

„Indikátory spokojenosti a hodnocení Koncepce jednotného metodického prostředí“

Závěrečná zpráva

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 5



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Obsah

1. Manažerské shrnutí	5
1.1.1. Vyhodnocení naplnění indikátorů OP TP.....	5
1.1.2. Hodnocení Koncepce jednotného metodického prostředí	7
1.1.3. Doporučení.....	11
2. Executive summary	13
2.1.1. Evaluation of Fulfilment of the OP TA Indicators	13
2.1.2. Assessment of the Single Methodical Environment Concept	15
2.1.3. Recommendations	20
3. Úvod a kontext	21
3.1. Technické informace k řešení zakázky, metodologie	22
3.1.1. Analýza dat	23
3.1.2. Zjištění míry naplnění indikátorů	24
3.1.3. Hodnocení plnění cílů Koncepce jednotného metodického prostředí	25
3.2. Překážky a komplikace při šetření.....	27
4. Naplnění indikátorů spokojenosti.....	29
4.1. Míra spokojenosti relevantních aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP (82410) ..	30
4.1.1. Popis výpočtu indikátoru.....	30
4.1.2. Výsledná hodnota indikátoru	33
4.1.3. Srovnání s výsledky šetření 2014	34
4.1.4. Vyhodnocení indikátoru	35
4.1.5. Podrobné vyhodnocení otázek.....	36
4.2. Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem (83420).....	44
4.2.1. Popis výpočtu indikátoru.....	44
4.2.2. Výsledná hodnota indikátoru	47
4.2.3. Srovnání s výsledky šetření 2014	48
4.2.4. Vyhodnocení indikátoru	49
4.2.5. Podrobné vyhodnocení otázek.....	50
4.3. Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání (82110)	51
4.3.1. Popis výpočtu indikátoru.....	51
4.3.2. Výsledná hodnota indikátoru	52
4.3.1. Srovnání s výsledky šetření 2014	52
4.3.1. Vyhodnocení indikátoru	53
4.3.1. Podrobné vyhodnocení otázek.....	54

5. Hodnocení Koncepce jednotného metodického prostředí	61
5.1. Celkové hodnocení metodického prostředí	61
5.1.1. Sjednocování pravidel a postupů	61
5.1.2. Sjednocování informačních systémů.....	67
5.2. MS 2014+.....	72
5.2.1. Celková spokojenost s informačním systémem	75
5.2.2. Zhodnocení pracovního prostředí monitorovacího systému.....	79
5.2.3. Hodnocení dat obsažených v informačním systému.....	91
5.3. Komunikace	99
5.4. Výzvy, podávání žádostí o podporu.....	114
5.5. Administrativní náročnost.....	122
6. Závěry a doporučení.....	124
6.1. Shrnutí zjištění.....	124
6.1.1. Vyhodnocení naplnění indikátorů OP TP.....	124
6.1.2. Hodnocení Koncepce jednotného metodického prostředí	126
6.2. Doporučení	130
6.2.1. Podmínky pro práci	130
6.2.2. Personální politika a systém vzdělávání.....	131
6.2.3. Nastavení metodického prostředí.....	131
6.2.4. Monitorovací systém.....	132
6.2.5. Žádost o podporu	134
6.2.6. Komunikace	134
6.3. Doporučení pro další šetření	135
6.3.1. Příprava kontaktů.....	135
6.3.2. Nastavení obsahu dotazníků	135
6.3.3. Realizace dotazníkových šetření	136
6.3.4. Výpočet indikátoru	137
6.3.5. Vyhodnocení dat z dotazníkových šetření	137
6.3.6. Realizace rozhovorů	138
6.3.7. Obecné	138
7. Přílohy.....	139
7.1. Příloha – podklady a statistiky.....	139
7.2. Příloha k metodickým dokumentům MMR-NOK.....	139
7.3. Příloha k pracovním skupinám	139
7.4. Příloha – výstupy ze skupinových diskuzí se zástupci ŘO.....	139
7.5. Příloha – výstupy z individuálních rozhovorů s žadateli.....	139

1. Manažerské shrnutí

Projekt „Indikátory spokojenosti a hodnocení Koncepce jednotného metodického prostředí“ byl vypracován na základě výzvy Ministerstva pro místní rozvoj ČR. Dodavatelem této zakázky byla společnost HOPE GROUP s.r.o.

Cílem této zakázky bylo **zjištění aktuálních hodnot tří vybraných indikátorů výsledků** pro Operační program Technická pomoc (OP TP) pro rok 2015 dle metodologie stanovené v baseline šetření v roce 2014. Dalším cílem zakázky bylo **vyhodnocení stavu plnění vybraných cílů Koncepce jednotného metodického prostředí (JMP)** – první fáze tohoto hodnocení. Jedná se především o vyhodnocení v návaznosti na reálné zkušenosti s implementací prvních výzev programového období 2014–2020. Hodnocení bylo zaměřeno na podání žádosti o podporu. Jeho cílem bylo zjistit reakce žadatelů na obsah, nastavení, načasování a srozumitelnost výzev a zároveň získat zpětnou vazbu od zaměstnanců implementační struktury k nastaveným pravidlům JMP. Dle výše uvedených cílů byla také rozdělena Závěrečná zpráva.

Míra naplnění indikátorů spokojenosti byla zjišťována pomocí on-line dotazníkového šetření, které proběhlo v průběhu října a listopadu 2015 a reflektuje názor respondentům na počátku implementace období 2014–2020. Celkové výsledky hodnocení je nezbytné interpretovat v kontextu fáze implementace a faktu, že většina vyhlášených výzev se vztahovala k Operačnímu programu Podnikání a inovace pro konkurenceschopnost (OP PIK), který v minulém období realizovalo podávání žádostí v jiném monitorovacím systému a pro většinu žadatelů a zaměstnanců stávajícího programu se jedná o zásadní změnu. V rámci hodnocení byla realizována 4 dotazníková šetření s následujícími aktéry zaměstnanci implementační struktury – interní uživatelé systému; žadatelé o podporu; členové pracovních skupin (neplacení z OP TP) a pracovníci placení z OP TP. Na základě šetření byly zjišťovány jednotlivé proměnné (dílní aspekty spokojenosti), které vstupovaly do výpočtu indikátoru.

Dotazníková šetření poskytla základní informaci o plnění cílů Koncepce JMP a stala se podkladem pro realizaci návazného kvalitativního šetření formou individuálních rozhovorů s žadateli a skupinových diskuzí se zástupci řídicích orgánů (ŘO).

Kapitoly níže představují hlavní závěry k jednotlivým částem výzkumu.

1.1.1. Vyhodnocení naplnění indikátorů OP TP

U indikátoru „Míra spokojenosti relevantních aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP“ (82410) došlo k mírnému zlepšení oproti baseline šetření z roku 2014 (z 63 % na 65 %). K dosažení cílové hodnoty chybí 5 procentních bodů (p.b.) **Indikátor „Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem“ (83420) výrazně poklesl**, o 15 p.b. (z 64 % na 49 %). Pokles je z větší části způsoben poklesem dílního indikátoru spokojenosti zaměstnanců implementační struktury, kde došlo k poklesu o 19 procentních bodů. K dosažení cíle pro rok 2023 stále chybí 31 p.b. **Drobný pokles oproti roku 2014 zaznamenal také indikátor „Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání“ (82110)**, z 65 % na 63 %, způsobený především poklesem spokojenosti se systémem odměňování.

Shrnutí vyhodnocení jednotlivých indikátorů je uvedeno u každého indikátoru, v kapitolách 4.1.4, 4.2.4 a 4.3.4. V této kapitole (níže) je uvedeno stručné hodnocení zvláště k jednotlivým hodnoceným oblastem (oblastem indikátorů).

Podmínky pro práci

V rámci hodnocení „pracovních podmínek“ byla sledována spokojenost s množstvím dostupných informací a podkladů, se stavem pracovního prostředí, se stavem pracovních pomůcek, s metodikami, se zákony, s úpravou pravidel, se spoluprací s partnery atd. V oblasti organizace pracovních skupin panuje spokojenost, a to především v oblasti spolupráce s partnery. Členové pracovních skupin (PS) **pozitivně hodnotí organizaci jednání, ochotu řídicích subjektů komunikovat i rychlost toku informací pro činnost v PS.** Pracovníci placení z OP TP (kteří jsou v roli garantů / organizátorů PS), jsou ve spolupráci se zástupci spolupracujících subjektů **nejvíce spokojeni s připraveností a odborností partnerů** a s užitečností jejich podnětů a námětů. Prostor pro zlepšování u obou cílových skupin je v oblasti nastavení formálních pravidel pro práci, kam spadá úprava pravidel pro fungování ESI fondů a lze zde tedy aplikovat většinu zjištění i doporučení uváděných k metodickému prostředí (viz dále).

Snižující se tendenci má spokojenost pracovníků placených z OP TP s materiálními podmínkami pro práci (především s ohledem na dostupnost a kvalitu pomůcek a možnou širší výběru, která neumožňuje např. nákup kvalitního či specializovaného vybavení). Prostor pro zlepšení existuje také u IT vybavení pro práci.

Informační systém

Monitorovací systém je ve sledovaném období oslovenými respondenty hodnocen velmi negativně. Hodnota indikátoru k informačnímu systému výrazně poklesla (o 15 p. b.), pokles hodnoty je z větší části způsoben poklesem spokojenosti zaměstnanců implementační struktury (nespokojenost se systémem uvedlo 77 % respondentů).

Zaměstnanci implementační struktury **nejhůře hodnotí orientaci v systému**, negativně je vnímána také rychlost načítání a ukládání dat a klesla spokojenost s informacemi od pracovníků technické podpory. Z pohledu respondentů (žadatelů) je **nejhůře hodnocena celková spokojenost se systémem** (nespokojenost uvedlo 52 % žadatelů) a celková spokojenost s pracovním prostředím systému, tedy charakteristiky, kdy měli respondenti celkově shrnout svůj dojem ze systému. Špatně byla žadateli hodnocena také orientace v systému, úplnost informací obsažených přímo v systému a celková spokojenost s uživatelskou podporou. Ve všech charakteristikách (kromě 4 proměnných) došlo oproti roku 2014 k poklesu spokojenosti, což může být způsobeno tím, že systém je nový, bylo na něj kladeno velké očekávání a uživatelé si na něj potřebují zvyknout, ale především tím, že systém v počátcích svého fungování nepracoval tak, jak by měl (viz níže).

Bližší zhodnocení je uvedeno níže (část „Monitorovací systém“).

Personální politika a systém vzdělávání

Spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání u pracovníků placených z OP TP mírně klesla, což je způsobeno především **výrazným poklesem spokojenosti se systémem odměňování.** Respondenti se vyjádřili, že nemají dostatek informací o systému odměňování, systém považují za nespravedlivý, nemotivující a výše platu dle nich není adekvátní náročnosti práce (odměňování nereflktuje pracovní výkony).

Naopak **pozitivní vývoj zaznamenaly proměnné (jednotlivé aspekty spokojenosti) vztahující se k systému vzdělávání.** Se vzdělávacími kurzy a jejich kvalitou jsou respondenti spokojeni (92 % respondentů je s kvalitou kurzů velmi či spíše spokojena), kladně je hodnocena dostupnost kurzů a možnost samostatně si vybrat z nabídky vzdělávacích kurzů. Výsledky v uvedených oblastech jsou přitom obdobné napříč různými pracovními pozicemi i institucemi. Oproti minulému šetření se zvýšila spokojenost s relevancí nabízených kurzů (ač někteří respondenti postrádají kurzy na konkrétní témata potřebná pro jejich práci) a pozitivně je hodnocen čas, který je na vzdělávání vyčleněn.

1.1.2. Hodnocení Koncepte jednotného metodického prostředí

Celkové nastavení metodického prostředí

Současná úprava pravidel na národní úrovni je vnímána zástupci ŘO spíše negativně (59 % respondentů je s úpravami pravidel na národní úrovni pro fungování ESI fondů nespokojeno). Myšlenku JMP zástupci ŘO v zásadě chápou, uvědomují si výhody sjednocování pravidel (např. zpřesnění dokumentace, přehledný způsob získávání informací, povinné zavedení některých kroků/procesů – např. povinnost provádění hodnocení ad.; k čemuž pracovníci placení z OP TP dodávají, že díky jednotnému systému je vše lépe kontrolovatelné), nicméně nejsou spokojeni s dosavadním vývojem a současným stavem jednotného metodického prostředí. **JMP považují zástupci ŘO za příliš ambiciózní**, uvítali by jeho zúžení a zjednodušení s respektováním odlišností jednotlivých OP. Mezi hlavními uváděnými nevýhodami JMP je totiž právě fakt, že **nebere ohled na specifika jednotlivých programů**, dále robustnost systému (který zvyšuje administrativní náročnost pro ŘO i pro žadatele – konkrétně uváděn velký počet metodik a jejich velký rozsah) a omezená flexibilita takového prostředí. Zástupci ŘO by proto uvítali koncentraci NOK na oblasti, kde pomoc potřebují, a které jsou klíčové a zároveň obtížné (kde společné řízení dává smysl, např. veřejná podpora, veřejné zakázky, integrované nástroje, monitorování) a nezasahování do kompetencí ŘO – např. v oblasti hodnocení projektových žádostí. De facto **by uvítali zúžení JMP, zjednodušení a přenechání některých kompetencí na ŘO** (jelikož ŘO je tím, kdo nese za řízení OP odpovědnost); ve shodě s respektováním odlišností jednotlivých OP.

Zástupci ŘO vnímají, že byli součástí připomínkového procesu JMP, ale necítí se spoluautory či jako rovnocenní partneři tvorby JMP (částečně kvůli nedostatku času na připomínkování, krátkému času na připomínky, nevyčlenění, či kvůli nemožnosti ŘO vyčlenit dostatečné personální kapacity apod.).

Zástupci ŘO upozorňují i na nejasnosti a vzájemné rozpory mezi metodikami a časté změny metodik komplikující implementaci OP (v této souvislosti by uvítali vytvoření systému aktualizací metodik, na který by navázali práce u sebe, aby nedocházelo ke změnám metodik např. v průběhu výzev); přičítají JMP zdržení se spouštěním programů, kdy je nutné vše nechat schvalovat NOKem.

Monitorovací systém

Myšlenka sjednocování informačních systémů do jednotného monitorovacího systému (a jeho přínos pro ŘO i žadatele) je vnímána spíše smíšeně – většina respondentů se domnívá, že sjednocení procesů do jednotného systému je rozhodně či spíše přínosné pro žadatele / příjemce. V konkrétních komentářích ovšem existují silné argumenty jak na straně zastánců sjednocení systému, tak na straně jeho odpůrců. Mezi výhodami je uváděno **sjednocení informací na jedno místo (komplexně, přehledně, srovnatelně), přesnější monitoring čerpání a snížení nároků na znalost více systémů.** Negativa jsou ovšem také zastoupena – respondenti v podobě zástupců ŘO i pracovníků placených

z OP TP poukazují na technické problémy, chybovost systému, uživatelskou nepřívětivost, zvýšení administrativní zátěže pro ŘO, omezenou flexibilitu sjednoceného systému apod.

Spokojenost se systémem

Strukturovaně hodnocená **spokojenost obou skupin respondentů dotazníku (žadatelů a interních uživatelů systému) přímo se systémem je nízká a poklesla téměř ve všech aspektech** (z 64 na 49 %). Pokles hodnoty indikátoru k informačnímu systému je z větší části způsoben poklesem spokojenosti zaměstnanců implementační struktury (interních uživatelů; nespokojenost se systémem uvedlo 77 % respondentů).

Respondenti /zaměstnanci implementační struktury nejhůře hodnotí celkovou spokojenost s monitorovacím systémem a orientaci v systému. Negativně vnímají také rychlost načítání a ukládání dat a poskytované informace od pracovníků technické podpory (především užitečnost dodaných informací). K největšímu poklesu spokojenosti oproti šetření v roce 2014 došlo právě u technické podpory systému.

Respondenti / žadatelé nejhůře hodnotili celkovou spokojenost se systémem (52 % žadatelů uvedlo, že nejsou spokojeni), **celkovou spokojenost s pracovním prostředím systému¹, orientaci v systému, úplnost informací obsažených přímo v systému a celkovou spokojenost s uživatelskou podporou.** V těchto oblastech také došlo k největšímu poklesu spokojenosti. Jediný (mírný) nárůst hodnoty zaznamenaly proměnné „dopad plánovaných odstávek systému na práci“ a „rychlost zobrazování, načítání a ukládání dat“. Zde je největší rozdíl v hodnocení oproti interním uživatelům – 72 % nespokojených interních uživatelů oproti 34 % u žadatelů. V realizovaných rozhovorech s žadatelí / konzultanty byl téměř vždy **monitorovací systém považován za největší překážku / přítěž samotnému podávání žádosti o podporu.** Uživatelská přívětivost systému je hodnocena jako velmi nízká. Žadatelé uváděli konkrétní nedostatky systému, které způsobují právě uživatelský nekomfort (např. malá pole na vyplnění hodnocených informací; chybějící políčka pro vyplnění požadovaných informací; chybějící nápovědy v systému, případně nesrozumitelné existující nápovědy; dlouhé načítání a ukládání žádosti; nemožnost vidět rovnou všechna pole pro vyplnění či respondenty konkrétně uváděný „nesmyslný systém vyplňování informací odspoda“ apod.)

Porovnání s dříve využívanými systémy

Při srovnávání s předchozími systémy je třeba vzít v úvahu skutečnost, že je porovnáván systém, který vznikl nyní nově se systémy vyvíjenými po celé minulé programové období 2007–2013 a mírný pokles hodnot tudíž bylo možné očekávat.

Většina respondentů / žadatelů při porovnání pracovního prostředí MS2014+ se systémem z období 2007–2013 reagovala negativně (72 % respondentů), tj. že **pracovní prostředí MS2014+ je horší než v systémech používaných v období 2007–2013.** Kritizována je především uživatelská nekomfortnost, neintuitivnost, nelogičnost vyplňování, pomalost systému, nesoulad manuálů s monitorovacím systémem atd. Z návazného šetření vyplývá, že práce s monitorovacím systémem je obecně hůře hodnocena respondenty / uživateli, kteří v předchozím programovém období podávali žádost

¹ Proměnné „celková spokojenost“ byly uvedeny v dotazníku vždy na konci sekce otázek na dané téma a představovaly tak souhrnné zhodnocení tématu, jehož části byly řešeny v otázkách dříve. V některých případech byly dílčí části témat hodnoceny pozitivněji než souhrnné hodnocení celku.

v systémech E-Account a Benefil. Naopak žadatelé / zástupci poradenských agentur, kteří používali systém Benefit, považují systém za srovnatelný z hlediska struktury.

Interní uživatelé při porovnání práce v systému uvádějí, že **u nového systému v době šetření (4Q 2015) nefungují důležité funkce, které u staršího fungovaly** (automatické kontroly, součty, filtrování, vyhodnocování apod.) nefungují některé nové funkce (např. systém depeší) a systém naopak obsahuje některé nepotřebné funkce. Systém je hodnocen jako pomalejší, administrativně náročnější (složitá spolupráce se žadateli, nepřizpůsoben žadatelům, aplikace často "padá", vyžaduje příliš "klikání"), nepraktický při otevírání příloh a obsahující příliš mnoho úrovní. Orientace v systému je zaměstnanci implementační struktury hodnocena velmi negativně, stejně tak obtížnost tvorby sestav a práce s těmito sestavami (požadavek na zjednodušení generování sestav a sjednocení formátu sestav, zlepšení intuitivnosti nástroje a odstranění nadbytečných funkcí). Dle interních uživatelů v době šetření chybělo nebo nefungovalo propojení s rejstříky (zároveň polovina zaměstnanců implementační struktury nevěděla, že je systém s nějakými rejstříky propojen). Uživatelé byly zaznamenány jen drobné pozitivní posuny oproti minulému období (dle některých interních uživatelů je přehlednější a flexibilnější), od nového – pokročilého – systému však měli interní uživatelé obecně mnohem vyšší očekávání, než jaká byla v době prováděného šetření skutečnost.

Ve vztahu k monitorovacímu systému vnímají zástupci ŘO pozitivně zlepšení přístupu Odboru správy monitorovacího systému (OSMS). Naopak jako velmi problematický vnímají nesoulad mezi zněním (požadavky) metodik a skutečností v MS2014+, což ztěžuje práci na přípravě výzev i komunikaci se žadateli. Dalším okruhem výrazné nespokojenosti na straně ŘO je nestabilita systému.

Podávání žádostí o podporu

Většina respondentů / žadatelů (57 %) dle dotazníku se domnívá, že **administrativní náročnost podávání žádosti o podporu oproti minulému období vzrostla**. Jednotnou podobu žádosti o podporu hodnotí žadatelé v některých případech jako zbytečnou, nefunkční – např. u OP TP (dotazy, zda se jedná o velký podnik, apod.), u projektů na záchranu ryb (genderové otázky) či studie proveditelnosti pro projekty bez příjmů – ve veřejném zájmu. **Elektronické podávání žádosti o podporu je většinou vnímáno pozitivně**, jako přínos k celkovému zjednodušení přípravy. **Vyskytují se ale stížnosti na elektronický podpis**. Klíčovým problémem bylo zřízení elektronického podpisu na České poště a při instalaci do počítače (v některých případech museli jeho instalaci řešit respondenti s IT podporou). V případě, že měli respondenti s elektronickým podpisem špatnou zkušenost, často si stěžovali na fakt, že je funkční pouze v prohlížeči Explorer, zmiňovali další technické komplikace (např. nutnost instalace aplikace Silverlight, problematické vkládání/načtení, malá snadno přehlédnutelná ikonka), či uváděli, že nebylo zcela jasné, co všechno se má podepisovat.

Z hlediska procesu podávání žádosti o podporu hodnotili respondenti čas vymezený na zpracování žádosti (mezi vypsáním výzvy a termínem pro odevzdání žádosti) jako dostatečný. **Výhrady se ovšem objevovaly k vypsání několika výzev v jediný den** (případ OP PIK), s čímž si respondenti spojují problémy systému (přetížení, chybové hlášky, výpadky, odhlašování uživatelů, mazání již vložených dat apod.). Další problémy působily žadatelům situace, kdy **systém nebyl otevřen při vypsání výzvy** a oni museli s podáním žádostí o podporu čekat na spuštění systému. 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 o podporu**, což znesnadňovalo proces přípravy projektu (např. požadavek na zpracování položkového rozpočtu, přičemž příručka byla zveřejněna až dlouho

po vyhlášení výzvy, problémy způsobené aktualizací hodnotících kritérií apod.). Obecně by žadatelé velmi **uvítali, kdyby měli všechna pravidla a informace pohromadě již na začátku výzvy a tyto nebyly dále měněny**. Extrémním případem nejasného výkladu pojmu je podmínka výzvy OP PIK „Technologie I“, že firma žadatele nesmí mít historii starší než 3 roky. Žadatelé se až zpětně po podání žádosti o podporu dozvěděli (na základě výkladu MPO), že stáří 3 let se nevztahuje na žádající firmu, ale na podnikatelskou historii všech jednatelů / společníků firmy, čímž byli mnozí žadatelé poškozeni a vyřazeni z hodnocení.

Respondenti v podobě zástupců ŘO vnímají poměrně citlivě nárůst požadavků směrem k žadatelům, kdy žadatelé často musí dělat věci, které dříve nebyly nutné a které nyní musí dělat v rámci sjednocení postupů (např. povinná CBA u projektů negenerujících příjmy, popis týmu u projektů OP PIK apod.). Jednotná pravidla a žádosti o podporu pro investiční i neinvestiční projekty a vůbec pro různé typy projektů (např. technická pomoc, velké dopravní projekty, měkké projekty v sociální oblasti, projekty negenerující příjmy v životním prostředí) nemohou být funkční tak, aby na tyto žadatele nezvýšily nároky. V tomto pohledu se tedy respondenti z řad žadatelů a zástupců ŘO shodují.

Komunikace mezi žadateli a ŘO/ZS

Při podávání žádosti o podporu i při řešení případných problémů se **žadatelé nejčastěji obrazejí na zprostředkující subjekt, resp. vyhlášovatele výzvy**. Z rozhovorů vyplývá, že **žadatelé ve většině případů vědí, na koho se v případě problémů mají obrátit**. Se srozumitelností obecných informací týkajících se výzvy jsou žadatelé většinou spokojeni, nespokojeni jsou ovšem s podávanými konkrétními informacemi k podmínkám, výkladu pravidel a především k práci v systému ze strany od kontaktních osob (komunikaci ztěžuje např. to, že vyhlášovatel výzvy nemůže nahlížet do rozpracovaných žádostí). **S uživatelskou podporou je spokojeno 60 % respondentů**. Nespokojenost je pravděpodobně ovlivněna tím, že pracovníky uživatelské podpory ŘO bylo dle respondentů spíše obtížné (až nemožné) zastihnout, případně ani sami pracovníci neuměli poradit a předávali dotaz dál, a řešení tak trvalo dlouho. Pokud již žadatelé požadované informace pro řešení problému souvisejícího s prací IS KP14+ získají, jsou tyto **informace pro žadatele v 87 % užitečné**. Z pohledu zástupců ŘO probíhá komunikace obdobně jako dříve, nová pravidla byla z jejich strany nastudována a byli v nich vyškoleni příslušní pracovníci. Pro usnadnění řešení problémů vytvořili některé ŘO databáze dotazů (FAQ), jiní na nich teprve pracují.

Dalším komunikačním kanálem – a okruhem s výraznou nespokojeností – je **systém depeší, který byl kritizován žadateli i zástupci ŘO**. Žadatelé uváděli, že v době šetření nelze vybrat, komu má být depeše zaslána, zaslání je velmi nepřehledné v případě více projektů (nezobrazují se dle jednotlivých OP a ministerstev, chybí notifikace), nefunguje upozornění na přijaté depeše prostřednictvím emailu či telefonu atd. Problémem je také vysoká četnost zbytečných depeší (často chodí depeše určené někomu jinému), s čímž souhlasí i zástupci ŘO. Uvádějí, že systém depeší nefunguje dle jejich potřeb; není jasné, které depeše jsou generované systémem a které musejí pracovníci psát sami; je lehké špatně nastavit, komu se depeše rozešle (lehce se může stát, že depeše přijde všem).

Výzvy (příprava, srozumitelnost dokumentů)

Přípravu výzev hodnotilo 82 % zaměstnanců implementační struktury jako spíše až velmi náročnou. Zástupci ŘO zmínili, že na začátku měli velký problém se systémem (např. nesoulad mezi testovací a ostrou verzí MS2014+ např. ve funkčnosti, číslování výzev apod.; formulář výzev neobsahoval

všechna data a moduly, které byly potřebné mj. pro vyhlášení výzvy (např. hodnocení/ Strategický realizační plán (SRP)/vše k monitorovacím výborům); z pohledu ŘO nefungující parametrizace výzev apod.), souhlasí ovšem s tím, že s postupem času dochází ke zlepšování situace. Dalším ze zmíněných negativ je SRP – ze strany ŘO je vnímán jednoznačně velmi negativně, jako nepřehledný, zbytečně komplikovaný dokument bez jasného smyslu. Naproti tomu harmonogram výzev zástupci ŘO vnímají jako užitečný (ač většina ho využívala v nějaké formě i dříve), i když aktuální míru povinností/detailu považují za zbytečnou a náročnou (problém např. u synergických výzev).

Oslovení žadatelé považují výzvy za srozumitelné. Především respondenti, kteří mají již nějakou zkušenost s metodickými dokumenty k fondům nebo i k jiným formám dotací si s textem výzvy dokázali poradit., Stejně tak žadatelé hodnotí jako srozumitelné základní dokumenty k výzvě (téměř v 90 %). Uvádějí, že většinou není problém s pochopením záměru výzvy. **Problémy se ovšem objevují v jednoznačnosti dalších pokynů a v dokládání příloh** (např. informace o požadovaných přílohách se lišily napříč dokumenty a nebylo tedy jasné, který seznam příloh je finální). Příručky pro žadatele jsou hodnoceny jako přehledné, přípravu žádostí o podporu ovšem velmi komplikují jejich časté změny a nekonzistence jednotlivých pokynů. Někdy dokonce dochází ke změně podmínek či jejich výkladu až *po* uzavření příjmu žádostí, což žadatelé považují za naprosto nepřijatelné.

1.1.3. Doporučení

Konkrétní doporučení, která vyplynula z výsledků provedených šetření, jsou uvedena v kapitole 6.2. V největší míře se doporučení týkají monitorovacího systému, kde směřují především ke **zlepšení fungování systému**, tj. zajištění plné funkčnosti systému pro vyhledávání výzev, zabránění výpadkům systému či mazání vložených dat, zrychlení systému, zjednodušení registrace do systému, nebo zajištění fungování systému v různých prohlížečích. Další doporučení směřují ke **zjednodušení práce v systému** (tak aby bylo minimalizováno nadbytečné a opakované vyplňování dat) a jeho **větší přizpůsobení uživatelům**, např. zvětšením polí pro popis některých hodnocených položek. Doporučení se týkají také **usnadnění orientace uživatelů v systému**, tj. aby byla doplněna nápověda v systému, dále aby se zobrazovala žadatelům vždy všechna pole nutná k vyplnění, aby byla předem stanovena povinná pole, a (nejen) v této souvislosti aby byly **sjednoceny informace v metodických dokumentech s realitou v systému**. Mezi další doporučení týkající se monitorovacího systému patří zlepšení uživatelské podpory, zlepšení komunikace mezi aktéry (OSMS, ŘO) či zkvalitnění Úvodního školení k MS2014+ včetně zvýšení odbornosti školitelů.

V oblasti nastavení jednotného metodického prostředí je doporučeno **stanovit jasná pravidla a termíny aktualizace JMP a úprav metodických dokumentů**, tak aby na toto mohli navázat svou činností pracovníci ŘO. Dalším doporučením je dostatečně **uplatňovat partnerský přístup** při komunikaci se zástupci ŘO a také uspořádat vyhodnocující jednání s partnery pro vyjasnění vzájemných potřeb a představ o fungování JMP. Například z hlediska zpracování žádosti o podporu je doporučením **reflektovat specifika jednotlivých operačních programů** (posílit autonomii ŘO v určení položek, které jsou povinné a které reflektují dané projekty) a také jasně stanovit, které části žádosti je nutné elektronicky podepisovat. V případě metodických dokumentů MMR-NOK je doporučeno především předat autorům metodik hodnocení a konkrétní podněty k zapracování do dokumentů zjištěné v rámci šetření a v případě **metodických dokumentů ŘO (výzvy, příručky) zajistit obsahový soulad** mezi těmito dokumenty. Další doporučení pak směřuje ke zlepšení komunikace (mezi OSMS, ŘO/projektovými manažery a žadateli).

V oblasti podmínek pro práci na řízení DoP/OP se doporučení týkají především umožnění širšího výběru kvalitnějších pracovních pomůcek, zajištění pružnějších dodávek pracovních pomůcek a zvýšení kvality IT vybavení. Z hlediska personální politiky je doporučením zpřehlednit systém odměňování, a to především v oblasti osobního ohodnocení. Potřeba je také zlepšit interní komunikaci (např. lépe informovat zaměstnance; zajistit prostor pro interní výměnu zkušeností; lépe komunikovat vize a strategie mj. napříč jednotlivými odděleními/odbory). U systému vzdělávání je pak doporučením rozšířit či upravit nabídku kurzů vzhledem k potřebám pracovníků a tyto potřeby průběžně zjišťovat.

2. Executive summary

The “**Satisfaction Indicators and Assessment of the Concept of the Single Methodical Environment**” Project was drawn up based on the call for proposals by the Ministry of Regional Development (MRD) of the Czech Republic. The supplier of this contract was HOPE GROUP s.r.o.

The objective of this contract was to **determine the current values of three specific result indicators** for the Operational Programme Technical Assistance (OP TA) for 2015 according to the methodology set in baseline research in 2014. An additional objective of the contract was to **evaluate to what extent selected objectives of the Single Methodical Environment (SME) Concept** are being met – the first phase of this assessment. This concerns above all an evaluation based on real experience with implementation of the first calls of the 2014–2020 programming period. The assessment focused on the submission of an application for support. Its objective was to gather applicants’ reactions to the contents, set-up, timing and clarity of the calls for proposals and also to obtain feedback from employees of the implementation structure concerning the set rules of the SME. The Final Report was also divided in accordance with the abovementioned objectives.

The values of satisfaction indicators were obtained using an on-line survey, which took place in October and November 2015 and hence reflects the views of respondents at the start of implementation in the 2014-2020 programming period. The overall results must be interpreted in the context of the phase of implementation and the fact that most calls issued at the time were calls of the Operational Programme Enterprise, Innovation and Competitiveness (OP EIC). In this OP, applications for support in the previous period were administered in a different monitoring system, which meant major changes for applicants and staff. Four questionnaire surveys were conducted with the following actors: implementation structure employees – internal users of the system; applicants for support; members of working groups (not paid from the OP TA) and staff paid from the OP TA. Based on the surveys, individual variables (partial aspects of satisfaction) were determined which entered into the calculation of the indicator.

The questionnaire survey provided basic information about the extent to which the SME Concept is achieving its goals and became the basis for follow-up qualitative research in the form of individual interviews with applicants and group discussions with representatives of managing authorities (MA).

The chapters below represent the main conclusions of the individual parts of the research.

2.1.1. Evaluation of Fulfilment of the OP TA Indicators

The indicator “**Satisfaction of Relevant Players with Working Conditions in the Management of the Partnership Agreement/OP**” (82410) improved slightly compared to the baseline survey in 2014 (from 63 % to 65 %). Five percentage points (pp) are still required to achieve the target value. **The value of the indicator “Satisfaction of Employees of the Implementation Structure and Recipients and Applicants with the Information System” (83420) fell significantly** by 15 pp (from 64 % to 49 %). The fall is mostly due to a drop in the partial indicator measuring the satisfaction of employees of the implementation structure, which fell by 19 pp. An increase of 31 pp is needed to achieve the objective for 2023. **The “Satisfaction of Employees of the Implementation Structure with Personnel**

Policy and the Training System” indicator (82110) also fell slightly compared to 2014 from 65% to 63%, due mostly to a fall in satisfaction with the remuneration system.

The evaluation of individual indicators is summarised for each indicator in Chapters 4.1.4, 4.2.4 and 4.3.4. This chapter presents a brief assessment (below) especially for individually assessed areas (areas of indicators).

Working Conditions

Satisfaction with the amount of available information and supporting documents, the working environment, working tools, guidelines, laws, rules, cooperation with partners and so on were addressed as part of the assessment of “working conditions”. Respondents were satisfied with the organisation of working groups, above all with the cooperation with partners. Members of working groups (WG) **positively assess the organisation of proceedings, the willingness of managing entities to communicate and the speed of the flow of information for WG activity**. Staff paid from the OP TA (who hold the role of WG sponsors/organisers), are **most satisfied** in cooperation with cooperating entities, **with the preparedness and expertise of partners**, and with the usefulness of their input and suggestions. There is room for improvement in both target groups in the set-up of formal working rules, which includes the rules for the operation of ESI funds and therefore most findings and recommendations presented with respect to the methodical environment (see below) can be applied.

There was a downward trend in the satisfaction of staff paid from OP TA with material working conditions (above all with regard to the availability and quality of tools and possible scope of choice which, for example, does not allow the purchase of quality or specialised equipment). There is also room for improvement in IT equipment for work.

Information System

Those responding to the questionnaire during the data collection period assessed the monitoring system very negatively. The value of the information system satisfaction indicator fell significantly (by 15 pp). This decline is for the most part caused by a drop in the satisfaction of employees within the implementation structure (77% of respondents expressed their dissatisfaction with the system).

The aspect of the system most negatively assessed by employees of the implementation structure was the orientation in the system. They also reported negative views of the speed of uploading and saving data. Their satisfaction with the information provided by technical support staff fell. Applicants who responded in the survey **gave the worst assessment for overall satisfaction with the system** (52% of applicants voiced dissatisfaction) and general satisfaction with the system’s working environment, i.e. the characteristics when respondents were asked to sum up their overall impression of the system. was also assessed negatively, as was the completeness of information contained directly in the system and overall satisfaction with user support. In all characteristics (except 4 variables) satisfaction fell compared to 2014. This could be caused by the fact that the system is new and there were great expectations placed on the system and the users need to grow accustomed to it, but above all because in the early stages the system did not work as needed (see below).

A closer evaluation is provided below (Part “Monitoring System”).

Personnel Policy and Training System

Satisfaction with the personnel policy and system of training for staff paid from the OP TA fell slightly, which is caused above all **by a significant fall in satisfaction with the remuneration system**. Respondents stated that they did not have sufficient information about the remuneration system, they consider the system to be unfair, not motivating and they considered the level of pay inadequate to the demands of the work (the remuneration does not reflect work performance).

By contrast, **there was a positive trend in variables (individual aspects of satisfaction) relating to the training system**. Respondents are satisfied with the training courses and their quality (92% of respondents are very or quite satisfied), the availability of courses and the ability to independently select from an offer of training courses is positively assessed. The results in the areas presented are the same across different work positions and institutions. Unlike the previous survey, satisfaction increased with the relevance of the offered courses (although some respondents lack courses for specific topics required for their work) and the time is positively assessed which is earmarked for training.

2.1.2. Assessment of the Single Methodical Environment Concept

Overall Set-Up of the Methodical Environment (SME)

The current set of rules at national level is perceived rather negatively by MA staff (59% of respondents are dissatisfied with the national-level rules for the operation of ESI funds). MA representatives basically agree with the idea of the SME. They are aware of the benefits of unifying the rules (e.g. specification of documentation, clear method of obtaining information, obligatory introduction of some steps/processes – e.g. the obligation to assess projects etc.; and the staff paid from OP TA add that thanks to the single system everything is easier to assure), nevertheless they are not satisfied with the development so far and with the present state of the single methodical environment. **MA representatives consider the SME to be too ambitious** and would welcome if it were streamlined and simplified with respect to the differences in individual OPs. Among the main stated disadvantages of the SME is the fact that **it does not take into account the specifics of individual programmes**, as well as the robustness of the system (which increases the administrative demands for the MA and for applicants – specifically the great number of guideline documents and their great scope) and the limited flexibility of such an environment. MA representatives would therefore welcome the concentration of the NCA on the areas where they need assistance and that are crucial and difficult (where common management makes sense such as public support, public procurement, integrated tools, monitoring) and no interference in the competences of the MA – for example in the assessment of project applications. De facto **they would welcome the streamlining of the SME, simplification and transfer of competences to the MA** (given that the MA is responsible for OP management); in accordance with respect for the difference of individual OPs.

MA representatives are aware of the fact that they were part of the SME process, but they do not feel they are co-authors or equal partners in the creation of the SME (partly because of the lack of time for comment proceedings, short time for comments, not earmarking or due to the impossibility of the MA to earmark sufficient personnel capacity, etc.).

MA representatives point out the lack of clarity and mutual contradictions between guideline documents and frequent changes of guidelines complicating the implementation of the OP (in this respect they would welcome the creation of a system of updating guideline documents and follow up in their work from them so there are no changes in the guideline documents e.g. in the course of calls); they ascribe the delay in the launch of programmes to the SME as everything needs to be approved by the NCA.

Monitoring System

The idea of unifying the information systems into a single monitoring system (and its benefit to the MA and the applicant) is regarded with mixed feelings – most respondents consider the unification of processes into a single system to be quite beneficial or very beneficial to applicants / beneficiaries. However, individual comments reveal strong arguments on the side of the advocates of a single system as well as on the side of its opponents. Among the advantages is the unification of information in one place in a comprehensive, clear and comparable manner, more accurate monitoring of financial drawdown and reducing the demands on the knowledge of more systems. However there are also negative aspects – respondents who are MA representatives and staff paid from OP TA point out the technical problems, system errors, user-unfriendliness, increased administrative burden for the MA, limited flexibility of the single system, etc.

Satisfaction with the system

The structured assessment of the **satisfaction of both groups of respondents of the questionnaire (applicants and internal system users) directly with the system is low and fell in almost all aspects** (from 64 to 49%). The fall in the value of the information system indicator is mostly caused by the fall in the satisfaction of the implementation structure employees (internal users; 77% of respondents voiced their dissatisfaction with the system).

The aspect of the system assessed most negatively by respondents who are implementation structure employees was the overall satisfaction with the monitoring system and "getting around in the system". They also negatively assessed the speed of the uploading and saving of data and information provided by technical support staff (above all the usefulness of the information provided). The largest fall in satisfaction compared to the previous survey was with the system's technical support.

The applicants among the respondents provided gave their most negative responses regarding their overall satisfaction with the system (52% of applicants stated that they were dissatisfied), **overall satisfaction with the system's working environment², "getting around in the system"**, completeness of information contained directly in the system and overall satisfaction with user support. These were also the areas where satisfaction declined the most. The only (slight) rise was recorded in the "impact of planned system outages on work" and "speed of displaying, uploading and saving data" variables. Here, internal users' assessment differed the most from external users': 72% of dissatisfied internal users as opposed to 34% of applicants. In interviews conducted with applicants/consultants **the monitoring system was almost always considered the biggest**

² The "Overall Satisfaction" variables were stated in the questionnaire always at the end of the section of questions concerning the given topic and represented a summarised evaluation of the topic whose parts were addressed in questions earlier. In some cases the partial parts of the topics were assessed more positively than the summarised assessment of the whole.

obstacle/hindrane to the actual submission of applications for support. The system's user friendliness is assessed as being very low. Applicants mentioned specific shortcomings of the system which cause user discomfort (e.g. a small field for inputting information; missing boxes for inputting required information; missing Help function in the system, or the incomprehensibility of the existing Help tool; long uploading and saving times of the application; impossibility of seeing all the fields for filling in information or respondents specifically stated an "absurd system of filling in information from below", etc.)

Comparison with previously used systems

When making a comparison with previous systems it must be taken into account that a system is being compared which is new, having been established now, with systems developed during the entire past programming period of 2007–2013 and a slight decline in values could therefore be expected.

When comparing the MS2014+ working environment with the system from the 2007–2013 period, most applicants who responded reacted negatively (72% of respondents), i.e. indicating that the **MS2014+ working environment is worse than in the systems used in the 2007–2013 period.** There is criticism of user discomfort, lack of intuitiveness, illogical data input, slowness of the system, discrepancies between manuals and the monitoring system, etc. The follow-up research shows that work with the monitoring system is generally assessed more negatively by users who submitted an application in the E-Account and Benefit systems in the previous programming period. In contrast, those respondents who were applicants/representatives of advisory agencies who used the Benefit system consider the system comparable in terms of structure.

Internal users when comparing work in the system state that **at the time of data collection (Q3 2015) important functions do not work in the new system which worked in the older one** (automatic controls, sum totals, filter, evaluations, etc.) and some new functions do not work (e.g. the "dispatch messaging" system) and inversely, the system contains some unnecessary functions. The system is seen as slower, with more difficult administration (complicated cooperation with the applicant, not adapted to applicants, the application often "crashes", requires too much "clicking"), opening attachments is impractical and contains too many levels. Orientation in the system is assessed very negatively by implementation structure employees, as is the degree of difficulty in creating reports and working with these reports (request for simplifying the generation of reports and unifying the format of reports, improving the intuitiveness of tools and removing unnecessary functions). According to internal users, at the time of data collection, connections with registries are missing or do not work (also half of the implementation structure employees do not know that the system is connected to registries). Users noticed only small positive shifts compared to the previous period (according to some internal users it is more clear and more flexible), however internal users generally had far greater expectations of the new – advanced – system than was the reality at the time of data collection..

In terms of the monitoring system, MA representatives more positively regard the improvement of the approach of the Monitoring System Administration Department (MSAD). By contrast, they regard as highly problematic the non-compliance between the wording (requirements) of guideline documents and reality in MS2014+, which makes work on the preparation of calls and communication with applicants more difficult. Another area of significant dissatisfaction by the MA is the system's instability.

Submission of Applications for Support

According to the questionnaire, most applicants responding (57%) believe that the **administrative demands of submitting applications for support have increased compared to the previous period**. In some cases applicants assess the current resulting form of the single application for support as unnecessary, dysfunctional – e.g. for the OP TA (questions whether applicant is a large enterprise, etc.), for projects to rescue fish (gender questions) or feasibility studies for non-income-generating projects – in the public interest. **The electronic submission of applications for support is mostly regarded positively**, as beneficial for the overall simplification of the preparation. **But there are complaints about the electronic signature**. The key problem was setting up an electronic signature at Česká pošta (Czech Post Office) and when installing on a computer (in some cases respondents had to request help from IT support to install it). Given that respondents had bad experience of dealing with the electronic signature, they often complained of the fact that it works only in the Explorer browser; they mentioned further technical complications (e.g. the need to install the Silverlight application, problems with insertion/uploading the signature, small and easy to overlook icon), or stated that it was not completely clear what needed to be signed.

In terms of the process of submitting applications for support, respondents assessed the time provided for preparing the application (between issuing the call and the date for submitting the application) as sufficient. **Of course, objections appeared about issuing several calls in one day** (the case of the EIC OP), with which respondents associate the problems of the system (overload, error messages, failures, logout of users, deletion of already entered data, etc.). Applicants experienced further problems when the **system was not open when a call was issued** and they had to wait for the system to be opened up to users before being able to submit applications for support. Another mentioned problem was that draft calls appeared very different from the finally announced calls and that the **rules/manuals changed during the preparation of applications for support**, which complicated the process of preparing projects (e.g. a request for submitting an itemised budget while the manual was published long after the announcement of the call, problems caused by the update of assessment criteria, etc.). Generally applicants would have greatly **welcomed if they had had all the rules and information together at the start of the call and these would not have had to be changed further**. An extreme case of an unclear interpretation of a term is the condition of the call of the EIC OP “Technology I” that the applicant’s firm may not have a history older than 3 years. Applicants only retroactively found out after submitting the application for support (based on the interpretation of the Ministry of Industry and Trade) that the age of 3 years does not apply to the firm making the application, but to the business history of all executives/members of the firm so that many of the applicants were damaged and disqualified from the assessment.

MA representatives who responded in the survey were relatively sensitive to the increase in requirements directed at applicants when applicants must often do things which were not necessary earlier but which they must do now as part of unifying procedures (e.g. obligatory CBA for projects not generating income, description of the team in EIC OP projects, etc.). Uniform rules and applications for support for investment and non-investment projects and for various types of projects (e.g. technical assistance, big transport projects, soft projects in the social area, projects not generating income in the living environment) cannot be functional without increasing demands on these applicants. In this respect applicants and MA representatives who responded were in agreement.

Communication between Applicants and the MA/IB

When submitting applications for support and when addressing possible problems, **applicants most often refer to the intermediary body or the issuer of the call**. The interviews indicate that **applicants in most cases know who to refer to in case of problems**. Applicants are mostly satisfied with the intelligibility of general information relevant to a call, but they are dissatisfied with specific information provided by contact persons concerning conditions, interpretation of rules and above all work in the system from (communication is made more difficult for example because the issuer of the call cannot view applications under preparation). **60% of respondents are satisfied with user support**, which is probably affected by the respondents' perception that support staff were difficult (even impossible) to reach, or even the staff could not help and passed on any query so finding a solution took a long time. If applicants obtain the required information for addressing a problem related to IS KP14+ work, this **87% of them found it useful**. In the opinion of the MA representatives communication takes place in the same way as before, new rules were studied by them and the relevant staff was trained to use them. To make it easier to solve problems some MAs have created a question database (FAQ), others have just started working on them.

A further communication channel – and area of significant dissatisfaction – is the **dispatch messaging system which was criticised by applicants and MA representatives**. Applicants stated that at the time of data collection there was no way to select who the dispatch is to be sent to; sending dispatches is very unclear in the case of more projects (they are not displayed according to individual OPs and ministries, there is no notification); email or phone notifications of received dispatches do not work, etc. Another problem is the high frequency of unnecessary dispatches (dispatches are often sent intended for someone else), with which MA representatives also agree. They state that the dispatch system does not work according to their needs; it is unclear which dispatches are generated by the system and which staff must write themselves; it is easy to incorrectly set the recipient to whom a dispatch is to be sent (it can easily happen that a dispatch is delivered to all).

Call for Proposals (Preparation, Clarity of the Documents)

82% of implementation structure employees assessed the preparation of calls as quite to very demanding. MA representatives mentioned that at the start the system was a major problem for them (e.g. discrepancies between the test and live version of MS2014+ for example in functionality, numbering of calls, etc.; the form of calls did not contain all the data and modules which were required for announcing the call (e.g. assessment/Strategic Realisation Plan (SRP)/all to the monitoring committees); parameterisation of calls which MAs perceive as dysfunctional, etc., but they do agree that the situation is improving as time goes on. Another one of the negative aspects mentioned is the SRP – MAs regard it unequivocally very negatively and consider it an unclear, unnecessarily complicated document without a clear purpose. In contrast, MA representatives regard the schedule of calls as useful (although most of them had used it in some form earlier), even though they consider the current degree of requirements/detail to be unnecessary and demanding (problem for example with synergic calls).

Applicants who responded in the survey consider calls to be intelligible. Above all respondents who already have some experience of guideline documents for funds or other forms of subsidies can find their way through the text of the call. Likewise applicants assess as intelligible the call documents (almost 90%). They state that in most cases there is no problem with understanding the objective of the call. **However, problems appear in the clarity of further guidelines and in supplying**

supplementary documents (e.g. information about required supplements differs across documents and it was therefore unclear which list of supplements is final). Manuals for applicants are assessed as being transparent, but the preparation of applications for support is complicated by their frequent changes and by the inconsistencies of individual instructions. Sometimes there is even a change of conditions or their interpretation only after the closing of the submission window for applications, which applicants consider totally unacceptable.

2.1.3. Recommendations

The specific recommendations which arose from the results of the conducted surveys are presented in Chapter 6.2. Most often, recommendations apply to the monitoring system where they are directed above all at **improving the function of the system**, i.e. ensuring full functionality of the system for announcing calls, preventing system failures or deletion of entered data, speeding up the system, simplifying registration in the system or ensuring the functioning of the system in various browsers. Further recommendations are directed at **simplifying work in the system** (to minimise unnecessary and repetitive data input) and its **greater adjustment to the needs of users**, for example enlarging the field for the description of some assessed items. Recommendations also apply to **simplifying user orientation in the system**, i.e. so that the Help tool is added to the system and that all input fields are displayed to applicants, so obligatory fields are present and (not just) in this context that **information in guideline documents is unified with the reality in the system**. Among further recommendations applying to the monitoring system is the improvement of user support, improvement of communication between the players (MSAD, MA) or improvement of the quality of the Initial training for MS2014+ including increasing the expertise of instructors.

In the area of the set-up of the single methodical environment it is recommended to **stipulate clear rules and dates for updating the SME and modifications of guideline documents**, so that MA staff can follow on from this in their activities. A further recommendation is **to sufficiently apply a partnership approach** when communicating with MA representatives and to organise stocktake meetings with partners for clarifying mutual needs and ideas for the functioning of the SME. For example, in terms of processing the application for support the recommendation is to **reflect the specifics of individual operational programmes** (strengthen the autonomy of MAs in determining items that are obligatory and reflect said projects) and also clearly stipulate which parts of the application need to be signed electronically. In the case of guideline documents of the MRD-NCA it is recommended above all to pass on to authors of guideline documents the assessments and specific suggestions for incorporation into documents gathered as part of the surveys and in case of **MA guideline documents (calls, manuals) to ensure consistency of contents** between these documents. Further recommendations are directed towards improving communication (between MSAD, MA/project managers and applicants).

In the area of working conditions for the management of the PA/OPs recommendations apply above all to allowing a broader choice of better quality working tools, ensuring more flexible supplies of working tools and increasing the quality of IT equipment. In terms of personnel policy it is recommended to make the remuneration system clearer, above all in the area of individual pay conditions. There is also a need to improve internal communication (e.g. to inform employees better; ensure room for internal exchange of experience; communicate vision and strategy better across individual sections/departments). The recommendation for the training system is to expand or adjust the offer of courses in terms of the needs of staff and continually assess these needs.

3. Úvod a kontext

Na základě výzvy Ministerstva pro místní rozvoj ČR ke zpracování zakázky a nabídky zpracovatele byla dne 3. 9. 2015 uzavřena objednávka na zakázku „**Indikátory spokojenosti a hodnocení Koncepce jednotného metodického prostředí**“. Dodavatelem této zakázky je společnost HOPE GROUP, s.r.o.

Výstupy této zakázky tvoří podklady pro zpracování dvou evaluačních aktivit MMR ČR v souladu se schváleným Evaluačním plánem Dohody o partnerství. Jedná se o následující evaluační aktivity:

- **Zjištění míry naplnění indikátorů spokojenosti zaměstnanců / relevantních aktérů v roce 2015**, kde se jedná o tři indikátory výsledků pro OP TP 2014-2020 a
- **Hodnocení plnění cílů Koncepce jednotného metodického prostředí.**

Obě aktivity jsou propojeny především realizovaným terénním šetřením. Míra naplnění indikátorů spokojenosti byla zjišťována pomocí on-line dotazníkového šetření, které také poskytlo podklad pro realizaci návazného šetření formou individuálních rozhovorů a skupinových diskuzí s vybranými cílovými skupinami.

Zjištění míry naplnění indikátorů

Cílem této fáze zakázky bylo zjištění aktuálních hodnot tří vybraných indikátorů výsledků pro Operační program Technická pomoc (OP TP), které 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“).

Vybrané indikátory, které byly v rámci zakázky zjišťovány, jsou následující:

- „Míra spokojenosti relevantních aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP“ (82410)
- „Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem“ (83420)
- „Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury s personální politikou
- a systémem vzdělávání“ (82110)

Zjišťování hodnot indikátorů výsledků pro OP TP pro rok 2015 (tj. předmět této zakázky) je součástí průběžné výsledkové evaluace. Tyto hodnoty budou zjišťovány každoročně po celé programové období 2014–2020 na základě metodologie, která byla stanovena v roce 2014 při zjišťování výchozích hodnot (tzv. baseline šetření). Cílem této zakázky tedy bylo zjištění a interpretace hodnot v roce 2015, a to na základě již stanovené metodologie (dotazníkové šetření).

Hodnocení plnění cílů Koncepce jednotného metodického prostředí

Cílem této fáze zakázky bylo vyhodnocení stavu plnění vybraných cílů Koncepce jednotného metodického prostředí – především vyhodnocení v návaznosti na reálné zkušenosti s implementací prvních výzev.

Jednotné metodické prostředí (JMP) bylo tvořeno s cílem odstranění problematických oblastí systému implementace, které byly identifikovány v rámci předchozího programového období 2007–2013. Cílem jednotného metodického prostředí je dosáhnout prostřednictvím standardizace postupů a pravidel, které jsou výstupem JMP, efektivnosti a hospodárnosti při nakládání s finančními

prostředky ESI fondů, transparentnosti procesů a přehlednosti pravidel poskytování podpory, a to vše při co nejnížší administrativní zátěži kladené na subjekty implementační struktury a především na žadatele a příjemce. K dosažení těchto cílů byly definovány nástroje, jejichž využití je nutným předpokladem pro zajištění efektivního a účinného systému řízení a koordinace ESI fondů v ČR.

Celkové hodnocení plnění Koncepce JMP bude prováděno ve více fázích. Předmětem této zakázky – a tedy první fáze hodnocení – je zhodnocení úvodní fáze implementace a je zaměřeno na fázi podání žádosti o podporu. Cílem bylo zjistit reakce žadatelů na obsah, nastavení, načasování a srozumitelnost výzev a zároveň zpětnou vazbu od zaměstnanců implementační struktury k nastaveným pravidlům JMP. Hodnocení plnění Koncepce JMP bylo řešeno kvalitativní analýzou, která navazovala na výsledky a zjištění dotazníkového šetření realizovaného ke zjištění tří indikátorů výsledku a hodnocení první fáze implementace. Kvalitativní analýza byla založena na 25 polostrukturovaných hloubkových rozhovorech s vybranými žadateli (z toho 2 rozhovory pilotní) a 2 skupinových diskusích se zástupci implementační struktury.

