

Výsledky dotazníkového šetření k projektovým opatřením Programu rozvoje venkova 2014–2020

Program rozvoje venkova (PRV) slouží k čerpání dotací, které jsou, jak název napovídá, s venkovem spjatý. Podporuje a chrání ekosystémy závislé na zemědělství, zvyšuje konkurenceschopnost zemědělských, lesnických i potravinářských podniků a samozřejmě také cílí na zvyšování zaměstnanosti na venkově a vstup mladých lidí do zemědělství. Podtrženo, sečteno, stará se o zvelebení našeho venkova, aby se z něho postupem času nestal „skanzen“, ale zůstal fungujícím a atraktivním místem také pro příští generace.

Státní zemědělský intervenční fond dotace PRV administruje, což znamená, že je přijímá, schvaluje, kontroluje a proplácí. Pochopitelně nás zajímá, jak jsou žadatelé s programem spokojeni. Od 19. ledna do 5. února 2018 jsme proto zorganizovali dotazníkové šetření, které mělo zmapovat, jak žadatelé vnímají vstupní informace potřebné pro vyplnění žádostí a jak hodnotí zdroje, které je k těmto informacím dovedou. S výsledky šetření bychom vás nyní chtěli seznámit. Dotazníky byly zaslány na přibližně 10,5 tisíc unikátních e-mailových adres žadatelů či zpracovatelů projektů, přičemž na projektová opatření od 1. do 5. kola PRV 2014–2020 požádalo 5 444 žadatelů. Vyplněný dotazník zaslalo zpět 1 756 respondentů.

Kdo vyplňuje žádost

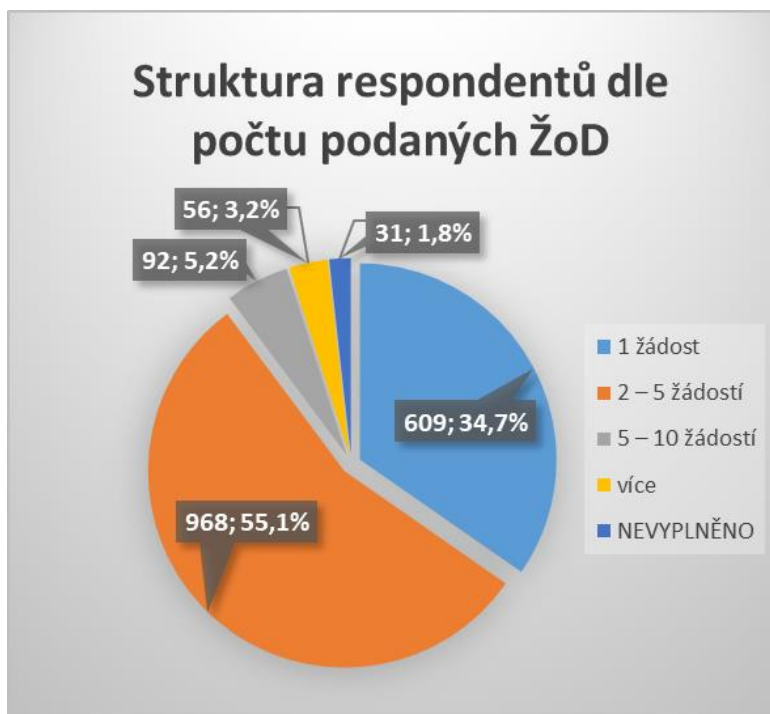
Začneme tím, že objasníme, kdo je typickou osobou, která žádost o dotaci vyplňuje. Může se jednat buď přímo o žadatele, nebo zpracovatele projektu na zakázku, nebo obojí, tedy o žadatele, který si zpracoval žádost sám pro sebe i pro jiné subjekty. Z výsledků šetření vyplývá, že se nejčastěji jedná o samotné žadatele (69,8 %), kteří žádají a vyplňují žádost sami. Ti, kteří zpracovávají žádost pro sebe i pro další žadatele, představují přibližně pětinu, tedy 20,4 %. Dotazovaní, kteří pouze zpracovávali projekty, představují jen 8,8 % všech zúčastněných. Celkem 19 dotázaných (tj. 1 %) na tuto otázku neodpovědělo.

Rovněž jsme sledovali, zda jsou dotazovaní právníckými nebo fyzickými osobami. Z výsledků vyplývá, že se jedná o poměr 52,2 % ku 44,9 % ve prospěch fyzických osob. U 2,9 % dotazníků nebylo vyplněno (viz graf).

