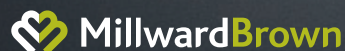


„BADANIE POZIOMU SATYSFAKCJI Z USŁUG NARODOWEGO FUNDUSZU OCHRONY ŚRODOWISKA I GOSPODARKI WODNEJ BENEFICJENTÓW I WNIOSKODAWCÓW (WYBRANE OBSZARY)” - 2011

RAPORT



Przygotowany dla:



Narodowy Fundusz
Ochrony Środowiska
i Gospodarki Wodnej

Autorzy: Anna Lesik, Maciej Brysiak

INFORMACJE O BADANIU

CEL BADANIA

Celem badania było zdiagnozowanie poziomu satysfakcji beneficjenta i wnioskodawcy rozumianej jako zadowolenie z wszechstronnej obsługi i kontaktów z przedstawicielami NFOŚiGW oraz określenie ewentualnych oczekiwań w tym zakresie.

METODOLOGIA

Badania ilościowe i jakościowe

TECHNIKA BADAWCZA

IDI (indywidualne wywiady pogłębione)
Ankieta internetowa (CAWI)
Wywiady telefoniczne (CATI)

LICZBA ANKIETERÓW

moderator jakościowy
5 teleankieterów

PRÓBA

•**Próba warstwowo-losowa**

•**N=8 IDI**

•**N=160 wywiadów ilościowych.**

Operatem doboru próby była baza wnioskodawców i beneficjentów z 2011 roku przekazana przez NFOŚiGW.

Respondent: Osoby odpowiedzialne za kontakt z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej

REALIZACJA

13.09-26.09.2012

LOKALIZACJA

Badanie ogólnopolskie

KONTROLA JAKOŚCI

Skontrolowano 10% wywiadów oraz prowadzono stały nadzór w miejscu realizacji

ANALIZA DANYCH

Raport zawiera porównanie danych z lat 2002-2009, 2010 i 2011. Brak któregoś okresu oznacza, że nie zadano takiego pytania w danym roku.

Podsumowanie wyników

- ❖ **Ogólny poziom zadowolenia wnioskodawców i beneficjentów Funduszu utrzymuje się na wysokim poziomie. Należy jednak zwrócić uwagę na niewielki trend spadkowy ogólnego wskaźnika zadowolenia.**
- ❖ **Zarówno beneficjenci jak i wnioskodawcy pozytywnie oceniali dostępne kanały komunikacji z Funduszem. Szczególnie wyróżniają się: strona internetowa, kontakty bezpośrednie oraz szkolenia.**
- ❖ **Wysoko oceniona została kultura osobista oraz rzetelność pracowników Funduszu.
To one w dużej mierze odpowiadają za pozytywny wizerunek instytucji: wiarygodnej, przyjaznej i innowacyjnej.**
- ❖ **Najniżej ocenianymi elementami współpracy z Funduszem są procedury w szczególności ich liczba, przejrzystość i czas realizacji.**
- ❖ **Beneficjenci są stosunkowo mało zadowoleni z dostępności pracowników w trakcie realizacji projektu.**
- ❖ **Wnioskodawcy zwracali uwagę na niewystarczająco jasne i precyzyjne uzasadnienia przyczyn odrzucenia wniosków.**

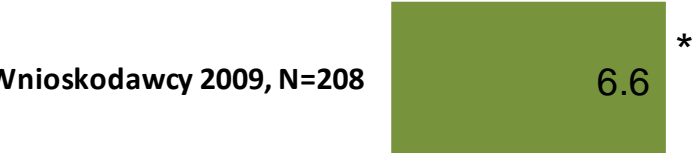
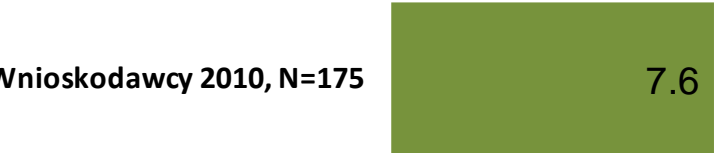
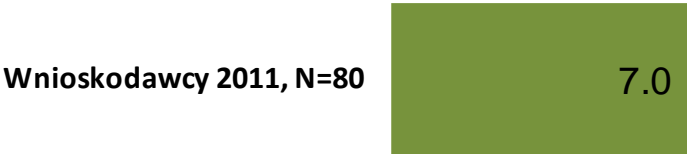
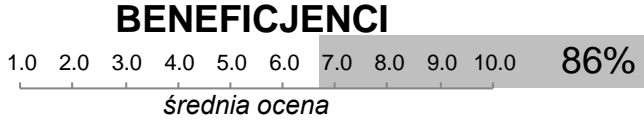
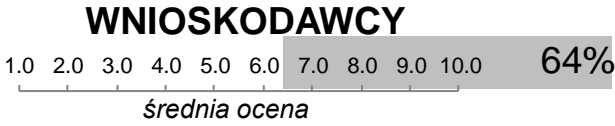
Rekomendacje

- ❖ **Należy monitorować poziom zadowolenia beneficjentów i wnioskodawców aby zahamować trend spadkowy. Należy przedsięwziąć następujące działania:**
 - ❖ **Uprościć proces aplikacyjny** np. formularz wniosku, ograniczyć liczbę wymaganych załączników;
 - ❖ **Skrócić czas** rozpatrywania wniosków oraz procedur na etapie realizacji projektu
 - ❖ **Zwiększyć dostępność** koordynatorów;
 - ❖ **Lepiej informować wnioskodawców** o kryteriach oceny zgłaszanych projektów oraz przyczynach odrzucenia wniosków;
 - ❖ **Organizować część szkoleń w terenie** dbając o to żeby prezentowały jak najwięcej konkretów: zrealizowane projekty, dobre praktyki, przykłady typowych błędów i zaniedbań wnioskodawców etc;
 - ❖ W dalszym ciągu **inwestować w pracowników merytorycznych**, dbać o ich odpowiednie przygotowanie, wspierać i motywować do większego zaangażowania w prowadzone projekty;
 - ❖ **Rozbudowywać stronę internetową** w kierunku interaktywnej platformy zawierającej m.in. dobre praktyki zrealizowanych projektów (od etapu aplikacyjnego do rozliczenia i wdrożenia). Promować tego typu narzędzia komunikacji podczas szkoleń.

Ogólny poziom satysfakcji

Ogólny poziom zadowolenia

Q15. Biorąc wszystko pod uwagę na ile jest Pan(i) zadowolony(a) ze współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. Oceny proszę dokonać na skali 1-10 na której 1-bardzo niezadowolony(a), 10-bardzo zadowolony(a), a pozostałe oceny 2-9 są pośrednie.



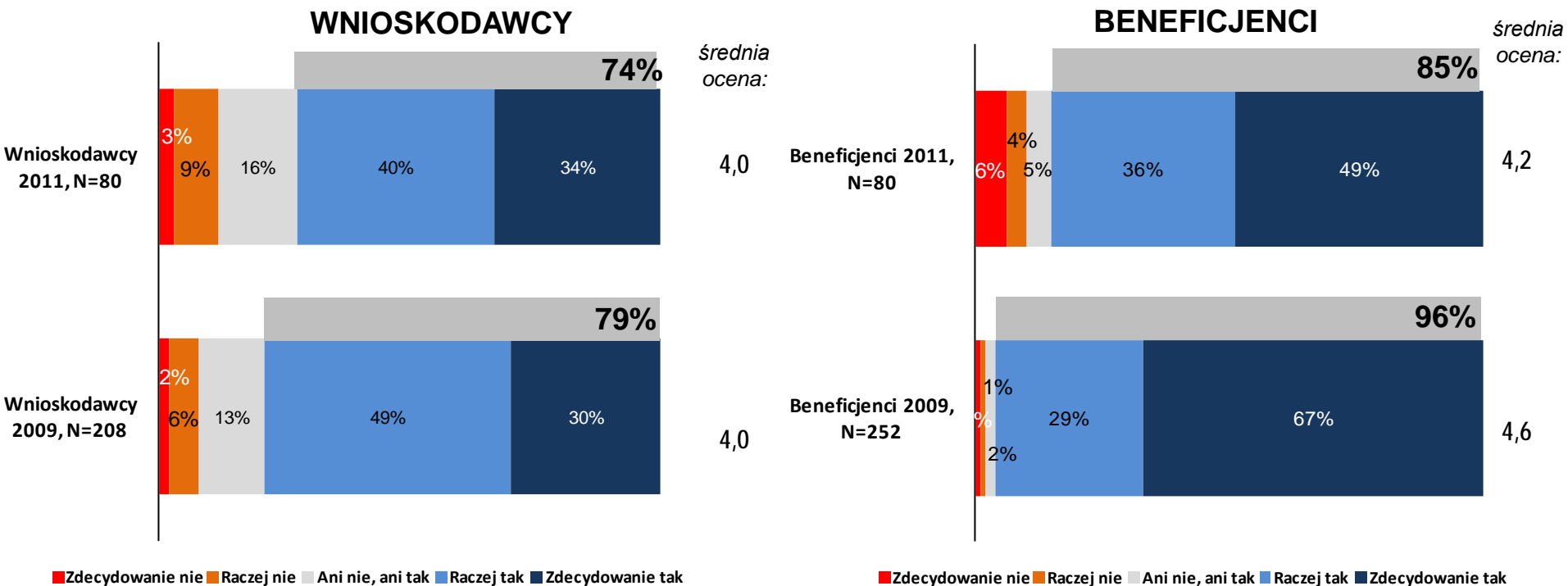
*2009-wyniki przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej

Utrzymuje się wysoki poziom zadowolenia beneficjentów mimo niewielkiego trendu spadkowego.

Rekomendacja współpracy z Funduszem

Q17. Czy polecił(a)by Pan(i) innej zaprzyjaźnionej instytucji współpracę z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

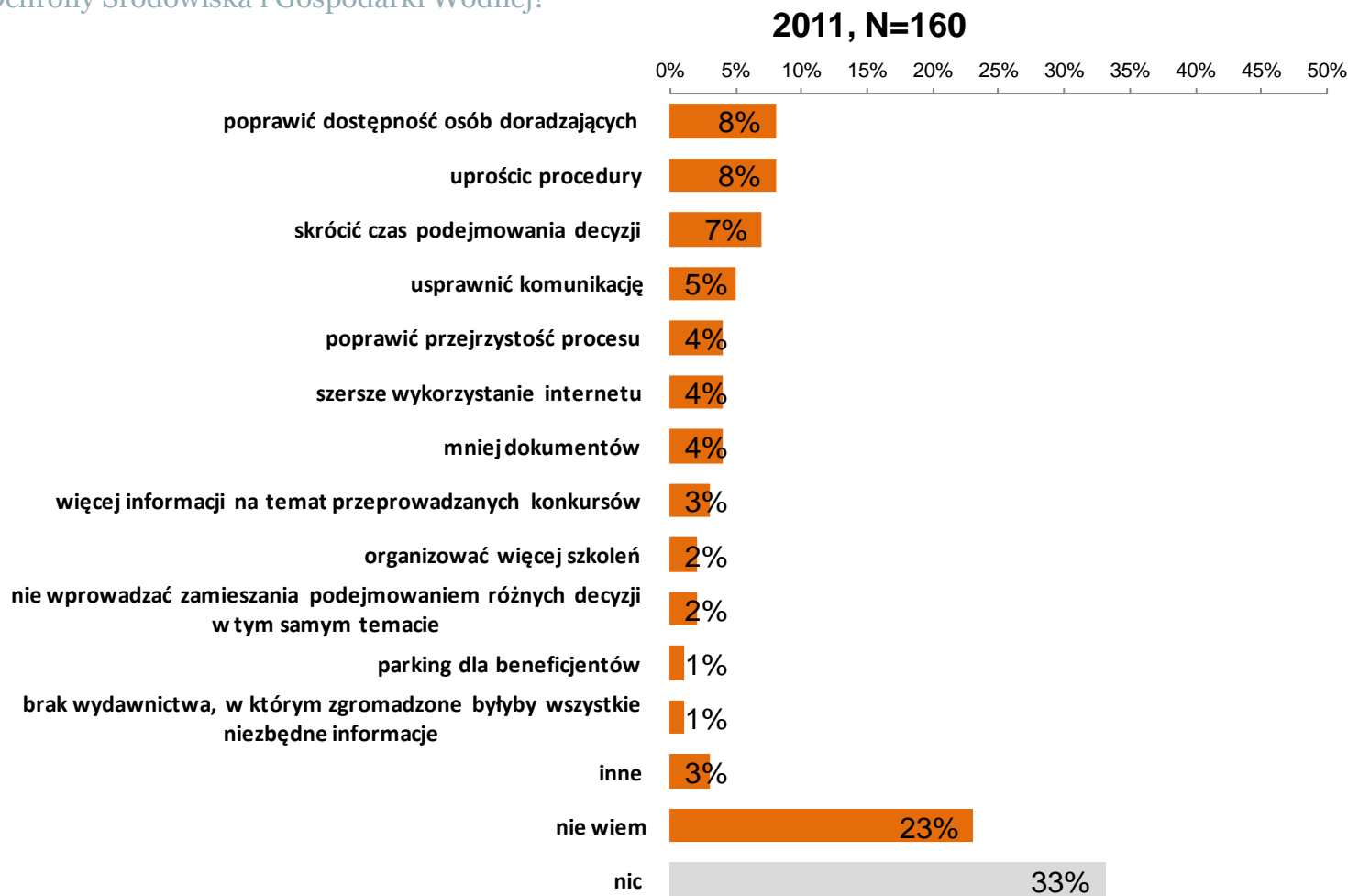
Skala 1-5



Utrzymuje się wysoki poziom rekomendacji dla Funduszu wśród Wnioskodawców. Poziom rekomendacji dla Funduszu wśród Beneficjentów jest nadal wysoki mimo niewielkiego spadku.

