

# BADANIE SATYSFAKCJI WNIOSKODAWCÓW I BENEFICJENTÓW PO INFRASTRUKTURA I ŚRODOWISKO (OŚ III-VI) I PO POLSKA WSCHODNIA (OŚ III)

## PREZENTACJA Z WYNIKÓW BADANIA

# Agenda

Cele badania

Metodologia

Wyniki dla etapu składania wniosków o dofinansowanie

Wyniki dla etapu realizacji projektów

Wyniki dla etapu kontroli projektów

Ocena działań informacyjnych

Podsumowanie i wnioski

## Cele badania

- Pozyskanie informacji o postrzeganiu działalności CUPT przez wnioskodawców i beneficjentów Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko (oś III-VI) i Programu Operacyjnego Polska Wschodnia (oś III)
- Ocena jakości współpracy i działań CUPT ukierunkowanych na wspieranie wnioskodawców i beneficjentów
- Identyfikacja ewentualnych obszarów wymagających działań naprawczych
- Poprawa efektywności działań CUPT i wprowadzenie potencjalnych usprawnień, w szczególności pod kątem przygotowania do perspektywy finansowej UE 2021-2027

# Metodologia

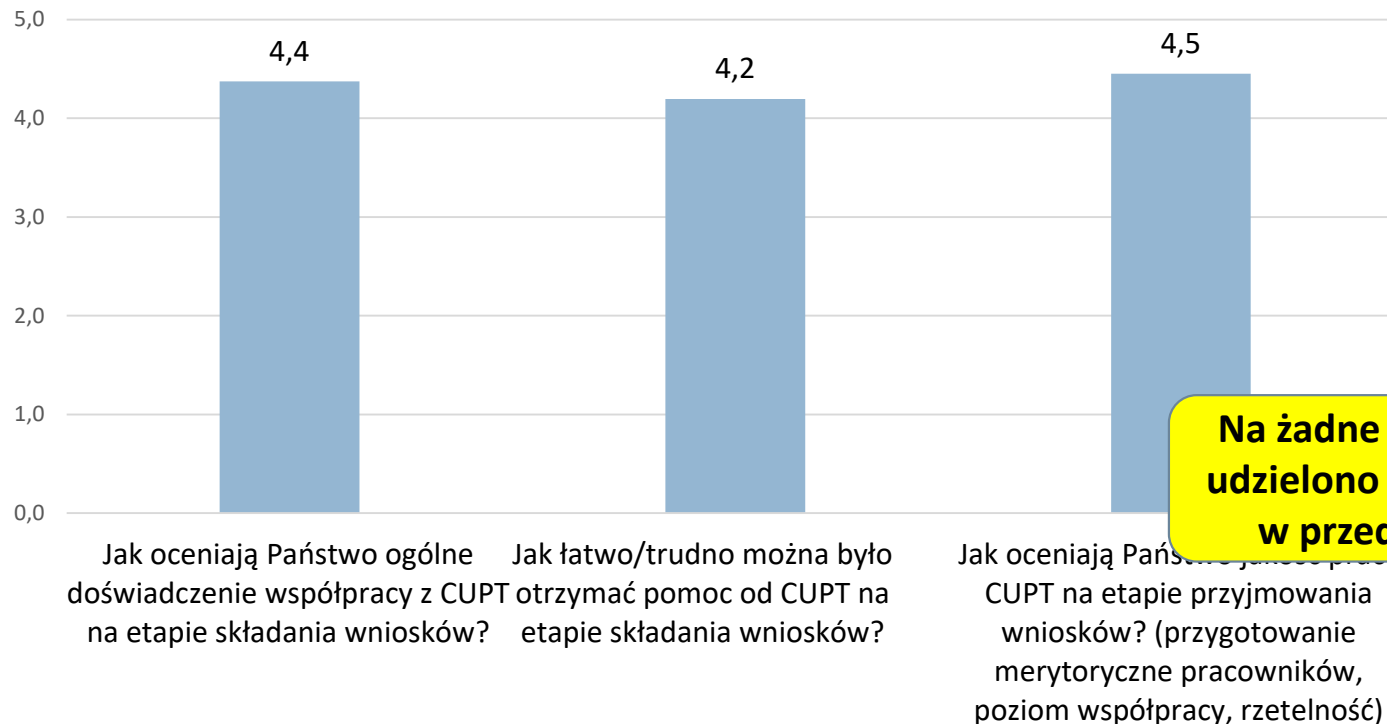
- Badanie oparte na 100% grupie wnioskodawców i beneficjentów:
  - **wnioskodawcy** - wszystkie podmioty, które złożyły wniosek o dofinansowanie projektu w ramach Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko (oś III-VI) lub Programu Operacyjnego Polska Wschodnia (oś III), z zastrzeżeniem, iż w niektórych przypadkach projekt nie przeszedł pozytywnej oceny – w tym przypadku mamy do czynienia z tzw. **wnioskodawcą nieskutecznym**; liczba wnioskodawców: 134
  - **beneficjenci** - podmioty, z którymi została podpisana umowa o dofinansowania z Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko (oś III-VI) lub Programu Operacyjnego Polska Wschodnia (oś III); inaczej: wnioskodawcy skuteczni; liczba beneficjentów: 106

# Metodologia

- Metoda badania – **ankieta internetowa CAWI** (ang. *Computer-Assisted Web Interview*)
- Realizacja badania w dniach **25.01-7.02.2022**
- Uzyskanie odpowiedzi od 51 wnioskodawców i 49 beneficjentów, stanowiących odpowiednio 38,1% wnioskodawców i 46,2% beneficjentów

# Etap składania wniosków o dofinansowanie

Średnia ocena w ogólnych pytaniach o doświadczenie współpracy z CUPT na etapie składania wniosków [1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena] wśród wnioskodawców



