešení (doplňující uzavřené a otevřené otázky).

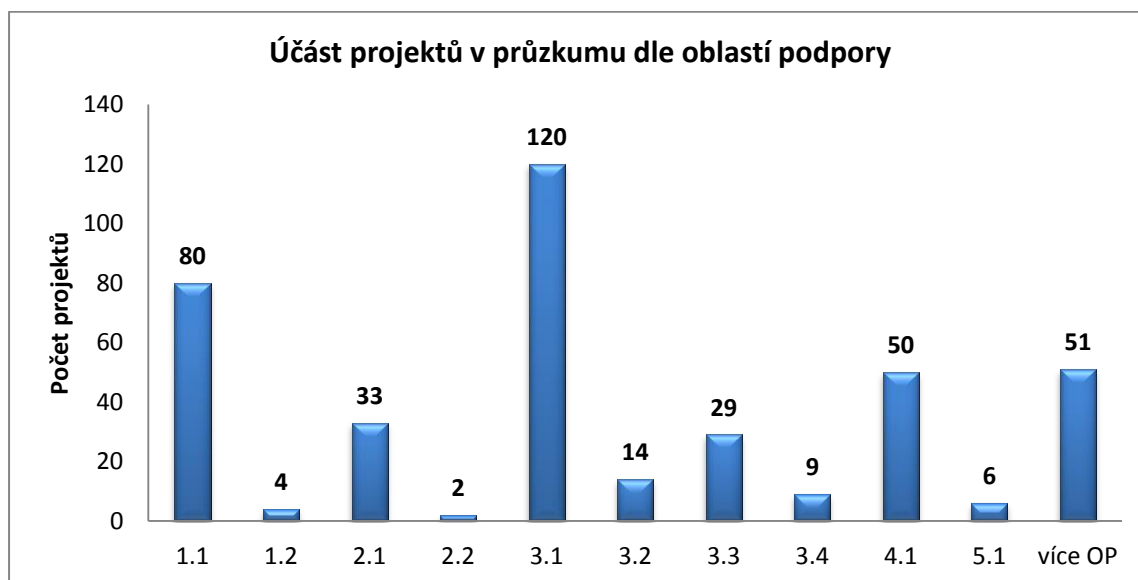
1.2. ÚČAST PŘÍJEMCŮ NA PRŮZKUMU A REPREZENTATIVITA VÝSLEDKŮ

Sběr dat byl proveden anonymním dotazníkovým šetřením, které probíhalo ve dnech 16. - 27. 2. 2015. Z celkem 1325 kontaktních osob projektů v realizaci (stav P45) ze všech věcných os OP LZZ (osa 1-5) bylo náhodným výběrem osloveno celkem 684 příjemců projektů OP LZZ.

Kompletně byly vyplněny dotazníky za celkem 398 projektů. Tím bylo dosaženo poměrně vysoké návratnosti cca 58 %. Reprezentativita výsledků šetření je tak na velmi dobré úrovni.

Níže je popsána struktura respondentů, kteří dokončili v roce 2014 kompletně dotazník (398 projektů), dle oblastí podpory, ve kterých realizují své projekty.¹ U většiny oblastí podpory vypovídal v rámci zkoumaného vzorku relativně dostatečný počet příjemců, absolutně nejvíce pak v oblasti podpory 3.1, 1.1 a 4.1 atd.

Graf 1 Účast projektů v průzkumu dle oblastí podpory



Nicméně naměřené indikátory spokojenosti za rok 2014 u oblastí podpory 1.2, 2.2 a 5.1 (viz graf Kompozitní indikátor příjemců 2014) je nutné brát s velkou rezervou, jelikož se zde zapojil jen malý počet respondentů.

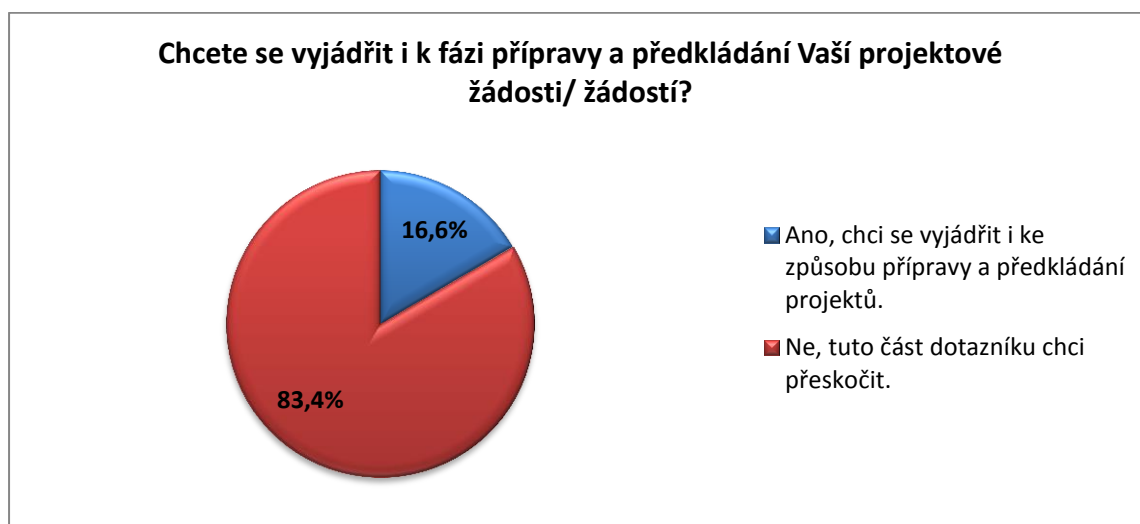
I když nelze přeceňovat vypovídací hodnotu absolutní výše indexů spokojenosti, výzkum jednoznačně umožňuje určit, se kterými momenty jsou příjemci spokojenější a ve kterých naopak

¹ Oproti předešlým výzkumům mohli respondenti vybrat i možnost, že realizují projekty ve více různých oblastech podpory současně (v grafu – více OP). V předešlých průzkumech byli v takovémto případě příjemci požádáni, aby vyplnili dotazník jen za jedinou oblast podpory, která je pro ně z hlediska jejich projektů důležitější.

z jejich pohledu existují větší nedostatky. Rovněž umožňuje sledovat vývoj spokojenosti mezi roky 2012, 2013 a 2014.

Vzhledem k faktu, že se jedná o poslední kolo zpětné vazby klientů v rámci OP LZZ a v roce 2014 byl připravován a zahájen malý počet projektů, byly otázky hodnotící fázi přípravy a předkládání projektové žádosti pro příjemce nepovinné. Jak je vidět na grafu níže, možnost okomentovat tuto část využilo pouze 16,6% respondentů. Pod tuto fázi spadaly následující otázky: základní informace a plán výzev v oblasti Informace, obsah projektové žádosti v oblasti Pravidla, vyplňování žádosti v oblasti Benefit 7 a text výzvy, klientský servis a lhůta pro projektovou žádost v oblasti Administrace.

Graf 2 Ochota respondentů vyjádřit se k fázi přípravy a předkládání projektové žádosti



Jako nepovinné byly v dotazníku stanoveny také všechny otázky k oblasti „Hodnocení“ a také zde využila tuto možnost jen malá část klientů (viz následující graf).

Graf 3 Ochota respondentů vyjádřit se k hodnocení a výběru projektů



2. SPOKOJENOST A ZPĚTNÁ VAZBA PŘÍJEMCŮ

Garant zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 802.

2.1. ÚROVEŇ PROGRAMU

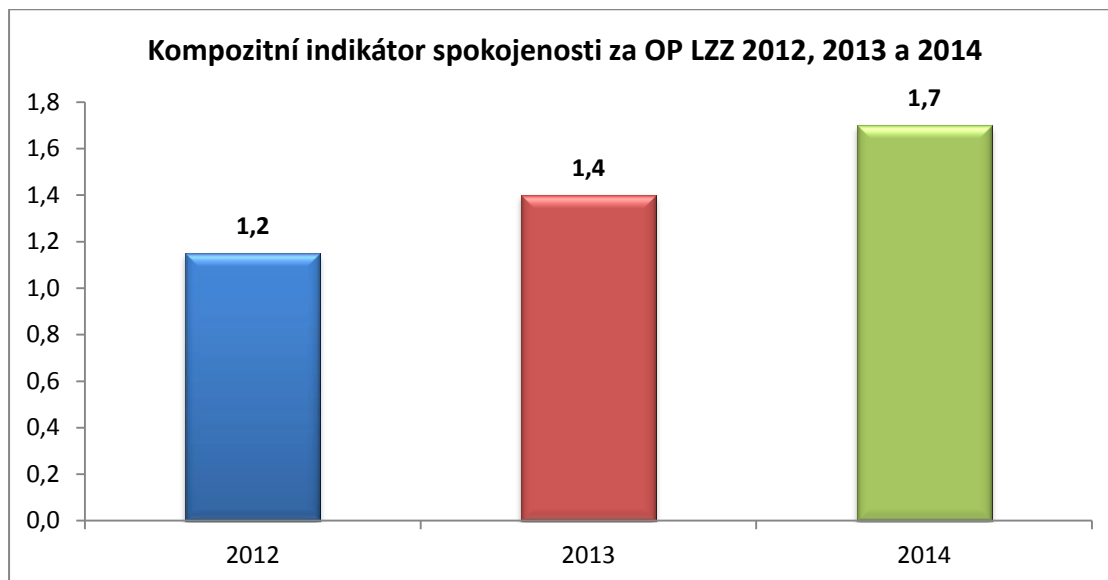
2.1.1. OP LZZ CELKOVĚ

Vypočtený kompozitní indikátor míry spokojenosti příjemců OP LZZ pro rok 2014 má hodnotu + 1,7, což ve slovním hodnocení znamená umístění mezi body škály „spíše spokojeni“ (hodnota + 1) a „spokojeni“ (+ 3), mírně blíže ke „spíše spokojeni“. Celkově příjemci umístili na kladné straně hodnotící škály 84 % svých odpovědí. Nejčastěji byli „spokojeni“ (38 %), poté „spíše spokojeni“ (37%) a „spíše nespokojeni“ (11%).

Oproti roku 2012, kdy indikátor míry spokojenosti příjemců dosáhl hodnoty 1,2, tak došlo ke zvýšení spokojenosti o 0,5 bodu. Oproti roku 2013 vzrostl o 0,3 bodu.

Níže vidíme výsledky kompozitního indikátoru míry spokojenosti klientů OP LZZ za všechna kola průzkumu:

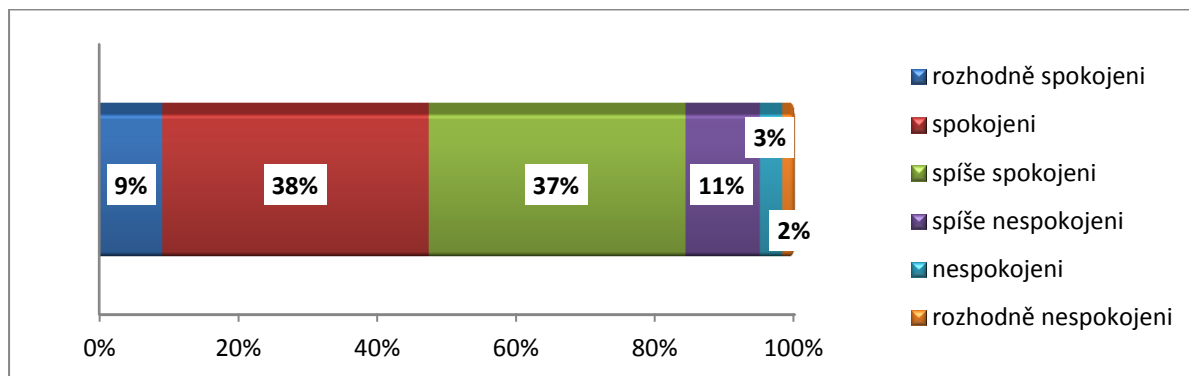
Graf 4 Kompozitní indikátor spokojenosti s OP LZZ za 2012, 2013 a 2014



V průměru převládala v roce 2014 spokojenost („spokojeni“). Celkově bylo spokojeno 84 % klientů. Nespokojeno bylo celkem 16 % klientů.

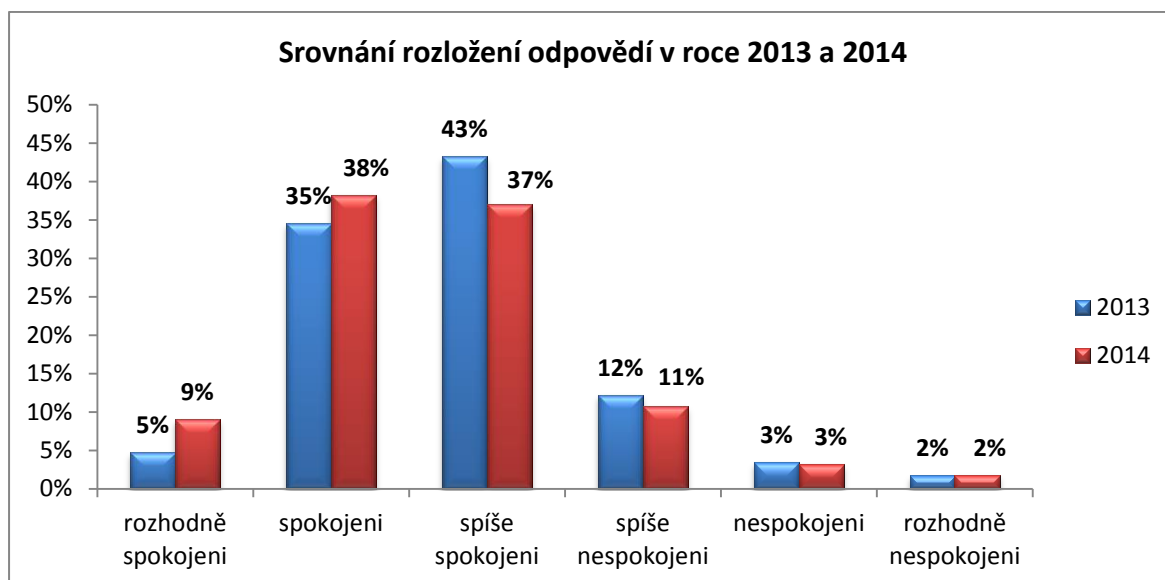
Rozložení všech odpovědí příjemců za rok 2014 na celé škále spokojenosti vidíme níže.

Graf 5 Rozložení odpovědí příjemců na škále spokojenosti



Srovnání s rozložením všech odpovědí příjemců s rokem 2013 představuje následující graf:

Graf 6 Srovnání rozložení odpovědí v roce 2013 a 2014



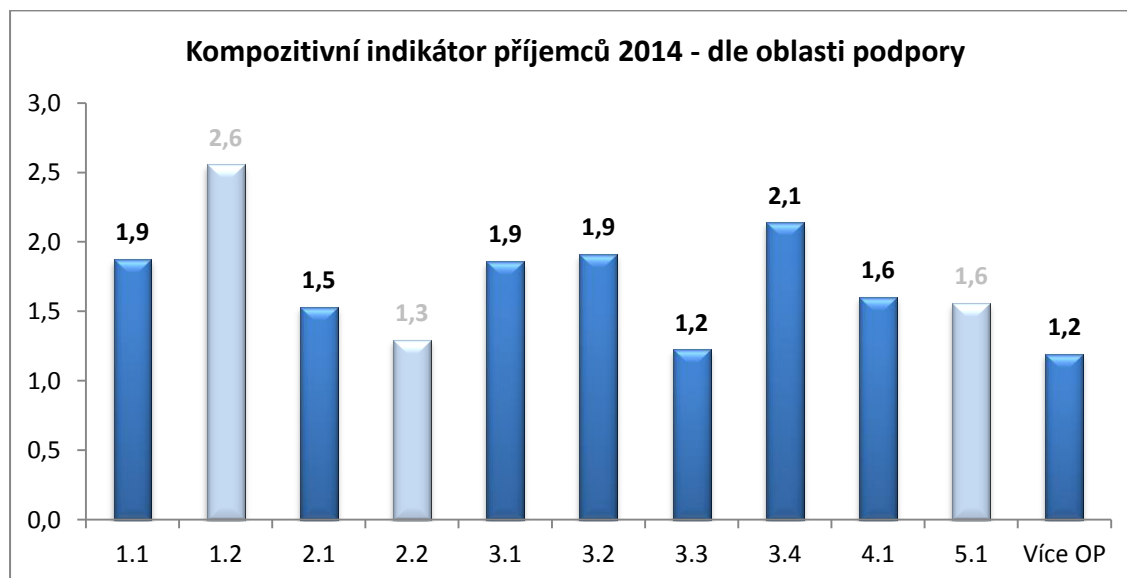
Vedle stanovení spokojenosti příjemců na základě výpočtu kompozitního indikátoru jako průměru za dílčí hodnocené aspekty zjišťována i „spontánní“ spokojenost příjemců s řízením a administrací OP LZZ pomocí přímé samostatné otázky. Pro rok 2014 má hodnotu 1,7, je tedy zcela stejný jako kompozitní indikátor spokojenosti (1,7).

2.1.2. OBLASTI PODPORY

Nejvyšší spokojenost byla v roce 2014 dosažena u oblasti podpory 1.2, za kterou následují oblasti 1.1 a 3.1, 3.2 a 3.4 atd. Relativně méně spokojeni jsou příjemci v oblastech podpory 2.1, 2.2 a 3.3, které dosáhly stejné hodnoty míry spokojenosti. Stejně jako v letech 2012 a 2013, ani v roce 2014 nejsou mezi jednotlivými oblastmi podpory zásadnější rozdíly a ve všech z nich příjemci vyjadřují vyšší či menší „mírnou“ spokojenost („spíše spokojeni“ a „spokojeni“). Ve všech oblastech podpory kromě 3.3 bylo oproti roku 2013 dosaženo mírného zlepšení. K největšímu zlepšení došlo v oblastech podpory 1.1, 1.2² a 3.4.

Nicméně naměřené indikátory spokojenosti za rok 2014 u oblastí podpory 1.2, 2.2 a 5.1 (viz graf) je nutné brát s velkou rezervou, jelikož se zde zapojil jen malý počet respondentů.

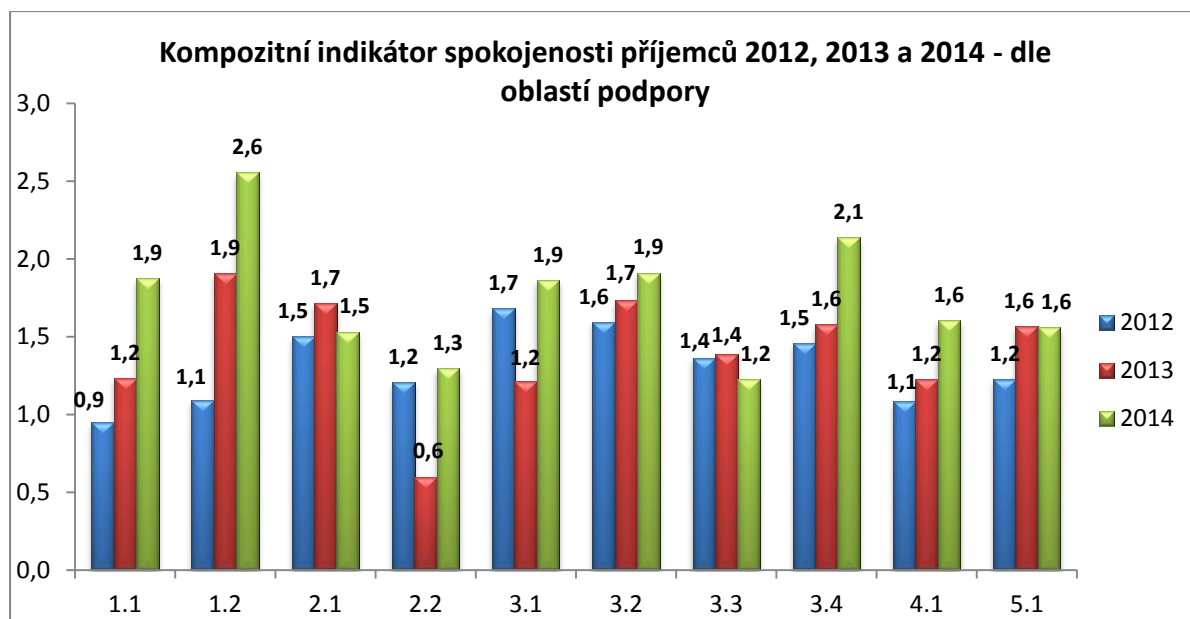
Graf 7 Kompozitní indikátor spokojenosti příjemců za rok 2014 dle oblastí podpory



Detailní dosažené hodnoty za jednotlivé oblasti podpory a jejich porovnání mezi roky 2012, 2013 a 2014 ukazuje následující graf:

² Oblast podpory 1.2 je nutno brát s rezervou, jelikož za ní odpovídali pouze 4 respondenti.

Graf 8 Kompozitní indikátor spokojenosti příjemců za roky 2012, 2013 a 2014 dle oblastí podpory



2.1.3. PRŮŘEZOVÉ OBLASTI SPOKOJENOSTI

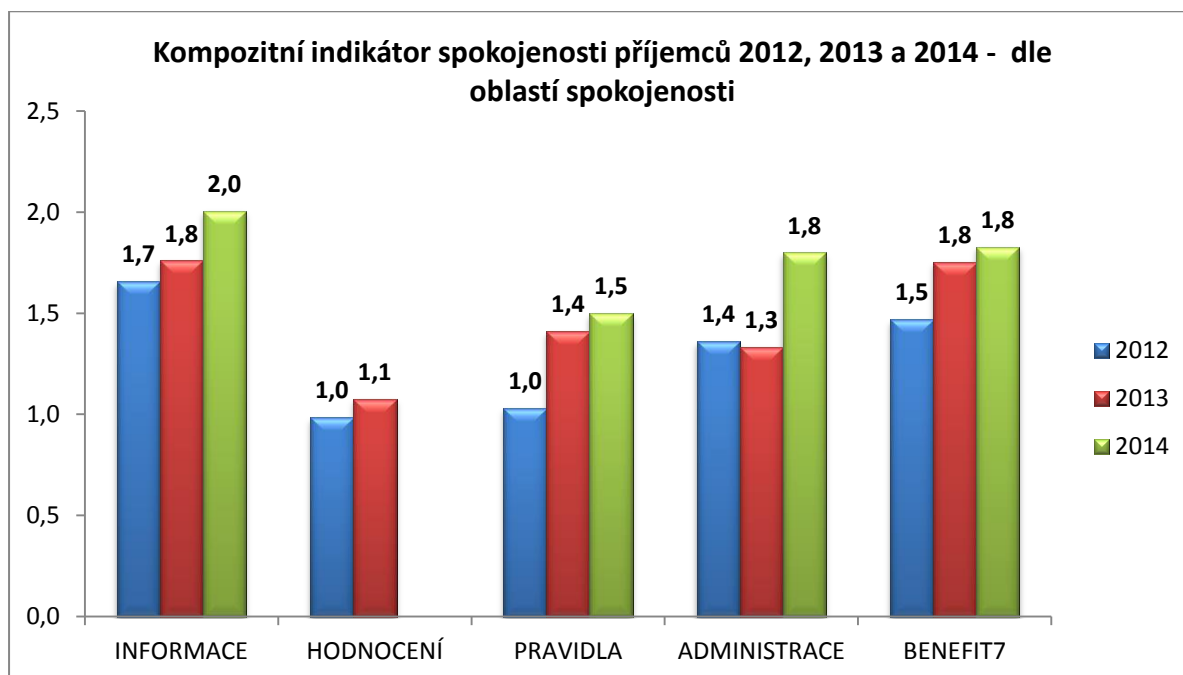
V roce 2014 dosahuje spokojenost příjemců nejvyšších hodnot sestupně u oblastí „Informace“ (2,0), „Benefit“ (1,8), „Administrace“ (1,8) a „Pravidla“ (1,5).

