



MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ

**Národní orgán pro koordinaci**

---

Závěrečná zpráva

# Indikátory spokojenosti

## 2019 - 2020

Zjišťování míry naplnění indikátorů  
spokojenosti relevantních aktérů - 5. etapa

Duben 2021



EVROPSKÁ UNIE  
Fond soudržnosti  
Operační program Technická pomoc



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

Autoři: Lenka Jansová, Matěj Voda, Kateřina Gregorová, Evaluační jednotka NOK

Kontakt: [lenka.jansova@mmr.cz](mailto:lenka.jansova@mmr.cz), [evaluace@mmr.cz](mailto:evaluace@mmr.cz)



**MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ**

Národní orgán pro koordinaci

Odbor publicity a evaluací fondů EU

Evaluační jednotka MMR-NOK

Staroměstské náměstí 6

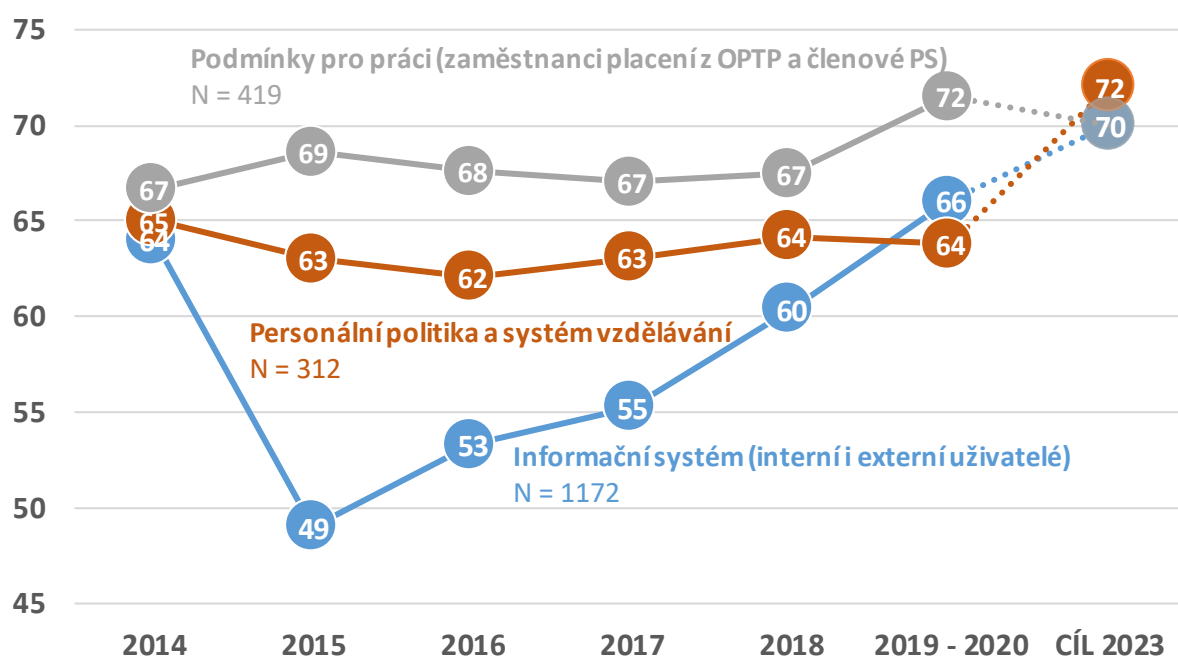
110 15 Praha 1

[www.dotaceEU.cz/evaluace](http://www.dotaceEU.cz/evaluace)

## Manažerské shrnutí

Z posledního šetření, které pokrývalo roky 2019 a 2020, vyplývá, že došlo k navýšení spokojenosti u dvou ze tří sledovaných indikátorů. Ke zlepšení došlo u indikátoru Spokojenosti s informačním systémem, a to o šest procentních bodů na 66 procent. Tím indikátor přesáhl své maximum z roku 2014, a tedy i základní hodnotu, která byla naměřena ještě pro starý monitorovací systém. Do cílové hodnoty chybí čtyři procentní body. Pokud bude pokračovat stávající tempo růstu, mohla by být cílová hodnota 70 procent do roku 2023 dosažena, viz graf 1. Dále došlo k navýšení indikátoru Spokojenost s podmínkami pro práci, který se zlepšil o čtyři procentní body na 72 procent. Tím překonal svoji cílovou hodnotu, která byla stanovena na 70 procent. Indikátor Spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání zůstal na hodnotě 64 procent. Výsledky šetření však mohly být především u tohoto indikátoru negativně ovlivněny pandemií COVID-19. Proto i zde hodnotíme stabilní hodnotu jako pozitivní výsledek.

**Graf 1: Vývoj spokojenosti aktérů s podmínkami pro práci na řízení Dohody o partnerství v letech 2014 až 2020**



### Indikátor Spokojenosti s monitorovacím systémem

#### Co se daří:

- Významné snížení počtu uživatelů od roku 2018 deklarující neplánované výpadky MS.
- Interní i externí uživatelé jsou s MS celkově spokojenější.
- Výrazně se zlepšilo hodnocení pracovního prostředí: uživatelé méně omezují plánované výpadky MS, zobrazení, načítání a ukládání dat je dle uživatelů rychlejší a lépe se v MS orientují.

#### Prostor pro zlepšení/doporučení:

- Širší možnosti v oblasti exportování dat, možnost souběžné práce dvou osob na jednom projektu, možnost pracovat ve více webových oknech zároveň a efektivní provázání některých částí systému.
- Úplné propojení ZoR a ŽoP, propojení modulu veřejných zakázek se ŽoP, propojení se systémem ARES a automatické přenášení údajů o dodavatelích, možnost předvyplnění

základních údajů o žadateli z předchozích žádostí, automatická aktualizace finančního plánu a rozpadu financí po změnách provedených v položkovém rozpočtu atp.

- Propojenost portálů pro interní a externí uživatele – např. sjednotit terminologii.
- Depeše by mohly fungovat obdobně jako standardní emaily, tzn. jednoduché vkládání kontaktů a dokumentů, možnost vložit automatický podpis a zobrazování kontaktu na odesílatele depeše.



### **Indikátor spokojenosti s personální politikou a systémem vzdělávání**

#### **Co se daří:**

- Spokojenost se vzděláváním je 71 %. Na své relativně vysoké úrovni se udržela i v době pandemie COVID-19. Informovanost o systému vzdělávání je velmi vysoká.
- Většina zaměstnanců hodnotí svůj plat s ohledem na náročnost výkonu služby za „tak akorát“.

#### **Prostor pro zlepšení:**

- Polovina zaměstnanců MMR i MF nemá dostatek času na vzdělávání. Respondenti častěji než v roce 2018 deklarují nedostatek času pro využití nabídky vzdělávání.
- Spokojenost s odměňováním dlouhodobě klesá. Zhoršilo se hodnocení možnosti ovlivnit výši platu svým výkonem a spokojenost s pravidly přiznávání odměn.



### **Indikátor Spokojenosti s podmínkami pro práci**

#### **Co se daří:**

- Zaměstnanci MMR a MF jsou spokojenější ve všech sledovaných oblastech. Nejspokojenější jsou v oblasti spolupráce aktérů (fungováním PS).
- V roce 2018 vyjádřil nespokojenost s pracovními pomůckami každý třetí zaměstnanec MMR a každý čtvrtý zaměstnanec MF, nyní je nespokojen každý čtvrtý zaměstnanec MMR a pouze jeden z 10 zaměstnanců MF.

#### **Prostor pro zlepšení:**

- Zaměstnanci by ocenili objednávání pomůcek v předem stanovených intervalech, lepší pokrytí Wi-Fi v kancelářských prostorách a dokoupení vybavení pro práci z domova. Jedná se především o sluchátka a mikrofony.

### **Cíl a předmět evaluace**

Indikátory spokojenosti jsou výzkumným šetřením zaměřeným na zjištění hodnot tří vybraných indikátorů spokojenosti pro Operační program Technická pomoc (OP TP). Indikátory OP TP jsou na základě programové dokumentace OP TP 2014–2020 stanoveny jako dílčí ukazatele naplňování prioritní osy 1 a 2 („Podpora řízení a koordinace Dohody o partnerství“ a „Jednotný monitorovací systém“) za daný rok, resp. roky<sup>1</sup>.

Indikátory spokojenosti zjišťují míru spokojenosti v rámci tří hlavních oblastí: spokojenost s monitorovacím systémem (jak u interních, tak externích uživatelů); spokojenost s personální politikou a systémem odměňování a spokojenost s podmínkami pro práci (zaměstnanci implementační struktury placení z OP TP – tj. zaměstnanci Ministerstva pro místní rozvoj (MMR) spadající pod Národní orgán pro koordinaci (MMR-NOK) a pod MMR OP TP a zaměstnanci Ministerstva financí (MF), konkrétně Audičního orgánu (AO), Platebního a certifikačního orgánu (PCO) a Centrálního kontaktního bodu AFCOS (AFCOS)).

<sup>1</sup> Vzhledem ke stabilnímu vývoji indikátorů a robustnosti šetření bylo po dohodě s OP TP ustanoveno, že šetření se bude opakovat až za dva roky – tj. v roce 2020. Kvůli situaci s COVID, která měla významný dopad na mnoho hodnocených oblastí, jsme zjišťovali spokojenost relevantních aktérů s oblastmi za roky 2020 i 2019.

## Obsah

Manažerské shrnutí .....	2
1. Úvod .....	5
2. Základní popis indikátorů spokojenosti .....	6
3. Indikátory spokojenosti v letech 2019 a 2020 .....	8
3.1. Spokojenost s monitorovacím systémem .....	10
3.2. Spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání .....	19
3.3. Spokojenost relevantních aktérů s podmínkami pro práci .....	24
4. Technická specifikace .....	29
4.1 Metoda a průběh sběru dat .....	29
4.2 Konstrukce a výpočet indikátorů .....	30
5. Seznam použitých zkratek .....	31

# 1. Úvod

Indikátory spokojenosti jsou výzkumným šetřením zaměřeným na zjištění hodnot tří vybraných indikátorů spokojenosti (viz dále) pro Operační program Technická pomoc (OP TP). Indikátory OP TP jsou na základě programové dokumentace OP TP 2014–2020 stanoveny jako dílčí ukazatele naplňování prioritní osy 1 a 2 („Podpora řízení a koordinace Dohody o partnerství“ a „Jednotný monitorovací systém“) za daný rok.

Metodologie šetření byla definována a výchozí hodnoty (baseline) jednotlivých indikátorů byly měřeny pomocí on-line dotazníkového šetření (CAWI) v roce 2014. Baseline a šetření za roky 2015 a 2016 byla realizována externími dodavateli. Šetření indikátorů spokojenosti probíhají od roku 2017 interně, provádí je Evaluační jednotka Národního orgánu pro koordinaci Ministerstva pro místní rozvoj (EJ NOK MMR). Kromě otázek směřujících k získání dat pro výpočet jednotlivých indikátorů se od roku 2018 sledují další aspekty spokojenosti všech zaměstnanců MMR. Poslední šetření proběhlo v březnu 2021 na čtyřech cílových skupinách a pomocí pěti různých dotazníků. Respondentům byla v průběhu sběru zaslaná jedna upomínka k vyplnění.

- Dotazník A měřil Spokojenost s monitorovacím systémem, cílovou skupinou byli interní uživatelé (zaměstnanci IS). Osloveno bylo 764 zaměstnanců IS EU fondů, kteří se přihlásili alespoň jednou za rok 2019 a alespoň jednou za rok 2020. Výsledný zkoumaný soubor čítal 335 odpovědí respondentů.
- Dotazník B měřil Spokojenost s monitorovacím systémem; cílovou skupinou byli externí uživatelé (příjemci a žadatelé). Osloveno bylo téměř 3 000 náhodně vybraných uživatelů, kteří se v roce 2019 a 2020 přihlásili alespoň desetkrát. Velikost zkoumaného souboru je 837 odpovědí respondentů.
- Dotazník C měřil část Spokojenosti s podmínkami pro práci; cílová skupina: členové pracovních skupin. Osloveno 375 členů PS a odpovědi 107 respondentů vstoupilo do výpočtu.
- Dotazník D měřil Spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání a část Spokojenosti s podmínkami pro práci; cílová skupina: zaměstnanci placení z OP TP – rozdělení na zaměstnance Ministerstva pro místní rozvoj a zaměstnance Ministerstva financí<sup>2</sup>. Na MMR i MF bylo osloveno 231 zaměstnanců placených z OP TP. Z MMR se jich vrátilo 164 a z MF 148.

Zpráva tedy prezentuje výsledky indikátorů spokojenosti relevantních aktérů a spokojenost zaměstnanců MMR. Po stručném úvodu (1. kapitola) následuje kapitola popisující jednotlivé indikátory spokojenosti; 3. kapitola je stěžejní částí závěrečné zprávy. Věnuje se výsledným hodnotám indikátorů spokojenosti za roky 2019 - 2020 a prezentuje vývoj indikátorů od prvního do posledního roku měření; 4. kapitola se věnuje technické specifikaci výzkumného šetření (metodě a průběhu sběru dat; konstrukci a výpočtu indikátorů spokojenosti). Na konci zprávy je k nalezení seznam použitých zkratk.

---

<sup>2</sup> Dotazník byl rozdělen, neboť dotazník pro zaměstnance MMR byl rozšířen o položky mapující spokojenost s dalšími oblastmi práce na MMR pro jiné potřeby než pro potřeby vyhodnocení indikátorů spokojenosti OP TP.

## 2. Základní popis indikátorů spokojenosti

Indikátory spokojenosti zjišťují míru spokojenosti v rámci tří hlavních oblastí: spokojenost s monitorovacím systémem (jak u interních, tak externích uživatelů); spokojenost s personální politikou a systémem odměňování a spokojenost s podmínkami pro práci (zaměstnanci implementační struktury placení z OP TP – nejen ŘO OPTP a MMR-NOK, ale i AO a PCO MF ČR).

