

„Indikátory spokojenosti a hodnocení Koncepce jednotného metodického prostředí“

Příloha – Hlavní závěry z individuálních rozhovorů s žadateli
a zástupci poradenských agentur

Zpracovatel:

Sídlo, kancelář Brno:
HOPE GROUP s.r.o., divize EUservis.cz
Palackého tř. 10, 612 00 Brno
IČ: 25342282

Kancelář Praha:
HOPE GROUP s.r.o., divize EUservis.cz
Lidická 1, 150 00 Praha



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

1. Příloha - Hlavní závěry z individuálních rozhovorů s žadateli a zástupci poradenských agentur

1.1. Souhrnné informace k individuálním rozhovorům

Cílová skupina:

Cílovou skupinou pro individuální rozhovory byli žadatelé či pracovníci poradenských agentur (zpracovávající žádosti o podporu). Celkem bylo realizováno 23 polostrukturovaných hloubkových rozhovorů s vybranými žadateli či pracovníky poradenských agentur, kterým předcházely 2 pilotní rozhovory sloužící k ověření funkčnosti nastaveného scénáře (viz příloha Podklady a statistiky). Hloubkové rozhovory s žadateli a pracovníky poradenských agentur byly vedeny dle předem schváleného scénáře (viz Příloha – podklady a statistiky). Rozhovory byly zaměřeny na následující témata:

- Příprava žádosti o podporu (před vložení do IS)
 - Záměr podání žádosti o podporu
 - Příprava podkladů k žádosti o podporu
- Podání žádosti o podporu (náročnost, elektronizace, práce s informačním systémem)

S prosbou o realizaci řízeného rozhovoru byli osloveni zástupci vybraných výzev dle četnosti zastoupení žádostí podaných do těchto výzev, přičemž i další charakteristiky žadatelů / pracovníků agentur byly vybírány s ohledem na výsledky dotazníkového šetření a na cíle zakázky (viz tabulka níže). Finální vzorek respondentů, se kterými byly realizovány rozhovory, měl následující charakteristiky:

Typ respondenta	žadatel	poradenská agentura
	13	10
Podáno více projektů v období 2014-20	ano 11	ne 12
Zkušenost s obdobím 2007-13	ano 18	ne 5

OP (první projekt žadatele)	
IROP	1
OP ČR-Polsko	1
OP PIK	8
OP R	2

OP (první projekt žadatele)	
OP TP	1
OP VVV	2
OP Z	4
OP ŽP	4

Respondenti byli dotazováni na první výzvu, do které podávali projekt (viz tabulka), ovšem především u poradenských agentur se v rozhovorech respondenti často vyjadřovali také k dalším OP a výzvam, pokrytí je tedy ve skutečnosti větší.

Doporučení vzešlá z realizovaných rozhovorů jsou součástí hlavního dokumentu Závěrečné zprávy – v kapitole 6.2

1.2. Hlavní závěry z individuálních rozhovorů s žadateli a zástupci poradenských agentur

1.2.1. Komunikace

Žadatelé vědí, na koho se v případě problémů mají obrátit. Konzultace (telefonické, emailové či osobní) využívají respondenti v případě, že se vyskytnou problémy či nejasnosti nejčastěji.

Respondenti oceňovali snahu pracovníků pomoci jim s problémy, ve většině případů se respondenti shodují, že informace od různých pracovníků byly konzistentní a pracovníky bylo možné zastihnout.

V individuálních rozhovorech se žadatelé i poradenské agentury vyjadřovali většinou kladně na adresu podávaných ústních informací o výzvě, podporovaných aktivitách atd. od vyhlášovatele výzvy či dalších orgánů.

V případech, kdy se vyskytly problémy při komunikaci, si respondenti většinou stěžovali na to, že jim pracovníci nebyli schopni podat odpovědi na otázky vztahující se k monitorovacímu systému či ke konkrétním podmínkám, požadavkům či přílohám žádosti o podporu (protože kontaktní osoby vyhlášovatele výzvy neměly potřebné informace). Zmiňováno bylo, že ani sami pracovníci neuměli poradit s problémy, bylo nutné dotazy eskalovat výše, řešení trvalo dlouho apod. Žadatelé či konzultanti vidí problém také v tom, že vyhlášovatel výzvy nemůže nahlížet do rozpracovaných žádostí v systému a nemůže tak zpracovateli žádosti poradit, zda chyba vznikla na jeho straně nebo zda se jedná o chybu v systému. Respondenti zmiňovali, že obě tyto komplikace jim ztěžovaly a prodlužovaly dobu přípravy žádosti.

