



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Životní prostředí

Ministerstvo životního prostředí

EVALUACE NASTAVENÍ PODMÍNEK PROGRAMU KOTLÍKOVÝCH DOTACÍ OPŽP 2014 – 2020

MINISTERSTVO ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

Zpracovatel: Oddělení monitoringu a evaluací fondů EU

Odbor fondů EU

Ministerstvo životního prostředí

Manažerské shrnutí

Kotlíková dotace je poskytována z Operačního programu Životní prostředí 2014 – 2020 (OP ŽP), v rámci specifického cíle 2.1 Snížit emise z lokálního vytápění domácností podílející se na expozici obyvatelstva nadlimitním koncentracím znečišťujících látek. Tento dotační program umožňuje výměnu kotlů na pevná paliva s ručním přikládáním v rodinných domech za nové, environmentálně šetrnější zdroje vytápění (kotel na pevná paliva – uhlí/biomasa, tepelné čerpadlo, plynový kondenzační kotel, instalace solárně-termických soustav pro přitápění nebo přípravu teplé vody).

Kotlíkové dotace pro občany administrují krajské úřady. První kolo kotlíkových dotací bylo pro kraje vyhlášeno jako 16. výzva MŽP dne 15. 7. 2015. Do výzvy se zapojily všechny kraje ČR, včetně hlavního města Prahy.

1. Přístup k evaluaci

Cílem vyhodnocení 1. výzvy kotlíkových dotací je poskytnout podklady pro nastavení podmínek pro 2. výzvu a poskytnou zpětnou vazbu administrátorům programu.

Pro zjištění informací od co nejvíce respondentů byla zvolena dotazníková metoda. MŽP vytvořilo krátký internetový dotazník, který byl následně krajskými úřady rozeslán žadatelům (fyzickým osobám). Cílem dotazníku bylo především zjistit spokojenost/nespokojenost s nastavenými administrativními procesy, s výší podpory a s účinností zdrojů publicity. Respondenti měli možnost napsat doporučení, co by změnili na způsobu nastavení kotlíkových dotací. Za účelem zjištění dalších informací o nastavení kotlíkových dotací byly provedeny řízené rozhovory na třech vybraných krajských úřadech.

2. Výsledky hodnocení

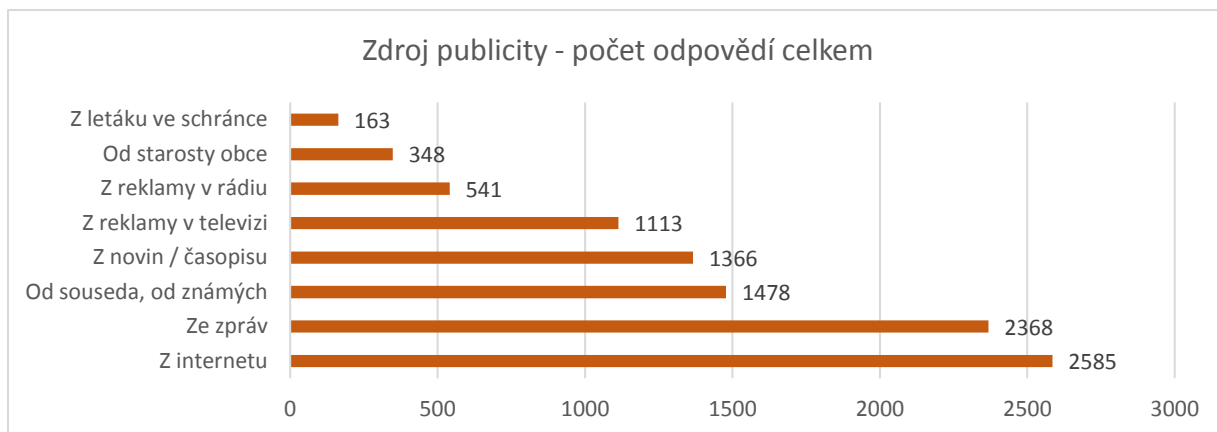
Vyhodnocení je zpracováno po jednotlivých krajích¹ pro následující čtyři oblasti, které byly zadány Řídícím orgánem OP ŽP v návaznosti na zkušenosti při přípravě kotlíkových dotací:

1. Publicita
2. Administrace
3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory
4. Ostatní

2.1. Publicita

Vzhledem k velkému zájmu občanů o kotlíkové dotace, který převyšoval možnosti finanční alokace (kromě hl. m. Prahy, kde je to způsobeno jiným systémem administrace), lze konstatovat, že publicita programu byla účinná. V grafu níže lze rozlišit účinnost různých informačních zdrojů.

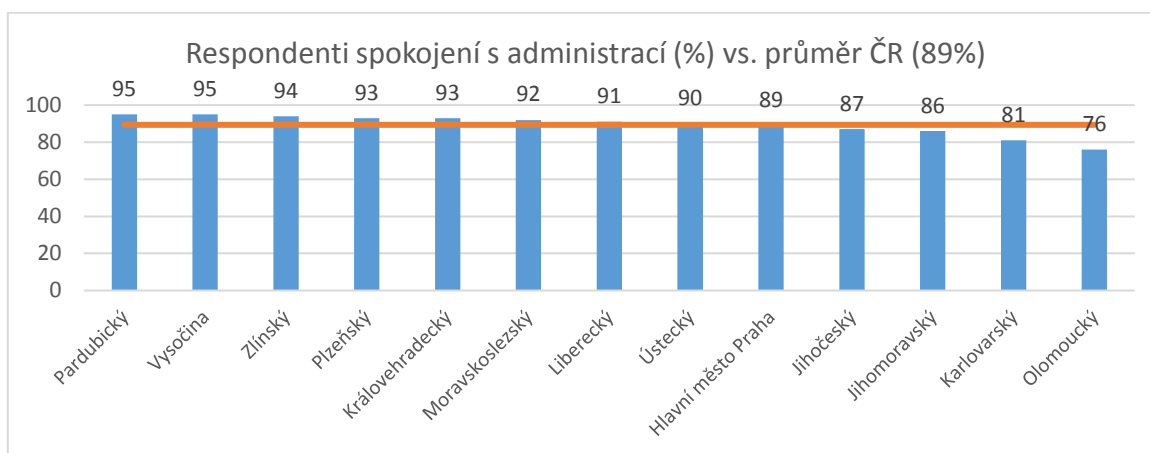
¹ Středočeský kraj se do dotazníkového šetření nezapojil.



2.2. Administrace

Nastavení administrace je jednou z nejdůležitějších otázek této evaluace. Způsob nastavení administrace, její složitost/jednoduchost, může významně ovlivnit absorpční kapacitu.

Celkově byli respondenti s administrací spokojeni (89 % respondentů) – viz graf:



Míra spokojenosti se lišila mezi kraji, pohybovala se mezi 76 – 95 %. Míru spokojenosti pravděpodobně ovlivnilo více faktorů:

a. Způsob podání žádosti o dotaci

Ve všech krajích byla dotace přidělována podle pořadí podání žádosti, tzn., způsob podání byl důležitým faktorem pro žadatele. Respondenti byli spokojeni s elektronickým podáním žádosti. Při osobním podání žádosti na krajský úřad vznikaly někde dlouhé fronty. Samotné fronty však nebyly jediným důvodem pro menší spokojenost.

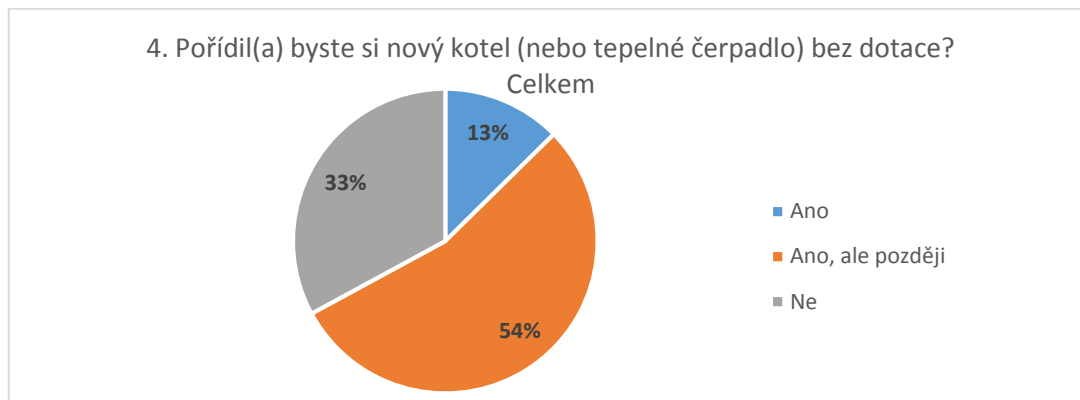
b. Následná administrace

Pokud administrace následující po podání žádosti probíhala v souladu s lhůtami uvedenými ve výzvě (tzn. žadatelé měli informace o přidělení dotace, podepsané smlouvy o dotaci, atd.), pak jsou respondenti spokojeni. Důležitým faktorem spokojenosti respondentů je zřejmě i přístup pracovníků krajského úřadu, který byl na všech krajích hodnocen velmi kladně, někde až v superlativech.

Významným faktorem snižujícím spokojenost respondentů je složitost administrace z pohledu části respondentů, tento názor se objevuje v dotaznících průřezově ve všech krajích. Naopak někteří respondenti výslovně oceňovali jednoduchost administrace.

2.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

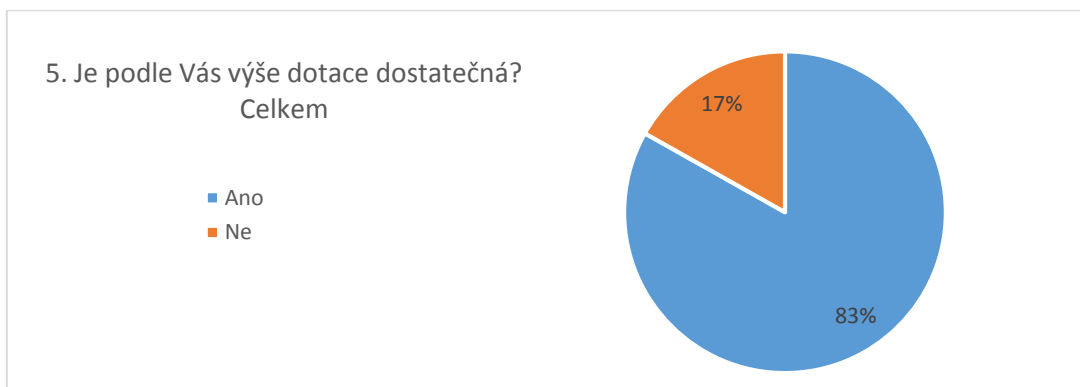
Cílem je posoudit, zda byla podpora dostatečná pro motivaci obyvatel k výměně kotlů na pevná paliva.



Pro 33 % respondentů byla dotace hlavním motivem k výměně kotle, pro 54 % respondentů dotace urychlila rozhodnutí kotel vyměnit. Celkově tedy poskytnutí dotace motivovalo 87 % respondentů ke změně zdroje vytápění. Pouze 13 % respondentů by kotel měnilo i bez dotace. Poskytnutí dotace bylo motivační k výměně kotle / pořízení tepelného čerpadla.

Mezikrajské srovnání je uvedeno v hlavní části zprávy.

Byla výše podpory dostatečná? Pro 83 % respondentů ano (viz graf níže).



Celkově se výše podpory jeví jako dostatečná. Někteří nespokojení respondenti doporučovali navýšit limit na maximální výši způsobilých výdajů ze stávajících 150 tis. Kč na 200 tis. Kč a zvýšit limit pro způsobilé výdaje pro tepelná čerpadla.

2.4. Ostatní

Při vyhodnocování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Jsou to:

- Mikroenergetická opatření – Realizace mikroenergetických opatření je často respondenty kritizována jako nadbytečná a drahá, dle názoru mnoha respondentů mikroenergetická opatření

odčerpávají prostředky využitelné na výměnu zdroje tepla. Práce energetických specialistů často, dle názoru respondentů, nepřinášejí adekvátní přidanou hodnotu.

- Ceny kotlů a služeb – Poskytováním dotace v krátkém časovém období by mohlo dojít k velkému převisu poptávky po kotlích a realizačních firmách. Někteří respondenti uvádějí, že ceny kotlů a souvisejících služeb jsou přemrštěné. V této oblasti lze doporučit prodloužení doby realizace opatření, která je většinou 6 měsíců od podpisu smlouvy o dotaci, a tak rozložit poptávku v čase.
- Typ kotle – Respondenti se vyjadřovali k technickým otázkám. Někteří respondenti, zejména v Moravskoslezském kraji, doporučovali nepodporovat kotle na uhlí.

3. Doporučení

3.1. Doporučení pro krajské úřady

- Preferovat elektronickou administraci programu, pokud je to krajem vyhodnoceno jako vhodné (podání žádosti i další administrativní podpora, např. informace o poskytnutí dotace, komunikace s žadatelem). Pokud bude osobní podání na krajském úřadě zachováno, je potřeba zjednodušit přijímání žádostí.
- Podané žádosti, které nebyly podpořeny z důvodu vyčerpání finančních prostředků, automaticky zařadit do dalšího kola vytvořením zásobníku projektů.
- Na krajských úřadech zachovat vstřícnost pracovníků k žadatelům.
- Prodloužit dobu realizace z důvodu převisu poptávky po zdrojích tepla nad nabídkou, aby se poptávka po zdrojích tepla a službách rozprostřela v čase.
- Větší využití ex-ante modifikované platby kraji či jiné formy předfinancování realizace výměny zdroje tepla, zvláště u ekonomicky slabších žadatelů.

3.2. Doporučení pro centrální nastavení podpory

- Zachovat volné nastavení administrativních pravidel ze strany MŽP vůči krajským úřadům.
- Více diverzifikovat výši podpory pro různé typy opatření (např. výrazně snížit podporu pro kotle na uhlí, zvýšit podporu pro tepelná čerpadla a další OZE).
- Zaměřit podporu na výměnu starých kotlů 1. a 2. emisní třídy, stanovit minimální stáří kotlů, aby nedocházelo k výměnám kotlů starých např. 1 rok.
- Zrušit mikroenergetická opatření. V případě jejich zachování tato opatření přesněji vymezit, viz doporučení krajských úřadů, a uznat již zpracované posudky energetických specialistů.
- Při informační kampani se zaměřit na snadnost získání dotace a lépe vysvětlit 5% zvýhodnění pro prioritní oblasti.
- Poskytnout podporu i v rodinných domech, kde se topí kamny a chybí centrální rozvod tepla.

4. Shrnutí

Na základě zaslaných vyplněných dotazníků lze konstatovat, že poskytování kotlíkových dotací probíhá velice úspěšně, respondenti jsou spokojeni s výší podpory. Administrace velkého počtu žádostí o podporu je kvalitně zajišťována krajskými úřady.

Obsah

1. Úvod	2
2. Cíl evaluace	2
3. Přístup k evaluaci.....	2
3.1. Přístup k vyhodnocení dotazníků.....	3
3.1.1. Publicita	3
3.1.2. Administrace.....	3
3.1.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory.....	4
3.1.4. Ostatní	4
4. Výsledky hodnocení	5
4.1. Publicita	5
4.2. Administrace	6
4.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory	10
4.4. Ostatní.....	13
4.4.1. Mikroenergetická opatření.....	13
4.4.2. Ceny kotlů a služeb.....	14
4.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE	14
4.4.4. Typ kotle	14
4.4.5. Různé	15
5. Doporučení.....	15
5.1. Doporučení pro krajské úřady	15
5.2. Doporučení pro centrální nastavení podpory.....	16
6. Zkratky	16
7. Přílohy.....	17
7.1. Jihočeský kraj	18
7.1.1. Publicita	18
7.1.2. Administrace.....	18
7.1.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory.....	20
7.1.4. Ostatní	20
7.1.5. Shrnutí	21
7.2. Jihomoravský kraj	22
7.3. Karlovarský kraj.....	26
7.4. Královéhradecký kraj	30
7.5. Liberecký kraj	34
7.5.6. Výstup z řízeného rozhovoru – Liberecký kraj.....	38
7.6. Moravskoslezský kraj	42
7.7. Olomoucký kraj	47
7.7.6. Výstup z řízeného rozhovoru – Olomoucký kraj.....	51
7.8. Pardubický kraj.....	54
7.9. Plzeňský kraj.....	58
7.10. Hl. město Praha.....	62
7.11. Ústecký kraj.....	65
7.12. Kraj Vysočina	69
7.13. Zlínský kraj	73
7.14. Výstup z řízeného rozhovoru – Středočeský kraj.....	77

1. Úvod

Kotlíková dotace je poskytována z Operačního programu Životní prostředí 2014 - 2020 (OP ŽP) (Specifický cíl 2.1 Snížit emise z lokálního vytápění domácností podílející se na expozici obyvatelstva nadlimitním koncentracím znečišťujících látek) a umožňuje výměnu kotlů na pevná paliva s ručním přikládáním v rodinných domech. Může se použít na zdroj vytápění a jeho instalaci, novou nebo zrekonstruovanou otopnou soustavu, úpravy spalinových cest, služby specialisty i zpracování dokumentace. Předmětem podpory může být kotel na pevná paliva (uhlí, biomasa), tepelné čerpadlo, plynový kondenzační kotel, instalace solárně-termických soustav pro přitápění nebo přípravu teplé vody a mikroenergetická opatření.

Cílem dotace je snížení znečištění ovzduší z lokálních zdrojů a přispět tak k plnění cílů Státní politiky ŽP a k naplnění zákonných požadavků dle zákona o ochraně ovzduší č. 201/2012.

Kotlíkové dotace pro občany administrují krajské úřady.

První kolo kotlíkových dotací bylo pro kraje vyhlášeno jako 16. výzva MŽP dne 15. 7. 2015. Do výzvy se zapojily všechny kraje ČR, včetně hlavního města Prahy. Na přelomu let 2015 a 2016 byly vyhlášeny krajské výzvy pro majitele kotlů, v 1. čtvrtletí roku 2016 byly žádosti přijímány a následně průběžně administrovány.

2. Cíl evaluace

Cílem vyhodnocení 1. výzvy kotlíkových dotací je poskytnout podklady pro nastavení podmínek pro 2. výzvu. Dále je to poskytnutí zpětné vazby pro administrátory programu, včetně vedení MŽP, pro členy Monitorovacího výboru OP ŽP. Tato evaluace by zároveň měla přispět k posílení interní evaluační kapacity MŽP.

3. Přístup k evaluaci

Pro zjištění informací od co nejvíce respondentů byla zvolena dotazníková metoda. Ministerstvo životního prostředí (odbor fondů EU) vytvořilo krátký internetový dotazník, který byl následně krajskými úřady rozeslán žadatelům (fyzickým osobám).

Cílem dotazníku bylo především zjistit spokojenost/nespokojenost s nastavenou administrativou, s výší podpory a s účinností zdrojů publicity. Respondenti měli možnost napsat doporučení, co by změnili na způsobu nastavení dotací.

Otázky v dotazníku:

1. Ve kterém kraji jste žádal(a) o kotlíkovou dotaci? (vybrat kraj)
2. Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci? (vybrat z 9 možností)
3. Byl(a) jste spokojen(a) se způsobem podání žádosti o dotaci a její následnou administrací? (vybrat ANO – NE); Pokud ne, napište prosím proč. (Nepovinné pole.)
4. Pořídil(a) byste si nový kotel (nebo tepelné čerpadlo) bez dotace? (vybrat ANO – NE); Pokud ne, napište prosím proč. (Nepovinné pole.)
5. Je podle Vás výše dotace dostatečná? (vybrat ANO – NE)
6. Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací? (Nepovinné pole.)

Časové nastavení:

Dotazník byl respondentům k dispozici od 9. 8. 2016 do 15. 9. 2016. Načasování bylo zvoleno tak, aby výsledky mohly být využity pro úpravy nastavení 2. výzvy kotlíkových dotací a zároveň tak, aby žadatelé měli co nejvíc reálných zkušeností s administrativou.

Řízené rozhovory na krajských úřadech:

Pro zjištění dalších informací o nastavení kotlíkových dotací bylo provedeno několik řízených rozhovorů na vybraných krajských úřadech – administrátorech kotlíkových dotací. Rozhovory proběhly až po vyhodnocení dotazníků a cílem bylo rovněž získat zpětnou vazbu k odpovědím respondentů v dotaznících. Celkem proběhly 3 řízené rozhovory v krajích Olomoucký, Liberecký a Středočeský koncem října 2016. Výběr krajů byl založen na odchylkách odpovědí respondentů od průměru. Pracovníci krajských úřadů měli možnost se k výstupům z rozhovorů vyjádřit.

3.1. Přístup k vyhodnocení dotazníků

Dotazníky byly vytvořeny v aplikaci Google/forms. Kvantifikovatelná data za všechny kraje jsou zpracována ve formě grafů, týká se to otázek č. 1 - 5. Otázka č. 6 a slovní odpovědi k otázkám č. 3 a č. 4 byly hodnoceny kvalitativně.

Vyhodnocení je zpracováno po jednotlivých krajích² pro následující oblasti, které byly zadány Řídicím orgánem Operačního programu Životní prostředí v návaznosti na zkušenosti při přípravě kotlíkových dotací:

1. Publicita
2. Administrace
3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory
4. Ostatní

3.1.1. Publicita

Na zviditelnění nového dotačního programu bylo vynaloženo množství finančních prostředků. Bylo dosaženo cíle a je program známý? Jaké prostředky publicity se nejvíce osvědčily? Vyhodnocují se odpovědi na otázku č. 2 dotazníku „Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci? (vybrat z 9 možností)“.

3.1.2. Administrace

Cílem je posoudit způsob nastavení administrace na jednotlivých krajích. Co se žadatelům osvědčilo, s čím byli nespokojeni, co by bylo vhodné změnit? Jak byli žadatelé spokojeni s přístupem krajského úřadu – dostali všechny potřebné informace? Vyhodnocují se odpovědi na otázku č. 3 „Byl(a) jste spokojen(a) se způsobem podání žádosti o dotaci a její následnou administrací?; Pokud ne, napište prosím proč.“ a otázku č. 6 „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“, kde byly uvedeny slovní odpovědi k širokému rozptylu témat.

Hodnotí se co nejvíce aspektů administrace, zejména:

² Středočeský kraj se do dotazníkového šetření nezapojil, byl zde proveden řízený rozhovor.

- Příjem žádostí: Jednotlivé kraje zvolily různé způsoby podání žádosti – elektronicky nebo v papírové formě (osobně). To se odrazilo jak ve spokojenosti žadatelů, tak to mohlo ovlivnit absorpční kapacitu (např. složitost práce s počítačem při předložení žádosti elektronicky).
- Složitost administrace.
- Lhůty na realizaci (Jsou lhůty na realizaci dostatečné?).
- Jsou zahrnuty i další aspekty v závislosti na charakteru odpovědí respondentů.

Kromě dotazníku se při vyhodnocení bere v úvahu i skutečnost, zda kraj měl předchozí zkušenosti s administrací národního programu kotlíkových dotací. Předchozí zkušenost by měla vést k větší zkušenosti kraje s administrací a větší spokojeností respondentů.

3.1.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Cílem je posoudit, zda byla podpora dostatečná pro motivaci obyvatel k výměně kotlů na pevná paliva. Je podpora dostatečná k tomu, aby byly vyměněny kotle, které znečišťují nejvíce? Vyhodnocují se odpovědi na otázku č. 4 „Pořídil(a) byste si nový kotel (nebo tepelné čerpadlo) bez dotace?; Pokud ne, napište prosím proč.“ a otázku č. 5 „Je podle Vás výše dotace dostatečná?“. Dále jsou využity odpovědi respondentů na otázku č. 6. Některé kraje poskytovaly dodatečnou finanční podporu, ať už z prostředků kraje a/nebo obcí, tzn. dotace se mohla vyšplhat až na 100 % uznatelných nákladů (např. v Moravskoslezském kraji).

Většina krajů proplácela dotaci zpětně po ukončení realizace akce žadatelem. Některé kraje však poskytovaly možnost platby předem, tzn. buď kraj proplácel adekvátní podíl faktury přímo dodavateli (Ústecký kraj), nebo proplácel podíl žadateli v průběhu realizace prací (kraje Královéhradecký, Vysočina; kraje Liberecký a Středočeský proplácel pevnou část zálohy). Ovlivní tato pomoc spokojenost s dotací nebo absorpční kapacitu?

3.1.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků a slovních odpovědí na otázku č. 6 „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou také vyhodnoceny v rámci analýzy odpovědí dle jednotlivých krajů dle následujících okruhů:

3.1.4.1. Mikroenergetická opatření

Respondenti se často vyjadřovali k problematice mikroenergetických opatření, uváděli názory na přínosnost, na technická řešení.

3.1.4.2. Ceny kotlů a služeb

Respondenti se kriticky vyjadřovali k cenám doporučených kotlů a k cenám souvisejících služeb.

3.1.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Respondenti se vyjadřovali kriticky k výši podpory pro OZE.

3.1.4.4. Typ kotle

Respondenti se často vyjadřovali i k typům přípustných kotlů, k technickým řešením, obtížím s uznatelnými náklady atd.

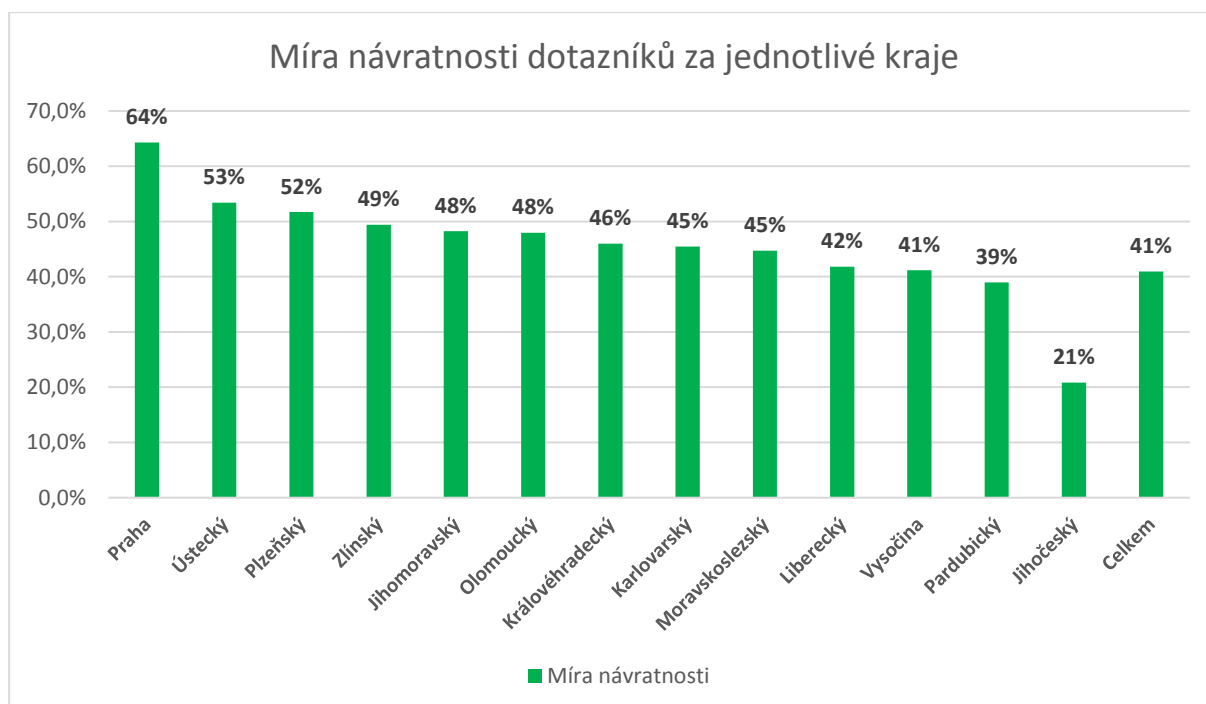
3.1.4.5. Různé

V odpovědích na dotazníky se vyskytlo mnoho doporučení např. k celkovému (národnímu) nastavení kotlíkových dotací, k obecnějším otázkám. Ty zajímavější, z pohledu zpracovatele, jsou uvedeny v této části.

4. Výsledky hodnocení

V této kapitole jsou shrnuty výsledky dotazníkového šetření za všechny kraje. Výsledky jednotlivých krajů jsou uvedeny dále v samostatných „krajských“ kapitolách (viz přílohy). Středočeský kraj se do dotazníkového šetření nezapojil, byl u něj proveden řízený rozhovor s pracovníky krajského úřadu.

Celkem bylo rozesláno přes 15 000 dotazníků, MŽP obdrželo 6 147 odpovědí. Míra návratnosti byla 41 %, v některých krajích odpovídala i více než polovina dotazovaných. To je více, než se očekávalo.



4.1. Publicita

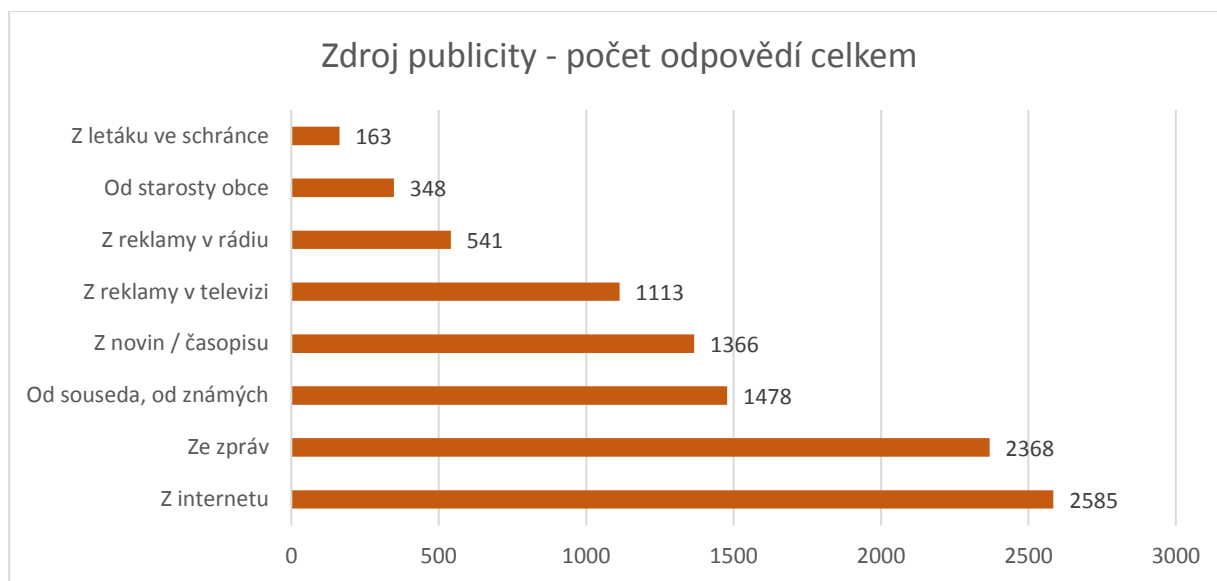
Na zviditelnění kotlíkových dotací byla realizována rozsáhlá informační kampaň. Cílem kampaně bylo informovat obyvatele o možnosti dotací na výměnu kotlů a souvisejících opatření, a to proto, aby byla dotace využita ke svému účelu – výměnou starých kotlů snížit lokální znečištění ovzduší.

Na způsob, jakým se žadatelé dozvěděli o dotaci, se ptala otázka č. 2 dotazníku: „Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“ Respondent měl na výběr 9 možností:

- Z reklamy v rádiu

- Z reklamy v televizi
- Ze zpráv
- Z novin / časopisu
- Z internetu
- Z letáku ve schránce
- Od starosty obce
- Od souseda, od známých

Bylo možné vybrat více možností najednou. Respondenti také mohli vybrat a upřesnit variantu „jiné“.



Nejúčinnějším prostředkem pro informovanost žadatelů byl v tomto případě internet a televizní zprávy, často se objevovala kombinace více zdrojů. Nejméně účinné se ukázaly letáky ve schránce obyvatel. Velmi dobře zde zafungovaly neformální informace – od souseda / známých.

