



Pozarządowa
Agencja Ewaluacji
i Rozwoju

przy Stowarzyszeniu BORIS, ul. Ogrodowa 50/1, 00-876 Warszawa,
tel./fax. (+4822) 890 94 49, www.ewaluacja.org.pl, e-mail: ewaluacja@boris.org.pl

**„Ocena współpracy Instytucji Pośredniczących z Instytucją
Zarządzającą Programem Operacyjnym Kapitał Ludzki”
Raport końcowy**

Opracowanie

Agnieszka Iwaniak
Krzysztof Bulkowski

Warszawa, październik 2008



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



EUROPEJSKI FUNDUSZ
SPOŁECZNY

Spis treści

1. STRESZCZENIE	3
1.1. Cel badania	3
1.2. Kluczowe wnioski	4
2. ZADANIE BADAWCZE	9
2.1. Zakres badania	9
2.2. Realizacja badania	10
3. SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADANIA	12
3.1. Ocena współpracy z IZ przez Dyrektorów IP – ocena ogólna	13
3.2. Tworzenie dokumentów programowych	17
3.3. Finanse	21
3.4. Instrukcje wykonawcze oraz Osik	24
3.5. Kontrola	26
3.6. Pomoc techniczna	28
3.7. Informacja i promocja	30
3.8. Sprawozdawczość	33
3.9. Badania ewaluacyjne	36
3.10 Systemy informatyczne	38
ANEKS 1	
Tabele danych	40
Wykresy	51

1. STRESZCZENIE

1.1. Cel badania

Badanie „Ocena współpracy Instytucji Pośredniczących z Instytucją Zarządzającą PO KL” zostało przeprowadzone przez Pozarządową Agencję Ewaluacji i Rozwoju (Realizator) na zlecenie Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, Departamentu Zarządzania Europejskim Funduszem Społecznym – Instytucji Zarządzającej Programem Operacyjnym Kapitał Ludzki (Zamawiający). Zgodnie ze *Szczegółowym opisem zamówienia* ma ono na celu „**poznanie szczegółowej i ogólnej opinii osób bezpośrednio zaangażowanych w realizację Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (PO KL) w poszczególnych Instytucjach Pośredniczących (IP) na temat współpracy z Instytucją Zarządzającą (IZ)**”. Dzięki poznaniu opinii pracowników IP, Instytucja Zarządzająca PO KL będzie mogła lepiej dostosować swoje działania do potrzeb i oczekiwań Instytucji Pośredniczących, co przyczyni się do usprawnienia wdrażania Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki w latach 2007 – 2013.

Badanie było prowadzone w dwóch sesjach. Pierwsza sesja odbyła się w marcu 2008r., a wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań zostały zawarte w Raporcie z pierwszej sesji badawczej. W trakcie półrocznej przerwy między sesjami badawczymi, IZ miała możliwość wprowadzenia zmian we współpracy z IP. Druga sesja badawcza, zrealizowana we wrześniu/październiku 2008r., miała na celu sprawdzenie, jak obecnie pracownicy IP oceniają współpracę z IZ, czy i w jakim stopniu ocena ta zmieniła się z i czego wynika ewentualna zmiana.

Niniejszy raport jest raportem końcowym, przedstawiającym wyniki z drugiej sesji badawczej w ujęciu porównawczym do sesji pierwszej.

1.2 Kluczowe wnioski

Kluczowe wnioski dotyczą wszystkich obszarów wdrażania PO KL. Ogólnie można powiedzieć, że w okresie 6 miesięcy pomiędzy dwiema sesjami badawczymi, **nie nastąpiła znacząca zmiana w ocenie przez pracowników IP współpracy z IZ.**

Współpraca oceniona została dość dobrze – w ankiecie na 5 stopniowej skali, gdzie 5 było oceną najwyższą, średnia ocen w żadnym pytaniu nie spadła poniżej 3. Ogólnie najlepiej została oceniona współpraca z IZ, podobnie jak w poprzedniej sesji, przez osoby zajmujące się Pomocą Techniczną i Ewaluacją

Poniżej przedstawione zostały wnioski z badania i skierowane do IZ rekomendacje do podjęcia działań w celu poprawienia oceny współpracy w określonych obszarach.

I Ocena współpracy przez pracowników IP i rekomendacje do działań

Ogólna ocena współpracy

- Tak jak w poprzedniej sesji, w odpowiedzi na ogólne pytanie o współpracę respondenci dobrze ocenili Instytucję Zarządzającą.
- Średnia ocena współpracy przez Dyrektorów IP w stosunku do oceny z marca 2008 prawie się nie zmieniła i wynosi 4,12.
- Najwyższą średnią ocen w zakresie współpracy wystawili IZ pracownicy IP zajmujący się Pomocą Techniczną (średnia 4,32) i Ewaluacją (średnia 4,39). Niższe średnie ocen otrzymały, podobnie jak w poprzedniej sesji,

Gotowość pracowników IZ do udzielania informacji

- Podobnie jak w poprzedniej sesji badawczej, zdecydowana większość pracowników IP podkreśla życzliwość, pozytywne nastawienie i otwartość pracowników IZ, z którymi się kontaktują. Bardzo cenne jest dla nich to, że kontakty mają często charakter mniej formalny, odbywają się na zasadach partnerskich. Cenne były tu spotkania Grup Roboczych, które pozwoliły na osobiste, wzajemne poznanie pracowników IP i IZ zajmujących się PO KL w poszczególnych obszarach.

Kompetencje pracowników IZ

- Kompetencje pracowników IZ oceniane są dość wysoko. Podobnie jak w poprzedniej sesji pojawiają się głosy, że część pracowników, zwłaszcza nowo zatrudnionych, nie zawsze potrafi odpowiedzieć na pytania IP, jednak zazwyczaj wiedzą, skąd uzyskać odpowiednią informację i starają się szybko przekazać odpowiedź.

Rekomendacja:

Należy położyć nacisk na szybkie i skuteczne wdrażanie nowych pracowników w ich obowiązki. Utrzymanie stałości kadry i szkolenia dla nowych pracowników są jednymi ze sposobów osiągnięcia tego celu.

Łatwość uzyskania informacji

- Pracownicy IP cenią możliwość bezpośredniego kontaktu z pracownikami IZ (telefonicznie, e-mailowo). Bardzo ważną rolę pełnią tu Grupy robocze, dzięki którym nawiązane zostały osobiste kontakty ułatwiające współpracę.
- Nadal występują problemy z dodzwonieniem się do odpowiednich osób w IZ, zwłaszcza w okresach intensywnej pracy (zbliżający się termin sprawozdawczy, konsultacje dokumentów). Choć pracownicy IP mają świadomość, że może to być spowodowane dużą liczbą dzwoniących i ograniczonymi możliwościami kadrowymi w IZ, sytuacje takie są dla nich źródłem problemów – utrudniają i spowalniają pracę w związku z brakiem potrzebnych informacji.
- W większości przypadków pracownicy IP wiedzą, do kogo konkretnie w IZ powinni się zgłaszać z pytaniami. Bardzo dobrym rozwiązaniem było tu wprowadzenie w każdym obszarze Opiekuna odpowiedzialnego za kontakty z poszczególnymi IP.
- Problemem jest rotacja kadr w IZ – w odczuciu pracowników IP zmiany kadrowe w IZ są bardzo częste, co utrudnia współpracę, ponieważ zwykle nie wiadomo, że nastąpiła zmiana na stanowisku, a nowe osoby nie są wdrożone w pracę i nie zawsze są w stanie przekazać potrzebne informacje.

Rekomendacja:

IZ powinna informować pracowników IP o zmianach na stanowiskach w poszczególnych obszarach np. z pomocą e-maili (IP także powinno wysyłać tego typu informacje do IZ i ewentualnie innych IP) oraz starać się jak najszybciej wdrażać nowych pracowników w ich obowiązki.

Jakość uzyskanej od IZ pomocy

- Ogólnie jakość uzyskanej od IZ pomocy oceniana jest dobrze. Mniej osób niż w trakcie poprzedniej sesji badawczej zwracało uwagę na niespójność komunikatów płynących z IZ.
- Nadal jednak zdarzają się różne odpowiedzi w tej samej sprawie, dlatego pracownicy IP zawsze wolą otrzymać potwierdzenie danej informacji na piśmie niż opierać się tylko na rozmowie telefonicznej.

Rekomendacja:

Należy zwracać uwagę na spójność informacji dawanej IP. Warto skonsultować ważne pytania w całej IZ przed wysłaniem odpowiedzi przez jeden Wydział.

Jakość dokumentów przekazywanych przez IZ

- Średnia ocen wszystkich dokumentów wymienionych w kwestionariuszu ankiety jest prawie taka sama jak ta z marca – 3,8 w stosunku do 3,76. Najwyższą średnią ocen, po 4,29, otrzymały *Opis Przedmiotu Zamówienia na badania ewaluacyjne i Działania na rzecz budowanie potencjału ewaluacyjnego*.
- Badani zwracają uwagę, że nie wszystkie ich sugestie w sprawie dokumentów są uwzględniane; co więcej, nie wiedzą, dlaczego część, bardzo istotnych ich zdaniem pomysłów, nie znajduje swojego odzwierciedlenia w ostatecznych wersjach dokumentów.

Rekomendacja:

Warto, aby IZ przygotowywała listę ważniejszych uwag, których nie uwzględniła przy opracowywaniu dokumentów, wraz z wyjaśnieniem, dlaczego tak się stało. Pozwoli to IP na zrozumienie, czemu część z ich sugestii jest odrzucana.

- Nadal zbyt często w odczuciu pracowników IP aktualizowane są dokumenty. Jest to szczególnie uciążliwe, kiedy zmiany dokumentów mają znaczący wpływ na realizację projektów – czasem wymaga zmian od beneficjentów, komplikuje pracę osób obsługujących projekty w IP, utrudnia wdrażanie. Na problem ten zwracają uwagę przede wszystkim pracownicy zajmujący się Sprawozdawczością oraz Informacją i Promocją.

Rekomendacja:

Aktualizacje dokumentów są konieczne w związku z dostosowywaniem rozwiązań do rzeczywistych warunków wdrażania PO KL w Polsce. Należy jednak pamiętać, aby zmiany były przemyślane i dopracowane, żeby nie wprowadzały niepotrzebnych utrudnień we wdrażaniu Programu.

Podział kompetencji pomiędzy IZ a IP

- Pracownicy IP nadal zwracają uwagę na niejasny podział kompetencji pomiędzy IZ a IP. Z jednej strony mają świadomość, że IP może samodzielnie podejmować pewne decyzje, z drugiej, nauczeni doświadczeniem, nie chcą ich podejmować obawiając się, że podczas kontroli IZ stwierdzi ich nieprawidłowość i nakaże wprowadzenie zmian w dokumentach.

- W IP widać ambiwalentny stosunek do zakresu kompetencji, jakie, zdaniem pracowników i dyrektorów, powinny posiadać IP. Generalnie przeważa opinia, że IZ niepotrzebnie „wtrąca się w drobne sprawy”, „nie zostawia miejsca na regionalizmy”, nie zwraca uwagi na regionalne uwarunkowania i niepotrzebnie dąży do zbyt dużego ujednolicenia Programu, który w swoim założeniu ma mieć charakter zdecentralizowany. Pojawiają się jednak także opinie, że IZ zbyt mało wspiera IP, np. w konstruowaniu dokumentów (m.in. wzór umowy z beneficjentami) czy przygotowaniu materiałów informacyjnych dla beneficjentów, które powinny być jednolite dla całego kraju, ponieważ ułatwiłyby to realizację programu.

Rekomendacja

Konieczna jest wzajemna komunikacja i ustalenie zasad współpracy pomiędzy IZ a IP w taki sposób, żeby IP nie miały wątpliwości, co leży w zakresie ich kompetencji, a IZ, z drugiej strony, nie ingerowało zbyt w pracę „regionów”. Być może przygotowywany portal internetowy Baza wiedzy pomoże wypracować standardy współpracy satysfakcjonujące dla wszystkich Instytucji.

Dotrzymywanie przez IZ terminów

- W drugiej sesji badawczej największe problemy z terminowością pracowników IZ wskazywały osoby zajmujące się w IP Systemami informatycznymi – 29% osób twierdzi, że przekraczają one dwa tygodnie, kolejne 29%, że mieszczą się w przedziale od 7 do 14 dni. Powyżej 50% wskazań na brak opóźnień było w obszarze Sprawozdawczości i Ewaluacji. Nadal duże opóźnienia są dostrzegane przez pracowników zajmujących się Programowaniem, choć sytuacja się poprawiła – 16% osób, w porównaniu do 29% w marcu, twierdzi, że są one dłuższe niż dwa tygodnie.
- W opinii dyrektorów opóźnienia nadal są największe w Programowaniu – 44% wskazań.
- Podobnie jak pół roku wcześniej, pracownicy IP zwracają uwagę, że IZ wymaga od nich bardzo szybkiego reagowania na prośby, zostawiając im zbyt mało czasu na konsultacje dokumentów, a czasem nawet dostarczając dokumenty już po terminie zgłaszania przez IZ uwag. Niektórzy stwierdzili, że zbyt mało uwagi poświęca się w IZ specyfice działania samorządów, które z przyczyn formalnych nie mogą podejmować niektórych decyzji w krótkich terminach.
- Jednocześnie IZ, w opinii pracowników IP, często nie przestrzega terminów. Zdarza się również, że nie są one określone i IP nie wie, kiedy może się spodziewać reakcji ze strony IZ. Opóźnienia dotyczą przede wszystkim terminów przekazywania dokumentów.

