



EURÓPSKA ÚNIA

Európsky fond regionálneho rozvoja



ÚRAD PODPREDESEDU VLÁDY SR
PRE INVESTÍCIE
A INFORMATIZÁCIU



Úrad splnomocnenca vlády SR
pre rozvoj občianskej spoločnosti

Záverečná správa z analýzy informačného prostredia s odporúčaniami pre CKO pre prácu s informáciami

Východiská

Spôsob, akým sa šíria informácie o EŠIF, ako komunikujú RO o výzvach a podmienkach podpory a akú pomoc a podporu poskytujú záujemcom o podporu, sú dôležité premenné, ktoré vplyvajú na to, ako verejnosť vníma EŠIF a ich prínosy, a ako úspešní sú žiadatelia o NFP so svojimi zámermi.

Dostupnosť informácií, s ktorými sa dá dobre pracovať, je zároveň základným predpokladom pre efektívnu verejnú kontrolu EŠIF.

Táto analýza sa preto zameriava na informačné prostredie EŠIF z hľadiska užívateľskej prijateľnosti, zrozumiteľnosti, jasnosti a jednoznačnosti, dostupnosti a prístupnosti dát a informácií o operačných programoch, výzvach a ich podmienkach a pokroku v implementácii. Tiež sa zameriava na aktívne formy informovania a prácu s informáciami na strane Centrálného koordinačného orgánu, riadiacich a sprostredkovateľských orgánov.

Správa prináša výsledky čiastkových analytických a prieskumných úloh a predkladá odporúčania pre Centrálny koordinačný orgán, týkajúce sa práce s informáciami, informačnými podujatiami a nastavení informovania na internetových portáloch tak, aby obsahovali zrozumiteľné, jednoznačné informácie a aby umožňovali efektívnu verejnú kontrolu.

Metodika

Metodicky boli aktivity na tejto téme rozdelené na dva typy: výskumné aktivity a pilotné overovanie inovatívnych prístupov.

Výskumné aktivity sa zameriavali na analyzovanie súčasných nástrojov a prístupov k informovaniu verejnosti o politike súdržnosti a komunikácii s vybranými skupinami oprávnených prijímateľov. Boli realizované prostredníctvom viacerých čiastkových aktivít, ktoré majú prispieť k lepšiemu porozumeniu základných nedostatkov a problémov v oblasti informovanosti a využívania komunikačných nástrojov.

Cieľom analýzy bolo získanie komplexných informácií o nedostatkoch, ktoré spôsobujú nezrozumiteľnosť a tým vedú k chybovosti, resp. k nezapojeniu sa do výzvy a/alebo predloženiu nekompletného projektu.

V rámci tejto aktivity sme využili nasledujúce nástroje:

- osobné štruktúrované rozhovory,
- dotazníkové prieskumy,
- workshopy,
- prieskumy webov.

Ďalšou aktivitou bolo pilotné overenie inovatívnych prístupov k informovanosti potenciálnych žiadateľov v OP EVS. Nové prístupy boli aplikované v organizovaní a vedení informačných seminárov k výzve, v získavaní spätnej väzby od účastníkov informačných seminárov, v zavedení osobných konzultácií k písaniu žiadostí o NFP a následne v získaní spätnej väzby od žiadateľov.

Hlavné zrealizované výskumné a pilotné aktivity, ich ciele a hlavné zistenia

1. Výskumné rozhovory s úspešnými a neúspešnými žiadateľmi o NFP v rôznych operačných programoch.

Cieľ: zisťovanie skúseností s prípravou výziev, transparentnosťou informácií o výzvach, vrátane spätnej väzby k ITMS2014+

Hlavné zistenia

- respondenti, ktorým nebol schválená žiadosť o NFP, vo väčšine prípadov nepovažovali informácie o dôvodoch nezískania za dostatočné,
- väčšina respondentov sa najčastejšie o výzvach dozvedá prostredníctvom internetu, sledujú pritom konkrétne webové stránky, alebo dostávajú newslettere od súkromných agentúr, či agentúr pre regionálny rozvoj.
- väčšina respondentov vôbec nevedela, že majú možnosť zapojiť sa do prípravy samotnej výzvy,
- podľa dvoch tretín respondentov sledované výzvy vo všeobecnosti riešia relevantný problém, niektoré však nereflektujú aktuálny stav a existujúce potreby,
- vyše 70 % opýtaných vo veci obsahového nastavenia výzvy uviedlo, že výzvy podľa nich vo všeobecnosti smerovali na správne cieľové skupiny,
- takmer dve tretiny respondentov považovalo vo všeobecnosti nastavenie financovania vo výzvach za zrozumiteľné,
- viac ako polovica respondentov považovala celkovo vybranú výzvu za zrozumiteľnú, na druhej strane 34 % uviedlo, že podľa nich nebola zrozumiteľná,
- príručku pre žiadateľa pri príprave projektu využilo až takmer 90 % žiadateľov, jej celkový prínos ohodnotili v priemere známku 3, v prípade zrozumiteľnosti jej dali rovnako v priemere známku 3. Nezrozumiteľnosť ako jeden z hlavných nedostatkov pritom explicitne uviedlo vyše 40 % respondentov. Súvisí to napríklad s tým, že sa v príručkách využíva zložitý úradnícky jazyk, štvrtina respondentov spomenula, že príručka je prídlhá.
- pri porovnaní s EÚ fondami až tri štvrtiny respondentov poukázali na jednoduchšiu administratívu iných schém (napr. akceptovanie skenov, menej podpisovania a kopírovania), pričom sa podľa nich zameriavajú skôr na obsah, ako na administratívnu stránku projektu. Taktiež takmer pätina zvýraznila, že v iných schémach existovala zrozumiteľnejšia a flexibilnejšia úprava rozpočtu.
- viac ako polovica respondentov pri príprave projektu nevyužila externú výpomoc, z tých, čo tak spravili (44%), v 80% išlo o honorovanú službu. Medzi dôvody, prečo sa žiadatelia obrátili na externistov, patrilo vo väčšine prípadov nedostatok skúseností a špecifických znalostí (80 %), či nepostačujúce personálne kapacity (57 %). Rovnako sa uvádzala aj potreba dodatočnej „kontrola postupov“ alebo snaha „získať nové nápady“,
- čo sa týka konzultácie s riadiacimi a sprostredkovateľskými orgánmi, takmer 90 % respondentov vedelo, na koho sa majú vo veci otázok na výzvu obrátiť. Veľká väčšina z nich (72 %) pritom považovala túto informáciu za ľahko dohľadateľnú. Forma komunikácie mala podľa respondentov vplyv na kvalitu a zrozumiteľnosť odpovedí, a teda aj na ich celkovú spokojnosť. Viacerí respondenti počas rozhovorov poukazyvali na nižšiu kvalitu konzultácií, ktoré sa odohrali prostredníctvom elektronickej komunikácie, lebo „väčšinou v odpovediach citujú to, čo je napísané v príručke“. Problémom bola nekonzistentnosť a to, že nedávali odpovede v rozumnom čase. Vo všeobecnosti však viac ako polovica respondentov uviedla, že boli spokojní s uskutočnenými konzultáciami s riadiacimi alebo sprostredkovateľskými orgánmi,
- tri štvrtiny respondentov využili sekciu najčastejších otázok a odpovedí (FAQ) na webovej stránke riadiaceho alebo sprostredkovateľského orgánu, ako častý problém sa ukazovalo

