

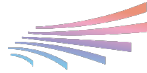
SKÚSENOSTI ŽIADATEĽOV O NENÁVRATNÉ FINANČNÉ PROSTRIEDKY Z EÚ FONDÓV

VERONIKA PRACHÁROVÁ

**ANALÝZA HLAVNÝCH NEDOSTATKOV
INFORMAČNÉHO PROSTREDIA NA
ZÁKLADE POLOŠTRUKTÚROVANÝCH
ROZHOVOROV SO ŽIADATEĽMI**



Európska únia
Európsky fond
regionálneho rozvoja



Úrad splnomocnenca vlády SR
pre rozvoj občianskej spoločnosti



ÚRAD PODPRESEDU VLÁDY SR
PRE INVESTÍCIE
A INFORMATIZÁCIU

Projekt „Efektívne zapojenie občianskej spoločnosti do implementácie a monitorovania EŠIF zavádzaním participatívnych postupov“ je spolufinancovaný Európskou úniou z prostriedkov operačného programu Technická pomoc 2014 – 2020, ktorý bol podporeurópskeho fondu regionálneho rozvoja.



Obsah

1	Úvod.....	4
2	Základné informácie k rozhovorom a respondentom	6
3	V čom spočíva neúspech žiadosti?	8
4	Informácie o výzvach	9
4.1	Zrozumiteľnosť vybraných výziev	10
4.2	Klady a zápory konkrétnych náležitostí výziev	12
4.3	Príručka pre žiadateľa	13
4.4	Skúsenosti s výzvami z iných grantových schém	14
5	Informácie o príprave projektu	16
5.1	Využitie externých konzultantov pri príprave projektov	16
5.2	Konzultácie s riadiacimi a sprostredkovateľskými orgánmi.....	16
5.3	Konzultácie s agentúrami na to určenými.....	20
6	Kompletizácia projektu	21
7	Respondentmi navrhované riešenia	23
	Zdroje	25



1 Úvod

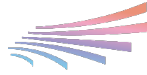
V marci 2017 bol spustený pilotný projekt Partnerstvo, ktorým sa po prvýkrát vytvoril formalizovaný priestor pre profesionálnu spoluprácu medzi expertmi mimovládneho sektora a štátom v oblasti riadenia a monitorovania štrukturálnych fondov EÚ (Ministerstvo vnútra SR 2017). Jeho cieľom je konkrétne vytvoriť a otestovať nové spôsoby zapojenia neštátnych partnerov do najdôležitejších oblastí riadenia fondov EÚ a tým posilniť partnerstvo štátu a občianskej spoločnosti. V priebehu jedného roka tak dochádza k testovaniu nových postupov pri nastavovaní podmienok výziev, pri informovaní a komunikácii s verejnosťou a pri verejnej kontrole a monitorovaní fondov EÚ.

Súčasťou projektu je aj aktivita zameraná na analyzovanie súčasných nástrojov a prístupov k informovaniu verejnosti o politike súdržnosti a komunikácii s vybranými skupinami oprávnených prijímateľov. Pre zhodnotenie existujúceho stavu, ako aj nastavenie odporúčaní, bolo nevyhnutné nielen zhodnotiť všetky dostupné informácie týkajúce sa podávania žiadostí, ale aj poznať priame skúsenosti žiadateľov o nenávratné finančné prostriedky z EÚ fondov. Aktivita bola preto realizovaná prostredníctvom viacerých sub-aktivít ako napríklad dotazníky, analýza dokumentov a analýza a hodnotenie webových stránok riadiacich a sprostredkovateľských orgánov. Všetky výskumné sub-aktivity mali za cieľ prispieť k lepšiemu porozumeniu základných nedostatkov a problémov v oblasti informovanosti a využívania komunikačných nástrojov.

Jedným z pilierov aktivity bolo aj uskutočnenie pološtruktúrovaných rozhovorov, nakoľko zisťovanie informácií prostredníctvom dotazníkov má síce svoje výhody v zmysle získania ľahko-spracovateľných odpovedí od veľkého počtu respondentov, avšak na druhej strane možno považovať za problematickú úroveň zachytenia komplexnej reality. Inými slovami, dotazníková metóda neumožňuje respondentovi, aby dostatočne upresnil svoje skúsenosti, hodnotenia, postoje a ani návrhy na zlepšenie existujúceho stavu. Navyše, napriek tomu, že dotazníky sú zvyčajne vnímané ako jeden z viac objektívnych výskumných postupov na zber dát, nakoľko vychádzajú z väčších vzoriek respondentov, výsledky môžu byť skreslené následkom viacerých faktorov ako chybné vyhotovenie dotazníka, chyby pri zbere dát, chýbajúce odpovede, predpojaté znenie dotazníka, nepochopenie otázok, či chyby pri kódovaní, spracovaní a interpretácii výsledkov (Oppenheim 1992).¹

Z dôvodu, že jedným z hlavných zámerov analýzy je získanie komplexných informácií o nedostatkoch, ktoré spôsobujú nezrozumiteľnosť a tým vedú k chybovosti, resp. k nezapojeniu sa do výzvy a/alebo predloženiu nekompletného projektu, bolo teda nevyhnutné uskutočniť aj sériu pološtruktúrovaných rozhovorov. Pološtruktúrované rozhovory poskytujú priestor na to, aby výskumníci mohli požiadať respondenta o objasnenie, resp. presnejšie vysvetlenie jeho perspektívy vlastnými slovami (Harris & Brown 2010). Alebo inak, kvalitatívne údaje z rozhovorov umožňujú zhromažďovanie hlbších poznatkov o postojoch, názoroch a činnostiach respondentov (Kendall 2008) a z toho dôvodu sa aj

¹ Chceme zdôrazniť, že uskutočnenie dotazníkového prieskumu má tiež svoj zmysel, nakoľko pri ich kvalitnom vypracovaní môžu poukazať na existujúce trendy v rámci skúmanej vzorky respondentov (Kendall 2008).



častokrát používajú spolu s dotazníkmi (napr. Brookhart & Durkin 2003; Lai & Waltman 2008; Reams & Twale 2008).²

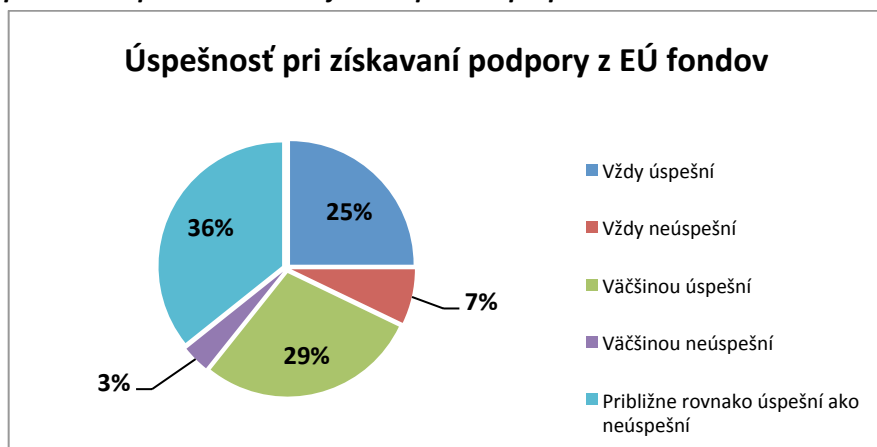
Analýza poskytuje informácie o našich najdôležitejších zisteniach, pričom sa skladá zo šiestich hlavných častí. V prvej časti objasňujeme metodiku pri uskutočňovaní pološtruktúrovaných rozhovorov. Druhá následne rozoberá oficiálne dôvody riadiacich a sprostredkovateľských orgánov, prečo niektoré žiadosti neboli pri uchádzaní sa o EÚ fondy úspešné. Nakoľko však samotné zdôvodnenia a komunikácia so zodpovednými orgánmi po vyhodnotení projektov neumožňuje dostatočne vykresliť existujúcu situáciu, v tretej, štvrtej a piatej časti sa podrobne venujeme miere porozumenia a dostatočnosti informácií, ktoré sa žiadateľom o EÚ fondy dostalo v procese podávania žiadostí. V závere poukazujeme na konkrétne odporúčania od žiadateľov pre zlepšenie existujúcich procesov.

² Vid' aj Villanova (1984) a Reams & Twale (2008).

2 Základné informácie k rozhovorom a respondentom

V rámci výskumnej aktivity bolo v období od júla 2017 do marca 2018 uskutočnených celkovo 32 rozhovorov v trvaní 40 až 80 minút. Medzi respondentov pritom patrili, ako úspešní, tak aj neúspešní žiadatelia o nenávratné finančné príspevky z EÚ fondov v programovom období 2007 – 2013 a 2014 – 2020 (viď graf č. 1). Dôraz bol kladený na správny mix medzi respondentmi, nakoľko práve žiadatelia, ktorí majú skúsenosti s neúspechom sú častokrát veľmi dôležitým zdrojom informácií.