Cílem kapitoly je seznámit čtenáře s jednotlivými indikátory spokojenosti, jejich částmi a cílovými skupinami (respondenty). Šetření proběhlo v březnu 2021 na čtyřech cílových skupinách pomocí pěti různých dotazníků mezi respondenty z řad zaměstnanců implementační struktury, příjemců a žadatelů, členů pracovních skupin a zaměstnanců placených z OP TP<sup>3</sup>.

Indikátory spokojenosti zjišťují míru naplnění spokojenosti relevantních aktérů ve třech oblastech:

- **Spokojenost s monitorovacím systémem**
- **Spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání**
- **Spokojenost s podmínkami pro práci**

Relevantními aktéry jsou pro sledování spokojenosti s monitorovacím systémem jeho interní a externí uživatelé. Interními uživateli jsou myšleni zaměstnanci implementační struktury (IS) EU fondů, kteří pracují s portálem CSSF14+ monitorovacího systému MS2014+. Externími uživateli jsou žadatelé a příjemci EU dotací, kteří využívají portál ISKP14+. Svou spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání vyjadřovali zaměstnanci placení z OP TP, konkrétně zaměstnanci MMR-NOK a OP TP a MF AO, PCO a AFCOS. Stejná cílová skupina společně s členy pracovních skupin (PS) byla dotazována při měření spokojenosti s podmínkami pro práci.

Každý indikátor je rozdělen na několik parciálních indikátorů reprezentujících spokojenost s danou (parciální) oblastí. Na spokojenost s monitorovacím systémem (MS2014+) a podmínkami pro práci se ptáme dvou rozdílných skupin, proto se tyto dva indikátory dělí na dílčí indikátory. Hodnota *dílčího indikátoru* představuje spokojenost dílčí skupiny napříč (o) parciálními oblastmi<sup>4</sup>.

### **Spokojenost s monitorovacím systémem**

- *interní uživatelé (zaměstnanci ISEU fondů)*
  - pracovní prostředí systému
  - data v systému
  - technická podpora
  - celková spokojenost s MS
- *externí uživatelé (příjemci a žadatelé)*
  - pracovní prostředí systému
  - data v systému
  - technická podpora
  - celková spokojenost s MS

<sup>3</sup> Další informace ke zkoumanému vzorku a dotazníkům viz kapitola 5.1 Metoda a průběh sběru dat.

<sup>4</sup> Podrobnější informace o parciálních indikátorech viz kapitoly 3.1 – 3.3 věnující se výsledkům za jednotlivé indikátory spokojenosti.

### **Spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání (zaměstnanci placení z OP TP: MMR a MF)**

- systém odměňování
- nabídka vzdělávacích kurzů
- kvalita vzdělávacích kurzů

### **Spokojenost s podmínkami pro práci**

- *zaměstnanci placení z OP TP (MMR a MF)*
  - materiální podmínky pro práci
  - informace potřebné pro práci
  - nastavení formálních pravidel pro práci
  - spolupráce aktérů
- *členové PS*
  - spolupráce aktérů
  - nastavení formálních pravidel pro práci



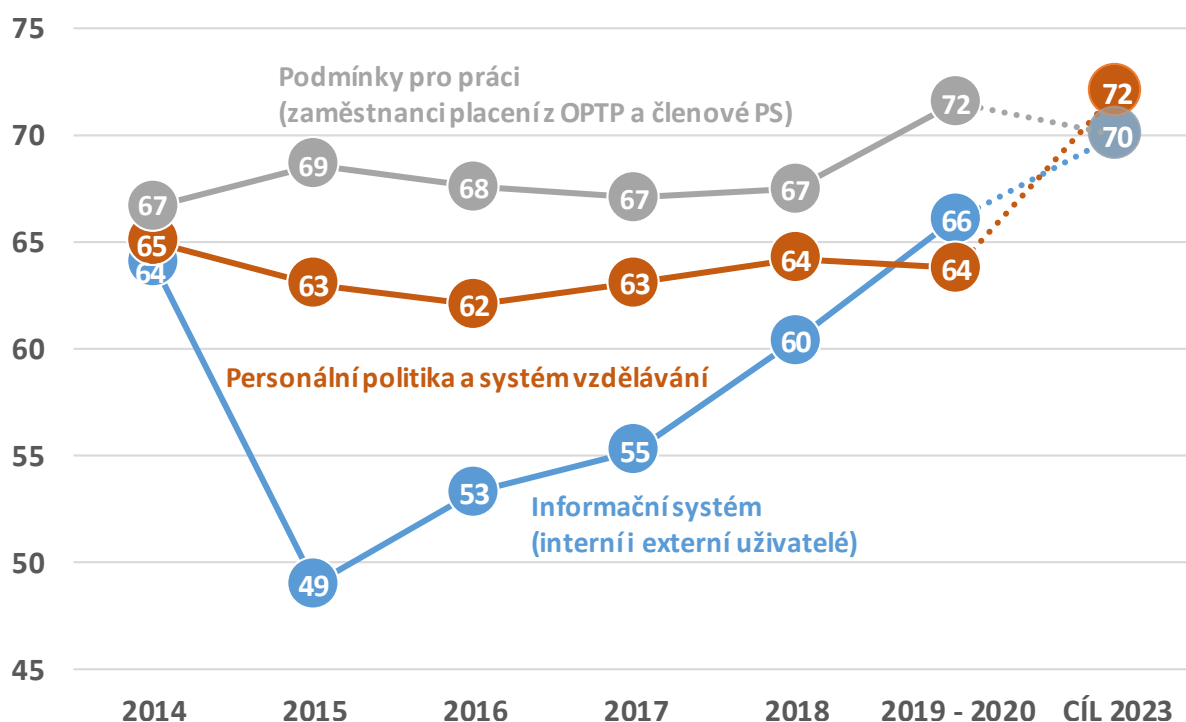
### 3. Indikátory spokojenosti v letech 2019 a 2020

Od roku 2015, kdy se začal hodnotit monitorovací systém MS2014+, dochází k postupnému nárůstu spokojenosti s monitorovacím systémem. Letos poprvé hodnota za MS2014+ dokonce překročila svoji původní hodnotu z roku 2014, kdy byl ještě hodnocen předchozí systém. Aktuálně je tedy spokojenost zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s monitorovacím systémem na 66 %. Do cílové hodnoty chybí 4 procentní body. Indikátor podmínky pro práci překročil svůj cíl (70 %) a dosáhl hodnoty 72 %. Spokojenost s personální politikou a systémem odměňování je dlouhodobě stabilní a drží se kolem 64 %.

#### Stav plnění jednotlivých indikátorů spokojenosti za roky 2019 a 2020:

- Indikátor Spokojenost zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s monitorovacím systémem (83420): hodnota = 66 % (škála 0 % až 100 %), do cílové hodnoty indikátoru chybí 4 procentní body.
- Indikátor Spokojenost zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání (82110): hodnota = 64 % (škála 0 % až 100 %), do cílové hodnoty indikátoru chybí 8 procentních bodů.
- Indikátor Spokojenost relevantních aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP (82410): hodnota = 72 % (škála 0 % až 100 %), cílová hodnota indikátoru byla překročena o 2 procentní body.

Graf 1: Vývoj indikátorů spokojenosti v letech 2014 - 2020<sup>5</sup>



<sup>5</sup> V grafu jsou zobrazeny hodnoty indikátoru Spokojenosti s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP vypočtené dle nové metodiky, která je popsána v závěrečné zprávě z šetření za rok 2018 <https://www.dotaceeu.cz/cs/evropske-fondy-v-cr/narodni-organ-pro-koordinaci/evaluace/knihovna-evaluaci/zjistovani-miry-naplneni-indikatoru-spokojenosti-z>. Nový přístup je přesnější, reflektuje počet otázek, na které se jednotlivých skupin ptáme, a proto oblastem (parciálním indikátorům) i cílovým skupinám (dílním indikátorům) přisuzuje různou váhu.

Hodnoty indikátorů spokojenosti s personální politikou, systémem vzdělávání a spokojenosti s podmínkami pro práci byly dlouhodobě stabilní. Indikátor spokojenosti s monitorovacím systémem dosahoval dlouhodobě nejnižších hodnot, ale rostl nejdynamičtěji. Výsledky posledního šetření ukazují, že spokojenost zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání a spokojenost s monitorovacím systémem pokračují ve svém trendu.

Nejnižších hodnot dosahovala dlouhodobě spokojenost s monitorovacím systémem. Celková hodnota indikátoru spokojenosti s monitorovacím systémem vzrostla od posledního šetření v roce 2018 o téměř 6,5 p. b. na 66 %. Indikátor spokojenosti s monitorovacím systémem má nastavenou cílovou hodnotu 70 % v roce 2023. Aktuální tempo růstu (3 p. b. ročně) je pro dosažení cílové hodnoty dostatečné. Pokud tempo růstu klesne, tj. zpomalí se růst indikátoru, cílová hodnota indikátoru nebude dosažena. Na základě vývoje hodnot indikátorů v čase lze předpokládat, že bez dalšího zlepšování MS2014+ se tempo růstu spokojenosti bude spíše zpomalovat. Indikátor v posledním šetření vyrostl na podobnou úroveň jako v roce 2014 (64 %), kdy se hodnotil jiný, tehdy již zavedený monitorovací systém, proto lze očekávat, že se nyní, kdy se MS2014+ dá považovat také za již zavedený monitorovací systém, hodnoty stabilizují, jako tomu bylo u zbylých indikátorů spokojenosti.

Indikátor spokojenosti s personální politikou, systémem vzdělávání je od počátku šetření stabilní, jeho hodnoty se pohybují mezi hodnotami 62 % až 65 %. Indikátor zůstává na hodnotě z roku 2018 (64 %), přičemž se skládá ze tří parciálních indikátorů. Hodnocení nabídky a kvality vzdělávacích kurzů (obojí 71 %) a hodnocení systému odměňování (50 %). Spokojenost s personální politikou a vzděláváním mohla být negativně ovlivněna situací s COVID (např. omezená nabídka / zrušení vzdělávacích akcí), tudíž udržení hodnot na hodnotách před COVID krizí lze v jistém směru považovat za úspěch. Pokud ovšem spokojenost nezačne růst, a to minimálně o 2 p. b. (ideálně spíše alespoň o 3 p. b.), cílová hodnota indikátoru (72 %) nebude v roce 2023 naplněna.

Indikátor spokojenosti relevantních aktérů s podmínkami pro práci byl od počátku šetření až do šetření v roce 2018 stabilní, dosahoval nejvyšších hodnot ze tří sledovaných indikátorů - hodnot mezi 67 a 69 %. Od roku 2018 vzrostl o 4 p. b., a naplnil tak s předstihem cílovou hodnotu 70 % o 2 p. b.

### 3.1. Spokojenost s monitorovacím systémem

Celková spokojenost s MS meziročně roste. Interní i externí uživatelé nejlépe hodnotí technickou podporu, poté data v systému. Pracovní prostředí systému a celková spokojenost s monitorovacím systémem dosahují nižších hodnot. Poprvé v historii šetření jsou s nějakou oblastí spokojenější zaměstnanci IS než žadatelé a příjemci, jedná se o technickou podporu.

Spokojenost s MS měří spokojenost interních i externích uživatelů s následujícími parciálními oblastmi:

- o pracovní prostředí systému (pomocí 8 proměnných u interních uživatelů a 6 proměnných u externích uživatelů);
- o data v systému (5 proměnných u interních uživatelů a 4 proměnné u externích uživatelů);
- o technická podpora systému<sup>6</sup> (5 proměnných u interních uživatelů a 4 proměnné u externích uživatelů)
- o celková spokojenost s monitorovacím systémem (pouze 1 proměnná u obou skupin uživatelů).

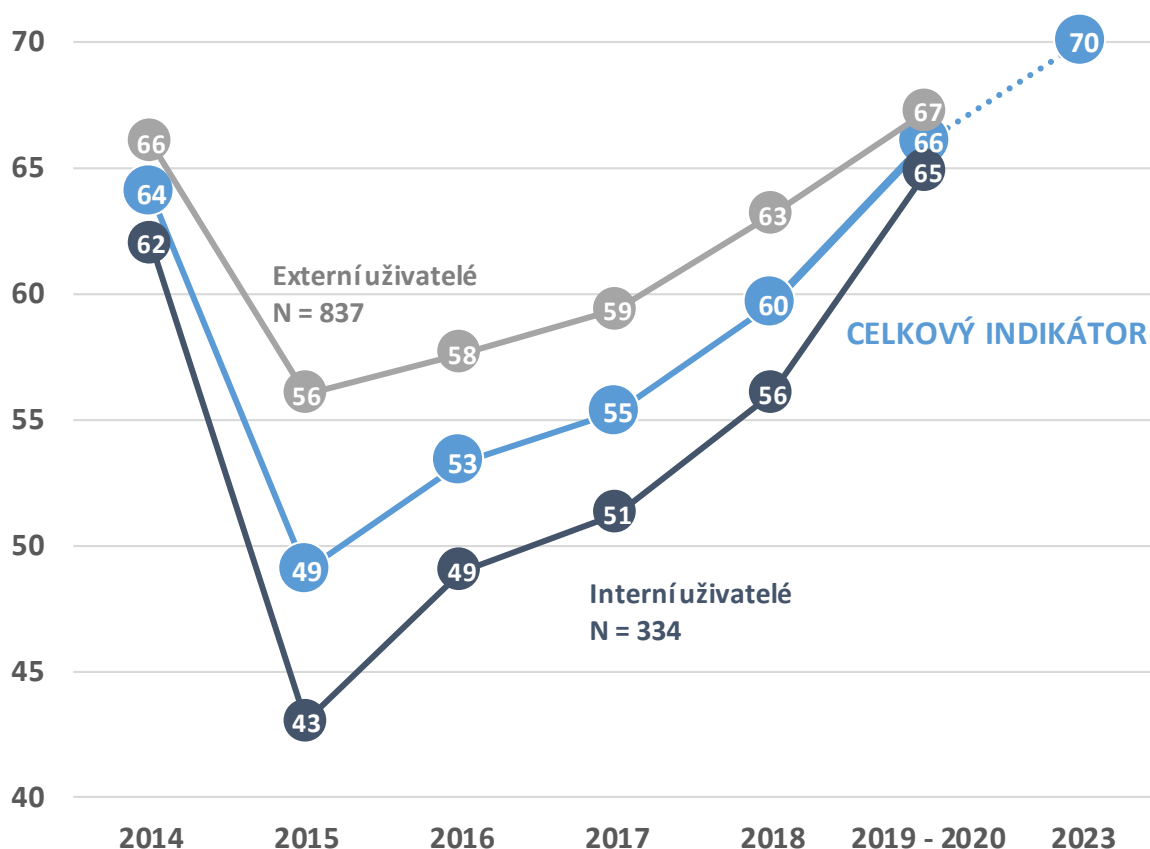
**Schéma: Výpočet indikátoru spokojenost zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s monitorovacím systémem**

