

# BADANIE POZIOMU SATYSFAKCJI Z USŁUG NARODOWEGO FUNDUSZU OCHRONY ŚRODOWISKA I GOSPODARKI WODNEJ

**Wyniki badań, Grudzień 2009**

**Raport z badań przygotowany dla:**



# Metodologia

Co?

badanie poziomu satysfakcji beneficjentów i wnioskodawców NFOŚiGW z projektów realizowanych w okresie: 2002-2009.

Jak?

Badanie składające się z dwóch części:

- 1) badanie jakościowe - IDI
- 2) badanie ilościowe - CATI

Z kim?

Wywiady prowadzone z osobami odpowiedzialnymi za projekt po stronie beneficjenta lub wnioskodawcy NFOŚiGW.

Osoba, z którą prowadzony był wywiad podczas realizacji/ubiegania się o dofinansowanie musiała mieć bezpośredni kontakt z pracownikami NFOŚiGW

Kiedy?

Badanie realizowane na przełomie listopada i grudnia 2009



## Cele badawcze

**Cel główny:** określenie poziomu satysfakcji beneficjenta i wnioskodawcy NFOŚiGW

**Szczegółowe cele badania:**

- ✓ ocena pracowników NFOŚiGW
- ✓ ocena relacji beneficjentów z przedstawicielami NFOŚiGW
- ✓ ocena poziomu jakości usług świadczonych przez NFOŚiGW
- ✓ ocena poziomu zaspokojenia potrzeb beneficjentów w zakresie informacji
- ✓ ocena poziomu zaspokojenia potrzeb w zakresie dofinansowania przez NFOŚiGW
- ✓ ocena poziomu zaspokojenia potrzeb odnośnie obszarów i sposobu działania NFOŚiGW
- ✓ ocena zgodności oferty NFOŚiGW z oczekiwaniami oraz zapotrzebowaniami beneficjentów
- ✓ ocena wizerunku NFOŚiGW

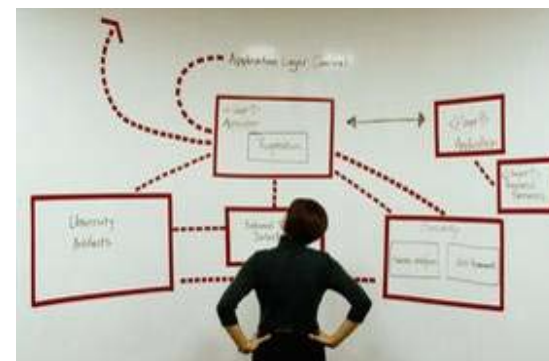
# Schemat projektu

## W kolejności:

1 **Badanie jakościowe** (IDI - Indywidualne Wywiady Pogłębione)

2 **Badanie ilościowe** (CATI – wywiady telefoniczne wspomagane komputerowo)

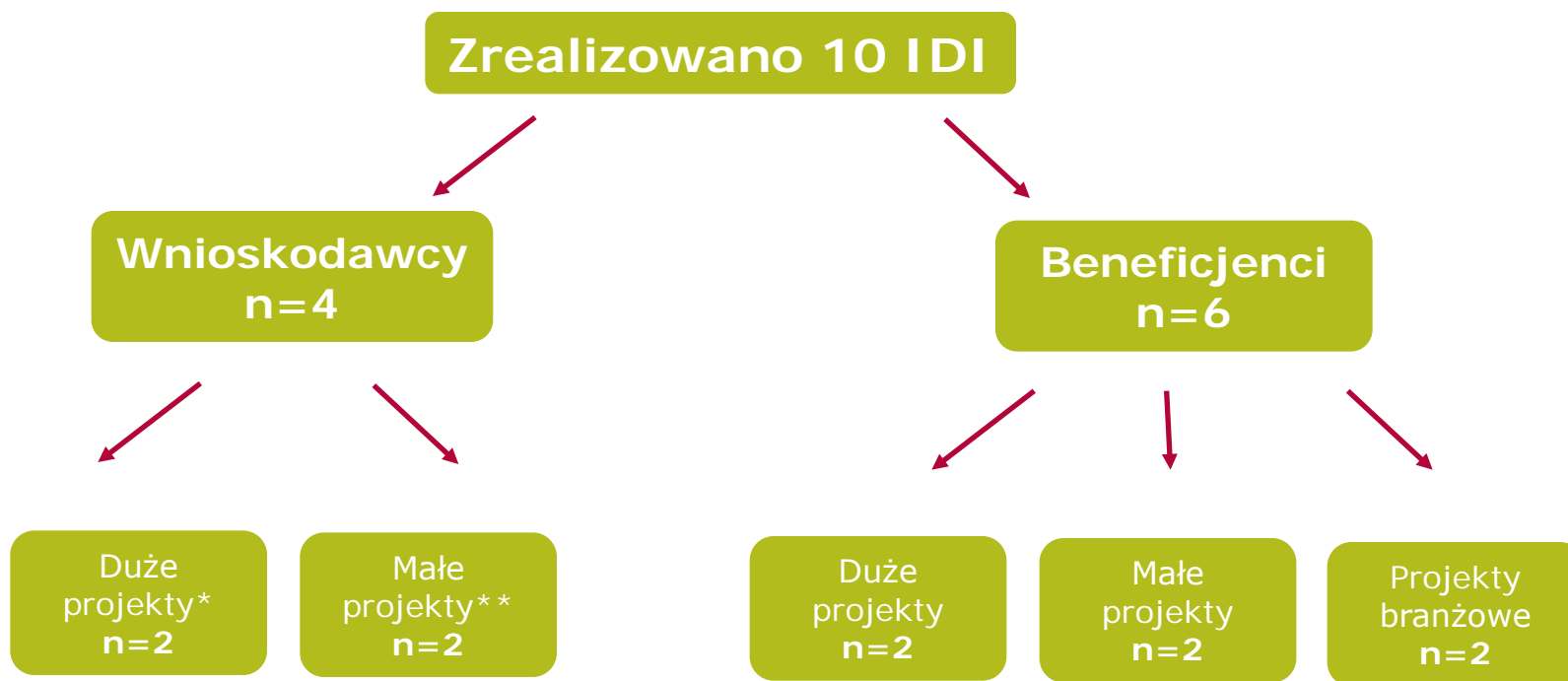
3 **Wyniki badań**



# Konstrukcja próby – część jakościowa

1

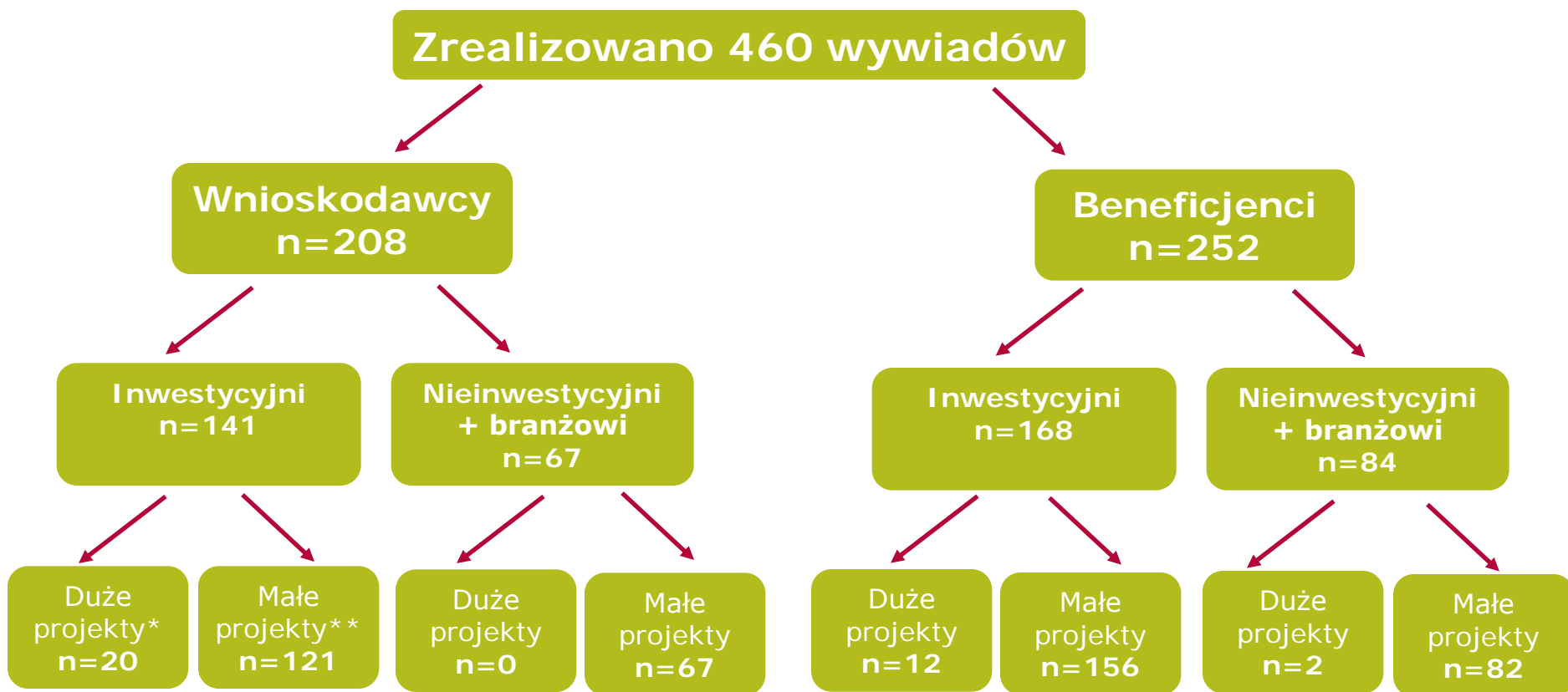
## Badanie jakościowe (Indywidualne Wywiady Pogłębione)



# Konstrukcja próby – część ilościowa

2

**Badanie ilościowe** (CATI– wywiady telefoniczne wspomagane komputerowo)



\* Duże projekty: wartość powyżej 10 mln. PLN; \*\*Małe projekty: wartość poniżej 10 mln. PLN

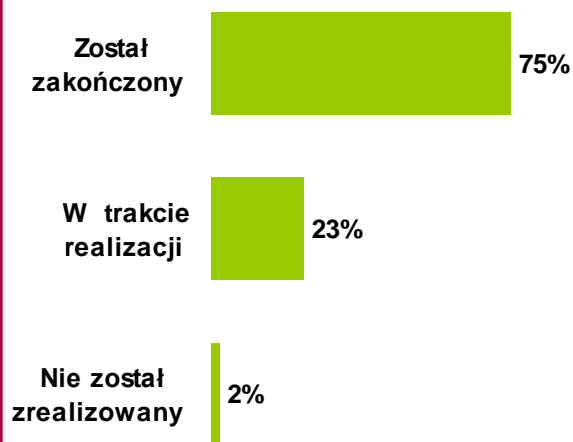


# Profil beneficjenta i wnioskodawcy

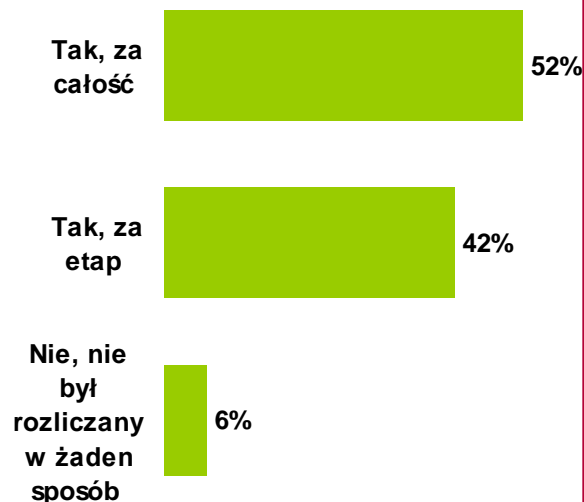
# Profil beneficjenta

Beneficjenci  
N=252

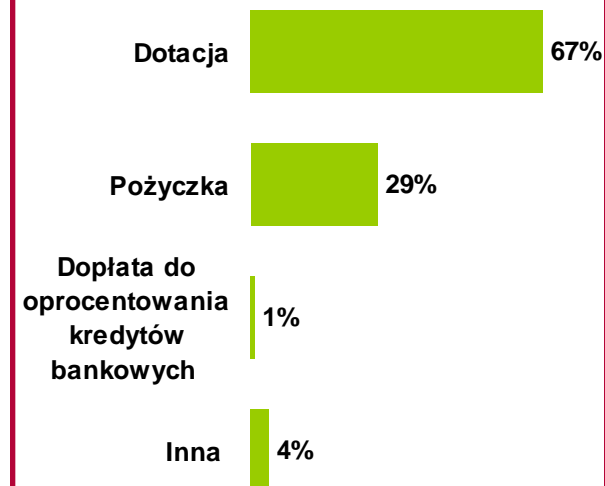
## Etap realizacji projektu:



## Czy projekt był rozliczony:



## Forma dofinansowania:



- ❖ W badaniu głównie wzięli udział beneficjenci, których projekty zostały zakończone i rozliczone przynajmniej w części.
- ❖ Większość badanych instytucji otrzymała dofinansowanie w formie dotacji.

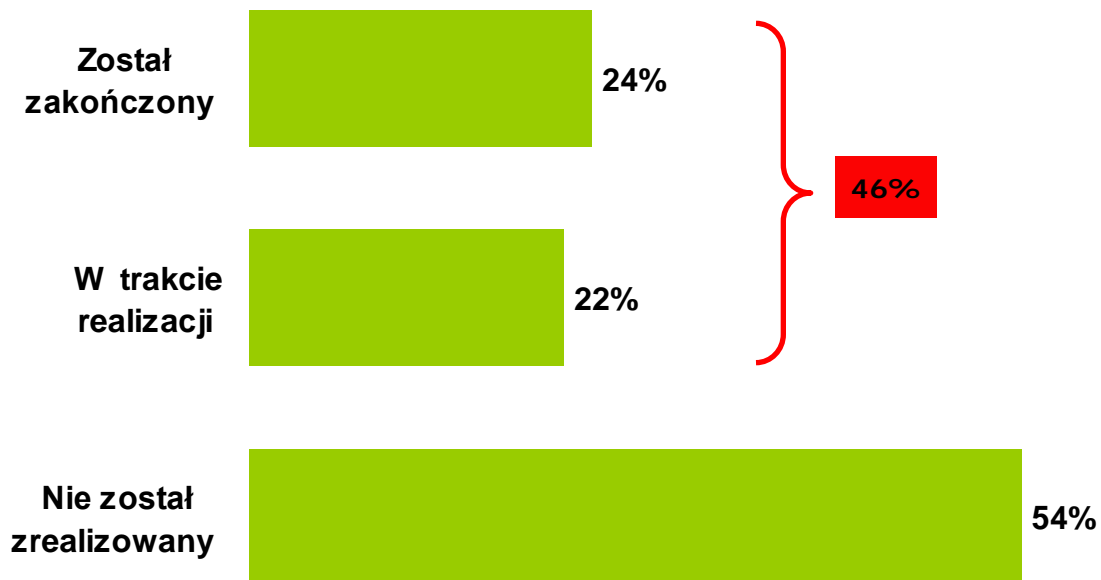


# Profil wnioskodawcy

Wnioskodawcy

*N=208*

## Czy projekt został zrealizowany?



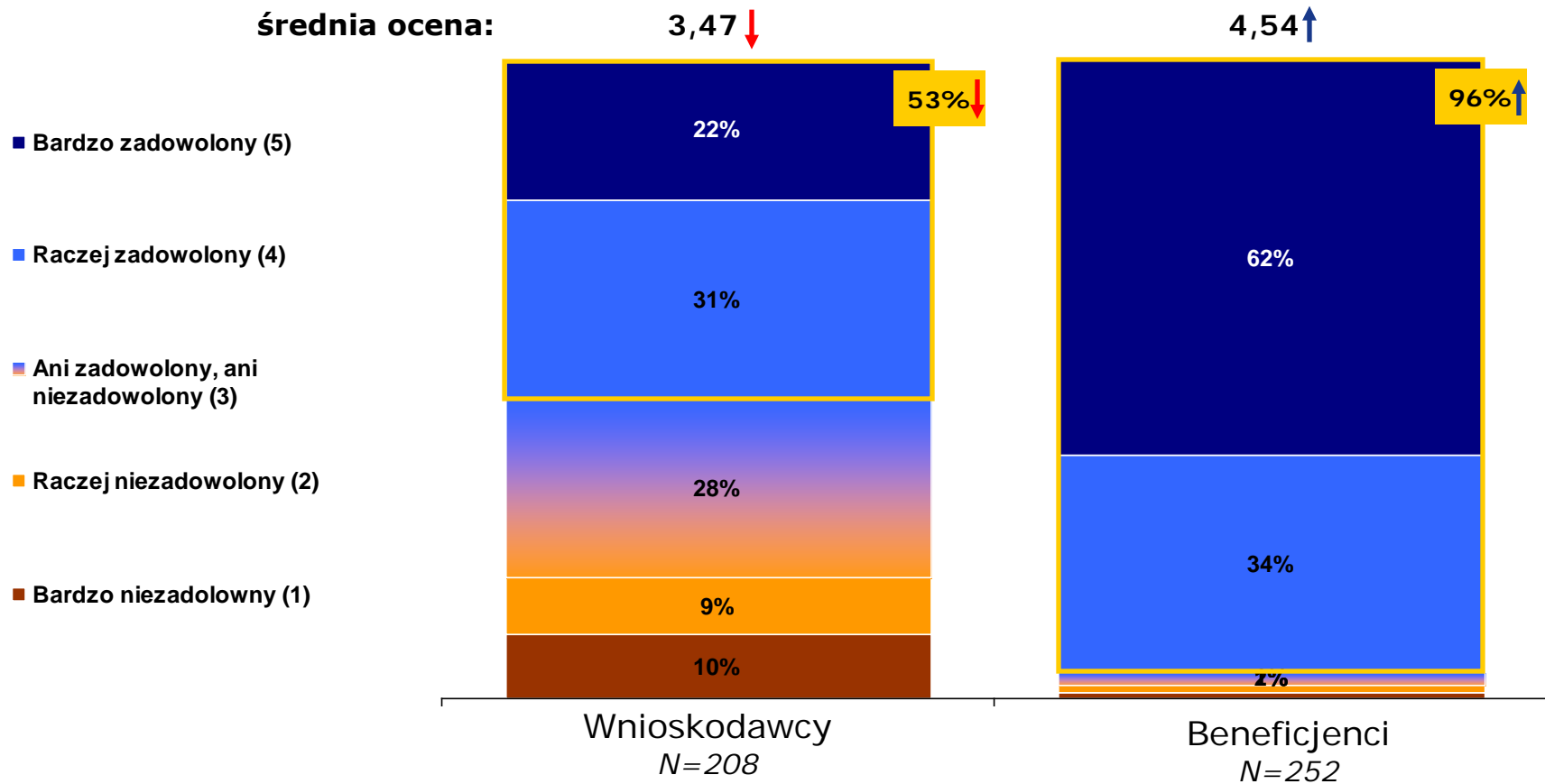
- ❖ Blisko połowa instytucji, które ubiegały się o dofinansowanie zrealizowała projekt bez wsparcia Funduszu.