Na hodnotách z roku 2014 můžeme vidět, že pokračuje trend zvyšující se spokojenosti příjemců u všech oblastí. Největší zvýšení míry spokojenosti oproti roku 2013 zaznamenala oblast „Administrace“ o 0,5 bodu, kde se pravděpodobně pozitivně projevil vliv ukončování spolupráce s externím administrátorem programu, jehož kvalita práce při administraci projektů byla příjemci v minulých letech často kritizována. Celkově nejlépe hodnotí příjemci oblast „Informace“.

Oblast „Hodnocení“ vzhledem k malému počtu hodnocených žádostí v roce 2014 není do porovnání zařazena.

Situaci ve spokojenosti s jednotlivými (průřezovými či tematickými) oblastmi spokojenosti ukazuje následující graf, ze kterého je opět vidět, že se nejedná o příliš velké rozdíly a že oproti roku 2013 došlo prakticky ve všech oblastech k mírnému zlepšení.

Graf 9 Kompozitní indikátor spokojenosti příjemců za roky 2012, 2013 a 2014 dle hodnocených oblastí spokojenosti



Výsledky spokojenosti klientů u oblasti „Hodnocení“ (0,4) byly za rok 2014 sice také zjišťovány a byly nejnižší ze všech hodnocených oblastí, ale s ostatními oblastmi ani porovnání s minulými lety průzkumu by zde nebylo metodologicky korektní. Důvodem je to, že v roce 2014 bylo provedeno již relativně málo hodnocení a proto byla sekce „Hodnocení“ v dotazníku stanovena jako dobrovolná. Tuto možnost využila jen malá část respondentů a z výsledků i z otevřených komentářů je zřejmé, že se pravděpodobně jednalo o jejich nespokojenější část (kdo neměl s hodnocením problémy, pravděpodobně tuto část dotazníku vynechal). Pokud by vyplnění bylo povinné pro všechny respondenty, pravděpodobně by výsledná spokojenost u „Hodnocení“ za rok 2014 byla vyšší. Proto

výsledky průzkumu za 2014 pro oblast Hodnocení v této zprávě uvádíme až v samostatné kapitole věnované této oblasti (viz dále).

Důležitým zjištěním je, že ani v roce 2014 nebyly identifikovány výraznější rozdíly mezi jednotlivými oblastmi podpory v tom, jak jejich příjemci odpovídali na otázky vážící se k 4 zkoumaným oblastem spokojenosti – viz další tabulka, ve které jsou zřetelné vertikální pruhy s vyššími (zeleně vyznačenými) nebo naopak nižšími (žlutě-oranžově vyznačenými) hodnotami spokojenosti. Přítomnost zmíněných „pruhů“ ukazuje, že příjemci napříč různých oblastí podpory podobně hodnotili všech 4 oblastí spokojenosti.

Tabulka 3 Indikátor spokojenosti za jednotlivé oblasti podpory a oblasti spokojenosti

Typ projektu	Informace	Pravidla	Administrace	Benefit
1.1	2,2	1,7	2,0	1,8
1.2	2,8	2,0	2,9	2,8
2.1	1,8	1,5	1,7	2,1
2.2	1,8	1,8	0,8	0,3
3.1	2,1	1,7	2,1	2,1
3.2	2,0	1,4	2,1	2,0
3.3	1,7	1,1	0,8	2,1
3.4	2,3	1,8	2,3	2,3
4.1	2,0	1,4	1,8	1,3
5.1	1,1	1,3	2,4	0,4
Více OP	1,7	1,1	1,1	1,5
OP LZZ	2,0	1,5	1,8	1,8

2.2. SPOKOJENOST PŘÍJEMCŮ V 5 OBLASTECH SPOKOJENOSTI

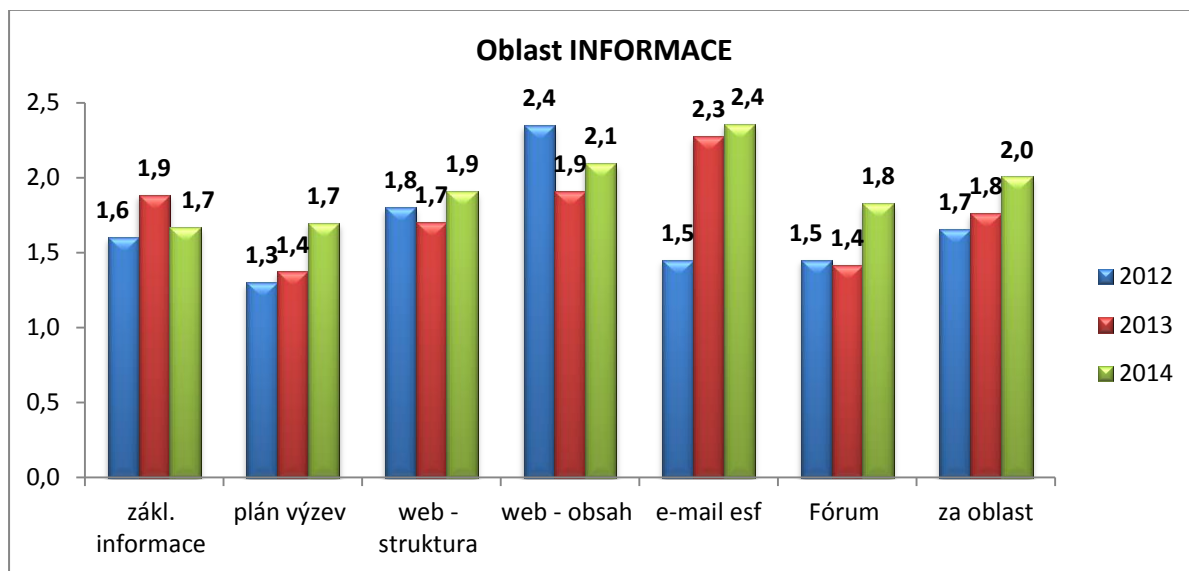
2.2.1. INFORMOVANOST A KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

Garanti zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 802 a Mgr. Michala Trličíková, 814 (publicita)

2.2.1.1. Míra spokojenosti příjemců

Porovnání dosažených hodnot indikátoru spokojenosti příjemců za roky 2012, 2013 a 2014 ukazuje následující graf.

Graf 10 Míra spokojenosti s oblastí INFORMACE - porovnání výsledků za roky 2012, 2013 a 2014



Legenda – celé znění hodnocených témat:

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

Průzkum za rok 2014 ukázal relativně vysokou spokojenost s oblastí informovanosti a komunikace OP LZZ a nepatrné zvýšení hodnoty míry spokojenosti příjemců od roku 2013 z 1,8 na 2,0. To znamená, že se zde spokojenost pohybuje mezi „spíše spokojeni“ a „spokojeni“ a je v rámci všech zkoumaných oblastí řízení programu hodnocena nejlépe.

Hodnoty spokojenosti u většiny jednotlivých aspektů oproti předcházejícímu roku mírně stouply. Nejvýraznější zlepšení nastalo u dostupnosti informací o plánovaných výzvách na www.esfcr.cz a komunikaci přes Fórum ESF.

K mírnému poklesu spokojenosti došlo pouze u kategorie základních informací o OP LZZ. Vzhledem k tomu, že v roce 2014 byl OP LZZ již ve fázi ukončování, lze předpokládat, že někteří uživatelé webu zde hodnotili spíše dostupnost informací o novém Operačním programu Zaměstnanost. Ty ale byly zveřejněny až na konci roku 2014 a v omezené míře, což mohlo způsobit mírný pokles spokojenosti.

2.2.1.2. Komentáře příjemců

Webové stránky esfcr.cz

- Na web stránkách je **obtížné najít konkrétní "věc", je tam příliš mnoho i neaktuálních informací a formulářů**, které zahlcují stránky.
- Na webu www.esfcr.cz se velmi **špatně zadává informace o realizaci projektu**.
- Stránky jsou fajn, ale **s neustálou aktualizací dokumentů se ztrácí přehlednost**
- **přehlednost a zejména nastavení pro uživatele u části webu, která slouží ke zveřejnění veřejných zakázek. Tato část by si zasloužila zlepšení.** Zlepšit přehlednost a způsob zapisování a vkládání informací.
- **Uvítala bych, aby byla na webu lépe umístěna metodická doporučení, či případně obecné zprávy, které se objevují v Benefitu u projektů.** V minulém období vždy ŘO poslal výklad např. k vyplňování indikátorů mailem, a tento výklad již nebyl přiložen u Desatera

Fórum ESF

- **Co se týká ESF fóra, tak to nevyužíváme, protože není příliš přehledné a vyhledávání požadovaných informací je velmi komplikované**
- **Na ESF fóru jsme nebyli schopni najít příslušnou oblast, kterou jsme chtěli řešit - nepřehledné, nebo naše téma zcela chybělo, uživatelsky nepřívětivé.**

Různé

- **na dotaz jsem dostal z esf@mpsv.cz odpověď cca za 2 měsíce, tedy problém jsem musel vyřešit jinou cestou**

Vysvětlení ŘO:

Klienti ve svých komentářích ke kvalitě webových stránek upozorňují na nižší přehlednost a obtížnější orientaci ve zveřejňovaných informacích způsobenou zachováváním dostupnosti starších verzí dokumentů.

Řídící orgán si je vědom skutečnosti, že starší verze metodických dokumentů mohou snižovat přehlednost a uživatelskou přívětivost. Nicméně uchovávat je třeba všechny verze metodických dokumentů a další dokumentace k provádění programu, aby byly dostupné příjemcům, kteří se těmito verzemi řídili či řídí. Využity mohou být i v případě kontrol starších projektů.

Řešení ze strany ŘO:

Při přípravě nového webu věnovaného OPZ bude ŘO klást důraz na přehlednost a uživatelskou přívětivost, a to včetně on-line formulářů. Zlepšeno bude i vyhledávání napříč celým portálem.

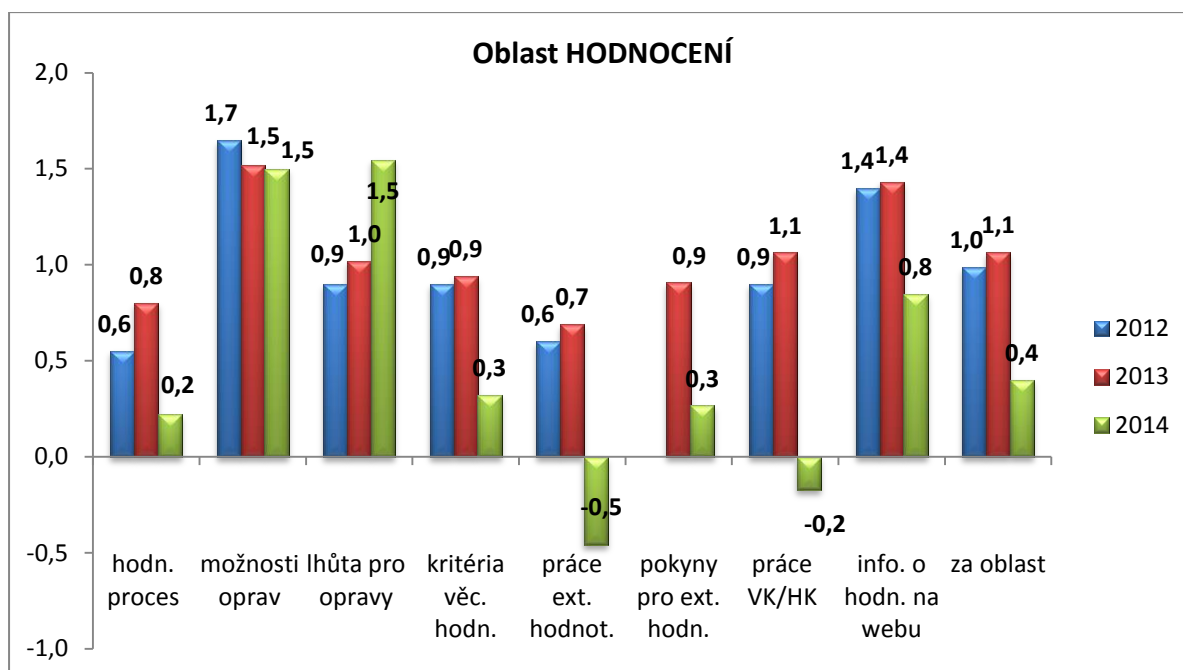
2.2.2. HODNOCENÍ A VÝBĚR PROJEKTŮ

Garanti zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 802 a Mgr. Iva Sotolářová, 884/ Tým
Hodnotitel, Ing. Jiří Neuberg, 811.

2.2.2.1. Míra spokojenosti příjemců

Porovnání dosažených hodnot indikátoru spokojenosti příjemců za roky 2012, 2013 a 2014 u dílčích otázek ukazuje následující graf.

Graf 11 Míra spokojenosti s oblastí HODNOCENÍ - porovnání výsledků za roky 2012, 2013 a 2014



Legenda - celé znění hodnocených témat:

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

Vzhledem k tomu, že všechny otázky v kategorii Hodnocení byly pro respondenty nepovinné, je koeficient za celou oblast Hodnocení pro rok 2014 vypočítán ze všech odpovědí v rámci této oblasti.

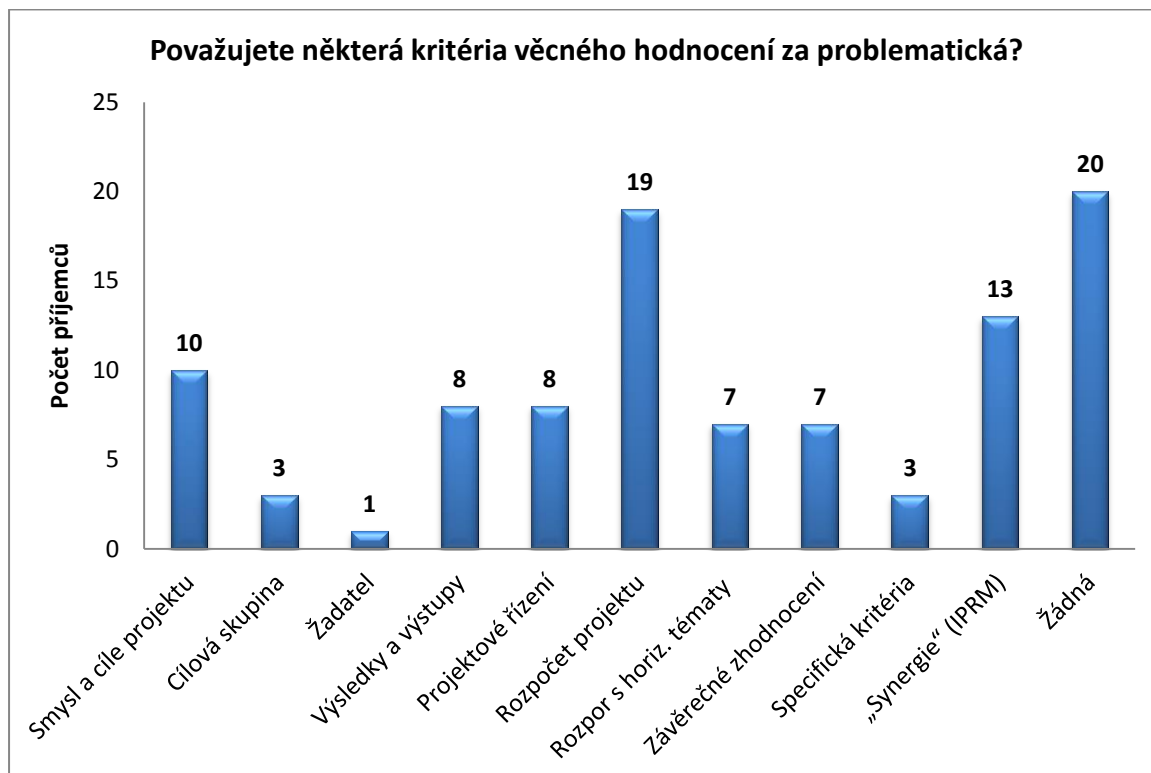
Výsledky spokojenosti klientů u oblasti „Hodnocení“ (0,4) byly za rok 2014 nejnižší ze všech hodnocených oblastí a jediná oblast „Hodnocení“ tak zaznamenala také výraznější pokles spokojenosti oproti roku 2013 (1,1), resp. i 2012 (1,0).

Nicméně porovnání s minulými lety průzkumu ani s ostatními oblastmi v roce 2014 by zde nebylo metodologicky korektní. Důvodem je to, že v roce 2014 bylo provedeno již relativně málo hodnocení a proto byla sekce „Hodnocení“ v dotazníku na rozdíl od ostatních hodnocených oblastí stanovena pro příjemce jako dobrovolná. Proto tuto část dotazníku vyplnila jen malá část respondentů (viz výše – kapitola k reprezentativitě výsledků) a z odpovědí i otevřených komentářů je zřejmé, že se velmi pravděpodobně jednalo o jejich nespokojenější část. Předpokládáme, že ti, kteří s touto oblastí neměli problém, spíše využili možnost tuto část v dotazníku přeskočit.

Přesto jsou výsledky průzkumu v oblasti Hodnocení za rok 2014 cenné, protože jednoznačně potvrzují trend z minulých let, kdy příjemci nejkritičtěji v oblasti Hodnocení nadále vnímají práci externích hodnotitelů či (o něco méně kriticky) práci hodnotících/výběrových komisí. Zároveň je třeba si uvědomit, že průzkum byl prováděn již mezi úspěšnými žadateli, resp. příjemci schválených projektů. Lze se oprávněně domnívat, že pokud by byl proveden i mezi neúspěšnými žadateli byla by nespokojenost (s posudky externích hodnotitelů) ještě výrazně vyšší (srov. výsledky zpětné vazby klientů OP LZZ za rok 2012, kdy bylo provedeno i šetření mezi neúspěšnými žadateli a to právě s negativními výsledky).

Pro program 2014+ předběžně počítáme i se zjišťováním zpětné vazby od neúspěšných žadatelů, protože ve všech kolech průzkumu v OP LZZ se nízká spokojenost klientů s hodnotícím procesem, resp. zejména s kvalitou práce hodnotitelů, ukázala jako jedno s nejslabších míst procesu implementace programu. Nicméně v této souvislosti je třeba si uvědomit, že proces hodnocení nemá díky své roli „síta“ a s tím souvisejícím podrobováním překládaných projektů kritickému rozboru potenciál být vnímán pozitivněji než některé z dalších hodnocených oblastí, které nejsou spojeny s kritickým rozбором projektů a jejich aktivit.

Graf 12 Problematická kritéria věcného hodnocení



Zjištění - úroveň programu:

Na rozdíl od let 2012 a 2013 nepovažují příjemci za nejvíce problematické kritérium, které bonifikuje projekty zařazené do Integrovaného plánu rozvoje města (IPRM). Jako nejvíce problematická se nově příjemcům jeví otázka rozpočtu projektu. Jako nejproblematictější kritérium věcného hodnocení vnímají rozpočet projektu.

Řešení ze strany ŘO:

V rámci OPZ bude hodnocení rozpočtu nově technicky zajištěno. Hodnotitel bude vyznačovat návrh krácení a úprav do vlastní verze rozpočtu, kde bude současně docházet k přepočítání částek u jednotlivých položek. Aplikace bude zároveň hlídat limity. Pro OPZ již hodnotitel bude povinen uvádět při krácení položek rozpočtu zdůvodnění. Řešení je již implementováno v monitorovacím systému pro programové období 2014 – 2020.

2.2.2.2. Komentáře příjemců a jejich řešení

Práce externích hodnotitelů

Nízká kvalita a velké rozdíly (rozpory) v hodnocení externích hodnotitelů

- Hodnocení externích hodnotitelů byla často v některých ohledech protichůdná, bylo evidentní, že projekt nebyl při hodnocení řádně prostudován, neboť hodnotitelé ve svých*

posudcích konstatovali absenci některých informací, které však v projektu prokazatelně a jasně obsaženy byly.

- **Proces je neobjektivní, hodnocení ryze subjektivní vyjadřující momentální osobní preference a názor hodnotitele.** Např. byly podány dva shodné projekty do shodného opatření a jednou byl projekt hodnocen mezi prvními a získal podporu, podruhé naprosto opačně. Dále se objevují naprosto protichůdná hodnocení dvou hodnotitelů. Výběrové řízení není soutěží kvality projektů, za kterou se vydává.
- ... dále pak **hodnotitelé. Jedná se vždy o subjektivní hodnocení z jejich strany.**
- V rámci hodnocení se **nelze oprostít od subjektivního pohledu hodnotitelů**
- Myslím, že **hodnotitelé nejsou připraveni na různé nové nápady a inovace a** musí k nim zaujmout stanovisko formou bodového ohodnocení.
- Měli by u tohoto procesu být lidé, kteří problematice rozumí, když už jí mnohdy nerozumí hodnotitelé a neumí si to spočítat. **Tady musí nastoupit někdo, kdo ohlídá, že nenastane téměř likvidační chyba způsobena nepochopením a neznalostí problematiky.** Potom je nasnadě diskuse, ale tady je jednáno jednoznačně z pozice síly, přestože chyba nastala na straně hodnotitelů, kteří ve špatném poměru seškrtnali celkový rozpočet bez ohledu na rozložení přímých a nepřímých nákladů.
- Vícekrát jsme se setkali s tím, že **hodnocení našich projektů bylo málo kompetentní.** Realizovali jsme 19 RPZ projektů a něco o své práci víme.
- Vzhledem ke specifičnosti sociálního dialogu a specifické struktuře zaměstnavatelských a odborových svazů jsme nabyli dojmu, že **externí hodnotitelé nevědí, o čem píší.**
- Za zásadní nedostatek lze považovat **anonymitu hodnotitelů, resp. jejich profesní způsobilosti.** Některé závěry externích hodnotitelů nedávají smysl a značně ztěžují realizaci.
- Prosím o **zvýšení profesionality hodnotitelů.** Někteří se při svém hodnocení nezabývali přepočítáním a dopady svých doporučení. Realizace jejich doporučených změn přinesla v projektech více škody než užítu. Šetření za každou cenu není efektivní.