Graf: Struktura respondentů a poměr zastoupených

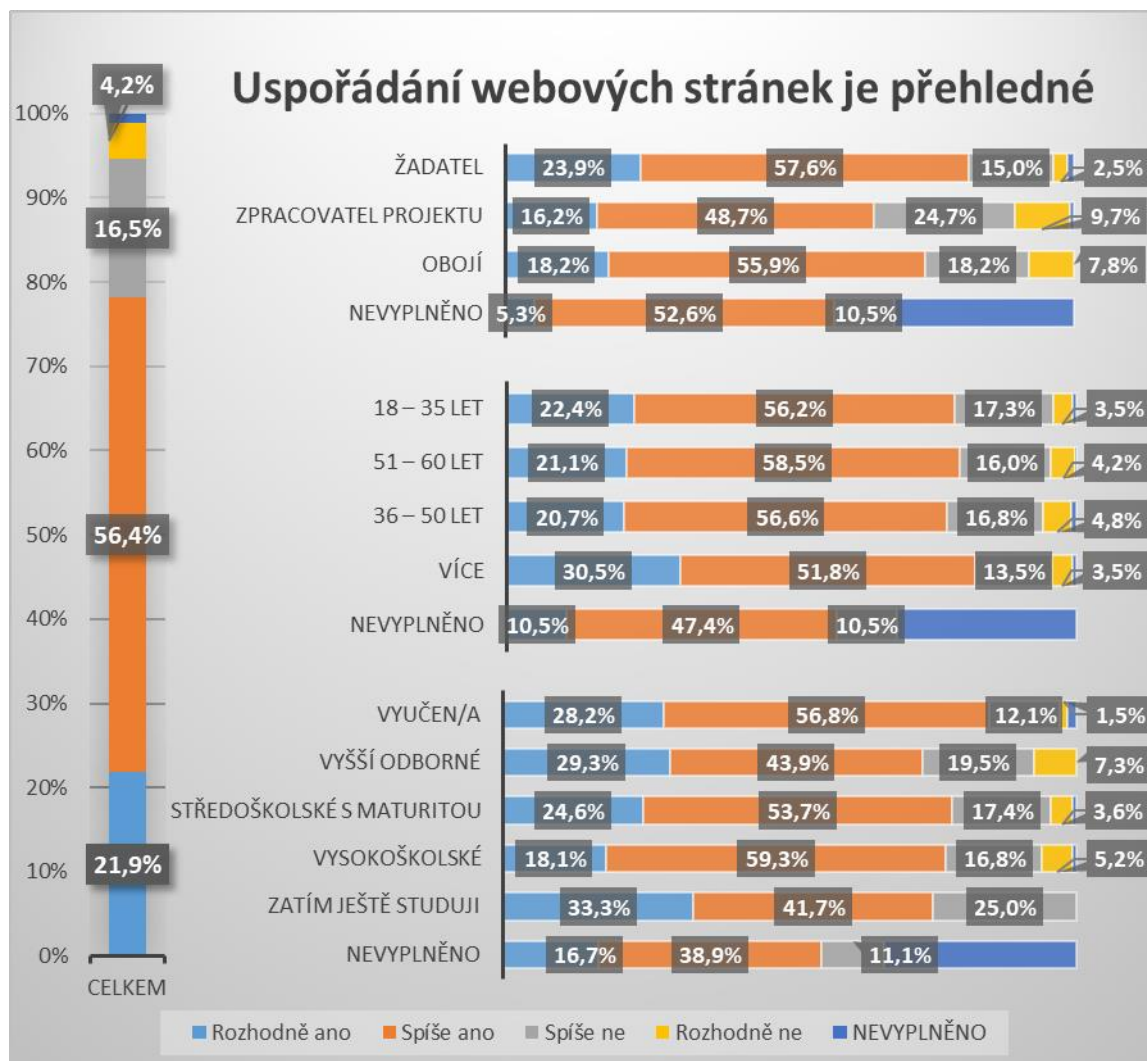

Zajímala nás také informace, jaké zkušenosti s vyplňováním žádostí dotazovaní mají, tedy kolik jich v rámci PRV 2014–2020 již vyřizovali. Převažuje skupina těch, kteří podali 2–5 žádostí (celkem 968, 55,1 %). Druhou v pořadí z hlediska četnosti výskytu byla odpověď „1 žádost“ (celkem 609, 34,7 %). Jen v 5,2 % případů respondenti uvedli, že podali 5–10 žádostí. A více než 10 podaných žádostí uvedlo pouze 56 respondentů, což představuje 3,2 % všech odevzdaných dotazníků. V 31 případech (1,7 %) nebyla odpověď na tuto otázku vyplněna. Porovnááme-li PRV za obě programová období, pak v současně probíhající (2014–2020) je zatím průměr na jednoho žadatele 1,8 podaného projektu, zatímco za celé minulé období (2007–2013) to bylo 2,6 projektu.

Graf: Struktura respondentů dle počtu podaných ŽoD (Žádost o dotaci)



Jak dotazování hodnotí webové stránky SZIF?