**Na żadne z pytań nie udzielono odpowiedzi w przedziale 1-2**

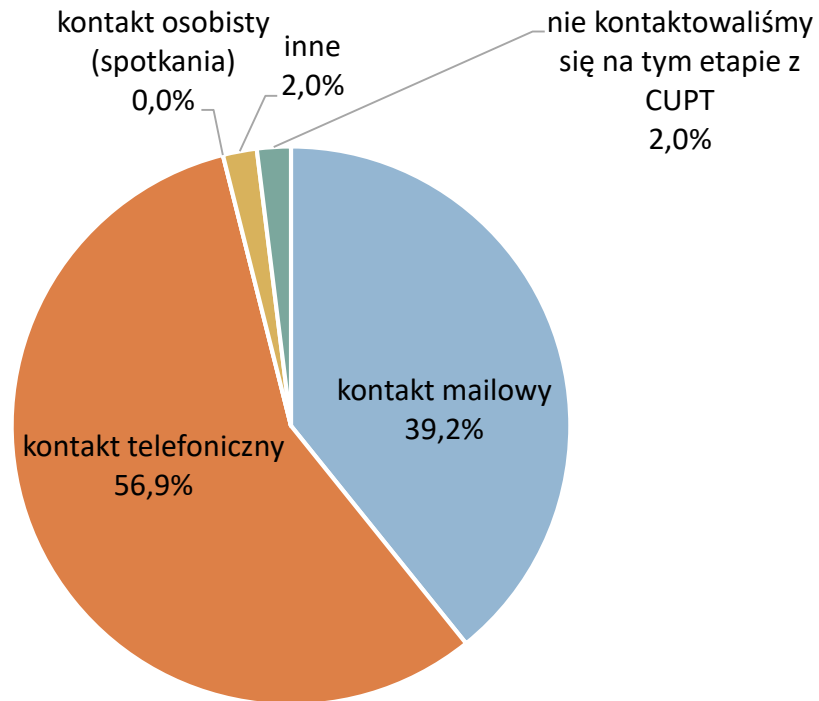
N = 51

## Etap składania wniosków o dofinansowanie

- Odpowiedzi na pytanie **Jakie działania CUPT ułatwiły Państwu złożenie wniosku?:**
  - możliwość uzyskania odpowiedzi na pytania za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonicznie, bezpośredni kontakt z osobami merytorycznie zajmującymi się naborem i oceną wniosków
  - szybkie udzielanie dokładnych wyjaśnień w przypadku pytań i wątpliwości
  - obecność opiekuna projektu już na etapie składania wniosku
  - otwartość na analizowanie składanych dokumentów i weryfikację zakresu niezbędnych informacji koniecznych we wniosku i załącznikach
  - kontaktowość, otwarte podejście ze strony pracowników CUPT z gotowością do wsparcia
  - profesjonalizm kierownika i pracowników merytorycznych
  - przeprowadzanie szkoleń związanych z przygotowaniem wniosku
  - dostępne wskazówki i wytyczne umieszczone na stronie internetowej, takie jak m.in. Vademecum beneficjenta

# Etap składania wniosków o dofinansowanie

Odpowiedzi na pytanie: „Jaka była najczęściej wykorzystywana forma kontaktu z pracownikami CUPT na etapie składania wniosków?” wśród wnioskodawców



N = 51

Źródło: ankieta wśród wnioskodawców i beneficjentów.



# Etap składania wniosków o dofinansowanie

Odpowiedzi na pytanie: „Jak oceniają Państwo następujące aspekty kontaktu ze strony pracowników CUPT na etapie składania wniosków?” wśród wnioskodawców

	<b>bardzo dobrze</b>	<b>dobrze</b>	<b>umiarkowana nie</b>	<b>źle</b>	<b>bardzo źle</b>	<b>nie mamy zdania/ nie kontakto- waliśmy się na tym etapie z CUPT</b>
<b>czas oczekiwania na odpowiedź</b>	31,4%	51,0%	15,7%	0,0%	0,0%	2,0%
<b>przygotowanie merytoryczne</b>	56,9%	33,3%	7,8%	0,0%	0,0%	2,0%
<b>zrozumiałość przekazywanych informacji</b>	47,1%	39,2%	9,8%	2,0%	0,0%	2,0%
<b>zaangażowanie</b>	58,8%	35,3%	3,9%	0,0%	0,0%	2,0%
<b>otwartość na współpracę</b>	54,9%	35,3%	7,8%	0,0%	0,0%	2,0%
<b>wsparcie w sytuacjach problemowych</b>	47,1%	37,3%	13,7%	0,0%	0,0%	2,0%
<b>szybkość reakcji na sytuację problemową</b>	41,2%	45,1%	11,8%	0,0%	0,0%	2,0%
<b>sposób załatwienia sytuacji problemowej</b>	35,3%	51,0%	11,8%	0,0%	0,0%	2,0%
<b>kultura osobista</b>	78,4%	15,7%	3,9%	0,0%	0,0%	2,0%
<b>ogólna ocena</b>	54,0%	37,3%	5,0%	0,0%	0,0%	2,0%

# Etap składania wniosków o dofinansowanie

Odpowiedzi na pytanie: „Jak oceniają Państwo następujące aspekty kontaktu ze strony pracowników CUPT na etapie składania wniosków?” wśród wnioskodawców

	bardzo dobrze	dobrze	umiarkowanie	źle	bardzo źle	nie mamy zdania/ nie kontaktowaliśmy się na tym etapie z CUPT
czas oczekiwania na odpowiedź	31,4%	51,0%	15,7%	0,0%	0,0%	2,0%
przygotowanie merytoryczne	56,9%	33,3%	7,8%	0,0%	0,0%	2,0%
zrozumiałość przekazywanych informacji	47,1%	39,2%	9,8%	2,0%	0,0%	2,0%
zaangażowanie	58,8%	35,3%	3,9%	0,0%	0,0%	2,0%
otwartość na współpracę	54,9%	35,3%	7,8%	0,0%	0,0%	2,0%
wsparcie w sytuacjach problemowych	47,1%	37,3%	13,7%	0,0%	0,0%	2,0%
szybkość reakcji na sytuację problemową	41,2%	45,1%	11,8%	0,0%	0,0%	2,0%
sposób załatwienia sytuacji problemowej	35,3%	51,0%	11,8%	0,0%	0,0%	2,0%
kultura osobista	78,4%	15,7%	3,9%	0,0%	0,0%	2,0%
ogólna ocena	54,9%	37,3%	5,9%	0,0%	0,0%	2,0%

jedna negatywna odpowiedź

elementy ocenione słabiej

# Etap składania wniosków o dofinansowanie

**Odpowiedzi na pytanie: „Jak oceniają Państwo następujące aspekty szkoleń oferowanych na etapie naboru projektów przez CUPT?” wśród wnioskodawców, którzy korzystali ze szkoleń**