najmä to, že tam žiadatelia nenašli vždy všetky odpovede, ktoré hľadali (25 %), ale aj chýbajúci vyhľadávač. Celkovo sekciu FAQ vnímali skôr pozitívne,

- viac ako polovica respondentov vedela o možnosti, že môžu spolupracovať pri príprave projektov s agentúrami na to určenými, napriek tomu až 53 % túto spoluprácu nevyužilo,
- čo sa týka kompletizácie projekto, až 94 % respondentov presne vedelo aké administratívne náležitosti je potrebné predložiť.

Hlavné podnety na zlepšenie navrhované respondentmi

- Lepšia profesionálna vybavenosť zamestnancov riadiacich a sprostredkovateľských orgánov, posilniť kapacity riadiacich orgánov,
- Zjednotiť požiadavky na žiadateľov od riadiacich orgánov,
- Zabezpečiť väčšiu zrozumiteľnosť odpovedí od riadiacich a sprostredkovateľských orgánov, zabezpečiť možnosť konzultácie po telefóne,
- Stanovenie reálnejšej dĺžky času na doručenie písomností,
- Zjednodušenie ITMS2014+, zjednotiť formulár z prílohy a ITMS2014+, odstrániť duplicity v ITMS2014+,
- Zamedziť aktualizovaniu výzvy po tom, ako je vyhlásená, obmedziť zmeny v dokumentoch po ich zverejnení,
- Zlepšiť transparentnosť procesov,
- Zabezpečiť rešpektovanie práv ľudí so zdravotným znevýhodnením v rámci všetkých procesov,
- Prehodnotiť zoznam relevantných príloh,
- Zjednodušiť jazyk v príručke pre žiadateľa,
- Byť k dispozícii aj počas realizácie projektu zo strany RO napriek tomu, že je zahltený prácou.

2. Realizácia informačných seminárov

Cieľ: aplikovať inovatívne prístupy k organizovaniu, vedeniu informačných seminárov, vrátane získavania spätnej väzby.

Hlavné zistenia:

- Spolupráca na organizovaní informačných seminárov s informačno-poradenskými centrami je užitočná, majú už vybudované svoje kontakty v kraji, budujú databázy,
- Spolupráca odborných expertov s prezentujúcimi pracovníkmi RO v oblasti verbálnej aj neverbálnej prezentácie priniesla výsledky vo vyššej spokojnosti účastníkov,
- Zaradenie prezentácie experta na EŠIF a tému vyhlásenej výzvy, ktorý vysvetlí kontext zrozumiteľnejším spôsobom, bola účastníkmi vysoko hodnotená.

3. Dotazníkový prieskum medzi účastníkmi informačným seminárom k výzvam OP EVS v r. 2017

Cieľ: zistiť spokojnosť účastníkov s priebehom a obsahom informačného seminára a pripravenosť na vypracovanie žiadostí o nenávratný finančný príspevok v rámci aktuálnych výziev OP EVS.

Hlavné zistenia

- **Až 72 % sa dozvedelo o školení na základe pozvánky e-mailom**, čo sa ukázalo ako vhodná forma oslovenia. Informácia na webstránke oslovila len 14 % prítomných účastníkov. Sociálne siete priviedli minimálny počet – 4 % účastníkov.
- S obsahom a priebehom školenia boli účastníci veľmi spokojní. Pre 93 % účastníkov sa ich očakávania od seminára úplne alebo skôr naplnili. Účastníci boli spokojní aj s informáciami poskytnutými počas školenia - pre 98 % boli dostatočné.
- Semináre boli pre nich vysoko prínosné, jednotlivé časti školenia dostali priemernú známku v rozmedzí 1,4 – 1,67, pričom sa mohlo známkovať známkami v rozmedzí 1 – 4. Vysoko oceňovali zrozumiteľnosť vysvetlenia, uvedenie praktických príkladov.
- Až 87 % sa na konci seminára cítia lepšie pripravení na napísanie projektu v rámci OP EVS. **Z vypracovania žiadosti však má 11 % veľké obavy a 59 % čiastočné obavy.** Len 24% nemá obavy. Obavy majú najmä z administratívnej náročnosti, byrokracie, ale aj kapacity svojej organizácie pri príprave a potom aj realizácii projektu. Čiastočné alebo veľké obavy majú aj tí, ktorí majú s tvorbou projektov dostatočné skúsenosti.
- **Z tých, čo majú čiastočné alebo veľké obavy, si aj tak 29 % mieni pripraviť projekt vlastnými silami**, bez pomoci inej inštitúcie. **Žiadnu inštitúciu zo všetkých respondentov neplánuje osloviť len o niečo málo vyšší podiel – 33 %.** Z inštitúcií, ktoré respondenti plánujú osloviť najviac, sú informačno poradenské centrá (35 % respondentov).