Graf č. 1: Respondenti z pohľadu doterajších úspechov pri podávaní žiadosti o NFP



Zdroj: Autori

Je však potrebné zdôrazniť, že pri získavaní respondentov bola využitá najmä metóda tzv. snehovej gule. Prví respondenti boli oslovení na základe informácií dohľadateľných z verejne dostupných zdrojov a následne boli dopytovaní, či poznajú iných žiadateľov so zdôraznením skutočnosti, že môže ísť aj o neúspešných uchádzačov a ľudí pôsobiacich kdekoľvek v SR. Táto metóda sa bežne používa pri štúdiách skúmajúcich špecifickú populáciu, t.j. týkajúcich sa respondentov spĺňajúcich špecifické kritériá (Martínez-Mesa et al. 2016).³ Pri zdôraznení ďalších konkrétnych kritérií, v našom prípade „neúspech“ podaných žiadostí a pôsobenie hocikde na Slovensku, sa znižuje miera prívetkej homogenity respondentov (viď napríklad mapu č. 1).

³ Vid' napríklad Hammersley et al. (1990).

Map of Slovakia showing the number of respondents by region. The map is color-coded by region: Bratislava (blue), Trnava (orange), Nitra (green), Trenčín (purple), Žilina (pink), Banská Bystrica (light blue), Prešov (yellow), Košice (red), and Spišsko-Prešovské (light green). Blue squares with white numbers indicate the number of respondents in each region. A legend box in the bottom right corner shows a blue pin icon and the text 'Počet respondentov'.

Region	Počet respondentov
Bratislava	6
Trnava	1
Nitra	4
Trenčín	2
Žilina	1
Banská Bystrica	6
Prešov	2
Košice	1
Spišsko-Prešovské	1

Pracovná pozícia respondenta



Pracovná pozícia	Podiel (%)
Vedúca funkcia	44%
Projektový manažér	34%
Iný zamestnanec	22%

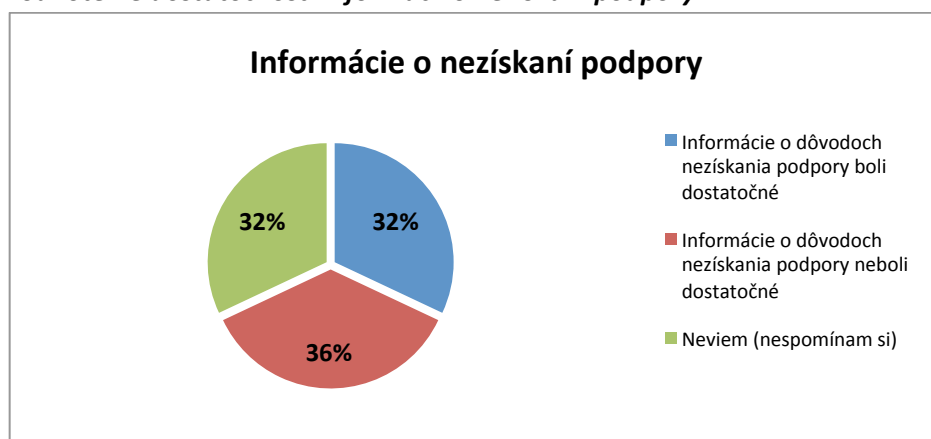
7

3 V čom spočíva neúspech žiadosti?

V kontexte respondentov, ktorí zažili situáciu, kedy im nebol schválený projekt je nutné uviesť, že vo väčšine prípadov **nepovažovali informácie o dôvodoch nezískania za dostatočné** (viď graf č. 3). Ako sa však ukázalo, výpovedná hodnota zdôvodnenia nie je ten najväčší nedostatok. Približne 12 % respondentov zvýraznilo, že sa **museli snažiť aj o to, aby sa vôbec k nejakému zdôvodneniu dostali**. Jeden z nich napríklad uviedol, že spolu s kolegami museli telefonicky zisťovať, či „spravili formálnu chybu“, prípadne „kde (...) spravili chybu“, aby sa jej do budúcnosti vyvarovali (RES21). Iný respondent dokonca uviedol, že bolo „treba veľmi dupať“, aby zistili, prečo neboli úspešní, pričom v niektorých prípadoch im „nechceli dať nahliadnuť do hodnotenia, aj keď na to [mali] nárok“ (RES2). Obdobne uviedol aj ďalší respondent, že „niekedy [nedostanú] feedback vôbec“ (RES19) alebo dokonca, že keď sa „pýtali (napr. OPIS), aj opakovane“, že prečo „neboli úspešní, tak (...) žiadna odpoveď neprišla“ (RES28).

Viac ako tretina respondentov uviedla, že informácie, ktoré obdržali **poukazovali iba na formálne chyby, resp. administratívne nedostatky** (napr. zle vyplnený formulár) a nešli viac do hĺbky. V tejto veci jeden respondent taktiež spomenul, že „niekedy [išlo o] všeobecný feedback odvolávajúci sa na nejaký paragraf a neuvádzali sa [konkrétne] chyby“ (RES19) a druhý, že väčšinou dostali „formálne listy“, z ktorých sa nič nedozvedeli (RES28). V tomto kontexte je zaujímavou poznámkou respondenta to, že na Slovensku sa po spätnej väzbe odstraňujú „hlavne administratívne nedostatky“, lebo o kvalitatívnych sa nikdy nedozvedia (RES1). Rovnako sa dá spomenúť, že viac ako desatina respondentov, či už priamo alebo nepriamo narážala na neschopnosť poverených hodnotiteľov zhodnotiť kvalitu projektu. Jeden respondent konkrétne uviedol, že „niekedy sú hodnotitelia odborníci v inej oblasti a nemajú v oblasti [projektu] skúsenosti“ (R13). Zaujímavým je aj fakt, že takmer pätina opýtaných uviedla, že za dôvod ich neúspechu považujú nedostatočný lobing.

Graf č. 3: Zhodnotenie dostatočnosti informácií o nezískaní podpory



Zdroj: Autori

Nakoľko samotné zdôvodnenia a komunikácia so zodpovednými orgánmi po vyhodnotení projektov **neumožňuje dostatočne vykresliť existujúcu situáciu**⁵ je potrebné sa podrobne venovať miere porozumenia a dostatočnosti informácií, ktoré sa žiadateľom o EÚ fondy dostalo v procese podávania

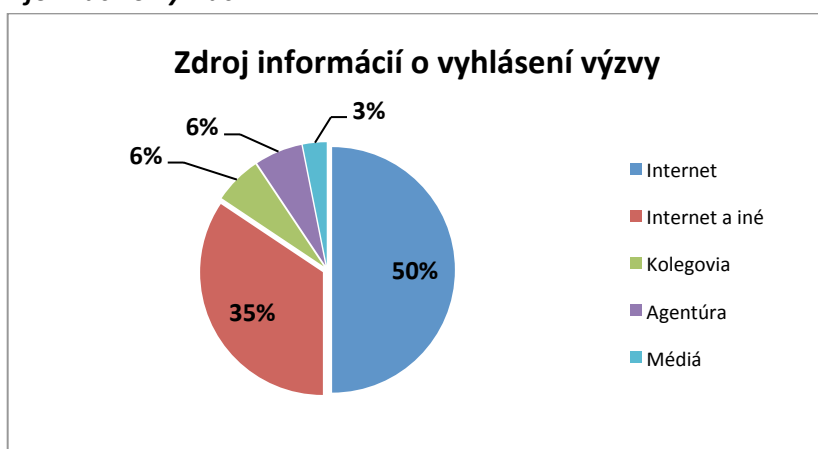
⁵ Navyše takmer 13 % respondentov podalo iba jeden projekt, ktorý nebol v čase uskutočnenia rozhovoru vyhodnotený.

žiadostí. Ďalšie časti sa zamerajú na informácie a komunikáciu so zodpovednými orgánmi vo fáze vyhlásenia výzvy, pri príprave projektu a napokon pri kompletizácii projektu.

4 Informácie o výzvach

Väčšina respondentov sa **najčastejšie o výzvach dozvedá prostredníctvom internetu** (viď graf č. 4). Sledujú pritom konkrétne webové stránky (napr. ministerstiev, agentúr, ITMS portál) alebo dostávajú newsletter-e od súkromných agentúr, či agentúr pre regionálny rozvoj. V tejto súvislosti je zaujímavá skutočnosť, že až takmer **63 % respondentov vôbec nevedelo, že majú možnosť zapojiť sa do prípravy samotnej výzvy**. Niektorí si dokonca položili rečnícku otázku, či to nie je problematické z pohľadu konfliktu záujmov (napr. RES1).