	<b>bardzo dobrze</b>	<b>dobrze</b>	<b>umiarkowanie</b>	<b>źle</b>	<b>bardzo źle</b>
<b>zawartość merytoryczna</b>	51,7%	44,8%	3,4%	0,0%	0,0%
<b>przydatność</b>	51,7%	41,4%	6,9%	0,0%	0,0%
<b>sposób prezentacji wiedzy</b>	51,7%	41,4%	6,9%	0,0%	0,0%
<b>stopień wyczerpania tematu</b>	37,9%	48,3%	13,8%	0,0%	0,0%
<b>możliwość uzyskania odpowiedzi na własne pytania</b>	48,3%	51,7%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>przygotowanie merytoryczne prowadzących</b>	62,1%	37,9%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>zaangażowanie prowadzących</b>	65,5%	34,5%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>materiały szkoleniowe</b>	55,2%	41,4%	3,4%	0,0%	0,0%
<b>czas trwania</b>	44,8%	48,3%	6,9%	0,0%	0,0%
<b>dostępność</b>	55,2%	41,4%	3,4%	0,0%	0,0%
<b>forma szkolenia</b>	58,6%	37,9%	0,0%	3,4%	0,0%
<b>ogólna ocena</b>	51,7%	48,3%	0,0%	0,0%	0,0%

# Etap składania wniosków o dofinansowanie

**56,7% respondentów korzystało ze szkoleń, dedykowanych etapowi składania wniosków**

Odpowiedzi na pytanie: „Jak oceniają Państwo następujące aspekty szkoleń oferowanych na etapie naboru projektów przez CUPT?” wśród wnioskodawców, którzy korzystali ze szkoleń

	bardzo dobrze	dobrze	umiarkowanie	źle	bardzo źle
zawartość merytoryczna	51,7%	44,8%	3,4%	0,0%	0,0%
przydatność	51,7%	41,4%	6,9%	0,0%	0,0%
sposób prezentacji wiedzy	51,7%	41,4%	6,9%	0,0%	0,0%
stopień wyczerpania tematu	37,9%	48,3%	13,8%	0,0%	0,0%
możliwość uzyskania odpowiedzi na własne pytania	48,3%	51,7%	0,0%	0,0%	0,0%
przygotowanie merytoryczne prowadzących	62,1%	37,9%	0,0%	0,0%	0,0%
zaangażowanie prowadzących	65,5%	34,5%	0,0%	0,0%	0,0%
materiały szkoleniowe	55,2%	41,4%	3,4%	0,0%	0,0%
czas trwania	44,8%	48,3%	6,9%	0,0%	0,0%
dostępność	55,2%	41,4%	3,4%	0,0%	0,0%
forma szkolenia	58,6%	37,9%	0,0%	3,4%	0,0%
ogólna ocena	51,7%	48,3%	0,0%	0,0%	0,0%

elementy ocenione

**jedna negatywna odpowiedź**

N = 29

# Etap składania wniosków o dofinansowanie

## Propozycje tematyki szkoleń dla etapu składania wniosków o dofinansowanie



# Etap składania wniosków o dofinansowanie

## Propozycje tematyki szkoleń dla etapu składania wniosków o dofinansowanie

kryteria oceny wniosków

pomoc publiczna

omówienie możliwych problemów  
napotkanych podczas składania  
dokumentacji

nowe przepisy unijne i krajowe

szkolenia na bazie pytań zadawanych  
przez wnioskodawców w poprzednich  
naborach

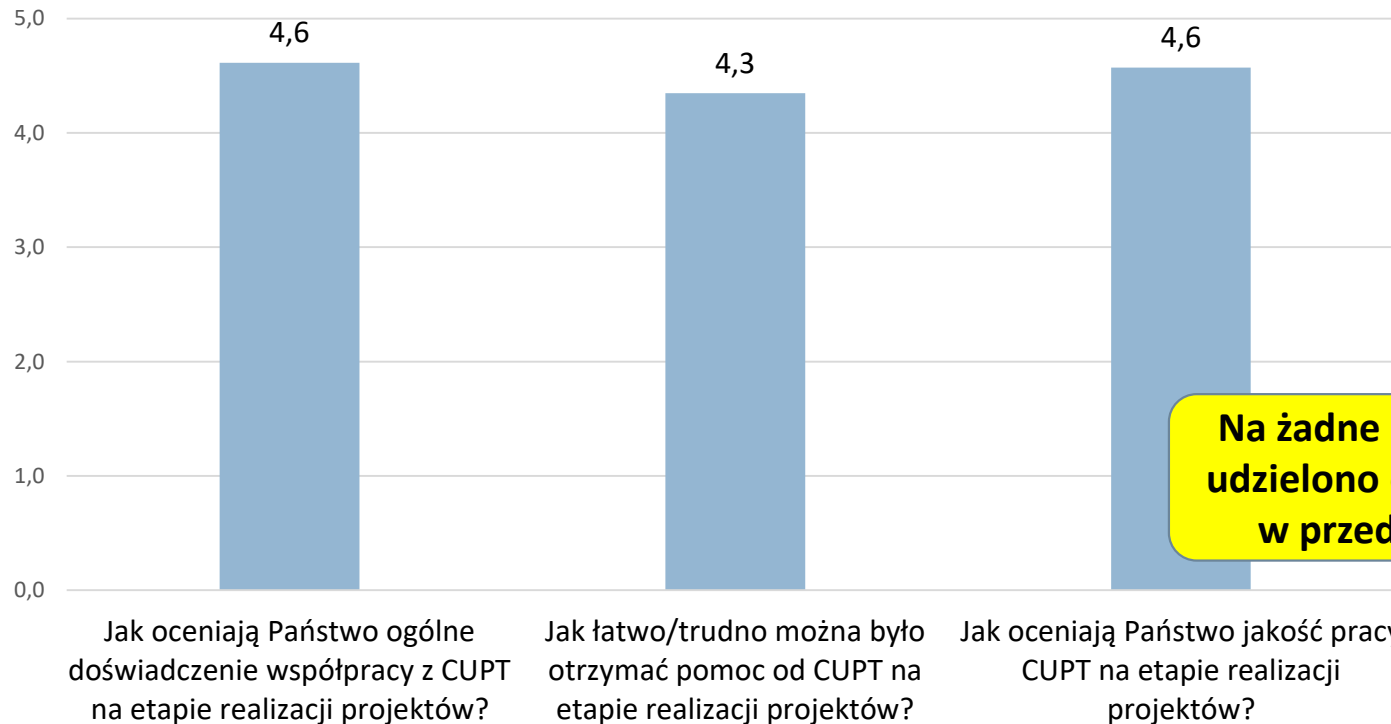
nowa perspektywa, możliwości  
pozyskania dofinansowań