Rekomendacja:

Należy sprecyzować terminy przekazywania przez IZ dokumentów czy odpowiedzi na pytania i trzymać się ich. Ułatwiłoby to pracę IP, które mogłyby planować działania w sposób usystematyzowany. Poza tym należy zwrócić uwagę na dawanie IP realnych do wypełnienia terminów reakcji na zapytania czy dokumenty przesyłane przez IZ.

II Oczekiwania pracowników IP

Oczekiwania pracowników IP nie zmieniły się od poprzedniej sesji badawczej. Nadal ważne jest dla nich przede wszystkim wyraźne rozgraniczenie kompetencji pomiędzy IZ a IP, nie tylko w obszarze Programowania, ale także np. Sprawozdawczości czy Finansów, częstsze spotkania Grup Roboczych, szkolenia.

Bardzo duże nadzieje wiązane są z powstającą Bazą wiedzy – internetową platformą wymiany informacji i doświadczeń pomiędzy wszystkimi IP i IZ. Pracownicy IP liczą, że będzie to aktywne i efektywne forum, które przyczyni się do usprawnienia komunikacji i współpracy między Instytucjami. Należy podkreślić, że baza ta powstała w odpowiedzi na zapotrzebowanie ze strony pracowników IP, zgodnie z rekomendacjami z poprzedniej sesji badania ewaluacyjnego.

2. ZADANIE BADAWCZE

2.1. Zakres badania

Pierwsza sesja badawcza miała miejsce w terminie 19.03 – 16.04.2008. Badania terenowe odbyły się we wszystkich IP w dniach 27.03. – 07.04. 2008. Druga sesja odbyła się w terminie 22.09.2008 – 24.10.2007, a badania terenowe w IP prowadzono w dniach 25.09.2008 – 14.10.2008.

Badaniem zostali objęci wskazani przez IP pracownicy Instytucji Pośredniczących bezpośrednio zaangażowani w realizację PO KL. Zbadano pracowników dziewiętnastu IP w całej Polsce.

Obszary badania zostały ustalone przez Grupę Sterującą Ewaluacją PO KL, przy współudziale IZ. Obszary współpracy pomiędzy IZ i IP, których dotyczyło badanie to:

- Programowanie
- Finanse
- Instrukcje Wykonawcze oraz OSZiK
- Kontrola
- Informacja i promocja
- Pomoc techniczna
- Sprawozdawczość
- Ewaluacja
- Systemy informatyczne (obszar dodany w drugiej sesji badawczej)

Zgodnie z założeniami przyjętymi przez Realizatora, we wszystkich tych obszarach badanie pozwoliło odpowiedzieć na następujące pytania kluczowe:

- Jak osoby pracujące w IP oceniają współpracę z IZ, w szczególności pod względem:
 - gotowości pracowników IZ do bieżącego udzielania pomocy w realizacji Programu?
 - łatwości uzyskania informacji od IZ?
 - jakości uzyskanej od IZ pomocy w kwestiach związanych z realizacją Programu?
 - poziomu kompetencji pracowników IZ?
 - jakości dokumentów opracowanych przez IZ?
 - dotrzymywania przez IZ określonych terminów?
- Z czego wynika taka ocena?
- W jakich obszarach IZ powinna podjąć działania w celu poprawy oceny współpracy?
- Jakich działań oczekują od IZ pracownicy IP w celu poprawy oceny współpracy?

- Czy i w jaki sposób zmieniła się ocena współpracy z IZ w ciągu pół roku realizacji PO KL (od marca do września 2008)? Z czego wynika zmiana lub jej brak?

2.2. Realizacja badania

Badanie zostało zrealizowane w dwóch sesjach.

W drugiej sesji badawczej podjęto następujące działania:

- Zmodyfikowano ankietę skierowaną do pracowników IP – przede wszystkim uaktualniono pytania dotyczące dokumentów.
- Zmodyfikowano scenariusz wywiadu z Dyrektorami i Pracownikami IP, rozszerzając informacje z ankiety.
- Przeprowadzono badanie w 19 Instytucjach Pośredniczących w całej Polsce.
- Dokonano analizy danych z ankiet i informacji uzyskanych w wywiadach.
- Przygotowano raport z badania.

Ankietę i scenariusz wywiadu skonstruowano w taki sposób, aby wzajemnie się uzupełniały dając jak najpełniejszy obraz opinii pracowników IP wraz z wyjaśnieniem podłoża formułowania przez nich określonych opinii. Każda ankietowana osoba najpierw wypełniała, wraz z ankierem, ankietę dotyczącą obszaru wdrażania PO KL, którym zajmuje się w Instytucji, a następnie odpowiadała na pytania otwarte, w ramach wywiadu nagrywanego na dyktafon. Jeśli w ankiecie nisko oceniła jakiś obszar, proszona była później o wyjaśnienie, z czego wynika taka ocena. W ten sposób z każdej Instytucji Pośredniczącej uzyskano materiał do analizy w postaci ankiety składającej się z 10 części i odpowiedniej do liczby pracowników liczby wywiadów¹.

Osoby biorące udział w badaniu zostały na prośbę Zamawiającego wytypowane przez Instytucje Pośredniczące². By zapewnić respondentom pełną anonimowość, już umawiając się na badanie ankierzy podkreślali, że do jego przeprowadzenia wywiadu potrzebne będzie oddzielne pomieszczenie (bez obecności osób trzecich). Ankierzy dołożyli wszelkich starań, by wywiady były przeprowadzane w atmosferze pełnej anonimowości, co pozwoliło uzyskać dane jak najbardziej wiarygodne, a także przyczyniło się do otwartości odpowiedzi udzielanych przez badanych wywiadzie jakościowym.

¹ Jeśli jakaś osoba zajmuje się w ramach wdrażania PO KL w swojej Instytucji więcej niż jednym obszarem, proszona była o wypełnienie odpowiednich części ankiety oraz udzielenie osobnych do wszystkich obszarów odpowiedzi w ramach wywiadu.

² W sytuacji, gdy do badania w jednym obszarze zostało wskazane więcej osób, ankierzy prosili o wytypowanie jednej, która ma największe doświadczenie lub najczęściej kontaktuje się z pracownikami IZ w danym obszarze. W drugim etapie badania starano się objąć nim te same osoby, co w pierwszym, jednak ze względu na stosunkowo dużą rotację kadry w IP nie wszędzie było to możliwe.

W jednym IP, z powodu błędu ankiera, ankietę wypełniali wszyscy pracownicy wyznaczeni do badania, nawet, jeśli w jednym obszarze była to więcej niż jedna osoba. W trakcie analizy danych z ankiet pod uwagę wzięte zostały wyniki tylko jednej z ankiet w każdym obszarze.

Po przeprowadzeniu badań w terenie ankieterzy przestali do siedziby Realizatora wypełnione ankiety, nagrane wywiady oraz dokumenty tekstowe ze spisanyymi wywiadami.

Dane z ankiet zostały przetworzone w formę zbiorów danych, a wywiady przeanalizowane metodami jakościowymi (analiza treści).

W drugiej sesji, zgodnie z prośbą Zamawiającego, dodano obszar badawczy nie występujący w sesji pierwszej – Systemy informatyczne. Wyniki badania w tym obszarze nie są ujęte w sposób porównawczy.

Trudności badawcze

W drugiej sesji badawczej wystąpiły trudności z umówieniem się na wywiady z pracownikami niektórych IP, co spowodowało przesunięcie terminu oddania ostatecznego raportu z badań. Wpływ na wyniki badania mógł mieć natomiast fakt, że w wielu przypadkach ankiety wypełniały inne osoby, niż w pierwszej sesji badawczej (zależności od obszaru od 21% do 53% osób nie brało udziału w poprzedniej sesji). Spowodowane było to zmianami na stanowiskach objętych badaniem w IP (duża rotacja kadr w ciągu 6 miesięcy przerwy między sesjami) oraz wyznaczeniem przez IP innych osób do badań niż poprzednio. Fakt, że ankiety w pierwszej i drugiej sesji badawczej wypełniały różne osoby, utrudnia porównywanie wyników obu sesji.

Poza tym, w jednym z IP nie udało się przeprowadzić ankiety i wywiadu z Dyrektorem (ze względu na zmiany kadrowe), a w jednym z osobą odpowiedzialną za ewaluację.

3. SZCZEGÓLNE WYNIKI BADANIA

Struktura tego rozdziału oddaje strukturę kwestionariusza, który był wykorzystany do realizacji badania. Jako pierwsze zadawane były pytania ogólne dyrektorom IP, a następnie 9 bloków dotyczących poszczególnych obszarów, na które odpowiadali pracownicy zajmujący się danym obszarem – w takiej kolejności przedstawione są wyniki badania. W każdym obszarze najpierw opisane są wskazywane przez respondentów w ankiecie i wywiadzie pozytywne aspekty współpracy z IZ, następnie pojawiające się ich zdaniem trudności oraz oczekiwania, jakie mają względem IZ w zakresie dalszej współpracy. W każdym obszarze najważniejsze informacje przedstawione są w ujęciu porównawczym do wyników z poprzedniej sesji badawczej.

Ze względu na małą liczbę ankiet (19) wyniki są prezentowane jedynie zbiorczo w formie tabel lub wykresów, bez rozbicia i porównania ze względu na wydzielone grupy. Zwykle pytanie miało na celu ocenę jakiegoś wymiaru na skali 1-5, gdzie 1 oznaczało bardzo złą ocenę, a 5 – bardzo dobrą. W przypadku tego typu pytań prezentowane wyniki, to zwykle średnie, ale także suma odsetków ocen 4 i 5 (top2box%). W niektórych tabelach pokazujemy liczbę osób odpowiadających na zadawane pytanie (N). Zdarzało się, że pytanie nie dotyczyło badanej osoby lub osoba odmawiała odpowiedzi na pytanie, tłumacząc, że nie potrafi jednoznacznie ocenić danego wymiaru. Kwestionariusz zawierał również pytania z kafeterią – przy prezentacji wyników takich pytań, zawsze podajemy wszystkie możliwe odpowiedzi.

Zaokrąglenia zostały ustawione w programie statystycznym dla odsetków odpowiedzi do liczb całkowitych, a w przypadku średnich do dwóch miejsc po przecinku.

Ze względu na niewielką liczbę ankiet ważną częścią badania były wywiady jakościowe, zatem raport posiłkuje się cytatami z wywiadów przeprowadzanych po wypełnieniu kwestionariusza.

Należy podkreślić, że opinie na temat współpracy były wśród pracowników IP bardzo różne. Często ocena współpracy zależała po prostu od doświadczeń pracowników z kontaktów z konkretnymi osobami w IZ, co powodowało, że w jednym obszarze zdarzały czasem skrajne opinie, zwłaszcza w wywiadach. W raporcie zawarte są zatem najczęściej występujące lub charakterystyczne opinie respondentów w poszczególnych obszarach.

3.1. Ocena współpracy z IZ przez dyrektorów IP – ocena ogólna

Tą część ankiety wypełniały osoby pełniące funkcje Dyrektora Wydziału lub Departamentu ds. EFS w poszczególnych IP. Wyniki obu sesji badawczych są porównywalne. Niewielki spadek w drugiej sesji zauważyć można w ocenie gotowości pracowników IZ do bieżącego udzielania pomocy w realizacji programu (w marcowej sesji wynik dla tego wymiaru był wyższy niż dla innych i wynosił 4,32) oraz w ocenie kompetencji pracowników (średnia: 4,00; w poprzedniej sesji 4,22).