Krácení úvazků, rozpočtu, neodborné změny

- **"dobrým" zvykem hodnotitelů je např. osekát realizační tým na menší úvazky,** než je žádáno. Následně se vůči tomu osekává rozpočet a vznikají takové absurdity jako nákup 1,09 ks notebooku. **Rozpočet pak počítá se setinami Kč** (které reálně neexistují), což přináší mnoho problémů při realizaci projektu.
- **U našeho projektu hodnotitelé doporučili zkrátit rozpočet o ceny u školení.** Nicméně jsme si dělali průzkum na trhu a ceny stanovovali do žádosti dle skutečných nákladů. V praxi to znamená, že **firma dotuje tato školení,** neboť ani v rámci výběrového řízení se nepodařilo cenu dostat na částku, která byla externími hodnotiteli doporučena a žádosti schválena. Jedná se o poměrně značnou částku, pokud se sečtou všechna školení.
- **Krácení úvazků projektových a finančních manažerů je velmi problematické.** Pro řízení projektů jsou nepostradatelní a musí sladit vnitřní podmínky organizace a požadavky řízení projektu. Zdánlivě jednoduchý projekt z hlediska ESF je velmi náročný kvůli implementaci v podmínkách konkrétní organizace. **Menší úvazky pro PM a FM pod 0,5 úvazku jsou problematické a v praxi přinášejí hodně problémů.**

Nemožnost odvolání/obhajoby

- Hodnocení externích hodnotitelů někdy nejsou relevantní, je **problematické, že se nelze odvolat.**

- **Vadí nám, že není prostor pro obhajobu nastavení projektu po korekci hodnotící komise** - odebrali nám 1,5 mil z rozpočtu a my jsme byli postaveni před hotovou věc - buď projekt realizovat v tom rozsahu jak upravila hodnotící komise nebo projekt nerealizovat.
- **Současný systém je neprůhledný a frustrující, navíc není možnost se odvolat.**

Zpětná vazba z hodnocení pro psaní dalších projektů

- **Věcné hodnocení je absolutně subjektivní a je běžné, že co je hodnoceno kladně jedním hodnotitelem, pro druhého je naopak mínus. Příjemce nemá šanci pracovat se zpětnou vazbou pro příští napsání projektu, protože nelze z takto zpracovaných hodnocení v budoucnu předejit nedostatkům a zvýšit tak pravděpodobnost přijetí. Vždy je to jen otázka náhody.**
- **Bylo by vhodné zveřejňovat, v čem byly úspěšné projekty lepší než ty neúspěšné, aby měli šanci všichni se v dalších výzvách vyhnout se chybám a přiblížit se k dosažení úspěchu.**

Práce hodnotící komise

- **Jedná se o zkušenost ze spolupracujících organizací - ve fázi hodnocení jsme se některé naše partnerské organizace setkaly s protichůdným stanoviskem mezi externími hodnotiteli a hodnotící komisí** - jak je např. možné že hodnotitelé projekt doporučí jako hospodárný a efektivní apod. a hodnotící komise jej následně vyřadí s protichůdným zdůvodněním - tzn. že je neefektivní a nevhodný. Zdůvodnění rozhodnutí bylo podle nás často uvedeno pouze účelově, aby "odůvodnilo" vyřazení některých neprůchozích příjemců dotace. Pokud se již tedy hodnotící komise rozhodne vyřadit projekt podpořený hodnotiteli, měl by toto rozhodnutí skutečně adekvátně odůvodnit.
- **S ohledem na hodnocení, v rámci komise, není vůbec jasné, jaká jsou stanoviska k žádosti**

Kritéria věcného hodnocení

- **vliv hodnocení s ohledem na zkušenosti žadatele - toto kritérium zcela zbytečné.**
- **Pokud by byla ve výzvách úplně jasná a konkrétní kritéria, lépe by se projekt připravoval. Někdy jsou ta kritéria jakoby skrytá. (Uvedu příklad: z výzvy nevyplývá, že musejí být vytvořena pracovní místa, přesto však ti, co toto neměli, neuspěli).**

Různé

- **Hodnotící proces** - mnohdy trvající i 6 měsíců, je neskutečně dlouhý proto, aby se řada podmínek, které jsou v projektu zahrnuty, změnila. To komplikuje následnou realizaci.
- Určitě by byl vhodný systém **odevzdávání předběžné anotace, popsání záměru**, které by řídicí orgán posoudil a nevyhovující by rovnou odmítl. Mohly by se vybrat žádosti absolutně dobré a nevyhovující a u těch rozporuplných by se mohla udělat stručná obhajoba záměru, aby se necítili žadatelé poškozeni, a potom rozhodnout. Ušetřila by se spousta papírování, práce a času na všech stranách, vyplňování, dokládání a opravování.
- **Nepřehlednost, netransparentnost výběru.** Jsou upřednostňovány neziskových organizací bez ohledu na jejich kompetentnost a zkušenosti. Grant získala občanská sdružení s krátkou dobou existence a bez zkušeností na cílovou skupinu.
- **Systém věcného hodnocení není objektivní a je velice zavádějí a podporující korupci.** Velice často některé subjekty získávají podporu v každé výzvě, což by mohlo poukazovat na to, že subjekty, které jsou "osvědčené" mají přednost a "nové" subjekty jsou tak znevýhodněny. Taky se stává, že z hodnocení vzniká dojem, že jsou **upřednostňovány neziskové organizace před komerčními**, aniž to bylo uvedeno ve výzvě.

Evaluační zjištění:

Respondenti obecně vnímají proces hodnocení velmi kriticky, přičemž aspekt práce hodnotitelů a výběrových/hodnotících komisí jsou hodnoceny nejkritičtěji. Autoři dotazníku zvolili jako další způsob konkretizace rozdělení věcného hodnocení na kritéria, která mohou být pro žadatele potenciálně problematická. Při výběru z výčtu potenciálně problémových kritérií věcného hodnocení chápali respondenti jako nejproblematičtější kritérium rozpočtu, dále „Synergie“ a smysl a cíle projektu. V komentářích, kde byl respondentům ponechán prostor pro vlastní identifikaci problémových aspektů, je ve shodě s celkovým hodnocením kriticky vnímána hlavně práce hodnotitelů a výběrových a hodnotících komisí. Tím, co je na jejich práci vnímáno především kriticky, je nižší úroveň kompetentnosti ve vztahu k hodnocené oblasti, výrazné ovlivnění hodnocení subjektivním vnímáním projektové žádosti a absence „prostoru pro obhajobu“ nastavení předkládaného projektu.

Vysvětlení ze strany ŘO:

Zkušenost žadatele s realizací projektu podpořeného z rozpočtu EU není v OPZ samostatným kritériem. Je však součástí kritéria ověření administrativní, finanční a provozní kapacity žadatele, které je eliminační. Uděluje se hodnocení vyhovuje/nevyhovuje. Tento postup je také obsažen v řídicí dokumentaci OPZ.

Dalším problémem akcentovaným v komentářích je nemožnost odvolat se proti způsobu posouzení hodnotiteli nebo hodnotící komisí. Metodika přezkumu je již zařazena v řídicí dokumentaci OPZ. Neúspěšní uchazeči mají v OPZ možnost podat žádost o přezkum postupu (tj. např. při zjevné chybě - snížení hodnocení za „chybějící informaci“, která však obsažena byla).

V komentářích také respondenti zmiňují problém vzájemně nekorespondujících stanovisek externích hodnotitelů. Pro OPZ, je součástí řídicí dokumentace tzv. arbitrážní hodnocení. Arbitrážní hodnocení znamená, že pokud se stanoviska hodnotitelů liší nad stanovený limit, bude situaci řešit arbitr. Ten buď vypracuje třetí nezávislé hodnocení, nebo zpracuje posudek na základě znalosti předchozích dvou posudků a vydá konečné stanovisko k rozpornému hodnocení.

Řešení ze strany ŘO:

Jedním z identifikovaných problémů procesu hodnocení je nízká míra transparentnosti hodnocení projektů. K vyšší transparentnosti může významně přispět zavedení možnosti dvoukolového hodnocení, kdy v prvním kole budou odevzdány předběžné žádosti, u nichž bude posuzována věcná vhodnost. Možnost dvoukolového hodnocení je již obsažena v řídicí dokumentaci OPZ. Nevýhodou je ale vyšší časová náročnost, která se dostává do rozporu s požadavky na rychlejší proces hodnocení a výběru.

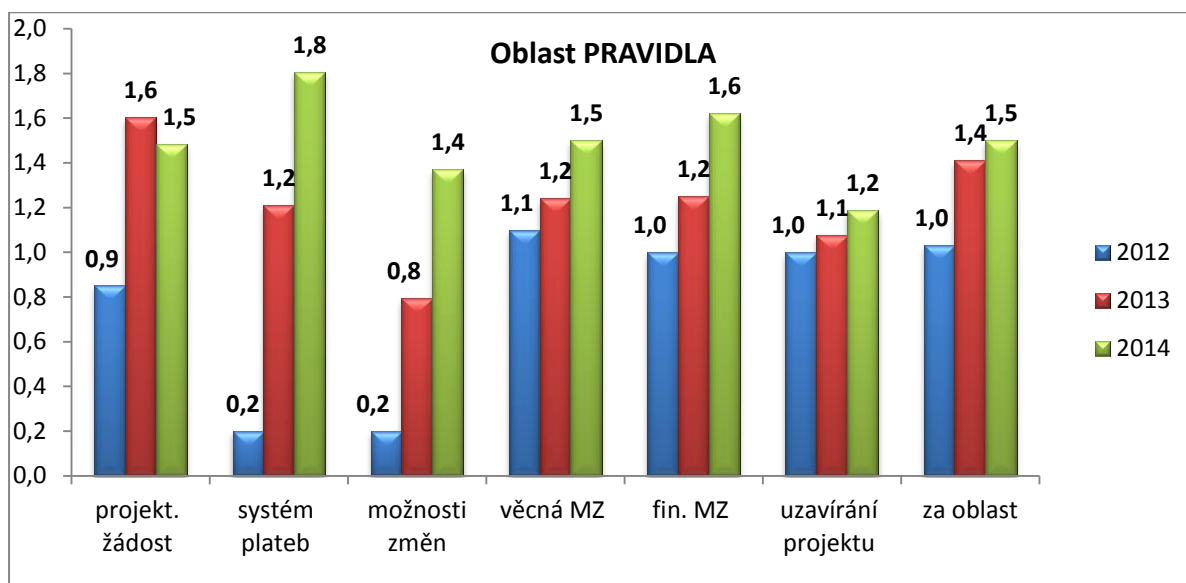
2.2.3. PRAVIDLA REALIZACE PROJEKTŮ

Garanti zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 802 a Mgr. Alexandra Bábičková, 811 (metodika)

2.2.3.1. Míra spokojenosti příjemců

Porovnání dosažených hodnot indikátoru spokojenosti příjemců za roky 2012, 2013 a 2014 ukazuje následující graf.

Graf 13 Míra spokojenosti s oblastí PRAVIDLA - porovnání výsledků za roky 2012, 2013 a 2014



Legenda - celé znění hodnocených témat:

- Nastavení obsahu projektové žádosti
- Nastavení systému plateb, prostřednictvím kterých je projekt financován (předfinancování a/nebo standardní platba)
- Rozsah toho, co je možné v průběhu projektu měnit, tj. spokojenost s celkovými možnostmi podstatných/nepodstatných změn
- Nastavení obsahu I. a II., tj. Věcné části monitorovací zprávy (MZ)
- Nastavení obsahu finanční části MZ - tj. Žádosti o platbu a jejích příloh
- Nastavení pravidel pro uzavírání projektu, tj. pro předkládání závěrečné MZ a finanční vypořádání projektu
- za oblast = CELKOVÝ PRŮMĚR ZA VŠECHNA TÉMATA (OTÁZKY)

Pro výpočet celkového indikátoru za oblast Pravidla byly v letech 2012 a 2013 použity i výsledky otázek hodnotící kvalitu jednotlivých příruček D1, D2, D3, D4, D5, D7, D8, D9. V roce 2014 bylo hodnocení všech příruček Desatera shrnuto do jediné otázky souhrnně hodnotící celé Desatero OP LZZ (výsledná míra spokojenosti 1,5). Důvodem bylo jednak celkové snížení rozsahu dotazníku a zároveň otestování této možnosti pro nastavení zpětné vazby v OPZ. V průzkumech OP LZZ v letech 2012 a 2013 se totiž ukázalo, že příjemci obecně hodnotí kvalitu všech příruček OP LZZ nadprůměrně, což pak může zkreslovat celkové výsledky za oblast pravidla, ke které je většina příruček přiřazena.

V oblasti pravidel realizace projektů je mezi roky 2012 a 2014 patrné zvýšení míry spokojenosti příjemců za celou oblast z hodnoty 1,0 přes hodnotu 1,4 až na současnou hodnotu 1,5. Na tomto

celkovém zlepšení se podepsalo zvýšení spokojenosti u všech dílčích témat. K nejvýraznějšímu posunu došlo u spokojenosti příjemců se systémem plateb a s možnostmi změn.

Mírný pokles zaznamenala pouze kategorie hodnotící nastavení obsahu projektové žádosti. Zde mají příjemci nejvíce problémy s výběrovými řízeními, způsobilostí výdajů, indikátory a veřejnou podporou.

Mírný pokles spokojenosti s nastavením obsahu projektové žádosti může být ovlivněn menším počtem výzev vyhlášených v roce 2014 v porovnání s roky 2012 a 2013.

2.2.3.2. Bližší identifikace problémů

Graf 14 Identifikace problémových oblastí projektové žádosti



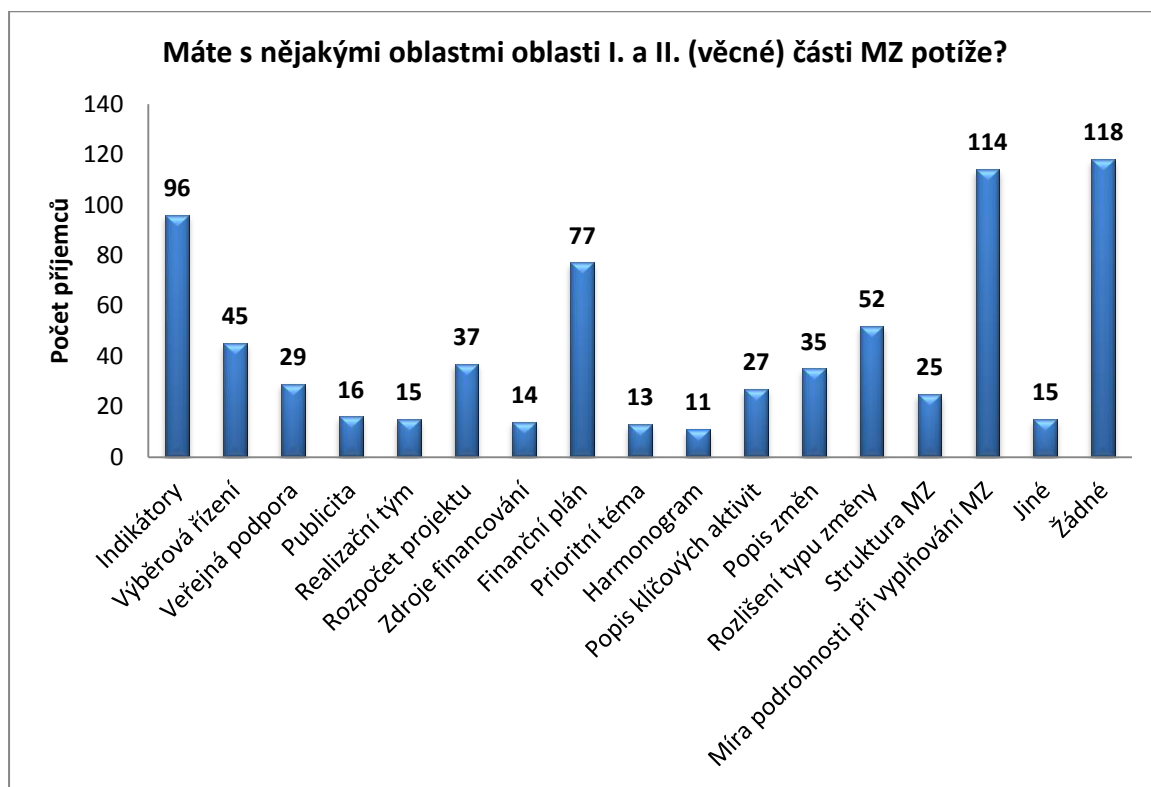
Za nejproblematictější části projektové žádosti označili respondenti výběrová řízení a způsobilost výdajů, dále veřejnou podporu a indikátory.

Řešení ze strany ŘO

Jako nejproblematictější součást projektové žádosti označili příjemci, stejně jako v šetření za rok 2013, výběrová řízení. V rámci Operačního programu Zaměstnanost bude zavedena ex-ante kontrola veřejných zakázek. Kontrola bude probíhat ve více fázích zadávacího řízení/realizace zakázky. První kontrola proběhne před vyhlášením zadávacího řízení, další před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem a v případě změny smlouvy s vybraným dodavatelem také před podpisem dodatku je smlouvě.

Obecně budou jako součást metodické podpory příjemců v OPZ zveřejňovány dílčí pomůcky k jednotlivým částem metodiky a dokument s příklady nejčastějších chyb příjemců (a žadatelů), který by měl pomoci předcházet jejich dalšímu opakování.

Graf 15 Identifikace problémových oblastí I. a II. části Monitorovací zprávy

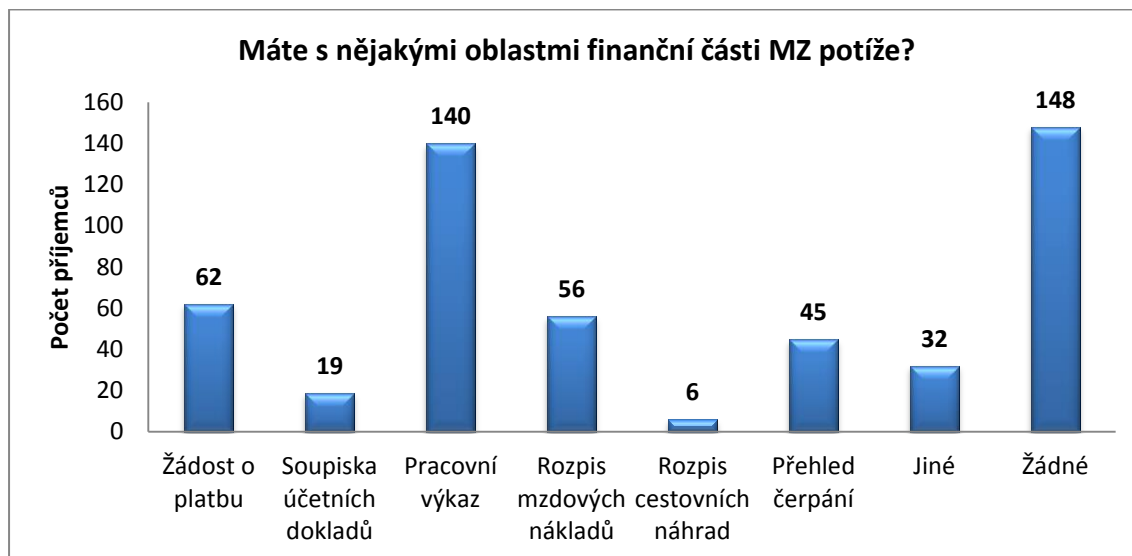


Respondenti za nejproblematictější při vyplňování věcné části MZ považují detail požadovaných informací, identifikace typu popisované změny a popis dosažení stanovených hodnot monitorovacích indikátorů a finanční plán.

Řešení ze strany ŘO:

U projektů podporovaných z OPZ budou příjemci předkládat Zprávy o realizaci (analogue Monitorovacích zpráv předkládaných v případě projektů podporovaných z OP LZZ) pouze elektronicky. Elektronicky budou předkládány i všechny přílohy Zprávy o realizaci. Odpadne tím duplicitní vyplňování části údajů. Zároveň se bude část polí vyplňovat automaticky na základě dat již uložených v systému.

Graf 16 Identifikace problémových oblastí finanční části Monitorovací zprávy

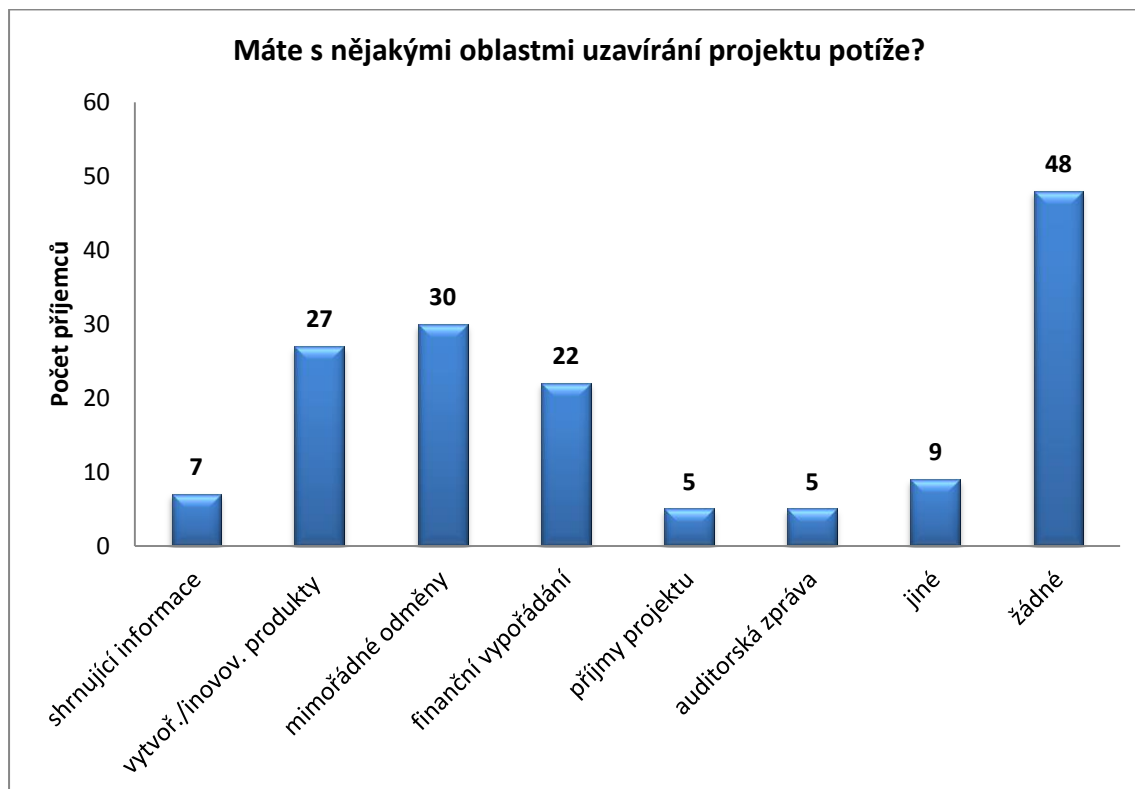


Respondenti za nejproblematictější při vyplňování finanční části MZ považují zcela jednoznačně pracovní výkaz a dále žádost o platbu a rozpis mzdových nákladů.

Řešení ze strany ŘO:

V rámci OPZ dojde ke zjednodušení formuláře výkazu práce. Vykazování nebude probíhat na úrovni jednotlivých dnů, ale za celkový objem prací uskutečněných za kalendářní měsíc. Dále dojde k zúžení definice pozic v realizačním týmu, u kterých je povinnost výkazy práce vytvářet. Předpokládaným termínem realizace tohoto řešení je prosinec 2015.

Graf 17 Identifikace problémových oblastí při uzavírání projektu



V případě uzavírání projektů bylo jako problematické identifikováno poskytování mimořádných odměn a prokazování vytvořených/inovativních produktů.

2.2.3.3. Komentáře příjemců a jejich řešení

Realizační tým a úvazky

- **Povolit zaměstnávání pracovníků organizace na projektu** - povolit úvazek nad 1,0.
- Prosím o **menší administrativní zátěž** a hlavně o **neomezování úvazků pro projektové pracovníky** (pokud má jedna osoba u organizace více DPP/DPČ a její rozsah práce překročí fond pracovní doby, je to přece jen její věc a není to v rozporu se zákoníkem práce).

Systém a délka procesu plateb

- Jako zásadní nedostatek vidím **přeposílání platby jako průtokové přes krajské úřady**, neboť tyto platby úmyslně zdržují a vyplácí opožděně!!
- Pro naši organizaci je **kombinace záloh a ex-post plateb méně vhodná**. Jako větší organizace bychom preferovali ex-post platby.
- **Projekt má "nerovnoměrné" čerpání financí v průběhu roku**, s čímž nastavení splátek nepočítá a musíme žádat o MMZ.
- **Posouzení monitorovací zprávy a získání potvrzení o připsání financí na účet společnosti je proces, který trvá několik měsíců**. Určitě bychom uvítali zkrácení této lhůty pro posouzení monitorovací zprávy a následné proplacení.