# Etap składania wniosków o dofinansowanie

- Odpowiedzi na pytanie **Jakie aspekty powinno poprawić CUPT w swoim działaniu na etapie składania wniosków?**
  - uproszczenie formularza wniosków
  - redukcja konieczności powtarzania tych samych informacji we wniosku
  - ograniczenie liczby załączników, szczególnie w zakresie dokumentów i informacji dostępnych publicznie
  - zapewnienie większej przejrzystości co do jednoznacznych wytycznych dla składanych wniosków, pewności po stronie beneficjenta, że udzielona interpretacja nie zmieni się na etapie realizacji projektu, kierowanie jednolitego przekazu do beneficjenta
  - uproszczenie procedury składania wniosków
  - umożliwienie składania wniosków wyłącznie w wersji elektronicznej
  - opracowanie materiałów i podręczników wspomagających opracowywanie wniosków o dofinansowanie
  - kategoryzowanie/porządkowanie informacji i wskazówek dotyczących przygotowania wniosku tak, by można je było łatwo znaleźć i zastosować
  - skrócenie czasu udzielania odpowiedzi
  - unikanie przekazywania uwag do wniosku w okresie świąteczno-noworocznym, kiedy wielu pracowników nie ma w firmie, co utrudnia przygotowanie rzetelnych odpowiedzi na przedstawione uwagi
  - zapewnienie komunikacji pomiędzy poszczególnymi komórkami CUPT

# Etap realizacji projektów

Średnia ocena w ogólnych pytaniach o doświadczenie współpracy z CUPT na etapie realizacji projektów [1 – najniższa ocena, 5- najwyższa ocena] wśród beneficjentów



**Na żadne z pytań nie udzielono odpowiedzi w przedziale 1-2**

N = 49

Źródło: ankieta wśród beneficjentów.

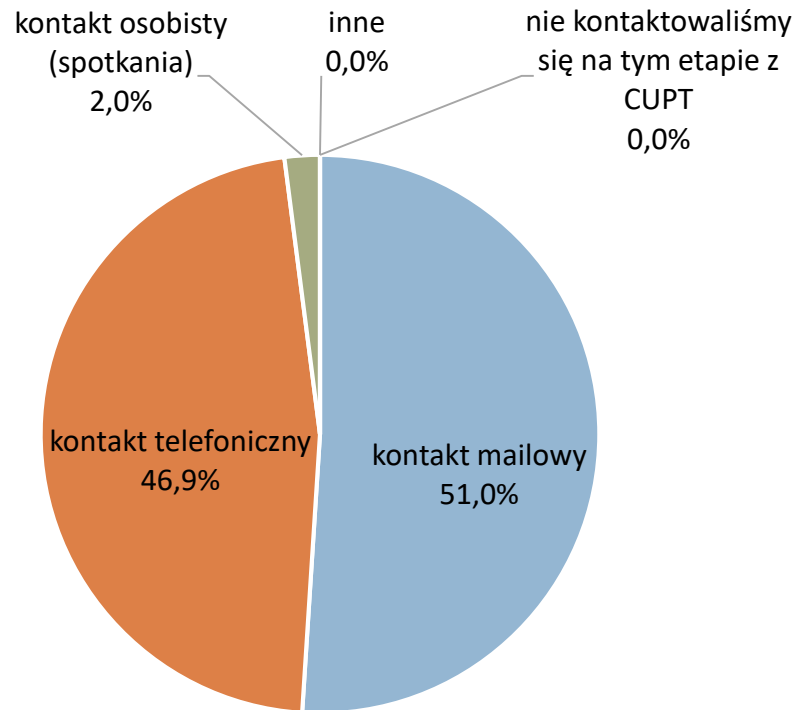


# Etap realizacji projektów

- Odpowiedzi na pytanie **Jakie działania CUPT ułatwiły Państwu realizację projektów?**:
  - stały, bieżący kontakt telefoniczny i mailowy
  - różne kanały dostępności (mailowo, telefonicznie, spotkania on-line)
  - bezpośredni kontakt z wyznaczonym opiekunem projektu
  - duże zaangażowanie pracowników CUPT, otwartość, gotowość do współpracy, życzliwość, profesjonalizm, wysoka kultura osobista i wiedza merytoryczna
  - podpowiedzi dotyczące prawidłowej realizacji projektów
  - szybkość w podejmowaniu decyzji
  - jasne i zrozumiałe przekazywanie informacji
  - udzielanie wsparcia w sytuacjach problemowych
  - umożliwienie akceptacji zmian harmonogramu realizacji
  - szkolenia

# Etap realizacji projektów

Odpowiedzi na pytanie: „Jaka była najczęściej wykorzystywana forma kontaktu z pracownikami CUPT na etapie realizacji projektów?” wśród beneficjentów



N = 49

Źródło: ankieta wśród beneficjentów.

# Etap realizacji projektów

Odpowiedzi na pytanie: „Jak oceniają Państwo następujące aspekty kontaktu ze strony pracowników CUPT na etapie realizacji projektów?” wśród beneficjentów

	bardzo dobrze	dobrze	umiarkowanie	źle	bardzo źle	nie mamy zdania/ nie kontaktowaliśmy się na tym etapie z CUPT
czas oczekiwania na odpowiedź	42,9%	44,9%	12,2%	0,0%	0,0%	0,0%
przygotowanie merytoryczne	67,3%	28,6%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%
rozumiałość przekazywanych informacji	63,3%	32,7%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%
zaangażowanie	65,3%	30,6%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%
otwartość na współpracę	73,5%	20,4%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%
wsparcie w sytuacjach problemowych	63,3%	24,5%	12,2%	0,0%	0,0%	0,0%
szybkość reakcji na sytuację problemową	53,1%	28,6%	18,4%	0,0%	0,0%	0,0%
sposób załatwienia sytuacji problemowej	49,0%	36,7%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%
kultura osobista	83,7%	12,2%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%
ogólna ocena	61,2%	34,7%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%

# Etap realizacji projektów

Odpowiedzi na pytanie: „Jak oceniają Państwo następujące aspekty kontaktu ze strony pracowników CUPT na etapie realizacji projektów?” wśród beneficjentów

	bardzo dobrze	dobrze	umiarkowanie	źle	bardzo źle	nie mamy zdania/ nie kontaktowaliśmy się na tym etapie
<b>czas oczekiwania na odpowiedź</b>	42,9%	44,9%	12,2%	0,0%	0,0%	<b>Brak negatywnych odpowiedzi</b>
<b>przygotowanie merytoryczne</b>	67,3%	28,6%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>zrozumiałość przekazywanych informacji</b>	63,3%	32,7%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>zaangażowanie</b>	65,3%	30,6%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>otwartość na współpracę</b>	73,5%	20,4%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>wsparcie w sytuacjach problemowych</b>	63,3%	24,5%	12,2%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>szybkość reakcji na sytuację problemową</b>	53,1%	28,6%	18,4%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>sposób załatwienia sytuacji problemowej</b>	49,0%	36,7%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>kultura osobista</b>	83,7%	12,2%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>ogólna ocena</b>	61,2%	34,7%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%

elementy ocenione słabiej

# Etap realizacji projektów

**Odpowiedzi na pytanie: „Jak oceniają Państwo następujące aspekty szkoleń oferowanych na etapie realizacji projektów przez CUPT?” wśród beneficjentów, którzy korzystali ze szkoleń**