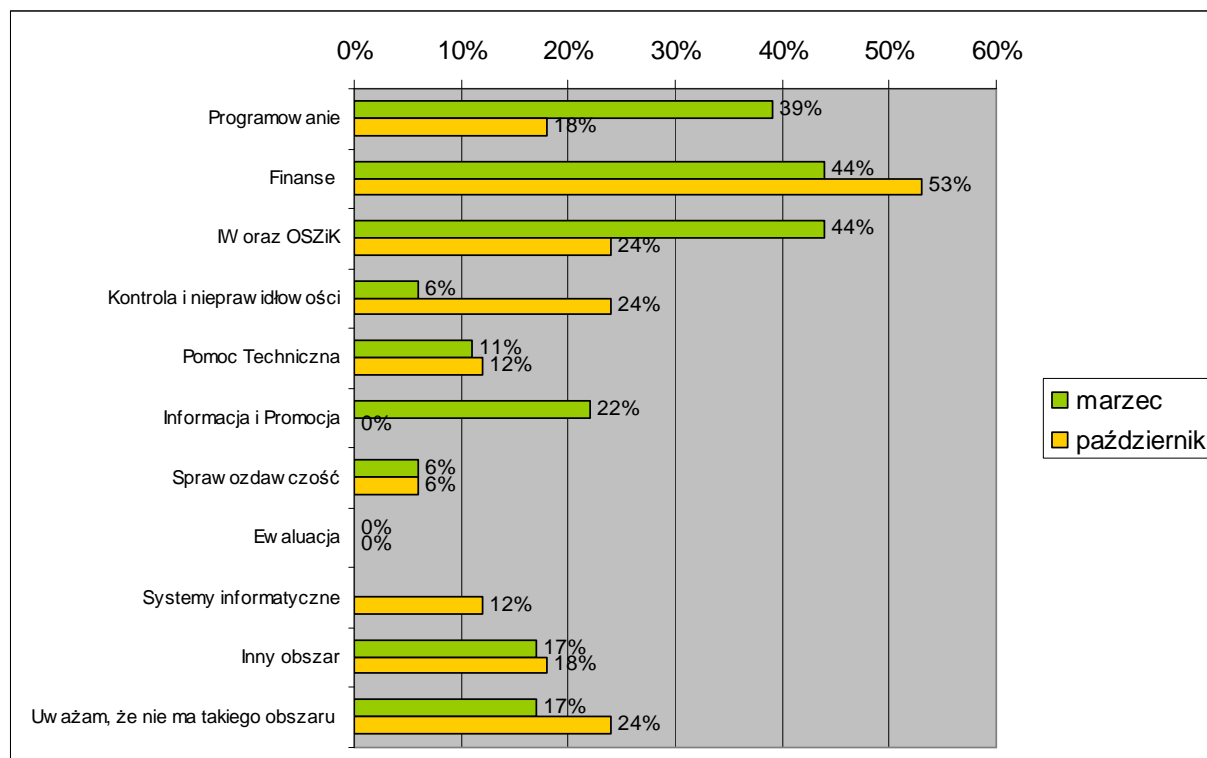
Tabela 1. Ocena dyrektorów IP.

		top2box (4+5)	średnie	N
marzec	współpraca z IZ	84%	4,11	19
	gotowość pracowników IZ do bieżącego udzielania pomocy w realizacji Programu	95%	4,32	19
	jakość uzyskanej od IZ pomocy w kwestiach związanych z realizacją Programu	74%	3,89	19
	kompetencje pracowników IZ	89%	4,22	18
październik	współpraca z IZ	76%	4,12	17
	gotowość pracowników IZ do bieżącego udzielania pomocy w realizacji Programu	71%	3,94	17
	jakość uzyskanej od IZ pomocy w kwestiach związanych z realizacją Programu	65%	3,76	17
	kompetencje pracowników IZ	77%	4,00	17

Dyrektorzy nadal widzą obszary, w które wymagałyby podniesienia kompetencji pracowników IZ. W sesji październikowej najczęściej wymieniane były Finanse (53%), Instrukcje Wykonawcze i OSZiK oraz Kontrola (oba obszary po 24% wskazań). Dużo mniej wskazań jest na obszar Programowania, podobnie jak w poprzedniej sesji nikt nie wskazał na obszar Ewaluacji. Szczegółowe porównanie wyników przedstawia Wykres 1.

Warto tu zauważyć, że pracownicy IP zajmujący się Finansami bardzo dobrze oceniają kompetencje IZ w tym zakresie – średnia ocena kompetencji to 4,26, jedna z wyższych średnich ocen kompetencji we wszystkich badanych obszarach. Trudno powiedzieć, z czego wynika ta rozbieżność – być może do dyrektorów docierają głównie takie kwestie, które są trudne do rozwiązania i sprawiają IZ problemy, i stąd ich wskazania na potrzebę podniesienia kompetencji pracowników Finansów w IZ.

Wykres 1. Obszary wymagające podniesienia kompetencji pracowników IZ.



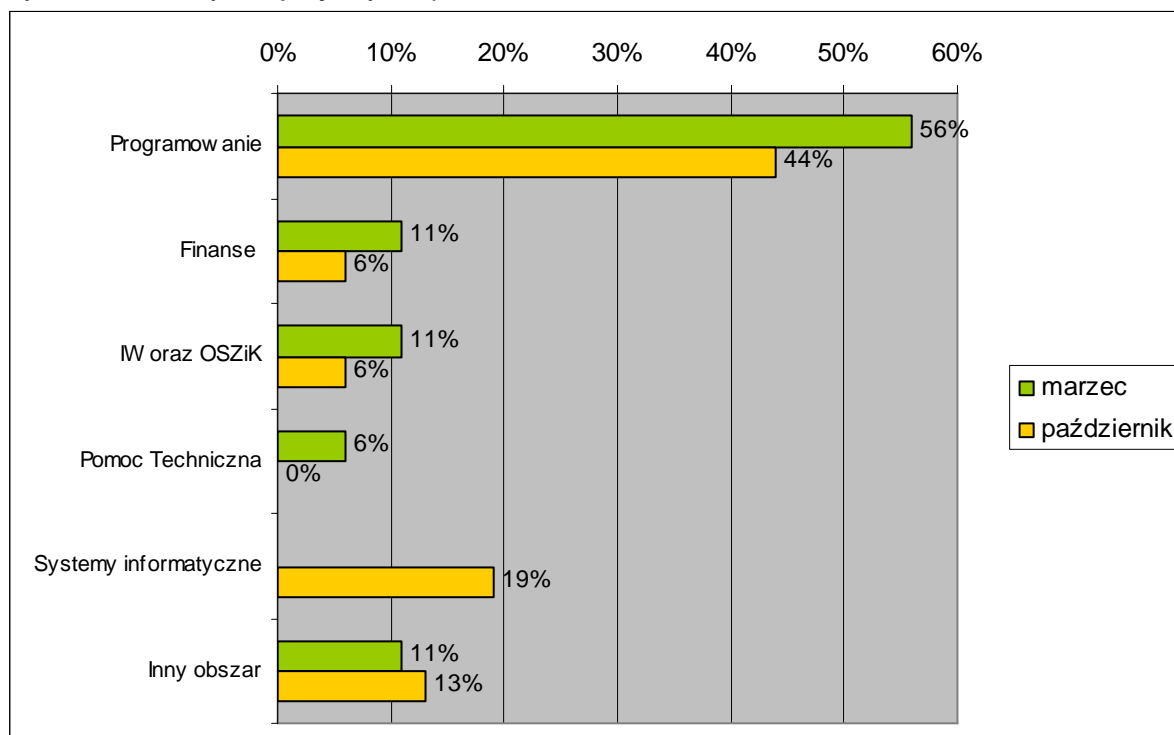
Jeśli chodzi o ocenę terminowości pracy Instytucji Zarządzającej, jest ona oceniana prawie identycznie, jak w poprzedniej sesji – dyrektorzy nie widzą w tym zakresie większych zmian.

Tabela 2. Terminowość pracy IZ.

	marzec	październik
P7. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ?		
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	6%	6%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	47%	35%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	35%	41%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	12%	18%
N	17	17

Największe opóźnienia dyrektorzy widzą podobnie jak w poprzedniej sesji w obszarze Programowania (choć wynik teraz jest nieco mniejszy). 19% dyrektorów widzi również opóźnienia w obszarze systemów informatycznych, które nie były objęte badaniem w poprzedniej sesji.

Wykres 2. Obszary z największymi opóźnieniami.



Trudności i oczekiwania

Na pytanie o deficyt wsparcia ze strony IZ prawie połowa dyrektorów odpowiedziała pozytywnie (Tabela 3).

Tabela 3. Deficyt wsparcia ze strony IZ.

P10.Czy istnieje obszar, w którym odczuwa Pan/Pani deficyt wsparcia ze strony IZ?	marzec	październik
tak	39%	47%
nie	61%	53%
N	17	17

Więcej osób niż w marcu odczuwa potrzebę wsparcia, zwłaszcza w obszarach finansów, księgowości, zasad udzielania pomocy publicznej³ a także przy „trudnych sytuacjach w trakcie konkursów i oceny wniosków”.

Podobnie jak w poprzedniej sesji badawczej, niektórzy dyrektorzy podkreślali problem z brakiem jasnego rozgraniczenia kompetencji pomiędzy IP a IZ.

Kolejną podkreślaną trudnością jest w ich odczuciu nie uwzględnianie przez IZ, w planowaniu zadań, specyfiki pracy samorządu (przede wszystkim kwestie związane z wymaganymi terminami konsultacji/przygotowania dokumentów, które są zbyt krótkie), co negatywnie wpływa na realizację programu. Ciekawie obrazuje to następująca wypowiedź:

³ Potrzeba ta wynikać może ze zmian prawodawstwa w zakresie udzielania pomocy publicznej, które miały miejsce sierpniu 2008 r.

„(...)IZ będzie sterował swoją pracą w takiej świadomości, że oni płyną ogromnym okrętem i jeżeli ktoś mówi „cała w prawo”, to taki ogromny liniowiec się nie przekreśli bardzo szybko. Jeśli się ma taką świadomość to nie daje się IP terminu półtora dnia na zrobienie ważnych strategicznych dokumentów. I to jest ta kwestia. Kwestia lepszego zaplanowania pewnych rzeczy. Program operacyjny to jest ogromny statek, w którym kilka składowych musi ze sobą współpracować. Jeżeli powtarza się sytuacja, że coś robimy na pilne albo bardzo pilne, to znaczy, że któryś z tych elementów może się na to bardzo pilne nie wyrobić. I wtedy ten program na tym cierpi”. [cyt. z wywiadu]

Według niektórych dyrektorów IZ „blokuje regionalizmy” i niepotrzebnie dąży do ujednoczenia programu w całym kraju, nie zawsze jest otwarta na dyskusję i nie traktuje IP jako partnerów. Inni zauważają jednak pozytywne zmiany we współpracy – IZ częściej ich zdaniem reaguje na sugestie IP, analizuje je i wprowadza do dokumentów.

3.2. Tworzenie dokumentów programowych

Osoby zajmujące się w IP programowaniem podobnie oceniły współpracę z IZ w tworzeniu dokumentów programowych PO KL (średnia: 3,58), stopień włączenia IP w proces konsultacji dokumentów programowych PO KL (średnia: 3,63) oraz kompetencje pracowników IZ, z którymi się kontaktują (średnia: 3,79). Bardzo podobne (choć nieznacznie wyższe) wyniki zostały uzyskane w poprzedniej, marcowej sesji badawczej (średnie odpowiednio: 3,76; 3,89; 3,89).

Respondenci zwracali uwagę, że poprawie uległa komunikacja rozumiana jako przesyłanie pism – oprócz tradycyjnej poczty są one też przesyłane faxem i e-mailem, co bardzo usprawnia pracę. Nadal cenią sobie gotowość pracowników IZ do pomocy, wnikliwą i dokładną analizę problemów, często szybką i nieformalną możliwość kontaktu. Zwrócono także uwagę, że udało się wypracować mechanizmy kontaktów i przekazywania dokumentów, które w tej chwili działają dość sprawnie, mimo opóźnień.

W jednej IP doceniono rolę IZ jako instytucji pośredniczącej między regionami a Unią Europejską:

„(..) dają nam horyzontalne spojrzenie i horyzontalne zdanie na temat tego co my tutaj robimy z perspektywy regionalnej, jakby konsultują co my robimy z punktu widzenia Komisji Europejskiej, z czym na przykład nie mamy styczności. Niektóre nasze kryteria dowodzone dotyczące planów działań, czy też innych dokumentów po prostu są niezgodne z tym co myśli na ten temat Komisja Europejska, i IZ stara się zdanie Komisji na ten temat nam przekazać”.

W sytuacji, gdy niektórzy pracownicy zwracają uwagę na zbyt dużą ingerencję IZ w rozwiązania regionalne warto podkreślać w komunikacji z IP, że pewne wymagania związane są właśnie z europejskim wymiarem programu i muszą być do niego dostosowane.

Trudności we współpracy z IZ

Zgłaszane trudności są w zasadzie takie same, jak w czasie poprzedniej sesji. Najważniejsza jest tu kwestia związana z wciąż utrzymującym się w IP poczuciem, że IZ nie rozumie specyfiki działania instytucji samorządowych, w których część decyzji wymaga zatwierdzenia przez Zarząd Województwa. Powoduje to, że IP często nie ma możliwości odniesienia się do niektórych dokumentów przesyłanych do konsultacji ze zbyt krótkim terminem oczekiwania na zwrot. Osoby zajmujące się w IP programowaniem zwracają także uwagę na wspomniany już problem podziału kompetencji między IZ a IP, a także na jakość dokumentów, z których dwa zostały ocenione wyjątkowo słabo.