Jako velmi nevyhovující byl hodnocen systém depeší. Respondenti vidí systém depeší jako nepřehledný, zbytečný, komplikující a zdouhavý a nevidí v nich žádnou přidanou hodnotu oproti emailové komunikaci. Konkrétně se vyskytovaly stížnosti na přicházející depeše, které nejsou pro daného žadatele (omysem odeslané všem), jako nepraktické vidí respondenti to, že depeše stále zůstávají označeny jako nepřečtené, depeše nelze třídit apod.

1.2.2. Výzvy (příprava, srozumitelnost dokumentů)

Výzvy, pokyny pro žadatele i další metodiky hodnotili respondenti většinou jako srozumitelné, někteří respondenti hodnotili orientaci v těchto dokumentech jako bezproblémovou. Především respondenti, kteří mají již nějakou zkušenost s metodickými dokumenty (k fondům nebo i k jiným formám dotací) si s textem výzvy dokázali poradit. Dle respondentů jsou metodiky souhrnně „*hodně obsáhlé, ale když člověk pečlivě vše přečte, potřebné informace v dokumentech najde*“ (toto se netýká metodik pro práci s informačním systémem, ke které byly velké výhrady – viz níže). Jako nesrozumitelná byla označena tabulka ohledně procentuálně výše dotace, uvedená na konci výzvy. Komplikace v porozumění textům výzev se vyskytovaly především u žadatelů, pracovníci poradenských agentur většinou neměli s orientací v textech problém.

Se samotným textem výzvy tedy problémy nevznikaly, ale u části respondentů se problémy objevily v jednoznačnosti pokynů pro dokládání příloh, navíc se v některých případech informace o požadovaných přílohách lišily napříč dokumenty (a nebylo tedy jasné, který seznam příloh je finální), stejně tak se v některých případech neshodovaly termíny ve výzvě s terminologií uvedenou v příručce (např. finalizace žádosti vs. storno finalizace, stáhnout žádost apod.).

Stížnosti se často týkaly analýzy CBA – respondenti nerozuměli tomu, k čemu hodnocení slouží, povinné zpracování CBA u projektů negenerujících příjmy považují za nerelevantní (z principu musí vycházet nesmyslná čísla). U OP ŽP došlo k situaci, že modul CBA byl spuštěn teprve 2 dny před koncem termínu na odevzdání žádosti a respondenti (někteří z nich dříve neinformovaní o nutnosti zpracovat CBA) měli velmi málo času na přípravu analýzy. Respondenti také navrhovali, aby bylo možné kopírovat informace z Excelu, který je určený pro výpočet CBA, přímo do systému (aby nebylo nutné vyplňovat každé políčko tabulky zvlášť).

Dalším velkým problémem jsou změny podmínek výzev v průběhu jejich vyhlášení – které žadatelům nabeurávají přípravu žádostí. Velké problémy působily situace, kdy byly metodiky a výklady tvořeny postupně – až po vyhlášení výzvy (např. metodika, jakým způsobem vyplňovat velikost podniku; přidání požadavku na biologické posouzení, který nebyl v předběžné verzi výzvy). Někdy dokonce docházelo ke změně podmínek – či jejich výkladu – až po uzavření příjmu žádostí, což je žadateli považováno za naprosto nepřijatelné. U OP ČR – Polsko došlo v průběhu podávání žádostí o podporu k doplnění dvou povinných klíčových aktivit do MS, které předtím nebyly ve výzvě vůbec zmíněny (žadatelé byli tudíž nuceni v téměř hotové žádosti vyplnit ještě další klíčové aktivity). Žadatelé i konzultanti zmiňovali, že by velmi uvítali, kdyby byly všechny dokumenty zveřejněny před spuštěním samotné výzvy (nestávaly by se situace, že žádosti podávané do jedné výzvy v různých časech pak vypadají velmi odlišně).

Dle názoru respondentů neobsahují výzvy informace, které by byly zcela zbytečné (některé pasáže respondenti vnímají jako pro ně nepotřebné, ale chápou jejich účel v dokumentu jako celku).