Propozycje obszarów wymagających poprawy

Q18. Co chciał(a)by Pan(i) poprawić/usprawnić we współpracy instytucji, którą Pan(i) reprezentuje z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?



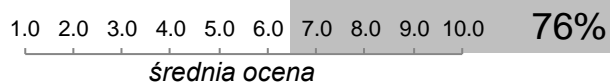
Wnioskodawcy i beneficjenci proponują poprawić współpracę głównie w zakresie: dostępności osób doradzających, uproszczenia procedur, skrócenia czasu podejmowania decyzji.

Ocena kontaktów z pracownikami

Ogólny poziom zadowolenia z kontaktów z pracownikami NFOŚiGW

Q1. Biorąc pod uwagę całokształt kontaktów z pracownikami Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej proszę określić na ile jest Pan(i) z tych kontaktów zadowolony(a)? Oceny proszę dokonać na skali 1-10 na której 1-bardzo niezadowolony(a), 10-bardzo zadowolony(a), a pozostałe oceny 2-9 są pośrednie.

WNIOSKODAWCY



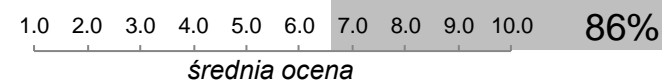
Wnioskodawcy 2011, N=80

7.8

Beneficjenci 2011, N=80

8.4

BENEFICJENCI



Wnioskodawcy 2010, N=175

7.7

Beneficjenci 2010, N=116

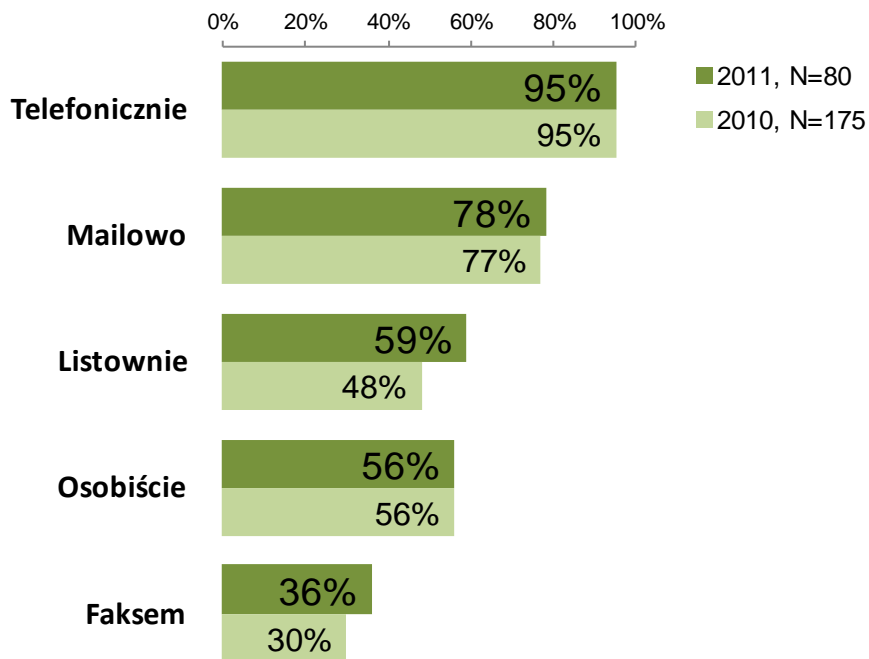
8.4

Nadal wysoki poziom zadowolenia z kontaktów z pracownikami Funduszu.

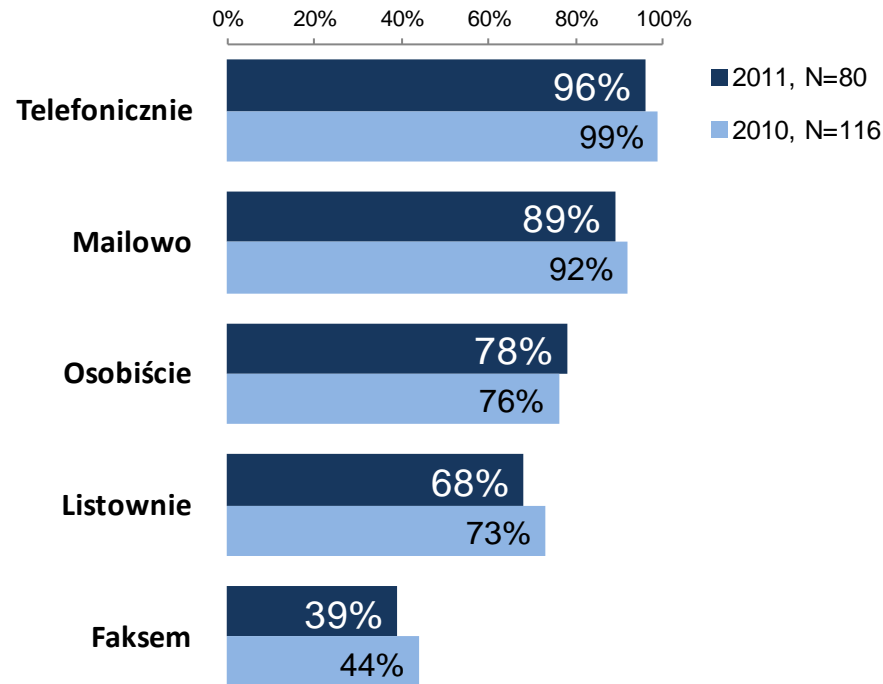
Kanały kontaktów z pracownikami

Q2. W jaki sposób kontaktował(a) się Pan(i) z pracownikami Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

WNIOSKODAWCY



BENEFICJENCI



Niezmiennie kontakt telefoniczny i mailowy, a w przypadku beneficjentów dodatkowo kontakt osobisty są najistotniejsze w komunikacji z pracownikami Funduszu.

Szczegółowa ocena pracowników

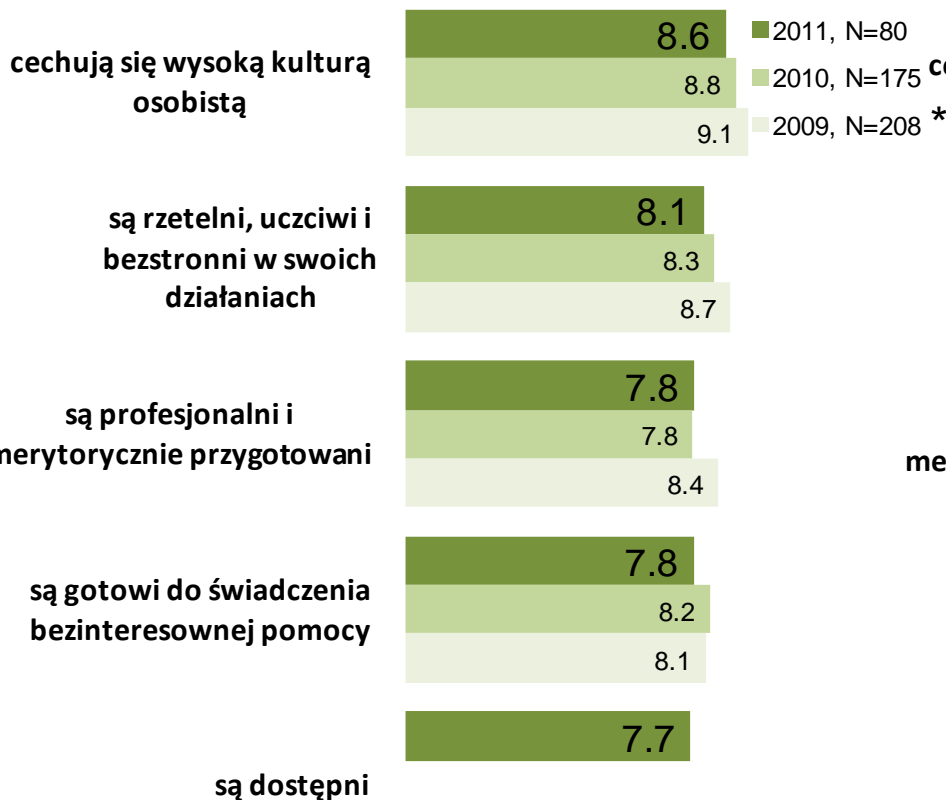
Q3. Na ile zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracowników Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10 na której 1-wogóle się nie zgadzam, 10-całkowicie się zgadzam, a pozostałe oceny 2-9 są pośrednie.

WNIOSKODAWCY

Średnia ocena

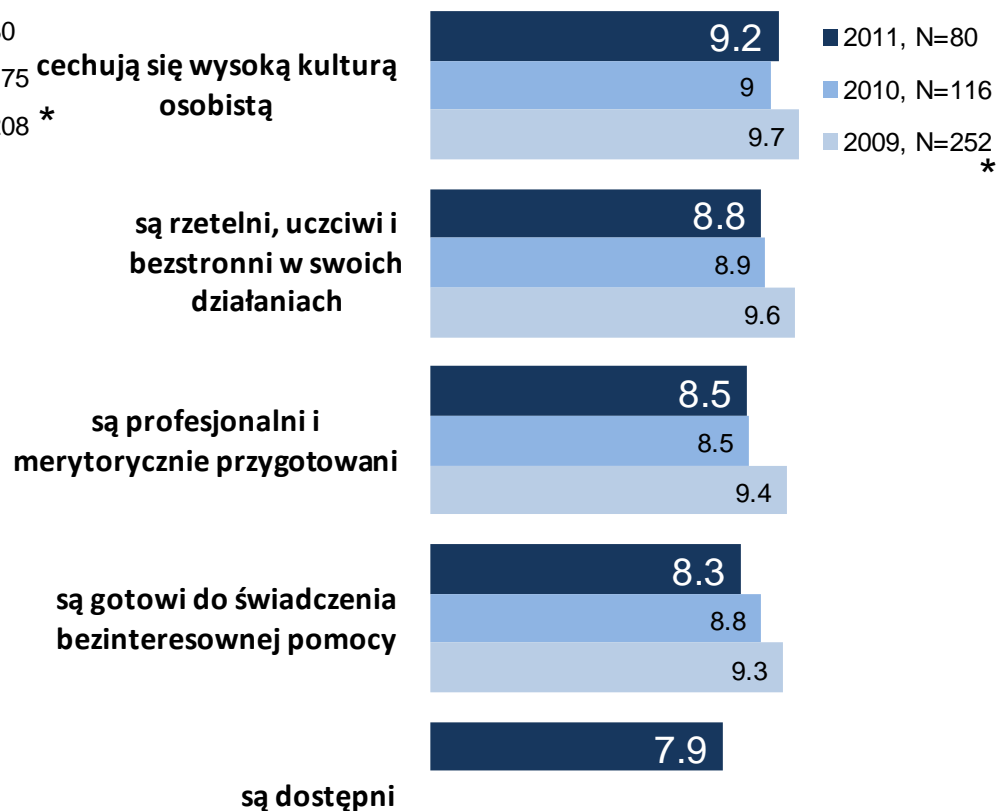
1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0 7.0 8.0 9.0 10.0



BENEFICJENCI

Średnia ocena

1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0 7.0 8.0 9.0 10.0



* 2009 - wyniki przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej

Mocnymi stronami pracowników Funduszu są: kultura osobista i fachowość.

Słaby element wymagający poprawy to dostępność pracowników dla beneficjentów i wnioskodawców.

Współpraca z koordynatorem projektu – informacje z indywidualnych wywiadów pogłębionych

- Znakomita większość beneficjentów jest zadowolona ze współpracy z koordynatorami z Narodowego Funduszu odpowiedzialnymi za nadzorowanie realizacji projektu.
- Wszyscy badani wysoko ocenili kulturę osobistą koordynatorów.
- Nieco mniej pochlebnie wypowiadano się o zaangażowaniu niektórych pracowników Funduszu, a stosunkowo najgorzej o ich dostępności. Pojawiły się przykłady współpracy, w których niewystarczająca dostępność koordynatora (praca na część etatu i niedostępność przez jeden dzień w tygodniu) była problematyczna i utrudniała pracę nad projektem.
- Sporadycznie pojawiały się opinie, że niektórzy koordynatorzy ustawiają sobie niejako po przeciwnej stronie barykady. W problematycznej sytuacji nie dążą do jak najrychlejszego wypracowania rozwiązania, ale pozostawiają beneficjenta samemu sobie. We współpracy nie wykazują empatii, zrozumienia i elastyczności. Warte podkreślenia jest to, że beneficjenci mający tego rodzaju doświadczenia mieli porównanie współpracując wcześniej z innymi koordynatorami Funduszu.
- Pojawiły się również głosy, że brakowało ciągłości w działaniu i oczekiwaniach kolejnych koordynatorów tego samego projektu. Bardzo negatywnie reagowano na nietraktowanie ustaleń z dotychczasowym koordynatorem jako ostatecznych i niejednokrotnie na nowo negocjowania czegoś, co już wcześniej przybrało ostateczny kształt. Takie postępowanie wpływało negatywnie na postrzeganie Funduszu jako profesjonalnej i poważnej instytucji.