	<b>bardzo dobrze</b>	<b>dobrze</b>	<b>umiarkowanie</b>	<b>źle</b>	<b>bardzo źle</b>
<b>zawartość merytoryczna</b>	52,6%	42,1%	2,6%	2,6%	0,0%
<b>przydatność</b>	50,0%	44,7%	2,6%	2,6%	0,0%
<b>sposób prezentacji wiedzy</b>	47,4%	42,1%	7,9%	2,6%	0,0%
<b>stopień wyczerpania tematu</b>	44,7%	42,1%	10,5%	2,6%	0,0%
<b>możliwość uzyskania odpowiedzi na własne pytania</b>	47,4%	47,4%	2,6%	2,6%	0,0%
<b>przygotowanie merytoryczne prowadzących</b>	68,4%	26,3%	2,6%	2,6%	0,0%
<b>zaangażowanie prowadzących</b>	73,7%	21,1%	2,6%	2,6%	0,0%
<b>materiały szkoleniowe</b>	50,0%	42,1%	5,3%	2,6%	0,0%
<b>czas trwania</b>	50,0%	39,5%	7,9%	2,6%	0,0%
<b>dostępność</b>	57,9%	34,2%	5,3%	2,6%	0,0%
<b>forma szkolenia</b>	55,3%	36,8%	2,6%	5,3%	0,0%
<b>ogólna ocena</b>	60,5%	34,2%	2,6%	2,6%	0,0%

N = 38

Źródło: ankieta wśród beneficjentów.

# Etap realizacji projektów

**77,6% respondentów korzystało ze szkoleń, dedykowanych etapowi realizacji projektów**

Odpowiedzi na pytanie: „Jak oceniają Państwo następujące aspekty szkoleń oferowanych na etapie realizacji projektów przez CUPT?” wśród beneficjentów, którzy korzystali ze szkoleń

	bardzo dobrze	dobrze	umiarkowanie	źle	bardzo źle
zawartość merytoryczna	52,6%	42,1%	2,6%	2,6%	0,0%
przydatność	50,0%	44,7%	2,6%	2,6%	0,0%
sposób prezentacji wiedzy	47,4%	42,1%	7,9%	2,6%	0,0%
stopień wyczerpania tematu	44,7%	42,1%	10,5%	2,6%	0,0%
możliwość uzyskania odpowiedzi na własne pytania	47,4%	47,4%	2,6%	2,6%	0,0%
przygotowanie merytoryczne prowadzących	68,4%	26,3%	2,6%	2,6%	0,0%
zaangażowanie prowadzących	73,7%	21,1%	2,6%	2,6%	0,0%
materiały szkoleniowe	50,0%	42,1%	5,3%	2,6%	0,0%
czas trwania	50,0%	39,5%	7,9%	2,6%	0,0%
dostępność	57,9%	34,2%	5,3%	2,6%	0,0%
forma szkolenia	55,3%	36,8%	2,6%	5,3%	0,0%
ogólna ocena	60,5%	34,2%	2,6%	2,6%	0,0%

elementy  
ocenione słabiej

N = 38

Źródło: ankieta wśród beneficjentów.

# Etap realizacji projektów

## Propozycje tematyki szkoleń dla etapu realizacji projektów

ogólne zasady przygotowywania dokumentacji, kompletność wymaganych dokumentów, forma dokumentów (np. kwestia opisywania faktur)

kwifikowalność wydatków - zasady kwalifikowania kosztów z podziałem na poszczególne kategorie kosztów

robót dodatkowych i zamiennych, wydatków ponoszonych na wynagrodzenia pracowników zaangażowanych w realizację

wypełnianie wniosków o płatność i zaliczkę

zarządzanie projektem

zmiany w projekcie, zwiększanie zakresu projektu

zamówienia publiczne, prowadzenie postępowań

pomoc publiczna w projektach

# Etap realizacji projektów

## Propozycje tematyki szkoleń dla etapu realizacji projektów

kontrola projektów

obowiązki beneficjenta, w tym  
obowiązki informacyjno-  
promocyjne, związane z kwestią  
danych osobowych

przypadki nietypowe, przykłady  
nietypowe w kontekście rozliczania,  
analiza najczęstszych błędów  
i problemów

szkolenia w oparciu o konkretne  
przykłady

SL2014

nowa perspektywa



# Etap realizacji projektów

- Odpowiedzi na pytanie **Jakie aspekty powinno poprawić CUPT w swoim działaniu na etapie realizacji projektów?**
  - pełna cyfryzacja rozliczeń i kontaktów
  - zmniejszenie formalizmu przy weryfikacji wniosków o płatność - formułowane są uwagi niemające żadnego przełożenia na wynik weryfikacji, prośby o przesyłanie dokumentów, które były już przekazywane, zapytania o kwestie które można potwierdzić np. zaglądając do KRS firmy
  - ujednoczenie wymagań i udzielanie wiążących oraz jednolitych opinii i interpretacji – czasem wymagania są inne u różnych opiekunów projektu (sposób przygotowania dokumentów, opisów, rodzaje wymaganych dokumentów przy rozliczeniu), co wymaga elastyczności od beneficjenta
  - uproszczenie zasad dot. RODO (umowa powierzenia)
  - ustalenie częstotliwości przekazywania przez beneficjenta danych dotyczących planowanych na poszczególne okresy kwot dotacji
  - większa dostępność w zakresie kontroli pod kątem PZP zamówień planowanych do realizacji w ramach projektu (kontrole ex-ante i mid-term) – beneficjenci wskazują, że czasem wnioskuje o kontrolę ex-ante postępowań, a nie wszystkie zostają nią objęte
  - ściślejsza współpraca i pomoc, więcej możliwości spotkań konsultacyjnych (nawet w formule on-line) z przedstawicielami CUPT, zwłaszcza wobec nowych trudności powstałych przez pandemię COVID-19 (opóźnienia, wzrosty cen itd.)
  - poprawa szybkości działania

# Etap kontroli projektów

Średnia ocena w ogólnych pytaniach o doświadczenie współpracy z CUPT na etapie kontroli projektów [1 – najniższa ocena, 5- najwyższa ocena] wśród beneficjentów