Ocena dokumentów programowych dokonana w październiku jest dosyć zróżnicowana. Najgorszy wynik uzyskały: „Wytyczne w zakresie wdrażania projektów innowacyjnych i współpracy ponadnarodowej w ramach PO KL” (średnia: 2,47) oraz

„Podręcznik pomocy publicznej w ramach PO KL”⁴ (średnia: 2,83). Dokumenty zmodyfikowane również zostały ocenione podobnie jak ich wersje marcowe (Szczegółowy Opis Priorytetów PO KL – różnica w średniej 0,17; Zasady wyboru projektów – różnica w średniej 0,24)

Tabela 4. Ocena jakości dokumentów programowych.

	Nazwa dokumentu	top2box (4+5)	średnie	N
marzec	Program Operacyjny Kapitał Ludzki	84%	4,11	18
	Szczegółowy Opis Priorytetów PO KL	67%	3,72	18
	Zasady wyboru projektów	50%	3,44	18
październik	Zmodyfikowany Szczegółowy Opis Priorytetów PO KL	84%	3,89	19
	Zmodyfikowane Zasady dokonywania wyboru projektów	58%	3,68	19
	Przewodnik po kryteriach wyboru projektów (udzielania dofinansowania) w ramach PO KL	61%	3,72	18
	Podręcznik pomocy publicznej w ramach PO KL	12%	2,83	18
	Wytyczne w zakresie wdrażania projektów innowacyjnych i współpracy ponadnarodowej w ramach PO KL	11%	2,47	19

Tak niska ocena *Wytycznych w zakresie wdrażania projektów innowacyjnych...*, ma swoje podłoże w dwóch problemach. Po pierwsze, dokument ten dotarł do IP dużo później, niż się spodziewano, co bardzo utrudniło prace nad Planami Działania na rok 2009. Po drugie, zawarte w nim zapisy są dla wielu respondentów nieprecyzyjne i niejasne:

„Chodzi o to, że z jednej strony –ja patrzę na to przez pryzmat naszych doświadczeń w tworzeniu Planu Działania i tworzeniu założeń i realizacji tych projektów innowacyjnych i ponadnarodowych - spotkaliśmy się z dwoma dokumentami IZ, które sprzecznie definiują, co jest projektem ponadnarodowym. Inaczej, może nie definiują tego zbyt precyzyjnie, w jednym dokumencie można znaleźć informacje, że pewna forma działań nie podpada pod to, a drugi też niezbyt ostro rysuje granice. Czyli brak jest jednoznacznej definicji. To jest to, co nam doskwierało”. (cyt. z wywiadu)

Ocena *Podręcznika pomocy publicznej...* jest niska także z powodu opóźnień w przygotowaniu dokumentu oraz w związku z licznymi zmianami, które wpływają na realizację projektów przez beneficjentów:

⁴ Należy podkreślić, że dokument ten jest jedynie tzw. fiskką negatywną, opisującą obszary wyłączone spod zasad pomocy publicznej.

„Ocena wynika z tego, że po pierwsze wszystkie dokumenty związane z pomocą publiczną były przygotowane bardzo późno w stosunku do tego, co było planowane. Po drugie, dokumenty związane z pomocą publiczną i rozporządzenie cały czas się zmieniają... cały czas się zmienia w zasadzie i nie jest do końca jasne, a jesteśmy zobligowani przez Ministerstwo już do ogłaszania konkursów i do realizacji zadań z tym związanych. Trudno dobrze realizować zadania, jeżeli nie są jasne wytyczne i kryteria, które zostały w dokumencie postawione. Wiele kwestii budzi jeszcze wątpliwości, co w sposób naturalny potem budzi wątpliwości beneficjentów, którzy mają realizować projekty. W zasadzie my nie potrafimy im powiedzieć, jak mają to zrobić dobrze, a konsekwencje w tym przypadku są bardzo duże (...)” [cyt. z wywiadu]

Dobrze byłoby zatem, aby przekazana IP wersja *Podręcznika...* miała charakter ostateczny – warto by IZ planowała wydawanie publikacji w taki sposób, aby nie była konieczna zbyt częsta ich aktualizacja. Należy też sprecyzować wytyczne odnoszące się do projektów innowacyjnych i ponadnarodowych, tak aby IP mogły przekazywać beneficjentom (wnioskodawcom) spójne i jednoznaczne informacje w tym zakresie.

Poza tym cały czas pracownicy IP mają wrażenie, że zmiany w dokumentach programowych mają miejsce zbyt często, co bardzo utrudnia realizację programu, także ze względu na konsekwencje dla beneficjentów:

„(...) te zapisy są wprowadzane, potem są one zmieniane, modyfikowane, w związku z tym mamy zamieszanie związane z tym, że dana wersja obowiązywała do teraz, potem mamy następną, która obowiązuje, mamy przepisy przejściowe i tego typu rzeczy. To są takie rzeczy, które straszliwie utrudniają wdrażanie, a jak to trzeba jeszcze wytłumaczyć setce, czy dwusetce beneficjentów to już zupełnie paraliżuje możliwość wdrażania” [cyt. z wywiadu]

Co więcej, pracownicy IP zwracają uwagę, że zmiany w dokumentach często są dla nich niespodziewane, a IZ wykazuje „*brak perspektywicznego myślenia*” [cyt. z wywiadu] wprowadzając je tak często. W tej sytuacji warto z wyprzedzeniem informować IP o planowanych modyfikacjach i starać się wprowadzać je, w miarę możliwości, w przerwach między ogłaszaniem kolejnych konkursów.

Oczekiwania pracowników IP względem IZ

- Bardziej partnerskie podejście IZ do współpracy, uwzględnianie opinii IP przy projektowaniu dokumentów i informowanie ich, dlaczego część z ich uwag nie jest uwzględniana.

- Dostosowanie terminów przewidzianych na odpowiedzi na pisma do możliwości IP związanych ze stosowanymi w nich procedurami (uwzględnienie specyfiki działania samorządu).
- Ustabilizowanie sytuacji w kwestii zmian w dokumentach, wcześniejsze informowanie o planowanych zmianach.
- Dopracowanie dokumentów zawierających wytyczne w zakresie projektów innowacyjnych i ponadnarodowych oraz pomocy publicznej.

3.3. Finanse

W październikowej sesji badawczej obszar finansów uzyskał na wszystkich wymiarach oceny nie niższe niż 4. Najlepiej zostały ocenione kompetencje pracowników, z którymi respondenci kontaktują się na co dzień (średnia: 4,26, o 0,31 punktu procentowego lepsza niż w marcu). Wysoka ocena znajduje swoje potwierdzenie w wywiadach, w których większość osób wymienia wysokie kompetencje pracowników IZ jako jeden z pozytywnych aspektów współpracy.

Dość wysokie oceny uzyskały także współpraca w zakresie dotyczącym zasad finansowania PO KL (średnia: 4,05) i stopień włączenia IP w proces konsultacji ważnych dokumentów związanych z finansowaniem PO KL (średnia: 4,00). Potwierdza to jednocześnie wynik marcowej sesji badawczej, w której te wymiary w obszarze finansów były oceniane na bardzo podobnym poziomie.

Dużą zaletą w obszarze współpracy jest dla większości pracowników IP osobista znajomość z odpowiednimi pracownikami IZ – dzięki spotkaniu Grupy Roboczej mieli oni możliwość lepiej się poznać. To, że wiedzą, do kogo się zwracać w określonych sprawach i jakiego rodzaju pomocy oczekiwać bardzo ułatwia pracę.

Tabela 5. Ocena jakości dokumentów finansowych.

	Nazwa dokumentu	top2box (4+5)	średnie	N
marzec	Wytyczne w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach PO KL	84%	4,00	19
	Zasady finansowania projektów w ramach PO KL	83%	4,00	17
	Wzór umowy na dofinansowanie projektu	77%	3,94	17
	Wzór wniosku o płatność (w części dot. postępu finansowego)	74%	3,89	19
	Wzór minimalnego zakresu porozumienia pomiędzy IP pierwszego i IP drugiego stopnia	69%	3,85	13
	Zasady wdrażania projektów systemowych Powiatowych Urzędów Pracy	60%	3,50	10
	Wzory dokumentów certyfikujących wydatki	60%	3,73	15
	Źródła współfinansowania dla PO KL	50%	3,57	14
październik	Zmodyfikowany Wzór wniosku o płatność (w części dot. postępu finansowego)	84%	4,00	18
	Zmodyfikowany Wzór umowy na dofinansowanie projektu	80%	4,07	15
	Zmodyfikowane Zasady finansowania projektów w ramach PO KL	84%	4,11	19
	Zmodyfikowane Wytyczne w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach PO KL	78%	4,06	18

Nieznacznie lepiej, w stosunku do marcowej sesji badawczej, zostały ocenione zmodyfikowane wersje dokumentów związanych z finansowaniem PO KL. Szczegółowe wyniki przedstawia Tabela 5.

Mimo lepszych ocen w wywiadach często pojawiały się uwagi, że dokumenty nie są dopracowane i wiele kwestii pozostaje do interpretacji IP. Konieczność podejmowania takich decyzji sprawia problemy, ponieważ, jak zauważył jeden z respondentów „*to nie my [pracownicy IP] jesteśmy autorami tych dokumentów i nie zawsze wiemy, <<co autor miał na myśli>>*” [cyt. z wywiadu].

Terminowość pracy w obszarze finansów została oceniona praktycznie identycznie w obu sesjach badawczych. Nadal ponad 20% badanych widzi opóźnienia trwające więcej niż tydzień, jednak jest to wynik niższy niż w przypadku innych obszarów objętych badaniem.

Tabela 6. Terminowość pracy IZ w obszarze tworzenia finansów.

P23. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze finansów?	marzec	październik
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	6%	5%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	16%	21%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	39%	37%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	39%	37%
N	16	19

Trudności we współpracy

Podobnie jak w trakcie pierwszej sesji, respondenci zwracali uwagę na nie dość precyzyjne opracowane dokumenty, m.in. *Wytyczne w zakresie kwalifikowalności wydatków...*, w których pojawiają się niespójności w użytych sformułowaniach. Interpretacja zapisów jest w tych przypadkach często pozostawiana w gestii IP, co stanowi problem dla ich pracowników:

„My wiemy że Ministerstwo stara się nas nauczyć samodzielności w podejmowaniu decyzji, że powinniśmy czasem w pewnym stopniu samodzielnie sterować programem, ale to nie jest do końca tak ponieważ nie my jesteśmy autorami wytycznych, autorami zasad, a nasze interpretacje mogą być rozbieżne, narażamy się tym samym na poważne konsekwencje.” [cyt. z wywiadu]

Ponieważ, istnieje jednocześnie poczucie, że „*to IZ jest dla nas [pracowników IP] ostateczną wykładnią tego, co tutaj robimy*” w razie wątpliwości pracownicy IP zwracają się do IZ z prośbą o jednoznaczną interpretację zapisów i niejednokrotnie, podobnie jak było to zauważane w marcu, otrzymują niejasną lub wymijającą, odsyłającą do dokumentów odpowiedź. Warto w tej sytuacji starać się jednoznacznie formułować odpowiedzi na pojawiające się ze strony IP pytania i przekazywać je do wszystkich Instytucji.

Po raz kolejny pojawił się w tym obszarze problem ze zbyt krótkim czasem oczekiwania przez IZ na wyrażenie przez IP zdania w trakcie konsultacji dokumentów czy na podjęcie określonych decyzji – procedury administracyjne często uniemożliwiały ustosunkowanie się do prośby IZ w przewidziany terminie (np. 2 dni).

W drugiej sesji badawczej pojawił się problem, o którym nie wspomiano w marcu 2008 roku. Jest on związany dostosowaniem rozwiązań finansowych stosowanych w PO KL do ogólnego ustawodawstwa w obszarze finansów (m.in. Ustawy o finansach publicznych):

„trudności pojawiają się na styku Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Ministerstwo Finansów i my. Ministerstwo Finansów ma swoje wytyczne, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego ma swoje koncepcje, nie zawsze są one zgodne z koncepcjami i wytycznymi Ministerstwa Finansów. Tutaj często są... problemy, ponieważ wcześniej ustalane były inne rzeczy, później się okazuje, że Ministerstwo Finansów wprowadza jakieś obostrzenia i niestety musimy zmieniać to co już zostało postanowione, część pracy została wykonana, musimy się dostosować do pewnych wytycznych Ministerstwa Finansów” [cyt. z wywiadu]

Według respondenta tych trudności można byłoby uniknąć, gdyby oba Ministerstwa ustalały wspólne stanowisko przed przekazaniem przez IZ dokumentów jako obowiązujących dla IP – „system finansowania powinien być stabilniejszy i uzgodniony z Ministerstwem Finansów”. Należy zatem zastanowić się nad rozwiązaniem, które obejmowałoby włączenie w proces przygotowywania wytycznych finansowych przedstawicielstwa Ministerstwa Finansów, który na bieżąco mógłby korygować ewentualne nieprawidłowości czy nieścisłości w planowanych zapisach.