# Poziom satysfakcji z usług NFOŚiGW

# Poziom satysfakcji

Q6. Porozmawiajmy teraz ogólnie o Pana(i) doświadczeniach i wrażeniach dotyczących współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej biorąc pod uwagę ten projekt. Na ile ogólnie jest Pan(i) zadowolony(a) ze współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej.



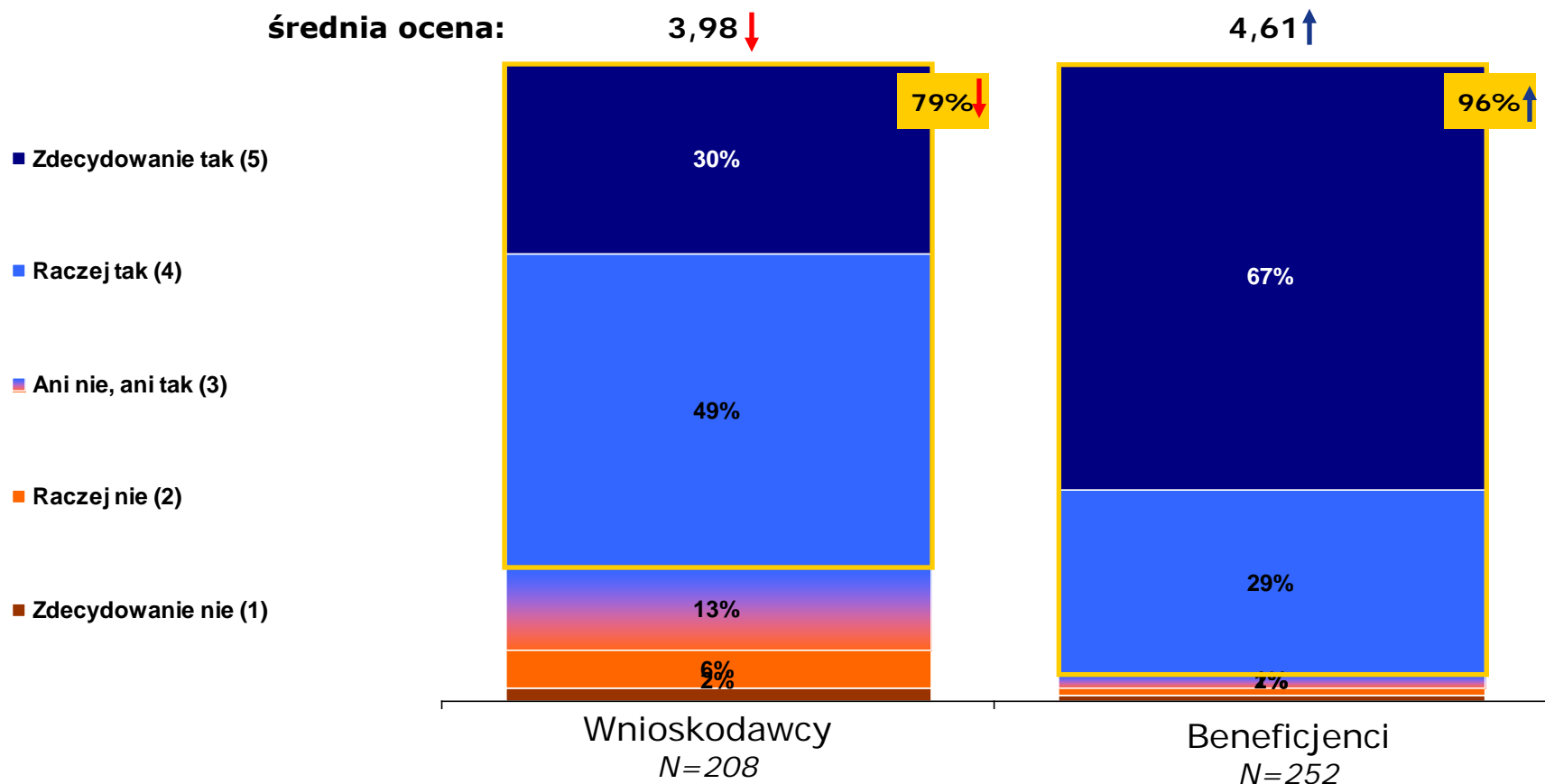
- ❖ Prawie wszyscy badani beneficjenci i co drugi wnioskodawca są zadowoleni ze współpracy z Funduszem.
- ❖ Wśród beneficjentów poziom zadowolenia jest wyższy w przypadku projektów inwestycyjnych (67% bardzo zadowolonych) niż nieinwestycyjnych (44% bardzo zadowolonych).

XX% Wynik dla dwóch najwyższych odpowiedzi

↓ ↑ Różnice istotne statystycznie przy poziomie ufności 95%

# Chęć polecenia NFOŚiGW

Q25. Czy polecił(a)by Pan(i) innej zaprzyjaźnionej instytucji współpracę z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

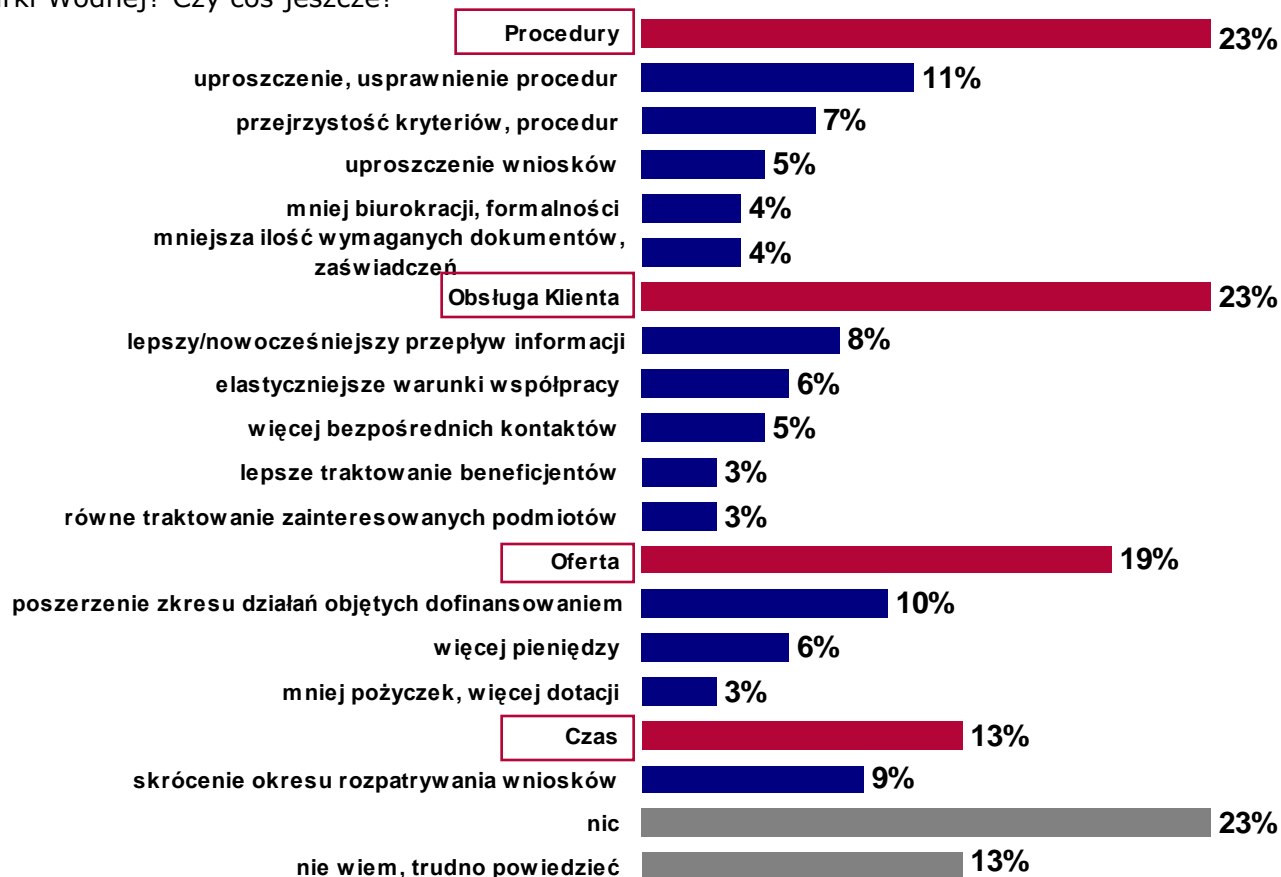


❖ Wysoki ogólny poziom zadowolenia przekłada się na gotowość do polecenia (pozytywnego przekazywania informacji) o Funduszu innym instytucjom.

# Co można poprawić? na podstawie spontanicznych wypowiedzi

Q26. Co chciał(a)by Pan(i) poprawić we współpracy instytucji, którą Pan(i) reprezentuje z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej? Czy coś jeszcze?

Klienci  
N=460

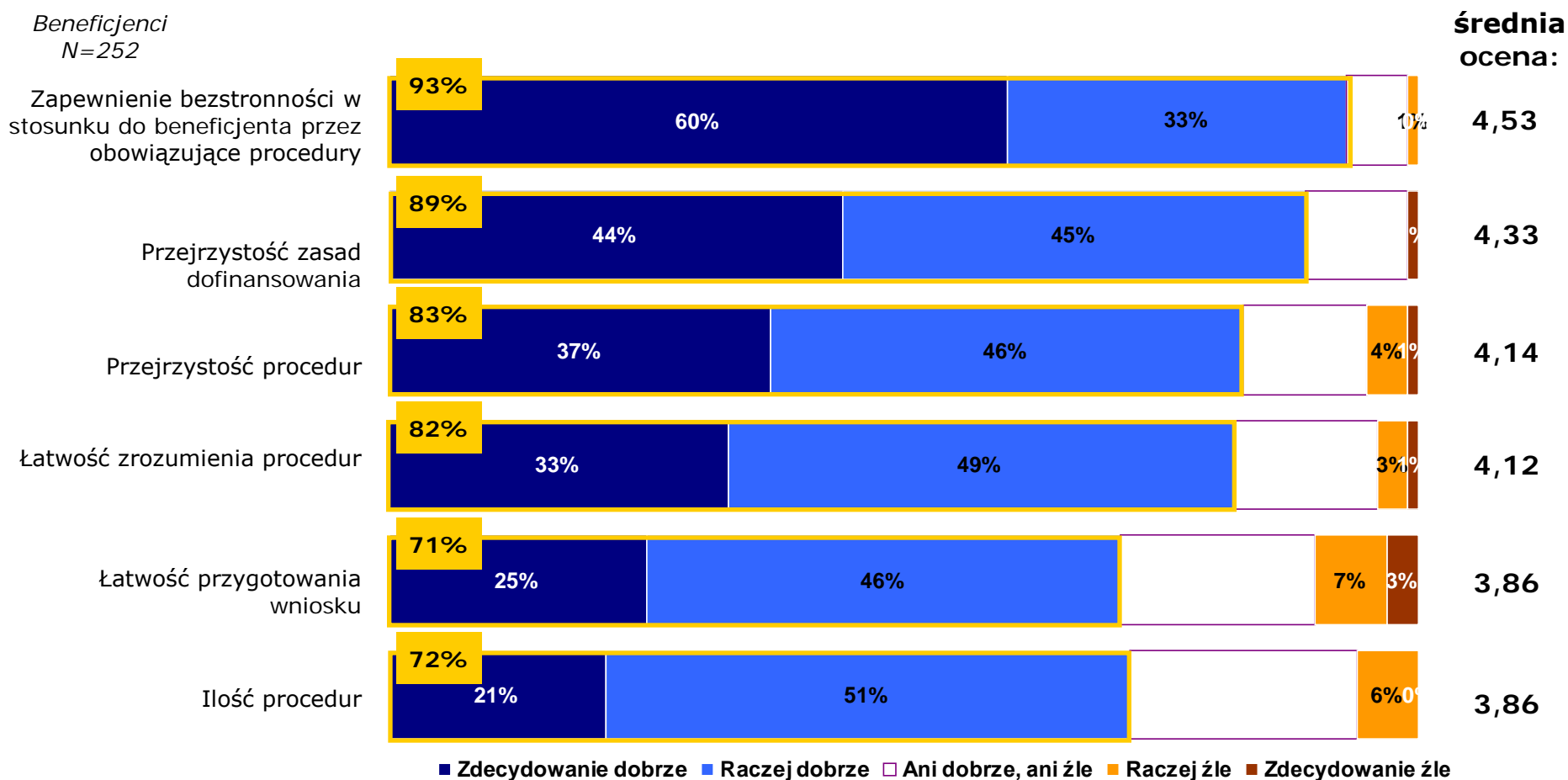


- ❖ Badani, którzy wskazali spontanicznie obszary do poprawy zwracali głównie uwagę na procedury oraz obsługę Klienta. Co dziesiąty badany proponował uproszczenie procedur, również co dziesiąty badany sugerował ulepszenie przepływu informacji między Funduszem, a Klientem.
- ❖ Beneficjenci w porównaniu z wnioskodawcami kładą większy nacisk na skrócenie okresu rozpatrywania wniosków.

# Ocena procedur - Beneficjenci

Q9. Porozmawiajmy teraz o procedurach Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej z jakimi miał/ma Pan(i) do czynienia przy projekcie...? Jak Pan ocenia procedury?

Beneficjenci  
N=252



❖ Według badanych beneficjentów procedury Funduszu zapewniają bezstronność, ale ich ilość nie ułatwia przygotowania wniosku.