- **Ihůta 40 prac. dní** k vyjádření a ke každé následné opravě MZ je pro realizátory projektů často téměř **likvidační**. MPSV dokáže tímto vymyšlením zástupných nedostatků protáhnout platbu za danou MZ i na 4 měsíce po odevzdání! Jsme s tímto jednáním hrubě nespokojeni.
- Zásadně by se měla **zkrátit doba mezi odevzdáním MZ a obdržením financí**. Vznikají dlouhé časové prodlevy, nemluvě o **období uzavření státního rozpočtu**, kdy se musí projekt dotovat z jiných prostředků a je obtížné je sehnat pro zálohování činnosti.
- **neúnosně dlouhá doba zaslání již schválených finančních prostředků** z MZ na projektový účet ohrožuje nejen realizaci projektu, ale může mít i likvidační charakter pro firmu.

Flexibilita při realizaci projektu

- Celkově je administrativa spojená s projektem časově náročná. Určitě bychom **uvítali větší flexibilitu** v rámci realizace projektu - přesun prostředků v rozpočtu, změny u školení (počet účastníků, počet hodin, možnost zrušení školení případně výměny školení) **Než se projekt schválí, tak uplyne čas a požadavky na školení se mohou změnit z hlediska firmy**. Uvítali bychom větší flexibilitu.
- ... Realizátoři, kteří se však snaží s projektem pracovat aktualizovat jej dle potřeb cílových skupin a co nejvíce jej zefektivnit, jsou pak bití, neboť místo toho, aby bylo nahlíženo na věc jako užitečnou a povedenou, hledají se na ní sebemenší drobné nedostatky a nepodaří-li se je najít tak časem nějaké vzniknou a budou se uplatňovat i retrospektivně...
- **Větší flexibilita, méně omezení, například v oblasti realizačního týmu projektu.**

Monitorovací zprávy - různé

Duplicity informací v MZ

- Data do MZ se zadávají redundantně, na několika místech (formulářích) se vyplňují **totožné údaje** (např. rozpočet v Benefitu, v příloze přeprac. rozpočet a znovu v příl. přehled čerpání... apod.).
- **některé údaje** v benefítové části a v textové části (P100) jsou **duplicitní**, např. pokud je jedna z klíčových aktivit i publicita
- **opakují se data** - vykazování na více místech
- Zjednodušení žádostí. Snížení množství opakujících se informací. **V současné situaci je opakujícími se údaji větší pravděpodobnost formálních chyb. Dvojí vyplňování by se dalo částečně vyřešit system Benefit, který by mohl data jednou vložená dále již sám vkládat do dalších částí a zároveň kontrolovat nesprávnost.**

MZ – různé problémy

- MZ jsme museli přepracovat kvůli "divné finalizaci" (tiskli jsme z platformy MAC, chyběl spodní řádek s hash), celé to trvalo déle než měsíc. Dokládali jsme dokument se **změnou dotace o 14 haléřů**, byl nutný podpis statutárního orgánu (často cestuje). **Žádost o platbu jde editovat až po uzavření MZ**, přitom by bylo možné oba procesy dělat souběžně. Při podávání žádosti jsme špatně vyplnili monitorovací indikátory, bylo nutné je doplnit ručně ve spolupráci s několika osobami.
- Máme pocit, že některé opravy MZ jsou prováděny jen pro to, aby měli někteří úředníci co vykazovat- Např. na **opravu jednoho písmenka v názvu organizace** na několika pracovních výkazech by jistě stačilo jen upozornit a podobných případů je mnoho - vyrábí se práce pro práci a je to ubíjející.

- Doporučuji **změnit doručení MZ do konce měsíce na ODESLÁNÍ MZ DO KONCE MĚSÍCE**. Nemůžeme ručit za službu České pošty (zkušenost: odesílali jsme MZ 5 dnů před koncem měsíce, doručena byla v měsíci následujícím). Odesílat dříve není možné z důvodu shromažďování výstupů za měsíc předešlý.
- Některé věci v "**Desateru**" je potřeba modifikovat k oblasti, kde jsou v organizační složce státu již vytvořeny standardní procesy (např. archivace).

Indikátory

- Rozhodně vadí, když **mizí popis indikátorů z minulé MZ**. Text publicity zůstává, doporučuji ponechávat i původní popis indikátorů, aby bylo možné popis pouze opravovat a ne vytvářet celý znovu.
- **Doplňkové indikátory** (menšiny, vzdělání..) - účastníkům projektových aktivit předkládáme k vyplnění dotazník, **ale ne každý chce tyto údaje vyplňovat**, nemůžeme je nutit. Když ale uvedeme do MZ reálná čísla, je to také špatně, protože součty MI neodpovídají celkovému počtu osob na projektových akcích. Takže nás **MPSV nutí si "kvalifikovaně" domýšlet**, kolik asi lidem na semináři mohlo být let, jestli se cítí být menšinou nebo jinak znevýhodněni, co asi mají vystudováno, což je absurdní..

Problematické oblasti finanční části MZ

Žádost o platbu, rozpočet, čerpání

- Pro "**nové**" příjemce je **ŽoP velmi nesrozumitelně napsaná** a bez konzultace s MNG nemožná vyplnit správně.
- V **MZ a ŽoP je příliš komplikovaně definované vyplňování finančních údajů**, není to srozumitelné.
- Myslím, že **v případě příloh k MZ** - to je soupiska účetních dokladů, rozpisy a přehled čerpání **je mnoho příloh najednou**. dala bych jen soupisku proplacených nákladů, kde se uvede vše najednou a následně jen ŽOP.
- **Žádost o platbu - vytvoření nástroje pro** (nebo případně zjednodušení) **výpočtu výše platby**. Část II - word - považujeme za vhodnější, aby byla tato část **součástí aplikace Benefit7**, považujeme ji za velmi dobrý a srozumitelný systém.
- **Žádost o platbu by měla být jednodušší ve vztahu k minulým platbám**. Aby obsahovala jen jednu částku, o kterou se žádá a ta se tam vyplnila.
- na počátku nesrozumitelnost, poté se člověk naučí... **problém s editací rozpočtu, se změnami rozpočtu**
- **Přehled čerpání by mohl být "poddajnější"** a například MHMP měl v přehledu čerpání zahrnutu i část pro znázornění převodů finančních prostředků mezi kapitolami.
- Setkali jsme se s **nesouladem čerpání stravného** tak, jak bylo schváleného hodnotící komisí a poté tím, jak bylo posuzováno kontaktními osobami při opravách projektu. Z toho důvodu jsme byli nuceni stravné nečerpát, abychom neměli problémy při kontrole, ač stravné máme v projektu schváleno.

Pracovní výkazy

- *Dále jsou časté spory v oblasti výkazů práce a jejich náplně - některé oblasti jsou diskutabilní, i když jsou k realizaci projektu nutné.*
- *Slovíčkaření u vyplňování výkazů práce je naprosto byrokratické, Jestliže je v projektu úvazek 1,0. proč vyplňuji pracovní výkaz? Co jiného bych asi dělala? a popsat 8 pracovních hodin každý den je nesmysl.*
- *Zejména v oblasti osobních nákladů by měla být podrobnější metodika vykazování, kdy jako příjemce řešíme věci/situace, které nemají žádnou oporu v prováděcích dokumentech/výzvě.*
- *V pracovních výkazech je typický problém v tom, že musíme psát co nejjobecnější popis činnosti, který ani obvykle neodpovídá realitě, nicméně většina činností, které lidé na projektu musí odvádět, není projektově způsobilá. Takže začarovaný kruh, kdy MPSV ví, že si realizátoři vymýšlí a přitom je vybízí si vymýšlet ještě víc, aby bylo vše v pořádku.*
- *Pracovní výkazy se stávají cvičením v použití správných výrazů. Určitě by se v nich mělo zohlednit v rámci přímých nákladů vyjádření pro uvedení (denní nevím jak dobře nazvat) "operativy", vyřízení mailů, telefonů, pošty, práce s dokumentací, což tam nesmí být, ale každý to dělá a stráví na tom dost času.*
- *Navrhuji začlenit do vykazování práce realizačního týmu agendu přípravy a uzavírání smluv/objednávek s dodavateli školení. Dále navrhuji zařadit možnost vykázání činností spojené s publicitou do výkazů práce realizačního týmu. Velkou část zabírají právě aktivity spojené s publicitou (zajištění reklamních předmětů, příprava označení místností, fotodokumentace, psaní článků do časopisu o proběhlých školení, atd.).*
- *U pracovních výkazů jsme vykazovali práci, o které jsme byli přesvědčeni, že patří do projektu - po kontrole nám některé části výkazů nebyly uznány.*
- *V pracovních výkazech nám chybí např. políčka pro případy, kdy zaměstnanec pracuje na projektu pouze poměrnou část úvazku u zaměstnavatele, domníváme se, že by bylo vhodné do formuláře zařadit i **dopočet úvazku/hodin u neprojektové části úvazku.***
- *Výkazy práce jsou administrativně velice zatěžující, zaberou čím dál více času a nejsou na ně kladeny stejné požadavky (v různých projektech, u různých manažerů).*
- *Při vyplňování pracovních výkazů je nejasná míra podrobnosti, resp. časové dotace zřetelu hodných pracovních činností - ve vazbě na popis KA a vykazování indikátorů nedávají pracovní výkazy příliš smysl, neb uvedené aktivity a výstupy se patrně samy neudělají...*
- *Hodně aktivit musí realizační tým plnit a musí tomu věnovat čas, ovšem tyto činnosti nesmí být vykazovány v pracovním výkaze, protože patří do publicity nebo reportingu...*
- *Jako problematické vidíme kontrolu výkazů práce a rozdělení přímých a nepřímých nákladů zejména v oblasti finančního řízení projektů - nejednotný přístup, nejednotná metodika výkladu jednotlivých činností, nesmyslné převedení nezbytných činností ve finančním řízení projektu přímých nákladů do nepřímých nákladů, atd.*

Mimořádné odměny

- ***Mimořádné odměny** - dávám až na konci projektu, když už vím, že bude vše v pořádku a jak dobře jsme projekt splnili. Ocenil bych možnost dát mimořádné odměny vůči práci na celém projektu, ne jen ve vztahu k danému kalendářnímu roku. Líbil by se mi systém dvou zálohových plateb, třeba 30% + 30% a potom průběžných ve vazbě na prokázané výdaje. Tím bych zhruba v polovině projektu nedostával do nutnosti dávat každé tři měsíce MZ a předfinancovat projekty v řádu statisíců.*

- Pravidla MPSV sice umožňují udělení **mimořádné odměny**, v reálu nám ji ale administrátor nikdy neschválil. Ve skutečnosti **se řídí ještě dalšími "nepsanými" pravidly, které ale příjemci nemají k dispozici.**

Příručky

Nepřehlednost, obsáhlost

- jsou velmi **obsáhlé**, ale obsahují odpovědi na většinu otázek
- Příručky jsou jednotlivě rozdělené, pro hledání **složitě**..
- Příručky jsou **nepřehledné**.
- Příručky jsou **příliš obsáhlé**, některé **postupy se liší od skutečnosti** vyžadované projektovým manažerem. To je ale dáno stále vyšší administrativní náročností, jinak jsou příručky srozumitelné.
- Příručky jsou **příliš rozsáhlé, proto i nepřehledné**.
- Příručky jsou **příliš rozsáhlé**. Je třeba se zaměřit na konkrétní věci k projektům.
- **Složitě, zahrnující** a je potřeba neskutečně času pro nastudování. Obsahově tam je asi všechno, co je požadováno, ale uživatelsky to je naprosto nepraktické.
- uvítali bychom **stručnější, přehlednější a jasnější výklad**
- Vše je **zbytečně složité a** množství materiálů, které se v průběhu mění a vzhledem k tomu, že nemáme jen projekt, ale hlavní pracovní aktivity, je vše časově náročné ...
- Zlepšení příruček - **velmi obsáhlé, což narušuje jejich přehlednost**; psané složitým jazykem pro zapamatování.
- Příručky nejsou problematické, jen některé pasáže **nesrozumitelné**, nutné číst několikrát, než to člověk pochopí.
- Příručky jsou **nevyvážené stran detailních informací** - v určitých oblastech jsou velice detailní, v určitých oblastech naopak obecné.
- témata v příručkách se překrývají, takže **není vždy jasné, kde co hledat**. Dále příručky se na sebe vzájemně odkazují, ale i po projití všech **často odpověď nelze dohledat**. Asi by bylo praktičtější, aby bylo vše v jednom dokumentu, aby se toto odkazování omezilo na minimum a nebylo nutné procházet několik dokumentů.
- **Příručky jsou nejednoznačné** a často vedou k více výkladům. Zpracovat jednoznačně a s odborníky pro danou oblast včetně finanční zprávy.

Příliš časté aktualizace

- Za problematické rovněž považují **průběžné změny Projektových příruček**, ke kterým dochází během realizace. Tyto změny jsou obtížně "uhlídatelné".
- Problémem je pokud se mění již při realizaci projektu.
- Příliš časté změny
- příliš mnoho aktualizací.
- příručky se příliš často mění

Chybějící informace

- V metodice **nejsou uvedeny všechny podmínky, které pak administrátoři uplatňují při kontrole** monitorovacích zpráv. **Krátí tedy finanční prostředky**, ačkoliv tyto podmínky v metodice nejsou uvedeny. Mění se tak pravidla hry v průběhu hry.

- *Děláme maximum pro to, aby byla odeslaná MZ v pořádku, ale stejně ještě opravujeme nebo dodáváme něco navíc, co jsme před tím nemuseli a ani to nikde není v příručce. Některé zlepšováky jsou spíš pro usnadnění kontroly, tomu rozumím, ale **proč tedy nejsou součástí povinností uvedených v příručce?** Např. doplňování do bankovních výpisů čísla řádků ze soupisky nebo povinnost vyplňování zpětně indikátorů, které nejsou v žádosti, tudíž je nesledujeme.*

Kladné hodnocení

- Desatero je **zcela precizně zpracováno**! Pokud bude vždy vše dopředu dáno, je to jasné.
- Jsou opravdu **dobře návodné a přehledné**, dávají jasné hranice. Oproti administraci prostředků z jiných zdrojů je **administrace projektů z ESF díky příručkám jasná**.

Konkrétní problematické části příruček

- U Metodiky způsobilých výdajů bych chtěl upozornit na neustálý **nejasný výklad u nepřímých nákladů** - máme zkušenost s odlišným výkladem v různých výzvách - týká se to zejména sporných oblastí (např. **tisk materiálů pro cílovou skupinu** - někde posuzují jako nepřímý náklad, jinde zase tvrdí, že se jedná o přímý náklad)...
- Na **příručce D2 a D5** jsme často manažerkami MPSV odkazováni, ale informace podrobné a konkrétní v ní nejsou - pak dochází k nedorozuměním a komplikacím. Minimálně tyto dvě příručky **by měli obsahovat více informací**, především ty, co je a není způsobilé, jaké všechny nesrovnalosti mohou nastat, příručky neobsahují skoro žádné lhůty plnění ze strany MPSV - především v rozhodování Řídícího orgánu a jiné.
- Přes opakovanou žádost příručky neřeší **problém zastupování členů realizačního týmu při dlouhodobé absenci člena týmu**. Dále není k dispozici detailnější analýza **šíře kompetencí jednotlivých pracovních zařazení**. například zařazení lektora.
- V příručkách se sledují a hodnotí se **fiktivní tabulková kritéria** (ve smyslu co je psáno, to je dáno a takto se to u nás dělá), která nemají nic společného s praxí samotnou. Úřednice MPSV dále **slepě interpretují příručky** - viz. **kategorie nepřímých nákladů v rozpočtu** - a konkrétní zkušeností, konkrétními problémy, případy a náplní projektů a skutečnou praxí v projektech se na MPSV nikdo nezabývá.

Monitorovací indikátory

- **Příručka monitorovacích indikátorů** je nejasná a nekoresponduje se závazky v žádosti o dotaci, objevují se nové indikátory, ke kterým jsme se nezavázali, ale najednou je musíme prokazovat. Neměl by být rozpor mezi ŽoP a MZ.
- **Rozdělení některých monitorovacích indikátorů** považujeme za komplikované (muži/ženy/zaměstnanci/vedoucí...

Veřejná podpora a podpora de-minimis

- **Veřejná podpora** by mohla být zpracována i ve formě, která bude výrazně srozumitelnější pro většinovou populaci, tj. bude pro účastníky projektu pochopitelnější.
- Problematické jsou **veřejná podpora a podpora de-minimis** a jejich posuzování

Absence praktických, návodných příkladů

- Ne vždy se mi v příručkách podaří **dohledat odpovědi na můj dotaz** a pokud se nedovolám kontaktní osobě na ŘO, tak jsem odkázána na metodu pokus-omyl, což pak může vést ke zbytečným opravám MZ na obou stranách.
- Pro příjemce by bylo **praktické seznámit se s nejčastějšími chybami v jednotlivých oblastech realizace projektu, praktickými příklady** - už v rámci příruček.
- **problém s praktickým návodem, co se změnami rozpočtu,**

- Příjemcům by pomohly **praktické příklady** v rámci jednotlivých příruček.
- Uvítal bych **metodické výklady některých aspektů realizace projektů** - typicky například **přepočtené úvazky a jejich sledování u NPM**.
- **více příkladů na možnosti vyplnění**

Různé

- Přesnější identifikaci způsobilých výdajů - návaznost na metodiku D5, **kontrola výdajů již ve fázi VÝBĚRU PROJEKTU**, a ne již při realizaci projektu, kdy by mělo docházet pouze ke kontrole správnosti.
- vysoká administrativní náročnost, mnoho změn v průběhu realizace, vysoké riziko neuznatelných nákladů
- ... Nelze se ale příliš divit, s **neustále se měnícími pohledy EU/EK na některé kritické body, za které uděluje sankce i zpětně**, a to přesto, že v daném období nebylo žádné takové omezení známo a došlo zpravidla i ke konzultacím s Poskytovatelem a schválen, uzavření a proplacení celého projektu. Příjemci a jistě i Vaši administrátoři pak nemají chuť dále něco realizovat a riskovat neustálé problémy u auditorů, kteří místo aby problémy řešili či jim předcházeli, rozhazují okolo sebe **sankce za do nebe volající formality**. Pak se není čemu divit, že každý projektový nebo finanční manažer si raději kryje na dvakrát vlastní záda (a i to mu moc dlouho nevydrží a dochází k velké fluktuaci a tím upadání kvality pracovníků, kteří jsou pak zpravidla méně zkušení) a zejména dochází k tomu, že realizace jednotlivých projektů je přizpůsobována pravidlu "krýt se před auditory z EK" místo toho, aby řešila skutečně podstatnou věc - co nejefektivnější realizaci dle "reálného života a praxe", ale namísto toho vše ohýbá, aby auditor nemohl říct ani popel.

Takto se pak společnosti, které projekt realizují více či méně kvůli úsporám plynoucím z dotace, bez velkého tahu na branku a cíl projektu, stávají těmi úspěšnými a bezproblémovými realizátory, protože nic neřeší vše si upraví tak, aby přesně odpovídalo projektu na papíře, ať už je realita jakákoliv.

Například **výběrová řízení tak končí zpravidla zadáním hlavního kritéria "CENY"**. Pokud nedejde se jedná o podstatné a specifické školení nebo dodávku, kterou Příjemce sám ví, že potřebuje, buď se smíří s tím, že bude poptávat cenu a riskovat (jako se nejednou stalo), že plnění pak bude mít naprosto nulový reálný efekt a dopad, anebo se pokusí nastavit kritéria dle aktuálních platných a známých pravidel, jen aby riskoval, že mu po pěti letech někdo oznámí, že z dnešního pohledu je to kritérium diskriminační "dle vyjádření auditu EK", které se ani nedovolává na nějaký konkrétní dokument, ale na to, že někdo někde si řekl... asi. Existují samozřejmě i pozitivní zkušenosti, nicméně je třeba vzít na vědomí, že mnoho poctivých Příjemců po takovýchto zkušenostech nebude riskovat čerpání peněz z takovýchto fondů a s tím se setkáváme i v praxi.

Řešení ze strany ŘO:

V komentářích příjemců se jako jeden z identifikovaných problémů objevuje absence praktických, návodných příkladů pro realizátory projektů. Řídící orgán Operačního programu Zaměstnanost bude na webových stránkách www.esfcr.cz zveřejňovat dokumenty s častými chybami žadatelů při realizaci OPZ, které bude průběžně aktualizovat. Případně také bude zveřejňovat další metodické

pomůcky, které žadatelům/příjemcům lépe objasní problematické části metodiky. Předpokládaným termínem pro realizaci tohoto opatření je prosinec 2015.

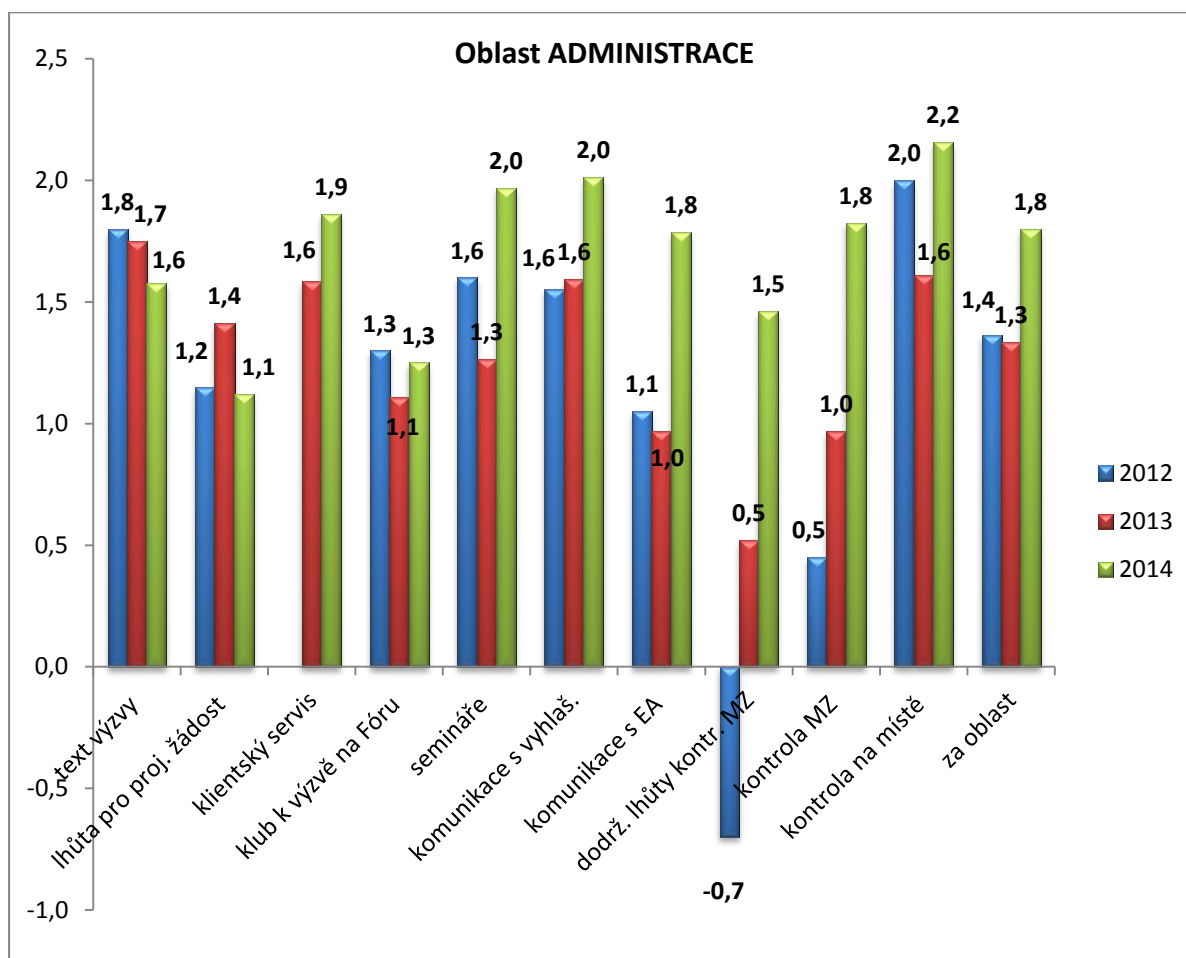
2.2.4. ADMINISTRACE A PODPORA PROJEKTŮ

Garanti zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 802 a Mgr. Petr Korecký, 881

2.2.4.1. Míra spokojenosti příjemců

Porovnání dosažených hodnot indikátoru spokojenosti příjemců za roky 2012, 2013 a 2014 ukazuje následující graf.