Oczekiwania pracowników IP względem IZ

- Częstsze spotkania Grup roboczych – spotkania są bardzo wysoko cenione przez pracowników IP, ponieważ mogą na nich wyjaśniać swoje wątpliwości.
- Jednoznaczne odpowiedzi na przesyłane pytania i odsyłanie odpowiedzi (wraz z przytoczonym pytaniem) do wszystkich jednostek zajmujących się kontrolą w poszczególnych IP.
- Pracownicy liczą, że powstająca Baza wiedzy pozwoli na rozwianie części ich wątpliwości i rozwiązanie problemów dzięki temu, że ogólnie dostępne będą odpowiedzi na pytania, wszystkie dokumenty oraz powstanie forum wymiany informacji pomiędzy IP.

3.4. Instrukcje wykonawcze oraz OSZiK

W tym obszarze zarówno współpraca jak i przydatność uwag zgłaszanych przez IZ została w ankiecie oceniona lepiej niż w pierwszej sesji badawczej. Wyniki prezentują tę samą tendencję zwyżkową zarówno w przypadku Instrukcji Wykonawczych jak i OSZiK (Tabela 7).

Tabela 7. Oceny w obszarze Instrukcji Wykonawczych oraz OSZiK.

		Współpraca z IZ w tworzeniu		Jakość opracowanych wytycznych i wskazówek		Przydatność uwag zgłoszonych przez IZ w odniesieniu	
		IW	OSZiK	IW	OSZiK	IW	OSZiK
marzec	średnia	3,95	3,95	3,21	3,42	3,61	3,68
	% top2box (4+5)	74%	69%	42%	37%	55%	64%
październik	średnia	4,16	4,06			3,84	4,07
	% top2box (4+5)	85%	81%			68%	87%

Także w wywiadzie pracownicy IP wskazywali na pozytywne zmiany w tych obszarach. Praca jest w przekonaniu części z nich sprawniejsza niż pół roku temu, ponieważ „ustabilizowały się dokumenty” [cyt. z wywiadu], a pracownicy IP są lepiej przygotowani merytorycznie do swoich zadań (zdarzały się tu wyjątki, w przypadku nowych pracowników). Nadal ceniona jest życzliwość pracowników IZ i bezpośredni charakter kontaktów, wzmocniony dzięki spotkaniom Grupy roboczej (osobisty kontakt).

„zaczynam wyczuwać tu taką <<nić porozumienia>>. Kiedyś ten kontakt był bardziej formalny, odgórny ze strony IZ, które narzucało wiele rzeczy. Teraz to się zmienia, bardziej działamy na zasadzie współpracy” [cyt. z wywiadu]

Część pracowników IP wyjątkowo dobrze ocenia swojego opiekuna w IZ, podkreślając, że to dzięki tej osobie współpraca układa się dobrze.

Trudności we współpracy

Jeśli chodzi o terminowość pracy IZ w omawianym obszarze, druga sesja badawcza wykazała delikatną poprawę, jednak nadal około 39% badanych widzi odnotowuje opóźnienia przekraczające zazwyczaj dwa tygodnie. Kwestia terminowości, podobnie jak w

pozostałych badanych obszarach, także w Instrukcjach Wykonawczych i OSZiK powoduje, że IP nie zawsze są w stanie zdążyć ze swoimi uwagami w przewidzianym przez IZ czasie.

Tabela 8. Terminowość pracy IZ w obszarze tworzenia Instrukcji Wykonawczych oraz OSZiK.

P30. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze tworzenia Instrukcji Wykonawczych oraz OSZiK?	marzec	październik
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	25%	11%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	31%	28%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	19%	22%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	25%	39%
N	16	18

Trudności w trakcie tworzenia Instrukcji wykonawczych przysparzał także fakt, że IP działają na innych zasadach niż IZ, co zdaniem niektórych pracowników IZ nie zawsze brała pod uwagę:

„Przy tworzeniu bądź zatwierdzaniu Instrukcji Wykonawczych były nieporozumienia z tytułu procesu zatwierdzenia różnych dokumentów. IZ sądziła, że należało coś zrobić w dany sposób, choć IP nie mogła tak postąpić, bo inny był podział obowiązków departamentów, zawarty w Regulaminie Funkcjonowania Urzędu Marszałkowskiego”.
[cyt. z wywiadu]

Z większości wywiadów wynika jednak, że w trakcie pracy problemy te zostały rozwiązane i IZ ma obecnie bardziej elastyczny stosunek do proponowanych przez IP rozwiązań.

Z drugiej strony pojawiły się głosy, że IZ powinna opracować pewne dokumenty, np. oświadczenia dla beneficjentów, tak, żeby były one jednolite w skali kraju. Zdaniem niektórych respondentów fakt, że każde IP przygotowuje dokumenty dla beneficjentów osobno, niepotrzebnie utrudnia pracę.

Podobnie jak w pierwszej sesji badawczej, kilka osób nie wskazało żadnych trudności we współpracy z IZ.

Oczekiwania pracowników IP wobec IZ

- Częstsze spotkania grup roboczych
- Rzadsze zmiany w dokumentach („nie częściej niż dwa razy w roku” [cyt. z wywiadu])
- Bardziej elastyczne podejście pracowników IZ do pojawiających się w IP problemów, gotowość do kompromisów i zrozumienia sytuacji regionów

3.5. Kontrola

Trzy wymiary dotyczące kontroli zostały ocenione w obu sesjach badawczych bardzo podobnie: współpraca z IZ przy planowaniu zadań dotyczących kontroli w ramach PO KL (średnia: 3,89), stopień włączenia IP w proces konsultacji „Zasad kontroli” (średnia: 4,0) i jakość tego dokumentu (średnia: 3,95). Wyniki z marcowej sesji badawczej wynosiły odpowiednio: 3,95; 3,89; 4,0.

W marcu najwyżej zostały ocenione kompetencje pracowników IZ, z którymi badani się kontaktują (średnia 4,11). W sesji październikowej średnia ta spadła jednak do 3,84. Ten spadek wynikać może z faktu, że w drugim półroczu w obszarze kontroli podjęto więcej działań niż w pierwszym kwartale roku 2008, a co za tym idzie, pojawiło się więcej problemów. W wywiadach jednak nie widać pogorszenia oceny kompetencji pracowników IZ, którzy nadal przez większość respondentów uznawani są za osoby, „które rozwiewają nasze wątpliwości w większości przypadków” [cyt. z wywiadu].

Rozkład wyników dotyczących terminowości pokazuje delikatną zmianę: w październiku (w stosunku do marca) rzadziej odnotowywane są opóźnienia przekraczające tydzień. Wyniki przedstawia Tabela xx9.

Tabela xx9. Terminowość pracy IZ w obszarze kontroli.

P35. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze kontroli?	marzec	październik
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	19%	11%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	19%	11%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	13%	33%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	50%	44%
N	16	18

Trudności we współpracy

Mimo ogólnie pozytywnej oceny, niektórzy pracownicy IP zwracają uwagę, że ich Instytucje zostały niedostatecznie włączone w proces przygotowywanie dokumentów i że nie uwzględniono przesłanych przez nie uwag:

„Ciężko mi jest tutaj dostrzec pozytywne aspekty, mam wrażenie że często jesteśmy stawiani w sytuacji podbramkowej, czyli coś zostało wypracowane, a my się mamy dostosować. Niestety jest tu taki mechanizm który znam z innych działań, który powoduje że jedna zmiana w wytycznych powoduje lawinowe zmiany na naszym poziomie stąd raczej negatywnie postrzegam współpracę w zakresie kontroli, troszeczkę brakuje takich działań takich systemowych, działań razem między IP jak przekazywanie sobie informacji, a także spojrzenia takiego projektowego. Po prostu pewne rzeczy nie są takie oczywiste, jak z punktu widzenia osób, które bezpośrednio kontrolują projekty w regionach” [cyt. z wywiadu]

Podobnie jak w innych obszarach, część odpowiedzi na pytania jest dla pracowników IP niejasna, a czas oczekiwania na reakcję ze strony IZ czasem zbyt długi.

Poza tym nie wszystkie dokumenty dotyczące kontroli są dla pracowników IP jasne. Jeśli jest to możliwe, warto byłoby je doprecyzować lub rozwiązać wątpliwości za pomocą odpowiedzi listownych lub mailowych.

„Nie do końca rozumiemy załącznik do dokumentu Sprawozdanie z Realizacji Roczego Planu Kontroli. W przypadku kontroli systemowej niejasne są kolumny dotyczące Działania, Priorytetu, Poddziałania: opis dotyczący prowadzenia kontroli systemowej nie zawiera metodyki, nie wiadomo, jak ma dokładnie to przebiegać”.

[cyt. z wywiadu]

Oczekiwania pracowników IP wobec IZ

- Częstsze spotkania Grupy roboczej – spotkania są dla pracowników IP bardzo ważne, ponieważ pozwalają im nie tylko na kontakt z pracownikami IZ, ale także na wymianę doświadczeń między IP. Częstotliwość spotkań planowano raz na kwartał, termin ten nie jest obecnie dotrzymywany.
- Adresowanie pism dotyczących kontroli na nazwiska konkretnych osób zajmujących się tym IP – przyspieszyłoby to obieg dokumentów.
- Sprawnie funkcjonująca Baza wiedzy – pracownicy działów kontroli bardzo liczą, że to narzędzie ułatwi im pracę.

3.6. Pomoc Techniczna

Podobnie jak pół roku wcześniej, Pomoc Techniczna jest jednym z dwóch obszarów, które zostały ocenione stosunkowo najlepiej - wysoko oceniona została współpraca z IZ przy projektowaniu zadań (średnia: 4,32; średnia w sesji marcowej: 4,39). Podobną ocenę uzyskały: stopień włączenia IP w proces konsultacji ważnych dokumentów związanych z Pomocą Techniczną (średnia: 4,0; średnia w sesji marcowej: 4,16) oraz jakość dokumentu „Zasady realizacji Pomocy technicznej w ramach PO KL” (średnia 3,95; dokument nie badany w poprzedniej sesji).

W sesji październikowej respondenci wyżej ocenili kompetencje pracowników, z którymi mają kontakt (średnia: 4,68; średnia w sesji marcowej: 4,26), nadal cenią sobie pozytywne nastawienie ze strony pracowników IZ i otwartość na współpracę, nadal zdarza się także, że trudno dodzwonić się do konkretnej osoby.

Cenne jest, że wszystkie IP dostają od IZ odpowiedź na pytanie zadane przez jedną z nich. Warto pamiętać, aby zawsze do odpowiedzi załączać treść pytania, co pozwoli wszystkim lepiej zrozumieć kontekst sytuacji.

Jeśli chodzi o terminowość pracy IZ w obszarze pomocy technicznej, wynik z drugiej sesji jest gorszy niż uzyskany pół roku wcześniej. Szczegółowe wyniki zawarte są w Tabeli 9.

Tabela 9. Terminowość pracy IZ w obszarze pomocy technicznej.

P40. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze pomocy technicznej?	marzec	październik
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	-	11%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	11%	42%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	47%	37%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	42%	11%
N	19	19

Trudności we współpracy

Podobnie jak w innych obszarach w obszarze Pomocy Technicznej „kłopotliwe są pisma, kiedy dostajemy informację „pilne”, do załatwienia w ciągu jednego lub bądź dwóch dni, a pismo wymaga chociażby uchwały Zarządu [województwa]” (cyt. z wywiadu). Problem sprawia też zauważany przez pracowników IP „brak czasu po obu stronach”. Zwracano na to uwagę także w marcu 2008.

Trudnością, która nie pojawiła się w poprzedniej sesji, jest konieczność przejęcia przez IP opieki nad Regionalnymi Ośrodkami EFS. Zdaniem kilku respondentów proces ten nie został dostatecznie przygotowany przez IZ, dokumenty i wytyczne w tej sprawie zostały przekazane zbyt późno, a część zapisów jest nieczytelna:

„W związku z tym, że przejmujemy Regionalne Ośrodki EFSu i trzeba było szereg dokumentów zmienić i stworzyć nowych, podpisywać nowe umowy, podpisywać

aneksy, no tutaj był stworzony już harmonogram przez Instytucję Zarządzającą, to jednak, w związku z opóźnieniami, on daleko odbiegał od rzeczywistego załatwienia sprawy (...)

Uwagi mogę mieć do osób, które zajmują się wdrażaniem tego przejęcia Regionalnych Ośrodków EFS, bo tam rzeczywiście ciężko było nam się na początku zupełnie porozumieć z tymi osobami właśnie... jeżeli chodzi o dokumentację konkursową, którą mamy przygotować do tych ROEFSów i w ogóle na ten temat całego tego przejęci... bo jednak to jest ogromna odpowiedzialność dla Instytucji Pośredniczących przejmować te ośrodki”. [cyt. z wywiadu]

Dla IP jest to sytuacja nowa, nie do końca wiedzą, jak będzie należało w przyszłości obsługiwać te projekty i czego wymagać od podmiotów, które startują w konkursie. Warto byłoby wesprzeć IP w tym zakresie, chociażby przez organizację spotkania tematycznego.