4. Pozorovanie priebehu informačných seminárov

Cieľ: zistiť silné a slabé stránky pilotného procesu organizovanie informačných seminárov

Hlavné zistenia

- **Organizácia podujatí v spolupráci s miestnymi inštitúciami (Informačno-poradenské centrá) sa ukázala ako praktická a obojstranne výhodná.** Miestna inštitúcia má lepší prehľad pri výbere miestnosti, zabezpečení občerstvenia a pod. Miestnosti boli vo väčšine prípadov a sledovaných charakteristík vhodne vybraté.
- **Počas seminárov bolo dostatok času venovaného na otázky účastníkov a odpovede od lektorov.**
- **Lektormi boli pracovníci riadiaceho orgánu, profesionálna lektorka a pracovníci informačno-poradenských centier.** U všetkých sme zaznamenali zrozumiteľnosť prejavu, ovládanie obsahu, skúsenosti, ktoré mohli odovzdávať účastníkom. U niektorých bolo vidno spočiatku istú neskúsenosť s verejným prejavom, ktorá sa počas ďalších seminárov zlepšovala. Vizuálna forma prezentácií bola uspokojivá, niektoré slajdy boli nečitateľné pri premietaní vo väčšom priestore. K otázkam od účastníkov sa vedeli dobre vyjadriť.

Odporúčania

- **Miestnosť:** čím ďalej, tým viac účastníkov si nosí so sebou vlastnú techniku. Bude čoraz viac dôležité, aby miestnosť bola prispôsobená na techniku pre účastníkov. Letné mesiace prinášajú často so sebou veľké horúčavy, vtedy je dôležité podujatie organizovať v miestnosti s vhodnou, dobre nastaviteľnou klimatizáciou. Vzhľadom na viac hodín strávených v miestnosti zároveň nie je vhodné, aby miestnosť bola bez denného svetla.
- 10-minútový sklz začiatku seminárov bude zrejme aj naďalej obvyklým aj pri ďalších podobných podujatiach. Určenie konkrétneho času v pozvánke pred začiatkom podujatia na prezentáciu a prípadné občerstvenie môže pomôcť zníženiu počtu oneskorených príchodov účastníkov.

- V prípade zmien v programe, ktoré organizátori urobili od zaslania pozvánok, resp. priamo pred seminárov je potrebné o nich informovať účastníkov. Je potrebné dodržiavať plánovaný čas, alebo sa o zmenách dohodnúť s účastníkmi.
- Práca s lektormi pred podujatím a medzi podujatiami. Monitorovať pripravené prezentácie a poskytnúť spätnú väzbu. Po každom podujatí si urobiť hodnotiace stretnutie a poskytnúť si spätnú väzbu.
- Dotazníky na získanie spätnej väzby od účastníkov by mali byť pravidlom s cieľom neustále zlepšovania.

5. Pozorovanie informačných seminárov k iným výzvam

Cieľ: zistiť silné a slabé stránky informačných seminárov k výzvam realizovaným v krajských mestách

Hlavné zistenia:

- Informačné semináre organizované prostredníctvom IPC mali dobrú organizačnú úroveň
- o informačné semináre bol záujem, počet účastníkov bol vysoký, niekedy po prestávke však odchádzali
- miestnosti neboli vždy vyhovujúce (nemožnosť klimatizácie ani vetrania v lete)
- práca s prezentujúcimi lektormi z RO/SO je príležitosťou na zlepšenie v oblasti verbálneho prejavu a vizuálnych prezentácií
- namiesto opakovania známych informácií z výziev a príručiek považujeme za vhodnejšie klásť dôraz na diskusiu s potenciálnymi žiadateľmi

6. Dotazníkový prieskum medzi žiadateľmi o NFP v rámci výziev OP EVS v roku 2017

Cieľ: overiť dopad pilotnej aplikácie nových prvkov v komunikácii so žiadateľmi v rámci výziev OP EVS cez zisťovanie ich skúseností s prípravou výziev, transparentnosťou komunikácie s RO, vrátane spätnej väzby k ITMS+

Hlavné zistenia:

- Informovanie o výzvach v rámci OP EVS označili respondenti prevažne za úplne či skôr dostatočné, takisto informácie obsiahnuté vo výzve v rámci OP EVS, ktorú respondenti sledovali.
- Vyše tri štvrtiny sa zúčastnili niektorého z informačných seminárov k výzvam z OP EVS. Z nich takmer všetci uviedli, že im informačný seminár veľmi alebo čiastočne pomohol porozumieť výzve. Väčšina respondentov využila aj možnosť konzultácie s riadiacim orgánom. Spomedzi nich najviac využívali telefonické konzultácie, nasledovali osobné konzultácie a konzultácie cez e-mail. Konzultácie využili najčastejšie opakovane. Väčšina respondentov uviedla, že konzultácie boli prínosné alebo skôr prínosné. Väčšina respondentov pri príprave projektovej žiadosti využila aj časť FAQ na príslušnej webstránke. Informácie, ktoré na stránke získali, hodnotili všetci respondenti ako skôr prínosné alebo prínosné.
- Proces podávania projektov hodnotili respondenti prevažne ako veľmi alebo skôr komplikovaný. Čas určený na prípravu projektovej žiadosti väčšina respondentov označila za úplne alebo skôr dostatočný.
- Formulár žiadosti o NFP väčšina respondentov hodnotila ako úplne alebo skôr prehľadný a zrozumiteľný. Prevažne pozitívne bola hodnotená aj práca so systémom ITMS2014+, ktorý väčšina respondentov hodnotila za úplne alebo skôr prehľadný a fungujúci.

- Niektorí respondenti pochválili ochotu pri konzultáciách.