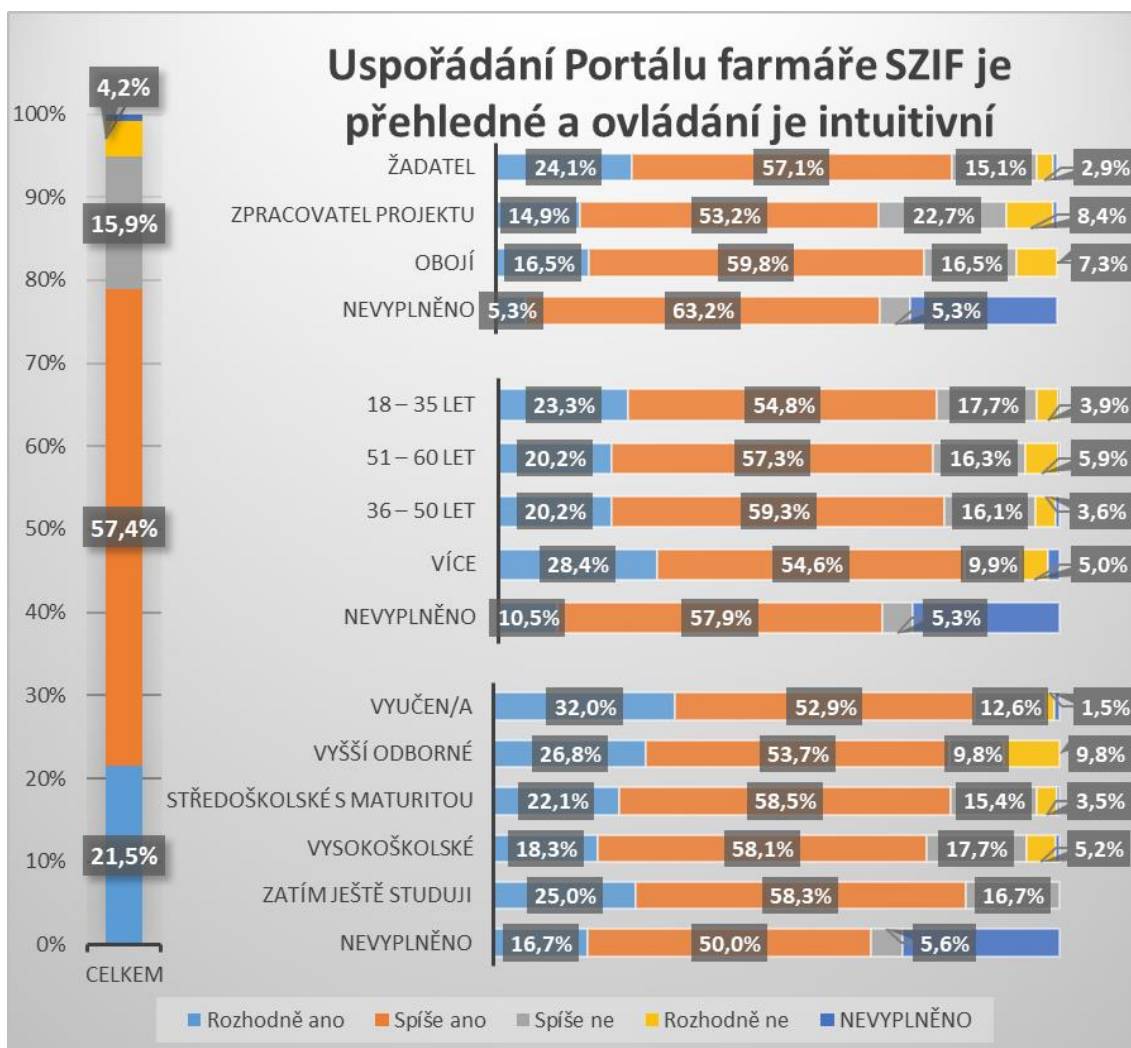
Jako přehledné označilo webové stránky www.szif.cz celkem 1 374 respondentů, což představuje 78,3 % účastníků šetření. Naopak za nepřehledné je označilo 20,7 % respondentů. Za přehledné považují webové stránky častěji žadatelé (81,5 %) než zpracovatelé projektů (64,9 %). Mezi těmito kategoriemi se nachází ti, kdo podávají žádosti za sebe a zároveň je zpracovávají i pro jiné (74,1 %). Z hlediska věku jsou, možná v rozporu s očekáváním, nejvíce spokojeny osoby nejstarší (nad 60 let), kteří představují 82,3 %. Za rozhodně nepřehledné jsou webové stránky nejčastěji (4,8 %) považovány skupinou osob ve věku 36–50 let. A také z hlediska rozložení respondentů dle vzdělání se překvapivě nejčastěji přiklání k názoru, že stránky jsou přehledné, skupina dotazovaných, kteří jsou vyučení (85 %). Naopak nejvyšší podíl osob, které považují stránky za nepřehledné, lze nalézt ve skupině osob s vyšším odborným vzděláním (viz graf).

Graf: Vyhodnocení anketní otázky „Uspořádání webových stránek je přehledné“


Jsou respondenti spokojeni s Portálem farmáře SZIF?

Žádosti na projektová opatření Programu rozvoje venkova lze podávat pouze prostřednictvím aplikace Portál farmáře. Jedná se o moderní komunikační nástroj, který umožňuje registrovaným uživatelům elektronické podání žádostí z pohodlí svého domova. Respondenti hodnotí Portál farmáře téměř shodně jako webové stránky SZIF. Za přehledný ho považuje 78,9 % dotazovaných. Jako rozhodně nepřehledný Portál označilo pouze 4,2 % respondentů. Stejně jako v předchozím případě je i Portál častěji pozitivně vnímán žadateli (81,2 %) než zpracovateli projektů (68,2 %). V případě jednotlivých věkových skupin je Portál farmáře nejlépe hodnocen skupinou „nad 60 let“ (83 %) a nejhůře skupinou „51–60 let“ (77,5 %). Při pohledu na rozdělení odpovědí dle vzdělanostních skupin nejčastěji kladně odpovídali respondenti, kteří jsou vyučeni (84,9 %), a naopak nejvíce nespokojeni byli vysokoškolsky vzdělaní (22,9 %). Podrobněji jsou výsledky uvedeny v následujícím grafu.