Współpraca z koordynatorem projektu – cytaty

'My akurat mieliśmy osobę, która była do nas nastawiona pozytywnie. Pomagała nam w wielu kwestiach, ale słyszałem o jakiś innych przypadkach, gdzie były problemy z tymi koordynatorami.' (beneficjent)

'Osoba, która jest koordynatorem do drugiego naszego projektu to często jej tak naprawdę nie ma. Jeżeli trzeba podjąć jakąś decyzję szybką to się może zrobić problem. (...) Bo jest generalnie albo na zwolnieniu i ma problemy zdrowotne. (...) Jest często ta osoba na zwolnieniu i też wiem, że jest chyba zatrudniona w takim systemie, że ma 4 dni w tygodniu. Nie 5 dni w tygodniu tylko 4 dni w tygodniu. Ten jeden dzień też ma wyłączony i to nie jest na zasadzie telepracy tylko po prostu jej nie ma. Ona jest na 4/5 etatu czy coś takiego. (...) Wie Pani to jest taki problem, żeby ktoś był w tym momencie jeżeli ta osoba jest długo nieobecna to żeby była osoba, która wie o tym projekcie może nie 100%. Ale 75%. Jeżeli my wysyłamy do nich fakturę do rozliczenia i chcemy od nich dostać powiedzmy pieniądze w jakimś tam czasie możliwym zgodnie z procedurami to, żeby to generalnie było, a nie, że się objamy telefonicznie czy mailowo i jest problem w tym momencie i to się wszystko przedłuża.' (beneficjent)

'Jak sobie porównuję chociażby takie podejście do beneficjenta na zasadzie, że macie problem to pomyślimy jak to rozwiązać. Ja powiem, że porównując tą osobę w tym dużym projekcie, zakończonym z tym co jest, to tamta osoba o wiele lepiej tą swoją rolę spełniła. Tam było: mamy problem, siadamy i go rozwiązujemy. Ta osoba aktualna to uważam, że ona wiele problemów sama sobie stwarza, tak powiem już mówiąc prosto. (...) jest zasadnicza, nie ma po prostu takiej możliwości tak jak mieliśmy z tą panią od tego projektu poprzedniego. Ja mam problem jakiś, ja dzwonię, maila piszę i widzę z tamtej strony, że ta sprawa jest rozpatrywana. Ona do mnie powiedzmy też oddzwania, mamy rozmowę, podpytuje się mnie o to i o tamto i wiem, że generalnie jakoś z tego wyjdziemy. Tu jest na zasadzie, że państwo w harmonogramie napisaliście tyle i musi być to samo, bo ja nie będzie to nie wiadomo co się stanie.'
(beneficjent)

'My się zastanawiamy z koleżanką czy w ogóle o czymś takim mówić, czy w ogóle się z tym problemem zwracać, bo tak naprawdę nie wiadomo jak to będzie odebrane, czy to na zasadzie, że znów jest jakaś nieprawidłowość, jakiś błąd, czy będzie na zasadzie takiej, że będzie próba rozwiązania tego problemu.'
(beneficjent)

'Byłoby dobrze gdyby te osoby powiedzmy na tyle miały umocowania jeżeli chodzi o kompetencje, żeby jeżeli coś z nimi uzgodnimy, bo poświęcamy dużo czasu na współpracę tych koordynatorów w naszym projekcie. To też jest niedobre dla naszego projektu, ale być może to były czynniki na które Fundusz nie miał wpływu. Tych koordynatorów było u nas 4, się przewinięło. (...) Myśmy nie mieli jednego tylko przewinięło się 4 koordynatorów i co przychodził nowy to się musiał zapoznać. To nie było dla niego istotne, nie było dla niego ważne, że ja wcześniej już coś miałem pouzgadanie, pozatwierdzone. Nie, on musi od nowa, bo on za to odpowiada.' (beneficjent)

Ocena procedur



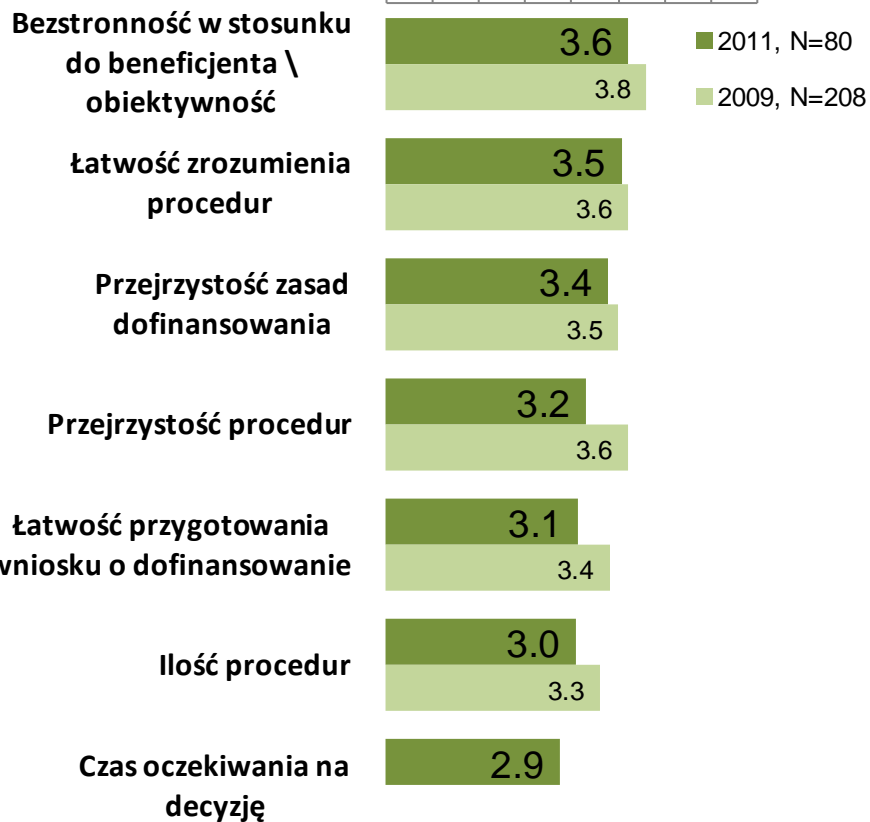
Ocena procedur

Q4. Przejdźmy teraz do procedur Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej z jakimi miał/ma Pan(i) do czynienia. Jak je Pan ocenia? Przy ocenie proszę użyć skali 5-stopniowej na której 1-zdecydowanie źle, 2-raczej źle, 3-ani dobrze, ani źle, 4-raczej dobrze, 5-zdecydowanie dobrze.

WNIOSKODAWCY

średnia ocena

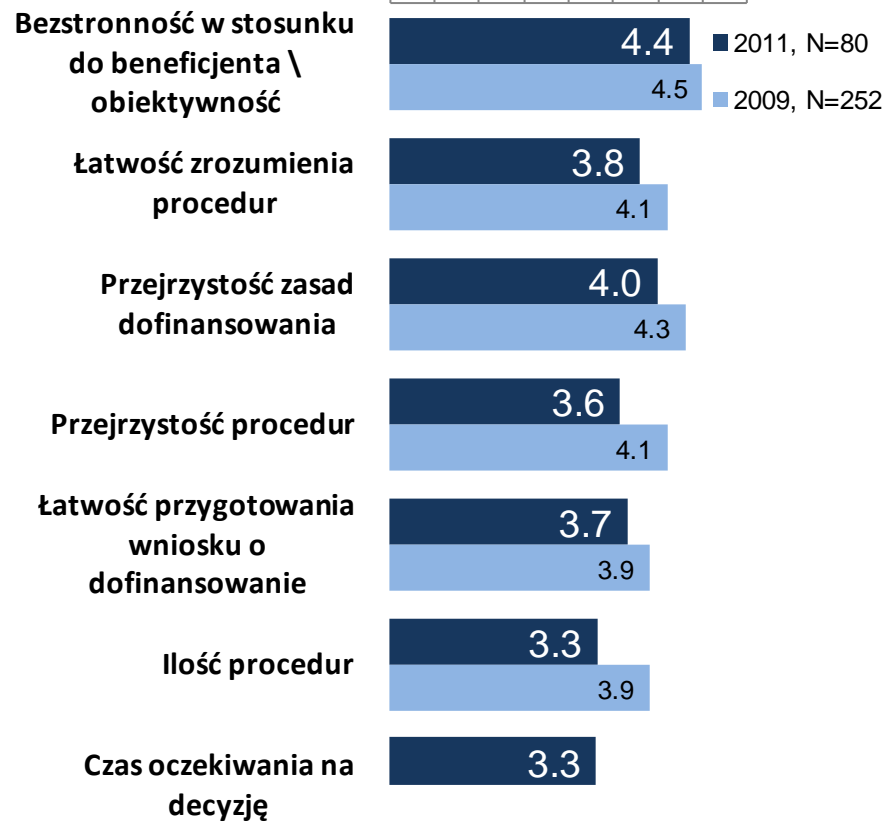
1.0 1.5 2.0 2.5 3.0 3.5 4.0 4.5 5.0



BENEFICJENCI

średnia ocena

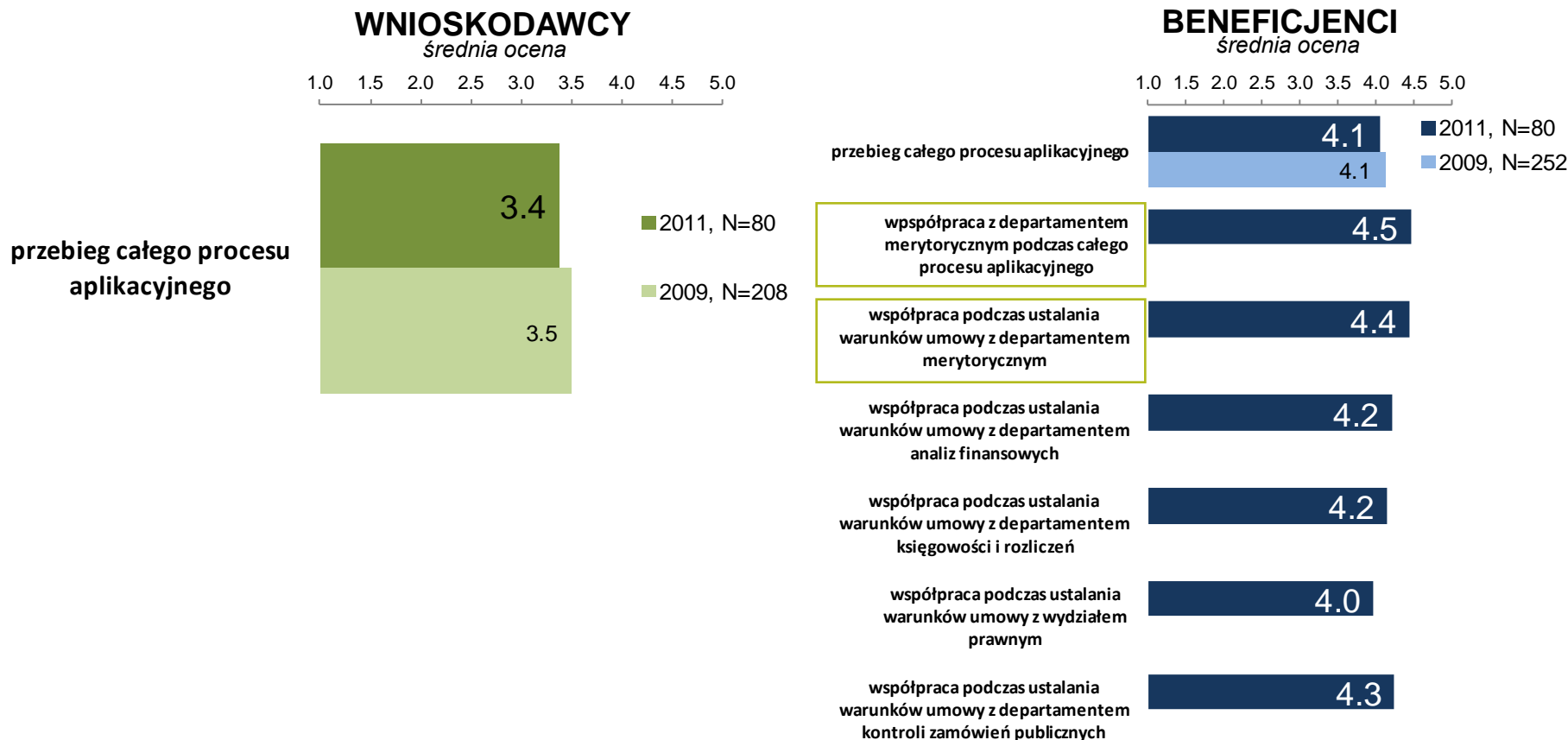
1.0 1.5 2.0 2.5 3.0 3.5 4.0 4.5 5.0



Pod względem procedur najwięcej problemów sprawia ich ilość, słaba przejrzystość oraz czas oczekiwania na decyzję.