3.1. Technické informace k řešení zakázky, metodologie

V rámci plnění předmětu zakázky bylo provedeno výzkumné šetření u celkem čtyř cílových skupin. Pro řešení projektu byly využity tři základní výzkumné metody – dotazníkové šetření, individuální rozhovory a skupinové diskuze. Pro jednotlivé části zakázky byly vybrány rozdílné metody (viz níže).

Realizována byla celkem 4 online dotazníková šetření (CAWI), která jsou dále v textu označována jako dotazníky A, B, C a D.

Dotazníkové šetření A:

- název šetření: Hodnocení monitorovacího systému (MS2014+)
- cílová skupina: pracovníci implementační struktury, kteří využívají monitorovací systém MS2014+ (zkráceně: zaměstnanci implementační struktury. Ve vztahu k monitorovacímu systému označování také jako: interní uživatelé MS)
- barevné označení respondentů: stupně oranžové; např.:

■ velmi spokojen/a ■ spíše spokojen/a ■ spíše nespokojen/a ■ velmi nespokojen/a

Dotazníkové šetření B:

- název šetření: Hodnocení spokojenosti s informačními systémy
- cílová skupina: žadatelé/příjemci, kteří používají MS IS KP14+ (zkráceně cílová skupina žadatelé. Ve vztahu k monitorovacímu systému označování také jako: uživatelé MS).
- barevné označení respondentů: stupně zelené; např.:

■ velmi spokojen/a ■ spíše spokojen/a ■ spíše nespokojen/a ■ velmi nespokojen/a

Dotazníkové šetření C:

- název šetření: Hodnocení činnosti pracovních skupin
- cílová skupina: jmenovaní členové a náhradníci oficiálních pracovních uskupení ustanovených MMR-NOK, kteří se podílí na řízení programů a nejsou placeni z OP TP (zkráceně: členové pracovních skupin / PS)

- barevné označení respondentů: stupně modré; např.:
■ velmi spokojen/a ■ spíše spokojen/a ■ spíše nespokojen/a ■ velmi nespokojen/a

Dotazníkové šetření D:

- název šetření: Hodnocení spokojenosti s pracovním prostředím
- cílová skupina: pracovníci, jejichž platy jsou hrazeny z OP TP mimo osob pracujících na DPP či DPČ (zkráceně: pracovníci placení z OP TP), pozn. zahrnuje také pracovníky AO, CRR, AFCOS a MF
- barevné označení respondentů: stupně vínové; např.:
■ velmi spokojen/a ■ spíše spokojen/a ■ spíše nespokojen/a ■ velmi nespokojen/a

Dotazníková šetření C a D byla kromě výpočtu indikátoru a základního zhodnocení koncepce JMP využita také pro hodnocení jednotlivých metodických dokumentů a jednotlivých pracovních skupin (respondenti hodnotili pouze ty PS, u kterých uvedli, že jsou jejich členy, resp. ty dokumenty, které využívají ve své práci). Tato hodnocení jsou uvedena v samostatných přílohách. Jelikož došlo tímto způsobem k rozdělení respondentů na menší části (s velmi malým základním souborem = počtem členů daných pracovních skupin (již od 14 členů) či malým počtem uživatelů metodik), je nutné data interpretovat pouze jako indikativní. Za jednotlivé dílčí skupiny nemohlo být provedeno statistické testování (např. t-testy) právě vzhledem k nízké četnosti odpovědí. Informace k pracovním skupinám, kde návratnost činí méně než 60 % základního souboru, je nutné brát jako kvalitativní vyhodnocení a pozornost věnovat především námětům v otevřených komentářích, kde respondenti uváděli své výhrady či připomínky.

S cílovou skupinou žadatelé bylo dále realizováno 25 individuálních rozhovorů a s cílovou skupinou zaměstnanci implementační struktury byly realizovány 2 skupinové diskuze. Podrobnosti ke zmíněným výzkumným metodám jsou uvedeny níže.

3.1.1. Analýza dat

Při analýze dat byla data získaná z dotazníkových šetření nejprve očištěna (odstraněny nedokončené odpovědi, případně odpovědi nerelevantních respondentů – např. pro výpočet indikátorů – apod., viz kapitola 3.2). Vzniklá datová matice byla dále podrobena základní statistické analýze. Pro většinu otázek byly vypočteny souhrnné statistiky (absolutní četnosti jednotlivých variant odpovědí a relativní četnosti těchto odpovědí) a případně doplněna dílčí hodnocení pro jednotlivé skupiny respondentů. Pro účely výpočtu indikátorů byla data za příslušné otázky (proměnné) kódována³.

Komentáře respondentů v otevřených otázkách byly rozděleny do kategorií. Základním kritériem pro třídění byly kategorie určené v baseline šetření, aby bylo možné data v jednotlivých letech srovnávat. Ve většině případů byly ovšem přidávány také další kategorie – na základě výskytu výpovědí respondentů. Odpověď respondenta byla vždy přiřazena do těch kategorií, které byly v komentáři zmiňovány (tzn., že odpověď mohla být přiřazena do více kategorií).

³ Hodnota 1 = velmi záporné hodnocení, 2 = spíše záporné, 3 = spíše kladné a 4 = velmi kladné hodnocení dané charakteristiky.

Informace z rozhovorů podléhaly obsahové analýze textu, na jejímž základě byly formulovány kvalitativní závěry a upřesnění informací zjištěných z dotazníkových šetření o konkrétní případy. Zároveň jsou informace z rozhovorů zpracovány do samostatné přílohy zprávy, kde jsou uváděny právě zjištěné detaily k jednotlivým tématům. Závěry ze skupinových diskuzí posloužily k upřesnění zjištění k hodnocení Konceptu JMP (viz kapitola 5) a k formulaci odpovědí na diskutované otázky (viz samostatná příloha – výstupy ze skupinových diskuzí k JMP).

3.1.2. Zjištění míry naplnění indikátorů

Řešení této části projektu je založeno na kvantitativním výzkumu provedeném na základě sběru dat prostřednictvím on-line dotazníku (CAWI). Sběr dat byl proveden na čtyřech výše uvedených cílových skupinách: „zaměstnanci implementační struktury“, „žadatelé“, „členové pracovních skupin neplacení z OP TP“ a „pracovníci placení z OP TP“. V rámci výzkumného šetření byly zkoumány proměnné hodnotící oblasti indikátorů, které (v podobě konkrétních proměnných) dále tyto indikátory pro rok 2015 naplnily.

Před samotným dotazníkovým šetřením bylo realizováno pilotní šetření na náhodném vzorku vybraných respondentů. V rámci pilotního šetření se respondenti vyjadřovali ke srozumitelnosti jednotlivých otázek, logice průzkumu, délce vyplňování dotazníku apod. Na základě získaných podnětů byla dotazníková šetření upravena do finální podoby (viz textové verze dotazníkového šetření v Příloze). Sběr dat byl realizován v průběhu října a listopadu 2015. Každý dotazník byl spuštěn přibližně 2 týdny, v průběhu kterých byli respondenti, kteří nevyplnili, dvakrát osloveni s opětovnou prosbou o vyplnění.

Získané soubory, které dále podléhaly analýze dat s cílem vypočítat míru naplnění indikátorů, obsahovaly následující počet validních odpovědí respondentů⁴:

- cílová skupina zaměstnanci implementační struktury (dotazník A): osloveno bylo **1 649** respondentů; sesbíráno celkem 796 odpovědí; míra návratnosti **48,2 %** (z dokončených 796 odpovědí odpovědělo 446 respondentů na první otázku „Ano“, tedy že pracují se systémem a domnívají se, že mohou poskytnout zpětnou vazbu k jeho fungování. Tito respondenti odpovídali na definované hodnotící otázky. Respondentům, kteří se systémem nepracují (350) se tyto hodnotící otázky nezobrazily.)
- cílová skupina žadatelé (dotazník B): osloveno bylo **3 944** respondentů; sesbíráno celkem 1 178 odpovědí, míra návratnosti **28,6 %**
- cílová skupina členové PS neplacení z OP TP (dotazník C): osloveno bylo **381** respondentů; sesbíráno celkem 97 odpovědí, míra návratnosti **25,5 %**
- cílová skupina pracovníci placení z OP TP (dotazník D):osloveno bylo **539** respondentů; sesbíráno celkem 281 odpovědí, míra návratnosti **51,7 %**.

⁴ Jedná se o ty respondenty, kteří prošli celým dotazníkovým šetřením a odpověděli na všechny relevantní otázky. Do výpočtu návratností nejsou započítáni respondenti, kteří dotazník nedokončili, těch bylo dalších 25-34 % ze všech oslovených (dle dotazníkového šetření).

3.1.3. Hodnocení plnění cílů Koncepce jednotného metodického prostředí

Cílem této fáze zakázky bylo zjistit reakce na obsah, nastavení, načasování a srozumitelnost výzev a dalších náležitostí spojených s první fází implementace výzev. Toto hodnocení plnění Koncepce JMP bylo řešeno kvalitativní analýzou, která navazovala na dotazníkové šetření realizované ke zjištění tří indikátorů výsledku (viz výše).

Kvalitativní analýza zjišťující názory žadatelů / příjemců či poradenských agentur (zpracovávajících žádosti) byla založena na realizovaných 23⁵ polostrukturovaných hloubkových rozhovorech s vybranými žadateli, kterým předcházely 2 pilotní rozhovory sloužící k ověření funkčnosti nastaveného scénáře. Hloubkové rozhovory s žadateli a poradenskými agenturami byly mimo jiné zaměřeny na zhodnocení procesu podávání žádostí (srozumitelnost metodických dokumentů včetně textů výzev, dostupnost potřebných informací k vypracování žádosti, příprava podkladů k projektové žádosti, spokojenost s komunikací s vyhlášovatelem výzvy, spokojenost s prací s monitorovacím systémem, celkové zhodnocení náročnosti podávání žádostí apod.) a srovnání těchto zkušeností z období 2014–2020 s podáváním žádostí v minulém období (2007–2013).

S prosbou o realizaci řízeného rozhovoru byli osloveni zástupci vybraných výzev dle četnosti zastoupení žádostí podaných do těchto výzev, přičemž i další charakteristiky žadatelů / agentur byly vybírány s ohledem na výsledky dotazníkového šetření a na cíle zakázky. 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 TP	1
OP VVV	2
OP Z	4
OP ŽP	4

⁵ Při realizaci jednoho rozhovoru selhalo nahrávací zařízení, z rozhovoru tak nebyl pořízen požadovaný záznam a rozhovor musel být nahrazen dalším respondentem.

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

Zároveň bylo cílem této fáze zjistit zpětnou vazbu od zaměstnanců implementační struktury k nastaveným pravidlům JMP. Také pro tento účel byla využita získaná podkladová data z dotazníkových šetření, která byla doplněna o podrobnější kvalitativní analýzu. Realizovány byly 2 skupinové diskuse se zástupci implementační struktury v délce cca 3 hodiny. Zástupci na skupinovou diskusi byli nominováni řídicím orgánem dle předem avizovaných témat.

První skupinové diskuse se účastnilo 9 zástupců ŘO, jednalo se o zástupce následujících institucí / programů:

- MD / OP D
- CRR / IROP
- MHMP / OP PPR
- MŠMT / OP VVV
- MMR / OP PS ČR-PL
- MZe / PRV

Do této skupinové se diskuse zapojili zástupci následujících pracovních skupin:

- PS Veřejná podpora
- PS Metodika
- PS Evaluace NOK

Druhé skupinové diskuse se účastnilo 10 zástupců ŘO, jednalo se o zástupce následujících institucí / programů:

- MŽP / OP ŽP
- SFŽP / OP ŽP
- MPO / OP PIK
- CzechInvest / OP PIK
- MPSV / OP Z
- MMR / OP TP
- MZe / OP R

Do této skupinové diskuse se zapojili zástupci následujících pracovních skupin:

- PS Veřejná podpora
- PS Metodika
- PS Evaluace NOK
- PS MS2014+
- PS NOK

Skupinové diskuse se zástupci implementační složky byly mimo jiné zaměřeny na zhodnocení nastavení metodického prostředí. Cílem bylo zjistit, zda dochází ke zjednodušení systému implementace ESI fondů v ČR z pohledu implementační struktury tzn., zda připravené JMP pomohlo řídicím orgánům (a také žadatelům / příjemcům) ke snazšímu či rychlejšímu zahájení realizace programu. Konkrétně se skupinové diskuse věnovaly tématům: (1) tvorba řídicí dokumentace

a propojení s JMP, (2) proces přípravy výzev a zavedení nových nástrojů JMP a (3) komunikace s žadateli při podávání první žádosti. Výsledky skupinových diskuzí jsou shrnuty v samostatné Příloze 7.4 a zároveň jsou výsledky uváděny v kapitole 5 k Hodnocení koncepce JMP.

3.2. Překážky a komplikace při šetření

Dotazník A:

Při spouštění dotazníkového šetření vznikl problém s exportem kontaktních údajů. Dotazníkovým šetřením měli být osloveni ti pracovníci, kteří mají v systému přiděleno alespoň jednu roli a zároveň se do systému v posledním období (např. 2 měsíců) přihlásili alespoň jedenkrát. *Bohužel databáze počtu přihlášení nefungovala tak, jak bylo předpokládáno* a několik stovek respondentů z tohoto seznamu původně „vypadlo“. Zadavatelem byl proto zadán nový požadavek na export dat obsahující seznam všech zaregistrovaných uživatelů systému a na základě tohoto seznamu byli respondenti následně osloveni. V tomto důsledku došlo k oslovení také osob, kteří jsou sice do systému zaregistrováni, ale nejsou jeho aktivními uživateli. Z toho důvodu byla do dotazníku vložena úvodní otázka „Pracujete se systémem a domníváte se, že nám tedy můžete poskytnout zpětnou vazbu k jeho fungování?“. Tento fakt mírně ovlivňuje hodnoty návratnosti, nicméně stále je vysoká.

Mezi uživateli systému byli zaregistrováni i vývojáři, uživatelé z Tesco softwares apod. (a také zaměstnanci OSMS). Ty bylo nutné před spuštěním dotazníku odstranit ze seznamu respondentů (resp. jejich odpovědi vyřadit z analýzy následně).

Dotazník B

V poskytnutých datech se vyskytovaly „testovací žádosti“, jejichž emailové adresy nefungovaly a odpovědi by ani nebyly relevantní.

Žadatele, kteří žádali o více projektů, bylo nutné oslovit pouze jednou (tj. vymazat duplicity z podkladového souboru). Kvůli tomu pak ale není možné jednoduše přiřadit odpovědi jednoho žadatele k jednomu OP (někdy tedy nebylo možné jasně identifikovat, za jaký OP respondent vyplňuje).

Dotazníkové šetření bylo programováno pro konkrétní výzvy, které byly v době spuštění dotazníku již vyhlášeny. Zároveň bylo ovšem složité zafixovat seznam výzev, na které bude dotazováno a seznam respondentů, kteří budou osloveni, jelikož každým dnem přibývali další respondenti a další nově vyhlášené výzvy.

Z důvodu začátku programového období a čerstvě vyhlášeným výzvám byli pro dotazníkové šetření osloveni ti žadatelé, jejichž žádost o podporu byla v následujících stavech: finalizovaná, podepsaná či podaná resp. zaregistrovaná v CSSF14+.

Při analýze dat se ukázalo, že velký počet respondentů nebyl schopen správně identifikovat výzvu, do které podával projekt (někteří dokonce nesprávně určili i operační program – některými firmami byl identifikován OP TP).

Dotazník C:

Při spouštění dotazníku vznikl problém, že data, která byla zadavateli dodána (a předána dodavateli) obsahovala velké množství neplatných adres (celkem 45 adres). Těmto respondentům tak nemohl být dotazník doručen nebo (pokud to bylo možné), musely být adresy ručně upravovány.

Podklady s kontakty na členy pracovních skupin byly dodány v rozdílných seznamech, které neměly jednotnou strukturu a bylo nutné tato data sjednotit a upravit. Dle reakcí respondentů nebyla data vždy aktuální (např. změna funkce či pracoviště).

Někteří členové pracovních skupin jsou v rozličných dodaných seznamech uváděni pod jinými emaily (vlivem více funkcí) či pod jinými jmény (odlišné jméno člena od jména uvedeného v emailové adrese), což znesnadňuje automatickou kontrolu duplicit a vyžaduje spolupráci se zadavatelem.

Po diskuzi se zadavatelem byli dotazníkem osloveni také náhradníci za členy pracovních skupin.

V aktuálním šetření byly otázky za pracovní skupiny (oproti minulému šetření) pokládány konkrétně za každou PS zvlášť, takže někteří vyplňovali otázky vstupující jako proměnné do indikátoru vícekrát pro různé PS. Proto musela být přidána otázka „Které PS se účastníte nejčastěji“ a odpovědi za takto označenou skupinu byly započítány do MI.

Dotazník D:

Při spouštění dotazníku vznikl problém, že data, která byla zadavateli dodána (a předána dodavateli) neobsahovala emailové adresy. Jednalo se o emaily na pracovníky z MMR, u kterých byla poznámka, že emailová adresa vzniká využitím jména a příjmení uživatele. Bohužel se ukázalo, že ne vždy toto platí a dodavateli se vracely některé emaily od respondentů, kterým nebyly určeny.

Obecné:

V reakcích respondentů se velmi často opakovalo, že dotazník je příliš dlouhý a velká část respondentů jeho vyplnění nedokončila. Otevřené otázky v pozdějších částech dotazníku zůstávaly často nevyplněné, respondenti otázky pouze „proškrtavali“ či dokonce psali, že už je dotazník příliš dlouhý a už nebudou odpovídat (stížnosti na délku dotazníku se poměrem k počtu respondentů ozývaly nejčastěji ze strany respondentů dotazníku C, který byl nejvíce větven, a kde je také největší podíl nedokončených odpovědí – 34 %, což je více než podíl odpovědí dokončených).⁶

Z reakcí respondentů často také vyplývalo, že by uvítali zvýšení zabezpečení šetření, které zaručí také anonymitu odesílaných dat. Samotní respondenti navrhovali napříště např. používat zabezpečené stránky (https), podepsat pověřovací dopis elektronickým podpisem a spustit dotazník na doméně MMR, což by dle jejich názoru přispělo ke zvýšení důvěryhodnosti šetření.

Pro online dotazník byl zvolen typ „uzavřeného šetření“ (dotazníkové šetření na bázi softwaru LimeSurvey, které je určeno jen přesně definovanému seznamu respondentů a nikdo jiný nemá k dotazníku bez platného odkazu přístup). V tomto případě bylo možné oslovit respondenty

⁶ U dotazníkového šetření A začalo dotazník vyplňovat a jeho vyplnění nedokončilo celkem 262 respondentů (tedy 25 % oslovených), dotazníkové šetření B nedokončilo 1 070 respondentů (26 % oslovených), dotazníkové šetření C nedokončilo 131 respondentů (34 % oslovených) a dotazníkové šetření D nedokončilo 117 respondentů (30 % oslovených).

opětovným emailem s prosbou o vyplnění – a to pouze ty respondenty, kteří ještě dotazník ještě nevyplnili. Snižovala se tím míra „neplatných“ emailů (emaily s upomínkou pro ty, kteří již dotazník vyplnili). Zároveň to ale v respondentech podněcovalo obavy z anonymity šetření.

U otevřených otázek respondenti ne vždy dodrželi téma, na které se otázka ptala (např. na otázku „S čím jste byl spokojen“ odpovídali „Nebyl jsem spokojen s...“).

Nebyl vyčleněn dostatečný časový prostor na realizaci všech šetření (a návazných terénních šetření) tak, aby bylo možno dostatečně prodiskutovat záměr analýzy, šetření kvalitně připravit, pilotovat, reagovat respondentům a včas vyhodnotit, což bylo způsobeno ranou fází programového období, kdy bylo nutné počkat s šetřením na vysání dostatečného počtu výzev.

Vynechané otázky:

V tomto šetření se ukázaly některé otázky pro výpočet indikátorů jako nerelevantní (z důvodu začátku nového programového období), tyto otázky byly proto vynechány. Jedná se o následující proměnné:

- frekvence aktualizací metodik (Indikátor 82410 – Míra spokojenosti relevantních aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP; Dotazníkové šetření D) – otázka byla vynechána z toho důvodu, že většina metodik ještě nebyla od svého vzniku aktualizována.
- zlepšování systému (Indikátor 83420 – Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem; Dotazníkové šetření A) – otázka opět vynechána z důvodu zahájení provozu systému.

Vlivem vývoje situace v hodnocených oblastech (např. používání jiného monitorovacího systému, využíváním uživatelské podpory místo technické podpory apod.) byly některé další otázky vstupující do výpočtu indikátorů drobně upraveny či aktualizovány. Konkrétní znění otázek, které vstupovaly do výpočtu indikátoru pro rok 2015, je uvedeno v následující kapitole vždy u každého indikátoru.

Oproti baseline šetření nebyly v roce 2015 do dotazníkových šetření zařazeny otázky benchmarku (otázky důležitosti jednotlivých proměnných pro respondenty).

4. Naplnění indikátorů spokojenosti

V rámci plnění předmětu zakázky byly zjištěny hodnoty tří vybraných indikátorů výsledků pro Operační program technická pomoc (OP TP). Jedná se o indikátory, které jsou dle programové dokumentace OP TP pro období 2014–2020 stanoveny jako ukazatele v rámci naplňování prioritní osy 1 („Podpora řízení a koordinace Dohody o partnerství“) a prioritní osy 2 („Jednotný monitorovací systém“). V rámci realizace zakázky byly zjištěny a interpretovány hodnoty uvedených indikátorů v roce 2015, a to na základě již stanovené metodologie z baseline šetření provedeného v roce 2014. Výpočty jednotlivých indikátorů jsou uvedeny v podkapitolách níže.

Postup konstrukce indikátorů:

Konstrukce indikátoru vycházela z metodologie stanovené v baseline šetření (viz *Stanovení metodologie zjišťování hodnot vybraných indikátorů výsledků pro OP TP 2014 – 2020 a zjištění*

výchozích hodnot v roce 2014 (Technická zpráva); Institut evaluací a sociálních analýz pro MMR ČR).

Základní úroveň konstrukce indikátorů tvoří jednotlivé znaky (proměnné). Tyto znaky mají pevně definovanou čtyřbodovou stupnici⁷ (1 až 4), kde 1 znamená nejhorší a 4 nejlepší hodnocení daného znaku (proměnné)⁸. Druhou úroveň konstrukce indikátorů tvoří parciální indikátory zastupující jednotlivé tematické oblasti. Třetí úroveň indikátoru tvoří tzv. dílčí indikátor cílové skupiny (u indikátoru „Spokojenost zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání“, který je zjišťován pouze u jedné cílové skupiny, je tato úroveň vynechána). Poslední (čtvrtou) úroveň tvoří výsledný indikátor. Konstrukce indikátorů vychází z Technické zprávy baseline šetření (viz výše).

4.1. Míra spokojenosti relevantních aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP (82410)

Indikátor odráží spokojenost relevantních aktérů, resp. cílových skupin (viz níže) na škále 0 – 100 % s materiálními podmínkami pro práci (názor na prostory, pomůcky, IT vybavení, nikoliv monitorovací systém), dále s informacemi potřebnými pro práci, s nastavením formálních pravidel pro práci (metodiky, legislativní rámec), a se spoluprací aktérů. Cílovými skupinami pro výpočet tohoto indikátoru byli (1) pracovníci placení z OP TP (zaměstnanci implementační struktury placení z OP TP) a (2) členové oficiálních pracovních uskupení, kteří se podílí na řízení DoP a nejsou placeni z OP TP.

4.1.1. Popis výpočtu indikátoru

Pro obě výše uvedené cílové skupiny byly vypočítány dílčí indikátory. V rámci cílové skupiny zaměstnanců implementační struktury (zaměstnanci placení z OP TP) byly do výpočtu dílčího indikátoru zahrnuty čtyři parciální indikátory dle jednotlivých hodnocených oblastí. Do hodnocení v rámci této cílové skupiny bylo zařazeno celkem 25 proměnných. V rámci cílové skupiny zaměstnanců podílejících se na řízení DoP, kteří nejsou placeni z OP TP, bylo do výpočtu dílčího indikátoru v rámci dvou parciálních indikátorů (hodnocených oblastí) zařazeno celkem 7 proměnných.

Proměnné vstupující do výpočtu dílčího indikátoru z dotazníku na hodnocení spokojenosti s pracovním prostředím – cílová skupina „pracovníci placení z OP TP“:

Parciální indikátor Materiální podmínky:

- Považujete Váš stolní počítač za:
- Řekl/a byste, že váš stolní počítač je:
- Máte nainstalované počítačové programy, které potřebujete ke své práci? (Nehodnoťte prosím monitorovací systém MS2014+)

⁷ V otázkách, kde byla definována pětibodová škála odpovědí, byly výsledky převedeny na čtyřbodovou stupnici.

⁸ Hodnota 1 = velmi záporné hodnocení, 2 = spíše záporné, 3 = spíše kladné a 4 = velmi kladné hodnocení dané charakteristiky.

- Jak hodnotíte lokální periferní zařízení (tiskárny či skenery určené pro Vás) z hlediska jejich spolehlivosti?
- Jak daleko máte k lokálním periferním zařízením (k tiskárně či ke skeneru)?
- Jsou lokální periferní zařízení (tiskárny, skenery) připraveny k okamžitému použití?
- **Do jaké míry jste spokojen/a se stavem IT vybavení Vašeho pracoviště?**
- Jak hodnotíte množství těchto pracovních pomůcek, které máte k dispozici?
- Jak hodnotíte kvalitu těchto pracovních pomůcek?
- Jak hodnotíte dostupnost těchto pracovních pomůcek?
- Jak hodnotíte šíři výběru těchto pracovních pomůcek?
- **Do jaké míry jste spokojen/a se stavem pracovních pomůcek?**
- **Do jaké míry jste spokojen/a se stavem vašeho pracovního prostředí?**

Parciální indikátor **Informace potřebné pro práci:**

- Kolik máte informací, podkladů a dalších materiálů pro Vaši práci?
- **Do jaké míry jste spokojen/a s množstvím informací, podkladů a dalších materiálů?**

Parciální indikátor **Nastavení formálních pravidel pro práci:**

- Jsou metodické dokumenty a pravidla MMR-NOK pro období 2014-2020 pro Vás osobně srozumitelné?
- **Do jaké míry jste celkově spokojen/a s metodickými dokumenty MMR-NOK pro období 2014-2020?**
- Jsou metodiky a pravidla OP TP pro období 2014-2020 pro Vás osobně srozumitelné?
- Jak rychle jsou podle Vás nové či aktualizované metodiky a pravidla OP TP pro období 2014-2020 připravovány?
- **Do jaké míry jste celkově spokojen/a s metodikami OP TP pro období 2014-2020?**
- **Do jaké míry jste spokojen/a se zákony či podzákonými opatřeními, které mají vliv na Vaši práci?**

Parciální indikátor **Spolupráce aktérů:**

- Přicházejí partneři, se kterými spolupracujete, na jednání pracovní skupiny připraveni?
- Přicházejí partneři, se kterými spolupracujete s užitečnými podněty a náměty k projednávanému tématu?
- Jak hodnotíte odbornost partnerů v této pracovní skupině?
- **Do jaké míry jste celkově spokojen/a se spoluprací s partnery podílejícími se na řízení DoP?**

Proměnné vstupující do výpočtu dílčího indikátoru z dotazníku na hodnocení činnosti pracovních skupin – cílová skupina „členové pracovních skupin“:

Parciální indikátor **Spolupráce aktérů:**

- Jak hodnotíte organizaci jednotlivých jednání?

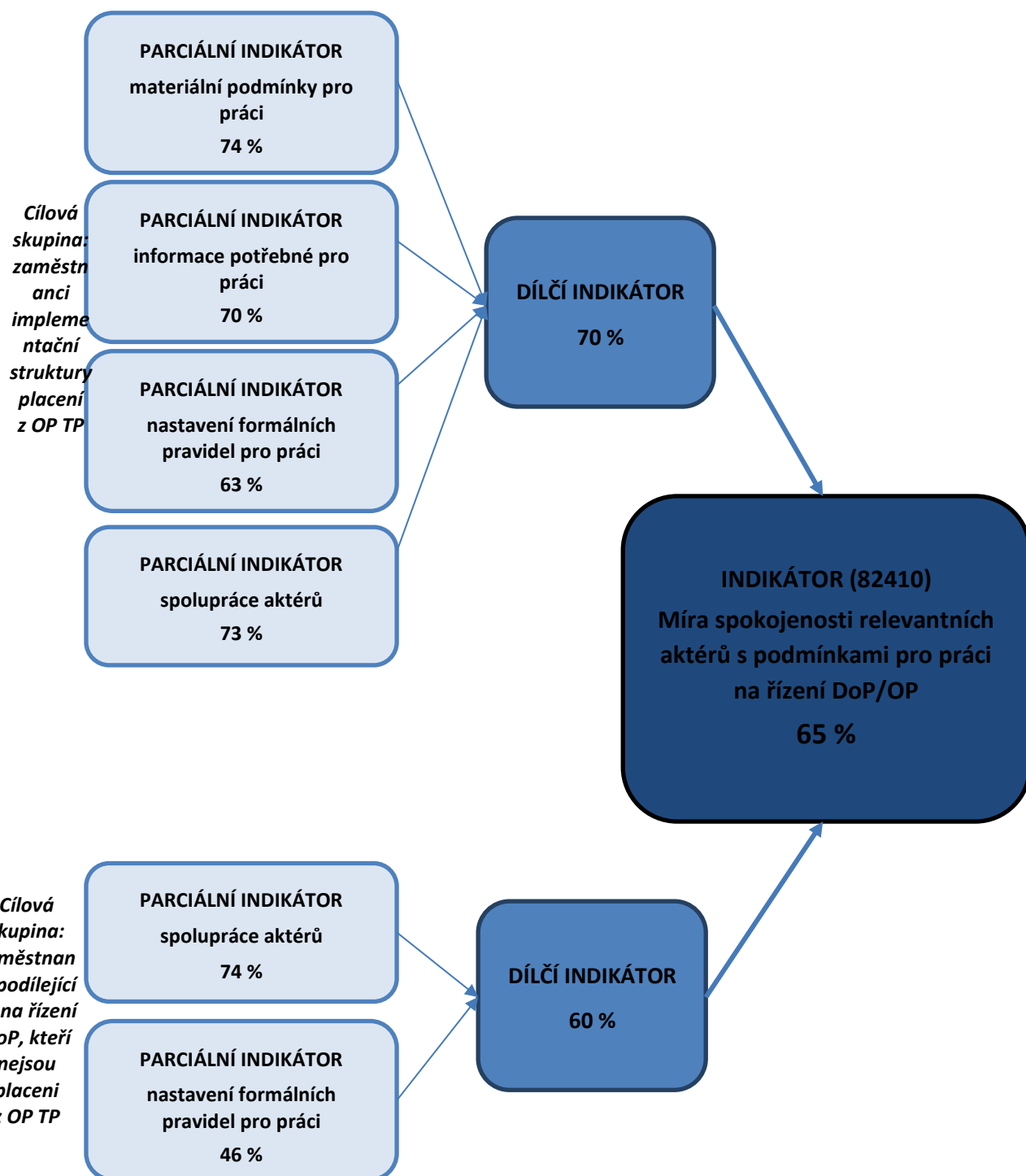
- Jak hodnotíte subjekty, které řídí a zodpovídají za Vaši pracovní skupinu z hlediska jejich ochoty komunikovat?
- Řekl/a byste, že vznášet vlastní podněty ve Vaší pracovní skupině je:
- Informace, podklady a další materiály, které potřebujete k řádné činnosti v pracovní skupině, se k Vám dostávají:
- Množství informací, podkladů a dalších materiálů, které potřebujete k činnosti v pracovní skupině je:
- **Do jaké míry jste celkově spokojen/a s činností této pracovní skupiny?**

Parciální indikátor Nastavení formálních pravidel pro práci:

- **Do jaké míry jste spokojen/a s úpravou pravidel na národní úrovni pro fungování ESI fondů?**

4.1.2. Výsledná hodnota indikátoru

Schéma č. 1: Parciální, dílčí a výsledná hodnota indikátoru „Spokojenost s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP“



Zdroj: Dotazníková šetření C a D, vlastní výpočty

4.1.3. Srovnání s výsledky šetření 2014

Tabulka 1: Porovnání hodnot proměnných (2015, 2014)

DOT	Proměnné	2014	2015
C	Organizace jednání	2,97	3,33
	Ochota řídicích subjektů komunikovat	3,36	3,34
	Možnost vznášet vlastní podněty	3,10	3,22
	Rychlost toku informací pro činnost v pracovní skupině	3,14	3,24
	Dostatek informací pro činnost v pracovní skupině	3,24	3,27
	Celková spokojenost s činností pracovní skupiny	3,07	3,06
	Celková spokojenost s českou úpravou pravidel pro fungování strukturálních fondů	2,40	2,41

DOT	Proměnné	2014	2015
D	Množství informací, podkladů a dalších materiálů	3,12	3,43
	Celková spokojenost s množstvím informací, podkladů a dalších materiálů	2,99	3,00
	Celková spokojenost se stavem pracovního prostředí	3,20	2,94
	Spolehlivost pracovního počítače	3,15	3,22
	Rychlost pracovního počítače	2,68	2,69
	Dostupnost potřebných počítačových programů	3,77	3,79
	Spolehlivost lokálních periferních zařízení	3,03	3,01
	Vzdálenost k lokálním periferním zařízením	3,32	3,43
	Připravenost lokálních periferních zařízení	3,60	3,67
	Celková spokojenost se stavem IT vybavení	3,09	3,00
	Množství pracovních pomůcek	3,26	3,40
	Kvalita pracovních pomůcek	2,99	2,83
	Dostupnost pracovních pomůcek	2,99	2,88
	Šíře výběru pracovních pomůcek	2,80	2,59
	Celková spokojenost se stavem pracovních pomůcek	3,14	2,95
	Srozumitelnost metodik a pravidel MMR-NOK 2007–2013	2,95	2,91
	Celková spokojenost s metodikami MMR - NOK 2007–2013	2,92	2,83
	Srozumitelnost metodik OP TP	3,04	3,02
Rychlost aktualizací metodik OP TP	2,84	2,79	
Celková spokojenost s metodikami OP TP 2007–2013	2,98	3,00	
Celková spokojenost se zákony či podzákonnými opatřeními	2,37	2,80	
Připravenost partnerů na jednání pracovní skupiny	3,00	3,28	
Užitečnost podnětů a námětů	2,74	3,14	
Odbornost partnerů	3,00	3,22	
Celková spokojenost se spoluprací s partnery	2,90	3,13	

Zdroj: Dotazníková šetření C a D; výsledky baseline šetření v roce 2014

Tabulka 2: Porovnání hodnot parciálních, dílčích a celkového indikátoru (2014, 2015)

DOT	Parciální indikátor	Dílčí indikátor		Výsledný indikátor		Cíl		
		2014	2015	2014	2015		2023	
C	Spolupráce aktérů	72	75	59	61	63	65	70
	Nastavení formálních pravidel pro práci	47	47					
D	Informace potřebné pro práci	69	74	67	70			
	Materiální podmínky pro práci	72	70					
	Nastavení formálních pravidel pro práci	62	63					
	Spolupráce aktérů	64	73					

Zdroj: Dotazníková šetření C a D; výsledky baseline šetření v roce 2014

4.1.4. Vyhodnocení indikátoru

Celkový indikátor spokojenosti s pracovními podmínkami oproti baseline šetření v roce 2014 mírně vzrostl. Stejně tak vzrostly dílčí indikátory za 2 cílové skupiny – členy pracovních skupin (neplacené z OP TP – dotazník C) a za pracovníky placené z OP TP (dotazník D).

Z pohledu členů pracovních skupin jsou jako nejlépe hodnocené proměnné uváděny organizace jednání a ochota řídicích subjektů komunikovat.

Členové pracovních skupin hodnotili ve všech oblastech spolupráci s partnery a nastavení formálních pravidel pozitivněji (či srovnatelně) jako v baseline šetření v roce 2014. Výrazně vzrostla jejich spokojenost, nejvíce v oblasti organizace jednání (organizace jednání hodnocena jako spíše dobrá až velmi dobrá), mírný nárůst spokojenosti byl také v rychlosti toku informací pro činnost v pracovní skupině. V otevřených otázkách, které se ptaly na konkrétní připomínky, a náměty k činnosti jednotlivých PS byla jednotlivá hodnocení velmi heterogenní. Zatímco členové Monitorovacího výboru OP TP či PSE NOK hodnotí činnost své skupiny spíše pozitivně, opačného názoru jsou například členové PS Národní stálá konference. Jich se vyjádřilo celkově nejvíce a stěžovali si především na přílišnou formalitu. Jako další negativní aspekty bývají označovány neefektivita, nižší produktivita nebo nadměrná obsáhlost. Pozitivní poznámky měli zejména členové z OS JMP, kteří poukazovali na "posílání podkladů v předstihu" nebo na "dobře připravená jednání s účastí relevantních aktérů z MMR-NOK". K otázce chybějících podkladů a jiných materiálů se nejčastěji vyjádřili členové z PS MS2014+, kteří poukazovali na chybějící "popis jednotlivých funkcionalit" a také na nezveřejněné informace o chybách, nefunkčnosti. Více než jedna připomínka vzešla ještě z PS NOK 2014-2020, kde se oba respondenti shodli na pozdním zasílání podkladů, což znemožňovalo přípravu na jednání.

Hodnota parciálních indikátorů se změnila jen mírně, došlo k nárůstu spokojenosti v oblasti Spolupráce aktérů a drobnému poklesu spokojenosti v oblasti Nastavení formálních pravidel pro práci. K tomuto parciálnímu indikátoru se vyjadřovali respondenti také v rámci komentářů, přičemž jen 5 respondentů uvádělo pozitivní hodnocení (zmiňováno bylo JMP - přehledné, srozumitelné a komplexní – a srozumitelné metodické pokyny). Mezi negativními názory zaznívaly především výtky na přílišnou komplikovanost a robustnost metodického prostředí (rozsah metodik, např. 900 stránek), složitost celého prostředí, které je svazující. Členové pracovních skupin se domnívají, že jsou zbytečně zaváděna pravidla nad rámec pravidel EU („goldplating“), že je implementace v současném programovém období kvůli JMP složitější a je nadměru navýšena administrativní zátěž (pro zadatele

i pro ŘO), JMP dle jejich názoru zasahuje i do oblastí, kam by nemuselo (zbytečná centralizace některých pravidel). Metodiky jsou dle respondentů neoperativní a často dochází k jejich neprovázanosti.

Z pohledu pracovníků placených z OP TP je nejlépe hodnocena oblast Spolupráce aktérů – proměnné v této části dosahují nejvyšších hodnot (především v rámci proměnné připravenost a odbornost partnerů). Zároveň se jedná o oblast, kde došlo k nejvýraznějšímu nárůstu ve spokojenosti oproti šetření v roce 2014 (nejvyšší nárůst zaznamenala proměnná užitečnost podnětů a námětů, se kterými přicházejí partneři na jednání).

Nejnižší hodnotu vykazuje parciální indikátor Nastavení formálních pravidel pro práci, i přes to, že zde došlo k mírnému nárůstu spokojenosti.

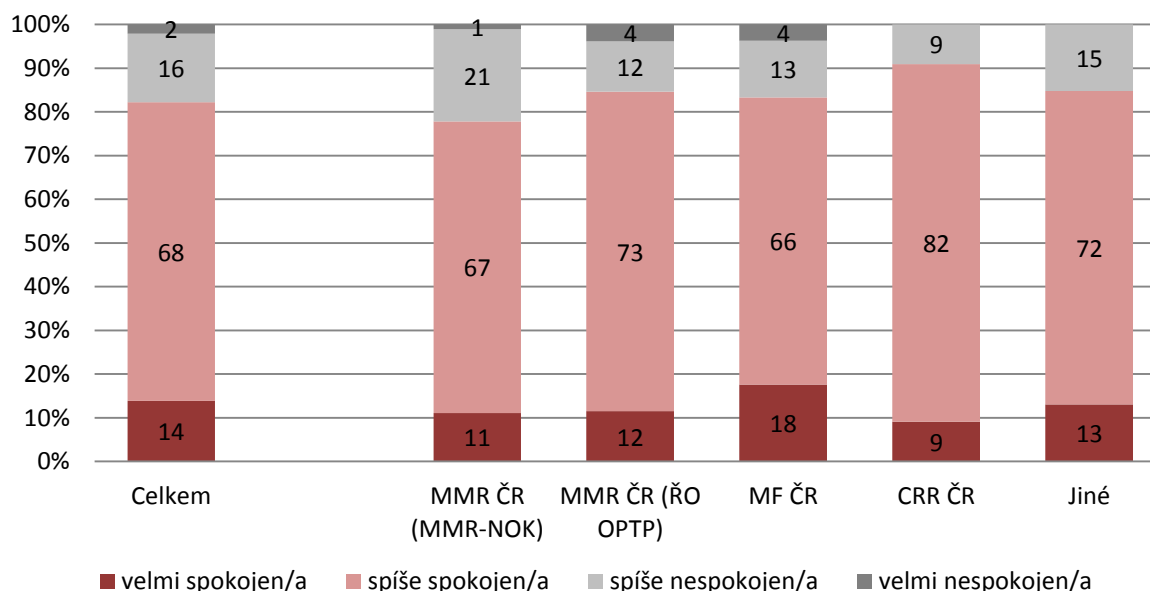
Jediný pokles parciálního indikátoru byl zaznamenán u Materiálních podmínek pro práci, kde je většina proměnných hodnocena stejně či hůře než v roce 2014. Největší pokles spokojenosti byl u proměnné celková spokojenost se stavem pracovního prostředí. Spokojenost se stavem IT zůstává stejná, pokles spokojenosti ovšem zaznamenala spokojenost se stavem pracovních pomůcek (jejich kvalita, šíře výběru i dostupnost).

4.1.5. Podrobné vyhodnocení otázek

Detailní hodnocení pracovních skupin z pohledu členů PS (neplacených z OP TP) a pracovníků placených z OP TP je součástí samostatné přílohy (Příloha k pracovním skupinám). Otevřené otázky i další otázky k tomuto tématu jsou součástí výše uvedené přílohy.

Pracovní prostředí

Graf 1: Hodnocení spokojenosti pracovníků placených z OP TP se stavem pracovního prostředí



Zdroj: Dotazníkové šetření D, n=281 (MMR ČR (MMR-NOK) n=90, MMR ČR (ŘO OP TP) n=26, MF ČR n=108, CRR ČR n=11, jiné n=46)

Hodnocení spokojenosti se stavem pracovního prostředí je převážně konzistentní napříč jednotlivými organizacemi. Celkově byli pracovníci placení z OP TP v 82 % velmi spokojeni či spíše spokojeni

se stavem pracovního prostředí. Největší výtky se vztahovaly k personálnímu prostředí (nekvalitní řízení / vedení, špatná komunikace, nedostatek pracovníků apod.), k přílišné byrokracii v práci a nevhodné pracovní prostory (podrobněji viz níže).

Tabulka 3: Konkrétní výhrady či poznámky k pracovnímu prostředí pracovníků placených z OP TP

Jaké máte konkrétní výhrady či poznámky k Vašemu pracovnímu prostředí?	
Nekvalitní řízení (vedení)	21%
Personální problémy	21%
Byrokracie	19%
Nevhodné prostory	14%
Nevhodné a staré vybavení kanceláře	13%
Chybějící klimatizace, vysoké teploty kanceláře v letních měsících	12%
Velký hluk	8%
Mnoho lidí v jedné kanceláři	7%
Vlastní rozvoj (malé příležitosti a informovanost o možnostech, chybějící jazykové kurzy)	6%
Malá otevřenost novým trendům	6%
Nedostatečný úklid v kanceláři	3%

Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 117

Pracovníci placení z OP TP si v otázce na pracovní prostředí nejčastěji stěžovali na nekvalitní vedení (absence vize strategie, nízká informovanost, chaotické vedení, špatná organizace, bez znalosti vedení kolektivu, chybí motivace) a na další personální problémy (např. osobní přístup k práci, špatná komunikace, nedostatek pracovníků); každý z těchto problémů byl zmíněn v pětině komentářů. Na nekvalitní vedení si častěji stěžovali zaměstnanci PCO (výtku uvedly dvě pětiny pracovníků PCO), ostatní personální problémy byly na druhou stranu častěji zmiňovány respondenty z CRR PCO (výtku uvedla třetina respondentů z CRR). Často zmiňovaným problémem byla také byrokracie (spojená s nízkou elektronizací a snahou o ulehčení, časté změny pravidel).

Přibližně osmina respondentů v komentářích uváděla nevhodné prostory (např. malá, temná, průchozí kancelář, chybějící zasedací místnost, jídelna, parkovací místo atd.; častěji zmiňováno pracovníky CRR), nevhodné a staré vybavení kanceláře (chybí kancelářské vybavení, koberce, žaluzie; starý nábytek, není zajištěna bezbariérovost) a další technické parametry – chybějící klimatizace, velký hluk, mnoho lidí v jedné kanceláři apod. K malé otevřenosti organizace k novým trendům byla zmiňována nízká efektivita a flexibilita (např. docházkový systém, homeoffice), malý prostor pro vlastní nápady a iniciativu.

Tabulka4: Zhodnocení chybějících informací / podkladů (které schází pracovníkům placeným z OP TP)

Které informace / podklady Vám schází?	
Aktuální informace, předávání informací	40%
Komplexnější informace a jejich průmět do činnosti útvarů; zpětná vazba vedení	24%
Informace a podklady od jiných organizací/pracovišť/předcházejících pracovníků	10%
Chybí sdílená databáze všech dokumentů (jak nových, tak ze starší doby)	10%
Vstupní / odborná školení pro zaměstnance	10%

Informace o pracovišti	6%
Metodické pokyny	6%

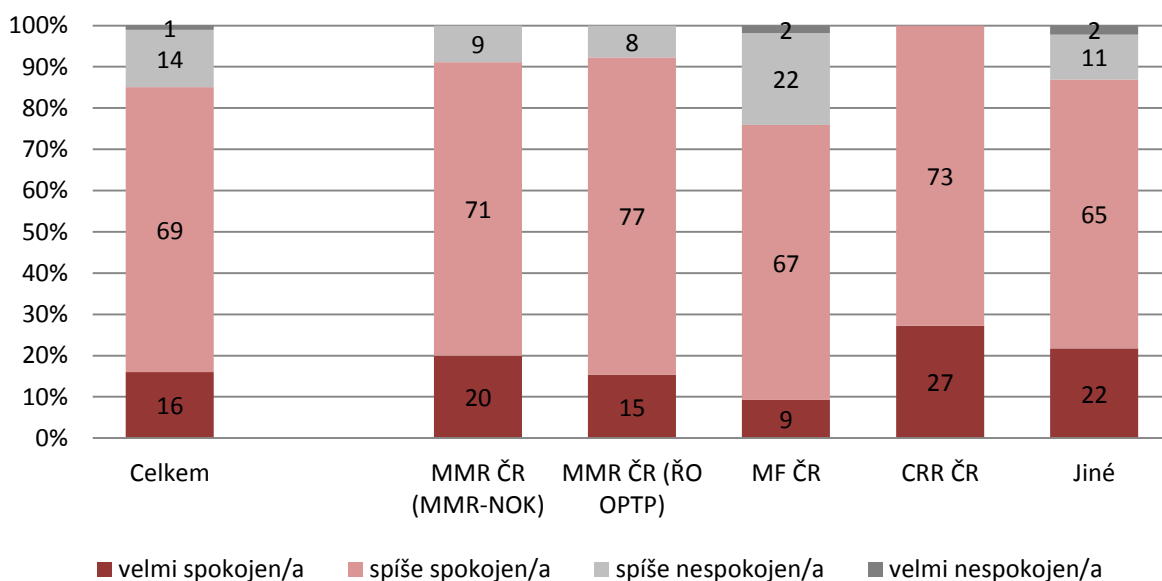
Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 78

Pozn.: otázka se zobrazila pouze pracovníkům, kteří uvedli, že mají (spíše) nedostatečné množství informací, podkladů a dalších materiálů pro svoji práci

Pracovníci placení z OP TP uváděli, že jim pro jejich práci chybí především aktuální informace nebo předávání těchto informací (např. z rozhodovací praxe příslušných orgánů, z jednání ostatních pracovišť, informace z porad vedení), případně obecně uváděli, že jim chybí komplexní informace (např. k pochopení záměru vedení, zpětná vazba od vedení). Desetina respondentů také zmiňovala, že materiálů je dostatek, ale chybí sdílená databáze těchto dokumentů; stejný počet respondentů také uvedl, že chybí vstupní či odborná školení pro zaměstnance. Především zaměstnancům CRR dále chyběly informace o pracovišti (např. o systému odměn, kontaktů na pracovníky, aktuální organizační struktura apod.); metodické pokyny (např. metodiky a postupy pro řízení operačních programů, jednoznačné metodické zadání) chybí především zaměstnancům Auditního orgánu. Rozdíly mezi odpověďmi pracovníků jednotlivých organizací jinak nejsou příliš výrazné (i vzhledem k nízkým počtům komentářů v jednotlivých kategoriích).

IT vybavení

Graf 2: Hodnocení spokojenosti pracovníků placených z OP TP se stavem IT vybavení pracoviště



Zdroj: Dotazníkové šetření D, n=281 (MMR ČR (MMR-NOK) n=90, MMR ČR (ŘO OP TP) n=26, MF ČR n=108, CRR ČR n=11, Jiné n=46)

Spokojenost se stavem IT vybavení uvedlo celkem 85 % respondentů. Relativně velká část respondentů je se stavem IT vybavení velmi spokojena – sedmina pracovníků placených z OP TP. Dvě třetiny z nich jsou spíše spokojeni. Hodnocení spokojenosti napříč organizacemi se liší jen drobně (méně nespokojených pracovníků z CRR může být způsobeno nízkým počtem respondentů). Relativně méně spokojeni jsou zaměstnanci MF ČR, ti si stěžovali převážně na těžký notebook (zmiňováno ve 42 % komentářích těchto pracovníků), zastaralé vybavení a častěji než ostatní také kritizovali pomalé internetové připojení.

Tabulka 5: Připomínky či konkrétní výhrady k IT vybavení pracovníků placených z OP TP

Jaké máte připomínky či konkrétní výhrady k Vašemu IT vybavení?	
Zastaralé vybavení, pomalé, nespolehlivé vybavení	39%
Notebook je příliš těžký	22%
Pomalejší internetové připojení, připojení na servery, problémy s wifi	19%
Nevyhovující mobilní telefon nebo pevná linka	15%
Sdílená úložiště a emailové schránky	13%
Malý displej, počítač nelze přizpůsobit, chybí druhý monitor	11%
Dlouhé čekací lhůty a rigidita systému IT	10%
Nedostatek tiskáren v kancelářích, pomalá a hlučná, zastaralá	7%
Notebook bez numerické klávesnice není vhodný	7%
Chybí přenosná zařízení a nové technologie (tablety, přenosné tiskárny a skenery, dataprojektory, GPS ve vozidlech atd.)	6%
Tiskárny (např. chybí klasické tiskárny v kancelářích)	3%
Chybí možnost vzdáleného přístupu k emailu/sdíleným diskům	3%

Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 130

Respondenti v komentářích uváděli nespokojenost především se zastaralým a nespolehlivým IT vybavením, nevyhovující jsou pro ně těžké notebooky (zmiňováno zaměstnanci AO) či mobilní telefony. Problémy se vyskytují s pomalým internetovým připojením (zmiňováno zaměstnanci PCO a AO) či sdílenými úložišti a emailovými schránkami (kde chybí dostatečný prostor, obtížná manipulace se sdílenými soubory). Desetině respondentů vadí také malý displej počítače (uvítali by druhý monitor případně možnost displej počítače přizpůsobit) a komentáře se také vyjadřují k dlouhým čekacím lhůtám a „rigiditě systému IT“ (komentáře zaměstnanců MMR – uváděno např. blokování stránek, nemožnost instalace vlastních programů).

Tabulka 6: Počítačové programy, které chybí pracovníkům placeným z OP TP při jejich práci

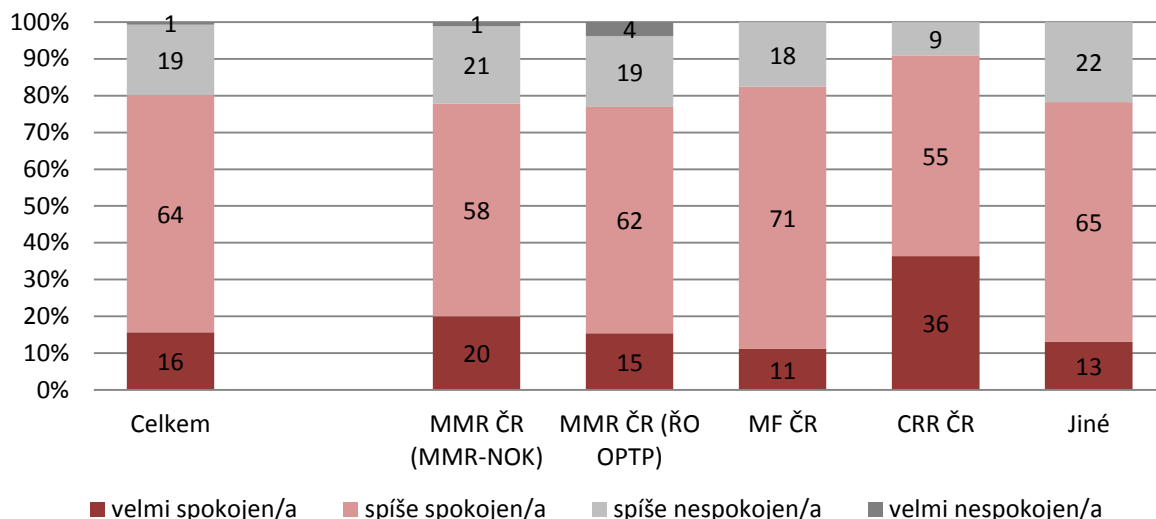
Jaké programy Vám chybí?	
Adobe Acrobat, editor a konvertor PDF souborů	30%
Visio a podobný SW, kreslení grafů a vazeb	17%
Aplikace pro time management a řízení týmů, interní komunikátor mezi kolegy (např. Skype)	6%
Externí úložiště (Úschovna, DropBox)	6%
ArcGIS, QuantumGIS	6%
Grafické programy	4%
Převod mluveného slova do textu	4%
KROS či podobný program (položkový rozpočet stavby apod.)	4%
Dotazníkové softwary	4%
Nový MSoffice, Open office	4%
Commander	4%
Jiné (např. jazykový překladáč, Ccleaner, program na komprimaci souborů, viola, programy na stahování obrázků/videí - <i>programy jež byly uváděny v unikátních příkladech</i>)	13%

Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 47

Počítačové programy, které by pracovníci placení z OP TP uvítali nejvíce, jsou především programy pro soubory pdf, tyto programy byly v komentářích zmiňovány ve třetině případů. Dále by respondenti uvítali pořízení softwaru na kreslení grafů či vazeb, v menší míře pak byly zmiňovány aplikace pro time management, komunikátory, externí úložiště, programy pro tvorby map a další.

Ostatní pracovní podmínky

Graf 3: Hodnocení spokojenosti pracovníků placených z OP TP se stavem pracovních pomůcek (kromě IT)



Zdroj: Dotazníkové šetření D, n=281(MMR ČR (MMR-NOK) n=90, MMR ČR (ŘO OP TP) n=26, MF ČR n=108, CRR ČR n=11, Jiné n=46)

Se stavem pracovních pomůcek (kromě IT) byly spokojeny přesně čtyři pětiny respondentů, přičemž 64 % z nich bylo spíše spokojeno a 16 % velmi spokojeno. V komentářích navíc polovina respondentů uvedla, že nemá žádné připomínky či výhrady, případně že jsou s pracovními pomůckami spokojeni. Část respondentů také zmiňovala výtky k mobilním telefonům či PC, tyto jsou ale uvedeny v předešlé otázce. Mezi výtky byly nejčastěji zmiňovány stížnosti na kancelářské pomůcky (které není možné objednat, případně jsou dodávány nekvalitní a na jejich dodání se dlouho čeká).