<b>Zaměstnanci implementační struktury EU fondů (CSSF14+)</b>		<b>Žadatelé a příjemci (ISKP14+)</b>	
<b>pracovní prostředí systému</b>	Přihlášení do monitorovacího systému Četnost neplánovaných výpadků Dopad plánovaných odstávek MS na práci Zobrazování, načítání a ukládání dat Přehlednost výstupů ze systému Možnost úprav výstupů v jiných programech Orientace v systému <b>Celková spokojenost s prací v systému</b>	<b>pracovní prostředí systému</b>	Přihlášení do monitorovacího systému Četnost neplánovaných výpadků Dopad plánovaných odstávek MS na práci Zobrazování, načítání a ukládání dat  Orientace v systému <b>Celková spokojenost s prací v systému</b>
<b>data v systému</b>	Opakované zadávání stejných dat Správnost dat v MS Propojenost MS s ostatními registry Funkčnost propojení MS s ostatními registry <b>Celková spokojenost s daty v MS</b>	<b>data v systému</b>	Opakované zadávání stejných dat Správnost dat v MS Propojenost MS s ostatními registry Funkčnost propojení MS s ostatními registry <b>Celková spokojenost s daty v MS</b>
<b>technická podpora systému</b>	Zlepšování systému Dosažitelnost pracovníků podpory Užitečnost informací od pracovníků podpory Úplnost informací obsažených přímo v MS <b>Celková spokojenost s technickou podporou</b>	<b>technická podpora systému</b>	Dosažitelnost pracovníků podpory Užitečnost informací od pracovníků podpory Úplnost informací obsažených přímo v MS <b>Celková spokojenost s technickou podporou</b>
<b>celková spokojenost s MS</b>		<b>celková spokojenost s MS</b>	

<sup>6</sup> Z parciálního indikátoru technická podpora u interních uživatelů byla opět vyloučena otázka na spokojenost se vstupním školením. Rozhodli jsme se ji do výpočtu indikátoru nadále nezahrnovat. Důvodem je, že indikátor má měřit spokojenost v daném roce. Otázka na vstupní školení je relevantní pouze pro nové uživatele MS a výpočet indikátoru je nastaven tak, že pokud respondent neodpoví na některou z otázek vstupujících do výpočtu, vyloučí se i jeho odpovědi na zbylé otázky, které jsou součástí parciálního indikátoru. Odpovědi respondentů, kteří v daném roce školení neabsolvovali a kterých je většina (letos 4/5, v roce 2018 ¾), by proto nevstupovaly do výpočtu daného parciálního indikátoru. Pro meziroční srovnání byl stejný parciální indikátor za roky 2017 a 2018 také přepočítán bez zahrnutí otázky na vstupní školení.

Hodnoty celkového indikátoru, obou dílčích i všech parciálních indikátorů oproti roku 2018 vzrostly. Lze tedy konstatovat, že interní i externí uživatelé monitorovacího systému jsou s MS spokojenější ve všech hodnocených oblastech. Celková hodnota indikátoru dosáhla hodnoty 66 %. U interních uživatelů došlo k většímu meziročnímu nárůstu spokojenosti (až o 9 p. b.: 56 → 65 %), díky čemuž se spokojenost interních a externích uživatelů velmi sblížila (67 %). Externí uživatelé zůstávají spokojenější skupinou téměř ve všech oblastech.

**Graf 2 Vývoj indikátoru spokojenosti s MS2014+ v letech 2014 – 2020\***



\* v roce 2014 se hodnotil jiný (předchozí) monitorovací systém

Celková spokojenost s MS meziročně roste. Interní i externí uživatelé nejlépe hodnotí technickou podporu, poté data v systému. Hůře jsou hodnoceny pracovní prostředí systému a celková spokojenost s monitorovacím systémem. Z interních uživatelů jsou k systému kritičtější uživatelé pracující s ním v rámci Operačního programu Životní prostředí (OP ŽP). Naopak pozitivněji MS hodnotí uživatelé z Integrovaného regionálního operačního programu (IROP)<sup>7</sup>. Z externích uživatelů MS<sup>8</sup> jsou kritičtější žadatelé a příjemci

<sup>7</sup> Pro srovnání rozdílů mezi interními uživateli na základě příslušnosti k operačním programům (OP) či průřezové instituci byly sloučeny nedostatečně obsazené OP a instituce. Jedná se o OP D, OP TP, OP Rybářství, MF AO a PCO. PRV a MMR NOK nebyly zastoupeny vůbec.

<sup>8</sup> Jedním z předpokladů užití Pearsonova chí-kvadrát testu je dostatečná obsazenost všech buněk kontingenční tabulky.

U mnoha závislých proměnných byly nedostatečně zastoupeny krajní kategorie odpovědí (rozhodně ne či velmi nespokojen/a;

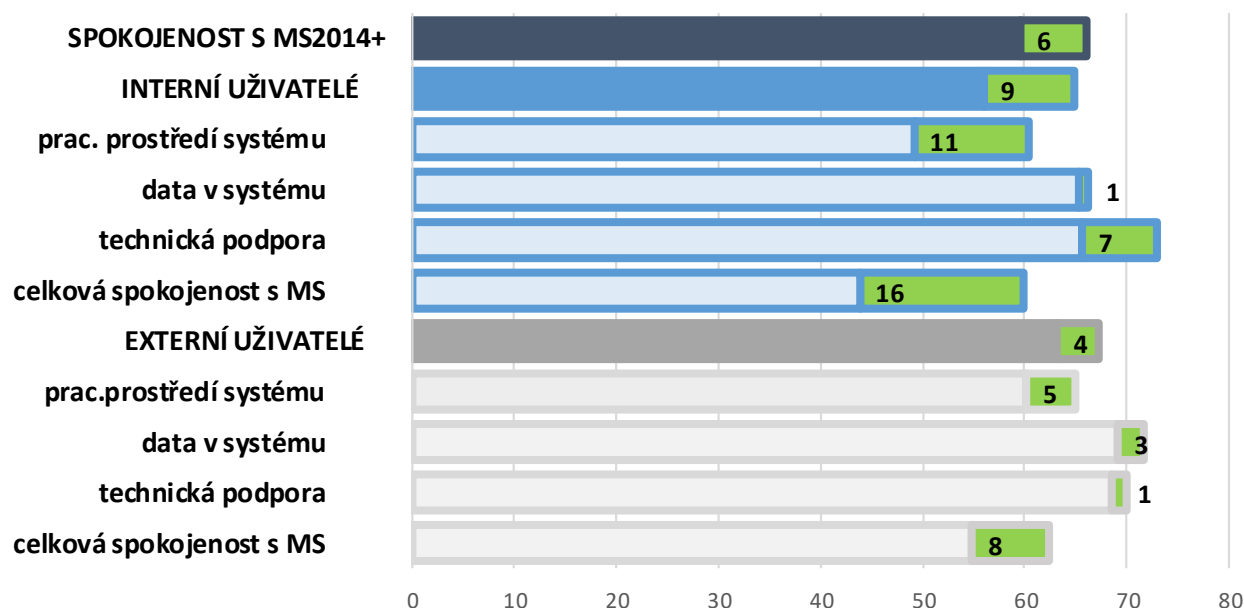
z poradenských společností a ti, kteří připravovali či připravují své žádosti v rámci Operačního programu Podnikání a inovace pro konkurenceschopnost a OP ŽP, naopak pozitivněji MS hodnotí žadatelé a příjemci z veřejné správy a Operačního programu Výzkum, vývoj, vzdělávání. Muži jsou k systému obecně kritičtější nežli ženy.

Externí uživatele pracující se systémem na denní bázi deklarují častěji neplánované výpadky a také je více omezují plánované odstávky monitorovacího systému, jsou méně spokojeni s rychlostí zobrazení, načítání a ukládání dat v systému. Častěji ví o propojení MS s ostatními registry státní správy a hodnotí ho jako funkční, ale také jim častěji chybí propojení na některé státní registry.

Dále platí, že čím častěji interní uživatelé s MS pracují, tím snazší je pro ně orientace v MS, délka práce s MS na orientaci v MS vliv nemá. U externích uživatelů je to naopak. Nehraje u nich roli frekvence práce s MS, ale délka práce s MS – ti, co s MS pracují méně než dva roky, se v MS orientují hůř. Každodenní interní uživatelé častěji deklarují, že pravidelné aktualizace (resp. rozvoj MS), vedou ke zlepšení.

U externích uživatelů se ukazují rozdíly v hodnocení na základě typu instituce, kterou žadatel zastupuje, a operačního programu, v rámci kterého spravuje svou žádost. Mezi externími uživateli, tzn. uživateli ISKP14+, jsou nejméně spokojení zástupci poradenských společností a podnikatelské subjekty<sup>9</sup>. Mezi nejspokojenější externí uživatele patří žadatelé a příjemci OP VVV a zástupci veřejné správy<sup>10</sup>.

**Graf 3 Meziroční změny v hodnotách indikátoru spokojenosti s MS2014+ (2018 – 2019 + 2020)**



rozhodně ano či velmi spokojen/a apod.), proto byly pro potřeby analýzy závislosti spokojenosti na třídících proměnných, závislé proměnné dichotomizovány (na pouze dvě kategorie odpovědi: ne či nespokojen/a a ano či spokojen/a apod.).

<sup>9</sup> Dříve byla nespokojená spíše a kademická pracoviště.

<sup>10</sup> Pravděpodobně se tedy jedná o školy a školská zařízení.

**Tabulka 1 Vývoj indikátoru spokojenosti s MS2014+ v letech 2014-2020**

						2014	2015	2016	2017	2018	2019 - 2020	2023	rozdíl od 2018
INDIKÁTOR		64	49	53	55	60	66		70		5,94		
interní uživatelé	dílčí indikátor	62	43	49	51	58	65				7,59		
	prac. prostředí systému	56	43	45	46	49	60				11,18		
	data v systému	66	53	59	61	65	66				0,90		
	technická podpora*	68	46	60	61	73	75				2,31		
	celková spokojenost s MS	57	29	32	36	44	60				15,90		
externí uživatelé	dílčí indikátor	66	56	58	59	63	67				4,10		
	prac. prostředí systému	64	59	58	59	60	65				4,82		
	data v systému	68	59	65	66	69	72				2,56		
	technická podpora	70	60	61	64	69	70				1,45		
	celková spokojenost s MS	61	45	46	49	55	62				7,58		

\* z parciálního indikátoru technická podpora byla vyloučena otázka na spokojenost se vstupním školením. Důvodem je, že indikátor má měřit spokojenost v daném roce. Jeho výpočet je nastaven tak, že pokud respondent neodpoví na některou z otázek vstupující do výpočtu, vyloučí se jeho odpovědi i na zbylé otázky, které jsou součástí parciálního indikátoru. Odpovědi respondentů, kteří v daném roce školení neabsolvovali a kterých je většina, by proto nevstupovaly do výpočtu daného parciálního indikátoru. Pro meziroční srovnání byl stejný parciální indikátor za rok 2017 a 2018 také přepočítán bez zahrnutí otázky na vstupní školení. Do budoucna již otázka do indikátoru zahrnována nebude.

### 3.1.1. Celková spokojenost s Monitorovacím systémem

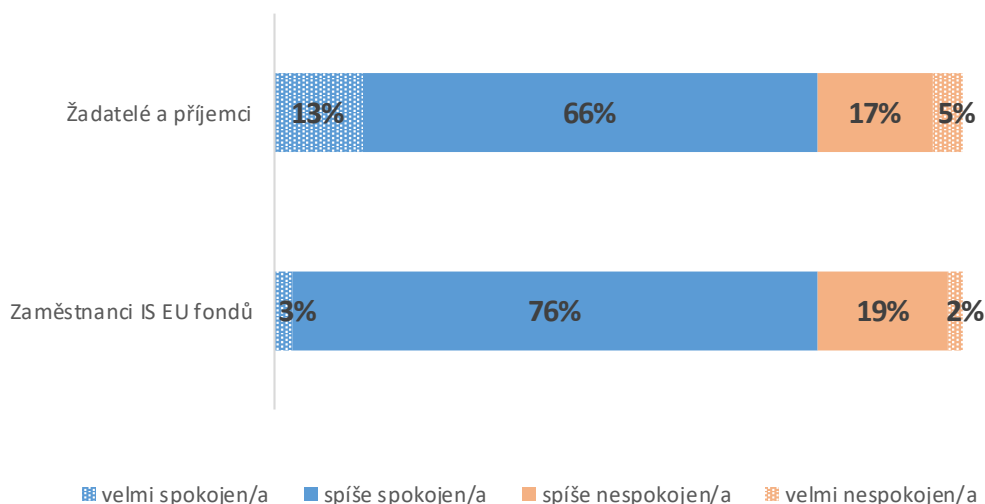
Hodnota parciálního indikátoru za celkovou spokojenost s MS a pracovní prostředí systému za interní uživatele MS je v rámci celého indikátoru nejmenší naměřenou hodnotou, obojí dosahuje 60 %, zároveň u obou došlo k největšímu meziročnímu nárůstu.

Hodnota parciálního indikátoru za celkovou spokojenost s MS a pracovní prostředí systému za interní uživatele MS je v rámci celého indikátoru nejmenší naměřenou hodnotou, obojí dosahuje 60 %, zároveň u obou došlo k největšímu meziročnímu nárůstu. O 16 p. b. u celkové spokojenosti interních uživatelů s MS (v roce 2018 dosáhl tento parciální indikátor hodnoty 44 %, v roce 2017 36 % a v roce 2016 pouze 32 %). Hodnota parciálního indikátoru pracovní prostředí u interních uživatelů vzrostla od roku 2018 o 11 p. b. (2018: 49 %).