Ocena współpracy na etapie składania i rozpatrywania wniosku

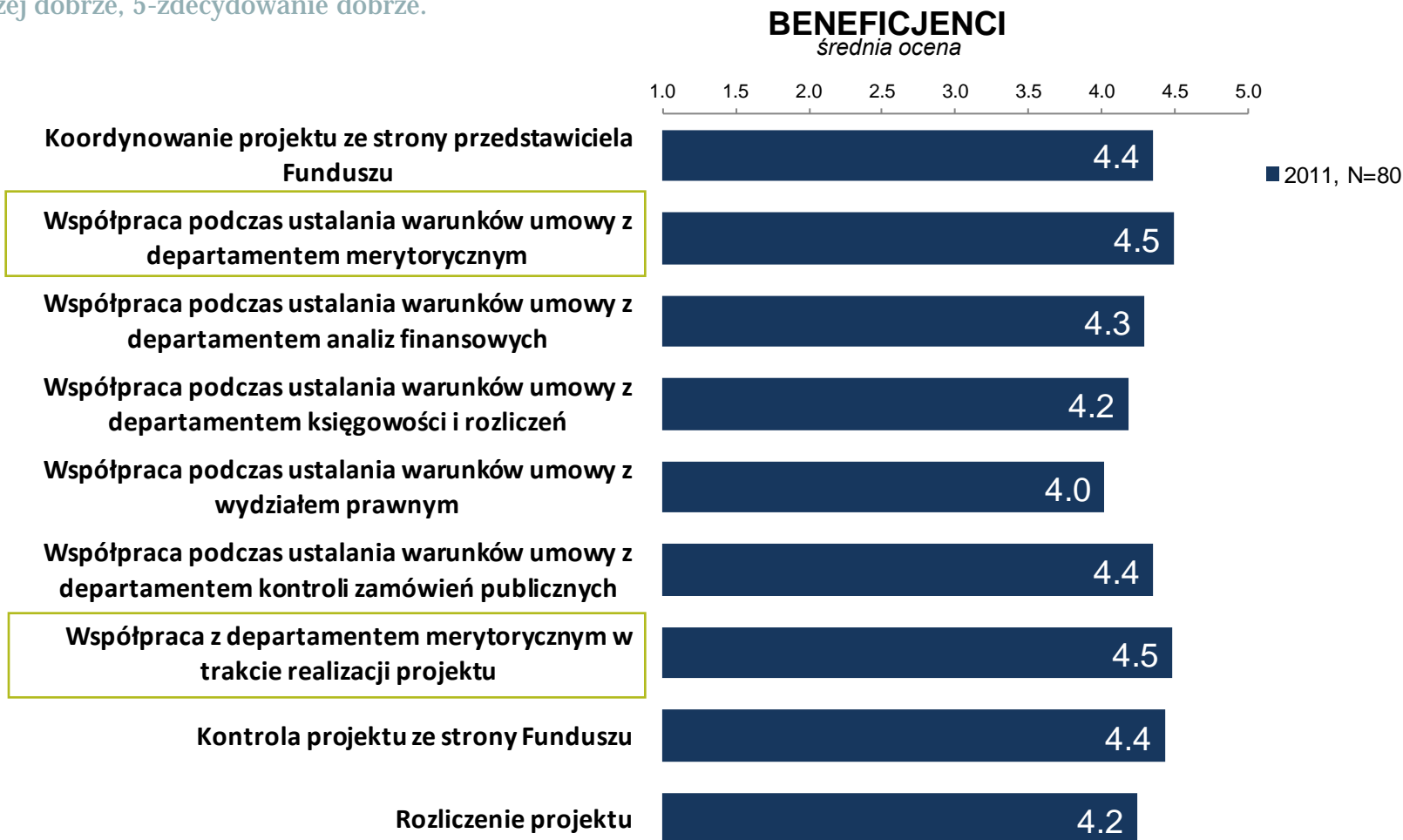
Q5. Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie składania i rozpatrywania wniosku. Przy ocenie proszę użyć tej samej skali od 1 do 5, na której 1-zdecydowanie źle 2-raczej źle, 3-ani dobrze, ani źle, 4-raczej dobrze, 5-zdecydowanie dobrze.



Spośród etapów przez jakie musi przejść wnioskodawca najlepiej oceniono współpracę z departamentem merytorycznym, gorzej z wydziałem prawnym.

Ocena współpracy na etapie realizacji projektu

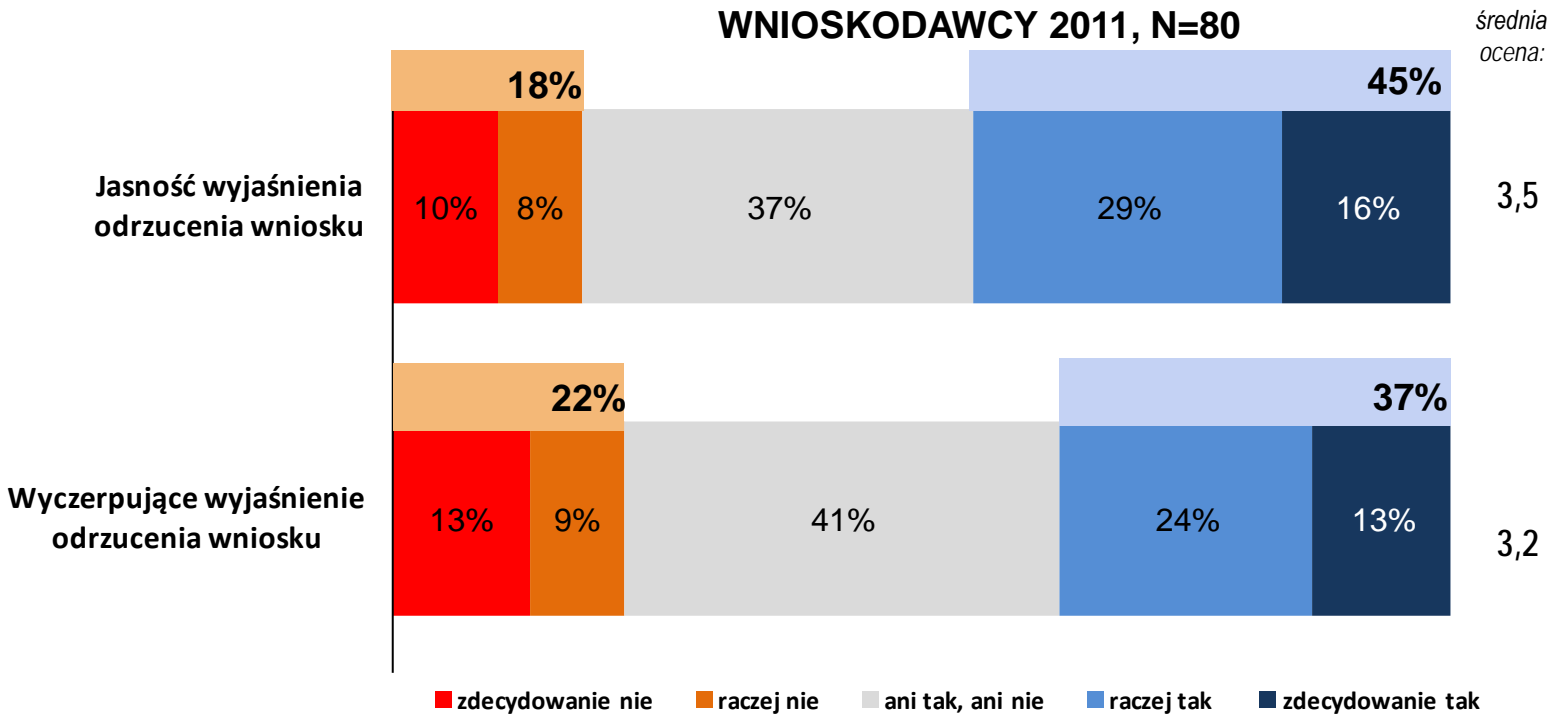
Q5a. Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie realizacji projektu. Przy ocenie proszę użyć tej samej skali od 1 do 5, na której 1-zdecydowanie źle 2-raczej źle, 3-ani dobrze, ani źle, 4-raczej dobrze, 5-zdecydowanie dobrze.



Podczas realizacji projektu najlepiej oceniono współpracę z departamentem merytorycznym, a gorzej z wydziałem prawnym.

Ocena wyjaśnienia odrzucenia wniosku

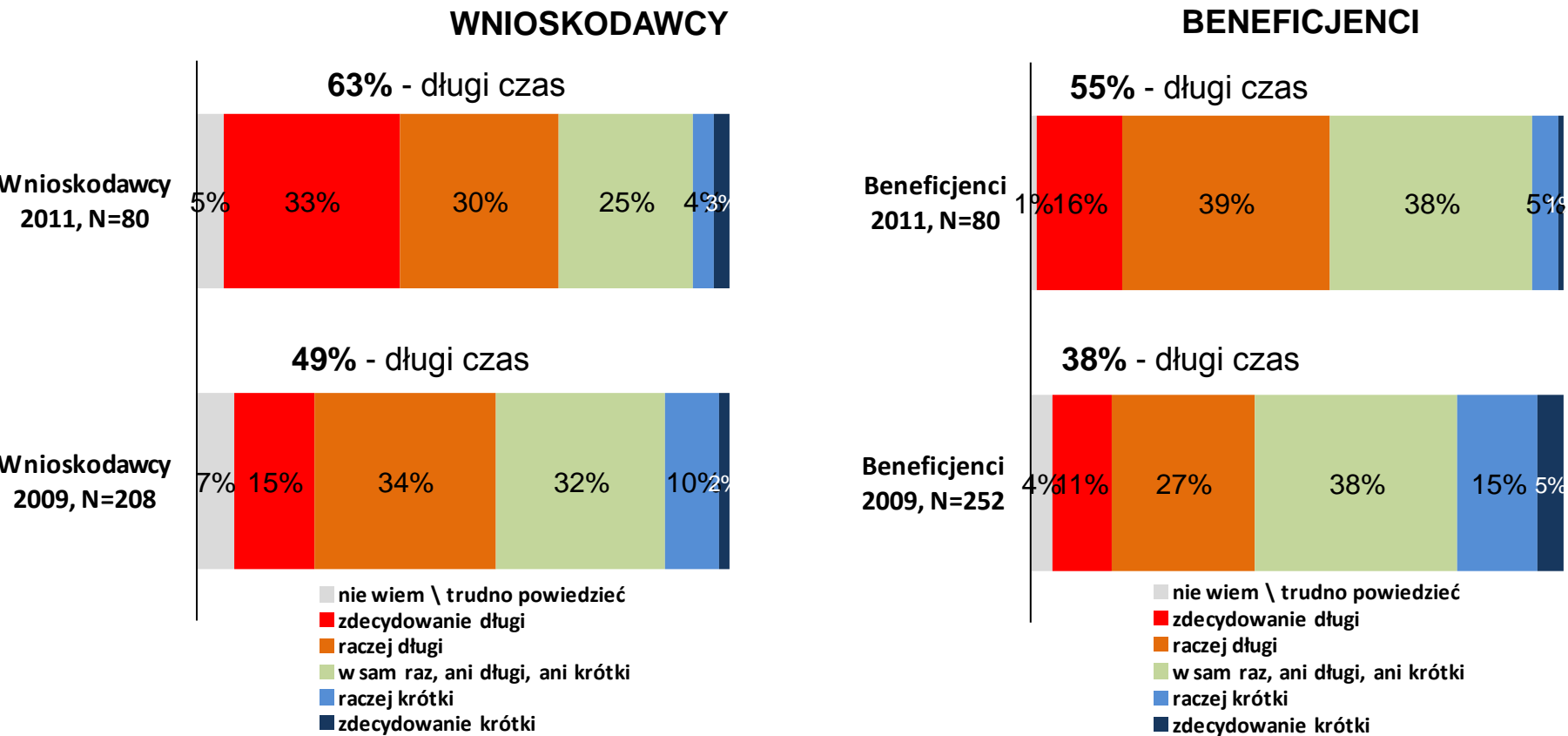
Q6C. Czy podane wyjaśnienie odrzucenia wniosku przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej było:



Przekazywanie informacji o odrzuceniu wniosku nie jest komunikowane w zadowalający sposób.

Ocena czasu oczekiwania na rozpatrzenie wniosku

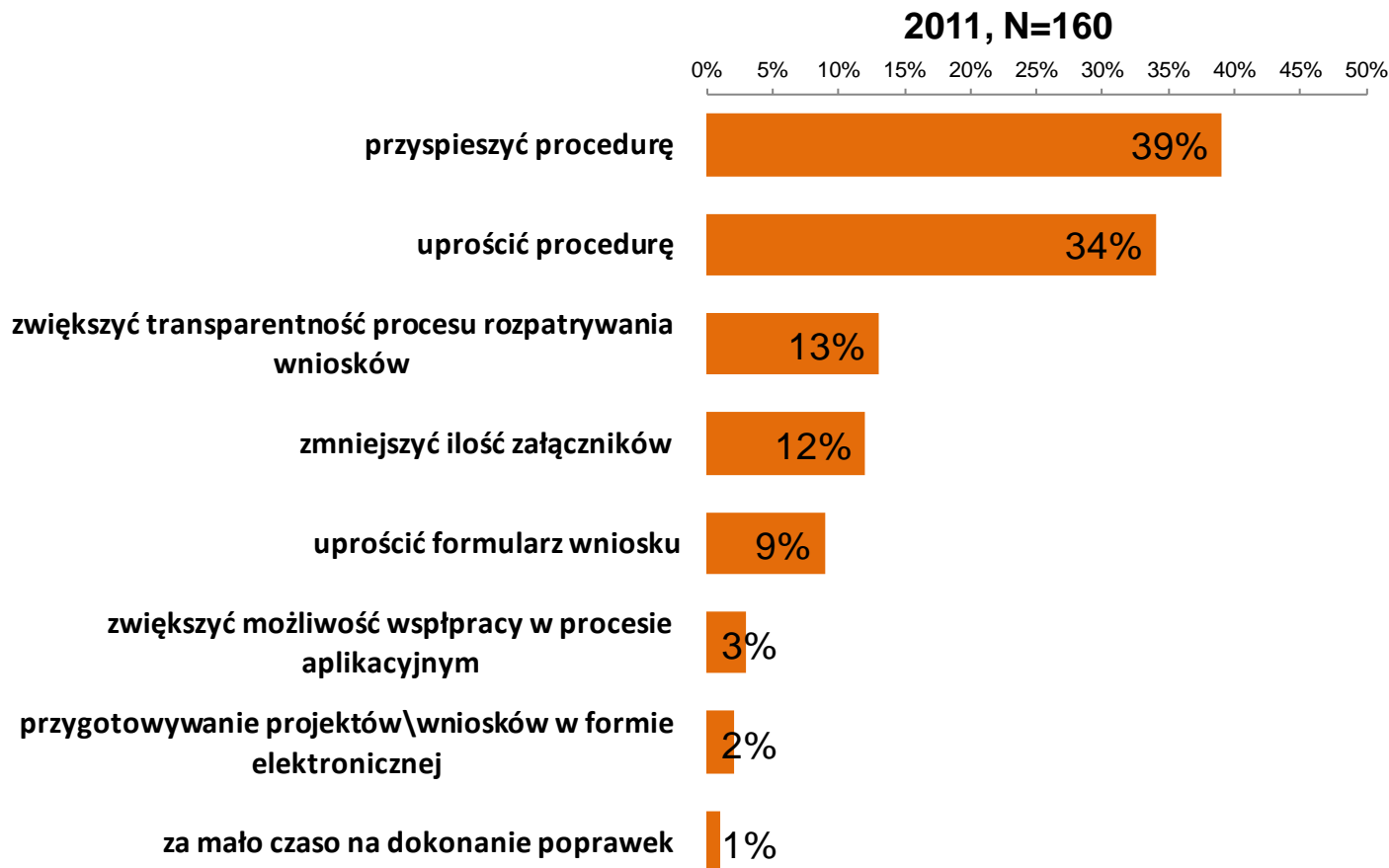
Q6. Jak Pan(i) ocenia długość czasu oczekiwania na rozpatrzenie wniosku od momentu jego złożenia? Czy ten czas jest 1. zdecydowanie długi, 2. raczej długi, 3. w sam raz, 4. raczej krótki, 5. zdecydowanie krótki:



Odnotowano wzrost oczekiwań co do czasu rozpatrzenia wniosku. Obecny czas oczekiwania jest niezadawalający.