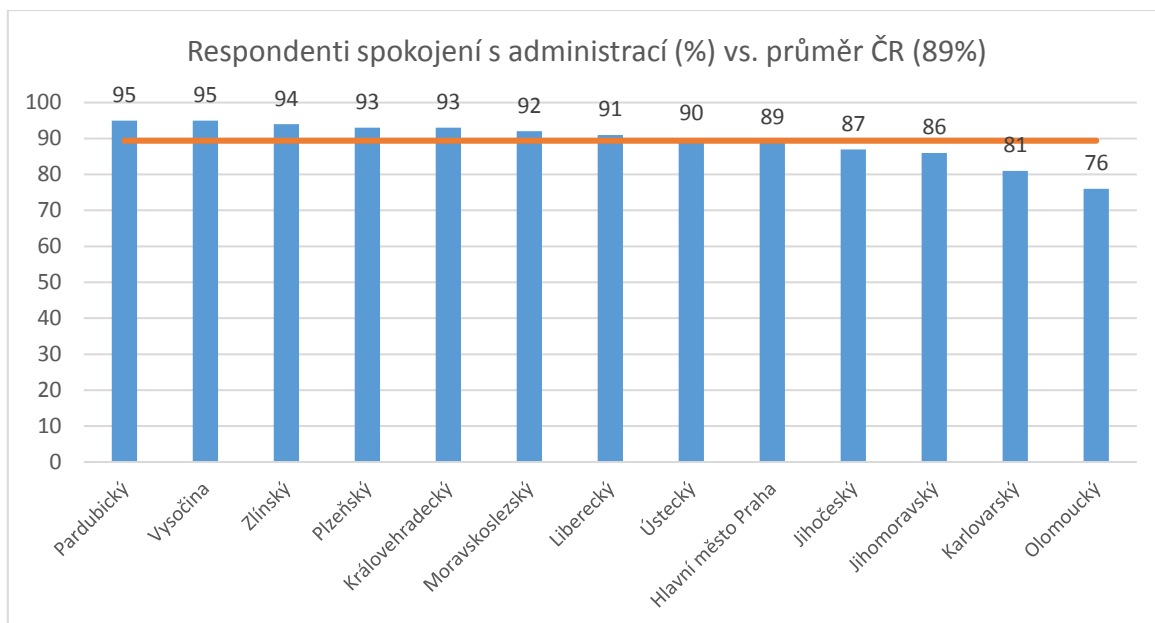
Mezi jednotlivými kraji se odpovědi nijak významně neliší.

4.2. Administrace

Nastavení administrace je jednou z nejdůležitějších otázek této evaluace. Způsob nastavení administrace, její složitost/jednoduchost, může významně ovlivnit absorpční kapacitu. Potenciální příjemce zvažuje, zda zvládne administrativní zátěž nutnou k získání dotace. Zároveň je nastavení administrace možno ze strany poskytovatele v dalším kole měnit, a tak zvýšit spokojenost příjemců dotace a „nalákat“ k výměně znečišťujícího kotle i další občany.

V této kapitole se vyhodnocuje otázka č. 3 „Byl(a) jste spokojen(a) se způsobem podání žádosti o dotaci a její následnou administrací?; Pokud ne, napište prosím proč.“ a č. 6 „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“.

Celkově byly respondenti s administrací spokojeni (89 % respondentů) – viz graf:



Míra spokojenosti se však lišila mezi kraji, pohybovala se mezi 76 – 95 %. Míru spokojenosti pravděpodobně ovlivnilo více faktorů:

a. Způsob podání žádosti o dotaci

Ve všech krajích byla dotace přidělována podle pořadí podání kompletní žádosti, tzn. způsob podání byl důležitým faktorem pro žadatele.

Respondenti byli spokojeni s elektronickým podáním žádosti (např. Plzeňský, Královéhradecký), i přes technické potíže s výpadky sítě. Tam, kde probíhalo podání žádosti osobně na krajském úřadě, někteří respondenti doporučovali pro příští kolo zvolit elektronické podání. Nicméně pokud čekání na podání (fronty) netrvalo příliš dlouho, respondenty to příliš ve spokojenosti neovlivnilo (např. Pardubický – osobní podání, Vysočina – osobní nebo elektronické podání, Zlínský – osobní podání nebo poštou). Naopak např. v Jihomoravském kraji probíhalo podání žádosti elektronicky s následným dodáním dokumentů v papírové formě, ale respondenti byli spokojeni méně, než je průměr ČR. Nejméně byli spokojeni respondenti v krajích Olomouckém a Karlovarském. To bylo způsobeno jak dlouhými frontami, tak pravděpodobně i tím, že jeden žadatel mohl podat více žádostí, v Karlovarském max. 10 žádostí, v Olomouckém neomezené množství (respondenti uváděli až 200 žádostí na jednoho „profesionálního čkatele“).

b. Následná administrace

Pokud administrace následující po podání žádosti probíhá v souladu s lhůtami uvedenými ve výzvě, tzn. žadatelé mají informace o přidělení dotace, podepsané smlouvy o dotaci atd., pak jsou respondenti vcelku spokojeni. Důležitým faktorem spokojenosti respondentů je zřejmě i přístup pracovníků krajského úřadu, který byl na všech krajích hodnocen velmi kladně, někde až v superlativech. Někdy se v dotazníku objevovalo i jmenovité poděkování pracovníkům krajského úřadu.

Na druhou stranu délka administrace ze strany krajského úřadu je důvodem pro nižší než průměrnou spokojenost respondentů. Jde o dlouhé lhůty na podpis smlouvy ze strany krajského úřadu, např.

v Jihočeském a Jihomoravském kraji až 6 měsíců po podání žádosti (např. podpis smluv hejtmanem ve várkách, kdy dříve zadministrované projektové žádosti čekají na pozdější termín podpisu v Jihočeském kraji). V Olomouckém kraji někteří respondenti dlouho čekali na informaci, zda jim byla dotace přidělena. Dlouhé administrativní lhůty ze strany kraje někde způsobují zkracování lhůt na realizaci výměny (viz níže bod c) Lhůty pro realizaci opatření).

Významným faktorem snižujícím spokojenost respondentů je složitost administrace. V některých krajích nebyly potřebné dokumenty definovány na začátku. Nicméně složitá administrace je respondenty uváděna průřezově ve všech krajích, zmiňuje se přílišná složitost pro starší a počítačově méně gramotné občany (v souvislosti s elektronickou administrativou). Naopak někteří respondenti výslovně oceňovali jednoduchost administrace.

V některých krajích však byly vyžadovány dokumenty navíc ve srovnání s ostatními, a takový přístup také snižoval spokojenost. Šlo o:

- Výpis z katastru nemovitostí – Ústecký a Liberecký kraj požadovaly, aby nemovitost byla v katastru nemovitostí zapsána jako rodinný dům, ale většina starších domů je zapsána jako „objekt k bydlení“. Žadatelé museli prokázat, že jde o rodinný dům (buď změnou v katastru nemovitostí, nebo jiným úředním potvrzením), což byla další administrativní zátěž.
- Výpis z rejstříku trestů.
- Výpis z registru obyvatel.

Ze strany krajských úřadů někdy nebyly dodržovány termíny pro administraci. V některých případech to mohlo být způsobeno i delším zpracováním žádostí dodaných v papírové formě (nutnost přepsat údaje ze žádosti do informačního systému).

c. Lhůty pro realizaci opatření

Lhůty na realizaci opatření jsou ve většině krajů stanoveny na 6 měsíců od podpisu smlouvy. Ve slovních odpovědích někteří respondenti uváděli problém s dodržením lhůt pro realizaci opatření. Lhůty jsou zkracovány administrativním zdržením (např. v Jihomoravském kraji jsou uvedené lhůty na realizaci stanoveny na 6 měsíců, ale nejpozději do 1. 10. 2016, nebo v Libereckém kraji, kde je lhůta pro realizaci stanovena od doby podání kompletní žádosti). Dále respondenti uvádějí, že při lhůtě 6 měsíců dochází k velkému tlaku na dodavatelské firmy při velké poptávce. To způsobuje růst cen za výměnu kotle, příp. firmy nejsou schopny realizovat opatření včas v požadované kvalitě. V případě realizace tepelného čerpadla do vody jsou lhůty ještě více kritické, neboť je potřeba získat různá povolení (stavební, ochrany přírody atd.).

Respondenti doporučují prodloužit dobu realizace výměny kotle / pořízení tepelného čerpadla.

d. Způsob podání projektové žádosti v hl. m. Praha

Nižší spokojenost respondentů z Prahy byla dána zřejmě celkovým nastavením dotace, které je odlišné od ostatních krajů. V Praze se podává žádost o dotaci až po výměně kotle, pak je žádost posuzována, schválena/neschválena a dotace proplacena. V ostatních krajích je napřed schválena žádost, a až s jistotou podpory je kotel vyměněn. Respondenti jsou však spokojeni s přístupem pracovníků magistrátu, míra spokojenosti s administrací je přibližně stejná jako v jiných krajích.

e. Další problematické otázky a doporučení vyplývající z odpovědí respondentů

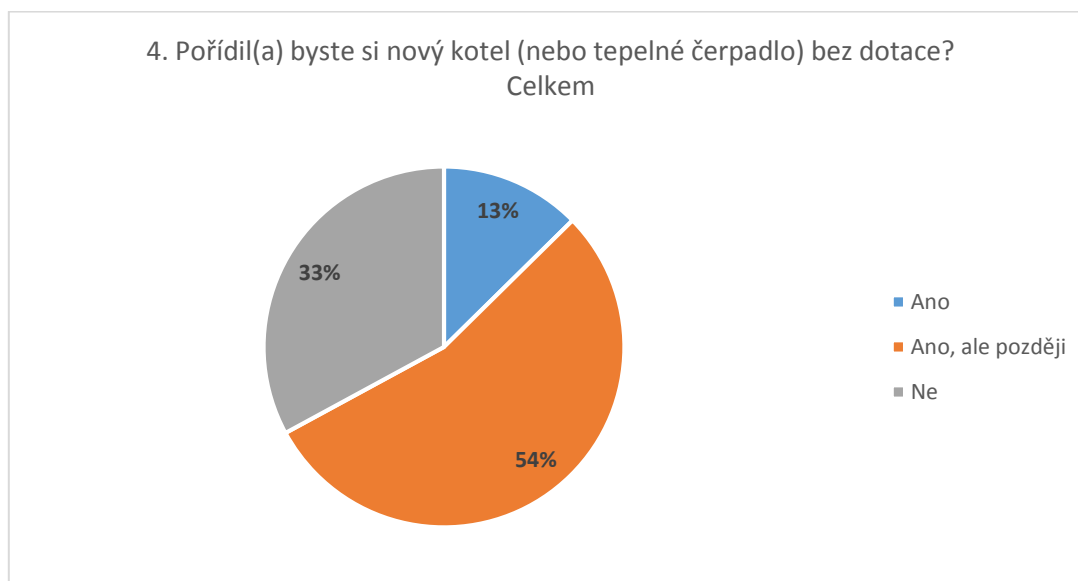
- Umožnit podání žádosti elektronicky tak, aby nedocházelo k dlouhým frontám na úřadech.
- V případě elektronického podání žádosti navýšit kapacity serveru tak, aby nedocházelo k poruchám (výpadky sítě).
- V případě osobního podání žádosti regulovat počet žádostí na osobu (max. 3). Osobní podání v papírové formě je přístupnější pro starší a počítačově méně gramotné občany.
- Zjednodušit administrativu – požadovat méně povinných dokumentů.
- Dokumenty, které jsou k dispozici z veřejných databází nevyžadovat ověřené, např. výpis z katastru nemovitostí (v opačném případě roste časová i finanční náročnost pro žadatele).
- Na začátku výzvy zveřejnit seznam povinných dokladů a poté už jej neměnit.
- Publikovat více návodů, jako je vzor vyplněné žádosti nebo vzor fotodokumentace.
- Podávat průběžné informace o stavu projednání žádosti, nejlépe elektronicky.
- Umožnit celou administrativu elektronicky, tzn. i zasílání příloh, fotodokumentace.
- Naopak některá doporučení respondentů se týkají zjednodušení administrace i pro starší a počítačově méně gramotné občany a povolit i osobní podání žádosti v papírové formě.
- Při osobním podání zprovoznit více podacích míst, nejen v krajském městě, pouze však za předpokladu dodržení transparentnosti a rovného přístupu pro žadatele.
- Pro následnou administraci, zejména závěrečnou administraci, umožnit vyřízení i na jiných místech, např. obecní úřady.
- Dodržovat publikované administrativní lhůty ze strany krajských úřadů.
- Při podání žádosti netrvat na uvedení SVT kódu kotle. Umožnit v žádosti specifikovat pouze např. třídu, účinnost, palivo. Důvodem je, že Seznam doporučených kotlů se v průběhu kotlíkové dotace rozšiřoval, ale žadatelé v některých krajích nemohli nový typ vybrat bez změny smlouvy.
- Zjednodušit změny typu kotle. Při změně „k lepšímu“, např. změna paliva z uhlí na biomasu bez žádosti o navýšení dotace by mohla být schválena bez nutnosti nové žádosti. Umožnit změnu kotle v případě, že schválený kotel není k dispozici na trhu.
- Umožnit dodatečné opravy (např. špatný kód SVT, chyba v adrese). Zjednodušit opravy, např. umožnit opravy na místě na krajském úřadě, ne změnovým formulářem s dobou vyřízení 2 měsíce.
- Sjednotit administraci s programem Nová zelená úsporám.
- Respondenti z Prahy doporučovali sjednotit administraci v Praze s ostatními kraji, tzn. realizovat výměnu zdroje vytápění až po schválení žádosti.
- Podané žádosti, které nebyly podpořeny z důvodu vyčerpání finančních prostředků, automaticky zařadit do dalšího kola vytvořením zásobníku projektů.

Kromě samotných odpovědí z dotazníku bylo posuzováno i to, zda se předchozí zkušenost krajského úřadu s kotlíkovými dotacemi nějak projevila při současné administraci. Předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací (Národní program – Společný program na podporu výměny kotlů od r. 2012) mají následující kraje: Plzeňský, Ústecký, Moravskoslezský, Královéhradecký a Středočeský. V těchto krajích (mimo Středočeský kraj, který se do dotazníkového šetření nezapojil) byla spokojenost s administrací lepší, než je průměr ČR. Lze tedy usuzovat, že předchozí zkušenosti vedly k dobrému nastavení administrace kotlíkových dotací.

4.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Cílem je posoudit, zda byla podpora dostatečná pro motivaci obyvatel k výměně kotlů na pevná paliva. Byla podpora pro žadatele motivační k výměně kotle? Motivovala by i nižší podpora k výměně kotle? Výstupy této části by měly sloužit k nastavení výše finanční podpory pro další výzvu kotlíkových dotací.

Podle odpovědí na otázku č. 4 „Pořídil(a) byste si nový kotel (nebo tepelné čerpadlo) bez dotace?“ bylo poskytnutí dotace motivační k tomu, aby respondenti vyměnili starý kotel za nový, příp. pořídili tepelné čerpadlo.

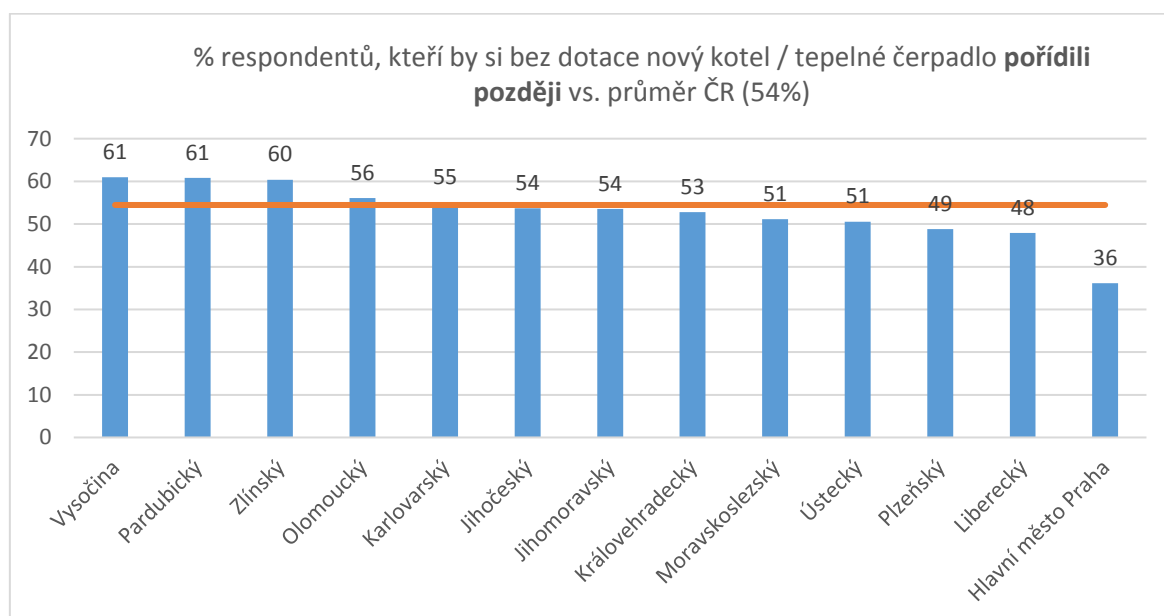
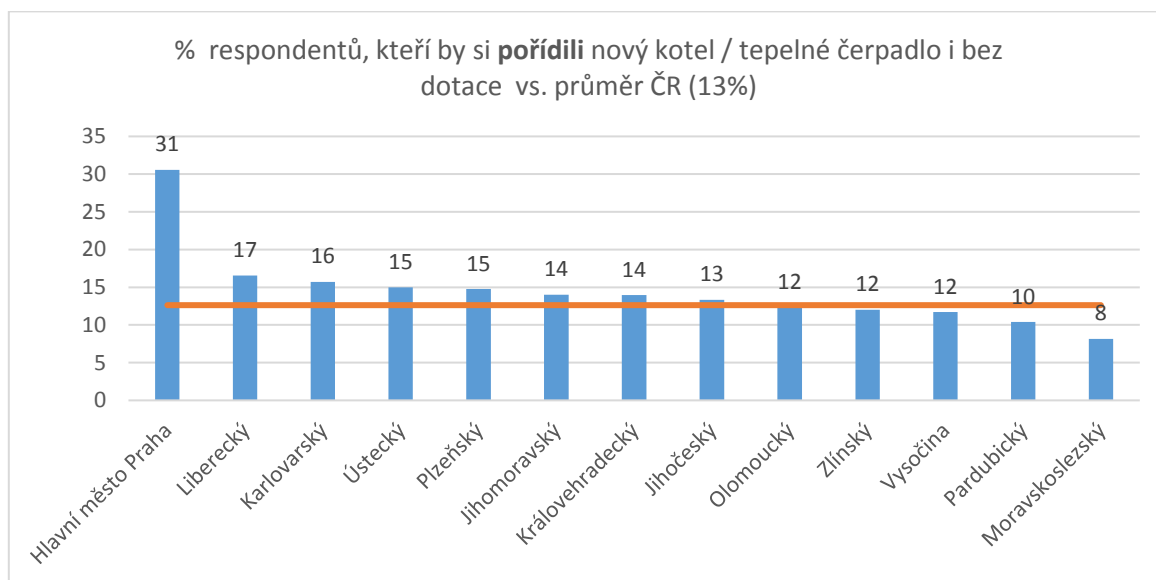
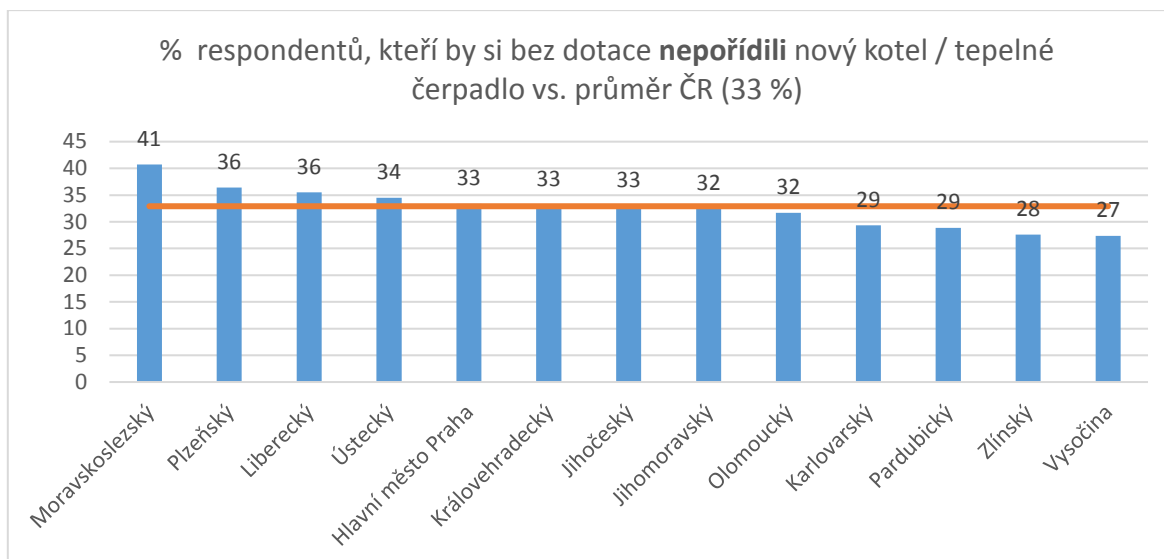


Pro 33 % respondentů byla dotace hlavním motivem k výměně kotle, pro 54 % respondentů dotace urychlila rozhodnutí kotel vyměnit. Celkově tedy poskytnutí dotace motivovalo 87 % respondentů ke změně zdroje vytápění. Pouze 13 % respondentů by kotel měnilo i bez dotace. Ve slovních odpovědích k této otázce „Pokud byste si nový kotel nepořídili – proč?“ se nejčastěji objevovalo vysvětlení:

- Kvůli nedostatku finančních prostředků.
- Tepelné čerpadlo není bez dotace finančně návratné.
- Starý kotel ještě sloužil.

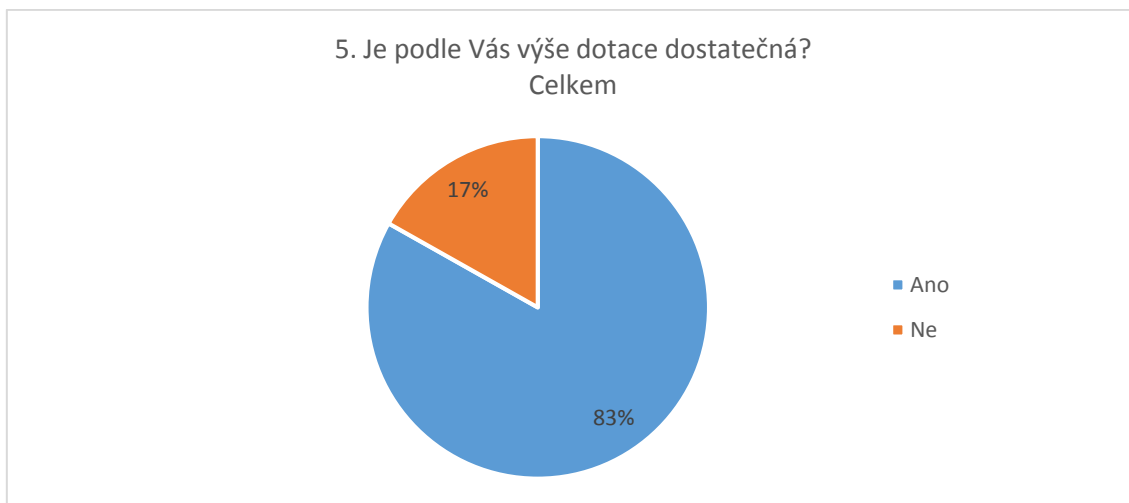
V porovnání krajů měla dotace nejvíce motivující účinek v Moravskoslezském kraji, bez dotace by k výměně kotle nepřistoupilo 41 % respondentů. Naopak v Praze by si nový kotel pořídilo i bez dotace 31 % respondentů; to může být způsobeno i způsobem poskytování dotace (schválení dotace až po realizaci výměny).

Níže viz mezikrajské srovnání odpovědí.

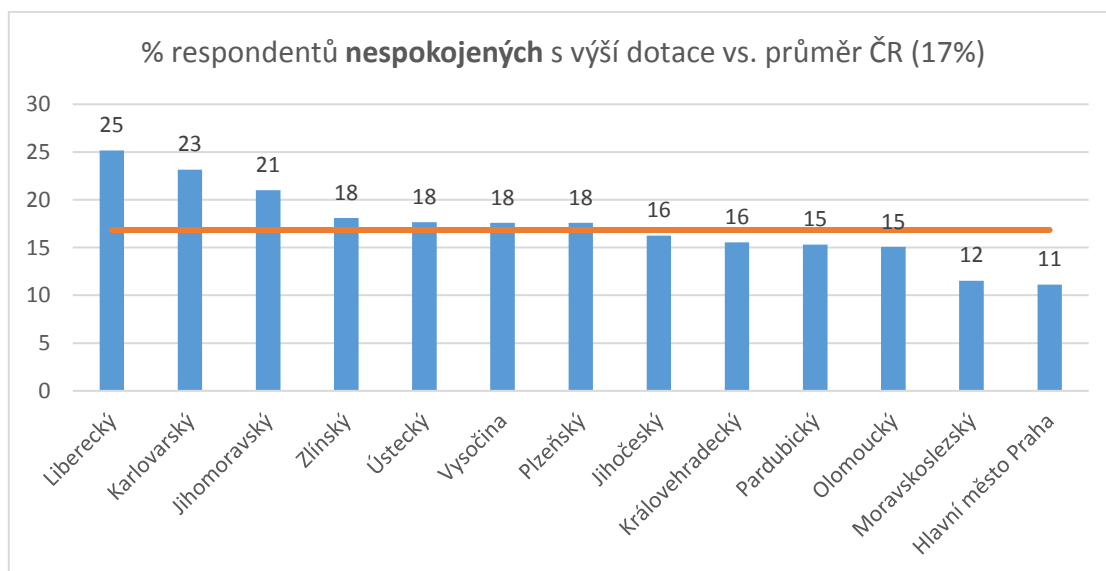


Poskytnutí dotace bylo motivační k výměně kotle / pořízení tepelného čerpadla.

Byla výše podpory dostatečná? Pro 83 % respondentů ano (viz graf níže).



Spokojenost s výší dotace se liší mezi kraji. Nejspokojenější jsou žadatelé v Praze a Moravskoslezském kraji. V Moravskoslezském kraji je to pravděpodobně dáno tím, že kraj poskytoval dodatečnou podporu 5 % a některé obce až dalších 10 %, podpora tak mohla vzrůst až na 100 % způsobilých výdajů. Příčiny nespokojenosti s výší podpory u respondentů z Libereckého kraje se nepodařilo zjistit ani při rozhovoru s pracovníky krajského úřadu. Důvodem nespokojenosti může být velký počet realizovaných tepelných čerpadel, kde je podpora nižší vzhledem k celkovým nákladům.



Většina krajů proplácela dotaci zpětně, tzn. po ukončení realizace výměny žadatelem. Některé kraje však poskytovaly možnost platby předem, tzn. buď kraj proplácel adekvátní podíl faktury přímo dodavateli (Ústecký), nebo proplácel podíl žadateli v průběhu realizace prací (Královéhradecký, Vysočina; Liberecký a Středočeský poskytovaly pevnou část zálohy). Tato skutečnost však pravděpodobně spokojenost s výší dotace neovlivnila.

Na základě slovních odpovědí z dotazníku lze usuzovat, že nespokojenost s výší dotace (17 % respondentů) způsobily následující skutečnosti:

- Limit na maximální výši způsobilých výdajů (max. 150 tis. Kč) je dostatečný na výměnu kotle, nestačí to však na pokrytí veškerých finančních výdajů na projekt, např. stavební práce, komín atd.
- V případě pořízení tepelného čerpadla je dotace reálně nižší vzhledem k vysokým pořizovacím nákladům.

Celkově se výše podpory jeví jako dostatečná.

Lze se domnívat, že dotace v nemalé míře motivovala k výměně kotle i ekonomicky slabší skupiny obyvatel, neboť dotace motivovala k výměně 33 % respondentů, kteří by si nový kotel nepořídili vůbec, a dalších 54 % respondentů, kteří by si kotel pořídili později. Na druhou stranu ze slovních odpovědí vyplývá, že získání dotace je pro řadu občanů náročné, jak administrativně, tak i finančně – nutnost profinancovat realizaci z vlastních prostředků předem, zafinancovat výdaje přesahující způsobilé výdaje.

Ve slovních odpovědích se respondenti vyjadřovali i k dalším aspektům podpory a uváděli doporučení:

- Výše podpory je dostatečná na samotnou výměnu kotle, ale ne na další související opatření.
- Stanovit vyšší způsobilé výdaje (např. 200 tis. Kč). Výměna kotle je často spojena s další rekonstrukcí.
- Poskytnout zálohy na výměnu (např. bezúročná půjčka od kraje, SFŽP) – umožnilo by to výměnu kotlů i u sociálně slabších.
- Zvýšit celkovou podporu (alokace pro kraje) tak, aby mohlo být realizováno více výměn kotlů a dotace byla poskytnuta více příjemcům.

4.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky, a ty jsou také vyhodnoceny:

4.4.1. Mikroenergetická opatření

Realizace mikroenergetických opatření je podmínkou pro poskytnutí dotace u domů s energetickým štítkem s třídou horší než C, nebo tam, kde žadatel případně nevyužil programu Nová zelená úsporám. Realizace mikroenergetických opatření je často respondenty kritizována jako nadbytečná, drahá (dle názoru mnoha respondentů omezuje prostředky využitelné na výměnu kotle). Práce energetických poradců často, dle názoru respondentů, nepřináší adekvátní přidanou hodnotu, účtují si vysoké odměny. Respondenti doporučují např.:

- Uznávat realizaci mikroenergetických opatření zpětně (např. 3 roky).
- Pro mikroenergetická opatření vynechat energetického specialistu, opatření by mohli posuzovat pracovníci krajských úřadů.

Mikroenergetická opatření mohou odrazovat některé žadatele jako další administrativní a finančně náročný krok.

Z řízených rozhovorů na vybraných krajích vyplývají podobné závěry. Pracovníci krajských úřadů dále doporučili některé technické úpravy týkající se mikroenergetických opatření (např. v dalších výzvách kotlíkových dotací zachovat platnost již zpracovaných posudků od energetického specialisty; povolit výměnu oken za trojskla atd.).

4.4.2. Ceny kotlů a služeb

Výměnu kotle / instalaci tepelného čerpadla mohou provádět pouze autorizované firmy. Instalované kotle musí být schváleny a být uvedeny na seznamu kotlů (SVT). Poskytováním dotace v krátkém časovém období může docházet k velkému přebytku poptávky po kotlích a realizačních firmách. Mnozí respondenti uvádějí, že ceny kotlů a souvisejících služeb jsou často přemrštěné, vzniká velký tlak na dodavatelské firmy, které nemají dostatečné kapacity, je těžké vše stihnout v požadovaném termínu. Respondenti ve slovních odpovědích uváděli následující doporučení:

- Prodloužit dobu realizace výměny, a tím rozložit poptávku.
- Regulovat ceny výrobků uvedených na seznamu kotlů / regulovat ceny dodavatelských firem.
- Regulovat odměny energetických poradců.

4.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Opatření na využití OZE (spalování biomasy, tepelná čerpadla) získávají o 10 % vyšší podporu než ostatní kotle (uhlí, plyn). Podle odpovědí respondentů však tato podpora, zejména pro tepelná čerpadla, není dostačující z důvodu maximální výše způsobilých výdajů (150 tis. Kč). Náklady na tepelné čerpadlo jsou však výrazně vyšší.

Doporučuje se zvýšit hranici způsobilých výdajů pro tepelná čerpadla a zároveň prodloužit dobu realizace (viz kap. 2.2. Administrace, část c) Lhůty pro realizaci). Vyšší podpora – nominální nebo procentní – by mohla vyvolat vyšší poptávku po využití tepelných čerpadel.

4.4.4. Typ kotle

Respondenti se často vyjadřovali i k typům doporučených kotlů, k technickým řešením atd. Terčem připomínek je seznam doručených výrobků a technologií (SVT nebo pro zjednodušení „seznam kotlů“). Respondenti doporučují seznam rozšířit³. Respondenti často kritizují podporu kotlů na uhlí, zejména ti z Moravskoslezského kraje. Níže jsou uvedena některá doporučení respondentů:

- Zvážit nižší podporu kotlů na uhlí, pokud budou podporovány.
- Rozšířit seznam kotlů, příp. seznam nahradit širší specifikací.
- Umožnit použití kotlů, které nejsou uvedeny na seznamu, ale mají vyšší účinnost/třídu.
- Všechny kotle splňující ČSN by měly být přípustné. Větší počet přípustných kotlů by snížil tlak na poptávku po kotlích ze seznamu, a tím i jejich ceny.

³ Nicméně program umožňuje, že i žadatelé mohou dát podnět na zápis zdroje tepla na seznam SVT. Zdroj tepla musí splňovat parametry definované programem (ekodesign).

- Respondenti často uváděli problémy s akumulačními nádržemi. Jejich velikost se často nevejde do prostor kotlen ve starších domech. Stavební práce zvyšují náklady. Technické požadavky na kapacitu bývají nadsazené.
- Při podání žádosti umožnit kotel specifikovat pouze třídou/účinností, nikoli číslem ze SVT. Seznam kotlů se během administrace měnil a v některých krajích bylo těžké měnit žádost.

4.4.5. Různé

V odpovědích na dotazníky se vyskytlo mnoho doporučení např. k celkovému (národnímu) nastavení kotlíkových dotací, k obecnějším otázkám. Ty zajímavější, z pohledu zpracovatele, jsou uvedeny níže:

- Umožnit podporu i novostavbám, a to pouze na OZE.
- Provázet dotace na obecní úřady. Obecní úřady by měly motivovat největší znečišťovatele ovzduší k výměně kotle. Obce by mohly pomáhat s administrací starším a počítačově méně gramotným občanům.
- Dotaci poskytnout i těm, kteří topí v kamnech a nemají kotel napojený na centrální vytápění.
- Na výměnu kotlů v Moravskoslezském kraji navázat další opatření v Polsku, aby došlo k výraznějšímu zlepšení kvality ovzduší.