Oczekiwania pracowników IP

- Częstsze spotkania Grupy roboczej.
- Szkolenia dedykowane tylko pracownikom tego obszaru.
- „Wrażliwość” IZ na zasady działania samorządów i w związku z tym pamiętanie o terminach, których przestrzeganie wymusza na IP sposób ich funkcjonowania.
- Bardziej szczegółowe instrukcje dla IP, przede wszystkim *Zasady realizacji Pomocy Technicznej...*, „*żeby były dokumentem, który jeszcze bardziej namacalnie wskazuje, czego wolno, a czego nie wolno*” [cyt. z wywiadu]

3.7. Informacja i promocja

Porównanie wyników obu sesji badawczych w obszarze informacji i promocji nasuwa wnioski, że w ciągu pół roku nastąpiły niewielkie zmiany w ocenie. Wyniki dla każdego wymiaru są bardzo podobne, nieco spadła ocena kompetencji pracowników IZ (średnia spadła o 0,16) wzrosła natomiast ogólna ocena współpracy z IZ (średnia wzrosła 0,13, a o 14% wzrosła liczba wskazań na oceny 4 i 5).

Nowy wymiar, który nie był badany w sesji marcowej, czyli ocena jakości dokumentu „Wytyczne dotyczące oznaczania projektów w ramach PO KL” uzyskał stosunkowo gorszy wynik niż pozostałe wymiary – 27% osób badanych oceniło ten dokument na mniej niż 4. Uwagi do niego zazwyczaj dotyczyły jego niewystarczającej szczegółowości i małej przejrzystości.

Szczegółowe wyniki przedstawia Tabela 10.

Tabela 10. Oceny w obszarze Informacji i Promocji.

		top2box (4+5)	średnie	N
marzec	Współpraca z IZ przy projektowaniu zadań	65%	3,76	17
	Stopień włączenia IP w proces konsultacji ważnych dokumentów	64%	3,82	17
	Współpraca w ramach Informacyjnej Grupy Roboczej	94%	4,39	18
	Jakość dokumentu "Plan Komunikacji PO KL"	79%	3,95	19
	Kompetencje pracowników IZ	79%	4,11	19
październik	Współpraca z IZ przy projektowaniu zadań	79%	3,89	19
	Stopień włączenia IP w proces konsultacji ważnych dokumentów	79%	3,89	19
	Współpraca w ramach Informacyjnej Grupy Roboczej	95%	4,32	19
	Jakość dokumentu "Plan Komunikacji PO KL"	84%	4,00	19
	Jakość dokumentu "Wytyczne dotyczące oznaczania projektów w ramach PO KL"	63%	3,68	19
	Kompetencje pracowników IZ	85%	3,95	19

Wielu badanych zwracało uwagę, że odpowiedzi na zadawane przez nich pytania są udzielane na bieżąco, a w przypadku, kiedy dana osoba nie potrafi udzielić odpowiedzi, konsultuje się w innymi pracownikami i dość szybko oddzwania. Wynik odpowiedzi na pytanie o terminowość jest lepszy w drugiej sesji badawczej - mniej osób (11% w stosunku do 22% w marcu) wskazuje na opóźnienia przekraczające dwa tygodnie. (Tabela 11).

Tabela 11. Terminowość pracy IZ w obszarze Informacji i Promocji.

P47. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze informacji i promocji?	marzec	październik
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	22%	11%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	11%	11%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	44%	53%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	22%	26%
N	18	19

Ogólnie także w wywiadach współpraca oceniana jest dobrze, większość respondentów jest z niej zadowolona:

Zawsze służą pomocą. Zawsze jeżeli mamy jakieś pytania, nie zostawiają nas samych, tylko starają się nam pomóc. Jeśli mamy jakieś wątpliwości, dostajemy albo telefoniczną albo mailową odpowiedź, na którą zazwyczaj nie musimy długo czekać. Jeżeli chodzi też o aspekt rozwojowy to starają się dostosować tak spotkania grupy roboczej i szkolenia żebyśmy wszyscy na tym korzystali, więc czujemy że o nas myślą. [cyt. z wywiadu]

Trudności we współpracy

Duża część pracowników IP nie widzi znaczących trudności we współpracy z IZ, co jest zmianą w stosunku do poprzedniej sesji. Pojawiły się jednak głosy, że IP jest zbyt mało włączana w proces planowania działań na poziomie IZ, „nie ma informacji na temat ich działań, a to nie pozwala na zaplanowanie naszych [IP] działań”. Głównym utrudnieniem jest dla pracowników IP to, że stosunkowo niewiele wydawnictw informacyjno – promocyjnych przygotowywanych jest na poziomie krajowym:

„W wdrażaniu PO KL pomocna byłaby efektywna działalność, jeżeli chodzi o wydawnictwa, z których IP mogłoby korzystać, ponieważ materiały, które są dostępne są stare, a niestety w między czasie były zmiany dokumentów. Głównie to oraz działalność, która odciążałaby nas od działalności wydawniczej”. [cyt. z wywiadu]

Co więcej, część z publikacji, które zostały już wydane, nie dotarło w obiecany przez IZ terminie do niektórych IP:

„Szereg publikacji, które zamawialiśmy 10 miesięcy temu, a do dzisiaj ich nie zobaczyliśmy, a one są jakby przypisane do IZ, np. książkowa wersja Programu Operacyjnego, w planach był Szczegółowy Opis Priorytetów, czekanie na SzOP skończyło się tym, że wydrukowaliśmy go sami”. [cyt. z wywiadu]

Problemem jest także nie zatwierdzony status części dokumentów, na których opiera się praca w obszarze Informacji i Promocji PO KL.

„Trudnością jest nie do końca uregulowany status dokumentów, tych zasadniczych dokumentów dla naszej działalności, czyli Strategii Komunikacji w ramach NSS czyli

Narodowej Strategii Spójności, gdzie ciągle jest jeszcze... ciągle jeszcze ewoluuje, ciągle nie jest zatwierdzone przez Komisję, a w efekcie są wątpliwości również co do wytycznych dotyczących oznaczania projektów w ramach PO KL” [cyt. z wywiadu]

Pracownicy IP obawiają się, że przekazując beneficjentom informacje dotyczące oznaczania projektu mogą niechcący wprowadzić ich w błąd, opierając się na obecnie obowiązujących wytycznych, które mogą być już nieaktualne w momencie kontroli, co utrudni realizację projektów.

Oczekiwania pracowników IP względem IZ

- Więcej szkoleń z zakresu informacji i promocji, zwłaszcza skierowanych do osób pracujących w punktach informacyjnych (także z komunikacji, obsługi klienta)
- Uszczegółowienie i zatwierdzenie dokumentów
- Przygotowanie ogólnodostępnej listy najczęściej pojawiających się pytań i odpowiedzi w zakresie oznaczania projektów
- Umożliwienie dzielenia się dobrymi praktykami, np. jak zorganizować dobrą kampanię promocyjną, pomiędzy IP

3.8. Sprawozdawczość

W październikowej sesji badawczej w obszarze sprawozdawczości trzy ogólne wymiary uzyskały podobny wynik: ocena współpracy (średnia: 3,65), stopień włączenia IP w proces konsultacji ważnych dokumentów dotyczących sprawozdawczości (3,56) oraz kompetencje pracowników, z którymi badani kontaktują się na co dzień (3,58). Analogiczne wyniki dla sesji marcowej to odpowiednio: 3,82; 3,5; 3,95. Różnice nie są tu duże, nieco niżej oceniono w październiku kompetencje pracowników IZ.

Na plus w drugiej sesji badawczej pracownicy IP odnotowali, że obecnie łatwiej dodzwonić się do IZ. Niektórzy zwracają jednak uwagę, że czasem trudno uzyskać kompleksową odpowiedź („różne osoby wiedzą różne rzeczy, często jesteśmy odsyłani telefonicznie, otrzymujemy niespójne odpowiedzi” [cyt. z wywiadu]), z drugiej strony pojawiły się też opinie, że informacje uzyskane od pracownika IZ, zastępującego osobę na co dzień zajmującą się danym tematem, są potem podtrzymywane, co jest, zdaniem respondenta, pozytywną zmianą w stosunku do poprzedniego etapu badania

Nadal wysoko, w porównaniu z innymi obszarami, oceniana jest terminowość pracy IZ. Na pytanie o terminowość pracy IZ w obszarze sprawozdawczości 44% respondentów odpowiedziało, że zazwyczaj opóźnienia mieszczą się w przedziale od tygodnia do dwóch tygodni. Jest to wynik gorszy niż w marcowej sesji badawczej, jednocześnie dużo mniej osób wskazywało, że opóźnienia nie przekraczają tygodnia. Nadal jednak aż połowa respondentów nie widzi żadnych opóźnień ze strony IZ, co jest dobrym wynikiem w porównaniu z innymi obszarami.

Tabela 12. Terminowość pracy IZ w obszarze sprawozdawczości.

P58. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze sprawozdawczości?	marzec	październik
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	6%	-
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	12%	44%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	24%	6%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	59%	50%
N	17	18

Nieco większą różnorodnością w stosunku do poprzedniej sesji badawczej charakteryzują się oceny respondentów dotyczące jakości (użyteczności) dokumentów, które IZ przedstawiła w zakresie sprawozdawczości w ramach PO KL. Najwyższy wynik (średnia: 4,11) uzyskał „Zmodyfikowany Wzór Informacji miesięcznej z realizacji PO KL wraz z instrukcją”, a najniższy (średnia: 3,29) „Zmodyfikowany Wzór formularza sprawozdania z realizacji Działania w ramach PO KL wraz z instrukcją”. Szczegółowe wyniki przedstawia Tabela 13.

Tabela 13. Ocena jakości dokumentów przedstawionych przez IZ w zakresie sprawozdawczości.
sprawozdawczości.

	Nazwa dokumentu	top2box (4+5)	średnie	N
marzec	Zasady systemu sprawozdawczości w ramach PO KL	79%	3,84	19
	Wzór wniosku o płatność (w części dot. postępu rzeczowego realizacji projektu)	73%	3,79	19
	Wzór formularza sprawozdania z realizacji Priorytetu wraz z instrukcją	61%	3,61	18
	Wzór formularza sprawozdania z realizacji Działania w ramach PO KL wraz z instrukcją	58%	3,63	19
	Wzór Informacji miesięcznej z realizacji PO KL wraz z instrukcją	53%	3,47	19
	Metodologia mierzenia wskaźników w ramach PO KL	44%	3,39	18
październik	Zmodyfikowany Wzór wniosku o płatność (w części dot. postępu rzeczowego realizacji projektu)	67%	3,87	15
	Zmodyfikowane Zasady systemu sprawozdawczości w ramach PO KL	69%	3,79	19
	Zmodyfikowany Wzór formularza sprawozdania z realizacji Działania w ramach PO KL wraz z instrukcją	41%	3,29	17
	Zmodyfikowany Wzór formularza sprawozdania z realizacji Priorytetu wraz z instrukcją	50%	3,39	18
	Zmodyfikowany Wzór Informacji miesięcznej z realizacji PO KL wraz z instrukcją	84%	4,11	19
	Podręcznik wskaźników PO KL	58%	3,58	19

Trudności we współpracy

Wiele osób zwracało uwagę, że szczególnie niejasna jest instrukcja do Formularza sprawozdania z realizacji Działania w ramach PO KL.

„Formularz jest jak najbardziej w porządku, natomiast instrukcja do formularza nie przedstawia, tego czego wymaga od nas IZ. Formularz zmienił się teraz, wraz ze sprawozdaniami półrocznymi. Było spotkanie tuż przed wypełnianiem tych sprawozdań, organizowane przez IZ i gdyby nie to spotkanie, gdzie oni rzeczywiście mówili, jak rozumieją poszczególne formularze, to na podstawie samej instrukcji byłoby bardzo ciężko je wypełnić. Z resztą nawet posiadając zapiski z tego, co było mówione na szkoleniu, plus instrukcje przy wypełnianiu formularza zastanawialiśmy się wspólnie w cztery osoby, co jak rozumieć i jak wypełnić poszczególne części”.

[cyt. z wywiadu]

Zmiany w zasadach sprawozdawczości w trakcie przygotowywania sprawozdań były dla pracowników IP dużym utrudnieniem, dlatego też dobrze, że IZ zorganizowało spotkanie wyjaśniające sposób wypełniania formularzy.

W jednym z wywiadów zwrócono także uwagę, że *Podręcznik wskaźników PO KL* jest zbyt ogólnym dokumentem, „zwłaszcza, że wprowadzono nowe wskaźniki, o które nie zostały zaktualizowane inne dokumenty” [cyt. z wywiadu].

Niektóre osoby jako trudność nadal wymieniają problem z dodzwonieniem się do IZ i niespójność informacji otrzymywanych od pracowników.

Oczekiwania pracowników IP względem IZ

- Większa liczba szkoleń (o charakterze warsztatowym) i indywidualnych konsultacji.
- Częstsze spotkania Grupy roboczej.
- Doprecyzowanie dokumentów.
- Przesyłanie pism nie tylko pocztą, ale też faxem i e-mailem, co umożliwi IP zdążenie z odpowiedzią w wymaganym terminie.