Propozycje zmian pozwalających skrócić czas rozpatrzenia wniosku

Q6a. Co Pana(i) zdaniem należałoby zmienić/ulepszyć, żeby czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosku był krótszy?



Szansę na skrócenie czasu rozpatrzenia wniosku beneficjenci i wnioskodawcy upatrują w przyśpieszeniu i uproszczeniu procedur: zmniejszeniu liczby załączników, uproszczeniu formularza wniosku.

Procedury NFOŚiGW 1/2 - informacje z indywidualnych wywiadów pogłębionych

- Respondenci biorący udział w części jakościowej badania posiadali zazwyczaj doświadczenia związane ze współpracą z różnymi jednostkami i instytucjami oferującymi pomoc beneficjentom, stąd obecność procedur oraz konieczność ich przestrzegania były dla nich oczywistością.
- Procedury obowiązujące w Narodowym Funduszu, na tle innych, z którymi stykali się beneficjenci i wnioskodawcy, postrzegane były jako stosunkowo rozbudowane i skomplikowane, sprawiające kłopoty podczas realizacji.
- Dodatkowo, niejednokrotnie wystąpiły problemy z realizacją procedur. Pojawiły się przykłady projektów, w których wnioskodawca przygotował wszystko zgodnie z wytycznymi Funduszu, a zewnętrzna firma oceniająca oceniła dokumentację negatywnie wymuszając przygotowanie nowej, a kiedy zmodyfikowane dokumenty trafiły do Funduszu, musiały zostać znów zmienione, uzyskując postać bliską pierwotnej. Taki brak odpowiedniej komunikacji pomiędzy jednostkami oceniającymi, skazujący beneficjenta na dodatkową pracę, negatywnie wpływa na postrzeganie instytucji.
- Niektórzy badani przywoływali jednak konkretne przykłady wprowadzania uproszczeń procedur będące przejawem elastyczności i otwartości ze strony Narodowego Funduszu, np. zastąpienie konieczności wysyłanie wszystkich faktur protokołów odbioru, zestawieniem faktur.

Procedury NFOŚiGW 2/2 - informacje z indywidualnych wywiadów pogłębionych

- Przez większość badanych dobrze oceniony został etap składania dokumentacji. Podkreślano, że wymogi Funduszu na tym etapie są całkowicie adekwatne do jego specyfiki.
- Także etap negocjacji postrzegany był przez większość beneficjentów bardzo dobrze. Nie pojawiły się w jego trakcie żadne problemy, a spotkania miały zazwyczaj merytoryczny charakter i pozwalały doprecyzować wiele istotnych kwestii.
- Większość beneficjentów nie zetknęła się także z żadnymi problemami na etapie monitorowania projektu. U niektórych beneficjentów pojawiły się jednak problemy z uzyskaniem zwrotu poniesionych kosztów, czekają już 5 miesięcy, mimo że formalnie wszystko się zgadza i nie znaleziono żadnych nieprawidłowości.
- Zastrzeżenia dotyczyły dość powolnego biegu spraw, a szczególnie weryfikacji dokumentów, przez NFOŚiGW. Dodatkowo badanym mało profesjonalne wydawało się, odrzucanie przez instancję zajmującą się ostateczną akceptacją ustaleń poczynionych wspólnie z koordynatorem projektu. Wydłuża to niepotrzebnie czas, rodzi frustrację i skazuje na podwójny nakład pracy.
- Niektórzy wnioskodawcy bardzo negatywnie ocenili brak możliwości składania odwołania od decyzji odrzucającej wniosek.

Procedury NFOŚiGW – cytaty

'Ja powiem Pani tak, że z otwartością i pomocniczością nie ma żadnego problemu. Problem generalnie i w tym zakończonym i w tym, który realizujemy projekcie wynika z procedur jakie sobie Narodowy Fundusz przyjął. Nasze dokumenty u nich w Narodowym Funduszu przechodzą długą drogę weryfikacji. Przez kilka departamentów te dokumenty nasze przechodzą. To oczywiście wydłuża czas na weryfikację i ewentualne jakieś nanoszenie tam poprawek. Z takim kontaktem i z pomocniczością, nawet powiem Pani, że mamy od tych naszych koordynatorów takie informacje, że oni generalnie by chcieli to przyspieszyć, ale się tego nie da przyspieszyć, bo jakaś procedura na to nie pozwala. Oczywiście jest o wiele łatwiej niż na początku było jak realizowaliśmy ten pierwszy projekt. Jest oczywiście duża zmiana w uproszczeniu tych procedur. Nie mniej jednak cały czas gdzieś tam jakieś wątki gardła przy weryfikacji tych dokumentów występują.' (beneficjent)

'Generalnie byliśmy weryfikowani tak jak każdy projekt, ale jak ja porównuję sobie powiedzmy urzędy inne do, których staramy się o środki zewnętrzne, po o wiele mniejsze pieniądze, to jest to gorzej niż w przypadku Narodowego Funduszu. Tu generalnie te procedury są bardziej przejrzyste i osoby, które oceniają ten wniosek podchodzą do tego bardziej zdroworozsądkowo niż w niektórych instytucjach. Ja nie chcę tu ich wymieniać, ale to generalnie się zdarza, bo mamy obraz różnicy. Jak chcemy mniejsze kwoty, to mamy większe problemy niż w przypadku tych projektów, o których mówimy tu w Narodowym Funduszu.' (beneficjent)

'Oceniali to pracownicy Funduszu i oceniali to bardzo w merytoryczny sposób, natomiast tutaj było tak, że my złożyliśmy, tak, jak sobie Fundusz to życzył, KAPE nas zjechali równo, musieliśmy zmienić wszystko, przygotowaliśmy zmianę, KAPE nas po zmianach łaskawie oceniło dobrze, poszło do Funduszu, a w Funduszu znów musieli nam, że tak powiem, nakazać korygowanie pewnych rzeczy pod swój sposób widzenia tego projektu.' (beneficjent)

' - Nie próbowaliście się odwoływać od decyzji?

- Nie, bo jak wskazano, że uprzejmie zawiadamiają, że według dokumentacji konkursu nam to nie przysługuje, to nie będziemy się z końmi kopać. Swoją drogą to też ciekawa instytucja, która czegoś takiego nie przewiduje.' (wnioskodawca)

Ocena oferty NFOŚiGW

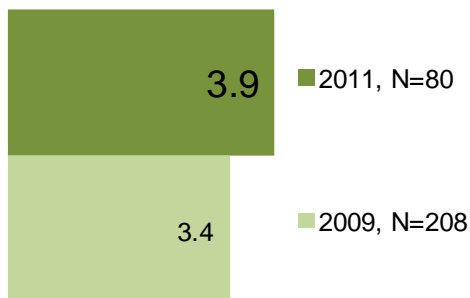
Dostosowanie ofert Funduszu do potrzeb beneficjenta

Q8. Biorąc pod uwagę okres w którym Pana(i) instytucja składała wnioski jak Pan(i) ocenia dostosowanie oferty Funduszu do potrzeb Pana(i) instytucji pod względem następujących elementów? Przy ocenie proszę użyć skali od 1 do 5, na której 1-zdecydowanie źle 2-raczej źle, 3-ani dobrze, ani źle, 4-raczej dobrze, 5-zdecydowanie dobrze.

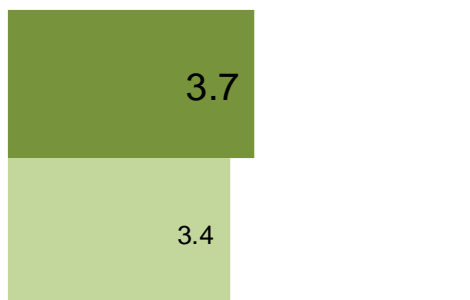
WNIOSKODAWCY średnia ocena

1.0 1.5 2.0 2.5 3.0 3.5 4.0 4.5 5.0

dostępne formy dofinansowania (w tym pożyczki, dotacje, dopłaty do oprocentowania kredytów bankowych)



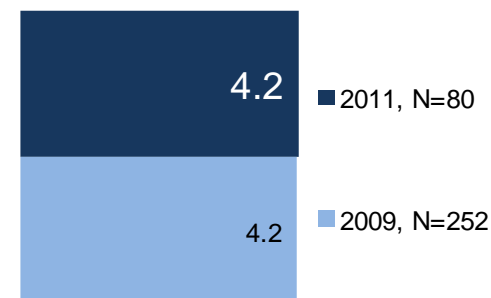
dostępne programy w ramach, których możliwe było dofinansowanie



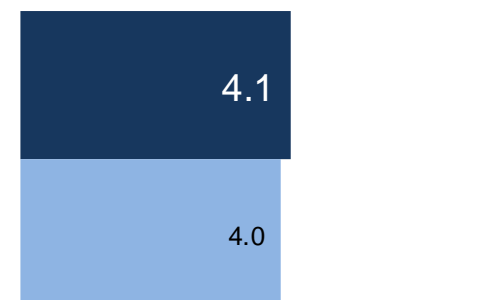
BENEFICJENCI średnia ocena

1.0 1.5 2.0 2.5 3.0 3.5 4.0 4.5 5.0

dostępne formy dofinansowania (w tym pożyczki, dotacje, dopłaty do oprocentowania kredytów bankowych)



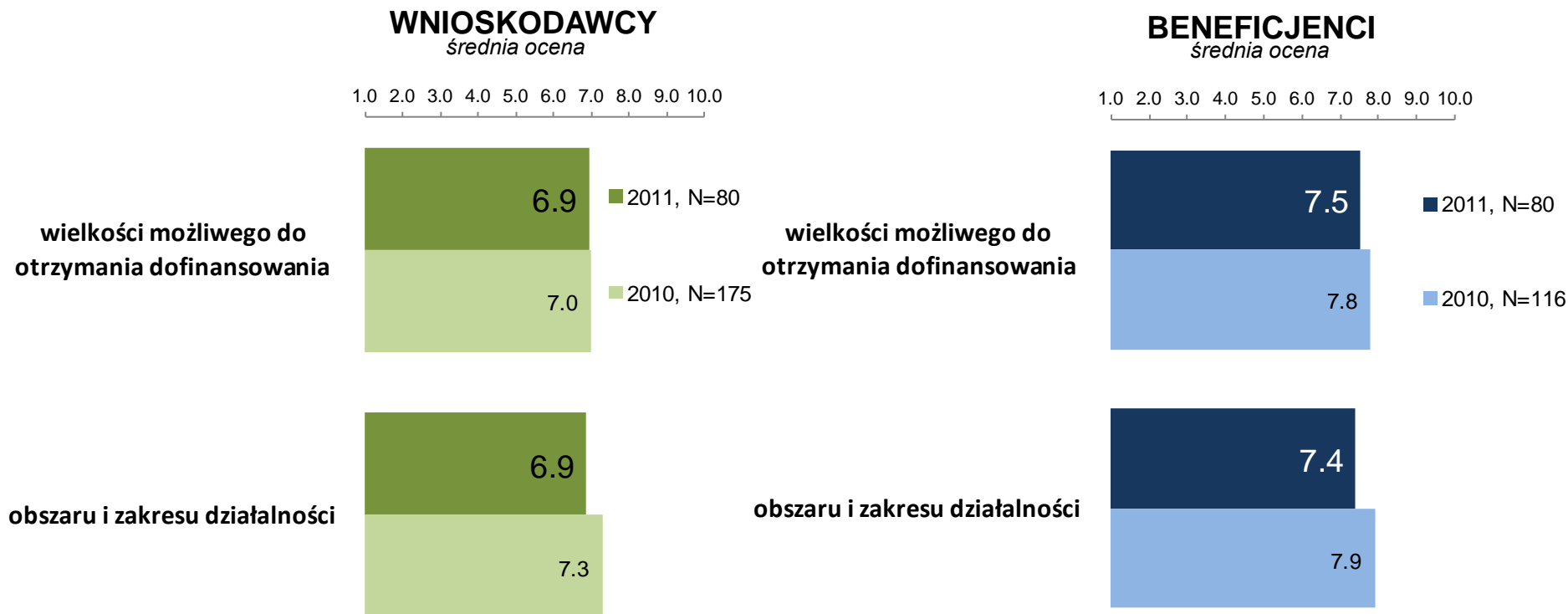
dostępne programy w ramach, których możliwe było dofinansowanie



Wzrost zadowolenia (głównie wnioskodawców) z dostępnych form instrumentów finansowych i programów oferowanych przez Fundusz.