Celkově je se systémem spokojeno 79 % uživatelů (viz Graf 4 níže). 76 % zaměstnanců implementační struktury EU fondů je spíše spokojeno (2018: 42 %) a necelá 3 % jsou velmi spokojeni (2018 pouze 1 %). K MS jsou kritičtější pracovníci užívající MS k práci v rámci OP ŽP a OP PIK (60 % respondentů z OP ŽP a 50 % z OP PIK je s MS spíše nespokojeno), pracovníci z IROP naopak hodnotí nejpozitivněji (83 % z nich je s MS celkově spíše spokojeno a 4 % velmi spokojeno). Hodnota parciálního indikátoru za celkovou spokojenost s MS za externí uživatele MS dosahuje 62 % (meziroční nárůst o 7,6 p. b.). Externí uživatelé jsou častěji velmi spokojeni než uživatelé interní, velmi spokojeno je jich 13 % (viz graf 4 níže). V celkovém hodnocení MS mezi žadateli a příjemci nehraje tolik roli délka ani frekvence práce s MS, spíše typ

organizace, v které pracují. Kritičtější uživatelé jsou z řad podnikatelských subjektů a zejména poradenské společnosti, naopak pozitivněji MS hodnotí žadatelé a příjemci z veřejné správy.

**Graf 4: Do jaké míry jste celkově spokojen/a s monitorovacím systémem MS2014+?**



### 3.1.2. Technická podpora

Technická podpora je nejlépe hodnocenou oblastí monitorovacího systému. Poprvé v historii šetření jsou s nějakou oblastí spokojenější zaměstnanci IS než žadatelé a příjemci, a to právě s technickou podporou. Přesto přetrvává potřeba přímého telefonického kontaktu s podporou.

Nejlépe hodnocená oblast monitorovacího systému. Poprvé v historii šetření jsou s nějakou oblastí spokojenější zaměstnanci IS než žadatelé a příjemci, jedná se o technickou podporu. Parciální indikátor technická (uživatelská) podpora systému dosahuje 73 % u interních uživatelů (nárůst o 7 p. b. od roku 2018) a 70 % u externích uživatelů (nárůst o 1,5 p. b.). Interní uživatelé oproti externím hodnotí lépe dostupnost pracovníků uživatelské podpory a užitečnost jejich poskytnutých informací. Externí zase spíše nacházejí potřebné informace přímo v MS bez nutnosti kontaktu s uživatelskou podporou.

94 % interních uživatelů je s podporou spokojeno (z toho 49 % velmi spokojeno, především uživatelé z OP PPR a IROP). 65 % (2018: 55 %) interních uživatelů souhlasí s tím, že potřebné informace týkající se práce se systémem lze najít přímo v monitorovacím systému bez nutnosti konzultací s kolegy či pracovníky uživatelské podpory. Častěji si to myslí zaměstnanci OP Z (83 %, z toho 17 % nachází potřebné informace vždy přímo v MS), naopak ze zaměstnanců OP ŽP si to myslí pouze 36 %. 56 % interních uživatelů deklaruje, že pravidelné aktualizace vedou ke zlepšení, z každodenních uživatelů je to 64 %. Z každodenních uživatelů neví o pravidelných aktualizacích pouze 4 %, z uživatelů, kteří MS používají několikrát měsíčně a/nebo méně často, o tom neví více než polovina (52 %).

S podporou systému je spokojeno 89 % cílové skupiny externích uživatelů systému (ISK14+)<sup>11</sup>, ze zástupců soukromých podniků a poradenských společností je podíl spokojených nižší (74 %). Kritičtější k podpoře jsou také žadatelé a příjemci OP PIK a OP ŽP (62 % a 74 % spokojených). 72 % externích uživatelů (2018: 65 %) souhlasí s tím, že potřebné informace týkající se práce se systémem lze najít přímo v monitorovacím

<sup>11</sup> V roce 2018 bylo 87 % externích uživatelů spokojeno

systému bez nutnosti konzultací s kolegy či pracovníky uživatelské podpory, méně si to myslí zástupci poradenských společností a denní uživatelé systému (obojí pouze 40 % z nich).

14 % interních a 22 % externích uživatelů o uživatelské podpoře neví, nebo ji nevyužilo. Jedná se především o uživatele, kteří s MS pracují méně často. Dosažitelnost pracovníků podpory hodnotí lépe častější uživatelé MS (platí pro interní i externí), zaměstnanci IROP a OP PPR, z externích potom žadatelé a příjemci OP PPR a IROP.

Přetrvává potřeba přímého telefonického kontaktu s podporou, který by umožnil mnohem jednodušší, pružnější a rychlejší vysvětlení a vyřešení problému. Externí uživatelé často uvádějí, že komunikaci s podporou velmi komplikuje situace, kdy pracovníci podpory vidí jiné obrazovky (jiné prostředí) než respondent (uživatel IS KP14+). Bohužel se objevují i výtky, že na vznesené dotazy nebylo vůbec odpovězeno, případně že odpověď nepomohla daný problém vyřešit nebo přišla s velkou prodlevou. Uživatelé IS KP14+ rovněž uvádějí, že některé problémy nelze dohledat ve FAQ, ani v návodech a pravidlech, na které jsou odkazováni pracovníky řídicích orgánů (ŘO). Mnozí respondenti také zmínili, že často nevědí, na koho se s konkrétním problémem obrátit, případně nemohou dohledat potřebné kontakty. Takoví příjemci uváděli, že přínosem by byla uživatelská podpora koncentrovaná na jednom místě.

I přes výše uvedené se však v komentářích velmi často objevovalo vyjádření, že respondent nemá žádné připomínky, že vše probíhá v pořádku. V některých případech byly dokonce vyzdvíženy konkrétní ŘO/zprostředkující subjekt (ZS), kde podpora z pohledu daného uživatele IS KP14+ funguje výborně<sup>12</sup>.

Uživatelé MS2014+, části CSSF, by uvítali školení především v následujících oblastech: tvorba a používání sestav (vytěžování dat), typy na zefektivnění, usnadnění a zrychlení práce v MS, propojení s registry a dalšími informačními systémy, modul veřejných zakázek (VZ). Někteří uživatelé by rádi prošli školením, v rámci kterého by se MS probral vzhledem k jednotlivým fázím administrace projektů. Výjimkou nebyl také zájem o proškolení v části monitorovacího systému IS KP14+, a to především ve snaze lépe zodpovídat dotazy příjemců ohledně problémů s vyplňováním údajů v systému. ¾ interních uživatelů, kteří absolvovali vstupní školení v posledních dvou letech, ho hodnotí jako užitečné.<sup>13</sup>

### 3.1.3. Data v systému

Data v systému, oblast s nejnižším nárůstem spokojenosti, přesto stále druhá nejlépe hodnocená parciální oblast. Jedná se o jedinou oblast v rámci indikátoru spokojenosti s monitorovacím systémem, ve které se meziročně zvýšila spokojenost externích uživatelů více než interních uživatelů. Stále 36 % interních uživatelů neví, že je MS2014+ propojen s ostatními registry státní správy.

Data v systému, oblast s nejnižším nárůstem spokojenosti, přesto stále druhá nejlépe hodnocená parciální oblast. Jedná se o jedinou oblast v rámci indikátoru spokojenosti s monitorovacím systémem, ve které se meziročně zvýšila spokojenost externích uživatelů více než interních uživatelů. Spokojenost s daty v systému dosahuje hodnoty 72 % u externích uživatelů (nárůst o 2,5 p. b. od roku 2018) a 66 % u interních uživatelů (stabilní, v roce 2018 65 %, nárůst z roku 2017 na rok 2018 o 4,3 p. b., nyní nárůst menší než

<sup>12</sup> Z reakcí respondentů však bylo zřejmé, že zkušenost s daným ŘO/ZS je velmi individuální, nedá se zobecnit a často odráží i to, s jakou konkrétní osobou na straně ŘO/ZS respondent komunikoval.

<sup>13</sup> Otázka na úvodní školení byla vyřazena z výpočtu indikátoru. Odpovídali na ni pouze zaměstnanci, kteří s MS pracují méně než dva roky (N=68).



1 p. b.). Žadatelé a příjemci hodnotí lépe propojenost a automatické načítání informací z ostatních registrů státní správy nežli pracovníci IS EU fondů.

S informačním obsahem MS2014+ je spokojeno 86 % zaměstnanců IS ESIF (2018: 76 %), bez ohledu na délku a frekvenci užívání MS. Celkově jsou s informačním obsahem méně spokojeni zaměstnanci OP PIK a OP ŽP. Tři čtvrtiny interních uživatelů nemá problém se zadáváním opakovaných údajů. Stále 36 % interních uživatelů neví<sup>14</sup>, že je MS2014+ propojen s ostatními registry státní správy (stejný podíl jako v roce 2018), což je stejný podíl jako těch, kterým propojení nechybí (35 %). Z žadatelů a příjemců neví o tom, že je MS propojen s ostatními registry státní správy, téměř 30 %, týká se to především uživatelů, kteří s MS pracují méně často. Z interních uživatelů, kteří o propojení ví, ho 90 % považuje za funkční. Nejčastěji jsou uváděny jako chybějící registry: ARES (Administrativní registr ekonomických subjektů), Registr de minimis, Katastr nemovitostí, Registr plátců DPH, Registr dlužníků, Insolvenční rejstřík, Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN), Živnostenský rejstřík, Obchodní rejstřík, Registr osob (ROS), Věstník veřejných zakázek, Registr smluv, Centrální evidence dotací z rozpočtu (CEDR), Evidenční dotační systém (EDS/SMVS), IS ESF, nástroj Arachne, Registr půdy (LPIS), Rejstřík škol a školských zařízení, Registr poskytovatelů sociálních služeb atp.

S informačním obsahem ISKP14+ je spokojeno 85 % všech žadatelů a příjemců (2018: 79 %). U poradenských společností a podnikatelských subjektů je vyšší podíl nespokojených – cca. ¼. Stejně tak jsou kritičtější žadatelé a příjemci OP ŽP (39 % nespokojených). 24 % externích uživatelů chybí propojení s potřebnými registry a 22 % neví, že je systém s ostatními registry propojen. Cca 1/5 externích uživatelů uvádí, že je potřeba do systému zadávat opakovaně stejné údaje. Na opakované zadávání stejných údajů si stěžují častěji poradenské společnosti (43 %), žadatelé OP PIK, OP D a INTERREGu a každodenní uživatelé ISKP14+.

Uživatelé ISKP14+ vnímají jako duplicitní vkládání údajů zejména o subjektu (žadateli), o výběrových řízeních a dodavatelích, které jsou v Modulu Veřejné zakázky (VZ) i na soupisce faktur v Žádosti o platbu (ŽoP), obdobně publicita je dokládána ve Zprávě o realizaci (ZoR) i ŽoP. Rovněž upozorňují na opakované dokládání stejných příloh, např. smlouvy, výpisy, potvrzení o vedení účtu. Další duplicity jsou spatřovány mezi údaji ve studii proveditelnosti a obsahu záložek popis projektu, cíle projektu, subjekty či etapy projektu atp. Obdobně je vnímána záložka popis projektu ve vztahu k podnikatelskému záměru. Za duplicitu je považována i nutnost vyplňování stejných údajů na různých záložkách, pokud se v rámci projektu něco mění (takovou změnu je třeba promítnout na několika místech, místo aby změnu stačilo udělat jednou a na ostatní místa by se přenesla). Jako duplicitní vnímají externí uživatelé systému i povinnost dokládat vše pro každou projektovou žádost zvlášť (například účetní závěrky, posouzení de minimis, prohlášení). Pozitivní je, že v roce 2018 si respondenti nejvíce stěžovali na zadávání opakovaných údajů v souvislosti s vyplňováním kontrolních listů (KL), to se v aktuálním šetření neděje.

---

<sup>14</sup> O propojení neví především uživatelé, kteří s MS pracují několikrát měsíčně a/nebo méně (51 %), z každodenních uživatelů to neví 30 %. Z uživatelů, kteří s MS pracují max. dva roky, to neví kolem 50 %, ze skupiny, která pracuje s MS déle než dva roky, neví cca 30 % – toto jsou statisticky nevýznamné rozdíly.

### 3.1.4. Pracovní prostředí

Spokojenost v oblasti pracovního prostředí systému vzrostla především u interních uživatelů, a to o 11 p. b. na 60 % (2018: 49 %). Od roku 2018 se u obou cílových skupin významně snížil počet uživatelů deklarujících neplánované výpadky MS, dále se zlepšilo hodnocení rychlosti zobrazení, načítání a ukládání dat, orientace v MS i celková spokojenost s pracovním prostředím. Většina uživatelů ISKP14+ stále vidí prostor pro zlepšení v uživatelské přívětivosti systému. Mnoho doporučení se týkalo depeší, obdobně jako uživatelé ISKP, i uživatelé CSSF by uvítali, aby depeše fungovaly obdobně jako standardní emaily.

Spokojenost v oblasti pracovního prostředí systému vzrostla především u interních uživatelů, a to o 11 p. b. na 60 % (2018: 49 %). U cílové skupiny externích uživatelů dosahuje hodnoty 65 % (meziroční nárůst o necelých 5 p. b.)<sup>15</sup>. Od roku 2018 se u obou cílových skupin významně snížil počet uživatelů deklarujících neplánované výpadky MS, uživatele méně omezují plánované výpadky MS, dále se zlepšilo hodnocení rychlosti zobrazení, načítání a ukládání dat, orientace v MS i celková spokojenost s pracovním prostředím. Externí uživatelé jsou stále spokojenější. Interní oproti nim deklarují častěji neplánované výpadky, více je omezují plánované odstávky monitorovacího systému a jsou méně spokojeni s rychlostí zobrazení, načítání a ukládání dat v systému.