Odporúčania na zlepšenie formulované respondentmi

- Respondenti mali v dotazníku opakovane možnosť formulovať svoje pripomienky. Pri kritike formulára NFP a systému ITMS2014+ respondenti uviedli o.i. náročné priradovanie príloh, potrebu dokladovať potvrdenia od rôznych inštitúcií, nejednotnosť v jednotlivých regiónoch, duplicitné uvádzanie informácií a celkovú komplikovanosť. Niektorí uviedli tiež protichodné informácie z rôznych zdrojov, chabo odôvodnené zamietnutie projektu, krátke obdobie trvania projektov, nejasnosti, ktoré verejné inštitúcie môžu byť zapojené a nevhodnosť potreby súhlasu verejných inštitúcií najmä pri proti-korupčných projektoch.
- Medzi návrhmi týkajúcimi sa konzultácií k žiadostiam, uviedli: možnosť prvotného rozhovoru, či je projekt vhodný v rámci výzvy, resp. dvojkolové výzvy.
- Ďalšími odporúčaniami sú: vrátiť formuláre, ktoré sa používali na konci minulého programového obdobia, aktualizácie posilať priebežne emailom, uvádzať vysvetlivky priamo v ITMS, uviesť vzorovo vyplnený komentár rozpočtu, vopred informovať o rozsahu povinností počas projektu (napr. monitorovacie správy).

7. Workshop realizovaný dňa 23.11. 2017 so zástupcami riadiacich a sprostredkovateľských orgánov na tému komunikácie so žiadateľmi o NFP

Cieľ: informovanie účastníkov RO/SO o zisteniach projektu, výmena skúseností o formách komunikácie RO/SO s potenciálnymi žiadateľmi a žiadateľmi o NFP, zdieľanie príkladov dobrej praxe, identifikovanie problémov a zisťovanie námetov a možností na zlepšenie v oblasti poskytovania informácií žiadateľom o NFP v čase trvania výzvy k predkladaniu žiadostí.

Hlavné zistenia:

- Dobrými príkladmi z praxe a námetmi sú: zverejnenie vzoru vyplneného formulára žiadosti a rozpočtu, zverejnenie prezentácií z informačných seminárov na webe, zaznamenanie otázok z informačných seminárov, ich zverejnenie s odpoveďami v rámci častých otázok a odpovedí (FAQ),
- Žiadatelia na konzultáciách chcú, aby sa konzultanti z RO/SO vyjadrovali k obsahu ich návrhov projektov. Pomohlo by presnejšie zadefinovanie obsahu konzultácií, čo ešte je možné konzultovať a čo už nie, kedy už zasahujeme do žiadosti. Niekde sa tomu čiastočne vyhnú prvým kolom zámerov, čo nie celkom riešenie, lebo napriek tomu si môže podať žiadateľ projekt aj v druhom kole,
- Množstvo otázok od žiadateľov prichádza na začiatku po vyhlásení výzvy a pred termínom ukončenia, vtedy kapacitne nestačíme odpovedať. Riešením by nemalo byť, že v takom prípade im RO/SO odpíše, že z kapacitných dôvodov nedodržia lehotu na odpoveď,
- Keď je informačný seminár zorganizovaný mesiac po výzve, pracovníci v IPC nemajú dostatočné informácie, odpovede na otázky, ktoré sa ich ľudia už pýtajú. Metodický pokyn CKO hovorí, že je potrebné zorganizovať pre IPC v rámci SR zaškolenie k výzve,
- Pre čo najrýchlejšiu organizáciu seminárov je vhodné využiť kapacity IPC. Pre Bratislavu, kde nie je zriadené IPC, je možnosť organizovať informačný seminár s pomocou IPC v Trnave,
- vývoj systému ITMS smeruje k väčšej prehľadnosti, vrátane časti pre rozpočet, zároveň platí, že sú potrebné aj ďalšie vylepšenia a sprostredkovatelia potrebujú priamy prístup do systému,
- Vzhľadom na priebeh a výstupy workshopu je možné podobný formát zdieľania informácií a skúsenosti odporúčať aj pre ďalšie obdobie a pre rôzne oblasti práce sprostredkovateľských orgánov.

8. Mapovanie informačno-poradenských inštitúcií EŠIF v regiónoch a ich spôsobu prezentácie na webe

Cieľ: zmapovanie pôsobenia verejných informačno-poradenských inštitúcií EŠIF v regiónoch a zisťovanie spôsobu informovania na weboch

Hlavné zistenia

- V regiónoch SR pôsobia dva hlavné typy inštitúcií, podporovaných z verejných zdrojov, ktorých cieľom je informovať o EŠIF:
 - Informačno-poradenské centrá, ktoré zriadil Centrálny koordinačný orgán v rámci projektu podporeného operačným programom Technická pomoc 2014 – 2020, budú v rámci projektu pôsobiť do konca roku 2018. Integrovaná sieť informačno-poradenských centier má zastúpenie v každom krajskom meste okrem Bratislavy,
 - centrá podpory regionálneho rozvoja – vznikli v rámci podpory najmenej rozvinutých okresov v príslušných okresoch (v čase mapovania bolo v SR 13 najmenej rozvinutých okresov),
 - regionálne rozvojové agentúry, ktoré vznikli ako neziskové inštitúcie, plnili úlohu nástrojov Ministerstva výstavby a regionálneho rozvoja SR (MVRR SR) pre podporu rozvoja predovšetkým zaostávajúcich regiónov ako nositelia inštitucionálnej koordinácie na báze princípu partnerstva v regiónoch, ich cieľom bolo aktivizovať hospodársky a sociálny rozvoj regiónu inštitucionálnym spojením verejnej správy, súkromného sektora a tretieho sektora. V súčasnosti je integrovaná sieť regionálnych agentúr tvorená regionálnymi rozvojovými agentúrami, ktorým je podľa zmluvy o poskytnutí dotácie na projekt uzatvorenej medzi úradom vlády a regionálnou rozvojovou agentúrou poskytnutá z rozpočtovej kapitoly úradu vlády dotácia na príslušný rozpočtový rok. Integrovaná sieť regionálnych rozvojových agentúr sa zúžila zo 49 agentúr (v r. 2007) na 5 agentúr (v čase mapovania – júl 2017),
- Jednotlivé IPC majú svoje informačné sekcie uvedené na webstránkach krajov, resp. Mesta Banská Bystrica, priebežná komunikácia je vedená cez sekciu Aktuality,
- Informácie o podpore najmenej rozvinutých okresov a centrách podpory regionálneho rozvoja sa nachádzajú v rôznych sekciách na webe, je pomerne náročné ich pozbierať tak, aby sa užívateľ v nich vyznal. Webová stránka <http://www.nro.vlada.gov.sk/podpora-najmenej-rozvinutych-okresov/> je skôr zrozumiteľná pre ľudí zapojených do tohto procesu. Komplexné informácie o centrách regionálneho rozvoja tu nie sú. Prostredníctvom vyhľadávania na internete sa ukazuje, že nejaké existujú – majú buď svoju stránku, alebo informáciu na stránke iného subjektu (stav z obdobia mapovania – júl 2017).