5. Doporučení

Na základě zaslaných vyplněných dotazníků lze konstatovat, že poskytování kotlíkových dotací probíhá velice úspěšně a respondenti jsou spokojeni s výší podpory. Nicméně k jednotlivým problémovým okruhům lze formulovat doporučení:

5.1. Doporučení pro krajské úřady

- Preferovat elektronickou administraci programu, pokud je krajem vyhodnocena jako vhodná (podání žádosti i další administrativní podpora, např. informace o poskytnutí dotace, komunikace s žadatelem). Elektronické podání žádosti by mělo ulehčit i následnou administraci krajským úřadům. Při elektronickém podání žádostí je potřeba posílit elektronické sítě tak, aby nedocházelo k výpadkům připojení; doporučuje se spuštění příjmu žádostí během pracovní doby pro případy nefunkčnosti a zajistit telefonický helpdesk.
- Osobní podání žádosti v papírové formě je jednodušší zejména pro starší a méně elektronicky zdatné žadatele. Pokud bude osobní podání na krajském úřadě zachováno, doporučuje se zjednodušit přijímání žádostí, zajistit dostatečnou kapacitu úředníků, omezit počet podaných žádostí na 1 osobu (max. 1-3 žádosti / 1 osobu). Možnost podání na více místech je doporučena za podmínky, že bude zajištěna transparentnost a rovný přístup pro žadatele.
- Podané žádosti, které nebyly podpořeny z důvodu vyčerpání finančních prostředků, automaticky zařadit do dalšího kola vytvořením zásobníku projektů.
- Na krajských úřadech zachovat vstřícnost pracovníků k žadatelům.
- Dodržovat administrativní termíny ze strany krajských úřadů.
- Zjednodušit administrativní postupy při nutnosti provedení oprav v žádostech.
- Jasně specifikovat veškeré náležitosti žádosti a následné dokumentace v okamžiku vyhlášení výzvy.
- Nepožadovat uvedení SVT kotle v žádosti za účelem snížení administrativní náročnosti jak na straně kraje, tak i žadatele v případech změny typu kotle.
- Dobu realizace opatření stanovit od podpisu smlouvy (ne od podání žádosti, nebo omezením fixním datem), aby byl dostatek času na realizaci opatření.

- Prodloužit dobu realizace z důvodu převisu poptávky po zdrojích tepla nad nabídkou, aby se poptávka po zdrojích tepla a službách rozprostřela v čase. Krátký časový úsek realizace by mohl vést k navyšování tržních cen zdrojů tepla a za poskytovanou službu.
- Větší využití ex-ante modifikované platby kraji či jiné formy předfinancování realizace výměny zdroje tepla, zvláště u ekonomicky slabších žadatelů. Z odpovědi vyplývá, že nutnost předfinancování opatření může představovat určitou bariéru pro ekonomicky slabší občany.
- Poskytnutí zálohy či bezúročných půjček předem na realizaci opatření (obec, kraj).
- Zapojit obecní úřady při vytipování občanů s nejvíce znečišťujícími kotli v obci. Poskytnout jim informace o možnostech kotlíkové dotace a podporu při podání žádosti o kotlíkovou dotaci.

5.2. Doporučení pro centrální nastavení podpory

- Více diverzifikovat výši podpory pro různé typy opatření (např. výrazně snížit podporu pro kotle na uhlí, zvýšit podporu pro tepelná čerpadla a další OZE).
- Zaměřit podporu na výměnu starých kotlů 1. a 2. emisní třídy, stanovit minimální stáří kotlů, aby nedocházelo k výměnám kotlů starých např. 1 rok (doporučení z rozhovorů na krajských úřadech).
- Zrušit mikroenergetická opatření.
- V případě zachování mikroenergetických opatření tato opatření přesněji vymezit – viz doporučení krajských úřadů.
- V případě zachování mikroenergetických opatření uznat již zpracované posudky energetických specialistů.
- Při informační kampani se zaměřit na snadnost získání dotace. To by mohlo zvýšit zájem o kotlíkovou dotaci i mezi těmi, kteří se obávají nadměrné administrativy. Dále v informační kampani lépe vysvětlit 5% zvýhodnění pro prioritní oblasti.
- Poskytnout podporu i v rodinných domech, kde se topí kamny a chybí centrální rozvod tepla.

6. Zkratky

Zkratka	Vysvětlení
ČR	Česká republika
ČSN	České technické normy
KN	Katastr nemovitostí
KÚ	Krajský úřad
LTO	Lehké topné oleje
MEO	Mikroenergetické opatření
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu
MS2014+	Monitorovací systém evropských strukturálních a investičních fondů pro programové období 2014–2020
MŽP	Ministerstvo životního prostředí
NZÚ	Nová zelená úsporám (dotační program)
OZE	Obnovitelné zdroje energie
PENB	Průkaz energetické náročnosti budovy
SFŽP	Státní fond životního prostředí
SVT	Seznam výrobků a technologií SFŽP, který uvádí doporučené výrobky pro „kotlíkové dotace“ a NZÚ

7. Přílohy

V přílohách jsou vyhodnoceny odpovědi respondentů z jednotlivých krajů, a to ve stejné struktuře jako má celkové hodnocení. U jednotlivých krajů se vyhodnocuje otázka č. 6 zvlášť – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“. Tyto slovní odpovědi obsahují návrhy a doporučení respondentů na změny poskytování kotlíkových dotací.

Pořadí jednotlivých krajů je podle abecedy.

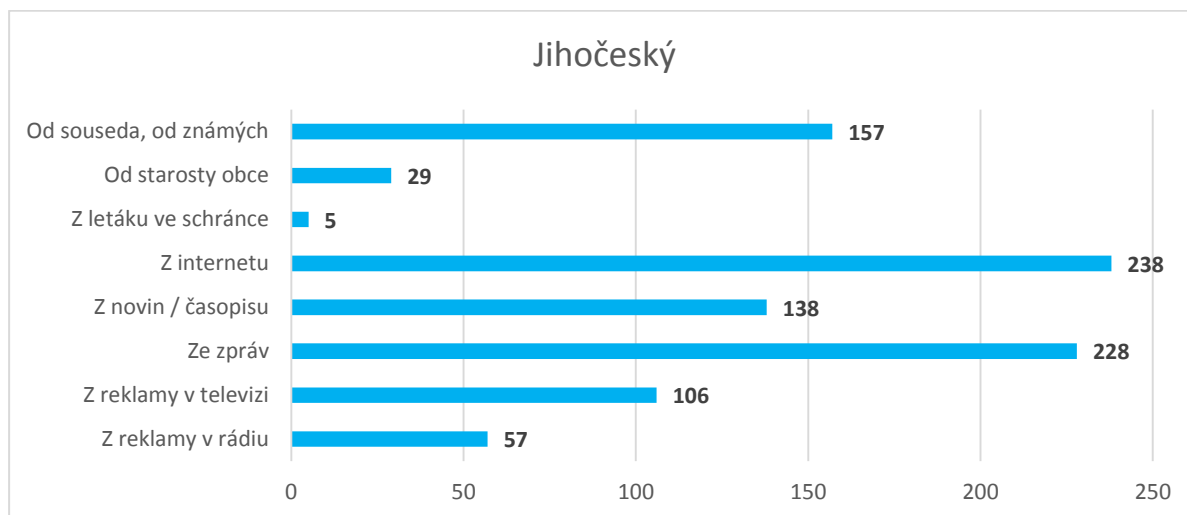
U jednotlivých krajů není komentováno téma publicity, neboť celkové výsledky jsou popsány v kapitole 2.1. a výsledky jednotlivých krajů se v této oblasti zásadně neliší.

7.1. Jihočeský kraj

V Jihočeském kraji na dotazník reagovalo 622 respondentů, což znamená 21% návratnost dotazníku. V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **198 respondentů** (cca 32 % z vyplněných dotazníků). 424 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoli měnit.

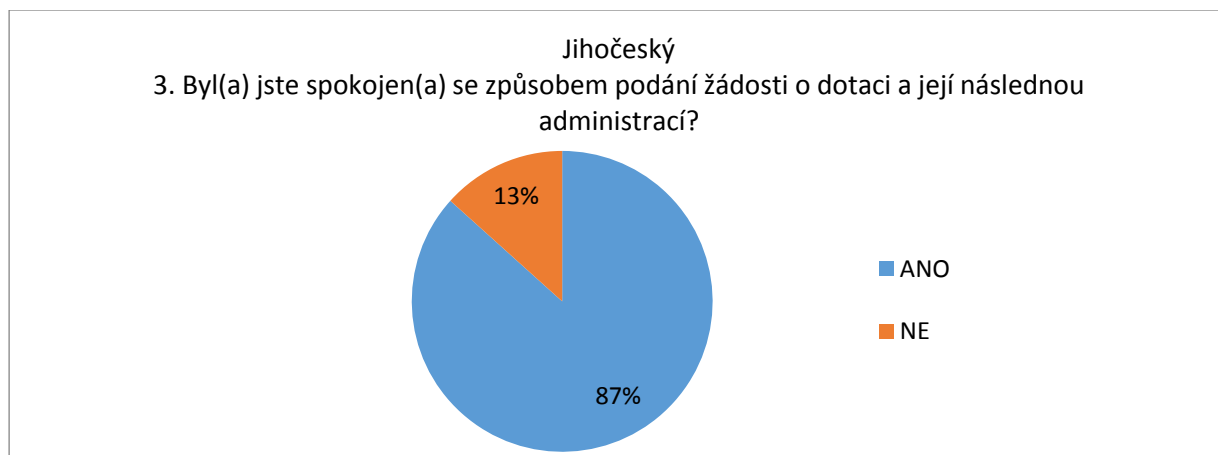
7.1.1. Publicita

„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



7.1.2. Administrace

V Jihočeském kraji probíhalo podání elektronicky (vyplnění elektronické žádosti) a následně doručení papírové formy osobně nebo poštou do 10 dnů. Rozhodující pro určení pořadí je doba podání elektronické žádosti. Kraj nemá předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj neposkytoval zálohy.



V Jihočeském kraji bylo s administrací spokojeno 87 % respondentů, což je méně než průměr ČR (89 %).

Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ byla jako nejpříjemnější hodnocena administrace (137 respondentů, cca 70 %). Nejde však o podání žádosti, elektronické podání bylo hodnoceno kladně (24 respondentů), stejně tak jako přístup pracovníků krajského úřadu. Za nejpříjemnější považují respondenti dlouhé lhůty na vyřízení žádosti (87 respondentů), zejména podpis smlouvy hejtnem a finální proplácení faktur. Dále je často zmiňována složitá administrativa (43 respondentů). Někteří respondenti (9) měli problém s komunikací a nedostatkem informací.

a. Způsob podání žádosti o dotaci:

Respondenti jsou spokojeni s možností podat žádost elektronicky a s podporou ze strany krajského úřadu. Několik respondentů kritizuje tuto metodu jako nevhodnou pro starší a počítačově méně gramotné občany (nemají přístup k internetu, složité na obsluhu). Při podání žádosti se vyskytly např. problémy při elektronickém podání žádosti s kontrolními poli (Pokud nebyla vyplněna všechna data, formulář nešlo odeslat. Nebylo to však jednoznačně určeno v návodu.). Respondenti dále kritizují nemožnost oprav (při překlepu SVT kódu automatické vyřazení) i velký počet potřebných dokumentů.

b. Následná administrace

Respondenti kritizují dlouhou dobu (až 6 měsíců) nutnou k vyřízení podpisu smlouvy – dlouhé lhůty ze strany krajského úřadu (62 respondentů). Nejvíce byl zmiňovaný problém s termínem pro podpis smlouvy hejtnem kraje.

c. Proplácení faktur

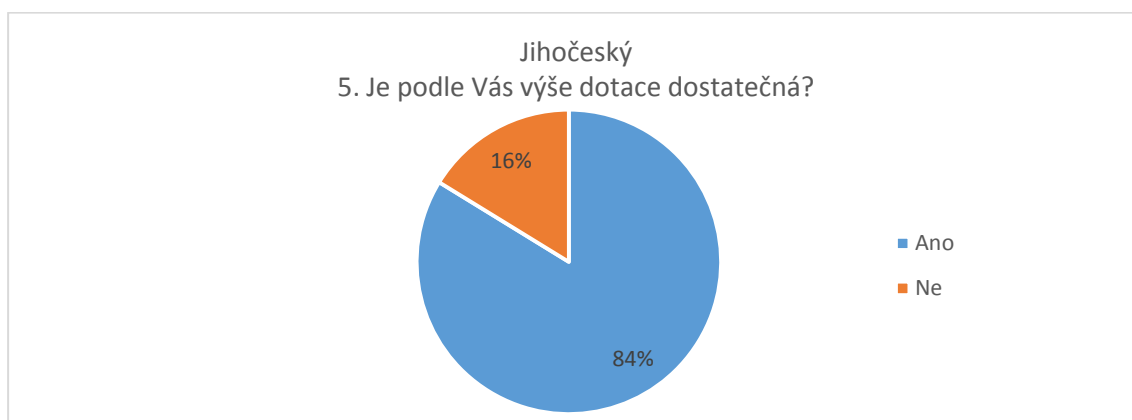
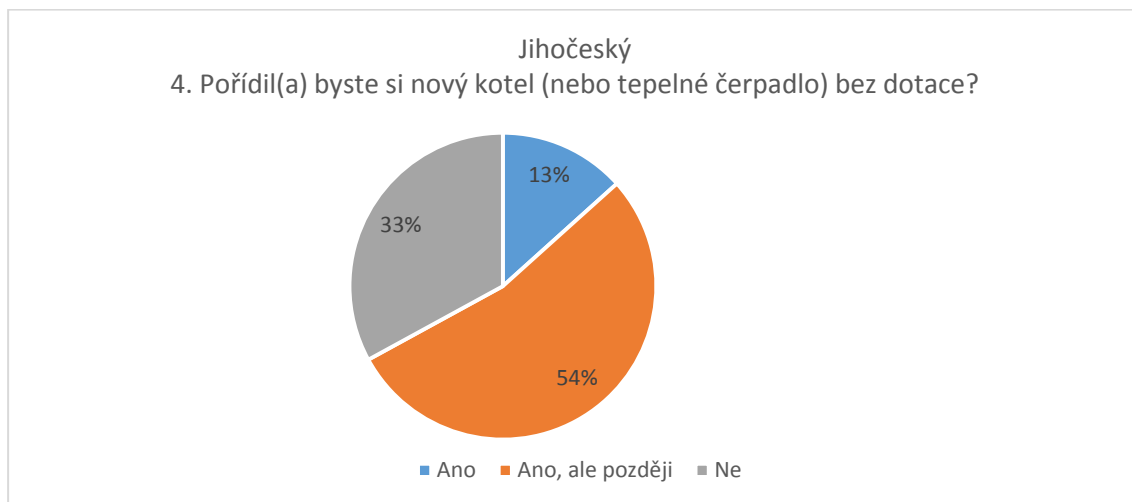
Několik respondentů (18) vidí vyplácení faktur jako problematické, zejména rychlost (7 respondentů) a složitost vyúčtování. Někteří respondenti (5) měli problém s dodáním dokumentace k vyúčtování; na začátku nebylo jasné, jaké doklady jsou potřeba, a bylo nutno dodávat doklady postupně.

Některá doporučení k administraci:

- Stanovit dobu na administraci pro krajský úřad, zejména na podpis hejtna kraje.
- Možnost podávat žádosti i pouze papírovou formou (vhodnější pro starší a počítačově méně gramotné občany, kteří nemají přístup k internetu).
- Zjednodušení celého procesu. Vyslovení jasných kritérií a požadovaných dokumentů před zahájením kotlíkové dotace. (V odpovědích se objevují stížnosti na nejasnosti týkající se povinných dokladů, změny náležitostí během vyřizování dotací. Z odpovědí však není jasné, zda jde o fázi schvalování nebo fázi vyplácení faktur).
- Umožnit průběžné podávání žádosti, jako je to u programu Nová zelená úsporám.
- Žádosti, které uvedly špatný nebo žádný SVT kód byly automaticky vyřazeny. Respondenti navrhuje povolit dodatečné opravy žádosti.
- Zjednodušit dodatečné opravy, změnový formulář vyřizovat rychleji.
- Umožnit změnu kotle v průběhu administrace bez nutnosti měnit žádost/smlouvu.
- Zavést možnost oprav formálních chyb v žádostech přímo na úřadech a ne až po zaslání opravného listu.
- Více komunikovat se žadateli o stavu jejich žádosti. Umožnit on-line sledování stavu zpracování žádosti.
- Ještě více zjednodušit administrativu pro starší a počítačově méně gramotné občany, kteří mají nejvíce starých kotlů.

7.1.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 87 % respondentů motivační k výměně kotle (průměr ČR 87 %). S výší dotace byli respondenti spokojeni z 84 % (průměr ČR 83 %). Odpovědi v Jihočeském kraji tak odpovídají průměru ČR.



K problematice financování nebylo zasláno příliš komentářů (7). Níže jsou některé náměty uvedeny:

- Zvýšit podporu (malá podpora pro sociálně slabší obyvatele).
- Poskytnout zálohy na předfinancování výměny kotle. Nedostupnost záloh vidí jako problém 11 respondentů.
- Pro starší nemovitosti je finanční částka nedostatečná - kotelny či čerpadla nelze vůbec realizovat bez větších stavebních úprav (nevejdou se akumulční nádrže, někde ani kotle).
- Dotaci poskytnout i na výměnu kamen nebo elektrického zdroje tepla, příp. na starý, i když ekologický, kotel.
- V budoucnosti povolit výměnu kotlů i v novostavbách.
- Vytvořit pravomoci pro obce s možností navýšení % dotace pro osoby sociálně slabé.
- Možnost realizovat nekvalifikované práce svépomocí za pevnou sazbu uplatnitelnou v nákladech (stanovit ceník prací).

7.1.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.1.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření považuje za problém 7 respondentů, většinou je považují za nadbytečná.

7.1.4.2. Ceny kotlů a služeb

Tato oblast je často (10 respondentů) uváděna jako problematická, zejména:

- Umělé navyšování cen kotlů způsobené dotací (narušení tržních cen).
- Navyšování cen služeb, krátké lhůty pro realizaci zvyšují provize.
- Nejistá cena paliva (uhlí) v budoucnu. Obava o její navyšování.

Doporučení respondentů:

- Stanovit cenové stropy jednotlivých výrobků/služeb (regulace cen).
- Rozšířit počet realizujících firem a doporučených produktů.

7.1.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Toto nebylo zmiňováno jako problém, nicméně 9 respondentů navrhuje zvýhodnit OZE, zejména tepelná čerpadla.

7.1.4.4. Typ kotle

Respondenti (13) považují tuto oblast za problematickou. Jde zejména o uvádění přesného typu kotle v žádosti. V případě změny je těžké měnit smlouvu. Níže jsou uvedeny některé návrhy:

- V žádosti uvádět pouze způsob vytápění, příp. splnění normy, účinnost zařízení.
- Možnost výběru zařízení až před instalací, protože seznam výrobků se stále rozšiřuje.
- Pružnější systém zařazování doporučených zařízení do seznamu.

7.1.5. Shrnutí

V Jihočeském kraji probíhá administrace kotlíkové dotace standardně, respondenti jsou méně spokojeni, než je průměr ČR (87 % oproti 89 %). To je pravděpodobně způsobeno dlouhými lhůtami na podpis dotace a složitou administrativou. S podporou jsou respondenti spokojeni.

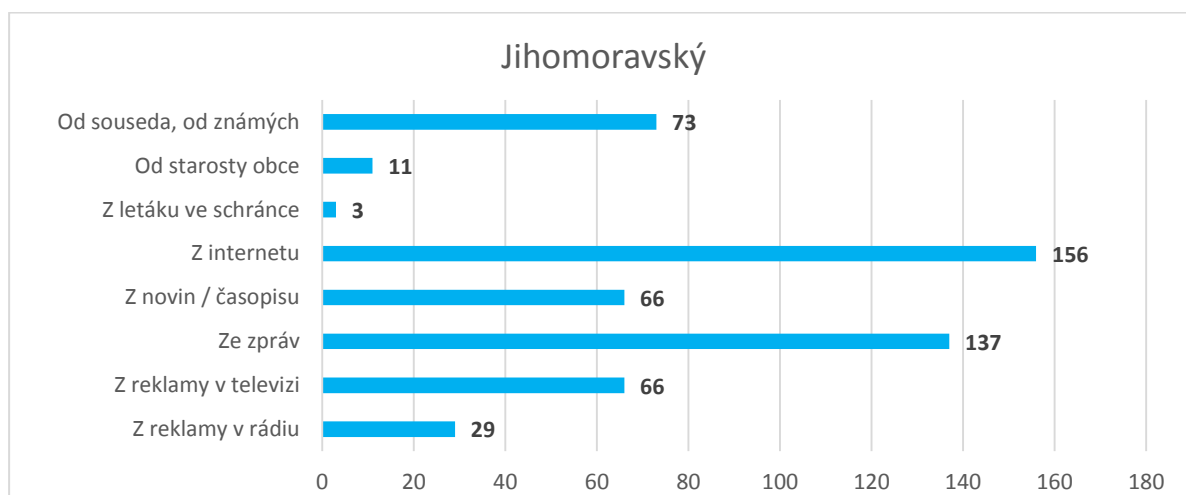
7.2. Jihomoravský kraj

V Jihomoravském kraji na dotazník reagovalo 357 respondentů, což znamená 48% návratnost dotazníku.

V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **127 respondentů** (36 % z vyplněných dotazníků). 230 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoli měnit.

7.2.1. Publicita

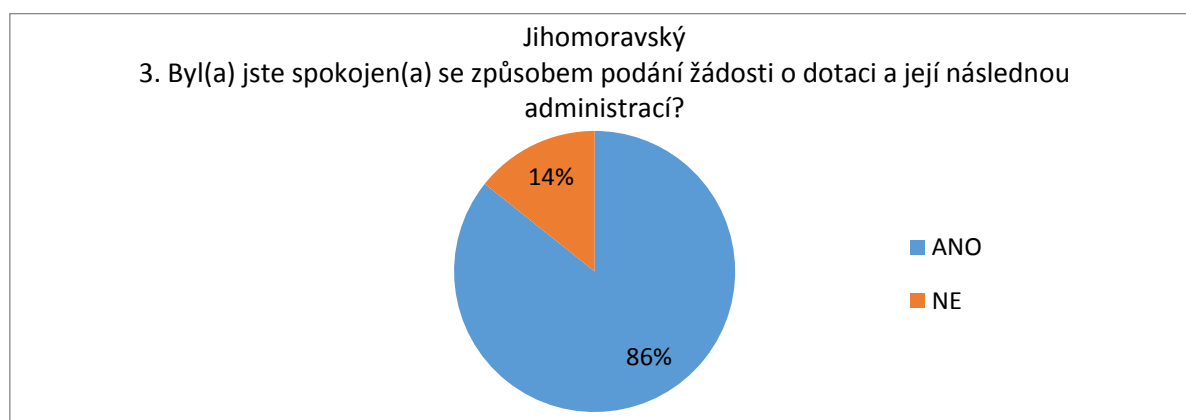
„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



Několik respondentů (4) navrhuje zvýšit publicitu, zejména pro starší a počítačově méně gramotné občany, více zapojit obce.

7.2.2. Administrace

V Jihomoravském kraji probíhalo podání elektronicky (vyplnění elektronické žádosti) a následně doručení papírové formy osobně nebo poštou do 10 dnů. Rozhodující pro určení pořadí byla doba podání elektronické žádosti. Kraj nemá předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj neposkytoval zálohy.



V Jihomoravském kraji bylo s administrací spokojeno 86 % respondentů, což je méně, než průměr ČR (89 %).

Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ byla jako neproblematictější hodnocena administrace (85 respondentů, 67 %). Nejde však o podání žádosti, elektronické podání bylo hodnoceno kladně, stejně jako podpora ze strany krajského úřadu a rychlé rozhodnutí o přidělení dotace. Za nejproblematictější považují respondenti dlouhé lhůty na podpis smlouvy ze strany krajského úřadu – podpis hejtnem. To pak způsobilo časový tlak na realizaci a působilo problémy s nedostatkem kotlů a potřebných služeb (odborníci). Realizace je omezena pevným datem – 31. 10. 2016. Negativně je hodnocena i administrativní náročnost a složitost (25 respondentů).

a. Způsob podání žádosti o dotaci:

Respondenti byli spokojeni s možností podat žádost elektronicky a s podporou ze strany krajského úřadu (např. konzultace, pomoc s vyplněním žádosti). Několik respondentů však kritizuje elektronické podání jako nevhodné pro starší a počítačově méně gramotné občany (nemají přístup k internetu).

b. Následná administrace

Respondenti oceňují rychlé rozhodnutí o poskytnutí dotace. Na druhou stranu kritizují dlouhou dobu (až 6 měsíců) nutnou k vyřízení podpisu smlouvy – dlouhé lhůty ze strany krajského úřadu (62 respondentů). To způsobuje velmi krátkou dobu na realizaci opatření, a tím se snižuje kvalita realizace (krátká doba na nalezení expertů, zhotovitele posudků, následně dochází k navýšení tržních cen služeb a kotlů).

c. Proplácení faktur

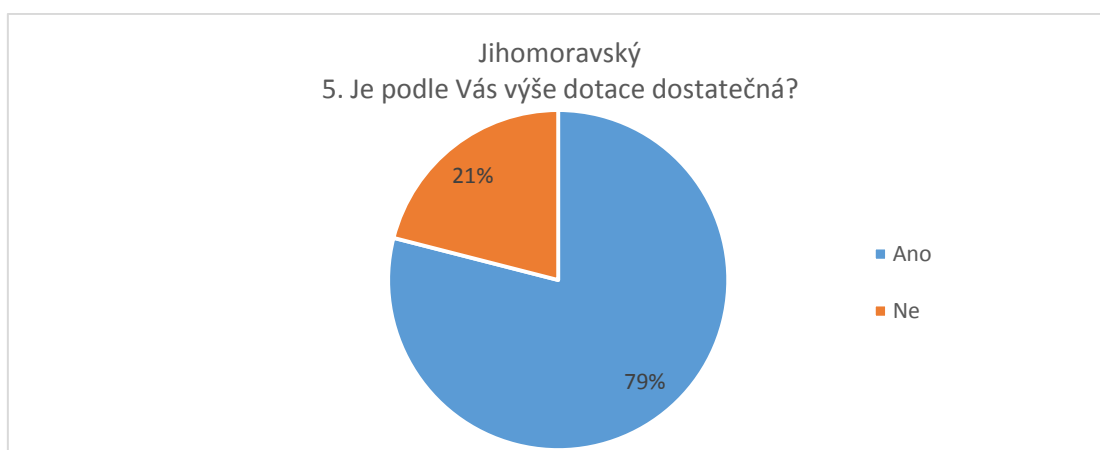
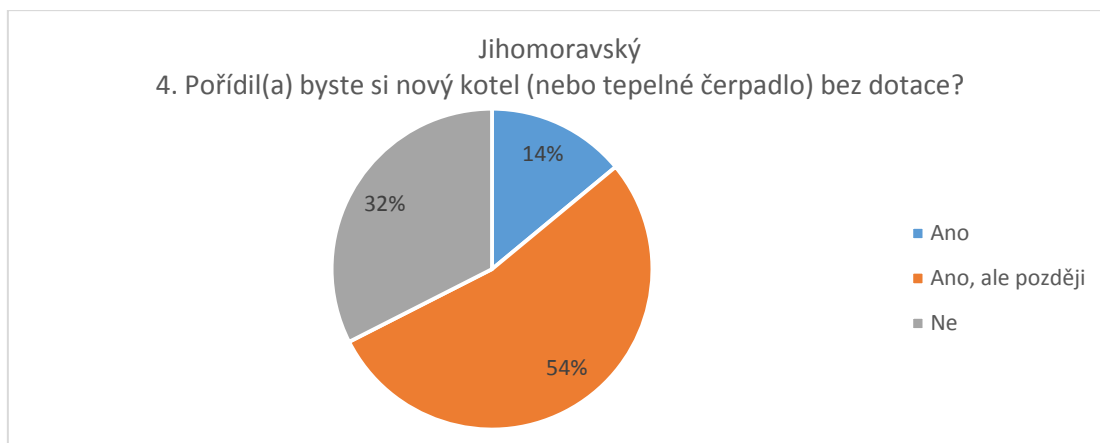
Několik respondentů (5) vidí proplácení faktur jako problematické, zejména časové prodlení a složitost vyúčtování.

Některá doporučení k administraci:

- Stanovit lhůty na administraci i pro poskytovatele – krajský úřad.
- Prodloužit dobu realizace výměny kotle.
- Poskytnout více informací (návod, vzorové žádosti, podrobný postup atd.).
- Zjednodušit administrativu, dvojité podání (elektronicky a v papírové formě) je nadbytečné.
- Zjednodušit postup při změně projektu, zejména kotle, když např. schválený typ již není na trhu.
- Větší zapojení obecních úřadů při poskytování informací.
- Snižit počet dokumentů (např. foto), posílit kontrolu na místě.
- Sjednotit administraci s NZÚ, či dalšími dotačními tituly.

7.2.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 86 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S výší dotace bylo spokojeno jen 79 % respondentů (průměr ČR 83 %). Ze slovních odpovědí se nepodařilo zjistit důvod nižší spokojenosti s podporou.



K této problematice nebylo uvedeno příliš komentářů (23). Níže jsou uvedeny některé náměty:

- Poskytovat zálohy na financování výměny kotle. Nedostupnost záloh vidí jako problém 13 respondentů.
- Zvýšit dotaci. Dotace v některých případech (tepelná čerpadla) netvoří ani polovinu reálných nákladů, výši dotace odvodit od skutečných nákladů.
- Nejasnost ve výpočtu dotace se započtením mikroenergetických opatření.
- Sjednotit dotace mezi kraji (1 odpověď).

7.2.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.2.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření nebyla zmiňována jako problém.

7.2.4.2. Ceny kotlů a služeb

Tato oblast je často (8 respondentů) uváděna jako problematická, zejména:

- Umělé navyšování cen kotlů a služeb způsobené dotací (narušení tržních cen); krátké lhůty pro realizaci zvyšují provize firem.
- Nedostatek kotlů na trhu způsobený zvýšenou poptávkou.

7.2.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Toto nebylo zmiňováno jako problém, pouze 2 respondenti navrhnou zvýhodnit OZE a plyn a podpořit i fotovoltaické články.

7.2.4.4. Typ kotle

Respondenti považují za problematické uvádění přesného typu kotle v žádosti. Je pak těžké měnit smlouvu, když např. typ už není k dispozici na trhu. Návrhy:

- V žádosti uvádět pouze způsob vytápění, příp. splnění normy.
- Usnadnit změnu kotle po schválení žádosti.
- Podpořit i výměnu starého plynového kotle.
- Jeden z respondentů navrhuje zpřísnit proces schvalování kotle / zařazení na seznam doporučených kotlů, aby se na seznam nedostaly nekvalitní kotle.

7.2.5. Shrnutí

V Jihomoravském kraji probíhá administrace kotlíkové dotace standardně, respondenti jsou méně spokojeni, než je průměr ČR (86 % oproti 89 %). To je pravděpodobně způsobeno složitější administrativou a dlouhými lhůtami na podpis dotace, což zkracuje dobu na vlastní realizaci výměny kotle.

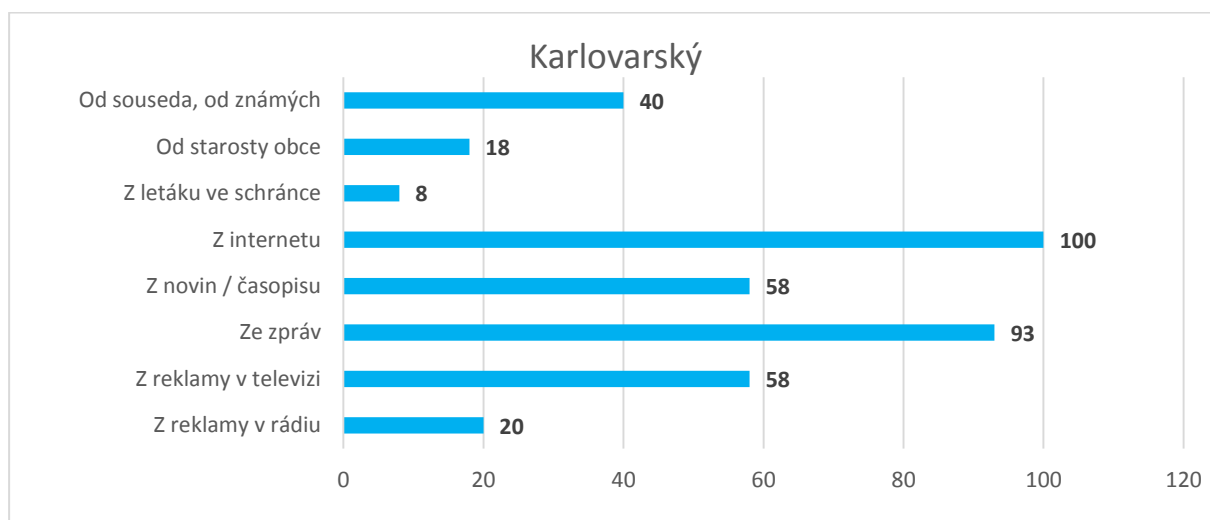
7.3. Karlovarský kraj

V Karlovarském kraji na dotazník reagovalo 242 respondentů, což znamená 45% návratnost dotazníku.