Tabulka 7: Připomínky či konkrétní výhrady k pracovním pomůckám (kromě IT) pracovníků placených z OP TP

Jaké máte připomínky či konkrétní výhrady k Vaším pracovním pomůckám?	
Omezený výběr ze standardního seznamu pomůcek	47%
Nízká kvalita pracovních pomůcek	23%
Dlouhá dodací lhůta po objednání, nepružné objednávání	20%
Přístroje nekvalitní nebo nejsou k dispozici	18%
Nedostatek pracovních pomůcek	15%
Nevhodné kancelářské vybavení (stůl, židle, skříň)	13%

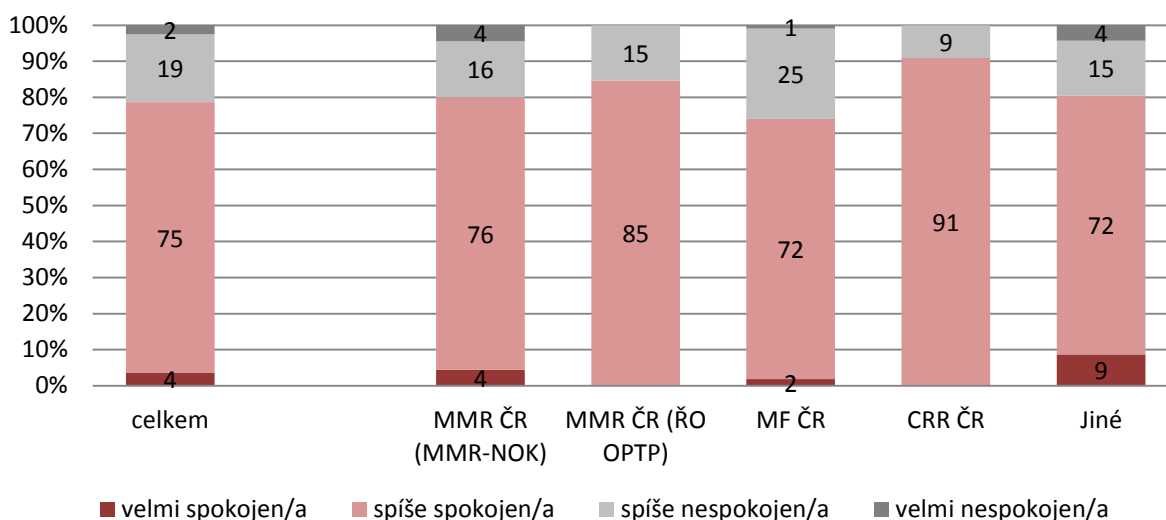
Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 60

Nejvíce komentářů respondentů bylo ke způsobu výběru pracovních pomůcek – jako nevyhovující hodnotí standardní seznam pomůcek, přičemž není možné (nebo je velmi obtížné) objednat také potřeby mimo tento seznam – např. není možné objednat kvalitní psací potřeby, desky, podstavce pod monitor, stojany, svorky, archivační boxy apod.). K objednávání respondenti uváděli, že jim velmi nevyhovuje složitý objednávací systém. K pracnosti objednávání kancelářského materiálu na MMR přes tento systém uvedla jedna respondentka: „V přednastaveném seznamu, který není ani seřazen, nelze vyhledávat dle katalogového čísla a názvu výrobku. Je v nich uveden standardizovaný přehled pomůcek a vybavení, bez technické specifikace či obrázku, ačkoli mnohé z nich nejsou vhodné a nezohledňují poměr kvalita/cena; některé položky zcela chybí. Objednávání kancelářských pomůcek je proto nesnadný proces jak pro objednávajícího, tak pro zpracovatel objednávky, který neumožňuje transparentnější kontrolu včetně náhledu do historie objednávek.“

Dále si respondenti ve čtvrtině komentářů stěžovali na nízkou kvalitu některých pomůcek (kancelářské sponky, propisky, papír apod.), dlouhou čekací lhůtu po objednání (včetně nepružnosti celého systému). Necelá čtvrtina komentářů si také stěžovala na nekvalitní nebo chybějící přístroje (např. skartovačka, vazačka, stolní lampa, navigace). Na nedostatek pracovních pomůcek se stížnosti objevovali u 15 % komentářů (chybí např. šanony, propisky, euroobaly, kalkulačky, papír do tiskárny apod.), nevhodné kancelářské vybavení (stůl, židle, skříň) zmiňovalo 13 % respondentů.

Hodnocení nastavení zákonů

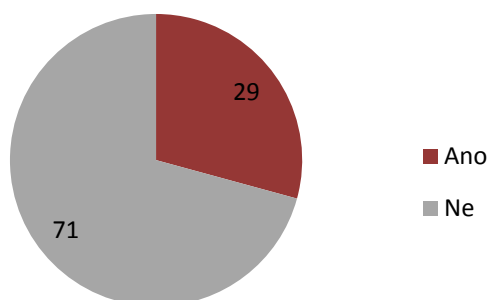
Graf 4: Hodnocení spokojenosti pracovníků placených z OP TP se zákony či podzákonnými opatřeními, které mají vliv na jejich práci



Zdroj: Dotazníkové šetření D, n=281 (MMR ČR (MMR-NOK) n=90, MMR ČR (ŘO OP TP) n=26, MF ČR n=108, CRR ČR n=11, Jiné n=46)

Spokojenost se zákonnými (či podzákonnými) opatřeními vyjádřilo 79 % respondentů. Ovšem většina z nich (celkem ¾) jsou těmito opatřeními spíše spokojeni, velmi spokojeni jsou pouze 4 % z nich. Spokojenost napříč jednotlivými organizacemi se přitom příliš neliší. Necelá třetina respondentů uvedla, že existuje zákon, jehož úprava by jim usnadnila práci a v rámci komentáře tito respondenti následně uváděli především Zákon o veřejných zakázkách a Zákon o státní službě.

Graf 5: Hodnocení pracovníků placených z OP TP, zda existuje zákon, jehož změna by jim usnadnila práci



Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 277

Komentáře 29 % respondentů, kteří uvedli, že existuje zákon, jehož změna by jim usnadnila práci, jsou uvedeny souhrnně v tabulce níže.

Tabulka 8: Zákony, jejichž změny by usnadnila pracovníkům placeným z OP TP jejich práci

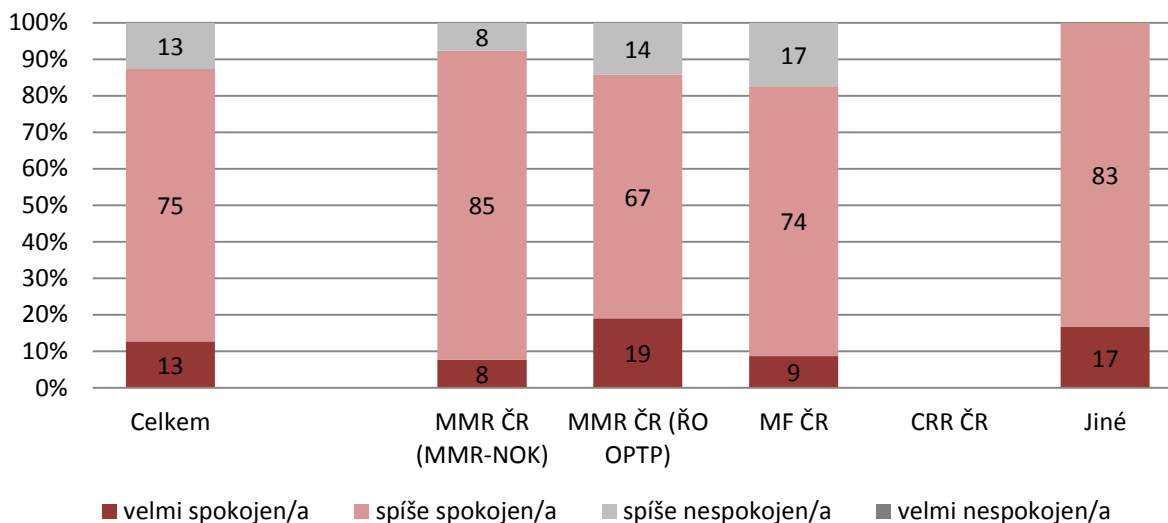
O jaký zákon se jedná a jaká změna by usnadnila Vaši práci?	
Zákon o veřejných zakázkách č. 137/2006 Sb.	46%
Zákon o státní službě 234/2014 Sb.	39%
Zákon o finanční kontrole č. 320/2001 Sb.	20%
Zákon o rozpočtových pravidlech č. 218/2000 Sb.	11%
Zákon o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů č. 250/2000 Sb.	4%
Zákoník práce č. 262/2006 Sb.	3%
Ostatní	5%

Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 76

Jako zákon, jehož úprava by pracovníkům placeným z OP TP usnadnila práci, byl nejčastěji zmiňován Zákon o veřejných zakázkách (který je označován za rigidní, složitý, zbytečně formalizuje, je často měněn, navíc k němu není jednotný výklad (FÚ, MMR, soudy, audity)); respondenti by uvítali především zjednodušení a zkrácení celého procesu VZ). Často byl zaměstnanci implementační struktury zmiňován také Zákon o státní službě (označován jako složitý, byrokratický, konkrétně několikrát zmiňován příliš dlouhý a neflexibilní proces přijímání a propuštění zaměstnanců – v této souvislosti uvedeno také, že zákon „může způsobit nedostatek lidí v implementační struktuře“). U Zákonu o finanční kontrole byla uvedena připomínka, aby kontrolní orgány, které stanovují výši nezpůsobilých výdajů, si tyto výdaje rovněž vymáhaly po příjemcích. K ostatním zákonům většinou nebyly uváděny nekonkrétní připomínky.

Hodnocení metodik OP TP

Graf 6: Hodnocení spokojenosti pracovníků placených z OP TP s metodikami OP TP pro období 2014-2020



Zdroj: Dotazníkové šetření D, n=63 (MMR ČR (MMR-NOK) n=13, MMR ČR (ŘO OP TP) n=21, MF ČR n=23, CRR ČR n=0, Jiné n=6)

V dotazníku uvedlo celkem 63 pracovníků placených z OP TP, že využívají metodiky OP TP (metodiky OP TP nejsou dle odpovědí v dotazníku využívány pracovníky CRR). Výrazná většina respondentů (celkem 87 %) byla s metodikami spokojena.

Tabulka 9: Jaké máte konkrétní výhrady či poznámky k metodikám OP TP pro období 2014-2020?

Jaké máte konkrétní výhrady či poznámky k metodikám OP TP pro období 2014-2020?	
Prozatím není finální podoba, nelze hodnotit	40%
Výklad často obecně napsán, málo podrobné	20%
Komplikovanost, místy nesrozumitelnost, obsáhlé přílohy	20%
Nebývá vždy v souladu s jinými MP MMR/NOK	20%

Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 11

S konkrétními komentáři se vyjádřilo pouze 11 respondentů (dalších 14 respondentů uvádělo, že nemá konkrétní připomínky či výhrady), přičemž v rámci komentářů bylo často zmiňováno, že metodiky nejsou prozatím finální a proto je nelze hodnotit. V jednotlivých komentářích bylo k hodnocení uvedeno, že metodiky jsou málo podrobné (ač na druhou stranu považovány za příliš obsáhlé), místy nesrozumitelné a nekonzistentní s ostatními MP. Jeden konkrétní komentář se věnoval přímo nastavení doby realizace projektu, respondent konkrétně uváděl, že „velké mínus metodiky OP TP je, že doba realizace projektu (=max. 36 měsíců), která se počítá od doby registrace (=den podání žádosti) projektu. To prostě není vhodné. Vhodné v metodice by bylo uvést, že doba realizace má být max. 36 měsíců, bez ohledu na den podání (tzn. klidně podat projekt půl roku před začátkem realizace).“

4.2. Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem (83420)

Indikátor odráží spokojenost relevantních aktérů, resp. cílových skupin (viz níže) na škále 0 – 100 % s informačním systémem MS2014+. Cílovými skupinami pro výpočet tohoto indikátoru byli (1) zaměstnanci implementační struktury používající MS2014+ a (2) žadatelé (a příjemci) používající MS2014+.

4.2.1. Popis výpočtu indikátoru

Pro obě výše uvedené cílové skupiny byly vypočítány dílčí indikátory. V rámci cílové skupiny zaměstnanců implementační struktury byly do výpočtu dílčího indikátoru zahrnuty čtyři parciální indikátory dle jednotlivých hodnocených oblastí. Do hodnocení v rámci této cílové skupiny bylo zařazeno celkem 20 proměnných. V rámci cílové skupiny žadatelů používajících MS2014+ bylo do výpočtu dílčího indikátoru v rámci čtyř parciálních indikátorů (hodnocených oblastí) zařazeno celkem 14⁹ proměnných.

Proměnné vstupující do výpočtu dílčího indikátoru z dotazníku na hodnocení monitorovacího systému – cílová skupina „zaměstnanci implementační struktury“:

Parciální indikátor **Pracovní prostředí systému:**

- Řekl/a byste, že přihlášení (registrace uživatele) do systému je:
- K neplánovaným výpadkům systému dochází:
- Omezují Vás plánované odstávky v systému ve Vaší práci?
- Data se zobrazují, načítají a ukládají:
- Orientace v systému je:
- Tvorba sestav přímo v monitorovacím systému je:
- Standardní výstupy (sestavy) generované přímo monitorovacím systémem jsou:
- Se standardními výstupy (sestavami) generovanými přímo monitorovacím systémem lze dále pracovat:
- Výstupy (sestavy) vygenerované monitorovacím systémem lze v dalších programech dále upravovat:
- **Do jaké míry jste celkově spokojen/a s pracovním prostředím monitorovacího systému?**

Parciální indikátor **Data v systému:**

- Řekl/a byste, že automatické kontroly v monitorovacím systému jsou nastaveny:
- Tytéž informace / data je třeba do systému opakovaně zadávat:
- Jak je používán monitorovací systém propojen s ostatními systémy a registry státní správy (např. Živnostenský rejstřík, Základní registry (Registr obyvatel (ROB), Registr územní

⁹ V baseline šetření v roce 2014 bylo součástí výpočtu indikátoru 21 proměnných. Proměnnou „zlepšování systému“ nebylo v šetření v roce 2015 relevantní zjišťovat.

identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN), Registr práv a povinností (RPP), Registr osob (ROS)) atd.)?

- Je propojení monitorovacího systému s ostatními systémy a registry státní správy (viz výše) funkční?
- **Do jaké míry jste spokojen/a s informacemi / daty obsaženými v monitorovacím systému a jejich propojeností s ostatními systémy a registry (celkové hodnocení části data a propojení)?**

Parciální indikátor **Technická podpora systému:**

- Řekl/a byste, že pracovníci technické podpory (servicedesk, hotline) jsou k zastižení:
- Informace od pracovníků technické podpory (servicedesk, hotline) jsou pro řešení problému:
- Potřebné informace lze bez potřeby konzultací s kolegy či pracovníky technické podpory nalézt přímo v systému:
- Úvodní školení uživatelů Aplikace MS2014+ bylo:
- **Do jaké míry jste spokojen/a s technickou podporou systému?**

Proměnné vstupující do výpočtu dílčího indikátoru z dotazníku na hodnocení spokojenosti s informačním systémem – cílová skupina „žadatelé a příjemci, kteří používají systém IS KP 14+“:

Parciální indikátor **Pracovní prostředí systému:**

- Řekl/a byste, že přihlášení (registrace uživatele) do systému je:
- K neplánovaným výpadkům systému podle Vaší zkušenosti dochází:
- Omezují Vás plánované odstávky systému ve Vaší práci?
- Data se dle Vaší zkušenosti zobrazují, načítají a ukládají:
- Orientace v systému je dle Vaší zkušenosti:
- **Do jaké míry jste celkově spokojen/a s pracovním prostředím systému pro podání žádosti o podporu (IS KP14+)?**

Parciální indikátor **Data v systému:**

- Domníváte se, že informace je třeba do systému opakovaně zadávat:
- Jste spokojen s automatickým načítáním informací / dat v systému pro podání žádosti o podporu (IS KP14+), např. z Živnostenského rejstříku?
- Je podle Vás automatické načítání informací / dat (např. z Živnostenského rejstříku) funkční?
- **Do jaké míry jste spokojen/a s informacemi / daty obsaženými v systému?**

Parciální indikátor **Technická podpora systému:**

- Řekl/a byste, že pracovníci uživatelské podpory řídicího orgánu jsou k zastižení:
- Informace od pracovníků uživatelské podpory řídicího orgánu jsou pro řešení problému souvisejícího s prací IS KP14+:

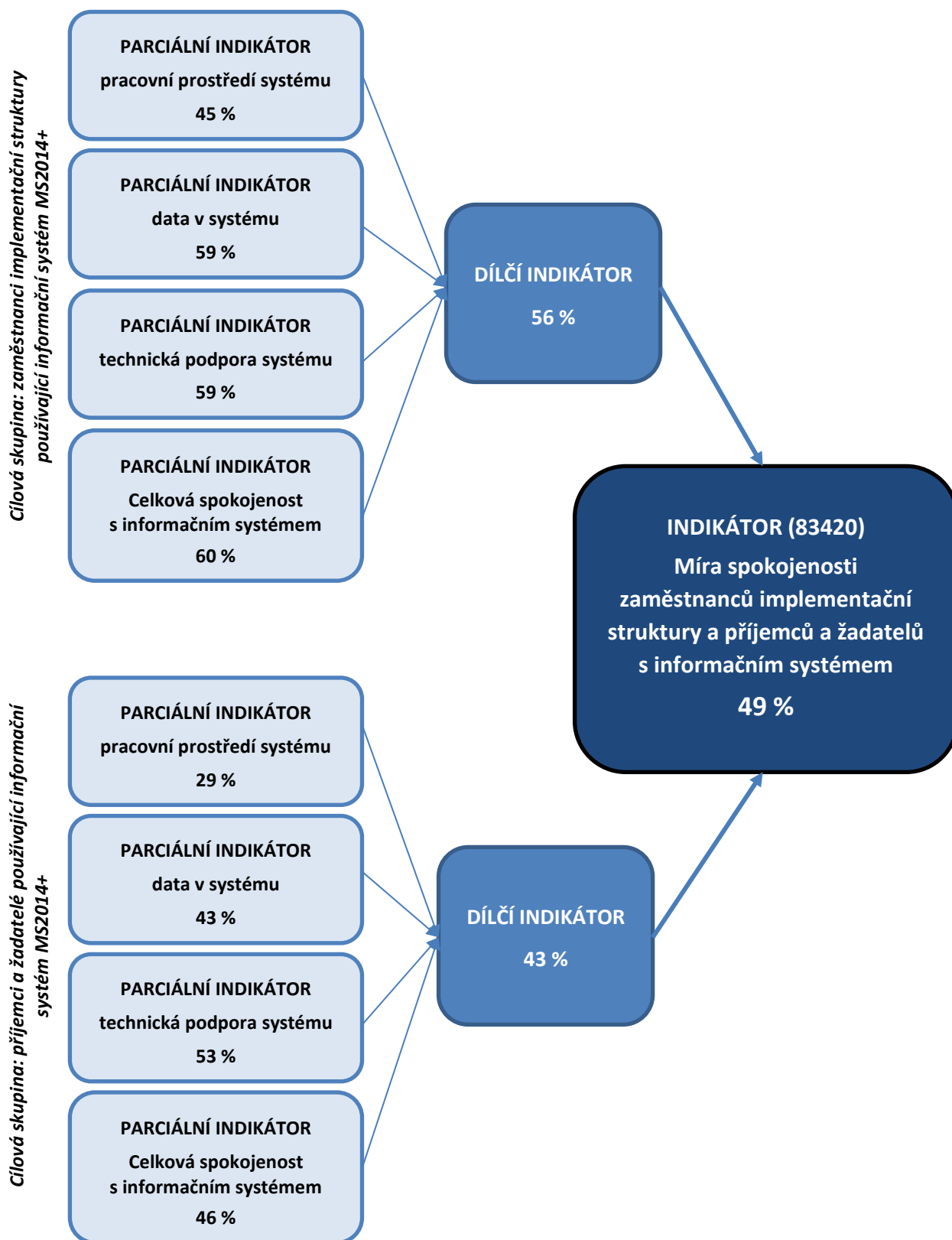
- Potřebné informace lze bez potřeby konzultací s kolegy či pracovníky uživatelské podpory nalézt přímo v systému:
- **Do jaké míry jste celkově spokojen/a s uživatelskou podporou systému pro podání žádostí o podporu (IS KP14+)?**

Parciální indikátor Celková spokojenost se systémem:

- **Do jaké míry jste celkově spokojen/a se systémem MS2014+, částí IS KP14+, v rámci kterého jsou administrovány žádosti o podporu?**

4.2.2. Výsledná hodnota indikátoru

Schéma č. 2: Parciální, dílčí a výsledná hodnota indikátoru „Spokojenost s informačním systémem“



Zdroj: Dotazníková šetření B a A, vlastní výpočty

4.2.3. Srovnání s výsledky šetření 2014

Tabulka 10: Porovnání hodnot proměnných (2014, 2015)

DOT	Proměnné	2014	2015
	Celková spokojenost se systémem MS2014+ částí IS KP14+	2,83	2,35
	Přihlášení do systému	3,57	3,14
	Četnost neplánovaných výpadků systému	2,93	2,86
	Dopad plánovaných odstávek systému na práci	2,97	3,15
	Rychlost zobrazování, načítání a ukládání dat	2,45	2,69
	Orientace v systému	2,81	2,42
	Celková spokojenost s pracovním prostředím systému BENEFIT7/ IS KP14+	2,85	2,40
B	Opakované zadávání stejných dat	2,73	2,76
	Propojení s ostatními systémy a registry státní správy	3,37	2,93
	Funkčnost propojení s ostatními systémy a registry	3,05	2,72
	Celková spokojenost s daty v systému BENEFIT7 / IS KP14+	2,98	2,74
	Dosažitelnost pracovníků technické /uživatelské podpory	3,04	2,75
	Užitečnost informací od pracovníků technické /uživatelské podpory	3,55	3,34
	Úplnost informací obsažených přímo v systému	2,71	2,49
	Celková spokojenost s technickou / uživatelskou podporou systému BENEFIT7/ IS KP14+	3,12	2,56

DOT	Proměnné	2014	2015
	Celková spokojenost s monitorovacím systémem	2,72	1,86
	Přihlášení do systému	3,17	2,89
	Četnost neplánovaných výpadků systému	2,74	2,45
	Dopad plánovaných odstávek systému na práci	2,73	2,75
	Rychlost zobrazování, načítání a ukládání dat	2,36	1,92
	Orientace v systému	2,74	1,88
	Tvorba sestav přímo v systému	2,43	2,10
A	Přehlednost výstupů ze systému	2,82	2,12
	Další práce se standardními výstupy	2,71	2,31
	Možnost úprav výstupů v jiných programech	2,54	2,49
	Celková spokojenost s pracovním prostředím monitorovacího systému	2,76	1,92
	Správnost dat v monitorovacím systému	3,07	2,64
	Opakované zadávání stejných dat	2,91	2,53
	Propojení s ostatními systémy a registry státní správy	3,05	2,40
	Funkčnost propojení s ostatními systémy a registry	2,90	2,80

	Celková spokojenost s daty v monitorovacím systému	2,96	2,54
	Dosažitelnost pracovníků technické podpory	3,13	2,46
	Užitečnost informací od pracovníků technické podpory	3,56	2,79
	Úplnost informací obsažených přímo v systému	2,63	2,15
	Užitečnost vstupního školení práce se systémem	2,94	2,21
	Celková spokojenost s technickou podporou monitorovacího systému	3,10	2,36

Zdroj: Dotazníková šetření B a A; výsledky baseline šetření v roce 2014

Tabulka 11: Porovnání hodnot parciálních, dílčích a celkového indikátoru (2014, 2015)

DOT	Parciální indikátor	Dílčí indikátor		Výsledný indikátor		Cíl		
		2014	2015	2014	2015		2023	
B	Celková spokojenost s MS2014+ částí IS KP14+	61	45	66	56	64	49	80
	Pracovní prostředí systému	64	59					
	Data v systému	68	59					
	Technická podpora systému	70	60					
A	Celková spokojenost s monitorovacím systémem	57	29	62	43	64	49	80
	Pracovní prostředí systému	56	43					
	Data v systému	66	53					
	Technická podpora systému	68	46					

Zdroj: Dotazníková šetření B a A; výsledky baseline šetření v roce 2014

4.2.4. Vyhodnocení indikátoru

Hodnota celkového indikátoru poklesla o 15 procentních bodů. Pokles je z větší části způsoben poklesem dílčího indikátoru za skupinu zaměstnanců implementační struktury (interní uživatelé systému), kde došlo k poklesu dílčího indikátoru o 19 procentních bodů. Nejhůře je hodnocena celková spokojenost s monitorovacím systémem. Ve srovnání s výsledky šetření z roku 2014 došlo k největšímu poklesu spokojenosti také v celkové spokojenosti s MS a dále u technické podpory systému. Také za skupinu žadatelů je nejhůře hodnocena část celkové spokojenosti s MS (IS KP 14+), kde také došlo od roku 2014 k největšímu poklesu.

Z pohledu žadatelů je nejhůře hodnocena celková spokojenost se systémem, celková spokojenost s pracovním prostředím systému, orientace v systému, úplnost informací obsažených přímo v systému a celková spokojenost s uživatelskou podporou. V těchto oblastech také došlo k největšímu poklesu spokojenosti.

Jediný (mírný) nárůst hodnoty zaznamenaly proměnné dopad plánovaných odstávek systému na práci (odstávky tedy neměly na žadatele tak výrazný dopad jako v minulém roce) a rychlost zobrazování, načítání a ukládání dat.

Interní uživatelé systému se s žadateli často shodují, jako velmi problémovou hodnotí orientaci v systému, dokonce jako jednu z nejnegativněji hodnocených proměnných. Velmi negativně je

vnímána také celková spokojenost s MS, celková spokojenost s pracovním prostředím systému a rychlost zobrazování, načítání a ukládání dat. K největšímu poklesu spokojenosti došlo právě u celkové spokojenosti s MS, orientaci v systému, celkové spokojenosti s pracovním prostředím systému a v celé oblasti parciálního indikátoru Technická podpora systému (nově uživatelská podpora – „UP“) – kromě celkové spokojenosti klesla spokojenost u proměnných užitečnost informací od pracovníků UP, dosažitelnost těchto pracovníků a užitečnost vstupního školení práce se systémem.

Jedinou proměnnou, jejíž hodnota oproti roku 2014 neklesla, je dopad plánovaných odstávek na práci v systému, zde lze tedy pozorovat stejný vývoj jako u hodnocení odstávek cílovou skupinou žadatelů.

Podrobnější vyhodnocení monitorovacího systému (s využití návazných terénních šetření) je uvedeno v kapitole 5.2, kde je hodnocena Koncepce JMP, konkrétně MS2014+ (a také v souhrnu v kapitole 6).

4.2.5. Podrobné vyhodnocení otázek

Jelikož se otázky dotazníku A a B vztahující se k výpočtu indikátoru týkají také vyhodnocení Koncepce JMP (kapitola 5), jsou otázky dotazníku B (na žadatele) a otázky dotazníku A (na interní uživatele systému) týkající se monitorovacího systému vyhodnoceny dále, v kapitole 5.2 věnující se konkrétně monitorovacímu systému. Hodnocení je provedeno souhrnně, včetně zahrnutí odpovědí z realizovaného terénního šetření.

4.3. Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání (82110)

Indikátor odráží spokojenost relevantních aktérů, resp. cílových skupin (viz níže) na škále 0 – 100 % se systémem odměňování (spravedlnost) a možnostmi se rozvíjet (vzdělávání). Cílovou skupinou pro výpočet tohoto indikátoru byli zaměstnanci implementační struktury placení z OP TP.

4.3.1. Popis výpočtu indikátoru

Pro výše uvedenou cílovou skupinu byly vypočítány tři parciální indikátory dle jednotlivých hodnocených oblastí, které vstupovaly rovnou do výpočtu výsledného indikátoru. Do hodnocení v rámci této cílové skupiny bylo zařazeno celkem 14 proměnných.

Proměnné vstupující do výpočtu dílčího indikátoru z dotazníku na hodnocení spokojenosti s informačním systémem – cílová skupina „žadatelé a příjemci, kteří používají systém IS KP 14+“:

Parciální indikátor **Systém odměňování:**

- Máte dostatek informací o systému odměňování a přiznávání benefitů zaměstnancům ve Vaší organizaci (dostatek informací, abyste se v pravidlech vyznal/a)?
- Můžete svým výkonem ovlivnit výši Vašeho finančního osobního ohodnocení (motivační odměny)?
- Řekl/a byste, že způsob přidělování finančních odměn je vůči Vám:
- Jak hodnotíte výši Vašeho platu s ohledem k současné pracovní náplni a náročnosti práce?
- **Do jaké míry jste spokojen/a s pravidly přidělování odměn (dle MP k rozvoji lidských zdrojů, resp. usnesení vlády č. 444/2014) ve Vaší organizaci?**

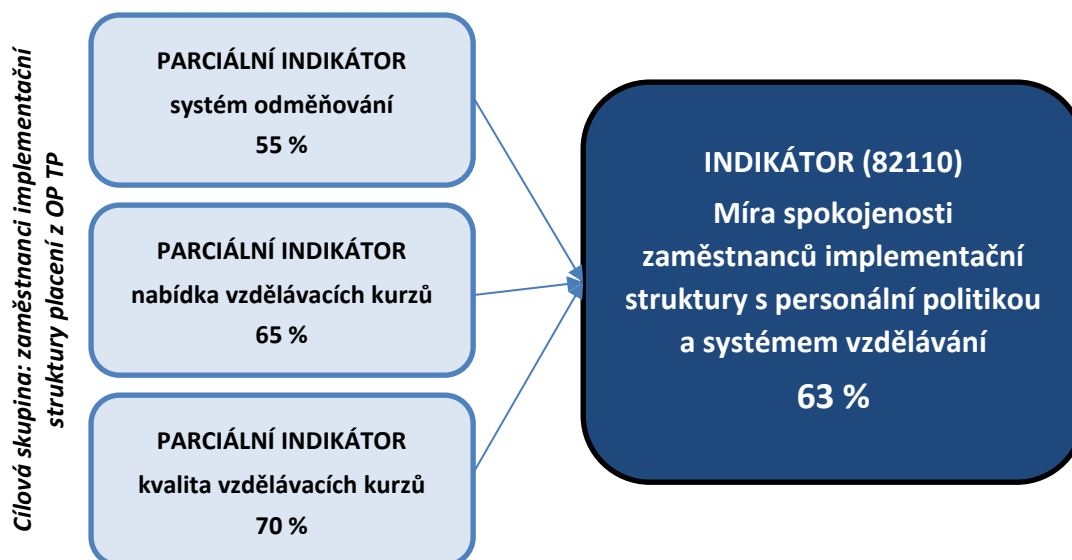
Parciální indikátor **Nabídka vzdělávacích kurzů:**

- Jak jsou pro Vás osobně vzdělávací kurzy dostupné?
- Máte dostatek času pro využití nabídky vzdělávání?
- Odpovídá stávající nabídka vzdělávacích kurzů potřebám Vaší práce?
- Máte možnost si samostatně vybrat z nabídky vzdělávacích kurzů?
- Jak hodnotíte šíři nabídky vzdělávacích kurzů, které Vám osobně Vaše organizace nabízí?
- **Do jaké míry jste celkově spokojen/a se vzdělávacími kurzy?**

Parciální indikátor **Kvalita vzdělávacích kurzů:**

- Jsou poznatky a dovednosti, které jste získal/a na vzdělávacích kurzech využitelné v praxi?
- Pomohly Vám absolvované kurzy k lepšímu pracovnímu výkonu?
- **Do jaké míry jste celkově spokojen/a s kvalitou vzdělávacích kurzů?**

4.3.2. Výsledná hodnota indikátoru



Zdroj: Dotazníkové šetření D, vlastní výpočty

4.3.1. Srovnání s výsledky šetření 2014

Tabulka 12: Porovnání hodnot proměnných (2014, 2015)

DOT	Proměnné	2014	2015
D	Dostatek informací o systému odměňování a benefitů	2,94	2,69
	Systém odměňování, který platově zohledňuje výši výkonu	2,82	2,93
	Spravedlivost přidělování odměn	3,23	2,81
	Adekvátní výše platu ve vztahu k pracovní náplni a náročnosti práce	2,32	2,29
	Celková spokojenost s pravidly odměňování	2,89	2,57
	Dostupnost kurzů	3,24	3,33
	Dostatek času na vzdělávání	2,24	2,45
	Relevance nabízených kurzů	2,72	2,88
	Možnost samostatně si vybrat z nabídky vzdělávacích kurzů	3,28	3,24
	Šíře nabídky	2,87	2,83
	Celková spokojenost se vzdělávacími kurzy	2,96	2,96
	Využitelnost získaných poznatků v praxi	3,14	3,17
	Lepší pracovní výkon	2,94	3,01
	Celková spokojenost s kvalitou vzdělávacích kurzů OP TP	3,05	3,09

Zdroj: Dotazníkové šetření D; výsledky baseline šetření v roce 2014

Tabulka 13: Porovnání hodnot parciálních, dílčích a celkového indikátoru (2014, 2015)

DOT	Parciální indikátor		Výsledný indikátor		Cíl	
		2014	2015	2014	2015	2023
D	Systém odměňování	65	55	65	63	72
	Nabídka vzdělávacích kurzu	63	65			
	Kvalita vzdělávacích kurzu OP TP	68	70			

Zdroj: Dotazníkové šetření D; výsledky baseline šetření v roce 2014

4.3.1. Vyhodnocení indikátoru

Celkový indikátor spokojenosti s personální politikou a systémem vzdělávání mírně klesl. K výraznému poklesu spokojenosti pracovníků placených z OP TP došlo u parciálního indikátoru Systém odměňování, ostatní parciální indikátory týkající se vzdělávacích kurzů (Nabídka vzdělávacích kurzů a Kvalita vzdělávacích kurzů) mírně vzrostly.

Pracovníci placení z OP TP hodnotili nejvíce negativně proměnnou adekvátnosti výše platu ve vztahu k pracovní náplni a náročnosti práce a celkovou spokojenost s pravidly odměňování. K největšímu poklesu spokojenosti došlo u proměnné spravedlnost přidělování odměn, hůře než v roce 2014 je také hodnocen dostatek informací o systému odměňování a benefitů a zmiňovaná celková spokojenost s pravidly. Dle uváděných komentářů u otevřených otázek (viz tabulky dále) jsou zaměstnanci nejvíce nespokojeni s tím, že odměňování nereflexuje jejich pracovní výkon. Systém motivací jim přijde nejednotný, nahodilý a netransparentní, situace ohledně alokace odměn nepřehledná (hlavně s nástupem odměňování dle služebního zákona). Pracovníci placení z OP TP ve velké míře (přes 1/3 respondentů) uvádějí, že nemají dostatek informací nebo že pravidla přidělování odměn jsou nesrozumitelná, frustrující je pak především skutečnost, že pracovníci nemají možnost zvýšení vlastního osobního ohodnocení.

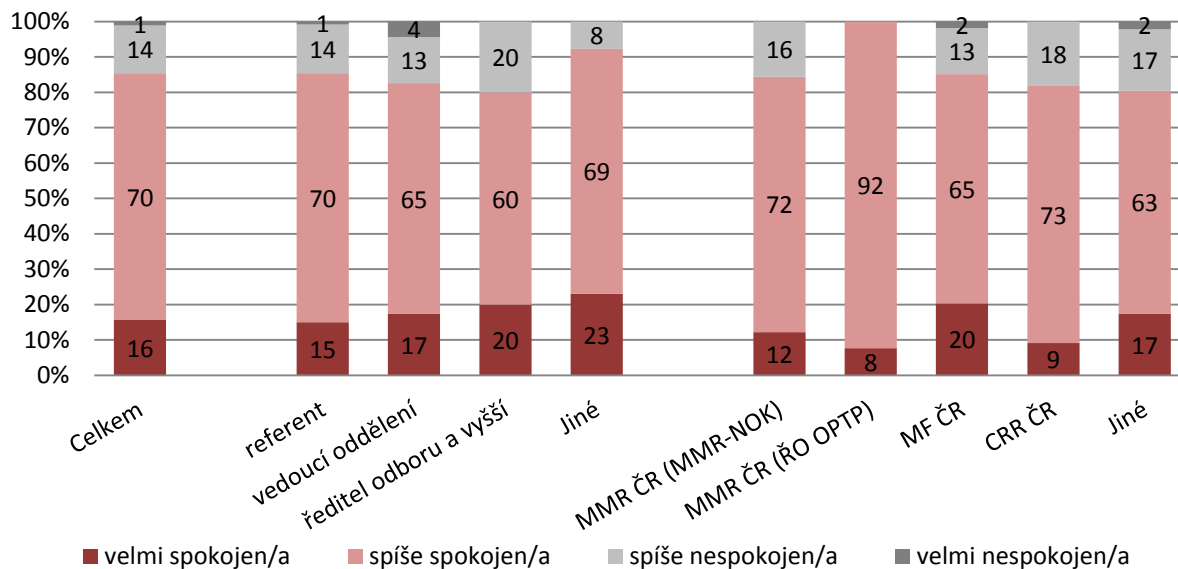
Naopak pozitivní vývoj zaznamenaly proměnné vztahující se ke vzdělávání. Se vzdělávacími kurzy a jejich kvalitou jsou respondenti spíše spokojeni, kladně je hodnocena dostupnost kurzů a možnost samostatně si vybrat z nabídky vzdělávacích kurzů. Výsledky v uvedených oblastech jsou přitom obdobné napříč různými pracovními pozicemi i institucemi. Oproti minulému šetření se zvýšila spokojenost s relevancí nabízených kurzů (ač někteří respondenti postrádají kurzy na konkrétní témata potřebná pro jejich práci) a pozitivně je hodnocen čas, který je na vzdělávání vyčleněn.

Z výsledků šetření vyplývá, že respondenti (pracovníci placení z OP TP) jsou celkově spíše spokojeni v organizaci, kde v současnosti pracují, a také jejich postoj k práci v této organizaci je veskrze pozitivní, neboť přibližně polovina z nich by chtěla pro stávající organizaci pracovat ještě nejméně další tři roky.

4.3.1. Podrobné vyhodnocení otázek

Spokojenost v organizaci

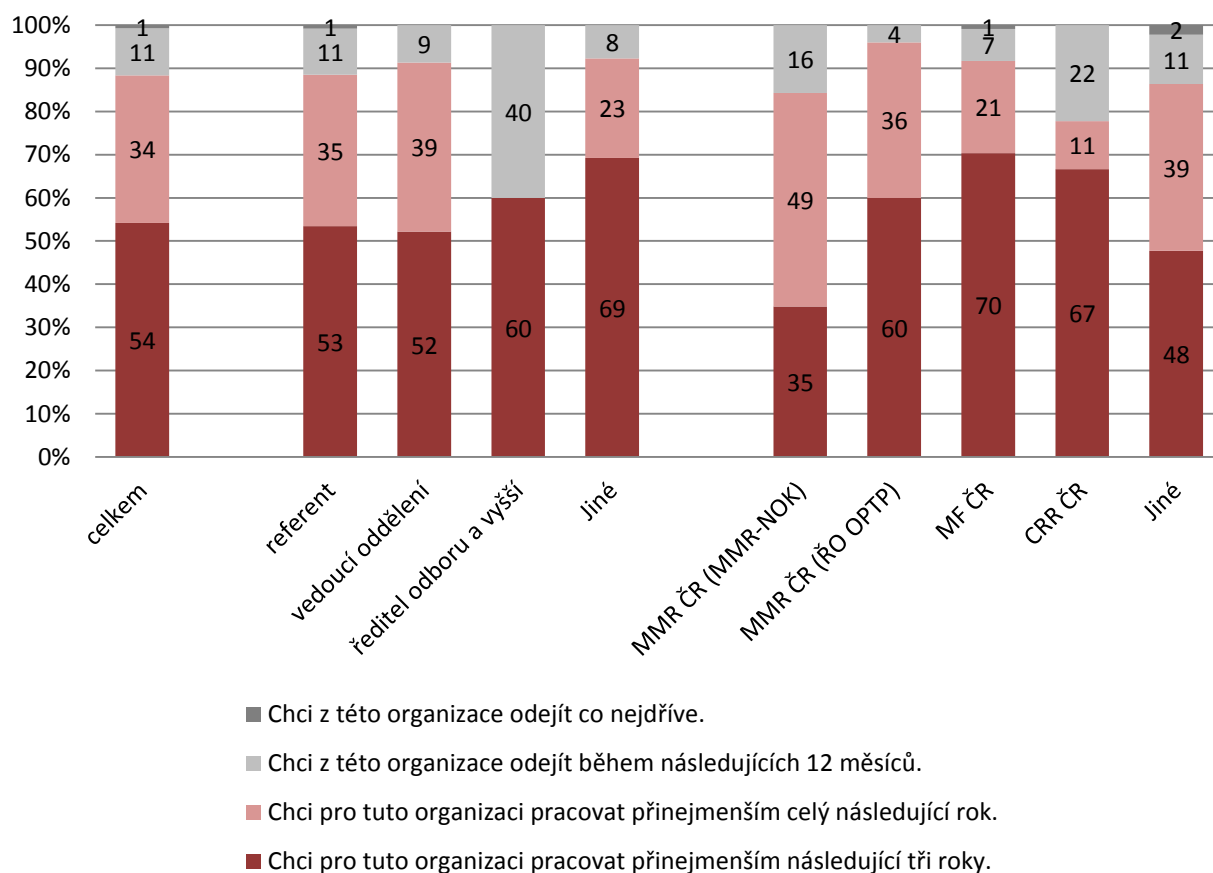
Graf 7: Hodnocení spokojenosti pracovníků placených z OP TP v organizaci, kde nyní pracují



Zdroj: Dotazníkové šetření D, n=281 (referent n=240, vedoucí oddělení n=23, ředitel odboru a vyšší n=5, Jiné 13, MMR ČR (MMR-NOK) n=90, MMR ČR (ŘO OP TP) n=26, MF ČR n=108, CRR ČR n=11, Jiné n=46)

Pracovníci placení z OP TP hodnotí svoji spokojenost v organizaci, kde nyní pracují, kladně v 86 % případů. V podrobnějším pohledu jsou pracovníci v organizaci spíše spokojeni, jak uvedlo 70 % z nich. Podobně spokojeni jsou bez ohledu na vykonávanou pracovní pozici či dotčenou instituci (viz graf výše). Rozdíly mezi jednotlivými pracovními pozicemi či institucemi tedy nelze považovat za významné. Mírně odlišnou strukturu odpovědí (nižší podíl „velmi spokojených“ pracovníků) v případě institucí MMR ČR (ŘO OP TP) a CRR ČR lze přičíst nižšímu počtu respondentů v těchto skupinách.

Graf 8: Současný postoj pracovníků placených z OP TP k práci v organizaci

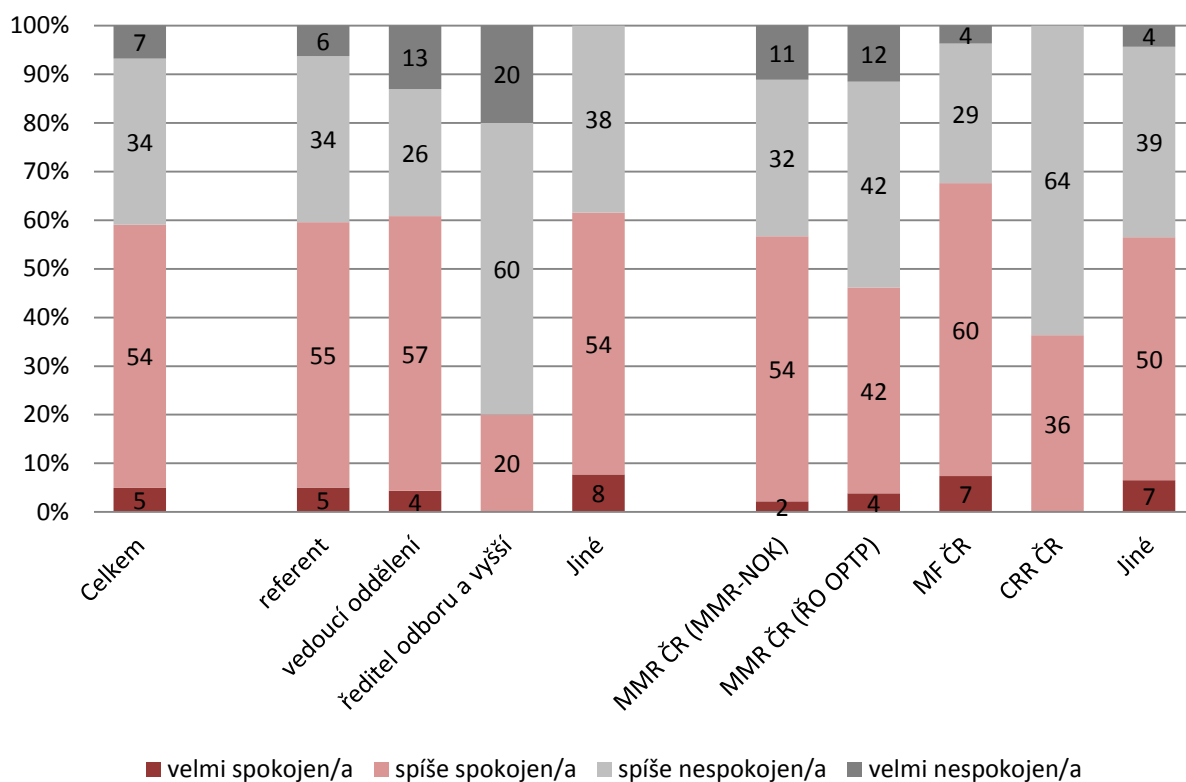


Zdroj: Dotazníkové šetření D, n=275 (referent n=234, vedoucí oddělení n=23, ředitel odboru a vyšší n=5, jiné n=13, MMR ČR (MMR-NOK) n=89, MMR ČR (ŘO OPTP) n=25, MF ČR n=108, CRR ČR n=9, jiné n=44)

Z hlediska hodnocení současného postoje k práci v organizaci z výsledků šetření vyplývá, že pracovníci placení z OP TP mají celkově pozitivní postoj k práci v organizaci, kde v současnosti pracují. V průměru polovina respondentů vyjádřila, že chce pro současnou organizaci pracovat přinejmenším následující tři roky a další třetina respondentů minimálně celý následující rok. Mírně pozitivnější postoj k práci v organizaci lze dle výsledků sledovat např. u pracovníků MF ČR, kde by chtělo v současné instituci pracovat nejméně další tři roky celkem 70 % respondentů. Naopak na mírně horší postoj lze usuzovat u pracovníků MMR ČR (MMR-NOK), kde by zde chtělo další tři roky či déle pracovat pouze 35 % respondentů. Protikladné hodnocení v případě pracovníků na pozici ředitele odboru či vyšší lze přičíst malému počtu respondentů (n = 5).

Odměňování

Graf 9: Hodnocení spokojenosti pracovníků placených z OP TP s pravidly přidělování odměn v organizaci (dle MP k rozvoji lidských zdrojů, resp. usnesení vlády č. 444/2014)



Zdroj: Dotazníkové šetření D, celkově n=281 (referent n=240, vedoucí oddělení n=23, ředitel odboru a vyšší n=5, jiné n=13, MMR ČR (MMR-NOK) n=90, MMR ČR (ŘO OP TP) n=26, MF ČR n=108, CRR ČR n=11, Jiné n=46)

S pravidly přidělování odměn jsou pracovníci placení z OP TP spokojeni v 59 % případů. Celkově jsou však pracovníci placení z OP TP dle šetření spokojeni spíše průměrně, konkrétně je 54 % respondentů spíše spokojeno a 34 % spíše nespokojeno. U většiny pracovních pozic i institucí jsou přitom výsledky srovnatelné. Z hlediska pracovních pozic byli nejméně spokojeni ředitelé odborů či výše postavení pracovníci, kteří byli s pravidly přidělování odměn v 80 % nespokojeni; v případě institucí jsou méně spokojeni pracovníci CRR ČR (v obou případech je ale nutno opět upozornit na nižší počet odpovědí, n = 5, resp. n = 11). V otevřených otázkách pak bylo jako výtka často uváděno, že odměňování nereflektuje pracovní výkon zaměstnance.

Tabulka 14: Konkrétní poznámky k odměňování

Jaké máte konkrétní výhrady či poznámky k odměňování?	
Odměňování nereflektuje pracovní výkon zaměstnance, nahodilý a netransparentní systém motivace, nemožnost zvýšení osobního ohodnocení	44%
Nepřehledná situace ohledně alokace odměn; nedostatek informací, komplikovaný systém	35%
Odměny nejsou dostatečné, snižují se nebo stagnují	13%
Nízké platy státních zaměstnanců (důležitější než odměny)	4%
Odměňování není silným motivačním prvkem	4%
Nepravidelnost	4%

Jaké máte konkrétní výhrady či poznámky k odměňování?

Problematické zdůvodňování odměn

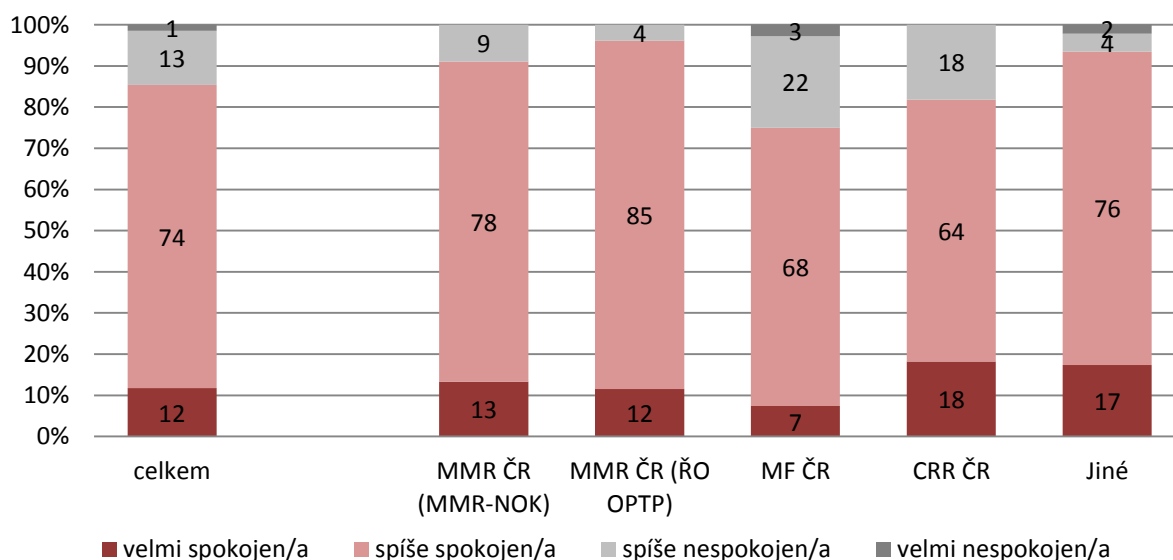
3%

Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 95

V komentářích k tématu odměňování, které nereflektuje pracovní výkon zaměstnance, si respondenti stěžovali také na netransparentnost a komplikovanost systému odměňování, zejména na nejednotnost osobního ohodnocení a nemožnost jeho zvýšení. Dle více než třetiny respondentů je situace ohledně alokace odměn nepřehledná, především s nástupem odměňování dle služebního zákona, kdy pravidla přerozdělování odměn jsou nesrozumitelná, resp. není k dispozici dostatek informací. Celkem 13 % respondentů označilo výši odměn za nedostatečnou. Odměňování dle některých respondentů není silným motivačním prvkem ve smyslu vazby na výkon zaměstnance, neboť výše základního platu je téměř neměnná a odměny jsou nejisté. Některým respondentům také vadí nepravidelnost a problematické zdůvodňování odměn (např. některé pozice nemají možnost plnění tzv. speciální práce, která může být zahrnuta do odměn).

Vzdělávání

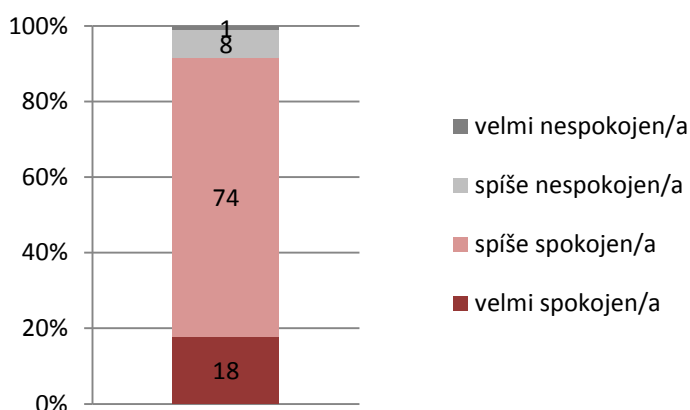
Graf 10: Hodnocení spokojenosti pracovníků placených z OP TP se vzdělávacími kurzy



Zdroj: Dotazníkové šetření D, n=281, MMR ČR (MMR-NOK) n=90, MMR ČR (ŘO OP TP) n=26, MF ČR n=108, CRR ČR n=11, Jiné n=46)

Spokojenost respondentů se vzdělávacími kurzy je vysoká, pozitivně se v tomto smyslu vyjádřilo celých 86 % pracovníků placených z OP TP, přičemž většina z nich je s kurzy spíše spokojena. Obdobně hodnotili respondenti při dílčím hodnocení také kvalitu vzdělávacích kurzů (viz graf níže). V rámci jednotlivých institucí se hodnocení příliš neliší, nižší spokojenost se vzdělávacími kurzy lze sledovat pouze u pracovníků MF ČR, kde je se vzdělávacími kurzy nespokojena čtvrtina respondentů.

Graf 11: Hodnocení spokojenosti pracovníků placených z OP TP s kvalitou vzdělávacích kurzů



Zdroj: Dotazníkové šetření D, n=281

Tabulka 15: Konkrétní výhrady či poznámky pracovníků placených z OP TP k možnostem vzdělávání v organizaci

Jaké máte konkrétní výhrady či poznámky k možnostem vzdělávání ve Vaší organizaci?	
Nedostatečný výběr kurzů, kurzy nejsou potřebně zacíleny, nedostatečná frekvence a aktualizace, chybí flexibilita, chybí zahraniční stáže	34%
Nedostatečný časový prostor pro účast na školeních, obtížné skloubení pracovního času a školení	20%
Nemožnost vzdělat se v jiné oblasti, problémy s žádáním a schvalováním školení	18%
Chybí jednotná koncepce školení	14%
Nedostatečná informovanost o nabídce kurzů	7%
Neodbornost, nedostatečná profesionalita	4%
Problémy s kapacitou	3%
Jiné	6%

Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 71

Mezi hlavní problémy z hlediska možností vzdělávání v organizaci byl v největší míře zmiňován nedostatečný výběr kurzů a jejich nevyhovující zaměření, kdy kurzy dle respondentů nejsou zacíleny na potřebná témata, naopak některé kurzy jsou nadbytečné. Respondenti by uvítali častější frekvence a aktualizace kurzů, jejich větší flexibilitu včetně zahrnutí zahraničních stáží. Dle pětiny respondentů je obtížné skloubit pracovní čas a školení, neboť nemají nedostatečný časový prostor pro účast na školeních. Celkem 18 % respondentů poukázalo na problémy při žádání a schvalování školení či kurzů (nepružné žádání o kurzy, nerovné podmínky návštěvy kurzů, zdlouhavý proces přihlašování) či na skutečnost, že není možné absolvovat vzdělávání v jiné oblasti (resp. jen s výslovným souhlasem nadřízeného). Mezi další uváděné problémy patří absence jednotné koncepce školení, která jsou prováděna nesystematicky, resp. ad hoc, a dále např. nedostatečná informovanost nabídka kurzů, nedostatečná kapacita školení či neprofesionalita lektorů.