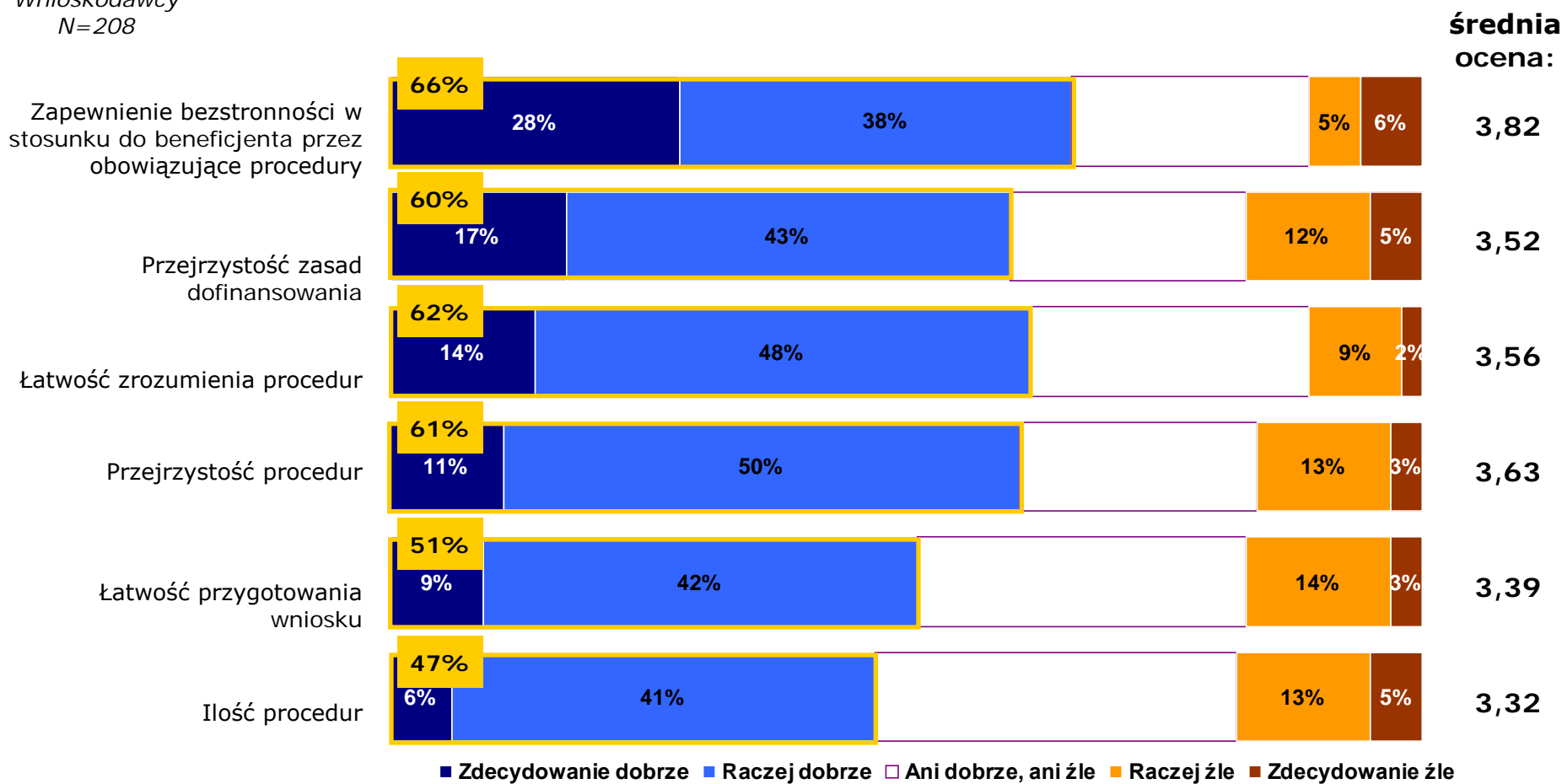
XX%

Wynik dla dwóch najwyższych odpowiedzi

# Ocena procedur - Wnioskodawcy

Q9. Porozmawiajmy teraz o procedurach Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej z jakimi miał/ma Pan(i) do czynienia przy projekcie...? Jak Pan ocenia procedury?

Wnioskodawcy  
N=208



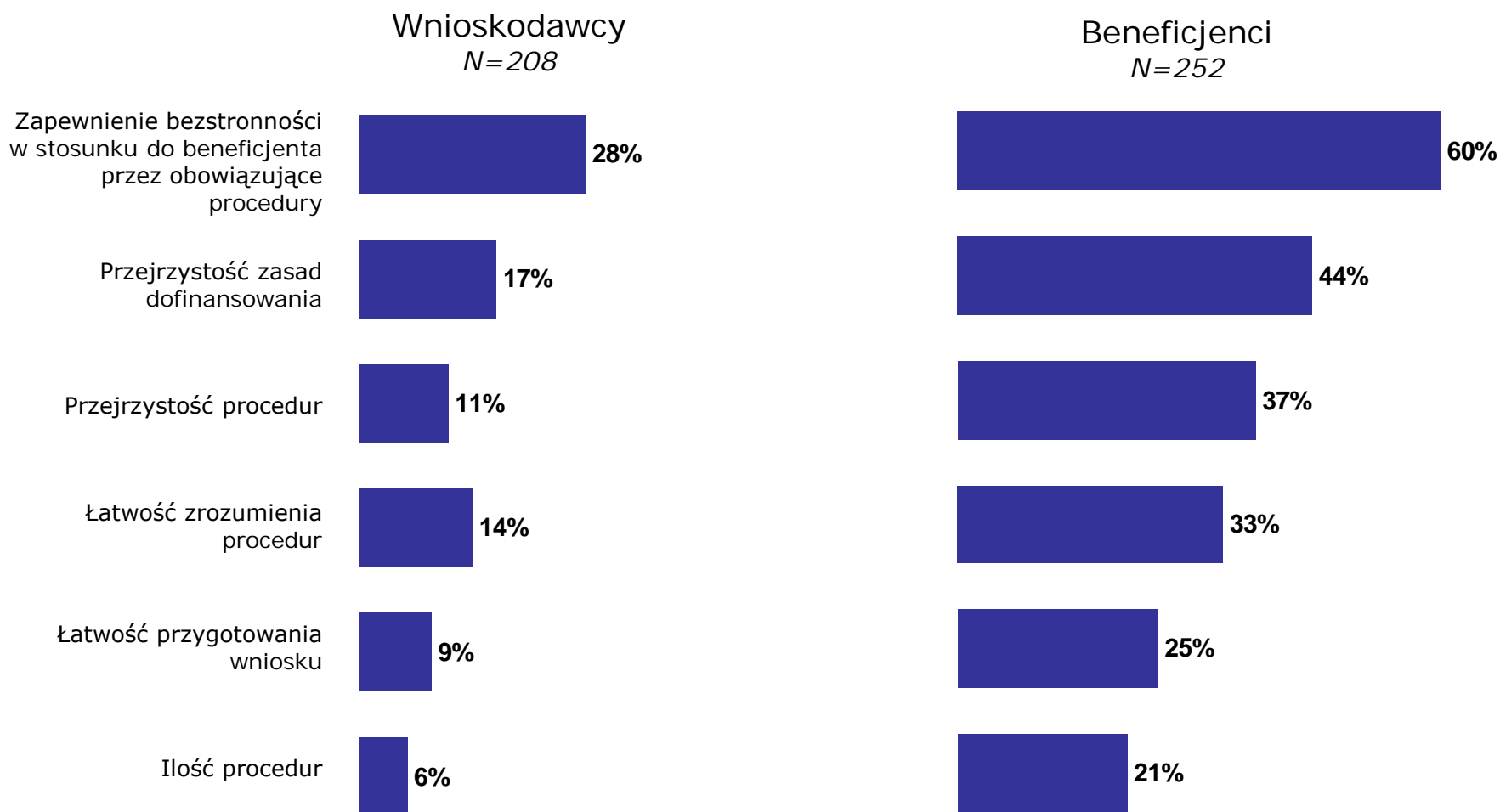
❖ Badani wnioskodawcy gorzej niż beneficjenci oceniają procedury Funduszu. Podobnie jak w przypadku beneficjentów najgorzej zostały ocenione: łatwość i ilość procedur.

XX%

Wynik dla dwóch najwyższych odpowiedzi

# Ocena procedur - porównanie

Na podstawie najwyższej odpowiedzi „zdecydowanie dobrze”



❖ Według badanych procedury zapewniają bezstronność, ale jest ich zbyt dużo.



# Ocena procedur NFOŚiGW – aplikowanie o dofinansowanie

- Respondenci mają świadomość konieczności istnienia procedur.
- Większość beneficjentów ma poczucie, że nie są one wyjątkowo rozbudowane. Beneficjenci mają świadomość, że część z obowiązujących procedur to wymogi unijne, a nie wyraz złej woli Funduszu.
- Istnieje przekonanie, że wnioski, które trzeba składać żeby uzyskać dofinansowanie są skomplikowane i nadmiernie rozbudowane, zbyt szczegółowe. Wypełnienie dokumentacji umożliwiającej aplikowanie o dofinansowanie dostarcza, szczególnie podmiotom niewielkim lub nieubiegającym się o nie cyklicznie, sporych problemów. Trzeba jednak podkreślić, że dla części badanych wnioski w obecnej postaci wydają się czytelne i przejrzyste.
  - ↳ Wydaje się, że warto byłoby uprościć formularz wniosku lub przynajmniej zmodyfikować instrukcje jego wypełniania.

*„Nie oceniam tego, ponieważ Narodowy Fundusz daje pieniądze. To tak jak bank – daje pieniądze i wymaga odpowiednich procedur. No i nie jest się w stanie kwestionować tego. Jakbyśmy nie wzięli tych pieniędzy uniknęlibyśmy prac z tym związanych – z rozliczeniem tych dotacji. Natomiast jeśli się na to decydujemy musimy respektować wymagania Narodowego Funduszu.” (beneficjent branżowy nieinwestycyjny)*

*„Każda zmiana była właśnie drobiazgowo sprawdzana, zwracana, nieraz bez konkretnych wyjaśnień, dlaczego tak a nie inaczej należy to zrobić. Metodą prób i błędów składaliśmy te wnioski.” (beneficjent inwestycyjny, 10 mln+)*

# Ocena procedur NFOŚiGW – rozliczenia

- Dla większości badanych rozliczenia miesięczne, kwartalne, czy roczne nie stanowią żadnego problemu. Ewentualne kłopoty zdarzały się przy okazji pierwszych rozliczeń (np. inny sposób księgowania faktur).
- Beneficjenci raczej nie byli przygotowywani przez Fundusz do właściwego przygotowywania dokumentacji do rozliczeń (ilość składanych kopii, odpowiednie pieczętki etc.) Jeśli tworzyli sobie samodzielnie księgi procedur, to dopiero one były weryfikowane przez NFOŚiGW.
- Wielokrotnie podkreślano istotność weryfikowania i poprawiona część dokumentacji w trybie roboczym. Co bardzo ważne, konieczność zmodyfikowania i uzupełnienia nie powodowała odrzucenia całości złożonej dokumentacji.
- Czas oczekiwania na weryfikację raportów oceniany był zazwyczaj dobrze. Zdaniem badanych proces przyjmowania sprawozdań realizowany był stosunkowo sprawnie i szybko.
- Niektórzy beneficjenci mieli poczucie niedoinformowania dotyczące np.:
  - niejasnych kryteriów listy wydatków, które można ponieść w ramach przyznanych środków,
  - faktu, że niektóre poniesione wydatki mogą być nieuznawane w ramach pozycji umieszczonych w harmonogramie projektu
  - brakuje jasnych wytycznych dotyczących np. kwalifikowania wydatków.
- Brakuje informacji dotyczących dokumentów niezbędnych do rozliczeń.
  - ↳ Zdaniem niektórych badanych brakuje instrukcji postępowania z dokumentacją niezbędną do rozliczeń. Zebranie wszystkich obowiązujących zasad (lista niezbędnych dokumentów, spis potrzebnych tabel, a także wzór rozliczenia) w jednym dokumencie znacznie ułatwiłoby pracę zarówno beneficjentom jak też pracownikom Funduszu. Dodatkowo skróciłoby czas analizowania rozliczeń o okres przeznaczany obecnie na poprawki.

# Ocena procedur NFOŚiGW – wypłaty środków

- Oceniając procedury respondenci podnosili kwestię niedotrzymywania przez Fundusz terminów realizowania wypłat środków.
- Przypisywano to brakowi odpowiedniej komunikacji wewnątrz organizacji dostrzegając słaby przepływ informacji pomiędzy działem księgowości, a działem merytorycznym prowadzącym projekt beneficjenta. Zdarzało się, że pomimo zaakceptowanych przez NFOŚiGW planów wypłat poszczególnych transz, w określonym zapisami terminie, okazywało się, że w kasie brakowało pieniędzy i nie można było przelać ich na konto beneficjenta. Wiązało się to z brakiem płynności finansowej beneficjenta i niemożnością regularnego płacenia wykonawcom inwestycji (II połowa 2008 roku).
- Dodatkowo opóźnienia w płatnościach przekazywanych wykonawcom są pewną zasadą działań Funduszu.

*„Natomiast jak przychodziło do uruchamiania pożyczki to okazywało się, jak składaliśmy zapotrzebowanie, że Narodowy Fundusz miał pustą kasę. Składaliśmy oczywiście do Narodowego Funduszu plany płatności, które nam Narodowy Fundusz akceptował, czyli m.in. do Departamentu Ochrony Wód. Tam prawdopodobnie to jeszcze szło do księgowości. Ktoś to przestemplowywał, że tak, mamy pieniądze, wam te pieniądze udostępniemy, po czym kiedy o nie występowaliśmy, to okazywało się, że jest tzw. pusta kasa i zdziwienie, że nie ma pieniędzy. Tak samo departament był zdziwiony, że z jednej strony podpisują się pod tą deklaracją, że mają pieniądze, a z drugiej strony, jak przychodzi do ich wypłacenia to tych pieniędzy nie było.” (beneficjent inwestycyjny, 10 mln+)*

*„Wykonawca powinien dostać pieniądze w terminach zawartych w umowie, a dostaje je po. Według mnie często się tak zdarza. Ja mogę bazować tylko na informacjach, które dostaje od współpracowników. Mój wykonawca sygnalizuje mi, że czeka na pieniądze, ale on jest już przyzwyczajony. Jest to chyba sam proces przepływu dokumentów i ilości komórek, które uczestniczą po stronie Funduszu.” (beneficjent nieinwestycyjny, >10 mln)*

# Ocena procedur NFOŚiGW – słabe strony

- Brak dostosowania NFOŚiGW do specyfiki beneficjenta czego przykładami były:
  - wniosek o dofinansowanie w kształcie, który trudno dostosować do specyfiki zadania,
  - próby szablonowego i schematycznego konstruowania umów bez uwzględniania unikalnej sytuacji beneficjenta,
  - odrzucanie faktur z datą grudniową płaconych w styczniu.
- Zbyt krótkie godziny pracy NFOŚiGW.
  - ↪ Propozycja żeby wprowadzić np. 2 dni w tygodniu, kiedy Fundusz będzie pracował dłużej, do 17:00.

*„My rozliczamy się w skali roku. Zdarzyło się, że faktury z datą grudniową były zapłacone w styczniu. Nie chcieli nam ich przyjąć, ponieważ były z roku poprzedniego. Były jakieś małe problemy, trochę korespondencji.” (beneficjent nieinwestycyjny, > 10 mln)*

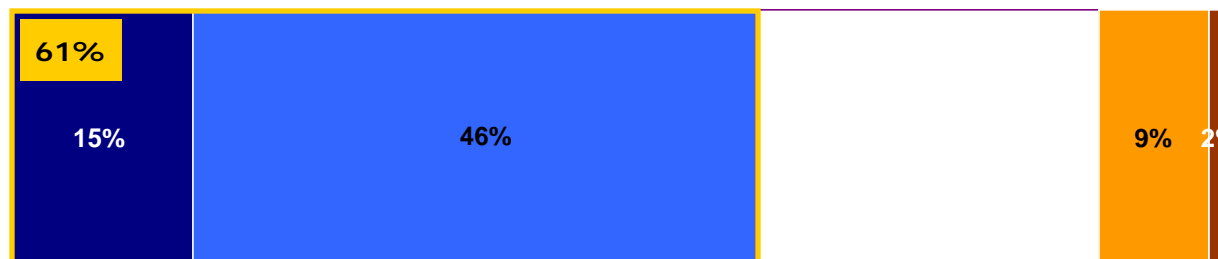
# Ocena współpracy do momentu podpisania umowy - Wnioskodawcy

**Q10.** Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na poszczególnych etapach realizacji projektu.

Wnioskodawcy  
N=208

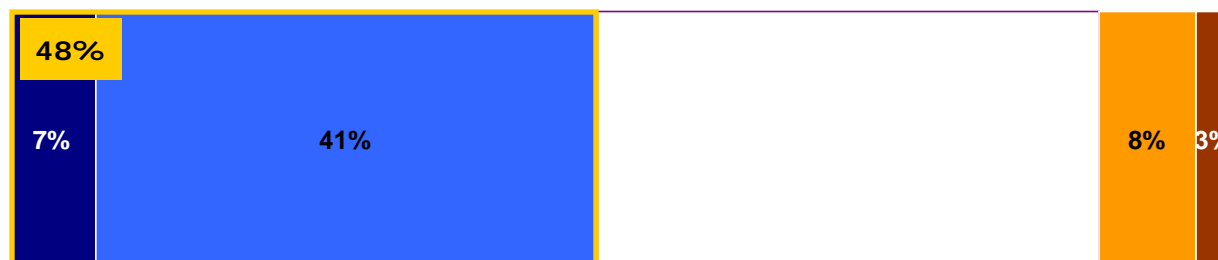
**średnia  
ocena:**

Ubieganie się o dofinansowanie (etap do momentu decyzji)