V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **96 respondentů** (cca 40 % z vyplněných dotazníků). 146 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoli měnit.

7.3.1. Publicita

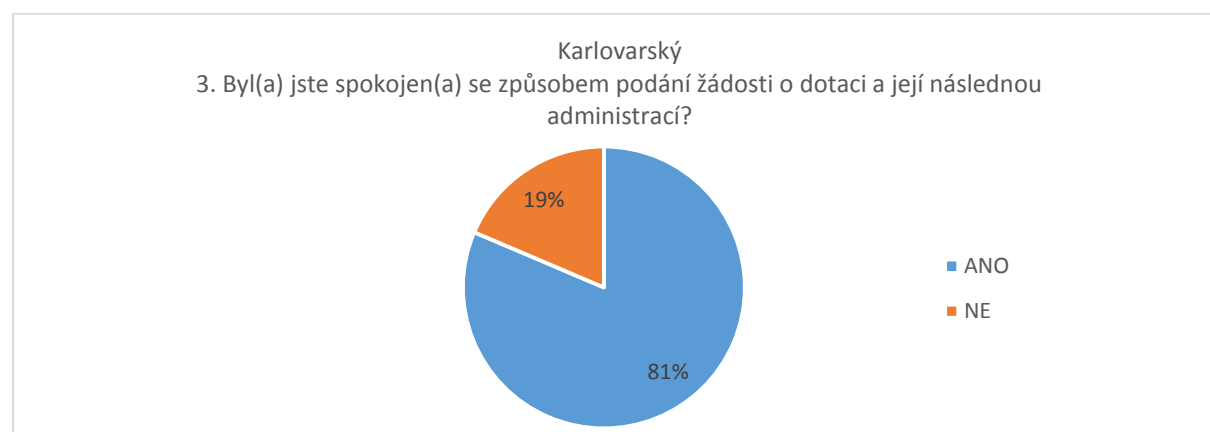
„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



K publicitě se respondenti příliš nevyjadřovali. Jeden respondent doporučoval zlepšit informovanost široké veřejnosti o možnostech čerpání dotace, např. vysvětlit jednoduchost čerpání, a tím podpořit zapojení i sociálně slabších občanů.

7.3.2. Administrace

V Karlovarském kraji se žádost o podporu podávala v písemné formě, osobně na krajský úřad. Kraj nemá předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj neposkytoval zálohy.



V Karlovarském kraji bylo s administrací spokojeno 81 % respondentů, což je méně než průměr ČR (89 %).

Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ byla jako neproblematičtější hodnocena administrativní náročnost vyřízení dotace – 71 respondentů (74 % z návrhů). Nejhůře je hodnoceno podání žádosti, v první den podání se před krajským úřadem vytvořila dlouhá fronta (problematické pro 59 respondentů). Doporučuje se podání elektronicky. S další administrativou byli respondenti vcelku spokojeni, vyzdvihují zejména dobrou spolupráci s pracovníky krajského úřadu.

a. Způsob podání žádosti o dotaci

Malá spokojenost s administrací je způsobena metodou přijímání žádostí – pouze osobně na krajském úřadě, kde se tvořila dlouhá fronta. Celkově se k administraci vyjádřilo 71 respondentů (74 % z návrhů), z toho 59 respondentů kritizuje způsob přijímání žádostí. Negativní reakci vyvolala možnost podat více žádostí najednou (1 osoba mohla podat až 10 žádostí). Kromě příjmu žádostí je dalším problémem velká administrativní náročnost (11 respondentů). Respondenti doporučovali elektronické podání žádosti (20 respondentů). Respondenti byli velmi spokojeni s přístupem pracovníků krajského úřadu (15 respondentů).

b. Následná administrace

Následná administrace není uváděna jako problém.

c. Proplácení faktur

Proplácení faktur není uváděno jako problematické.

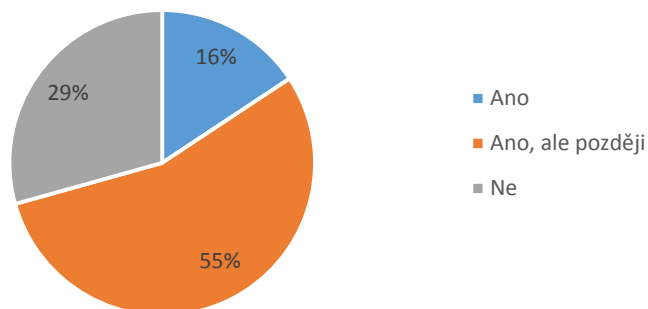
Některá doporučení k administraci:

- Umožnit elektronické podání žádosti.
- Při osobním podání žádosti určit maximální počet žádostí podaných současně (1 osoba = max. 3 žádosti).
- Byla provedena změna pravidel mezi roky 2015 a 2016 (např. nové formuláře) – to způsobilo dodatečnou administrativní zátěž žadatelů. Doporučuje se na začátku nastavit pravidla a neměnit je během administrace dotace.
- Sjednotit všechny kraje, co se týče směrnic, formulářů a požadavků.
- Rozšířit možnost dodatečné opravy žádosti (neuvedená adresa nemovitosti – žádost byla vrácena za 2 měsíce jako neplatná).
- Prodloužit lhůty na realizaci výměny. Zejména pro tepelná čerpadla voda-voda, kdy je potřeba zajistit více povolení.

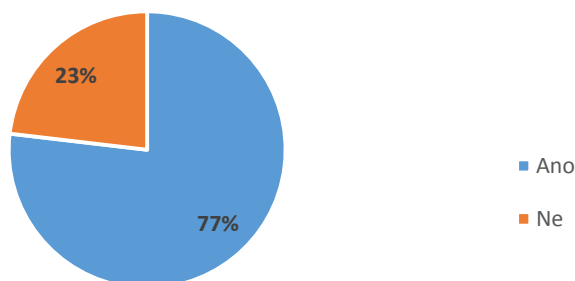
7.3.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 84 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S výší dotace bylo spokojeno 77 % respondentů (průměr ČR 83 %). Na druhou stranu byl v Karlovarském kraji i relativně vysoký podíl respondentů, kteří byli s výší podpory nespokojeni. Tento podíl byl druhý nejvyšší mezi sledovanými kraji v ČR. Z odpovědí se nepodařilo zjistit příčina.

Karlovarský
4. Pořídil(a) byste si nový kotel (nebo tepelné čerpadlo) bez dotace?



Karlovarský
5. Je podle Vás výše dotace dostatečná?



K problematice financování nebylo zasláno příliš komentářů (11). Většina respondentů navrhuje vyšší podporu a vyšší způsobilé výdaje.

Níže jsou uvedeny některé podněty:

- Zvýšit limit na uznatelné výdaje.
- Podporu poskytovat jako % z celkových nákladů.
- Poskytnutí záloh před realizací výměny kotle (5 respondentů).

7.3.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.3.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření považuje za problém 6 respondentů. Většina respondentů je vidí jako zbytečnou, formální a zbytečně nákladnou záležitost.

7.3.4.2. Ceny kotlů a služeb

Tato oblast je u 4 respondentů uváděna jako problematická, jde zejména navýšování cen doporučených výrobků a služeb a nedostupnost služeb.

7.3.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Čtyři respondenti doporučují poskytnout větší podporu na tepelná čerpadla.

7.3.4.4. Typ kotle

Pouze 2 respondenti považují tuto oblast za problematickou. Níže jsou uvedeny některé náměty:

- Zařadit i kotle na ruční přikládání v emisní třídě 5, bez akumulace.
- Mít větší výběr kotlů, s vyšším výkonem.

7.3.5. Shrnutí

V Karlovarském kraji probíhá administrace kotlíkové dotace standardně. Jako problematický byl hodnocen způsob podání žádosti - osobně na krajském úřadě, což způsobilo dlouhé fronty. To pravděpodobně způsobilo nižší spokojenost s administrací než je průměr ČR (81 % oproti 89 % v ČR). Doporučuje se zavést elektronické podání. S podporou jsou respondenti spokojeni podprůměrně, z dotazníku nevyplývá důvod.

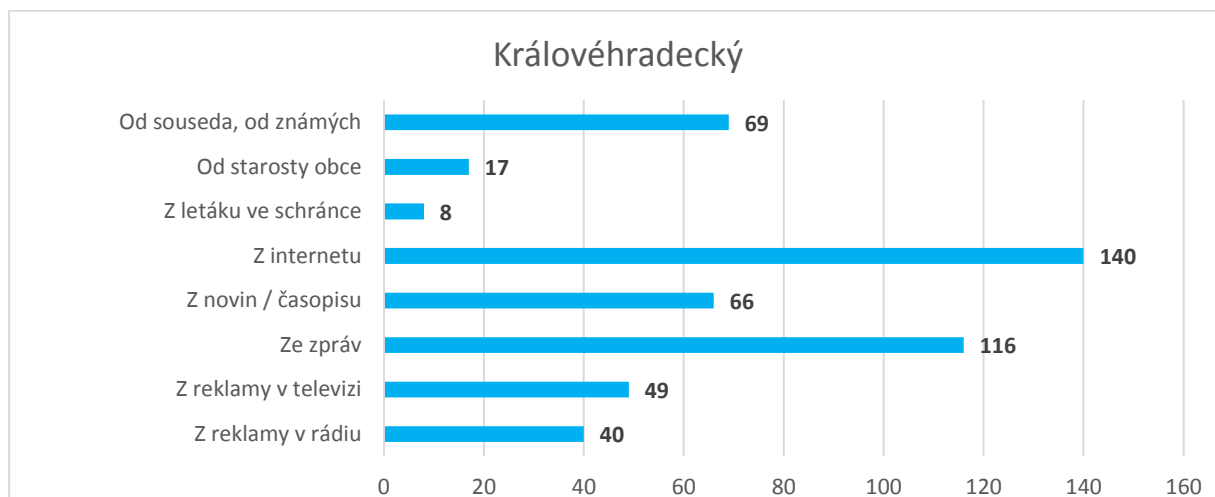
7.4. Královéhradecký kraj

V Královéhradeckém kraji na dotazník reagovalo 322 respondentů, což znamená 46% návratnost dotazníku.

V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **65 respondentů** (cca 20 % z vyplněných dotazníků). 257 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoli měnit.

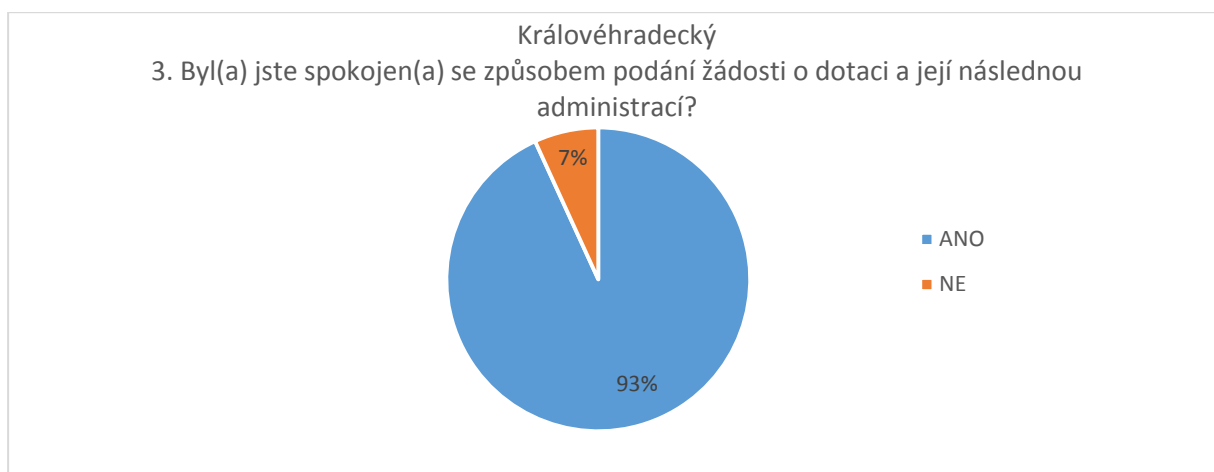
7.4.1. Publicita

„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



7.4.2. Administrace

V tomto kraji se žádost o podporu podávala elektronicky a papírové podklady byly následně předány osobně nebo poštou. K určení pořadí rozhodovalo elektronické podání žádosti. Kraj má předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj poskytoval zálohy (modifikovaná platba předem - na účet žadatele).



V Královéhradeckém kraji bylo s administrací spokojeno 93 % respondentů, což je více než průměr ČR (89 %).

S administrací v tomto kraji nebyl zásadní problém, respondenti byli spokojeni s administrací a přístupem pracovníků krajského úřadu. Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na

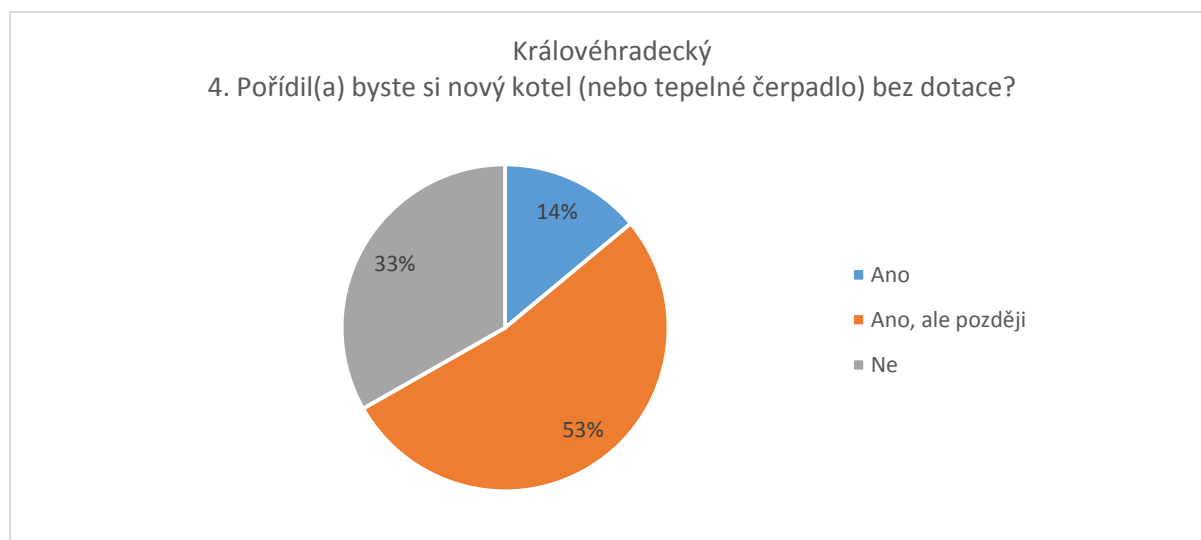
způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ nejvíce respondentů (33 respondentů, 51 % z námětů) doporučilo úpravy v oblasti administrativy, zejména snížení administrativní náročnosti (10 respondentů), a to pro starší a počítačově méně gramotné občany. S elektronickým podáním žádosti byli žadatelé převážně spokojeni. Problém se vyskytl při spuštění příjmu žádostí – kvůli přetížení nefungoval elektronický systém, žadatelé neměli o aktuálním stavu žádné informace. Systém byl během dne opraven. Dle respondentů je problematická doba vyřízení žádosti (4 respondenti) nebo nedostatek informací (4 respondenti). Lhůtu na realizaci považují za nedostatečnou 3 respondenti, a to především z důvodu nedostatku kvalitních dodavatelských firem na trhu

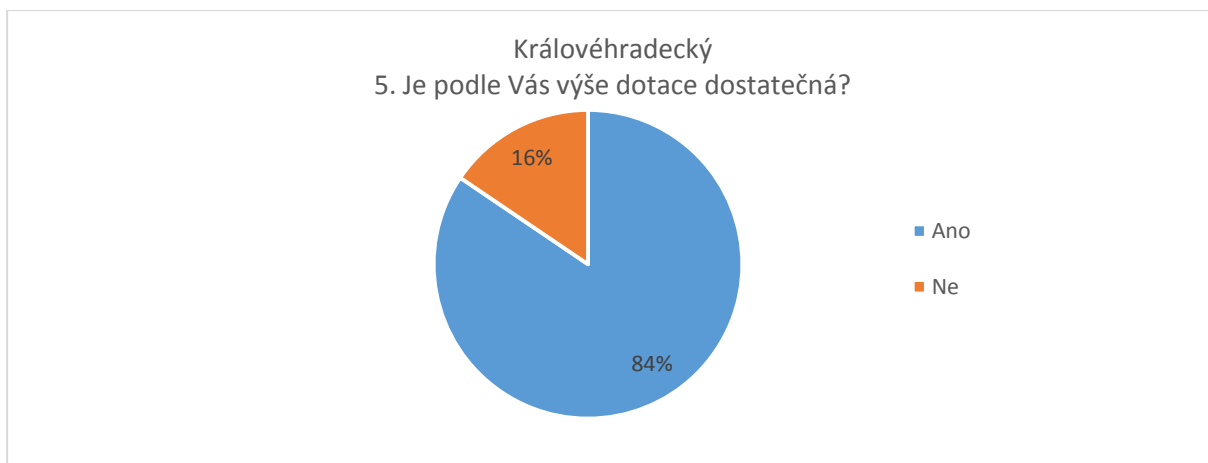
Některá doporučení k administraci:

- Navýšit kapacitu informačního systému pro podání žádostí tak, aby nedocházelo k výpadkům.
- Zjednodušit administraci. Je to složité zejména pro starší a počítačově méně gramotné obyvatele.
- Umožnit i jiné než elektronické podání žádosti pro starší a počítačově méně gramotné obyvatele.
- Využít zásobník neúspěšných žádostí z 1. kola ve 2. kole.
- Co nejdříve poskytnout informaci o přidělení/nepřidělení dotace (1 respondent čekal 90 dnů na vyjádření).
- Povolit změnu paliva u schváleného projektu (např. z uhlí na pelety).
- Pro MŽP – sjednotit požadovanou dokumentaci napříč kraji.

7.4.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 86 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S výší dotace byli respondenti spokojeni na 84 % (průměr ČR 83 %). Odpovědi v Královéhradeckém kraji odpovídají průměru ČR.





K problematice financování nebylo zasláno příliš komentářů (8). Respondenti většinou navrhuji vyšší podporu a vyšší způsobilé výdaje. Dále navrhuji zvýšit celkovou alokaci na kotlíkové dotace tak, aby byli uspokojeni všichni zájemci.

Níže jsou uvedeny některé podněty:

- Zvýšit limit na uznatelné výdaje, alespoň na 200 tis. Kč.
- Podporu poskytovat jako % z celkových nákladů.
- Mikroenergetická opatření snižují celkovou podporu na kotel, doporučuje se je vynechat.

Přestože kraj poskytoval zálohy (modifikovaná platba předem - na účet žadatele), nedostupnost záloh vidí jako problém 4 respondenti. Ale ve srovnání s jinými kraji je tato oblast bez větších komentářů.

7.4.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.4.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření považuje za problém 9 respondentů. Většina respondentů je vidí jako zbytečnou, formální a zbytečně nákladnou záležitost. Často je kritizována platba energetickým poradcům, kteří účtují velké odměny a nepřinášejí odpovídající přidanou hodnotu.

7.4.4.2. Ceny kotlů a služeb

Tato oblast je u 6 respondentů uváděna jako problematická, jde zejména navýšování cen doporučených výrobků a zneužívání toho, že necertifikované firmy nemohou dodávat kotle a montáže.

7.4.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Toto nebylo zmiňováno jako problém, 1 respondent doporučuje poskytnout větší podporu na tepelná čerpadla.

7.4.4.4. Typ kotle

Respondenti (9) považují tuto oblast za problematickou. Níže jsou uvedeny některé náměty:

- Rozšířit nabídku druhů kotlů.
- Dotovat i elektrokotle.
- Povinnou dobu provozování zařízení snížit z 10 na 5 let. Záruku 10 let na zařízení asi žádný výrobce neposkytuje.

- Seznam registrovaných kotlů by měl jít stáhnout v nějakém programu (Excel) kvůli filtrování a porovnání.

7.4.5. Shrnutí

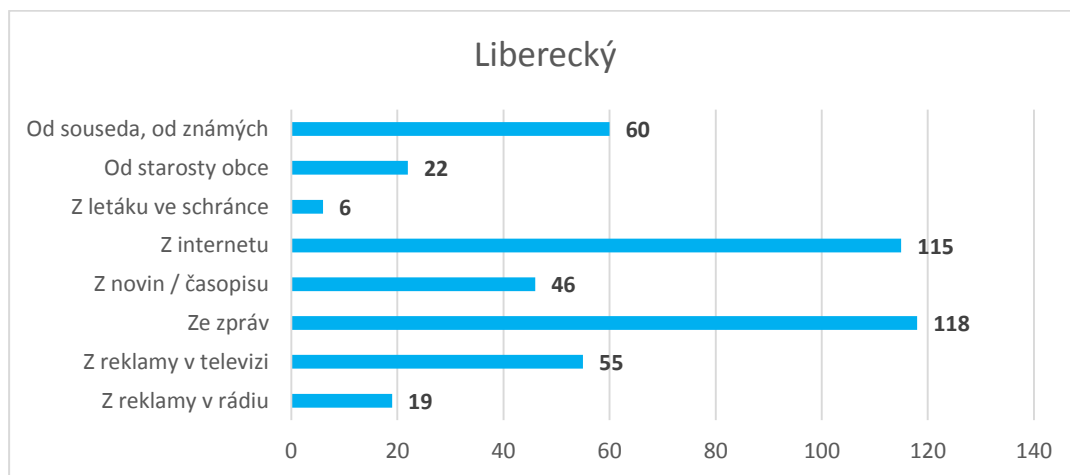
V Královéhradeckém kraji probíhá administrace kotlíkové dotace velmi dobře, respondenti jsou spokojeni s administrací i výší podpory. Spokojenost může být pravděpodobně způsobena dobrým nastavením dotace s využitím předchozích zkušeností s kotlíkovými dotacemi. Problém se v tomto kraji jeví ceny a kvalita energetických poradců a nutnost realizace mikroenergetických opatření.

7.5. Liberecký kraj

V Libereckém kraji na dotazník reagovalo 290 respondentů, což znamená 42% návratnost dotazníku. V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **87 respondentů** (cca 30 % z vyplněných dotazníků). 203 respondenti se k otázce č. 6 buď nevyjádřili, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoliv měnit.

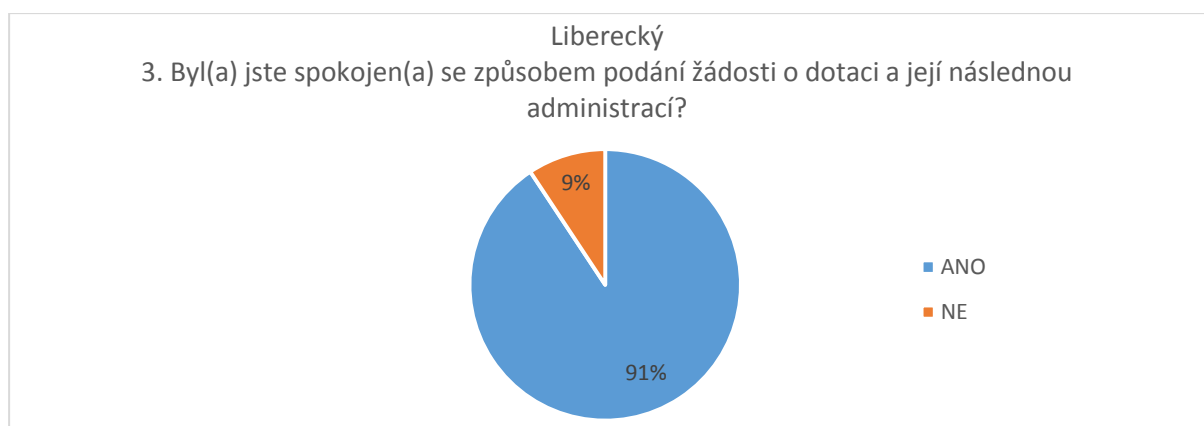
7.5.1. Publicita

„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



7.5.2. Administrace

V Libereckém kraji se žádost o podporu podávala v písemné formě, osobně na krajský úřad nebo poštou. Kraj nemá předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj poskytoval zálohy (modifikovaná platba na účet fyzické osoby – možnost 50% zálohy po profinancování vlastního podílu).



V Libereckém kraji bylo s administrací spokojeno 91 % respondentů, což je více než průměr ČR (89 %).

Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ byla jako neproblematičtější hodnocena administrace (52 respondentů, 60 % z námětů). Největším problémem v tomto kraji byla administrativní náročnost vyřízení dotace, jde zejména o velké množství potřebných dokladů (na začátku nebylo jasné, jaké doklady budou potřeba).

Přestože se žádosti podávaly osobně, zdá se, že toto bylo zvládnuto. Nicméně někteří respondenti doporučují elektronické podání žádosti. S přístupem pracovníků krajského úřadu byli respondenti velmi spokojeni.

a. Způsob podání žádosti o dotaci

Osobní podání žádosti na krajský úřad bylo pravděpodobně dobře zvládnuto, pouze 6 respondentů uvádí fronty při podání žádosti jako problematické. Nejvíce respondentů doporučilo úpravy v oblasti administrativy, zejména snížení administrativy (složitá administrativa, na začátku nebylo jasné, které doklady budou potřeba) (33 respondentů), a to hlavně pro starší a počítačově méně gramotné občany. Dle respondentů je dále problematická doba vyřízení žádosti (7 respondentů), nedostatek a včasnost informací (7 respondentů). Problematické je zapsání nemovitosti do katastru nemovitostí, krajský úřad požadoval zapsání objektu jako rodinný dům, a ne objekt k bydlení (5 respondentů). Respondenti doporučovali elektronické podání žádosti (12 respondentů).

b. Lhůty na realizaci

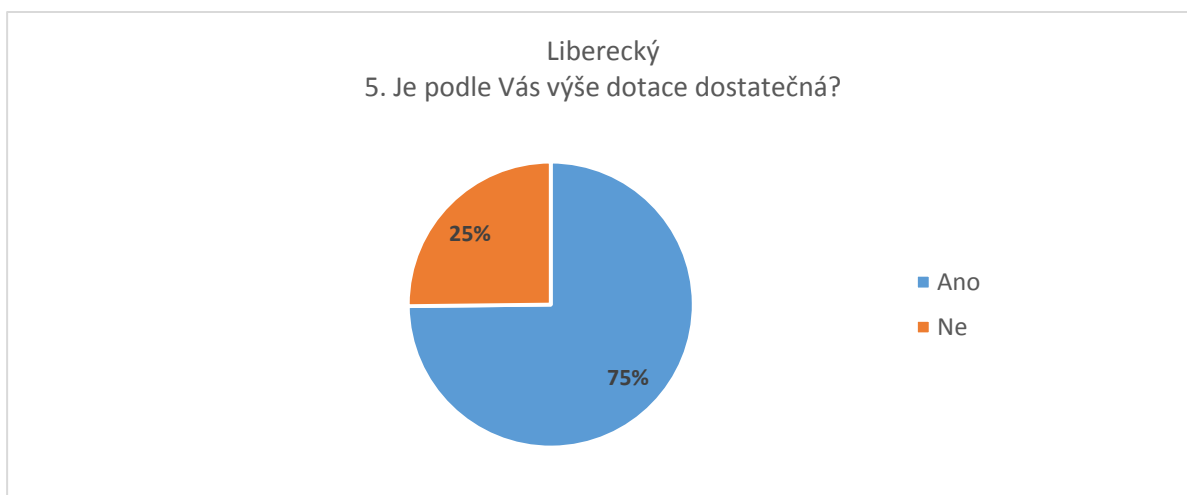
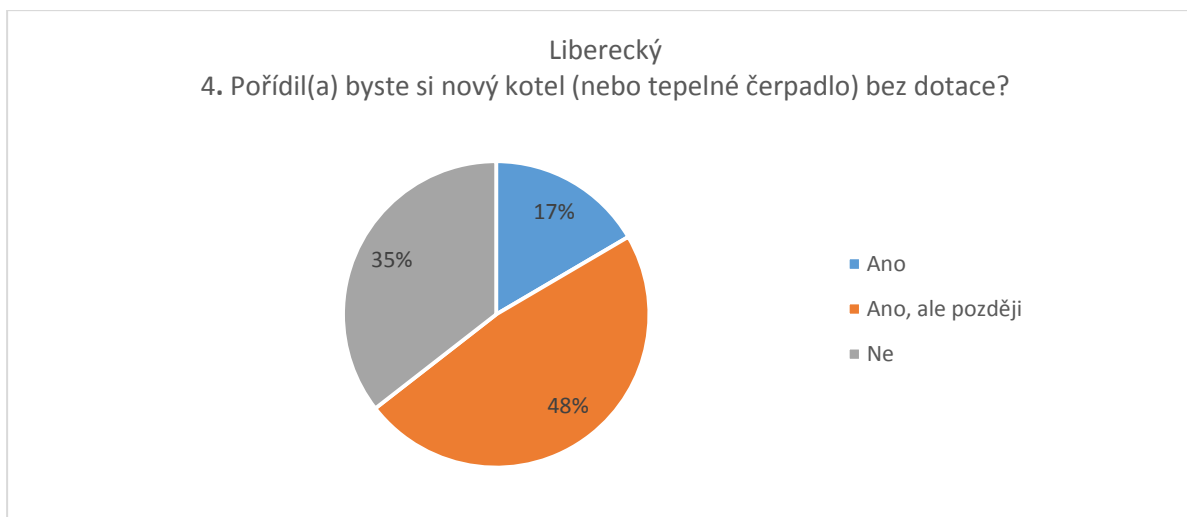
Doba realizace v Libereckém kraji je 12 měsíců od podání kompletní žádosti. Lhůtu na realizaci považuje za nedostatečnou 9 respondentů, a to především z důvodu nedostatku kvalitních dodavatelských firem na trhu. Respondenti navrhují stanovit lhůtu na realizaci od podpisu smlouvy, ne od podání žádosti (lhůtu prodlužuje administrace ze strany krajského úřadu).

Některá doporučení k administraci:

- Zjednodušit administrativu, např. zjednodušit formuláře (žádost, vyúčtování).
- Umožnit elektronickou komunikaci, jak při podání, tak i při další administraci.
- Poskytnout jasné a přesné informace hned na začátku vypsání dotací (některé doklady k vyúčtování nebyly uvedeny ve smlouvě).
- Změnit: nutnost mít objekt zapsaný v katastru nemovitostí jako „rodinný dům“ (většina starších rodinných domů je zapsaná jako „objekt k bydlení“). Působí to další administrativní problémy.
- Při podání žádosti omezit počet žádostí na žadatele.
- Urychlit vyplacení zálohy.

7.5.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 83 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S výší dotace bylo spokojeno pouze 75 % respondentů (průměr ČR 83 %), to je nejméně ze všech krajů. Důvody nižší spokojenosti s podporou nelze z dotazníku zjistit.



K problematice financování nebylo zasláno příliš komentářů (9). Respondenti většinou navrhnou vyšší míru podpory a vyšší způsobilé výdaje. Níže jsou uvedeny některé náměty:

- Zvýšit limit na způsobilé výdaje.
- Podporu poskytovat jako % z celkových nákladů.
- Poskytnout stejnou podporu všem (50 tis. Kč) - bude realizováno více kotlů.
- Zohlednit příjmovou kategorii žadatele dle ročního příjmu. Je rozdíl v investici, kterou financuje např. invalidní důchodce nebo podnikatel.

Kraj poskytoval zálohy (možnost 50% zálohy po profinancování vlastního podílu). K této oblasti nejsou komentáře.

7.5.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.5.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření považuje za problém 11 respondentů. Většina respondentů je vidí jako zbytečnou, formální a zbytečně nákladnou záležitost. Níže jsou uvedeny některé podněty:

- Při stanovení mikroenergetických opatření přihlížet ke stavu budovy. Některý dům je po celkové rekonstrukci (výměna, oken, dveří, fasády) a musí dělat podobná opatření jako starý dům.

- Nelze provést lepší opatření, než navrhne poradce do žádosti, musela by se měnit smlouva (např. místo izolace vchodových dveří výměna celých dveří).

7.5.4.2. Ceny kotlů a služeb

Tato oblast je u 10 respondentů uváděna jako problematická, jde zejména navyšování cen doporučených výrobků a zneužívání toho, že necertifikované firmy nemohou dodávat kotle a montáže. Níže jsou uvedeny některé náměty:

- Rozšířit počet certifikovaných firem.
- Vypustit podmínku, že zařízení vyrábějící energii z obnovitelných zdrojů energie musí být nainstalovány oprávněnou osobou dle zákona č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií.

7.5.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Toto nebylo zmiňováno jako problém, 4 respondenti doporučují poskytnout větší podporu na tepelná čerpadla.

7.5.4.4. Typ kotle

Pouze 3 respondenti považují tuto oblast za problematickou.