3.9 Ewaluacja

Podobnie jak w poprzedniej sesji współpraca w obszarze ewaluacji została oceniona dobrze. Jeden z respondentów stwierdził, że „nie zauważa żadnych zmian, współpraca ustaliła się na dobrym, wysokim poziomie” [cyt. z wywiadu]

Ocena współpracy w projektowaniu badań ewaluacyjnych w sesji październikowej wynosi 4,39 (w sesji marcowej wynosiła 4,26) i jest jedną z najlepszych ocen. W obu sesjach na takim samym poziomie został oceniony stopień włączenia IP w proces konsultacyjny dotyczący ważnych dokumentów ewaluacyjnych (średnia; 4,24; różnica z sesją marcową: 0,02). Pracownicy IP mają poczucie, że są partnerami IZ i znają jej plany:

„Mam poczucie, że jestem partnerem IZ, wiemy, że w danej perspektywie czasowej coś będzie się działo mimo, że nie jest to jeszcze nigdzie zapisane.” [cyt. z wywiadu]

Badani wysoko ocenili znaczenie inicjatyw IZ w obszarze ewaluacji PO KL, takich jak Giełda Ewaluacji, czy ESF Evaluation Partnership (średnia: 4,39). W poprzedniej sesji badawczej wymiar ten nie było oceniany. Pracownicy zajmujący się ewaluacją w ogóle mają poczucie, że IZ „dba o wysoki poziom szkoleń” i „pełni ważną rolę w budowaniu potencjału ewaluacyjnego” [cyt. z wywiadu]

Nieco lepiej zostały niż pół roku temu została oceniona jakość dokumentów tworzonych w ramach obszaru ewaluacji. Szczegółowe wyniki przedstawia Tabela 14.

Tabela 14. Ocena jakości dokumentów przedstawionych przez IZ w obszarze ewaluacji.

	Nazwa dokumentu	top2box (4+5)	średnie	N
marzec	Raport na temat budowania potencjału ewaluacyjnego IP	71%	3,94	17
	Plan oceny	74%	3,89	19
	Roczny Plan Działań Ewaluacyjnych	74%	3,89	19
	Przykładowe dokumentacje przetargowe	88%	4,29	17
październik	Raport na temat budowania potencjału ewaluacyjnego IP	94%	4,19	16
	Ewaluacja krok po kroku - czyli zalecenia IZ w zakresie prowadzenia ewaluacji w ramach PO KL	84%	4,06	18
	Roczny Plan Działań Ewaluacyjnych	89%	4,06	17
	Opis Przedmiotu Zamówienia na badania ewaluacyjne	82%	4,29	17
	Działania na rzecz budowania potencjału ewaluacyjnego	88%	4,29	17

W sesji październikowej badani gorzej niż w sesji marcowej ocenili użyteczność grupy dyskusyjnej „Ewaluacja EFS” (średnia 3,71; średnia w sesji marcowej: 4,12). Wynika to głównie z faktu, że grupa ta stała się w ich odczuciu mniej aktywna:

„Ostatnio mniej się dzieje na tej grupie, rzadziej się osoby odzywają, jakby trochę <<usnęła>>.” [cyt. z wywiadu]

Natomiast kompetencje pracowników, z którymi badani kontaktują się na co dzień zostały ocenione podobnie wysoko jak w poprzedniej sesji (średnia: 4,61; średnia w sesji marcowej: 4,73). Nadal doceniany jest profesjonalizm i otwartość na współpracę. Pracownicy są także zadowoleni z wyznaczenia w IZ opiekunów województw.

Zdecydowanie najlepszy wynik (w porównaniu z innymi obszarami) uzyskuje obszar ewaluacji w przypadku pytania o terminowość działań. Dobry wynik w sesji marcowej został po pół roku poprawiony.

Tabela 15. Terminowość pracy IZ w obszarze ewaluacji.

P65. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze ewaluacji?	marzec	październik
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	5%	-
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	-	-
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	42%	39%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	53%	61%
N	19	18

Trudności we współpracy

Podobnie jak w poprzedniej sesji, pracownicy IP nie zgłaszali większych trudności we współpracy. Jedna osoba zwróciła uwagę, że nowi pracownicy w IZ „nie są do końca poinformowani” i duża rotacja kadry utrudnia uzyskanie wiarygodnych informacji.

Oczekiwania pracowników IP względem IZ

- Konsultowanie z IP wszystkich badań ewaluacyjnych planowanych przez IZ, co pozwoli na nie pokrywanie się tematów badań
- Więcej szkoleń z zakresu ewaluacji, zwłaszcza dla nowych pracowników IP
- Objęcie szkoleniami więcej niż jednej osoby w każdego IP („zespoły ds. ewaluacji się rozbudowują, a oferta szkoleniowa jest zazwyczaj skierowana tylko do jednej osoby” [cyt. z wywiadu])
- Uszczegółowienie podręcznika *Ewaluacja krok po kroku...*

3.10 Systemy informatyczne

Systemy informatyczne były objęte badaniem jedynie w drugiej sesji badawczej. Badani ocenili dobrze kompetencje pracowników IZ zajmujących się kwestiami informatycznymi (średnia: 4,17). Zazwyczaj udaje im się otrzymać odpowiedź na zadane pytanie, a pracownicy są otwarci i chętni do pomocy. Tabela 16 przedstawia szczegółowe wyniki odpowiedzi na pozostałe pytania w ankiecie

Tabela 16. Oceny w obszarze systemów informatycznych.

		Top2box (4+5)	średnie	N
październik	Współpraca z IZ przy realizacji zadań dotyczących systemu IT	55%	3,67	18
	Jakość i funkcjonowania Generators Wniosków Aplikacyjnych	81%	3,81	16
	Jakość formularza Zakresu danych uczestników biorących udział w projektach realizowanych w ramach PO KL	67%	3,92	12
	Jakość Instrukcji wypełniania formularza Zakresu danych uczestników biorących udział w projektach realizowanych w ramach PO KL	66%	3,92	12

Dość dobrze została oceniona jakość funkcjonowania Generators Wniosków Aplikacyjnych. Badani podkreślali, że od momentu wprowadzenia jego działanie bardzo się poprawiło i obecnie nie sprawia większych kłopotów.

Warto zauważyć, że wielu respondentów nie miało do tej pory do czynienia z formularzem *Zakresu danych uczestników...* i instrukcją do niego – 7 osób nie potrafiło ocenić tego dokumentu, ponieważ go nie znało. Należy postarać się, aby jak najszybciej trafił on do wszystkich województw.

Trudności we współpracy

Wielu badanych zgłaszało trudności we współpracy, co ma swoje odzwierciedlenie w niższej średniej ocen w tym obszarze (3,57). Często pojawiają się problemy z dodzwonieniem się do IZ czy otrzymaniem odpowiedzi na e-mail, największym utrudnieniem jest jednak sposób zarządzania systemami informatycznymi. Nowych użytkowników może dodawać tylko IZ, a pracownicy IP zajmujący się systemami nie mają dostępu do informacji na temat tego, kto został dodany, co jest bardzo uciążliwe:

„Oni nadają uprawnienia do systemu, a ja sobie zapisuję te formularze uprawnień i na formularzu uprawnień jest login. Ja nie mam podglądu do tych loginów, jnie wiem jakie użytkownicy mają loginy, mogą mieć różne i jak ja mam wpisać, jak chcę wziąć login użytkownika to muszę biegać po tych użytkownikach, bo nie mam skąd sobie tego wyciągnąć. Nie mam potwierdzeń, czy już zostało nadane uprawnienie, czy nie.

Nie rozumieją tego, oni myślą, że jak oni tam nadadzą te uprawnienia to już jest dobrze, a wystarczy, że się pomylą w emailu i już to nie dojdzie do użytkownika i ja nie wiem czy to doszło, czy nie i muszę chodzić, pytać, dzwonić, kombinować, to jest dla mnie straszne utrudnienie". [cyt. z wywiadu]

Poza tym, dodawanie nowych użytkowników trwa zdaniem pracowników IP zbyt długo.

Jeśli chodzi o terminowość pracy IZ w omawianym obszarze, to opinie na jej temat są podzielone. Rozkład przedstawiony w Tabeli 17 rozłożony jest po równo między 4 kategorie.

Tabela 17. Terminowość pracy IZ w obszarze systemów informatycznych.

Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze systemów informatycznych?	październik
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	29%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	29%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	18%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	24%
N	17

Problemem jest to, że pracownicy IP nie wiedzą, kiedy mogą spodziewać się zmian, czy nowych informacji ze strony IZ, co utrudnia im planowanie własnych zadań. Można zatem byłoby ustalić harmonogram prac w tym obszarze i przekazać go do IP. Ważne byłyby tu trzymanie się określonych w harmonogramie terminów.

Trudności wynikają także, zdaniem pracowników IP, z faktu, że osoby zajmujące się systemem informatycznym w IZ muszą większość decyzji uzgadniać z innymi wydziałami, np. finansów w przypadku wzorów wniosku o płatność. Ścieżka podejmowania decyzji jest tu długa i często reakcja na problem zgłaszany przez IP jest opóźniona z powodu konieczności konsultacji wewnątrz samej IZ.

Oczekiwania pracowników IP względem IZ

- Częstsze spotkania w formie warsztatów, na których będzie można wyjaśnić wszystkie pojawiające się wątpliwości w praktyce
- Usprawnienie procesu dodawania nowych użytkowników do systemu
- Stworzenie platformy, gdzie będą dostępne wszystkie odpowiedzi na zadawane przez IP pytania (powstająca Baza wiedzy może być tu rozwiązaniem)

ANEKS 1

Tabele danych

PYTANIA OGÓLNE

	5	4	3	2	1	N	Średnia
P1. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani współpracę z IZ?	35%	41%	24%	-	-	17	4,12
P2. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani gotowość pracowników IZ do bieżącego udzielania pomocy w realizacji Programu?	24%	47%	29%	-	-	17	3,94
P3. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani jakość uzyskanej od IZ pomocy w kwestiach związanych z realizacją Programu?	12%	53%	35%	-	-	17	3,76
P4. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kompetencje pracowników IZ ?	24%	53%	24%	-	-	17	4,00
P6. Jak ogólnie ocenia Pan/"Pani jakość dokumentów opracowywanych przez IZ?	12%	71%	18%	-	-	17	3,94
P9. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani łatwość pozyskiwania informacji od IZ?	18%	47%	24%	12%	-	17	3,71

P5. W jakich obszarach Pana/Pani zdaniem kompetencje pracowników IZ wymagają podniesienia?	
W Programowaniu	18%
W Finansach	53%
W Instrukcjach Wykonawczych oraz Opisie Systemu Zarządzania i Kontroli	24%
W Kontroli i Nieprawidłowościach	24%
W Pomocy Technicznej	12%
W Informacji i Promocji	-
W Sprawozdawczości	6%
W Ewaluacji	-
W Systemach informatycznych	12%
W innym obszarze (jakim?)	18%
Uważam, że nie ma takiego obszaru	24%
N	17

P7. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ?	
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	6%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	35%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	41%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	18%
N	17

P8. W jakim obszarze Pana/Pani zdaniem opóźnienia są największe?	
W Programowaniu	44%
W Finansach	6%
W Instrukcjach Wykonawczych oraz OSZIK	6%
W Kontroli i Nieprawidłowościach	-
W Pomocy Technicznej	-
W Informacji i Promocji	-
W Sprawozdawczości	-
W Ewaluacji	-
W Systemach informatycznych	19%
W innym obszarze (jakim?)	13%
Uważam, że nie ma obszaru, w którym występują opóźnienia	13%
N	16

P10. Czy istnieje obszar, w którym odczuwa Pan/Pani deficyt wsparcia ze strony IZ?	
tak	47%
nie	53%
N	17

PROGRAMOWANIE

	5	4	3	2	1	N	Średnia
P12. Jak ocenia Pan/Pani współpracę z IZ w tworzeniu dokumentów programowych PO KL?	5%	53%	37%	5%	-	19	3,58
P13a. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów programowych, do których przesłania zobowiązała się IZ (Zmodyfikowany Szczegółowy Opis Priorytetów PO KL)?	5%	79%	16%	-	-	19	3,89
P13b. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów programowych, do których przesłania zobowiązała się IZ (Zmodyfikowane Zasady dokonywania wyboru projektów)?	11%	47%	42%	-	-	19	3,68
P13c. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów programowych, do których przesłania zobowiązała się IZ (Przewodnik po kryteriach wyboru projektów (udzielania dofinansowania) w ramach PO KL)?	17%	44%	33%	6%	-	18	3,72
P13d. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów programowych, do których przesłania zobowiązała się IZ (Podręcznik pomocy publicznej w ramach PO KL)?	6%	6%	61%	22%	6%	18	2,83
P13e. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów programowych, do których przesłania zobowiązała się IZ (Wytyczne w zakresie wdrażania projektów innowacyjnych i współpracy ponadnarodowej w ramach PO KL)?	-	11%	37%	42%	11%	19	2,47
P14. Jak ocenia Pan/Pani stopień włączenia IP w proces konsultacji dokumentów programowych PO KL?	16%	42%	32%	11%	-	19	3,63
P15. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani sposób opiniowania Planów Działania przez IZ?	5%	37%	47%	11%	-	19	3,37
P16. Jak ocenia Pan/Pani sposób oceny wniosków systemowych IP przez IZ?	7%	27%	53%	13%	-	15	3,27