**3,65**

Przebieg procesu aplikacyjnego w Funduszu



**3,49**

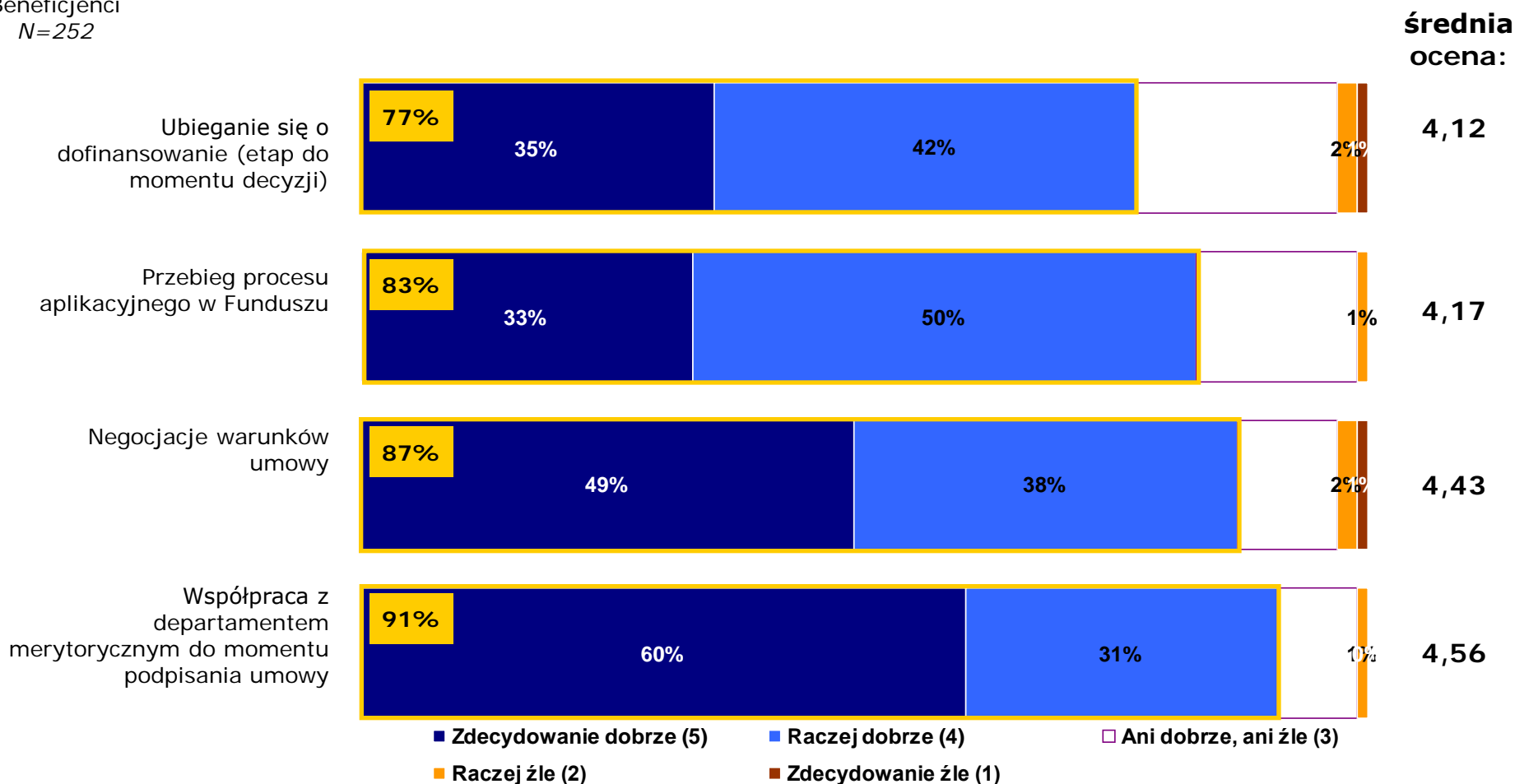
■ Zdecydowanie dobrze (5)   
 ■ Raczej dobrze (4)   
 □ Ani dobrze, ani źle (3)   
 ■ Raczej źle (2)   
 ■ Zdecydowanie źle (1)

❖ Wnioskodawcy wraz z przechodzeniem do kolejnego etapu współpracy niżej oceniają Fundusz.

# Ocena współpracy do momentu podpisania umowy - Beneficjenci

**Q10.** Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na poszczególnych etapach realizacji projektu.

Beneficjenci  
N=252

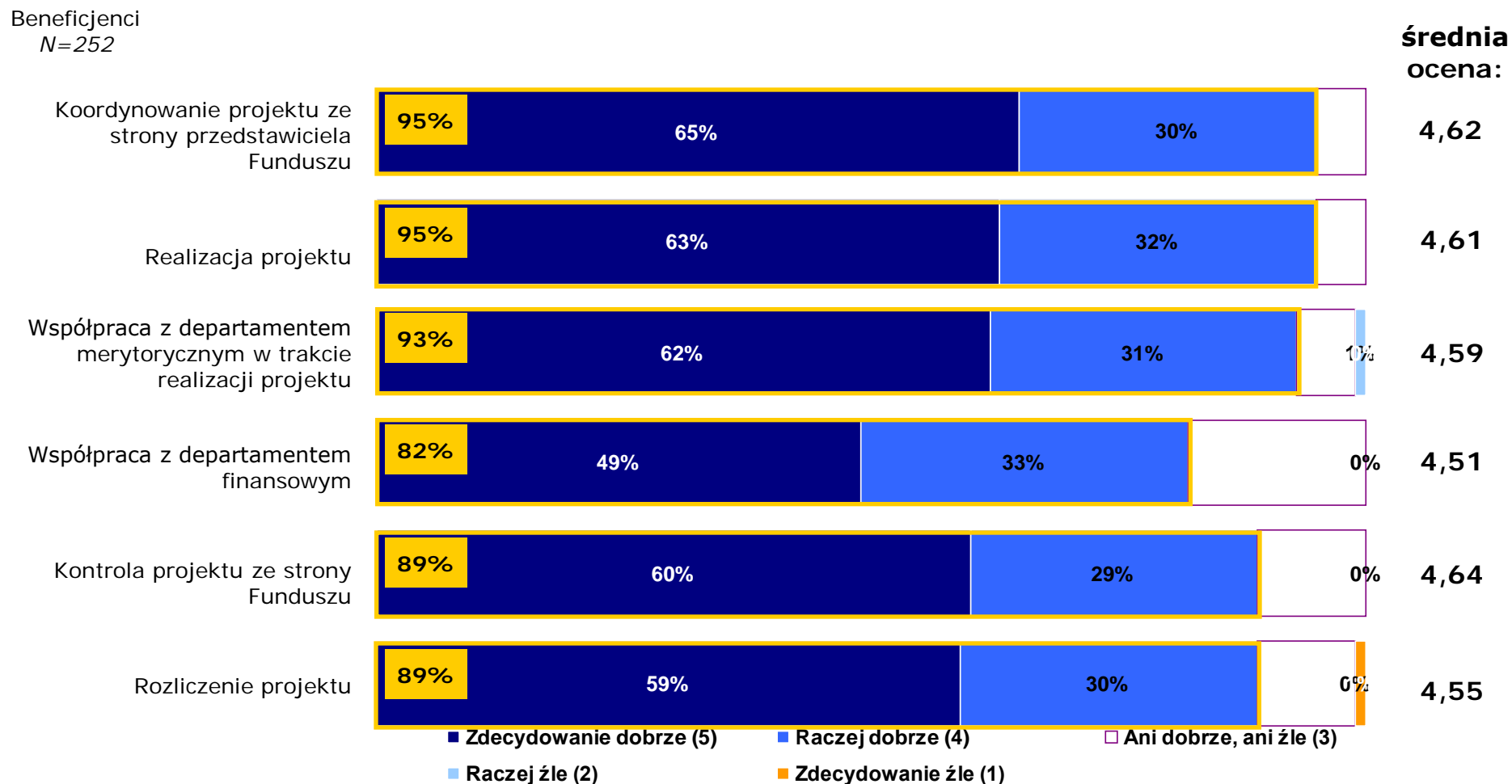


❖ Współpraca beneficjentów z Funduszem jest oceniana coraz lepiej na każdym kolejnym etapie projektu.

**XX%** Wynik dla dwóch najwyższych odpowiedzi

# Ocena współpracy w trakcie realizacji projektu - Beneficjenci

**Q10.** Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na poszczególnych etapach realizacji projektu.



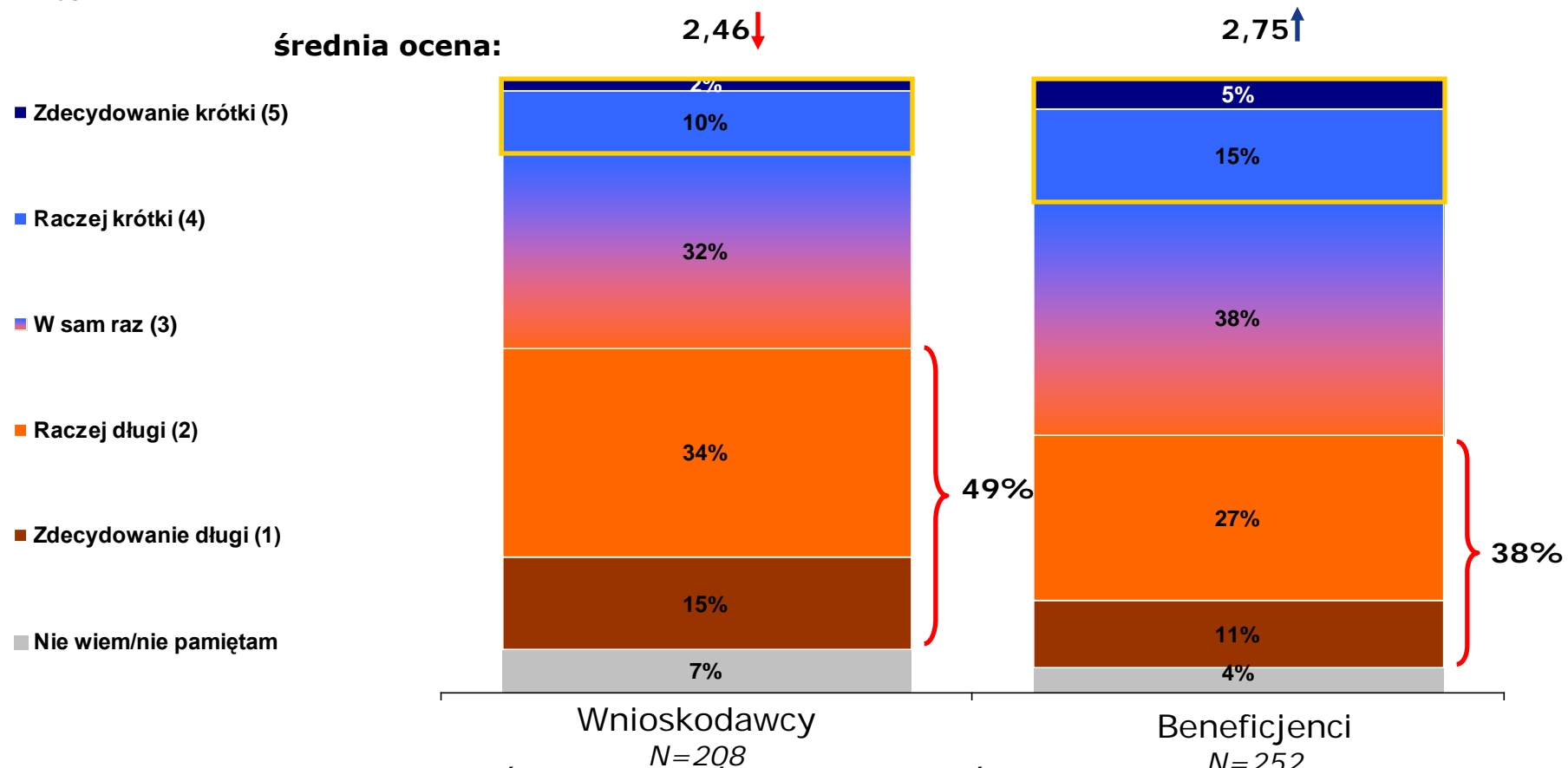
❖ Beneficjenci w trakcie realizacji projektu bardzo dobrze oceniają współpracę z Funduszem. Jedynie współpraca z departamentem finansowym mogłaby zostać poprawiona.

**XX%** Wynik dla dwóch najwyższych odpowiedzi

# Ocena czasu oczekiwania na rozpatrzenie wniosku

Q10a. Jak Pan(i) ocenia długość czasu oczekiwania na rozpatrzenie wniosku od momentu jego złożenia?

Wnioskodawcy  
N=208



❖ Według opinii badanych beneficjentów oraz szczególnie wnioskodawców czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosku jest zbyt długi.

❖ Czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosku jest przede wszystkim zbyt długi dla beneficjentów, którzy realizowali projekty nieinwestycyjne (50%).

↓ ↑ Różnice istotne statystycznie przy poziomie ufności 95%



# Ogólna ocena współpracy z NFOŚiGW

- Zarówno beneficjenci jak i wnioskodawcy dobrze oceniają współpracę z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej.
- Pozytywny wizerunek instytucji wśród beneficjentów to przede wszystkim zasługa koordynatorów poszczególnych projektów. To przez pryzmat ich pracy konstruowany jest obraz całego Funduszu. Wydaje się, że pracownicy merytoryczni są jedną z najmocniejszych stron NFOŚiGW.
- Również wnioskodawcy, których kontakt z Funduszem był stosunkowo ograniczony oceniają go dość dobrze. Fakt, że nie udało im się otrzymać dofinansowania nie powodował niechęci do instytucji. Zdarzało się, że projekty nie mogły być kierowane do realizacji z przyczyn zupełnie niezależnych od Funduszu (np. negatywna opinia konserwatora zabytków, który wcześniej zaakceptował ten sam projekt).

*„Jeśli chodzi o Fundusz mam tzw. dysonans w ocenie. Bardzo sobie chwalę i to nie dlatego, żeby tutaj jakoś schlebiać, współpracę z Departamentem Ochrony Wód i z naszym koordynatorem projektu, który tutaj jest pierwszą osobą do kontaktu. W wielu sprawach nam pomogła i podchodzi tak bardzo po ludzku i z dużym zrozumieniem problemów beneficjentów, bo to rzeczywistość jest często dużo bardziej skomplikowana, niż papiery, więc tutaj trzeba pewne rzeczy też jakoś umiejętnie rozwiązywać. I tu z jednej strony jest ta pozytywna ocena departamentu, natomiast problematyczne, moim zdaniem i tu był strasznie duży problem w uruchomieniu pożyczki, to była kwestia wszelkiego rodzaju zabezpieczeń. Dokumenty dodatkowe, które musieliśmy dostarczyć, żeby tą pożyczkę uruchomić. Osoby, które w Narodowym Funduszu odpowiadają za zabezpieczenia w umowach nie do końca mają przygotowanie finansowe pod tym kątem. I tu był strasznie duży zgrzyt dlatego, że nam przygotowywały te zabezpieczenia banki i inne instytucje finansowe, natomiast w momencie kiedy to zostało przekazane do Narodowego Funduszu i było weryfikowane przez tamtych prawników, powiedzmy prawników, którzy pilnują tej strony formalnej, było dużo zgrzytów, które powodowały straszne wydłużenie procedury uruchamiania tej pożyczki, bo było ciągle coś nie tak.” (beneficjent inwestycyjny, 10 mln+)*



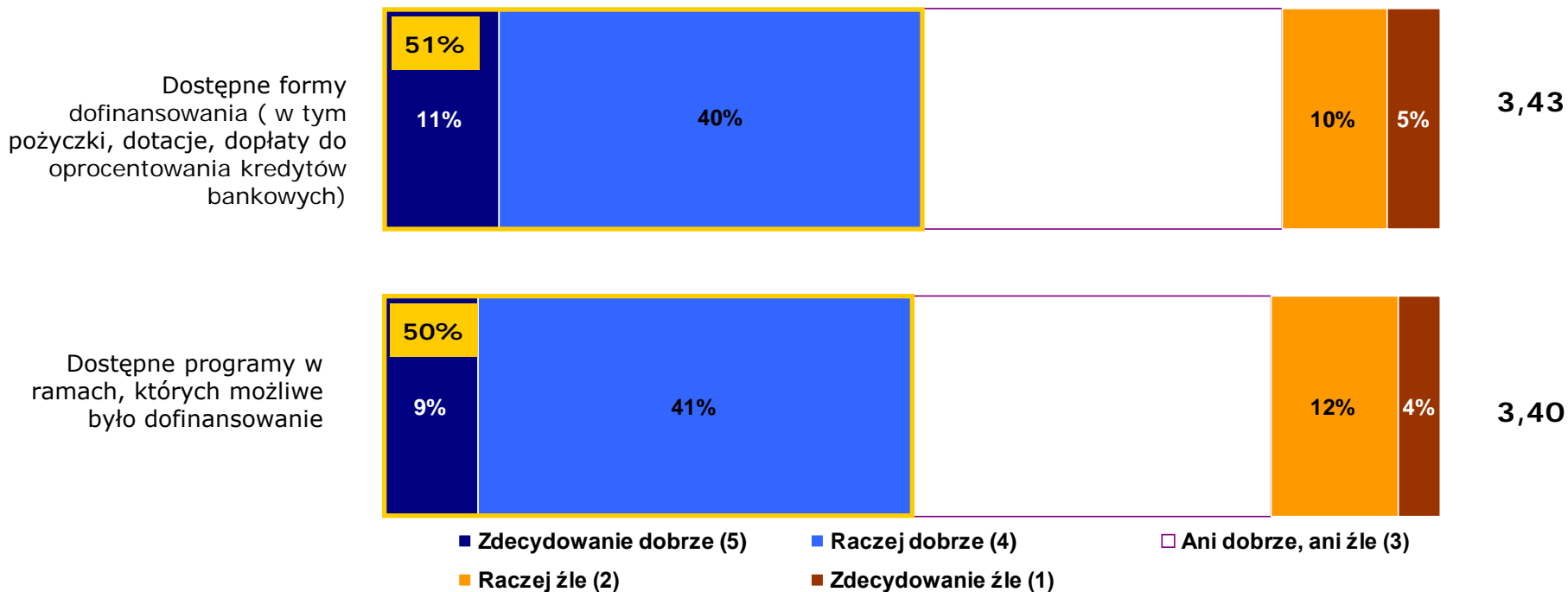
# Oferta Funduszu

# Dostosowanie oferty Funduszu do potrzeb Wnioskodawcy

**Q11.** Biorąc pod uwagę okres w którym Pana(i) instytucja składała wniosek jak Pan(i) ocenia dostosowanie oferty Funduszu do potrzeb Pana(i) instytucji pod względem następujących elementów?