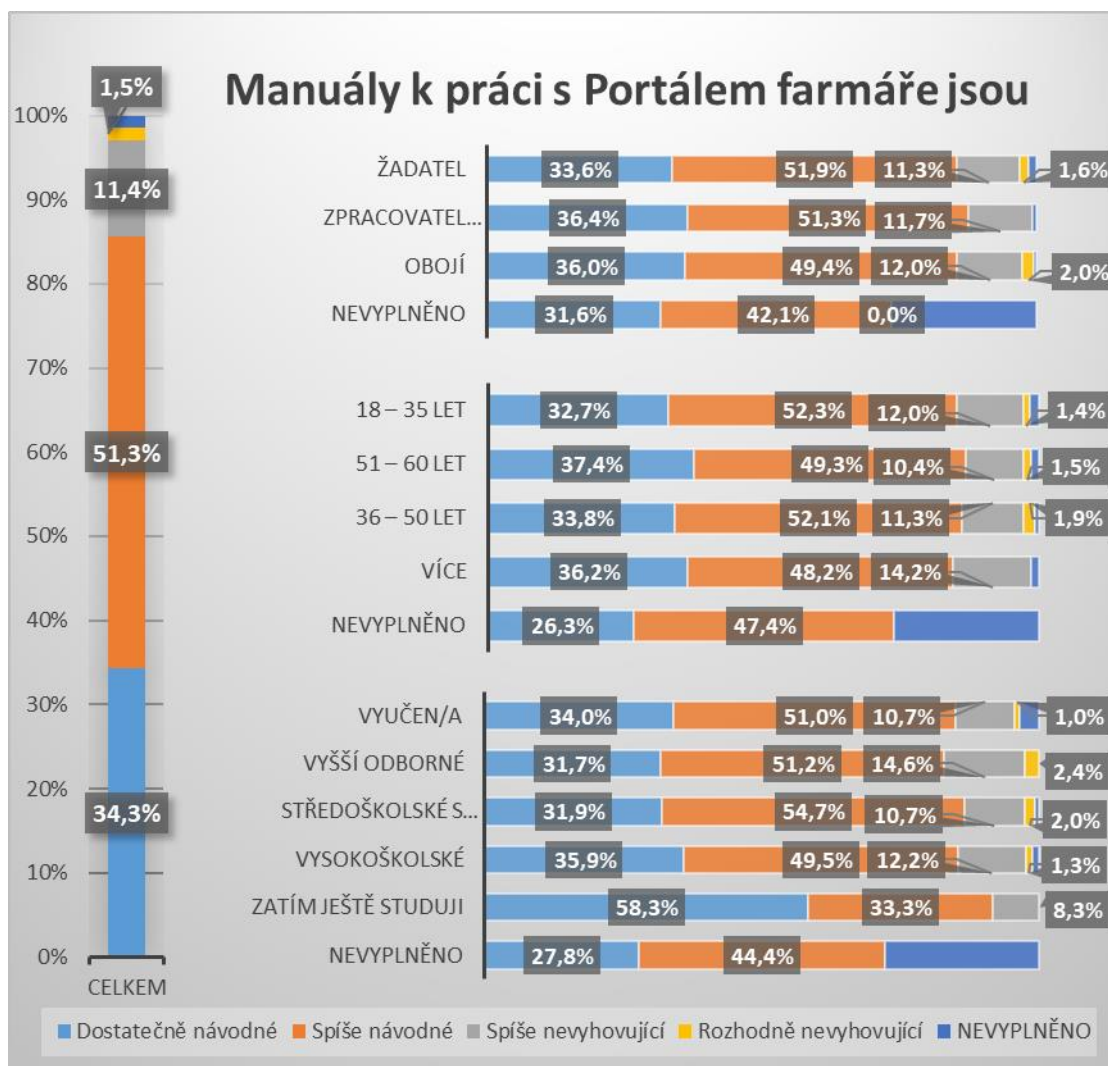
Graf: Vyhodnocení anketní otázky "Uspořádání Portálu farmáře SZIF je přehledné a ovládání intuitivní"



Manuály jsou skutečně „návodné“

Součástí Portálu farmáře jsou také manuály, jak postupovat při podání žádosti. Jedna z otázek byla věnována právě práci s těmito návody. Výsledek nás potěšil, protože z odpovědí vyplývá, že tyto manuály skutečně plní svoji roli a žadatelům slouží jako návodné postupy.

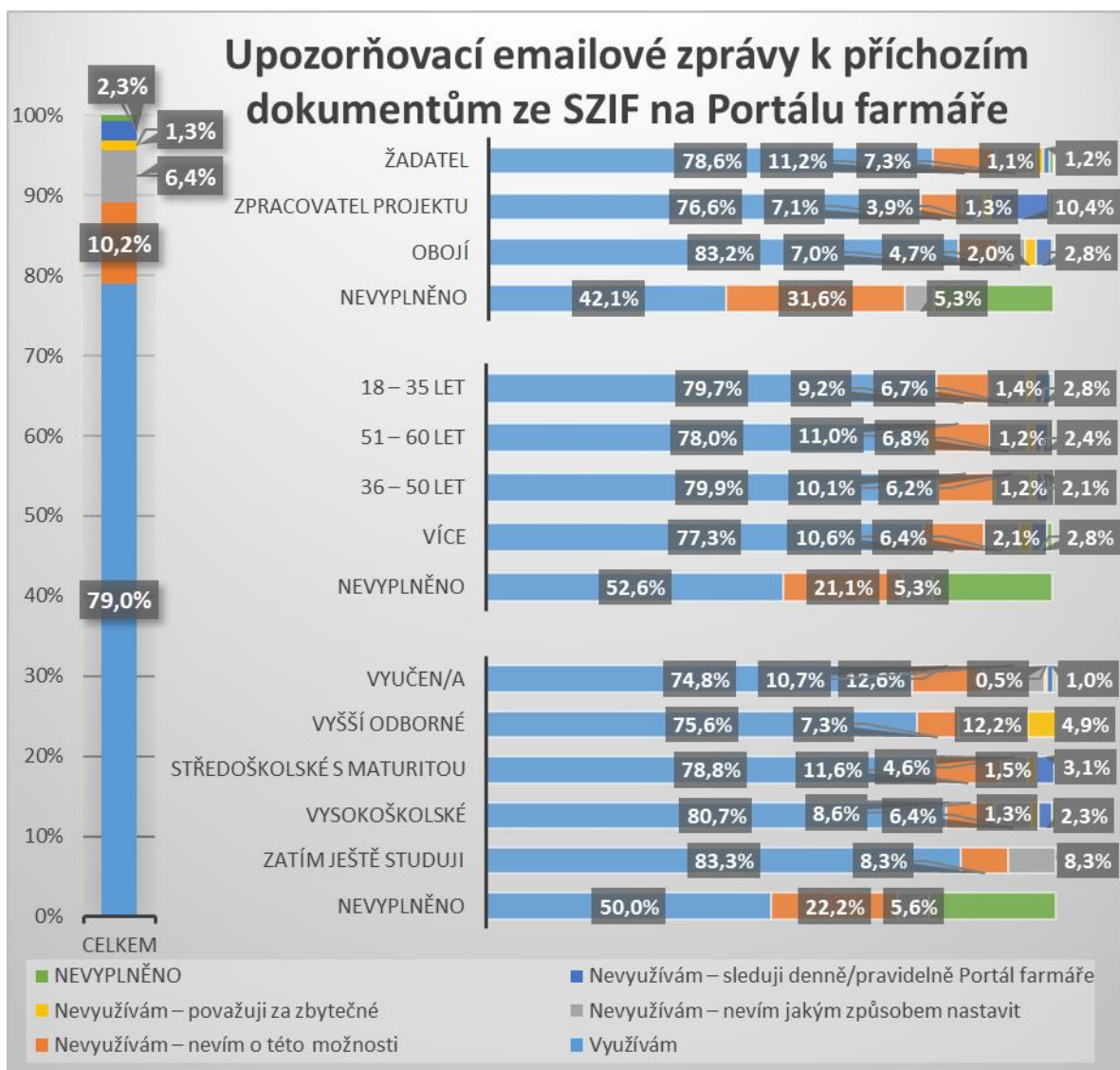
Kladně je ohodnotilo celkem 85,6 % respondentů. 27 respondentů označilo návody za „rozhodně nevyhovující“, což představuje pouze 1,5 % všech odpovědí. V případě porovnání odpovědí jednotlivých skupin dotazovaných tentokrát poněkud lépe dopadlo hodnocení ze strany zpracovatelů, kteří považují manuály pro práci s Portálem za návodné v 87,7 %, zatímco žadatelé v 85,5 %. Rozdíl ale není nijak velký. Z hlediska rozdělení dle věku jsou manuály nejlépe hodnoceny věkovou skupinou „51–60 let“, jako návodné je hodnotí 86,7 %. Ovšem i hodnocení za věkovou skupinu „nad 60 let“, kdy se kladně vyjádřilo 84,4 % respondentů, není o mnoho nižší. Při srovnání skupin dotazovaných dle jejich vzdělání se nejčastěji kladně vyjadřovaly osoby, které uvedly, že zatím ještě studují (91,6 %). Naopak nejvíce kritičtí byli absolventi vyššího odborného vzdělání, kdy za spíše nevyhovující označili manuály v 14,6 % případů a za „rozhodně nevyhovující“ v 2,4 % případů.