Tabulka 16: Konkrétní kurzy, které by si pracovníci placení z OP TP přáli absolvovat

Jaké konkrétní kurzy byste si přál/a absolvovat (byste potřeboval/a pro vaši práci)?	
Oblast veřejných zakázek	25%
Měkké dovednosti	22%
IT a počítačové kurzy	19%
Účetnictví, financování projektů, finančního řízení, mzdové účetnictví	18%
Agenda auditora (auditní práce v praxi, vyhodnocení zjištění z pohledu auditu, ustálená rozhodovací praxe, školení k auditním postupům) a prakticky zaměřené kurzy, související s pracovní problematikou	10%
Výuka cizího jazyka	9%
Fondy EU	7%
Kontrolní činnost, auditní činnost, nesrovnalosti v dokumentaci, kontroly ve veřejné správě, opatření proti podvodům, zákon o kontrole veřejných financí	7%
MS 2014+, JMP	4%
Veřejná podpora (školení k veřejné podpoře, veřejná podpora pro období 2014-20, teorie i praxe)	4%
Evaluace a analýza dat	2%

Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 181

Celkem čtvrtina respondentů by chtěla absolvovat kurzy týkající se oblasti veřejných zakázek, přičemž byla uváděna například témata výkladové praxe, porušování pravidel veřejných zakázek, novela zákona o veřejných zakázkách v praxi, judikatury apod. Více než pětina respondentů by uvítala kurzy zaměřené na měkké dovednosti, konkrétně v oblastech řízení a vedení týmu, komunikace, time managementu, rétoriky a prezentačních dovedností, asertivního jednání či etiky). Žádané jsou dle šetření také kurzy zaměřené na informační technologie a počítače (uvedlo celkem 19 % respondentů), především pak kurzy pro práci v programech a aplikacích (MS Office, Adobe, ArcGIS či VMware), v oblasti IT security či pro práci s elektronickým podpisem. Celkem 18 % respondentů by si přálo absolvovat školení v oblasti účetnictví včetně financování projektů, finančního řízení či mzdového účetnictví (konkrétními zmiňovanými tématy jsou např. zákon o účetnictví, kurzové rozdíly, oceňování v účetnictví, účetní standardy a praxe apod.). Desetina respondentů by chtěla absolvovat prakticky zaměřené kurzy související s problematikou jejich pracovní agendy (např. stavební řízení, principy projektování, ověřování stavebního rozpočtu, bytová politika, CR, pohřebnictví, stavební řád atd.), případně kurzy zaměřené na auditorskou činnost (konkrétně např. na témata auditní práce v praxi, vyhodnocení zjištění z pohledu auditu, ustálená rozhodovací praxe, školení k auditním postupům apod.). Mezi další poptávané kurzy patřila výuka cizího jazyka (např. angličtina, francouzština, italština), školení v oblasti evropských fondů (např. témata ESIF, principy financování fondů z EU, dokumenty EK, aktualizací semináře, implementace ESIF fondů, terminologie apod.) či kurzy v oblasti kontrolní činnosti.

Tabulka 17: Konkrétní výhrady či poznámky ke kvalitě vzdělávacích kurzů

Jaké máte konkrétní výhrady či poznámky ke kvalitě vzdělávacích kurzů?	
Kurzy jsou velmi obecné, měly být zaměřeny více prakticky	44%
Nízká úroveň kurzů, malá odbornost	33%
Nízká nabídka (kurzy jsou tematicky jednotvárné)	11%
Vhodné by bylo provést předběžný průzkum či zpětnou vazbu na školení	6%
Nevhodné umístění kurzu, nevhodné podmínky	8%
Nedostatek času na absolvování kurzů	6%
Jiné (online forma kurzů pro rozvoj dovedností v oblasti Microsoft Office zamezuje možnosti zeptat se na konkrétní problém)	3%

Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 181

Hlavní výhradou ke kvalitě vzdělávacích kurzů ze strany respondentů (pracovníků placených z OP TP) byla přílišná obecnost kurzů, které zahrnují široká témata, chybí v nich praktické příklady apod. Třetina respondentů poukázala na nízkou úroveň kurzů a malou odbornost lektorů, kdy kurzy často nevedou odborníci z praxe, výstupy přednášejících jsou špatné apod. Mezi další uváděné výtky patřila nízká nabídka kurzů, které jsou dle respondentů často jednotvárné, dále nevhodná lokalita konání kurzů (byly uváděny nevhodné podmínky jako zima, šero, velká vzdálenost do Prahy atp.) či nedostatek času na absolvování kurzů. V mnoha případech by respondenti uvítali provedení předběžného průzkumu zájmu o školení či zpětné vazby na absolvovaná školení.

5. Hodnocení Koncepce jednotného metodického prostředí

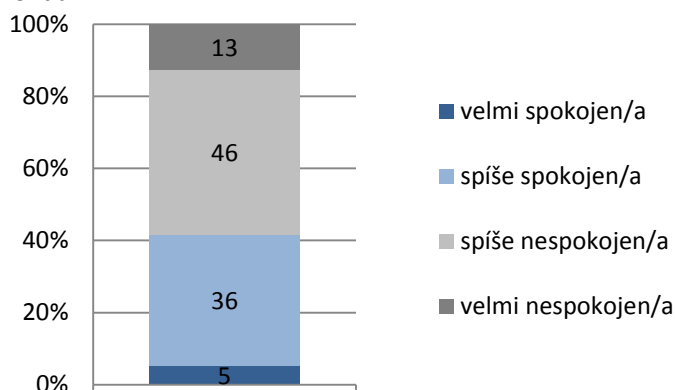
Cílem této fáze zakázky bylo také vyhodnocení stavu plnění vybraných cílů Koncepce jednotného metodického prostředí – především vyhodnocení v návaznosti na reálné zkušenosti s implementací prvních výzev vyhlášených do 26. 10. 2015¹⁰. Celkové hodnocení plnění Koncepce JMP bude prováděno ve více fázích. Předmětem této zakázky, a tedy první fáze hodnocení, bylo zhodnocení úvodní fáze implementace a bylo zaměřeno na fázi podání žádosti o podporu. Cílem bylo zjistit reakce žadatelů na obsah, nastavení, načasování a srozumitelnost výzev a zároveň zpětnou vazbu od zaměstnanců implementační struktury k nastaveným pravidlům JMP. Hodnocení plnění Koncepce JMP bylo řešeno kvalitativní analýzou, která navazovala na výsledky a zjištění dotazníkového šetření realizovaného ke zjištění tří indikátorů výsledku a hodnocení první fáze implementace. Kvalitativní analýza byla založena na 25 polostrukturovaných hloubkových rozhovorech s vybranými žadateli (z toho 2 rozhovory pilotní) a 2 skupinových diskusích se zástupci implementační struktury.

5.1. Celkové hodnocení metodického prostředí

Dotazníkové šetření C se zabývalo tím, jak členové pracovních skupin (většinou zástupci ŘO) vnímají a reflektují pravidla, která jsou uplatňována pro implementaci ESI fondů v ČR a stejně tak se dotazníkové šetření D zabývalo reflexí pravidel ze strany pracovníků placených z OP TP. Otázky dotazníkového šetření se vztahovaly na sjednocování pravidel a postupů na centrální úrovni a na sjednocování informačních systémů do Jednotného monitorovacího systému – čemuž odpovídá dělení kapitoly na podkapitoly. Těmto tématům se věnovaly také skupinové diskuze se zástupci ŘO, závěry těchto diskuzí jsou tedy zahrnuty do hodnocení níže.

5.1.1. Sjednocování pravidel a postupů

Graf 12: Hodnocení celkové spokojenosti členů PS s úpravou pravidel na národní úrovni pro fungování ESI fondů



Zdroj: Dotazníkové šetření C, n=96

¹⁰ Resp. jedná se o ty výzvy, do kterých byly ke dni 26. 10. 2015 podány alespoň nějaké žádosti o podporu ve stavech: finalizovaná, podepsaná či podaná resp. zaregistrovaná v CSSF14+.

Spokojenost členů PS s úpravou pravidel na národní úrovni pro fungování ESI fondů je pouze 41%. Z hodnocení tedy vyplynulo, že téměř 60 % členů pracovních skupin je s úpravou pravidel nespokojeno. Velmi nespokojeno je dokonce 13 % respondentů (oproti 5 % respondentů, kteří jsou velmi spokojeni). Zároveň je ovšem většinou respondentů (60 %) vnímáno sjednocování pravidel a postupů přínosné pro jednu z cílových skupin – ať už z hlediska činnosti ŘO nebo z hlediska žadatelů (viz grafy níže). V případě otevřených otázek „S čím konkrétně jste v případě úpravy pravidel na národní úrovni stanovených nad rámec EK (ne)spokojeni“, uvedlo jen minimum respondentů kladné hodnocení. Zmiňováno bylo JMP, které bylo označeno jako přehledné, srozumitelné a komplexní a zmíněny byly „srozumitelné metodické pokyny“. Odpovědi spíše negativní jsou zaznamenány v tabulce níže.

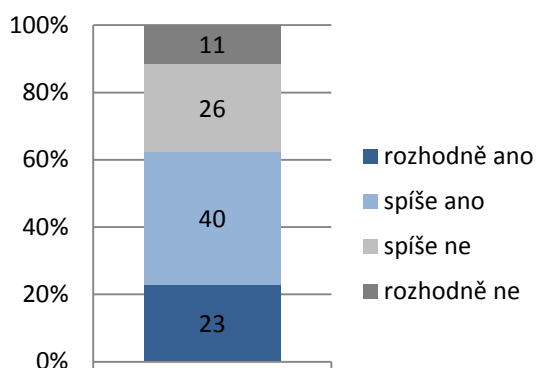
Tabulka 18: Konkrétní oblasti, se kterými jsou členové pracovních skupin v případě úpravy pravidel na národní úrovni stanovených nad rámec EK nespokojeni

S čím konkrétně jste v případě úpravy pravidel na národní úrovni stanovených nad rámec EK nespokojeni/a?	
Metodické prostředí (JMP, metodiky) - robustní, svazující, komplikované, složité	45%
Implementace je složitější, administrativní zátěž	36%
Neoperativní, příliš svázané, potřeba aktualizací (povede k porušování)	20%
Rozpory, nekonzistence, neprovázanost (metodik apod.)	20%
Zaváděna pravidla nad rámec EU - zesložňování (goldplanting)	16%
JMP zasahuje i do oblastí, kam by nemuselo (zbytečná centralizace)	9%
Nedbá se na specifika OP	9%
Pozdní zpracování dokumentů, zpoždování	7%
Sjednocování pravidel v principu dobré (ale špatně uchopeno)	7%

Zdroj: Dotazníkové šetření C, n = 56

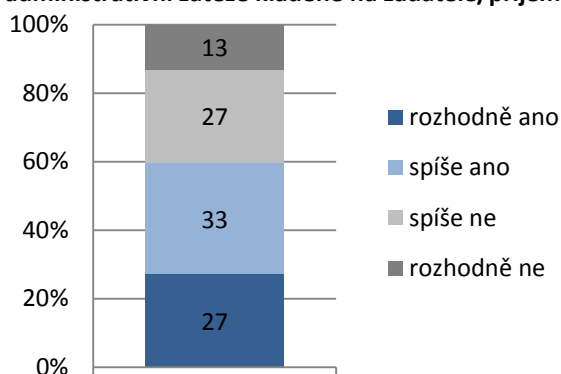
V konkrétních komentářích respondenti uváděli, že metodické prostředí je příliš robustní, komplikované a složité, což bylo obsahem téměř poloviny komentářů. Zároveň s tím hodnotili někteří respondenti kvůli úpravě pravidel implementaci jako složitější, přinášející vyšší administrativní zátěž na ŘO i žadatele / příjemce (zmíněno ve více jak třetině komentářů). Metodické prostředí bylo ve 20 % případů označováno jako neoperativní (příliš svázané, s potřebou častých aktualizací, které dle názoru respondentů nejsou prováděny operativně a zastaralá pravidla povedou k jejich porušování), stejný počet komentářů také uvádí, že jednotlivé metodiky nejsou mezi sebou provázány, dochází k rozporům a nekonzistenci, což snižuje váhu celého JMP. Šestina respondentů se domnívá, že v ČR jsou zbytečně zaváděna pravidla nad rámec pravidel EU (tzv. goldplanting), čímž dochází k jejich přílišnému zesložňování.

Graf 13: Hodnocení členů PS, zda je sjednocování pravidel a postupů na centrální úrovni přínosné z hlediska činnosti ŘO



Zdroj: Dotazníkové šetření C, n=96

Graf 14: Hodnocení členů PS, zda je sjednocování pravidel a postupů na centrální úrovni přínosné z hlediska administrativní zátěže kladené na žadatele/příjemce



Zdroj: Dotazníkové šetření C, n=92

Oproti negativnímu hodnocení „celkové spokojenosti s úpravou pravidel“ vyznívá hodnocení sjednocování pravidel „z hlediska zjednodušení pro cílové skupiny“ více pozitivně. Členové pracovních skupin vnímají ve většině případů sjednocování pravidel a postupů stejně přínosné pro obě skupiny – pro činnost ŘO i pro snížení administrativní zátěže žadatelů / příjemců – v 63 % resp. 70 % jako velmi či spíše přínosné. Jako přínosné je vnímáno sjednocení dokumentace, kdy není nutné studovat dokumentaci pro každý OP zvlášť, naopak je ovšem kritizováno, že takovýto systém je velmi robustní, neflexibilní a nezohledňuje specifika jednotlivých OP.

Naopak na skupinové diskuzi se zástupci ŘO vyjadřovali, že jsou přesvědčeni, že se požadavky na žadatele v rámci podávání žádostí a realizace projektů zvýšily (např. u projektů negenerujících příjmy a u projektů s veřejnou podporou). K činnosti ŘO uváděli, že jim JMP znesnadňuje a komplikuje proces tvorby řídicí dokumentace i samotného řízení OP (především v částech hodnocení, jako problematický byl označen také metodický pokyn pro MS2014+, za výraznou bariéru v procesu tvorby řídicí dokumentace jsou považovány časté změny a aktualizace některých dokumentů; s přípravou dokumentace se muselo čekat na vznik metodik). Na skupinové diskuzi se zástupci ŘO také shodli, že kdyby nevzniklo JMP, řídicí dokumentace by byla vytvářena na základě zkušeností z minulého programového období 2007-13 (na základě vyzkoušených postupů); ŘO by při

tvorbě dokumentace vycházely z nařízení Evropské komise a rozhodnutí vlády ČR a to by bylo dle jejich názoru dostačující a jednodušší.

Všichni zástupci ŘO ze skupinových diskuzí také souhlasí s myšlenkou, že určité sjednocení pravidel a postupů by mělo být zavedeno, ale jen do určité míry. Zástupci ŘO by uvítali diskuzi o tom, které oblasti jsou společné pro všechny a kde všichni společně postupy využijí.

Tabulka 19: Výhody a nevýhody sjednocování pravidel a postupů na národní úrovni dle členů pracovních skupin

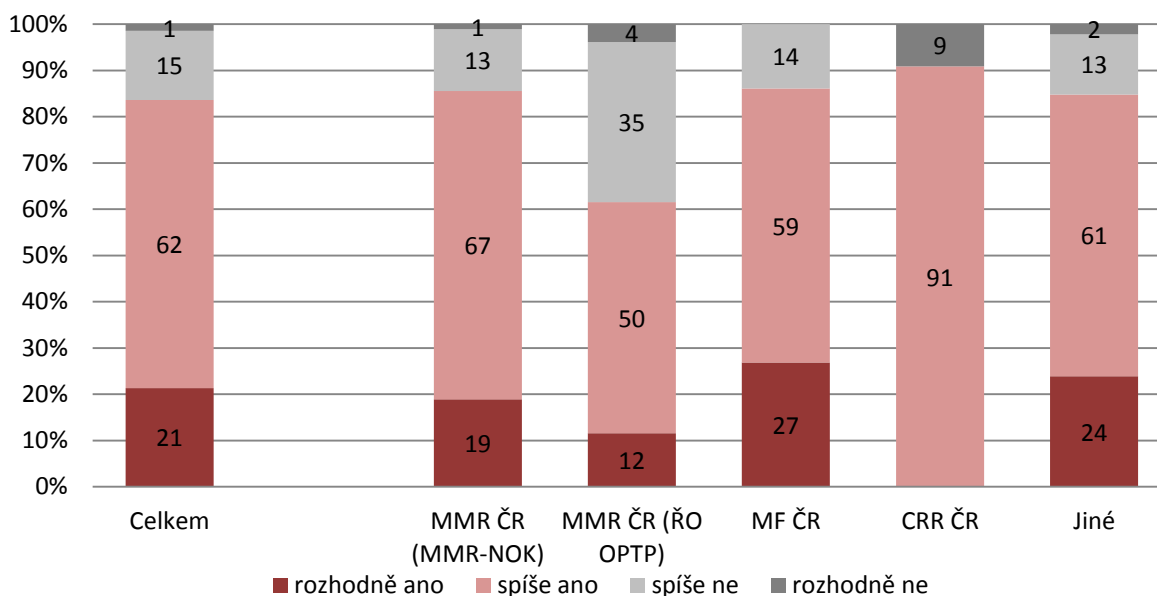
Popište výhody/nevýhody sjednocování pravidel a postupů na národní úrovni.	
<i>Výhody:</i>	
Jednotné a přehledné metodické prostředí, sjednocení a zpřesnění dokumentace, přehledný způsob získávání informací	44%
Zjednodušený postup a lepší orientace pro žadatele/příjemce, (zejména pro ty, kteří zadávají projekty ve více OP)	13%
<i>Nevýhody:</i>	
Systém nezohledňuje specifika jednotlivých programů, je méně flexibilní a má příliš obecná pravidla	28%
Robustní a obsáhlá metodika způsobuje nadměrně zvýšenou administrativní náročnost pro pracovníky ŘO	21%
Nadměrně zvýšená administrativní náročnost pro žadatele/příjemce	10%

Zdroj: Dotazníkové šetření C, n = 68

V konkrétních otevřených komentářích uváděli respondenti, že sjednocování pravidel přináší jednotné a přehledné metodické prostředí, že došlo ke sjednocení a zpřesnění dokumentace a jako přehledný je hodnocen také způsob získávání informací. Zjednodušení pro žadatele je vnímáno především v případě, že žádají do více operačních programů, kdy mohou částečně čerpat z jednotných metodik.

Naopak nevýhody sjednocování pravidel jsou vnímány vzhledem ke specifickým jednotlivých OP, kdy je snaha aplikovat obecná pravidla na všechny OP. Celý systém je považován za velmi robustní, neflexibilní, přinášející zvýšenou administrativu pro pracovníky ŘO i pro žadatele / příjemce (např. povinnost vyplňovat i nerelevantní údaje z hlediska měkkých nebo naopak tvrdých projektů, z hlediska projektů nevytvářejících příjmy apod.)

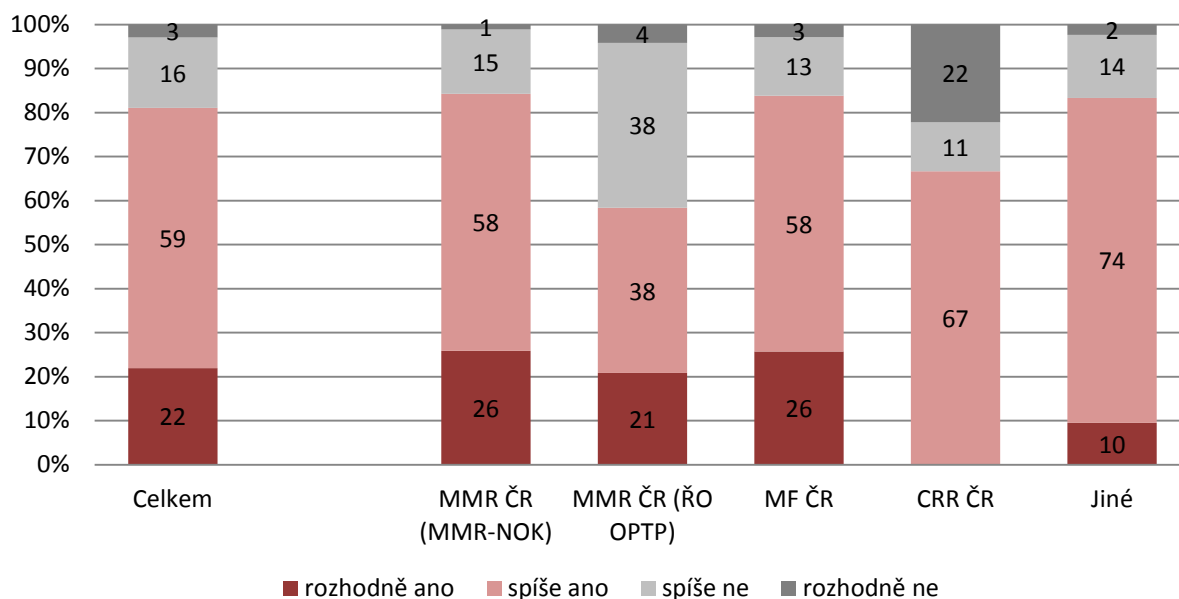
Graf 15: Hodnocení pracovníků placených z OP TP, zda je sjednocování pravidel a postupů na centrální úrovni přínosné z hlediska činnosti ŘO



Zdroj: Dotazníkové šetření D, celkově n=281 (MMR ČR (MMR-NOK) n=90, MMR ČR (ŘO OP TP) n=26, MF ČR n=108, CRR ČR n=11, jiné n=46)

Pracovníci placení z OP TP vnímají sjednocování pravidel a postupů na centrální úrovni jako více přínosné než členové pracovních skupin. Jako rozhodně přínosné či spíše přínosné ho hodnotí 83 % pracovníků placených z OP TP – oproti 63 % u členů pracovních skupin. Mezi hodnocením zástupců jednotlivých organizací nejsou velké rozdíly – nejvíce pozitivně je sjednocování vnímáno pracovníky MMR – NOK a pracovníky MFČR; nejméně pozitivně ho naopak hodnotí zástupci ŘO OP TP (což koresponduje s hodnocením ostatních ŘO uvedených v grafech k dotazníku C). Odpovědi respondentů z CRR jsou nejvíce rozporuplné, zde je ovšem zobecnění hodnocení obtížné jelikož na otázku odpovědělo jen málo respondentů.

Graf 16: Hodnocení pracovníků placených z OP TP, zda je sjednocování pravidel a postupů na centrální úrovni přínosné z hlediska administrativní zátěže kladené na žadatele/příjemce



Zdroj: Dotazníkové šetření D, celkově n=269 (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (MMR-NOK) n=89, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (ŘO OP TP) n=24, Ministerstvo financí ČR n=105, Centrum pro regionální rozvoj ČR n=9, jiné n=42)

Stejně jako u hodnocení přínosnosti sjednocování pravidel pro činnost ŘO je i vnímání přínosnosti pravidel z hlediska administrativní zátěže kladené na žadatele/příjemce hodnoceno pracovníky placenými z OP TP více pozitivně než v případě hodnocení členů PS (viz graf 14). Jako přínosné ho hodnotí 81 % pracovníků placených z OP TP, oproti 60 % v případě členů PS. Rozdíly v hodnocení mezi pracovníky jednotlivých organizací může být způsobeno nízkým zastoupením respondentů v některých skupinách (např. zaměstnanci CRR), přesto lze data interpretovat tak, že zaměstnanci CRR a zaměstnanci ŘO OP TP jsou méně spokojeni, než je průměrné hodnocení všech pracovníků placených z OP TP.

Tabulka č.20: Konkrétní výhody a nevýhody sjednocování pravidel a postupů dle pracovníků placených z OP TP

Popište výhody / nevýhody sjednocování pravidel a postupů na národní úrovni	
<i>Výhody:</i>	
Systém je jednotný pro všechny, nastavuje stejné řešení a podmínky	48%
Centrálně je vše lépe kontrolovatelné	11%
Snižování počtu dokumentů a vyjasnění pravidel pro potřeby žadatele/příjemce/zpracovatele	8%
<i>Nevýhody:</i>	
Systém nebere ohledy na specifika jednotlivých programů, je méně flexibilní a má příliš obecná pravidla.	33%
Zvýšení administrativy	23%
Rozdílnost pracovních postupů a názorů při zpracování metodik, nejednotnost pravidel a postupů všech OP	10%

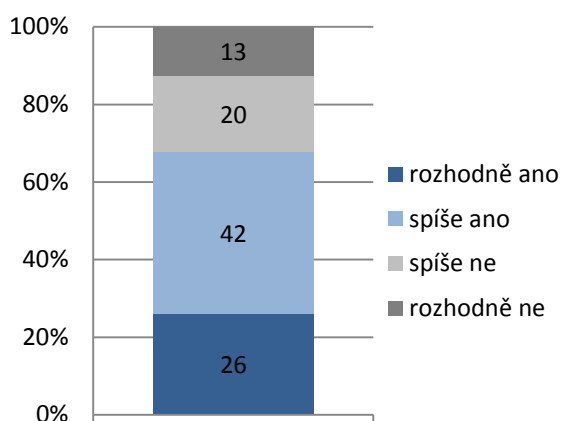
Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 90

Důvody pro pozitivní i negativní hodnocení sjednocování pravidel jsou napříč respondenty jednotlivých dotazníků obdobné – jedni se domnívají, že výhodou je, že jednotný systém nastavuje stejné řešení, pravidla a podmínky (eliminace soudních sporů, větší možnost porovnání, usnadnění orientace v systému, snižování chybovosti, úspora času atd.), že je centrálně vše lépe kontrolovatelné a že se vyjasnila pravidla pro potřeby žadatele/příjemce/zpracovatele. Naopak druhá skupina respondentů vnímá jako nevýhodu fakt, že systém nebere ohledy na specifika jednotlivých OP, že je méně flexibilní, má příliš obecná pravidla a přináší zvýšení administrativy (především kvůli tomu, že existuje současně velké množství různých metodik, které obsahují příliš informací). Zároveň je uváděno, že tyto metodiky nedávají jednotná pravidla a postupy, což komplikuje orientaci v nich.

5.1.2. Sjednocování informačních systémů

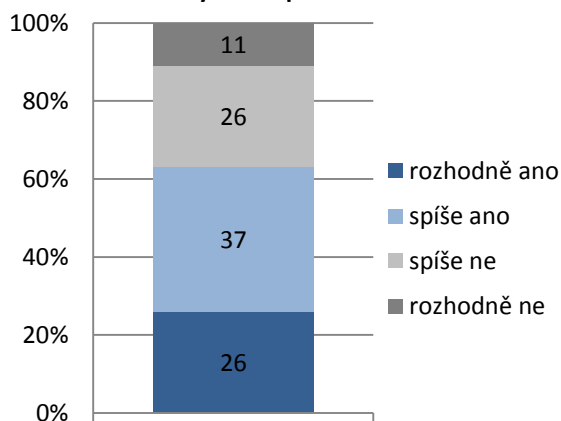
V rámci dotazníkových šetření bylo hodnoceno také vnímání sjednocování informačních systémů do jednotného monitorovacího systému – a to z pohledu členů pracovních skupin (většinou zástupci ŘO) a z pohledu pracovníků placených z OP TP (MMR ČR, MF ČR, CRR ČR).

Graf 17: Hodnocení členů PS, zda je sjednocení procesů z více informačních systémů do jednotného monitorovacího systému přínosné z hlediska činností ŘO



Zdroj: Dotazníkové šetření C, n=96

Graf 18: Hodnocení členů PS, zda je sjednocení více různých informačních systémů do Jednotného monitorovacího systému přínosné z hlediska administrativní zátěže žadatele/příjemce



Zdroj: Dotazníkové šetření C, n=92

Sjednocení více různých informačních systémů do Jednotného monitorovacího systému je dle členů pracovních skupin přínosné pro obě skupiny – žadatele (přínosné dle 63 %) i ŘO (přínosné dle 68 %), a zároveň je hodnoceno pozitivněji než celková přínosnost úpravy pravidel na národní úrovni pro fungování ESI fondů. I zde ovšem existuje velké procento respondentů, kteří jsou toho názoru, že sjednocení více různých informačních systémů do Jednotného monitorovacího systému rozhodně nebylo přínosné (ve 13 % odpovědí rozhodně nebylo přínosné pro činnost ŘO a v 11 % z hlediska snížení administrativní zátěže na žadatele / příjemce).

Ze skupinových diskuzí vyplývá spíše nespokojenost ŘO s novým systémem MS2014+. Zmiňováno bylo, že při tvorbě řídicí dokumentace ŘO museli dlouho čekat na zahájení fungování MS2014+, aby mohly do dokumentace zanést přesné postupy. Dle ŘO je také kvůli změnám MS nutné řídicí dokumentaci často přepisovat. Mezi konkrétními problémy, které ztěžují činnost ŘO bylo zmiňováno: projektoví manažeři nevidí totéž, co žadatel a je proto pro ně obtížné žadatelům radit; tak rozsáhlý systém neměl od začátku nastavenou telefonickou podporu; tisková verze žádosti se liší od údajů tak, jak je žadatelé zadávají do systému. Specifickým problémem u Operačního programu Rybářství je pak přenášení dat mezi systémy MS2014+ (se kterým pracuje ŘO) a systémem SZIF (se kterým pracuje žadatel). Vše je navíc komplikováno tím, že informace v metodickém dokumentu k MS2014+ neodpovídají praxi (reálnému fungování systému). Další problémy, které se vztahují k vyhlásování výzev v systému, jsou uvedeny v kapitole 5.4.

Tabulka 21: Výhody a nevýhody sjednocení informačních systémů dle členů pracovních skupin

Popište výhody/nevýhody sjednocení informačních systémů.	
<i>Výhody:</i>	
Společné prostředí informačního systému	31%
Jednotnost IS	18%
Větší dohled na práci ŘO, přesnější monitoring čerpání prostředků, srozumitelnější pravidla	16%
<i>Nevýhody:</i>	
Systém chybí, je nedotažený, uživatelsky nepřívětivý, nepraktický	43%
Zvýšená administrativní zátěž pro ŘO a pracovníky implementační struktury	22%
Zvýšená administrativní zátěž pro žadatele/příjemce	18%

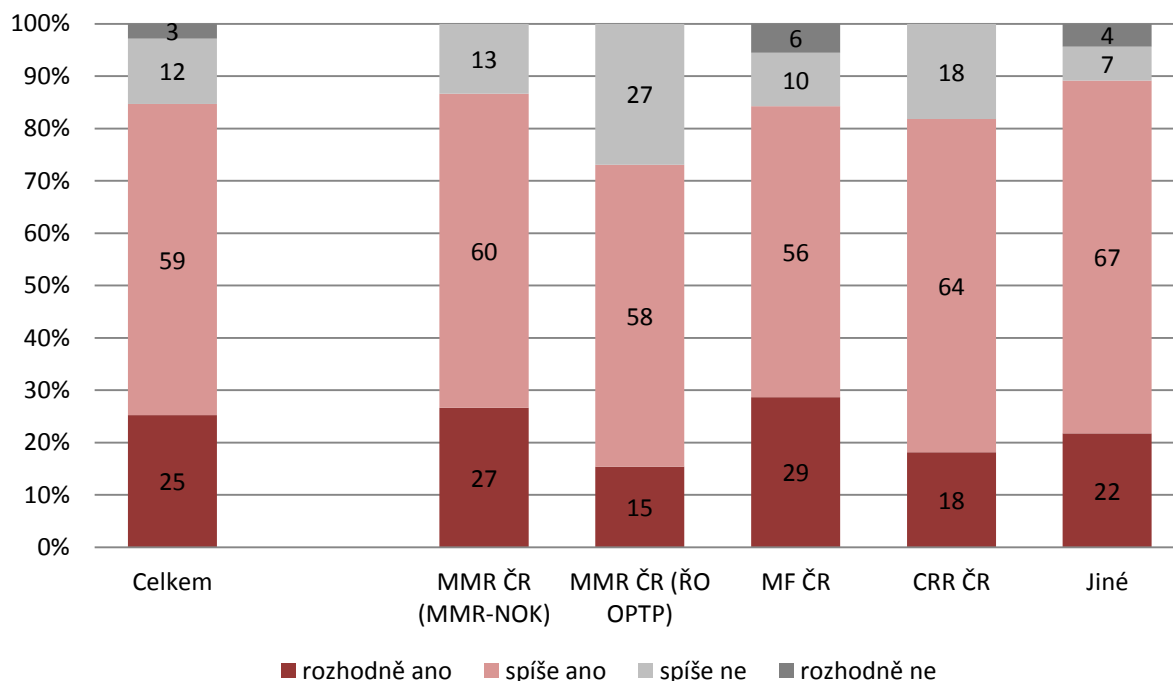
Zdroj: Dotazníkové šetření C, n = 51

V otevřených otázkách respondenti poukazovali mezi výhodami především na to společné prostředí, kdy postačuje znalost jednoho prostředí IS. Výhodou je v tomto případě dle respondentů také propojenost dat, usnadnění vyhledávání informací apod. Dalším z vnímaných pozitiv částí respondentů je jednotnost systému, která usnadňuje orientaci a učící se proces pro žadatele/příjemce. Dle menší části respondentů také sjednocení informačních systémů umožňuje větší dohled na práci ŘO, přesnější monitoring čerpání prostředků a srozumitelnější pravidla.

Negativní hodnocení se v komentářích vyskytovalo častěji. Hlavní nevýhodou (zmiňovanou ve 43 % komentářů) byla nedokonalá funkčnost systému – chybovost, „nedotaženost“ funkcionalit, uživatelská nepřívětivost (např. při ukládání, editaci, přepínání oken) a nepraktičnost – především vzhledem k rozdílným potřebám ŘO. Robustnost a komplikovanost systému také (dle pětiny komentářů) způsobuje zvýšenou administrativní zátěž pro ŘO a pracovníky implementační struktury.

Obdobná část komentářů také zmiňuje zvýšení administrativní zátěže pro žadatele / příjemce (např. proto, že je potřeba opakovaně zadávat stejné údaje či zadávat nerelevantní údaje apod.).

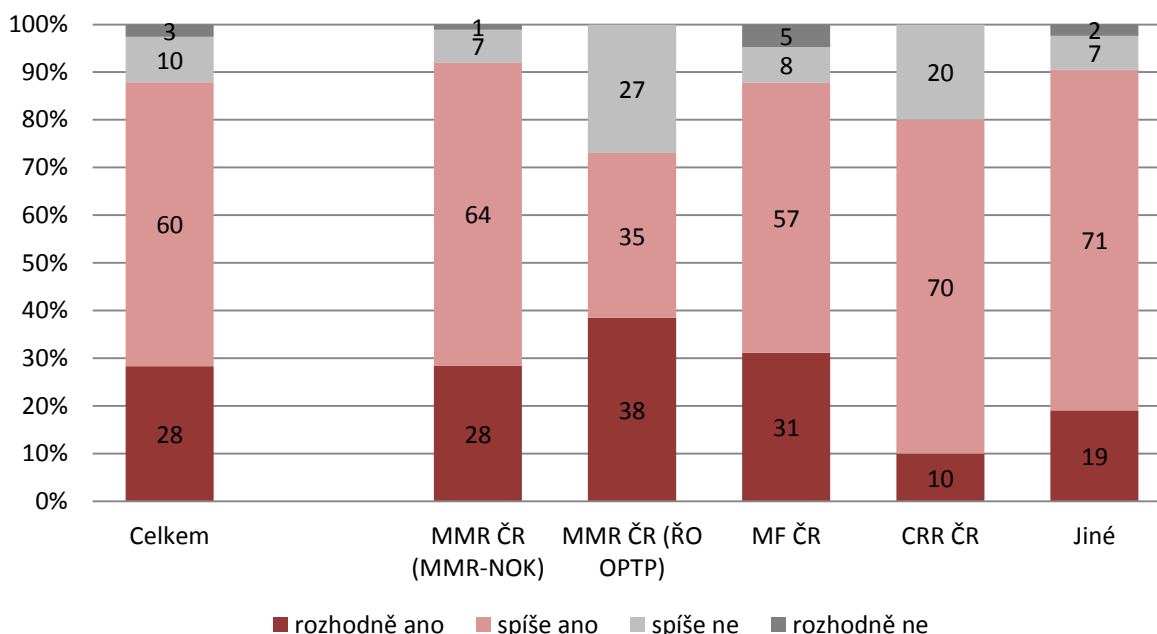
Graf 19: Hodnocení pracovníků placených z OP TP, zda je sjednocení procesů z více informačních systémů do jednotného monitorovacího systému z hlediska činnosti ŘO přínosné



Zdroj: Dotazníkové šetření D, celkově n=281 (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (MMR-NOK) n=90, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (ŘO OP TP) n=26, Ministerstvo financí ČR n=108, Centrum pro regionální rozvoj ČR n=11, jiné n=46)

Pracovníci placení z OP TP hodnotili přínosnost sjednocování monitorovacích systémů opět mírně pozitivněji než členové pracovních skupin (viz graf 17). Celkem 84 % pracovníků placených z OP TP se domnívá, že jednotný monitorovací systém pomůže činnosti ŘO, přičemž celkem čtvrtina respondentů hodnotí sjednocení systému jako rozhodně přínosné. Pouze 3 % se domnívají, že činnosti ŘO systém rozhodně nepomůže. O něco méně pozitivně vnímají přínosnost pracovníci ŘO OP TP a zaměstnanci CRR ČR (těch ovšem odpovědělo pouze 11).

Graf 20: Hodnocení pracovníků placených z OP TP, zda je sjednocení procesů z více informačních systémů do jednotného monitorovacího systému z hlediska administrativní zátěže žadatele/příjemce přínosné



Zdroj: Dotazníkové šetření D, celkově n=272 (MMR ČR (MMR-NOK) n=88, MMR ČR (ŘO OP TP) n=26, MF ČR n=106, CRR ČR n=10, jiné n=42)

V této části bylo hodnocení pracovníků placených z OP TP výrazně pozitivnější než hodnocení členů pracovních skupin (viz graf 18). Celých 88 % respondentů se domnívá, že sjednocení procesů do jednotného systému je rozhodně či spíše přínosné pro žadatele / příjemce (oproti 63 % u členů pracovních skupin). Pozitivně bylo hodnoceno, že jsou nyní všechny informace přehledně a komplexně na jednom místě a používání jednotného systému snižuje nároky na znalost více systémů.

Tabulka č.22: Konkrétní výhody a nevýhody sjednocování informačních systémů

Popište výhody / nevýhody sjednocování informačních systémů	
<i>Výhody</i>	
Informace jsou na jednom místě, dostupné pro všechny, jsou komplexní, přehledné a srovnatelné.	54%
Snížení nároků na znalost více systémů.	8%
<i>Nevýhody</i>	
Problémy s technickým zajištěním; problematický dodavatel	25%
Nižší flexibilita systému, nerespektování specifík jednotlivých OP.	14%
Systém není uživatelsky přívětivý, je složitý, obsahuje stále mnoho nejasností	13%
Opuštění stávajících plně funkčních a ověřených systémů např. ISOP, systém zatím neověřený praxí	7%
Jiné	13%

Zdroj: Dotazníkové šetření D, n = 90

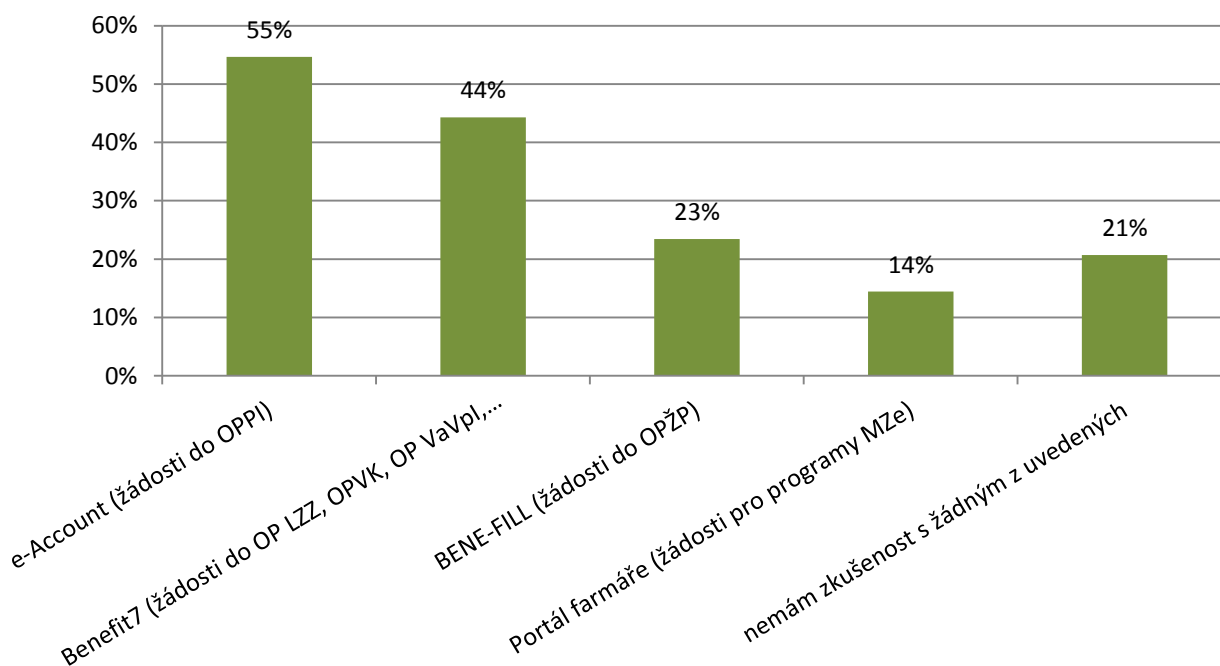
V komentářích se v polovině případů respondenti vyjadřovali pozitivně, tedy že výhodou je, že informace jsou na jednom místě a jsou vždy dostupné pro všechny v rámci implementační struktury. Zároveň jsou tyto informace komplexní, přehledné a srovnatelné a uživatelé mají přístup

do systému naráz. Ruku v ruce s tím jde hodnocení, že došlo ke snížení nároků na znalost více systémů. Přesto byla v komentářích zmiňována i negativa systému, především problémy s technickým zajištěním, dle názoru respondentů především z důvodu jeho velikosti. Systém budou respondenti považovat za funkční, pouze pokud nebude docházet k výpadkům – dle jejich názoru totiž není systém v tomto ohledu spolehlivý (zmiňována např. možnost ztráty informací při poruše MS). V těchto komentářích někteří respondenti také kritizovali dodavatele systému, který je z jejich pohledu problematický, navíc na základě předražené zakázky (zmiňována také nebezpečnost dat v rukou jedné společnosti). V dalších komentářích byla uváděna nižší flexibilita systému a obava z přehlcenosti nerelevantními informacemi pro žadatele z různých OP (každý program má svoje specifika, což často nekoresponduje s jednotným prostředím). Zmiňováno také bylo, že systém není uživatelsky přívětivý, je složitý, nejasný a část respondentů by uvítala návrat k plně funkčním a ověřeným systémům z předchozího programového období.

5.2. MS 2014+

Informace k hodnocení MS2014+ pocházejí z dotazníkového šetření mezi zaměstnanci implementační struktury (interní uživatelé systému, dotazník A) a z šetření na žadatele (příjemce, dotazník B), kteří měli v systému IS KP2014+ k 26. 10. 2015 zaregistrovanou žádost o podporu, případně jejich žádost byla těsně před finalizací. Kvantitativní data jsou doplněna o vyhodnocení otevřených otázek dotazníků a především o kvalitativní informace z realizovaných rozhovorů s 25 žadateli a o názory pracovníků ŘO vyjádřených na skupinových diskuzích.

Graf č. 21: Informační systémy, se kterými mají žadatelé zkušenosti z období 2007–2013



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (možnost označit více odpovědí)

Dotazníkové šetření mezi žadateli vyplnili především respondenti, kteří měli z minulého programového období zkušenost se systémem e-Account (55 % respondentů), dalším systémem, se kterým měli respondenti hojně zkušenosti, byl Benefit7 (45 % respondentů). Pouze pětina respondentů neměla zkušenosti s žádným z uvedených systémů. Informace o rozložení respondentů může být důležitá pro pochopení a lepší interpretaci získaných dat a komentářů (např. vzhledem k velké odlišnosti systému e-Account oproti nově zavedenému IS KP14+ apod.).

Sedmina žadatelů, kteří mají zkušenosti s minulým programovým obdobím, se domnívá, že systém nyní funguje lépe než dříve (především, že je systém rychlejší, přehlednější, jednodušší, uživatelsky příjemnější). Ovšem dvě třetiny ho hodnotí jako výrazně hůře fungující, zmiňováno je, že není intuitivní, je nelogický, náročný, uživatelsky nepříjemný, složitější apod. Podrobnější hodnocení komentářů viz tabulka níže a text k ní uvedený.

Tabulka 23: Porovnání práce v novém Informačním systému pro podání žádosti o podporu (IS KP14+) s prací v IS, se kterým mají žadatelé zkušenost z programového období 2007–2013

Porovnejte práci v novém Informačním systému pro podání žádosti o podporu (IS KP14+) s prací v IS, který jste uvedl/a v předchozí otázce.	
Funguje lépe než dříve používané systémy	14%
Výrazně se neliší (myšleno převážně negativně, ojediněle v dobrém)	23%
Funguje výrazně hůř	63%
<i>Konkrétní uváděné problémy:</i>	
Uživatelsky nekomfortní	58%
Neintuitivní, nelogický	30%
Systém je pomalý	25%
Nedostatečná podpora a nesoulad manuálů	24%
Systém depeší	22%
Systém není zcela funkční	13%
Nedostatečné kontrolní mechanismy v žádosti	10%
Elektronický podpis	7%
Nerozlišení Předběžné a Plné žádosti	4%
Nedostatečné označení povinných a nepovinných polí	4%
Rozpočet	3%
Složitější a obsáhlejší registrační žádost	3%
Nutnost častého ukládání dat	3%
Terminologie	3%

Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 470

Mezi hlavními výtkami k práci v systému bylo uváděno, že systém je nepřehledný, složitý – zkrátka uživatelsky nekomfortní. Podobná tvrzení se vyskytovaly v 58 % komentářů respondentů dotazníku, a zároveň zaznívaly od mnoha respondentů individuálních rozhovorů (např. výtky: možnost otevírat jen v prohlížeči Explorer, velké množství záložek, vyplňování odspoda, ale také chybějící položky u některých výzev – např. indikátory, neukládání příloh, odhlašování uživatele, zdlouhavé naklikávání informací (např. území realizace projektu) atd.). Uživatelskou přívětivost systému lze tedy považovat za velmi nízkou.

Třetina komentářů se vztahovala k tomu, že systém je neintuitivní a nelogický (je nutné vyplňovat mnoho nerelevantních položek, některá data se nenačítají sama, potřeba zadávat data duplicitně, nutné editovat pole jen s jednou možností výběru, časté zbytečné klikání). Respondenti v rozhovorech dále zmiňovali, že jim chybí návaznost jednotlivých kroků, často vyplňují metodou pokus-omyl a svépomocí se musí snažit zjistit, jak systém funguje. Několikrát bylo zmiňováno, že systém vyžadoval vyplnění i nepovinných polí a že v systému bylo např. „potřeba zaškrtnout políčko na straně 1, aby se otevřelo jiné políčko na straně 7, což ovšem už nebylo nikde uvedeno“. Podobné problémy vedly k tomu, že je systém hodnocen jako nelogický. Tato připomínka velmi souvisí s dalším zmiňovaným negativem – nedostatečnou podporou k systému a nesouladem manuálů (absence pomoci - chybí či je nedostatečná help link/help desk; málo informovaní odpovědní pracovníci, nedostatečná, resp. nicneříkající nápověda v systému, nedostatečný manuál

a příručky, nejasná a nesjednocená metodika). Žadatelé tak neměli k dispozici dostatečný návod na postup (z jejich pohledu částečně nelogického vyplňování) či podporu pro řešení nestandardních situací. Často se žadatelé v rozhovorech i zástupci ŘO na skupinové diskuzi zmiňovali, že příručky k MS se lišili od praxe a neodpovídají situaci v systému. Ve čtvrtině komentářů byl také systém hodnocen jako pomalý (uváděno zdlouhavé a nepřehledné nahrávání a ukládání příloh/dat/souborů).

Dalším okruhem s výraznou nespokojeností je systém depeší, který byl kritizován žadateli i zástupci ŘO. Žadatelé uváděli, že nelze vybrat, komu má být depeše zaslána, zasílání je velmi nepřehledné v případě více projektů - nezobrazují se dle jednotlivých OP a ministerstev, chybí notifikace – nefunguje upozornění na přijaté depeše prostřednictvím emailu či telefonu atd. Problémem je také vysoká četnost zbytečných depeší (často chodí depeše určené někomu jinému), s čímž souhlasí i zástupci ŘO (uvádějí, že nefunguje dle jejich potřeb; není jasné, které depeše jsou generované systémem a které musejí pracovníci psát sami; je lehké špatně nastavit, komu se depeše rozešle (lehce se může stát, že depeše přijde všem)).

Osmina komentářů žadatelů zmiňovala, že systém není zcela funkční (je nedotažený, nedokonalý, poruchový, často vypadává, vykazuje chybovost funkcionalit, je nestabilní, vyvíjí se "za pochodu", často nefunguje), což potvrzovali i respondenti v rozhovorech. Zároveň v desetině komentářů bylo uvedeno, že systém nemá dostatečné kontrolní mechanismy v žádosti (uváděno např.: jednou zahlásí chybu, podruhé nikoliv; nenahlásí všechny chyby; neupozorní na všechna nevyplněná povinná pole; nekontroluje všechny vložené přílohy; nesmyslná chybová hlášení; složité odstraňování chyb dle jejich kódu apod.). Problematika elektronického podepisování byla probírána podrobně s žadateli v rámci rozhovorů, kde se jako klíčový problém ukázalo zřízení elektronického podpisu – na České poště a při instalaci do počítače (v některých případech museli jeho instalaci řešit respondenti s IT podporou, např. na obci). V případě, že měli respondenti s elektronickým podpisem špatnou zkušenost, často si stěžovali na fakt, že je funkční pouze v prohlížeči Explorer, případně uváděli další technické komplikace (nutnost instalace aplikace Silverlight, problematické vkládání/načtení, malá snadno přehlédnutelná ikonka). Jako překážku také žadatelé uváděli, že z metodických dokumentů nebylo zcela jasné, které přílohy a části žádosti je nutné podepisovat a které nikoliv.

Více jak tři procenta komentářů dále zmiňovaly nejednoznačné rozlišení předběžné a plné žádosti (především v části příloh), nedostatečné označení povinných a nepovinných polí (i přes to, že bylo vše vyplněno dle metodiky, hlásil systém chybu; pole, která nebyla označena jako povinná, byla následně vyžadována k doplnění). Jako velmi složité označovali žadatelé vyplňování rozpočtu, který má nepřehlednou strukturu a jednotky a není uzpůsoben měkkým projektům. Zároveň žadatelé zmiňovali, že členění rozpočtu je příliš podrobné a k uživatelské přívětivosti nepřispívalo, že bylo nutné zadávat každou položku zvlášť (a nebylo možné např. vložit celý xls soubor). Dle komentářů žadatelů je také nepříjemné, že registrační žádost obsahuje příliš mnoho položek (a blíží se tak plné žádosti), že žádost je potřeba často ukládat a že terminologie pro nové období byla změněna (dle žadatelů jsou pojmy a zkratky nejednoznačné, někdy dokonce neodpovídají terminologii ve výzvě).

S nižší četností byly ještě zmiňovány následující problémy (specifikace problému vychází z dotazníku i individuálních rozhovorů s žadateli):

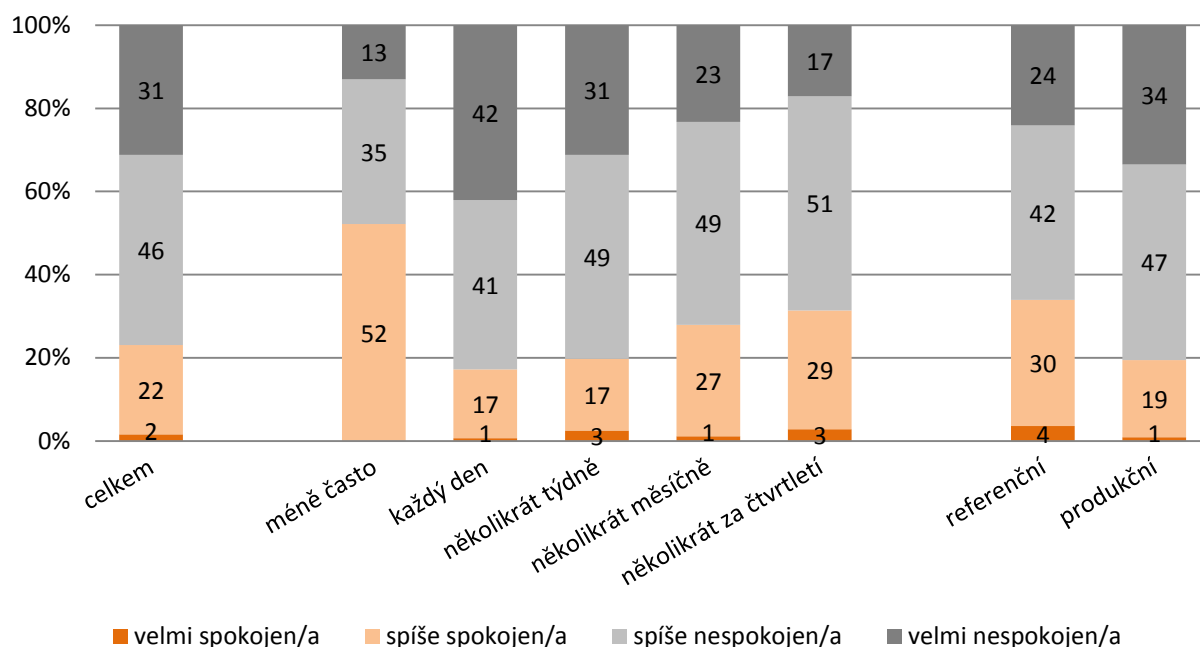
- model CBA (nedostatečně vysvětleno; složitý systém vyplňování tabulky; vysoká chybovost; často neaktivní/nefunkční; nutnost u všech projektů nad 5 mil. kde jsou však často výsledky nerelevantní, neboť jediným kritériem je finanční výše),

- povinné přílohy (nejasné přílohy k předběžné a plné žádosti, neodpovídají daným projektům, nejsou jasně definované – systém vyžaduje jiné přílohy, než ty uvedené ve Výzvě, nejsou logicky řazené),
- plná moc (složitá zplnomocnění, problematické vkládání do systému, nesmyslná čísla signatářů, odvolání plné moci) či
- čestná prohlášení (nerelevantní, zbytečně složitá – stačilo by jedno souhrnné prohlášení; neodpovídající předvolená čestná prohlášení, která nelze modifikovat).
- stav žádosti (složitá pojmenování aktuálního stavu žádosti, nejednoznačný termín "žádost je vrácena", nejednoznačné schválení registrační žádosti),
- nepřizpůsobivé nastavení pracovního prostředí (např. k velikosti obrazovky)

5.2.1. Celková spokojenost s informačním systémem

Hodnocení spokojenosti s informačním systémem vyjadřuje celkový souhrnný pohled respondentů na využívaný informační systém a představuje první ze čtyř oblastí, které v rámci cílové skupiny zaměstnanců implementační struktury a žadatelů tvoří dílčí část indikátoru „Spokojenost zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem“. Hodnocení níže se vztahuje k jednotlivým proměnným vstupujícím do výpočtu tohoto indikátoru, zároveň je ale analýza doplněna kvalitativními údaji z realizovaných rozhovorů a skupinových diskuzí s cílovými skupinami.

