



Partner in
Business
Strategies

Badanie poziomu satysfakcji z usług
Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki
Wodnej (wybrane obszary) za rok 2012



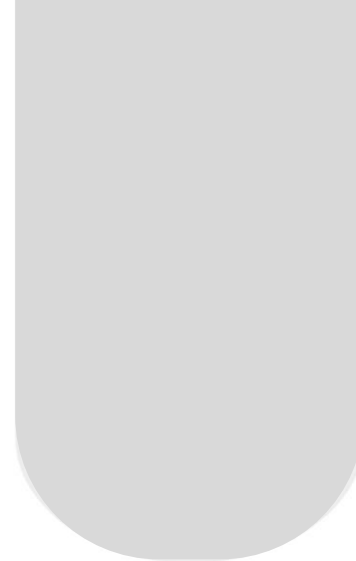
raport z badania



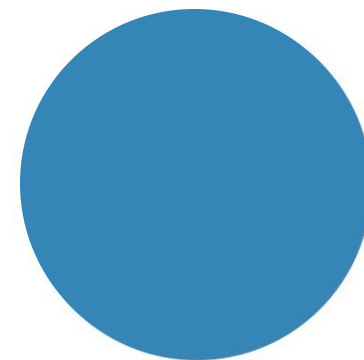
listopad, 2013r.

rozdział	nr strony
opis badania	3
rekomendacje	13
ogólna ocena współpracy z NFOŚiGW	19
ocena kontaktów z pracownikami	31
ocena procedur	58
ocena współpracy podczas realizacji projektów	83
ocena oferty NFOŚiGW	90
ocena materiałów informacyjnych	101
ocena szkoleń i spotkań informacyjnych	107
ocena konferencji prasowych	122
wizerunek NFOŚiGW	124





opis badania



Badanie poziomu satysfakcji z usług Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (wybrane obszary) za rok 2012

Wykonawca

PBS Sp. z o.o.

Termin realizacji

9-21.10.13

Metodyka

CAWI (ankieta internetowa)
CATI (wywiady telefoniczne)
IDI (indywidualne wywiady pogłębione)

CAWI, n=306

CATI, n=134

gdzie „n” oznacza wielkość próby

Próba

n=220 beneficjentów,
n=220 wnioskodawców
n=10 przedstawicieli mediów
12 IDI (6 IDI z beneficjentami, 3 IDI z wnioskodawcami i 3 IDI z przedstawicielami mediów)

Respondent

Podmioty, które w 2012 roku złożyły wniosek o dofinansowanie (Wnioskodawcy), zakończyły realizację umowy (Beneficjenci) lub zwrócili się do NFOŚiGW z prośbą o informacje w celu ich wykorzystania w mediach (Media).



Głównym celem projektu było zdiagnozowanie poziomu satysfakcji wybranych grup interesariuszy Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej oraz określenie ewentualnych oczekiwań w zakresie obsługi i kontaktów z przedstawicielami NFOŚiGW.

Do celów szczegółowych należało poznanie opinii interesariuszy na temat:

współpracy z NFOŚiGW

kontaktów z pracownikami Narodowego Funduszu

procedur

współpracy podczas realizacji projektów

oferty NFOŚiGW

materiałów informacyjnych

szkoleń i spotkań informacyjnych

wizerunku NFOŚiGW,

współpracy NFOŚiGW z mediami



Zgodnie z przesłanym SIWZ zaproponowano przeprowadzenie części ilościowej pogłębionej modułem jakościowym.

Ze względu na różny poziom szczegółowości dostępnych danych teleadresowych w dostarczonej przez NFOŚiGW bazie, ilościową część badania zrealizowana została dwiema metodami: CAWI oraz CATI.

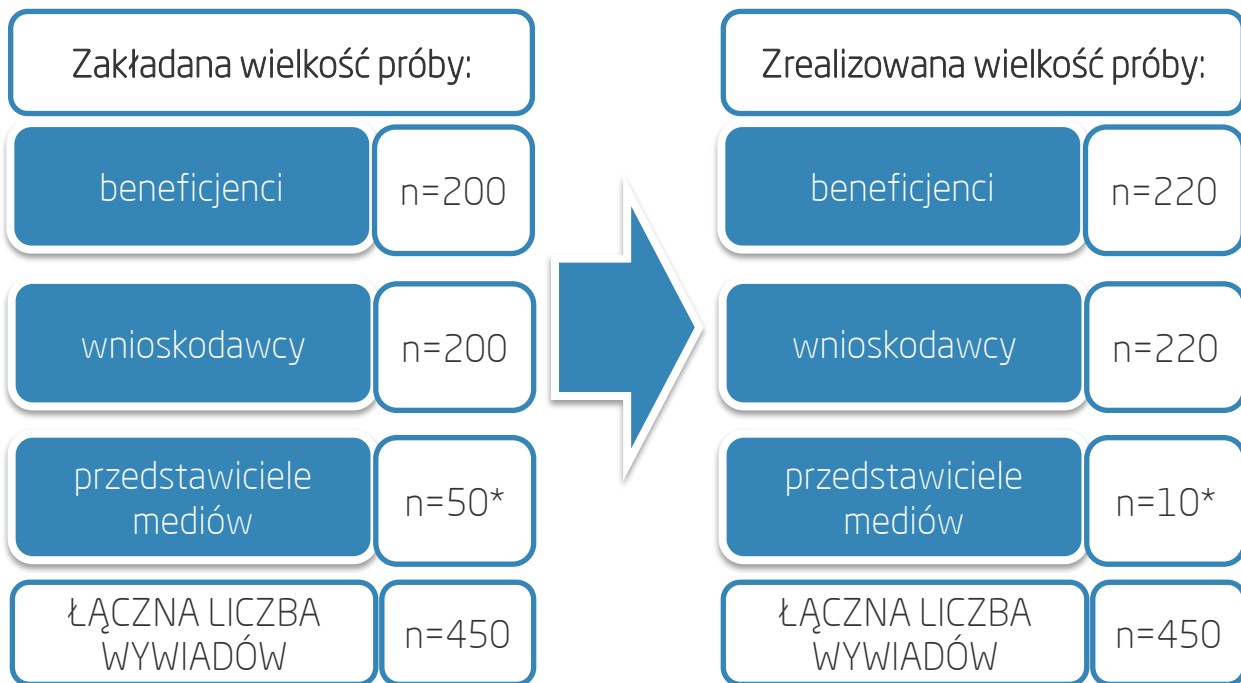
Z bazy teleadresowej wyselekcjonowane zostały adresy e-mail, na które wysłaliśmy zaproszenie do udziału w badaniu. Jednocześnie uruchomione zostało badanie telefoniczne skierowane do osób nieposiadających adresów e-mailowych.

W 2012r. po raz pierwszy badanie skierowane zostało również do przedstawicieli mediów, którzy kontaktowali się z Narodowym Funduszem.

W badaniu wzięły udział 3 grupy interesariuszy:

- beneficjenci – podmioty, które w 2012 roku zakończyły realizację umowy,
- wnioskodawcy - podmioty, które w 2012 roku złożyły wniosek o dofinansowanie,
- przedstawiciele mediów – osoby, które w 2012 roku zwróciły się do NFOŚiGW z prośbą o informacje w celu ich wykorzystania w mediach.

Wielkość próby w badaniu ilościowym



* Dostarczona przez NFOŚiGW baza przedstawicieli mediów zawierała 81 kontaktów. Realizacja wywiadów w tej grupie objęła kilka etapów:

- wysyłanie zaproszenia do udziału w badaniu na adres e-mailowy,
- wysłanie przypomnienie o badaniu na adres e-mailowy,
- 3-krotna próba kontaktu telefonicznego w celu przeprowadzenia ankiety telefonicznej.

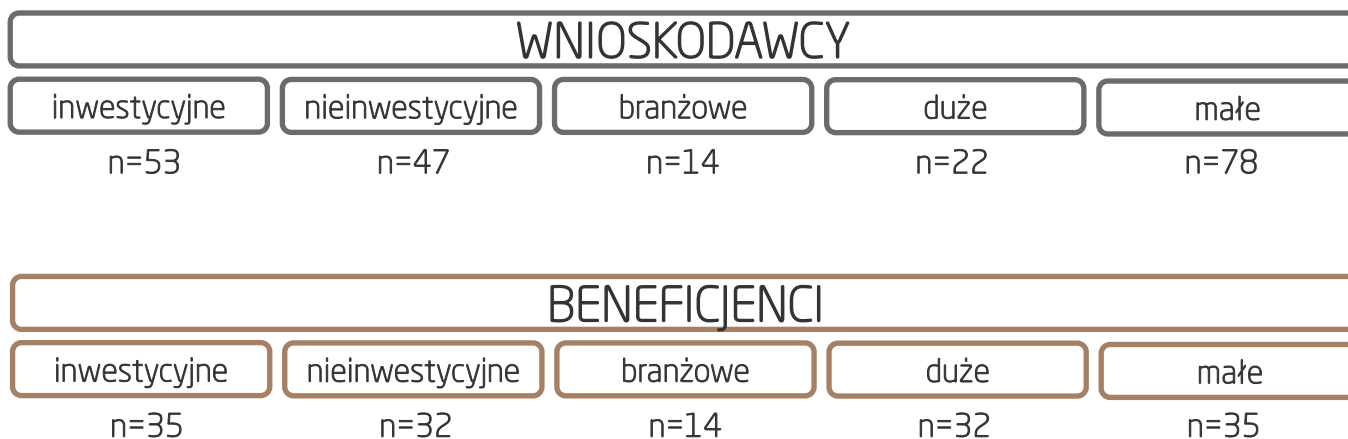
Ze względu na duży odsetek odmów wzięcia udziału w badaniu, ostatecznie udało się zrealizować 10 wywiadów z przedstawicielami mediów. Pozostałe 40 niezrealizowanych wywiadów rozłożone zostało proporcjonalnie na grupy beneficjentów i wnioskodawców.

Badanie uwzględniło również podział na przedsięwzięcia:

- duże (powyżej 10 mln zł), małe (poniżej 10 mln zł),
- inwestycyjne, nieinwestycyjne, branżowe.

Informacja o przynależności do grupy pochodziła z dostarczonej przez NFOŚiGW bazy.

Ostatecznie w próbie znalazło się:



Zgodnie z założeniami projektu w ramach części jakościowej zrealizowano **12 Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych**. (IDI)

IDI to przeprowadzane w swobodnej atmosferze wywiady z jedną osobą. Dzięki zastosowaniu różnorodnych technik badawczych pozwalają na zebranie indywidualnych, szczerych i pogłębionych opinii. IDI pozwalają na spotkanie z respondentem w odpowiednim dla niego miejscu i terminie, co znacznie zwiększa prawdopodobieństwo zachęcenia respondentów do udziału w badaniu. Bardzo istotnym argumentem za zastosowaniem wywiadów indywidualnych w badaniu była specyfika respondentów mających w nim uczestniczyć. Nasze dotychczasowe doświadczenia wskazują, że osoby zajmujące stanowiska wyższe i urzędnicze mają często ściśle określony harmonogram dnia, co znacznie utrudniłoby zebranie liczniejszej grupy w czasie odpowiednim dla każdego z respondentów.

Przeprowadzono łącznie 6 IDI z beneficjentami, 3 IDI z wnioskodawcami oraz 3 IDI z przedstawicielami mediów.

Podział próby zrealizowanych wywiadów jakościowych wygląda następująco:

	przedsięwzięcia inwestycyjne	przedsięwzięcia nieinwestycyjne	przedsięwzięcia branżowe	media
beneficjenci	2 IDI (duże + małe)	2 IDI (duże + małe)	2 IDI (duże + małe)	
wnioskodawcy	1 IDI (małe)	1 IDI (duże)	1 IDI (małe)	
media				3 IDI

Wywiady jakościowe zostały zrealizowane w **Warszawie** oraz **Trójmieście** w celu zróżnicowania lokalizacji, koniecznego ze względów metodologicznych.

Zastosowanie w badaniu metod ilościowych i jakościowych pozwoliło na uzyskanie bardziej kompletnej eksploracji problemu badawczego.

Wzbogacenie badania o część jakościową miało na celu pogłębienie i uzupełnienie wyników uzyskanych w części ilościowej badania.

Dzięki realizacji badania jakościowego możliwe było:

- pogłębione omówienie kwestii satysfakcji z usług NFOŚiGW,
- uzyskanie bardziej osobistych opinii nt. satysfakcji z usług NFOŚiGW,
- poszerzenie zebranych opinii dotyczących wizerunku Narodowego Funduszu (dzięki zastosowaniu technik projekcyjnych umożliwiającą eksplorację wizerunku emocjonalnego).

Na wykresach zostały zestawione oceny z lat 2009-2012. Część wyników, szczególnie z lat 2009 i 2011 została przeskalowana ze skali 5-cio stopniowej do 10-cio stopniowej w celu łatwiejszego porównania ocen. Jeśli pytanie nie pojawiło się w danym roku, na wykresie znajduje się puste miejsce.

Do porównań satysfakcji szczegółowych z różnych aspektów zastosowano średnią na skali 1-10, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie niezadowolony”, a 10 „zdecydowanie zadowolony” oraz udział procentowy odpowiedzi pozytywnych (7-10). Zastosowanie średniej pozwala na porównanie ocen w różnych latach, natomiast udział procentowy pokazuje odsetek osób zadowolonych z danego aspektu.