Graf: Vyhodnocení anketní otázky „Manuály k práci s Portálem farmáře jsou“


Využívání upozorňovacích e-mailů

Žadatelé, ale i SZIF ukládají na Portálu farmáře u konkrétních žádostí dokumenty. Aby měl žadatel zpětnou vazbu, že byl jeho dokument přijat nebo že nějaký obdržel, dostává zprávu e-mailem (pokud si možnost zasílání e-mailů nastavil). Zajímalo nás, jak tyto upozorňovací e-maily k přichozím dokumentům na Portálu dotazovaní využívají. 79 % respondentů uvedlo, že e-maily využívá. To ovšem znamená, že 21 %, tedy více než jedna pětina, e-mail nevyužívá. Celkem 10,2 % dotázaných uvedlo, že neví, že taková možnost existuje. A 6,4 % respondentů přiznalo, že neví, jak e-mail nastavit. 1,3 % dotázaných považuje upozornění e-mailem za zbytečné a 2,3 % tvrdí, že sledují Portál denně nebo pravidelně. Z hlediska rozdělení respondentů do skupin je největší podíl těch, kteří nemají nastaven upozorňovací e-mail, mezi zpracovateli projektů (22,7 %). To může být způsobeno vztahem mezi žadatelem a zpracovatelem, kdy zpracovatel vypracovává potřebné dokumenty, ale Portál sleduje samotný žadatel. Roli hraje i skutečnost, že je v této skupině nejvíce zastoupena odpověď, že je Portál farmáře sledován denně nebo pravidelně (10,4 %). V případě rozlišení dle věku jsou informativní e-maily nejméně odebírány věkovou skupinou „nad 60 let“ (22 %) a z hlediska dosaženého vzdělání je na tom nejhůře skupina vyučených (24,8 %).

Graf: Hodnocení anketní otázky "Upozorňovací emailové zprávy k příchozím dokumentům ze SZIF na Portálu farmáře"