Oferta Funduszu

Q7. W jakim stopniu oferta Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej spełnia oczekiwania instytucji/firmy, którą Pan(i) reprezentuje, pod względem...?

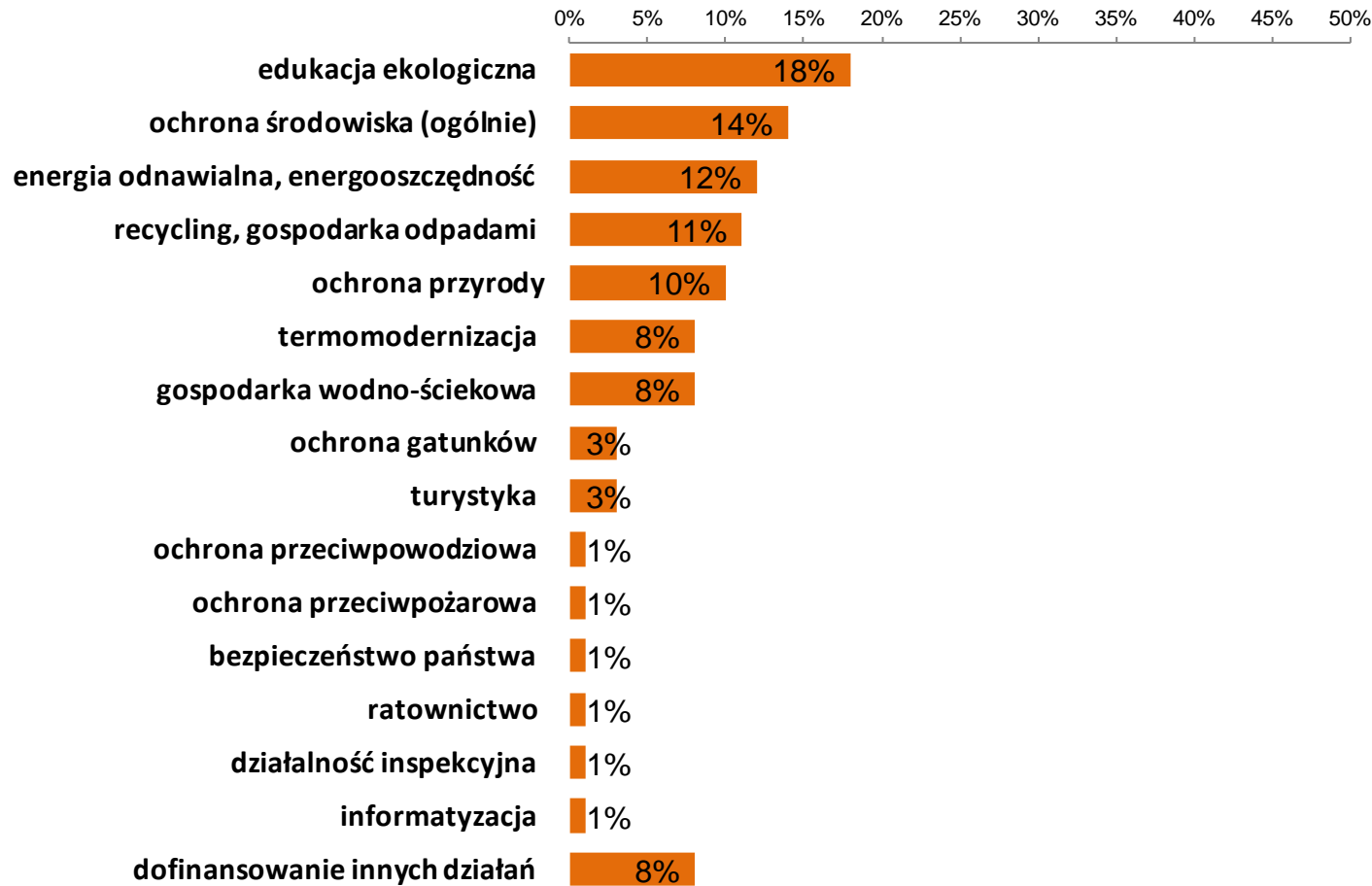


Beneficjenci i wnioskodawcy oczekują stworzenia możliwości otrzymania większego dofinansowania i objęcia nim szerszego obszaru działalności.

Propozycje obszarów objętych finansowaniem Funduszu

Q8a. Jakie obszary/dziedziny/programy priorytetowe z punktu widzenia Pana(i) instytucji powinny być objęte finansowaniem przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

2011, N=160



Badani wnioskodawcy oraz beneficjenci oczekują poszerzenia możliwości finansowania projektów m.in. o takie obszary jak: edukacja ekologiczna, ochrona środowiska, energia odnawialna czy gospodarka odpadami.

Dopasowanie oferty NFOŚiGW do potrzeb beneficjentów – informacje z indywidualnych wywiadów pogłębionych

- Niektórzy beneficjenci są przekonani, że oferta NFOŚiGW jest na tyle szeroka i różnorodna, że uwzględnia znakomitą większość interesujących ich działań i pozwala uzyskać dofinansowanie na praktycznie wszystkie planowane projekty.
- Pojawiły się jednocześnie głosy, że propozycje Funduszu, ze względu na wartość projektów, skierowane są raczej do dużych jednostek, a małe (np. niewielkie gminy) skazują na zrzeszanie się z innymi partnerami, co jest bardziej skomplikowane i wymaga znacznie większych nakładów pracy.
- Niektórzy beneficjenci zgłosili pomysł możliwości uzyskiwania dofinansowania na prace przedinwestycyjne, które są niezbędne do zrealizowania projektu, ale jednocześnie kosztowne i często nie są realizowane (a tym samym, nie wniosek nie jest składany) ze względu na brak pewności wnioskodawcy na uzyskanie wsparcia ze strony Funduszu.
- Wśród wnioskodawców pojawiły się głosy, że działania podejmowane w ramach edukacji ekologicznej wychodzą z błędnych założeń i zamiast uczyć ekologii koncentrują się na krótkotrwałych, przynoszących niewielkie skutki działaniach.
- Powszechnym oczekiwaniem respondentów było zwiększenie wsparcia otrzymywanego z ramienia Funduszu.
- Wielokrotnie pojawiły się głosy, że co prawda uzyskane dofinansowanie pozwoliło zrealizować projekt, jednak jego poziom dla większość i beneficjentów był zbyt niski. Podkreślano także, że obniżył on się na przestrzeni kilku ostatnich lat.

Dopasowanie oferty NFOŚiGW do potrzeb beneficjentów – cytaty

'Również te warunki dofinansowania nie są aż takie atrakcyjne, bo 50% na zadanie, z którego gmina tak, jakby nie będzie czerpała żadnej korzyści w przyszłości, to jest trochę mało. (...) Także te warunki dofinansowania są akurat przy tym zadaniu trochę za słabe, aczkolwiek musieliśmy z tego skorzystać. Lepsze są już w ramach POiŚ, gdzie dofinansowanie jest rzędu 85% na zadania wodno-kanalizacyjne, raczej tylko kanalizacyjne, aczkolwiek tam nie mogliśmy zbudować takiego projektu, żeby skorzystać.' (beneficjent)

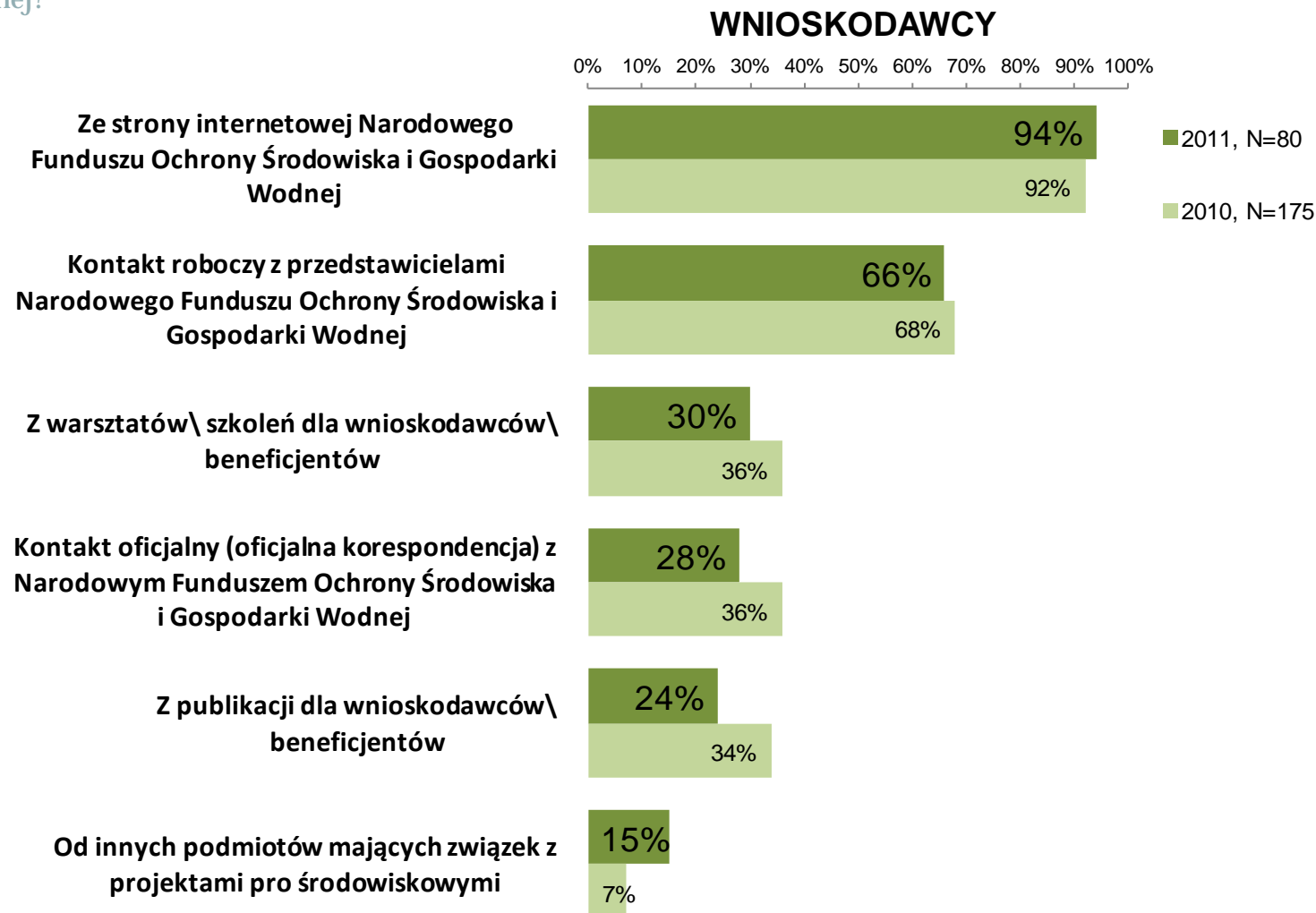
'Ten wachlarz jest akurat dość szeroki, nawet my nie możemy skorzystać z większości tych możliwości. Z poziomu naszej gminy ja widziałbym właśnie potrzebę dofinansowania do takich inwestycji, jak kanalizacja sanitarna, oczyszczalnia ścieków i termomodernizacja budynków.' (beneficjent)

'Możliwe, że bardzo dobrym i dużym wsparciem byłoby wsparcie na takie prace przedinwestycyjne. Chodzi o przygotowanie odpowiedniej dokumentacji budowlanej na przedsięwzięcia związane z ochroną środowiska. (...) gdyby była, to na pewno skorzystalibyśmy z tego, nawet gdyby to było dofinansowanie 50%, albo więcej. Wtedy taka gmina, jak nasza, gdyby była przygotowana dokumentacyjnie, na pewno byłoby łatwiej przekonać radnych najpierw do tego, żeby pozyskać tę dotację na dokumentację, a potem, mając już tę dokumentację, żeby ruszyć z tym, nawet etapami. Bo jeżeli nie ma dokumentacji, to jest tylko gdybanie o tym, co mogłoby być, co nawet nie wiadomo, ile by kosztowało. Bo teraz nie jesteśmy w stanie przekazać radnym takich rzetelnych informacji, ile kosztowałoby skanalizowanie danej miejscowości. Mając dokumentację projektową i kosztorysy inwestorskie, moglibyśmy im to powiedzieć i moglibyśmy powiedzieć, że stać nas na to przy takiej i takiej dotacji, na pozyskanie której zaraz pojawi się źródło.' (beneficjent)