Dle 94 % interních uživatelů je přihlášení do systému snadné a dle 16 % dochází často k neplánovaným výpadkům systému – loni deklarovala časté výpadky MS více než polovina (56 %). U externích deklaruje časté výpadky 9 % a 13 % uživatelů se s nimi nikdy nesetkalo (u OP VVV dokonce 17 %). Častější uživatelé deklarují výpadky častěji, stejně tak zástupci poradenských společností a žadatelé a příjemci z OP PIK (přes 20 % deklaruje časté výpadky). Plánované výpadky omezují 15 % interních uživatelů a 9 % žadatelů a příjemců, přičemž více to omezuje podnikatele a poradenské společnosti, žadatele a příjemce z OP PIK a externí uživatele, kteří s MS pracují denně nebo několikrát za týden.

Přestože se hodnocení rychlosti zobrazování, načítání a ukládání dat u obou skupin zlepšilo, stále je dle 60 % interních a 34 % externích (u poradenských společností a uživatelů, kteří s ISKP pracují denně, je podíl vyšší – 55 %) pomalé. Naopak ti, kteří s ISKP14+ pracují méně než dva roky, hodnotí pozitivněji – dle ¾ z nich je zobrazování, načítání a ukládání dat rychlé.

Interní uživatelé navíc hodnotili standardní výstupy generované monitorovacím systémem MS2014+. 42 % tuto možnost nevyužívá / zatím nevyužilo bez ohledu na frekvenci a délku užívání MS. Z uživatelů, kteří výstupy využívají, je přes 60 % považuje za přehledné. Na otázku, jak snadno či obtížně lze standardní výstupy vygenerované monitorovacím systémem MS2014+ (v rámci modulu Vytěžování dat) v dalších programech dále upravovat, odpovědělo 54 % respondentů, že možnost nevyužívá, či dále výstupy neupravuje. 80 % z těch, co tuto možnost využívá, hodnotí jejich upravitelnost v dalších programech jako snadnou.

Obě cílové skupiny hodnotí podobně orientaci v MS. Přibližně 6 z 10 uživatelům přijde snadná. U interních uživatelů platí, že čím častěji s MS pracují, tím snazší je pro ně orientace v MS, délka práce s MS na orientaci v MS vliv nemá. U externích uživatelů je to naopak. Nehraje u nich roli frekvence práce s MS, ale délka práce s MS – ti, co s MS pracují méně než dva roky, se v MS orientují hůře. Kritičtější jsou žadatelé a příjemci z poradenských společností, OP PIK a OP ŽP (téměř 60 % hodnotí negativně).

Přibližně ¾ všech uživatelů MS jsou s prací v něm spokojeni. Na celkovou spokojenost s prací v MS nemá vliv frekvence ani délka užívání MS (platí pro obě cílové skupiny). Zástupci poradenských společností a podnikatelských subjektů jsou opět spokojeni méně – 40 % je nespokojeno, a dále pak i žadatelé a příjemci OP PIK a OP ŽP (cca polovina nespokojených).

<sup>15</sup> Z roku 2017 na 2018 byl meziroční nárůst hodnoty parciálního indikátoru u externích uživatelů 1,5 p. b. - tj. nejmenší ze všech parciálních indikátorů v daném roce.

Většina uživatelů ISKP14+ stále vidí prostor pro zlepšení v uživatelské přívětivosti systému. Objevují se obecné požadavky na zjednodušení, zrychlení, intuitivnost apod. Ale i mnoho komentářů s návrhy konkrétních funkcí. Uživatelům by např. pomohly širší možnosti v oblasti exportování dat, možnost souběžné práce dvou osob na jednom projektu, možnost pracovat ve více webových oknech zároveň a efektivní provázání některých částí systému a automatické přenosy vybraných informací, konkrétně např. úplné propojení ZoR a ŽoP, propojení modulu veřejných zakázek se ŽoP, propojení se systémem ARES a automatické přenášení údajů o dodavatelích, možnost předvyplnění základních údajů o žadateli z předchozích žádostí, automatická aktualizace finančního plánu a rozpadu financí po změnách provedených v položkovém rozpočtu atp.

Pro uživatele, kteří mají více projektů, by byl užitečný modul statistik, případně přehled projektů, zobrazování depeší na úvodní straně, nikoliv pod jednotlivými projekty. Více uživatelů systému zmiňovalo i interaktivní podobu nápovědy, která by byla navíc obohacena o technickou podporu nejen mailem, ale i telefonicky. Práci se systémem by dle uživatelů usnadnilo např. zobrazování jen relevantních indikátorů, automatický přepočet cizí měny na koruny dle zadaného data, možnost jedním klikem podepsat všechny přílohy. Častým tématem návrhů nových funkcí byly depeše, šlo např. o návrhy ke zjednodušení psaní depeší týkající se připojování dokumentů a hledání adresátů. Uživatelé rovněž velmi často navrhovali, aby systém prováděl automatické ukládání. Vítanou by pro některé uživatele byla i aplikace pro mobilní telefon pro vybrané funkce (např. pro zobrazení depeší a přehledu stavu projektů).

V rámci závěrečných komentářů interní uživatelé opakovali názor, že celý systém je třeba zjednodušit (a to i po jazykové/terminologické stránce) a zpřehlednit. Dále zaznívaly názory, že je třeba pořádat více online školení (např. na téma tvorby ŽoP). Další konkrétní doporučení se týkala zejména elektronických podpisů (odstranit nutnost opakované/časté instalace SW doplňků, umožnit jejich používání ve všech prohlížečích), depeší (zjednodušit jejich tvorbu, snížit počet úkonů a přiblížit je více standardním e-mailům, umožnit jejich hromadné řešení), indikátorů (zobrazování jen relevantních indikátorů, možnost si nastavit pořadí indikátorů atp.), aktualizace přihlašovacích hesel (neaktualizovat je tak často) a propojení s IS ESF 14+.

Přestože se zlepšilo průměrné hodnocení načítání, zobrazování a ukládání dat, v rámci otevřených otázek externí uživatelé na pomalé načítání dat stále upozorňují. Dále se objevují podobné výtky jako u interních uživatelů, a sice komplikovanost, nepřehlednost a neintuitivnost systému. Mnoho uživatelů ISKP14+ upozorňovalo na to, že je nezbytné, aby nasazované aktualizace systému nezpůsobovaly nefunkčnost či výpadky již předtím fungujících funkcionalit. Uživatelům CSSF14+ by usnadnily práci například tyto úpravy systému: možnost otevřít jednotlivé projekty v samostatných záložkách, které budou jasně identifikovatelné vzhledem ke konkrétnímu projektu; měly by být nastaveny kontrolní mechanismy finančních údajů, lhůt atp.; ukládání příloh by mělo být zjednodušeno (přetažením, bez nutnosti vícero klikání); možnost otevřít dokumenty přímo v systému bez nutnosti jejich ukládání; možnost hromadného podepisování dokumentů. Přínosná by byla rovněž i jednotná terminologie používaná v CSSF14+ a ISKP14+, což by usnadnilo komunikaci mezi žadatelem/příjemcem a implementační strukturou.

Mnoho doporučení se týkalo depeší, obdobně jako uživatelé ISKP14+, i uživatelé CSSF14+ by uvítali, aby depeše fungovaly obdobně jako standardní emaily (např. jednoduché vkládání kontaktů a dokumentů, možnost vložit automatický podpis, zobrazování kontaktu na osobu, která depeši poslala, možnost hromadného přečtení depeší atp.). Respondenti také často navrhovali, aby došlo k prodloužení doby pro automatické odhlášení ze systému a také nastavení včasného upozornění, že k automatickému odhlášení dojde. V případě odhlášení ze systému by bylo vhodné, aby po opětovném přihlášení došlo k otevření na místě, kde uživatel pracoval naposledy. Pro mnoho uživatelů je rovněž nevyhovující grafika systému, kdy některá políčka, která je potřeba označit, nejsou pro uživatele dobře viditelná.

### 3.2. Spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání

Hodnoty celkového indikátoru jsou dlouhodobě stabilní. Hodnota se od roku 2018 nezměnila, nabývá výše 64 %, což je jen o 1 p. b. méně než v prvním roce měření (2014: 65 %), a do cílové hodnoty indikátoru (72 %), které má být dosaženo v roce 2023, zbývá 8 p. b. Pokud spokojenost nezačne růst, cílová hodnota indikátoru (72 %) nebude v roce 2023 naplněna. Respondenti jsou více spokojeni se vzděláváním (71 %) než s odměňováním (50 %).

Indikátor odráží spokojenost zaměstnanců implementační struktury placených z OP TP (mimo osob pracujících na DPP či DPČ) se systémem odměňování a vzdělávání. Dotazováni byli zaměstnanci MMR a MF. Do výpočtu indikátoru bylo zařazeno celkem 14 proměnných vztahujících se k hodnocení spokojenosti zaměstnanců implementační struktury s následujícími třemi parciálními oblastmi:

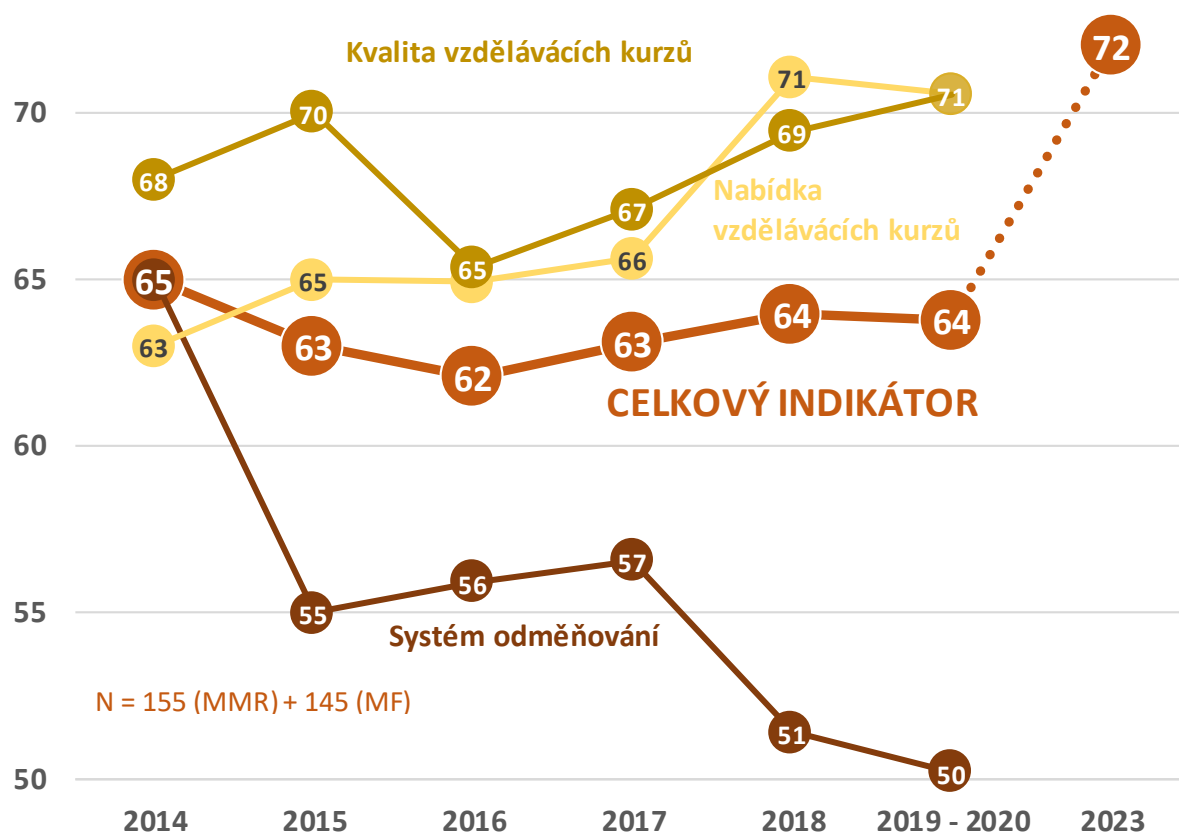
- **systém odměňování** (pomocí 5 proměnných);
- **nabídka vzdělávacích kurzů** (6 proměnných);
- **kvalita vzdělávacích kurzů** (3 proměnné).

**Schéma: Výpočet indikátoru spokojenosti zaměstnanců placených z OP TP s personální politikou a systémem vzdělávání**

<b>Zaměstnanci MMR a MF placení z OP TP</b>	
<b>systém odměňování</b>	Dostatek informací o systému odměňování a benefitů Systém odměňování, který zohledňuje výši výkonu Spravedlivost přidělování odměn Adekvátnost výše platu ve vztahu k náplni a náročnosti práce <b>Celková spokojenost s pravidly odměňování</b>
<b>nabídka vzdělávacích kurzů</b>	Dostatek času na vzdělávání Šíře nabídky vzdělávacích kurzů Dostupnost vzdělávacích kurzů Možnost samostatně si vybírat z nabídky vzdělávacích kurzů Relevance nabízených kurzů <b>Celková spokojenost se vzdělávacími kurzy</b>
<b>kvalita vzdělávacích kurzů</b>	Využitelnost získaných poznatků v praxi Lepší pracovní výkon díky vzdělávacím kurzům <b>Celková spokojenost s kvalitou vzdělávacích kurzů</b>

Hodnoty celkového indikátoru jsou dlouhodobě stabilní. Hodnota se od roku 2018 nezměnila, nabývá výše 64 %, což je méně než v prvním roce měření (2014: 65 %), a do cílové hodnoty indikátoru (72 %), které má být dosaženo v roce 2023, zbývá 8 p. b. Pokud spokojenost nezačne růst, cílová hodnota indikátoru (72 %) nebude v roce 2023 naplněna. Spokojenost se vzděláváním je vyšší (71 %) nežli spokojenost s odměňováním (50 %).

**Graf 5: Vývoj indikátoru spokojenosti s personální politikou a systémem vzdělávání v letech 2014–2020**



Respondenti jsou (dlouhodobě) spokojenější se vzdáváním (71 %) než s odměňováním (50 %). Zatímco spokojenost se vzdáváním do roku 2018 rostla a poté, i přes komplikace s COVID, se udržela na relativně vysoké úrovni, spokojenost s odměňováním stále klesá.