$R^2=80\%$

R^2 – współczynnik oznaczający dopasowanie modelu. Określa w ilu procentach satysfakcja ogólna jest wyjaśniana przez satysfakcje szczegółowe, które mają na nią istotny wpływ.

Elementy mające istotny wpływ na satysfakcję ogólną

Satysfakcja szczegółowa 1

0,364

Satysfakcja szczegółowa 2

0,158

Parametr określający wielkość (siłę) wpływu satysfakcji szczegółowych na satysfakcję ogólną. Satysfakcje szczegółowe uszeregowane zostały wg siły wpływu na satysfakcję ogólną.

Elementy nie wpływające istotnie na satysfakcję ogólną

Satysfakcja szczegółowa 3

Satysfakcja szczegółowa 4

Satysfakcja ogólna z obszaru

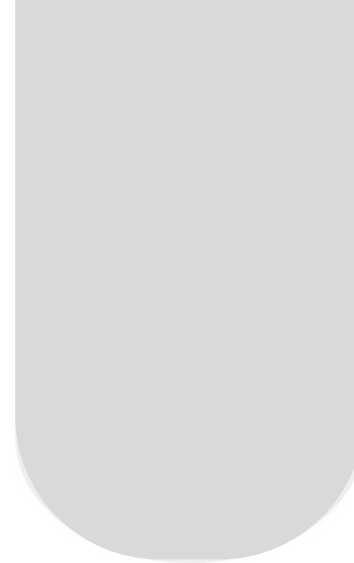
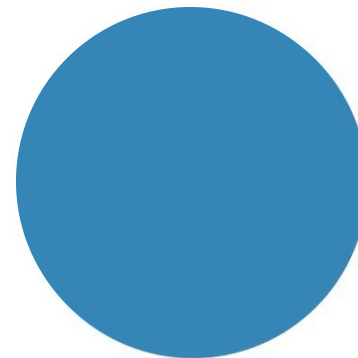
Zmiana procentowa w zadowoleniu z tego elementu nie wpłynie na zmianę satysfakcji ogólnej.

Jak interpretować model?

Satysfakcja szczegółowa 1 i 2 wyjaśnia 80% satysfakcji ogólnej. Na satysfakcję ogólną ma największy wpływ satysfakcja szczegółowa 1. Jeśli satysfakcja szczegółowa 1 wzrośnie o 1% to możemy się spodziewać, że satysfakcja ogólna wzrośnie o 0,364%.



rekomendacje





Mocne strony:

- dogodna komunikacja i dobry kontakt z pracownikami Narodowego Funduszu,
- wysokie kompetencje pracowników/wysoka jakość obsługi,
- bezstronność w stosunku do beneficjenta,
- szeroka oferta różnego rodzaju dotacji i dofinansowań,
- przejrzystość zasad dofinansowania i procedur,
- wielkość możliwego do otrzymania dofinansowania,
- etap podpisywania umowy,
- strona internetowa jako przydatne źródło aktualnych informacji, porad i wzorów dokumentów,
- możliwość uzyskania szczegółowych informacji poprzez kontakt e-mailowy,
- atrakcyjne i przydatne szkolenia,
- wiarygodność NFOŚiGW.



Słabe strony:

- długi czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosku od momentu jego złożenia,
- długotrwałe i zbyt skomplikowane procedury,
- zbyt dużo biurokracji,
- brak wystarczającej informacji dotyczącej obecnego statusu postępowania - rozpatrywania wniosków i rozliczeń,
- etap uzupełniania dokumentacji.



- Poziom zadowolenia ze współpracy z NFOŚiGW, kontaktów z pracownikami oraz oferty Narodowego Funduszu, podobnie jak w poprzednich latach, został bardzo wysoko oceniony. Zdecydowana większość badanych poleciłaby współpracę z NF innej firmie lub instytucji.
- Elementami szczególnie zachwalanymi we współpracy z NFOŚiGW są: dobry kontakt, dogodna komunikacja, szeroką ofertę różnego rodzaju dotacji / dofinansowań oraz wysokie kompetencje pracowników i wysoką jakość obsługi.
- Ogólna ocena kontaktów z pracownikami od kilku lat utrzymuje się na niezmiennym, wysokim poziomie. Wysoko oceniona została: rzetelność, wysoka kultura osobista, uczciwość, bezstronność, profesjonalizm oraz zaangażowanie w pomoc.
- W 2012r. poprawiła się opinia dotycząca przejrzystości zasad dofinansowania oraz opinia o przejrzystości procedur.
- Beneficjenci uznali podpisywanie umowy jako etap współpracy, z którego są najbardziej zadowoleni. Etapem, który budzi najwięcej zastrzeżeń jest uzupełnianie dokumentacji. Wnioskodawcy najlepiej ocenili etap spotkań informacyjnych, dni otwartych i szkoleń, a najsłabiej również uzupełnianie dokumentacji.
- Badani nie są zadowoleni z długości oczekiwania na rozpatrzenie wniosku od momentu jego złożenia. Wzrosło zadowolenie z wielkości możliwego do otrzymania dofinansowania oraz zadowolenie z obszaru i zakresu działalności.



- Należy uprościć proces składania wniosków i ograniczyć liczbę wymaganych dokumentów. Badani proponują stworzenie platformy internetowej, systemu informującego o statusie wniosku.
- Należałoby skrócić czas rozpatrywania wniosków aplikacyjnych oraz procedur na etapie realizacji projektu.
- Kanał e-mailowy mimo, że funkcjonuje od wielu lat, z roku na rok nabiera coraz większego znaczenia. Poza możliwością samego kontaktu z pracownikiem badani chcieliby być informowani przez Narodowy Fundusz o nowych ofertach i możliwościach otrzymania dofinansowania.
- Zwiększyć liczbę lub dostępność pracowników (osobistą, telefoniczną, mailową).
- Dedykować jednego pracownika do kontaktu z beneficjentem podczas całego procesu składania i rozpatrywania wniosków oraz rozliczania projektów. Dbać o jak najmniejszą rotację koordynatorów projektu.
- W przypadku odrzucenia wniosku, informować beneficjentów o przyczynach odrzucenia wniosku w sposób jasny, wyczerpujący i zrozumiały.



- Organizować część szkoleń w terenie i poza Warszawą (np. na szczeblu wojewódzkim). Szkolenia powinny zawierać więcej praktycznych przykładów i częściej mieć formę warsztatów, a po lub przed szkoleniami uczestnik powinien otrzymywać materiały do zapoznania się z nimi lub utrwalenia informacji.
- Strona internetowa NFOŚiGW to główne źródło informacji na temat procedur obowiązujących przy składaniu wniosków. Należałoby zainwestować w jej przejrzystość, czytelność, łatwy dostęp do niezbędnych informacji o programach oraz sposobach składania wniosków i rozliczania projektów. Przedstawiciele mediów proponują także stworzenie mobilnej strony www. Ważny jest dla nich dostęp do strony przez smartfona.



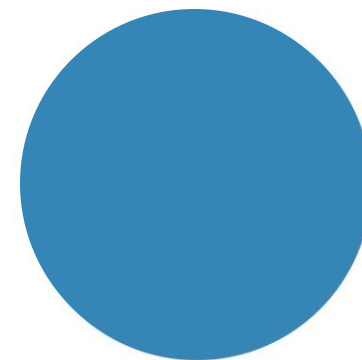
Podsumowanie wyników w zależności od rodzaju przedsięwzięć

- Zauważyć można pewną tendencje w ocenie zadowolenia ze współpracy, z kontaktów z pracownikami, ocenie procedur czy ocenie oferty i samego Narodowego Funduszu w zależności od rodzaju prowadzonego przedsięwzięcia w 2012r. Najlepszą ogólną ocenę wykazują firmy, które prowadziły branżowe przedsięwzięcia. Ze względu jednak na małą liczebność grupy (zarówno wśród beneficjentów jak i wnioskodawców) wyniki te należy traktować pogładowo.
- Firmy starające się o dofinansowanie projektów inwestycyjnych oceniły zadowolenie ze współpracy i pracowników Narodowego Funduszu lepiej niż firmy nieinwestycyjne.
- Nie widać większego zróżnicowania w ocenia Narodowego Funduszu wśród firm o małych i dużych przedsięwzięciach (niezależnie czy są to beneficjenci czy wnioskodawcy).





ogólna ocena współpracy z NFOŚiGW

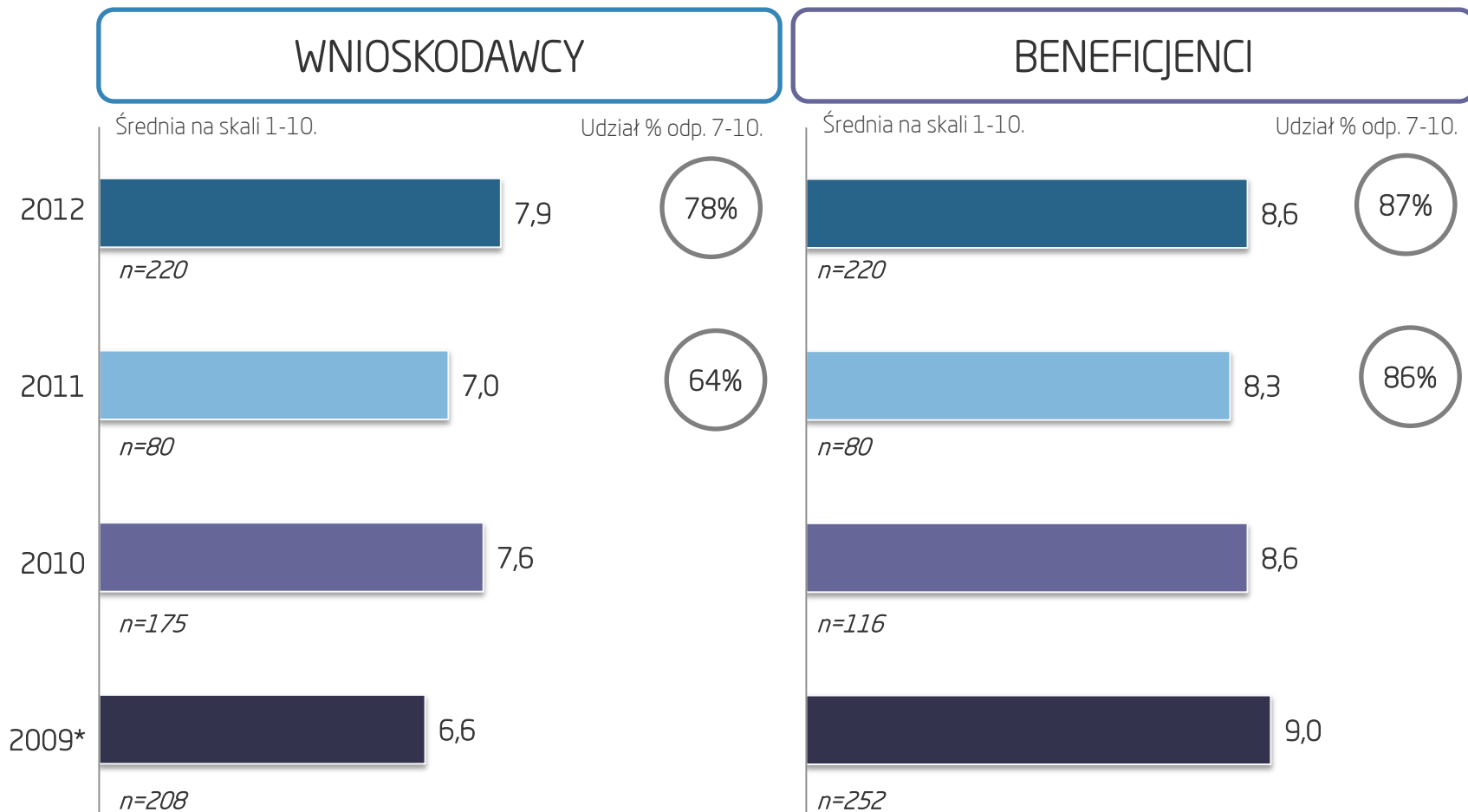


- Ogólne zadowolenie ze współpracy z NFOŚiGW w 2012 roku zostało ocenione wysoko. 78% wnioskodawców i 87% beneficjentów oceniło pozytywnie współpracę. W porównaniu z poprzednimi latami zadowolenie wzrosło w obu grupach. Wśród wnioskodawców średnie zadowolenie na 10-cio stopniowej skali wzrosło z poziomu 6,6 w 2009r. do poziomu 7,9 w 2012r., natomiast wśród beneficjentów z 8,6 w 2009r. do 9,0 w 2012r. Zdecydowana większość badanych (82% wnioskodawców i 89% beneficjentów) poleciłaby również współpracę z NFOŚiGW innej zaprzyjaźnionej firmie lub instytucji.
- Aspektem szczególnie zachwalanym we współpracy z NFOŚiGW jest dobry kontakt i dogodna komunikacja (odpowiedź tą wskazało 30% wnioskodawców i 18% beneficjentów). Badani docenili również szeroką ofertę różnego rodzaju dotacji / dofinansowań oraz wysokie kompetencje pracowników i wysoką jakość obsługi (odpowiednio 12% wnioskodawców i 14% beneficjentów).
- 43% wnioskodawców i 60% beneficjentów nie dostrzega słabych stron we współpracy z Narodowym Funduszem, a 44% wnioskodawców i 63% beneficjentów nie ma również uwag dotyczących elementów wymagających poprawy. Wśród aspektów, nad którymi można byłoby popracować znalazły się: długi czas oczekiwania na decyzję, długotrwanie i zbyt skomplikowane procedury oraz zbyt duża biurokracja.