Materialy informacyjne

Źródła informacji Wnioskodawców

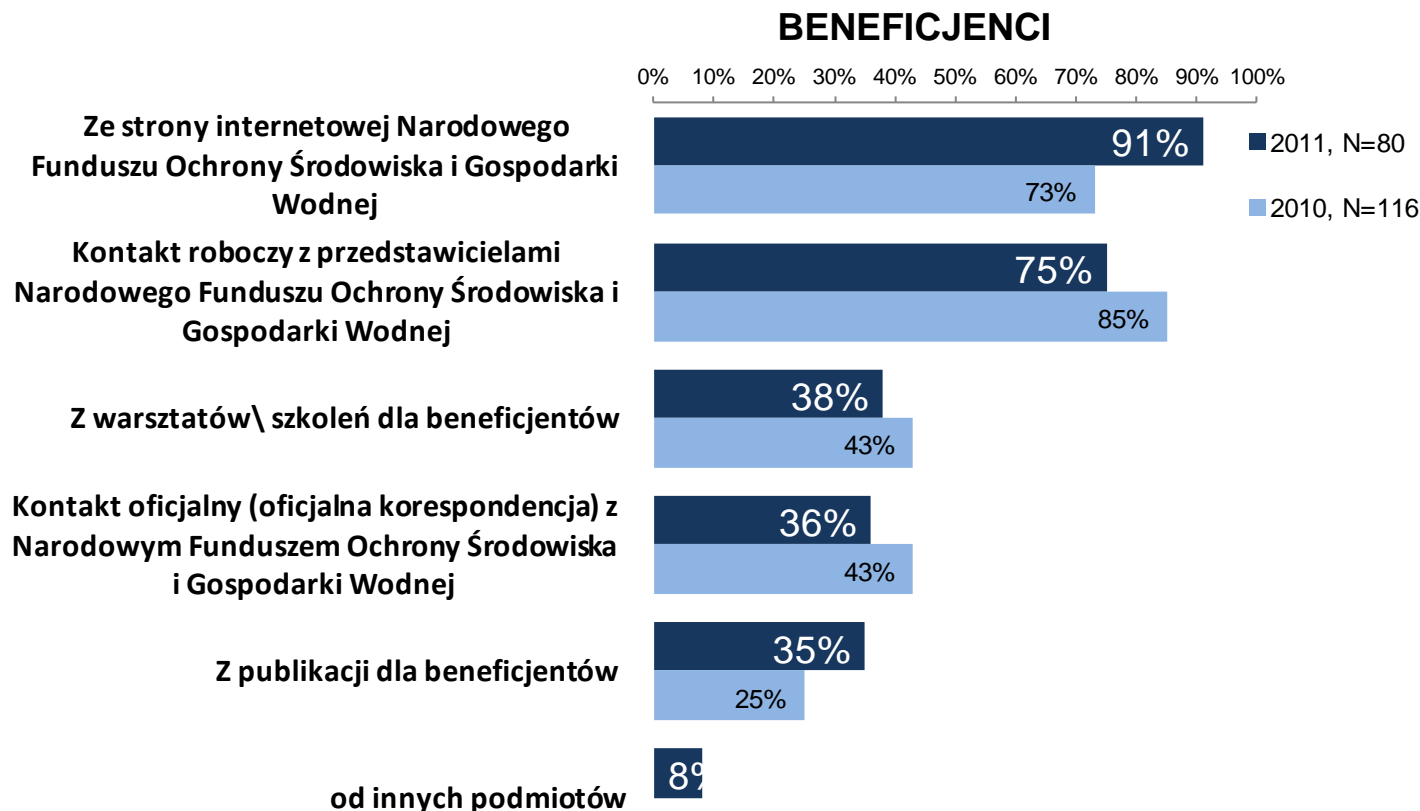
Q9. Skąd czerpie/ czerpał(a) Pan(i) informacje na temat procedur (czyli obowiązków, wytycznych, dokumentów) obowiązujących przy składaniu wniosków o dofinansowanie do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?



Głównymi źródłami informacji dla Wnioskodawców są: strona internetowa oraz kontakty robocze z przedstawicielami Funduszu.

Źródła informacji Beneficjentów

Q10. Skąd czerpie/ czerpał(a) Pan(i) praktyczne informacje i porady na temat sposobu realizacji projektów prośrodowiskowych współfinansowanych przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?



Głównymi źródłami informacji dla beneficjentów podobnie jak dla wnioskodawców są: strona internetowa oraz kontakty robocze z przedstawicielami Funduszu.

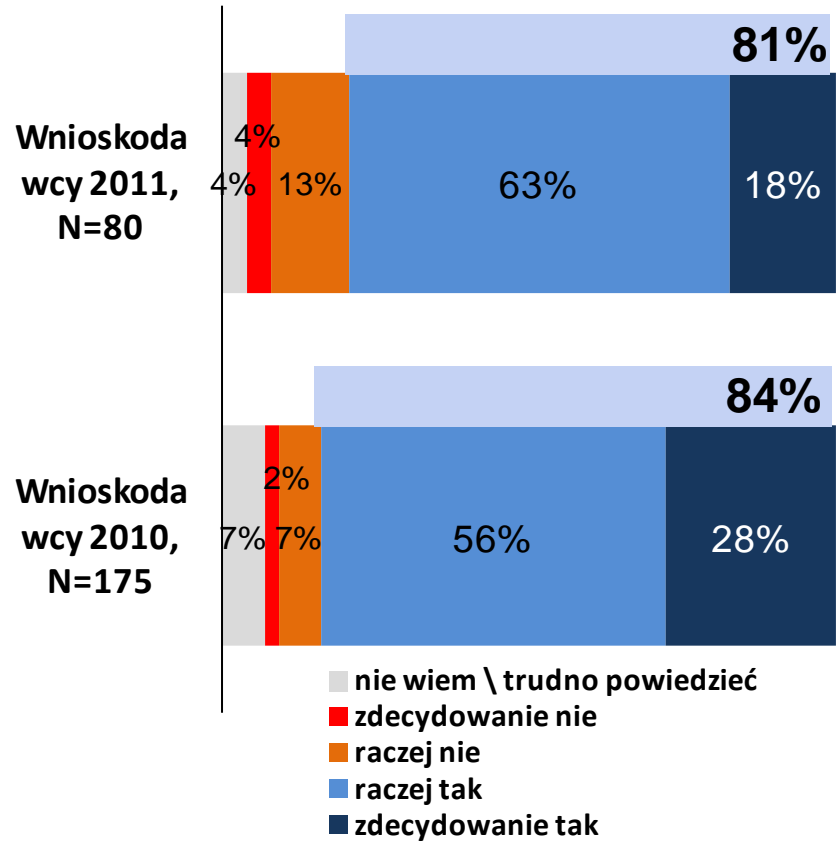
Wzrost znaczenia strony internetowej Funduszu.

Beneficjenci w odróżnieniu od wnioskodawców częściej korzystają z innych źródeł takich jak np.: szkolenia, kontakty oficjalne z Funduszem, publikacje.

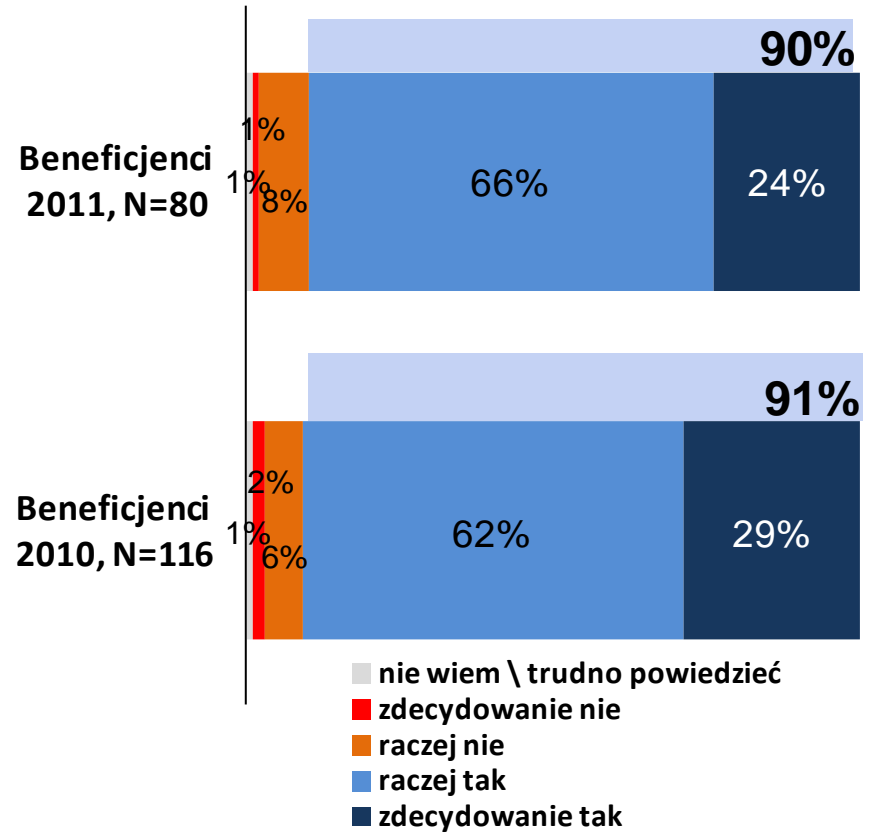
Poziom zadowolenia z poinformowania przez Fundusz

Q12. Czy uważa Pan(i), że był(a) Pan(i) w wystarczającym stopniu poinformowany(a) na temat możliwości realizacji projektów i uzyskania dofinansowania za pośrednictwem Funduszu?

WNIOSKODAWCY



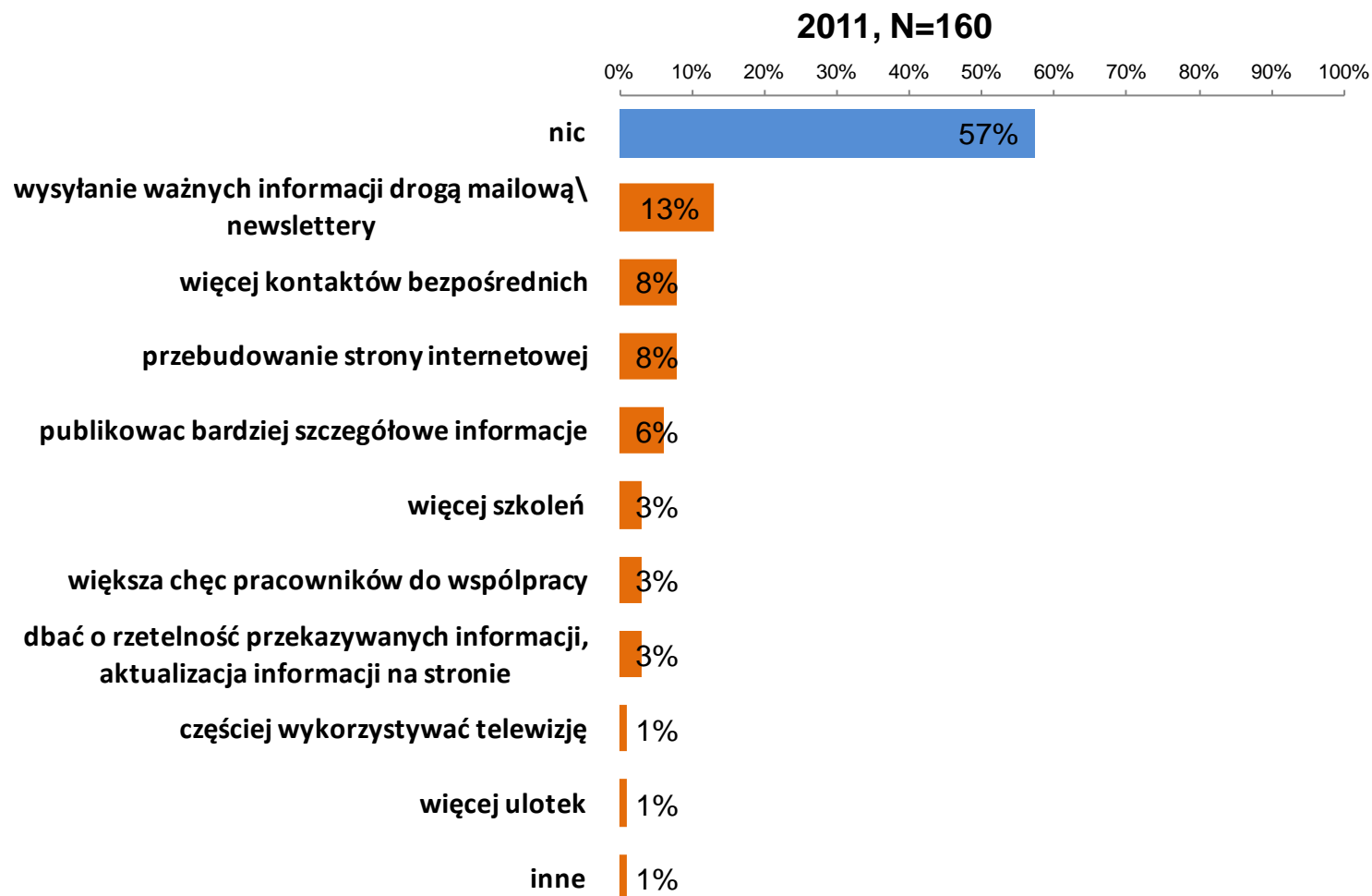
BENEFICJENCI



Wysoki poziom zadowolenia z poinformowania przez NFOŚiGW.

Propozycje zmian w komunikacji Funduszu

Q11. Co poprawił(a)by Pan(i) w komunikacji z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej żeby być lepiej poinformowanym?



Należy szerzej wykorzystywać narzędzia internetowe w kontaktach z wnioskodawcami i beneficjentami.