Polovina zaměstnanců MMR i MF nemá dostatek času na vzdělávání, jinak je ale spokojenost se vzdělávacími kurzy (jejich nabídkou i kvalitou) vysoká. V roce 2019 a 2020 jsou s nabídkou vzdělávacích kurzů spokojenější zaměstnanci MF, kvalitu vzdělávacích kurzů hodnotí zaměstnanci MMR a MF podobně. Se systémem odměňování jsou spokojenější spíše zaměstnanci MMR.

### 3.2.1. Spokojenost s personální politikou

Spokojenost s odměňováním dlouhodobě klesá. Zhoršilo se hodnocení možnosti ovlivnit výši platu svým výkonem a spokojenost s pravidly přiznávání odměn. Oproti tomu většina zaměstnanců hodnotí svůj plat s ohledem na náročnost výkonu služby za „tak akorát“.

Parciální indikátor systém odměňování dosáhl v roce 2020 hodnoty 50 %. Hodnota je stabilní (poklesla o 1 p. b.).<sup>16</sup> Zhoršilo se hodnocení možnosti ovlivnit výši platu svým výkonem a spokojenost s pravidly přiznávání odměn. Z hodnocení jednotlivých otázek v meziročním srovnání dle organizace vyplývá, že zhoršení hodnocení možnosti ovlivnit výši platu svým výkonem je způsobeno zhoršením spokojenosti

<sup>16</sup> Z roku 2017 na rok 2020 došlo k poklesu o 5 p. b.

zaměstnanců MMR. Zhoršení hodnocení spokojenosti s pravidly přiznávání odměn je způsobeno zhoršením spokojenosti zaměstnanců MF.

Zaměstnanci MMR jsou oproti zaměstnancům MF s pravidly přiznávání odměn nadále spokojenější, dále zaměstnanci MMR oproti zaměstnancům MF považují častěji způsob přiznávání odměn za spravedlivý<sup>17</sup>. Naopak se od roku 2018 zlepšilo hodnocení množství informací o systému odměňování a přiznávání benefitů, a to protože se významně zlepšilo hodnocení zaměstnanců MF (přiblížilo se tak hodnocení zaměstnanců MMR).

S pravidly odměňování je celkově spokojeno 45 % všech respondentů, 52 % respondentů z MMR (2018: 63 %) a 38 % respondentů z MF (2018: 59 %). Způsob přiznávání odměn považuje za spravedlivý 57 % všech respondentů, 62 % z MMR a 52 % MF (2018: obě skupiny 60 %).

Hodnocení adekvátnosti výše platu<sup>18</sup> se od posledního šetření ani v jedné z organizací významně nezměnilo. 69 % zaměstnanců MMR považuje svůj plat s ohledem na náročnost výkonu služby za spíše vysoký nebo tak akorát (63 % hodnotí tak akorát, 6 % spíše vysoký), na MF je stejného názoru 72 % zaměstnanců (67 % tak akorát, 5 % spíše vysoký). Téměř 1/3 zaměstnanců na MMR i MF si stále myslí, že jejich plat je s ohledem na náročnost jejich výkonu práce nízký.

Oproti roku 2018 se významně zlepšilo hodnocení množství informací o systému odměňování a přiznávání benefitů zaměstnanců MF (nárůst z 36 % na 59 % spíše a rozhodně pozitivních odpovědí). Na MMR hodnotí množství informací o systému odměňování a přiznávání benefitů jako dostatečné 69 % zaměstnanců, nejčastěji informace zjišťují od svého nadřízeného (39 %) nebo od kolegů (20 %).

Možnost ovlivnit svým výkonem výši svého platu se meziročně zhoršila, protože významně poklesl podíl zaměstnanců na MMR, kteří si myslí, že ano. Loni byl na MMR podíl pozitivních odpovědí 62 %. Aktuálně je to polovina, stejně jako na MF.

Zaměstnanci MMR i MF placení z OP TP by uvítali odměňování dle skutečného výkonu, větší flexibilitu osobní složky platu (osobního příplatku) na základě skutečného pracovního výkonu zaměstnance a větší transparentnost v odměňování. Zaměstnanci MMR často kritizují systém rozdělování mimořádných odměn, který je obecně považován za netransparentní a nemotivující, neboť zaměstnanci dopředu nevědí, kdy odměny dostanou, co a jak jejich výši ovlivňuje, na základě čeho jsou přidělovány a není znám ani rozpočet odměn pro jednotlivé sekce, příp. nižší útvary. Zaměstnanci MF navíc upozorňují, že četnost a výše odměn se zejména v roce 2020 výrazně snížily, ačkoliv jsou na práci kladeny stále vyšší požadavky, které byly v roce 2020 navíc komplikovány epidemickou situací.

---

<sup>17</sup> V roce 2017 byli respondenti z MF s většinou aspektů týkajících se odměňování spokojenější než zaměstnanci MMR. V roce 2018 tomu bylo naopak – zaměstnanci MMR byli ve všech hodnocených aspektech systému odměňování spokojenější než zaměstnanci MF. Letos se kromě dvou zmíněných aspektů odměňování hodnocení mezi organizacemi významně neliší.

<sup>18</sup> V roce 2018 byla přidána střední kategorie odpovědi „tak akorát“, která byla v obou skupinách respondentů nejvíce zastoupena. Pro výpočet indikátoru ji interpretujeme jako pozitivní hodnocení adekvátnosti výše platu.

### 3.2.2. Systém vzdělávání

Hodnoty parciálních indikátorů týkajících se vzdělávacích kurzů se nijak významně nezměnily. Obě dosahují výše 71 %. Respondenti častěji než v roce 2018 deklarují nedostatek času pro využití nabídky vzdělávání.

Hodnoty parciálních indikátorů týkajících se vzdělávacích kurzů<sup>19</sup> se nijak významně nezměnily. Obě dosahují výše 71 %. 90 % zaměstnanců z MF absolvovalo v letech 2019 a 2020 alespoň jeden kurz financovaný z OP TP (téměř ¼ dokonce několik takových kurzů), respondenti z MMR deklarují nižší účast – 64 % se v letech 2019 a 2020 zúčastnilo alespoň jednoho kurzu financovaného z OP TP (pouze třetina absolvovala několik takových kurzů). Častým důvodem neúčasti bylo zrušení kurzu kvůli pandemii COVID-19, eventuálně absolvování jiných vzdělávacích kurzů či nedávný nástup či návrat po mateřské/rodičovské dovolené. Na MMR také několik zaměstnanců uvádí jako důvod nedostatek času. Ani v jednom z případů se neobjevila odpověď, že by zaměstnanec o možnosti kurzů z tzv. Systému vzdělávání nevěděl.

V rámci parciálního indikátoru nabídka vzdělávacích kurzů respondenti hodnotili aspekty vzdělávání, jako je šíře nabídky vzdělávacích kurzů, jejich dostupnost, relevance, možnost si je samostatně vybrat a dostatek času pro využití nabídky vzdělávání. Respondenti častěji než v roce 2018 deklarují nedostatek času pro využití nabídky vzdělávání.<sup>20</sup> Polovina respondentů nemá dostatek času pro využití nabídky vzdělávání (57 % zaměstnanců na MMR a 45 % zaměstnanců MF, v roce 2018 to bylo 42 % zaměstnanců MMR a 31 % zaměstnanců MF). Zaměstnanci MMR oproti roku 2018 hodnotí hůře šíři nabídky vzdělávacích kurzů a jejich relevanci. Zaměstnanci MF jsou oproti roku 2018 pozitivnější, co se týká otázek na šíři nabídky vzdělávacích kurzů a jejich dostupnost. Celková spokojenost s vzdělávacími kurzy se meziročně nezměnila a neliší se ani významně mezi organizacemi<sup>21</sup> – 9 z 10 zaměstnanců na MF i MMR je se vzdělávacími kurzy spokojeno. Sice se mezi organizacemi neliší celková spokojenost, pokud se ale podíváme na jednotlivé aspekty nabídky vzdělávacích kurzů, aktuálně jsou se všemi aspekty nabídky vzdělávacích kurzů spokojenější zaměstnanci na MF<sup>22</sup>. Zaměstnanci MMR i MF dlouhodobě hodnotí v největší míře kladně možnost samostatně si vybrat z nabídky vzdělávacích kurzů (94 %) a jejich dostupnost (92 %)<sup>23</sup>. O něco hůře je hodnocena šíře nabídky (87 %) a její relevance (80 %) - dle 1/5 zaměstnanců nedopovídá nabídka kurzů potřebám jejich práce (na MMR nerelevanci kurzů deklaruje ¼).

Parciální indikátor kvalita vzdělávacích kurzů dosáhl v aktuálním šetření hodnoty 71 %. Respondenti vedle celkové spokojenosti s kvalitou kurzů hodnotili využitelnost nabytých znalostí a dovedností v praxi a potenciál zlepšení pracovního výkonu díky jejich absolvování. Zaměstnanci MMR a MF jsou se všemi aspekty kvality kurzů spokojeni velmi podobně<sup>24</sup>. Nejlépe je hodnocena kvalita vzdělávacích kurzů, je s ní spokojeno 95 % zaměstnanců. Lépe je hodnocena využitelnost získaných poznatků v praxi (92 %) nežli zlepšení pracovního výkonu díky absolvování kurzu (83 %). Zaměstnanci MF hodnotí využitelnost nabytých znalostí a dovedností v praxi oproti roku 2017 pozitivněji.

<sup>19</sup> Respondenti byli explicitně upozorněni, že hodnotí vzdělávací kurzy hrazené z OP TP, specificky tzv. Systém vzdělávání

<sup>20</sup> Otázka na množství času na vzdělávání měla nejhorší průměrné hodnocení již v roce 2018.

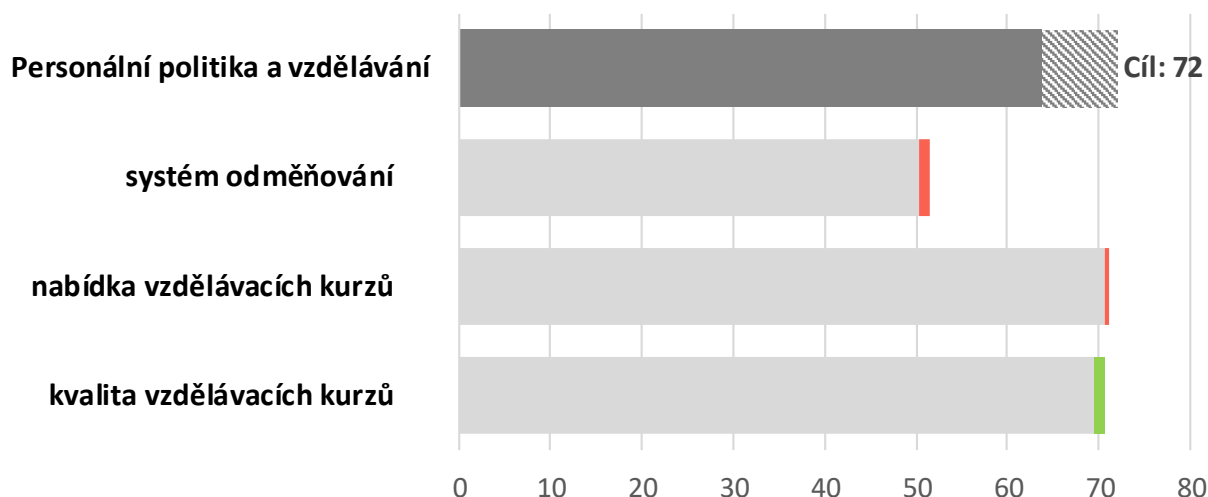
<sup>21</sup> To se týká pouze otázky na celkovou spokojenost, s jednotlivými položkami jsou aktuálně spokojenější zaměstnanci MF.

<sup>22</sup> Šíře nabídky kurzů: MF 93 %, MMR 83 %; dostupnost nabídky kurzů: MF 95 %, MMR 89 %; možnost samostatně si vybrat: MF 98 %, MMR 91 %; relevance kurzů: 88 %, MMR 73 %.

<sup>23</sup> Pro srovnání, v roce 2016 hodnotí kladně možnost samostatně si vybrat z nabídky vzdělávacích kurzů 89 % a dostupnost kurzů 84 % respondentů.

<sup>24</sup> V roce 2018 byli spokojenější zaměstnanci MMR.

**Graf 6: Meziroční změny v hodnotách indikátoru spokojenosti s personální politikou a vzděláváním (2018–2019 + 2020)**



Zaměstnanci MMR i MF spontánně hodnotí nabídku kurzů relativně pozitivně. Obě skupiny by uvítaly online podobu školení. Některé respondenty z MMR odrazuje od vzdělávání přihlašování prostřednictvím MS2014+. Několik reakcí se týkalo nízké kvality lektorů. Zaměstnanci MMR by uvítali další kurzy zaměřené například na oblast veřejných zakázek nebo širší výběr v kurzech zaměřených na anglický jazyk. MF především prakticky orientované kurzy zaměřené na oblast účetnictví, mezd, DPH, veřejnou podporu, veřejné zakázky, kontroly a audit atp.

Co se tzv. Specifického vzdělávání<sup>25</sup> týká, zaměstnanci MMR oceňují především možnost vybrat si kurz dle jejich skutečné potřeby. Kurzy tak mohou být velmi specifické. Některým zaměstnancům MMR nevyhovuje nutnost úhrady nákladů z vlastních zdrojů a až poté jejich refundace (to se týká jazykového vzdělávání).

**Tabulka 2: Vývoj spokojenosti s personální politikou a se systémem vzdělávání v letech 2014–2020**

	2014	2015	2016	2017	2018	2019 - 2020	2023	rozdíl od r. 2018
<b>INDIKÁTOR</b>	<b>65</b>	<b>63</b>	<b>62</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>72</b>	<b>-0,19</b>
systém odměňování	65	55	56	57	51	50		-1,19
nabídka vzdělávacích kurzů	63	65	65	66	71	71		-0,51
kvalita vzdělávacích kurzů	68	70	65	67	69	71		1,11

<sup>25</sup> Vzdělávací kurzy, které jsou také hrazené z OP TP. Jedná se o jiný systém vzdělávání. Otázky na spokojenost s tímto systémem vzdělávání nevstupují do výpočtu indikátoru. Ptali jsme se na něj pouze zaměstnanců MMR.