Proszę powiedzieć na ile jest Pan(i) ogólnie zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)”, a 10 „bardzo zadowolony(a)”.

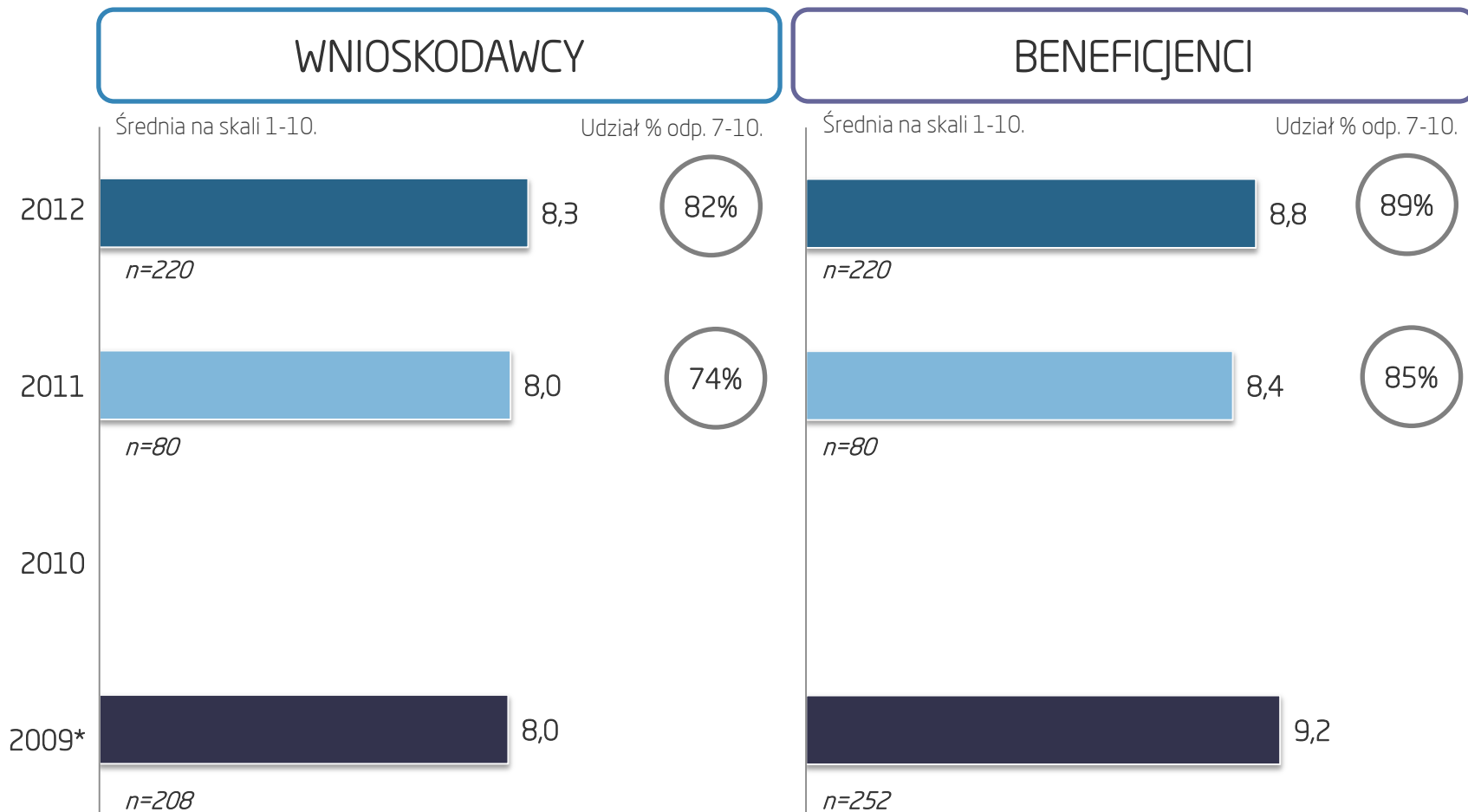


* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.



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

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie nie”, a 10 „zdecydowanie tak”.



* W 2009r. i 2011r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.

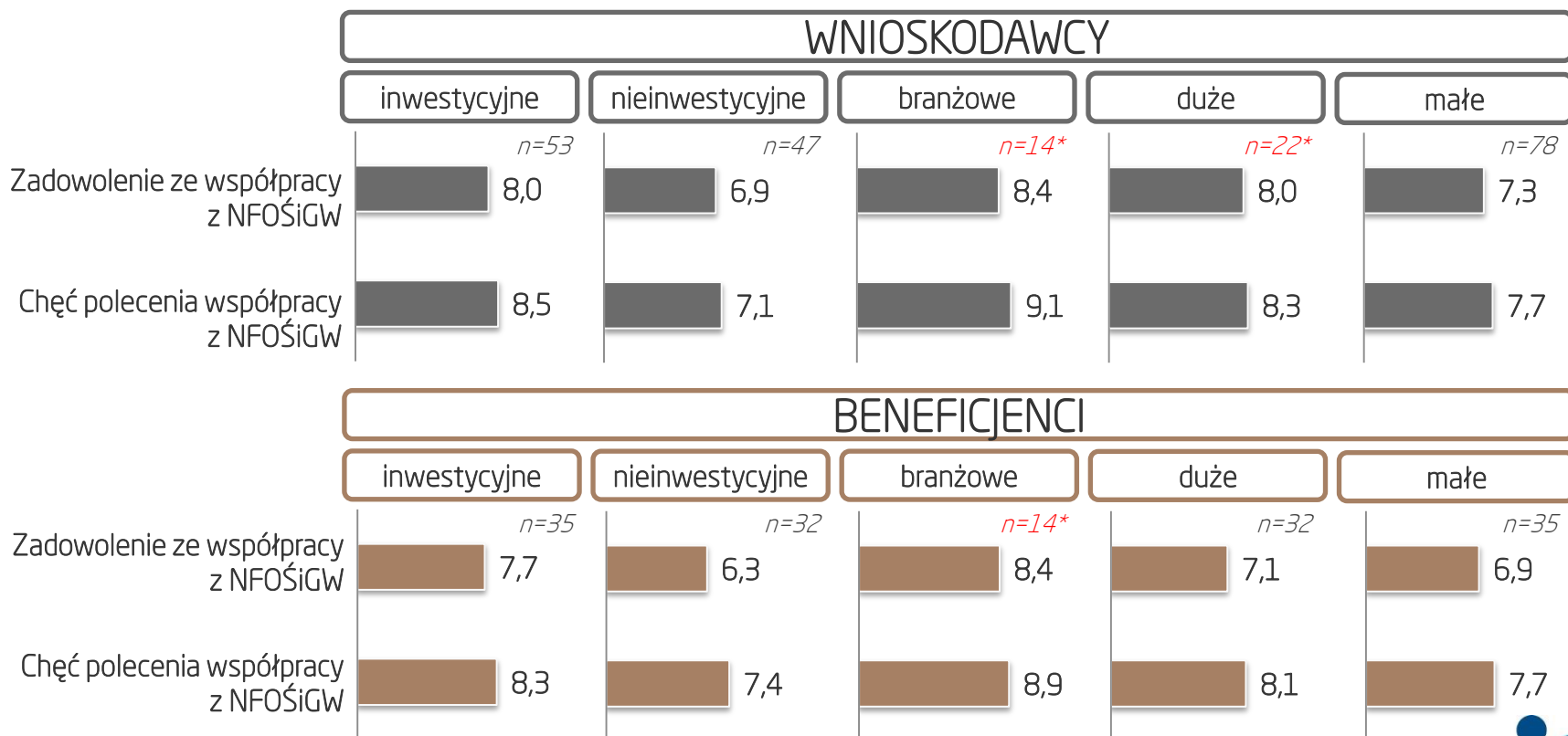


Proszę powiedzieć na ile jest Pan(i) ogólnie zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)”, a 10 „bardzo zadowolony(a)”.

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

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie nie”, a 10 „zdecydowanie tak”.



* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.



Dlaczego nie polecił(a)by Pan(i) współpracy z NFOŚiGW?
cytaty Respondentów

WNIOSKODAWCY

n=13

- *brak kompetencji*
- *czas rozpatrywania wniosków jest za długi, procedura rozliczania rat dotacji całkowicie przekracza wszelkie normy*
- *instytucja niesprawna, bardzo długo rozpatruje wnioski, pracownicy niekulturalni*
- *mało czytelne przepisy regulujące jej działalność*
- *mało przejrzyste procedury, problemy z dotarciem do informacji na etapie rozliczania projektu*
- *nieelastyczni, nieinnovacyjni*
- *nie jest wiarygodna ani upolityczniona instytucja*
- *to ostateczność dla organizacji, które realizują edukację ekologiczną; kumulacja środków w tej instytucji jest bardzo niekorzystna*
- *zbyt duża biurokracja i niejasne procedury, mały przepływ informacji dot. uzupełniania wniosków*
- *ze względu na podejrzenia korupcji w NFOŚiGW*

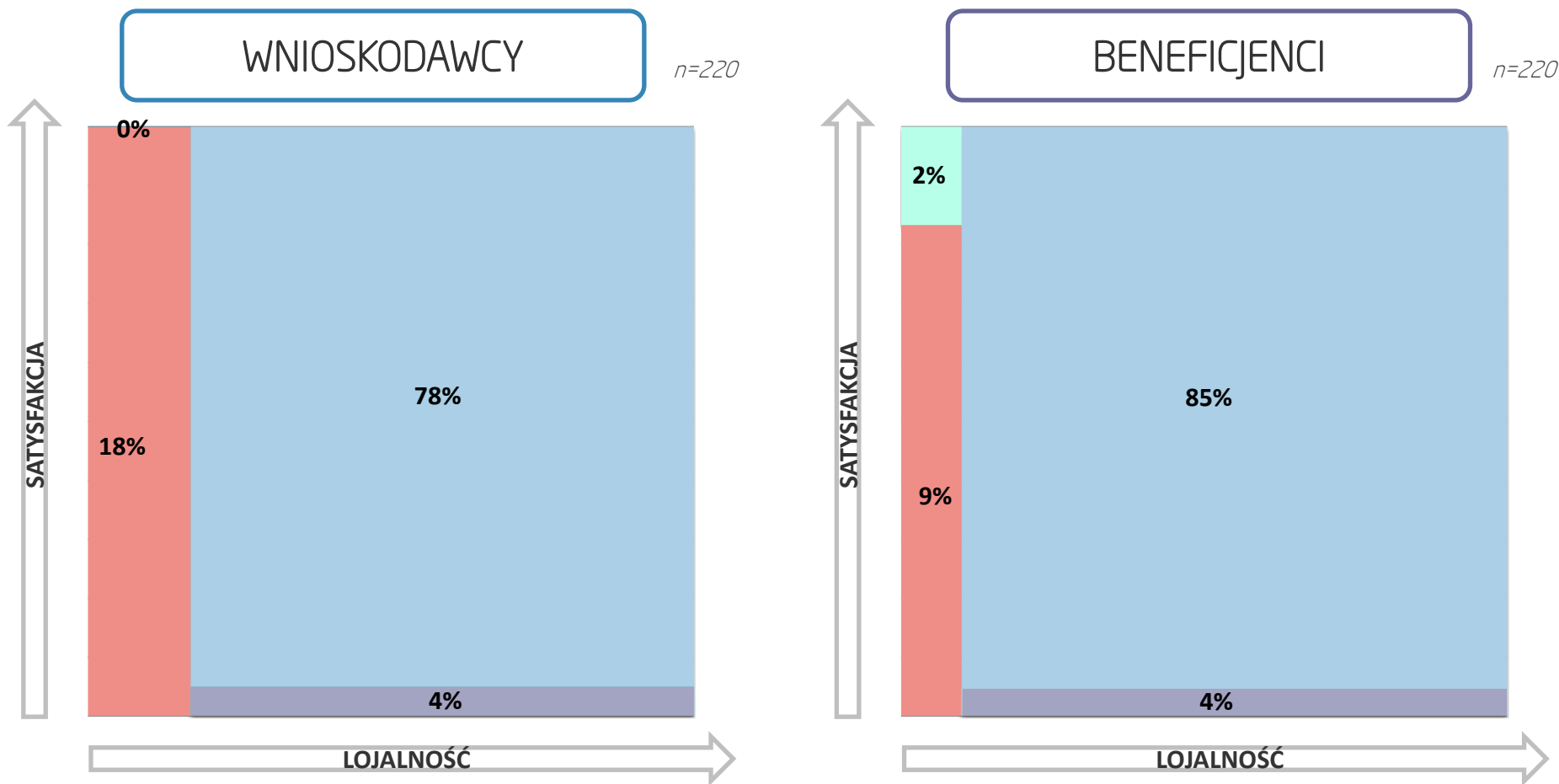
BENEFICJENCI

n=4

- *bo choć oferta finansowa jest atrakcyjna to kwestia późniejszej realizacji projektów i ich rozliczania jest udręką*
- *procedury są bardzo problemowe i zawiłe; pracownicy NFOŚiGW próbują za bardzo wpływać na merytorykę projektu już podczas jego realizacji; zasady tworzenia budżetu nie pozwalają na godne wynagrodzenie osób zarządzających projektem; NFOŚiGW przedkłada ilość działań nad jakość*
- *skomplikowana procedura, biurokracja, brak przejrzystych informacji*
- *niezbyt jasne procedury i tworzenie ich w trakcie projektu*



Typologia beneficjentów i wnioskodawców na podstawie satysfakcji i lojalności



- Apostołowie** (usatysfakcjonowani i lojalni)
- Interesowni** (usatysfakcjonowani, ale nielojalni)
- Zakładnicy** (lojalni, ale nieusatysfakcjonowani)
- Terroryści** (nieusatysfakcjonowani i nielojalni)



Wszyscy badani, zarówno beneficjenci, wnioskodawcy i jak przedstawiciele mediów pozytywnie oceniają współpracę z NFOŚiGW.