Graf č. 4: Zdroj informácií o výzvach

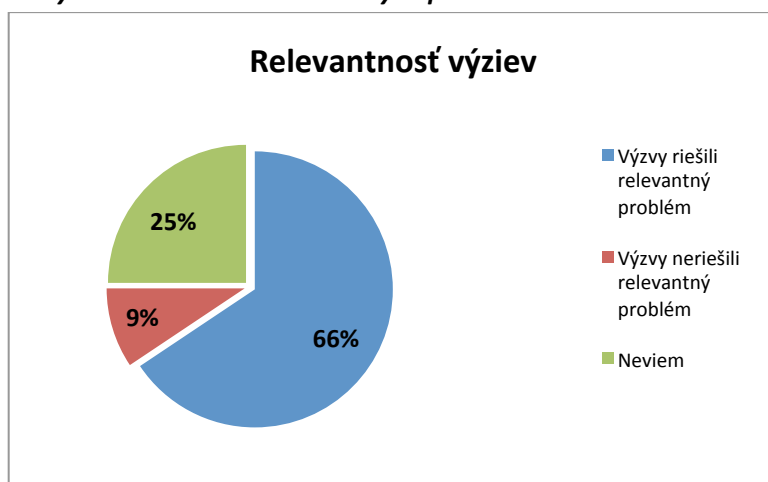


Zdroj: Autori

Za veľmi pozitívnu možno označiť skutočnosť, že **podľa dvoch tretín respondentov sledované výzvy vo všeobecnosti riešia relevantný problém** (viď graf č. 5). V rámci kritickejších reakcií sa spomínalo to, že niekedy nereflektujú aktuálny stav a existujúce potreby (RES12), prípadne, že riešia problémy len „veľmi čiastkovo, lebo nie sú naviazané na stratégie“ (RES1)⁶ alebo dokonca, že „vyhlasovatelia nevedia, čo chcú tou ktorou výzvou povedať“ (RES18). Objavila sa však aj zmienka, že výsledný dopad výzvy závisí od žiadateľov a ich schopnosti zrealizovať navrhovaný projekt (RES8).

⁶ Respondent dokonca uviedol, že aj „kritériá by ale mali byť určené na základe stratégie s výhľadom na niekoľko rokov a k niečomu smerovať“ (RES01).

Graf č. 5: Zameranie výziev na riešenie relevantných problémov



Zdroj: Autori

Rovnako možno vnímať kladne fakt, že až **takmer dve tretiny respondentov považovalo vo všeobecnosti nastavenie financovania vo výzvach za zrozumiteľné** (viď tabuľku č. 1). V prípade, ak mali respondenti opačný pocit, tak udávali ako dôvody najmä veľký počet „nuáns, čo patrí medzi paušálne výdavky a čo patrí medzi oprávnené výdavky projektu (bežné)“ (RES7), problém pochopiť „ktoré [výdavky] sú priame a nepriame (...) rovnako aj tie paušálne“ (RES9), alebo to, či „napríklad nepredvídané výdavky [treba] zahrnúť do rozpočtu“ (RES15).

Tabuľka č. 1: Hodnotenie zrozumiteľnosti nastavenia financovania

Nastavenie financovania	Počet	Podiel
Nastavenie financovania bolo zrozumiteľné	21	65,63 %
Nastavenie financovania nebolo zrozumiteľné	4	12,50 %
Neviem	7	21,88 %
Spolu	32	

Zdroj: Autori

Ďalej až vyše 70 % opýtaných vo veci obsahového nastavenia výzvy uviedlo, že výzvy podľa nich **vo všeobecnosti smerovali na správne cieľové skupiny** (viď tabuľku č. 2). V tejto súvislosti takmer pätina respondentov zvýraznila najmä flexibilitu úpravy tejto oblasti vo výzvach, čo im pri pripravovaní projektov veľmi pomohlo.

Tabuľka č. 2: Hodnotenie nastavenia cieľových skupín

Hodnotenie nastavenia cieľových skupín	Počet	Podiel
Výzva smerovala na správne cieľové skupiny	23	71,88 %
Výzva nesmerovala na správne cieľové skupiny	4	12,50 %
Neviem	5	15,63 %
Spolu	32	

Zdroj: Autori

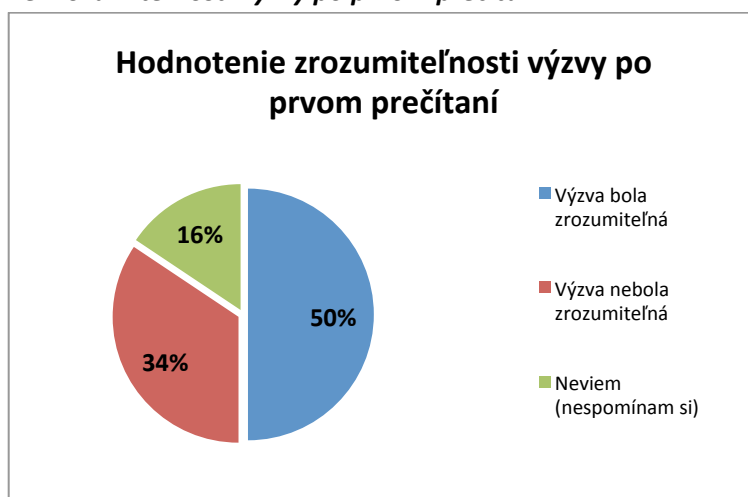
4.1 Zrozumiteľnosť vybraných výziev

Ako uviedol v rámci rozhovoru jeden respondent, otázka zrozumiteľnosti výziev sa nedá zovšeobecňovať, nakoľko „niektoré [výzvy] sú na pochopenie komplikované. Na druhej strane,

niektoré sú veľmi jasné“ (RES18). Aj z tohto dôvodu mali respondenti uviesť jednu konkrétnu výzvu,⁷ na ktorú si najlepšie spomínali, a ďalšie otázky smerovali na jednotlivé špecifické náležitosti tej ktorej výzvy. Päťina respondentov pritom uviedlo výzvu Operačného programu Efektívna verejná správa, desatina uviedla výzvu Integrovaného regionálneho operačného programu a rovnako desatina spomenula výzvu Operačného programu Ľudské zdroje.

Viac ako polovica respondentov považovala celkovo vybranú výzvu za zrozumiteľnú, zatiaľ čo 34 % uviedlo, že podľa nich nebola zrozumiteľná.⁸ Je potrebné spomenúť, že niektorí respondenti explicitne uviedli, že k lepšiemu pochopeniu výzvy im pomohlo aj to, že sa zúčastnili informačného seminára (napr. RES12, RES19). Zaujímavým faktom je, že presne polovici respondentov prišla výzva zrozumiteľná už po prvom prečítaní (viď graf č. 6). Respondenti to pritom zdôvodňovali najmä tým, že nie sú nováčikovia (napr. RES29).

Graf č. 6: Hodnotenie zrozumiteľnosti výzvy po prvom prečítaní



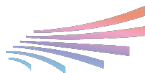
Zdroj: Autori

V rámci rozhovorov sa častokrát poukazovalo aj na snahu riadiacich a sprostredkovateľských orgánov rôznymi spôsobmi zlepšovať zrozumiteľnosť výziev. Jeden respondent v tejto veci však podotkol, že **hoci sa výzvy zodpovedné orgány „snažili zjednodušiť, nepodarilo sa to“** (RES2). Iní respondenti to potvrdili slovami, že vo výzvach „sú také „eurobláboly“, nie je to podané stručne, vecne, jasne, ako pre laika“ (RES29) alebo že si niekedy nevedia „vysvetliť pojmy, definície“ (RES28). Padlo taktiež aj vyjadrenie, že jazyk, akým bola výzva napísaná „bol úradnícky. Všetky takéto dokumenty sú písané nie veľmi užívateľsky priateľským spôsobom. Bolo to strašne dlhé“ (RES8). Respondenti v tejto veci taktiež uvádzali, že existovalo k výzve „strašne veľa príloh, boli neprehľadne nazvané a nebolo jasné čo si má človek vlastne prečítať ako prvé a v akom poradí si to má prečítať“ (RES7) alebo dokonca uviedli, že hlavným problémom „je komplexnosť výzvy a [to, že] nie je reálne, aby si to všetko človek prečítal a vedel“ (RES13).

Rovnako sa spomínala skutočnosť, že aj dokumenty, ktoré mali priblížiť existujúce pravidlá (príručka pre žiadateľa, manuály a pod.) mali priveľa strán a boli písané zložito (pre viac informácií viď časť „3.3 Príručka pre žiadateľa“). Prípadne poukázali na problém, že sa „viackrát (...) menila príručka pre

⁷ V rámci rozhovoru bolo uvedené, že môžu rozoberať dve výzvy, narazilo sa však na problém, že si nespomínajú alebo začali odpovede pre obe výzvy spájať.

⁸ Zvyšok (viššie 9%) si nespomínalo.



žiadateľa“, pričom boli na „stránke [zverejnené aj] staré verzie“ a hoci „tie informácie, ktoré sa menili neboli zásadného charakteru, bolo to mäťúce“ (RES22).

Takmer pätina respondentov v kontexte zrozumiteľnosti výzvy a príručky pre žiadateľa podotkli, že aj v prípade, že niečomu nerozumeli mali možnosť kontaktovať priamo riadiaci alebo sprostredkovateľský orgán. Zaujímavá situácia nastala v prípade výzvy OP EVS, kde opýtaní poukázali na skutočnosť, že **niektoré informácie neboli vo výzve vôbec uvedené**. Konkrétne jeden respondent spomenul, že na konci, keď mal stretnutie s riadiacim orgánom zistil, že „tvorba politík na celé územie SR vyžaduje uzavretie memoránd o spolupráci aj s ľuďmi zo všetkých okresov“, pričom to „nebolo nikde v rámci materiálov“ (RES8). Ďalší respondent uviedol, že mali „pochybnosť [o tom], aký majú mať OZ predmet činnosti, keď nemajú podnikateľskú činnosť“, pričom nikde nebolo uvedené, čo majú v takom prípade robiť, a teda volali na riadiaci orgán a napokon to vyriešili (RES3).