### 3.3. Spokojenost relevantních aktérů s podmínkami pro práci

Indikátor měří spokojenost zaměstnanců implementační struktury placených z OP TP s materiálními podmínkami pro práci, s informacemi potřebnými pro práci, s nastavením formálních pravidel a se spoluprací aktérů (de facto fungování oficiálních pracovních skupin). Hodnota indikátoru překročila cílovou hodnoty 70 % o 2 p. b. Obě cílové skupiny jsou spokojenější ve všech sledovaných oblastech.

Indikátor měří spokojenost zaměstnanců implementační struktury placených z OP TP (mimo osob pracujících na DPP či DPČ) s materiálními podmínkami pro práci, s informacemi potřebnými pro práci, s nastavením formálních pravidel a se spoluprací aktérů (de facto fungování oficiálních pracovních skupin). Poslední dvě zmíněné parciální oblasti hodnotily dvě cílové skupiny, proto je indikátor Spokojenost relevantních aktérů s podmínkami pro práci rozdělen na dva dílčí indikátory stejně jako indikátor Spokojenost s monitorovacím systémem. Dotazováni byli zaměstnanci MMR a MF (placení z OP TP - tj. MMR NOK a OP TP a MF AO, PCO a AFCOS) a členové pracovních skupin (neplacení z OP TP). Do výpočtu indikátoru bylo zařazeno celkem 31 proměnných vztahujících se k hodnocení spokojenosti s následujícími oblastmi:

- **materiální podmínky pro práci** (pomocí 12 proměnných, pouze zaměstnanci placení z OP TP)
- **informace potřebné pro práci** (1 proměnná, pouze zaměstnanci placení z OP TP)
- **nastavení formálních pravidel** (7 proměnných u placených z OP TP a 1 proměnná u neplacených z OP TP)
- **spolupráce aktérů** (4 proměnné u placených z OP TP a 6 proměnných u neplacených z OP TP).

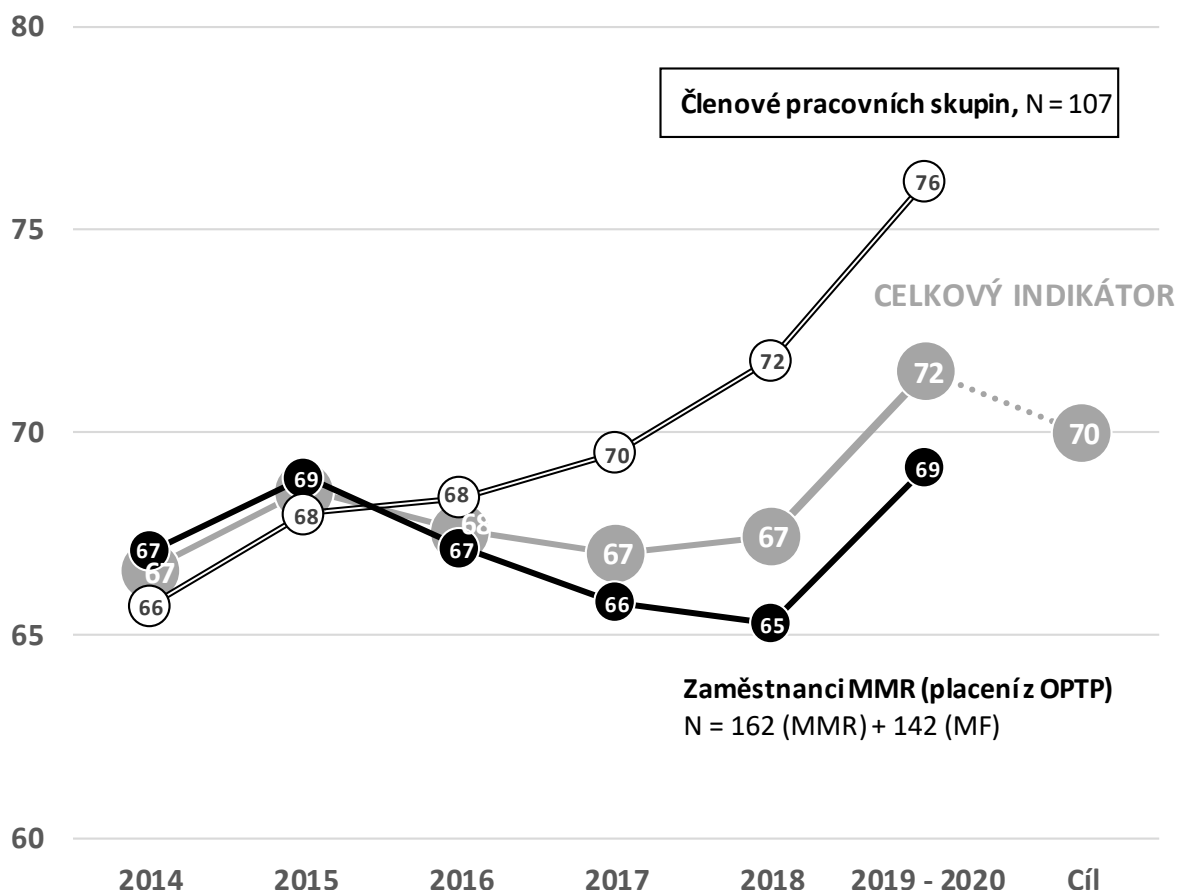
#### Schéma Výpočet indikátoru spokojenosti zaměstnanců placených z OP TP s podmínkami pro práci

Zaměstnanci MMR a MF placení z OP TP		Členové pracovních skupin (neplacení z OP TP)	
<b>materiální podmínky pro práci</b>	<b>Celková spokojenost s pracovním prostředím</b> Rychlost pracovního počítače Spolehlivost pracovního počítače Spolehlivost tiskáren a skenerů Počet tiskáren a skenerů Dostupnost potřebných počítačových programů <b>Celková spokojenost s IT vybavením</b> Množství pracovních pomůcek Kvalita pracovních pomůcek Dostupnost pracovních pomůcek Šíře výběru pracovních pomůcek <b>Celková spokojenost s pracovními pomůckami</b>		
<b>info potřebné pro práci</b>	Dostupnost potřebných informací a podkladů pro práci		
<b>nastavení formálních pravidel pro práci</b>	Srozumitelnost metodik MMR-NOK <b>Celková spokojenost s metodikami MMR-NOK</b> Srozumitelnost metodik OP TP Rychlost aktualizací metodik OP TP Frekvence aktualizací metodik OP TP <b>Celková spokojenost s metodikami OP TP</b> Srozumitelnost relevantních zákonů	<b>nastavení formálních pravidel pro práci</b>	Spokojenost s pravidly pro fungování EU fondů
<b>spolupráce aktérů</b>	Připravenost partnerů na jednání PS Užitečnost podnětů a námětů od partnerů Odbornost partnerů <b>Celková spokojenost s činností PS</b>	<b>spolupráce aktérů</b>	Ochota vedení PS komunikovat Možnost vznášet vlastní podněty Včasnost informací pro činnost v PS Dostatek informací pro činnost v PS Organizace jednotlivých jednání PS <b>Celková spokojenost s činností PS</b>

Hodnota indikátoru překročila cílovou hodnoty 70 % o 2 p. b. Obě cílové skupiny jsou spokojenější ve všech sledovaných oblastech. Nejspokojenější jsou se spoluprací aktérů (fungováním PS) a nejhůře hodnotí nastavení formálních pravidel pro práci. Od roku 2018 se zlepšilo hodnocení metodik MMR NOK i OP TP.

Dále hodnocení počtu a spolehlivosti tiskáren a skenerů na pracovišti a hodnocení pracovních pomůcek – jejich množství, dostupnost a širší výběru<sup>26</sup>. S pracovními pomůckami jsou spokojenější zaměstnanci placení z OP TP pracující na MF oproti zaměstnancům MMR.

**Graf 7: Vývoj indikátoru spokojenosti relevantních aktérů s podmínkami pro práci v letech 2014 – 2020**



Parciální indikátor materiální podmínky pro práci<sup>27</sup> dosáhl v roce 2017 i 2018 hodnoty 65 %, za roky 2019 a 2020 dosahuje 69 % (nárůst od roku 2018 o necelé 4 p. b.). Zahrnuje spokojenost s vybavením informačními technologiemi, pracovními pomůckami a pracovním prostředím obecně.

S pracovním prostředím a pomůckami jsou v posledních letech šetření spokojenější zaměstnanci MF. Stejně tak jsou zaměstnanci MF spokojenější s pracovními pomůckami, nicméně spokojenost obou skupin se od roku 2018 zvýšila (hodnocení množství, dostupnosti i širšího výběru pracovních pomůcek). V roce 2018 vyjádřil nespokojenost s pracovními pomůckami každý třetí zaměstnanec MMR a každý čtvrtý zaměstnanec MF, nyní je nespokojen každý třetí zaměstnanec MMR a pouze jeden z 10 zaměstnanců MF.

Mnoho zaměstnanců MMR uvedlo, že se k pracovním pomůckám velmi špatně dostávají, objednávají se zřídka, poté se na ně dlouho čeká, případně se jich nedočkají vůbec. Z toho důvodu velké množství zaměstnanců uvedlo, že si pracovní pomůcky velmi často raději obstarávají na vlastní náklady. Dané situaci by mohlo, kdyby byly pracovní pomůcky objednávány v předem stanovených intervalech.

<sup>26</sup> Z roku 2017 na 2018 se hodnocení počtu a spolehlivosti tiskáren a skenerů na pracovišti a hodnocení množství, dostupnost a širšího výběru pracovních pomůcek naopak zhoršila.

<sup>27</sup> Hodnotí pouze zaměstnanci placení z OP TP, ne členové pracovních skupin.

Se svým pracovním prostředím obecně je aktuálně spokojeno 86 % zaměstnanců MMR a 91 % zaměstnanců MF. S vybavením svého pracoviště informačními technologiemi je spokojeno dohromady 79 % zaměstnanců MMR i MF (stejně jako v roce 2018). Zaměstnanci MF jsou spokojenější s počtem tiskáren a skenerů na jejich pracovišti, zaměstnanci MMR zase lépe hodnotí rychlost počítačů (8 z 10 zaměstnanců MMR považuje svůj počítač za rychlý). ¼ zaměstnanců MMR chybí některé programy potřebné pro jejich práci.

Největší nedostatky spatřují zaměstnanci MMR především ve stavu společných prostor (chodby, kuchyňky, toalety), mnoho zaměstnanců vidí velký prostor pro zlepšení i v rámci svých kanceláří (především malý prostor pro daný počet zaměstnanců, zastaralý nábytek, rozpadající se koberce, netěsnící okna, potřeba vymalování atp.). Mnozí zaměstnanci také upozorňovali na nedostatečné světelné podmínky v kancelářích a na velké horko v letních měsících (z důvodu nepřítomnosti klimatizace). Někteří zaměstnanci by uvítali kantýnu (případně jinou místnost pro oběd) a rovněž lepší technické vybavení (vč. pokrytí wi-fi). Rozdílnost reakcí se liší dle stáří používaného IT vybavení. Někteří zaměstnanci MMR považují SW a HW za zastaralý, což zpomaluje fungování počítačů, a tedy i výkonu zaměstnanců. Více zaměstnanců negativně hodnotilo malou obrazovku na notebooku vzhledem k charakteru práce, který na počítači vykonávají. Někteří respondenti upozorňovali na chybějící videokamery, mikrofony, příp. sluchátka, což pro ně znamená komplikace v případě potřeby online jednání. Mnoho zaměstnanců uvedlo, že si dané vybavení (sluchátka/mikrofon) museli zakoupit z vlastních prostředků.

Hodnota parciálního indikátoru informace potřebné pro práci<sup>28</sup> se od roku 2018 zvedla o 6 p. b., dosahuje hodnoty 73 % (hodnotili pouze zaměstnanci placení z OP TP). 95 % zaměstnanců MMR i MF deklaruje, že má k dispozici potřebné informace a podklady pro výkon své práce. V roce 2018 to deklarovalo 84 % zaměstnanců MMR a 90 % zaměstnanců MF.

Na spokojenost s parciální oblastí nastavení formálních pravidel byly dotazovány obě cílové skupiny. Zaměstnanci placení z OP TP hodnotili srozumitelnost a celkovou spokojenost s metodikami MMR-NOK a OP TP pro období 2014-2020. U metodik OP TP byly hodnoceny navíc rychlost a frekvence jejich aktualizací. Dále respondenti hodnotili srozumitelnost legislativních opatření, která mají vliv na jejich práci. Neplacení z OP TP vyjadřovali svou spokojenost pouze s úpravou pravidel pro fungování ESI fondů na národní úrovni. Z těchto důvodů není vhodné srovnávat spokojenost cílových skupin mezi sebou. Nicméně pro obě skupiny platí, že se jedná o oblast, která je hodnocena hůře než ostatní oblasti, ke kterým se jednotlivé skupiny vyjadřovaly.

Spokojenost s metodikami MMR-NOK i OP TP se zvýšila. S metodikami MMR-NOK je spokojeno 89 % zaměstnanců MMR i MF (v roce 2018 vyjádřilo svou spokojenost 84 % respondentů z MF a 70 % z MMR) a srozumitelné přijdou 86 % zaměstnancům MMR a 91 % zaměstnancům MF (2018: 86 % respondentům z MF a 72 % z MMR). 94 % respondentů z MMR a 90 % z MF je s metodikami OP TP spokojeno (nárůst od roku 2018 až o 10 p. b.) a přijdou jim i srozumitelné (92 % obě skupiny). 28 % respondentů z MF si myslí, že nové či aktualizované metodiky OP TP jsou připravovány spíše pomalu. Stejného názoru je na MMR méně – tj. 20 %, respondentů. Stejně jako v roce 2018 je každý čtvrtý člen pracovních skupin (neplacený z OP TP) nespokojen s úpravou pravidel pro fungování ESI fondů na národní úrovni.