Graf 18 Míra spokojenosti s oblastí ADMINISTRACE - porovnání výsledků za roky 2012, 2013 a 2014



Legenda - celé znění hodnocených témat:

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

- Profesionalita práce těch, kteří provádějí kontrolu MZ
- Profesionalita práce těch, kteří provádějí kontrolu projektu na místě
- za oblast = CELKOVÝ PRŮMĚR ZA VŠECHNA TÉMATA (OTÁZKY) ³

Zjištění - úroveň programu:

Oproti předchozím průzkumům spokojenosti došlo v roce 2014 až na výjimky ke zvýšení míry spokojenosti v oblasti administrace a podpory projektů. Celkově zde došlo ke zvýšení spokojenosti příjemců z hodnoty 1,3 za rok 2013 na hodnotu 1,8 za rok 2014.

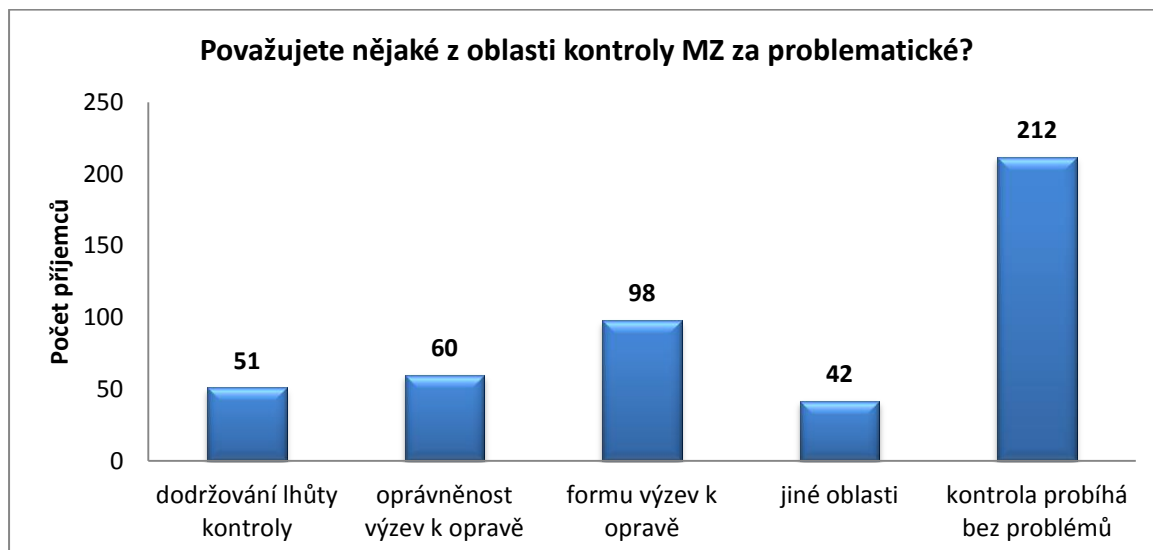
Vliv na celkové hodnocení oblasti administrace měl markantní nárůst míry spokojenosti s dodržováním lhůty pro kontrolu MZ, která dosahovala v roce 2012 hodnoty pouze -0,7, za rok 2013 došlo k nárůstu na 0,5 a za rok 2014 se hodnota míry spokojenosti dostala na 1,7. Klienti vyjadřovali spokojenost s profesionalitou těch, kteří u nich prováděli kontrolu na místě, dále s kvalitou komunikace s vyhlášovatelem výzvy a také s kvalitou seminářů pro žadatele a příjemce. Naopak, relativně méně spokojeni jsou příjemci s lhůtou pro projektové žádosti a přínosem diskusního klubu k výzvě na ESF fóru. Lhůta pro projektové žádosti je pak spolu s textem výzvy jedinou kategorií, která zaznamenala oproti roku 2013 mírný pokles.

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

Podobně jako v předešlých oblastech byly i pro výpočet souhrnného indikátoru za oblast Administrace pro rok 2014 použity data ze všech otázek této oblasti, jelikož respondenti měli možnost odpovídat pouze na některé z otázek.

2.2.4.2. Bližší identifikace problémů

Graf 19 Identifikace problémových oblastí kontroly Monitorovací zprávy



Zjištění - úroveň programu: Výzvy k opravě jsou dle výsledků průzkumu pro příjemce často nesrozumitelné (forma výzev). Zároveň příjemci chápou jako problematickou oprávněnost výzev k opravě (obsah výzev). Nicméně dle většiny příjemců kontrola probíhá bez problémů.

Doporučení zvýšit přehlednost a srozumitelnost výzvy k opravě Monitorovací zprávy (adresátem programová oddělení):

Doporučujeme jednotlivé body výzvy k opravě Monitorovací zprávy členit tak, aby jejich struktura byla přehledná a srozumitelná:

1. Přesný popis pochybení.
2. Přesný popis nápravy.
3. Upozornění na souvislosti (provázanost příloh).

Při formulování jednotlivých bodů opravy Monitorovacích zpráv klást důraz na srozumitelnost pro příjemce (krátké věty, přehledná struktura textu, jednoznačné instrukce), ověřit ji například formou vzájemné kontroly mezi projektovými manažery.

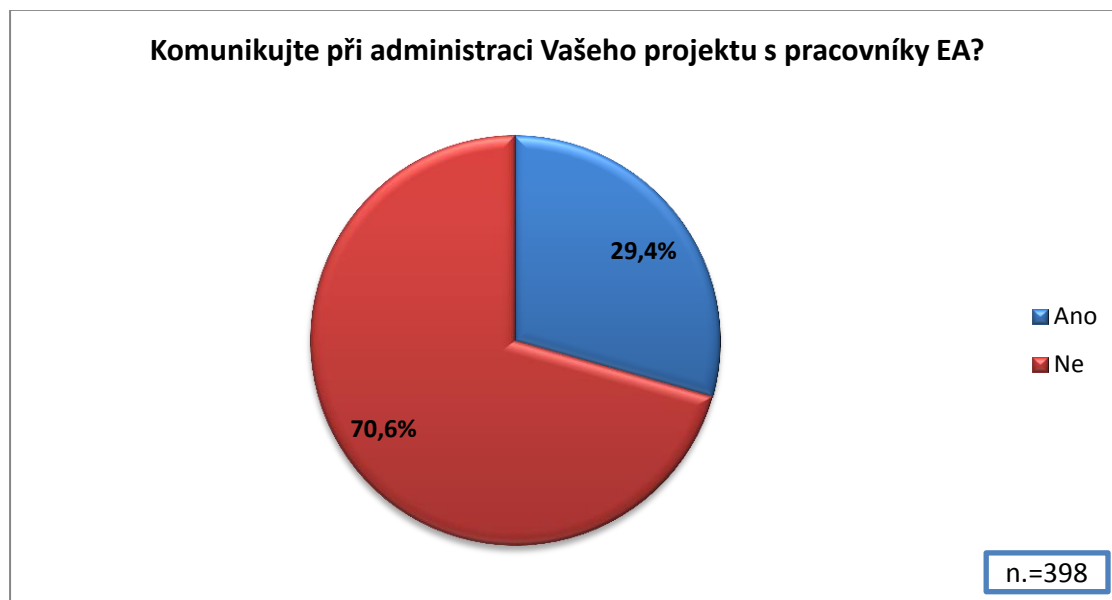
Zároveň doporučujeme respektovat následující princip: Nepředpokládat na straně příjemce znalost/osvojení již dříve vysvětlené problematiky a vždy uvádět přesný popis nápravy a upozornění na souvislosti či provázanost příloh.

V průběhu mentoringu klást při práci s novými zaměstnanci důraz na důležitost komunikace s klientem. Vést nové zaměstnance k tomu, aby hned od začátku realizace projektu navázali s příjemcem komunikaci a získali jeho důvěru. Proaktivní přístup v kombinaci s využitím zkušeností zvyšuje pravděpodobnost plynulé realizace projektů bez výrazných pochybení.

Na podporu zlepšení komunikace s příjemci zorganizovat v případě zájmu pro projektové manažery seminář.

Vedoucím oddělení doporučujeme sledovat úroveň schopností referentů formulovat ve výzvě k opravě jasné instrukce. Na základě identifikovaných rezerv se po té soustředit na rozvoj komunikačních dovedností, zejména jejich písemné formy.

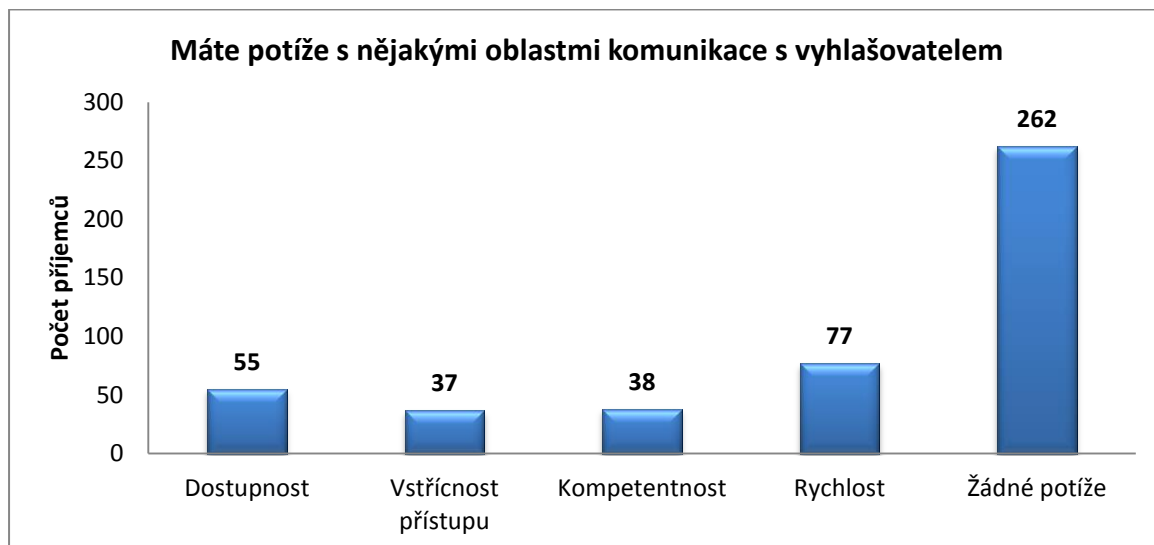
Graf 20 Komunikace s pracovníky externího administrátora



Graf 21 Identifikace problémových oblastí při komunikaci s externím administrátorem



Graf 22 Identifikace problémových oblastí komunikace s vyhlášovatelem výzvy



Zjištění – úroveň komunikace s vyhlášovatelem a komunikace s externím administrátorem:

Vzhledem k rozdílnému počtu respondentů, kteří vyjadřovali spokojenost s jednotlivými aspekty komunikace s vyhlášovatelem výzev a komunikace s externím administrátorem, je možnost vzájemného porovnávání údajů v obou grafech limitovaná.

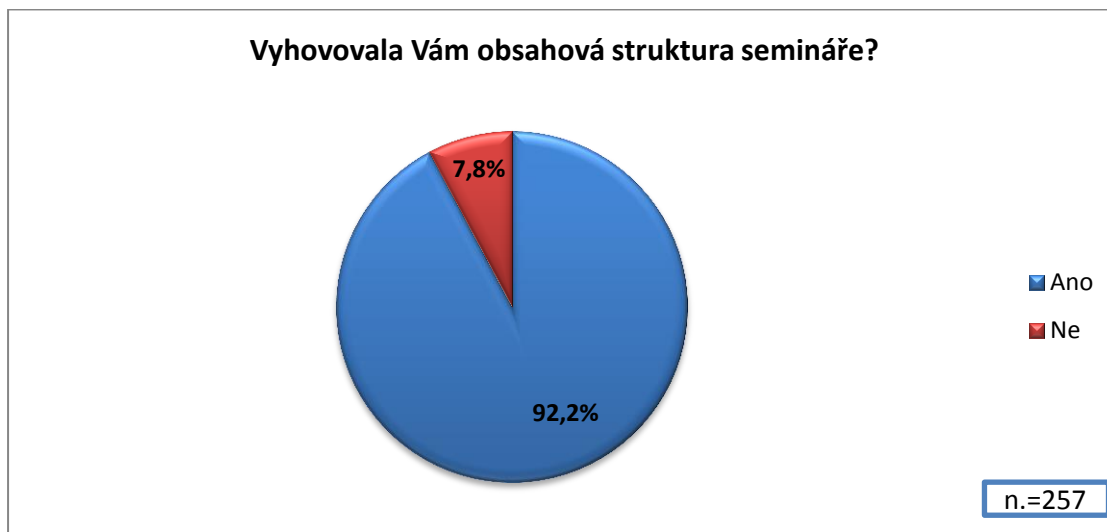
Jak v případě komunikace s externím administrátorem, tak v případě komunikace s vyhlášovatelem výzvy, jsou jako problematické vnímány rychlost, dostupnost a kompetentnost.

Graf 23 Účast respondentů na semináři pro příjemce



Seminář pro příjemce navštívilo téměř 65% respondentů.

Graf 24 Spokojenost respondentů s obsahovou strukturou semináře



Graf 25 Vnímání absence podstatných informací

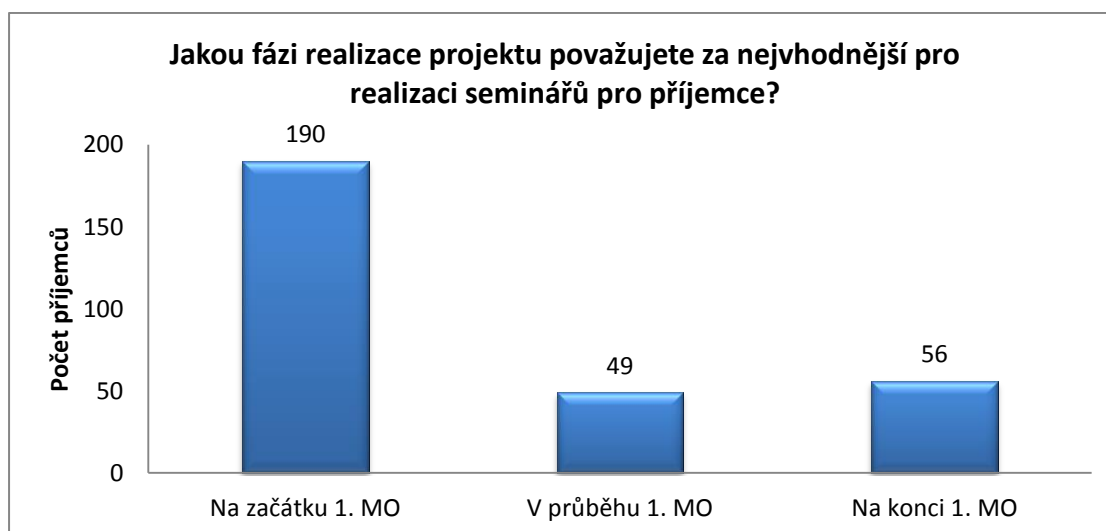


Graf 26 Spokojenost s kvalitou práce lektora



Hodnocení seminářů pro příjemce ze strany jejich účastníků je převážně pozitivní: Obsahová struktura vyhovovala více než 92% z nich a téměř 80% respondentů uvedlo, že jim na semináři nechyběly žádné podstatné informace. Stejně tak panuje spokojenost i s kvalitou lektorů, kterou hodnotí pozitivně téměř 88% respondentů.

Graf 27 Vhodnost načasování seminářů pro příjemce



Velká většina příjemců považuje za nejvhodnější pro realizaci seminářů pro příjemce období na začátek 1. monitorovacího období (MO). Nicméně část příjemců by uvítala tyto semináře až v průběhu nebo na konci 1. monitorovacího období.

Doporučení rozdělit seminář pro příjemce na dva s rozdílným zaměřením:

Z výzkumu vyplývá, že většina respondentů upřednostňuje konání semináře pro příjemce na počátku 1. monitorovacího období. Nicméně ve vztahu k vypracovávání monitorovací zprávy se na základě zkušeností programových oddělení jeví jako přínosnější předávat informace vztahující se k vypracování monitorovacích zpráv v co nejkratší době předcházející faktickému zpracování monitorovacích zpráv.

Doporučujeme proto rozdělit seminář pro příjemce na semináře dva, přičemž první seminář by byl zaměřen více na doporučení k samotné realizaci projektu (rizika realizace=nejčastější pochybení, realizační tým, VŘ, publicita, změny v projektu, evidence údajů o projektu, cash flow) a probíhal by na začátku nebo těsně před začátkem prvního monitorovacího období. Druhý by byl načasován tak, aby těsně předcházel vytváření první monitorovací zprávy⁴ (obsahoval by informace o jednotlivých bodech MZ, přílohách zprávy a jejich provázanosti, včetně upozornění na nejčastější chyby v MZ).

2.2.4.3. Komentáře příjemců

Problémy v oblasti kontroly MZ

Formalismus kontrol

- Škoda, že se **kontroly soustředí na formální náležitosti** a nikoliv na úspěšnost celé akce / proškolené osoby, splněné indikátory atd..... Čím více formálních detailů, tím je motivace nižší pro žádosti o dotaci.
- Složitost procesů čerpání z fondů ESF. Nepřehlednost! **Amatérismus kontrolních orgánů zejména v oblasti faktické kontroly práce s klienty.** Spíše než o lidi jde kontrolorům o nepodstatné, často malicherné byrokratické detaily. Jakákoli změna v průběhu projektu je následně při kontrole problém.
- Rozhodně mi nepřipadá relevantní **nutit příjemce měnit v MZ časování u sloves v monitorovacích zprávách** v oblastech, které byly kopírované z žádosti (Benefit).

Fluktuace, nekompetentnost a nejednotné požadavky kontrolorů

- Spíše nespokojenost - týká se ve dvou případech jednoho a téhož externího člena kontrolního týmu. Například **tendence kontrolovat a určovat výkonnost FM nebo odborného lektora v oblasti výlučně profesní odbornosti** považujeme za hranou věcného hodnocení kontroly, zvláště proto, že nikdo jiný neměl v tomto směru připomínky a naopak EPM i IPM vývody tohoto člena kontrolního týmu odmítli. Přesto v jednom případě prosadil kontrolu FÚ a ve druhém případě ustoupil jen pod pohrůžkou eskalace našeho odporu ke způsobu jeho kontrolní činnosti.
- V rámci oprav monitorovacích zpráv jsme museli některé oblasti opakovaně vysvětlovat. **Kontrola na místě byla místy předpojatá** vůči příjemci - u jiného poskytovatele sociálních služeb, který realizuje stejný projekt, tento přístup nezažili...

⁴ Pro OPZ již nebude používán pojem „monitorovací zpráva“, ale „zpráva o realizaci projektu“.

- problém při **časté změně administrativních osob projektu**, každá z nich má odlišné požadavky na MZ a odlišný pohled a přístup.
 - **Častá výměna finančních manažerů**, kteří nám kontrolovali jednotlivé MZ, občas máme pocit, že co osoba to názor.
 - Externí administrátor **problémy se změnami osob během projektu**, pak jiné nároky administrátora, problémy s výkazy práce, hlavně u finančního manažera. Pokud to shrnu, každý chce trochu něco jiného.
 - **každou MZ kontroluje někdo jiný a má jiné nároky**
 - MZ je schválena, v následující MZ je však tentýž případ připomínkován jako chyba. Občas to vypadá, že **kontrolu každé MZ dělá někdo jiný, s odlišným názorem na stejnou věc.**
 - **Od počátku realizace projektu se vystřídali 3 administrátoři.** Z toho první pracovníce MPSV - nesrozumitelné výzvy k opravě MZ. Druhý administrátor externí - výzvy k opravě MZ v rozporu s rozhodnutím, povýšené chování, nejasně formulované slohově náročné body oprav, neochota při poskytování doplňujících informací k opravě, atd. Navíc pracovníce MPSV pod tíhou přemíry pracovních povinností neochotná v situaci pomoci, naopak se stavěla na stranu externího administrátora. Třetí administrátor také externí, avšak zcela profesionální, spolupráce probíhá doposud bezproblémů.
 - často je zřejmé, že kontrolori jsou rutinními úředníky a vyžadují často nelogická doplnění a opravy, to, co jeden schválí, následně druhý ve 2. výzvě k opravě označí jako nedostatek, takže neustále něco opravujete dle toho, kdo zrovna MZ kontroluje, **chybí jednotná metodika pro posuzování MZ**
 - Komunikace je dobrá, ale nerozumím tomu, proč **jeden kontrolor chce něco jiného než jiný a je to pak uvedeno jako chyba ve výzvě k opravě.**
 - V našem projektu se vyskytl **jiný názor finančního administrátora a kontrolovaného subjektu z MPSV.**
 - V některých oblastech by dle našeho názoru měli být **pracovníci operačních programů proškolení širěji** a nejen v rozsahu např. Desatera a metodik, např. účetnictví organizací, zákon o veřejných zakázkách atd. protože někdy pro projekty dochází ke kombinování pravidel ze zákonů či příjemce s metodikami OP a pracovníci OP širšímu rámci často nerozumí, protože mají pohled zúžený jen na metodiky OP.
 - **Administrátoři často požadují věci ještě přísněji, než jsou nastaveny v pravidlech**, aby předešly případným problémům, i když by tyto problémy vůbec nenastaly. "Papežštější, než papež".
 - ... Stejně tak jsme měli zkušenost s **nekompetentními kontaktními osobami externích administrátorů (ale i na MPSV), kteří nebyli ochotni příjemci dotace při administraci projektu poradit a pomoci** - konkrétní dotazy byly často "shozeny ze stolu" obecným odkazem na některou příručku z Desatera OP LZZ. **Popř. tyto pracovníci dotazy zodpovídali pouze telefonicky**, aby nebylo zaznamenáno jejich stanovisko v písemné formě - příjemce dotace pak musí fungovat v jakémsi informačním vakuu a značné nejistotě, zda tedy administruje projekt správně nebo ne.
- Na základě obdobné zkušenosti jsem slyšel ze širokého okolí spoustu stesků (zejména z firemní), že s tímto přístupem o dotacích z OP LZZ nechtějí už ani slyšet. Obávám se, že tento přístup směřuje přesně k tomu, že **dotace budou využívat pouze organizace, které bezvadně splní administrativní pravidla dotačního programu, ale jejich projekt bude obsahově a věcně prázdný a nebude mít žádný reálný efekt a přínos pro trh práce a pro lidi!!!**
- hodnotitelé poskytovatele mají jiná měřítko než externí firma
 - **Požadavky při kontrole MZ se v některých jednotlivostech odlišuje od příruček.**
 - **Nesoulad při kontrole na místě s již zkontrolovanými MZ od administrátorů.** Vadí nám, že nám administrátor schválí 3 po sobě jdoucí MZ bez problémů, pak přijde kontrola na místě a vytýká

nedostatky. Při změně administrátora se často při kontrole MZ úplně měnili způsoby dodání některých podkladů.