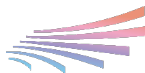
V rámci iných výziev taktiež nebola situácia bezproblémová. Jeden respondent konkrétne uviedol, že nevedel dohľadať vo výzve a ani v príručke pre žiadateľa v celku zásadnú informáciu, a teda napísal riadiacemu orgánu „otázku e-mailom a odpoveď bola taká, že odcitovali to isté, čo bolo v príručke“, takže mu to nepomohlo a musel to zvládnuť sám (RES28).

Niektorí respondenti priznali, že zo začiatku vnímali nastavenie a zrozumiteľnosť výzvy pozitívne, no **postupne sa pridávali dodatky, ktoré všetky procesy skomplikovali**. Jeden opýtaný napríklad uviedol, že „pribúdali stále nové a nové dodatky“, čím sa výzva stávala neprehľadnou a zodpovedné orgány po nich „vyžadovali veci, ktoré boli neopodstatnené“, pričom to bol „netransparentný prístup, neúnosná byrokracia“ (RES25). Obdobne ďalší respondenti uviedli, že najhoršie na celom procese bolo, že „každé 2-3 mesiace sa vydávali dodatky“ (RES5), prípadne priamo zhodnotili, že dodatky vplývali „veľmi negatívne na prostredie z hľadiska spustenia projektov“ (RES1), alebo že im výrazne sťažovali prácu. Padla aj poznámka, že sa boja toho, že „si [riadiace orgány] zmenia v priebehu procesu pravidlá. Možno ani nie preto, že budú sami chcieť, ale z nejakého dôvodu budú musieť“ (RES2). Na veľmi nešťastnú situáciu poukázal ďalší respondent „mali sme napísanú žiadosť a **deň predtým aktualizovali [výzvu] a trebalo [sic] tam niečo iné, nové tlačivo. Tak sme to museli celé robiť nanovo**“, pričom ich o tejto zmene neinformovali a dozvedeli sa o tom len vďaka tomu, že pravidelne kontrolovali webovú stránku zodpovedného orgánu (RES23). V zásade to zhrnul jeden opýtaný slovami, že si nie je istý „či tento rok vôbec bola jediná výzva, ktorá sa nemenila. Niečo si pripravíte, potom zmenia podmienky a zvyšuje sa nevôľa ľudí a administratívna náročnosť. Principiálne je [pri zrozumiteľnosti] skôr problém v procesnej stránke výziev – zmeny, doplnenia“ (RES1).

4.2 Klady a zápory konkrétnych náležitostí výziev

V rámci rozhovorov boli respondenti požiadaní aj o zhodnotenie konkrétnych náležitostí výziev, a to oprávnených aktivít, úpravy financovania a rozpočtu, oprávnených subjektov a relevantných príloh.

Pri otázke, čo respondentom najviac prekážalo pri oprávnených aktivitách vo výzvach sa poukazovalo najmä na to, že v minulosti boli ich presné zoznamy zbytočne obmedzujúce (RES2), že by sa nemal požadovať opis výsledkov ale samotné výsledky (RES8) a že táto časť býva zbytočne dlhá (RES14) a nie úplne zrozumiteľná (RES5, RES7, RES19). Pri poslednom menovanom nedostatku respondent konkrétne uviedol, že **nebolo „jasné, čo sa myslí pod aktivitou, že aká široká môže byť**. Tým pádom sme sa dopracovali k tomu, že máme vyše desať aktivít, pritom reálne to mohla byť jedna alebo dve.



V podstate to, že by to bolo vhodnejšie to všetko dať do dvoch aktivít, sme sa dozvedeli až počas osobnej konzultácie, ale neskoro, keď už sme to mali všetko napísané“ (RES7).

V oblasti úpravy financovania a rozpočtu respondenti poukazovali na zbytočnú administratívnu náročnosť (napr. RES32) a komplikovaný jazyk (napr. RES5). Jeden respondent poukázal na to, že **až v procese s kolegami „zistili, že komentáre k rozpočtu sú najrozsiahlejšia položka, ktorú treba poriadne rozpisovať podľa určitého presného vzoru, ktorý nikde nebol uvedený“**, pričom mali „už echo z ostatných organizácií, že im prišla výzva na doplnenie a že tie komentáre k rozpočtu majú zle“, takže už očakávali, že to má byť podľa nejakého vzoru a rovno si ho vypýtali, keď reagovali na výzvu na doplnenie žiadosti a riadiaci orgán im „ho poskytol až na vyžiadanie“ (RES7). Ďalší poukázal na nespravodlivosť systému v zmysle odstupňovania platov podľa titulov – v ich prípade mali totiž v tíme človeka „len s titulom magister“, ktorý bol ale jeden z najväčších expertov v oblasti bezpečnosti na Slovensku, no nemohli mu dať lepšie platové ohodnotenie (RES8).

Vo veci oprávnených subjektov sa v zásade v rozhovoroch iba spomenulo, že „je škoda, že niektoré inštitúcie/organizácie by aj chceli napísať projekt, aj by mali dobrý nápad, ale nie sú oprávneným subjektom vo výzve“ (RES21).

Veľmi kriticky sa respondenti stavali voči úprave a požiadavkám vychádzajúcim z relevantných príloh. Považovali ich za „jedinú buzeráciu“ (RES4), „málo zrozumiteľné“ (RES5) a až **štvrtina uviedla, že je to zbytočnosť, lebo by to „malo fungovať elektronicky“** a štát by si mal „sám vedieť vyhľadať“ informácie zo sociálnej poisťovne, či registra trestov. Rovnako respondenti upozornili na to, že niektoré prílohy sa opakovali (RES9, RES21). Takmer pätina opýtaných zdôraznila, že sa zbytočne vyžaduje veľa príloh, pričom by podľa niektorých z nich „stačilo až keď niekoho akceptujú, tak potom si vyžiadať tie veci, ktoré veľmi potrebujú“ (RES9, RES13, RES16). V tejto veci však jeden respondent upozornil na skutočnosť, že je to teraz „jednoduchšie lebo už sa to rieši cez čestné vyhlásenia a až po schválení sa vyžaduje doloženie všetkých príloh“ (RES20).

Jeden opýtaný v tejto oblasti poukázal na zlú komunikáciu s riadiacim orgánom, nakoľko až prineskoro zistil, že mu stačí miesto pôvodne požadovaných formalizovaných memoránd o spolupráci „doložiť [jednoduchú] e-mailovú komunikáciu“. Čo je však horšie **dostal od riadiaceho orgánu protichodné informácie** (RES7). Konkrétne uviedol, že „zo začiatku sme nevedeli, že potrebujeme memorandá zo všetkých regiónov, keď chceme, aby tam bol splnený ten celoslovenský dopad. V tejto veci nám dokonca prišli trikrát protichodné informácie, že čo vlastne potrebujeme. Dokonca aj v rámci osobných stretnutí nám prišli protichodné informácie“ (RES7).

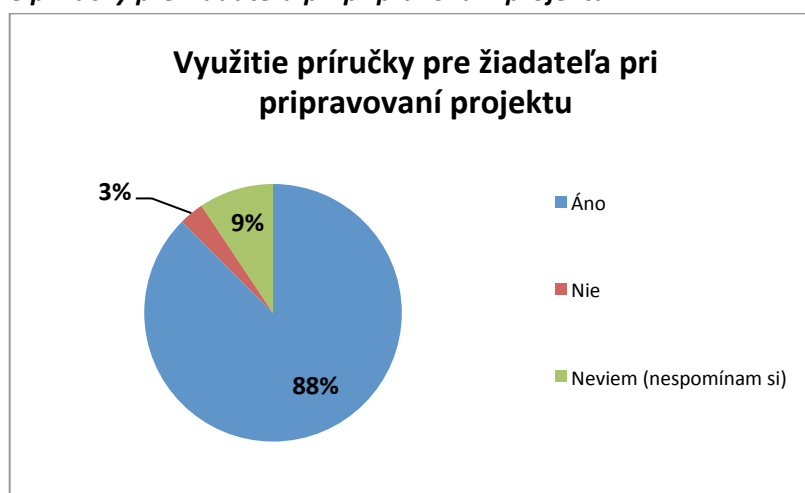
4.3 Príručka pre žiadateľa

V súvislosti s príručkou pre žiadateľa je nutné poukázať na viacero skutočností. Napriek tomu, že ju **pri príprave projektu využilo až takmer 90 % žiadateľov** (viď graf č. 7), jej celkový prínos ohodnotili v priemere známku 3. V prípade zrozumiteľnosti jej dali rovnako v prieme 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. Ako napríklad uviedol jeden respondent „Všetky sú písané v štýle úradníckeho systému. Kým si na to nezvykneš, že preskočíš tretinu príručky, kým sa dostaneš k podstatným veciam“ (RES2), či ďalší opýtaný „niektoré formulácie sme si museli overiť, či im správne rozumieme“ (RES6).

Rovnako až štvrtina respondentov spomenula, že **príručka je prídlhá**. V tejto veci sa napríklad uviedlo „príručka má 60 strán – je to komplikované na preštudovanie“ (RES2) alebo „bývajú strašne dlhé. Rovnako aj čo projekt, tak to iná príručka. Tak IROP má jednu, ale máme aj zo životného prostredia, to je zase, že úplne iné“ (RES23). Niektorí respondenti nakoniec došli do stavu, že ju nečítajú, nakoľko „existuje 100 príloh, v prílohe prílohy býva podstatná vec, ktorá v príručke nie je“ (RES1). Na to, že **v príručke chýbajú informácie** poukázala aj iný „niekedy informácie neboli dostatočné a museli sme sa dopátrať k nim iným spôsobom, alebo to nebolo prehľadné“ (RES3).