Respondenti oceňovali, když jim výzvy přímo pomáhaly při přípravě žádosti – například když obsahovaly vzory formulářů (povinných příloh). Nepřesnosti v dokumentech spatřovali respondenti především při zadávání do monitorovacího systému, kdy ne vše v systému sedělo s popisy v dokumentech (viz dále). U OP PIK respondenti zaznamenali, že se od sebe liší zvláštní pravidla pro jednotlivé programy (např. Nemovitost vs. Marketing) – přičemž stejná věc je v každých pravidlech popsána jinak podrobně. Zástupci z poradenských agentur pak využívali pokyny k jiným programům, aby lépe porozuměli pokynům k programu, do kterého připravovali žádost.

Jako problém bylo také zmiňováno, že drafty výzev vypadaly velmi odlišně od finálně vyhlášených výzev a že se pravidla / příručky měnily v průběhu přípravy žádosti, což znesnadňuje proces přípravy (např. požadavek na zpracování položkového rozpočtu, přičemž projektová dokumentace byla zveřejněna až dlouho po vyhlášení výzvy; problémy způsobené aktualizací hodnotících kritérií apod.) – respondent si konkrétně stěžoval na existenci třetí verze příručky již v listopadu, což neúměrně navyšuje administrativní náročnost přípravy žádostí o podporu. Obecně by žadatelé velmi uvítali, kdyby měli všechna pravidla a informace pohromadě již na začátku výzvy a tyto nebyly dále měněny. Změnily se např. požadavky na udržitelnost u projektů OP ŽP z krajů (původně měla být udržitelnost projektů žadatelů pět let, ve výsledku to pak bylo osm let). Extrémním případem, který byl zmíněn, je podmínka, že firma žádající o dotaci, nesmí být starší než 3 roky. S touto informací podalo žádost několik žadatelů a teprve zpětně, po podání žádosti, vydalo ministerstvo výklad, že stáří 3 let se vztahuje na všechny firmy, které jednatel / společník vlastní, čímž byly mnohé firmy poškozeny a vyřazeny z hodnocení.

Čas vymezený na zpracování žádosti (mezi vypsáním výzvy a termínem pro odevzdání žádosti) byl hodnocen jako dostatečný. Výhrady se ovšem objevovaly k vypsání několika výzev OP PIK v jediný den, s čímž si respondenti spojují problémy systému (přetížení, chybové hlášky, výpadky, odhlašování uživatelů, mazání již vložených dat apod.).

1.2.3. Školení

Respondenti v rozhovorech komentovali kvalitu školení k monitorovacímu systému. Uváděno bylo, že v době školení k IS KP14+ nebyl systém ještě funkční – školení proto nebylo konkrétní nebo se představované funkcionality do doby podávání žádostí o podporu hodně změnilo. Respondenti dále kritizovali, že systém byl spuštěn pozdě, a proto neměli školitelé čas se s ním seznámit („*školili to pracovníci, kteří si to snad zkusili půl hodiny před školením*“), školitelé nebyli schopni poskytnout žadatelům informaci o tom, co se stane na další záložce po vyplnění určitého pole atd. Tato školení byla tedy většinou hodnocena negativně. Respondenti by také uvítali, kdyby byla školení realizována v jednotlivých krajích (zmiňováno bylo, že bylo obtížné se na školení z časových důvodů dostavit).

1.2.4. Elektronické podávání

Elektronické podávání žádosti je většinou vnímáno mírně pozitivně (spokojenost či neutrální postoj), jako přínos k celkovému zjednodušení přípravy. Respondenti by přesto uvítali větší napojení systému na registry – respondenti nechápali, např. proč není systém propojen s katastrem, rejstříkem trestů ad., a tyto výpisy je nutné dokládat. Velké zjednodušení – a příspěvek ke snížení administrativní náročnosti – by přineslo, kdyby byly v systému již předvyplněné věci, které jsou dané (viz níže).

Hodnocení elektronického podpisu je v souhrnu neutrální – někteří respondenti jsou nadšení, jiní vidí problémy. V cca polovině případů se vyskytovaly stížnosti – v některých případech museli žadatelé řešit instalaci podpisu s IT podporou (např. na obci; aplikace Silverlight hlásí bezpečnostní rizika), často si respondenti stěžovali na fakt, že je funkční pouze v prohlížeči Explorer, případně uváděli další technické komplikace. Jako složité bylo hodnoceno zřízení podpisu např. u velkých podniků nebo u veřejné správy (u vysoce postavených politických osob – např. hejtman), za zdržení byla považována nutná konverze u plných mocí přes Českou poštu. Zmiňováno bylo také, že není jasné, co všechno se má podepisovat.