W przypadku beneficjentów i wnioskodawców dobra ocena współpracy z NFOŚiGW wynika przede wszystkim z dostrzegania wspólnych celów i interesu łączącego NFOŚiGW i klientów.

Przykładowe wypowiedzi badanych:

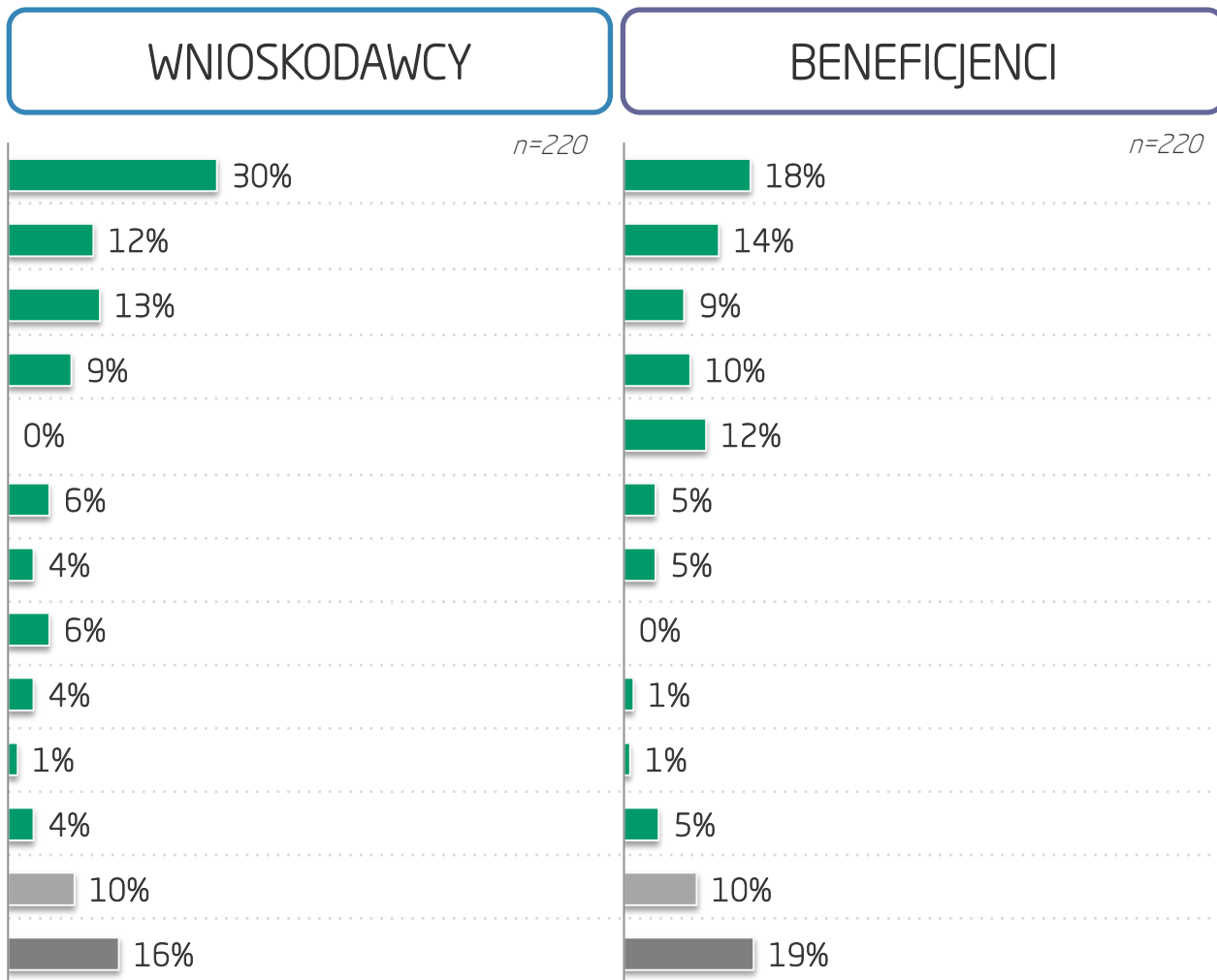
 *Nie jest źle. Jest przyjemny i stosunkowo łatwy kontakt. (wnioskodawca, Trójmiasto)*

 *Oni wiedzą, że nasz sukces będzie ich sukcesem. A bez naszego sukcesu oni nie będą mogli wykazać się sukcesem. (beneficjent, Trójmiasto)*

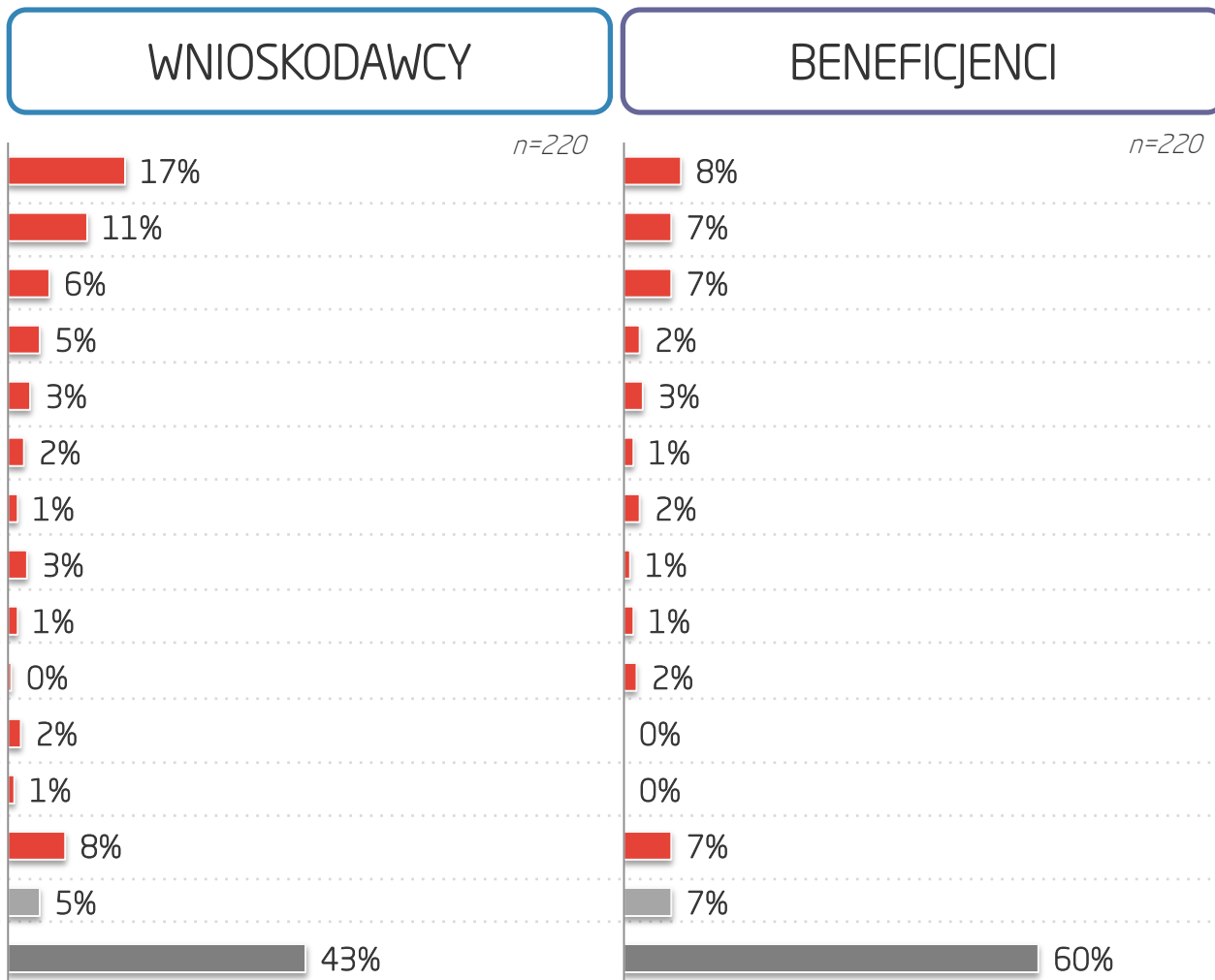
 *Gramy do jednej bramki. Im też zależy, żebyśmy w pracy zrobili dobrze, skończyli w terminie i nam zależy na tym samym efekcie końcowym. (beneficjent, Warszawa)*



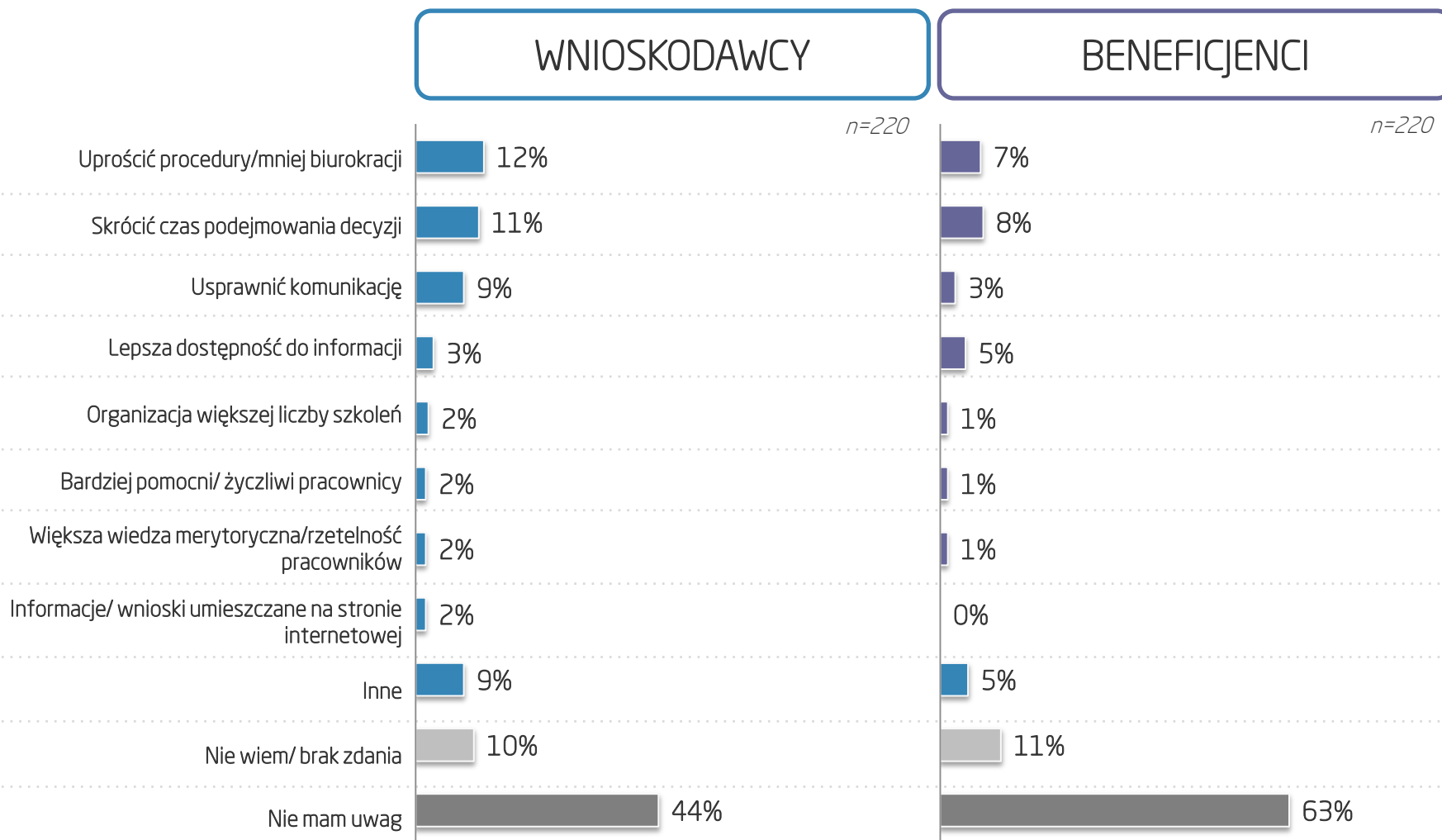
Z jakich aspektów współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej jest Pan(i) szczególnie zadowolony(a) i chciał(a)by Pan(i), aby zostały one utrzymane na niezmiennym poziomie?



Z jakich aspektów współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej jest Pan(i) szczególnie niezadowolony(a) i dlaczego?



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



Czy w 2012 roku podpisywał(a) Pan(i) umowę z NFOŚiGW po raz pierwszy?