Graf č. 7: Využitie príručky pre žiadateľa pri pripravovaní projektu



Zdroj: Autori

Riešenia zhrnul jeden respondent so slovami, žeby tam mohli „byť použité nejaké príklady z praxe, vizuál a jazyk by sa dal vylepšiť, každá kapitola by mohla obsahovať nejaký výruc [sic], aby sme si ľahšie predstavili o čom to bude. Tiež by bolo dobré zvýrazniť, čo bolo aktualizované, aby sme nemuseli po každej aktualizácii čítať celú príručku. Treba ju jednoducho spraviť viac user-friendly“ (RES12).

4.4 Skúsenosti s výzvami z iných grantových schém

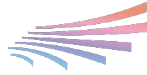
Takmer **90 %** zo všetkých respondentov uviedlo, že má skúsenosti aj z iných grantových schém (mimo EÚ fondov). Takmer pätina z nich pritom spomenula konkrétne schému INTERREG (*European Territorial Cooperation - ETC*).⁹

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“ (napr. RES4). Taktiež takmer pätina zvýraznila, že v iných schémach existovala **zrozumiteľnejšia a flexibilnejšia úprava rozpočtu**. V tejto súvislosti poukázali aj na konkrétne možnosti zlepšenia pri nastavení procesov pri EÚ fondoch: „Tvorba rozpočtu pri OP EVS veľmi závisí na hodinovej sadzbe a nedá sa tam napísať, že tento výstup bude stáť toľko a toľko, ale treba tam napísať, že aká je hodinová sadzba. Pri Fonde pre Transparentné Slovensko sa napríklad dali použiť oba postupy. Pri niektorých pozíciách dáva zmysel, aby tam bola uvedená hodinová sadzba a pri iných vôbec. Dať obe možnosti je podľa mňa veľmi

⁹ INTERREG je program interregionálnej spolupráce, ktorý financuje projekty založené na spolupráci medzi regionálnymi a miestnymi orgánmi z celej EÚ vedúce k rovnomernému rozvoju kontinentu.



Európska únia
Európsky fond
regionálneho rozvoja



Úrad splnomocnenca vlády SR
pre rozvoj občianskej spoločnosti



ÚRAD PODPRESEDU VLÁDY SR
PRE INVESTÍCIE
A INFORMATIZÁCIU

dôležité“ (RES7). Rovnako dôležito vyzdvihol jeden respondent (RES18), že napríklad INTERREG nie je síce ľahší, ale je pozitívne, že vždy dodržiavajú časový harmonogram a bol im zaslaný hodnotiaci hárok (feedback o bodoch), na základe ktorého sa vedeli poučiť zo svojich chýb.

5 Informácie o príprave projektu

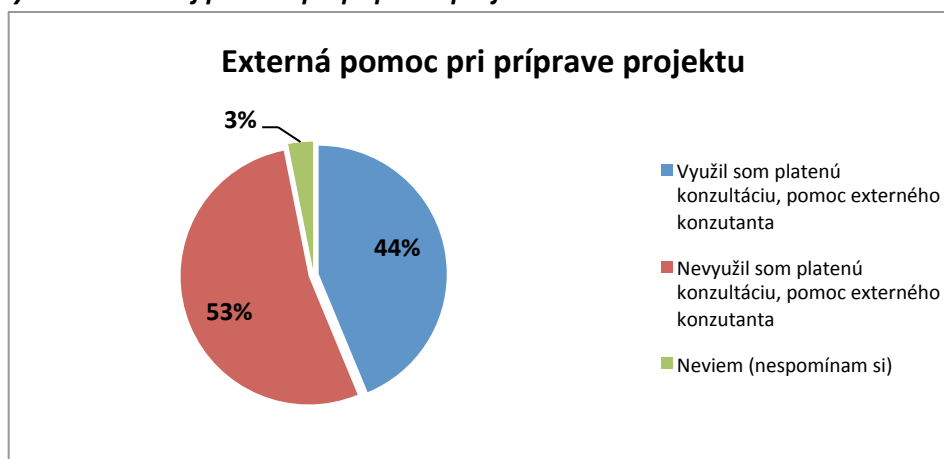
Príprava kvalitných projektov vyžaduje nielen dostatok personálnych kapacít, ale, ako sa ukázalo z rozhovorov, aj skúseností (pre viac informácií viď časť „Využitie externých konzultantov pri príprave projektov“). Rovnako nemožno povedať, že samotné výzvy, či sprievodné dokumenty sú vždy dostatočne zrozumiteľné a obsahovo vyčerpávajúce. Potenciálni žiadatelia sa preto častokrát obracajú **so žiadosťou o pomoc** na riadiace, či sprostredkovateľské orgány, externé konzultantské spoločnosti alebo agentúry na to určené - regionálna rozvojová agentúra, centrum projektovej prípravy a informačno-poradenské centrum. V tejto časti sa venujeme skúsenostiam respondentov s konzultáciami s uvedenými subjektmi a uvádzame aj ich návrhy na zlepšenie existujúceho stavu.

5.1 Využitie externých konzultantov pri príprave projektov

Viac ako polovica respondentov pri príprave projektu nevyužila externú výpomoc (viď graf č. 8). Z tých, čo tak spravili (44 %), v 80 % išlo o honorovanú službu, pričom sumy sa pohybovali od symbolických až po 3 500 EUR.

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 „kontrolы postupov“ (RES12) alebo snaha „získať nové nápady“ (RES12). Počas rozhovorov jeden respondent dokonca uviedol, že keby projekt podávali „bez agentúry, nebola by šanca ho úspešne dokončiť (...) kvôli komplikovanosti celého procesu“ (RES29). Obdobne sa vyjadril aj ďalší respondent, že je to „celé veľmi byrokratický proces“ a keby to mali robiť v organizácii sami spravia „také množstvo chýb“, že by ich vyradili (RES30). Je potrebné dodať, že čo sa týka hodnotenia vykonanej práce externistov, tak až takmer 90 % respondentov uviedlo, že boli spokojní.

Graf č. 8: Využitie externej pomoci pri príprave projektu

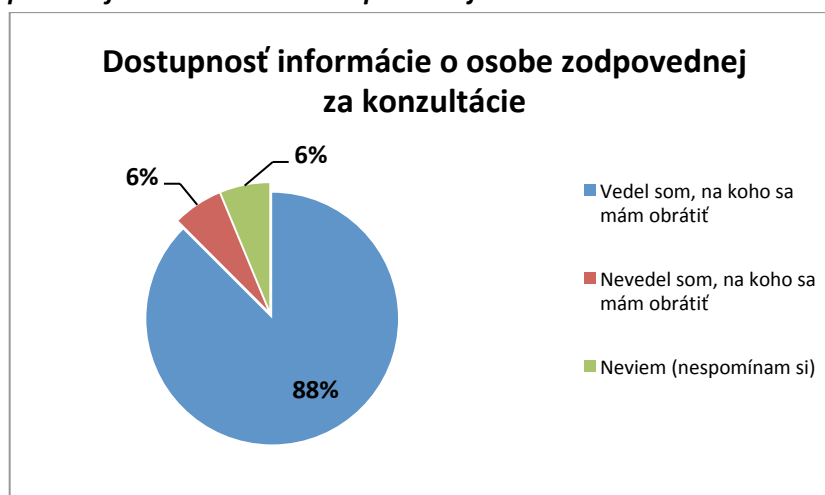


Zdroj: Autori

5.2 Konzultácie s riadiacimi a sprostredkovateľskými orgánmi

Okrem pomoci od externistov, sa otázky zameriavali aj na konzultácie s riadiacimi a sprostredkovateľskými orgánmi. Ako sa ukázalo, až **takmer 90 % respondentov vedelo na koho sa majú vo veci otázok na výzvu obrátiť** (viď graf č. 9). Veľká väčšina z nich (72 %) pritom považovala túto informáciu za ľahko dohľadateľnú.

Graf č. 9: Dostupnosť informácie o osobe zodpovednej za konzultácie



Zdroj: Autori

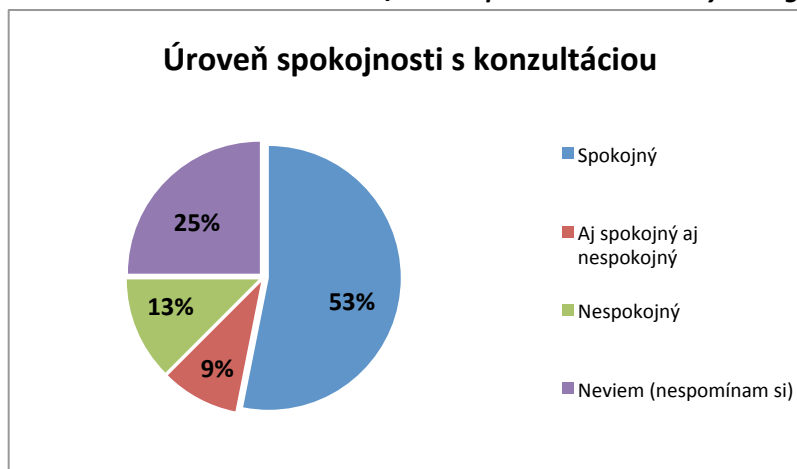
Je dôležité uviesť, že existovalo viacero možností, akými mohli (potenciálni) žiadatelia konzultovať s riadiacimi a/alebo sprostredkovateľskými orgánmi. Ako ukážeme, **aj forma komunikácie mala podľa respondentov vplyv na kvalitu a zrozumiteľnosť odpovedí**, a teda aj na ich celkovú spokojnosť.