7.5.4.5. Různé

- Chybí proškolení pracovníci na městských úřadech z důvodu individuální informovanosti a pomoci se zpracováním žádostí, a to především starších a počítačově méně gramotných spoluobčanů, kteří se bojí administrativy a elektronické komunikace.

7.5.5. Shrnutí

V Libereckém kraji probíhá administrace kotlíkové dotace standardně, respondenti jsou spokojeni průměrně. Osobní podání na krajský úřad bylo zvládnuto bez dlouhých front.

Někteří respondenti doporučují elektronické podání žádosti. S přístupem pracovníků krajského úřadu byli respondenti velmi spokojeni.

Respondenti jsou nespokojeni s výší dotace – nejvíce z ČR. Důvody se nepodařilo z odpovědí zjistit.

Větším problémem se zde jeví ceny a kvalita energetických poradců, vysoké ceny kotlů a nutnost provést mikroenergetická opatření.

7.5.6. Výstup z řízeného rozhovoru – Liberecký kraj

Evaluační tým provedl řízený rozhovor o průběhu kotlíkové dotace se zástupci Libereckého kraje. Důvodem pro výběr Libereckého kraje byl rozdíl ve spokojenosti respondentů – relativně velká nespokojenost s výší dotace oproti spokojenosti s administrací. Cílem evaluačního rozhovoru bylo zjistit:

- Jak probíhala administrace programu z pohledu administrátora, tj. krajského úřadu.
- Bližší důvody nespokojenosti respondentů s výší podpory.
- Návrhy na zlepšení centrálního nastavení podmínek programu ze strany krajského úřadu.

7.5.6.1. Administrace programu

Obecné nastavení:

- Kraj nemá zkušenost s národními kotlíkovými dotacemi. Při nastavování administrace kotlíkových dotací se kraj inspiroval obecnými pravidly globálních grantů, která zjednodušil.
- Kotlíkové dotace byly pozitivně vnímány ze strany vedení kraje. Během administrace byly posíleny personální kapacity ze 2 na 5 pracovníků.

Příjem žádostí

- a) Z pohledu respondentů nebylo osobní podání žádosti problémem.
- b) Z pohledu pracovníků krajského úřadu:
 - Přesto, že podání probíhalo osobně nebo poštou pouze v listinné formě na podatelně na jednom místě (krajský úřad) a nebyl omezen počet žádostí na 1 osobu, příjem žádostí lze hodnotit jako úspěšný. Během prvního dne bylo za dvě hodiny přijato cca 600 žádostí. V této fázi se žádosti nekontrolovaly, příjem byl tedy rychlý. Bylo otevřeno několik podacích stanišť, žádostem bylo vždy přiděleno razítko s časem. Další dny už nápor nebyl tak velký, během prvního měsíce bylo přijato celkem cca 1 000 žádostí.
 - Krajský úřad Libereckého kraje zpřístupnil budovu pro podání žádostí již v noci před dnem příjmu žádostí kvůli komfortu žadatelů.
 - Žadatelé měli možnost před podáním nechat si zkontrolovat, zda je žádost kompletní, od pracovníků krajského úřadu, případně doplnit žádost přímo na krajském úřadě (dle případu).

Další administrativa

- a) Z pohledu respondentů
 - V dotaznících bylo negativně hodnoceno: velká administrativní náročnost; hodně povinných příloh; nedostatek a včasnost informací; dlouhá doba vyřízení žádosti; problematické je zapsání nemovitosti do katastru nemovitostí - krajský úřad požadoval zapsání objektu jako rodinný dům, a ne objekt k bydlení; krátká doba na realizaci opatření.
 - V dotaznících bylo pozitivně hodnoceno: ochota pracovníků krajského úřadu (zodpovídání telefonických dotazů, pomoc při doplňování žádosti).
- b) Z pohledu pracovníků krajského úřadu:
 - Lhůty pro kontrolu žádostí nastavené ve výzvě nebyly dodržovány z důvodu velkého počtu přijatých žádostí v prvních dnech příjmu žádostí.
 - Žádosti vykazovaly relativně velkou chybovost – cca 20 % (věcné i formální chyby).

- Údaje dohledatelné z veřejných databází doplňovali na krajském úřadě.
- Pokud se žádost vracela k doplnění/dopracování, ztrácela pořadí. Pracovníci krajského úřadu tedy motivovali žadatele k předkládání jejich žádostí k neformální kontrole před podáním tak, aby podali kompletní žádost a neztratili pořadí. Neformální kontroly probíhaly jak před spuštěním příjmu žádostí (před i po vyhlášení výzvy), tak i během příjmu žádostí.
- Na doplnění žádosti měli žadatelé 10 pracovních dnů.
- Pro zvládnutí administrace krajský úřad vytvořil systém tzv. milníků – několik týdnů se jen sbírají žádosti (+ podpora žadatelů se zpracováním), následující měsíc se hodnotí a připravuje rozhodnutí Rady kraje. Žádosti byly do Rady předkládány ve větším množství tak, aby byly schváleny všechny žádosti přijaté v období daného milníku. Žadatelé jsou o tomto systému informováni ve vyhlášeném Programu a měli by rozumět délce času potřebného k vyřízení žádosti.
- Krajský úřad má zpracovaný interní informační systém pro sledování průběhu administrace kotlíkových dotací. Tento systém slouží pro získávání informací, ke zpracování smluv či vygenerování dopisů.
- Alokace pro kotlíkové dotace byla v Libereckém kraji vyčerpána až v červnu 2016.
 - o Respondenti kritizovali nedostatek informací, které se v průběhu administrace upravovaly. V první řadě se to týkalo dokladů k závěrečnému vyúčtování. Povinné doklady byly na začátku specifikovány obecně, poté se požadavky krajského úřadu zpřesňovaly na základě komunikace a sdílení zkušeností s ostatními kraji a SFŽP. To mohlo způsobit nespokojenost respondentů.
 - o Dalším problémem byl nedostatek informací o stavu žádosti u některých respondentů. Krajský úřad nezveřejňoval informace o průběžném stavu zpracování žádostí ihned, ale informoval žadatele e-mailem po zhodnocení jejich žádosti, tj. po skončení milníku. Na telefonické dotazy pracovníci krajského úřadu odpovídali.
- Druh zápisu objektu v katastru nemovitostí byl konzultován s právníky a se SFŽP, dle výkladu musel být objekt zapsán jako rodinný dům, a ne objekt k bydlení. Někteří žadatelé museli tedy měnit zápis v katastru nemovitostí či předložit jakýkoliv veřejnosprávní dokument, kde je zmíněno, že jejich nemovitost je „rodinným domem“ (V některých jiných krajích tato podmínka nebyla stanovena, v některých byla.)
- Lhůta na realizaci výměny tepelného zdroje je v Libereckém kraji 12 měsíců od podání kompletní žádosti (ve většině krajů 6 měsíců od podpisu smlouvy). Kvůli administraci a schvalování je doba realizace krácena reálně na min. 9 měsíců. Prodlužování smluv je nyní zvažováno.
- Kotlíkovou dotaci využívají všechny sociální skupiny.
- Při kotlíkových dotacích se vyměňují převážně staré kotle nižší třídy.
- Obce na území kraje nenavýšily podporu z vlastních zdrojů.
- Kombinace s NZÚ se příliš nevyužívá, pouze 5-10 případů.
- Poskytované zálohy (modifikovaná platba na účet fyzické osoby) se využívá jen v cca 20 % případů.
- V současné době odstupují žadatelé od již schválených smluv často z finančních, časových či osobních důvodů.

7.5.6.2. Nespokojenost s výší dotace

Důvod nespokojenosti s výší dotace se nepodařilo zjistit. Může to být způsobeno větším množstvím realizovaných tepelných čerpadel (přes 20 %). Vzhledem k vysoké pořizovací ceně tepelného čerpadla může být míra podpory vnímána jako nedostatečná.

7.5.6.3. Co se osvědčilo v Libereckém kraji

- Osobní podání v papírové formě Liberecký kraj neplánuje měnit. Tato forma je přístupná široké veřejnosti.
- Pomoc žadatelům vedla k podání kompletních žádostí.
- V žádosti se nemusel uvádět SVT kód kotle, pouze typ a cena. V některých krajích se musel v žádosti uvádět přesný SVT kód, což někdy působilo nespokojenost žadatelů s výběrem zdroje tepla, příp. změny v žádosti.
- Ve smlouvě je uvedena celková cena opatření, není členěna na mikroenergetická opatření a zdroj tepla. To umožňuje větší pružnost financování při vlastní realizaci.
- Příjem žádostí nebyl ukončen, přestože alokace je již vyčerpána. Projekty neschválené z důvodu vyčerpání finanční alokace jsou zařazovány do zásobníku k využití při odstoupení jiného projektu.

7.5.6.4. Doporučení pro centrální administrativní nastavení

- Volnější centrální nastavení pravidel krajskému úřadu vyhovovalo.
- Krajskému úřadu působila problém nefunkčnost informačního systému MS2014+. Z důvodu nefunkčnosti nedošly na kraj finanční prostředky z EU zdrojů. Kraj musel potřeby zafinancovat z vlastní rezervy.
- Zvážit změnu či zrušit mikroenergetická opatření. Lidé nechápou jejich potřebnost. Často se realizuje těsnění dveří a oken, opatření nemají dopad na energetickou kvalitu objektu.
- Pokud budou mikroenergetická opatření zachována, upravit tabulku s mikroenergetickými opatřeními (tj. explicitně uvést i výměnu oken na trojskla, nahradit výměnu vstupních „a“ balkonových dveří za výměnu vstupních „a/nebo“ balkonových dveří).
- U PENB v Závazných pokynech specifikovat, že je požadován PENB před výměnou, a nikoli po výměně původního zdroje tepla (Závazné pokyny stanoví pojem „v minulosti“, což není dostačující).
- Definici rodinného domu specifikovat o požadavek čísla popisného na rodinném domě, popř. objektu k bydlení.
- Pětiprocentní zvýhodnění prioritních obcí není pro žadatele motivační. Zvážit zachování tohoto zvýhodnění, příp. na celostátní úrovni při publicitě vysvětlit 5% bonifikaci prioritních obcí.
- Zvážit podmínku vazby na NZÚ. Není využívána a různé závazné lhůty termínů realizace projektu způsobují problémy při realizaci.
- V Závazných pokynech je nyní uvedeno: S ohledem na charakter podporovaných oblastí se předpokládá výkon kontrolní činnosti související s proplácením mimo topnou sezónu, přičemž kontroly v době udržitelnosti se navrhuje vykonat v době topné sezóny. Kraj navrhuje úpravu Pravidel, aby mohla být kontrola v době realizace probíhat i v době topné sezóny.
- Pokud se bude snižovat výše podpory ve 2. výzvě, může to vyvolat negativní reakci občanů.
- Zlepšit spolupráci krajů se SFŽP. V Libereckém kraji by uvítali např. zveřejňování „otázek a odpovědí“ pro krajské úřady. Nebo pokud SFŽP odpoví na problém jednomu kraji, informovat o tom i další kraje.

- Jasně definovat rodinný dům/objekt k bydlení na centrální úrovni.

7.5.6.5. Shrnutí

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že v Libereckém kraji byli žadatelé nejvíce nespokojeni s administrativní náročností kotlíkových dotací. Nicméně s celkovou administrativou a přístupem pracovníků krajského úřadu byli žadatelé spokojeni.

Pro další kola krajský úřad doporučuje zachovat volnější nastavení pravidel za strany MŽP a zrušit nebo modifikovat mikroenergetická opatření, výrazně zlepšit fungování MS2014+, atd. (viz výše).

Lze očekávat i nadále velký zájem o kotlíkové dotace v nadcházejících výzvách, ačkoli kraj nemá zmapovánu absorpční kapacitu.

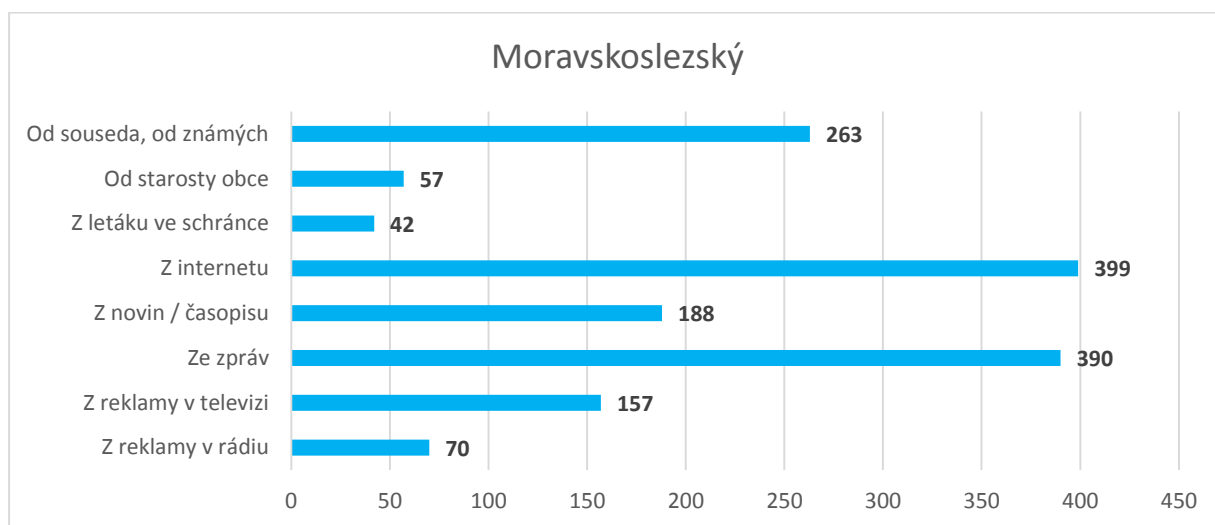
7.6. Moravskoslezský kraj

V Moravskoslezském kraji na dotazník reagovalo 894 respondentů, což znamená 45% návratnost dotazníku.

V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **255 respondentů** (29 % z vyplněných dotazníků). 639 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoliv měnit.

7.6.1. Publicita

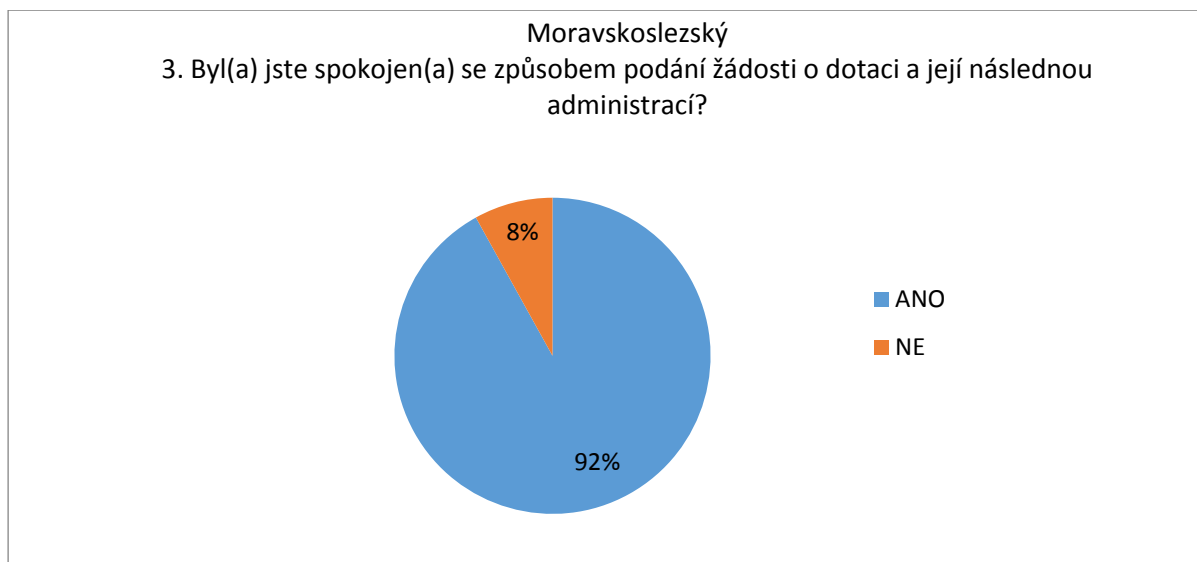
„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



K publicitě se v Moravskoslezském kraji vyjádřilo 9 respondentů. Doporučují zacílit publicitu na ekonomicky a sociálně slabší obyvatelstvo a vysvětlit důležitost a jednoduchost získání podpory.

7.6.2. Administrace

V tomto kraji se žádost o podporu podávala osobně na krajském úřadě nebo poštou. Jako v jediném kraji zde byla navýšena dotace ze zdrojů kraje (5 %) a navíc i některých obcí, podpora tak mohla dosáhnout až výše 100 % způsobilých výdajů. Kraj má předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj neposkytoval zálohy.



V Moravskoslezském kraji bylo s administrací spokojeno 92 % respondentů, což je více než průměr ČR (89 %).

Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ byla jako neproblematičtější hodnocena administrace (136 respondentů, 53 % z návrhů). Problematické je zejména podání žádosti osobně, což způsobilo dlouhé fronty a čekání (56 respondentů) a dlouhé lhůty na vyřízení žádosti (45 respondentů). Někteří respondenti kladně hodnotili přístup krajského úřadu ke klientům (21 respondentů), nicméně někteří respondenti (8 respondentů) měli problém s komunikací a nedostatkem informací. V odpovědích se také uvádí nedostatek administrativních pracovníků krajského úřadu (10 respondentů), zejména při příjmu žádostí, a časové prodlevy z důvodu nemoci/dovolené pracovníka.

I přesto, že osobní podání žádosti způsobilo až 5 hodinovou frontu na krajském úřadě, a dle odpovědí někteří žadatelé onemocněli, celkově bylo 92 % respondentů spokojeno s administrací.

a. Způsob podání žádosti o dotaci

Někteří respondenti (56) považovali osobní způsob podání za nevhodný, byly dlouhé fronty, vhodnější a důstojnější by bylo podání elektronicky.

Další problémové okruhy:

- Administrativní náročnost a složitost (27 respondentů), což může být problematické pro starší občany.
- Špatná komunikace (8 respondentů), respondentům chyběly informace o stavu jejich žádosti.

b. Lhůty na realizaci

Konečnou lhůtou pro realizaci opatření je 31. 12. 2016. Jako problematiku vidí lhůtu 7 respondentů. Velká poptávka způsobuje nedostatek kapacit dodavatelských firem. Respondenti navrhuji prodloužit lhůtu na realizaci.

c. Proplácení faktur

Několik respondentů (8) vidí vyplácení faktur jako problematické, zejména rychlost (5 respondentů) a složitost výúčtování.

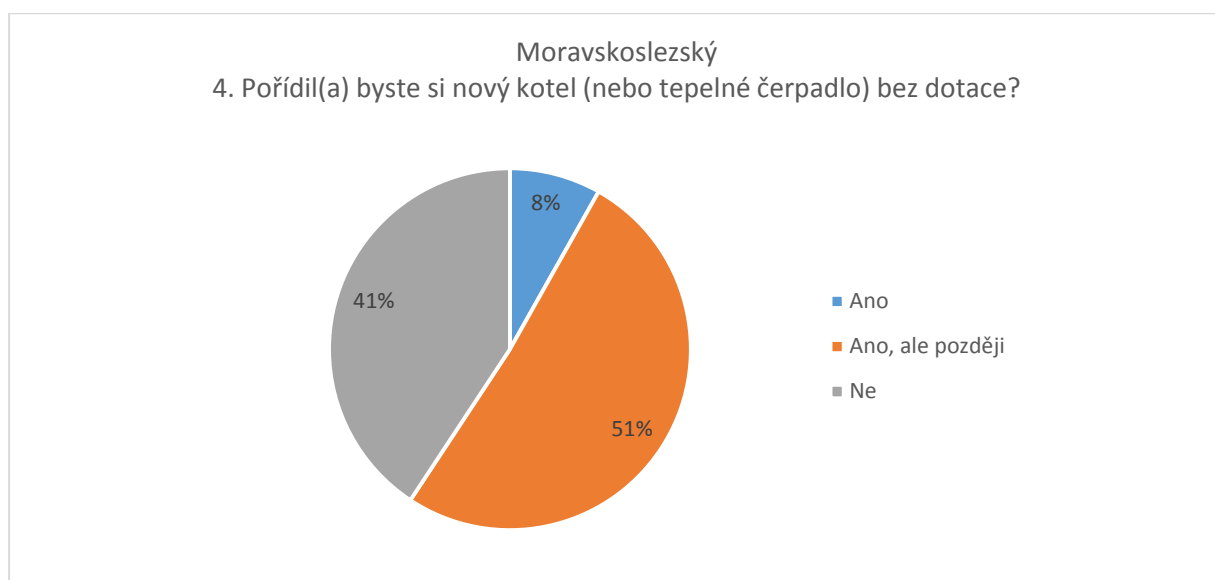
Některá doporučení respondentů k administraci:

- Zavést příjem žádostí elektronicky s pozdějším dodáním papírových pokladů.

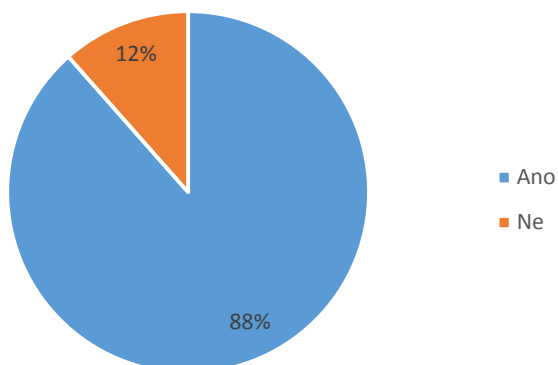
- Zjednodušit podmínky poskytnutí podpory, snížit počet dokladů (např. souhlas všech vlastníků).
- Dodržení termínů ze strany krajského úřadu.
- Zvýšit počet administrativních pracovníků krajského úřadu, např. do zpracovávání dat od žadatelů zapojit studenty vysokých škol.
- Jasně stanovit přílohy nutné k vyúčtování (některé náležitosti jsou jen na webu kraje, ne ve smlouvě, např. štítek).
- Zveřejňovat informace o stavu vyřízení žádostí elektronicky.
- Zavést systém, kdy jeden žadatel může podat jednu žádost, a předejít tomu, že stojí ve frontě předloží několik žádostí (navíc se za tuto „službu“ platilo).
- Zavést možnost podat žádost na městských/obecních úřadech v místě bydliště, zřídit více kontaktních pracovišť.

7.6.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 92 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S výší dotace bylo spokojeno 88 % respondentů (průměr ČR 83 %). Nadprůměrná spokojenost je pravděpodobně způsobena vyšší podporou, kraj přispíval 5 % k dotaci, dalších 5 – 10 % přidaly i některé obce. Dotace tak mohla v některých obcích činit až 100 % způsobilých výdajů na zdroje využívající OZE.



Moravskoslezský
5. Je podle Vás výše dotace dostatečná?



Oblast financování považuje za problematickou 22 respondentů, většinou navrhuje vyšší podporu. Kladně je hodnocena dodatečná finanční podpora od obcí (3 respondenti). Níže jsou některé náměty uvedeny:

- Zvýšit podíl podpory až na 100 %.
- Zvýšení maximálního limitu způsobilých výdajů, zejména kvůli dalším souvisejícím výdajům (stavební úpravy atd.).
- Nestanovovat žádný limit na maximální výdaje.
- Dát obcím, ve kterých žadatelé bydlí, povinnost přispět žadatelům.

Nedostupnost záloh vidí jako problém, zejména pro sociálně slabší obyvatele, 28 respondentů. Jako vhodný nástroj se uvádí poskytnutí bezúročné půjčky státem, krajem, obcí či SFŽP. Níže jsou uvedeny některé další náměty:

- Výplata dotace před realizací.
- Výplata prostředků přímo firmám, které dělají výměny kotlů.
- Možnost čerpat zálohu již před výměnou kotle např. pro zaplacení zálohové faktury dodavateli.

7.6.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.6.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření považuje za problém 18 respondentů, většinou je považují za nadbytečná (11 respondentů). Níže jsou uvedeny některé další náměty:

- Zrušit mikroenergetická opatření jako nadbytečná.
- Namísto mikroenergetických opatření více podpořit kotle nebo přidat dotaci na výměnu topného systému.
- Realizace a nutnost mikroenergetických opatření by měla být vyžadována podle toho, v jakém stavu jsou nemovitosti. U toho, kdo provedl zateplení, již další opatření nepožadovat.

7.6.4.2. Ceny kotlů a služeb

Tato oblast je u 20 respondentů uváděna jako problematická, zejména navýšování cen výrobků a služeb z důvodu vysoké poptávky a dotací.

7.6.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Více respondentů (21) doporučuje poskytnout větší podporu OZE, zejména na tepelná čerpadla, i fotovoltaiku. Dále se doporučuje nepodporovat kotle na uhlí. Směřovat podporu na plyn tam, kde je k dispozici.

7.6.4.4. Typ kotle

Respondenti (21) považují tuto oblast za problematickou. Níže jsou uvedeny některé návrhy:

- Nepodporovat kotle na uhlí (14 respondentů).
- Neměnit seznam doporučených kotlů v průběhu administrace, hlavně jejich vyřazení ze seznamu.
- Poskytnout podporu i na funkčnost stávající otopné soustavy (např. revize stavu nebo doplnění všech radiátorů o termoventily).
- Finančně zvýhodnit účinnější kotle (5. emisní třída, EkoDesign).
- Zmírnit pravidlo pro instalaci akumulčních nádrží v kombinaci se zapojením kotle spalující biomasu. Mnoho lidí nemá dostatečně velkou kotelnu (prostory) pro umístění nádrže, a musí proto volit jiné druhy kotlů.
- Provádět certifikaci kotlů v předem určených státních zkušebnách, ne ve zkušebně dle výběru výrobce.
- V některých horských oblastech mít možnost i dalšího zdroje vytápění např. tepelné čerpadlo a kotel na tuhá paliva dle požadované emisní třídy.
- Umožnit podporu ekologického topení i těm, kteří dosud neměli v domě ústřední topení s kotlem.

7.6.5. Shrnutí

V Moravskoslezském kraji probíhá administrace kotlíkové dotace standardně, respondenti jsou nadprůměrně spokojeni jak s administrací, tak s výší podpory.

V tomto kraji považují respondenti podporu kotlů na spalování uhlí za nevhodnou (19 respondentů).

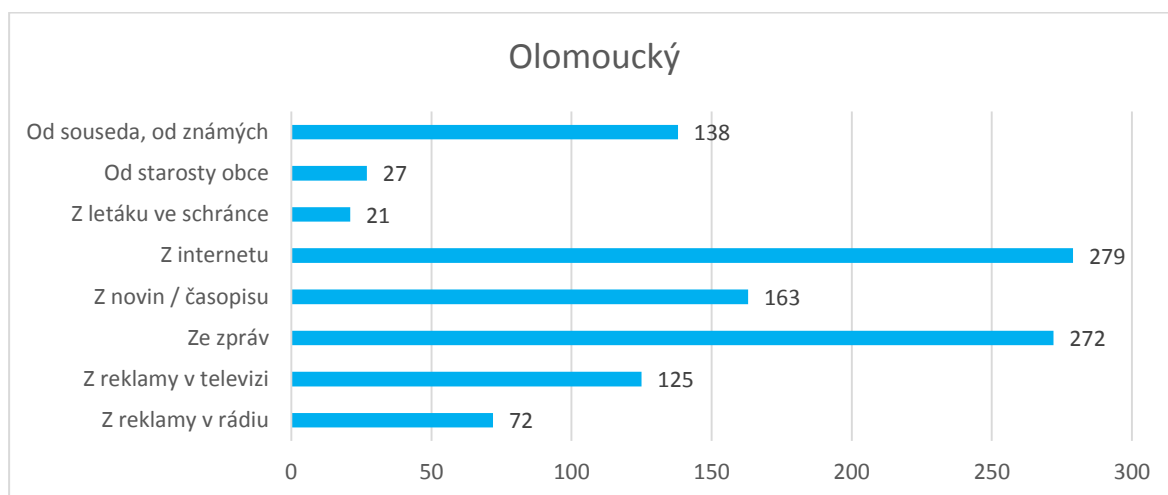
7.7. Olomoucký kraj

V Olomouckém kraji na dotazník reagovalo 644 respondentů, což znamená 48% návratnost dotazníku.

V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **252 respondentů** (téměř 40 % z vyplněných dotazníků). 312 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoli měnit.

7.7.1. Publicita

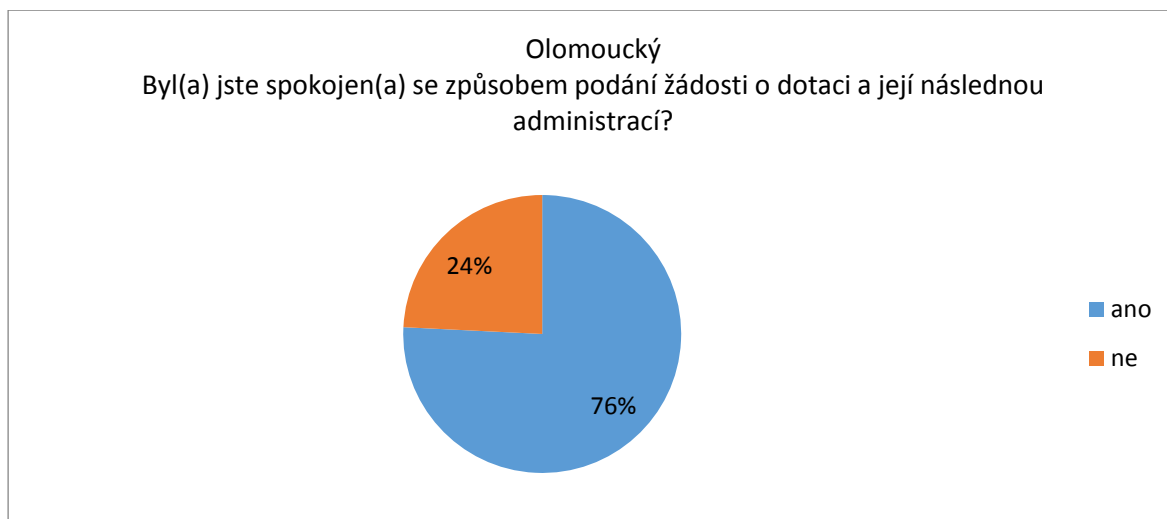
„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



V Olomouckém kraji se k publicitě pochvalně vyjádřili 3 respondenti. Jeden uvádí, že publicita byla tak dobrá, že způsobila masové fronty a velký převis poptávky po dotaci.

7.7.2. Administrace

V Olomouckém kraji probíhalo podání ve dvou krocích. Žadatelé napřed vyplnili elektronický formulář, následně podali žádost v listinné formě (osobní podání na 3 pracovištích nebo elektronicky s ověřeným podpisem / datovou schránkou). Rozhodující pro určení pořadí byla doba podání listinné žádosti s tím, že elektronicky podané žádosti byly evidovány pracovníkem podatelny během dne do 24 hodin. Kraj neměl předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj neposkytoval zálohy.



V Olomouckém kraji bylo s administrací spokojeno pouze 76 % respondentů, což je nejméně v ČR (89 %).

Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ byla jako neproblematičtější hodnocena administrace (196 respondentů, 78 % z návrhů). Největším problémem v tomto kraji byl způsob podání žádosti. Na krajském úřadě a pobočkách, které přijímaly žádosti, se před zahájením příjmu žádostí vytvořily několikahodinové fronty (až na 3 dny, většinou respondenti uvádějí 16 - 18 hod). Dále byli problémem „profesionální čekatelé“ – většinou za poplatek (vyskytl se případ, kdy jediný člověk podal až 200 žádostí najednou).

V odpovědích z tohoto kraje byla cítit největší nespokojenost respondentů. Většina negativních připomínek se týkala administrace.

a. Způsob podání žádosti o dotaci

Respondenti nejvíce kritizovali způsob předkládání žádostí, který způsobil několika hodinové fronty. Změnit jej doporučuje 137 respondentů, nejlépe nahradit elektronickým způsobem, pro starší a počítačově méně gramotné občany umožnit i papírové podání, ale nekombinovat oba způsoby najednou. Dalším velkým problémem bylo, že jeden žadatel mohl podat více žádostí (žadatelé podávali desítky až stovky žádostí).

b. Následná administrace

Dalšími problematickými okruhy při administraci byly složitost celé administrace, zejména pro starší občany, (36 respondentů), dlouhé doby vyřizování dotace (41 respondentů) a špatná komunikace krajského úřadu (11 respondentů).

S přístupem pracovníků krajského úřadu byli respondenti spokojeni.