Graf 22: Celková spokojenost interních uživatelů s monitorovacím systémem (podle frekvence práce se systémem a dle typu prostředí)

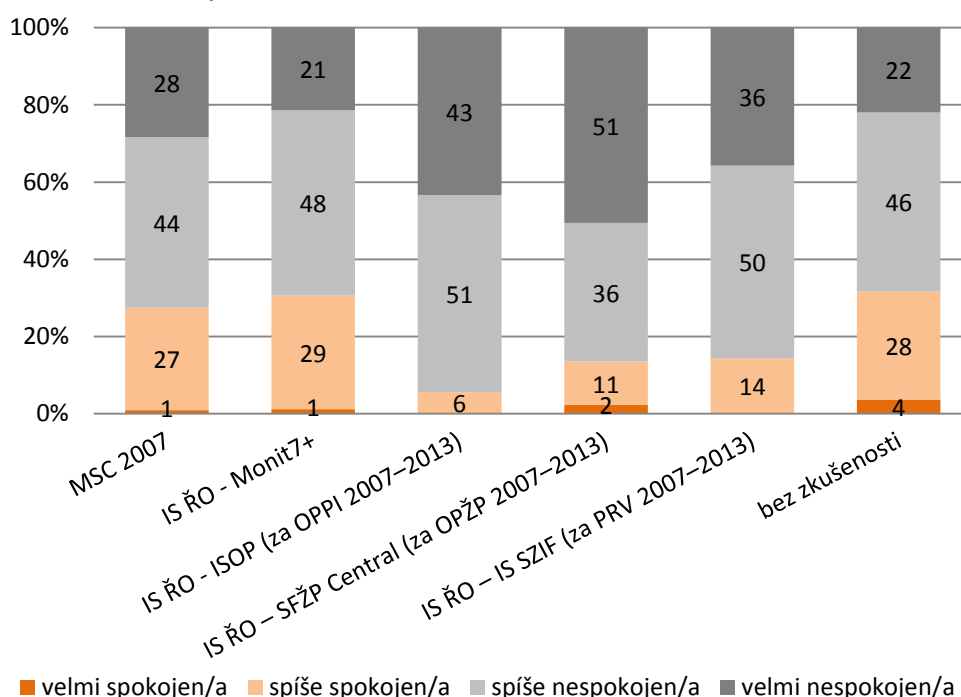


Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=446 (méně často n=23, každý den n=145, několikrát týdně n=157, několikrát měsíčně n=86, několikrát za čtvrtletí n=35, referenční prostředí n=112, produkční prostředí n=334)

V hodnocení celkové spokojenosti uváděli zaměstnanci implementační struktury (interní uživatelé), že jsou spíše nespokojeni až velmi nespokojeni s monitorovacím systémem. Spokojená je pouze

menšina zaměstnanců implementační struktury – 24 %. Obecněji je vidět trend vyšší nespokojenosti se systémem s jeho častějším používáním, kdy roste podíl velmi spokojených (i spíše spokojených) a výrazně klesá podíl velmi nespokojených respondentů (vyšší spokojenost uživatelů, kteří systém používají jen málo často, ovšem hodnota může být ovlivněna nízkým zastoupením těchto respondentů, n=23). Stoupající spokojenost může být způsobena překonáním prvotních bariér a otestováním možností a schopností systému, včetně odhalení nedostatků. Uživatelé referenčního prostředí, kteří se podíleli na tvorbě a testování systému jsou s ním (pravděpodobně také díky své znalosti systému) více spokojeni.

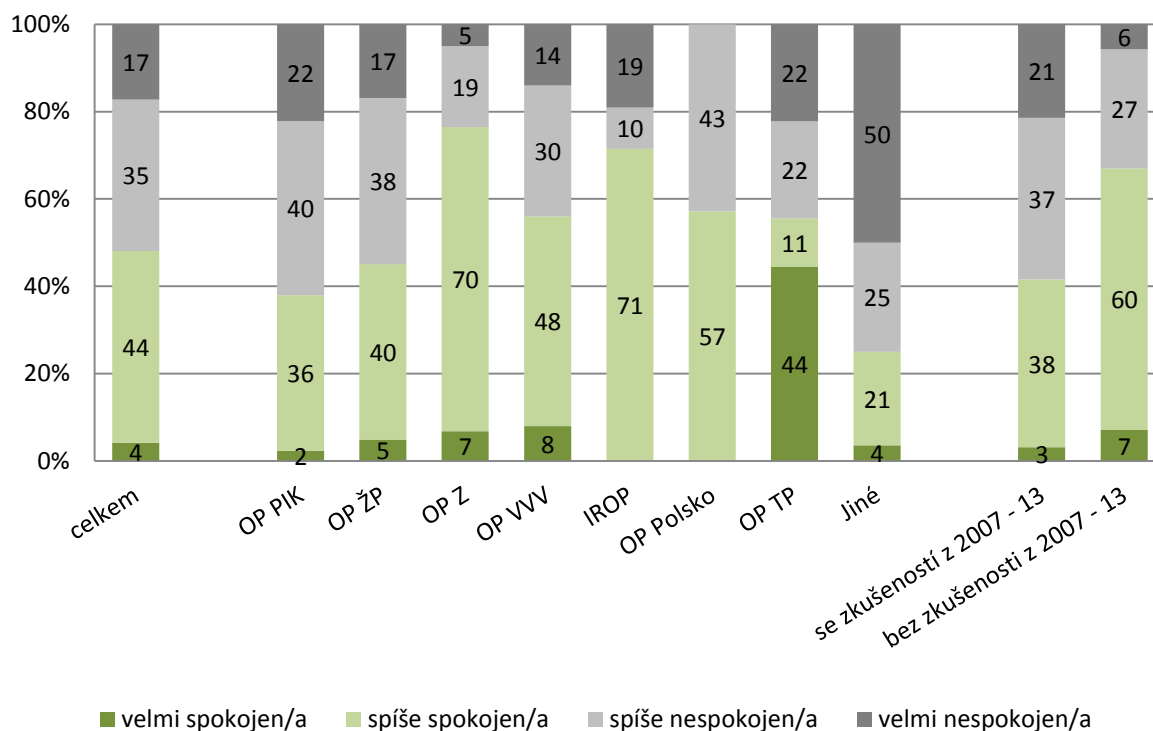
Graf 23: Celková spokojenost interních uživatelů s monitorovacím systémem (dle zkušenosti se systémy z období 2007–2013)



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=446(MSC 2007 n=113, IS ŘO Monit7+ n=173, IS ŘO ISOP n=90, IS ŘO SFŽP Central n=89, IS ŘO – IS SZIF n=14, bez zkušenosti n=82)

Hodnocení vykazuje drobné rozdíly dle toho, s jakými systémy měli uživatelé zkušenosti v období 2007–2013. Největší nespokojenost panuje u uživatelů ISOP a SFŽP, kde došlo k markantní změně systému. Tito respondenti by uvítali, kdyby mohli využívat dále své původní systémy, v MS2014+ neviděli přidanou hodnotu. Očekávali, že bude fungovat alespoň tak, jako předešlé systémy, což se ale (pravděpodobně i vlivem začátku fungování systému) nestalo. Relativně překvapivý je pozitivní výsledek u uživatelů, kteří nemají s žádným ze systémů zkušenost (a jejichž očekávání byla tedy pravděpodobně nastavena níže).

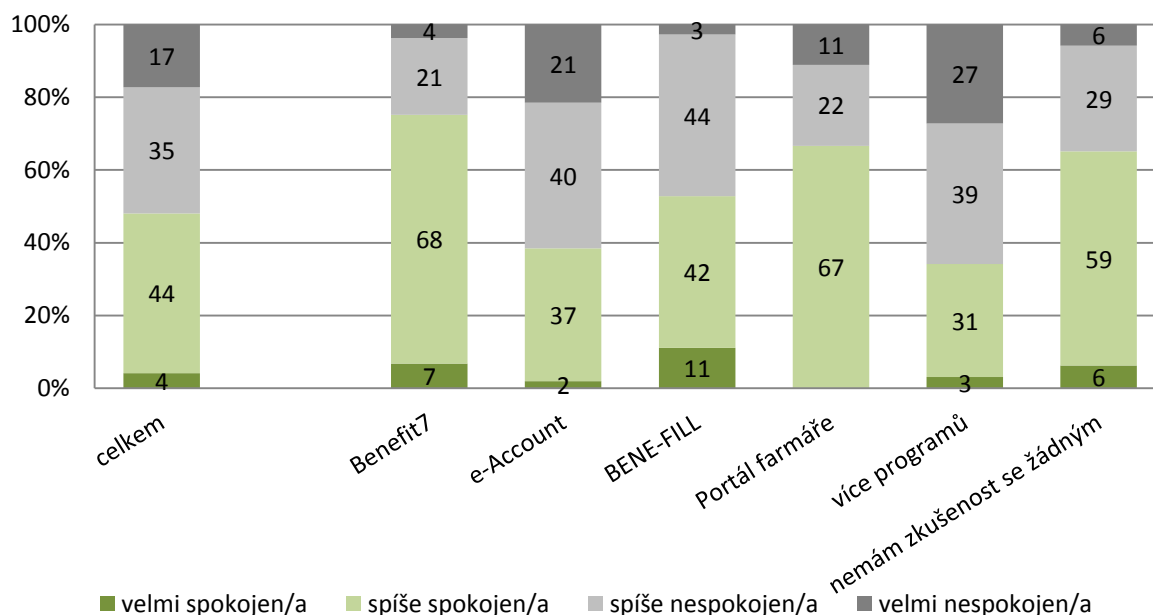
Graf24: Celková spokojenost žadatelů se systémem MS2014+ částí IS KP14+ (dle OP a dle toho, zda podávali žádost i v programovém období 2007–2013)



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (858, 142, 221, 50, 21, 7, 9, 28; 867,297)

Oproti hodnocení spokojenosti ze strany interních uživatelů je spokojenost žadatelů vyšší (48%), ač stále existuje vysoký podíl (52 %) respondentů, kteří jsou spíše či zcela nespokojeni. Nejvyšší spokojenost vykazují žadatelé z OP TP (kde je ovšem pouze 9 respondentů). Nadprůměrnou spokojenost dále vykazují žadatelé z OP Z, z IROPu a z OP ČR – Polsko, což může být způsobeno i typem žadatelů v prvních výzvách těchto programů (převážně státní instituce apod.), kteří mají vzhled do fungování státní správy a zkušenost s podobnými systémy.

Graf č. 25: Celková spokojenost žadatelů se systémem MS2014+ částí IS KP14+ (dle zkušeností s IS v období 2007–2013)



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (161, 312, 36, 9; 419, 241)

Žadatelé jsou dle šetření se systémem MS2014+ částí IS KP14+ spokojeni ve 48 %, více respondentů je tedy nespokojených. Celková spokojenost se systémem MS2014+ částí IS KP14+ (hodnocená v grafu výše), byla analyzována také s ohledem na zkušenosti žadatelů v minulém programovém období. Zde je patrné, že žadatelé, využívající systém, který byl předchůdcem MS2014+ či obdobné (Benefit7) jsou více spokojeni (u Benefitu spíše spokojeno či rozhodně spokojeno 75 % žadatelů oproti průměrné spokojenosti 48 %). Vysokou míru spokojenosti (65 %) vykazují také žadatelé, kteří neměli s žádným ze systémů zkušenost. Nižší spokojenost např. u uživatelů e-Accountu je možné vysvětlit (výše zmíněným) rozdílem mezi jednotlivými systémy, který jistě působil v počátku podávání žádostí o podporu nejasnosti.

Tabulka 24: Postup žadatelů v případě problému v systému pro podání žádostí o podporu (IS KP14+)

Jak jste postupoval/a, když jste v systému pro podání žádostí o podporu (IS KP14+) narazil/a na něco, s čím jste si nevěděl/a rady	
Kontaktování zprostředkujícího subjektu, implementační agentury (např. CzechInvest)	39%
Využití dokumentů, informačních materiálů	29%
Využití uživatelské podpory	19%
Využití externích poradenských služeb	10%
Kolegové, ostatní příjemci a žadatelé	9%
Využití depeší v systému, emailový dotaz	7%
Kontaktování projektového manažera (bez rozlišení ŘO/ZS)	7%

Pozn.: Žadatelé se často vyjadřovali také ve smyslu, že se snažili poradit sis nastalým problémem sami zkoušením různých možností (neboť se jim většinou nedařilo získat odpověď z jiných zdrojů).

Respondenti se u této otázky často odkazovali na odpovědi k otázce uvedené v dotazníku dříve (týkající se postupu při problémech při podání žádosti). Respondenti poukazovali na opakování obdobných otázek.

Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 674

V dotazníkovém šetření byli žadatelé dotazováni na postup, jaký zvolili v případě, problému v systému pro podání žádostí. Zhodnocení kanálů, které žadatelé využívají při řešení potíží, specifikovat oblasti, na které se zaměřit a umožnit efektivněji směřovat pomoc např. k nespokojeným žadatelům.

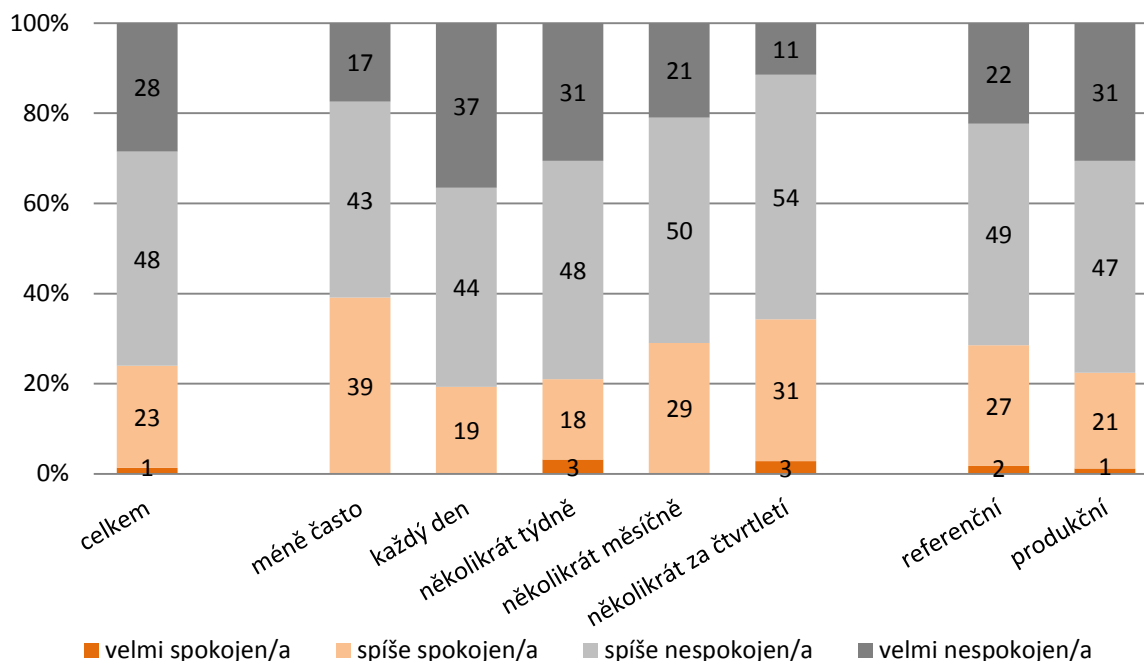
Žadatelé v největší míře uváděli, že v případě problémů se systémem kontaktovali zprostředkující subjekt, resp. implementační agentury - např. Czechinvest (regionální pracoviště, zelená linka, kontaktní osoba), SFŽP, AOPK. Z rozhovorů s žadateli vyplynulo, že ve většině případů byl využit telefonní kontakt (občas byly uváděny problémy s dostupností daných pracovníků, častěji pak problém s tím, že sami pracovníci (ač ochotní) neuměli žadatelům poradit. Řešení problémů pak velmi komplikovalo to, že projektoví manažeři neměli do systému přístup a nemohli tedy žadatelům pomoci chybu nalézt. Zhruba ve třetině případů bylo zmíněno využití dokumentů, informačních materiálů (návod, uživatelská příručka, nápověda v systému, specifické pokyny, metodika, edukační video), dále byla využívána uživatelská podpora (helpdesk, infolinka). V desetině případů přistoupili žadatelé při řešení problémů ke kontaktování externích poradců (odborníci, konzultanti, poradenská společnost, externí firma), případně bylo konkrétně uvedeno, že kontaktovali projektového manažera či využívali systém depeší. V necelé desetině případů bylo zmíněno také konzultování s kolegy, ostatními příjemci či žadateli. Jedno procento žadatelů uvedlo, že čerpali také ze své účasti na semináři či školení (a využívali např. prezentace z těchto seminářů).

5.2.2. Zhodnocení pracovního prostředí monitorovacího systému

Pracovní prostředí monitorovacího systému představuje druhou ze čtyř oblastí, které v rámci cílové skupiny zaměstnanců implementační struktury a žadatelů (příjemců) tvoří dílčí část indikátoru „Spokojenost zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem“. Dotazníkové šetření mezi žadateli se proto zaměřovalo také na zjištění spokojenosti s pracovním prostředím monitorovacího systému, či s konkrétní prací v tomto systému. Většina níže uváděných zjištění je součástí výpočtu monitorovacího indikátoru (spokojenost s IS), ale vzhledem k důležitosti monitorovacího systému jako prvku JMP byly tyto otázky vyhodnoceny podrobněji, mj. aby poskytly podklad pro realizaci individuálních rozhovorů.

Skupiny zaměstnanců implementační struktury a žadatelů (příjemců) tvoří dílčí část indikátoru „Spokojenost zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem“. Dotazníkové šetření mezi žadateli se proto zaměřovalo také na zjištění spokojenosti s pracovním prostředím monitorovacího systému, či s konkrétní prací v tomto systému. Většina níže uváděných zjištění je součástí výpočtu monitorovacího indikátoru (spokojenost s IS), ale vzhledem k důležitosti monitorovacího systému jako prvku JMP byly tyto otázky vyhodnoceny podrobněji, mj. aby poskytly podklad pro realizaci individuálních rozhovorů.

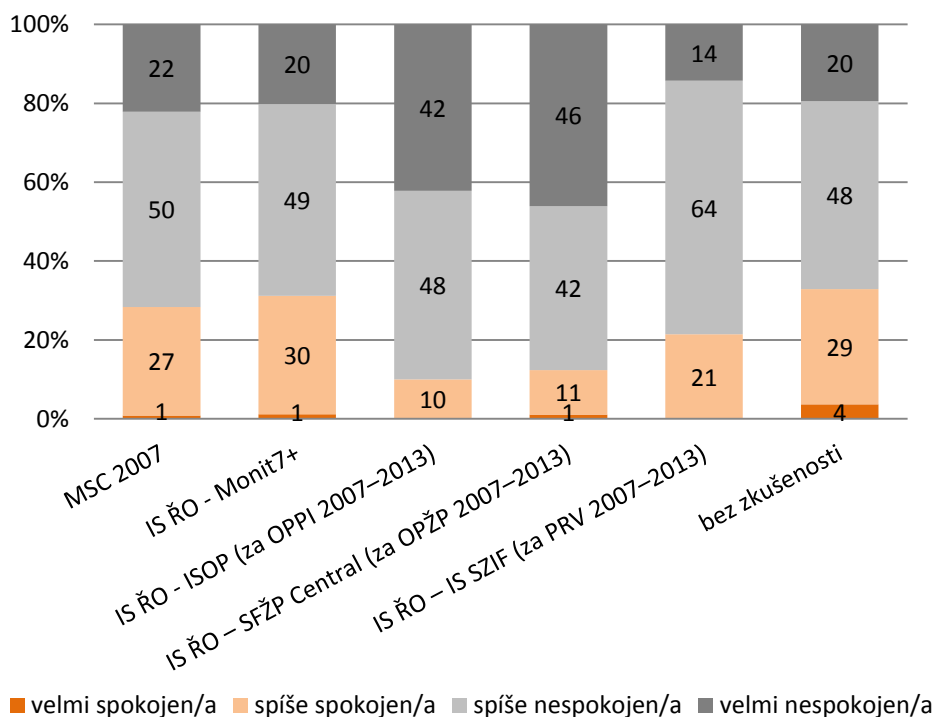
Graf 26: Celková spokojenost interních uživatelů s pracovním prostředím systému (dle frekvence práce se systémem a dle typu prostředí)



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=446, (méně často n=23, každý den n=145, několikrát týdně n=157, několikrát měsíčně n=86, několikrát za čtvrtletí n=35, referenční prostředí n=112, produkční prostředí n=334)

Spokojenost interních uživatelů s pracovním prostředím systému, jako dílčí části celkového hodnocení, dosahuje pouhých 24 %. Interní uživatelé tedy dle výsledků šetření celkově nejsou spokojeni s pracovním prostředím systému, kdy více než tři čtvrtiny respondentů se vyjádřily, že jsou spíše (48 %) či velmi nespokojeni (28 %). Z hlediska frekvence využívání systému lze obdobně jako u celkové spokojenosti (viz graf č. 22) sledovat mírné snižování spokojenosti s pracovním prostředím se zvyšováním frekvence práce se systémem. Uživatelé pracující se systémem pouze sporadicky jsou s jeho pracovním prostředím více spokojeni, než uživatelé pracující se systémem denně. Mírně spokojenější jsou také uživatelé pracující v referenčním prostředí, než v prostředí produkčním.

Graf 27: Celková spokojenost interních uživatelů s pracovním prostředím systému (dle zkušenosti se systémy z období 2007–2013)



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=446 (MSC 2007 n=113, IS ŘO Monit7+ n=173, IS ŘO – ISOP n=90, IS ŘO – SFŽP Central n=89, IS ŘO IS SZIF n=14, bez zkušenosti n=82)

Méně jsou spokojeni také uživatelé, kteří mají zkušenost se systémy ISOP a SFŽP Central. Při porovnání se systémem, který využívali v programovém období 2007–2013, považují interní uživatelé pracovní prostředí systému MS2014+ v 72 % za celkově horší. Dle jejich názoru je méně vhodné, nepřehledné, neintuitivní, jsou v něm hůře dostupné informace apod. Naopak 15 % respondentů považuje prostředí současného systému za celkově lepší - přehlednější, jednodušší, rychlejší, s dostupnějšími informacemi, s lepší tvorbou sestav apod. Pouze 6 % respondentů nevidí mezi oběma systémy výrazný rozdíl. Mezi konkrétní uváděné problémy při porovnání obou systémů patřily např. nefunkčnost některých důležitých funkcí v MS2014+, které u dřívějšího systému fungovaly (např. automatické kontroly, součty, filtrování, vyhodnocování, systém depeší apod.) a naopak obsahuje některé přebytečné funkce. Prostředí systému MS2014+ je také dle respondentů pomalejší a administrativně náročnější, kdy byla uváděna např. složitá spolupráce se žadateli, či časté samovolné ukončování aplikace.

Tabulka 25: Porovnání pracovního prostředí se systémem z období 2007–2013 (zaměstnanci implementační struktury)

Porovnejte pracovní prostředí se systémem z období 2007–2013.	
Horší ve všech směrech	72%
Není mezi nimi zásadní rozdíl	6%
Lepší ve všech směrech	15%
<i>Konkrétní uváděné problémy:</i>	
U nového systému nefungují důležité funkce, které u staršího fungovaly, naopak obsahuje některé nepotřebné funkce	26%
Je pomalejší, administrativně náročnější	16%
Příliš mnoho úrovní, vyžaduje příliš "klikání", je nepraktický při otevírání příloh	6%

Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 286

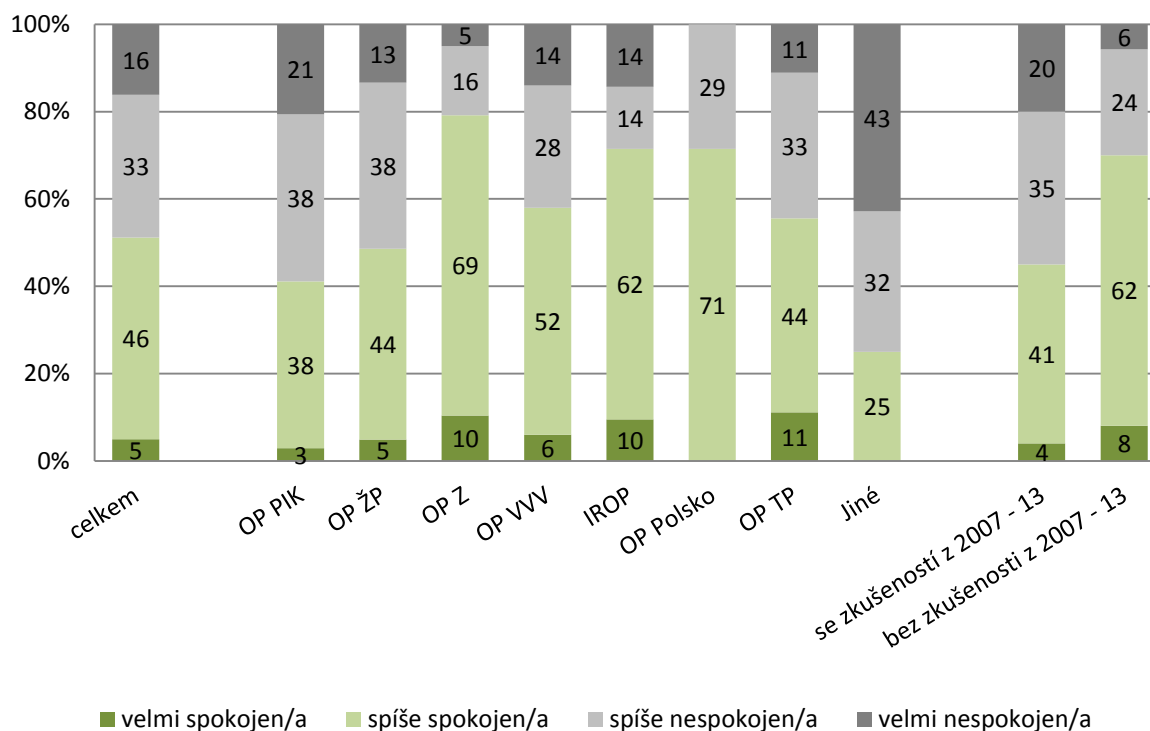
Pracovní prostředí současného monitorovacího systému označilo 62 % respondentů za uživatelsky nepříjemné a nepřehledné, konkrétně byla zmiňována jeho nelogická struktura, nepřehledná grafika, špatně rozeznatelné referenční a produkční prostředí, přečíslované funkce a další. Uživatelé si také ve velké míře stěžovali na špatnou funkčnost a velký počet technických problémů, kdy dle komentářů nefungují některé základní funkce a moduly (např. filtrování, hodnocení, notifikace, reportování, automatické ukládání akcí, náhled do projektů, náhled do prostředí žadatele, změna stavu projektu, přidělování projektu), negativně bylo hodnoceno také např. omezení textových polí na 2000 znaků. Prostředí systému bylo uživateli také označováno za neintuitivní, především z hlediska složitého ovládání či nejasného určení rolí, problémem je dle respondentů také pomalé načítání a ukládání dat. Další konkrétní výhrady k pracovnímu prostředí systému včetně příkladů jsou uvedeny v tabulce níže.

Tabulka 26: Připomínky či konkrétní výhrady k pracovnímu prostředí monitorovacího systému interních uživatelů

Jaké máte připomínky či konkrétní výhrady k pracovnímu prostředí monitorovacího systému?	
Uživatelsky nepříjemný, nepřehledný (z hlediska struktury)	62%
Nefunkční, množství technických problémů	41%
Složitě ovladatelný, nejasné určení rolí (z hlediska funkcí)	34%
Pomalý (údaje se dlouho načítají a ukládají)	25%
Příliš mnoho úrovní a kroků (příliš mnoho klikání, rolování a posouvání do strany myši)	19%
Nestabilní, často padá (časté chybové hlášky, nevyžádané odhlášení)	18%
Špatný systém depeší (vysoký počet, nelze filtrovat, nezobrazují se)	14%
Špatná uživatelská podpora, chybí manuál, nápověda (např. u vyplňovaných, pro depeše)	10%
Chybí kontrolní mechanismy (registrace, početní procesy, termíny, výše dotace, potřebná dokumentace, u vrácení žádosti k doplnění může žadatel měnit i jiné údaje, žadatel vidí jména manažerů)	7%
Nutnost častého přepínání oken (uložit, zavřít a otevřít nové okno, přepínání mezi systémem a excelem, zdouhavé ukládání dat)	7%
Špatná komunikace se správcem systému (neinformovanost o změnách)	6%

Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 356

Graf 28: Celková spokojenost žadatelů s pracovním prostředím systému (dle OP a dle toho, zda podávali žádost i v programovém období 2007–2013)



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (858, 142, 221, 50, 21, 7, 9, 28, 867, 297)

V porovnání s interními uživateli jsou žadatelé s pracovním prostředím systému celkově mírně spokojenější. Jejich spokojenost však jen těsně přesahuje 50% hranici. Porovnání mezi jednotlivými operačními programy je obtížné z důvodu velmi rozdílného počtu respondentů, nicméně vyšší spokojenost s pracovním prostředím systému lze pozorovat u žadatelů OP Zaměstnanost (n = 221), což se do značné míry ukázalo i v rámci individuálních rozhovorů. Důvodem je zde pravděpodobně podobnost pracovního prostředí systému MS2014+ se systémem Benefit7, který byl dříve využíván v rámci OP LZZ. Výsledky mohou být ovlivněny také typem žadatele (jelikož první výzvy OP Z byly otevřeny především pro žadatele ze státní správy oproti např. žadatelům z OP PIK, které tvořili z naprosté většiny podnikatelé). Do budoucna bude zajímavé sledovat vývoj spokojenosti s nástupem dalších typů žadatelů.

Tabulka 27: Kladné stránky a nedostatky pracovního prostředí systému MS2014+z pohledu žadatelů

V čem je z Vaší zkušenosti pracovní prostředí dobré a v čem naopak vidíte nedostatky?	
<i>Uváděná negativa:</i>	
Uživatelsky nepříjemné, nepřehledné, neintuitivní	37%
Nedostatečná nápověda v systému	18%
Problémy s depešemi	11%
Špatná funkčnost systému, velké množství nedostatků (pomalé ukládání a načítání dat, častá chybovost, systém je zastaralý, vyvíjí se v průběhu)	8%
Problematické vkládání dat a textu do systému (nutnost opakovaně zadávat stejná data či zadávat nerelevantní data; omezený počet znaků v polích; nelze formátovat text)	6%

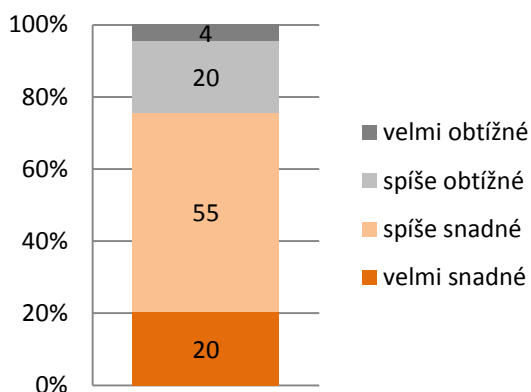
V čem je z Vaší zkušenosti pracovní prostředí dobré a v čem naopak vidíte nedostatky?	
Problémy s kontrolou dat (nedostatečné upozornění systému na chyby v žádosti, těžko dohledatelný zdroj chyby, absence kontroly příloh)	5%
Nedostatečná technická podpora	5%
Problémy s elektronickým podpisem (vkládání, načítání a získání elektronického podpisu, viditelnost podpisu)	4%
Nefunguje průběžné automatické ukládání dat , často ztráta dat	3%
Nestabilita , padání systému (např. při potvrzení načtených údajů), automatické odhlašování	3%
Nejasné rozlišení povinných a nepovinných polí (některá žlutá pole se vyplňovat nemusí a šedá naopak ano, při vyplňování žádosti nejsou některá pole aktivní a následně jsou vyžadována)	3%
Problematická terminologie (nová, odlišná od předchozího, sporná, zavádějící)	3%
Registrační a Plná žádost (nejsou zřetelně odlišeny/rozděleny, složitá Registrační/Předběžná žádost)	3%
<i>Uváděná pozitiva:</i>	
Přehlednost, systematičnost	12%
Elektronizace procesu	5%
Jednotnost systému (univerzální systém pro všechny OP, přístup ke všem zpracovávaným projektům, vše je pohromadě)	3%
Kontrola vložených dat (průběžná signalizace chyb, správnost vyplnění, kontrola úplnost údajů)	3%
Stabilita systému (dobrá odezva, rychlost)	3%

Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 887

V otevřených odpovědích respondenti zmiňovali především nedostatky pracovního prostředí systému MS2014+, přičemž celkem 37 % respondentů označilo prostředí jako uživatelsky nepříjemné, nepřehledné a neintuitivní (obsahuje příliš mnoho záložek, je zmatečné apod.). Přibližně pětina respondentů postrádá v systému nápovědu. Jako problematický pro žadatele se dle komentářů jeví také systém depeší, který je dle jejich názoru nepřehledný (depeše se nepřehledně zobrazují, jsou označeny jen dle čísla projektu, nelze je třídit ani filtrovat dle jednotlivých projektů), problémem je také vysoká četnost depeší, které jsou často zbytečné či jsou adresovány jiné osobě, případně mají velmi obecný charakter, dále např. není doručováno upozornění o depeši na email. Nedostatky pracovního prostředí vidí žadatelé také celkově ve špatné funkčnosti systému a časté chybovosti, jejímž důsledkem jsou mimo jiné problémy s vkládáním dat, kdy je nutné zadávat velké množství vstupních dat a často opakovaně zadávat stejná data či zadávat nerelevantní data, problematické je také vkládání textu, kdy žadatelům vadí omezený počet znaků v polích, nemožnost formátovat text či automatické přepisování některých znaků vloženého textu systémem. Mezi další uváděné nedostatky patří problémy s kontrolou dat (nelogické či nicneříkající chybové hlášky), nedostatečná technická podpora a další (viz tabulka výše).

Kladné stránky pracovního prostředí systému uvádělo v otevřených komentářích menší množství respondentů, přičemž oceňovali především jeho přehlednost a systematičnost, díky čemuž se v něm lze snadno orientovat (je vhodně a logicky členěno, záložky jsou přehledné). Celkem 5 % respondentů pozitivně hodnotilo elektronickou formu celého procesu podání žádosti včetně vkládání dokumentů, zasílání příloh, využití elektronického podpisu, on-line přístupu apod.

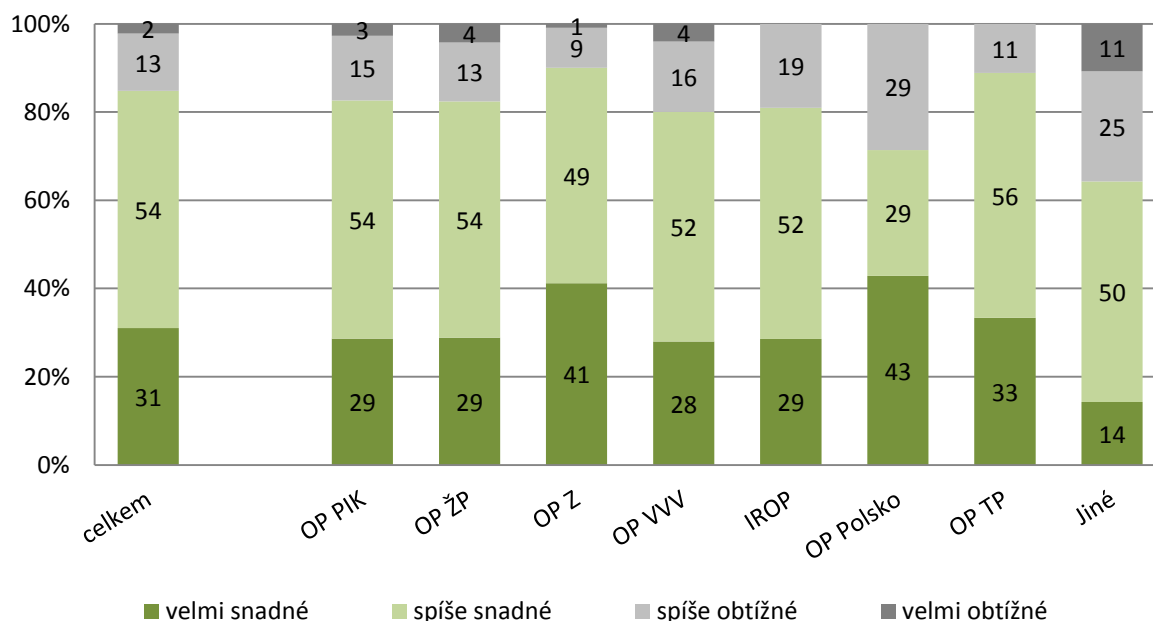
Graf 29: Hodnocení interních uživatelů, jak obtížný je proces registrace uživatele do systému



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=446

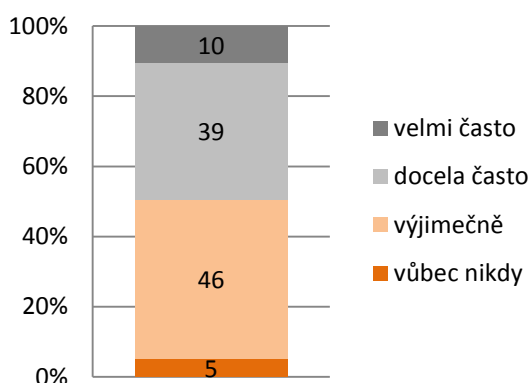
Proces registrace do systému hodnotili interní uživatelé i žadatelé jako snadný v 75 % (interní uživatelé), resp. v 85 % případů (žadatelé). O málo snadnější je tedy dle výsledků tento proces pro žadatele, přičemž srovnání mezi jednotlivými OP je zde opět problematické z důvodu výrazně rozdílného počtu respondentů. Přesto, jako snadnější hodnotí proces registrace do systému žadatelé OP Zaměstnanost (zde lze opět poukázat na deklarovanou podobnost systému MS2014+ se systémem Benefit7, kterou zmiňovali i respondenti individuálních rozhovorů).

Graf č. 30: Hodnocení žadatelů, jak obtížné je proces registrace uživatele do systému



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (858, 142, 221, 50, 21, 7, 9, 28)

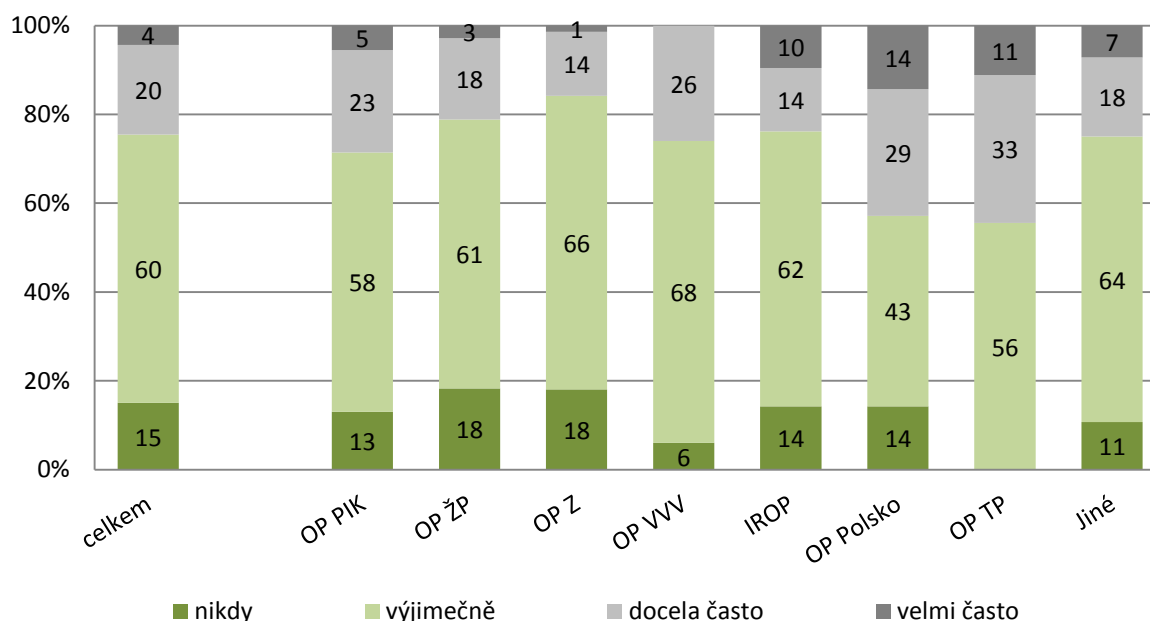
Graf 31: Hodnocení interních uživatelů, jak často dochází k neplánovaným výpadkům systému:



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=334

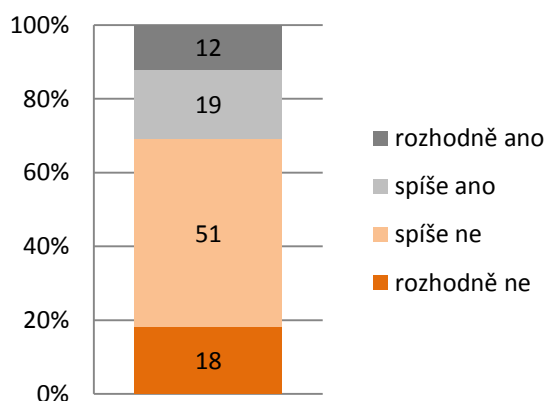
Také neplánované výpadky systému zaznamenávají dle výsledků interní uživatelé častěji než žadatelé. Téměř přesná polovina respondentů (interních uživatelů) odpověděla, že dochází k neplánovaným výpadkům často, naopak přesné tři čtvrtiny žadatelů uvedly, že jsou výjimečné či k nim nedochází vůbec. Důvodem může být skutečnost, že interní uživatelé pracují se systémem kontinuálněji, nebo celkově horší funkčnost jejich pracovního prostředí (i ve vazbě na hodnocení obtížnosti procesu registrace do systému či rychlosti ukládání a načítání dat).

Graf č. 32: Hodnocení žadatelů, jak často dochází k neplánovaným výpadkům systému:



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (858, 142, 221, 50, 21, 7, 9, 28)

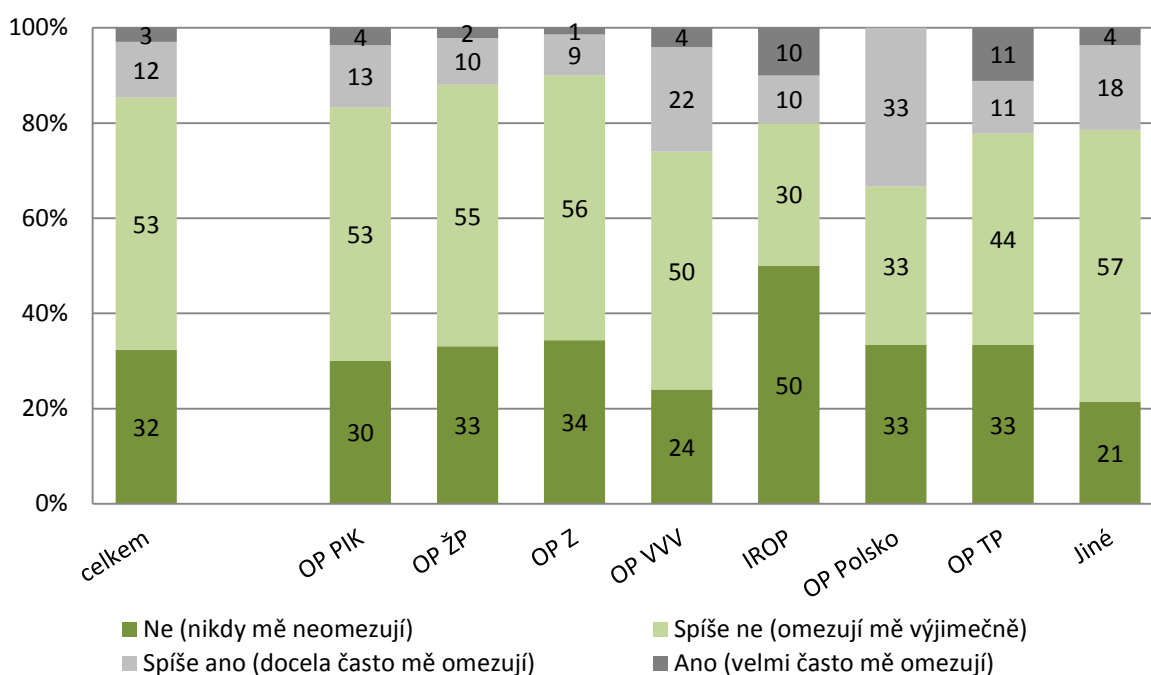
Graf 33: Hodnocení interních uživatelů, zda je omezují plánované odstávky v systému v jejich práci



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=334

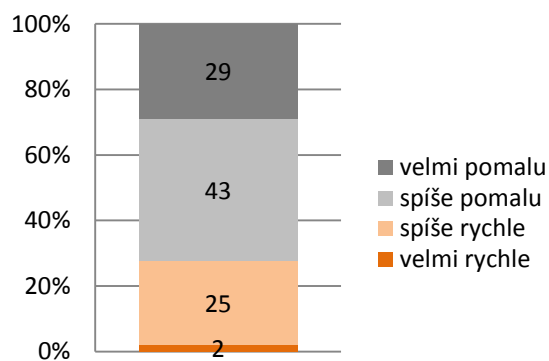
Plánované odstávky systému dle výsledků šetření více omezují práci interních uživatelů, ovšem i v jejich případě uvedlo 69 % respondentů, že je odstávky neomezují. Žadatelům plánované odstávky nezpůsobují výraznější problémy či omezení, jak se vyjádřilo 85 % z nich.

Graf č. 34: Hodnocení žadatelů, zda je omezují plánované odstávky v systému v jejich práci



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1171 (853, 142, 221, 50, 20, 6, 9, 28)

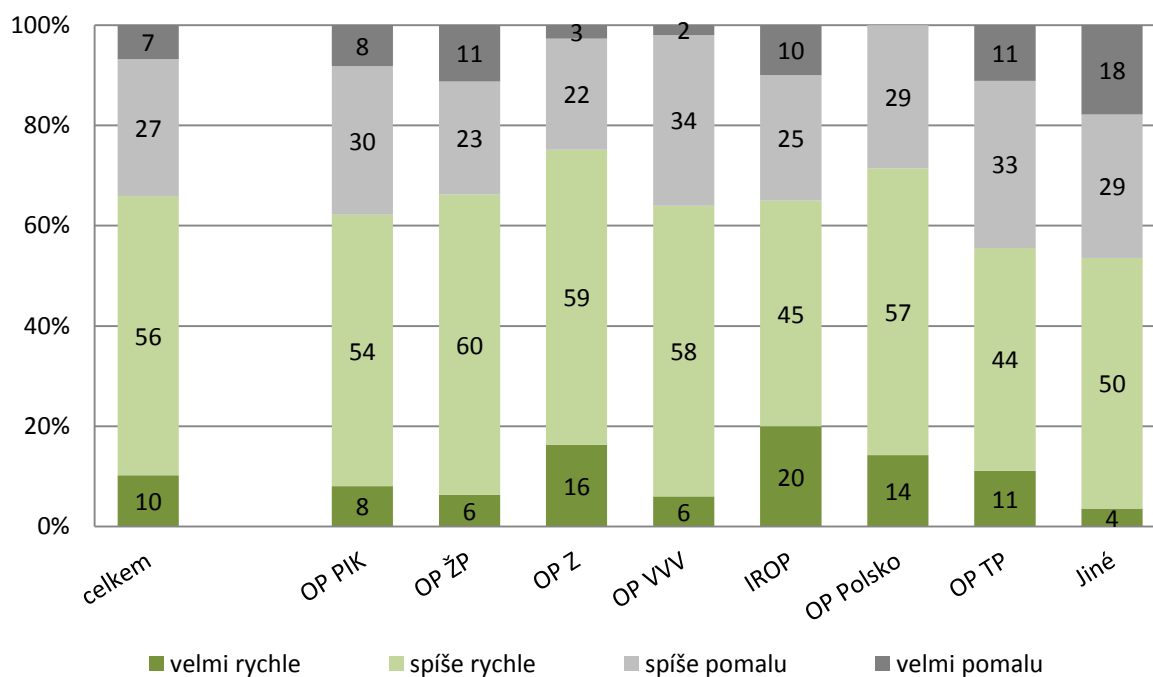
Graf 35: Hodnocení interních uživatelů, jak rychle se zobrazují, načítají a ukládají data



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=446

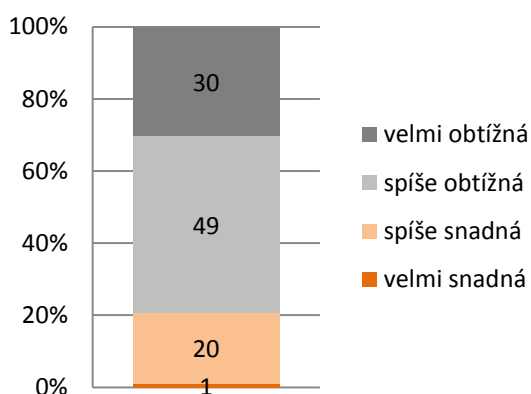
S rychlostí načítání dat jsou výrazně více spokojeni žadatelé (dle 2/3 respondentů se data načítají rychle), a to bez rozdílu mezi operačními programy, naopak interní uživatelé v 72 % uvedli, že se data načítají a ukládají pomalu. Vzhledem k výsledkům hodnocení obtížnosti procesu registrace do systému a četnosti výpadků systému lze usuzovat na horší fungování systému pro interní uživatele.

Graf č. 36: Hodnocení žadatelů, jak rychle se zobrazují, načítají a ukládají data



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1173 (854, 142, 221, 50, 20, 7, 9, 28)

Graf 37: Hodnocení interních uživatelů, jaká je orientace v systému

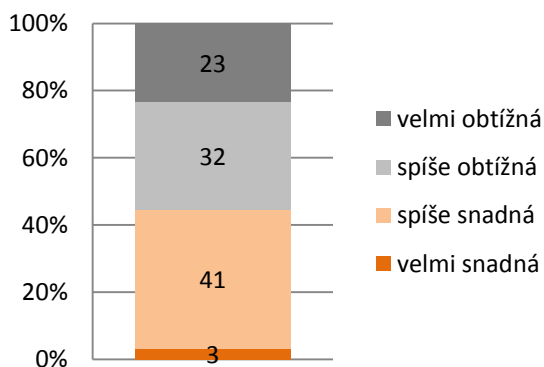


Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=446

Orientace interních uživatelů v systému je nejhůře hodnocenou proměnnou (v rámci hodnocených indikátorů). Snadná je orientace pouze pro 21 % interních uživatelů. V hodnocení orientace se pravděpodobně promítají i další (výše uvedené) dílčí části k hodnocení monitorovacího systému, které práci s ním velmi ztěžují.

K tomuto tématu nejsou z realizovaných šetření k dispozici podrobnější údaje (např. komentáře respondentů), ale lze usuzovat, že se jedná o podobné problémy, jako mají žadatelé (nespokojenost se systémem MS vyplývající z jeho nefunkčnosti a neintuitivě prostředí, nestálosti metodik, nejasných výkladů pokynů a pravidel, nekompetentnost pracovníků technické podpory ad.). Orientaci v systému by mohlo usnadnit vyřešení technických nedostatků, doplnění nápověd, jasnějším provázáním funkcí apod.

Graf 38: Hodnocení interních uživatelů, jak obtížná je tvorba sestav přímo v monitorovacím systému



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=94

Jako snadnou hodnotí tvorbu sestav pouze 44 % interních uživatelů. Zčásti je to způsobeno tím, že jsou dle jejich názoru standardní výstupy generované přímo monitorovacím systémem nepřehledné (spíše či velmi nepřehledné jsou pro 59 % interních uživatelů), s generovanými výstupy se přímo v systému špatně pracuje (práce hodnocena jako spíše obtížná až velmi obtížná 55 % respondentů) a výstupy lze také pouze obtížně upravovat (výstupy a sestavy vygenerované monitorovacím systémem lze velmi obtížně či spíše obtížně upravovat dle 45 % interních uživatelů). Ke zlepšení tvorby sestav interní uživatelé uváděli, že by bylo potřeba vylepšit funkčnost systému ke generování sestav (umožnit vybrat pouze potřebná data, přidat funkci filtrace, přidat více parametrů,

včetně vzorců, odstranit irelevantní parametry) a systém zjednodušit pro uživatele (odstranit nadbytečné funkce, sjednotit formát sestav a přístup k dokumentům – formát čísel, dat, buněk apod.). Interní uživatelé také navrhovali systém kompletně přepracovat (případně vysoutěžit nový) a inspirovat se staršími systémy (eAccount, Central, ISOP centrum).

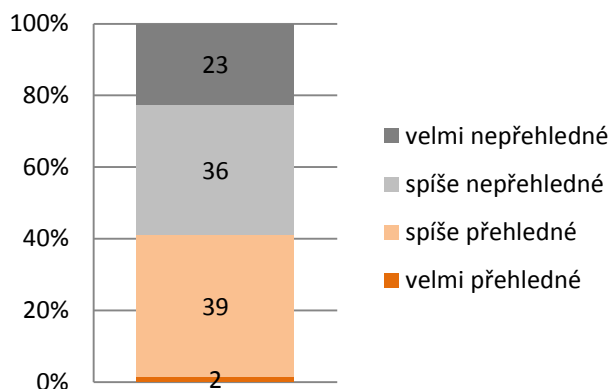
Z programů, které interní uživatelé používají pro úpravu sestav, byl nejčastěji zmiňován Excel (70 %), dále za ním pak Word (36 %) a další programy již jen minimálně.