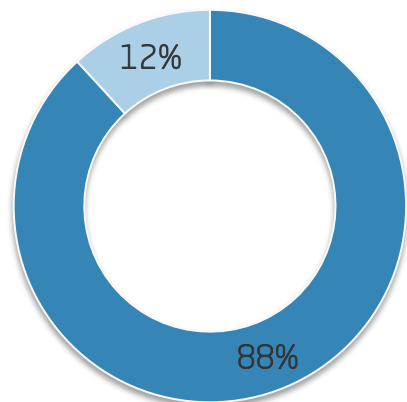
WNIOSKODAWCY

n=220

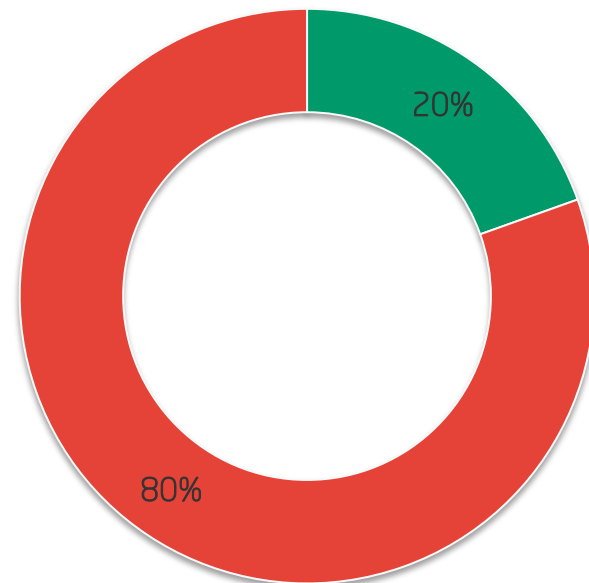
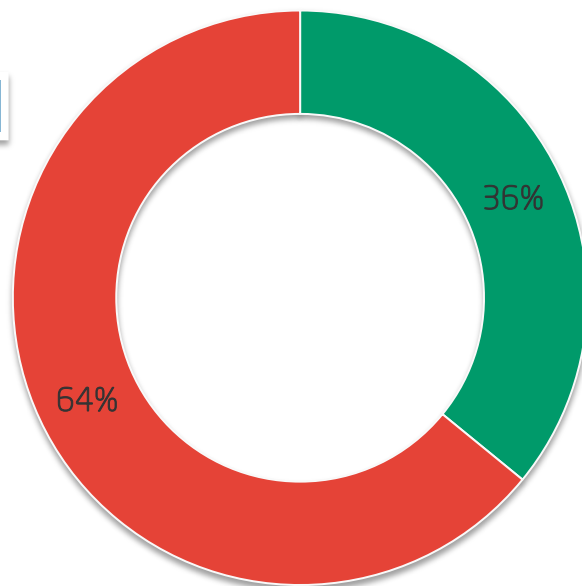
BENEFICJENCI

n=220

Jaka była decyzja NFOŚiGW dotycząca złożonego przez Pana(ią) wniosku?



- wniosek został przyjęty
- wniosek został odrzucony

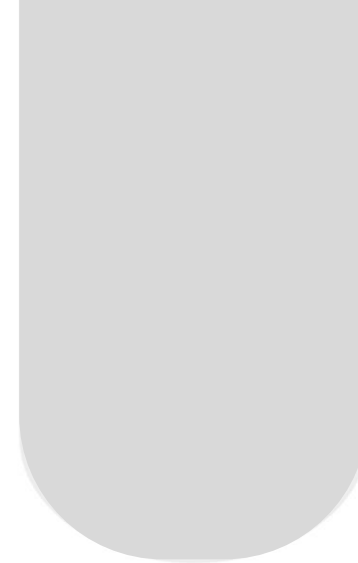
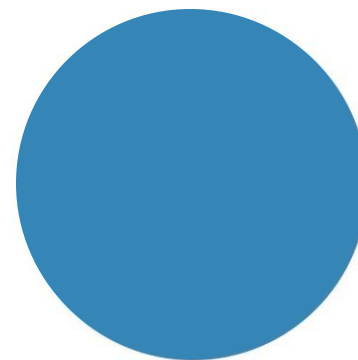


- Tak
- Nie, współpracowaliśmy z NFOŚiGW już wcześniej





ocena kontaktów z pracownikami



- Kontakt telefoniczny i mailowy to najczęściej wykorzystywane formy kontaktowania się z pracownikami Narodowego Funduszu. W 2012r. wzrósł odsetek osób wykorzystujących pocztę elektroniczną do kontaktu z pracownikami kosztem spotkań osobistych.
- Ogólna ocena kontaktów z pracownikami od kilku lat utrzymuje się na niezmiennym, wysokim poziomie. 80% wnioskodawców i 90% beneficjentów pozytywnie oceniło kontakt z pracownikami.
- Czas oczekiwania na odpowiedź został uznany za krótki przez 51% wnioskodawców i 68% beneficjentów. Wszyscy przedstawiciele mediów, którzy kontaktowali się z NFOŚiGW uzyskali odpowiedź od pracowników Narodowego Funduszu. Otrzymana odpowiedź w każdym z przypadków była wyczerpująca, a czas oczekiwania na odpowiedź został uznany za wystarczający lub nawet krótki.
- Poza dostępnością pracowników, która została oceniona na średnim poziomie 7,6, pozostałe aspekty oceny pracowników jak: wysoka kultura osobista, rzetelność, uczciwość, bezstronność, profesjonalizm, zaangażowanie w pomoc otrzymały średnią notę powyżej 8. Ocena poszczególnych elementów utrzymuje się na wysokim poziomie od kilku lat. **Beneficjenci ogólnie lepiej ocenili kontakt z pracownikami Narodowego Funduszu niż wnioskodawcy.**
- 42% wnioskodawców i 53% beneficjentów nie widzi problemów w kontaktach z pracownikami Narodowego Funduszu. 16% beneficjentów i 15% wnioskodawców narzeka na dostępność pracowników (osobistą, telefoniczną czy mailową).



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 oznacza „bardzo niezadowolony(a)”, a 10 „bardzo zadowolony(a)”.

MEDIA

n=10



8 na 10 przedstawicieli mediów jest zadowolonych* z kontaktów z pracownikami NFOŚiGW.

* Udzielili odpowiedzi od 7 do 10 na 10-cio stopniowej skali.

WNIOSKODAWCY

Średnia na skali 1-10.

Udział % odp. 7-10.

2012



7,9

80%

n=220

2011



7,8

76%

n=80

2010



7,7

n=175

2009

BENEFICJENCI

Średnia na skali 1-10.

Udział % odp. 7-10.

2012



8,8

90%

n=220

2011



8,4

86%

n=80

2010



8,4

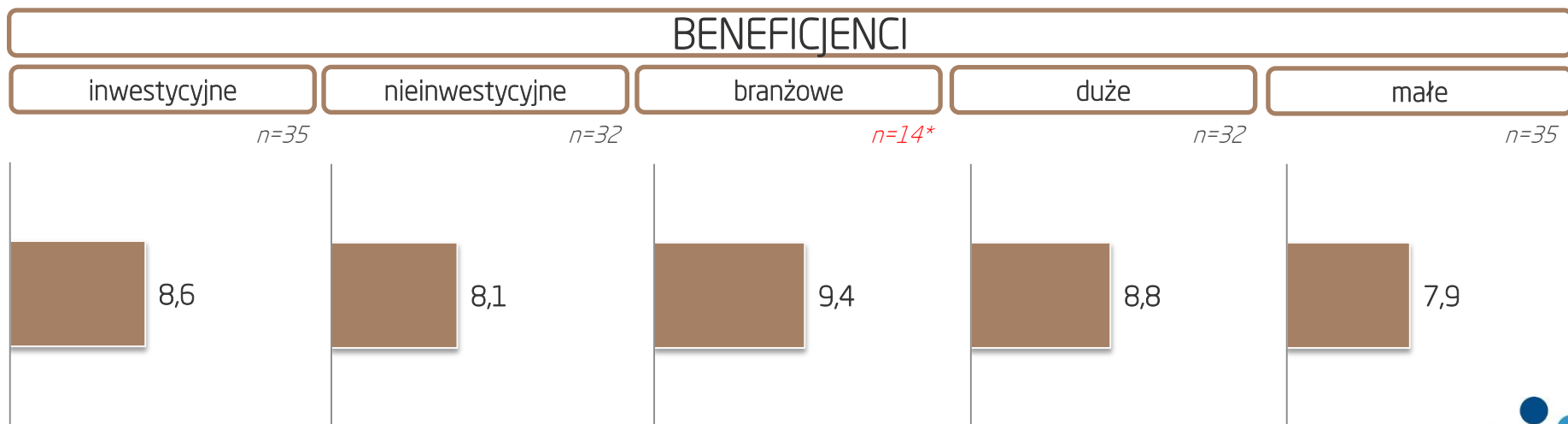
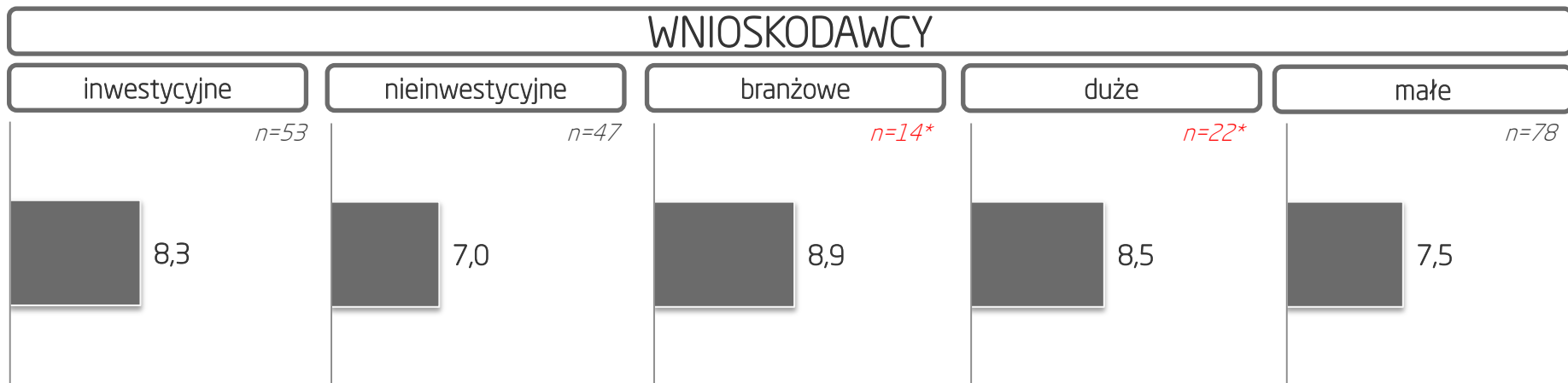
n=116

Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.



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)?

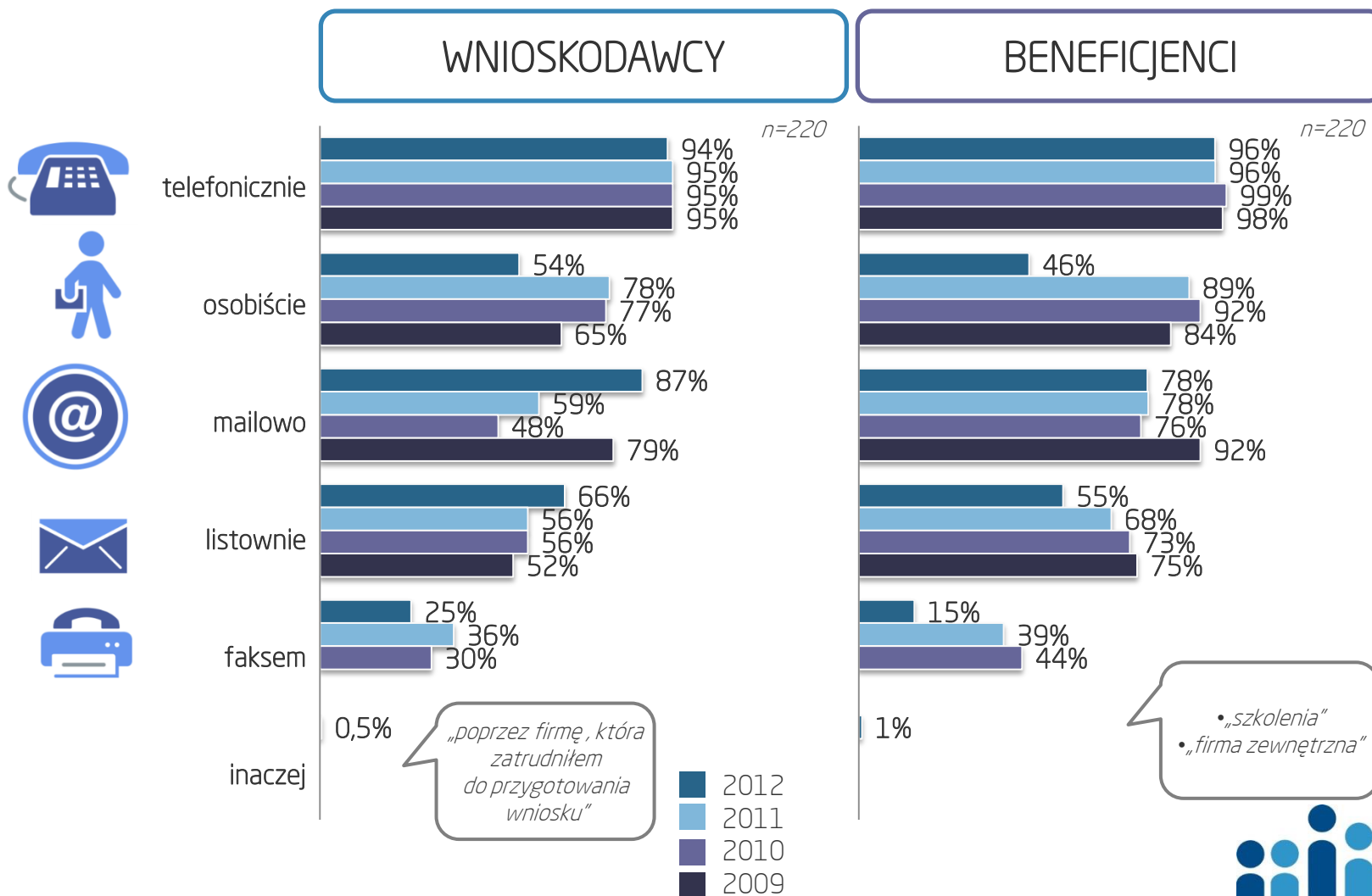
Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)”, a 10 „bardzo zadowolony(a)”.



** Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować poglądowo.*

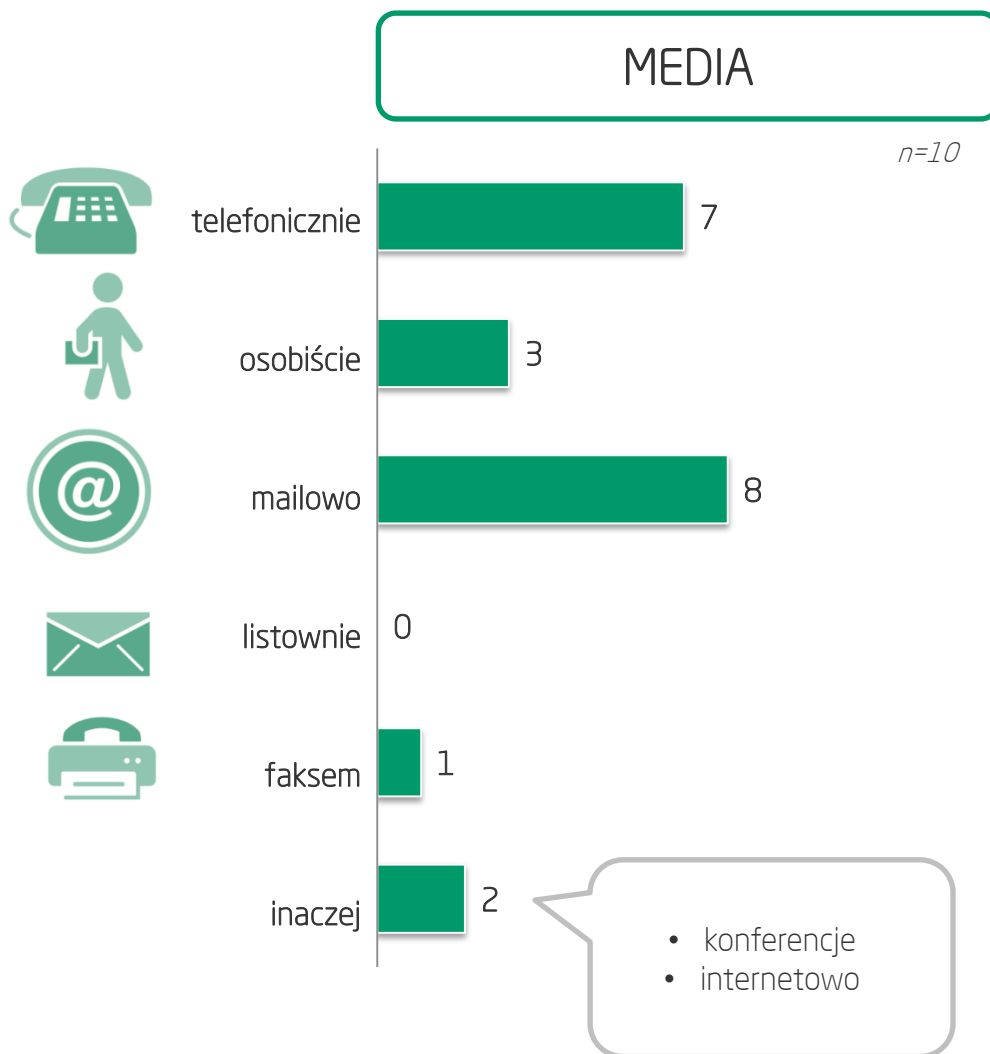


W jaki sposób kontaktował(a) się Pan(i) z pracownikami Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?



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

ze względu na małą liczebność grupy na wykresie pokazano liczbę osób, które wskazały daną odpowiedź



Jakie informacje chciał(a) Pan(i) uzyskać?

- dofinansowanie do programu likwidacji niskiej emisji
- dopłaty do kolektorów słonecznych
- dot. dopłaty do domów energooszczędnych
- dot. dofinansowania czasopism
- dot. dofinansowań programów
- energetyka wiatrowa
- na temat zasad funkcjonowania programów dofinansowania
- oszczędnościowych źródeł ciepła, inteligentnych sieci energetycznych oraz sprawy związane ze śmieciami
- program wsparcia energooszczędności



Komunikacja z NFOŚiGW jest oceniana przez badanych pozytywnie. Często jest to wynikiem wypracowanego z czasem efektywnego wzorca współpracy.

Beneficjenci mający wcześniejsze doświadczenia z dokumentacją aplikacyjną zauważają **powiększenie liczby procedur** przekładające się na zwiększenie liczby dokumentów.

Dokumentacja może być problematyczna dla osób składających wnioski po raz pierwszy.

Jeden z beneficjentów wskazał jako problem nieprecyzyjne informacje dotyczące skreślania bądź pozostawiania pustej rubryki w dokumentach. Powinno być jasno opisane: „jeśli sprawa nie dotyczy proszę zostawić pustą” lub „jeśli sprawa nie dotyczy proszę skreślić”.

Usprawnieniem komunikacji w przypadku długotrwałych projektów są spotkania z pracownikami Narodowego Funduszu. Są one bardzo pomocne w wyjaśnianiu pojawiających się niejasności czy wątpliwości zarówno beneficjentów, jak i wnioskodawców.

Strona internetowa jest zdaniem badanych przydatnym źródłem aktualnych informacji i wzorów dokumentów. Beneficjenci i wnioskodawcy nie zaglądają na nią regularnie – jedynie w razie wyraźnej potrzeby znalezienia konkretnych informacji. Strona www jest czytelna, a zakładki ułatwiają wyszukiwanie.

Pozytywnie ocenione zostało umieszczenie na stronie internetowej sekcji dotyczącej najczęściej popełnianych przez beneficjentów/wnioskodawców błędów oraz instrukcje jak ich uniknąć.

Częściej ze strony internetowej korzystają przedstawiciele mediów. Chwalą oni dostęp do dokumentów na stronie, często je wykorzystują w swoich publikacjach.



Korespondencja e-mail jest obok kontaktu telefonicznego podstawową formą kontaktu z NFOŚiGW.

Charakteryzuje ją zazwyczaj formalny, ale jednocześnie zrozumiały język – standardowa formuła kontaktów urzędowych. W przypadkach kiedy informacje przekazane drogą telefoniczną są niejasne lub niepełne, badani starają się uzyskać bardziej precyzyjne odpowiedzi drogą mailową.

Ważne jest informowanie drogą mailową o aktualizacjach wzorów dokumentów. Jednak dla części badanych nie jest ono skuteczne i powinno być potwierdzone w rozmowie telefonicznej, ponieważ można przeoczyć email z informacją o zmianie wzorów.

Efektywna komunikacja jest szczególnie istotna w przypadku instytucji znajdujących się poza Warszawą. Dzięki niej beneficjenci mogą wyjaśniać bieżące sprawy na odległość, bez konieczności wizyt w siedzibie NFOŚiGW.



-  *Komunikacja na obecną chwilę jest zadowalająca. (wnioskodawca, Trójmiasto)*
-  *Ja myślę, że jeśli chodzi o komunikację to tu niewiele można poprawić. (wnioskodawca, Trójmiasto)*
-  *Mamy organizowane od pewnego czasu spotkania w Narodowym Funduszu pod koniec tych zadań realizowanych w ramach projektu. To bardzo dobrze wpływa, bo te sprawy są w jednym miejscu, w jednym czasie, w większym gronie ustalane. To daje ścieżkę na to co należy robić. (beneficjent, Warszawa)*
-  *Bardzo chwalebę sobie wszelkiego rodzaju spotkania. I robocze, i takie bardziej wspólne spotkania beneficjentów ogólnopolskich. To jest dla nas duże pole do zebrania doświadczeń, do wymiany doświadczeń. Tym bardziej, że wszyscy jedziemy na tym samym wózku i jest wymiana doświadczeń. Jestem bardzo zadowolony z tego, że właśnie Narodowy Fundusz umożliwia nam spotkania. (beneficjent, Trójmiasto)*
-  *Cenię sobie u współpracowników to, że przekazują informacje w takiej formie, w jakiej sami by chcieli taką informację uzyskać. To jest rzadka umiejętność i bardzo sobie cenię tą merytorykę przekazywania informacji. To nie jest lanie wody. Dostaję informację krótką, treściwą i praktycznie dającą mi odpowiedź na postawione przeze mnie pytanie: albo w tą, albo we wtą. (beneficjent, Trójmiasto)*
-  *Zważywszy na odległość między Gdańskiem, a Warszawą i kłopoty komunikacyjne, to zaspokajają i bardzo dobrze, że nie trzeba na przykład jeździć, żeby coś ciągle podpisywać, albo coś uzgodnić, bo wtedy to jest dokuczliwe dla wszystkich. (beneficjent, Trójmiasto)*
-  *Jeżeli czegoś nie wiedzą, to się sami dowiadują i później wracają z gotową odpowiedzią. (beneficjent, Trójmiasto)*
-  *Czasami mam wrażenie, że nie kontaktuję się z publiczną instytucją, ale prywatną firmą obsługiwaną przez różne agencje piarowe. Chodzi o tę samą sprawność działania i taką umiejętność dotarcia do informacji. (media)*



Istotnym problemem dotyczącym komunikacji z NFOŚiGW, podkreślanym przez wnioskodawców i beneficjentów jest brak wystarczających informacji dotyczących obecnego statusu postępowania – rozpatrywania wniosku i rozliczeń.

Rekomendacje zmian proponowane przez badanych:

- **BENEFICJENCI I WNIOSKODAWCY:**
- stworzenie platformy internetowej, systemu informującego o statusie wniosku - badani chcieliby mieć możliwość sprawdzenia na jakim poziomie jest wniosek – obecnie system informowania jest zbyt ogólny. Poszczególne działy w NFOŚiGW wpisywałyby wpłynięcie wniosku, weryfikację formalną i merytoryczną. Informacje takie byłyby pomocne dla wnioskodawców i beneficjentów, gdyż mają oni często problem ze zlokalizowaniem wniosku.
- serwis informacyjny, w którym można uzyskać informacje dotyczące bieżących, realizowanych przez NFOŚiGW projektów – obecnie nie do wszystkich zainteresowanych docierają takie informacje.
- newsletter.
- **MEDIA:** stworzenie mobilnej strony www – ważny dostęp do strony ze smartfona.





My nie zawsze wiemy gdzie, kto powoduje kłopoty. Czy to NFOŚ zawinił, bo ktoś za długo rozpatrywał nasz wniosek, czy to Ministerstwo Finansów przetrzymało. Tu by się przydał taki system informacji, żebyśmy wiedzieli co z naszym wnioskiem się dzieje i czy on jest przetrzymany, czy nie jest, czy jest odrzucony, czy ktoś ma wątpliwości. (beneficjent, Warszawa)



Jakby sobie Narodowy Fundusz zafundował platformę internetową, na której by można śledzić, na jakim etapie rozpatrywania jest wniosek. gdybyśmy mieli do tego wgląd, to byśmy ich nie nękali tak telefonami. Byśmy przynajmniej wiedzieli, gdzie ten wniosek się znajduje, nie byłoby takiego obłędu, poszukiwania. (beneficjent, Warszawa)



Ale może, gdyby był newsletter o planach Narodowego Funduszu, albo o tym, że jest uruchamiany jakiś program, że środki są przeznaczane na ten... co możemy czasem pominąć. To pewnie było by, jeżeli nie mają, to było by wskazane. Ale nie wiem, bo nie sprawdzałem. (beneficjent, Trójmiasto)



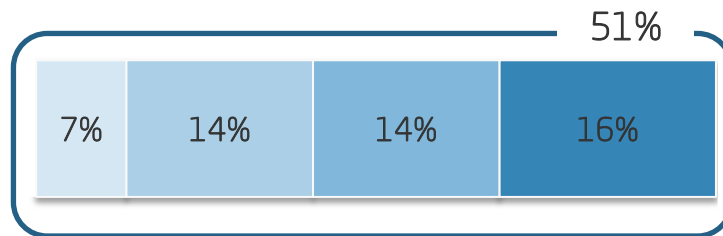
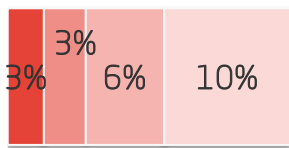
Jak ocenia Pan(i) czas oczekiwania na odpowiedź?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie długi”, a 10 „zdecydowanie krótki”.