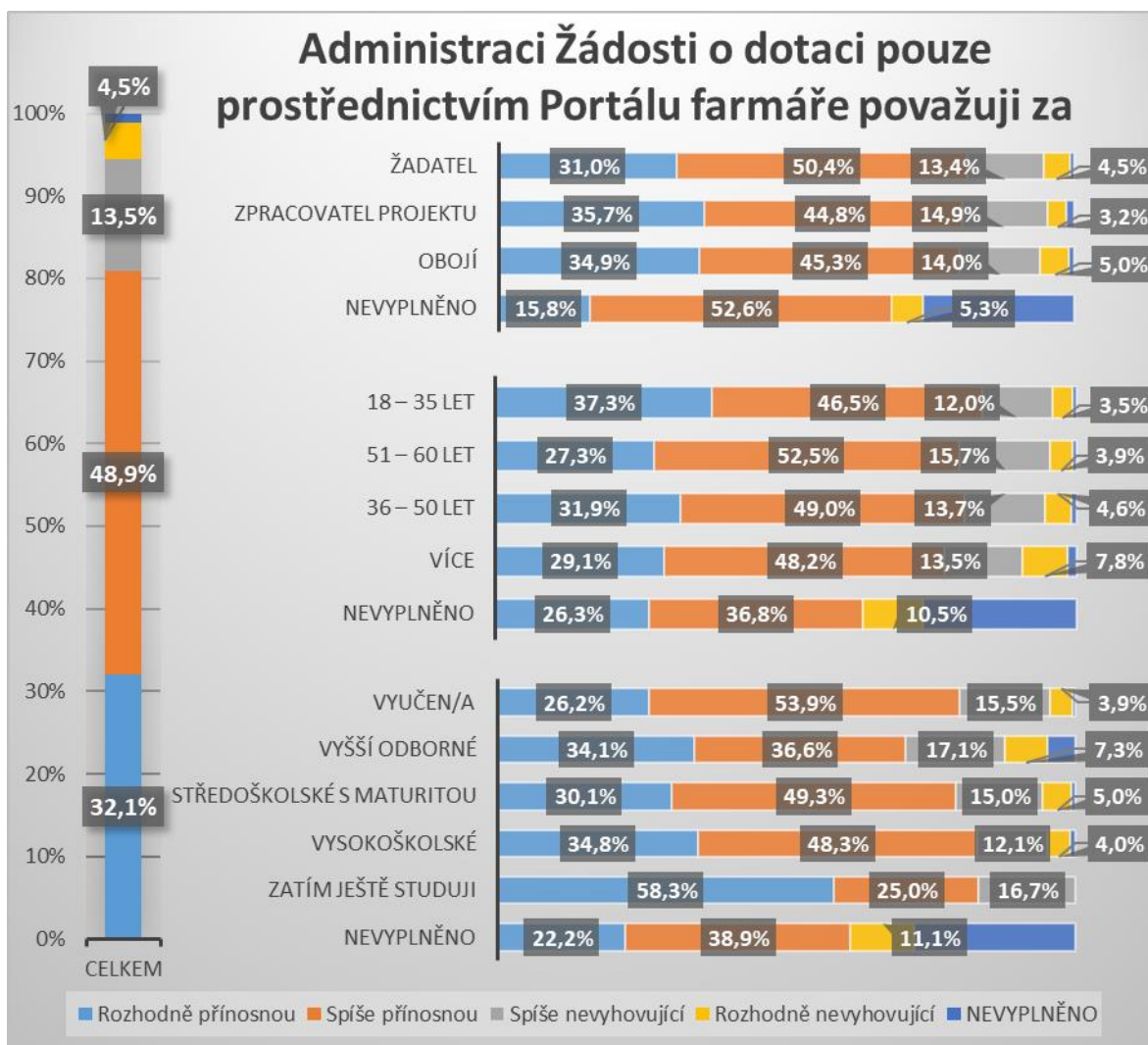


Administrace Žádosti o dotaci jen prostřednictvím Portálu farmáře

Zjišťovali jsme, zda administraci Žádosti o dotaci pouze prostřednictvím Portálu farmáře považují dotazovaní za přínosnou či nikoliv. Dříve totiž existovala ještě možnost podání žádosti i příloh osobně na regionálním pracovišti SZIF. Portál považuje pro administraci za přínosný 81 % dotázaných („rozhodně přínosný“ 32,1 %; „spíše přínosný“ 48,9 %). Jako nevyhovující ho pak shledává 18 % respondentů. Přibližně 1 % dotázaných na tuto otázku neodpovědělo.

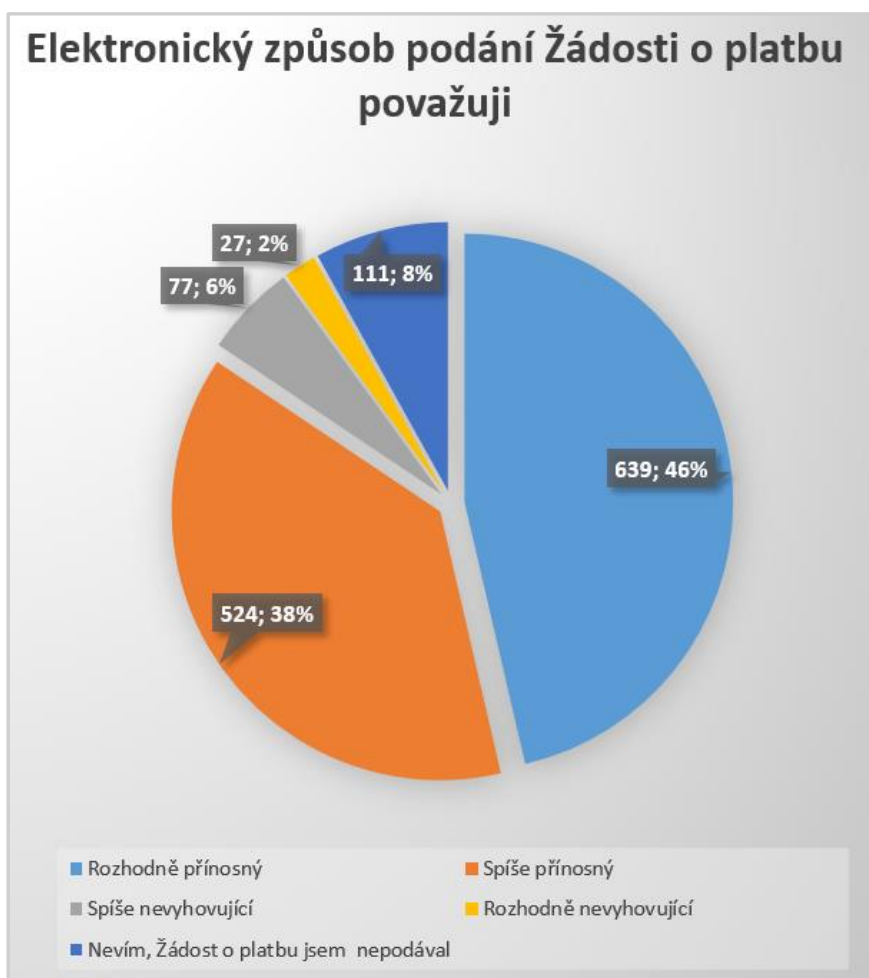
Spokojenost s tímto způsobem vyjádřilo 81,4 žadatelů, což ale není výrazně rozdílný výsledek ve srovnání se skupinou zpracovatelů projektů a skupinou „obojí“, kde se kladně vyjádřilo 80,5 %, resp. 80,2 % respondentů. Z hlediska rozdělení dle věku označily tento způsob administrace za nevyhovující osoby ve skupině nad 60 let (21,3 %). V případě skupin dle vzdělání byly nejkritičtější osoby s vyšším odborným vzděláním, neboť 24,4 % z nich označilo tento způsob jako nevyhovující. Zároveň ale 4,9 % zástupců této skupiny na otázku neodpovědělo.