- Nespokojenost s kontrolou VŘ, kdy jde o **rozpor v právních názorech**, přestože k faktickému, věcnému pochybení nedojde.
- Považujeme za **zbytečné obhajovat v rámci výzvy k opravě "VĚC-SITUACI", kterou máme již vykomunikovanou** (nejlépe e-mailem), dříve v rámci realizace. Jsme obezřetní, takže se dotazujeme předem, zda můžeme či nemůžeme realizovat určitým způsobem. Přesto musíme "VĚC-SITUACI" často obhajovat znovu.
- Problémy s vyhlášovatelem výzvy - MV - často fluktuace lidí, časté změny podmínek
- Uzavírání projektu zpravidla **stojí a padá na spolupráci s přidělenými pracovníky** Poskytovatele, ze kterých nám díky vlastním zkušenostem vyplývá, že **bud' neví nebo mají rozlišné pokyny jak uzavření projektu organizovat** - někdo Vás informuje předem pošle Vám formuláře a nechá Vás uvedené odevzdat spolu se ZMZ, což v případě jejího schválení celou věc uzavírá, samozřejmě v případě oprav se musí ještě upravit. Někdo Vám informaci ani nepošle, dozvíte se to skoro náhodou, až když se zeptáte, jestli tady také nebudou nějaké dokumenty, zároveň pokyny k vyplnění nejsou vždy chápány a vykládány stejně nicméně to vše záleží na kvalitě jednotlivých pracovníků, kde je z naší zkušenosti velká fluktuace a nevyrovnanost v kvalitě a někdy také odbornosti těchto pracovníků.
- Různé výklady činností v PV v různých MZ.

Délka schvalování MZ

- Zpětná vazba ke kontrole 1. MZ jsme obdrželi později, **nebyl dodržen limit 40 dní**.
- **Doba odpovědi na opravu MZ je někdy neúměrně dlouhá** a kolikrát se blíží 30ti dnům (a občas to bylo i více), i když kontrolovaného bylo méně. Přeci jen na tom též závisí cash-flow projektu.
- Velmi mi vadí, že **lhůta pro posouzení Mz se uměle posouvá tím, že připomínky chodí ve více fázích**. Není přece možné, abych provedl opravy na MZ, žop a na všech dalších přílohách, kterých se opravy týkají a pak to vše musel absolvovat znovu, jen proto, že si za 14 dní administrátor uvědomí, že by teda chtěl opravit ještě něco. Je to neefektivní, nehledě na spotřebu papíru. A především se tím protahuje čekací lhůta na proplacení uhrazených nákladů.
- Vzhledem k pracovnímu vytížení administrátora našeho projektu jsme zaznamenali v průběhu monitorovacího období nepřiměřeně **dlouhou čekací dobu na odpověď v rámci písemné korespondence**, která pro nás byla důležitá z důvodu interních rozpočtových opatření organizace. Administrátor je však ochoten komunikovat, intenzivně se našim dotazům/problémům věnuje, jeho odpovědi jsou odborně kvalitní a výše uvedený problém mohl být způsoben pravděpodobně jeho dočasným přetížením. **S e-mailovou a telefonickou komunikací jsme spokojeni**.
- Proces vyslovení domněnky nesrovnalosti až po ukončení - lhůty administrace ze strany MPSV-ŘO jsou příliš dlouhé (několik měsíců), **místo, aby projektový manažeři MPSV dopředu řešili problém, řeší ho až když nastane, i přesto, že byl problém dopředu konzultován**;

Problematické oblasti komunikace s vyhlášovatelem výzvy / externím administrátorem

Nevstřícnost administrátorů

- úloha administrátora, který v tomto programu není nápomocen hladké realizaci a není mentorem, ale pouze čeká na pochybení, aby mohl ihned rozdávat sankce a krátit finanční

prostředky, za jakoukoli banalitu, nás od dalších pokusů realizovat cokoli z peněz EU nadobro otrávila.

- Stejně tak jsme měli zkušenost s **nekompetentními kontaktními osobami externích administrátorů (ale i na MPSV), kteří nebyli ochotni příjemci dotace při administraci projektu poradit a pomoci** - konkrétní dotazy byly často "shozeny ze stolu" obecným odkazem na některou příručku z Desatera OP LZZ. **Popř. tito pracovníci dotazy zodpovídali pouze telefonicky**, aby nebylo zaznamenáno jejich stanovisko v písemné formě - příjemce dotace pak musí fungovat v jakémsi informačním vakuu a značné nejistotě, zda tedy administruje projekt správně nebo ne.

Na základě obdobné zkušenosti jsem slyšel ze širokého okolí spoustu stesků (zejména z firemní), že s tímto přístupem o dotacích z OP LZZ nechtějí už ani slyšet. Obávám se, že tento přístup směřuje přesně k tomu, že **dotace budou využívat pouze organizace, které bezvadně splní administrativní pravidla dotačního programu, ale jejich projekt bude obsahově a věcně prázdný a nebude mít žádný reálný efekt a přínos pro trh práce a pro lidi!!!**

... Z dřívějšíka také máme zkušenost, že **administrátoři výzev nám např. nechtěli poskytnout závazné stanovisko** k nějakému postupu při administraci projektu a odkazovali nás pouze na obecný výklad v metodikách a příručkách... Pokud není schopen poradit administrátor Výzvy, tak, jak má znát správný postup příjemce dotace????

Neochota schvalovat složitější změny

- Jak píšeme i v jiných částech dotazníku - přijde nám, že si externí administrátoři často usnadňují práci - např. při kontrole MZ to někdy na nás působilo tak, že **apriori zamítali "komplikovanější" nepodstatné změny**, které např. znamenaly změnu v realizaci aktivit, a to s odkazem na jejich ne hospodárnost apod. Namísto aby se "kontroloři" snažili vyjít příjemci dotace vstříc s pomocí při řešení jeho problémů byli tito **příjemci často "nuceni" držet se nastavení projektu tak, jak byl schválen aniž by někdo posuzoval, zda je takovéto nastavení projektu v danou chvíli stále smysluplné**. Přitom kdo byl v praxi, tak ví, že se změny prostě dějí a je třeba s nimi pracovat - obzvláště v případě "dlouhých" projektů - např. na konci 3letého projektu mohlo uběhnout od jeho přípravy i 4 roky (obzvláště když si vybavíme, jak dlouho trvalo schvalování projektů v některých výzvách na počátku rozpočtového období)...
- Jsme rozhodně **nespokojení se systémem řešení změn**... Změny obvykle souvisí s obsahem klíčových aktivit a bohužel máme zkušenost s ne úplně kvalifikovaným posuzováním těchto změn - i když se jedná o nepodstatné změny, tak máme pocit, že **administrátoři zprostředkujícího subjektu (nebo externího administrátora) v některých výzvách mají tendenci tyto změny "shazovat" ze stolu s odkazem na obecné zásada neefektivnosti, ne hospodárnosti apod. Působí to však na nás spíše tak, že si nechtějí přidělovat starosti...**

Problémová komunikace

- Máme svého konkrétního projektového manažera a máme velký problém se s ním v případě potřeby spojit
- telefony - při řešení problémů výhodné, ale špatné v nedostupnosti manažerů
- EA na sebe neuvádí telefonický kontakt, vše tudíž řešíme pouze prostřednictvím e-mailové korespondence, což je málo pružné. Rychlost odpovědi také není zcela uspokojivá (5 dnů). Některé stručné dotazy by bylo dobré konzultovat bezprostředně po telefonu.

- *uvítali bychom průběžnou (v pracovní dny) telefonickou dostupnost externího administrátora. Nebo alespoň pravidelně každý den půlden.*
- *Celkově nejsme spokojeni především s metodickou podporou projektových manažerek.*

Bezproblémová komunikace

- *Dobrá komunikace v osobním styku s Manažerem projektu.*
- *Pokud komunikuji přes mail s přidělenými osobami, reagují rychle a vstřícně. Jsem velmi spokojena.*
- *ideální je pro nás komunikace přímo s naším projektovým manažerem z MPSV - vše je bez chyb, rychlé a vstřícné - děkujeme*
- *komunikace dobrá, jen nám vadí že se často, nyní i před koncem projektu, mění naši projektová" manažeři!. Vadí nám také výměna formulářů - například veřejná podpora.*
- *komunikujeme vždy s určenými kontaktními osobami - bez problémů*
- *komunikuji přes email nebo telefonicky s proj. a fin. manažerem a funguje to velmi dobře*
- *finanční manažer je velmi zodpovědný a zavolá dokonce i zpět sám*
- *Velká spokojenost s přiděleným manažerem.*
- *Projektový manažer je skvělý, prostředí Benefit značně toporné...*
- *Oproti minulému projektu kdy byl opravdu velký problém v komunikaci (hodnoceno v rámci předchozích dotazníků) Došlo k obrovskému zlepšení v komunikaci, Vše funguje naprosto perfektně a všichni jednájí zcela profesionálně. Nebojím se říci, že jsem skutečně nadšený.*

Různé

- *v případě, že je vyslovena **domněnka o nesrovnalosti**, není nám konkrétně objasněno, v čem přesně nastala a jak se vyvarovat do budoucna;*
- *V době předložení MZ do chvíle, než na MZ přijde řada a je kontrolována, došlo několikrát ke **změně IS Benefit7**, kdy tato změna ovlivnila příslušné části formuláře IS Benefit7. Tyto změny nám pak byly zaznamenány jako chyby v MZ. Chápu, že MZ by měla být vrácena k přepracování příjemci, ale nerozumím tomu, **proč by nebylo možné odlišit posouzení této změny jinak, než jako chybu příjemce.***

Doporučení zvážit možnost zavedení krátkého dotazníku ke kvalitě komunikace jakou součást uživatelského rozhraní IS 2014+ (adresátem oddělení 812, dále oddělení 826 a 802):

Zvážit možnost získávat zpětnou vazbu od příjemců prostřednictvím krátkého dotazníku (3 body – např. srozumitelnost, rychlost, jednoznačnost), který by fungoval v rámci uživatelského účtu v IS 2014+ a umožnil by příjemci po ne/schválení monitorovací zprávy krátce zhodnotit kvalitu komunikace (výzva k opravě, podpora při žádosti o podstatnou změnu apod.) s projektovým manažerem.

2.2.4.4. Doporučení formulovaná jako reflexe problémů v praxi oblasti administrace

Nad rámec doporučení, která bezprostředně reagují na evaluační zjištění z výzkumu zpětné vazby, byla formulována další dvě doporučení, která primárně vycházejí ze zkušenosti člena týmu Zpětná vazba odpovědného za vyhodnocení oblasti administrace. Doporučení tak nejsou přímou reakcí na odpovědi respondentů na soubor otázek k oblasti administrace, nicméně díky úzkému sepětí s praxí souvisejí s identifikovanými problémy.

Doporučení využívat při zvyšování povědomí o možnostech podpory z OPZ spolupráci se zastřešujícími organizacemi:

Pro investiční prioritu 1.3 OPZ doporučujeme zvážit zveřejnění nabídky možnosti uspořádání semináře nebo workshopu za spolupráce organizací zastřešujících podnikatelské subjekty na základě oboru či geografické oblasti a orgánů veřejné správy (MPO, MŠMT). Prioritu mohou mít regiony, v nichž byl v rámci OP LZZ realizován nižší počet projektů (dle údajů z monitorovacího systému), regiony s vyšší nezaměstnaností nebo nižší průměrnou mzdou.

Doporučení zaměřit alespoň jednu výzvu investiční priority 1.3 na zavedení strukturálních a procesních změn v podnicích:

Doporučujeme v rámci investiční priority 1.3 OPZ zaměřit alespoň jednu výzvu na podporu strukturálních a procesních změn (zavádění změn, systém rozvoje lidských zdrojů, moderní metody řízení podniku a řízení výroby), zejména u malých a středních podniků.

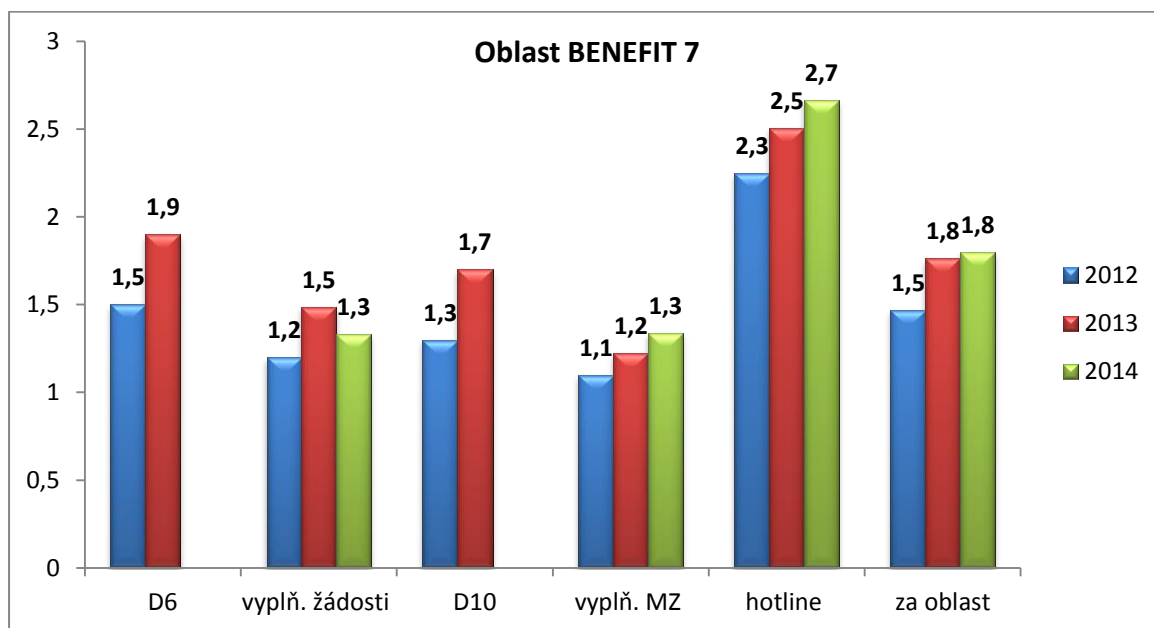
2.2.5. PRÁCE S APLIKACÍ BENEFIT7

Garanti zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 802 a Ing. Kamila Hartmanová, 812 (IS)

2.2.5.1. Míra spokojenosti příjemců

Porovnání dosažených hodnot indikátoru spokojenosti příjemců za roky 2012, 2013 a 2014 ukazuje následující graf.

Graf 28 Míra spokojenosti s oblastí BENEFIT 7 - porovnání výsledků za roky 2012, 2013 a 2014



Legenda - celé znění hodnocených témat:

- Práce s aplikací Benefit7 při vyplňování a předkládání žádosti
- Práce s aplikací Benefit7 při vyplňování a předkládání MZ
- Kvalita komunikace na hotline benefit7@mpsv.cz
- za oblast = CELKOVÝ PRŮMĚR ZA VŠECHNA TÉMATA (OTÁZKY)⁵

Zjištění - úroveň programu: V oblasti BENEFIT7 byl zjištěn poměrně vyvážený pozitivní posun mezi roky 2012, 2013 a 2014 u téměř všech hodnocených aspektů, což se projevilo na celkovém zvýšení míry spokojenosti příjemců v této oblasti z hodnoty 1,5 v roce 2012 až na hodnotu 1,8 za rok 2014. Mírný pokles byl mezi roky 2013 a 2014 zaznamenán pouze u vyplňování žádosti v Benefitu.

⁵Pro výpočet celkového indikátoru za oblast Benefit byly v roce 2012 a 2013 použity i odpovědi z otázek na kvalitu dokumentů D6 a D10. V roce 2014 se nepodařilo nasbírat dostatek odpovědí, aby mohla být hodnocena i kvalita příruček D6 a D10.

Jednoznačně nejvíce jsou příjemci spokojeni s kvalitou a rychlostí klientské podpory na hotline benefit7@mpsv.cz, kde ve všech třech kolech průzkumu dosažené hodnoty (2,3, 2,5 a 2,7) patří v absolutním měřítku k vůbec nejvyšším za všechny zkoumané oblasti řízení a administrace OP LZZ a již se přibližují k čisté spokojenosti.

Jak je patrné z tabulky, nižší úroveň spokojenosti klientů se objevuje u těch témat oblasti, kde respondenti přímo pracují s aplikací Benefit7. Tomu odpovídají i níže uvedené komentáře, z nichž je patrné, že respondenti vnímají jako problematické pomalé odezvy při práci s aplikací.

2.2.5.2. Komentáře příjemců a jejich řešení

Benefit7 - technické problémy

- časté **výpadky** aplikace Benefit, neúměrně **dlouhé načítání/ukládání, nutnost vše jednotlivě otvírat a ukládat**.
- aplikace Benefit7 je velmi **nespolehlivá v souvislosti s bezpečností uchování rozpracovaných žádostí**. jediná rada hotline je "kopírujte si každou chvíli svoje vyplněné části do wordu a uložte si je u sebe na disku".
- Práce s Benefitem je obtížná v případě, že je termín, kdy ostatní ukládají přílohy do Benefitu. Stává se, že **systém spadne, nebo se musí dokumenty nahrát znovu**. Rovněž je **omezen prostor pro vložení příloh** tzn. není možné k projektu vložit veškerou dokumentaci.
- **Nepřehlednost** Benefitu a **pomalost** systému v denních hodinách.
- aplikace Benefit je příliš **pomalá**
- Software Benefit se nám jeví v některých ohledech příliš **těžkopádný**, v žádném případě se o něm nedá říci, že je uživatelsky přívětivý. Existují dlouhé prodlevy při ukládání, **mnohdy je tlačítko Uložit na dané stránce 2 x a není jasné, které Uložit zmáčknout, atd.**
- problémem z našeho pohledu je technické řešení (Při kumulaci monitorovacích zpráv více projektů **systém často vypadává, je výrazně zpomalený, atd.**).

Rozpočet projektu

- **Rozpočet projektu Rozpočet v Benefit nelze stáhnout v xls**, což je opravdu velký nedostatek. Dále by bylo dobré, **aby šlo opět načítat RT do rozpočtu** (tuším, že dříve tato funkcionality existoval)- ušetřila by se tím práce jak příjemcům tak kontrolním subjektům a snížila by se chybovost. Dále by bylo velmi přínosné, a myslím že ani ne tak technicky náročné, kdyby se **dal z rozpočtu přímo vygenerovat formulář na přehled čerpání** - opět by se ušetřilo hodně práce a snížila chybovost.
- Aplikace Benefit7 je **neflexibilní - zvláště v kapitole Rozpočet projektu**. Občas shledáváme nastavení projektové žádosti mírně nelogické, a to v posloupnosti kapitol.

Různé

- Některé dílčí rubriky jsou nadbytečné a vedou spíše k vytváření "slohových cvičení". **Čím by bylo vše jednodušší, bez vymyšlení zdůvodnění a komentářů**, bylo by to pro zpracovatele i hodnotitele mnohem jednodušší. "
- Velmi **spokojeni s administrátorem aplikace Benefit**, odpovědi při problémech obratem.
- aplikace benefit nebyla pro mě příliš **uživatelsky přívětivá**, ale po té, co jsem zjistila, jakou aplikaci má Mžp, byla jsem za benefit vděčná - nyní se těším na aplikaci shodnou pro všechny

Evaluační zjištění ke komentářům

Nejvíce komentářů respondentů se týká délky odezvy aplikace Benefit 7 při práci, zejména v případě ukládání přílohy. Zároveň je ale předmětem kritiky i samotné nastavení systému. Obecně je kritizována nižší uživatelská přívětivost aplikace Benefit, konkrétně například ne zcela logická posloupnost kroků.

3. VÝSTUPY DOPLŇUJÍCÍCH ŠETŘENÍ

3.1. NAPLŇOVÁNÍ PRINCIPU ROVNÝCH PŘÍLEŽITOSTÍ ŽEN A MUŽŮ

Garanti zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 802 a PhDr. Adéla Šeredová Purschová, PhD., 883 (rovné příležitosti)

3.1.1. Aktivní vs. formální naplňování

Zjištění - úroveň programu:

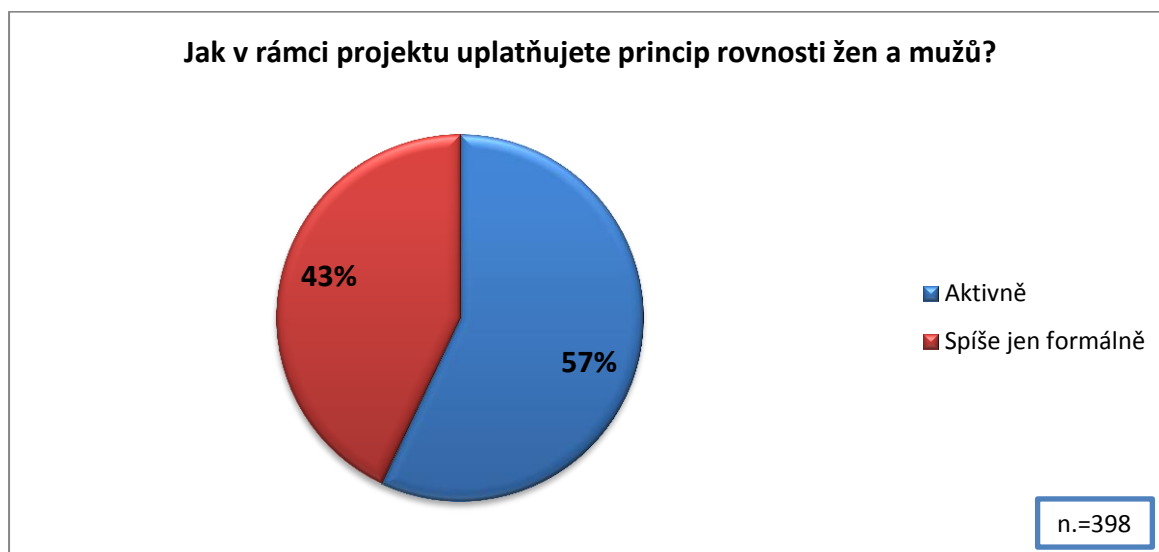
Všichni respondenti v šetření zpětné vazby příjemců 2014 byli požádáni, aby zhodnotili způsob, kterým naplňují horizontální téma rovných příležitostí pro ženy a muže. Z výsledků vyplývá, že 57% z dotazovaných projektů (celkem 227 respondentů) se domnívá, že toto téma naplňují aktivně a 43% z nich (celkem 171 respondentů) spíše jen formálně.

V porovnání s rokem 2013 došlo k poklesu podílu těch respondentů, kteří uvádějí aktivní naplňování principu rovnosti žen a mužů. Tento pokles souvisí především s poklesem podílu projektů oblasti podpory 3.4 (Rovné příležitosti žen a mužů na trhu práce a sladění rodinného a pracovního života) ve vzorku respondentů.

Dále došlo i posunu charakteru projektů realizovaných právě v rámci oblasti podpory 3.4. Na počátku roku 2015, kdy probíhal průzkum za rok 2014, převládaly mezi projekty v realizaci projekty zaměřené na zřizování firemních školek, tedy projekty, které nebyly nositeli systémových změn uvnitř firem.