N = 49

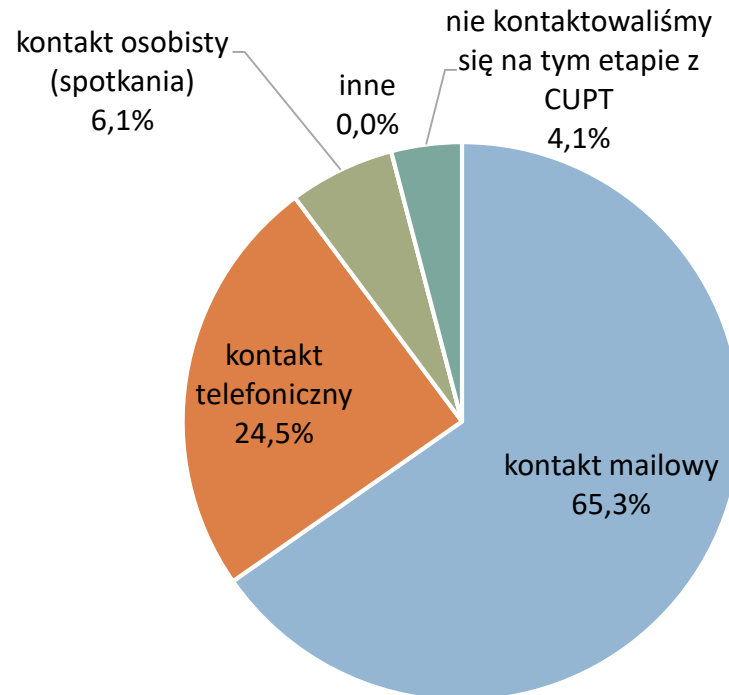
Źródło: ankieta wśród beneficjentów.

# Etap kontroli projektów

- Odpowiedzi na pytanie **Jakie działania CUPT ułatwiły Państwu przejście przez proces kontroli projektów?**
  - opracowanie planu kontroli podczas narady otwierającej, jasne określenie zakresu kontroli i uprzedzenie o zakresie czynności
  - dostępność osób kontrolujących projekt i możliwość dokładnego uzgodnienia oczekiwań w kwestii przekazywanych dokumentów, stały kontakt z osobą kontrolującą i sukcesywne odpowiadanie na wątpliwości
  - lista kontrolna tematów/dokumentów będących przedmiotem kontroli, dostępna na etapie realizacji projektu
  - wskazówki dot. przygotowania materiałów do kontroli
  - wzięcie pod uwagę sezonu urlopowego i przekazywanie uwag z uwzględnieniem prośby beneficjenta dotyczącej terminów
  - elastyczność w sposobie przekazywania dokumentów (zarówno mailowo jak i za pośrednictwem platform itp.), możliwość przekazywania dokumentów za pomocą „chmury”
  - kontrola „na miejscu”, a nie zdalna
  - możliwość przeprowadzenia kontroli na wniosek beneficjenta (np. ex-ante)
  - szkolenia
  - podejście pracowników, fachowość i dobre przygotowanie pracowników do prowadzenia kontroli

# Etap kontroli projektów

Odpowiedzi na pytanie: „ W jaki sposób kontaktowali się Państwo z pracownikami CUPT na etapie kontroli projektów?” wśród beneficjentów



N = 49

Źródło: ankieta wśród beneficjentów.

# Etap realizacji projektów

Odpowiedzi na pytanie: „Jak oceniają Państwo następujące aspekty kontaktu ze strony pracowników CUPT na etapie kontroli projektów?” wśród beneficjentów

	bardzo dobrze	dobrze	umiarkowanie	źle	bardzo źle	nie mamy zdania/ nie kontakto- waliśmy się na tym etapie z CUPT
czas oczekiwania na odpowiedź	46,9%	42,9%	4,1%	0,0%	0,0%	6,1%
przygotowanie merytoryczne	59,2%	30,6%	4,1%	0,0%	0,0%	6,1%
zrozumiałość przekazywanych informacji	61,2%	28,6%	4,1%	0,0%	0,0%	6,1%
zaangażowanie	63,3%	26,5%	4,1%	0,0%	0,0%	6,1%
otwartość na współpracę	67,3%	20,4%	6,1%	0,0%	0,0%	6,1%
wsparcie w sytuacjach problemowych	51,0%	32,7%	8,2%	2,0%	0,0%	6,1%
szybkość reakcji na sytuację problemową	51,0%	36,7%	6,1%	0,0%	0,0%	6,1%
sposób załatwienia sytuacji problemowej	55,1%	30,6%	6,1%	2,0%	0,0%	6,1%
kultura osobista	73,5%	16,3%	4,1%	0,0%	0,0%	6,1%
ogólna ocena	57,1%	30,6%	6,1%	0,0%	0,0%	6,1%

# Etap realizacji projektów

Odpowiedzi na pytanie: „Jak oceniają Państwo następujące aspekty kontaktu ze strony pracowników CUPT na etapie kontroli projektów?” wśród beneficjentów

	bardzo dobrze	dobrze	umiarkowanie	źle	bardzo źle	nie mamy zdania/ nie kontaktowaliśmy się na tym etapie z CUPT
czas oczekiwania na odpowiedź	46,9%	42,9%	4,1%	0,0%	0,0%	6,1%
przygotowanie merytoryczne	59,2%	30,6%	4,1%	0,0%	0,0%	6,1%
zrozumiałość przekazywanych informacji	61,2%	28,6%	4,1%	0,0%	0,0%	6,1%
zaangażowanie	63,3%	26,5%	4,1%	0,0%	0,0%	6,1%
otwartość na współpracę	67,3%	20,4%	6,1%	0,0%	0,0%	6,1%
wsparcie w sytuacjach problemowych	51,0%	32,7%	8,2%	2,0%	0,0%	6,1%
szybkość reakcji na sytuację problemową	51,0%	36,7%	6,1%	0,0%	0,0%	6,1%
sposób załatwienia sytuacji problemowej	55,1%	30,6%	6,1%	2,0%	0,0%	6,1%
kultura osobista	73,5%	16,3%	4,1%	0,0%	0,0%	6,1%
ogólna ocena	57,1%	30,6%	6,1%	0,0%	0,0%	6,1%