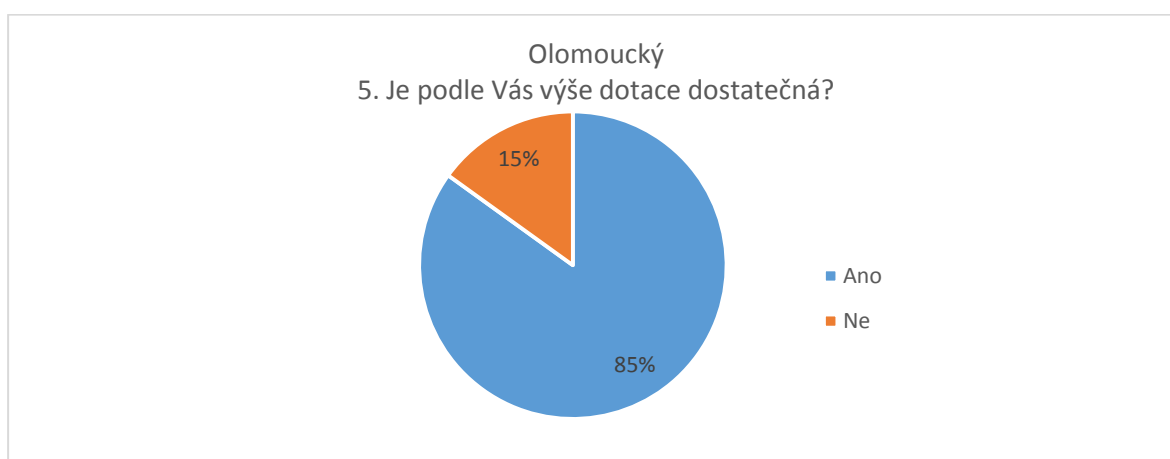
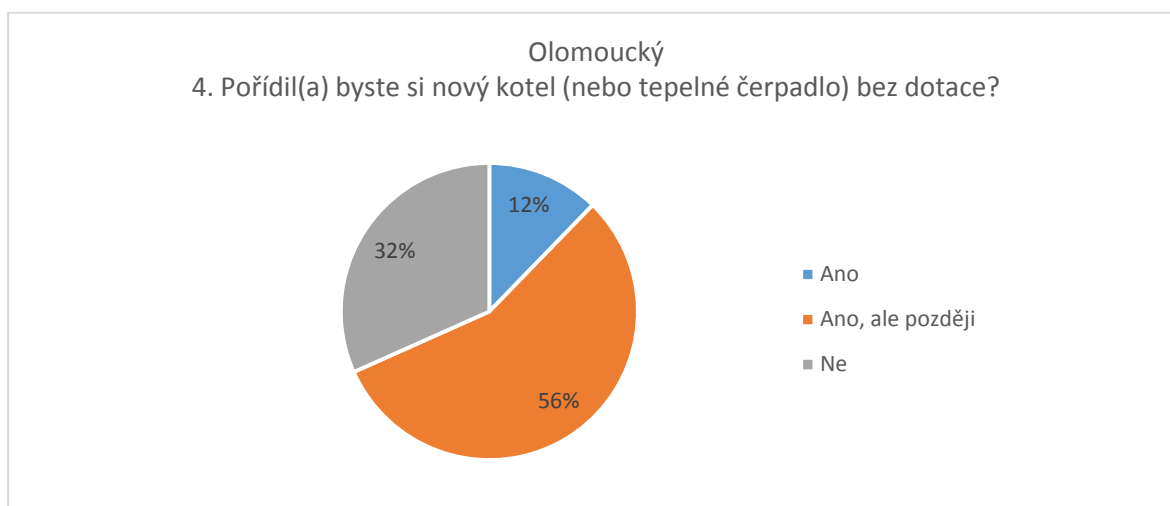
Některá doporučení respondentů k administraci:

- Změnit způsob podávání žádostí na elektronický a transparentní; zároveň zajistit stejné podmínky pro žadatele, kteří nemají přístup k internetu.
- Stanovit maximální počet žádostí na žadatele při osobním podání.
- Ve 2. kole upřednostnit již podané žádosti a uznat stávající dokumenty.
- Informovat žadatele o stavu jejich žádosti – zda dotaci dostanou. V odpovědích je popsáno několik případů, kdy se žadatelé již zadlužili a o dotaci nemají informace nebo dotaci nedostali.
- Žádosti neúspěšné z důvodu vyčerpání finančních prostředků přednostně zařadit do 2. kola, nepožadovat další dokumenty, a hlavně vyhnout se frontám.

- Zjednodušit žádost a přílohy.
- Zkrátit lhůty na vyřízení žádosti ze strany krajského úřadu (dodržovat stanovené lhůty).
- Vypracovat „otázky a odpovědi“ (Frequently Asked Questions). Pomohlo by to snížit administrativu žadatelům. Dále poskytnout vzorově vyplněný formulář, a tak usnadnit práci žadatelům.
- Proškolení pracovníci na obecních úřadech by měli pomáhat s vyplněním žádosti starším a počítačově méně gramotným občanům.
- Poučit se z jiných krajů.
- Na zpracování žádostí vyčlenit více zaměstnanců krajského úřadu.
- Podporu směřovat na největší znečišťovatele, což jsou často starší lidé v rodinných domcích. Pro ně zjednodušit administrativu.

7.7.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 88 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S vyšší dotace bylo spokojeno 85 % respondentů (průměr ČR 83 %). Odpovědi v Olomouckém kraji odpovídají průměru ČR.



K problematice financování se vyjádřilo 22 respondentů, většinou navrhuji vyšší podporu a vyšší způsobilé výdaje. Jako problematická je označena i malá alokace pro Olomoucký kraj, což neumožňuje uspokojit všechny zájemce. Níže jsou uvedeny některé podněty:

- Zvýšit limit na uznatelné výdaje, alespoň na 200 tis. Kč. Zohlednit skutečný rozsah provedených prací.

- Olomouckému kraji přidělit více financí a dotaci přidělit všem žadatelům.
- Snížit dotace (např. 50 tis. Kč na výměnu – plošně), tím se dostane na více zájemců.

Nedostupnost záloh vidí jako problém 13 respondentů. Níže jsou uvedeny některé náměty:

- Výplata dotace před realizací.
- Výplata prostředků přímo firmám, které dělají výměny kotlů.
- Poskytnout bezúročnou půjčku (kraj, stát).

7.7.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.7.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření považuje za problém 10 respondentů. Většina je vidí jako zbytečnou, formální a zbytečně nákladnou záležitost. Např. je kritizována platba energetickým poradcům, kteří si účtují velké odměny.

7.7.4.2. Ceny kotlů a služeb

Tato oblast je u 10 respondentů uváděna jako problematická. Jde zejména o navyšování cen doporučených výrobků a služeb z důvodu vysoké poptávky a dotací.

7.7.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Pět respondentů doporučuje poskytnout větší podporu OZE, zejména na tepelná čerpadla.

7.7.4.4. Typ kotle

Respondenti (9) považují tuto oblast za problematickou. Níže jsou uvedeny některé návrhy:

- Ponechat větší volnost při uvedení typu kotle do žádosti, např. jen třída, účinnost.
- Neomezovat se jen na schválený seznam vybraných kotlů. Povolit i montáž jiných kotlů, které splňují podmínky vyšších tříd, ale nejsou uvedené na seznamu (SVT).
- Je kritizována povinnost akumulčních nádob – jsou prostorově náročné.

7.7.5. Shrnutí

V Olomouckém kraji probíhá administrace kotlíkové dotace problematicky, respondenti jsou spokojeni s administrací nejméně v ČR. To je způsobeno jak dlouhými frontami při podávání žádostí, tak i následnou administrací a nedostatkem informací. Na druhou stranu jsou velmi spokojeni s přístupem pracovníků krajského úřadu. S výší podpory jsou respondenti spokojeni.

7.7.6. Výstup z řízeného rozhovoru – Olomoucký kraj

Evaluační tým provedl řízený rozhovor o průběhu kotlíkové dotace se zástupci Olomouckého kraje. Důvodem pro výběr Olomouckého kraje byla velká nespokojenost respondentů s administrací programu. Cílem evaluačního rozhovoru bylo zjistit:

- Jak probíhala administrace programu z pohledu administrátora, tj. krajského úřadu.
- Bližší důvody nespokojenosti respondentů.
- Návrhy na zlepšení podmínek programu ze strany krajského úřadu.

7.7.6.1. Administrace programu

Příjem žádostí

c) Z pohledu respondentů:

- V dotaznících bylo negativně hodnoceno: dlouhé fronty na podání žádosti (až 3 dny, nejčastěji 12-16 hod.); jeden žadatel mohl podat neomezený počet žádostí (někteří podali až 100 ks); nutnost mít vyplněnou elektronickou žádost a pak odevzdat žádost v papírové formě osobně nebo poštou (doba dodání papírové žádosti byla rozhodující pro určení pořadí). V dotaznících byla pozitivně hodnocena možnost čekat uvnitř budovy krajského úřadu, kde bylo k dispozici i malé občerstvení.

d) Z pohledu pracovníků krajského úřadu:

- Krajský úřad neměl předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací, využili zkušenosti s grantovými schématy.
- Na poskytování kotlíkových dotací se důkladně připravovali – posílení administrativní kapacity pro příjem žádostí; zátěžový test elektronického systému na registraci papírových žádostí; příjem žádostí na 3 místech kraje (snaha přiblížit se občanům); zajištění větších prostor pro podání žádostí (ne běžná podatelna).
- Administraci příjmu žádostí hodnotí jako úspěch – za 4 hod. prvního dne bylo přijato nejvíce žádostí (více než 1 500). Příjem žádostí probíhal velmi rychle, na podacím místě se registrovala obálka s dokumenty, která měla vytištěný štítek z předcházející elektronické registrace s vygenerovaným kódem. Při příjmu se kontrolovaly jen náležitosti štítku. Před samotným příjmem žádosti (registrací) byla provedena kontrola náležitostí obálky ze strany pracovníků krajského úřadu, v případě chyb bylo možno chyby opravit na místě (k dispozici byl i počítač v případě nutnosti znovu vyplnit elektronickou žádost a vygenerovat kód).
- Dlouhé fronty byly způsobeny publicitou ve sdělovacích prostředcích. Olomoucký kraj byl jedním z posledních, kde se podávaly žádosti. Lidé ve zprávách viděli fronty na úřadech z jiných krajů. Pracovníci krajského úřadu se snažili čekání zpříjemnit zpřístupněním čekací místnosti, poskytnutím občerstvení a rozdáváním pořadových lístků.
- Počet žádostí na jednoho čekajícího nebyl omezen a nevidí to jako problém. O situaci víc, nicméně podání žádostí firmami zkrátilo podání – žádosti byly bez chyb.
- Respondenti v dotazníku uváděli, že na jedné pobočce nefungovala v době podání tiskárna. Dle informací krajského úřadu tuto informaci rozšířil jeden žadatel, který podával více žádostí a zdůvodnil tak dlouhé čekání ostatních.

Další administrativa

- c) Z pohledu respondentů
- V dotaznících bylo negativně hodnoceno: dlouhé lhůty na schválení dotace; nedostatek informací o schválení/neschválení žádosti.
 - V dotaznících bylo pozitivně hodnoceno: ochota pracovníků krajského úřadu (zodpovídání telefonických dotazů, pomoc při doplňování žádosti).
- d) Z pohledu pracovníků krajského úřadu:
- Lhůty pro kontrolu žádostí nastavené ve výzvě nebyly dodržovány z důvodu velkého počtu přijatých žádostí v prvních dnech příjmu žádostí.
 - Hlavním důvodem pro dlouhé lhůty vyřizování dotace je kontrola žádostí a jejich vysoká chybovost (až 80 %). Na opravu chyb má žadatel 15 pracovních dnů, což způsobuje zdržení. Mezi nejčastější formální chyby při předkládání žádostí patří: chybné údaje v žádosti (místo trvalého pobytu, předmět žádosti, účelové určení dotace, místo realizace), nevyplněné údaje v žádosti (předmět žádosti, účelové určení dotace), neúplné přílohy (povinná fotodokumentace, povinné formuláře), nedoložené přílohy (fotodokumentace, relevantní přílohy).
 - Na druhou stranu odstranění chyb v žádosti umožňuje rychlejší zpracování smlouvy, která je generována automaticky. Kontrola žádostí je prováděna velmi důsledně.
 - Informace o průběhu posuzování žádosti nejsou elektronicky zveřejňovány. Po schválení Radou/Zastupitelstvem je na webu kraje zveřejněn seznam úspěšných žadatelů – pod kódem, který žadatel získal při registraci žádosti. Žadatel je informován až po schválení žádosti Radou kraje prostřednictvím dopisu s vyrozuměním o schválení/neschválení/zařazení do zásobníku. Nicméně na telefonické dotazy pracovníci krajského úřadu informace poskytují.

7.7.6.2. Co se osvědčilo v Olomouckém kraji

1. Dlouhá doba na realizaci výměny zdroje tepla. V Olomouckém kraji je to do 31. 5. 2017 (vyúčtování do 30. 6. 2017) s možností prodloužení až do 30.9.2017. V jiných krajích obvyklá doba bývá 6 měsíců od podpisu smlouvy.
2. V žádosti se při podání žádosti nemusel uvádět SVT kód zdroje tepla, stačilo pouze uvést typ a cenu. Důvodem bylo, že se měnil seznam doporučených výrobků. Krajský úřad umožňuje i změnu typu zdroje tepla po podpisu smlouvy, ale pouze při zachování stejné výše podpory, o kterou si fyzická osoba zažádala na začátku (v případě změny na zdroj vytápění, kterému odpovídá nižší procento dotace oproti původně uvedenému zdroji vytápění, se dotace automaticky snižuje). V některých krajích se musel v žádosti uvádět přesný SVT kód, což někdy působilo nespokojenost žadatelů s výběrem zdroje tepla, příp. změny v žádosti.
3. Z projektů, které nebyly podpořeny v 1. kole z důvodu vyčerpání finančních prostředků, byl vytvořen zásobník projektů. Projekty na obnovitelné zdroje (2. kolo) jsou již podpořeny, a to z žádostí, které byly pod hranici původní alokace dotačního programu. Nebudou se přijímat další žádosti. Pro další výzvu nebude zásobník z 1. kola 1. výzvy využit, neboť se očekává změna podmínek, současně by tímto nebyl zajištěn jednotný postup vůči všem žadatelům, kteří nyní nepožádali.
4. V tomto kraji nejsou poskytovány zálohy. Ani se o nich neuvažuje z důvodu velké absorpční kapacity a rizikovosti pro krajský úřad.

7.7.6.3. Doporučení pro centrální administrativní nastavení

- Volnější centrální nastavení pravidel krajskému úřadu vyhovovalo.
- Pracovníci krajského úřadu doporučují zrušit povinnost mikroenergetických opatření v dalších výzvách. Pokud zůstanou mikroenergetická opatření zachována, tak umožnit, aby mohla být použita potvrzení energetického specialisty z 1. výzvy. U popisu mikroenergetického opatření upřesnit, že se jedná o opatření „na obálce budovy“.
- Zachovat datum 15. 7. 2015 pro určení způsobilých výdajů.
- Nastavit sledování nesrovnaností na centrální úrovni (reakce na návštěvu kontrolorů z MŽP).
- Podpořit větší zapojení obcí tak, aby byli osloveni hlavní znečišťovatelé ovzduší v obci.

7.7.6.4. Shrnutí

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že v Olomouckém kraji byli žadatelé nejvíce nespokojeni s administrací kotlíkových dotací, a to z důvodu dlouhých front při osobním podání, kdy počet podaných žádostí na 1 fyzickou osobu nebyl omezen, a s neinformovaností o stavu žádosti fyzické osoby ze strany krajského úřadu Olomouckého kraje. Tato zpětná vazba se však pravděpodobně k pracovníkům krajského úřadu nedostala. Považují příjem žádostí za úspěšný (probíhalo rychle). Další administraci prodlužovala vysoká chybovost v žádostech a možná zbytečně dlouhé lhůty pro opravu chyb ze strany žadatelů. Olomouckému kraji lze pro další kola výzvy kotlíkových dotací doporučit elektronické podání žádostí se zpětnou elektronickou kontrolou formuláře. Celková administrativa je nastavena dobře.

Absorpční kapacita je v kraji velká i pro další kola kotlíkových dotací.

Pro další kola krajský úřad doporučuje zachovat volnější nastavení pravidel za strany MŽP, zachovat datum 15. 7. 2015 pro určení způsobilých výdajů a zrušit nebo modifikovat mikroenergetická opatření.

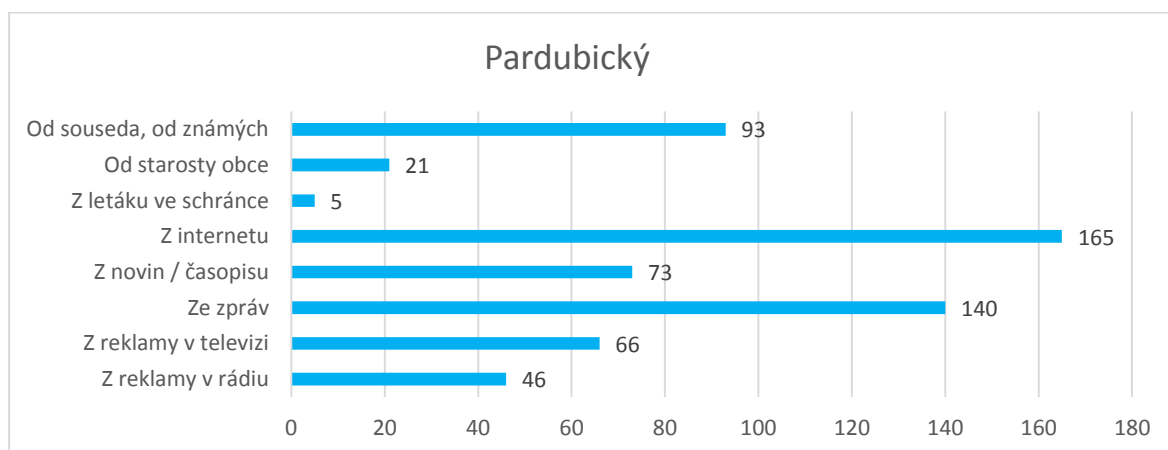
7.8. Pardubický kraj

V Pardubickém kraji na dotazník reagovalo 385 respondentů, což znamená 39% návratnost dotazníku.

V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **120 respondentů** (31 % z vyplněných dotazníků). 265 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoli měnit.

7.8.1. Publicita

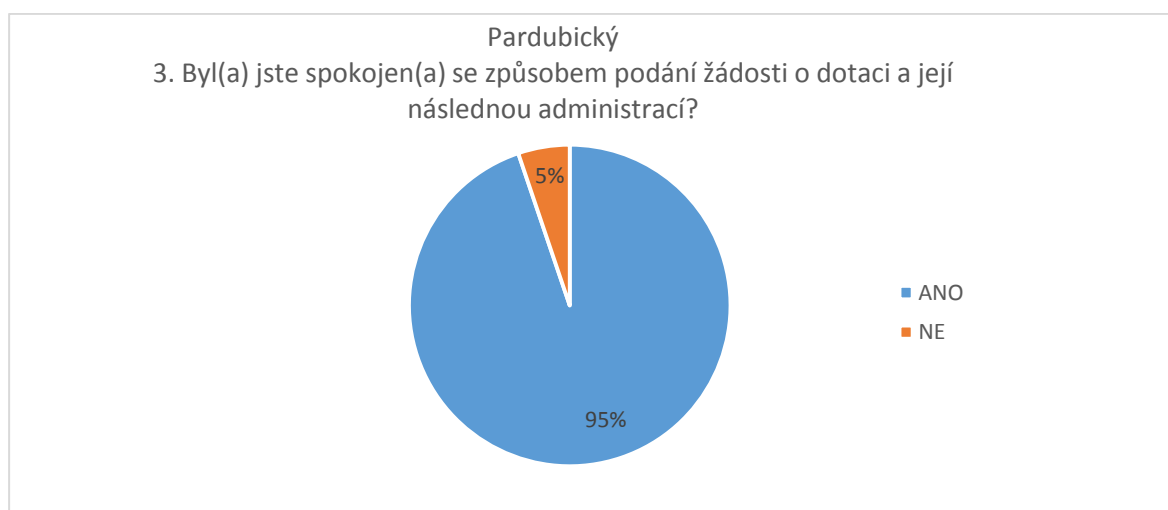
„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



V otevřené otázce č. 6 vyjádřili 3 respondenti spokojenost s publicitou.

7.8.2. Administrace

V Pardubickém kraji se žádost o podporu podávala v písemné formě osobně na krajském úřadě nebo poštou. Kraj nemá předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj neposkytoval zálohy.



V Pardubickém kraji bylo s administrací spokojeno 95 % respondentů, což je nejvíce v ČR (průměr ČR – 89 %).

Nejvíce respondentů (58 respondentů, 48 % z návrhů) doporučilo úpravy v oblasti administrativy. Z toho se však nejvíce připomínek týkalo dlouhé fronty při podání žádosti (27 respondentů). To znamená, že návrhy ke změně administrace mělo cca 30 respondentů (jen 25 % odpovědí).

Největším problémem zde byla dlouhá fronta. Nicméně z dotazníků se zdá, že vše bylo zvládnuto dobře a nedošlo na dlouhé čekání. Respondenti by přivítali elektronické podání (14 respondentů).

S další administrativou byli respondenti převážně spokojeni. Spokojenost s přístupem krajského úřadu vyjádřilo 19 respondentů.

Způsob administrace považuje za složitý 23 respondentů (19 % odpovědí). Jde zejména o složitost žádosti a nutnosti dokládat mnoho dokumentů.

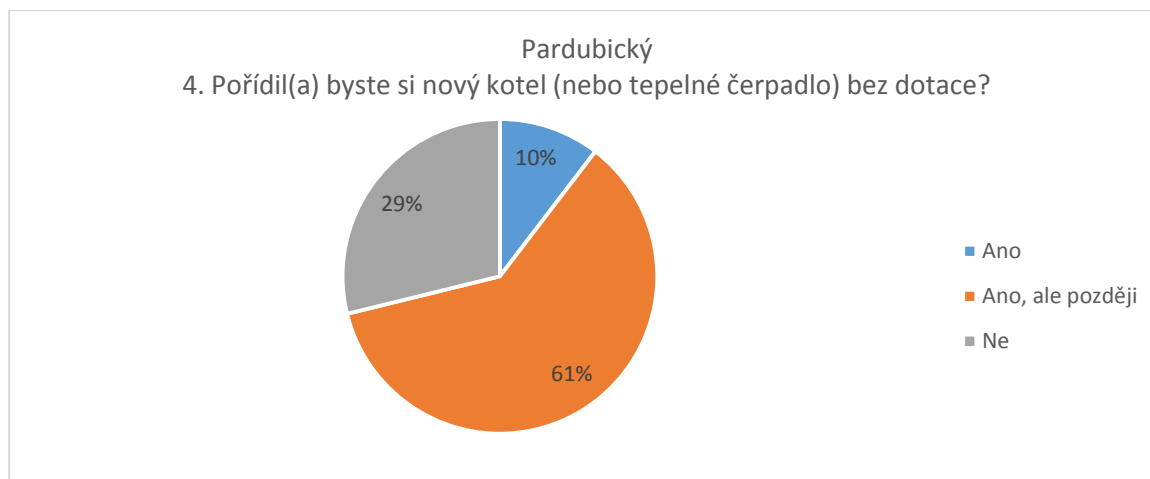
Někteří respondenti (19) považují 6-ti měsíční lhůtu na realizaci za nedostatečnou, a to především z důvodu nedostatku kvalitních dodavatelských firem na trhu.

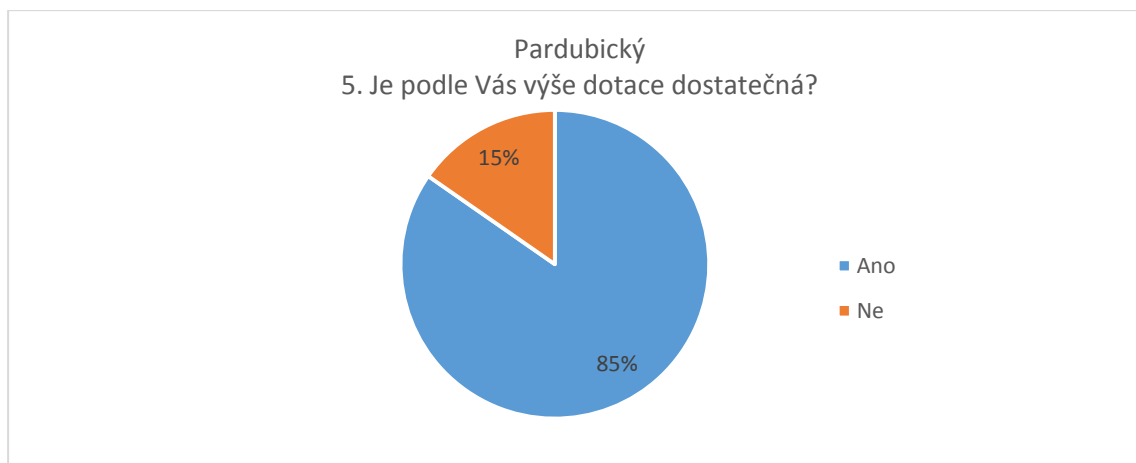
Doporučení k celkové administraci:

- Zavést elektronické podání žádostí.
- Zjednodušit administrativu nebo poskytovat administrativní pomoc, zejména pro starší obyvatele.
- Umožnit elektronickou komunikaci ve všech fázích projektu.
- Pro někoho nebylo určení pořadí transparentní (přednost osobní podání nebo pošta?).
- Umožnit více podacích míst v Pardubickém kraji.
- Omezit počet žádostí na žadatele (1 žadatel = 1 žádost při podávání).
- Umožnit delší dobu realizace opatření (9-12 měsíců).
- Umožnit změnu typu kotle i po podání žádosti z důvodu nedostatku kotlů na trhu. Informace od krajského úřadu byly zmatečné a měnily se.
- Zjednodušit závěrečnou zprávu (např. místo fotek by stačily doklady o zaplacení).
- Zavést přímé kontroly od poskytovatele dotací místo množství dokumentů, které bylo potřeba zajistit.
- Drobná připomínka - formulář "seznam doložených nákladů" na webu zaokrouhuje haléře nahoru, takže nesedí součet v závěrečné zprávě s tímto seznamem.
- Pro prokazování plateb přes účet v bance by měl stačit doklad o zaúčtování platby od banky a ne úplný měsíční výpis všech položek za celý měsíc.

7.8.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 90 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S výší dotace bylo spokojeno 85 % respondentů (průměr ČR 83 %). Odpovědi v Pardubickém kraji jsou lehce nadprůměrné, než je průměr ČR.





K problematice financování bylo zasláno 12 komentářů. Respondenti většinou navrhuji vyšší podporu a vyšší způsobilé výdaje. Dva respondenti by uvítali větší finanční alokaci pro Pardubický kraj, aby se dostalo na všechny žadatele. Jeden respondent navrhuje snížit podporu tak, aby byla ještě motivační, ale aby se dostalo na více žadatelů. Níže jsou uvedeny některé podněty:

- Zvýšit limit na uznatelné výdaje, alespoň na 200 tis. Kč.
- Podporu poskytovat jako % z celkových nákladů.

Nedostupnost záloh vidí jako problém 13 respondentů. Níže jsou uvedeny některé podněty:

- Možnost proplacení faktury přímo dodavateli.
- Poskytnutí zálohy krajem (umožnilo by to výměnu kotle i sociálně slabším).

7.8.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.8.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření považuje za problém 9 respondentů. Většina je vidí jako zbytečnou, formální a zbytečně nákladnou záležitost. Např. často je kritizována platba energetickým poradcům, kteří si účtují velké odměny a nepřinášejí adekvátní přidanou hodnotu.

7.8.4.2. Ceny kotlů a služeb

Tato oblast je u 5 respondentů uváděna jako problematická, jde zejména navyšování cen doporučených výrobků a služeb z důvodu vysoké poptávky a dotací, dále potíže s nalezením vhodného dodavatele.

7.8.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Šest respondentů doporučuje poskytnout větší podporu na OZE, zejména na tepelná čerpadla. Níže je uveden jeden návrh: Bylo by vhodné u tepelného čerpadla rozlišit a jinou měrou ocenit instalaci např. tepelné čerpadlo vzduch / voda, země / voda.

7.8.4.4. Typ kotle

Dvanáct respondentů považuje tuto oblast za problematickou. Níže jsou uvedeny některé náměty:

- V době podání žádosti nebyl dokončený seznam doporučených výrobků. To způsobilo dost zmatků.
- Schválené kotle rozdělit do tříd A1, A2 atd. Bylo by to pro žadatele přehlednější.
- Zpřísnit diskutované zápisy do seznamu registrovaných výrobků, vrátit povinnou certifikaci nezávislými zkušebnami.

- Soustředit se na výměnu topidel na LTO a nejstarší plynové kotle.
- Nepodporovat kotle na uhlí.
- Zveřejnit seznamu registrovaných výrobků i ve formátu xls kvůli vyhledávání.

7.8.5. Shrnutí

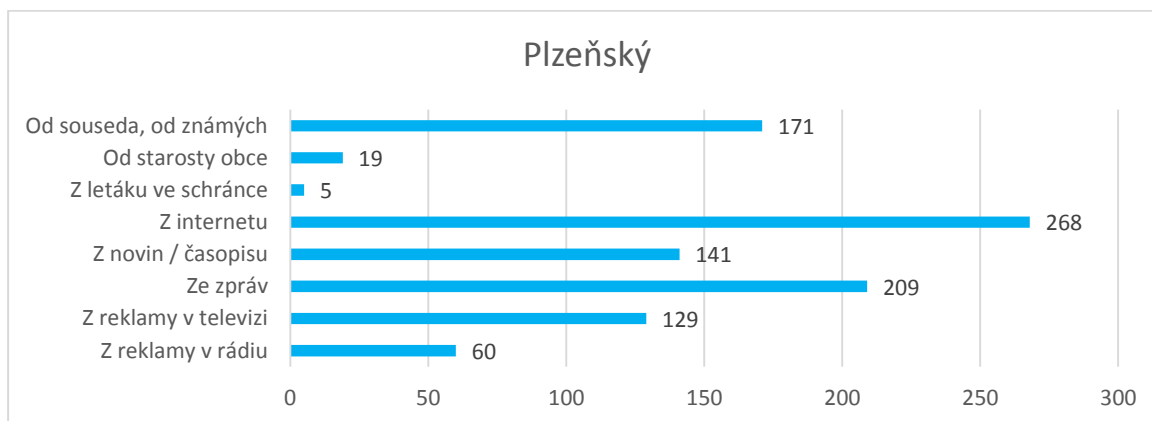
V Pardubickém kraji probíhá administrace kotlíkové dotace nadstandardně, respondenti jsou spokojeni jak s administrativou, tak i výší podpory. Větším problémem se zde jeví ceny a kvalita energetických poradců.

7.9. Plzeňský kraj

V Plzeňském kraji na dotazník reagovalo 637 respondentů, což znamená 52% návratnost dotazníku. V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **152 respondentů** (24 % z vyplněných dotazníků). 485 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoli měnit.

7.9.1. Publicita

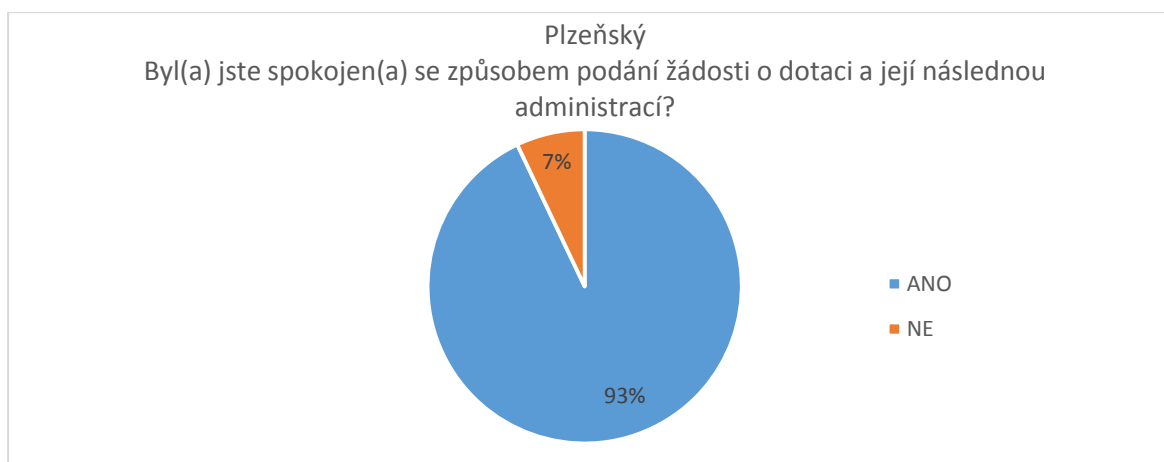
„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



V otevřené otázce č. 6 se 2 respondenti vyjádřili k publicitě a doporučují větší a přesnější publicitu (např. poukázat na snadnost získání dotace).

7.9.2. Administrace

V Plzeňském kraji probíhalo podání elektronicky (vyplnění elektronické žádosti v aplikaci eDotace) a následně doručení papírové formy osobně nebo poštou. Rozhodující pro určení pořadí byla doba podání elektronické žádosti. Kraj má předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj neposkytoval zálohy.