9. Prieskum o poskytovaní informácií žiadateľom na 42 weboch RO, SORO a OP

Cieľ: prispieť k lepšiemu porozumeniu základných nedostatkov a problémov v oblasti zabezpečovania informovanosti verejnosti prostredníctvom zhodnotenia webových stránok, venujúcim sa možnostiam získania podpory z Európskych investičných a štrukturálnych fondov. Predmetom analýzy je spolu 42 webových stránok operačných programov a ich riadiacich orgánov a sprostredkovateľských orgánov. Skúmanými aspektmi boli: 1.) bohatosť informácií, ktoré sa na stránkach poskytovali a 2.) užívateľská priateľnosť stránok.

Hlavné zistenia

- **V kritériu bohatosti poskytovaných informácií získalo hodnotenie *veľmi dobré*¹ (nad 90 %) iba 2 % skúmaných prípadov.** Naopak hodnotenie *ne postačuje*² (pod 60 %) získala až jedna tretina stránok,
- Z hľadiska poskytovania základných informácií o OP, ako napríklad plné znenie OP či indikatívne harmonogramy výziev, dosahovali webové stránky vo všeobecnosti dobré výsledky,
- **Problematickejšou bola „nadstavba“ v podobe poskytovania dodatočných informácií**, ako napr. sekcie najčastejšie kladených otázok alebo príklady úspešných projektov z minulosti. Napriek tomu, že by tieto informácie mohli užívateľom uľahčiť rozhodnutie podať žiadosť o nenávratný finančný príspevok, pomôcť v procese podávania žiadosti, či upozorniť ich na aktuálne dianie v OP, na webových stránkach sa nachádzali iba sporadicky.
- **V kritériu užívateľskej prijateľnosti nezískala hodnotenie *veľmi dobré* ani jedna webová stránka**, zatiaľ čo hodnotenie *ne postačuje* získalo až 88 % skúmaných stránok.
- Napriek tomu, že mnohé nedostatky boli rozšírené aj v oblasti bohatosti informácií, sa teda vo všeobecnosti ako viac problematická ukázala byť užívateľská prijateľnosť stránok. **Celkové hodnotenie *ne postačuje* získalo 40 % webových stránok.**

Odporúčania

- *Znenie operačného programu* - v prípade absencie plného znenia operačného programu je potrebné zabezpečiť, že užívatelia k nemu majú prostredníctvom webu umožnený prístup,
- *Indikatívny harmonogram výziev*
 - V prípade absencie indikatívneho harmonogramu výziev je potrebné zabezpečiť, že užívatelia k nemu majú prostredníctvom webu umožnený prístup.
 - Je potrebné dohliadnuť na to, aby indikatívne harmonogramy uvádzali všetky prebiehajúce, ako aj plánované výzvy operačného programu.
 - V indikatívnych harmonogramoch by nemali byť uvádzané výzvy, ktoré boli uzavreté alebo zrušené.
 - Indikatívne harmonogramy by mali vždy obsahovať nasledovné informácie: prioritná os, špecifický cieľ, oprávnení žiadateľa, oprávnené územie, fond, forma výzvy, dátum vyhlásenia výzvy, dátum uzavretia výzvy, indikatívna výška finančných prostriedkov určených na výzvu a poskytovateľ.
 - Je potrebné zvážiť vhodnosť súčasného prístupu k informovaniu o prebiehajúcich a plánovaných výzvach, nakoľko sa často nachádzajú v harmonograme pre aktuálny, ako aj uplynulý rok a prebiehajú aj v tom nasledujúcom. Užívatelia tým pádom musia nahliadať do viacerých zdrojov, pričom v časti z nich musia prechádzať cez informácie o uzavretých výzvach, ktoré sú pre nich irelevantné. O výzvach by mali byť poskytované aktuálne informácie dostupné na jednom mieste.
- *Úspešné projekty z minulosti*
 - Pre potenciálnych žiadateľov môže byť prínosom získať na weboch bližšie informácie o tom, ako vyzerali projekty, ktoré boli v minulosti pri žiadaní o nenávratný finančný príspevok úspešné. Vhodné by bolo vytvoriť zásobník vzorových projektov, na ktorý by v tejto veci mohli webové stránky v súvislosti s EŠIF odkazovať.
 - Pri projektoch, ktoré boli v minulosti úspešné, by mali byť uvedené nielen ich stručné popisy, ale aj východiská a ciele.
- *Najčastejšie kladené otázky*

¹ Hodnota indexu väčšia ako alebo rovná 90 %.

² Hodnota indexu menšia ako 60 %.