Výsledky v grafickém znázornění vidíme výsledky níže.

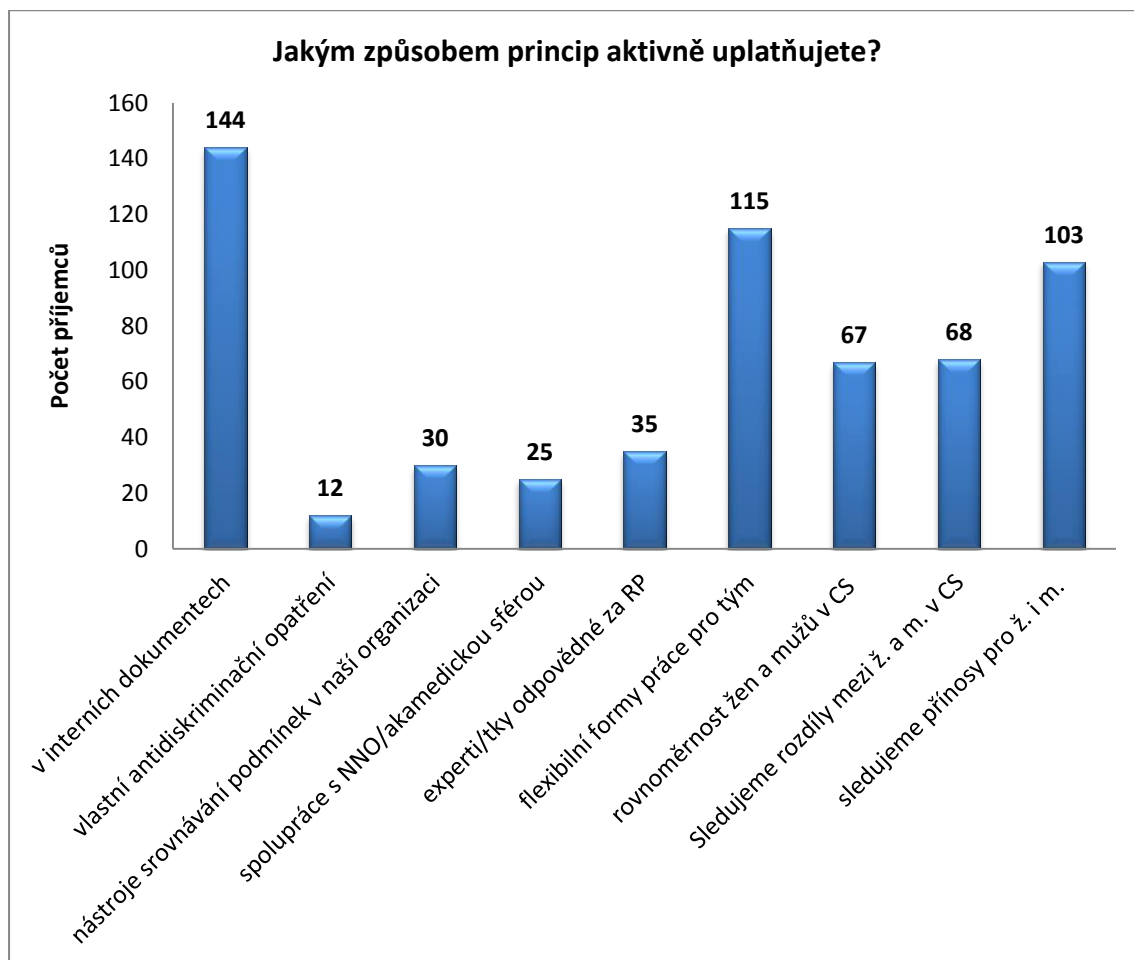
Graf 29 Poměr deklarovaného aktivního a spíše formálního uplatňování principu rovnosti žen a mužů



3.1.2. Způsoby aktivního naplňování

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

Graf 30 Způsob naplňování principu rovných příležitostí žen a mužů



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

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

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

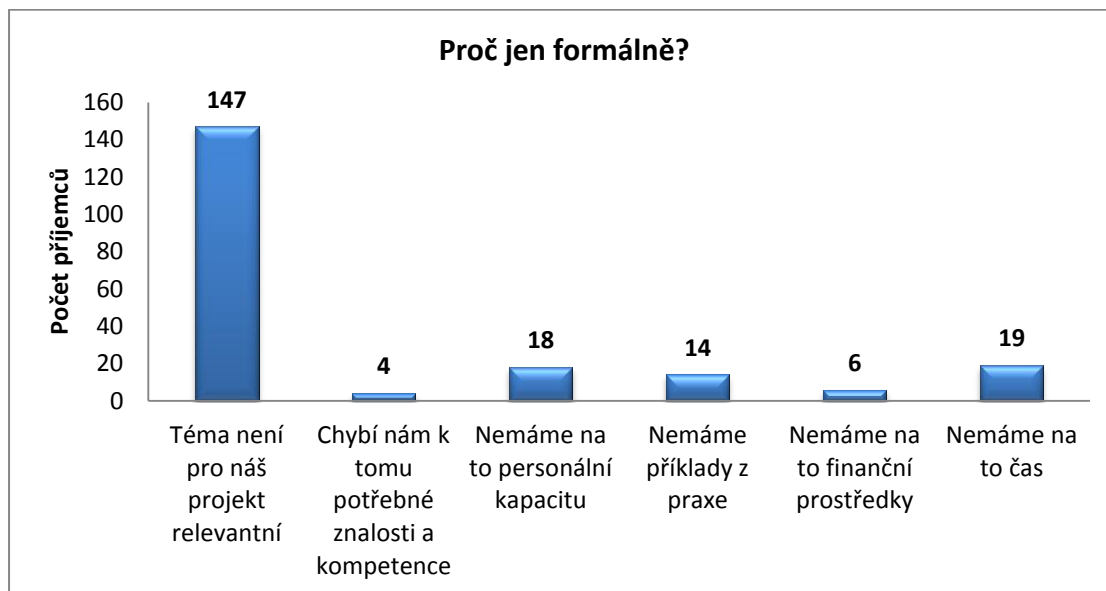
Zjištění - úroveň programu:

- Nejvíce, celkem 144 respondentů uvedlo, že aktivně naplňuje téma genderové rovnosti prostřednictvím jeho zapracování do interních dokumentů své organizace.
- O něco méně, 115 respondentů umožňuje flexibilní formy práce v rámci realizačního týmu nebo organizace příjemce.
- Poměrně velký počet respondentů rovněž sleduje cílové skupiny z hlediska rovnoměrného zastoupení žen a mužů (67), rozdílů mezi ženami a muži v cílové skupině (68) nebo sledování přínosů projektu pro ženy i muže (103).
- Ostatní možnosti volí spíše menší počet respondentů a zcela nejméně využívaným způsobem je vydávání vlastních antidiskriminačních opatření (12).

3.1.3. Příčiny formálního naplňování

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

Graf 31 Důvody formálního naplňování principu rovnosti žen a mužů



Metodická poznámka ke grafu: respondenti mohli zvolit více důvodů pro formální naplňování principu rovnosti žen a mužů.

Zjištění - úroveň programu:

U příjemců, kteří naplňují genderové téma jen formálně, jednoznačně převažuje názor, že pro jejich projekt není toto téma relevantní (147 respondentů). Jiné důvody uvádí relativně nízký počet příjemců, např. nedostatek příkladů z praxe, nedostatečnou personální kapacitu atd.

Vysvětlení ze strany ŘO:

Hlavním důvodem pouze formálního plnění horizontálního tématu je zdánlivá irelevance tématu vůči obsahu projektu. Nicméně z pohledu genderového mainstreamingu je téma rovnosti žen a mužů relevantní pro všechny projekty, které pracují s lidmi. Ve většině cílových skupin jsou zastoupeni muži i ženy, kteří mohou mít odlišné kulturní zkušenosti, být ovlivněni stereotypy, mít odlišné potřeby v přístupu k nim a práci s nimi během projektu. Horizontální téma je třeba pro žadatele a příjemce důkladně metodicky zpracovat, srozumitelně vysvětlit a jako řídicí orgán bychom také měli být schopni poskytnout v tomto směru potřebné konzultace. Personál zapojený do implementace operačního programu by měl být proškolen v tom, jak implementovat rovnost žen a mužů v jednotlivých tematických oblastech, umět je zanalyzovat z hlediska rovnosti žen a mužů a jsou stanovit konkrétní opatření, jak budou k naplňování tohoto horizontálního principu přispívat. Základem by měla být metodika Evropský standard genderového mainstreamingu v ESF, která vznikla v rámci mezinárodní sítě The Community of Practise on Gender Mainstreaming, jejím byl řídicí orgán OP LZZ členem.

Přístup k zastoupení mužů a žen v týmu realizátorů projektu i CS

Převaha žen

- *Aktivní přístup vyplývá již ze **zastoupení žen ve firmě - 61,5%**.*
- *Jsmo **čistě ženský kolektiv***
- *My spíše **díky projektu "diskriminujeme" muže**, neboť právě ženy pak spíš nakonec nemusí zůstat doma a mohou se vracet do práce. Muži víc vydělávají, tak logicky v práci zůstávají a maminky hledají školky... jako tu naši.*
- *Pracovníky organizace včetně projektu tvoří **1 muž a 5 žen**, v organizaci neexistují rozdíly ve mzdách z genderových důvodů, pracovníci (M/F) mají na shodných pozicích shodné odměňování.*
- *Realizovali jsme projekty zaměřené na ženy podnikatelky i na vězně - muže. **V naší firmě například je poměr žen ku mužům 70:30.***
- *Tématem se specificky nezabýváme vzhledem k tomu, že **v naší oblasti pracuje převaha žen.***
- *U nás naprosto **převažují ženy.***
- ***V realizačním týmu i cílových skupinách jsou převážně ženy.** Přesto v dnešní době v ČR mi tyto zásady připadají již vžitě a samozřejmé. Není proto tuto otázku třeba uměle řešit a vydávat např. antidiskriminační opatření. Ženy jsou dnes rovnoprávní občané.*
- *V sociálních službách a mezi pečujícími jsou ve značné **převaze ženy.***

Převaha mužů

- *Drtivá **většina cílové skupiny jsou muži** - vzhledem k povaze podniku.*

- **V našem oboru ženy téměř nepracují, mimo administrativních pozic.**

Vyváženost obou pohlaví

- **Neděláme rozdíl v přístupu k mužům a ženám, tým je vyvážený, podobně u klientů.**

Irelevantnost/komplikovanost otázky na rovné příležitosti

Téma a nastavení projektů

- **Je nutné rozlišit v tématu mezi rovnými příležitostmi mezi zaměstnanci a pro obsahové zadání projektu** - klíčové aktivity jsou či mohou být uzpůsobeny naopak právě pro některou skupinu. To však neznamená nerovné zacházení...
- **K horizontálním tématům** obecně přistupujeme u většiny projektů **spíše formálně**, pokud na ně **není projekt přímo zaměřen**.
- Princip rovnosti je dodržován, někdy to nelze, protože to charakter projektu a klíčové aktivity nedovolují. Proto to považuji mnohdy jen jako **formální záležitost**.
- Pokud je ta možnost v rámci realizace projektu, **princip uplatňujeme**.
- V projektech se snažíme podpořit zaměstnatelnost klientů evidovaných jako uchazeči o zaměstnání. Jejich potřeby a překážky jsou individuální a **nemůžeme odmítnout pomoc** jednomu či druhému **jen z důvodu**, aby byl poměr podpořených osob **z hlediska rovnosti pohlaví vyrovnaný**.
- v rámci projektu, který není přímo zaměřený na rovné příležitosti, jsem se potkala i s tím, že nyní diskriminují muže. **je to s ohledem na aktivity**.
- Velmi záleží **na podmínkách projektu**, někdy je tato oblast vnášena do projektů uměle.
- **pokud není tématem projektu, je to v dnešní době nesmysl**
- nerozlišujeme mezi ženou a mužem, **hlavním měřítkem je zájem o projektové aktivity**
- Při práci **rozhoduje kvalita** odvedené práce **nikoliv pohlaví**.
- Úplný nesmysl. Pokud musíte dodržovat indikátory, tak je úplně jedno, jestli Vám na seminář přijde 15 žen a 2 muži. Přece nepošlu půlku žen domů a nebudu někde zoufale hledat muže, abych měl gender correct indikátory. **Tohle téma určitě má smysl řešit v genderových projektech, ale nedává to smysl řešit rovnost v rámci jiných projektů**. Je přece samozřejmé, že se těch akcí můžou účastnit muži i ženy a je pak jen na jejich preferenci, zda je téma zajímavé. Na stavebnictví půjdou vždy spíš muži, na pletení zase ženy, řečeno bez veškerých předsudků.
- V současné době je v **rámci projektů ve státní správě zaměstnáno více žen než mužů**, takže tato otázka se mi zdá v projektech nerelevantní

RP jako přirozený komponent organizační politiky

- Je to **"standartní" nastavení organizace**, není třeba nastavovat jakékoliv další opatření "hlídající" rovné příležitosti žen a mužů.
- toto téma považujeme za **přirozenou součást života**.
- Ženy ani muže nediskriminujeme, **organizace jako celek je v otázce principu rovnosti mužů a žen aktivní** a nevidím důvod k dalšímu věnování pozornosti této otázce v rámci projektu nad rámec pravidel zavedených v organizaci.
- Hlavně zachovat chladnou hlavu a **vytvářet podmínky pro rovné příležitosti, než administrativní opatření**.

- *Hledali jsme poměrně dlouho **konzultanta na Gender**. Na trhu je spousta lidí, kteří nabízejí audity - ale je to zbytečná ztráta času, to, co dělají oni si **zvládneme udělat sami**. Potřebujeme vědět, co s výsledky. Pokud mám v managementu 5 členů a z toho dvě ženy, je to OK nebo Ne?*

3.2. DOPORUČENÍ K VĚCNÉMU OBSAHU VÝZEV

Garanti zpracování této části zprávy: Mgr. Jan Blahůšek, 802 a Mgr. Pavla Zetková, 802

V rámci výzkumu zpětné vazby klientů OP LZZ za rok 2014 bylo pilotně realizováno doplňkové šetření s cílem získat od respondentů doporučení k obsahu konkrétních výzev. Vedle doporučení k obsahové stránce konkrétních výzev měli respondenti možnost se vyjádřit i obecněji k obsahové stránce operačního programu jako celku.

Graf 32 Doporučení pro ŘO OP LZZ k obsahovému zaměření výzev



Graf 33 Vztah doporučení ke konkrétní výzvě



Z celkových 398 respondentů jich 50 odpovědělo kladně na dotaz, zda mají pro ŘO OP LZZ nějaké doporučení ohledně projektů a výzev. Zbývající respondenti buď doporučení neměli, nebo se k otázce nechtěli vyjadřovat.

V grafu 33 je další názorové členění a to pouze těch respondentů, kteří odpověděli, že doporučení pro řídicí orgán OP LZZ mají. Pouze 7 z nich (tj. 14%) vztahovalo svá doporučení nebo komentáře ke konkrétní výzvě, přičemž u 5 z nich bylo skutečně uvedeno číslo výzvy.

3.2.1. Komentáře a doporučení příjemců

Komentáře, které jsou anonymní, byly rozděleny do následujících kategorií:

- Komentáře a doporučení s konkrétně uvedeným číslem výzvy bez ohledu na jejich zaměření
- Komentáře a doporučení se zaměřením na metodické a procesní aspekty
 - Komentáře a doporučení vztahující se k metodickému vedení
 - Komentáře a doporučení vztahující se k procesu administrace projektů
- Komentáře a doporučení s tematickým zaměřením
 - Komentáře a doporučení vztahující se k cílové skupině
 - Komentáře a doporučení vztahující se k určitému problému, který respondent vnímá jako neřešený nebo nedostatečně řešený
 - Komentáře a doporučení obecně hodnotící soulad výzev s potřebami společnosti
- Ostatní komentáře

Mezi doporučeními a komentáři převažují ty, které se vztahují k určitému problému, který je respondentem vnímán jako neřešený nebo nedostatečně řešený, a dále ta doporučení a komentáře, které jsou zaměřeny na vymezení cílové skupiny.

V menší míře se doporučení a komentáře vztahují k metodickým stránkám provádění operačního programu a k procesu administrace projektů.

Komentáře a doporučení s konkrétně uvedených číslem výzvy

- 94 - *Obrovská administrativní zátěž – doporučujeme zaměřit se na zjednodušení administrativních procesů*
- B5 - **CS u dětských skupin-prosím rozšířit o děti veřejnosti /firemní zařízení nejsou v ČR bohužel zatím příliš trendy a u nás ve městě na toto firmy neslyší/kapacita zařízení-prosím umožnit stávajícím projektovým dětským skupinám z B5 a A4 rozšíření v rámci nového projektu včetně investic do vybavení /máme DS pro 12 dětí a chtěli bychom pro 24 dětí ve věku do 3 let/bodově zvýhodnit v rámci hodnocení již existující dětské skupiny nebo jinak umožnit stávajícím DS pokračování v provozu - financování dětských skupin je zatím řešeno výhradně penězi z operačních programů a provozovatelé jsou na těchto dotacích závislí - dětské skupiny (jako v našem případě) často ve městech suplují zrušené jesle a jejich existence je v tuto chvíli stejně potřebná jako jsou služby sociální a péče o jiné znevýhodněné skupiny - děkujeme!**
- C2 - *Po zahájení projektu byl ze strany MPSV změněn výklad obsahu výzvy a tím možnosti zaměstnat pracovníka na OSPOD bez dalších podmínek.*
- 55 - **Projekty v této výzvě nejsou flexibilní, nepřizpůsobují se vývoji situace v sociálně vyloučených lokalitách a v rámci cílové skupiny v čase. Podmínky jsou v průběhu realizace**

měněny ze strany ÚP v oblasti prostupného zaměstnávání. Není tedy možné striktně dodržet plánované postupu v projektové žádosti. **Projekty jsou nastaveny na práci v určité lokalitě, která se však v rámci měsíců a let realizace projektu mění,** cílová skupina migruje, vznikají nová ohniska potencionálních vyloučených lokalit. Jsou špatně nastaveny limity ve sledovaných indikátorech - hranice zdola i shora. **Poskytovatelé soc. služeb tak musí více myslet na splnění původních podmínek projektu více jak na potřeby a vývoj cílové skupiny v čase a místě. Tím dochází k menší efektivitě a nižšímu dopadu na cílovou skupinu.**

- Pro výzvu 3.4 A4: **U výzvy na podporu vzniku a provozu firemních školek navrhujeme zmírnění podmínky obsazenosti, dle které se vypočítá míra dotace.** V případě malých dětí není možné zaručit vysokou míru obsazenosti. Pokud se ze zařízení nemá stát pouze příležitostný hlídací koutek, není možné dodržet stanovené hodnoty. Zařízení má "mandatorní" náklady než ohledu na aktuální obsazenost. Velmi kladně hodnotíme princip jednotkových nákladů.

Komentáře a doporučení se zaměřením na metodické a procesní aspekty

Komentáře a doporučení vztahující se k metodickému vedení

- **1. zaměření více na kvalitativní, nežli kvantitativní monitorovací ukazatele.**
- **Obrovská administrativní zátěž** - doporučujeme zaměřit se na zjednodušování administrativních procesů
- **Výzvy zaměřit více na praktické výstupy.** Dle mého by analýzy a průzkumy měly být pouze podpurným prostředkem, nikoliv hlavním výstupem.
- **Zaměstnávání** - vyškolení zaměstnanců a podpora jejich zaměstnávání/vytvoření nových pracovních míst - **někteří metodici OP LZZ žijí domnění, že by tyto činnosti měla zajišťovat vždy pouze nezisková organizace a v tomto smyslu nastavují i výzvy a jsou pohoršení a div, že to nenazývají zneužitím fondů, když si komerční organizace vyškolí potřebné zaměstnance a dá jim dlouhodobě práci a přitom je projekt financován z jejich de minimis a lidé skutečně získají práci a zejména také reálnou praxi, která jim pomůže se při jejich vlastní vůli také dále uplatnit v daném oboru!!! Příslušní metodici by měli jít na pracovní úřad nebo si zkusit hledat práci, aby zjistili, že pokud chtějí reálně někoho zaměstnat je na to potřeba subjekt s reálnou vazbou na trh práce a komerčními aktivitami a vazbami na další subjekty v oboru a ne nezisková organizace, která nic z uvedeného nemá, a sice skvěle zaškolí, ale reálně dlouhodobě umístit lidi na nedotovaná místa nemá šanci a tato místa tak po skončení podpory zanikají a lidé jsou opět bez práce.**
- **Ponechat regionům více prostoru/svobody pro výběr témat a cílových skupin regionálních individuálních projektů, nediktovat je z Prahy!!⁶**
- **V případě výzev týkajících se osob bez přístřeší by bylo dobré do této skupiny zahrnout také osoby bydlící na azylových domech.** Tyto osoby jsou všeobecně považovány za osoby bez

⁶ Oddělení projektů systému a regionální podpory zaměstnanosti (821) využilo možnost vyjádřit se ke komentáři respondenta a uvádí, že sdělení v komentáři není zcela pravdivé. Při tvorbě RIP mají krajské pobočky možnost nastavit projekty podle jejich potřeb, v případě některých pilotních projektů (Odborná praxe, generační tandem), které jsou připraveny ve spolupráci MPSV a GR ÚP ČR, je uplatňována jednotná metodika. V ostatních projektech postupují v souladu s potřebami, ale musí reflektovat instrukce a směrnice vydávané MPSV a GR, což ale platí i pro národní APZ.

přístřeší a toto pravidlo velmi ztěžuje možnosti práce s cílovou skupinou a jistě omezilo počet žadatelů.

- V rámci dalšího budování kapacit **veřejné správy** v oblastech působnosti veřejné správy **umožnit např. krátkodobá školení v zahraničí a možnost účasti na mezinárodních konferencích a vzdělávacích akcích**. Umožnit stínování a koučink pracovníků v oblasti působnosti příjemců/veřejné správy

Komentáře a doporučení vztahující se k procesu administrace výzev

- Hlavně je pro nás důležité **včasné vyhlášení výzev**.
- mám **doporučení přímo pro ŘO**. měli by se **více zajímat o realitu a skutečný chod projektů**, měli zaměstnávat kompetentní osoby, které problematice aspoň trochu rozumí, když už mají posuzovat a řídit, měli by v případě problému mít odvahu **věci řešit, ne je jenom zakazovat**. je to sice jednodušší, ale časem stejně narazí. měli by chápat, že ne oni, ale ti příjemci zabezpečují a prokazují čerpání, tak by s nimi neměli jednat, jako z obtížným hmyzem a tak povýšeně, až je to někdy komické.
- **Nevyužívejte služeb externí agentury**. Mohu porovnat výzvy 35 a 94 a je to obrovský rozdíl. (lidé v EA se často měnili, nepředávali si informace, neznali příručky, neměli zkušenosti, jedním slovem hrůza). Nyní mám 1 člověka z MPSV už od začátku projektu, který se mi maxi. věnuje, poradí, odpovídá rychle a kvalitně a hlavně srozumitelně.
- **1.1 - Ponechat obsahové zaměření dalšího projektu** či výzvy v obdobné šíři. Projekt vyhovuje výrobním podnikům.
- **Věnovat větší prostor pro možnou přípravu projektů** = dát čas příjemcům projekt připravit, projednat, konzultovat i před vlastním termínem pro předkládání žádostí o dotaci. Bohužel je dábel často ukryt v detailech, tj. vlastním textu výzvy, což může některé (kvalitní) projekty eliminovat. Obecně také výzvy **nereflektují různorodost žadatelů z veřejné správy**, které se od sebe značně liší, např. úřad velkého statutárního města s průměrnou obcí.