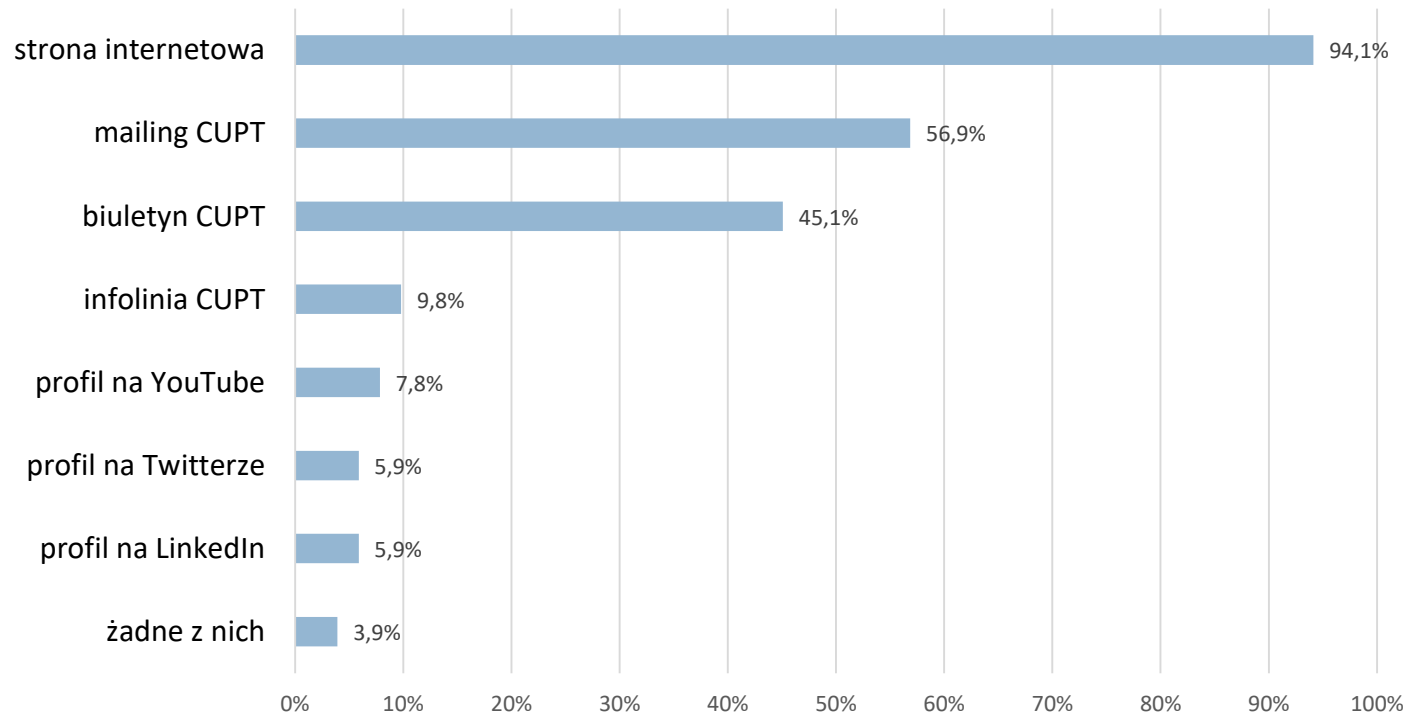
elementy ocenione słabiej

# Etap kontroli projektów

- Odpowiedzi na pytanie **Jakie aspekty powinno poprawić CUPT w swoim działaniu na etapie kontroli projektów?**:
  - możliwość objęcia kontrolą większej liczby postępowań – aktualnie częste są odmowy kontroli ex-ante dokumentów z informacją, że kontrola zostanie przeprowadzona ex-post
  - wzięcie podczas kontroli pod uwagę nie tylko informacji przekazanych od beneficjentów, ale całości obowiązujących przepisów
  - wtedy gdy to możliwe - wydłużenie terminu na odpowiedź beneficjenta

# Ocena działań informacyjnych

Odpowiedzi na pytanie: „Z którymi działaniami informacyjnymi prowadzonymi przez CUPT zetknęli się Państwo?” wśród wnioskodawców i beneficjentów



N = 51

Źródło: ankieta wśród wnioskodawców i beneficjentów.



# Ocena działań informacyjnych

Odpowiedzi na pytanie: „Jak oceniają Państwo poszczególne działania informacyjne CUPT?”  
wśród wnioskodawców i beneficjentów

	bardzo dobrze	dobrze	umiarkowanie	źle	bardzo źle	N (liczba podmiotów, które zetknęły się z daną formą)
<b>strona internetowa</b>	44,0%	46,0%	10,0%	0,0%	0,0%	50
<b>profil na LinkedIn</b>	57,1%	14,3%	28,6%	0,0%	0,0%	7
<b>profil na Twitterze</b>	28,6%	28,6%	42,9%	0,0%	0,0%	7
<b>profil na YouTube</b>	37,5%	25,0%	37,5%	0,0%	0,0%	8
<b>biuletyn CUPT</b>	46,4%	39,3%	14,3%	0,0%	0,0%	28
<b>infolinia CUPT</b>	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	8
<b>mailing CUPT</b>	37,5%	46,9%	15,6%	0,0%	0,0%	32

# Ocena działań informacyjnych

- Uwagi pod kierunkiem **strony internetowej CUPT**:
  - do treści – powinny być umieszczane:
    - informacje o postępach programów
    - informacje dotyczące najczęściej występujących problemów w danym obszarze i odpowiedzi na nie
    - informacje o wysokości poziomu wydatkowania środków z ogólnej puli środków
  - do formy:
    - poprawa dostępu do dokumentów prawnych i wytycznych
    - poprawa czytelności i intuicyjności
    - dostosowanie pod urządzenia mobilne

# Podsumowanie i wnioski

- Wymienić można kilka obszarów wymagających działań naprawczych w funkcjonowaniu CUPT:
  - **stopień trudności uzyskiwania informacji i pomocy od CUPT** na poszczególnych etapach współpracy
  - **czas oczekiwania na odpowiedź** – wnioskodawcom i beneficjentom zależy na możliwie szybkim uzyskaniu wsparcia i każda sytuacja długiego oczekiwania na odpowiedź może utrudniać im procedowanie projektu
  - **reakcja na sytuacje problemowe** – w opinii respondentów jest ona czasem niewystarczająco szybka lub przeprowadzona w nieodpowiedni sposób
  - **skomplikowanie dokumentacji, wielość koniecznej dokumentacji i zawiłości procedur, formalizm**
  - **kwestia interpretacji poszczególnych wymogów** – respondenci ankiety wskazują, że problematyczne dla nich jest ryzyko zmiany stanowiska w zakresie jakiejś tematyki, na przykład po czasie lub przez innego pracownika CUPT
  - **możliwość realizacji kontroli ex-ante postępowań realizowanych w ramach projektów** – beneficjenci wskazują, że często nie uzyskują takiej kontroli dla wszystkich postępowań mimo wnioskowania o to