- V prípade absencie sekcie s najčastejšie kladeným otázkami je potrebné zabezpečiť, že užívatelia k nej majú prostredníctvom webu umožnený prístup. Zároveň je žiaduce zabezpečiť, že v navigačnom menu bude mať táto sekcia vlastný odkaz. Príkladom môže byť navigačné menu na stránke OP Kvalita životného prostredia.
- Bolo by vhodné, aby boli otázky a odpovede prístupné priamo na webovej stránke (nie ako stiahnuteľný dokument) v logicky štruktúrovanej podobe. Tá by mala zodpovedať oblastiam otázok, ohľadom ktorých sú príslušné orgány najčastejšie kontaktované v rámci konzultácií, či počas informačných podujatí. Tu sa otvára priestor pre ďalšiu analýzu takto zozbieraných otázok, ako aj priame dopytovanie sa užívateľov na ich skúsenosť s hľadaním informácií v tejto sekcii. Rovnako je na zváženie umiestnenie vyhľadávača, ktorý by umožňoval užívateľovi dohľadať relevantné otázky a odpovede.
- **Informačné podujatia**
 - V prípade absencie informácií o konaní informačných podujatí je potrebné zabezpečiť, aby k nim užívatelia mali prostredníctvom webu umožnený prístup.
 - Tieto informácie boli v niektorých prípadoch umiestnené na stránke napr. v sekcii Aktuality spoločne s inými informáciami, ako napr. oznamami o vyhlásení výziev. Vhodné by bolo tieto podujatia cielene oddeliť od iných informácií a upozorniť na nich prostredníctvom vlastnej sekcie v navigačnom menu, viď napr. obrázok č. 1 zachytávajúci navigačné menu na webe OP Kvalita životného prostredia.
 - Bolo by vhodné integrovať informácie o konaní informačných podujatí s umiestnením informácií o výzve, pre ktorú je konkrétne podujatie relevantné, tak, aby pri vyhľadaní stránky s detailmi výziev boli užívateľa upozornení aj na konanie podujatí.
 - Ak je to možné, tak by mali byť informácie o plánovaných informačných podujatiach, ako aj výstupy z týchto stretnutí obsiahnuté v newsletter-i.
- **Kalendár dôležitých udalostí**
 - V prípade absencie kalendára dôležitých udalostí je potrebné zabezpečiť, aby bol tento prvok alebo jeho obdoba na webe dostupná. Zároveň je nutné dohliadať na jeho úplnosť a aktuálnosť. Príkladom môže byť webová stránka ministerstva vnútra ako SORO pre OP Ľudské zdroje.
 - Je nutné zabezpečiť, aby bol kalendár dôležitých udalostí umiestnený tak, aby upútal pozornosť užívateľov stránky. Vhodné je umiestnenie v časti stránky, ktorá je viditeľná bez scrollovania prostredníctvom výrazného grafického prvku.
- **Odber noviniek**
 - V prípade absencie možnosti prihlásiť sa na odber noviniek je potrebné zabezpečiť, aby bola táto služba prostredníctvom webu dostupná. Zároveň platí, že nie každá stránka musí rozosielať vlastný newsletter – na mieste je otázka jednotného newslettera rozosieleného napr. riadiacim orgánom, na ktorý by sa dalo prihlásiť aj z ostatných webov v rámci operačného programu.
 - Je nutné zabezpečiť umiestnenie prihlasovania na odber noviniek spôsobom, ktorý upúta pozornosť užívateľov stránky. Vhodné je umiestnenie v časti stránky viditeľnej bez scrollovania prostredníctvom výrazného grafického prvku. Príkladom môže byť upozornenie na odber noviniek na webe OP Výskum a inovácie, ktoré na úvodnej stránke tvorí dominantný prvok.
- **Vyhľadávač**
 - V prípade absencie vyhľadávača na rýchle vyhľadávanie je potrebné zabezpečiť, aby bola táto funkcia na webe dostupná. Zároveň je treba zabezpečiť jeho funkčnosť tak, aby v zobrazovaní výsledkov boli na prvú stranu priorizované relevantné výsledky (napr. odkaz na indikatívny harmonogram výziev po zadaní termínu 'harmonogram výziev').
- **Zjednodušenie prístupu**

- Vyhľadávanie informácií by malo pre ich úspešné poskytnutie od užívateľov vyžadovať čo najmenej práce, ktorou sa pri aktivite na webe rozumie klikanie. To môže byť sťažené napr. presmerovaním na nadbytočnú stránku alebo rozložením viacerých spolu súvisiacich dokumentov na viacero stránok. Úkony vyžadujúce od užívateľov webu klikanie by sa mali v čo najväčšej možnej miere redukovať.
- *Jazykové mutácie*
 - Zvážiť náklady vypracovania dôkladných jazykových mutácií webových stránok informujúcich o EŠIF voči prínosom v podobe rozšírenia okruhu potenciálnych uchádzačov o nenávratné finančné príspevky.
- *Štandardizácia a unifikácia*
 - Pre celkovú prehľadnosť informačného prostredia je do budúca vhodné zvážiť možnosti štandardizácie spôsobu a rozsahu poskytovania informácií o EŠIF prostredníctvom webových stránok jednotlivých orgánov. S tým je spojené, že pre jeho konsolidovanosť je na mieste zvážiť možnosť poskytovania informácií v rámci jednotlivých OP prostredníctvom jednej vybranej domény, nakoľko už v súčasnosti na seba stránky OP, RO a SORO neraz vzájomne odkazujú a robia tak informačnú štruktúru menej prehľadnou.

10. Hodnotenie vybraných webových sídiel (OP EVS, OP LZ, ITMS, Partnerská dohoda) pre znevýhodnených užívateľov v prostredí internetu

Cieľ: zistiť, nakoľko sú weby prístupne pre znevýhodnených užívateľov internetu. Vyhodnotené boli weby: Partnerská dohoda, ITMS+ a dvoch vybraných RO.