Wnioskodawcy  
N=208

**Średnia  
ocena:**



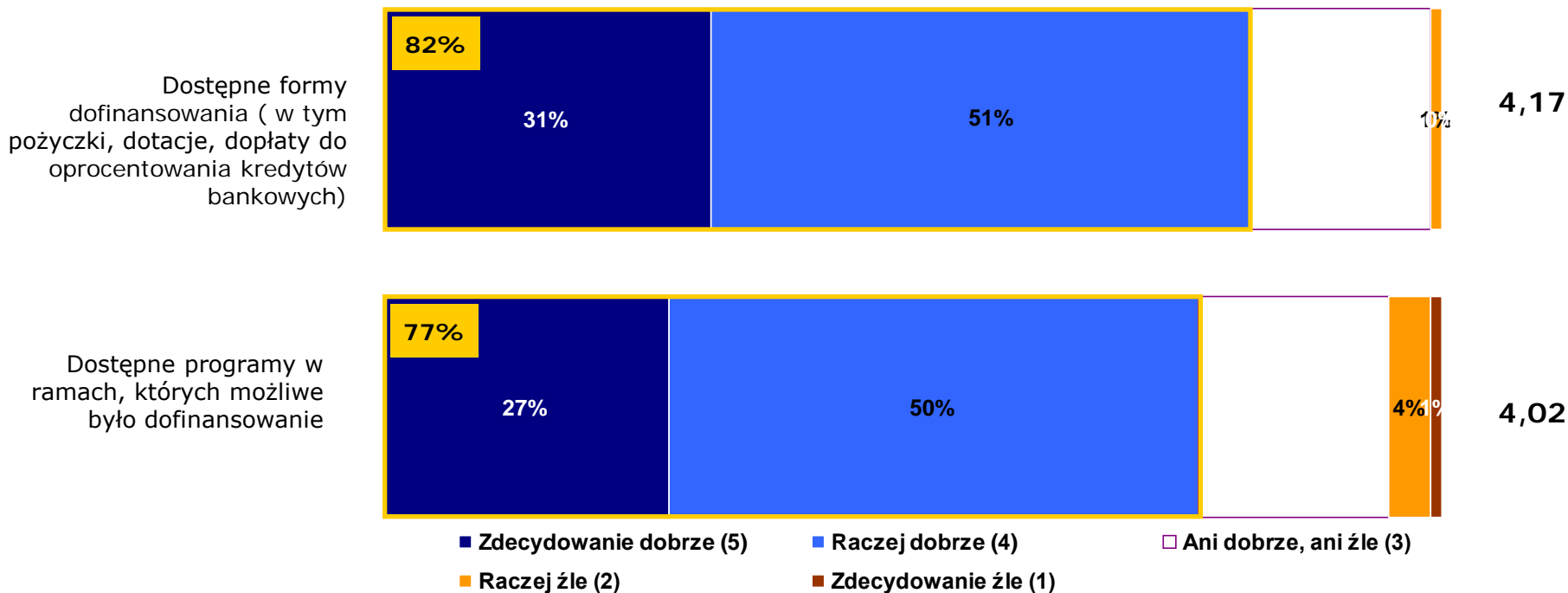
❖ Wśród wnioskodawców mało instytucji (około 10%) zdecydowanie dobrze wypowiedziało się o dostosowaniu oferty do ich potrzeb.

# Dostosowanie oferty Funduszu do potrzeb Beneficjenta

**Q11.** Biorąc pod uwagę okres w którym Pana(i) instytucja składała wniosek jak Pan(i) ocenia dostosowanie oferty Funduszu do potrzeb Pana(i) instytucji pod względem następujących elementów?

Beneficjenci  
N=252

**średnia  
ocena:**



- ❖ Badani beneficjenci dobrze ocenili dostosowanie oferty Funduszu do potrzeb beneficjentów w szczególności dostępne - w momencie ubiegania się instytucji - formy dofinansowania.
- ❖ Dostosowanie oferty do potrzeb instytucji starającej się o dofinansowanie zostało najwyżej ocenione przez instytucje branżowe (97%).

# Dopasowanie oferty do potrzeb beneficjentów

- Potrzeby, które posiada większość badanych mieszczą się, ich zdaniem, w ramach oferowanych priorytetów. Należy jednak zauważyć, że niewielu spośród badanych było zaznajomionych szczegółowo z propozycjami Funduszu.
- Również oferta instrumentów finansowych oceniana jako wystarczająca i odpowiadająca realiom rynkowym.
  - ↳ Zgłaszano jedynie postulat wprowadzenia pożyczek inwestycyjnych w Euro w celu uniknięcia ponoszenia kosztów wahań kursowych.
- Powszechnym oczekiwaniem było zwiększenie wsparcia otrzymywanego z ramienia Funduszu.

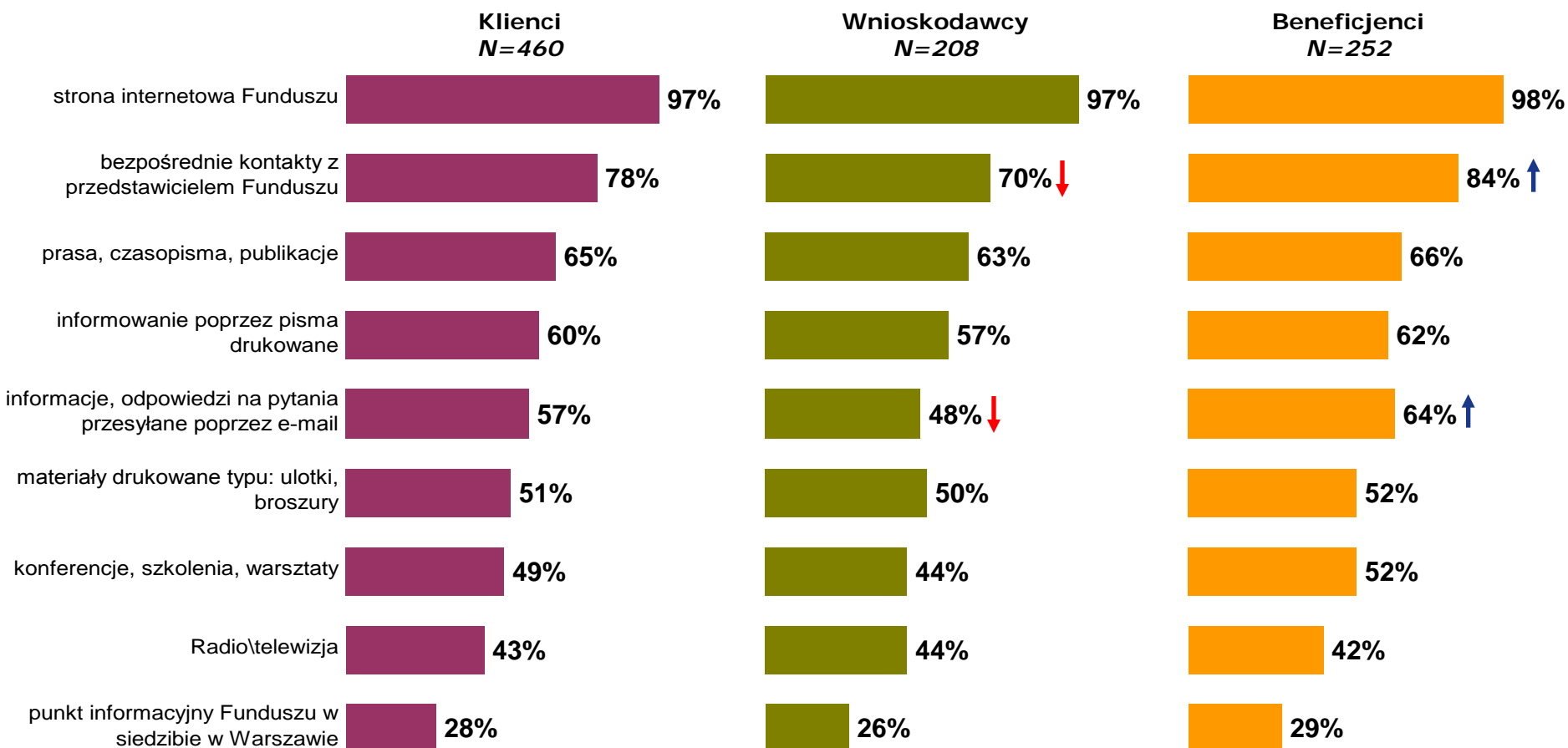
*„Pożyczki inwestycyjne w Euro. Uważam, że w sytuacji, w której Narodowy Fundusz pożyczka na realizację projektów, żeby uniknąć tych wahań kursowych, to w przypadku realizacji projektów unijnych, które są finansowane w Euro, dobrze by było, żeby Narodowy Fundusz miał taki instrument, jak pożyczki inwestycyjne w Euro.” (beneficjent nieinwestycyjny, >10 mln)*



# Kanały informacji

# Korzystanie z kanałów informacji

**Q11a.** Za chwilę odczytam różne kanały informacji, z których Fundusz korzysta w celu informowania obecnych i potencjalnych beneficjentów. Przy każdym z nich proszę powiedzieć czy spotkał(a) się Pan(i) z danym kanałem w którym były informacje Funduszu na temat programów objętych dofinansowaniem?



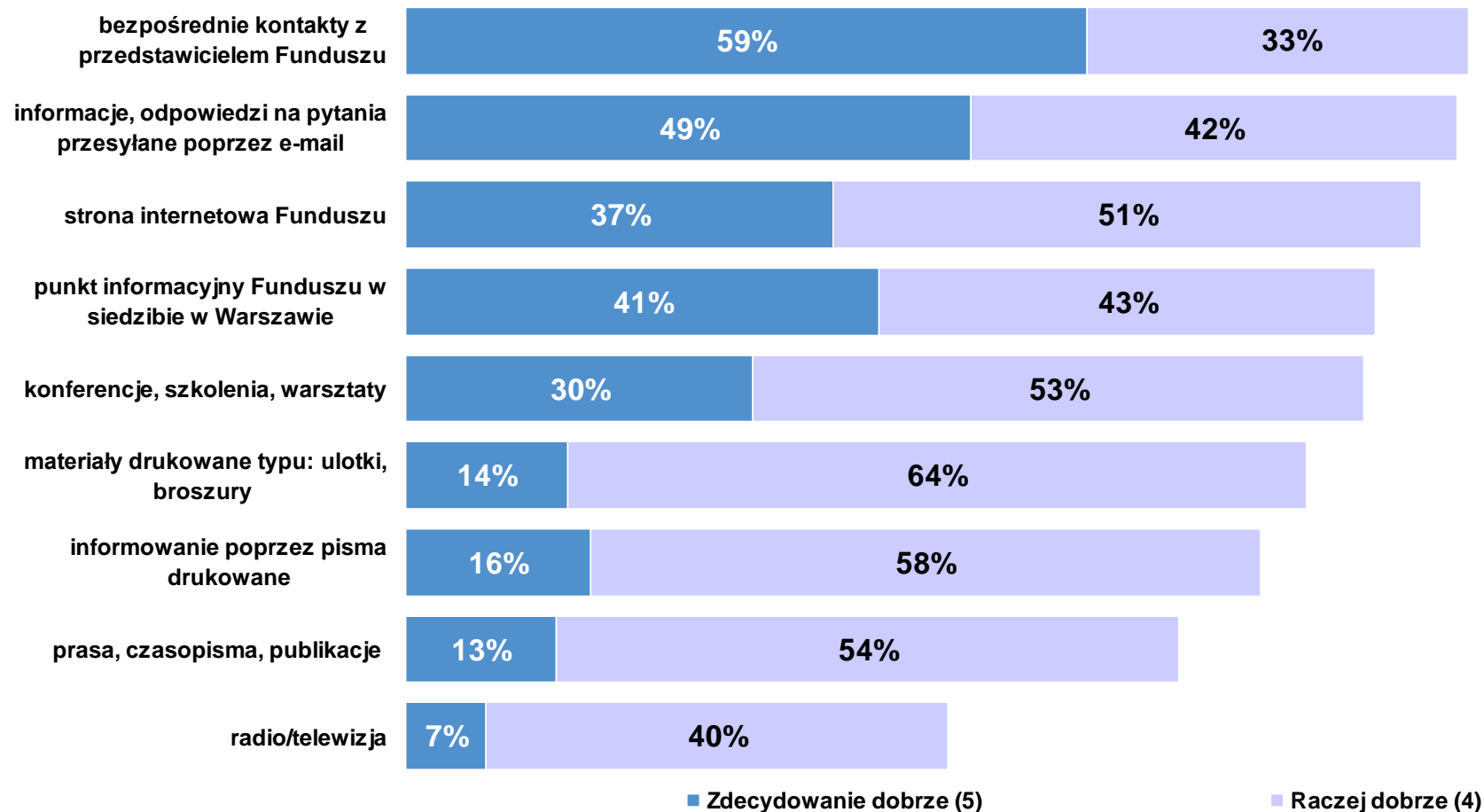
❖ Najpopularniejsze źródło informacji z którego korzystają beneficjenci oraz wnioskodawcy to strona internetowa Funduszu.

❖ Bezpośrednie kontakty z przedstawicielami Funduszu oraz komunikacja poprzez e-mail są bardziej popularne wśród beneficjentów (kontakty przy realizacji projektu). ↓ ↑ *Różnice istotne statystycznie przy poziomie ufności 95%*

# Ocena kanałów informacji

Q12. Jak Pan(i) ogólnie ocenia...?

Klienci  
N=460



■ Zdecydowanie dobrze (5)

■ Raczej dobrze (4)

- ❖ Najwyżej ocenianym kanałem informacji są bezpośrednie kontakty z przedstawicielami Funduszu.
- ❖ Mimo, że strona internetowa Funduszu jest najpopularniejszym kanałem to niespełna 40% zdecydowanie dobrze ją ocenia.