# Podsumowanie i wnioski

- Propozycje usprawnień – **kwestia uzyskiwania informacji i czasu oczekiwania na odpowiedzi:**
  - **ustanowienie standardów szybkości odpowiedzi na zapytania** wnioskodawców i beneficjentów tak, by wnioski i pytania nie pozostawały bez odpowiedzi przez zbyt długi czas
  - **utrzymanie standardów kontaktu, jak i dalsze zwiększanie współpracy z beneficjentami i wnioskodawcami**, zwłaszcza wobec dynamicznie zmieniającego się otoczenia i nowych wyzwań dla prowadzonych projektów (np. pandemia, wzrost cen) – wprowadzenie większej liczby spotkań konsultacyjnych
  - praca nad stworzeniem przejrzystych **materiałów pomocniczych** dla wnioskodawców i beneficjentów w formie np. Vademecum beneficjenta lub portalu/strony internetowej/podstrony z wyraźną **kategoryzacją i uporządkowaniem treści** tak, by możliwie łatwo i szybko można było znaleźć potrzebną wiedzę
  - **dopracowanie tematyki proponowanych szkoleń** tak, by maksymalnie odpowiadały na potrzeby beneficjentów i wnioskodawców oraz wyczerpywały całkowicie poruszaną tematykę
  - **popularyzacja szkoleń oferowanych przez CUPT**, szczególnie dla etapu składania wniosków, gdyż te cieszą się mniejszym zainteresowaniem – zwiększanie liczby podmiotów, do których dociera informacja o możliwych szkoleniach i wskazywanie korzyści związanych z uczestnictwem w nich

# Podsumowanie i wnioski

- Propozycje usprawnień – **kwestia sytuacji problemowych i reakcji na nie:**
  - przeprowadzenie **analizy zidentyfikowanych sytuacji problemowych i nietypowych** w dotychczasowej współpracy z wnioskodawcami i beneficjentami, identyfikacja często się pojawiających i **sporządzenie procedury reagowania na najczęściej występujące sytuacje problemowe**, co powinno wpłynąć na sprawność i szybkość reakcji na nie
  - zamieszczenie na stronie internetowej zestawienia najczęściej zadawanych pytań i napotykanych problemów wraz z odpowiedziami na nie

# Podsumowanie i wnioski

- Propozycje usprawnień – **kwestia formalizmu i skomplikowania dokumentacji:**
  - jeśli to możliwe – **uproszczenie dokumentacji** na etapie wnioskowania o dofinansowanie, jak i na etapie realizacji projektu, np. eliminacja kwestii, które można znaleźć w informacji publicznej (takiej jak KRS), redukcja potrzeby wypełniania dokumentacji tymi samymi informacjami więcej niż raz lub wielokrotnego wysyłania tych samych dokumentów, zmniejszenia liczby załączników itp.
  - jeśli to możliwe – **uproszczenie samych procedur** składania wniosków o dofinansowanie i realizacji projektów, np. poprzez eliminację zbędnych czynności, skupienie kilku czynności w jeden dłuższy proces itp.
  - dopracowanie procesów w etapach składania wniosków o dofinansowanie i realizacji projektów tak, by **ustalić częstotliwość przekazywania przez beneficjenta danych dotyczących planowanych na poszczególne okresy kwot dotacji**
  - **dopasowanie procesu etapu składania wniosków o dofinansowanie, realizacji projektów i kontroli do uwarunkowań związanych np. z okresem świątecznym czy urlopowym** – w miarę możliwości unikanie przekazywania uwag i wezwań do uzupełnień w takich okresach lub uwzględnienie dłuższego terminu na reakcję ze strony wnioskodawców i beneficjentów
  - **zapewnienie możliwości jedynie elektronicznej obsługi wniosków i projektów**, zapewniającej szybkość komunikacji (pełna cyfryzacja rozliczeń i kontaktów)

# Podsumowanie i wnioski

- Propozycje usprawnień – **kwestia interpretacji wymogów:**
  - przesłedzenie wszystkich procesów związanych z obsługą projektów i **dopracowanie jednoznacznej interpretacji i wymagań** tak, by uzyskiwane przez wnioskodawców i beneficjentów informacje z różnych źródeł w CUPT były jednolite, jednoznaczne, jasne i redukujące potrzebę uzupełniania dokumentacji czy dosyłania dodatkowych dokumentów

# Podsumowanie i wnioski

- Propozycje usprawnień – **kwestia kontroli projektów:**
  - na etapach realizacji i kontroli projektów – **zapewnienie szerszych możliwości realizacji kontroli ex ante i mid-term zamówień publicznych na wniosek beneficjentów** poprzez zapewnienie odpowiednich zasobów organizacyjnych i kadrowych do realizacji tych kontroli, które są w opinii beneficjentów bardzo pomocne w zakresie prowadzenia postępowań
  - **praca nad wnioskami z kontroli projektów tak, by wpływały one pozytywnie na realizację projektów** – dopracowanie komunikatów do beneficjentów, udzielanie praktycznych wskazówek



# Podsumowanie i wnioski

- Rekomendowane jest ponadto **kontynuowanie już realizowanych metod pracy z wnioskodawcami i beneficjentami**:
  - przyporządkowanie **opiekuna projektu** do danego wnioskodawcy/beneficjenta – obecność opiekuna ważna jest już na etapie składania wniosków
  - prowadzenie współpracy na **kilku kanałach komunikacji**, umożliwianie szybkiego kontaktu mailowego i telefonicznego w celu uzyskania wsparcia
  - **utrzymywanie wysokiego poziomu przygotowania merytorycznego** opiekunów projektów poprzez szkolenia, udostępniane materiały na temat projektów i wsparcie ze strony przełożonych
  - **realizowanie szkoleń** związanych z przygotowywaniem wniosków o dofinansowanie, a następnie realizacją projektów i ich kontrolą
  - **gotowość do analizy przygotowywanej dokumentacji i wskazywania kwestii wymagających poprawy** – szczególnie na etapie składania wniosków o dofinansowanie
  - dla etapu kontroli – **przekazywanie planu kontroli i listy kontrolnej tematów/dokumentów będących przedmiotem kontroli**
  - opracowywanie **materiałów wspomagających wypełnianie wniosków, jak i realizację projektów**
  - kontynuowanie **otwartej współpracy z beneficjentami**, z nastawieniem na chęć niesienia pomocy oraz gotowość do udzielania informacji i wskazówek, przy utrzymaniu wysokich standardów kultury osobistej i zaangażowania pracowników CUPT

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

---

IWK

Izabela Wikar Konsulting

---



Słupnice 861  
34-615 Słupnice



[biuro@izabelawikar.pl](mailto:biuro@izabelawikar.pl)



[www.izabelawikar.pl](http://www.izabelawikar.pl)