Hlavné zistenia

- **Na základe bodového ohodnotenia dosiahol portál Partnerská dohoda veľmi nízku úroveň prístupnosti – 50% z plného ohodnotenia 100%. Z pohľadu porušovania jednotlivých pravidiel prístupnosti sa najväčšie nedostatky objavili v nasledovných oblastiach:**
 - Poskytnutie textového ekvivalentu ku všetkým „netextovým“ prvkom.
 - Na vyjadrenie štruktúry dokumentu používať nadpisy, pri ktorých je nutné dodržať ich špecifikáciu a logickú hierarchiu.
 - Správne označovanie zoznamov a ich jednotlivých položiek.
 - Poskytnutie jednotného a jednoznačného mechanizmu ovládania z klávesnice.
 - Spájanie menoviek s ovládačmi. Priradenie výstižného názvu každému formulárovému prvku.
- **Na základe bodového ohodnotenia dosiahol portál ITMS2014+ veľmi nízku úroveň prístupnosti – 62% z plného ohodnotenia 100%. Z pohľadu porušovania jednotlivých pravidiel prístupnosti sa najväčšie nedostatky objavovali v nasledovných oblastiach:**
 - Poskytnutie jednotného a jednoznačného mechanizmu ovládania z klávesnice.
 - Poskytnutie možnosti úplného ovládania prostredníctvom klávesnice pri zachovaní logickej postupnosti pohybu po obrazovke.
 - Spájanie menoviek s ovládačmi. Priradenie výstižného názvu každému formulárovému prvku.
 - Na vyjadrenie štruktúry dokumentu používať nadpisy, pri ktorých je nutné dodržať ich špecifikáciu a logickú hierarchiu.
 - Správne označovanie zoznamov a ich jednotlivých položiek.
- **Na základe bodového ohodnotenia dosiahol portál OP Efektívna verejná správa veľmi nízku úroveň prístupnosti – 73% z plného ohodnotenia 100%. Z pohľadu porušovania jednotlivých pravidiel prístupnosti sa najväčšie nedostatky objavili v nasledovných oblastiach:**
 - Poskytnutie textového ekvivalentu ku všetkým „netextovým“ prvkom.

- Na vyjadrenie štruktúry dokumentu používať nadpisy, pri ktorých je nutné dodržať ich špecifikáciu a logickú hierarchiu.
- Správne označovanie zoznamov a ich jednotlivých položiek.
- **Na základe bodového ohodnotenia dosiahol portál OP Ľudské zdroje veľmi nízku úroveň prístupnosti – 62% z plného ohodnotenia 100%.** Z pohľadu porušovania jednotlivých pravidiel prístupnosti sa najväčšie nedostatky objavili v nasledovných oblastiach:
 - Poskytnutie textového ekvivalentu ku všetkým „netextovým“ prvkom.
 - Na vyjadrenie štruktúry dokumentu používať nadpisy, pri ktorých je nutné dodržať ich špecifikáciu a logickú hierarchiu.
 - Poskytnutie jednotného a jednoznačného mechanizmu ovládania z klávesnice.
 - Spájanie menoviek s ovládačmi. Priradenie výstižného názvu každému formulárovému prvku.

11. Analýza systému ITMS2014+ z pohľadu skúseností žiadateľov a možností verejnej kontroly

Cieľ: zistiť spokojnosť a podnety na zlepšenie systému ITMS2014+. Zisťovanie bolo realizované prostredníctvom pološtruktúrovaných rozhovorov medzi respondentmi so skúsenosťami v rámci rôznych výziev a OP v mesiacoch júl 2017-marec 2018 a pomocou dotazníkového prieskumu v decembri 2017 zameraného na žiadateľov/žiadateľky výzvy OP EVS .

Hlavné odporúčania

- *Pre účely lepšieho monitorovania spravovania EÚ zdrojov a zvyšovania transparentnosti*
 - Vo verejne prístupnej časti informačného systému ITMS2014+ je potrebné vytvoriť prepojenie na webové stránky/sídla žiadateľov o NFP. Rovnako by bolo vhodné zvážiť prepojenie na Obchodný register, resp. Živnostenský register, Centrálny register zmlúv a Finstat.
 - Vylepšiť funkčnosť vyhľadávača tak, aby umožňoval vyhľadávanie podľa časového obdobia.
 - Zverejnenie hodnotiacich hárkov aj pre neúspešné žiadosti o NFP.
- *Pre zjednodušenie používateľskej skúsenosti*
 - Zaviesť číslovanie príloh.
 - Zjednotiť znenie ITMS2014+ s informáciami uvedenými v prílohách výzvy (formulár a pod.).
 - Doplniť nápovede pri každej jednej položke, ktorú je potrebné pri zadávaní žiadosti do ITMS2014+ vyplniť.
 - Eliminovať duplicity v predkladaní tlačných príloh a elektronických príloh nahrávaných v ITMS2014+.

12. Závěrečná konference projektu Riadenie implementácie EŠIF - výzvy a možnosti spolupráce 16.2.2018

Cieľ: výmena skúseností medzi zástupcami RO/SO, CKO a expertmi projektu a získanie podnetov na možnosti zavedenia nových prvkov do komunikácie

Hlavné zistenia a odporúčania ku komunikačným prostriedkom RO/SO/CKO o EŠIF

- Systém ITMS2014+ - reagovať na chybové hlásenia RO a odporúčania projektu,
- Weby – zjednotiť informácie na weboch Partnerská dohoda, RO/SO a ITMS2014+, pracovať s dostupnosťou, bohatosťou informácií a s funkcionalitami, možnosť newsletterov a i., vytvoriť samokontrolné checklisty pre žiadateľov,

- Informovať o výzvach monitorovacie výbory včas. Zaviesť povinnosť RO oznamovať členom MV začiatok prípravy výziev, ako aj ich vyhlásenie, do systému riadenia implementácie EŠIF,
- Konzultácie k výzvam - kvalita konzultácií závisí do veľkej miery od organizačnej štruktúry RO a od toho, ako a kto pripravuje výzvy. Kvalita zamestnancov sa tiež odvíja od kvalitného riadenia, vedenia ľudí,
- Okrem komunikácie s verejnosťou je dôležitá aj interná komunikácia. Aj od nej závisí celková atmosféra úradu, ktorá sa potom odráža aj v práci navonok,
- Pokračovať v činnosti informačno-poradenských centier v krajských mestách, zväziť možnosti centra aj v Bratislave,
- Pracovať na zjednodušení jazyka a štýlu, ktoré sú používané v dokumentoch, príručkách, výzvach. Považovať to za osobitnú odbornú pracovnú činnosť, pre ktorú je potrebné vytvoriť pozíciu, náplň práce alebo program technickej pomoci,
- Publicita – pracovať na tom, aby sa šírili aj pozitívne správy o výsledkoch jednotlivých projektov, zamerať sa na rôzne cieľové skupiny verejnosti a podľa toho voliť rôzne komunikačné prostriedky, ktoré ich oslovia.