V Plzeňském kraji bylo s administrací spokojeno 93 % respondentů, což je více než průměr ČR (89 %).
Může být

Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ byla jako neproblematičtější hodnocena administrace (82 respondentů, 54 % z návrhů). Z toho se však nejvíce připomínek týkalo nedostatečné kapacity elektronické sítě v době podávání žádostí (došlo k přetížení elektronické sítě a žadatelé nemohli žádost cca 4 hod. podat, během dne byl problém odstraněn) (cca 20 respondentů). To znamená, že návrhy ke změně administrace mělo cca 60 respondentů (40 % odpovědí). Způsob administrace považuje za složitý 42 respondentů (28 % odpovědí). Jde zejména o složitost pro starší a počítačově méně gramotné občany, i složitost elektronického podání. Na druhou stranu někteří respondenti (2) navrhovali kompletní vyřizování elektronickou formou (i podání dokladů k vyúčtování). Dalšími problematickými oblastmi byly: málo informací (6 respondentů), dlouhé administrativní lhůty (5 respondentů), špatná komunikace s krajským úřadem (4 respondenti) – jde však jen o jednotky respondentů.

Respondenti kladně hodnotili přístup krajského úřadu ke klientům a byli spokojeni s celkovou administrativou (24 respondentů).

Delší lhůty na realizaci doporučuje 6 respondentů.

Ve srovnání s jinými kraji, kde byly žádosti podávány osobně a tvořily se dlouhé fronty, je z dotazníků cítit celková spokojenost.

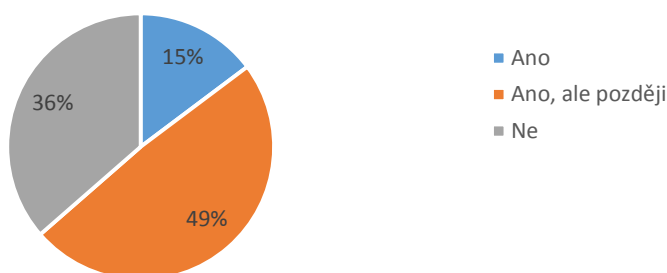
Některá doporučení k administraci:

- Posílit elektronický systém tak, aby nedocházelo k přetížení a výpadkům.
- Zjednodušit administraci i pro starší a počítačově méně gramotné občany (pozn.: pravděpodobně možnost podání žádosti nejen elektronicky).
- Zachovat elektronickou komunikaci, využít ji i v případě dodání dokladů k proplácení dotace.
- Rychlejší informovanost o získání dotace, informace dát na web.
- Posílit publicitu a zjednodušit administrativu („hodně lidí z mého okolí má zájem, ale bojí se administrativních věcí“).
- Do systému pro evidenci žádostí uvést, co který stav žádosti přesně znamená a co bude následovat, případně zda to vyžaduje nějakou součinnost.
- Způsob informace o maximální možné částce dotace, pro některé lidi může být matoucí.
- Větší informovanost o dalších potřebných dokumentech nutných k samotné instalaci.
- Technická připomínka: odstranit podmínku mít na dokladu označení číslem projektu a názvem (Zlepšování kvality ovzduší v PK - pořízení ekologického vytápění v domácnostech projektu), protože u některých prodejců a hobby marketů není možno upravovat doklady dle přání zákazníka.

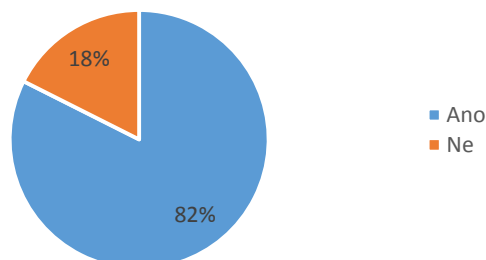
7.9.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 85 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S výší dotace bylo spokojeno 82 % respondentů (průměr ČR 83 %). Odpovědi v Plzeňském kraji odpovídají průměru ČR.

Plzeňský
4. Pořídil(a) byste si nový kotel (nebo tepelné čerpadlo) bez dotace?



Plzeňský
5. Je podle Vás výše dotace dostatečná?



K problematice financování bylo zasláno 12 komentářů. Respondenti většinou navrhuji vyšší podporu a vyšší způsobilé výdaje. Níže jsou uvedeny některé podněty:

- Zvýšit limit na uznatelné výdaje, alespoň na 200 tis. Kč. Zohlednit skutečný rozsah provedených prací.
- Dotaci poskytovat dle stanovené procentní částky z celkových skutečných nákladů.
- Zavést 90% dotace.
- Zvýšit dotaci a umožnit výměnu kotle i sociálně slabším.

Nedostupnost záloh vidí jako problém 15 respondentů. Níže jsou uvedeny některé náměty:

- Umožnit výplatu dotace před realizací.
- Umožnit výplatu prostředků přímo firmám, které dělají výměny kotlů.
- Poskytnout bezúročnou půjčku (kraj, stát).

7.9.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.9.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření považuje za problém 20 respondentů. Většina je vidí jako zbytečnou, formální a zbytečně nákladnou záležitost. Např. je kritizována platba energetickým poradcům, kteří si účtují velké odměny. Jedno z doporučení: „Mohla by existovat možnost, že auditor (energetický specialista) prohlásí, že není potřeba provádět další mikroenergetická opatření, protože všechna možná a efektivní již byla provedena“.

7.9.4.2. Ceny kotlů a služeb

Tato oblast je u 13 respondentů uváděna jako problematická, jde zejména o navyšování cen doporučených výrobků a služeb z důvodu vysoké poptávky a dotací.

Doporučení respondenta: „Ke konkrétnímu typu kotle (uhlí, tepelné čerpadlo apod.) dát limit pro odměnu montážní firmy, či odborného technika nutného pro uvedení do provozu toho, či onoho kotle dle doporučení výrobce.“

7.9.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Osm respondentů doporučuje poskytnout větší podporu OZE, zejména na tepelná čerpadla.

7.9.4.4. Typ kotle

Šest respondentů považuje tuto oblast za problematickou. Níže jsou uvedeny některé návrhy:

- Ponechat větší volnost při uvedení typu kotle do žádosti, např. jen třída, účinnost. Seznamy registrovaných výrobků se v době podání žádosti měnily.
- Poměrně nelogický byl požadavek kraje už při podání žádosti doložit smlouvu s dodavatelem či cenovou nabídku na realizaci právě toho konkrétního registrovaného výrobku.
- Nepodporovat výměnu plynových kotlů, jen těch na pevná paliva.
- Menší požadavky na akumulční nádrže (prostorově náročné).

7.9.4.5. Různé

Níže jsou uvedeny některé další návrhy:

- Nárok na dotaci by měli mít i lidé, kteří vytápějí dům lokálním topením (kamny přímo v místnosti).
- Obce by mohly poskytovat asistenční službu pro vyřízení dotace pro starší občany (často největší znečišťovatelé).
- Výše dotace by měla být ve všech regionech ČR stejná – bez ohledu na kvalitu ovzduší (je to sporné), zlepšit tak celkový stav ovzduší.

7.9.5. Shrnutí

V Plzeňském kraji probíhá administrace kotlíkové dotace bezproblémově, respondenti jsou spokojeni jak s administrativou, tak i s podporou. Respondenti doporučují zrušit povinná mikroenergetická opatření.

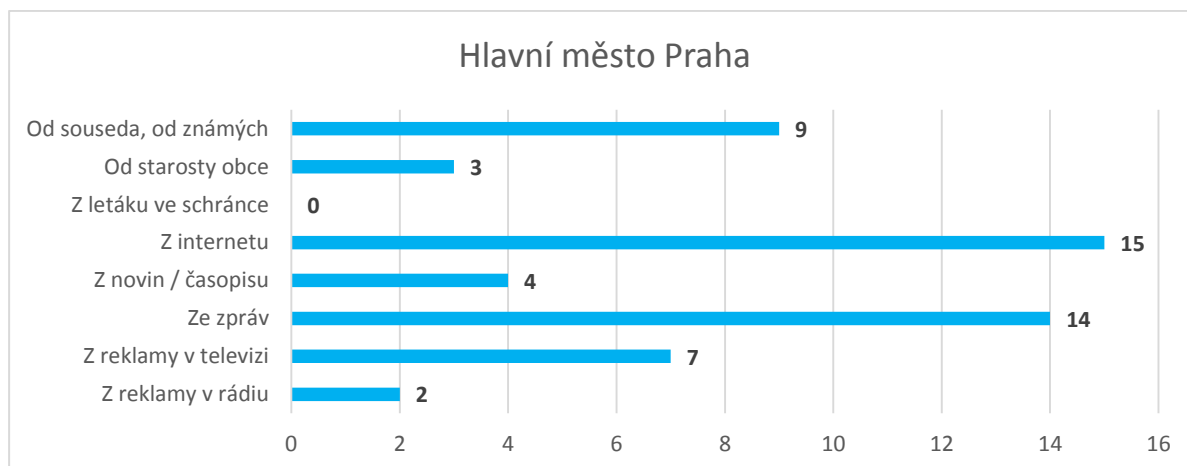
7.10. Hlavní město Praha

V Praze na dotazník reagovalo 36 respondentů, což znamená 64% návratnost dotazníku.

V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **14 respondentů** (39 % z vyplněných dotazníků). 22 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoliv měnit.

7.10.1. Publicita

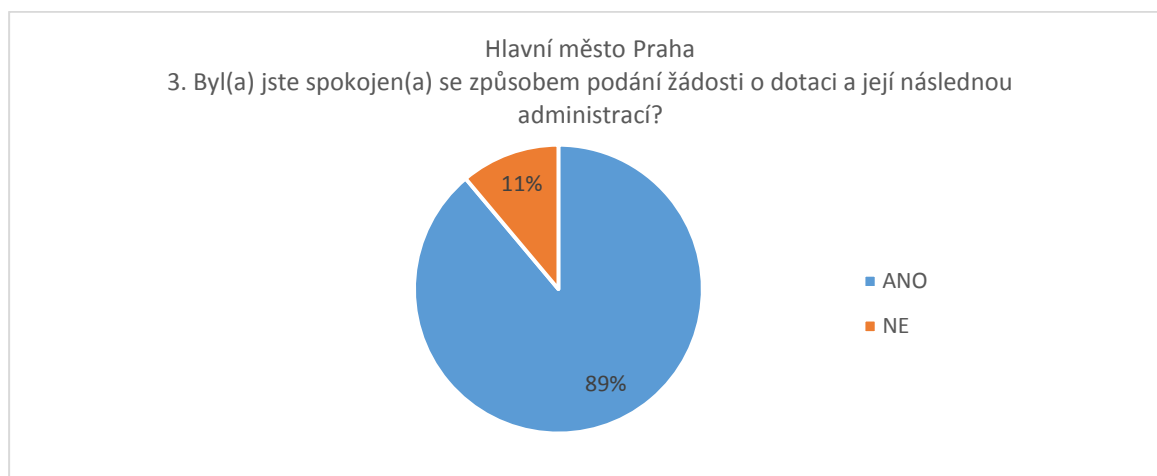
„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



7.10.2. Administrace

V Praze se žádost o podporu podávala v písemné formě osobně na magistrát. Kraj má předchozí zkušenosti s administrací vlastního dotačního programu Čistá energie Praha (v letech 1994 – 2012). Kraj neposkytoval zálohy.

Způsob poskytování dotace je v Praze jiný než v ostatních krajích. Žádost může být podána až po celkové realizaci opatření, tzn. žadatel napřed provede výměnu kotle a poté podá žádost a čeká, zda bude schválena a dotace poskytnuta.



V Praze bylo s administrací spokojeno 89 % respondentů, což je stejně jako průměr ČR (89 %).

Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ byla jako neproblematičtější hodnocena administrativní náročnost vyřízení dotace (12 respondentů, 86 % z návrhů) a dlouhá doba vyřízení žádosti (5 respondentů). Čtyři respondenti by doporučovali způsob vyřízení dotace jako v ostatních krajích, tzn. realizace opatření po schválení žádosti.

Respondenti jsou spokojeni s dobrou spoluprací s pracovníky magistrátu.

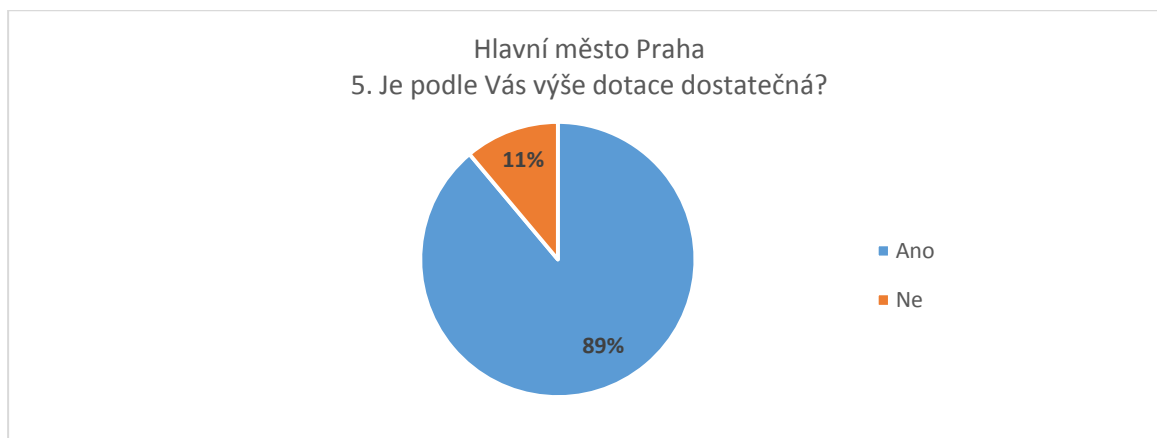
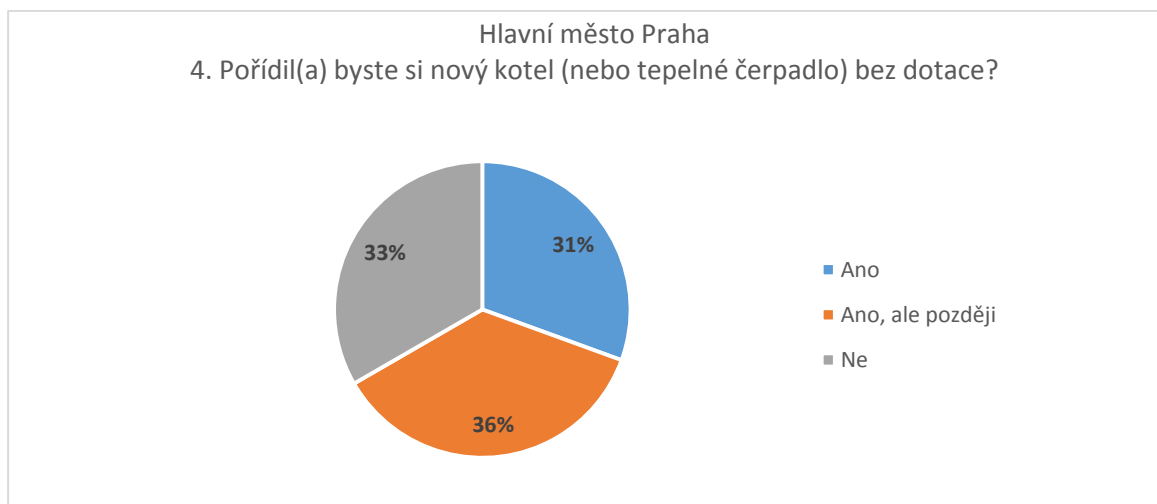
Některá doporučení k administraci:

- Poskytnout včas informace o stavu žádosti (schváleno/neschváleno/ nutno dodat další dokumenty).
- Zjednodušit administrativu (např. žádost o dotaci je přehnaně obsáhlá).
- Zvolit způsob přidělování dotace jako v jiných krajích.

7.10.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 69 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S výší dotace bylo spokojeno 89 % respondentů (průměr ČR 83 %). Odpovědi v tomto kraji se liší od průměru ČR. To je dáno zejména způsobem schvalování dotace, tzn. dotace je schválena až po provedení opatření. Realizátor akce tedy na sebe bere riziko, že mu dotace nebude přidělena a celou akci zaplatí z vlastních prostředků.

Nový kotel by si v Praze bez dotace pořídilo 31 % respondentů (průměr ČR – 13 %). Poskytnutí dotace bylo tedy pro respondenty bonusem a tomu odpovídá i nadprůměrná spokojenost s výší dotace.



7.10.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.10.4.1. *Mikroenergetická opatření*

Dva respondenti se vyjádřili kriticky k mikroenergetickým opatřením.

7.10.5. Shrnutí

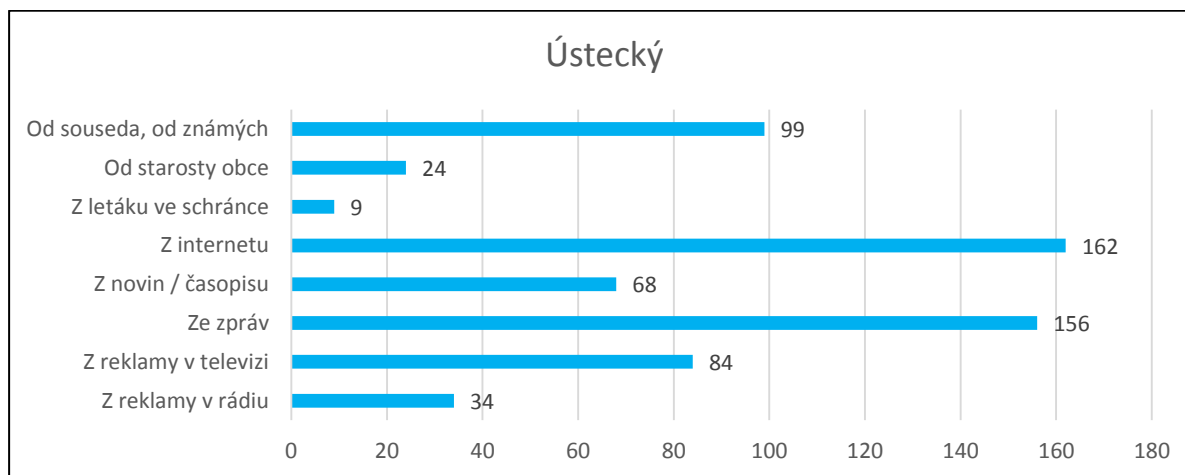
V Praze probíhá administrace kotlíkové dotace jinak než v ostatních krajích. Dotace je schvalována ex-post po realizaci opatření, tzn. zatím nebylo schváleno mnoho dotací. Respondenti jsou spokojeni s administrací i s výší podpory.

7.11. Ústecký kraj

V Ústeckém kraji na dotazník reagovalo 374 respondentů, což znamená 53% návratnost dotazníku. V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **94 respondentů** (25 % z vyplněných dotazníků). 280 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoli měnit.

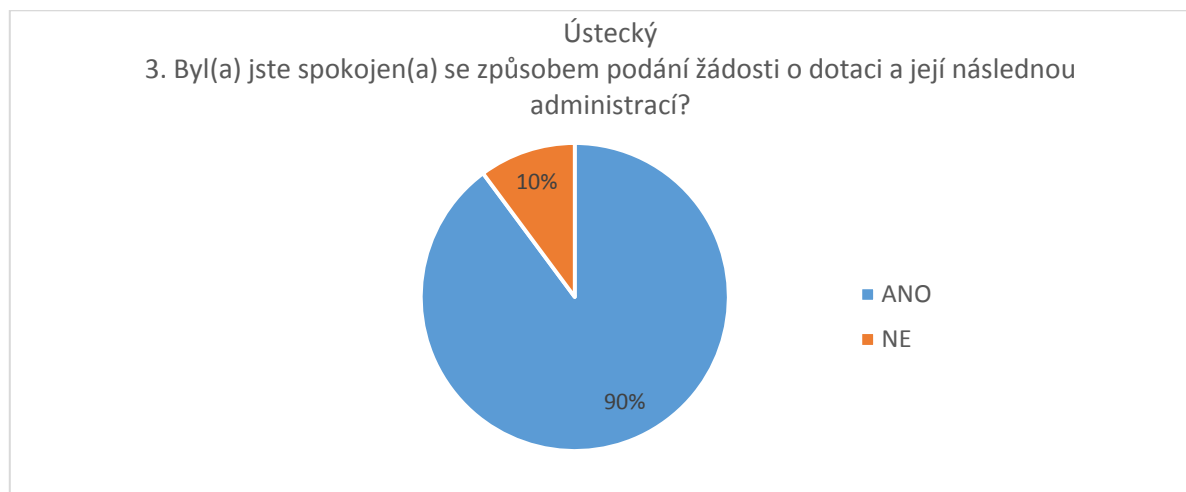
7.11.1. Publicita

„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



7.11.2. Administrace

V Ústeckém kraji se žádost o podporu podávala v písemné formě osobně na krajské úřadě nebo poštou, příp. datovou schránkou. Kraj má předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj poskytoval zálohy (modifikovaná platba předem - na účet dodavatele).



V Ústeckém kraji bylo s administrací spokojeno 90 % respondentů, což odpovídá průměru ČR (89 %).

Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ byla jako neproblematictější hodnocena administrace (64 respondentů, 68 % z návrhů). Přestože podání žádosti bylo realizováno osobně na krajském úřadě, dlouhé fronty zřejmě nebyly

problém. Jako největší problém byla respondenty označena velká administrativní náročnost (52 respondentů), např. složitá žádost, nutnost doložit mnoho dokumentů (někdy se požadavky dublovaly), a dále délka vyřízení žádosti (7 respondentů).

Spolupráce s pracovníky krajského úřadu byla hodnocena pozitivně.

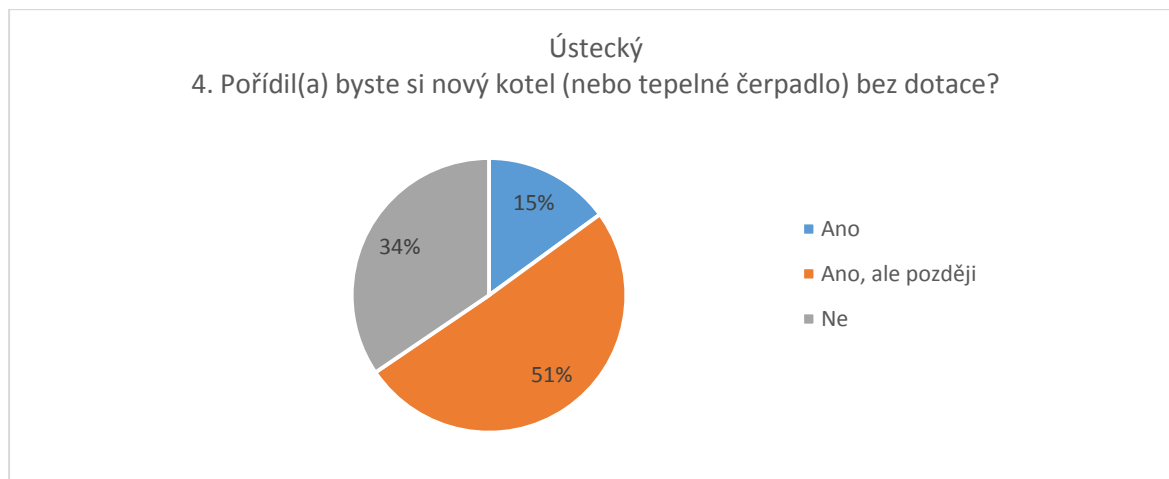
Šestiměsíční lhůtu na realizaci považují za nedostatečnou 4 respondenti, a to především z důvodu nedostatku kvalitních dodavatelských firem na trhu. Problémem je i nesoulad s realizačním lhůtami NZÚ.

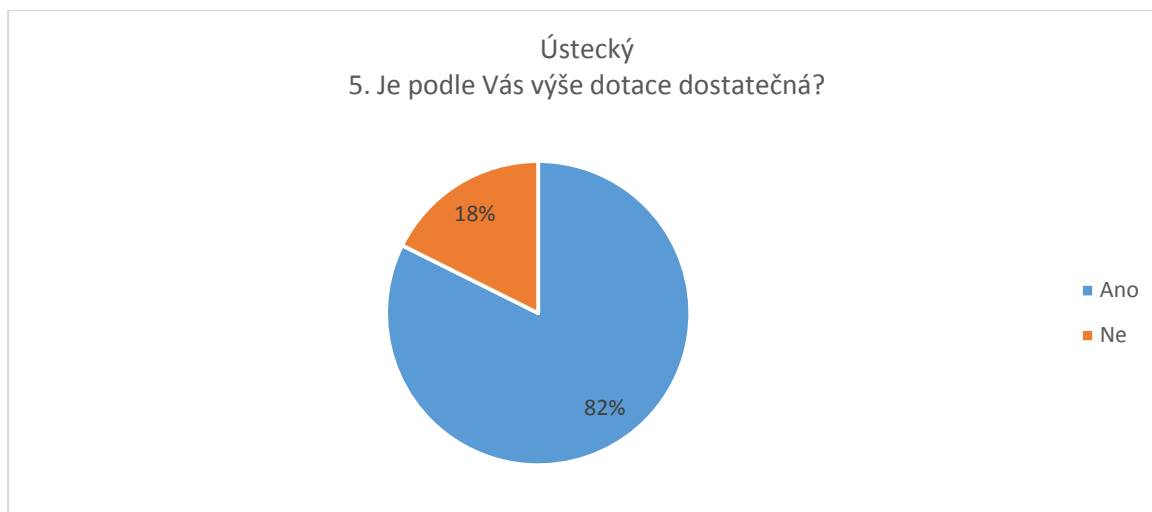
Některá doporučení k administraci:

- Zjednodušit administrativu. Je to složité zejména pro starší obyvatele.
- Místo složitého dokládání dokumentů k proplacení vyslat pracovníka krajského úřadu na kontrolu.
- Informace poskytnout s větším předstihem, a tak, aby se neměnily (např. problém s dokladováním likvidace starého kotle).
- Při vyplňování žádosti by bylo vhodnější, kdyby se informace k doplňovaným údajům generovaly automaticky a nemusely být dohledávány v metodice.
- Problémy se zápisem v katastru nemovitostí – pro dotaci je nutno mít objekt zapsaný jako rodinný dům, někdy však byl v katastru nemovitostí zapsaný jako „objekt k bydlení“. Změna zápisu představovala pro respondenty další administrativní zátěž (7 respondentů uvádí jako problém).

7.11.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 85 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S výší dotace bylo spokojeno 82 % respondentů (průměr ČR 83 %). Odpovědi v Ústeckém kraji odpovídají průměru ČR.





K problematice financování bylo zasláno 10 komentářů. Respondenti většinou navrhují vyšší podporu a vyšší způsobilé výdaje. Jeden respondent navrhuje snížit podporu tak, aby byla ještě motivační, ale aby se dostalo na více žadatelů.

Níže jsou uvedeny některé podněty:

- Zvýšit limit na uznatelné výdaje, alespoň na 200 tis. Kč.
- Podporu poskytovat jako % z celkových nákladů

Přestože kraj poskytoval modifikovanou zálohu, nedostupnost záloh vidí jako problém 4 respondenti, a to zejména kvůli sociálně slabším občanům, kteří nedosáhnou na dotaci. Níže je uveden jeden podnět:

- Poskytnout zálohu krajem (umožnilo by to výměnu kotle i sociálně slabším), např. formou bezúplatné půjčky.

7.11.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.11.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření považuje za problém 20 respondentů. Je to druhá nejproblematictější oblast po administraci. Většina respondentů je vidí jako zbytečnou, formální a zbytečně nákladnou záležitost. Často je kritizována platba energetickým poradcům, kteří si účtují velké odměny a nepřinášejí přiměřenou přidanou hodnotu. Níže jsou uvedeny některé podněty:

- U varianty ex-ante není nutné, aby dodavatelem mikroenergetických opatření (např. plastová okna) byla firma, která dodává kotel/tepelné čerpadlo. Stačilo by, aby bylo možno k proplacení předložit krajskému úřadu dvě faktury.
- Zrušit neakceptovatelnost mikroenergetických opatření provedených v nedávné době a následnou povinnost provádět další neefektivní opatření pro splnění požadavku dotace, které pouze zbytečně zdražují projekt.

7.11.4.2. Ceny kotlů a služeb

Tato oblast je pouze u 3 respondentů uváděna jako problematická. Jde zejména navyšování cen doporučených výrobků. Jeden respondent uvádí obavy z růstu cen paliva (uhlí - ořech).

7.11.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Pět respondentů doporučuje poskytnout větší podporu na tepelná čerpadla.

7.11.4.4. Typ kotle

Sedm respondentů považuje tuto oblast za problematickou. Níže jsou uvedeny některé náměty:

- Bylo nutno znát značku kotle již při podání žádosti, ale seznam doporučených kotlů se postupně rozšiřoval.
- Umožnit nákup tepelného zdroje (kotel, čerpadlo) od všech výrobců, pokud výrobce splňuje ČSN, není důvod provádět další homologace, které si systém kotlíkových dotací vyžaduje. Výsledkem je vyšší cena doporučených kotlů, a tím i náklady na dotaci a doplatek příjemce dotace.

7.11.5. Shrnutí

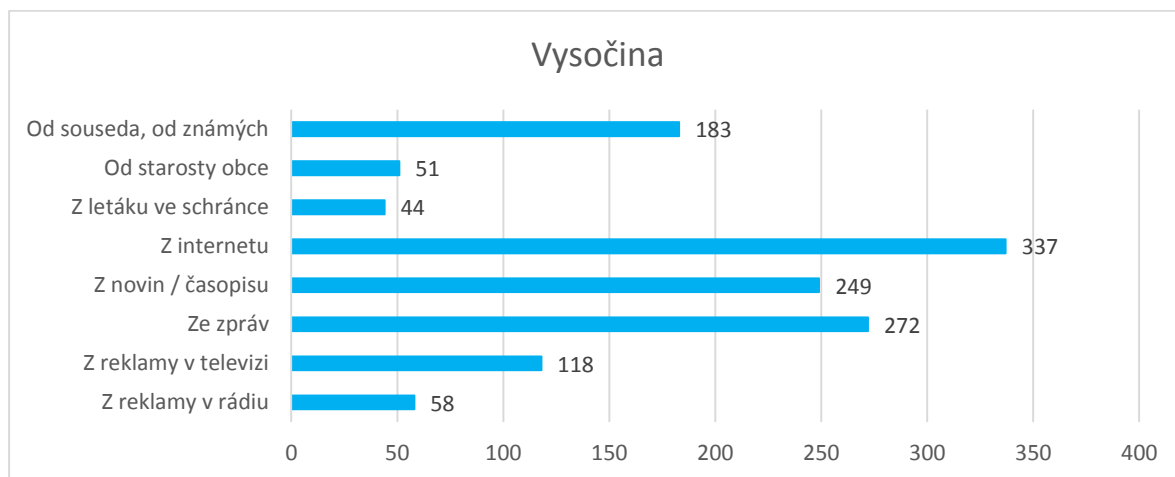
V Ústeckém kraji probíhá administrace kotlíkové dotace standardně, respondenti jsou spokojeni jak s administrací, tak i s výší podpory. Respondenti doporučují zrušit povinná mikroenergetická opatření. Velkým problémem se zde jeví ceny a kvalita energetických poradců.

7.12. Kraj Vysočina

V kraji Vysočina na dotazník reagovalo 819 respondentů, což znamená 41% návratnost dotazníku. V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **152 respondentů** (19 % z vyplněných dotazníků). 667 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoli měnit.

7.12.1. Publicita

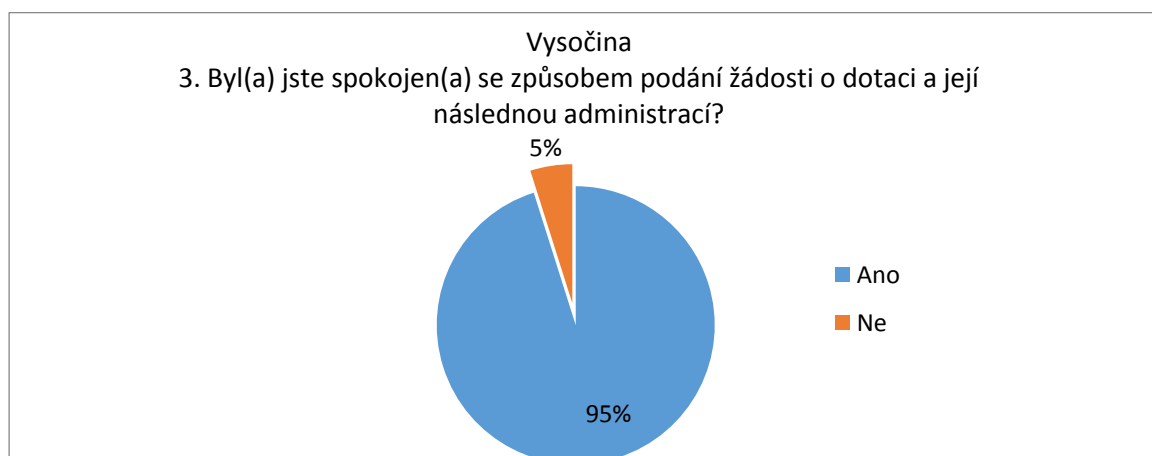
„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



V otevřené otázce č. 6 se k publicitě se vyjádřili 3 respondenti. Dva ji považují za nedostačenou, jeden kladně hodnotí informační schůzku k dotacím na kraji.