Vyššie 74 % opýtaných malo skúsenosť s konzultáciou prostredníctvom telefonickú komunikáciu a zhodne viac ako polovica s osobnou konzultáciou alebo konzultáciou elektronickou formou (e-mailom).

Viacerí respondenti počas rozhovorov poukazyvali na **nižšiu kvalitu konzultácií, ktoré sa odohrali prostredníctvom elektronickej komunikácie**. Konkrétne padlo vyjadrenie, že pri „osobných sme spokojné, pri e-mailoch nie. Tam vždy vyťahujú príručku žiadateľa“ (RES24). Obdobne sa vyjadrili aj ďalší respondenti, že s konzultáciami neboli veľmi spokojní „lebo väčšinou v odpovediach **citujú to, čo je napísané v príručke**“ (RES28), či že nedostatky vidia „v e-mailovej komunikácii – to už vieme dopredu ako nám odpovedia, že pozrite si príručku“ (RES23). Rovnako sa poukázalo na to, že „problémom bola nekonzistentnosť a to, že **nedávali odpovede v rozumnom čase. Najmä keď som si ich pýtal e-mailom**. Napríklad aj teraz pri výzve na doplnenie žiadosti sme na jeden z e-mailov dostali odpoveď po týždni. Pri vypracovávaní žiadosti boli ústretoví, ale teraz pri tej výzve na doplnenie mám pocit, že tie odpovede boli nedostatočné.“ (RES7).

Vo všeobecnosti však **viac ako polovica respondentov uviedla, že boli spokojní s uskutočnenými konzultáciami s riadiacimi alebo sprostredkovateľskými orgánmi** (viď graf č. 10). Pri tejto otázke však jeden respondent jasne uviedol to čo už bolo naznačené a síce, že „záleží od fázy a orgánu“ (RES1). Z toho dôvodu sa v ďalšej časti zameriame na konkrétne pozitívne, ako aj negatívne skúsenosti respondentov.

Graf č. 10: Hodnotenie konzultácií s riadiacimi a/alebo sprostredkovateľskými orgánmi



Zdroj: Autori

Napríklad pri VÚC Prešov (sprostredkovateľský orgán) respondent uviedol, že „dokonca aj oni zavolajú, keď niečo potrebujú, nejaké doplnenie. Komunikujú dobre. Ešte aj zdvíhajú dobre telefóny, raz mi možno nezdvihli.“ (RES23). Ďalší respondent pri sprostredkovateľskom orgáne Slovenská inovačná a energetická agentúra (SEIA) povedal, že **nemôže tvrdiť „že by boli neochotní, aj keď niečo nevedeli, tak si našťudovali“** (RES18). Pri riadiacom orgáne Ministerstvo vnútra SR respondent uviedol, že mu síce v rámci konzultácie pomohlo zistenie, že „v rámci jednej výzvy pri OP EVS nemôžeme byť žiadateľom a zároveň partnerom (v jednej oblasti, napr. verejná politika)“, ale na druhej strane **„chýbala konzistentnosť“ nakoľko dostali počas konzultácií protichodné informácie** (RES7).

Pri otázke, či respondenti vnímali informácie z konkrétnych konzultácií ako dostatočné, pričom mali riadiace, či sprostredkovateľské orgány ohodnotiť ako v škole, bol priemer na úrovni 2,24. Pri hodnotení zrozumiteľnosti, resp. jednoznačnosti odpovedí dali respondenti v priemere ešte lepšiu známku - 2,2.

Vo veci spokojnosti s konzultáciou však odznali aj viaceré kritické komentáre, a to napríklad na adresu kompetentnosti riadiacich a sprostredkovateľských orgánov. Jeden respondent konkrétne uviedol: **„Nie vždy všetko vedia, potom to trvá, kým sa „vysomária“ v špecifických otázkach. S verejným obstarávaním sú problémy stále. Nie vždy dostaneme správne informácie v tejto oblasti“** (RES2). Ďalší priamo povedal, že „neboli až tak kompetentní“ (RES22). V tejto veci však aj padlo vyjadrenie, že keď „je výzva nová, málokto o nej niečo vie, ani riadiaci, či sprostredkovateľský orgán. Žiadatelia dávajú námety na to, čo život prinesie a je potrebné to vyriešiť a niektoré orgány potom reagujú. Pri nových výzvach je **prvotný problém, že málokedy dokážu odpovedať, lebo nerátajú so situáciami, ktoré v praxi nastanú**“. Je však podľa neho pozitívne, že niektoré orgány „podnety [potenciálnych žiadateľov] zbierajú, zaujmú stanovisko a zverejnia otázky a odpovede. Je však potrebné to častejšie sledovať a vedieť si to nájsť“ (RES1). V tejto veci je ale nutné podľa daného respondenta upozorniť aj na fakt, že sa „pri vysokej fluktuácii ľudí každého pol roka nemožno čudovať, že nikto nič nevie. Pričom nejde o prirodzenú fluktuáciu, ale súvisí s dosadzovaním „svojich“ ľudí“ (RES1). Na túto skutočnosť poukázal aj iný respondent „V procese realizácie sa tam menili stále

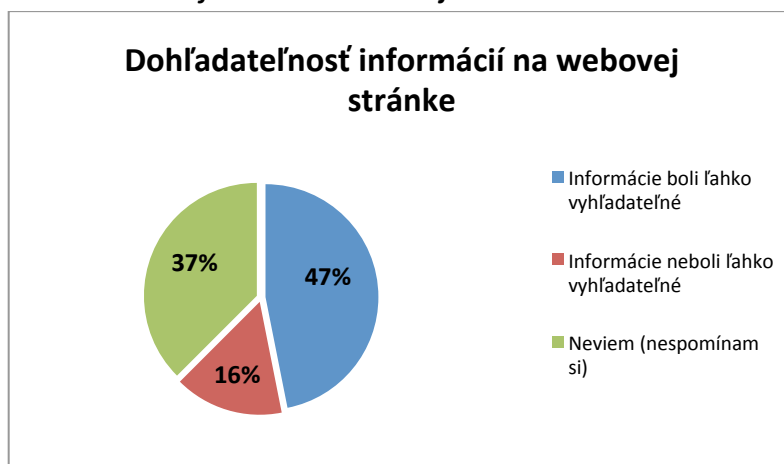
ľudia“ (RES4). Za riešenia možno podľa respondenta považovať zaškolenie „vlastných ľudí“ a keď sa „nastavuje výzva, je treba ju najskôr otestovať, spraviť analýzu rizík a nastaviť partnerstvo so všetkými relevantnými partnermi, ktorí môžu odhadnúť, čo môže byť problematické“ (RES1). Rovnako upozornil na skutočnosť, že vo fáze schvaľovania je zakázaná komunikácia, ale „niekedy je potrebné odkomunikovať administratívne detaily, tam by sa to malo povoliť“ (RES1).

Podľa jedného zo žiadateľov kvalita odpovedí súvisí aj s tým, že „keď majú [riadiace orgány] menej práce, vtedy riadne odpovedajú a keď hodnotia, tak to nemajú čas“ (RES23). Obdobne sa spomenulo, že „potom už nedvíhajú telefóny alebo odporúčia - čítajte najčastejšie položené otázky“ (RES32). Ďalší respondent tiež poukázal na fakt, že **fáza výzvy ovplyvňuje komunikáciu zodpovedných orgánov**: „treba zdôrazniť, že v neskorších fázach sa dalo volať iba v určité časy, čo nehodnotím pozitívne. Pravdepodobne im ľudia veľakrát telefonovali. V neskorších e-mailoch odpovedali komplikovanejšie, bolo to akoby nakopírované - tie odpovede boli na úrovni akademického článku, že si musel rozlúštiť, čo vlastne chcú. Chýbal mi práve telefonický kontakt, bolo by to rýchlejšie“ (RES8). Rovnako sa upozorňovalo na znižujúcu sa kvalitu odpovedí „Najskôr boli tie odpovede z riadiaceho orgánu jasné, ale už potom, čo sa týkalo financií a tak, nie. Mala som tam k tomu nejaké otázky a oni mi poslali paragraf, že som normálne musela lúštiť, že čo to je. Musela som sa pýtať potom aj kolegov, že čo si o tom oni myslia. Môže to súvisieť aj s tým, že potom neskôr už nestíhali a že to nakopírovali“ (RES9). V tomto kontexte je zaujímavé podotknúť, že až **tri štvrtiny respondentov uviedli, že museli pristúpiť aj k opakovanej konzultácii**. Súviselo to pritom s tým, že narazili na ďalšie nejasnosti alebo prvá konzultácia nepriniesla dostatočne jednoznačné odpovede.