Graf: Administrace Žádostí o dotaci jen prostřednictvím Portálu farmáře



Žádost o platbu

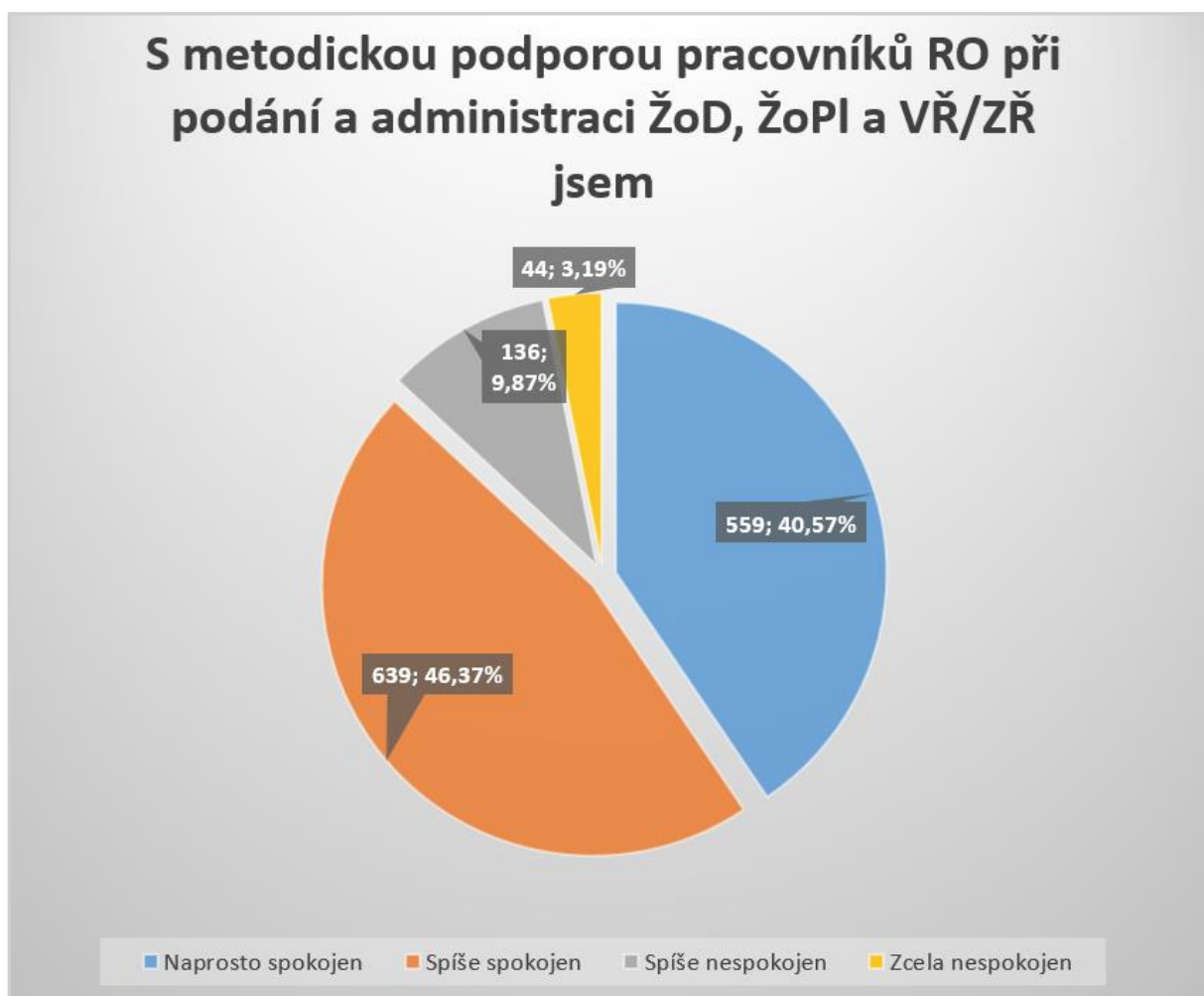
Přínos používání Portálu farmáře pro podání Žádosti o platbu hodnotí dotázaní ještě o něco lépe, než tomu je v případě Žádosti o dotaci. Celkem 84,4 % respondentů označilo tento způsob komunikace mezi žadatelem a SZIF za přínosný, pouze pro 27 dotazovaných, tj. 2 %, je „rozhodně nevyhovující“. Na otázku, jaký mají žadatelé názor na instruktážní listy pro vyplnění Žádosti o platbu, se 55,7 % respondentů domnívá, že bez instruktážního listu by vyplnění nebylo možné. Instruktážní listy nepoužívá 4,9 % dotázaných z důvodu, že neví, kde je najít, a 4,6 % dotázaných z důvodu, že jim nerozumí. Celkem 22,4 % (309 odpovědí) respondentů považuje vyplnění Žádosti o platbu za intuitivní a poradí si i bez instruktážních listů, neboť odpovědělo, že „nejsou třeba, je to zbytečné“ (1,7 %) nebo „jsou třeba jen okrajově“ (20,7 %).

Graf: Hodnocení elektronického způsobu podávání Žádostí o platbu


Spokojenost s metodickou podporou pracovníků Regionálních odborů (RO)

Pracovníci RO SZIF poskytují žadatelům samozřejmě i metodickou podporu. U zpětné vazby na tuto pomoc při podání a administraci Žádosti o dotaci, Žádosti o platbu i výběrových a zadávacích řízení je výrazná převaha kladného hodnocení. Téměř 87 % je s metodickou podporou spokojeno, z toho „Naprostě spokojeno“ je 40,57 % dotazovaných a „Spíše spokojen“ 46,37 %. Nespokojeno bylo zhruba 13 %, z toho „Zcela nespokojen“ odpovědělo 44 respondentů, tj. 3,2 % všech odpovědí. Dotazovaní na pracovnících RO oceňují především vstřícnost a ochotu, snahu pomoci, obecně dobrý přístup k žadatelům a trpělivost. Vyjádřili spokojenost s jejich prací a několikrát uvedli, že jejich pomoc byla významná.