Pracovní skupiny jsou hodnoceny kladně, a to jak jejich gestory, tak řadovými členy. Hodnocení parciální oblasti spolupráce aktérů probíhá jinak mezi cílovými skupinami – tj. do výpočtu jsou zahrnuty jiné proměnné pro respondenty placené z OP TP a neplacené z OP TP. Obě cílové skupiny měly hodnotit PS, které se účastní nejčastěji. Zaměstnanci placení z OP TP, kteří jsou zodpovědní za realizaci a náplň PS: 96 % deklaruje, že členové chodí připraveni, a 93 % deklaruje, že členové přicházejí s užitečnými podněty k projednávaným tématům, dle 95 % je odbornost členů PS vysoká. Dle 97 % členů PS (neplacení z OP TP)

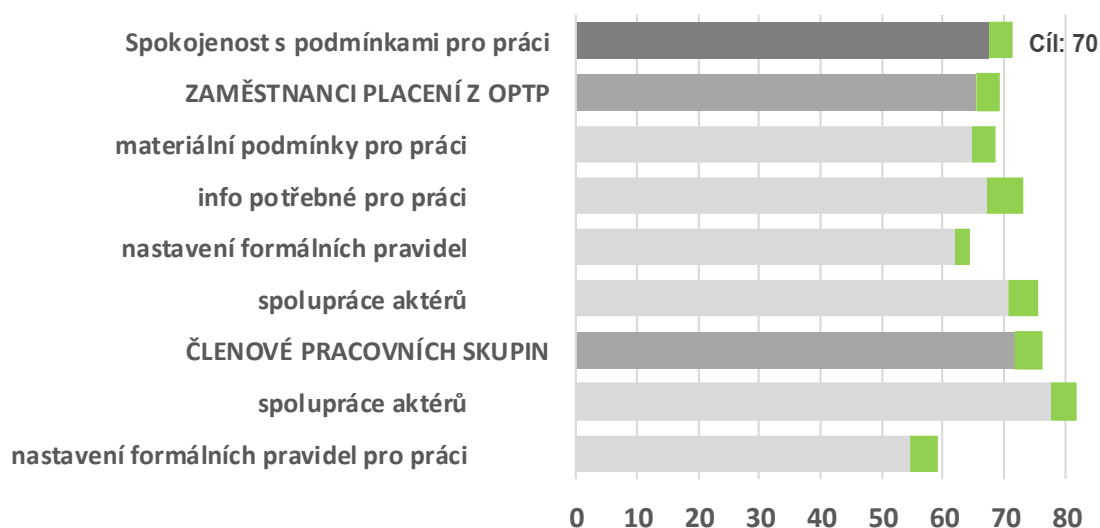
---

<sup>28</sup> Parciální indikátor se skládá pouze z jedné otázky: Máte k dispozici potřebné informace a podklady pro svůj výkon služby/práce?

jsou vedoucí těchto PS ochotni komunikovat, 92 % deklaruje, že vznášet vlastní podněty v PS je snadné a téměř všichni dostávají všechny materiály týkající se činnosti PS s dostatečným časovým předstihem (98 %) a v dostatečném množství (96 %). Téměř všichni členové PS hodnotí organizaci jednotlivých jednání kladně. Celkově je s činností PS, které se účastní nejčastěji, spokojeno 9 z 10 řadových členů PS a 93 % organizátorů. Členové jsou oproti organizátorům častěji velmi spokojeni (přes 30 % z obou cílových skupin jsou dokonce velmi spokojeni).

Vzhledem k situaci COVID-19 proběhla poslední jednání online formou. Ptali jsme se proto obou cílových skupin na jejich spokojenost s online formou PS a na jejich preferenci formy konání PS. 95 % všech respondentů je s online formou spokojeno. Přesto více než polovina gestorů PS (zaměstnanci MF a MMR placení z OP TP) preferuje prezenční formu PS (u řadových členů je to o trochu méně nežli polovina – 46 %). Online formu preferuje slabší třetina (28 %) zaměstnanců MMR a řadových členů PS (z MF pouze 9 %). Zastánci online formy platforem vyzdvihují především flexibilitu, efektivnost, operativnost, úsporu času a nákladů a nižší rizika ve vztahu k pandemické situaci, možnou účast většího počtu účastníků. Ti, kdo preferují prezenční podobu platforem, zdůrazňují především nenahraditelnost osobních kontaktů, networking a navazování neformálních kontaktů, kuloární diskuse, efektivnější vyjednávání sporných otázek a možnost vnímat i neverbální část komunikace.

**Graf 8: Meziroční změny v hodnotách indikátoru spokojenosti relevantních aktérů s podmínkami pro práci (2018 – 2019 + 2020)**



Dílčí indikátor za cílovou skupinu členů PS dosahuje vyšších hodnot nežli dílčí indikátor za cílovou skupinu zaměstnanců placených z OP TP (76 % oproti 69 %) – viz Tabulka 3 níže. Kvůli odlišnému počtu parciálních indikátorů (které sytí jednotlivé dílčí indikátory), odlišnému počtu proměnných (které sytí parciální indikátory) a především odlišnosti proměnných dle cílové skupiny nelze tvrdit, že jedna či druhá cílová skupina je celkově spokojenější. Spokojenost obou cílových skupin od roku 2018 vzrostla o 4 p. b.

Obě cílové skupiny jsou nejspokojenější se spoluprací aktérů (fungováním PS) a (nej)hůře hodnotí nastavení formálních pravidel pro práci. S fungováním PS jsou spokojenější členové PS neplacení z OP TP (82 %) nežli zaměstnanci MMR placení z OP TP (75 %). Nastavení formálních pravidel pro práci hodnotí naopak lépe zaměstnanci placení z OP TP (64 % oproti 59 %). Nutno brát v úvahu, že skupiny hodnotí odlišná formální pravidla a fungování PS z jiné role (viz výše).

**Tabulka 3: Vývoj spokojenosti aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP v letech 2014-2020**

		2014	2015	2016	2017	2018	2019- 2020	2023	rozdíl od 2018
<b>INDIKÁTOR</b>		<b>67</b>	<b>69</b>	<b>68</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>4,04</b>
<b>osoby podílející se na řízení - placení z OPTP</b>	<b>dílčí indikátor</b>	<b>67</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>69</b>		<b>3,86</b>
	materiální podmínky pro práci	72	70	69	65	65	69		3,87
	info potřebné pro práci	69	74	72	71	67	73		5,98
	nastavení formálních pravidel	62	63	61	62	62	64		2,50
	spolupráce aktérů	64	73	71	71	71	75		4,79
<b>členové PS - neplacení z OPTP</b>	<b>dílčí indikátor</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>72</b>	<b>76</b>		<b>4,41</b>
	spolupráce aktérů	72	75	76	76	78	82		4,34
	nastavení formálních pravidel	47	47	46	50	54	59		4,62

## 4. Technická specifikace

### 4.1 Metoda a průběh sběru dat

Šetření je realizováno metodou CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), tedy pomocí on-line dotazníku, který vyplňují jednotliví respondenti samostatně. Ke sběru byl využit softwarový nástroj SurveyMonkey. Sběr dat probíhal v březnu 2021 na čtyřech cílových skupinách a pomocí pěti různých dotazníků. Respondentům byla v průběhu sběru zaslaná jedna upomínka k vyplnění.

- Dotazník A měřil Spokojenost s monitorovacím systémem; *cílová skupina: interní uživatelé (zaměstnanci IS)*
- Dotazník B měřil Spokojenost s monitorovacím systémem; *cílová skupina: externí uživatele (příjemci a žadatelé)*
- Dotazník C měřil část Spokojenosti s podmínkami pro práci; *cílová skupina: členové pracovních skupin*
- Dotazník D měřil Spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání a část Spokojenosti s podmínkami pro práci; *cílová skupina: zaměstnanci placení z OP TP – rozdělení na zaměstnance Ministerstva pro místní rozvoj a zaměstnance Ministerstva financí<sup>29</sup>.*

**Tabulka 4 Velikost vzorku a návratnost šetření dle jednotlivých cílových skupin**

V tabulce 4 níže je uveden počet oslovených respondentů, počet respondentů, kteří dotazník vyplnili (alespoň částečně), celková návratnost.

	Osloveno (F)	Počet validních odpovědí (N)	Návratnost (N/F)
A) zaměstnanci IS EU fondů	764	335	<b>44 %</b>
B) příjemci a žadatelé	2956	837	<b>28 %</b>
C) členové pracovních skupin	375	107	<b>29 %</b>
D) zaměstnanci placení z OPTP - MF	231	164	<b>71 %</b>
zaměstnanci placení z OPTP - MMR	231	148	<b>64 %</b>

<sup>29</sup> Dotazník byl rozdělen, neboť dotazník pro zaměstnance MMR byl rozšířen o položky mapující spokojenost s dalšími oblastmi práce na MMR pro jiné potřeby než pro potřeby vyhodnocení indikátorů spokojenosti OP TP.

## 4.2 Konstrukce a výpočet indikátorů

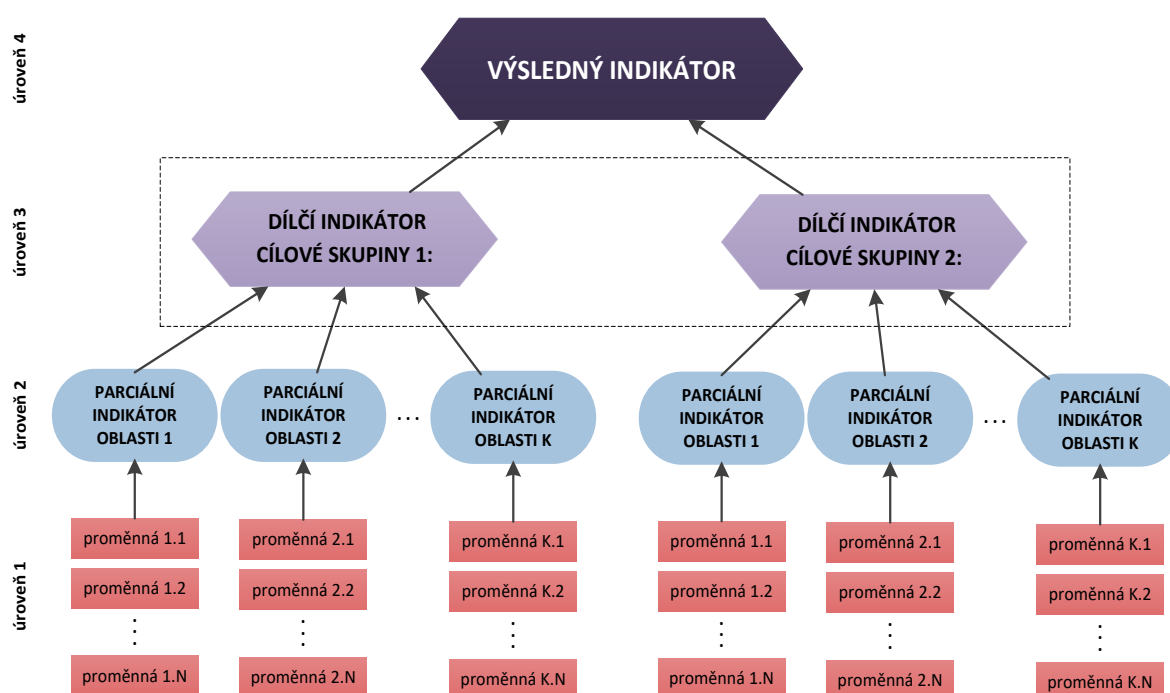
Nejnižší úroveň pro měření indikátorů jsou jednotlivé otázky v dotazníku (proměnné). Otázky mají pevně definovanou čtyřbodovou stupnici hodnocení, kde 1 znamená nejlepší a 4 nejhorší hodnocení proměnné.

Druhou úroveň konstrukce indikátorů tvoří jednotlivé (parciální) oblasti, na základě kterých je monitorována spokojenost s pracovními podmínkami, monitorovacím systémem a systémem vzdělávání a odměňováním. Pro každou takovou oblast je vypočten parciální indikátor.

Třetí úroveň indikátoru tvoří tzv. dílčí indikátor cílové skupiny.

Poslední (čtvrtou) úroveň tvoří výsledný indikátor. V případě indikátoru Spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání je dílčí indikátor shodný s výsledným, neboť se vztahuje pouze k jedné cílové skupině.

Konstrukce a výpočet indikátorů je znázorněna na následujících obrázcích:



### Shrnutí metodiky výpočtu indikátorů

(standardizované rozpětí indikátorů: 0 – 100 %)

$$\text{parciální indikátor (PI)} = ((\sum X_i) - n) / (n * 3) * 100$$

kde **n** je počet proměnných a **X<sub>i</sub>** je hodnota i-té proměnné (i = 1 až n)

$$\text{dílčí indikátor (DI)} = (\sum PI_j) / k$$

kde **k** je počet parciálních indikátorů (PI) a **PI<sub>j</sub>** je hodnota j-tého parciálního indikátoru (j = 1 až k)

$$\text{INDIKÁTOR (I)} = (DI_1 + DI_2) / 2$$

**INDIKÁTOR (I)** = DI (v případě spokojenosti zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání)

## 5. Seznam použitých zkratk

AO – Auditní orgán

CSSF14+ - portál monitorovacího systému pro interní uživatele (zaměstnanci implementační struktury a hodnotitelé)

DoP - Dohoda o partnerství

EJ NOK - Evaluační jednotka Národního orgánu pro koordinaci MMR

ESIF, ESI fondy - Evropské strukturální a investiční fondy

IS - implementační struktura

ISKP14+ - portál monitorovacího systému pro externí uživatele (žadatele a příjemce)

KL - kontrolní list

MF - Ministerstvo financí ČR

MMR - Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

MS - monitorovací systém

MS2014+ - monitorovací systém

OAK - oddělení administrativní kapacity

OP - operační program

OP PIK - Operačního programu Podnikání a inovace pro konkurenceschopnost

OP TP - Operační program Technická pomoc

OP VVV - Operačního programu Výzkum, vývoj a vzdělávání

OP Z - Operační program Zaměstnanost

p. b. - procentní bod

PCO – Platební certifikační orgán

PS - pracovní skupina

ŘO - řídicí orgán

VZ - veřejná zakázka

ZoR - zpráva o realizaci

ZS - zprostředkující subjekt

ŽoP - žádost o platbu