Tabulka 28: Návrhy na zlepšení pro tvorbu sestav (zaměstnanci implementační struktury)

Doplňte komentář s konkrétními výtkami a návrhy na zlepšení pro tvorbu sestav.	
Vylepšit funkčnost systému pro generování sestav	45%
Zjednodušit pro uživatele, odstranit nadbytečné funkce, sjednotit formát sestav a přístup k dokumentům (formát čísel, datumů, buněk)	39%
Systém kompletně přepracovat , inspirovat se staršími systémy	18%
Zlepšit intuitivnost nástroje BI Oracle (bez nutnosti umět SQL)	11%
V sestavách doplnit určitá pole (název žadatele, kód a název stavu žádosti/projektu, specifický cíl, informace o CBA; celkové náklady, příjmy projektu; doplnit položky kraj, okres, obec)	8%

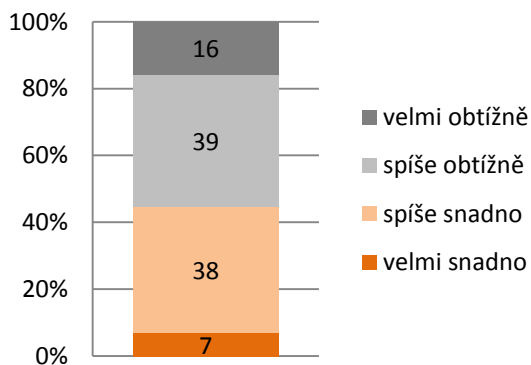
Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 38

Graf 39: Hodnocení interních uživatelů, jak přehledné jsou standardní výstupy generované přímo monitorovacím systémem



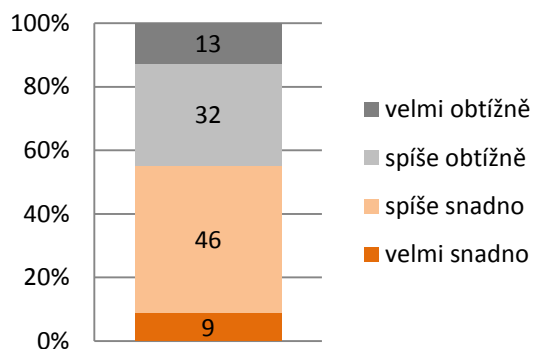
Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=190

Graf 40: Hodnocení interních uživatelů, jak obtížné je pracovat se standardními výstupy (sestavami) generovanými přímo monitorovacím systémem



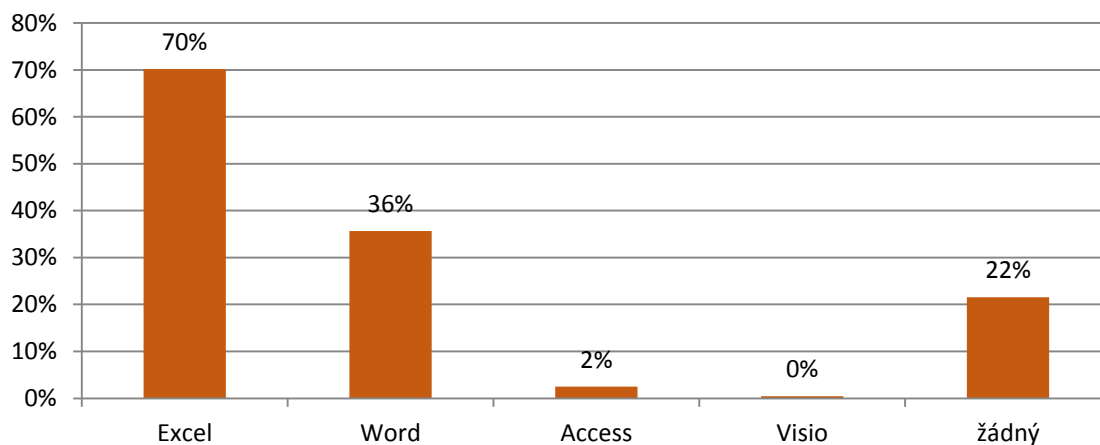
Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=190

Graf 41: Hodnocení interních uživatelů, jak obtížné je dále upravovat výstupy (sestavy) vygenerované monitorovacím systémem



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=190

Graf 42: Programy, které interní uživatelé používají pro další zpracování a úpravu výstupů vygenerovaných monitorovacím systémem

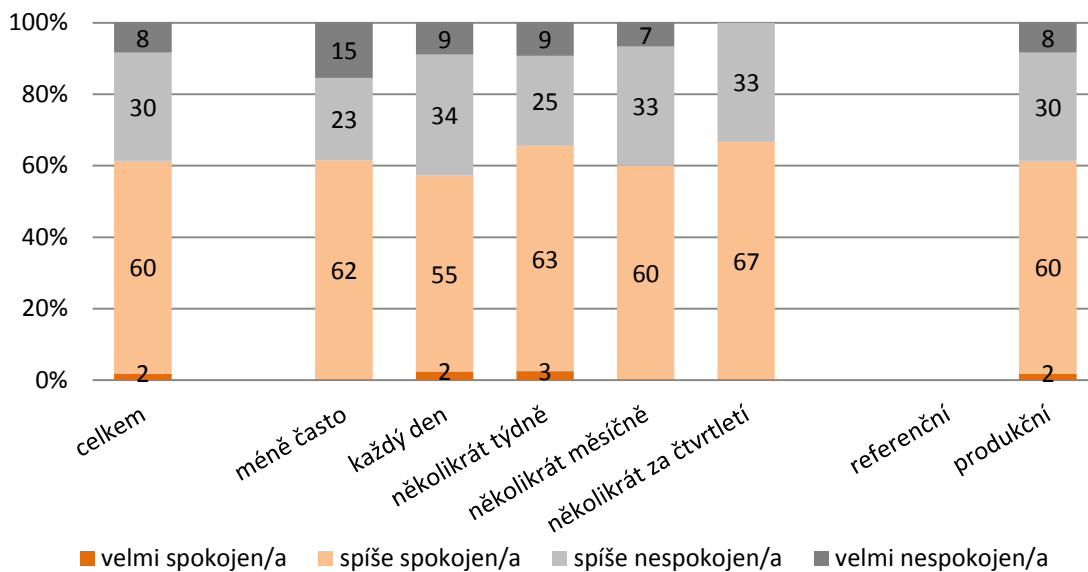


Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=446 (možnost označit více odpovědí)

5.2.3. Hodnocení dat obsažených v informačním systému

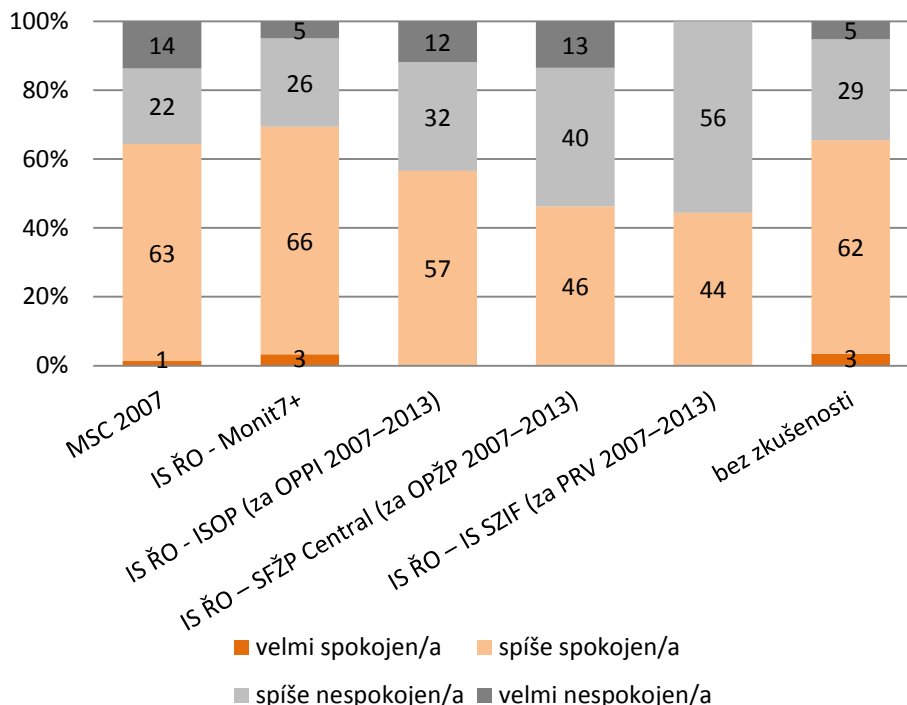
Data, informace a propojení monitorovacího systému představuje třetí ze čtyř oblastí, které v rámci cílové skupiny zaměstnanců implementační struktury a žadatelů (příjemců) tvoří dílčí část indikátoru „Spokojenost zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem“. V této kapitole jsou vyhodnoceny podrobněji otázky k hodnocení dat v informačním systému, a to mj. na základě analýzy kvalitativních dat z provedených rozhovorů a skupinových diskuzí.

Graf 43: Celkové hodnocení spokojenosti interních uživatelů s informacemi / daty obsaženými v monitorovacím systému a jejich propojenosti s ostatními systémy a registry (dle frekvence práce se systémem a dle typu prostředí)



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=334 (méně často n=13, každý den n=124, několikrát týdně n=119, několikrát za čtvrtletí n=60, referenční prostředí n=0, produkční prostředí n=334)¹¹

Graf 44: Celkové hodnocení spokojenosti interních uživatelů s informacemi / daty obsaženými v monitorovacím systému a jejich propojenosti s ostatními systémy a registry (dle zkušenosti se systémy z období 2007–2013)



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=334 (MSC 2007 n=73, IS ŘO - Monit7+ n=121, IS ŘO - ISOP n=76, IS ŘO - SFŽP Central n=67, IS ŘO - IS SZIF n=9, bez zkušenosti n=58)

¹¹ otázka se zobrazovala pouze uživatelům produkčního prostředí. Styl grafu ponechán pro srovnání v rámci ostatních grafů.

Spokojenost s informacemi / daty v monitorovacím systému lze hodnotit jako průměrnou., přičemž hodnocení se příliš neliší dle četnosti využívání systému ani dle zkušeností s předešlými systémy. V konkrétních komentářích pak interní uživatelé uvádějí, že propojení není zcela funkční a navíc je nepřehledné a neintuitivní.

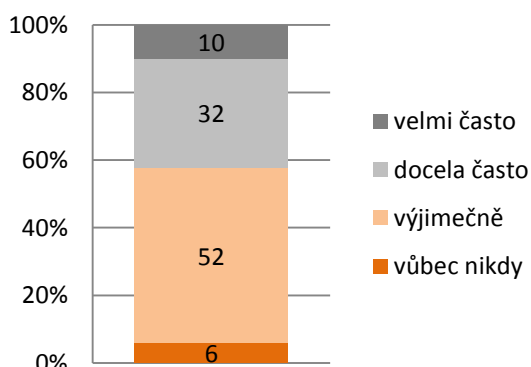
Tabulka 29: Připomínky a konkrétní výhrady k propojení monitorovacího systému s ostatními systémy a registry či celkově k informacím / datovým položkám obsaženým v monitorovacím systému (zaměstnanců implementační struktury)

Jaké máte připomínky či konkrétní výhrady k propojení monitorovacího systému s ostatními systémy a registry či celkově k informacím / datovým položkám obsaženým v monitorovacím systému?	Produkční prostředí	Referenční prostředí
Propojení není zcela funkční ; chybí dobré propojení s konkrétními systémy	65%	68%
Nepřehledné , neintuitivní	24%	23%
Data nejsou často správná nebo relevantní, neplánované aktualizace dat	17%	0%
Zvyšuje administrativní a časovou náročnost	10%	23%
Nutnost používat i systém ARES	7%	0%
Chybí nápověda pro práci v systému	6%	9%
Nefunguje automatická kontrola elektronického podpisu	3%	5%

Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 93 (produkční prostředí n = 71, referenční prostředí n = 22)

V komentářích uváděli interní uživatelé systému, nejvíce, že propojení není funkční, případně že chybí propojení s konkrétními systémy - ESD/SMVS, ISSIP, spisová služba, UIS, DIS, email, datové schránky. Dalším problémem bylo, že propojení je nepřehledné, neintuitivní (není možné specifické nastavení pro potřeby daného uživatele). Téměř shodně se k těmto problémům vyjadřovali uživatelé z produkčního i referenčního prostředí. Oproti tomu správnost dat a neplánované aktualizace dat uvádějí jako problém jen uživatelé z produkčního prostředí, zatímco uživatelům z referenčního prostředí více vadí zvyšování administrativní a časové náročnosti (zdlouhavé "proklikávání", potřeba duplicitně zadávat data, např. velmi pracný přenos údajů z MS2014+ do jednotlivých ŘO, výstupy nelze zadat pro všechny projekty naráz).

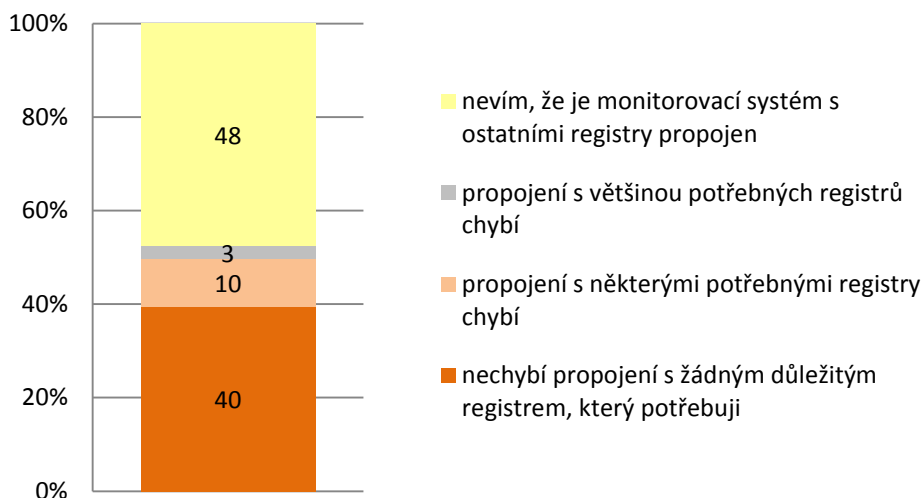
Graf 45: Hodnocení interních uživatelů, jak často je třeba do systému opakovaně zadávat tytéž informace / data



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=334

Administrativní zátěž také zvyšuje opakované zadávání stejných informací / dat do systému, přesto 56 % interních uživatelů uvádí, že opakované zadávání je zapotřebí výjimečně, popř. vůbec nikdy.

Graf 46: Hodnocení interních uživatelů, jak je používaný monitorovací systém propojen s ostatními systémy a registry státní správy



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=334

Při konkrétnějším hodnocení spokojenosti s daty / informacemi obsaženými v systému byly interní uživatelé dotazováni, zda dle jejich názoru nechybí propojení s některými systémy či registry. Téměř polovina interních uživatelů uvedla, že neví, že je monitorovací systém s ostatními registry propojen. Což ukazuje buď na neznalost pracovníků, na nefunkčnost těchto propojení, případně na jejich naprosto hladkou funkčnost (tedy že uživatelé propojení ani nezaznamenali a data se načítají zcela automaticky). Z následujícího hodnocení vyplývá, že propojení je většinou či vždy hodnoceno jako funkční.

V komentářích uváděli interní uživatelé, s jakými registry dle jejich názoru propojení chybí. Jednalo se ve většině případů o registr ARES (uváděný téměř třetinou respondentů, což dokládá jejich nespokojenost se současným napojením), Centrální registr podpor malého rozsahu (de minimis) a Základní registry (ROB, RÚIAN, RPP, ROS). Další registry jsou uvedeny v tabulce níže.

Tabulka 30: Registry, se kterými v systému chybí propojení (dle zaměstnanců implementační struktury)

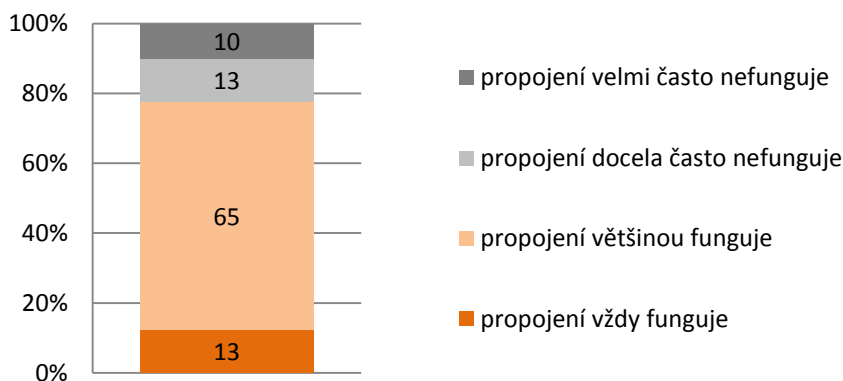
S jakými registry podle Vás chybí propojení?	Produkční prostředí
ARES	29%
Centrální registr podpor malého rozsahu (de minimis)	24%
Základní registry (ROB, RÚIAN, RPP, ROS)	18%
EDS-SMVS	12%
Obchodní rejstřík (propojení s IČ)	9%
Katastr nemovitostí	9%

Dále byl zmiňován Registr ekonomických subjektů (klasifikace CZ-NACE), ojediněle registry ČSSZ, zdravotních pojišťoven, trestní rejstřík apod.

Pozn.: V rámci referenčního prostředí uvedlo komentář pouze 7 respondentů, přičemž nejčastěji (4 respondenti) byl zmíněn Centrální registr podpor malého rozsahu (de minimis).

Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 41 (produkční prostředí n = 34, referenční prostředí n = 7)

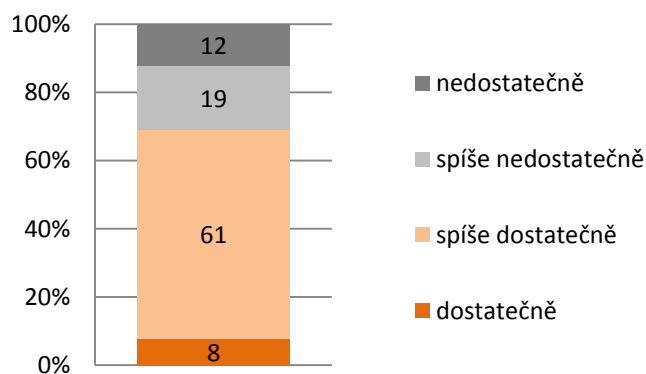
Graf 47: Hodnocení interních uživatelů, zda je propojení monitorovacího systému s ostatními systémy a registry státní správy funkční



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=40

Ti respondenti, kteří si byli vědomi propojení systému s ostatními systémy a registry, uváděli, že propojení vždy nebo většinou funguje. Takových odpovědí bylo celkem 78 %. Ovšem čtvrtina respondentů se domnívá, že propojení docela či velmi často nefunguje. V případě negativní odpovědi na tuto otázku bylo u respondentů zjišťováno, s propojením jakých systémů a registrů mají problémy. Konkrétní komentáře uvedlo pouze 9 respondentů, zmiňovány byly systémy EDS-SMVS (3 komentáře), ARES, Základní registry (ROB, RÚIAN, RPP, ROS) a IS SZIF (každý zmíněn ve 2 komentářích). Dále bylo zmiňováno nefunkční propojení s Centrálním registrem podpor malého rozsahu (de minimis), Obchodním rejstříkem, ČSÚ, IS ESF (MPSV) apod.

Graf 48: Hodnocení interních uživatelů, zda jsou automatické kontroly v monitorovacím systému nastaveny dostatečně



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=334

Tabulka 31: Oblasti, ve kterých jsou automatické kontroly nedostatečné (dle zaměstnanců implementační struktury)

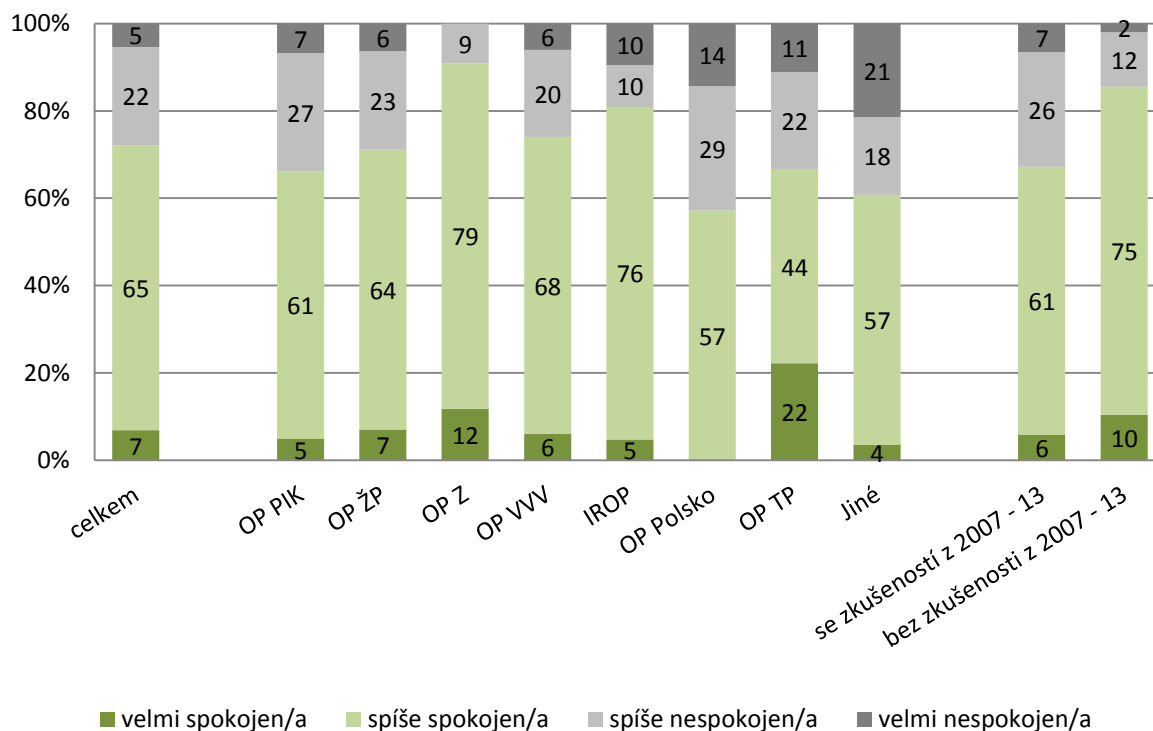
Ve které oblasti jsou automatické kontroly nedostatečné?	Produkční prostředí
Harmonogram	30%
Rozpočet	30%
Dokumenty a informace dokládané žadateli	22%
Ve většině oblastí, žádné kontroly jsem nezaznamenal(a)	19%
Systém kontrol je chaotický (souvisí s nejednoznačností (ne)povinných polí, nerelevantní nápovědou)	14%
Alokace výzev	9%

Pozn.: V rámci referenčního prostředí uvedli komentář pouze 3 respondenti, přičemž 2 respondenti zmínili nedostatečné kontroly v oblasti rozpočtu a po jednom se vyjádřili k oblastem harmonogramu a alokace výzev.

Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 84 (produkční prostředí n = 81, referenční prostředí n = 3)

Interní uživatelé systému hodnotí automatické kontroly monitorovacího systému v 69 % jako (spíše) dostatečné. Problémy se vyskytují s kontrolou harmonogramu (sledování lhůt a termínů, kontrola překlepů), rozpočtu (částky rozpočtu, výše podpory, provázanost rozpočtů, žádost o platbu) i dokumentů a informací dokládaných žadateli (úplnost a správnost vyplnění, vložení povinných dokumentů, porovnání předchozí a nové verze, mazání informací).

Graf č. 49: Celková spokojenost žadatelů s informacemi / daty obsaženými v systému (dle OP a dle toho, zda podávali žádost i v období 2007–2013)



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (858, 142, 221, 50, 21, 7, 9, 28, 867, 297)

Spokojenost žadatelů s daty a informacemi v systému dosahuje celkových 72 % a je mírně vyšší než u interních uživatelů, stížnosti se ovšem vztahují obecněji k celému systému (viz vyhodnocení tabulky níže).

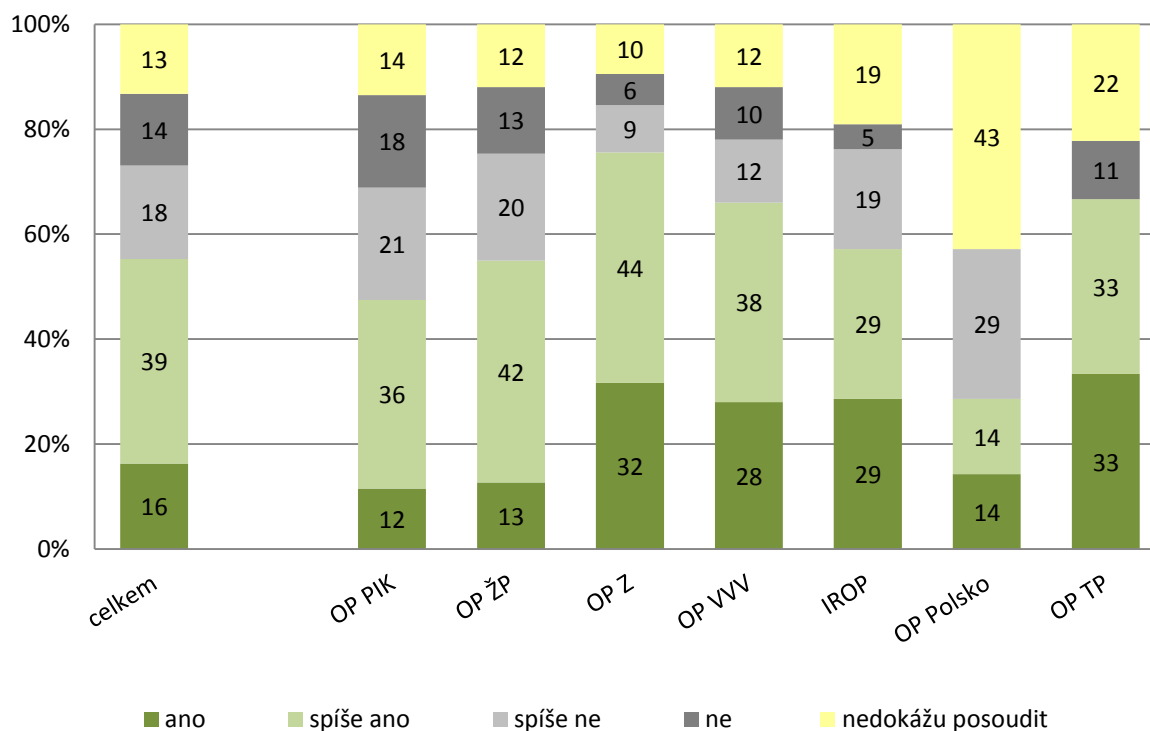
Tabulka 32: Připomínky a konkrétní výhrady k informacím / datovým položkám obsaženým v systému IS KP14+ ze strany žadatelů

Jaké máte připomínky či konkrétní výhrady k informacím / datovým položkám obsaženým v systému IS KP14+?	
Malá přehlednost dat	53%
Nedostatečná nápověda (část respondentů si otázku pravděpodobně spojila s poskytovanými informacemi a návody)	29%
Chybějící automatické a implicitní nastavení	24%
Nadbytečnost některých dat	7%
Problematické zadávání místa realizace (přednastavená adresa, nelze zadat v případě, že objekt nemá č. popisné, nutnost vpisovat parciální číslo do textu)	3%

Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 243

Stížnosti žadatelů se objevují především na malou přehlednost dat (není zřejmé, zda je vše vyplněno, která pole je a není nutné vyplňovat, jaká data a v jakém formátu přesně do systému zadat, některé datové položky jsou nadbytečné) a chybějící automatické a implicitní nastavení (nutné ručně zadávat data jen s jednou možností volby; duplicita dat a zadávaných informací, nelze sdílet profil žadatele či data kopírovat; nedostatečné propojení databází - problematické vyhledávání v rejstříku, chybí načítání údajů dle IČO, nedostatečné propojení s veřejnými registry). Další konkrétní výhradou je nadbytečnost některých dat (shodná datová pole pro všechny OP, je nutné vyplňovat i údaje nerelevantní pro daný OP, nadbytečná neaktivní pole).

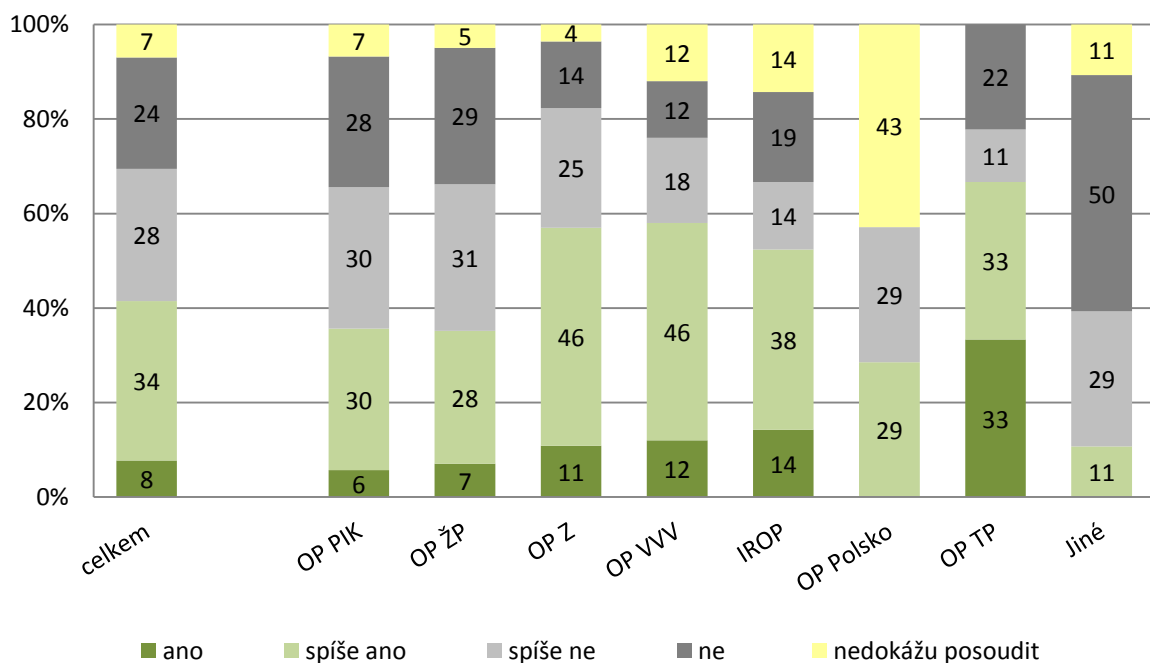
Graf č. 50: Hodnocení žadatelů, zda jsou automatické kontroly v monitorovacím systému nastaveny dostatečně



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (858, 142, 221, 50, 21, 7, 9, 28)

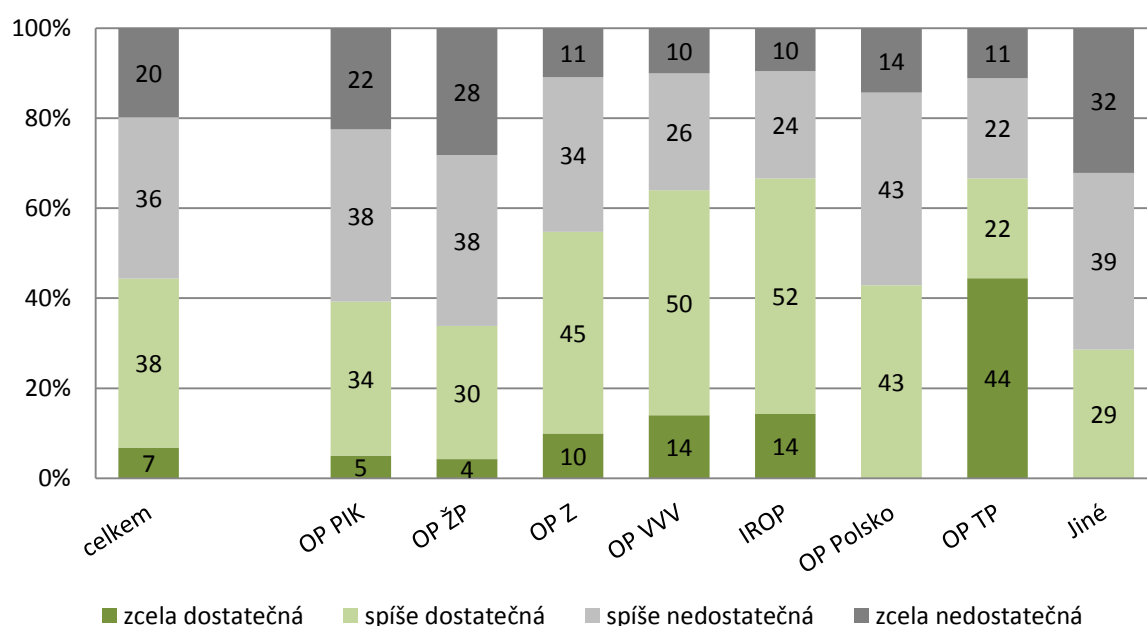
Oproti tomu žadatelé hodnotili automatické kontroly jako (spíše) dostatečné jen v 55 %, zároveň ale 13 % respondentů nedokáže funkčnost kontrol posoudit. Vyšší míru spokojenosti opět vykazují žadatelé z OP Zaměstnanost (případně z O TP, kde je ovšem pouze malé zastoupení odpovědí).

Graf č. 51: Hodnocení žadatelů, zda jsou nápovědy pro jednotlivá pole v systému dostupné na všech potřebných místech



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (858, 142, 221, 50, 21, 7, 9, 28)

Graf č. 52: Hodnocení žadatelů, jaká je srozumitelnost nápověd pro jednotlivá pole systému



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (858, 142, 221, 50, 21, 7, 9, 28)

Nápovědy v systému jsou jen podle 42 % žadatelů na všech potřebných místech. Sedm procent respondentů dokonce naopak vůbec neví, že nápovědy jsou v systému dostupné. Žadatelé považují nápovědy pro jednotlivá pole za nedostatečné (v 56 %), v rozhovorech bylo uváděno, že nápovědy neobsahují žádné informace navíc a že uvedené informace nenapomáhají s vyplněním příslušných polí. Navíc se informace v nápovědě někdy rozcházejí s informacemi v metodických dokumentech.

5.3. Komunikace

Další oblastí, na kterou se zaměřuje tato kapitola v rámci hodnocení JMP je získávání informací žadatelů při přípravě žádosti a při práci v systému a získávání informací interních uživatelů (především ve vztahu k MS2014+).

Tabulka 33: Postup žadatelů v případě problému při podání žádosti v období 2014 - 2020

Popište, jak jste postupoval/a v případě, že jste měl/a nějaký problém při podání žádosti v období 2014-2020.	
Kontaktování zprostředkujícího subjektu, implementační agentury - např. Czechinvest (regionální pracoviště, zelená linka, kontaktní osoba)	33%
Využití uživatelské podpory, helpdesk (systému, řídicího orgánu, CI apod.)	22%
Využití dokumentů, informačních materiálů (manuál, metodický dokument, příručka, video, příslušné webové stránky)	16%
Vyhlašovatel výzvy, poskytovatel dotace, kontaktní osoba výzvy či OP (uvedeno obecně)	14%
Externí poradenské služby (projektový servis, IT technik, poradenská agentura)	12%
Kontaktování projektového manažera	9%
Použití depeše v systému	7%
Kolegové, ostatní příjemci a žadatelé	7%

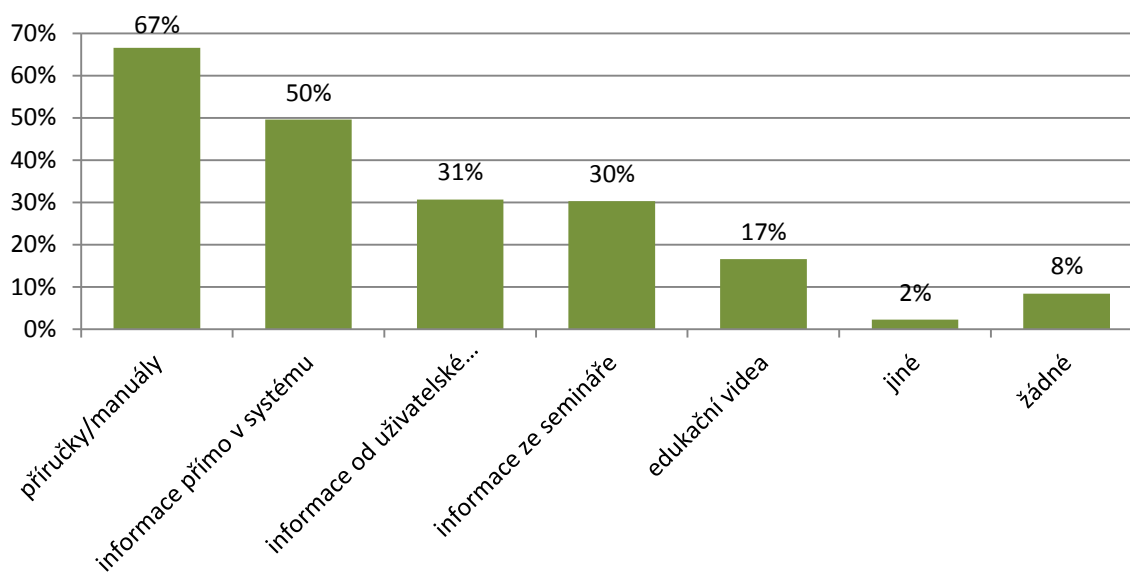
Popište, jak jste postupoval/a v případě, že jste měl/a nějaký problém při podání žádosti v období 2014-2020.

Kontaktování řídicího orgánu	4%
ESF fórum	2%
Kontaktování správce systému (Tesco), provozovatele stránek	2%

Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 702

Odpovědi na tuto otázku se z velké části shodují s odpověďmi na otázku „jak jste postupoval v případě problémů s IS KP14+“. Respondenti (i dle zkušeností z individuálních rozhovorů) nevnímají příliš odděleně přípravu žádosti a její vyplňování v systému. I v této otázce tedy většina uvádí, že kontaktovali zprostředkující subjekt, využili uživatelské podpory či hledali odpověď v dokumentech. V další instanci byly využívány externí poradenské služby. Postupy, jakými žadatelé řeší své různorodé problémy, se tedy ve většině případů zásadně neliší, v první fázi je většinou volen osobnější kontakt. V případě problémů s IS KP14+ je mírně více využíváno uživatelské podpory, na úkor dokumentů, což koresponduje s tvrzeními výše, že v metodických dokumentech nebylo vždy možné odpověď k MS nalézt). Jak ovšem naznačuje graf níže, příručky a manuály byly pro žadatele potřebným zdrojem informací (ač již nebyly vhodné k řešení vzniklých komplikací).

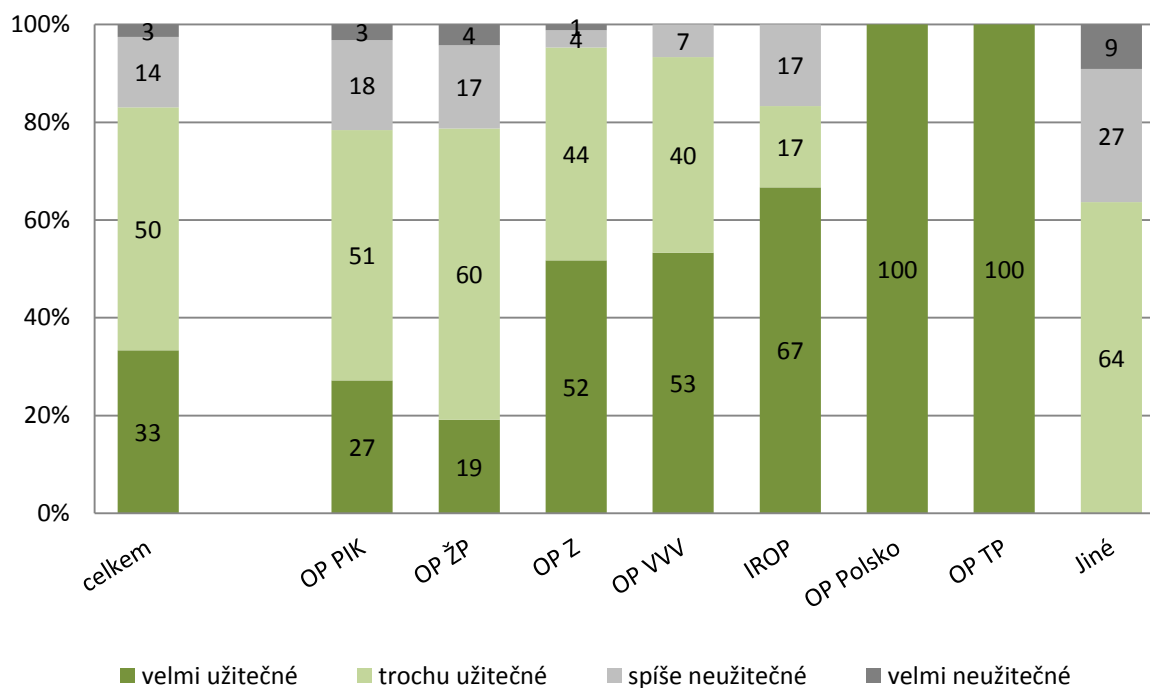
Graf č. 53: Zdroje informací, které využívali žadatelé, když začínali pracovat v IS KP14+



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (možnost označit více odpovědí)

Mezi nejpoužívanějšími zdroji informací jsou uváděny příručky a manuály, konkrétně Příručka pro uživatele IS KP14+, Příručka pro žadatele a příjemce k operačnímu programu, specifické pokyny k výzvě apod.

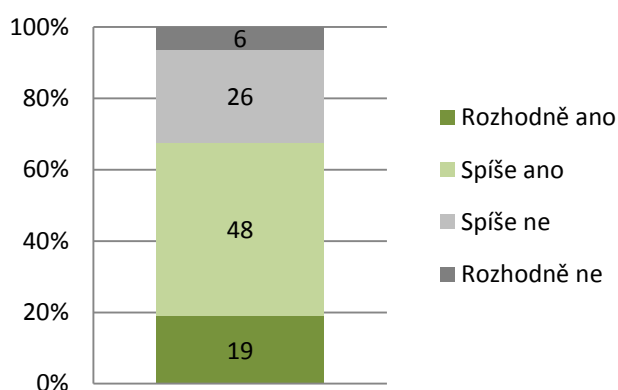
Graf č. 54: Hodnocení žadatelů, zda pro ně byly informace ze semináře vztahující se k práci s IS KP14+ užitečné



Zdroj: Dotazníkové šetření B (n = 354/250, 47, 85, 15, 6, 1, 1, 11)

Respondenti, kteří odpověděli, že využívali informace ze semináře k práci s IS KP14+ jsou s tímto zdrojem informací v 88 % případů spokojeni, třetina dokonce považuje informace ze semináře za velmi užitečné. Porovnání odpovědí napříč respondenty z různých OP není příliš možné z důvodu nízkého zastoupení respondentů z některých OP. Lze ovšem vysledovat vyšší spokojenost s informacemi žadatelů z OP Z oproti žadatelům z OP PIK nebo OPŽP (což může být částečně způsobeno typem žadatelů v prvních výzvách).

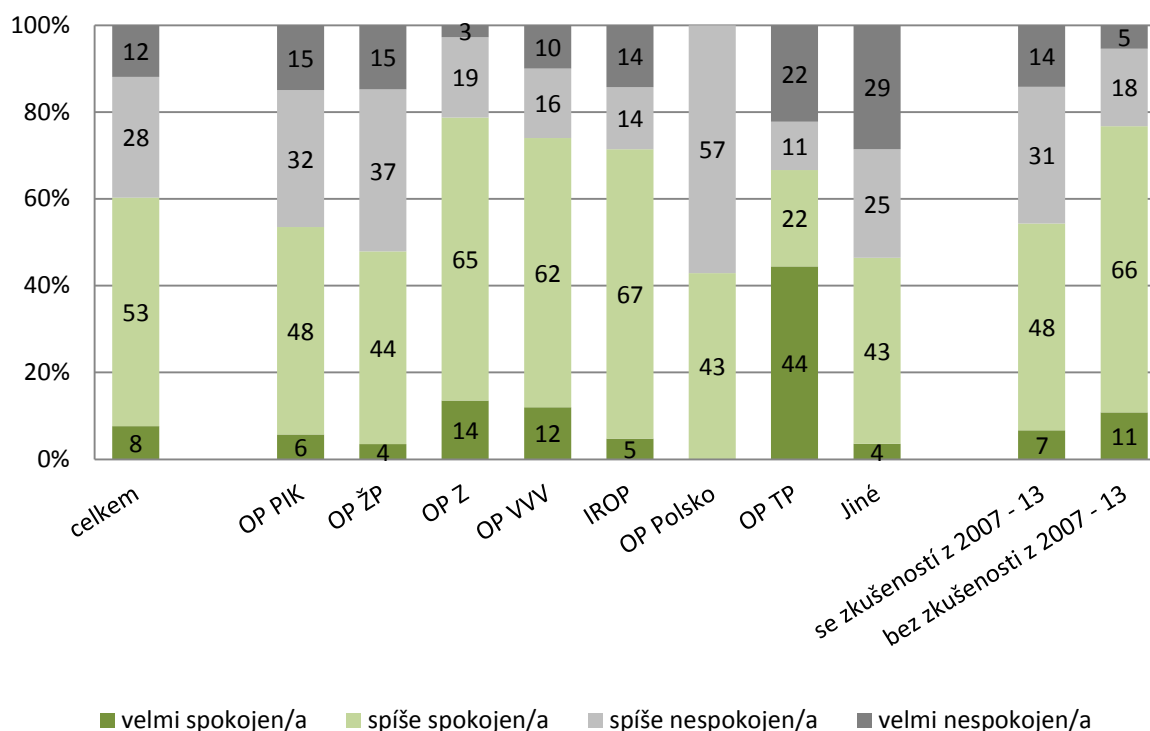
Graf č. 55: Hodnocení žadatelů, zda pro ně byla edukační videa přínosná



Zdroj: Dotazníkové šetření B (n = 194)

Spokojenost s edukačními videi byla také poměrně vysoká. Dosahovala dvoutřetinového podílu všech vyjádřených žadatelů.

Graf č. 56: Hodnocení celkové spokojenosti žadatelů s uživatelskou podporou systému pro podání žádostí (IS KP14+)



Zdroj: Dotazníkové šetření B (n = 1178/858, 142, 221, 50, 21, 7, 9, 28, 867, 297)

Uživatelskou podporu hodnotilo kladně 61 % respondentů, jasně se ukázalo, že spokojenější byli ti respondenti, kteří neměli zkušenost s podáváním žádosti v programovém období 2007-2013, vyšší spokojenost vykazovali také žadatelé z OP Z, OP VVV a IROPu (vyšší spokojenost u žadatelů z OP TP nelze považovat za zcela srovnatelnou s ostatními hodnotami vzhledem k nízkému počtu respondentů).

Tabulka 34: Připomínky či konkrétní výhrady žadatelů k uživatelské podpoře žádostí o podporu (IS KP14+)

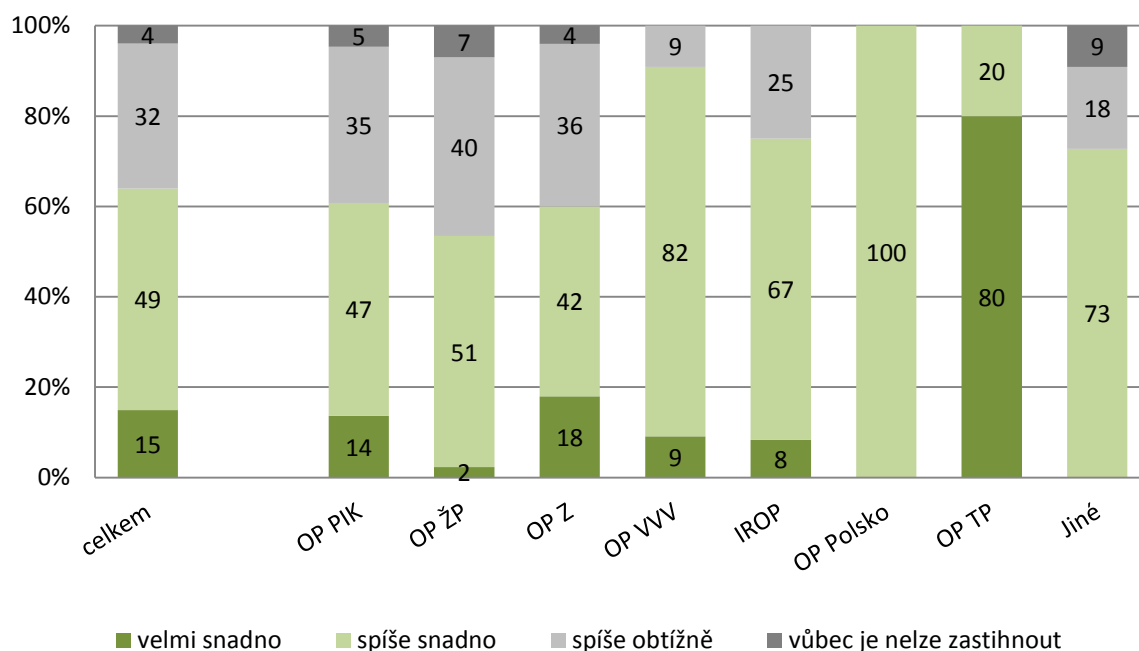
Jaké máte připomínky či konkrétní výhrady k uživatelské podpoře systému pro podání žádostí o podporu (IS KP14+)?	
Podpora je nefunkční, nedostatečná, téměř neexistuje	35%
Nedostatečný manuál/uživatelská příručka/nápověda (nekonkrétní a stručná systémová nápověda, vydávání příruček se zpožděním, nedostatek systémových informací, malý počet školících seminářů)	30%
Chybí možnost operativního kontaktu přes telefon (hot line)	22%
Dlouhá odezva na požadavek	15%
Obtížně dostupní pracovníci podpory	14%

Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 259

V komentářích pak respondenti označovali uživatelskou podporu ŘO ve třetině případů jako nefunkční, nedostatečnou či „téměř neexistující“ (poskytovány jsou nekonkrétní rady; pouze odkazy na návody, programátory či další osoby; minimální zkušenosti odpovědných pracovníků; dotazy zůstávají bez odpovědi; uživatel si často musí poradit sám). Obdobně velká skupina komentářů

k uživatelské podpoře se vyjadřovala k manuálu, uživatelské příručce a k nápovědám v systému – nekonkrétní a stručná systémová nápověda, vydávání příruček se zpožděním, nedostatek systémových informací, malý počet školicích seminářů. Téměř čtvrtině respondentů chybí hot line, další stížnosti se objevují k dlouhé době odezvy na požadavek (nepružná emailová komunikace, zejména prostřednictvím depeší). Sedmina komentářů pak zmiňovala, že pracovníci podpory jsou obtížně dostupní (omezená pracovní doba podpory/help linky; je obtížné se dovolat; nejasné a neznámé uvedené kontakty; není zřejmé, kdo je kontaktní osobou či kde dohledat kontakt).

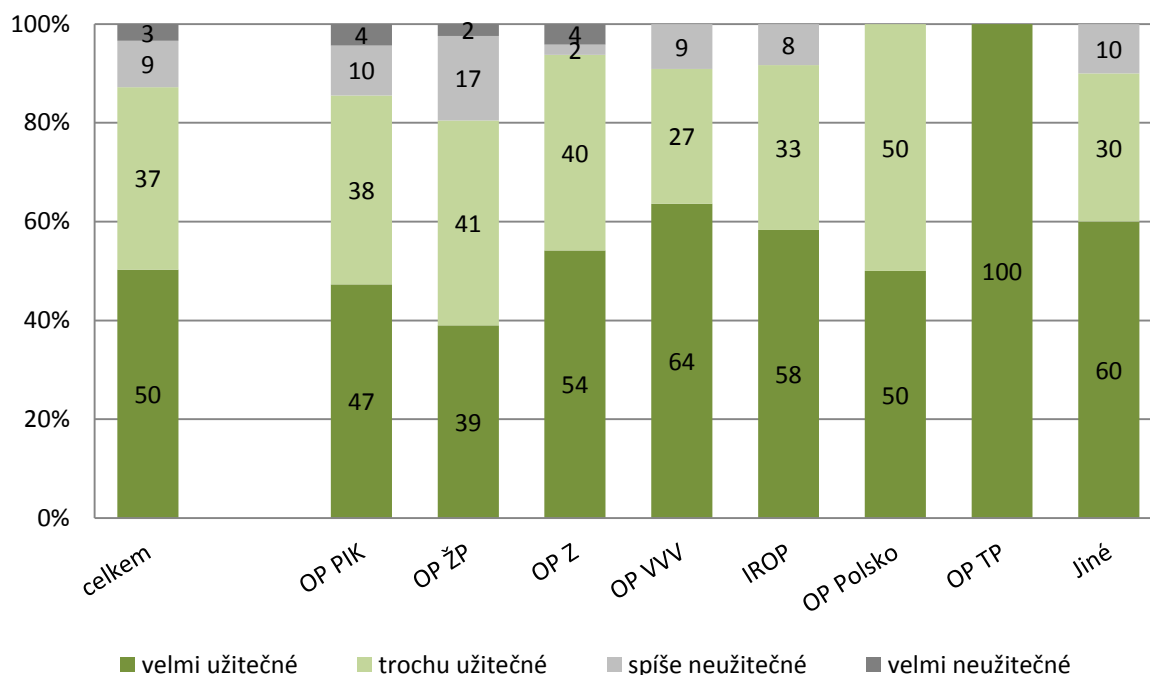
Graf č. 57: Hodnocení žadatelů, jak snadno lze zastihnout pracovníky uživatelské podpory řídicího orgánu



Zdroj: Dotazníkové šetření B (n = 355/278, 43, 50, 11, 12, 2, 5, 11)

Ke snadnosti zastihnutí pracovníků podpory se respondenti vyjadřovali přímo v jedné z otázek, spokojeno je celkem 64 % respondentů. Konkrétní komentáře jsou uvedeny u otázky výše.

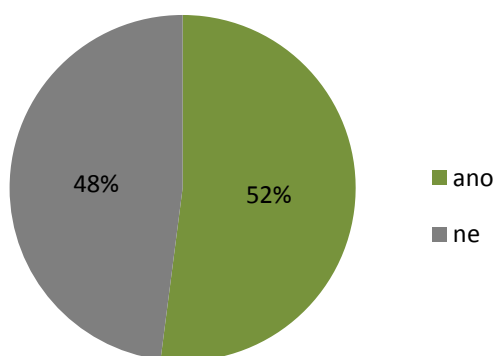
Graf č. 58: Hodnocení žadatelů, zda jsou informace od pracovníků uživatelské podpory řídicího orgánu pro řešení problému souvisejícího s prací IS KP14+ užitečné



Zdroj: Dotazníkové šetření B (n = 352/277, 41, 48, 11, 12, 2, 5, 10)

Navzdory výše uvedeným výtkám jsou informace od pracovníků uživatelské podpory hodnoceny jako velmi užitečné či spíše užitečné (v 87 % případů). Opět je spokojenost vyšší u žadatelů z OP VVV, nejnižší spokojenost s užitečností informacemi mají žadatelé z OP ŽP.

Graf č. 59: Vyjádření žadatelů, zda byly při přípravě projektu či v průběhu podání žádosti o podporu využity služby externího dodavatele/poradenské firmy



Zdroj: Dotazníkové šetření B (n = 1178)

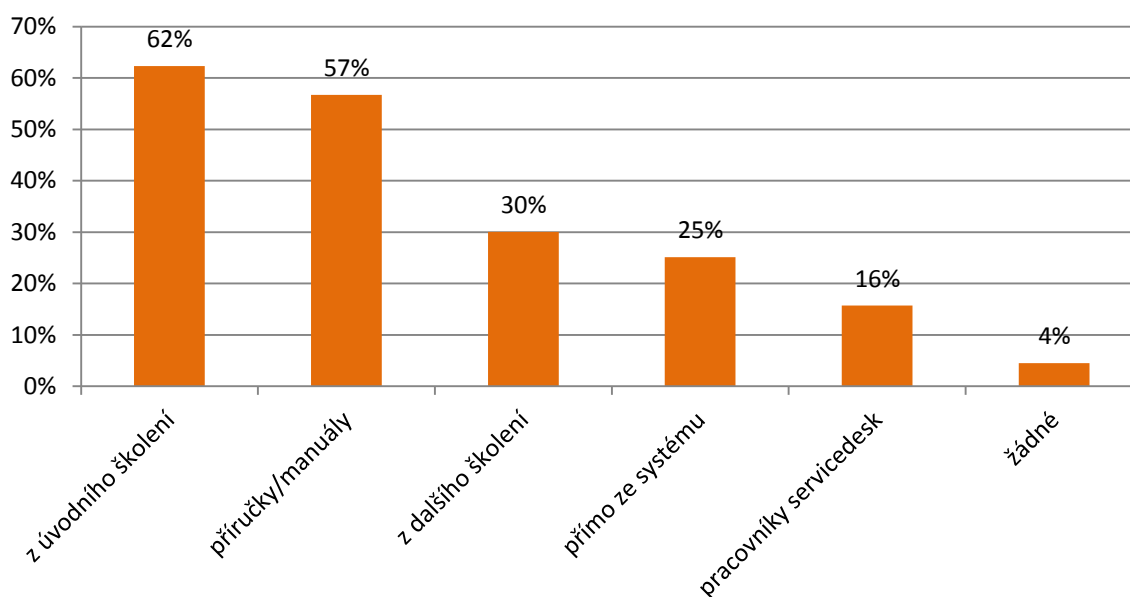
V rámci dotazníkového šetření se více než polovina respondentů vyjádřila, že při přípravě projektu či v průběhu podání žádosti o podporu využili služby externího dodavatele/poradenské firmy. Z analýzy dat vyplývá, že nejvíce byly služby externích poradců využívány u projektů IROPu, dále u projektů OP VaVpl, OP ŽP a OP PIK.

Na otázku, kolik člověkohodin věnoval žadatel celkově přípravě žádosti, odpovědělo celkem 993 respondentů a uvedli v průměru 121 člověkohodin. Průměrná hodnota může být ovlivněna dvěma

respondenty, kteří uvedli, že jim příprava žádosti trvala 5000 (resp. 6000) člověkohodin, zároveň ale 4 respondenti uvedli, že jim to trvalo 0 hodin. Sedmáct respondentů uvedlo, že jim příprava zabrala více jak 600 člověkohodin.

Na otázku, kolik člověkohodin věnoval žadatel zadání a přípravě projektové žádosti v systému pro podání žádosti o podporu tzn. v IS KP14+ odpovědělo celkem 989 respondentů a uvedli v průměru 44 člověkohodin. Ve 41 případech respondenti uvedli, že jim zadání dat do systému trvalo 200 a více hodin. Ač byli respondenti dotázáni na počet člověkohodin celkové přípravy a z toho počet zadání žádosti do systému, v 9 % případů uvedli respondenti čas zadání dat do systému jako delší než celkový čas. Data je tedy třeba interpretovat opatrně.