Objevil se ale i názor, že pracovníci RO nedokáží poradit, pouze opakují to, co je uvedeno v Pravidlech, že je obtížné dopátrání se kompetentní osoby či jsou dlouhé lhůty na poskytování odpovědí. Rovněž se objevil i názor, že je uplatňován rozdílný přístup k jednotlivým žadatelům a že snahou pracovníků RO je poškodit žadatele. Pochopitelně nás takové názory mrzí, přestože jsou ojedinělé, ale považujeme za „fér“ jejich zveřejnění. Chtěli bychom žadatele ujistit, že pokud k takovým situacím došlo, jednalo se o selhání jednotlivce. Situacím se snažíme předcházet i pravidelnými školeními.

Graf: Spokojenost s metodickou podporou pracovníků RO


Pravidla pro žadatele

Pravidla jsou pro žadatele alfou i omegou, jejich prostřednictvím by se měli dozvědět vše potřebné. A nakolik jsou pro zájemce přínosná? Celkem 71,1 % dotazovaných hodnotí srozumitelnost Pravidel pro žadatele kladně (rozhodně ano 9,1 %, spíše ano 62 %). Za rozhodně nesrozumitelná je považuje téměř 7 %. Respondenti požadují především jejich zjednodušení, aby byla napsána jasně a srozumitelně, byla zjednodušena používaná terminologie a omezeno užívání cizích slov. Kritizováno je provádění změn v Pravidlech, a to nejen v průběhu kola, ale i mezi jednotlivými koly, a pro některé změny užití zpětné platnosti. Stejně tak jsou žadatelé nespokojeni se změnami výkladu Pravidel. V případě příloh k žádosti je požadováno snížení jejich počtu, odstranění duplicitního předkládání některých příloh.

Způsobilé výdaje a preferenční kritéria

Definici a rozsah způsobilých výdajů považuje za zcela odpovídající praxi 9,2 % dotázaných. Dalších 61,4 % je vnímá spíše za odpovídající a 24,3 % jako spíše neodpovídající praxi. U preferenčních kritérií je situace komplikovaná, 52 % dotázaných považuje kritéria za spíše či rozhodně plnící aktuální potřeby praxe, naopak za spíše či rozhodně neplnící je považuje 48 % dotázaných. Je požadován především jasnější, detailněji uvedený popis způsobilých výdajů i vysvětlení kritérií. Opět je, stejně jako v případě Pravidel, vysloven požadavek zajistit neměnnost kritérií v čase. Tedy aby se kolo od kola neměnila. Respondenti se vyslovují pro to, aby byl rozšířen výčet způsobilých výdajů, kritéria aby odpovídala skutečným potřebám žadatelů. Navrhují např. vrátit body za dobrovolné ponížení míry dotace, nebo odstranit kritéria zvýhodňující Ústecký a Moravskoslezský kraj. V případě výdajů žadatelé požadují zařadit mezi způsobilé i právní služby, neboť na veškeré vyplňování potřebných tabulek potřebuje právník spoustu času. Navrhovali také snížení maximální výše způsobilých výdajů, ze kterých je stanovena dotace (ze 150 mil. Kč na 30 mil. Kč). „Kolik subjektů podělíte? Program rozvoje venkova má přispívat k rozvoji venkova a ne k budování průmyslového zemědělství několika agrokoncernů“. Ohledně preferenčních kritérií by někteří uvítali, pokud by se mezi ně počítaly také inovace informačních technologií včetně vybavení žadatelů hardwarem a softwarem. Objevil se také názor nevyřazovat žadatele, který udělá chybu v preferenčních kritériích, a přesto splňuje požadovaný počet bodů.

Konkrétní návrhy na zlepšení

Ze strany dotazovaných jsme prostřednictvím komentářů dostali i řadu doporučení ke zlepšení. Navržená opatření se téměř výhradně týkala webových stránek a Portálu farmáře. Ty úpravy, které realizovat lze, se snažíme v rámci zkvalitňování našich služeb zavést co nejdříve. Některé návrhy však vyžadují velký zásah do struktury webových stránek, nelze je tedy provést v dohledné době. V každém případě se budeme úpravám postupně věnovat tak, aby žadatelům přinesly zvýšení komfortu při podávání a administraci žádostí.

Některým žadatelům například na Portálu chybí „rozcestník“ pro začátečníky, tedy pro toho, kdo je na stránkách poprvé. Přínosem by také bylo zasílání informací formou sms zpráv a možnost podepsat konečnou smlouvu elektronicky.

Co se obecného pohledu na PRV týká, přinášíme výčet některých návrhů. V komentářích se například objevil názor, že by termín pro jarní kolo PRV neměl probíhat souběžně s příjmem Jednotných žádostí. Dále se žadatelům zdají termíny na realizaci veřejných zakázek krátké. Podle některých by se měly více podporovat projekty Spolupráce, kdy dochází k velice dobrému transferu vědeckých poznatků do praxe (opatření 16.2.1, 16.1.1 apod.). Zároveň v takových projektech dát zemědělcům větší možnost volby dle jeho potřeb v podnikání a definovat, jak má vypadat výzkum pro vývoj inovace, závěrečná zpráva a publikování výsledků projektu inovace. Objevil se také názor, že bez vlastních finančních prostředků není možné dotace obdržet, pro jejich získání musí být žadatel velmi dobře finančně zabezpečen. A jako diskriminační byl označen věkový limit 40 let pro začínajícího zemědělce, protože ten může začínat se zemědělským podnikáním i po čtyřicítce.

Přestože PRV 2014–2020 přineslo nové nároky kladené na žadatele a příjemce dotace, anketní šetření ukázalo, že se s „novinkami“ naprostá většina dobře vypořádala, a že informace i způsob jejich získávání jsou v naprosté většině hodnoceny kladně.