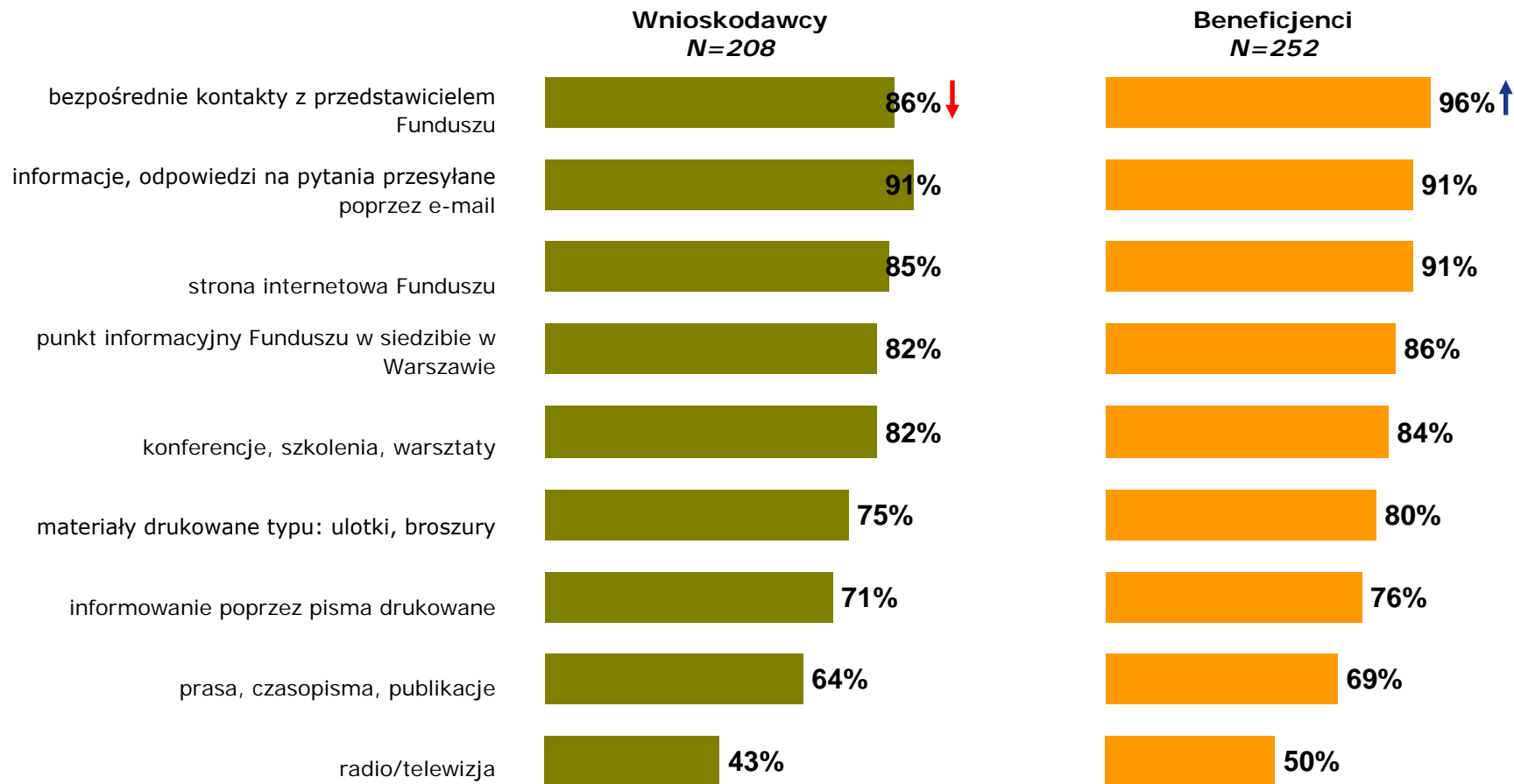


# Ocena kanałów informacji

## Wnioskodawcy vs. Beneficjenci

Q12. Jak Pan(i) ogólnie ocenia...?

**% osób oceniających raczej i zdecydowanie dobrze kanał informacji**



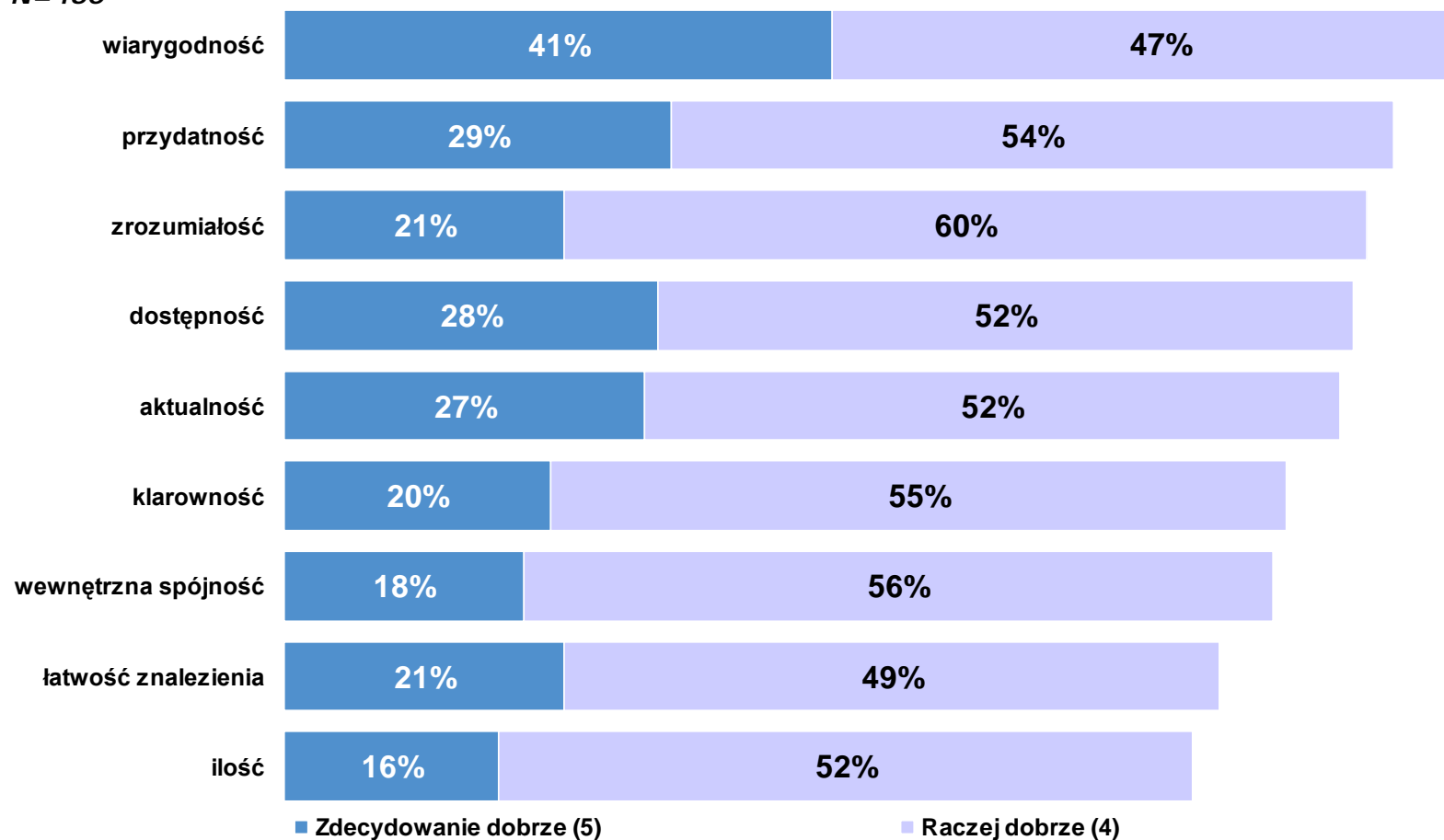
❖ Bezpośrednie kontakty z przedstawicielem Funduszu są lepiej oceniane przez beneficjentów niż wnioskodawców.

↓ ↑ Różnice istotne statystycznie przy poziomie ufności 95%

# Ocena przekazywanych informacji

Q13. Jak Pan(i) ocenia informacje przekazywane przez Fundusz pod względem ich:

Klienci  
N=460

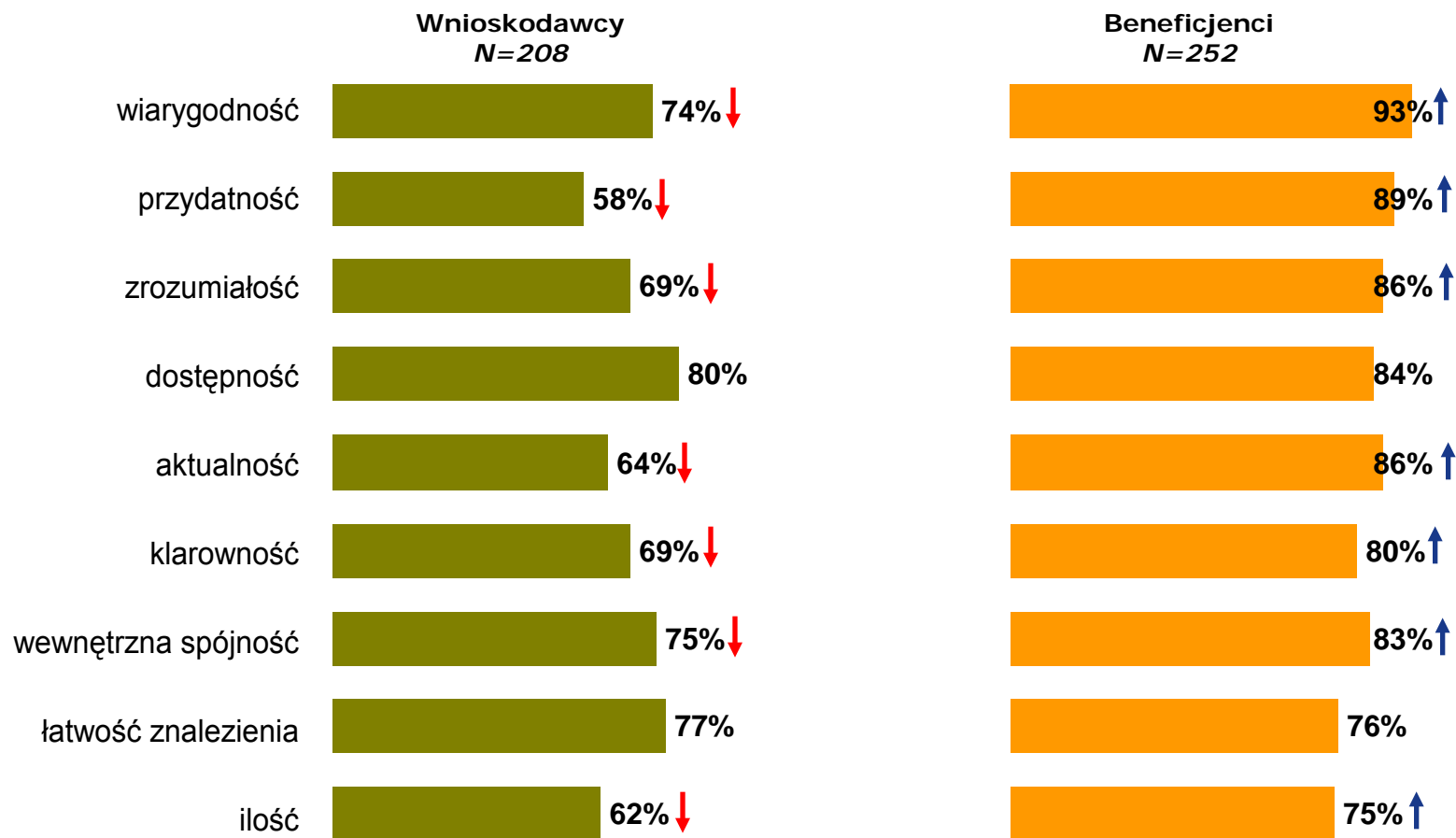


- ❖ Informacje przekazywane przez Fundusz są przede wszystkim wiarygodne.
- ❖ Niżej oceniono informacje pod względem ich ilości (zbyt mało) i łatwości znalezienia (sygnalizowane problemy ze znalezieniem informacji na stronie internetowej).

# Ocena przekazywanych informacji

Q13. Jak Pan(i) ocenia informacje przekazywane przez Fundusz pod względem ich:

**% osób oceniających raczej dobrze oraz zdecydowanie dobrze kanał informacji**



- ❖ Informacje przekazywane przez Fundusz są lepiej oceniane przez Beneficjentów.
- ❖ Fundusz pod względem ilości przekazywanych informacji został szczególnie niżej oceniony przez beneficjentów, którzy realizowali projekty nieinwestycyjne. ↓ ↑ *Różnice istotne statystycznie przy poziomie ufności 95%*

# Kanały informacji o NFOŚiGW – oczekiwania

## Przewodnik dla nowych beneficjentów

- Wydaje się, że idea przewodnika dla nowych beneficjentów jest jak najbardziej pożądana. Pojawiły się jednak opinie, żeby był on napisany z perspektywy i z uwzględnieniem doświadczeń aktualnych beneficjentów. Zdaniem respondentów powinien on zawierać rozdziały poświęcone:
  - kwestiom finansowym: rozliczenia, kursy walut (ryzyko kursowe), ryzyko ogłaszania przetargów w Euro lub PLN, ryzyko brania pożyczki inwestycyjnej w PLN, a płatności wykonawcom w Euro,
  - kwestiom związanym z instytucjonalnym zorganizowaniem pracy zespołu zawiadującego projektem,


## Infolinia

- Respondenci są przekonani, że nie wszystkie pytania są specyficzne i wymagają znajomości projektu, możliwość uzyskiwania informacji z innego źródła mogłaby częściowo odciążyć koordynatorów.
  - Ważne jednak żeby była rzeczywiście dostępna i żeby można było z niej skorzystać w sytuacji, w której się tego potrzebuje.

## Strona Internetowa

- Aktualna postać strony internetowej Funduszu wydaje się większości respondentów stosunkowo czytelna i przejrzysta, a informacje na niej zamieszczane są względnie aktualnie. Zauważono, że większość wiadomości zanim pojawi się na stronie jest przekazywana mailowo przez koordynatora. Także wnioski o dofinansowanie umieszczane są na stronie z opóźnieniem.
  - ↳ Warto zadbać o miejsce do wymiany uwag beneficjentów, forum dyskusyjne dla beneficjentów.

*„Infolinia to chyba byłaby bardzo cennym instrumentem, ponieważ nieraz niektóre pytania ma się takie naiwne, mało specyficzne, wydawałoby się, że każdy widzieć powinien. Nieraz powstaje taka wątpliwość i blokuje, nie można pójść dalej. Wtedy z pewnością łatwiej byłoby zadzwonić na taką infolinię i nie mówić, że się czegoś nie wie.” (beneficjent inwestycyjny, 10 mln+)*

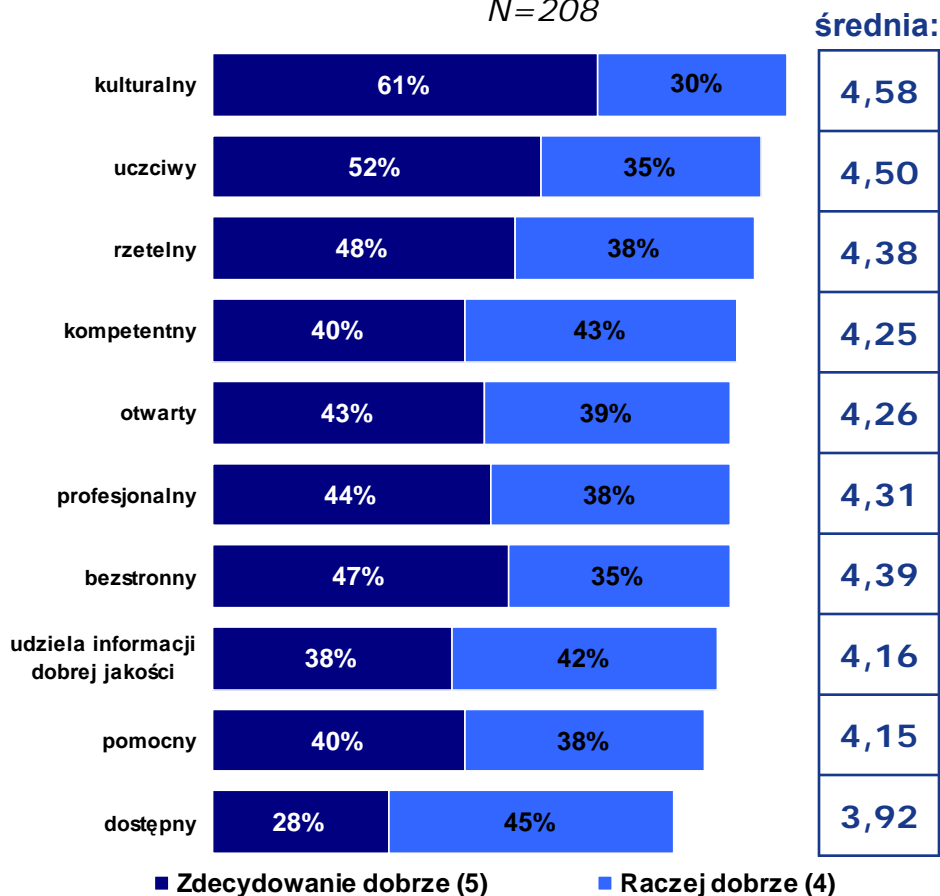


# Ocena pracowników

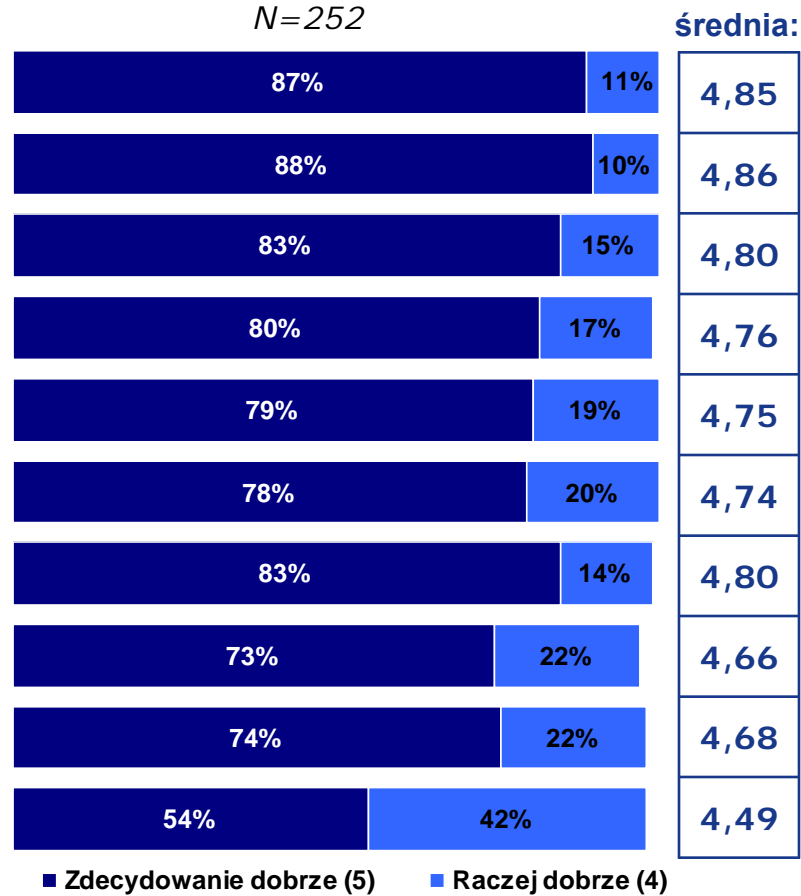
# Ocena pracowników NFOŚiGW

**Q14-Q22.** Jak Pan(i) ocenia Pracownika pod względem otwartości, przystępności, dostępności, gotowości do świadczenia pomocy, jakości udzielanych informacji, kompetencji (wiedzy merytorycznej), uczciwości, rzetelności, bezstronności, profesjonalizmu, kultury osobistej?