Szkolenia



Ocena szkoleń/warsztatów organizowanych przez Fundusz

Q14. A jak ocenia Pan(i) szkolenia/warsztaty organizowane przez Fundusz. Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) z następujących aspektów?

n-uczestnicy szkoleń

WNIOSKODAWCY, n=24 *średnia ocena*

1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0 7.0 8.0 9.0 10.0

aktualność informacji

8.5

wiarygodność informacji

8.4

przydatność informacji

8.3

sposób przekazywania informacji przez prowadzących

8.0

BENEFICJENCI, n=30 *średnia ocena*

1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0 7.0 8.0 9.0 10.0

aktualność informacji

9.0

wiarygodność informacji

9.1

przydatność informacji

8.6

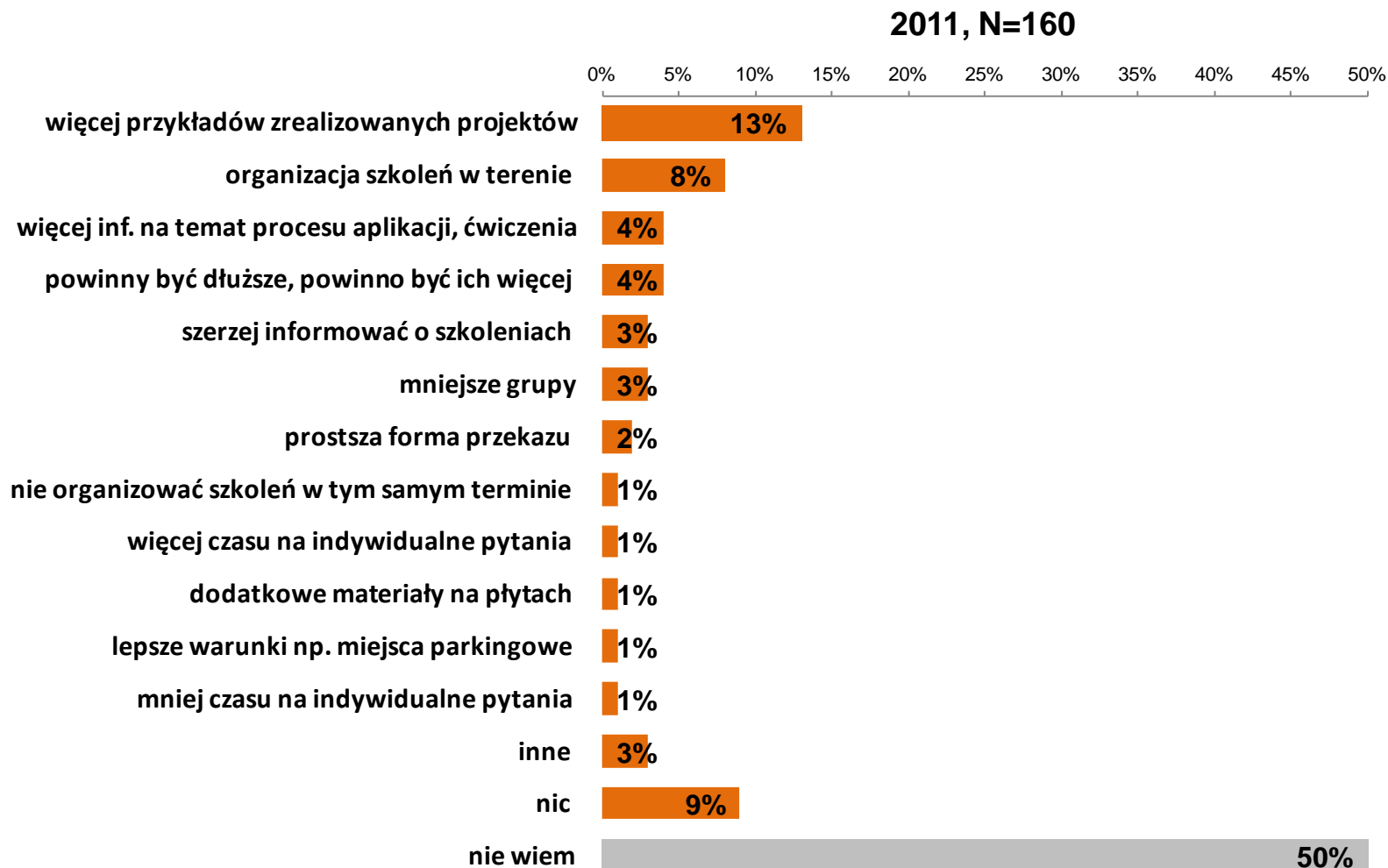
sposób przekazywania informacji przez prowadzących

8.5

Wysoka ocena organizowanych szkoleń m.in. pod względem wiarygodności przekazywanych informacji oraz ich aktualności.

Propozycje zmian w szkoleniach/warsztatach

Q14a. Co Pana(i) zdaniem należałoby zrobić żeby szkolenia/warsztaty organizowane przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej były atrakcyjniejsze?



Wnioskodawcy i beneficjenci oczekują: prezentacji większej liczby zrealizowanych projektów, więcej ćwiczeń obejmujących przygotowanie wniosku, organizacji szkoleń w terenie.

Komunikacja i szkolenia - informacje z indywidualnych wywiadów pogłębionych

- Komunikacja z Narodowym Funduszem oceniana jest dobrze.
- Badani raczej nie mieli problemów z dotarciem do poszukiwanych informacji i znalezieniem odpowiedzi na interesujące ich pytania.
- Przez większość respondentów dość dobrze została oceniona strona internetowa. Respondenci zauważyli zachodzące zmiany w wyglądzie i funkcjonalności strony internetowej i ocenili je pozytywnie. Wielu z nich nie miało kłopotów ze znalezieniem tam interesujących ich informacji. Pojawiły się jednak także głosy przeciwne.
- Bardzo wysoko oceniane są szkolenia organizowane przez Fundusz. Pojawiły się opinie, że dla niektórych beneficjentów dystans dzielący ich miejscowość a Warszawę jest zbyt duży a tym (np. powyżej 500 km) samym uniemożliwia uczestnictwo.
- Niektórzy beneficjenci zgłaszali pomysły wprowadzenia na stronie Funduszu zakładki o roboczej nazwie 'dobre praktyki', która zawierałaby listę różnych zrealizowanych projektów w ramach poszczególnych działań. Mogłoby to pomóc beneficjentom w poszerzeniu wiedzy, dzieleniu się doświadczeniem, uzyskaniu informacji o podobnych projektach u źródła – innych beneficjentów.

Komunikacja i szkolenia – cytaty

Wszystko jest dobrze, bo te wszystkie te kanały informacyjne są dostępne i nie ma z tym generalnie problemu.’ (beneficjent)

‘Strony internetowe, wszystkie te rzeczy, które można u nich na stronie przeczytać. Ja porównuję sobie tą stronę lat temu 2 czy 3 to rzeczywiście ta strona zaczęła nabierać kolorów, można to tak powiedzieć. Można to łatwiej wszystko generalnie u nich znaleźć i to rzeczywiście się zmieniać. Ja powiem Pani tak, że jak ja chcę znaleźć jakiś dokument to ja go znajdę. Ja nie muszę go mieć na tacy wystawionego z wyskakującym okienkiem tylko gdzieś zawsze ten dokument sobie znajdę. U nich akurat nie ma z tym problemu. Czy się dzwoni, czy się mailuje to te informacje się uzyskuje bardzo szybko. Ja nawet w przypadku tego programu na który planujemy złożyć ten wniosek, tej edukacji, na moje zapytanie mailowe to po 5 czy 10 minutach miałem konkretną odpowiedź i zupełnie nie ma z tym problemów.’ (beneficjent)

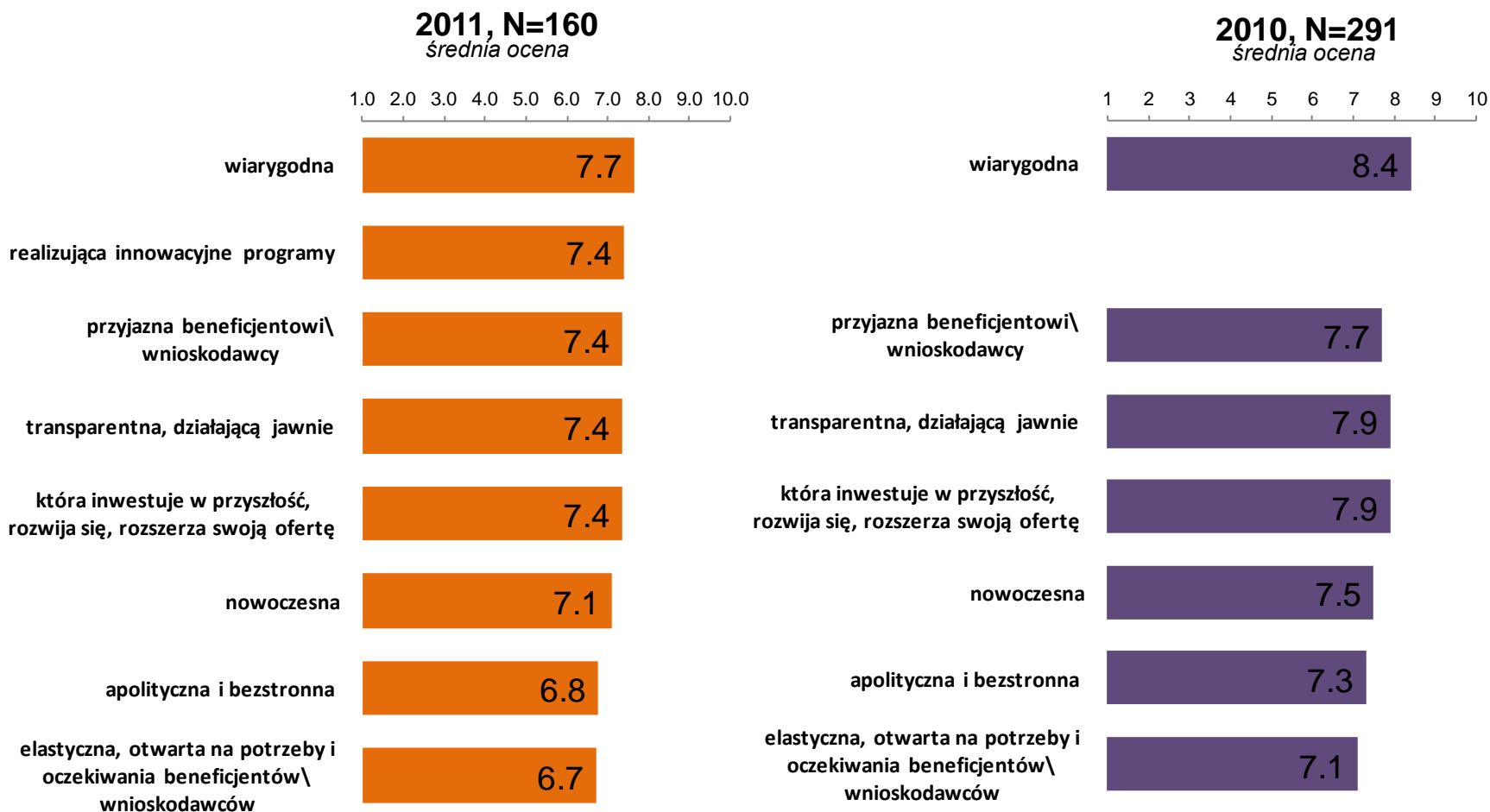
‘To nie były szkolenia przegadane na zasadzie kawka i herbatka i rozmawiamy o niewiadomo czym, tylko to generalnie było merytoryczne. (...) mieliśmy różnego rodzaju spotkania ogólne na temat projektu, ale były też organizowane spotkania, bo fundusz organizował z koordynatorami rzeczywiście. Było kilku beneficjentów, było kilku koordynatorów i tam były osoby z ministerstwa rozwoju regionalnego czy gospodarki, które przynajmniej w teorii mogły nam udzielić informacji dotyczącej jakiś tam problemów, które w projekcie wynikają.’ (beneficjent)

‘Myślę, że dokumentacje konkursowe są wystarczająco jasne. Nie miałem tutaj problemu z przygotowaniem dokumentacji.’ (beneficjent)

Wizerunek NFOŚiGW

Wizerunek NFOŚiGW

Q16. Za chwilę będę odczytywał(a) różne stwierdzenia odnoszące się do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. Przy każdym ze stwierdzeń proszę powiedzieć na ile zgadza się Pan(i) z każdym z nich. Przy ocenie proszę użyć skali od 1 do 10 na której 1-w ogóle się nie zgadzam, 10-całkowicie się zgadzam, a pozostałe oceny 2-9 są pośrednie.



Stały wizerunek Funduszu: instytucji wiarygodnej, przyjaznej, innowacyjnej.

Wizerunek NFOŚiGW - informacje z indywidualnych wywiadów pogłębionych

- Narodowy Fundusz zdaje się posiadać spójny i wyrazisty wizerunek.
- Postrzegany jest jako instytucja duża, biurokratyzowana, niemrawa w działaniu, zamożna, profesjonalna, służąca dobrem celom organizacji.
- Fundusz najczęściej porównywany był do:
 - Zwierzęta:
 - słoń – duża instytucja o rozbudowanych procedurach i powolnym działaniu, zawsze jednak przychylnie nastawiano do beneficjentów
 - żubr – silna, duża instytucja obracająca wielkimi kwotami, nie działająca pochopnie tylko z uwzględnieniem różnych racjonalnych procedur; dumna instytucja związana z ekologią, której symbolem niejednokrotnie bywa żubr
 - lew – duża instytucja, która, jeśli trzeba ‘siłowo’ rozprawia się z niepokornymi
 - Marki samochodów:
 - Toyota – zamożna instytucja wymagająca samodoskonalenia i przekształceń
 - Mercedes – najporządniejsza instytucja z jaką stykali się beneficjenci
 - betoniarka – instytucja, która cały czas coś przetwarza i od czasu do czasu coś wytwarza, a ma to właściwy kształt i odbywa się w odpowiednim momencie, to sprawa dyskusyjna