Záver a odporúčania na zlepšenie práce s informáciami

Základné odporúčania

1. Komunikáciu v dokumentoch, výzvach, príručkách a na weboch zjednodušovať, aby bola dostatočne zrozumiteľná pre potenciálnych žiadateľov, žiadateľov a prijímateľov.
2. Informácie prostredníctvom webov zjednocovať, aktualizovať a urobiť dostupnými a prístupnými. ITMS2014+ je potrebné upraviť na základe podnetov zo správ tohto projektu. Poskytnúť spätnú väzbu riadiacim orgánom na chybové hlásenia.
3. Zlé správy nahradiť dobrými. Zamerať sa na informovanie širokej verejnosti, médií, ako aj všetkých zainteresovaných subjektov v rámci EŠIF o úspechoch dosiahnutých v projektoch. Informovanie by malo byť atraktívne. Využívať sociálne médiá aj podujatia s príťažlivým formátom.
4. Zamerať sa na to, aby každá cieľová skupina dostala adekvátne informácie: potenciálni žiadatelia, úspešní žiadatelia, neúspešní žiadatelia, monitorovacie výbory, odborná verejnosť, široká verejnosť, médiá a i. Zároveň pracovať s internou komunikáciou.

Hlavné zistenia a závery z uskutočnených prieskumov a analýz

- **Pilotný projekt informačných seminárov** v rámci výziev OP EVS bol účastníkmi prijatý veľmi dobre. **Hlavnými pozitívnymi prvkami boli:** vysoká informovanosť prostredníctvom pozvánok - adresár 4000 inštitúcií ÚSVSROS, začlenenie lektora do programu, koučovanie zástupcov RO v oblasti prezentovania a vizuálnej stránky prezentácií, napriek spokojnosti s informačnými seminármi a poskytnutými informáciami majú účastníci **obavy z administratívnej náročnosti prípravy žiadostí o NFP,**
- Výskumné rozhovory s úspešnými a neúspešnými žiadateľmi priniesli zistenie, že **nespokojnosť so zrozumiteľnosťou informovania o výzvach a počas konzultácií** pri spracovaní žiadostí o NFP z minulosti pretrváva aj do súčasnosti. Skúsení žiadatelia si síce zvykli na **členitú administratívu, nezrozumiteľnosť jazyka, množstvo pravidiel, ktoré sa v priebehu spracovania často menia, duplicitu vo vyžadovaní informácií alebo dokumentov a neustálu obavu, či ich porozumenie je**

správne, stále to však nepovažujú za priaznivý stav. **Odporúčame dosiahnutie zhody medzi RO na štandardizácii požiadaviek na žiadateľov, a to stanovenie maximálnej miery údajov**, ktoré sa od žiadateľov budú pýtať, aby žiadatelia neboli zaťažovaní rôznymi ďalšími prílohami a údajmi v rôznych operačných programoch.

- Prístupnosť všetkých skúmaných webov **pre znevýhodnených užívateľov v prostredí internetu** bola vyhodnotená ako veľmi nízka. Odporúčame samostatné webové sídla so štandardizovanou štruktúrou a spracovanie manuálu pre jednotný dizajn a architektúru stránok obdobne ako v prípade dizajnu manuálu elektronických služieb verejnej správy.
- Prieskum bohatosti informácií a funkcionalít webov RO, SO/SORO a OP ukázal **nízku informovanosť najmä v poskytovaní dodatočných informácií**, ako napr. sekcie najčastejšie kladených otázok, príklady úspešných projektov z minulosti, aktuálne dianie v OP, teda informácie, **ktoré by užívateľom uľahčili spracovanie žiadostí** o NFP. Zároveň sa ukázala ako **problematická celková užívateľská prijateľnosť stránok**.
- **Odporúčame okruhy, ktorými bude potrebné v tejto téme sa ďalej zaoberať a zapracovať ich do systému riadenia EŠIF:**
 1. systém požiadaviek na žiadateľov, ich rozsah,
 2. formulácie požiadaviek a celková zrozumiteľnosť jazyka, ktorým sa voči žiadateľom komunikuje,
 3. možnosti štandardizácie naprieč operačnými programami,
 4. zvýšenie užívateľskej prijateľnosti webových stránok, 5. zlepšenie zrozumiteľnosti konzultácií so žiadateľmi.

Cieľom by mala byť zrozumiteľnosť informácií pre žiadateľov o NFP, ktorí sú odborníci vo svojej oblasti, pričom nemusia byť odborníci v oblasti tzv. eurojazyka, podávaní tzv. europrojektov, ktoré sú v súčasnosti skôr zdrojom obáv, neistoty, frustrácie, čo spôsobuje u mnohých inštitúcií demotiváciu k ich využívaniu.

Možnosťou je tiež **osobná komunikácia projektových manažérov so žiadateľmi priamo v regiónoch**, s cieľom lepšieho porozumenia kontextu realizácie projektov a taktiež lepšej kontroly kvality projektov. Alternatívou môžu byť **regionálne konferencie**, na ktorých by projektovým manažérom žiadatelia prezentovali informácie o priebežnej implementácii projektov. V súčasnosti je vzťah voči žiadateľom nastavený skôr podozrievavo, preto bude potrebné preorientovanie na klientsky prístup a napĺňanie misie OP.

Za účelom dosiahnutia užšieho kontaktu, lepšej komunikácie a kvalitnejších konzultácií by **bolo vhodné z technickej pomoci vyčleniť viac prostriedkov na budovanie kapacít, školenia a pod.** Spoločným cieľom je väčšia spokojnosť s procesom aj s výsledkami na oboch stranách – žiadateľov, riadiacich orgánov, ako aj CKO. Naším plánom je otestovať takýto prístup v rámci OP EVS.

Všetky podkladové materiály k tejto správe nájdete na webovom sídle Úradu splnomocnenca vlády SR pre rozvoj občianskej spoločnosti, v sekcii Projekt Partnerstvo

Link: http://www.minv.sk/?ros_ptp_partnerstvo

Spracovali: Magdaléna Bernátová, Veronika Prachárová, máj 2018