**Wnioskodawcy**  
N=208



**Beneficjenci**  
N=252



- ❖ Pracownicy Funduszu są według badanych wnioskodawców i beneficjentów przede wszystkim kulturalni oraz uczciwi.
- ❖ Pracownicy niżej zostali ocenieni pod względem dostępności fizycznej.

# Ocena prawników NFOŚiGW

- Jako problematyczna oceniana przez tych, którzy mieli kontakt, była współpraca z departamentem prawnym.
  - Podkreślano całkowity brak elastyczności. Oczekiwano albo dostosowywania się do stawianych żądań albo rezygnacji z dalszej współpracy. Nie zostawiano pola do negocjacji i ustaleń.
  - Beneficjenci zwracali uwagę na niewystarczające przygotowanie ekonomiczne osób odpowiedzialnych za przygotowywanie umów i zabezpieczeń. Niedostateczna znajomość specyfiki instrumentów finansowych w niektórych sytuacjach prowadziła do kwestionowania standardowych rozwiązań proponowanych przez instytucje zabezpieczające pożyczki beneficjentów. Dodatkowo wśród niektórych badanych istnieje przekonanie, że pracownicy tego departamentu są wyjątkowo mocno przywiązani do własnych interpretacji.
  - Pojawiły się także opinie o złej woli, niejako intencjonalnego kreowania przeszkód i problemów przez pracowników zatrudnionych w tym dziale. Najbardziej kuriozalnym przykładem takiego zachowania były trwające blisko 2 miesiące opóźnienia wypłaty środków z powodu innej, niż oczekiwana przez NFOŚiGW pisownia słowa 'Euro' (ostatecznie wszystkie dokumenty musiały zostać notarialnie zmienione z uwzględnieniem pisowni preferowanej przez Fundusz).

## Ocena pracowników departamentu prawnego – cytaty

*„Jeśli chcą w Narodowym Funduszu, przyjrzeć się otoczce merytorycznej związanej z kwestią przygotowywania umów finansowych zabezpieczeń, to jednak proponowałbym mocne zacieśnienie współpracy z sektorem finansowym i bankowym, a nie trzymanie się tylko kodeksu i trochę często archaicznych przepisów.” (beneficjent inwestycyjny, 10 mln+)*

*„Może trudniej się rozmawia z prawnikami. Tutaj fundusz powinien zmienić swoje podejście. Dla nas, jako jednostki budżetowej, a nie podmiotu gospodarczego, negocjacje były dosyć trudne. W umowie były zobowiązania. Są umowy trójstronne. Próbowano nas zobowiązywać, do tego, że my będziemy ponosić konsekwencje finansowe, jeżeli wykonawca nie zrealizuje czegoś w terminie. My, jako jednostka budżetowa nie mamy środków, które pozwalałyby nam ponosić jakiegokolwiek konsekwencje budżetowe. Były to dziwne zapisy.” (beneficjent nieinwestycyjny, >10 mln)*

*„Prawnicy mają do czynienia z różnymi podmiotami. Nie można tak samo traktować wszystkich instytucji. Trzeba patrzeć bardziej na ich specyfikę, chociażby przy zapisach umowy. Prawnicy powinni bardziej wchodzić w tą kwestię i wykazywać większą elastyczność. Słyszę od kolegów, że już jakaś poprawa jest, ale wcześniej był to jeden plan umowy i żadnego odstępu.” (beneficjent nieinwestycyjny, >10 mln)*

*„Jest duży formalizm zauważalny przy współpracy z prawnikami. Przy zamówieniach publicznych występują różne problemy robót dodatkowych, które zawsze, u wszystkich, ze względu na tak skonstruowaną ustawę zamówień publicznych powodują dużo niejasności i wątpliwości, to tutaj Narodowy Fundusz bardzo formalistycznie do tego podchodził, ale widocznie też ma swoje powody ku temu.” (beneficjent inwestycyjny, 10 mln+)*



# Ocena pracowników merytorycznych NFOŚiGW

- Pracownicy merytoryczni, koordynatorzy projektów wydają się być jednym z największych atutów NFOŚiGW. Byli oni bardzo wysoko oceniani przez wszystkich beneficjentów. Wnioskodawcy w związku ze swoją sytuacją nie mogli dzielić się swoimi spostrzeżeniami.
- Ważkimi, z perspektywy beneficjentów, składowymi wysokiej oceny były zdolność zrozumienia specyficznego położenia i problemów instytucji otrzymujących dofinansowanie z Funduszu (np. Departament Ochrony Wód).
- Powszechnie podkreślano także istotność partnerskiego stosunku, 'ludzkiego podejścia', braku zbędnego formalizmu w relacjach koordynatorów z beneficjentami.
- Wysoko oceniane były także kompetencje i przygotowanie merytoryczne. Podkreślano, że koordynatorzy doskonale znają się na materii, w której się poruszają. Jeśli natomiast problemy bądź pytania, z którymi zgłaszają się beneficjenci wykraczają poza zakres tematyczny, którym zajmują się na co dzień, potrzebną wiedzę uzyskują od współpracowników, lub w przypadku bardzo skomplikowanych kwestii, np. finansowych, podają kontakt do specjalisty, który jest zorientowany w danej dziedzinie.
- Pracownicy merytoryczni, zdaniem respondentów, charakteryzują się również dużym zaangażowaniem, pracowitością, otwartością i gotowością do udzielenia pomocy. Spora część badanych była również usatysfakcjonowana dostępnością.
- Zdaniem części beneficjentów koordynatorzy prowadzą za dużo projektów, co przejawia się tym, że mogą mniej czasu poświęcić problemom jednego beneficjenta. Udzielają pomocy, odpowiadają na pytania, ale często krótko, niekiedy skrótowo. Czasem omyłkowo przesyłane są informacje przeznaczone innym beneficjentom, myleni są adresaci. Uczestnicy badania wskazywali, że konieczność bezustannego przestawiania się z projektu na projekt, szczególnie, w sytuacji kiedy większość z nich jest bardzo skomplikowana, może być źródłem wielu trudności.

## Ocena pracowników merytorycznych – cytaty

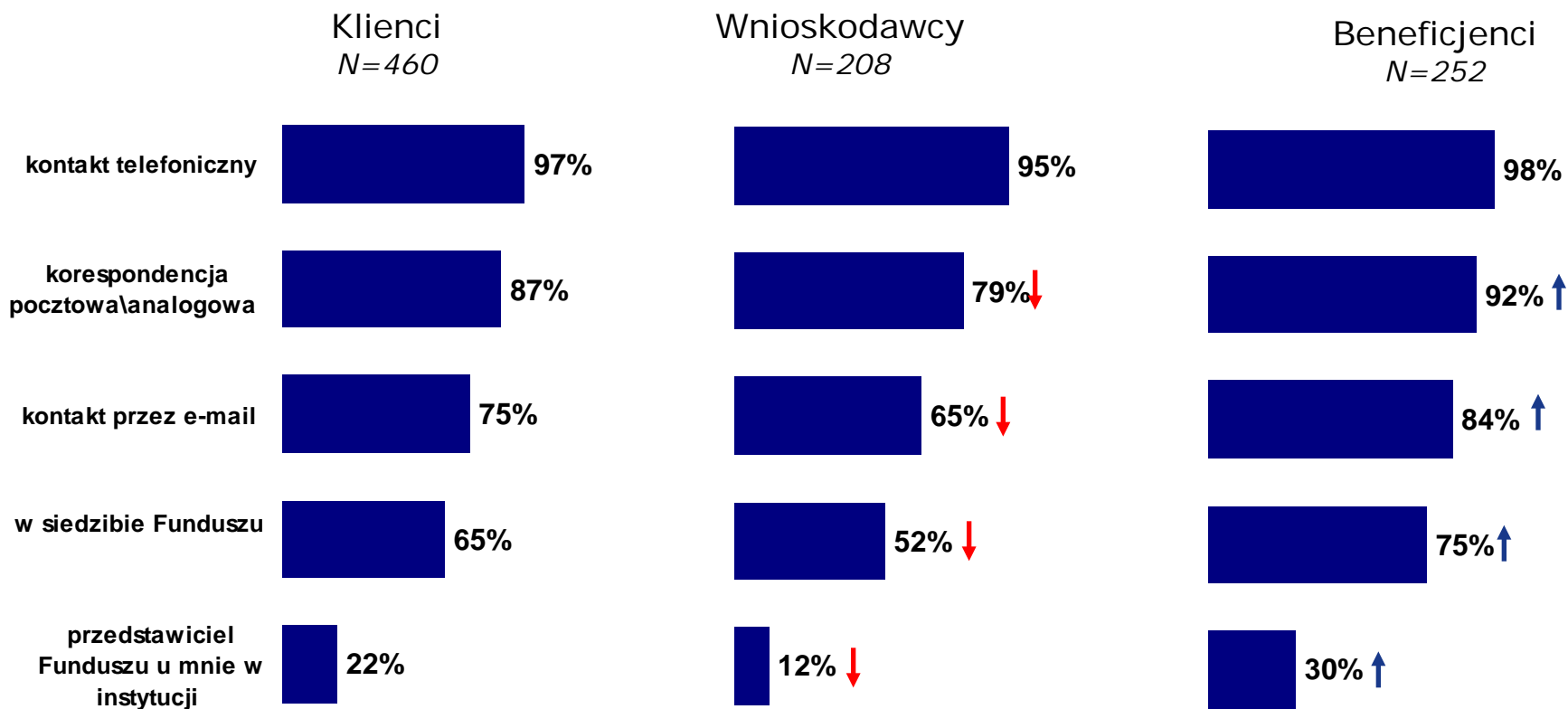
*„Ten departament, z którym współpracuję oceniam wysoko. Tym bardziej, że na szczęście nie udają specjalistów w każdym temacie i mają świadomość tego, że jeśli jest jakiś problem, na przykład zamówień publicznych, albo stricte finansowy, to jestem wtedy przekierowywany, bądź wręcz mam powiedziane przez panią koordynator, ja się postaram zorientować, jak tego nie zrozumieć i nie będę w stanie przekazać, to wtedy Pan się skontaktuje z pewną osobą, a jak nie to ja Panu przekażę te informacje lub stanowiska. Także to jest o tyle dobrze, że nie starają się zgrywać alfy i omegi, bo w momencie, gdy jest jakiś problem przekierowują, albo po prostu proszą o pewien czas, żeby się z tym tematem zapoznać. Uważam, że podejście jest normalne. Nie można znać się na każdym temacie.” (beneficjent inwestycyjny, 10 mln+)*

*„Z dużym zrozumieniem podchodzą, już pomijając aspekt wymogów formalnych, unijnych takich a nie innych, to tutaj jest dosyć duże zrozumienie i wychodzenie naprzeciw potrzebom. Nie na zasadzie takiej, że my jesteśmy z góry i wy macie tutaj robić, a my was będziemy sprawdzać, tylko po prostu na zasadzie partnerskiej. To jest akurat dobre, że pomimo tego, że w tym szczebelku jesteśmy najniżej, w tej całej drabince i jesteśmy tym, który musi się z czegoś wywiązywać, to jest duże zrozumienie, jak mamy z czymś jakieś poślizgi, problemy. Więc tutaj nie mogę powiedzieć, akurat jest takie normalne podejście partnerskie.” (beneficjent inwestycyjny, 10 mln+)*

*„Jadę do Funduszu, a dokument, z którym jadę wymaga szybkiej ścieżki dostarczenia do faceta, który odpowiedzialny jest za rozliczenie. No i wtedy ten facet schodzi do mnie, rejestruje w kancelarii, że wpłynęło, idzie i załatwia sprawę. Jest to dla nas duże ułatwienie, a jak pani wie dyscyplina finansowa wymaga, żeby w odpowiednim czasie dokumenty wpłynęły.” (beneficjent branżowy nieinwestycyjny)*

# Sposób kontaktu z pracownikiem

Q13a. W jaki sposób kontaktował/kontaktuje się Pan(i) z pracownikiem Funduszu?



- ❖ Beneficjenci oraz wnioskodawcy kontaktują się z pracownikami Funduszu głównie telefonicznie oraz wymieniając korespondencję pocztową.
- ❖ Rzadko przedstawiciel Funduszu spotyka się osobiście z beneficjentem w jego instytucji, a jeśli już to częściej dochodzi do bezpośrednich spotkań przy realizacji projektów inwestycyjnych niż nieinwestycyjnych.

↓ ↑ Różnice istotne statystycznie przy poziomie ufności 95%

# Sposób kontaktowania się z koordynatorem

- Respondenci podkreślali, że skontaktowanie się z osobą prowadzącą projekt jest najczęściej proste i nie dostarcza najmniejszych trudności. Do dyspozycji beneficjentów pozostają:
  - maile (jedna z podstawowych form kontaktu, stały dostęp do uzyskanych informacji),
  - telefon stacjonarny koordynatora (jedna z podstawowych form kontaktu, możliwość bieżącego zadawania pytań uzupełniających i doprecyzowania niejasnych kwestii),
  - służbowy telefon komórkowy koordynatora (większe prawdopodobieństwo odebrania)
  - kontakt osobisty (zarezerwowany dla spraw bardziej skomplikowanych, wymagających obecności większej liczby osób, czasem nawet przełożonych, praktykowany częściej przez beneficjentów z Warszawy i okolic).
- Beneficjenci podkreślają szybkie tempo uzyskiwania potrzebnych informacji.
- Warto podkreślić, że zdaniem respondentów przekazywane informacje nie zawsze były wyczerpujące. Ich forma niejednokrotnie była na tyle skrótowa, że ciężko było zrozumieć dokładnie wszystkie niuanse. Zdaniem respondentów jest to efekt zbyt wielu projektów, nad którymi jednocześnie pracuje koordynator. Niezależnie od swojego zaangażowania i dobrej woli nie ma on wystarczająco dużej ilości czasu, którą mógłby przeznaczyć poszczególnym beneficjentom i ich sprawom.
- Pojawiły się głosy, że niektórzy pracownicy przekazują wytyczne z Ministerstwa dotyczące sposobu i rodzaju potrzebnych danych w raportach. Dzięki temu beneficjenci są przygotowani i nie zaskakują ich zmiany. Nie zawsze jednak tak się działo. Czasem było tak, że raport był cofany, bo w Ministerstwie zmieniły się oczekiwania, ale nikt wcześniej nie poinformował o tym beneficjentów. To bardzo wydłużało procedury i jednocześnie odsuwało w czasie termin uzyskania środków.