Graf 60: Zdroje informací, které využívali interní uživatelé, když začínali s prací v MS2014+ části CSSF14+



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=446 (možnost označit více odpovědí)

Oproti žadatelům, využívali pracovníci implementační struktury ve větší míře informace z úvodního školení (v 62 % případů, oproti 30 % žadatelů, kteří využívali informace ze semináře). Polovina respondentů uvedla také konkrétní komentáře s výtkami (v daleko menší míře pak také s konkrétními návrhy na zlepšení – zmíněn byl návrh na e-learningový kurz). Mezi výtkami se objevovala tvrzení, že na školení nebyl systém funkční a nebylo tudíž možné si ho prakticky vyzkoušet (resp. systém byl odlišný od budoucí verze) – tuto výtku uvedla polovina respondentů. Další interní uživatelé hodnotí školení jako nedostatečné a nerelevantní (učení se zbytečným úkonům), případně jako příliš obecné, nekonkrétní, nepřizpůsobené pracovnímu prostředí školených osob (málo praktické). Desetina respondentů do komentářů také uvedla, že školení proběhlo příliš brzy (velký časový odstup od reálného používání, nutnost učit se znovu) a další desetina zmiňovala špatnou komunikaci či připravenost učitelů.

Tabulka 35: Komentáře interních uživatelů s konkrétními výtkami a návrhy na zlepšení Úvodního školení uživatelů Aplikace MS2014+

Doplňte komentář s konkrétními výtkami a návrhy na zlepšení Úvodního školení uživatelů Aplikace MS2014+:	
Na školení systém nebyl funkční, nebylo možné si ho prakticky vyzkoušet; byl odlišný od budoucí verze	50%

Doplňte komentář s konkrétními výtkami a návrhy na zlepšení Úvodního školení uživatelů Aplikace MS2014+:	
Na školení jsem prakticky nic nenaučil/a, nedostatečné, nerelevantní, učení se zbytečných úkonů namísto těch důležitých	28%
Školení bylo příliš obecné, nekonkrétní, nepřizpůsobené pracovnímu prostředí školených osob, málo praktické	21%
Školení proběhlo velmi brzy (velký časový odstup od reálného používání, nutnost učit se znova), příliš velká skupina	11%
Špatná komunikace či špatná připravenost školitelů (neschopnost zodpovědět dotazy, zmatečnost)	11%
Školení bylo zaměřeno jen na jeden konkrétní projekt; obsahovalo informace, které nevyužiji	8%
<i>konkrétní návrhy na zlepšení:</i>	
<i>Udělat e-learningový kurz; konkrétní projekty pro konkrétní pracovní skupiny</i>	6

Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 209

Dle grafu výše (graf č. 60) jsou dalším využívaným zdrojem příručky a manuály. Ty jsou u interních uživatelů využívány o něco méně než u žadatelů, přesto poměrně výrazně. Respondenti zmiňovali využívání např. Interní příručky /manuálu, Příručky k hodnocení MS2014+, Příručky pro práci s IS KP14+ apod. Níže, v tabulce č. 35 je uveden přehled spokojených a nespokojených komentářů vztahujících se k jednotlivým příručkám. Za nejlépe hodnocený dokument lze považovat Interní příručku/manuál, ke kterému nebyly uvedeny žádné negativní komentáře. Vyšší nespokojenost (než spokojenost) pak panuje u Příručky pro práci s IS KP14+, výrazně negativně je hodnocena Uživatelská příručka Zpracování CBA v MS2014+.

Někteří z respondentů odpověděli na otázku „jiné“, v tomto případě byli nejčastěji (ve dvou třetinách případů) zmiňováni jako zdroj informací nadřízení, zkušenější spolupracovníci (kolegové z ŘO či MMR - administrátoři monitorovacího systému), v jedné třetině pak respondenti uváděli také vlastní zkušenost a intuici, resp. využití metody pokus/omyl (uváděno bylo, že příručky prakticky neexistují nebo nejsou aktuální). Někteří respondenti uvedli také školení v rámci organizace (např. CzechInvest).

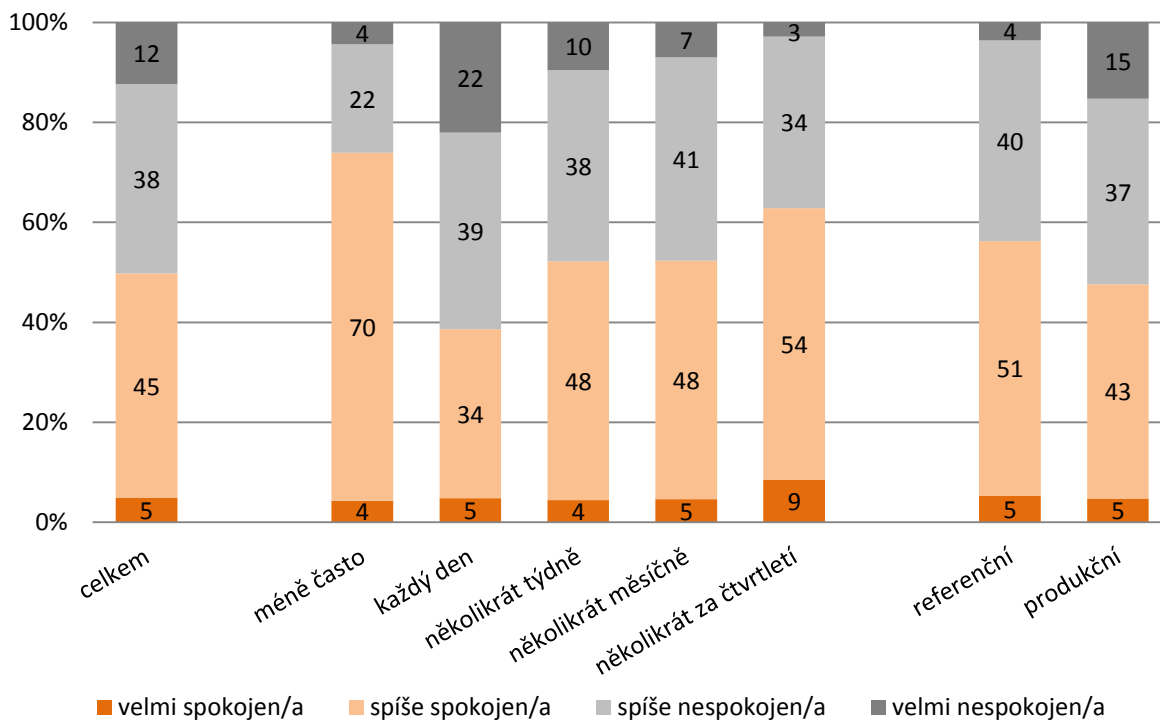
Tabulka 36: Spokojenost zaměstnanců implementační struktury s využívanými příručkami a manuály

V případě, že jste využíval/a příručky a manuály, uveďte prosím jaké, a jak jste s nimi byl/a spokojen/a:	
Interní příručka/manuál	
- spokojenost	14%
Příručka k hodnocení MS2014+	
- spokojenost	11%
- nespokojenost (složitě, chybné informace, nekompletní)	6%
Příručka pro práci s IS KP14+	
- spokojenost (srozumitelné)	10%
- nespokojenost (příliš obecná)	14%
Uživatelská příručka Zpracování CBA v MS2014+	- nespokojenost (složitě, nekompletní)
	11%
Příručky a manuály vydané MMR (obecně)	- nespokojenost (nedostatečné)
	11%

Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 63

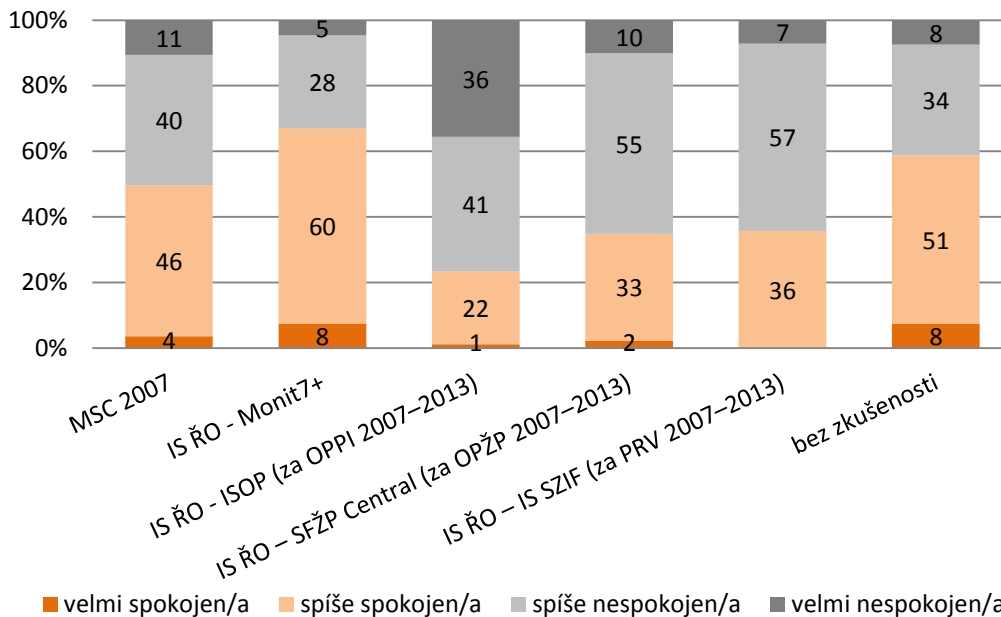
Celkově byli respondenti s využívanými příručkami a manuály ve 42 % spokojeni a v 52% nespokojeni.

Graf 61: Hodnocení celkové spokojenosti interních uživatelů s technickou podporou systému (dle frekvence práce se systémem a dle typu prostředí)



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=466 (méně často n=23, každý den n=145, několikrát týdně n=157, několikrát měsíčně n=86, několikrát za čtvrtletí n=35, referenční prostředí n=112, produkční prostředí n=334)

Graf 62: Hodnocení celkové spokojenosti interních uživatelů s technickou podporou systému MS2014+ (dle zkušenosti se systémy z období 2007–2013)



Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=446 (MSC 2007 n=113, IS ŘO Monit7+ n=173, IS ŘO - ISOP n=90, IS ŘO - SFŽP Central n=89, IS ŘO - IS SZIF n=14, bez zkušenosti n=80)

Další možností jak získat informace byla pro interní uživatele technická podpora systému. S podporou byla spokojena pouze přesná polovina respondentů. Respondenti, kteří nebyli s podporou spokojeni, většinou uváděli, že podpora je pomalá (příliš dlouhá odezva na požadavek – zmiňováno ve 2/3 komentářů), další pětina respondentů chyběla telefonická podpora provozovatele systému, u obdobného počtu odpovědí bylo uvedeno, že je administrativně komplikované se k podpoře dostat. Desetina respondentů se také zhodnotila, že technická podpora nereaguje a že není vždy k dispozici aktuální a srozumitelný manuál.

Třetina respondentů také uvedla v grafu č. 60 (viz výše), že využívají informace z dalších školení. Využívána byla školení pro hodnocení, školení ke specifikaci výzev, k interním depeším, školení finančních manažerů apod. (viz tabulka níže).

Tabulka 37: Specifikace absolvovaného školení a jeho užitečnosti či neužitečnosti

Specifikujte, o jaké školení se jednalo a v čem konkrétně bylo užitečné či neužitečné.	
Školení pro hodnocení –	
užitečné (zorientování v systému)	28%
neužitečné (nereflektovalo konkrétní problémy, ne vždy funkční všechny funkce)	20%
Specifikace výzev –	
užitečné (praktické)	3%
neužitečné (proměnlivé prostředí, systém plně nefungoval)	11%
Interní depeše –	
užitečné (podrobné)	9%
neužitečné (systém nefungoval)	5%
Školení finančních manažerů –	
užitečné (zorientování v systému)	6%
neužitečné (nekonkrétní, systém plně nefungoval)	8%
Zadávání finančních dat na výzvě –	
užitečné (zorientování v systému)	6%
neužitečné (proměnlivé prostředí, systém plně nefungoval)	6%
Školení Czechinvestu (užitečné, konkrétní, praktické)	
	8%

S nižší četností byla dále uváděna školení zaměřená na témata: Interní depeše, BI Publisher, Předběžné žádosti o podporu, CBA, MV, Servisdesk, Vytěžování dat, AOPK ČR, tvorba datových modelů, školení k provádění kontroly, školení MSIU ad.

Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 65

Nejvyšší spokojenost dle komentářů panovala u Školení pro hodnocení (téměř třetina komentářů uváděla, že školení bylo užitečné – i když dalších 20 % se vyjadřovalo, že užitečné není, např. z důvodu nereflaktování konkrétních problémů). Opačný rozdíl mezi negativním a pozitivním hodnocením mělo školení ke specifikaci výzev, které je spíše hodnoceno jako neužitečné (vzhledem k proměnlivému prostředí a nefunkčnosti všech částí systému).

Tabulka 38: Specifikace školení, o které by interní uživatelé MS měli zájem.

Specifikujte, o jaké školení byste měl/a zájem:	
Tvorba sestav, zpracování dat, vytěžování dat	23%
Žádosti o platbu	14%

Školení pro finanční manažery (financování, rozpočet)	14%
Hodnocení projektu	12%
CBA modul	12%
Změnová řízení	12%
Kontroly/nesrovnalosti	11%
Výběrová řízení/veřejné zakázky	11%
Depeše	7%
Monitorovací zprávy	6%

S nižší četností byla dále uváděna školení zaměřená na témata: výzvy, SRP, úvodní školení pro MS2014+, ZoR/RU/loP, příjem/podání žádosti, právní akty, ŽOP, vydávání RA/RoPD ad.

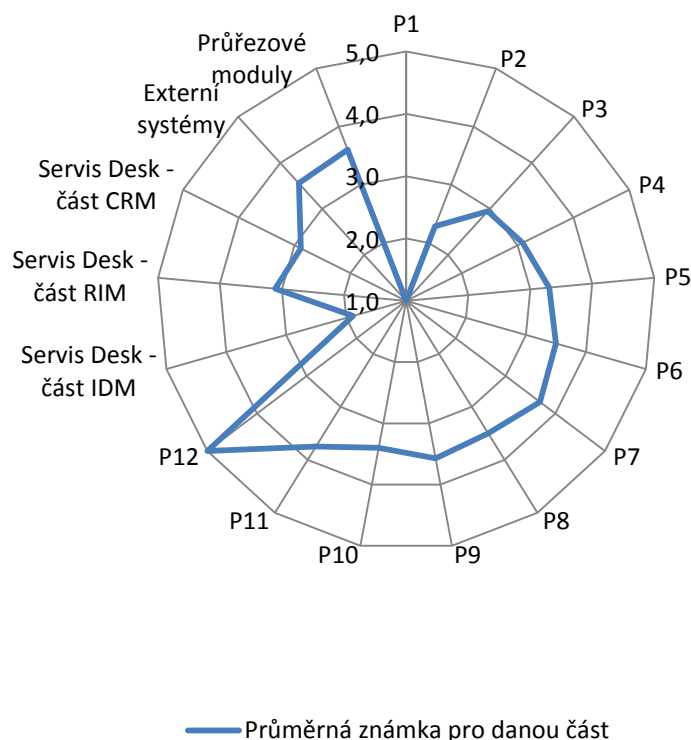
Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 106

Zaměstnanci implementační struktury specifikovali, že by do budoucna měli zájem o další školení k MS2014+. Uvítali by především školení k tvorbě sestav, zpracování dat a vytěžování dat ze systému (uvedeno ve čtvrtině komentářů), dále by uvítali školení k žádostem o platbu, školení pro finanční manažery, školení k hodnocení projektu a další (viz výše).

Hodnocení ostrého provozu

V rámci hodnocení připravenosti k ostrému provozu respondenti, jejichž hodnotili každou část systému jednak celkovou známkou (jako ve škole, tj. 1 = nejlepší a 5 = nejhorší, viz graf výše) a jednak formou komentářů ke konkrétním výtkám a návrhům na zlepšení.

Graf č. 63: Hodnocení připravenosti jednotlivých částí systému na ostrý provoz (části systému označeny jako P1 – P17, vysvětlivky níže). (známkováním jako ve škole 1 nejlepší –5 nejhorší)



Zdroj: Dotazníkové šetření A, (n = 192 / 2, 7, 18, 22, 23, 12, 13, 14, 14, 10, 4, 2, 9, 9, 9, 9, 15)

Vysvětlivky: P1 (Nastavování národní úrovně: hierarchie DoP, revize DoP, Integrované nástroje); P2 (Nastavování operačních programů: hierarchie programových úrovní, atributy - indikátory, finanční plán, napojení atributů na SC, agregace, revize programů, modul data pro SFC, integrované nástroje – smlouvy s programy); P3 (Nastavování a vyhlásování výzev); P4 (Vypracování a podávání projektové žádosti v IS KP14+ včetně modulu CBA); P5 (Schvalování projektů a jejich akceptace ze strany ŘO: databáze hodnotitelů, hodnocení a výběr projektů, příprava a vydání právního aktu); P6 (Kontroly operací a programů: kontrola na místě, kontroly u specifických typů operací, analýza rizik projektů); P7 (Správa a monitorování operací: zprávy o realizaci, administrace žádosti o změnu, oprava dat, ukládání auditní stopy); P8 (Realizování plateb: napojení na účetní systémy, zálohové platby, evidence finančních dat projektu (rozpočet, plán, přehled zdrojů fin., křížové financování, příjmy, podání žádosti o platbu z úrovně projektu, schválení ŽoP, proplacení platby příjemci, certifikace platby); P9 (Informování žadatele/ řídicího orgánu: Uživatelské a systémové depeše, nástěnka, poznámky); P10 (Monitorování a řízení operačního programu: monitoring na úroveň EK a ČR, modul evaluace, zprávy o implementaci DoP, SRP, Monitorovací výbory); P11 (Monitorování na národní úrovni: sestavy / přehledy, zpráva o pokroku DoP, monitoring pro úroveň ČR, evaluační zprávy DoP, podklady pro naplňování strategií, výroční zprávy pro implementaci DoP, zpráva o plnění EP DoP, čtvrtletní zpráva o plnění ESIF v ČR, Měsíční zpráva o implementaci ESIF v ČR, výkonnostní rámec); P12 (Administrace nesrovnalostí: formuláře, průběh hlášení nesrovnalostí, odesílání do IMS); P13 Servis Desk - část IDM – (Administrace požadavků na

přidělování rolí a kompetencí); P14 Servis Desk -část RIM (Administrace incidentů a vad); P15 Servis Desk -část CRM (Administrace rozvojových požadavků); P16 Externí systémy (aktivity skupiny S4 – Napojení na externí systémy CEDR, SFC2014+, IS Viola, IS ESF2014+, IS AO, DOTInfo, NEN, EDS/MVS, ÚIS / ŘO, IVS, IS SZIF, základní registry, insolvenční rejstřík, spisové služby, prezentační systémy: RIS, mapa projektů, seznam operací, CEP, open data, napojení na ČNB, IDOK, centrální registr de minimis, ARACHNE.); P17 Průřezové moduly (modul správy dokumentů, parametrizátor workflow, individuální formuláře, vytěžování dat: nástroje BI, modul vytěžování dat (sestavy), kalendář, poznámky, organizační struktura, modul vzdělávání a administrativní kapacity.

P1 (Nastavování národní úrovně)

Proces P1 hodnotili respondenti (n = 2) z hlediska připravenosti na ostrý provoz velmi kladně, dokonce nejlépe ze všech hodnocených procesů a to celkovou známkou 1,0 (spolu s částí Servis Desk - část IDM). K návrhům na zlepšení této části systému se respondenti nevyjádřili.

P2 (Nastavování operačních programů)

Respondenti (n = 7) hodnotili připravenost této části systému na ostrý provoz kladně (známkou 2,3). V komentáři jeden z respondentů jako konkrétní výtku uvedl, že chybí technická dokumentace ze strany Evropské komise k modulu Data pro SFC, který je stále ve vývoji. Z hlediska návrhů na zlepšení bylo poukázáno na nutnost více dbát na specifika jednotlivých OP (jako konkrétní příklad bylo uvedena nemožnost nastavení hodnot či indikátorů na úroveň záměrů jednotlivých opatření v případě OP Rybářství, které si tak „musí vést hodnoty k nižší rozlišovací úrovni zvlášť a do MS2014+ dávat data pouze k opatřením“.

P3 (Nastavování a vyhlašování výzev)

Připravenost části systému k nastavování a vyhlašování výzev na ostrý provoz byla respondenty (n = 18) hodnocena jako průměrná (známkou 2,9). Konkrétní výtky v komentáři uvedli celkem 3 respondenti, dle nichž se tato část systému neustále opravuje a modifikuje, a je nutné vyplňovat zbytečné informace, naopak chybí potřebná pole. Jeden z respondentů zmínil seznam kompetencí, který je dle jeho slov nepřehledný a nesystematický.

P4 (Vypracování a podávání projektové žádosti v IS KP14+ včetně modulu CBA)

Respondenti (n = 22)ohodnotili připravenost části k vypracování a podání žádosti jako průměrnou (známkou 3,1). V komentářích jako hlavní výtky zmiňovali ve velké míře zejména problém neexistence logických a automatických kontrol (např. u finalizační kontroly), dále potíže s nefunkčností záložek či polí týkajících se rozpočtu (např. rozpad financování, finanční plán apod.). Další výtka byla nerelevance modulu CBA pro řadu projektů, u nichž způsobuje pouze vysokou administrativní zátěž.

P5 (Schvalování projektů a jejich akceptace ze strany ŘO)

Část P5 byla z hlediska připravenosti na ostrý provoz hodnocena (n = 23) také průměrnou známkou (3,3). V otevřených odpovědích respondenti vytýkali především přílišnou komplikovanost procesu hodnocení a jeho vysokou časovou náročnost, kdy administrátor musí provádět zbytečně mnoho úkonů. Mezi konkrétními problémy bylo uváděno, že např. nelze provádět hromadné akce, systém neumí rozlišit OP podle uživatele, chybí hodnocení rozpočtu přímo v tabulce rozpočtu apod. Respondenti také uvedli některé konkrétní návrhy na zlepšení, např. návrh sjednotit nominace projektů a aplikační kompetence, či návrh editovat odbornosti hodnotitelů klasickým rozbalovacím zaškrtnávacím stromem (možnost přidávat/odebírat je najednou).

P6 (Kontroly operací a programů)

Respondenti (n = 12) hodnotili připravenost procesu na ostrý provoz spíše průměrně (známkou 3,5). V komentářích uváděli některé konkrétní výtky, podle kterých např. systém není připraven na kontrolu výběrových řízení (v řádu stovek kontrol zároveň), k nimž budou zasílány stovky depeší a velké množství dokumentace, dále systém neumí vyhodnocovat práci kontrolorů z důvodů absence průběžných stavů administrace kontrol, či není možné vkládat do popisu zjištění tabulky (což je nezbytné pro přehledné vyjádření finančních zjištění). Problémem jsou také nedostatečně popsané funkcionality systému, absence kontroly dat, nedořešené kontrolní listy a formuláře, či špatná provázanost analýzy rizik na plány kontrol, nelze zaslat protokol kontrolované osobě v souladu se správním řádem apod.

P7 (Správa a monitorování operací)

Připravenost části P7 na ostrý provoz hodnotili respondenti (n = 13) jako mírně podprůměrnou (známkou 3,7). Konkrétní problémy uvedli v otevřených odpovědích celkem 3 respondenti. Respondenti si stěžovali na nefunkčnost zpráv o realizaci, žádostí o změnu či nastavení podstatných/nepodstatných změn definovaných ŘO. Pro zlepšení jeden z respondentů navrhuje zaměřit se na zjednodušení celé struktury zprávy (odstranění zbytečných položek např. ve zprávách, které jsou z hlediska realizace projektu nepotřebné a duplicitní se žádostí o platbu.

P8 (Realizování plateb)

Část systému pro realizování plateb byla z hlediska připravenosti k ostrému provozu respondenty (n = 14) ohodnocena jako spíše průměrná (známka 3,5). V komentářích ke konkrétním problémům respondenti uváděli např. problém kombinovaných plateb, vícenásobných úhrad faktur, nepružné komunikace a také poukázali na přílišnou obecnost příruček. Pro zlepšení je dle jednoho z respondentů nutné co nejrychleji dopracovat nastavení systému tak, aby odráželo potřeby všech ŘO a zároveň neznamenaloby zbytečné administrativní zatížení ŘO a příjemců.

P9 (Informování žadatele/ řídicího orgánu)

Hodnocení části systému v oblasti informování ze strany respondentů (n = 14) bylo mírně podprůměrné (známka 3,6). V komentářích respondenti označili tuto část systému jako nefunkční, nepřehlednou, zahrnující uživatele. Z hlediska konkrétních problémů poukázali např. na nefunkční odesílání depeší (např. depeše o přezkumném řízení nechodí projektovému manažerovi, ztráta depeší v návaznosti na objekt a ztráta konexe mezi systémem a mailem během vracení a kontroly předběžných žádostí), zbytečnost některých depeší (např. když je daná osoba pouhým schvalovatelem) či potřeba několikrát kliknout k označení depeše jako přečtené. Dále je dle komentářů v případě uživatelských depeší obtížné rozlišit správného adresáta i odesilatele či nelze posílat hromadné zprávy ve skryté kopii; automatické depeše byly označeny jako zmatečné. Návrhem řešení k interním depeším od jednoho z respondentů bylo výrazně více přiblížit logiku práce k fungování e-mailů v běžných e-mailových rozhraních.

P10 (Monitorování a řízení operačního programu)

Respondenti (n = 10) zhodnotili připravenost části systému v oblasti monitorování a řízení OP k ostrému provozu průměrnou známkou (3,4). Ke konkrétním výtkám se v komentáři vyjádřili dva respondenti, kteří zmínili např. problém špatného zapracování rolí, kdy špatně funguje komunikace mezi pracovníky SD (OSMS) a zpracovatelem modulu evaluace, nebo problém nekompletních dat pro

monitorování v MS2014+ (konkrétně chybějící propojení se systémy Ministerstva zemědělství). Jedna z výtek směřovala také na nástroj SRP, který dle jednoho z respondentů generuje nerelevantní data.

P11 (Monitorování na národní úrovni)

Připravenost části systému týkající se monitorování na národní úrovni byla respondenty (n = 4) hodnocena podprůměrně (známkou 3,8). Oba respondenti, kteří uvedli komentář, si stěžovali na nefunkční generování sestav, kdy nejsou uživateli k dispozici potřebná data (např. z důvodu, že nejsou dostatečně vyřešeny role pro jejich zobrazování, nebo nejsou přenášeny všechny datové položky do nástroje, který sestavy tvoří). Jeden z respondentů by v systému uvítal jednotné sestavy, které by se zobrazovaly všem uživatelům, aby každý netvořil vlastní mírně odlišnou sestavu.

P12 (Administrace nesrovnalostí)

Část systému k administraci nesrovnalostí hodnotili respondenti (n=2) z hlediska připravenosti k ostrému provozu velmi negativně, nejhorší známkou ze všech hodnocených částí (5,0). Jako konkrétní výtky respondenti uvedli, že stále nejsou zapracovány nesrovnalosti a pracovní skupina k této oblasti se sešla prozatím jen jedenkrát. Dle jednoho z respondentů tento modul fakticky neexistuje.

P13 Servis Desk - část IDM – (Administrace požadavků na přidělování rolí a kompetencí)

Připravenost části systému Servis Desk - část IDM k ostrému provozu byla naopak ohodnocena (n = 9) nejvyšší známkou (1,0). V otevřených otázkách se respondenti vyjádřili, že systém je v mnoha oblastech funkční a přehledný, avšak postupně se objevily některé chyby. Patří mezi ně např. nejasnosti v rolích (neexistuje role pro superuživatele ŘO; nedostupnost některých rolí uvedených v příručkách pro ŘO; nelze rozpoznat všechny role uživatele apod.), velké množství často duplicitních notifikací či absence potřebných informací v jednotlivých přehledech. Jako doporučení pro zlepšení navrhl jeden z respondentů vést katalog možných rolí a kompetencí.

P14 Servis Desk -část RIM (Administrace incidentů a vad)

Jako průměrná byla respondenty (n = 9) zhodnocena připravenost k ostrému provozu u části systému Servis Desk -část RIM (výsledná známka 3,1). Mezi konkrétními problémy byly v komentářích opakovaně uváděny především zdlouhavost řešení požadavků, neinformovanost ŘO o stavu řešení požadavků a složitý mechanismus zadávání požadavků. Dle jednoho z respondentů také nebyl vyřešen způsob definování vad a incidentů ze strany NOK vůči dodavateli. Pro zlepšení současného stavu by jeden z respondentů navrhl povinně zahrnovat příslušné pracovníky (např. OSMS) do komunikace v rámci Servis Desk.

P15 Servis Desk -část CRM (Administrace rozvojových požadavků)

Také část CRM v rámci Servis Desk respondenti (n = 9) hodnotili z hlediska připravenosti k ostrému provozu průměrnou známkou (2,9). V otevřených odpovědích byl modul označen za neefektivní, přičemž respondenti si stěžovali především na proces připomínkování, kde jako problém vidí zejména nezpracování předložených připomínek (např. na systém zadávání požadavků či možnost upozorňování gestorů pro vyjádření před vypršením lhůty) či zdlouhavý systém připomínkování návrhů jiných ŘO na rozvoj požadavků.

P16 Externí systémy (aktivity skupiny S4 – Napojení na externí systémy CEDR, SFC2014+, IS Viola, IS ESF2014+, IS AO, DOTInfo, NEN, EDS/MVS, ÚIS / ŘO, IVS, IS SZIF, základní registry, insolvenční rejstřík, spisové služby, prezentační systémy)

Část týkající se externích systémů respondenti (n = 9) z hlediska připravenosti k ostrému provozu hodnotili spíše podprůměrně (známkou 3,6). V otevřených odpovědích respondenti v mnoha případech vytýkali, že napojení na externí systémy v některých případech zatím nebylo vůbec zapracováno, případně není otestováno a neběží automaticky v produkčním prostředí (konkrétně bylo zmíněno např. nefunkční napojení na EDS/SMVS či na IS SZIF).

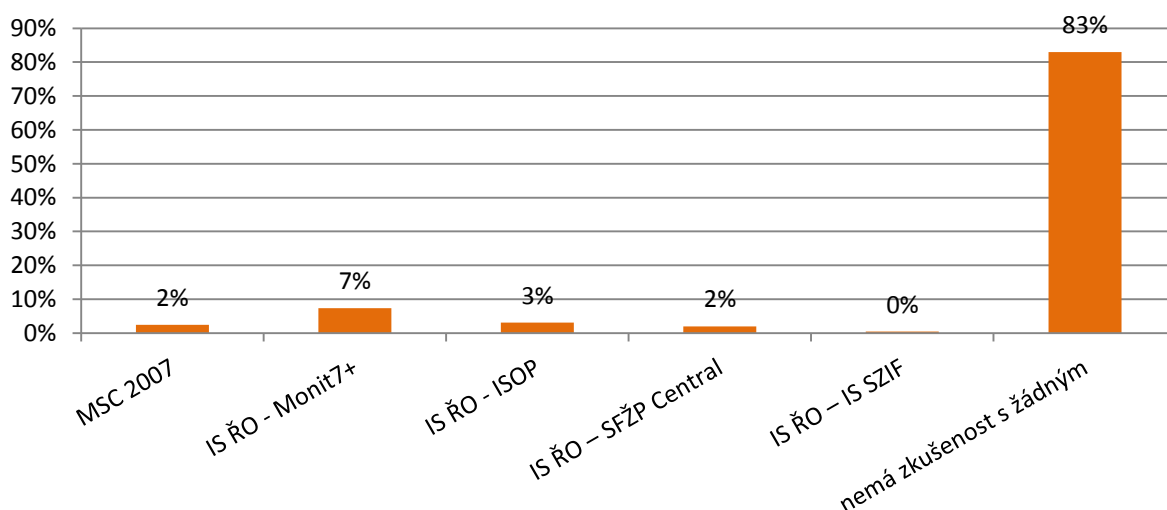
P17 Průřezové moduly (modul správy dokumentů, parametrizátor workflow, individuální formuláře, vytěžování dat)

Připravenost průřezových modulů na ostrý provoz hodnotili respondenti (n = 15) jako mírně podprůměrnou (známkou 3,6). V otevřených komentářích si respondenti stěžovali především na špatnou připravenost a funkčnost, zejména u nástrojů BI a vytěžování dat. U nástroje BI bylo konkrétně zmíněno např. chybné načítání sestav, či dokonce absolutní nefunkčnost nástroje. Nástroj vytěžování dat není dle respondentů také zcela dořešen, přičemž problémem je např. malé množství předdefinovaných sestav, výstupy v nevhodných formátech či časté „padání“ systému. Důsledkem uvedených problémů je dle jednoho z respondentů stav, kdy ŘO pracuje s velkým objemem dat, která ale pracovníci nemohou dále zpracovávat a kontrolovat (výstupy generované na požádání OSMS jsou nekompletní a jejich získání trvá neúměrně dlouhou dobu).

5.4. Výzvy, podávání žádosti o podporu

Pro srovnání a lepší interpretaci dat je vhodné uvést zkušenosti interních uživatelů systému s vyhledáváním výzev v ostatních systémech.

Graf č. 64: Informační systémy, se kterými mají interní uživatelé zkušenosti

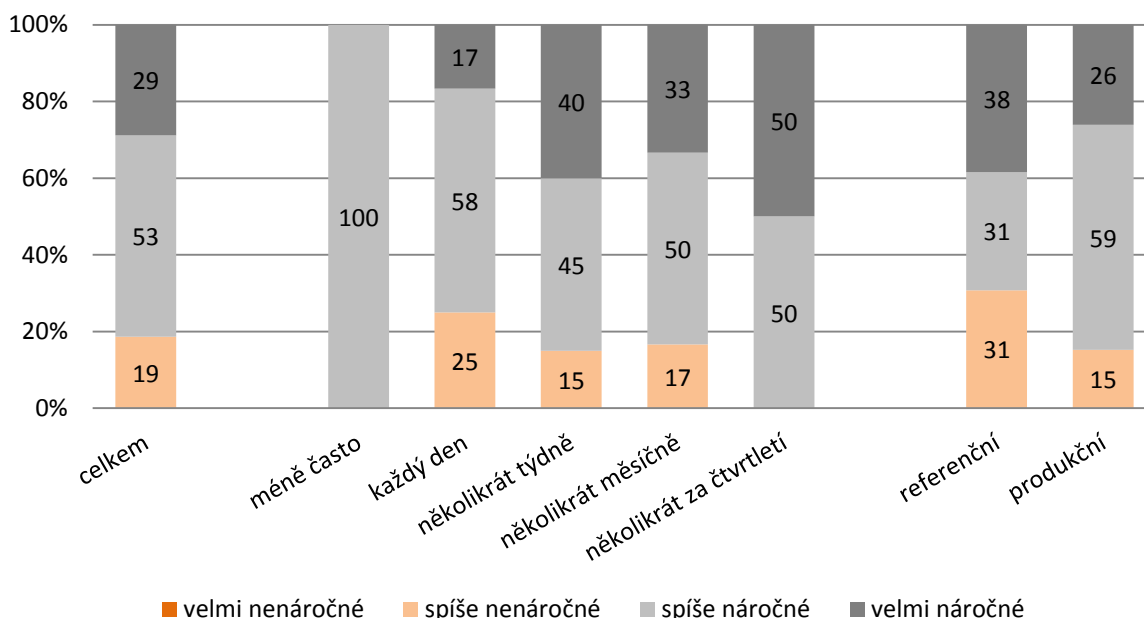


Zdroj: Dotazníkové šetření A, n=446 (možno označit více odpovědí)

Z grafu výše je naprosto patrné, že oproti žadatelům, u kterých je pouze 1/5 těch, kteří nemají se systémy z programového období 2007–2013 zkušenosti, v cílové skupině interních uživatelů systému je tomu přesně naopak – 4/5 respondentů uvedly, že nemají zkušenost s vyhledáváním výzev

v žádném z uvedených systémů. Fluktuace pracovníků ŘO je tedy výrazná a do jisté míry může vysvětlovat počáteční nespokojenost respondentů.

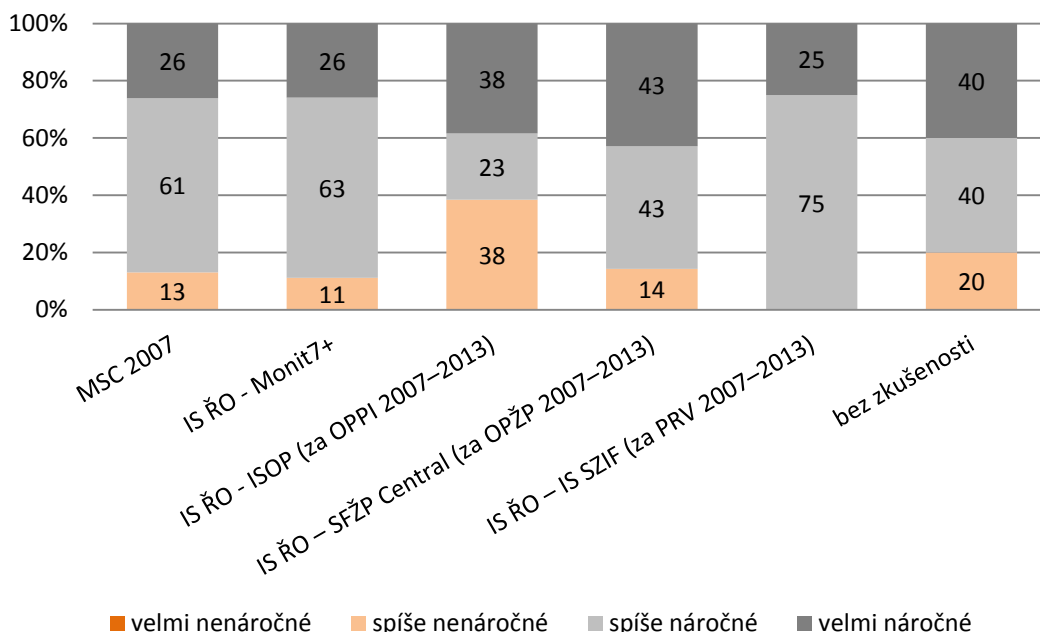
Graf 65: Hodnocení náročností nastavování a vyhledávání výzev v systému MS2014+ interními uživateli (dle frekvence práce se systémem a dle typu prostředí)



Zdroj: Dotazníkové šetření A, celkově n=59 (méně často n=1, každý den n=24, několikrát týdně n=20, několikrát měsíčně n=12, několikrát za čtvrtletí n=2, referenční prostředí n=13, produkční prostředí n=46)

Pouhých 19 % respondentů (interních uživatelů) označilo proces nastavování a vyhledávání výzev v systému MS2014 za nenáročný. Interní uživatelé tedy dle výsledků šetření považují proces nastavování a vyhledávání výzev obecně za náročný, jak se vyjádřily čtyři pětiny respondentů. Uživatelé pracující v referenčním prostředí hodnotili náročnost nastavování a vyhledávání výzev mírněji než v případě produkčního prostředí, kdy dle téměř třetiny respondentů pracujících v referenčním prostředí hodnotí proces jako spíše nenáročný. Z hlediska frekvence práce se systémem je hodnocení náročnosti srovnatelné, mírně pozitivnější hodnocení lze pozorovat u uživatelů, kteří se systémem pracují denně. Výrazně negativní hodnocení náročnosti v případě osob využívajících systém pouze několikrát za čtvrtletí či méně často může být ovlivněno velmi nízkým počtem respondentů v těchto skupinách (n = 2, n = 1).

Graf 66: Hodnocení náročnosti nastavování a vyhlásování výzev v systému MS2014+ interními uživateli (dle zkušenosti se systémy z období 2007-2013)



Zdroj: Dotazníkové šetření A, celkově n=59 (MSC 2007 n=23, IS ŘO – Monit7+ n=27, IS ŘO – ISOP n=13, IS ŘO – SFŽP Central n=7, IS ŘO – IS SZIF n=4, bez zkušenosti n=10)

Hodnocení náročnosti nastavování a vyhlásování výzev se výrazně neliší v závislosti na tom, se kterým systémem mají interní uživatelé zkušenost, s výjimkou uživatelů dříve využívajících systém ISOP, tj. pracovníků ŘO Ministerstva průmyslu a obchodu (MPO). Výrazně pozitivnější hodnocení ze strany MPO lze přičíst skutečnosti, že první výzvy byly v systému nastaveny dodavatelem systému. V případě výrazně negativního hodnocení náročnosti uživatelů se zkušeností s IS SZIF (v rámci PRV), ale také u dřívějších uživatelů systému SFŽP Central je nutné upozornit na nízký počet respondentů (n = 4, resp. n = 7).

Tabulka 39: Celková náročnost zadání potřebných údajů a dat pro nastavení a vyhlášení výzvy/ výzev v systému MS2014+(zaměstnanci implementační struktury)

Zhodnoťte celkovou náročnost zadání potřebných údajů a dat pro nastavení a vyhlášení výzvy/ výzev v systému MS2014+.	
Zdlouhavé, nepřehledné, složité vyplňování záložek - náročné na množství dat, nutnost velký objem dat zadávat ručně	81%
Zvýšení náročnosti v důsledku chyb v systému	9%
Není náročné, jen je potřeba se zorientovat	7%

Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 43

V rámci slovního hodnocení náročnosti nastavení a vyhlášení výzev z hlediska zadání potřebných údajů a dat celkem 4/5 respondentů uvedlo, že proces je velmi náročný vzhledem k množství dat, které je nutné zadávat, navíc velké množství z nich je třeba zadávat ručně (jedná se např. o práci s číselníky, rozpočtem či indikátory). Vyplňování záložek je dle vyjádření uživatelů zdlouhavé a nepřehledné, je obtížné se v nich orientovat. Někteří uživatelé přičítají zvýšení náročnosti chybám v systému. Podle 7 % respondentů, kteří uvedli komentář, není zadávání dat po bližším seznámení se systémem náročné.

Respondenti, kteří pracují na vyhlásování výzev v systému, v 77 % uvedli, že při nastavování a vyhlásování výzvy v MS2014+ narazili na něco, s čím si nevěděli rady. Konkrétní problémy a způsoby jejich řešení jsou uvedeny níže.

Tabulka 40: Konkrétní problémy při nastavování a vyhlásování výzvy v MS2014+ a způsob jejich řešení (zaměstnanci implementační struktury)

O jaký/é konkrétní problém/y se jednalo? A jak jste postupoval/a, když jste při nastavování a vyhlásování výzvy v MS2014+ narazil/a na něco, s čím jste si nevěděl/a rady?	
Neohlášené změny aplikace, pracovních postupů, funkcí - řeší se až po upozornění uživatele	20%
Rozpad finančního plánu, volba typu rozpočtu - řešeno s interními metodiky či technickou pomocí	15%
Indikátory - např. rozpad indikátorů - řešeno v rámci ŘO, s MMR nebo s dodavatelem	10%
Nefunkční kopírování matričních dat - řešeno s metodiky ŘO	10%
Špatné číslování výzev - řešeno s MMR a dodavatelem TESCO SW	10%
Schvalování výzev (výzvu musí schválit druhá osoba) - řešeno s metodiky, přes hotline	10%
Šablony stavů, úpravy workflow - vyřešeno po konzultaci s dodavatelem	10%
<i>Dalšími uváděnými problémy byly: nejasný význam zaškrtačacích položek; nejasnost v pravidlech nastavování maximální výše podpory (řešeno s metodickým oddělením a uživatelskou podporou); bylo možné upravovat výzvu i po vyhlášení; neukládání vyplněných údajů; nelze otevřít více oken najednou (řešeno s MMR) chybějící informace k vazbě na EDS/SMVS (řešeno v ŘO, s MMR nebo s dodavatelem); nedoručování depeší.</i>	

Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 20

Dle uvedených komentářů měla pětina respondentů problémy v důsledku neohlášených změn v systému, které se týkaly např. různých funkcí či pracovních postupů. Vadí jim také, že tyto změny jsou obvykle řešeny až po upozornění uživatele, nikoli předem. Celkem 15 % interních uživatelů uvedlo potíže v části týkající se rozpočtu (např. volba typu rozpočtu) či tvorby finančního plánu. Tyto problémy řešili buď s interním metodickým oddělením či s pracovníky technické podpory. Mezi další zmiňované problémy, na které zaměstnanci implementační struktury narazili, patří nefunkční kopírování matričních dat či schvalování výzev druhou osobou, které byly řešeny s metodickými pracovníky, a dále např. špatné číslování výzev v systému (řešeno s MMR a dodavatelem systému).

Tabulka 41: Porovnání celkové náročnosti zadání potřebných údajů a dat pro vyhlášení výzev v MS2014+ s vybranými dříve využívanými systémy (zaměstnanci implementační struktury)

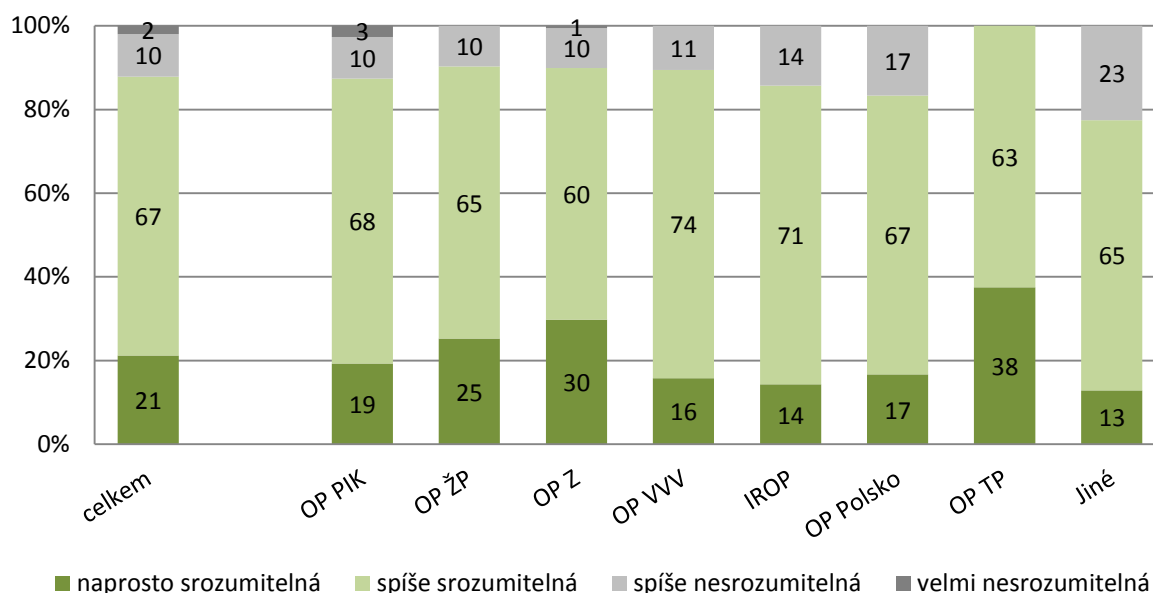
Srovnajte celkovou náročnost zadání potřebných údajů a dat pro vyhlášení výzev v MS2014+ s Vámi vybraným systémem/y.	
Obecně - v novém systému je zadání výzvy mnohem náročnější - časově, vzhledem k objemu dat, z důvodu změn ve výzvách	36%
IS Monit7+ - byl výrazně jednodušší, nastavení výzev fungovalo dle potřeb ŘO	35%
ISOP - byl méně náročný, byl prostor pro testování	19%
IS SFŽP Central - byl přehlednější, praktičtější, jednodušší, intuitivnější	7%

Zdroj: Dotazníkové šetření A, n = 31

Uživatelé, kteří mají zkušenost s některým ze systémů používaných v programovém období 2007–13 (viz graf v úvodu podkapitoly), srovnávali celkovou náročnost zadání potřebných údajů a dat pro vyhlášení výzev v MS 2014+ s dříve využívaným systémem (jednalo se celkem o 31 respondentů). Obecně hodnotili uživatelé zadávání výzvy v novém systému jako mnohem náročnější, a to jak z hlediska časové náročnosti, objemu dat či z důvodu provádění změn ve výzvách. Dříve využívané

systemy hodnotili uživatelé jako výrazně jednodušší, přičemž konkrétně u IS Monit7+ byla zmíněna lepší funkčnost nastavení výzev, IS SFŽP Central byl označen jako intuitivnější a praktičtější a u systému ISOP respondenti oproti MS2014+ oceňovali např. prostor pro testování, jasný postup práce či možnost definování požadavků, které prováděl administrátor.

Graf č. 67: Hodnocení žadatelů, zda byla výzva, pro kterou podávali nyní žádost, srozumitelná



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (871, 103, 198, 19, 7, 6, 8, 31)

Žadatelé hodnotili výzvy, v nichž podávali v současném programovém období žádost o podporu, z plných 88 % jako srozumitelné. Mezi jednotlivými operačními programy je přitom toto hodnocení srovnatelné, mírně lépe byla hodnocena srozumitelnost výzev OP TP, které všichni respondenti označili za srozumitelné. Zde je třeba upozornit na skutečnost, že srovnání mezi jednotlivými operačními programy není v této části zcela vypovídající vzhledem k velmi rozdílnému počtu respondentů (viz poznámka pod grafem výše). V otevřených odpovědích respondenti pozitivně hodnotili především srozumitelný text výzvy a jasnou specifikaci požadavků a podmínek, týkajících se např. zaměření výzvy, podporovaných aktivity a opatření, specifikace cílové skupiny, vymezení příjemců podpory, stanovení výše podpory apod. Tyto výsledky přitom korespondují s informacemi, které žadatelé uváděli v rámci individuálních rozhovorů, kdy pro ně byly dané výzvy ve většině případů také srozumitelné, ať se jednalo o samotný text výzev či příručky k výzvám.

Tabulka 42: Srozumitelné a nesrozumitelné aspekty výzvy dle žadatelů

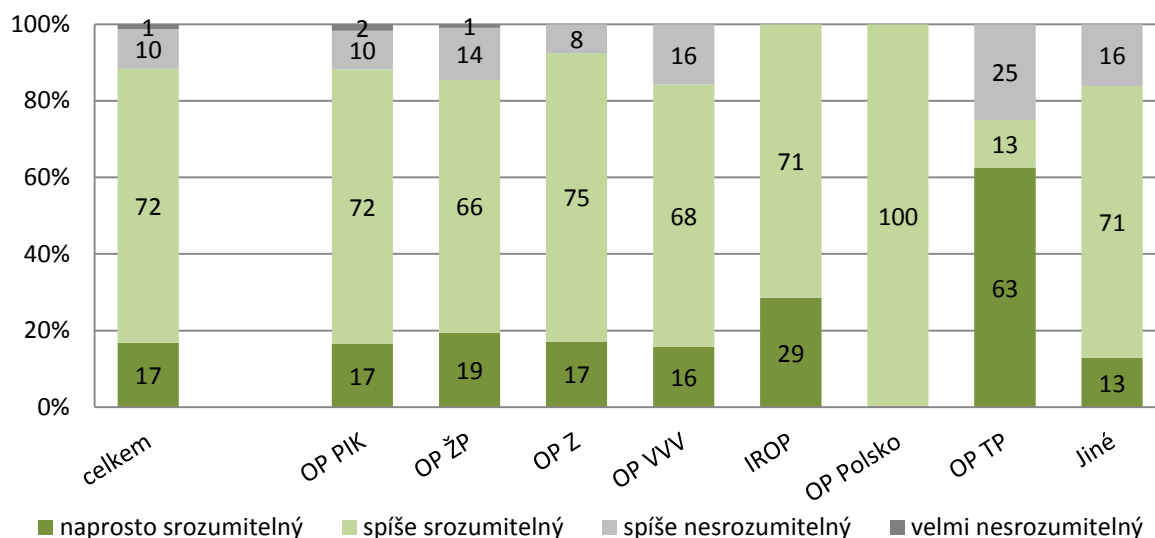
Blíže specifikujte, co Vám ve výzvě přišlo srozumitelné/nesrozumitelné.	
<i>Srozumitelné aspekty:</i>	
Srozumitelný a přehledný text výzvy, jasně specifikované požadavky a podmínky	24%
Srozumitelné příručky k výzvám	6%
Rozpočet a financování (např. přesně specifikované způsobilé a nezpůsobilé výdaje)	5%
<i>Nesrozumitelné aspekty:</i>	
Rozpočet a financování	16%

Blíže specifikujte, co Vám ve výzvě přišlo srozumitelné/nesrozumitelné.	
Podmínky získání dotace či vymezení výše dotace	12%
Metodika - příliš složitá a obecná	11%
Časté změny podmínek výzev či metodiky	9%
Podporované aktivity (nejasné vymezení, obsah)	8%
Přílohy	8%
Monitorovací indikátory (nejasný význam, stanovení cílové hodnoty; nejednoznačné povinné a nepovinné indikátory; irelevantnost některých indikátorů dle jednotlivých opatření)	7%

Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 240

Dále respondenti oceňovali např. srozumitelnost příruček k výzvám, které obsahují praktické příklady, nápovědu či vysvětlení pravidel výzvy. Naopak jako nesrozumitelné byly pro respondenty nejčastěji požadavky a pravidla týkající se rozpočtu a financování, konkrétně nejasné požadavky na rozpočet, vazba na rozpad financí, rozpočtová rezerva, vymezení způsobilých a nezpůsobilých výdajů či přímých a nepřímých nákladů. V mnoha případech respondenti zmiňovali, že byly nejasně specifikované podmínky získání dotace, kdy byla např. nesrozumitelná definice žadatele/příjemce, technické podmínky či nebylo jasné vymezení výše dotace (minimální hranice dotace, míra spoluúčasti apod.). Z hlediska metodiky respondenti negativně hodnotili složitě napsané a obecně metodické pokyny, časté opakování informací v metodických dokumentech, časté změny metodiky a také neexistenci metodických dokumentů v době podávání žádosti. Dále respondenti již v menší míře zmiňovali nejasné vymezení a obsah podporovaných aktivit, nejasně definované povinné přílohy či způsob jejich doložení a také rozdílné informace (např. názvy příloh) v systému a v dokumentech k výzvě, další nesrozumitelnou oblastí byla problematika monitorovacích indikátorů (nejasný význam či stanovení cílové hodnoty, nejednoznačné povinné a nepovinné indikátory, irelevantnost některých indikátorů dle jednotlivých opatření apod.).

Graf č. 68: Hodnocení žadatelů, zda pro ně byl základní dokument (tzv. Příručka/pravidla pro žadatele) srozumitelný



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (871, 103, 198, 19, 7, 6, 8, 31)

Příručka pro žadatele byla respondenty hodnocena velmi kladně, kdy téměř devět z deseti žadatelů považovalo příručku za srozumitelnou. I přes velké rozdíly v počtu respondentů lze toto hodnocení považovat za srovnatelné mezi jednotlivými operačními programy (rozdíly v hodnocení v případě IROP, OP ČR-Polsko či OP TP nelze považovat za významné). Níže jsou uvedeny srozumitelné a nesrozumitelné oblasti příručky, které respondenti uvedli v otevřených odpovědích.