1.2.5. Monitorovací systém

Téměř vždy je největší problém při přípravě žádosti spatřován v práci se samotným informačním systémem. Respondenti si stěžovali na různé nefunkčnosti systému v naprosté většině rozhovorů. Nejčastěji byly problémy v nefunkčnosti některých polí / záložek; při zdouhavém naklikávání informací (např. území realizace projektu); v nefunkčnosti systému pro státní správu přes IPV6. Respondenti zaznamenali problémy se samotným systémem, kdy nebylo možné se do systému přihlásit; systém mazal vyplněné informace (např. po upgradu systému došlo k vynulování rozpočtu) nebo přiložené dokumenty; nešly vkládat přílohy; systém vyžadoval vyplnění i nepovinných údajů; systém uživatele odhlašoval; dlouho se načítal a dlouho trvalo, než se žádost uložila (příčemž ne vždy uložení fungovalo – např. u rozpočtu bylo nutné žádost ukládat po vyplnění každého políčka – po vyplnění více polí se žádost neuložila) apod.

Mimo tyto technické problémy byly dále zmiňovány problémy „věcné“, např. když systém požaduje informace, které jsou pro daný projekt nerelevantní (např. genderové hledisko výstavby větrolamu) nebo se týkají jiných (tvrdých / měkkých) projektů (např. popis realizačního týmu u projektů OP ŽP, stavební povolení a ukončení kolaudací u projektů bez výstavby). Případně se jednalo o „zbytečné“ dotazy – např. u projektů OP TP se vyplňovalo, zda se jedná o velký podnik; po příspěvkové organizaci (jako oprávněném žadateli) bylo vyžadováno IČO, ač je organizace zřízená státem a není tudíž zapsaná v Obchodním rejstříku apod. Problémem u některých projektů také bylo, že u některých polí nebylo k dispozici dostatek prostoru pro vyplnění (např. popis realizačního týmu, který je pak nutné přikládat v příloze); nebyly jasné pokyny k vyplňování jednotlivých polí; případně chyběla potřebná pole (např. pro vyplnění indikátorů – nezobrazují se správná pole); u některých tlačítek – např. „přepočítat“ – nebylo jasné, co se po jejich zmáčknutí stane a co se jak přepočítá. Respondenti si také stěžovali, že při tisku vypadá projektová žádost jinak, než při elektronickém podávání.

K požadovaným informacím respondenti zmiňovali, že by velmi uvítali, kdyby viděli rovnou při vyplňování žádosti všechna pole, která je potřeba vyplnit (a tato se nerozkrývala až v průběhu vyplňování). Tento problém zmiňovali např. poradenské agentury, které nemohli svým klientům předložit seznam požadovaných položek (ale problém se týkal i žadatelů).

Celkové prostředí systému je hodnoceno jako neintuitivní, oslovení uživatelé nezaznamenali pokrok v kvalitě a funkčnosti systému oproti minulému programovému období (navzdory investovaným financím). Často bylo zmiňováno, že bylo nutné použít „metodu pokus-omyl“ a naučit se, jak systém „obejít“ (v případě, že nefungoval intuitivně, nebo podle příruček) – chybí totiž jasná návaznost jednotlivých kroků vyplňování žádosti. Jako konkrétní příklad lze uvést problém s rozpočtem, který nebylo možné otevřít (vyplnit), dokud žadatel nezaklikl, že bude realizovat výběrové řízení (ač to nebyla pravda). Teprve při zakliknutí tohoto políčka se rozpočet otevřel a bylo možné do něj vyplňovat (v žádné příručce nebylo napsáno, že zrovna políčko „výběrové řízení“ otevře pole pro rozpočet, dle respondentů to nebyl logický krok, na který nebylo možné přijít).

Relativně často byl zmiňován jako nesmyslný systém vyplňování žádosti systému „odspoda“ (nutnost rolovat dolů a odspoda vyplňovat), což dle názoru žadatelů/konzultantů odporuje zvyklostem. Často byly také uváděny stížnosti na zmatek v zasílání depeší – viz výše.

Problém působí žadatelům / konzultantům fakt, že systém nebyl otevřen při vypsání výzvy a oni museli s žádostí čekat na spuštění systému.

Obecně lze říci, že hůře hodnotili práci s informačním systémem uživatelé, kteří v předchozím programovém období podávali žádost v systémech E-Account a Benefil. Naopak žadatelé / zástupci poradenských agentur, kteří používali systém Benefit, považují systém za srovnatelný z hlediska struktury.