## Sposób kontaktowania się z koordynatorem – cytaty

*„Mamy też jak gdyby tutaj bieżący kontakt telefoniczny wizyt Narodowego Funduszu. My też w razie, gdy potrzebujemy jakieś kwestie rozwiązać. Ten departament jest na tyle elastyczny, że jestem w stanie szybko się umówić na spotkanie, bądź tu, bądź tam i sobie tutaj pewne kwestie wyjaśnić, także tutaj akurat z mojej strony nie ma zastrzeżeń. Wręcz przeciwnie, doceniam, aczkolwiek uważam, że koordynatorzy mają za dużo tych tematów.” (beneficjent inwestycyjny, 10 mln+)*

*„Nie ma kłopotów ponieważ obie strony stawiają sobie za zadanie, że wszelkie wątpliwości należy bardzo szybko rozwiązać. Także i nasza strona, i Narodowego Funduszu stara się jak najszybciej rozwiązać wszelkie wątpliwości. Czy to drogą mailową, czy też w bezpośrednim kontakcie.” (beneficjent branżowy nieinwestycyjny)*

*„Były informacje wcześniej, otrzymywaliśmy je, ale one były z reguły bardzo suche i niewyjaśniające, nie zawsze wyjaśniały wszystko i stąd rodziły się takie błędy, że zostały wysłane raporty i później przychodziła informacja, że jest to niezgodne z tym, co zostało ustalone. To nie wynikało jak gdyby z naszej niewiedzy, tylko może niezrozumienia, ponieważ nie było to w sposób taki zupełnie czytelny, nie wszystkie informacje były w sposób bardzo czytelny przekazane jasno, jak należy, krok po kroku, w danej sytuacji postępować.” (beneficjent inwestycyjny, 10 mln+)*

*„Odpowiedź na pytanie praktycznie natychmiast się dostaje pod warunkiem, że chce się ją uzyskać. Po prostu jest kontakt bezpośredni z pracownikami Narodowego Funduszu i z prowadzącym umowę w mojej firmie i natychmiast wyjaśnia się wszelkie niedomówienia czy niejasności. W przypadkach kiedy dotyczy to literalnie zapisów umowy oni zapraszają prawnika, czy też pytają prawnika albo wydział kontroli o ich zdanie. No i wtedy bezpośrednio nam to przekazują.” (beneficjent branżowy nieinwestycyjny)*

# Korespondencja pisemna z NFOŚiGW

- Problemem zgłaszanym czasem przez beneficjentów była korespondencja pisemna z NFOŚiGW.
  - Znikanie na długo, 'utykanie' wniosków, pism i dokumentów. Nie istnieją określone terminy, w ramach których przesłana dokumentacja powinna być rozpatrzona i zaopiniowana. Brak takich ram czasowych powoduje, że okres oczekiwania na reakcję Funduszu zależy od nieformalnych kontaktów i sympatii, które się posiada.
  - Korespondencja pisemna dociera do beneficjentów z dużym opóźnieniem. Różnica pomiędzy datą umieszczoną na piśmie, a rzeczywistym terminem dostarczenia sięgała czasem dwóch tygodni.

*„Korespondencja pisemna przychodzi do nas z dużym opóźnieniem, sądząc po dacie jaka jest tam wpisana. Nie wiem z czego to wynika. Może datę wpisuje pracownik przygotowujący pismo, a później pismo gdzieś tam krąży zanim zostanie podpisane i wychodzi stąd z dużym opóźnieniem. Nie wiem jak to się odbywa, ale naprawdę zdarza się, że korespondencja dochodzi dwa tygodnie po dacie jaka jest wpisana na piśmie. To też może komplikować, bo nie jesteśmy w stanie zareagować w czasie czy udzielić jakiś informacji wtedy kiedy sprawa jest dosyć pilna i zależy nam na czasie.”*  
(beneficjent nieinwestycyjny, > 10 mln)

*„Mamy kilka pism, z pół roku temu były wysłana a jeszcze odpowiedzi konkretnej nie otrzymujemy. To się blokuje troszeczkę opisywanie realizacji końcowej naszego projektu.”* (beneficjent inwestycyjny, 10 mln+)

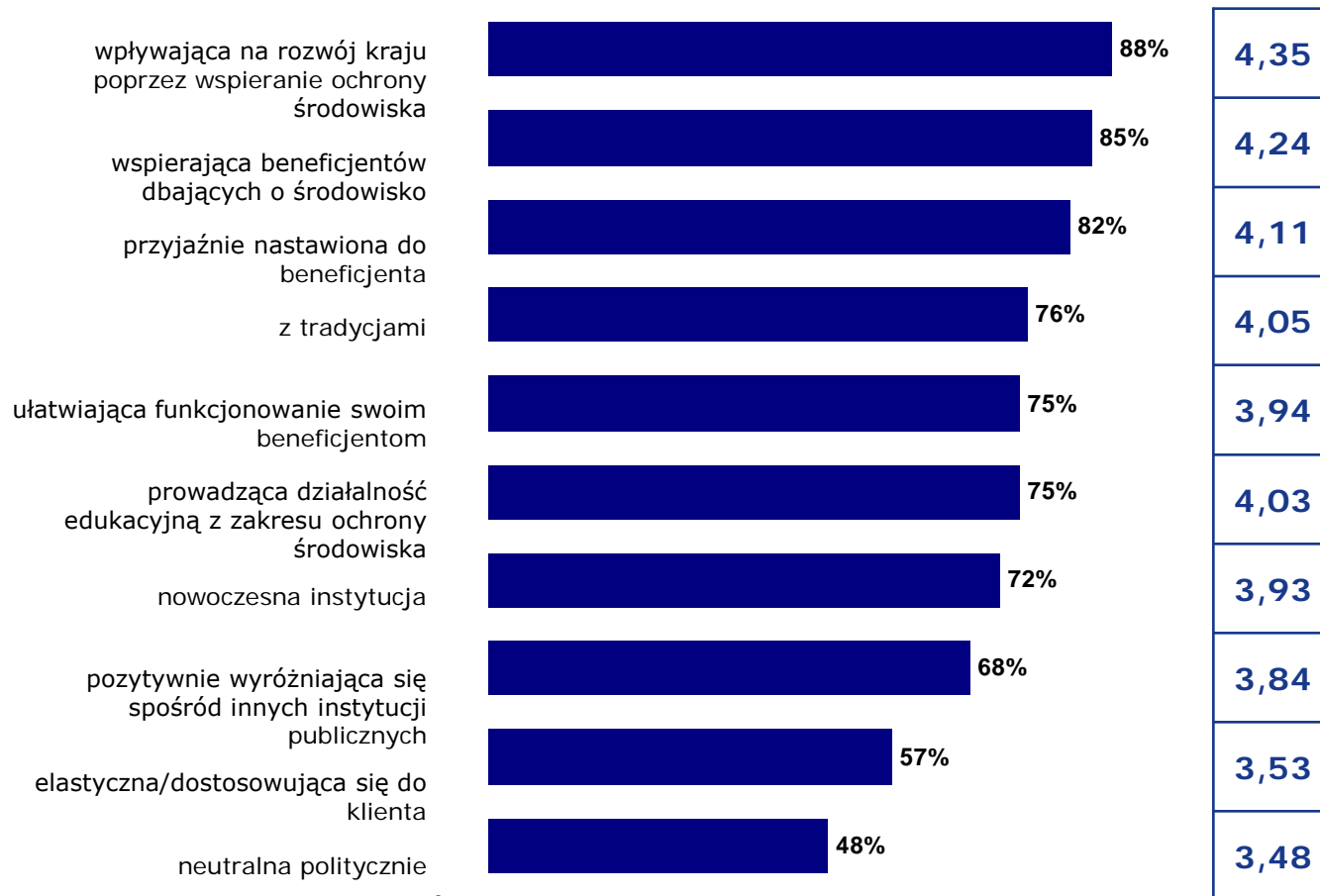


# Wizerunek Funduszu

# Wizerunek Funduszu

**Q24.** 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.

**średnia:**

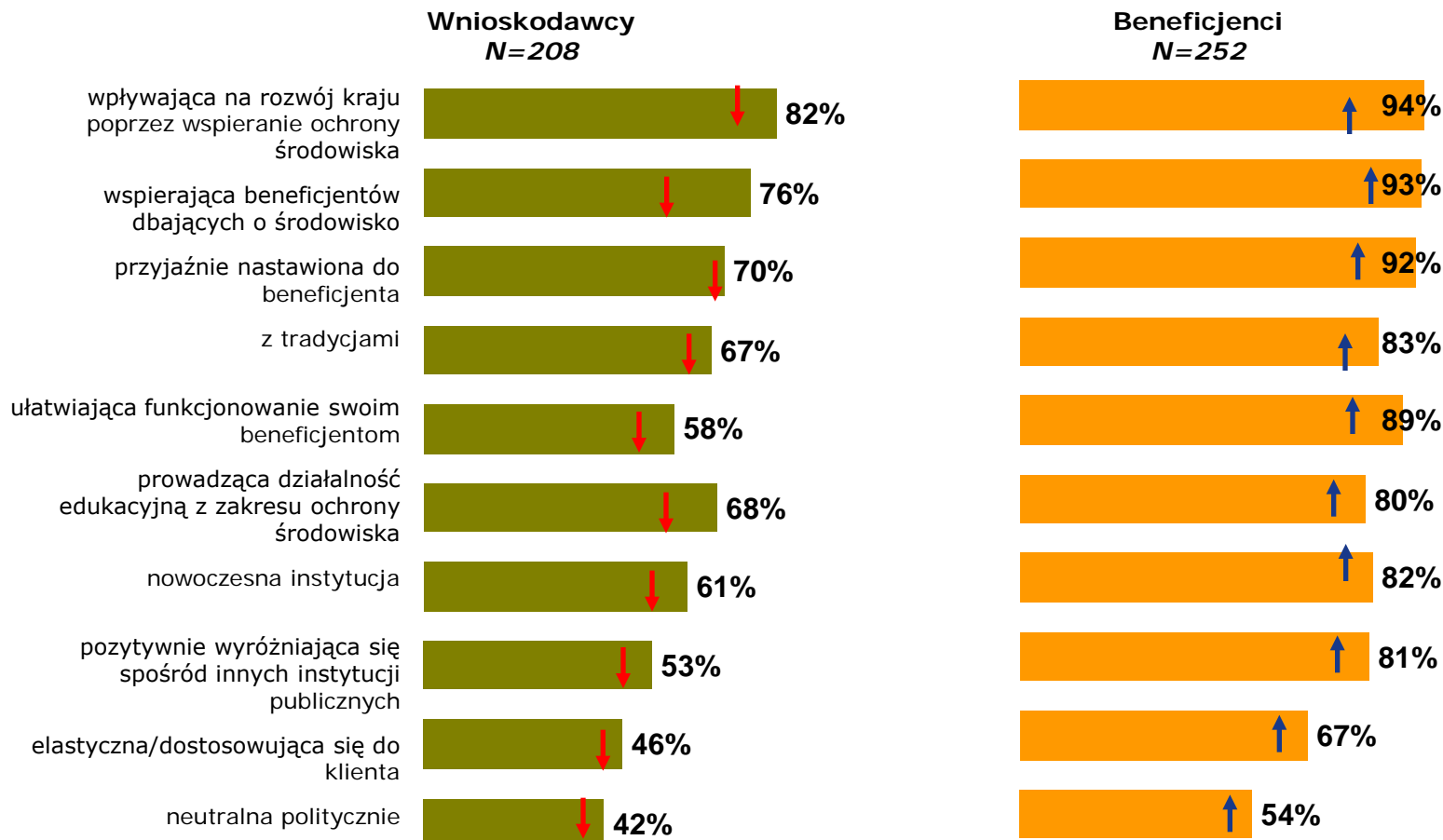


- ❖ Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej jest postrzegany m.in. jako instytucja stymulująca rozwój kraju, wspierająca tych, którzy dbają o środowisko, a także przyjaźnie nastawiona do beneficjenta.
- ❖ Cechami słabo związanymi z Funduszem są: elastyczność w stosunku do klienta oraz neutralność polityczna.



# Wizerunek Funduszu-porównanie między grupami

**Q24.** 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.



❖ Większość cech wizerunkowych jest pozytywnie przypisywana przez beneficjentów, szczególnie tych, którzy realizowali projekty inwestycyjne.



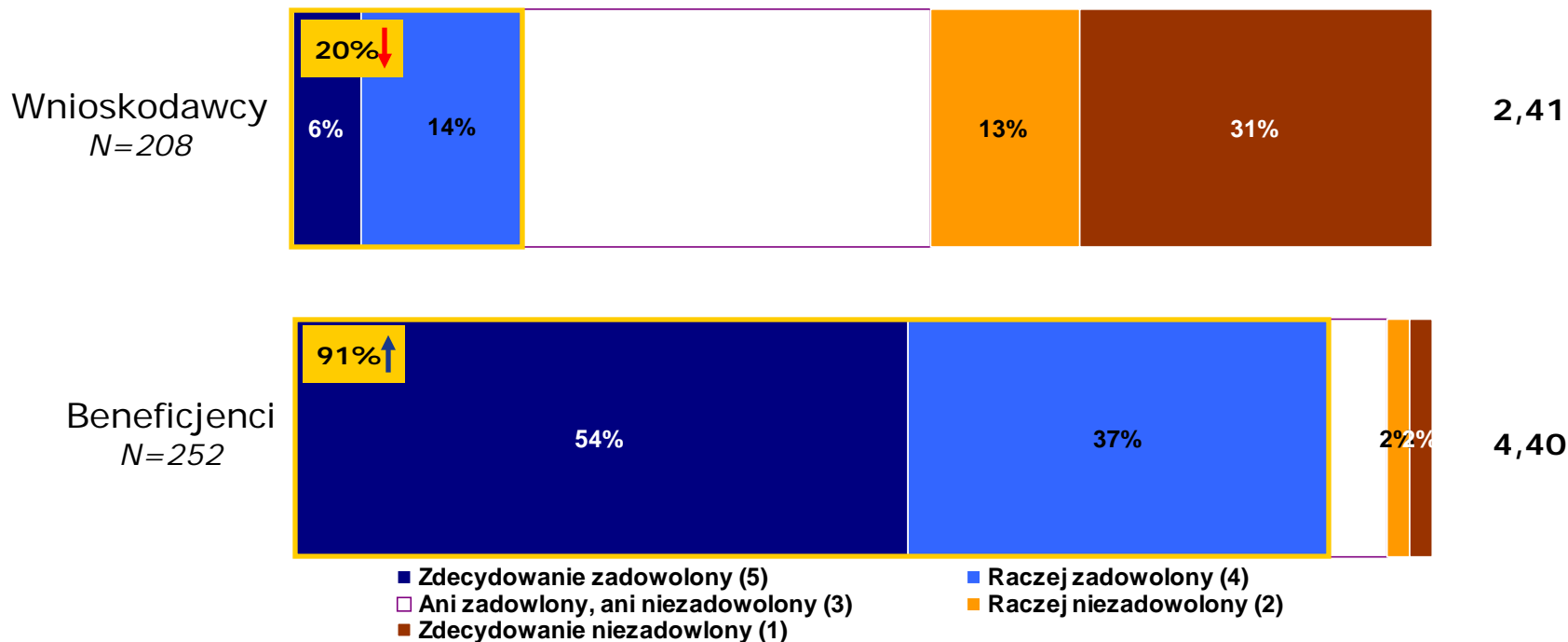
# Ocena otrzymanych dofinansowań

# Ocena dofinansowań oferowanych przez Fundusz

**Q23A.** W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) z zakresu dofinansowania projektu oferowanego przez Fundusz w projekcie o który starała się Pana(i) instytucja?

**Q23B.** W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) z zakresu dofinansowania projektu przez Fundusz?

**średnia  
ocena:**



❖ Beneficjenci są bardziej zadowoleni z wysokości oferowanego dofinansowania przez Fundusz niż wnioskodawcy. W większości przypadków otrzymane dofinansowanie przez beneficjentów ma dużą wartość biorąc pod uwagę budżet całego, realizowanego projektu.

## Wnioski 1/2

- ❖ **Ogólnie wysoki poziom zadowolenia beneficjentów ze współpracy z Funduszem (głównie za sprawą pracowników merytorycznych).**
- ❖ **Poziom satysfakcji najwyższy w grupie beneficjentów realizujących projekty inwestycyjne.**
- ❖ **Niższy poziom zadowolenia wnioskodawców ze współpracy z Funduszem – utrzymywana przewaga zadowolonych nad niezadowolonymi.**
- ❖ **W okresie ubiegania się o dofinansowanie z Narodowego Funduszu zakres oferty był atrakcyjny. Należy jednak monitorować potrzeby potencjalnych beneficjentów i elastycznie modyfikować/wzbogacać ofertę.**
- ❖ **Stosowane przez Fundusz kanały informacji nie do końca wyczerpują możliwości. Przekazywanych informacji przez Fundusz w kontaktach z potencjalnymi beneficjentami powinno być więcej i w łatwo dostępnej formie (wizyty osobiste, e-mail, strona internetowa).**

## Wnioski 2/2

- ❖ **Rekomendujemy poprawę dostępności pracowników szczególnie na etapie wniosku. Wyniki badań pokazują, że ocena Funduszu wzrasta wraz z bliższym poznaniem Funduszu i pracowników.**
- ❖ **Rekomendujemy wykorzystanie strony internetowej Funduszu jako platformy pozyskiwania spójnych informacji oraz wymiany opinii pomiędzy beneficjentami a Funduszem. Nowym kanałem komunikacji wykorzystywanym przez Fundusz mogłaby być infolinia.**
- ❖ **Wychodząc naprzeciw nowym beneficjentom warto rozważyć wydanie przewodnika dla beneficjenta w którym znalazłyby się podstawowe informacje ułatwiające przygotowanie wniosku.**
- ❖ **Należy komunikować potencjalnym beneficjentom misję Funduszu – przyczyni się do poprawy wizerunku.**