P17. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kompetencje pracowników IZ , z którymi się Pan/Pani kontaktuje?	11%	58%	32%	-	-	19	3,79
---	-----	-----	-----	---	---	----	------

P18. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze programowania?	
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	16%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	47%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	32%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	5%
N	19

FINANSE

	5	4	3	2	1	N	Średnia
P19. Jak ocenia Pan/Pani współpracę z IZ w zakresie dotyczącym zasad finansowania PO KL?	32%	42%	26%	-	-	19	4,05
P20. Jak ocenia Pan/Pani stopień włączenia IP w proces konsultacji ważnych dokumentów związanych z finansowaniem PO KL?	33%	33%	33%	-	-	18	4
P21a. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów dotyczących procedur finansowych związanych z wdrażaniem PO KL (Zmodyfikowany Wzór wniosku o płatność (w części dot. postępu finansowego))	17%	67%	17%	-	-	18	4
P21b. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów dotyczących procedur finansowych związanych z wdrażaniem PO KL (Zmodyfikowany Wzór umowy na dofinansowanie projektu)	27%	53%	20%	-	-	15	4,07
P21c. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów dotyczących procedur finansowych związanych z wdrażaniem PO KL (Zmodyfikowane Zasady finansowania projektów w ramach PO KL)	26%	58%	16%	-	-	19	4,11

P21d. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów dotyczących procedur finansowych związanych z wdrażaniem PO KL (Zmodyfikowane Wytyczne w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach PO KL)	28%	50%	22%	-	-	18	4,06
P22. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kompetencje pracowników IZ, z którymi się Pan/Pani kontaktuje?	37%	53%	11%	-	-	19	4,26

P23. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze finansów?	
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	5%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	21%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	37%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	37%
N	19

INSTRUKCJE WYKONAWCZE i OSZiK

	5	4	3	2	1	N	Średnia
P24. Jak ocenia Pan/Pani współpracę z IZ w tworzeniu Instrukcji Wykonawczych ?	32%	53%	16%	-	-	19	4,16
P25. Jak ocenia Pan/Pani przydatność uwag zgłoszonych przez IZ w odniesieniu do Instrukcji Wykonawczych IP?	21%	47%	26%	5%	-	19	3,84
P26. Jak ocenia Pan/Pani współpracę z IZ w tworzeniu OSZiK ?	25%	56%	19%	-	-	16	4,06
P27. Jak ocenia Pan/Pani jakość opracowanych wytycznych i wskazówek , do których przesłania zobowiązała się IZ w przedmiotowym zakresie?	24%	35%	35%	6%	-	17	3,76
P28. Jak ocenia Pan/Pani przydatność uwag zgłoszonych przez IZ w odniesieniu do OSZiK ?	20%	67%	13%	-	-	15	4,07
P29. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kompetencje pracowników IZ, z którymi się Pan/Pani kontaktuje?	42%	37%	21%	-	-	19	4,21

P30. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze tworzenia Instrukcji Wykonawczych oraz OSZiK?	
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	11%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	28%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	22%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	39%
	N 18

KONTROLA

	5	4	3	2	1	N	Średnia
P31. Jak ocenia Pan/Pani współpracę z IZ przy planowaniu zadań dotyczących kontroli w ramach PO KL?	21%	53%	21%	5%	-	19	3,89
P32. Jak ocenia Pan/Pani stopień włączenia IP w proces konsultacji Zasad kontroli w ramach PO KL?	26%	53%	16%	5%	-	19	4,00
P33. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentu , jakim są jest Zasady kontroli w ramach PO KL ?	16%	63%	21%	-	-	19	3,95
P34. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kompetencje pracowników IZ, z którymi się Pan/Pani kontaktuje?	16%	58%	21%	5%	-	19	3,84

P35. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze kontroli?	
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	11%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	11%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	33%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	44%
	N 18

POMOC TECHNICZNA

	5	4	3	2	1	N	Średnia
--	---	---	---	---	---	---	---------

P36. Jak ocenia Pan/Pani współpracę z IZ przy projektowaniu zadań dotyczących Pomocy Technicznej?	42%	53%	-	5%	-	19	4,32
P37. Jak ocenia Pan/Pani stopień włączenia IP w proces konsultacji ważnych dokumentów związanych z Pomocą Techniczną?	37%	32%	26%	5%	-	19	4,00
P38. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentu , jakim są Zasady realizacji Pomocy technicznej w ramach PO KL?	16%	68%	11%	5%	-	19	3,95
P39. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kompetencje pracowników IZ, z którymi się Pan/Pani kontaktuje?	74%	21%	5%	-	-	19	4,68

P40. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze pomocy technicznej?	
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	11%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	42%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	37%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	11%
N	19

INFORMACJA I PROMOCJA

	5	4	3	2	1	N	Średnia
P41. Jak ocenia Pan/Pani współpracę z IZ przy projektowaniu zadań dotyczących Informacji i promocji?	16%	63%	16%	5%	-	19	3,89
P42. Jak ocenia Pan/Pani stopień włączenia IP w proces konsultacji ważnych dokumentów związanych z Informacją i promocją?	26%	53%	11%	5%	5%	19	3,89
P43. Jak ocenia Pan/Pani współpracę w ramach Informacyjnej Grupy Roboczej?	37%	58%	5%	-	-	19	4,32
P44. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentu , jakim jest Plan Komunikacji PO KL ?	16%	68%	16%	-	-	19	4,00
P45. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentu , jakim są Wytyczne dotyczące oznaczania projektów w ramach PO KL ?	5%	58%	37%	-	-	19	3,68

P46. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kompetencje pracowników IZ, z którymi się Pan/Pani kontaktuje?	11%	74%	16%	-	-	19	3,95
--	-----	-----	-----	---	---	----	------

P47. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze informacji i promocji?	
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	11%
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	11%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	53%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	26%
N	19

SYSTEMY INFORMATYCZNE

	5	4	3	2	1	N	Średnia
P48. Jak ocenia Pan/Pani współpracę z IZ przy realizacji zadań dotyczących systemu IT?	11%	44%	44%	-	-	18	3,67
P49. Jak ocenia Pan/Pani jakość i funkcjonowanie Generатора Wniosków Aplikacyjnych?	6%	75%	13%	6%	-	16	3,81
P50. Jak ocenia Pan/Pani jakość formularza Zakresu danych uczestników biorących udział w projektach realizowanych w ramach PO KL?	25%	42%	33%	-	-	12	3,92
P51. Jak ocenia Pan/Pani jakość Instrukcji wypełniania formularza Zakresu danych uczestników biorących udział w projektach realizowanych w ramach PO KL?	33%	33%	25%	8%	-	12	3,92
P52. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kompetencje pracowników IZ, z którymi się Pan/Pani kontaktuje?	39%	39%	22%	-	-	18	4,17

Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze systemów informatycznych?	%
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	29%

Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	29%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	18%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	24%
Sample Size (Perc.)	17

SPRAWOZDAWCZOŚĆ

	5	4	3	2	1	N	Średnia
P54. Jak ocenia Pan/Pani współpracę z IZ w projektowaniu systemu sprawozdawczości?	6%	59%	29%	6%	-	17	3,65
P55. Jak ocenia Pan/Pani stopień włączenia IP w proces konsultacji ważnych dokumentów dotyczących sprawozdawczości PO KL?	6%	56%	28%	11%	-	18	3,56
P56a. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów: Zmodyfikowany Wzór wniosku opłatność (w części dot. postępu rzeczowego realizacji projektu)	20%	47%	33%	-	-	15	3,87
P56b. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów: Zmodyfikowane Zasady systemu sprawozdawczości w ramach PO KL	11%	58%	32%	-	-	19	3,79
P56c. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów: Zmodyfikowany Wzór formularza sprawozdania z realizacji Działania w ramach PO KL wraz z instrukcją	-	41%	47%	12%	-	17	3,29
P56d. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów: Zmodyfikowany Wzór formularza sprawozdania z realizacji Priorytetu wraz z instrukcją	-	50%	39%	11%	-	18	3,39
P56e. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów: Zmodyfikowany Wzór Informacji miesięcznej z realizacji PO KL wraz z instrukcją	37%	47%	11%	-	5%	19	4,11

P56f. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów: Podręcznik wskaźników PO KL	11%	47%	32%	11%	-	19	3,58
P57. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kompetencje pracowników IZ, z którymi się Pan/Pani kontaktuje?	16%	42%	32%	5%	5%	19	3,58

P58. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze sprawozdawczości?	
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	-
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	44%
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	6%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	50%
N	18

EWALUACJA

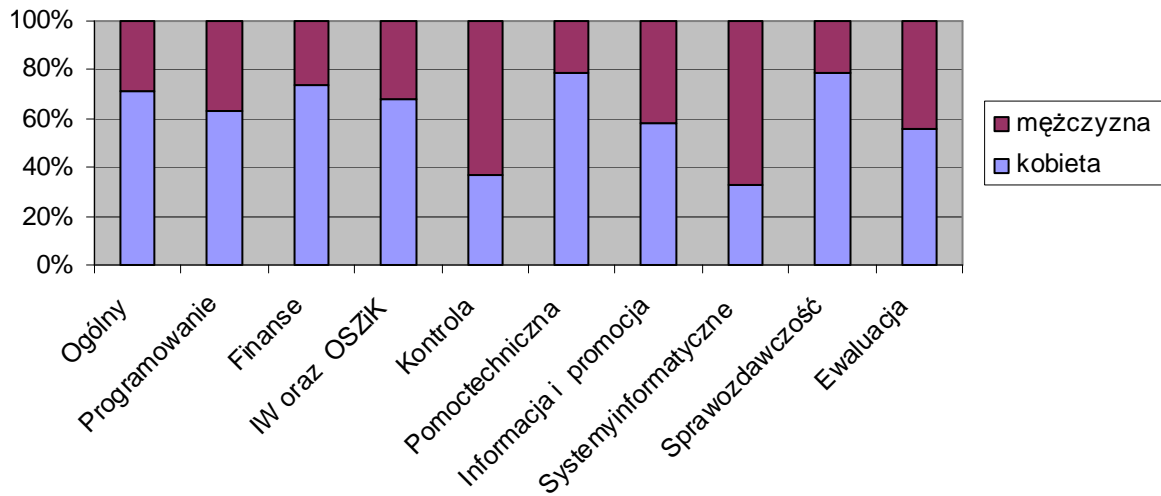
	5	4	3	2	1	N	Średnia
P59. Jak ocenia Pan/Pani współpracę z IZ w projektowaniu badań ewaluacyjnych?	50%	39%	11%	-	-	18	4,39
P60. Jak ocenia Pan/Pani znaczenie inicjatyw IZ w obszarze ewaluacji PO KL, takich jak Giełda Ewaluacji, czy ESF Evaluation Partnership ?	44%	50%	6%	-	-	18	4,39
P61. Jak ocenia Pan/Pani stopień włączenia IP w proces konsultacji ważnych dokumentów dotyczących ewaluacji PO KL?	41%	41%	18%	-	-	17	4,24
P62a. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów: Raport na temat budowania potencjału ewaluacyjnego IP	25%	69%	6%	-	-	16	4,19
P62b. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów: Ewaluacja krok po kroku - czyli zalecenia IZ w zakresie prowadzenia ewaluacji w ramach PO KL	28%	56%	11%	6%	-	18	4,06
P62c. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów: Roczny Plan Działań Ewaluacyjnych	18%	71%	12%	-	-	17	4,06
P62d. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów: Opis Przedmiotu Zamówienia na badania ewaluacyjne	47%	35%	18%	-	-	17	4,29

P62e. Jak ocenia Pan/Pani jakość dokumentów: Działania rzecz budowania potencjału ewaluacyjnego	41%	47%	12%	-	-	17	4,29
P63. Jak ocenia Pan/Pani użyteczność grupy dyskusyjnej „Ewaluacja EFS”?	12%	53%	29%	6%	-	17	3,71
P64. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani kompetencje pracowników IZ, z którymi się Pan/Pani kontaktuje?	67%	28%	6%	-	-	18	4,61

P65. Jak ogólnie ocenia Pan/Pani terminowość pracy IZ w obszarze ewaluacji?	
Opóźnienia przekraczają zazwyczaj dwa tygodnie	-
Opóźnienia mieszczą się zazwyczaj w przedziale od 7 do 14 dni	-
Opóźnienia występują, ale nie przekraczają tygodnia	39%
Opóźnienia nie występują i wszystkie sprawy załatwiane są terminowo	61%
N	18

Wykresy

Wykres 1. Płeć osób, z którymi przeprowadzana była dana część kwestionariusza.



Wykres 2. Sposoby kontaktu z pracownikami IZ (dwa najczęstsze).

M4. W jaki sposób najczęściej kontaktuje się Pan/Pani z pracownikami IZ?