7.12.2. Administrace

V kraji Vysočina probíhalo podání buď v papírové formě osobním doručením na krajský úřad nebo elektronicky (datová schránka nebo e-mail s elektronickým certifikovaným podpisem). Kraj nemá předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj poskytoval zálohy (modifikovaná platba předem fyzické osobě).



V kraji Vysočina bylo s administrací spokojeno 95 % respondentů, což je nejvíce v ČR (89 %).

Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ byla jako neproblematičtější hodnocena administrace (73 respondentů, 48 % z návrhů). I přes dlouhé fronty byli respondenti spokojeni. Někteří respondenti kladně hodnotili přístup pracovníků krajského úřadu ke klientům (23 respondentů, z toho 19 pochval krajskému úřadu). Doporučení se týkají především náročné administrativy (33 respondentů) a velkého množství dokumentů. Nejvíce byla kritizována potřeba dokládat žádost výpisem z katastru nemovitostí a výpisem z registru obyvatel (požadavek navíc oproti ostatním krajům).

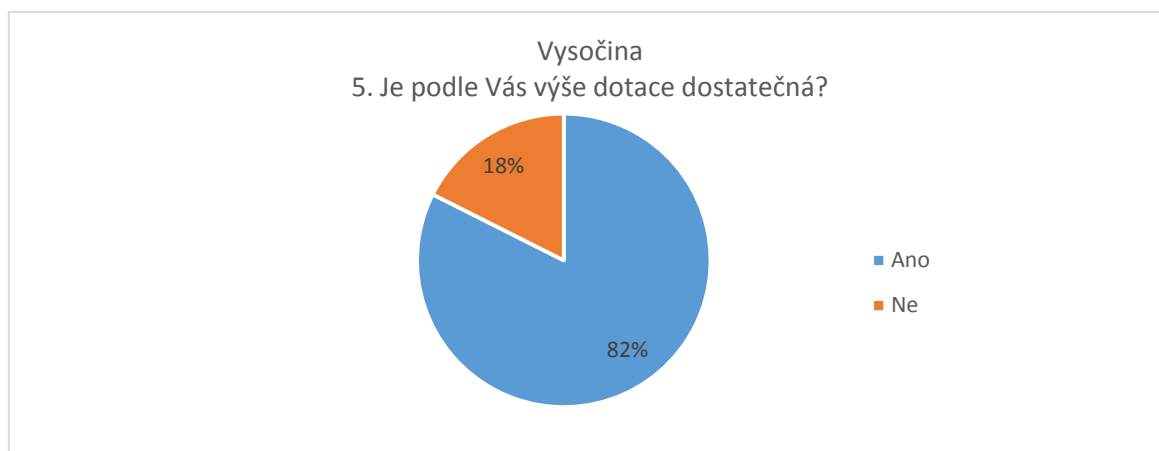
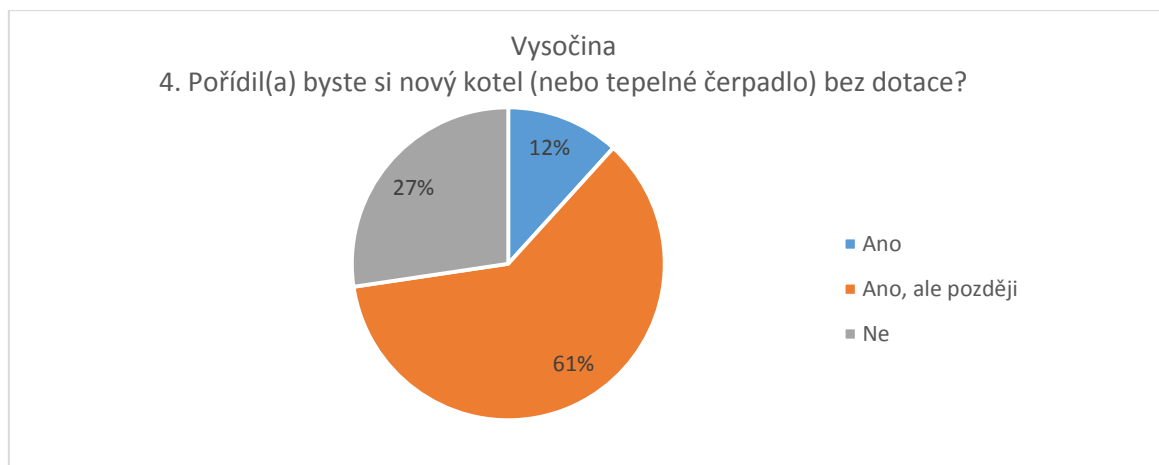
Někteří respondenti (10) považovali osobní způsob podání za nevhodný, byly dlouhé fronty. Vhodnější a důstojnější by bylo podání elektronicky. Několik respondentů (7) vidí proplácení faktur jako problematické, zejména složitost vyúčtování. Jako problematické vidí lhůty vyřízení žádosti 11 respondentů. Velká poptávka způsobuje nedostatek kapacit dodavatelských firem. Někteří respondenti navrhuji prodloužit lhůty na realizaci. Doba na realizaci byla ve výzvě stanovena na 6 měsíců od podpisu smlouvy.

Některá doporučení k administraci:

- Zavést elektronickou administraci (podání žádosti, možnost zasílat doklady k dotaci elektronicky).
- Zjednodušit administrativu kolem doložení mikroenergetických opatření a vyplacení peněz.
- Zřídit více kontaktních míst, například v bývalých okresních městech. Odpadla by tak nutnost cestovat na krajský úřad.
- Prodloužit lhůty na realizaci. Dlouhé lhůty na vyřízení žádosti způsobily kratší termíny pro realizaci opatření. Vznikal tlak na dodavatelské firmy, které zvyšovaly ceny.
- Zkrátit dobu na vyřízení žádosti (8 respondentů).
- Zajistit lepší informovanost (např. o přijetí žádosti) a pomoc ze strany krajského úřadu při vyplňování žádosti (2 respondenti), poskytnout více informací k postupu, jak vyplnit formuláře.
- Zavést snadnější a v praxi použitelnější způsob platby – modifikovaná platba.
- Upravit tabulky ve formuláři pro průběžnou zprávu, kde budou jasně stanovená procenta výše nákladů, viz tabulka pro závěrečnou zprávu.
- Nastavit stejné podmínky ve všech krajích.
- Zrušit některé přílohy k žádosti – kopie výpisu z registru obyvatel a kopie dokladu o vlastnictví nebyla u všech krajů nutná, jsou zpoplatněné.
- Změnit formuláře pro průběžnou a závěrečnou zprávu do excelu, doplnit vzorce, aby formulář počítal částky a procenta dotace a vlastního podílu.
- Jasně stanovit dobu podání žádosti (od kdy, do kdy).
- Oznamit dříve, že dotace jsou vlastně již vyčerpány.
- Připomínka respondenta: „Žadatelé, kteří sice odevzdali své žádosti o dotace mezi prvními, ale jejich žádosti byly vyplněny nedostatečně, a zejména v nich chyběly podstatné přílohy, jejichž doložení stálo určitý čas a námahu, by měli přijít o svůj tzv. "pořadník" a zařadit se do něho až po odevzdání kompletní žádosti. Je jednoduché podat vyplněnou žádost bez příloh a tyto si pak v klidu vyřizovat.“
- Pro některé obyvatele je dotace nedostupná z důvodu předpokládané složitosti a obav, že to procesně nezvládnou. Doporučuje se větší zapojení a podpora obcí s vyřízením dotace.

7.12.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 88 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S výší dotace bylo spokojeno 82 % respondentů (průměr ČR 83 %). Odpovědi v kraji Vysočina odpovídají průměru ČR.



K oblasti financování bylo zasláno 15 návrhů, respondenti většinou navrhuji vyšší podporu a vyšší způsobilé výdaje. Níže jsou některé náměty uvedeny:

- Max. částku zvýšit na 200 tis. Kč.
- Výše dotace, pokud se předělává celá kotelna, je nedostačující. Kdo mění pouze kotel, cena je dostatečná.
- Stejně procento podpory pro vesnice jako pro města.

Oblast záloh vidí jako problém pouze 6 respondentů. Níže jsou uvedeny některé náměty:

- Výplata dotace před realizací.
- Výplata prostředků přímo firmám, které realizují výměny kotlů.

K problematice záloh přišly podobné odpovědi/připomínky jako z jiných krajů (nespokojenost) i přesto, že kraj Vysočina zálohy poskytoval.

7.12.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.12.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření považuje za problém 18 respondentů, většinou je považují za nadbytečná (15 respondentů) a doporučují je zrušit. Níže jsou uvedeny některé další náměty:

- Realizace a nutnost mikroenergetických opatření by měla být vyžadována podle toho, v jakém stavu jsou nemovitosti. U toho, kdo provedl zateplení, již další opatření nepožadovat.

- „Požadavek na mikroenergetická opatření považuji za dobrý, ale vypustil bych nutnost potvrzení energetickým specialistou. Důvodem je to, že úspornost v případě zateplení části konstrukcí, výměny nějakého okna apod. by mohl uznat i úředník přijímající žádost. Energetický specialista zvyšuje náklady na opatření.“

7.12.4.2. *Ceny kotlů a služeb*

Tato oblast je u 6 respondentů uváděna jako problematická, zejména navyšování cen doporučených výrobků a služeb z důvodu vysoké poptávky a dotací.

Doporučení:

- Vynechat energetického specialistu, jde o výdaj navíc bez výrazného zlepšení.
- Výrobky uvedené v seznamu kotlů by měli mít stanoveny maximální cenu.

7.12.4.3. *Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE*

Celkem 7 respondentů doporučuje poskytnout větší podporu na OZE, zejména na tepelná čerpadla, a nepodporovat kotle na uhlí.

7.12.4.4. *Typ kotle*

Respondenti (10) považují tuto oblast za problematickou. Níže jsou uvedeny některé návrhy:

- Nepodporovat kotle na uhlí, podpora pouze pro OZE.
- Mít více možností při výběru kotlů a oprávněných firem, nechat větší variabilitu typu kotle v žádosti.
- Zrušit podmínku akumulčního zásobníku u ručního přikládání.
- Nepodporovat ručně přikládaný kotel na uhlí, v provozu nelze zajistit emise.
- Testovat kotle nezávisle.
- Změnit podmínku pro instalaci kotlů na biomasu pouze osobami ze seznamu MPO s osvědčením pro instalaci zařízení vyrábějících energii u OZE.
- Dobu udržitelnosti stanovit na 5 let, jak bylo původně prezentováno v prvotní informaci.
- Seznam dotovaných výrobků ve formátu Excel by byl přehlednější.

7.12.4.5. *Různé*

Níže jsou uvedeny některé obecné návrhy:

- Podporovat i bytové domy s více byty, podpořit novostavby.
- Podpořit místa, kde není jiná možnost vytápění než pevnými palivy.
- Dotovat energii (např. plyn) ne kotle.
- Provázet dotace i přes obecní úřady takovým způsobem, aby byly obce motivovány a podporovaly své občany ve využití dotací. Zaměřit pozornost na největší znečišťovatele ovzduší v obci a přesvědčit je o výhodnosti čerpání kotlíkových dotací.

7.12.5. *Shrnutí*

V kraji Vysočina probíhá administrace kotlíkové dotace dobře, respondenti jsou nadprůměrně spokojeni. S výší podpory jsou respondenti spokojeni průměrně.

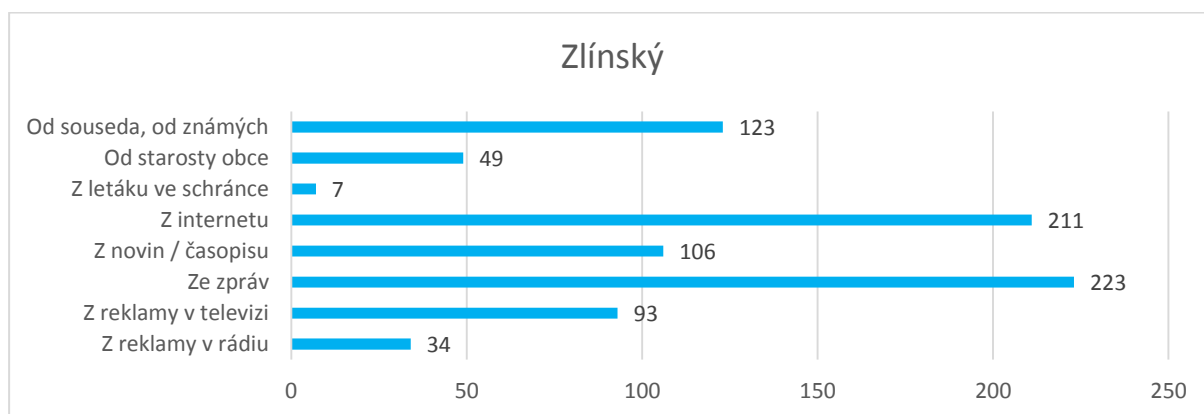
7.13. Zlínský kraj

Ve Zlínském kraji na dotazník reagovalo 525 respondentů, což znamená téměř 50% návratnost dotazníku.

V otázce č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ doporučuje měnit nastavení kotlíkových dotací celkem **112 respondentů** (21 % z vyplněných dotazníků). 413 respondentů se k otázce č. 6 buď nevyjádřilo, nebo odpověděli, že nedoporučují cokoli měnit.

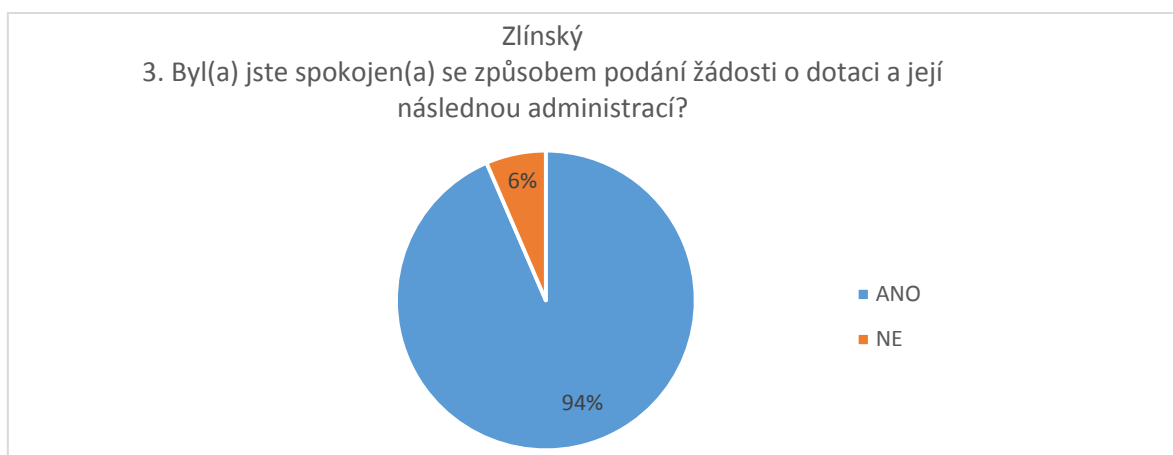
7.13.1. Publicita

„Odkud jste se dozvěděl(a) o možnosti požádat o kotlíkovou dotaci?“



7.13.2. Administrace

Ve Zlínském kraji probíhalo podání žádosti v písemné formě osobně na krajský úřad nebo poštou. Kraj nemá předchozí zkušenosti s administrací kotlíkových dotací. Kraj neposkytoval zálohy.



Ve Zlínském kraji bylo s administrací spokojeno 94 % respondentů, což je více než průměr ČR (89 %).

Ve slovních odpovědích otázky č. 6 – „Měnil(a) byste něco na způsobu poskytování kotlíkových dotací?“ byla jako neproblematičtější hodnocena administrace (55 respondentů, 49 % z návrhů). Největším problémem zde byla dlouhá fronta. Nicméně z dotazníků se zdá, že vše bylo zvládnuto dobře a nedošlo na dlouhé čekání. Někteří respondenti by přivítali elektronické podání žádosti.

Nejvíce připomínek se týkalo dlouhé fronty při podání žádosti (26 respondentů). To znamená, že návrhy ke změně ostatní administrace mělo cca 30 respondentů (jen 26 % odpovědí). S další administrativou byli respondenti převážně spokojeni. Velkou spokojenost s přístupem pracovníků krajského úřadu vyjádřilo 23 respondentů.

Způsob administrace považuje za složitý 15 respondentů (13 % odpovědí). Jde zejména o složitost žádosti a nutnosti dokládat mnoho dokumentů. Někteří respondenti (15) by preferovali elektronické podání žádosti. Další problematickou oblastí jsou dlouhé administrativní lhůty (5 respondentů).

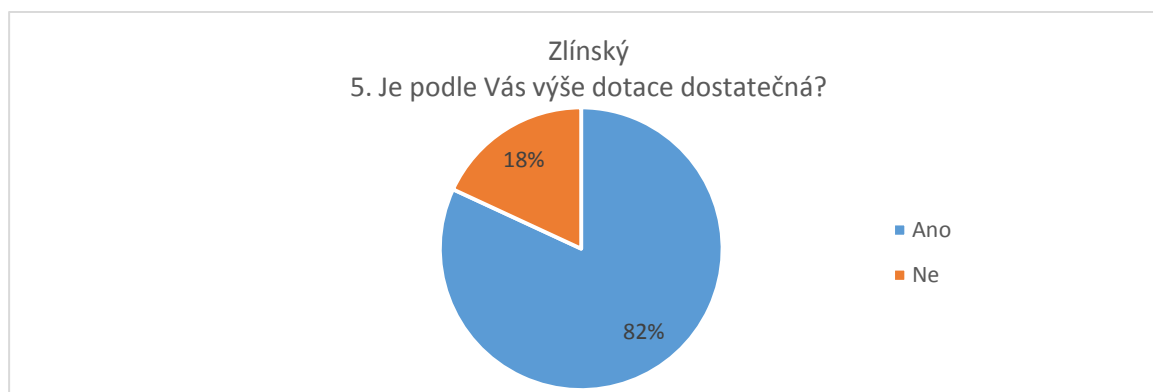
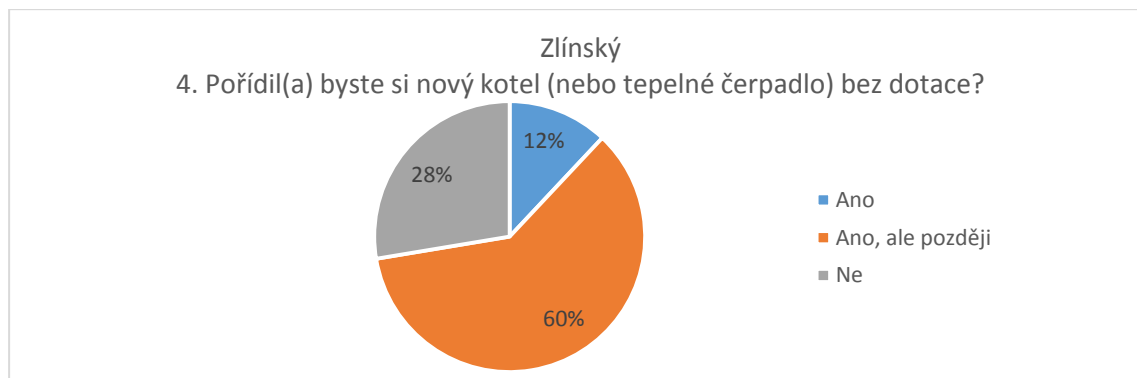
Delší lhůty na realizaci doporučují 3 respondenti, vadí zejména lhůta pro realizaci v době topné sezóny. Lhůta na realizaci je výzvou stanovena do 31. 10. 2016, v dubnu 2016 byla prodloužena do 31. 1. 2017. Jeden z respondentů uváděl požadavek na delší lhůty kvůli časovému souladu s NZÚ.

Některá doporučení k administraci:

- Zavést elektronické podání žádostí.
- Umožnit elektronickou komunikaci ve všech fázích projektu.
- Umožnit více podacích míst ve Zlínském kraji.
- Umožnit podepsání smlouvy a podání závěrečného vyúčtování na úřadech nejbližších obcí s rozšířenou působností.
- Prodloužit dobu na podání žádosti.
- Administrace žádosti trvala 3 měsíce, po tuto dobu bylo na internetu k průběhu žádosti málo informací.

7.13.3. Výše a způsob poskytnutí finanční podpory

Dotace byla pro 88 % respondentů motivační k výměně kotle (87 % průměr ČR). S výší dotace bylo spokojeno 82 % respondentů (průměr ČR 83 %). Odpovědi ve Zlínském kraji odpovídají průměru ČR.



K problematice financování se vyjádřilo pouze 9 respondentů, většinou navrhují vyšší podporu a vyšší způsobilé výdaje. Dva respondenti by uvítali větší celkovou finanční alokaci pro Zlínský kraj, aby se dostalo na všechny žadatele. Níže jsou uvedeny některé podněty:

- Zvýšit limit na způsobilé výdaje, alespoň na 200 tis. Kč.
- Dotace by měly být poskytovány průběžně, nebo by při nedostatku finančních prostředků měl být sestaven pořadník pro přidělení dotací, žádosti by neměly být zamítány.
- Zvýšit dotaci a umožnit výměnu kotle i sociálně slabším, pomoci např. zálohami.
- Dotace umožnit i domácnostem bez centrálního vytápění, s lokálními zdroji vytápění (znečišťují ovzduší více než kotle).

Nedostupnost záloh vidí jako problém 10 respondentů.

7.13.4. Ostatní

Při předběžném posuzování dotazníků se vyskytlo několik oblastí, ke kterým se respondenti vyjadřovali kriticky. Ty jsou dále vyhodnoceny:

7.13.4.1. Mikroenergetická opatření

Mikroenergetická opatření považuje za problém 16 respondentů. Většina je vidí jako zbytečnou, formální a zbytečně nákladnou záležitost. Např. je kritizována platba energetickým poradcům, kteří si účtují velké odměny. Níže jsou uvedeny některé podněty:

- Navrhuje se uznat již provedená energetická opatření na budově, ve které bude instalován nový zdroj tepla. A to alespoň 3 roky zpět.
- Jako mikroenergetická opatření uznat výměnu izolačních dvojskel za trojskla.

7.13.4.2. Ceny kotlů a služeb

Tato oblast je u 12 respondentů uváděna jako problematická. Jde zejména o navyšování cen doporučených výrobků a služeb z důvodu vysoké poptávky a dotací, dále potíže s nalezením vhodného dodavatele.

Níže jsou uvedena některá doporučení:

- Zvýšit počet firem, které mohou realizovat služby (jak poradci, tak i prodejci a montážní firmy).
- Instalaci by nemusely provádět proškolené firmy, snížily by se tím náklady.
- „Doplnit seznam oprávněných osob pro zhotovení. V seznamu nejsou adresy a je velmi komplikované zjistit, kdo v okolí může práce provést.“ (pozn.: V seznamu MPO adresy uvedeny jsou.)

7.13.4.3. Větší finanční podpora pro tepelná čerpadla / ostatní OZE

Sedm respondentů doporučuje poskytnout větší podporu OZE, zejména na tepelná čerpadla. Níže jsou uvedeny některé návrhy:

- Možnost časové souběžnosti poskytnutí dotace i na solární systém.
- Pořízení tepelného čerpadla dotovat i u nových domů.

7.13.4.4. Typ kotle

Devět respondentů považuje tuto oblast za problematickou. Níže jsou uvedeny některé návrhy:

- Snížit objem akumulace na 1kW, ne 55l/kW, ale 50 nebo 45l/kW, příp. nepožadovat akumulační nádoby.
- Zařazení kotlů na uhlí / kusové dřevo.
- V kategorii kombinovaný kotel uhlí/biomasa nebyl jediný odpovídající schválený kotel.

7.13.4.5. *Různé*

Níže jsou uvedeny některé obecné návrhy:

- Nárok na dotaci by měli mít i lidé, kteří vytápějí dům lokálním topením (kamny přímo v místnosti).
- Tarifní sazby na tepelná čerpadla a hlavně paušální poplatek je úplně kontraproduktivní - na jednu stranu dotujeme ekologické zdroje, abychom je posléze zahrnuli do vyššího poplatku.
- Umožnit poskytnutí dotace při výstavbě nových domů, např. na tepelná čerpadla, rekuperace, atd.
- Povinné základní přílohy k žádosti by měly být ze strany MŽP stanoveny jednotně pro všechny kraje.

7.13.5. Shrnutí

Ve Zlínském kraji probíhá administrace kotlíkové dotace standardně, respondenti jsou spokojeni jak s administrací, tak i výší podpory.

7.14. Výstup z řízeného rozhovoru – Středočeský kraj

Evaluační tým provedl řízený rozhovor o průběhu kotlíkové dotace se zástupcem Středočeského kraje. Důvodem pro výběr Středočeského kraje bylo jeho nezapojení se do dotazníkového šetření u žadatelů o dotaci. Cílem evaluačního rozhovoru bylo zjistit podrobnější informace o nastavení řízení a průběhu administrace kotlíkových dotací ze strany kraje, spokojenost fyzických osob s tímto nastavením, příp. návrhy na zlepšení podmínek programu ze strany krajského úřadu a řídicího orgánu v dalších výzvách.

7.14.1. Administrace programu

Obecné nastavení:

- Ačkoli má kraj předchozí zkušenosti s administrací národních kotlíkových dotací, nebylo těchto zkušeností zcela využito pro nově vyhlašovaný program kotlíkových dotací. Vnitřní nastavení odpovědnosti bylo rozděleno mezi 2 odbory (životní prostředí a krajský investor).
- Nastavení kotlíkových dotací ze strany kraje bylo velice volné, bez dalších omezení nad rámec Závazných pokynů pro Specifický cíl 2.1, Prioritní osy 2, Operačního programu Životní prostředí.
- Během administrace byly personální kapacity posíleny – 3 pracovníci na začátku, do července 2016 nárůst na 5 pracovníků, v současnosti na kotlíkových dotacích pracuje 19 pracovníků a bylo požádáno o navýšení o další 4 pracovníky.

Příjem žádostí

- Středočeský kraj vyhlásil kolovou výzvu s příjmem žádostí od 15. 1. 2016 do 15. 9. 2016, s tím, že příjem byl ukončen dne 28. 6. 2016 z důvodu velkého počtu žádostí. Zásobník projektů nebyl vytvořen.
- Žádosti byly podávány pouze na jednom místě (krajský úřad). Žadatelé mohli žádosti podávat pouze v listinné formě (mohlo být i ručně vyplněné), a to osobně na podatelně (s několika přepážkami) či poštou.
- Žadatelé nosili své žádosti průběžně (300 – 400 žádostí v 1. dnu), při podávání žádostí dlouhé fronty nevznikaly. To lze přisuzovat předchozí zkušenosti z národních kotlíkových dotací, omezení 3 žádostí na 1 osobu, nejvyšší přiřazené finanční alokaci. Zároveň Středočeský kraj byl v pořadí 2. krajem (po Královéhradeckém kraji), který vyhlásil krajskou výzvu. Lidé tak v médiích neviděli dlouhé fronty na jiných krajích, neobávali se, že by byla finanční alokace hned vyčerpána.
- S touto formou příjmu žádostí je Středočeský kraj spokojen a neuvažuje o elektronickém podávání žádostí v budoucích výzvách.
- Žadatelé neměli možnost nechat si zkontrolovat kompletnost žádosti od pracovníků krajského úřadu, na druhou stranu asi 50 % žadatelů využívalo možnosti administrativní podpory při vyplnění samotné žádosti ze strany pracovníků krajského úřadu.
- Možnost využití dotační kalkulačky na webových stránkách pro spočítání dotace.
- V prvním měsíci se žádosti především přijímaly, a teprve následně až hodnotily.
- Vnitřní nastavení pro hodnocení žádostí je uvedeno v interní příručce Středočeského kraje (např. podmínky pro vyřazení žádosti, podmínky pro doplnění žádosti).

- Žadatel získal pořadí, ačkoli jeho žádost nebyla kompletní.
- Doplnění žádosti je vyžádáno elektronickou formou s lhůtou 15 pracovních dní. Vzhledem k volnému nastavení podmínek kotlíkových dotací bylo možné vracet žádost k doplnění opakovaně (neomezeně), dokud nebyla žádost v pořádku. Toto nastavení bylo často zneužíváno (žadatelé odevzdávali velice neúplné žádosti) a způsobovalo obrovskou administrativní zátěž.
- V současnosti také pracovníci krajského úřadu řeší požadavky žadatelů na změnu zdroje tepla k výměně (formou dodatků). V souvislosti s informací o 10% navýšení finanční alokace pouze na OZE si žadatelé žádají pro jistotu o přechod na OZE, neboť 2. kolo 1. výzvy nebude vyhlášeno a nemuselo by se na ně dostat. Ze strany kraje je tato změna umožněna.
- Údaje dohledatelné z veřejných databází doplňovali na krajském úřadě (např. list vlastnictví).
- Žádosti byly schvalovány Radou kraje (zpravidla) 2x do měsíce ve větším počtu, ale i řádově v jednotkách (dle potřeby). První Rada schvalovala žádosti již na konci února 2016 (zde bylo schváleno 800 až 1000 žádostí).
- Jména úspěšných žadatelů o kotlíkovou dotaci byla zveřejněna na webových stránkách Krajského úřadu Středočeského kraje, žadatelé také hojně využívali možnosti zatelefonovat na krajský úřad a zeptat na stav své žádosti (průměrně 150 telefonátů denně).
- Žadatelé mají 7 měsíců od podpisu smlouvy na realizaci výměny zdroje tepla. Případné prodloužení doby na realizaci výměny je zvažováno, kraj se však spíše kloní k neprodlužování. Závisí to však na rozhodnutí nového vedení kraje (v současnosti kraj eviduje pouze 2 žádosti o prodloužení smlouvy z důvodu nedostatečného množství kotlů na trhu).
- V rámci administrace kotlíkových dotací se řešily pouze 3 stížnosti ze strany žadatelů, tj. délka zpracování žádosti, nedostatečná komunikace jednoho z pracovníků krajského úřadu a nastavení kotlíkových dotací. Lze se domnívat, že žadatelé jsou s administrací spokojeni, krajský úřad obdržel i několik děkovných dopisů.

Další administrativa

- Ve Středočeském kraji nevznikal problém při identifikaci rodinného domu a objektu k bydlení.
- Obce na území kraje nenavýšily podporu z vlastních zdrojů.
- Kraj neuvažuje o přechodu na jiný druh profinancování kotlíkových dotací, převládá spokojenost se zpětným profinancováním.
- Kraj nevnímá mikroenergetická opatření jako přidanou hodnotu kotlíkových dotací. Jedním z důvodů je i nepřesné vymezení těchto opatření.
- Kombinace s NZÚ se příliš nevyužívá.
- Žádosti z prioritních oblastí odpovídají, podle odhadu krajského úřadu, asi 50 % všech přijatých žádostí. Někteří žadatelé vnímají 5% navýšení podpory jen pro vybrané obce jako nespravedlnost, zvláště pokud bydlí v sousední obci.
- Kontroly ještě neproběhly (počátek od 24. 10. 2016). Výběr vzorku pro kontrolu bude náhodný.

7.14.2. Spokojenost s výší dotace

Ze strany kraje nebyla pozorována nespokojenost s výší dotací. Žadateli je vnímána jako optimálně nastavená. Zájem o zálohu 40 tis. Kč poskytovanou Středočeským krajem byl ze strany žadatelů minimální.

7.14.3. Co se osvědčilo ve Středočeském kraji

- Středočeský kraj neplánuje měnit dosavadní způsob podání žádosti – tedy osobní podání na jednom místě v papírové formě. Tato forma je přístupná široké veřejnosti. Krajský úřad plánuje zachovat limit 3 žádostí na 1 osobu.
- V žádosti se nemusel uvádět SVT kód kotle, pouze typ a cena. V některých krajích se musel v žádosti uvádět přesný SVT kód, což někdy působilo nespokojenost žadatelů s výběrem zdroje tepla, příp. změny v žádosti.
- Zachování zpětného profinancování kotlíkové dotace.
- Žádost o nafocení mikroenergetického opatření před a po realizaci jako příloha navíc oproti centrálnímu nastavení.

7.14.4. Doporučení pro centrální administrativní nastavení

- Volnějším centrální nastavení pravidel krajskému úřadu vyhovovalo.
- Zrušit mikroenergetická opatření (administrativně náročnější, chybí přidaná hodnota).
- Stanovit minimální stáří kotle, aby nedocházelo k podpoře výměny kotle, který byl v provozu 1 sezónu.
- Námět: vytvořit seznam certifikovaných sběrů na likvidaci starých kotlů.

Shrnutí

Na základě zkušeností z 1. výzvy Středočeský kraj plánuje v nadcházejících výzvách nastavit striktnější podmínky (např. nastavení lhůt, přiřazení pořadí až po odevzdání kompletní žádosti, možnost pouze jednoho doplnění, dodání dodatečných dokumentů – např. list vlastnictví).

Pro další kola krajský úřad doporučuje zachovat volnější nastavení pravidel za strany MŽP, a zrušit nebo modifikovat mikroenergetická opatření.

Absorpční kapacita je v kraji velká i pro další kola kotlíkových dotací.