WNIOSKODAWCY

n=220

6,6

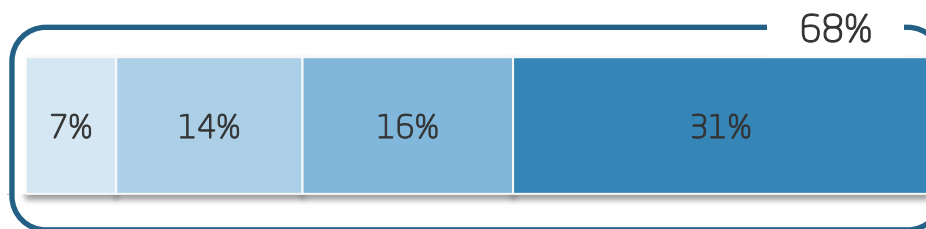
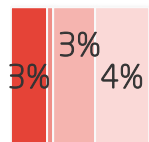


■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10

BENEFICJENCI

n=220

7,6

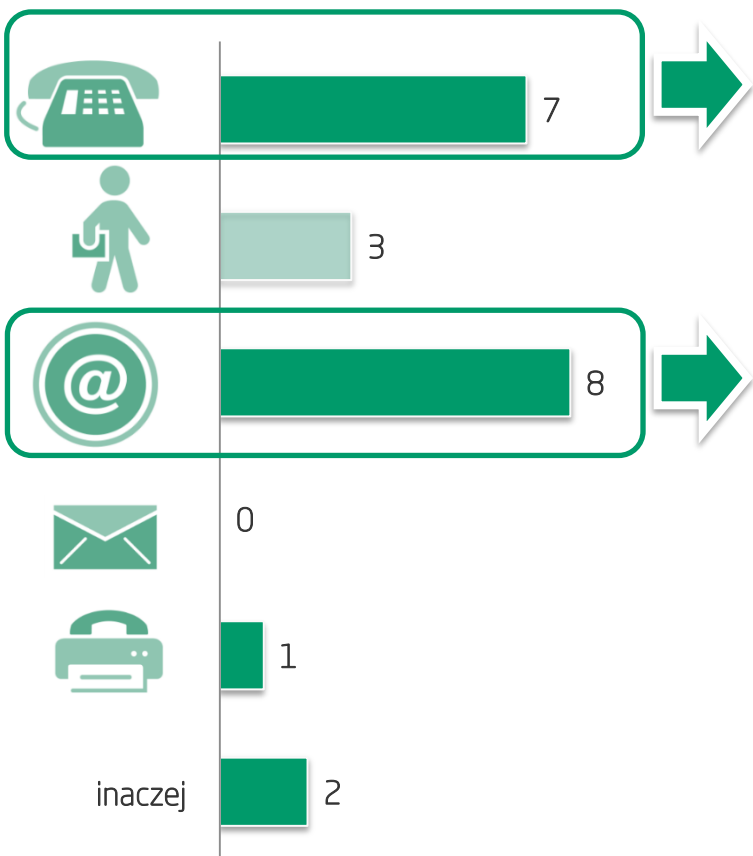


Średnia na skali 1-10.



MEDIA

n=10



Wszystkie osoby, które kontaktowały się z NFOŚiGW **telefonicznie uzyskały odpowiedź** od pracowników Narodowego Funduszu. Otrzymana odpowiedź w każdym z przypadków była **wyczerpująca**, a czas oczekiwania na odpowiedź został uznany jako wystarczający lub nawet jako krótki.

Poza jedną osobą, która nie jest w stanie przypomnieć sobie tej sytuacji, pozostali zainteresowani **uzyskali odpowiedź** na zadane **drogą mailową** pytanie. Otrzymana odpowiedź była dla wszystkich wystarczająca. Dwie osoby uznały czas oczekiwania za długi, pozostali badani ocenili czas oczekiwania jako krótki lub wystarczający.



MEDIA

Zespół Prasowy NFOŚiGW został bardzo pozytywnie oceniony w części jakościowej badania.

Pracownicy odpowiedzialni za kontakt z mediami szybko reagowali na pytania i posiadali dużą wiedzę dotyczącą działalności instytucji, przez co skutecznie kontaktowali dziennikarzy z odpowiednimi pracownikami NFOŚiGW. Ponadto wychodzili naprzeciw oczekiwaniom dziennikarzy – np. pytając na kiedy potrzebna jest im informacja do publikacji.

Pozytywnie odbierana była otwartość pracowników odpowiedzialnych za kontakt z mediami oraz swobodna atmosfera kontaktów z nimi.

W razie nieobecności rzecznika prasowego, zawsze dostępny był jego zastępca.



Bardzo dobre biuro prasowe. NFOŚiGW jest jeszcze lepszym przykładem i w redakcji, bo nie tylko ja się zajmuję tematyką ochrony środowiska, stawiamy to jako wzorcowe. (media)



Szybkość, działają szybko i z ich strony rozeznanie w instytucji, którą reprezentują i generalnie w tematyce, którą się ta instytucja zajmuje. (media)



Zaskoczyło mnie, że nie ma takiego przesadnego formalizmu, który generalnie w mediach jest spotykany. Jest takie wszystko bardziej przystępne. Nie ma takiego poczucia, że jest fasada niedostępności zbudowana wokół instytucji, tylko jest bardziej otwarte. (media)



Na ile zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracowników Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) kontakt?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zupełnie się nie zgadzam”, a 10 „całkowicie się zgadzam”.

MEDIA

n=10



9 na 10 badanych*

7 na 10 badanych*

7 na 10 badanych*

Cechują się wysoką kulturą osobistą

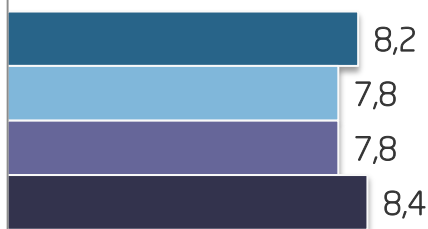
Są rzetelni, uczciwi i bezstronni w swoich działaniach

Są profesjonalni i merytorycznie przygotowani

WNIOSKODAWCY

Średnia na skali 1-10.

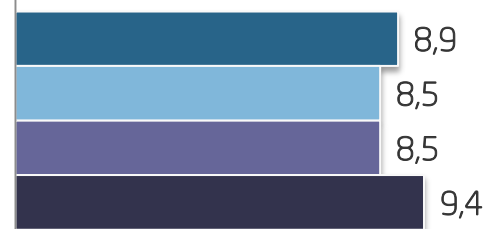
n=220



BENEFICJENCI

Średnia na skali 1-10.

n=220



* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.



Na ile zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracowników Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) kontakt?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zupełnie się nie zgadzam”, a 10 „całkowicie się zgadzam”.

MEDIA

n=10

8 na 10 badanych*

7 na 10 badanych*

8 na 10 badanych*

WNIOSKODAWCY

Średnia na skali 1-10.

n=220

Są dostępni

Są zaangażowani w pomoc

Potrafią w przystępny sposób odpowiedzieć na pytania, udzielić wyjaśnień

BENEFICJENCI

Średnia na skali 1-10.

n=220

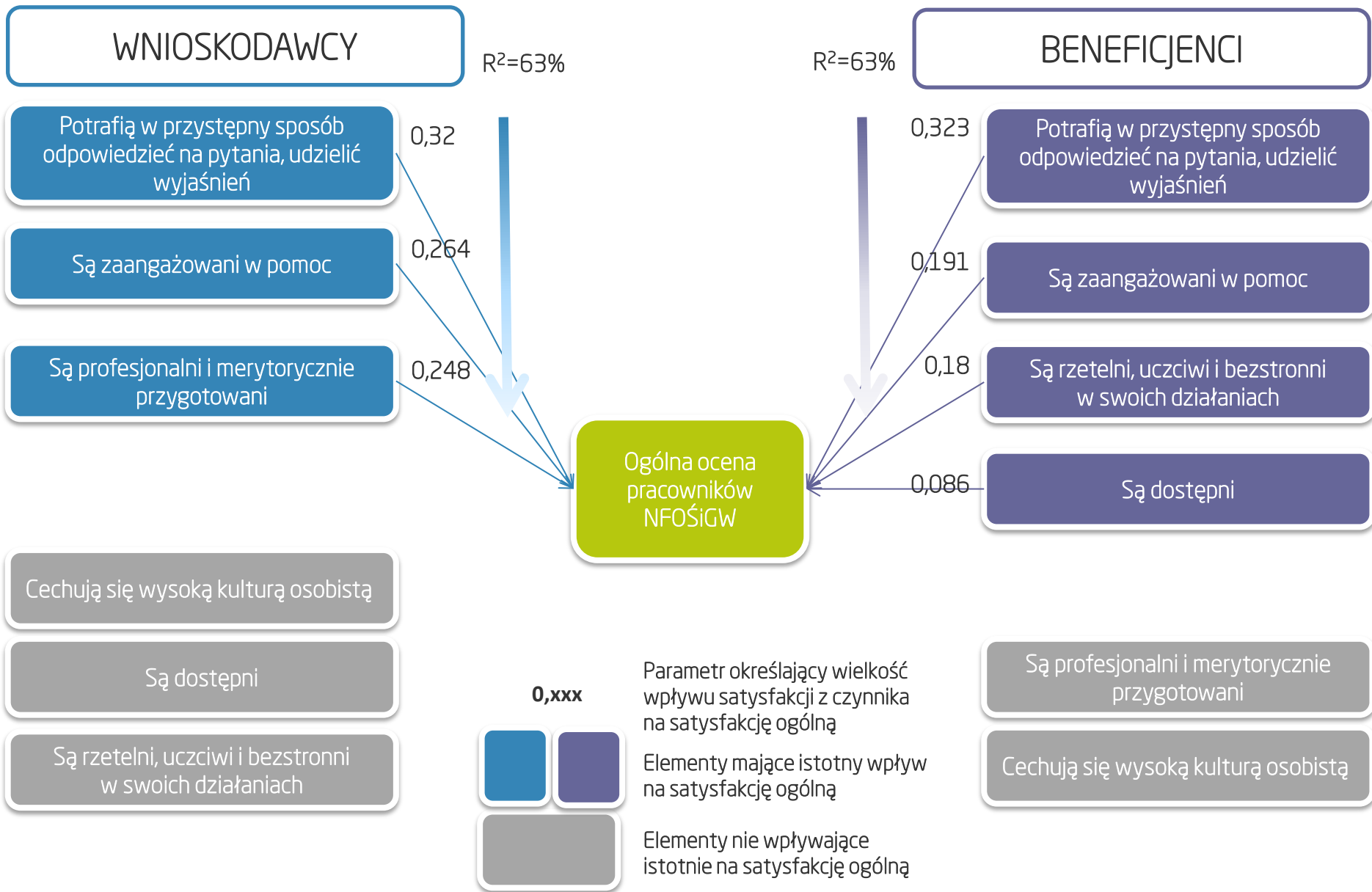


Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.

* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

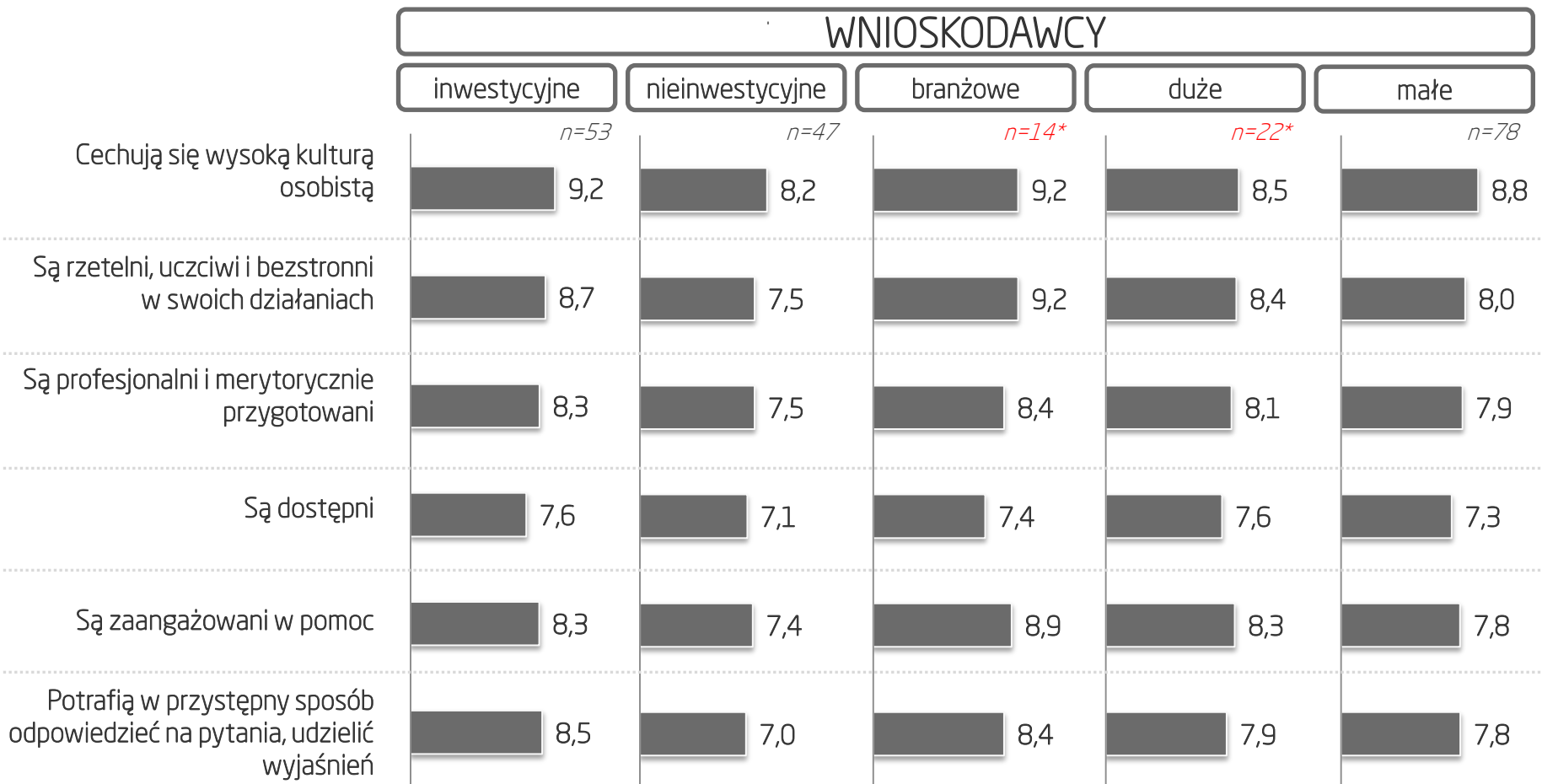


Wpływ szczegółowych ocen na satysfakcję ogólną z pracowników



Na ile zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracowników Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) kontakt?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zupełnie się nie zgadzam”, a 10 „całkowicie się zgadzam”.