Komentáře a doporučení s tematickým zaměřením

Komentáře a doporučení vztahující se k cílové skupině

- **cílová skupina** potenciálních živnostníků
- Cílové skupiny - nešťastné dělení na mladé do 25 let a nad 50 let nebo zaměření pouze na sociálně vyloučené lokality... **Dochází tak k přemlouvání těch, co pracovat nechtějí nebo z různých důvodů nemohou, naopak člověk, který pracovat chce, nemá díky např. věku či adrese (nespadá do sociálně vyloučených lokalit) šanci práci z projektů dostat**. Nepotřebujeme splňovat tyto parametry, abychom měli nárok na poněkud jiné podmínky. **Např. okres Děčín je jedním z okresů s nejvyšší mírou nezaměstnanosti, tak proč se musí řídit stejnými podmínkami jako kterýkoliv jiný okres např. ve Středočeském kraji?....**
- Cílové skupiny u osob s handicapem - často **nelze rozlišovat striktně sociální a zdravotní handicap. Specifika pečujících osob**.
- **Rádi bychom viděli podporu lidí, kteří (zatím) nemají problém**. A to tak, aby se jednak nedostali do problémů v budoucnu a jednak aby se zvýšili jejich "skills" nebo se jim usnadnil trochu život (třeba pracující rodiče s dětmi). Narážíme na poměrně značné mezery našich klientů v **základní matematice, kritickém myšlení a finanční gramotnosti**. Podpořili bychom aktivity zlepšující tyto dovednosti.

- Bylo by určitě vhodné **podpořit všechny věkové skupiny a zároveň motivovat zaměstnavatele**, kteří je zaměstnávají.
- **Rozšířit výčet oprávněných příjemců o družstva (i běžná, ne jen sociální družstva).**
- **Větší podpora a zaměření projektů na praxi absolventů**, tím zmenšení finanční zátěže pro společnosti, které se snaží umožnit uplatnění absolventů bez praxe.
- **Zacílit pozornost na skupinu 50+, která má velké potíže na trhu práce. Umožnit jak odbornou rekvalifikaci, resp. přípravu, tak proškolení obecných kompetencí vč. IT.** Využít individuálního přístupu k této skupině - vhodný je **individuální koučink**.
- Druhým bodem je **podpora odsouzených opouštějících výkon trestu**, kde je velká **mezera mezi spoluprací ministerstva spravedlnosti a ministerstva práce a sociálních věcí** a tím pádem **veliká potřeba a prostor pro uplatnění subjektů, které jsou na komerční bázi**, mohou dané osoby využít, resocializovat a skutečně zapojit na trh práce a mají k tomu odhodlání ze své společenské odpovědnosti.
- Více se zaměřit na **organizace pracující s psychicky nemocnými lidmi**. Umožnit více vzdělávání zaměstnanců nejen v tvrdých oblastech a podpora zaměstnavatelů při jejich rozvoji a zvyšování pracovních míst.

Komentáře a doporučení vztahující se k určitému problému, který respondent vnímá jako neřešený nebo nedostatečně řešený

- Uzpůsobení doporučených aktivit projektu (týká se zejména výzev z oblasti zaměstnanosti) aktuální situaci a potřebám na sekundárním trhu práce - **konzultace aktuálních potřeb pro možnosti výzev s relevantními potenciálními příjemci.**
- **podpora komunitní práce**
- Zacílení na vhodné cílové skupiny, vhodné způsoby práce s nimi, projekty jsou většinou zaměřeny na vzdělávání, **přivítali bychom projekty zacílené na stínování, mentorování a knowledge management**
- **Podpořit vznik senior a junior funkcí, velmi významné pro rozvoj firem** (zkušenosti zaměstnanci předávají zkušenosti novým zaměstnancům včetně zdravých pracovních návyků).
- - zaměřit se na aktivity skutečně podporující **odbornou způsobilost zaměstnanců** - podporovat odborné vzdělávací aktivity pro vyšší zaměstnanost osob - **nerealizovat obecná a nic neříkající školení na měkké dovednosti**
- Doporučení z mé strany HR managera: **moci do aktivit projektu začlenit vzdělávání i např. MS Office - Excel.** Schválení projektu, který obsahuje toto školení je z mé zkušenosti nulové, přestože dovednosti v této oblasti je nutné neustále udržovat.
- **Uvítali bychom podporu školení, které by bylo zaměřené na získání standardních kvalifikací. Oblast výroby, kvality a Lean problematiky, (školení zaměřené na ISO, Lean metody) IT (školení SAP, programování jazyků), HR či logistiky.** Uvítali bychom výzvu zabývající se podporou měkkých dovedností (programy zaměřené na cílové skupiny a rozvoj jejich dovedností). Jistě bychom uvítali také **výzvy pro budování firemních benefitů např. sportoviště, relax zóny pro zaměstnance.** Pro výzvy je také důležitý režim v jakém budou moci společnosti žádat. Doporučením je uvést také možnost blokové výjimky, kromě režimu de minimis.
- **pokračovat v zaměření na vzdělávání zaměstnanců v oblasti cestovního ruchu** kde je stále dostatek prostor a vzhledem k velké fluktuaci **i dostatek cílové skupiny.**
- **... Podpořit rodiče s dětmi** například vznikem mimoškolních zařízení, mateřských škol apod, jejich vybudování i vzdělávání jejich zaměstnanců. **Podpora zaměstnavatelů, kteří aktivně řeší situaci a zaměstnávají rodiče malých dětí ...**

- **akcentovat sociální podnikání** vč. zakládání nových i rozvoji stávajících sociálních podniků v rámci sociálního podnikání umožnit ve výzvách též investiční výdaje
- **sociální podnikání** - výzvy kombinace investic a neinvestiční podpory větší zacílení a dlouhodobá podpora - výkon trestu, po výkonu trestu, následná péče - rezidenční střediska + zaměstnání cílové skupiny.
- **nadále podpora aktivní politiky zaměstnanosti**, která by však byla **úzce propojena s úřady práce a s podniky v regionu výzva - sociální podnikání**
- **Vzdělávání a capacity building veřejné správy** – obecně, ale s důrazem na efektivní způsob učení se např. metodou learning by doing za asistence např. zahraničních expertů či stínování managerů apod.
- **Výuka jazyků, krátkodobé příp. dlouhodobé stáže, účast na konferencích a kurzech v zahraničí s povinností dokládat příspěvek či práci odevzdanou v zahraničí)** Odborné vzdělávání zaměstnanců specifické kompetencím daného veřejného úřadu. Náklady na zkušené managery/optimalizátory procesů např. **Projekty obdobné twinningovým projektům, které budou ve spolupráci např. se zahraniční institucí a jejich expertem** (pro toto nutné upravit projektové sazby, příp. službu ze zahraničí

Komentáře a doporučení obecně hodnotící soulad výzev s potřebami společnosti

- **Projektové výzvy nejsou v souladu s potřebami obyvatelstva ČR.** Často není ani soulad s logikou a principy komunitního plánování. Zcela zbytečné výzvy, které nemají vůbec žádný vliv na řešení problematiky v daném regionu a naopak, pouze na nich participují formálně "zavedené" instituce.
- **Výzvy by měly řešit skutečné potřeby organizací z praxe** - v tuto chvíli je vše nastaveno spíše tak, že se vyhlásí výzva a organizace se snaží napasovat svůj projekt na její podmínky. Ideální by bylo **před vyhlášením výzvy provést "průzkum souladu" této plánované výzvy se skutečnými potřebami v dané oblasti**

Ostatní komentáře

- doporučujeme **zaměřit se na integrované a inovativní projekty**, které jsou v **synergickém efektu napříč operačními programy** (OPZ, IROP, PRV) aby byl maximalizován efekt finanční podpory poznámka: pro OPZ bohužel irelevantní, synergie už nejsou. Nicméně v tomto duchu lze počítat i „komplementaritu“.
- Nové programové období počítá s kombinací různých zdrojů financování. OP LZZ společně s prostředky z MMR. **Skvělý příklad tohoto možného využití fin. prostředků je v projektech na Slovensku. Protipovodňová opatření** realizovaná při zdokonalování pracovních dovedností cílových skupin za materiálové podpory na výstavbu hrází z projektu MMR. Toto je jeden z možných příkladů možnosti jak docílit vysoké přidané hodnoty v oblasti realizace projektu a zároveň zajistit odborný růst klientům do projektu zapojených. Jelikož vrcholní představitelé odpovědní za nastavení pravidel pro nové programové období propojení různých zdrojů financování opakovaně zmiňují, je vhodné zakomponovat do hodnocení kladný bod za provázanost mezi různými programy.
- Závěrem bych ještě zmínil opět **příklad ze Slovenska**, kde jsou primárními žadateli v OP LZZ obce, které díky této podpoře realizují a následně provozují **systém obecních podniků, zaměřených na práci s cílovými skupinami a současně na aktivizaci pocitu sounáležitosti klientů s veřejným prostorem a obcí.** Roman Bican starosta obce Supíkovice

4. SHRnutí ZÁVĚRŮ A DOPORUČENÍ

4.1 Úroveň programu

V porovnání s roky 2012 a 2013 došlo k nárůstu hodnoty kompozitního indikátoru spokojenosti. Zatímco v roce 2012 byla jeho hodnota 1,2 a v roce 2013 to bylo 1,4, v průzkumu za rok 2014 se hodnota dostala na úroveň 1,7.

Odpovědi jsou na šestistupňové škále „rozhodně spokojeni“, „spokojeni“, „spíše spokojeni“, „spíše nespokojeni“, „nespokojeni“ a „rozhodně nespokojeni“, rozloženy tak, že 38% hodnotilo svůj postoj jako „spokojeni“, 37% jako „spíše spokojeni“, 11% jako „spíše nespokojeni“, 9% jako rozhodně spokojeni. „Rozhodně nespokojených“ jsou pouze 2% a „nespokojených“ 3%. Porovnání výsledků s výsledky za rok 2013 ukazují, že došlo ke zvýšení těch, kteří jsou „spokojeni“ a „rozhodně spokojeni“. Naopak v porovnání s výzkumem za rok 2013 ubylo „spíše spokojených“ a „spíše nespokojených“.

4.2 Informace

Oblast informací a komunikačních kanálů je z hlediska indikátoru spokojenosti 2,0 nejpozitivněji hodnocenou oblastí. Nejvyšší míru spokojenosti vyjadřovali respondenti s komunikací na e-mailové adrese esf@mpsv.cz, nižší pak s plánem výzev a základními informacemi. Téma základních informací bylo také v oblasti informací jediným, kde došlo k meziročnímu poklesu indikátoru spokojenosti. Tu lze pravděpodobně přičítat postupnému snižování zájmu o základní informace o OP LZZ na úkor základních informací týkajících se navazujícího OPZ, které ovšem byly zveřejněny až na konci roku 2014.

Na základě výstupů z výzkumu spokojenosti s oblastí Informací a komunikačních kanálů nebylo vytvořeno žádné evaluační doporučení. Nicméně také na základě komentářů respondentů obsažených v tomto výzkumu bude při přípravě webu zaměřeného na OPZ kladen velký důraz na jeho přehlednost a uživatelskou přívětivost.

4.3 Hodnocení

V rámci výzkumu spokojenosti klientů za rok 2014 byl zvolen v porovnání s výzkumy za rok 2012 a 2013 mírně odlišný přístup k otázce hodnocení spokojenosti klientů k oblastí hodnocení. Výběr možností v sekci hodnocení byl respondentům umožněn jako dobrovolný a to především z důvodu nízkého počtu hodnocení provedených v hodnoceném období. Větší část respondentů proto tuto část dotazníku nevyplnila, protože pro ně nebyla relevantní. Proto nelze považovat vypočtenou hodnotu indikátoru (0,4) v této oblasti za rok 2014 za reprezentativní a porovnávat s předchozími lety průzkumu nebo jinými tematickými oblastmi.

Oblast hodnocení je a bude vždy třeba chápat jako do značné míry specifickou. Respondenti výzkumu, tedy příjemci, jsou požádáni, aby vyjádřili spokojenost s těmi, kdo rozhodují o kvalitě zpracování projektové žádosti a tedy přeneseně o kvalitě práce zpracovatele projektové žádosti. Vzhledem k tomuto vztahu nelze očekávat příliš vysoký indikátor spokojenosti. Této logice odpovídá i skutečnost, že z jednotlivých témat oblasti hodnocení jsou nejkritičtěji hodnoceny práce externích hodnotitelů a práce výběrových/hodnotících komisí.

I když je tedy kritický postoj respondentů k oblasti hodnocení do značné míry logický, neznamena to absenci prostoru pro zlepšování spokojenosti klientů.

V rámci této oblasti spokojenosti nebyla definována žádná evaluační doporučení. Důvodem je v první řadě fakt, že dosavadní hodnocení se týká výlučně OP LZZ. Spolu s nástupem OPZ dochází k zásadním metodickým změnám a to i ve vztahu k procesu hodnocení. Místo evaluačních doporučení tak byla formulována „Řešení ze strany ŘO“, která sice reflektují názory a komentáře respondentů, ale popisují způsob již přijatého řešení identifikovaného problému v rámci metodiky OPZ.

4.4 Pravidla

Také v oblasti pravidel došlo meziročně k nárůstu spokojenosti klientů u jednotlivých „témat“ zahrnutých do této oblasti a to souhrnně z hodnoty 1,4 na 1,5. K nejpatrnějšímu nárůstu došlo u hodnocení spokojenosti s nastavením systému plateb, kde míra spokojenosti v roce 2013 dosahovala hodnoty 1,2 a v roce 2014 vzrostla na 1,8, a také s nastavením možností změn v průběhu projektu, kde došlo k nárůstu z hodnoty 0,8 za rok 2013 na 1,4 za rok 2014. K mírnému poklesu spokojenosti došlo u nastavení obsahu projektové žádosti. Tento mírný pokles (o 0,1 v hodnotě indikátoru spokojenosti) může souviset s nižším počtem výzev vyhlášených v roce 2014 v porovnání s roky 2012 a 2013.

Jako nejproblematictější součást projektové žádosti byla nejčastěji identifikována výběrová řízení. Vzhledem k tomu, že spolu s přechodem na nový operační program dojde v souvislosti s výběrovými řízeními v rámci projektů k zásadní změně, nebylo vytvořeno žádné doporučení, ale popsáno již realizované „Řešení ze strany ŘO“. Konkrétně se jedná vysvětlení principu nově zaváděné ex-ante kontroly veřejných zakázek.

Do jisté míry je situace analogická i u identifikace problémových oblastí I. a II. části Monitorovací zprávy. Respondenti ve výzkumu spokojenosti klientů OP LZZ za rok 2014 označili za nejproblematictější detail požadovaných informací. V rámci OPZ ale již budou Zprávy o realizaci (analogie Monitorovací zprávy v OP LZZ) včetně všech příloh předkládány pouze elektronicky s tím, že obsah části polí se bude načítat automaticky ze systému a odpadne opakované vyplňování týchž údajů.

Klienti OP LZZ, jak je patrné z výsledků dotazu na nejproblematictější oblast finanční části Monitorovací zprávy, vnímají jako problémový pracovní výkaz a rozpis mzdových nákladů. Vzhledem k tomu, že i v podobě Zpráv o realizaci v OPZ (analogie Monitorovacích zpráv v OP LZZ) dojde k významné změně, je v Závěrečné zprávě doplněno již přijaté Řešení ze strany řídicího orgánu namísto doporučení. Vyzkazování nebude probíhat na úrovni jednotlivých dní, ale za celkový objem prací uskutečněných za kalendářní měsíc. Navíc dojde k zúžení definice pozic v realizačním týmu, u kterých je povinnost výkazy práce vytvářet.

4.5 Administrace

Celkově za oblast administrace došlo oproti rokům 2012 a 2013 ke zvýšení spokojenosti a to z hodnoty indikátoru spokojenosti 1,3 za rok 2013 na 1,8 za rok 2014. K nejmarkantnějšímu nárůstu spokojenosti došlo u tématu dodržování lhůty pro kontrolu Monitorovacích zpráv, který se meziročně zvýšil z hodnoty 0,5 na 1,5. Výrazně vzrostla i spokojenost s průběhem kontrol na místě. K mírnému poklesu spokojenosti došlo o lhůt pro zpracování projektové žádosti a kvalitou zpracování textu výzvy k předkládání projektů.

V rámci oblasti administrace jsou v souvislosti s názory respondentů a jejich komentáři navržena následující doporučení:

Doporučení zvýšit přehlednost a srozumitelnost výzvy k opravě Monitorovací zprávy (adresátem programová oddělení)

Doporučujeme jednotlivé body výzvy k opravě Monitorovací zprávy členit tak, aby jejich struktura byla přehledná a srozumitelná:

1. Přesný popis pochybení.
2. Přesný popis nápravy.
3. Upozornění na souvislosti (provázanost příloh).

Při formulování jednotlivých bodů opravy Monitorovacích zpráv klást důraz na srozumitelnost pro příjemce (krátké věty, přehledná struktura textu, jednoznačné instrukce), ověřit ji například formou vzájemné kontroly mezi projektovými manažery.

Zároveň doporučujeme respektovat následující princip: Nepředpokládat na straně příjemce znalost/osvojení již dříve vysvětlené problematiky a vždy uvádět přesný popis nápravy a upozornění na souvislosti či provázanost příloh.

V průběhu mentoringu klást při práci s novými zaměstnanci důraz na důležitost komunikace s klientem. Vést nové zaměstnance k tomu, aby hned od začátku realizace projektu navázali s příjemcem komunikaci a získali jeho důvěru. Proaktivní přístup v kombinaci s využitím zkušeností zvyšuje pravděpodobnost plynulé realizace projektů bez výrazných pochybení.

Na podporu zlepšení komunikace s příjemci zorganizovat v případě zájmu pro projektové manažery seminář.

Vedoucím oddělení doporučujeme sledovat úroveň schopností referentů formulovat ve výzvě k opravě jasné instrukce. Na základě identifikovaných rezerv se po té soustředit na rozvoj komunikačních dovedností, zejména jejich písemné formy.

Doporučení rozdělit seminář pro příjemce na dva s rozdílným zaměřením a načasováním:

Z výzkumu vyplývá, že většina respondentů upřednostňuje konání semináře pro příjemce na počátku 1. monitorovacího období. Nicméně ve vztahu k vypracovávání monitorovací zprávy se na základě zkušeností programových oddělení jeví jako přínosnější informace vztahující se k vypracování monitorovacích zpráv předávat v co nejkratší době předcházející faktickému zpracování monitorovacích zpráv.

Doporučujeme proto rozdělit seminář pro příjemce na semináře dva, přičemž první seminář by byl zaměřen více na doporučení k samotné realizaci projektu (rizika realizace=nejčastější pochybení, realizační tým, VŘ, publicita, změny v projektu, evidence údajů o projektu, cash flow) a probíhal by na začátku nebo těsně před začátkem prvního monitorovacího období a druhý by byl načasován tak, aby těsně předcházel vytváření první monitorovací zprávy (obsahoval by informace o jednotlivých bodech MZ, přílohách zprávy a jejich provázanosti, včetně upozornění na nejčastější chyby v MZ).

Doporučení zvážit možnost zavedení krátkého dotazníku ke kvalitě komunikace jako součásti uživatelského rozhraní IS 2014+ (adresátem oddělení 812, dále oddělení 881 a 802)

Zvážit možnost získávat zpětnou vazbu od příjemců prostřednictvím krátkého dotazníku (3 body – např. srozumitelnost, rychlost, jednoznačnost), který by fungoval v rámci uživatelského účtu v IS 2014+ a umožnil by příjemci po ne/schválení monitorovací zprávy krátce zhodnotit kvalitu komunikace (výzva k opravě, podpora při žádosti o podstatnou změnu apod.) s projektovým manažerem.

Doporučení využívat při zvyšování povědomí o možnostech podpory z OPZ spolupráci se zastřešujícími organizacemi:

Pro investiční prioritu 1.3 OPZ doporučujeme zvážit zveřejnění nabídky možnosti uspořádání semináře nebo workshopu za spolupráce organizací zastřešujících podnikatelské subjekty na základě oboru či geografické oblasti a orgánů veřejné správy (MPO, MŠMT). Prioritu mohou mít regiony, v nichž byl v rámci OP LZZ realizován nižší počet projektů (dle údajů z monitorovacího systému), regiony s vyšší nezaměstnaností nebo nižší průměrnou mzdou.

Doporučení zaměřit alespoň jednu výzvu investiční priority 1.3 na zavedení strukturálních a procesních změn v podnicích:

Doporučujeme v rámci investiční priority 1.3 OPZ zaměřit alespoň jednu výzvu na podporu strukturálních a procesních změn (zavádění změn, systém rozvoje lidských zdrojů, moderní metody řízení podniku a řízení výroby), zejména u malých a středních podniků.

4.6 Benefit

V oblasti Benefit dochází od roku 2012 k vyváženému pozitivnímu posunu v hodnocení spokojenosti. Respondenti vyjadřovali v průzkumu za rok 2014 v porovnání s rokem 2013 vyšší spokojenost s prací s aplikací Benefit7 u vyplňování a předkládání monitorovacích zpráv a s kvalitou komunikace na hotline aplikace Benefit7. Naopak, k mírnému poklesu došlo u spokojenosti s prací v aplikaci Benefit při vyplňování a předkládání projektové žádosti.

Vzhledem k tomu, že pro Operační program Zaměstnanost bude zcela nový monitorovací systém zahrnující i modul pro žadatele, nebyla v souvislosti s aplikací Benefit7 formulována žádná doporučení.

4.7 Gender

Výstupem doplňujícím průzkum spokojenosti klientů OP LZZ za rok 2014 bylo šetření věnované naplňování principu rovných příležitostí žen a mužů v projektech podporovaných prostřednictvím OP LZZ. V porovnání s výsledky za rok 2013 došlo k poklesu podílu respondentů, kteří hodnotili způsob naplňování principu genderové rovnosti v rámci svého projektu jako aktivní. Tento pokles souvisí pravděpodobně s poklesem podílu projektů oblasti podpory 3.4 ve vzorku respondentů a zároveň v tematickém posunu projektů oblasti podpory 3.4 od systémových změn ve firmách směrem k podpoře budování zařízení pro děti batolecího a předškolního věku.

4.8 Zaměření výzev

V rámci šetření spokojenosti klientů za rok 2014 byla respondentům také položena otázka, zda mají pro řídicí orgán OP LZZ konkrétní doporučení k obsahovému zaměření výzev. Na tuto otázku odpovědělo necelých 13 % respondentů (50 respondentů).

V případě kladné odpovědi následoval upřesňující dotaz, zda se doporučení týká jedné konkrétní výzvy. Na tuto otázku z těch, kterých se týkala, odpovědělo 86 % záporně, pouze 14 % uvedlo, že ano.

Na nejobecnější úrovni lze komentáře a doporučení ze strany příjemců rozdělit na dvě základní skupiny: na komentáře a doporučení zaměřené na metodické a procesní aspekty a komentáře a doporučení s tematickým zaměřením.⁷

Mezi komentáři se častěji objevují ty s tematickým zaměřením a to častěji ty vztahující se k určitému problému, který respondent vnímá jako neřešený nebo nedostatečně řešený.

⁷ Původní nastavení dotazníku nepředpokládalo komentáře a doporučení se zaměřením na metodické a procesní aspekty. V dotazníku byli respondenti výslovně požádáni, aby uváděli pouze doporučení k věcnému zaměření výzev.