Ďalší respondenti upozornili na to, že **dostávali počas konzultácií protichodné informácie** „po čase som zistil, že niektoré informácie neboli úplne pravdivé. Napríklad v súvislosti s memorandami sme dostali inú informáciu, ako skôr cez telefonickú konzultáciu“ (RES7).

Až **vyše 80 % respondentov už využívali na získanie informácií o výzve aj webovú stránku** riadiaceho alebo sprostredkovateľského orgánu. Najčastejšie bola pritom pomenovaná stránka Ministerstva vnútra SR (13 %). Čo sa týka samotných informácií tak približne polovica respondentov si myslí, že ich bolo ľahké na stránke vyhľadať (viď graf č. 11) a boli relevantné (53 %).

Graf č. 11: Ľahkosť dohľadania informácií na webovej stránke

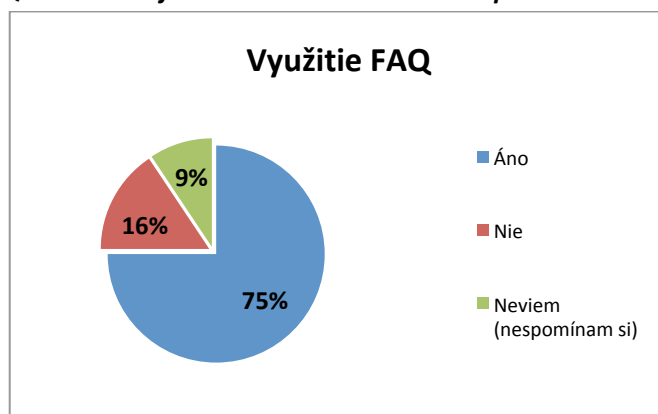


Zdroj: Autori

Ako sa ďalej ukázalo až **tri štvrtiny respondentov využili sekciu najčastejších otázok a odpovedí** (ďalej len ako „FAQ“) na webovej stránke riadiaceho alebo sprostredkovateľského orgánu (viď graf č. 12). Ako častý problém sa ukazovalo najmä to, že tam žiadatelia nenašli vždy všetky odpovede, ktoré hľadali (25 %), ale aj chýbajúci vyhľadávač. Jeden respondent konkrétne uviedol „Keď robíte projekty si to prečítate všetko, keď chcete nájsť jednu špecifickú vec je to problém – možno sa dá použiť kľúčové slovo, ale v tej otázke môže byť iné slovo, ktoré to vystihuje a synonymum to nenájde“ (RES1).

Celkovo **sekcii FAQ však respondenti vnímali skôr pozitívne**, ako uviedli: „Je vždy dobré mať prečítané FAQ, niekedy prídem na to, že samozrejmä vec je úplne inak, ako som si myslela“ (RES2), „Našli sme tam čo sme potrebovali, ale nie úplne všetko. Na druhej strane bolo fajn, že tam sú vlastne zahrnuté tie príklady praxe“ (RES12), „Väčšinou sú tam presne také otázky, čo sme potrebovali mať zodpovedané a tam je to takou ľudskou rečou napísané“ (RES23) alebo „Presne v často kladených som včera našla vysvetlenie to, čo som potrebovala a bolo to zrozumiteľné“ (RES24). Navyše, až 44 % respondentov explicitne uviedlo, že sekciu FAQ považovali za informačne zrozumiteľnú a informačne bohatú.¹⁰

Graf č. 12: Využitie FAQ na webovej stránke riadiaceho alebo sprostredkovateľského orgánu



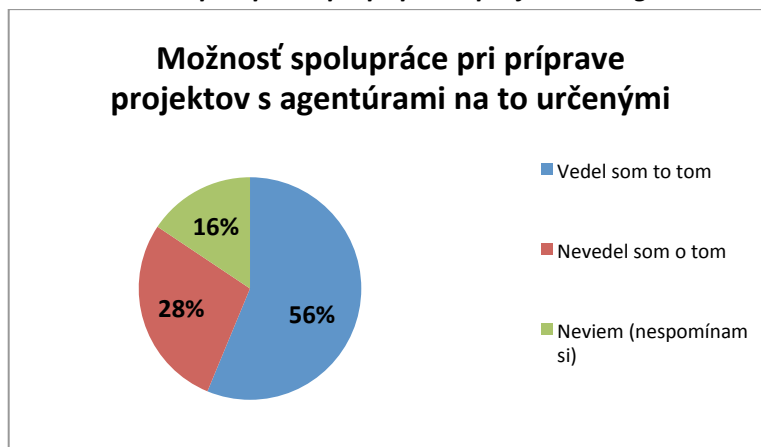
Zdroj: Autori

5.3 Konzultácie s agentúrami na to určenými

Viac ako polovica respondentov vedela o možnosti, že môžu spolupracovať pri príprave projektov s agentúrami na to určenými, a teda s vybranou regionálnou rozvojovou agentúrou, centrom projektovej prípravy alebo informačno-poradenským centrom (viď graf č. 13).

¹⁰ 56 % respondentov uviedlo, že nevedia uviesť (nespomínajú si).

Graf č. 13: Vedomosť o možnosti spolupráce pri príprave projektov s agentúrami na to určenými



Zdroj: Autori

Napriek tomu **až 53 % k takejto spolupráci nepristúpilo**.¹¹ Z 9 % respondentov, ktorí využili služby agentúr v ani jednom prípade nešlo o Centrum projektovej prípravy (najmenej rozvinuté regióny). Pri informačno-poradenských centrách respondenti spomenuli iba tie, čo sú v Banskej Bystrici, Žiline, Poprade a Nitre, pričom centrum v poslednom menovanom meste ohodnotili známkou 1 s odôvodnením, že „sú tam ochotní pracovníci, ak náhodou niečo nevedeli, tak overili informáciu a odpoveď neskôr poslali“ (RES21). Pri regionálnych rozvojových agentúrach respondenti spolupracovali s tými v samosprávach Žilina, Spišská Nová Ves, Banská Bystrica a Dolný Turiec, pričom všetky dostali hodnotenie známkou 1.

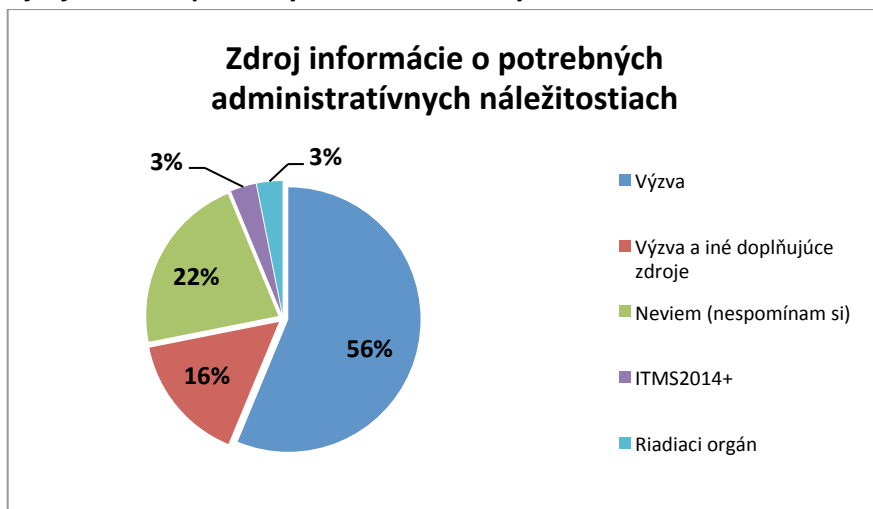
6 Kompletizácia projektu

Až 94 % respondentov presne vedelo aké administratívne náležitosti je potrebné predložiť. Viac ako polovica pritom uviedla, že o tom vedeli priamo z výzvy, 16 % z výzvy a iných doplňujúcich zdrojov a zhodne 3 % z ITMS2014+ a od riadiaceho orgánu (viď graf č. 14). Viac ako 80 % opýtaných si pripravovali podklady sami.

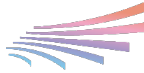
¹¹ Spoluprácu s týmito agentúrami uviedlo iba 9 % zo všetkých respondentov.