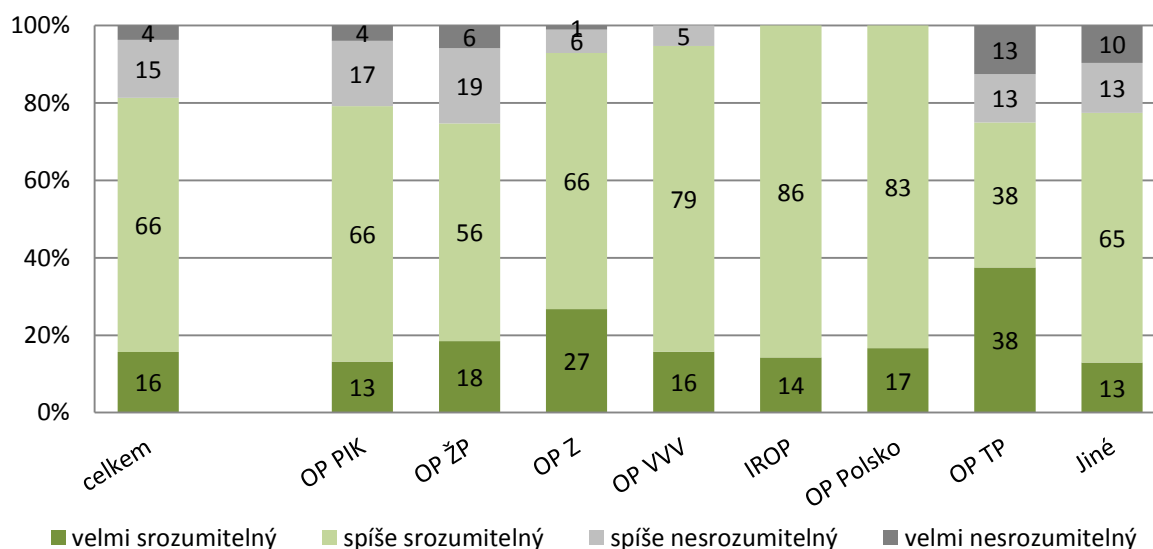
Tabulka 43: Srozumitelné a nesrozumitelné aspekty Příručky/pravidel pro žadatele dle žadatelů

Blíže specifikujte, co Vám v Příručce/pravidlech pro žadatele přišlo srozumitelné/nesrozumitelné.	
<i>Srozumitelné aspekty:</i>	
Přehledné členění kapitol, snadná orientace	6%
Srozumitelný popis postupů a podmínek (např. pokyny k vyplnění žádosti o podporu, definice žadatele, přílohy)	5%
Doprovodná grafika (znázornění pomocí obrázků), vysvětlení na praktickém příkladu, vzorový projekt	4%
<i>Nesrozumitelné aspekty:</i>	
Jsou teoretické, příliš obecné	36%
Příručka je nedostatečná (neuvádí všechny podstatné informace, nenavazuje na systém)	14%
Nesrozumitelnost vyplývající z častých aktualizací a změn	11%
Složitě formulace a terminologie; některé informace se rozcházejí	9%
Velký rozsah, obsáhlost	9%
Nepřehledná struktura (nesjednocené informace k jednotlivým tématům či OP/výzvám, "roztroušené" v různých částech dokumentu)	8%
Přílohy (nedostatečné vymezení povinných příloh, přílohy nejsou uvedeny na jednom místě, neaktualizují se dle změn, přílohy v systému a příručce se rozcházejí)	7%

Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 160

Srozumitelnost příručky/pravidel pro žadatele dle respondentů spočívá především v přehledném členění kapitol a obecně snadné orientaci v dokumentu a ve srozumitelném popisu postupů a podmínek (jedná se např. pokyny k vyplnění žádosti, definici žadatele, problematiku příloh). Větší část respondentů však uváděla nesrozumitelné aspekty dokumentu, a to především jejich přílišnou obecnost a teoretičnost, kdy jsou nedostatečně vysvětleny některé pojmy či postupy (např. k plné žádosti k plné žádosti, CBA, veřejné podpoře, delegování plné moci) a chybí také konkrétní příklady. Zároveň někteří respondenti poukázali na příliš velký rozsah a obsáhlost dokumentu. Nedostatečnost příručky vidí někteří žadatelé také v tom, že neuvádí všechny podstatné informace, odkazuje na další dokumenty a nenavazuje na informační systém. Nesrozumitelnost dokumentu dle desetin respondentů, kteří uvedli komentář, vyplývá také z častých aktualizací a změn pravidel či metodiky či vytváření dokumentů až v průběhu. Další již méně často uváděné nesrozumitelné oblasti příručky z pohledu žadatelů jsou uvedeny v tabulce výše).

Graf č. 69: Hodnocení žadatelů, zda je celý proces podání žádosti k výzvě srozumitelný. (Zda žadatelé vědí, co mají dělat, na koho se obrátit, co kdy kam předložit apod.)



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 1178 (871, 103, 198, 19, 7, 6, 8, 31)

Také celý proces podání žádosti k dané výzvě hodnotili žadatelé jako srozumitelný, a to i napříč operačními programy. Celková srozumitelnost mírně překonala 80% hranici. Mezi konkrétní srozumitelné oblasti dle komentářů zařadilo 10 % respondentů proces vyplňování dat do systému, naopak 16 % z nich práci v systému MS2014+ označilo za nesrozumitelnou část procesu. Stejný podíl respondentů si stěžoval na nedostatečnou technickou a uživatelskou podporu (byly uváděny např. dlouhá odezva absence kontaktních informací, pouze obecné rady a malá informovanost pracovníků, odkazování na jiné pracovníky atd.); avšak pouze dle 5 % respondentů bylo jasné a srozumitelné, na koho se lze v případě obtíží obrátit. Další srozumitelné a nesrozumitelné oblasti procesu podání žádosti dle žadatelů jsou uvedeny i s příklady v tabulce níže.

Tabulka 44: Srozumitelné a nesrozumitelné aspekty v celém procesu dle žadatelů

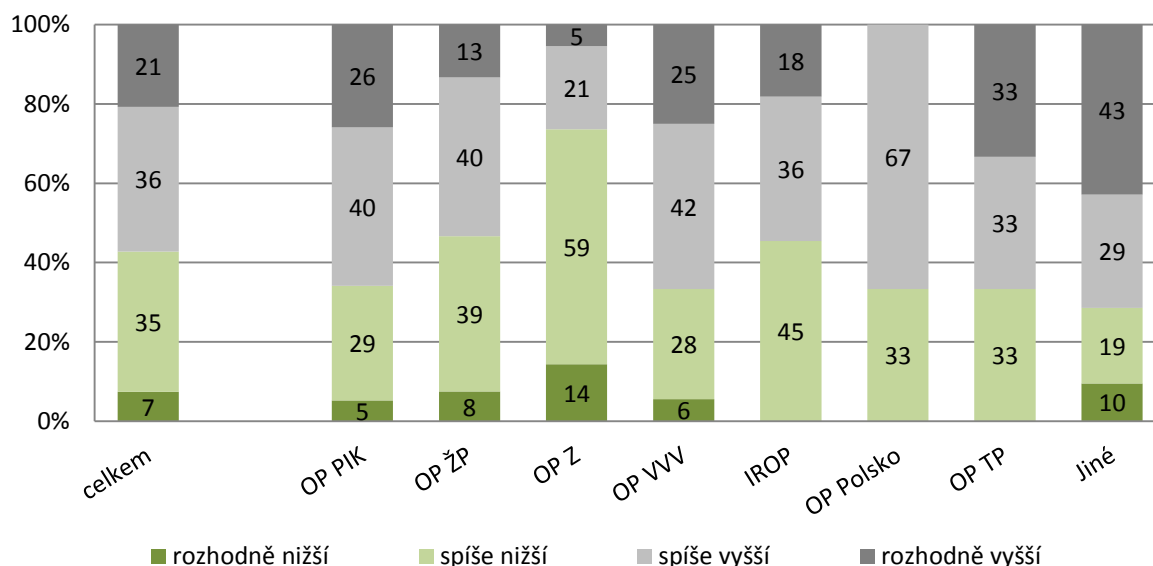
Napište, jaké oblasti jsou v celém procesu srozumitelné/nesrozumitelné:	
<i>Srozumitelné aspekty:</i>	
Proces podání žádosti o podporu, vyplňování dat do systému	9%

Napište, jaké oblasti jsou v celém procesu srozumitelné/nesrozumitelné:	
Kontakty, na které se lze obrátit při potížích	5%
Výzva	3%
System hodnocení žádosti o podporu	2%
<i>Nesrozumitelné aspekty:</i>	
Nedostatečná technická a uživatelská podpora	16%
Práce v systému MS2014+	16%
Přílohy (nejednoznačné povinné a nepovinné přílohy k předběžné a plné žádosti, liší se přílohy uvedené ve výzvě a požadované systémem)	13%
Termíny (nejasné termíny, změny/posouvání, složitá orientace)	11%
Metodické pokyny a příručky (více zdrojových dokumentů, nepřehlednost, časté změny/aktualizace podmínek či pravidel, neexistence metodiky k plné žádosti, chybějící nápověda)	10%
Plná žádost (neexistence metodiky, nejasné podmínky, obsah, způsob vyplnění; nejasné rozlišení Plné a Předběžné žádosti)	9%
CBA (složitě vyplňování, nesrozumitelné pojmy, nedostatečně vysvětlena)	6%

Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 159

5.5. Administrativní náročnost

Graf č. 70: Hodnocení žadatelů k administrativní náročnosti podání žádosti o podporu v tomto období ve srovnání s obdobím 2007–2013



Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 853 (630, 120, 167, 36, 11, 3, 6, 21)

Náročnost podávání žádostí o podporu v porovnání s programovým obdobím 2007–2013 je žadateli hodnocena v 42 % případů jako nižší. Pouhých 7 % respondentů se domnívá, že náročnost je dokonce

výrazně nižší. V této otázce jsou dle reakcí žadatelů propojeny všechny výše uváděné aspekty podávání žádosti o podporu – nespokojenost se systémem MS vyplývající z jeho nefunkčnosti a neintuitivně, nestálost metodického prostředí, nejasné výklady pravidel, nekompetentnost pracovníků uživatelské podpory v pomoci žadatelům a další uváděné výše.

Rozdíly v hodnocení se vyskytují napříč OP. Nejčastěji je náročnost hodnocena jako výrazně vyšší žadateli z OP PIK (kteří byli zvyklí na jiný systém a musí se proto učit novým postupům a v novém prostředí). Naopak nejčastěji je náročnost hodnocena jako výrazně či spíše nižší žadateli z OP Z, což může být ovlivněno typem žadatele (např. úřady práce) či podobností systému a procesů programu Benefit. Hodnocení náročnosti podání žádosti o podporu může být ovlivněno také druhy výzev, které byly vyhlášovány.

Tabulka 45: Celková administrativní náročnost podávání žádostí v současném systému dle žadatelů

Zhodnoťte celkovou administrativní náročnost podávání žádostí v současném systému.	
Velmi náročná	23%
Náročná	39%
Nenáročná (přiměřená, průměrná)	33%
Naprosto nenáročná	5%

Zdroj: Dotazníkové šetření B, n = 921

V otevřených komentářích hodnotili celkovou administrativní náročnost podávání žádostí o podporu respondenti většinou jako náročnou, či velmi náročnou. Pouze 5 % respondentů hodnotilo podávání žádosti v současném systému jako naprosto nenáročnou.

6. Závěry a doporučení

Následující kapitola shrnuje poznatky z realizovaného šetření uváděné výše vztahující se k vyhodnocení naplnění monitorovacích indikátorů a zhodnocení Koncepce jednotného metodického prostředí, čemuž odpovídá členění kapitoly. Hodnocení je založeno na terénním šetření z období říjen-listopad 2015, přičemž příslušná metodologie je představena v kapitole 3.1.

Dále jsou shrnuta doporučení vyplývající z uváděných zjištění a doporučení pro další šetření v následujícím roce.

6.1. Shrnutí zjištění

6.1.1. Vyhodnocení naplnění indikátorů OP TP

U indikátoru „Míra spokojenosti relevantních aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP“ (82410) se podařilo dosáhnout mírného zlepšení oproti baseline šetření z roku 2014 (z 63 % na 65 %), k dosažení cílové hodnoty chybí 5 p.b. Indikátor „Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem“ (83420) výrazně poklesl, o 15 p.b. (z 64 % na 49 %), pokles je z větší části způsoben poklesem dílčího indikátoru za skupinu zaměstnanců implementační struktury, kde došlo k poklesu dílčího indikátoru o 19 procentních bodů. K dosažení cíle pro rok 2023 stále chybí 31 p.b.. Drobný pokles oproti roku 2014 zaznamenal také indikátor „Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání“ (82110), z 65 % na 63 %, způsobený především poklesem spokojenosti se systémem odměňování.

U sledovaných proměnných indikátorů OP TP lze spatřovat pozitivní vývoj především ve spolupráci s partnery, kde je členy PS pozitivně hodnocena organizace jednání, ochota řídicích subjektů komunikovat i rychlost toku informací pro činnost v PS. Pracovníci, kteří jsou placeni z OP TP, jsou ve spolupráci s aktéry nejvíce spokojeni s připraveností a odborností partnerů a s užitečností jejich podnětů a námětů. Dále dochází k drobnému zlepšování v oblasti informací, které potřebují pracovníci placení z OP TP pro svou práci. Oproti tomu velmi negativně je hodnocen monitorovací systém. Nejhůře hodnocenou proměnnou je celková spokojenost se systémem a celková spokojenost s jeho pracovním prostředím (proměnné, které byly uvedeny v dotazníku vždy na konci sekce otázek na dané téma a představovaly tak souhrnné zhodnocení tématu, jehož části byly řešeny v otázkách dříve). V naprosté většině charakteristik došlo oproti roku 2014 k poklesu spokojenosti, což může být způsobeno tím, že systém je nový a uživatelé si na něj potřebují zvyknout, ale také tím, že systém v počátcích svého fungování nepracoval tak, jak bylo očekáváno (viz níže).

Shrnutí vyhodnocení jednotlivých indikátorů je uvedeno u každého indikátoru, v kapitolách 4.1.4, 4.2.4 a 4.3.4. V této kapitole (níže) je uvedeno stručné hodnocení zvláště k jednotlivým oblastem působnosti indikátorů.

Podmínky pro práci

V rámci hodnocení „pracovních podmínek“ byla sledována spokojenost s množstvím dostupných informací a podkladů, se stavem pracovního prostředí, se stavem pracovních pomůcek, s metodikami, se zákony, s úpravou pravidel, se spoluprací s partnery atd. V oblasti organizace pracovních skupin panuje spokojenost, a to především v oblasti spolupráce s partnery. Členové

pracovních skupin (PS) pozitivně hodnotí organizaci jednání, ochotu řídicích subjektů komunikovat i rychlost toku informací pro činnost v PS. Pracovníci placení z OP TP (kteří jsou v roli garantů / organizátorů PS), jsou ve spolupráci se zástupci spolupracujících subjektů nejvíce spokojeni s připraveností a odborností partnerů a s užitečností jejich podnětů a námětů. Prostor pro zlepšování u obou cílových skupin je v oblasti nastavení formálních pravidel pro práci, kam spadá úprava pravidel pro fungování ESI fondů a lze zde tedy aplikovat většinu zjištění i doporučení uváděných k metodickému prostředí (viz dále).

Snižující se tendenci má spokojenost pracovníků placených z OP TP s materiálními podmínkami pro práci (především s ohledem na dostupnost a kvalitu pomůcek a možnou širší výběru, která neumožňuje např. nákup kvalitního či specializovaného vybavení). Prostor pro zlepšení existuje také u IT vybavení pro práci.

Informační systém

Monitorovací systém je ve sledovaném období oslovenými respondenty hodnocen velmi negativně. Hodnota indikátoru k informačnímu systému výrazně poklesla (o 15 p. b.), pokles hodnoty je z větší části způsoben poklesem spokojenosti zaměstnanců implementační struktury (nespokojenost se systémem uvedlo 77 % respondentů).

Zaměstnanci implementační struktury nejhůře hodnotí orientaci v systému, negativně je vnímána také rychlost načítání a ukládání dat a klesla spokojenost s informacemi od pracovníků technické podpory. Z pohledu respondentů / žadatelů je **nejhůře hodnocena celková spokojenost se systémem** (nespokojenost uvedlo 52 % žadatelů) a celková spokojenost s pracovním prostředím systému, tedy charakteristiky, kdy měli respondenti celkově shrnout svůj dojem ze systému. Špatně byla žadateli hodnocena také orientace v systému, úplnost informací obsažených přímo v systému a celková spokojenost s uživatelskou podporou. Ve všech charakteristikách (kromě 4 proměnných) došlo oproti roku 2014 k poklesu spokojenosti, což může být způsobeno tím, že systém je nový, bylo na něj kladeno velké očekávání a uživatelé si na něj potřebují zvyknout, ale především tím, že systém v počátcích svého fungování nepracoval tak, jak by měl (viz níže).

Bližší zhodnocení je uvedeno níže (část „Monitorovací systém“).

Personální politika a systém vzdělávání

Spokojenost s personální politikou a systémem vzdělávání u pracovníků placených z OP TP mírně klesla, což je způsobeno především **výrazným poklesem spokojenosti se systémem odměňování**. Respondenti se vyjádřili, že nemají dostatek informací o systému odměňování, systém považují za nespravedlivý, nemotivující a výše platu dle nich není adekvátní náročnosti práce (odměňování nereflktuje pracovní výkony).

Naopak **pozitivní vývoj zaznamenaly proměnné (jednotlivé aspekty spokojenosti) vztahující se k systému vzdělávání**. Se vzdělávacími kurzy a jejich kvalitou jsou respondenti spokojeni (92 % respondentů je s kvalitou kurzů velmi či spíše spokojena), kladně je hodnocena dostupnost kurzů a možnost samostatně si vybrat z nabídky vzdělávacích kurzů. Výsledky v uvedených oblastech jsou přitom obdobné napříč různými pracovními pozicemi i institucemi. Oproti minulému šetření se zvýšila spokojenost s relevancí nabízených kurzů (ač někteří respondenti postrádají kurzy na konkrétní témata potřebná pro jejich práci) a pozitivně je hodnocen čas, který je na vzdělávání vyčleněn.

6.1.2. Hodnocení Koncepce jednotného metodického prostředí

Celkové nastavení metodického prostředí

Současná úprava pravidel na národní úrovni je vnímána zástupci ŘO spíše negativně (59 % respondentů je s úpravami pravidel na národní úrovni pro fungování ESI fondů nespokojeno). Myšlenku JMP zástupci ŘO v zásadě chápou, uvědomují si výhody sjednocování pravidel (např. zpřesnění dokumentace, přehledný způsob získávání informací, povinné zavedení některých kroků/procesů – např. povinnost provádění hodnocení ad.; k čemuž pracovníci placení z OP TP dodávají, že díky jednotnému systému je vše lépe kontrolovatelné), nicméně nejsou spokojeni s dosavadním vývojem a současným stavem jednotného metodického prostředí. **JMP považují zástupci ŘO za příliš ambiciózní**, uvítali by jeho zúžení a zjednodušení s respektováním odlišností jednotlivých OP. Mezi hlavními uváděnými nevýhodami JMP je totiž právě fakt, že **nebere ohled na specifika jednotlivých programů**, dále robustnost systému (který zvyšuje administrativní náročnost pro ŘO i pro žadatele – konkrétně uváděn velký počet metodik a jejich velký rozsah) a omezená flexibilita takového prostředí. Zástupci ŘO by proto uvítali koncentraci NOK na oblasti, kde pomoc potřebují, a které jsou klíčové a zároveň obtížné (kde společné řízení dává smysl, např. veřejná podpora, veřejné zakázky, integrované nástroje, monitorování) a nezasahování do kompetencí ŘO – např. v oblasti hodnocení projektových žádostí. De facto **by uvítali zúžení JMP, zjednodušení a přenechání některých kompetencí na ŘO** (jelikož ŘO je tím, kdo nese za řízení OP odpovědnost); ve shodě s respektováním odlišností jednotlivých OP.

Zástupci ŘO vnímají, že byli součástí připomínkového procesu JMP, ale necítí se spoluautory či jako rovnocenní partneři tvorby JMP (částečně kvůli nedostatku času na připomínkování, krátkému času na připomínky, nevyčlenění, či kvůli nemožnosti ŘO vyčlenit dostatečné personální kapacity apod.).

Zástupci ŘO upozorňují i na nejasnosti a vzájemné rozpory mezi metodikami a časté změny metodik komplikující implementaci OP (v této souvislosti by uvítali vytvoření systému aktualizací metodik, na který by navázali práce u sebe, aby nedocházelo ke změnám metodik např. v průběhu výzev); přičítají JMP zdržení se spouštěním programů, kdy je nutné vše nechat schvalovat NOKem.

Monitorovací systém

Myšlenka sjednocování informačních systémů do jednotného monitorovacího systému (a jeho přínos pro ŘO i žadatele) je vnímána spíše smíšeně – většina respondentů se domnívá, že sjednocení procesů do jednotného systému je rozhodně či spíše přínosné pro žadatele / příjemce. V konkrétních komentářích ovšem existují silné argumenty jak na straně zastánců sjednocení systému, tak na straně jeho odpůrců. Mezi výhodami je uváděno **sjednocení informací na jedno místo (komplexně, přehledně, srovnatelně), přesnější monitoring čerpání a snížení nároků na znalost více systémů**. Negativa jsou ovšem také zastoupena – respondenti v podobě zástupci ŘO i pracovníků placených z OP TP poukazují na technické problémy, chybovost systému, uživatelskou nepřívětivost, zvýšení administrativní zátěže pro ŘO, omezenou flexibilitu sjednoceného systému apod.

Spokojenost se systémem

Strukturovaně hodnocená **spokojenost obou skupin respondentů dotazníku (žadatelů a interních uživatelů systému) přímo se systémem je nízká a poklesla téměř ve všech aspektech** (z 64 na 49 %). Pokles hodnoty indikátoru k informačnímu systému je z větší části způsoben poklesem spokojenosti

zaměstnanců implementační struktury (interních uživatelů; nespokojenost se systémem uvedlo 77 % respondentů).

Respondenti / zaměstnanci implementační struktury nejhůře hodnotí celkovou spokojenost s monitorovacím systémem a orientaci v systému. Negativně vnímají také rychlost načítání a ukládání dat a poskytované informace od pracovníků technické podpory (především užitečnost dodaných informací). K největšímu poklesu spokojenosti oproti minulému šetření v roce 2014 došlo právě u technické podpory systému.

Respondenti / žadatelé nejhůře hodnotili celkovou spokojenost se systémem (52 % žadatelů uvedlo, že nejsou spokojeni), **celkovou spokojenost s pracovním prostředím systému¹², orientaci v systému**, úplnost informací obsažených přímo v systému a celkovou spokojenost s uživatelskou podporou. V těchto oblastech také došlo k největšímu poklesu spokojenosti. Jediný (mírný) nárůst hodnoty zaznamenaly proměnné „dopad plánovaných odstávek systému na práci“ a „rychlost zobrazování, načítání a ukládání dat“. Zde je největší rozdíl v hodnocení oproti interním uživatelům – 72 % nespokojených interních uživatelů oproti 34 % u žadatelů. V realizovaných rozhovorech s žadateli / konzultanty byl téměř vždy **monitorovací systém považován za největší překážku / přítěž samotnému podávání žádosti o podporu**. Uživatelská přívětivost systému je hodnocena jako velmi nízká. Žadatelé uváděli konkrétní nedostatky systému, které způsobují právě uživatelský nekomfort – např.:

- Malá pole na vyplnění hodnocených informací (např. funkce týmu) – nutno pak přikládat do příloh.
- Někdy nejdou vkládat přílohy, chybí políčka pro vyplnění např. indikátorů (nezobrazují se správná) apod.
- Některá pole se nezobrazí, dokud není zaškrtnuto na jiné záložce nesouvisící pole – i když to s řešením nemá nic společného.
- Chybějící nápovědy v systému, případně nesrozumitelné existující nápovědy.
- Problémy se základní funkčností systému (nebylo možné se do systému přihlásit, systém mazal vyplněné informace nebo přiložené dokumenty, vyžadoval vyplnění i nepovinných údajů, uživatele odhlašoval apod.)
- Žádost se dlouho načítá a dlouho trvá, než se uloží (uváděno např. při vyplňování rozpočtu, kdy bylo nutné ukládat po každém vložené položce; zmiňováno také bylo, že žádost někdy nejde vůbec uložit – nutno na tlačítko „Uložit“ mačkat několikrát, než se žádost uloží).
- Nefunkčnost některých polí / záložek.
- Zdlouhavé „naklikávání“ informací (např. území realizace projektu, vyplňování rozpočtu kopírováním do jednotlivých polí místo vložení celé tabulky).
- Nesmyslný systém vyplňování informací odspoda¹³.
- Nemožnost vidět rovnou všechna pole pro vyplnění (postupné rozkrývání, v průběhu vyplňování).

¹² Proměnné „celková spokojenost“ byly uvedeny v dotazníku vždy na konci sekce otázek na dané téma a představovaly tak souhrnné zhodnocení tématu, jehož části byly řešeny v otázkách dříve. V některých případech byly dílčí části témat hodnoceny pozitivněji než souhrnné hodnocení celku.

¹³ Pro lepší ilustraci je uvedeno vyjádření jednoho z respondentů v rámci rozhovoru: „Na levém sloupci s lištami, kde se otvíralo doplňování, se na obrazovce muselo rolovat úplně dolů a systémem odspoda se vyplňovalo to, co vám potom na obrazovce přeskočilo na pevně stanovený text, který já jsem tam zadala.“

Porovnání s dříve využívanými systémy

Při srovnávání s předchozími systémy je třeba vzít v úvahu skutečnost, že je porovnáván systém, který vznikl nyní nově se systémy vyvíjenými po celé minulé programové období 2007–2013 a mírný pokles hodnot tudíž bylo možné očekávat.

Většina respondentů / žadatelů při porovnání pracovního prostředí MS2014+ se systémem z období 2007–2013 reagovala negativně (72 % respondentů), tj. že **pracovní prostředí MS2014+ je horší než v systémech používaných v období 2007–2013**. Kritizována je především uživatelská nekomfortnost, neintuitivnost, nelogičnost vyplňování, pomalost systému, nesoulad manuálů s monitorovacím systémem atd. Z návazného šetření vyplývá, že práce s monitorovacím systémem je obecně hůře hodnocena respondenty / uživateli, 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.

Interní uživatelé při porovnání práce v systému uvádějí, že **u nového systému v době šetření (4Q 2015) nefungují důležité funkce, které u staršího fungovaly** (automatické kontroly, součty, filtrování, vyhodnocování apod.) nefungují některé nové funkce (např. systém depeší) a systém naopak obsahuje některé nepotřebné funkce. Systém je hodnocen jako pomalejší, administrativně náročnější (složitá spolupráce se žadateli, nepřizpůsoben žadatelům, aplikace často "padá", vyžaduje příliš "klikání"), nepraktický při otevírání příloh a obsahující příliš mnoho úrovní. Orientace v systému je zaměstnanci implementační struktury hodnocena velmi negativně, stejně tak obtížnost tvorby sestav a práce s těmito sestavami (požadavek na zjednodušení generování sestav a sjednocení formátu sestav, zlepšení intuitivnosti nástroje a odstranění nadbytečných funkcí). Dle interních uživatelů v době šetření chybělo nebo nefungovalo propojení s rejstříky (zároveň polovina zaměstnanců implementační struktury nevěděla, že je systém s nějakými rejstříky propojen). Uživatelé byly zaznamenány jen drobné pozitivní posuny oproti minulému období (dle některých interních uživatelů je přehlednější a flexibilnější), od nového – pokročilého – systému však měli interní uživatelé obecně mnohem vyšší očekávání, než jaká je skutečnost.

Ve vztahu k monitorovacímu systému vnímají zástupci ŘO pozitivně zlepšení přístupu Odboru správy monitorovacího systému (OSMS). Naopak jako velmi problematický vnímají nesoulad mezi zněním (požadavky) metodik a skutečností v MS2014+, což ztěžuje práci na přípravě výzev i komunikaci se žadateli. Dalším okruhem výrazné nespokojenosti na straně ŘO je nestabilita systému.

Podávání žádostí o podporu

Většina respondentů / žadatelů (57 %) dle dotazníku se domnívá, že **administrativní náročnost podávání žádosti o podporu oproti minulému období vzrostla**. Jednotnou podobu žádosti o podporu hodnotí žadatelé v některých případech jako zbytečnou, nefunkční – např. u OP TP (dotazy, zda se jedná o velký podnik, apod.), u projektů na záchranu ryb (genderové otázky) či studie proveditelnosti pro projekty bez příjmů – ve veřejném zájmu. **Elektronické podávání žádosti o podporu je většinou vnímáno pozitivně**, jako přínos k celkovému zjednodušení přípravy. **Vyskytují se ale stížnosti na elektronický podpis**. Klíčovým problémem bylo zřízení elektronického podpisu na České poště a při instalaci do počítače (v některých případech museli jeho instalaci řešit respondenti s IT podporou). V případě, že měli respondenti s elektronickým podpisem špatnou zkušenost, často si stěžovali na fakt, že je funkční pouze v prohlížeči Explorer, zmiňovali další

technické komplikace (např. nutnost instalace aplikace Silverlight, problematické vkládání/načtení, malá snadno přehlédnutelná ikonka), či uváděli, že nebylo zcela jasné, co všechno se má podepisovat.

Z hlediska procesu podávání žádosti o podporu hodnotili respondenti čas vymezený na zpracování žádosti (mezi vypsáním výzvy a termínem pro odevzdání žádosti) jako dostatečný. **Výhrady se ovšem objevovaly k vypsání několika výzev v jediný den** (případ OP PIK), s čímž si respondenti spojují problémy systému (přetížení, chybové hlášky, výpadky, odhlašování uživatelů, mazání již vložených dat apod.). Další problémy působily žadatelům situace, kdy **system nebyl otevřen při vypsání výzvy** a oni museli s podáním žádostí o podporu čekat na spuštění systému. 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 o podporu**, což znesnadňovalo proces přípravy projektu (např. požadavek na zpracování položkového rozpočtu, přičemž příručka byla zveřejněna až dlouho po vyhlášení výzvy, problémy způsobené aktualizací hodnotících kritérií apod.). Obecně by žadatelé velmi **uvítali, kdyby měli všechna pravidla a informace pohromadě již na začátku výzvy a tyto nebyly dále měněny**. Extrémním případem nejasného výkladu pojmu je podmínka výzvy OP PIK „Technologie I“, že firma žadatele nesmí mít historii starší než 3 roky. Žadatelé se až zpětně po podání žádosti o podporu dozvěděli (na základě výkladu MPO), že stáří 3 let se nevztahuje na žádající firmu, ale na podnikatelskou historii všech jednatelů / společníků firmy, čímž byli mnozí žadatelé poškozeni a vyřazeni z hodnocení.

Zástupci ŘO vnímají poměrně citlivě nárůst požadavků směrem k žadatelům, kdy žadatelé často musí dělat věci, které dříve nebyly nutné a které nyní musí dělat v rámci sjednocení postupů (např. povinná CBA u projektů negenerujících příjmy, popis týmu u projektů OP PIK apod.). Jednotná pravidla a žádosti o podporu pro investiční i neinvestiční projekty a vůbec pro různé typy projektů (např. technická pomoc, velké dopravní projekty, měkké projekty v sociální oblasti, projekty negenerující příjmy v životním prostředí) nemohou být funkční tak, aby na tyto žadatele nezvýšila nároky. V tomto pohledu se tedy žadatelé a zástupci ŘO shodují.

Komunikace mezi žadateli a ŘO/ZS

Při podávání žádosti o podporu i při řešení případných problémů se **žadatelé nejčastěji obrazejí na zprostředkující subjekt, resp. vyhlášovatele výzvy**. Z rozhovorů vyplývá, že **žadatelé ve většině případů vědí, na koho se v případě problémů mají obrátit**. Se srozumitelností obecných informací týkajících se výzvy jsou žadatelé většinou spokojeni, nespokojeni jsou ovšem s podávanými konkrétními informacemi k podmínkám, výkladu pravidel a především k práci v systému ze strany od kontaktních osob (komunikaci ztěžuje např. to, že vyhlášovatel výzvy nemůže nahlížet do rozpracovaných žádostí). **S uživatelskou podporou je spokojeno 60 % respondentů**. Nespokojenost je pravděpodobně ovlivněna tím, že pracovníky uživatelské podpory ŘO bylo dle respondentů spíše obtížné (až nemožné) zastihnout, případně ani sami pracovníci neuměli poradit a předávali dotaz dál, a řešení tak trvalo dlouho. Pokud již žadatelé požadované informace pro řešení problému souvisejícího s prací IS KP14+ získají, jsou tyto **informace pro žadatele v 87 % užitečné**. Z pohledu zástupců ŘO probíhá komunikace obdobně jako dříve, nová pravidla byla z jejich strany nastudována a byli v nich vyškoleni příslušní pracovníci. Pro usnadnění řešení problémů vytvořili některé ŘO databáze dotazů (FAQ), jiní na nich teprve pracují.

Dalším komunikačním kanálem – a okruhem s výraznou nespokojeností – je **system depeší, který byl kritizován žadateli i zástupci ŘO**. Žadatelé uváděli, že v době šetření nelze vybrat, komu má být depeše zaslána, zasílání je velmi nepřehledné v případě více projektů (nezobrazují se dle jednotlivých

OP a ministerstev, chybí notifikace), nefunguje upozornění na přijaté depeše prostřednictvím emailu či telefonu atd. Problémem je také vysoká četnost zbytečných depeší (často chodí depeše určené někomu jinému), s čímž souhlasí i zástupci ŘO. Uvádějí, že systém depeší nefunguje dle jejich potřeb; není jasné, které depeše jsou generované systémem a které musejí pracovníci psát sami; je lehké špatně nastavit, komu se depeše rozešle (lehce se může stát, že depeše přijde všem).

Výzvy (příprava, srozumitelnost dokumentů)

Přípravu výzev hodnotilo 82 % zaměstnanců implementační struktury jako spíše až velmi náročnou.

Zástupci ŘO zmínili, že na začátku měli velký problém se systémem (např. nesoulad mezi testovací a ostrou verzí MS2014+ např. ve funkčnosti, číslování výzev apod.; formulář výzev neobsahoval všechna data a moduly, které byly potřebné mj. pro vyhlášení výzvy (např. hodnocení/ Strategický realizační plán (SRP)/vše k monitorovacím výborům); nefungující parametrizace výzev apod.), souhlasí ovšem s tím, že s postupem času dochází ke zlepšování situace. Dalším ze zmíněných negativ je SRP – ze strany ŘO je vnímán jednoznačně velmi negativně, jako nepřehledný, zbytečně komplikovaný dokument bez jasného smyslu. Naproti tomu harmonogram výzev zástupci ŘO vnímají jako užitečný (ač většina ho využívala v nějaké formě i dříve), i když aktuální míru povinností/detailu považují za zbytečnou a náročnou (problém např. u synergických výzev).

Oslovení žadatelé považují výzvy za srozumitelné. Především respondenti, kteří mají již nějakou zkušenost s metodickými dokumenty k fondům nebo i k jiným formám dotací si s textem výzvy dokázali poradit., Stejně tak žadatelé hodnotí jako srozumitelné základní dokumenty k výzvě (téměř v 90 %). Uvádějí, že většinou není problém s pochopením záměru výzvy. **Problémy se ovšem objevují v jednoznačnosti dalších pokynů a v dokládání příloh** (např. informace o požadovaných přílohách se lišily napříč dokumenty a nebylo tedy jasné, který seznam příloh je finální). Příručky pro žadatele jsou hodnoceny jako přehledné, přípravu žádostí o podporu ovšem velmi komplikují jejich časté změny a nekonzistence jednotlivých pokynů. Někdy dokonce dochází ke změně podmínek či jejich výkladu až po uzavření příjmu žádostí, což žadatelé považují za naprosto nepřijatelné.

6.2. Doporučení

Následující kapitola je věnována doporučením, která vyplynula z řešení obou částí analýzy, a která vycházejí ze všech provedených šetření (dotazníkové šetření, individuální rozhovory, skupinové diskuze). Doporučení jsou dělena dle řešených okruhů témat, na úvod jsou vždy vloženy hlavní závěry, ze kterých doporučení vychází. **Tučně** jsou označena doporučení, která považuje hodnotitel za klíčová a doporučujeme jejich realizaci prioritizovat.

6.2.1. Podmínky pro práci

Závěry: Spokojenost pracovníků placených z OP TP s materiálními podmínkami pro práci má snižující se tendenci (**nespokojenost především s dostupností, kvalitou a omezenou šíří pomůcek**). Klesla také celková spokojenost s IT vybavením.

Doporučení:

- **Umožnit širší výběr pracovních pomůcek (přehlednější formou než je současný objednávkový systém); zvolit lepší poměr kvalita / cena u nabízených pomůcek.**
- Zajistit pružnější dodávky pracovních pomůcek.
- Zvýšit kvalitu IT vybavení - především modernizace vybavení, zamezení problémům s internetovým připojením a pořízení požadovaných programů (např. pro práci se soubory ve formátu pdf).

6.2.2. Personální politika a systém vzdělávání

Závěry: Výrazně klesla spokojenost se systémem odměňování. Pracovníci placení z OP TP uvádějí, že **nemají dostatek informací o systému rozdělování odměn. Systém považují za nespravedlivý** (netransparentní), nemotivující a výše platu dle nich není adekvátní náročnosti práce. Negativně je hodnocena také nemožnost zvýšení osobního ohodnocení. Pro naplnění cílové hodnoty indikátoru je také vhodné dále zvyšovat spokojenost pracovníků se systémem a kvalitou vzdělávání.

Doporučení:

- **Zpřehlednit systém odměňování především v oblasti osobního ohodnocení, zvýšit informovanost zaměstnanců o principech jeho fungování, a tím posílit jeho roli jako motivačního prvku (lépe navázat systém odměn na pracovní výkon).**
- Zlepšit interní komunikaci (např. lépe informovat zaměstnance; zajistit prostor pro interní výměnu zkušeností; lépe komunikovat vize a strategie mj. napříč jednotlivými odděleními/odbory).
- Rozšířit či upravit nabídku kurzů vzhledem k potřebám pracovníků; průběžně zjišťovat tyto potřeby pracovníků v oblasti vzdělávání (které kurzy by si přáli absolvovat vzhledem ke své práci).
- Pokračovat ve zjišťování zpětné vazby vzhledem ke zvyšování kvality kurzů a školení.

6.2.3. Nastavení metodického prostředí

Závěry: Současná úprava pravidel na národní úrovni je vnímána zástupci ŘO spíše negativně. Myšlenku JMP zástupci ŘO chápou, uvědomují si výhody sjednocování pravidel (např. pro svou činnost, pro snížení administrativní zátěže), nicméně **nejsou spokojeni s dosavadním vývojem a současným stavem JMP.** Považují ho za příliš ambiciózní, **uvítali by jeho zúžení, respektování odlišností mezi jednotlivými OP a přenechání některých kompetencí na ŘO.** Navíc existují **nesoulady a nejasnosti mezi metodickými dokumenty MMR-NOK,** což komplikuje implementaci OP.

Jednotná podoba žádosti je hodnocena jako zbytečná a nefunkční – z pohledu žadatelů především s ohledem na nutnost zadávání nerelevantních informací. Zástupci ŘO vnímají nárůst požadavků směrem k žadatelům, kdy žadatelé často musí dělat v rámci sjednocení postupů věci, které dříve

nebyly nutné. V tomto pohledu se žadatelé a zástupci ŘO shodují. Harmonogram výzev vnímají zástupci ŘO jako užitečný, i když aktuální míra povinností/detailu je považována za zbytečnou a náročnou.

Ze strany ŘO je vnímán jednoznačně velmi negativně Strategický realizační plán – jako nepřehledný, zbytečně komplikovaný dokument bez jasného smyslu.

Doporučení:

- **Ze strany MMR-NOK zafixovat metodiky (tak, aby nedocházelo k jejich změnám v průběhu vyhlášení výzev** a ŘO mohli naplánovat změny svých příruček v návaznosti na svůj harmonogram výzev).
- **Zajistit soulad a návaznost metodických dokumentů.**
- Komunikovat se zástupci ŘO (partneři) jako s partnery, dodržovat partnerský přístup nejen formálně.
- **Zaměřit se na klíčové oblasti, kde je vhodné pravidla sjednotit a poradit (např. veřejné zakázky, veřejná podpora). Tedy více řešit klíčové oblasti, které zajímají ŘO** (jelikož ŘO jsou v důsledku za své kroky zodpovědní) a neřešit tolik oblastí, které nevyžadují centrální řízení.
- Uspořádat vyhodnocující jednání s partnery (např. v rámci skupiny PS Metodika) – vyjasnit si vzájemně potřeby a představy a pokusit se nově nastavit fungování JMP tak, aby naplňovalo cíle i z pohledu ŘO.
- **Reflektovat specifika OP – tam, kde je to vhodné, posílit autonomii ŘO v určení položek, které jsou povinné a které reflektují dané projekty** (např. studie proveditelnosti pro projekty bez příjmů – ve veřejném zájmu, hodnocení genderu v projektech OP R).
- Předat zástupcům ŘO hodnocení a konkrétní podněty metodickému prostředí (příručky, výzvy).
- Revidovat současnou podobu Strategického realizačního plánu (provést revizi potřebnosti jednotlivých polí (položek); upravit SRP do uživatelsky přívětivější podoby.
- Předat autorům metodických dokumentů MMR-NOK hodnocení a konkrétní podněty k zapracování do dokumentů.

6.2.4. Monitorovací systém

Závěry: Monitorovací systém byl ve sledovaném období respondenty hodnocen jako nejslabší místo implementace. Více nespokojeni jsou interní uživatelé systému (zástupci implementace), ale i většina žadatelů považuje MS za největší překážku / přítěž samotnému podávání žádosti o podporu.

Interní uživatelé systému hodnotí **velmi negativně orientaci v systému, rychlost načítání a ukládání dat a nízká je také jejich spokojenost s technickou (resp. uživatelskou) podporou** – především s užitečností dodaných informací. **Nespokojeni jsou také s obtížností tvorby sestav** a s prací s těmito sestavami. Interní uživatelé při práci s MS2014+ dále identifikovali **nefunkčnost některých důležitých akcí**, které u starších systémů fungovaly (např.: automatické kontroly, součty, filtrování, vyhodnocování). Přípravu výzev tedy hodnotila většina z nich jako spíše až velmi náročnou,

především kvůli práci v systému. Souhlasí ovšem s tím, že s postupem času dochází ke zlepšování situace.

Zástupci ŘO hodnotí jako velmi problematický nesoulad mezi zněním (požadavky) metodik a skutečností v MS2014+, což ztěžuje práci na přípravě výzev i komunikaci s žadateli. Podobný nesoulad byl identifikován také žadateli, pro které

Žadatelům ztěžuje přípravu žádosti o podporu nefunkčnost systému (odhlašování uživatelů, mazání dat, chybové hlášky, výpadky), dále např. **chybějící pole, zdlouhavé naklikávání informací a nejasnosti kolem požadavků na dodání příloh a povinných polí.** Tyto jednotlivosti způsobují, že je **systém hodnocen jako uživatelsky nepřívětivý, nelogický a neintuitivní,** celkově se to projevuje ve velmi negativním hodnocení orientace v systému.

Elektronické podávání žádosti o podporu je většinou vnímáno pozitivně, jako přínos k celkovému zjednodušení přípravy, **vyskytují se ale stížnosti na elektronický podpis** (klíčovým problémem bylo zřízení elektronického podpisu a technické problémy doprovázející práci s podpisem).

Žadatelé vyzdvihují **problém nesouladu příruček pro žadatele s realitou v systému** a kritizují také chybějící nápovědy či informace v systému. To přispívá k celkovému negativnímu hodnocení pracovního prostředí systému.

Velmi kritizován všemi skupinami je systém depeší pro svou nepřehlednost a omezenou funkčnost (nefunguje upozornění na přijaté depeše, nelze odlišit depeše zaslané systémem apod.) – depeše nemají pro žadatele žádnou přidanou hodnotu.

Doporučení:

- **Zajistit plnou funkčnost monitorovacího systému pro vyhledávání výzev** (všechna data a moduly ve formuláři výzev, fungující parametrizace výzev apod.).
- **Zamezit tomu, aby docházelo k výpadkům systému, odhlašování uživatelů, mazání vložených dat, problémům s procesem registrace do systému, apod.**
- Předem stanovit povinná pole a nevyžadovat vyplnění i polí nepovinných (resp. neměnit podmínky pro vyplnění v průběhu výzvy).
- **Sjednotit informace pro žadatele v metodických dokumentech (Uživatelských příručkách) s realitou v systému.**
- **Zajistit soulad funkcí systému s pravidly v metodických dokumentech (pokynech).**
- **Zjednodušit práci v systému, aby bylo minimalizováno složité naklikávání a nadbytečné vyplňování dat** (např. složité vyplňování územní dimenze, nutnost vyplňovat každé políčko rozpočtu zvláště místo toho, aby bylo možné vložit rovnou tabulku apod.).
- **Uspadnit orientaci v systému (např. doplněním nápověd, jasnějším provázáním funkcí).**
- Zvětšit pole pro popis některých položek, které jsou dále hodnoceny (např. popis realizačního týmu).
- Při vyplňování žádosti o podporu zobrazit pro žadatele rovnou všechna pole, která je nutné vyplnit.

- **Zlepšit systém depeší** (zpřehlednit, usnadnit uživatelům orientaci (popř. popsat funkce systému lépe v příručkách a na školeních), zajistit funkčnost např. upozornění na příchozí depeši na email apod.)
- Zajistit, aby systém fungoval i na dalších prohlížečích a se staršími verzemi softwaru.
- Pro naplnění cílové hodnoty indikátoru 83420 (Míra spokojenosti zaměstnanců implementační struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem) je nutné se **zaměřit na nejpalčivější problémy vnímané především interními uživateli systému (např. orientace v systému, zrychlení systému, zamezení výpadků, zjednodušení registrace do systému, usnadnění práce v systému, uspořádání dalších školení apod.).**

6.2.5. Žádost o podporu

Závěry: Žadatelé hodnotí čas vymezený na zpracování žádosti jako dostatečný, **komplikace se ovšem vyskytují v případech, kdy dochází ke změnám podmínek výzvy a změnám příruček** (včetně změn výzvy oproti původně zveřejněnému draftu), **případně k nesouladu mezi těmito podmínkami** (např. v seznamu povinných příloh). **V tomto ohledu jsou hlasy žadatelů velmi kritické.** Z příruček také nebylo zcela patrné, které části je nutné elektronicky podepisovat. Jak bylo uvedeno již výše, také zástupci ŘO vnímají nárůst požadavků směrem k žadatelům při podávání žádosti o podporu.

Doporučení:

- **Zajistit dostatečné kapacity (časové i personální) pro tvorbu výzvy a související dokumentace.**
- **Jasně stanovit pravidla výzvy a ty neměnit.**
- Jasně stanovit, které části žádosti je nutné elektronicky podepisovat.
- Ze strany ŘO – nutno zajistit soulad mezi dokumenty (výzva, příručka) – především v otázkách příloh.

6.2.6. Komunikace

Závěry: Jak je uvedeno také výše, **velmi negativně je hodnocena spokojenost s technickou, resp. uživatelskou podporou** (především s užitečností dodaných informací). Žadatelé uvádějí, že se srozumitelností obecných informací týkajících se výzvy jsou většinou spokojeni. Nespokojeni jsou ovšem s podávanými konkrétními informacemi k podmínkám, k výkladu pravidel a s informacemi k práci v systému ze strany kontaktních osob.

Doporučení:

- **Zlepšit uživatelskou podporu a to jak ze strany MMR vůči ŘO, tak i ze strany ŘO vůči žadatelům (nutnost vzdělávání uživatelů systému a přenášení informací na projektové manažery)**
- **Zlepšit komunikaci technických funkcí mezi aktéry (OSMS, ŘO)**

- **Zlepšit Úvodní školení k MS2014+** (konkrétní příklady, představit funkcionality systému, které zůstanou v dané podobě také při podávání žádosti)
- **Zvýšit odbornost školitelů k MS2014+** (měli by být se systémem seznámeni, aby uměli reagovat na dotazy žadatelů)
- Umožnit zaměstnancům ŘO náhledy do rozpracovaných žádostí o podporu v monitorovacím systému (pro usnadnění komunikace s žadateli v případě problémů), případně je o této funkcionalitě informovat (viz doporučení ke komunikaci).

6.3. Doporučení pro další šetření

V následující kapitole jsou uvedena doporučení vyplývající z hlavních překážek v realizovaném šetření a ze zkušeností nabytých v průběhu realizace terénních šetření. Následující seznam doporučení slouží pro usnadnění realizace šetření v následujících letech a k zamezení problémů s realizací šetření a zodpovězení otázek k jeho nastavení.

6.3.1. Příprava kontaktů

- Upozornit zpracovatele již v zadávací dokumentaci, že součástí zakázky je i příprava kontaktů pro použití (očištění, odstranění duplicit apod.)
- Vyžádat si kontakty v dostatečném předstihu (ze strany zadavatele).
- Vyžádat si kontakty včetně emailových adres (ze strany zadavatele) – jmenný seznam a návod na „tvorbu“ emailu dle jména a příjmení se ukázal jako nevyhovující.
- Ze strany zadavatele se také podílet na jejich očišťení, aktualizaci a úpravách – případně předat zpracovateli dostatečné podklady pro tyto činnosti.
- Odebrat duplicity ze seznamu kontaktů (zamezit zaslání dvou odkazů na email jednomu respondentovi).
- Namátkovou kontrolou v seznamu žádostí (s kontakty na žadatele) vyhledat, zda nejsou zařazeny i „testovací žádosti“.
- Z kontaktů na členy pracovních skupin odebrat pracovníky, jejichž plat je hrazen z OP TP (např. porovnáním se seznamem k dotazníku D); může vzniknout problém s rozdílnými emailovými adresami znemožňující filtrování.
- Z kontaktů na žadatele z OP ČR – Polsko vyřadit žadatele z Polska.

6.3.2. Nastavení obsahu dotazníků

- Pro nastavení dotazníkových šetření ponechat dostatečný časový prostor (i vzhledem k nutnosti komunikace šetření uvnitř MMR).

- Vyčlenit dostatečné personální kapacity na straně zadavatele (pro stanovení priorit, komunikaci se zpracovatelem, připomínkování textových verzí dotazníku i pilotování on-line dotazníku).
- Při formulaci otázek vycházet maximálně z šetření z roku 2015 (pro zajištění srovnatelnosti dat).
- Do otázek přidat ty, které byly v šetření v roce 2015 vynechány (viz kapitola 3.2)
- Pokusit se dotazníkové šetření zkrátit (samozřejmě že ne v otázkách, které spadají do výpočtu indikátoru).
- Neptat se v dotaznících detailně na jednotlivé výzvy (jelikož respondenti nejsou schopni správně zařadit svůj projekt do příslušné výzvy, v některých případech ani do OP). V případě hodnocení výzev je vhodnější hodnotit je rovnou, např. v rámci IS KP14+ (zmiňováno i respondenty v reakcích na dotazník).
- Zvážit zařazení detailních otázek na pracovní skupiny a metodické dokumenty – případně položit základní dotazy pouze v několika otázkách. Z důvodu nízkého základního vzorku respondentů (= např. členů PS) je možné získané informace interpretovat spíše kvalitativně, lze doporučit spíše otevřené otázky.
- U otázek na hodnocení metodik upozornit respondenty na to, aby nehodnotili metodiky, na jejichž tvorbě se podíleli.
- Pokládat otázky obecněji, vyvarovat se opakovaným a „děleným“ otevřeným otázkám (např. nedělit na „v čem je dokument využitelný“ a „v čem je dokument nevyužitelný“).
- Nedávat možnosti „Jiné“ v případech, kde jsou jiné možnosti nepravděpodobné (např. zařazení respondentů do organizací, výběr operačního programu aj).
- Pro zjištění kvalitativních dat doporučujeme využívat individuální rozhovory se zástupci cílových skupin spíše než otevřené otázky dotazníku (ty využít jen pro zjištění základních reakcí).

6.3.3. Realizace dotazníkových šetření

- Zvýšit zabezpečení dotazníku (např. požadovat realizaci na serveru https, podepsat pověřovací dopis elektronickým podpisem apod.).
- Připravit formulář k potvrzení dodržení anonymity ze strany zadavatele.
- Pro zvýšení návratnosti doplnit do průvodního emailu prosbu na přeposlání odpovědné osobně v poradenské agentuře, pokud žádost vyplňovala pro žadatele tato agentura.
- Dle metodiky baseline šetření realizovat dvě fáze „připomínkování“ na běžící dotazníkové šetření.
- Druhou fází „připomínky“ formulovat pouze jako „upozornění na prodloužení doby realizace dotazníkového šetření“ (s dalšími připomínkami vzrůstá neochota až agresivita respondentů).

- Pokud se dotazníkové šetření větví, uvést dobu předpokládaného vyplňování v rozmezí (např. 10 až 25 minut) kvůli zamezení stížnostem na neočekávanou délku dotazníku.
- Pokud bude v průvodním emailu k dotazníku uveden také email a telefonní číslo na zpracovatele zakázky, vyčlenit dostatečné personální kapacity na reakce respondentům.
- Vyčlenit dostatečné personální kapacit zadavatele i při realizaci šetření (pro řešení dotazů respondentů, popř. dalších aktuálních problémů).
- Zvážit zařazení emailu s poděkováním respondentům za účast v průzkumu (adresná poděkování mohou zvyšovat obavy z anonymity šetření).

6.3.4. Výpočet indikátoru

- Upozornit na to, kteří respondenti spadají do výpočtu indikátoru:
 - o u dotazníkového šetření A nezahrnovat odpovědi pracovníků OSMS (a samozřejmě také odpovědi zástupců zpracovatele systému – TESCO softwares – pokud se dostanou do vzorku pro oslovení);
 - o u dotazníkového šetření A nezahrnovat respondenty, kteří více pracují v referenčním prostředí;
 - o v dotazníku C do výpočtu zahrnout i náhradníky za členy pracovních skupin;
 - o v případě větvení dotazníku na jednotlivé pracovní skupiny (otázky pokládány konkrétně za každou PS zvlášť) do výpočtu indikátoru zahrnout odpovědi za tu skupinu, která byla označena jako nejčastěji navštěvovaná.
- U dotazníku A zařadit otázku na to, ve kterém prostředí zaměstnanci implementační struktury pracují (referenční / produkční prostředí), aby podle toho mohly být hodnoceny jejich odpovědi (viz výše).
- U dotazníku C zařadit otázku „Jaké z výše uvedených pracovních skupin se účastníte nejčastěji“ kvůli výpočtu indikátoru (viz výše).

6.3.5. Vyhodnocení dat z dotazníkových šetření

- Očistit data o respondenty, jejichž odpovědi by nebyli relevantní nebo by mohly výsledky šetření zkreslit (např. výše uvedení uživatelé z Tesco softwares nebo pracovníci OSMS).
- Není vhodné vyžadovat vyhodnocení za jednotlivé výzvy (jelikož někteří žadatelé podávají žádosti do více výzev a více OP – což znesnadňuje vyhodnocení – a navíc bylo ověřeno, že žadatelé výzvy neumí v hodnocení oddělit).
- Otázky na vzdělávání definovat tak, že pokrývají jak vzdělávání realizované v rámci projektů OP TP, tak vzdělávání poskytované personálním odborem (respondenti nejsou schopni vyhodnotit služby odděleně).

6.3.6. Realizace rozhovorů

- Pokud to není nutné, po zkušenostech s realizací rozhovorů, nedoporučujeme individuální rozhovory nahrávat (obavy respondentů o zajištění anonymity, „upjatost“ respondentů v rozhovoru a podání mnoha informací po vypnutí nahrávacího zařízení).
- Vyžadovat od zpracovatele zápisy z rozhovorů nebo přímo přepisy rozhovorů, ideálně v „uhlazené“ podobě (z důvodu špatné čtivosti nedoporučujeme vyžadovat doslovné přepisy).

6.3.7. Obecné

- Upozornit zpracovatele, že od něj bude vyžadován kompletní dataset z dotazníkových šetření a tento si na závěr projektu převzít.
- Upozornit zpracovatele na potřebu vyčlenit dostatečné personální kapacity (velká časová náročnost sběru a zpracování tak velkého množství dat z různých zdrojů)
- Pokud bude od zpracovatele vyžadováno, aby byl dotazník spuštěn na jeho portále (s uvedením jeho emailových adres a telefonních čísel) – upozornit na toto již v zadávací dokumentaci, aby byla z jeho strany vyčleněna dostatečná kapacita.

7. Přílohy

7.1. Příloha – podklady a statistiky

Příloha je tvořena samostatnou zprávou

7.2. Příloha k metodickým dokumentům MMR-NOK

Příloha je tvořena samostatnou zprávou

7.3. Příloha k pracovním skupinám

Příloha je tvořena samostatnou zprávou

7.4. Příloha – výstupy ze skupinových diskuzí se zástupci ŘO

Příloha je tvořena samostatnou zprávou

7.5. Příloha – výstupy z individuálních rozhovorů s žadateli

Příloha je tvořena samostatnou zprávou