Graf č. 14: Zdroj informácií o potrebných administratívnych náležitostiach

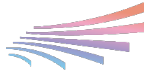


Zdroj: Autori



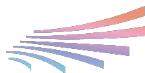
7 Respondentmi navrhované riešenia

- **Lepšia vybavenosť zamestnancov riadiacich a sprostredkovateľských orgánov:** „V rámci výziev EŠIF vidím tri problémy. Nekompletnosť, a to v predchádzajúcom programovom období, aj v tomto. Nedostatočné informácie od ľudí, ktorí majú dávať informácie - žiadne odpovede na maily a nedvíhajú telefóny. Nedodržiavajú termíny.“ (RES5)
- **Posilniť kapacity riadiacich orgánov:** „Určite treba riadiacemu orgánu pomôcť s kapacitami – musia byť na to adekvátne pripravení. Je to zlyhanie, keď procesy meškajú oproti plánu mesiace. Keďže všetky aktivity sú naviazané na čas, tak je to prúser [sic]. Infosemináre predstavovali dobrý úvod, mal sa spraviť aj ďalší seminár.“ (RES8)
- **Zjednotiť požiadavky na žiadateľov od riadiacich orgánov:** „Aby si [riadiace orgány] zjednotili, čo od nás chcú. V minulosti sa nám stalo, že v zmluve bolo, že musíme predložiť nejaké staré tlačivo, po novom bolo, že nové, a keďže sa nevedeli zhodnúť, museli sme predložiť obidve.“ (RES10)
- **Zabezpečiť možnosť konzultácie po telefóne:** „Pre zlepšenie procesu by som odporúčala to, aby boli stále na telefóne. Asi by som zjednodušila tú žiadosť lebo opäť sa tam opakovali niektoré veci veľakrát. Napríklad aktivity v tom formulári a potom bola príloha Opis formuláru, kde to bolo znova treba dať. Rovnako sa ukázalo, že [v rámci riadiaceho orgánu] nestíhali tak teda by bolo dobré, aby navýšili kapacity.“ (RES9)
- **Zabezpečiť väčšiu zrozumiteľnosť odpovedí od riadiacich a sprostredkovateľských orgánov:** „Hlavne, aby RO a SORO odpovedali zrozumiteľne a nie sa odvolávali stále na tie príručky pre žiadateľa. Príručku si vieme pozrieť aj my.“ (RES23)
- **Stanovenie reálnejšej dĺžky času na doručenie písomností:** „Sedliacky rozum – keď sa raz rok a pol RO neozve žiadateľov a potom mu počas leta príde výzva, aby do 6 dní dačo doručil, tak ho chytí infarkt“ (RES1)
- **Zjednodušenie ITMS2014+:** „Nové ITMS je iné a nepáči sa mi. Je hrozne nelogické. Nie je „user-friendly“. Predtým to bolo po tabuľkách. Teraz kým som našla, kde sa nahrávajú prílohy, trvalo mi to tri hodiny, a to nie som žiadny nováčik.“ (RES2)
- **Zjednotiť formulár z prílohy a ITMS2014+:** „ITMS2014+ nepovažujem za nejaký neprehľadný, ale za problematický považujem jednak ten formulár, ktorý bol jednou z tých milión príloh k výzve, ktorý mal akože kopírovať formulár z ITMS2014+ a niektoré veci tam boli odlišné, čo spôsobovalo chaos. To je jedna vec. Druhá vec je, že načo existoval nejaký formulár a prečo to nebolo pri každej položke, ktorú trebalo [sic] vyplniť v ITMS, že sa dala rozkliknúť nápoveda, že čo tam treba doplniť a ako. Pri každej jednej položke, ktorá sa mala vyplniť mala byť nápoveda. Tieto informácie sa dali dohľadať v tom formulári v pdf formáte, avšak ako som povedal úplne to nesedelo s tým, čo bolo v ITMS.“ (RES7)
- **Odstrániť duplicity v ITMS2014+:** „V ITMS2014+ sa zbytočne museli vyplňovať veci, ktoré boli formálne a ešte aj to nejednoznačne formulované - napríklad, že si mal dávať pozor, že si



zaklikol všetky regióny, aby to bol akože celoslovenský dopad. Zbytočne mi prišlo, že niektoré veci sa museli nahrávať duplicitne z tých príloh. Rovnako sa stalo, že si musel ten istý obsah nahráť dvakrát - jedenkrát to vyplniť priamo v tom formulári a druhýkrát tam nahráť Excel s tým istým obsahom. Toto sa vyžadovalo aj pri rozpočte.“ (RES7)

- **Odstrániť automatické odhlasovanie po 60 minútach:** „Raz sa nám stalo, že rozpočet v prílohe nekorešpondoval s rozpočtom v ITMS2014+, lebo v ITMS2014+ sa to volalo inak ako v prílohe. Tieto veci by mali byť jednotné. Aj to odhlasovanie po 60 minútach vnímam ako problematické. Bolo by taktiež fajn, keby sú nejaké konkrétne osoby, ktoré sa dajú kontaktovať s otázkami ohľadom výzvy, ale aby boli v danom regióne, nie len v BA.“ (RES12)
- **Zamedziť aktualizovaniu výzvy po tom, ako je vyhlásená:** „Aktualizácia výzvy by sa nemala robiť po tom, ako bola výzva vyhlásená. Výzva by mala byť nemenná.“ (RES18)
- **Obmedziť zmeny v dokumentoch po ich zverejnení:** „Realizáciu projektu sťažujú zmeny počas procesu, o ktorých sa ani nemusíme včas dozvedieť.“ (RES4)
- **Zlepšiť transparentnosť procesov:** „Transparentnosť zlepšiť, projekty by mali byť zverejnené, či už boli podporené alebo nie. Rovnako by mohlo byť ešte jedno verejné kolo prezentácií po odbornom hodnotení, lebo ak hodnotiteľ nie je odborník v danej téme, projekt by mal mať stále šancu na obhajobu napr. prostredníctvom prezentácie.“ (RES13)
- **Zabezpečiť rešpektovanie práv ľudí so zdravotným znevýhodnením v rámci všetkých procesov:** „ESF by malo rešpektovať práva zdravotne znevýhodnených nielen obsahovo, ale aj v súlade s dokumentmi (napr. nenastavovať výzvu na plný pracovný úväzok ak zdravotne znevýhodnený nemôže na plný úväzok robiť, i keď sa podporuje jeho právo zamestnať sa). V FAQ by mali byť nejaké heslá alebo farebné rozdelenie, aby som vedel, kde hľadať odpoveď na moju otázku bez toho, aby som musel všetko čítať. Rovnako by mali mať na ministerstvách (kontaktné tel. č. ku konkrétnej výzve) posilnené tel. linky pred deadlineom.“ (RES17)
- **Prehodnotiť zoznam relevantných príloh:** „Ako najväčší nedostatok vnímam ten zoznam povinných príloh. My pred každou žiadosťou o eurofondy beháme po súdoch, zdravotných poisťovniach, po súdoch, že my nemáme podlžnosti. Samospráva by toto nemala dokazovať. Nech si štát vytvorí register dlžníkov, nech si to nejak ošetrí.“ (RES22)
- **Zjednodušiť jazyk v príručke pre žiadateľa:** „Znížiť počet cudzích slov v príručke pre žiadateľa.“ (RES32)
- **Byť k dispozícii aj počas realizácie projektu:** „Pri realizácii projektu bol riadiaci orgán zahltený prácou. Akákoľvek zmena trvala kvôli čakaniu na schválenie strašne dlho, bolo to časovo náročné, komplikovalo to realizáciu projektu, bránilo to urobiť alebo dokončiť aktivitu. Keby mali viac zamestnancov a boli by flexibilnejší, aj časovo, všetko by sa dalo robiť rýchlejšie.“ (RES6)



Zdroje

Brookhart, S. M., Durkin, D. T. (2003): Classroom assessment, student motivation, and achievement in high school social studies classes. *Applied Measurement. Education*, 16(1), Str.: 27-5

Curtin, R., Presser, S., Singer, E. (2000): The effects of response rate changes on the index of consumer sentiment. *Public Opinion Quarterly* 64, Str.: 413–428

Hammersley R, Forsyth A., Lavelle T. (1990): The criminality of new drug users in Glasgow. *Br J Addict* 1990; 85, Str.: 1583–1594

Harris, L. R., Brown, G. T. L. (2010): Mixing interview and questionnaire methods: Practical problems in aligning data. Volume 15, Number 1, January 2010. *Practical Assessment, Research & Evaluation*. Str.: 1- 19

Kendall, L. (2008): The conduct of qualitative interview: Research questions, methodological issues, and researching online. V: J. Coiro, M. Knobel, C. Lankshear & D. Leu (Eds.), *Handbook of research on new literacies*. New York: Lawrence Erlbaum Associates. Str.: 133-149

Lai, E. R., Waltman, K. (2008): Test preparation: Examining teacher perceptions and practices. *Educational Measurement: Issues and Practice*, 27(2), Str.: 28-45

Martínez-Mesa, J., González-Chica, D., A., Duquia, P. R., Bonamigo, R., R., Bastos, J., L. (2016): Sampling: How to select participants in my research study?, *An Bras Dermatol*. 2016 May-Jun; 91(3): Str.: 326–330, doi: 10.1590/abd1806-4841.20165254

Ministerstvo vnútra SR (2017): Projekt technickej pomoci Efektívne zapojenie občianskej spoločnosti do implementácie a monitorovania EŠIF zavádzaním participatívnych postupov, Splnomocnenec vlády SR pre rozvoj občianskej spoločnosti / Projekt Partnerstvo, dostupné na: https://www.minv.sk/?ros_ptp_partnerstvo

Moore, D. L., Tarnai, J. (2002): Evaluating nonresponse error in mail surveys. V: Groves, R. M., Dillman, D. A., Eltinge, J. L., and Little, R. J. A. (eds.), *Survey Nonresponse*, John Wiley & Sons, New York, Str.: 197–211

Oppenheim, A. N. (1992): *Questionnaire design, interviewing, and attitude measurement*. New York City: St. Martin's Press

Reams, P., Twale, D. (2008): The promise of mixed methods: Discovering conflicting realities in the data. *International Journal of Research and Method in Education*, 31(2), Str.: 133-142

Villanova, R. M. (1984): A Comparison of Interview and Questionnaire Techniques Used in the Connecticut School Effectiveness Project: A Report of Work in Progress. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association