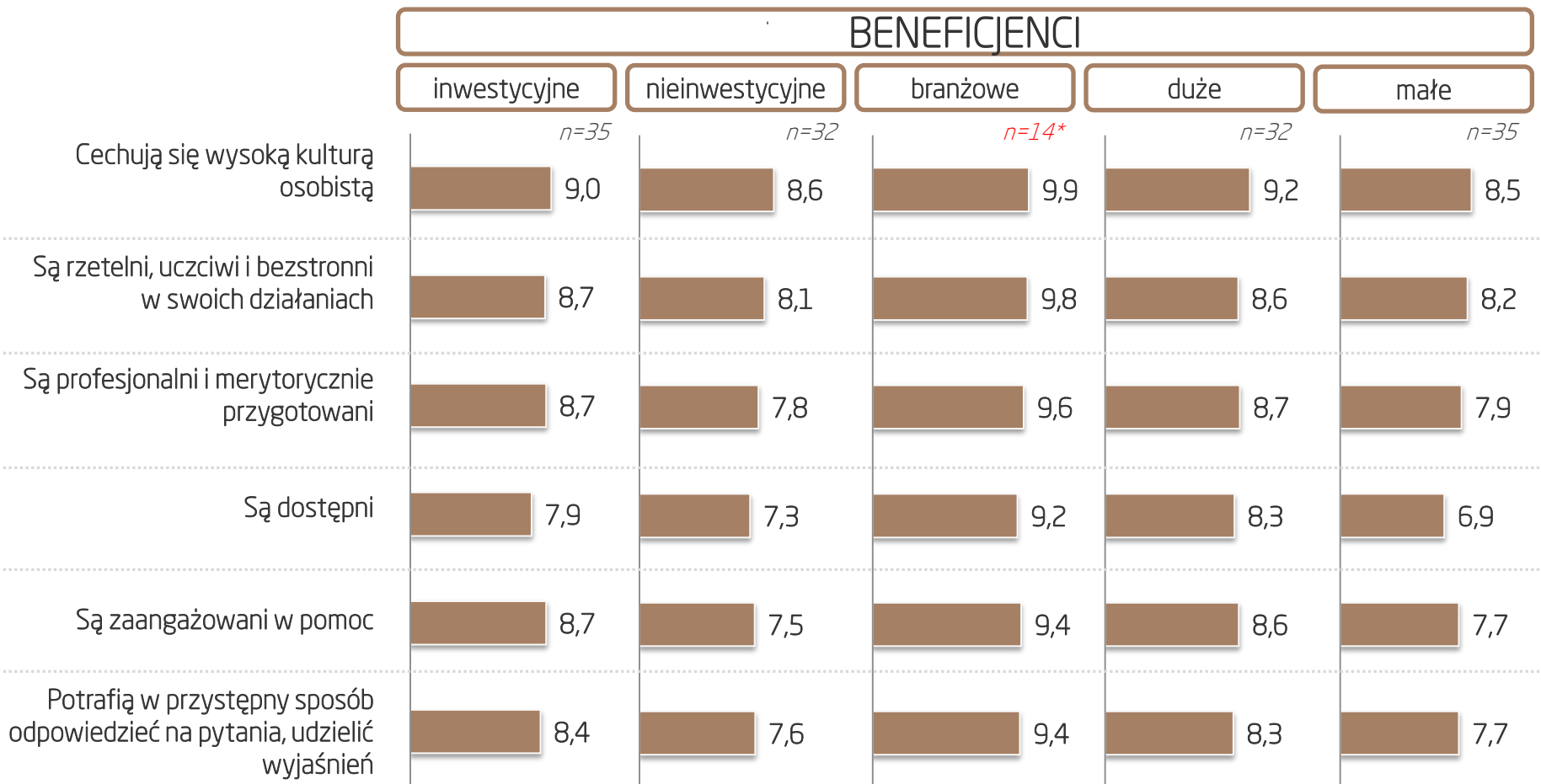


* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.



Na ile zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracowników Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) kontakt?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zupełnie się nie zgadzam”, a 10 „całkowicie się zgadzam”.



* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.



Wszystkie badane cechy pracowników NFOŚiGW zostały ocenione pozytywnie w jakościowej części badania.



KOMPETENTNI I PROFESJONALNI



OSIĄGALNI, PRZYSTĘPNI I OTWARCI



POMOCNI I ZAANGAŻOWANI











KULTURALNI

Również przedstawiciele wnioskodawców, mimo ostatecznego odrzucenia wniosków przez Komisję Europejską, nie kierowali zarzutów wobec NFOŚiGW. Docenione zostało przez nich duże zaangażowanie i podejście pracowników NFOŚiGW do projektu.



Tu bym bardziej właśnie doceniła to, że Narodowy Fundusz stara się jakby wszystkie możliwe projekty, które wchodzą w taką dziwną sferę, raczej zachęcać i raczej pomagać do przygotowań. Nasz wniosek był dobrze przygotowany, tylko tu kwestia zasadnicza była, tak że, nie obarczam tutaj winą, że nas wprowadzili w błąd i myśmy niepotrzebnie się tyle napracowali, a potem i tak i tak nie zostało uznane.(wnioskodawca, Trójmiasto)



-  *Nie ma chyba żadnego pracownika, z którym współpracowałem, że ktoś był wobec mnie niekulturalny, czy niemiły, czy jakiś niechętny do pomocy. Nigdy nie spotkałem się z takim podejściem „Proszę nie dzwonić, nie ma czego wyjaśniać, czy zadzwonić do innej osoby”. (beneficjent, Warszawa)*
-  *Dział merytoryczny, czyli tam gdzie siedzą koordynatorzy – oni za nas umrą. Oni za nas będą umierać. Będą zostawać dla nas po godzinach, będą dzwonić tam gdzie nie mają dzwonić, będą robić rzeczy, których nie powinni robić, ale pomogą nam. (beneficjent, Trójmiasto)*
-  *Oczywiście jak są różne osoby, to wiadomo, że jedna jest bardziej uśmiechnięta i przyjazna, druga mniej, ale generalnie to prowadzi do jednego, że starają się pomóc. Nie oceniam źle. Są osoby, które są top, absolutny, super, rewelacja, super spotkania, super kontakty. Są osoby, które po prostu są jakie są – może są przepracowane. (beneficjent, Warszawa)*
-  *Zawsze w przypadku jakichś pytań, to pracownicy NFOŚiGW starają się nam pomóc, wytłumaczyć jakieś nieścisłości. (beneficjent, Warszawa)*
-  *Czasem brak od razu odpowiedzi, nie wiem czy to jest wada. czasem to wymaga pewnego sprawdzenia i weryfikacji, żeby podać dobrą informację. (beneficjent, Warszawa)*
-  *Jeżeli potrzebują więcej czasu, to informują nas o tym, że za jakiś czas się skontaktują, żeby mogli jeszcze z kimś tam się skontaktować albo uzgodnić stanowisko. (beneficjent, Warszawa)*
-  *Były takie formalne, ale sympatyczne. Ktoś kto musi mnie poinformować, to informuje ale jednocześnie nie jest to taki tryb rozkazowo-rozdzielczy, że się odczuwa dyskomfort w kontakcie z tą osobą. Jest okej. (beneficjent, Trójmiasto)*
-  *W razie jakiegoś problemu zawsze nam służą pomocą. Stwarzają wrażenie, że przestrzegają procedur, ale pomagają nam je zrozumieć i rozwiązać. (wnioskodawca, Trójmiasto)*



Częstotliwość kontaktów z pracownikami NFOŚiGW zależy od etapu współpracy nad projektem. Kontakty z przedstawicielami NFOŚiGW są najbardziej intensywne w trakcie przygotowywania wniosków i negocjacji. W trakcie realizacji projektu kontakty mają miejsce w zależności od potrzeb - od kilku razy w miesiącu do kilku razy w tygodniu. Jest to głównie kontakt telefoniczny i emailowy, rzadziej spotkania robocze.

Bardzo istotnym czynnikiem wpływającym na zadowolenie ze współpracy z NFOŚiGW jest fakt, że badani mają kontakt zazwyczaj z jedną osobą znającą i zajmującą się projektem od początku, a przez to znającą projekt niemal tak samo dobrze jak sami beneficjenci. Kontakty z koordynatorami są dominującymi kontaktami z NFOŚiGW.









W miarę dłuższej współpracy z jedną osobą – kooperacja jest zdaniem beneficjentów bardziej efektywna. Problemy pojawiają się w sytuacjach kiedy konieczna jest praca z nową osobą przy nowym projekcie, lub kiedy dotychczasowy koordynator jest zastępowany przez innego pracownika – może to oznaczać „krok wstecz” i konieczność ponownego wypracowywania ustaleń związanych ze współpracą.

Badani zawsze dobrze wiedzą do kogo należy zgłosić się z daną sprawą bądź problemem. Dzieje się tak dzięki przekazywanym im na samym początku współpracy informacjom dotyczącym osób zajmujących się projektem po stronie NFOŚiGW. Informacje o koordynatorze projektu są zazwyczaj przekazywane drogą formalną (email lub pismo).

Zdarza się jednak, że dodatkowo wnioskodawcy i beneficjenci informowani są o tym drogą telefoniczną.

Część badanych zauważyła, że w ostatnim roku częściej mieli możliwość bezpośredniej rozmowy z pracownikami NFOŚiGW na temat projektów. Wpływa to na ogólne zadowolenie z usług NFOŚiGW, ponieważ spotkania i dwustronne narady, są ich zdaniem bardziej wartościowe niż rozmowa telefoniczna i poczta elektroniczna.



-  *Dostajemy informacje w momencie, kiedy projekt został zaakceptowany, dostajemy informację mailem lub bezpośrednio od osoby, która będzie projekt prowadziła. (beneficjent, Warszawa)*
-  *W korespondencji, która między nami funkcjonuje jest, że osobą prowadzącą dane zadanie jest osoba o takim i takim imieniu, są jej dane i z resztą po dłuższej perspektywie czasowej, te osoby już się zna i mniej więcej jest to jasne. (beneficjent, Warszawa)*
-  *Od koordynatorów dostaję namiary na następne osoby. Wszystkie te osoby lądują u mnie w zeszycie. Mój zeszyt z kontaktami z Narodowego Funduszu jest już dosyć pokaźny. Także dokładnie wiem do kogo dzwonić. (beneficjent, Trójmiasto)*
-  *Z resztą na stronie internetowej jest taka informacja, kto jest koordynatorem programu. (beneficjent, Warszawa)*
-  *W razie występujących problemów wiem, z jaką osobą mam się skontaktować, żeby tą sprawę wyjaśnić. Nie jest to na zasadzie, że dzwonię do nieznajomej osoby, tylko jest to rozmowa osób pracujących na tym zadaniu jakiś czas, czyli znających specyfikę danego zadania. (beneficjent, Warszawa)*
-  *Mieliśmy zmianę koordynatora. Na etapie przygotowania projektu była to pani, na etapie realizacji projektu mamy pana i jestem bardzo zadowolony. Wiadomo, okres taki miesięczny wdrożenia koordynatora, ale to trzeba jednak mieć taką świadomość. (beneficjent, Trójmiasto)*
-  *Jeśli się zastanawiam, mam jakąś wątpliwość co do wypełnienia rubryki we wniosku, czy innej pozycji, mam osobę, mogę zadzwonić i wyjaśnić, żeby nie było później potrzeby korygowania. (beneficjent, Warszawa)*
-  *Mieliśmy taką sytuację, że pani, która z nami współpracowała poszła na zwolnienie lekarskie i pilnie potrzebowaliśmy jakieś informacje, a nie było nikogo, kto mógłby nam udzielić, więc można by z tego wnioskować, że jest niedobór pracowników albo, że nie przekazują sobie swoich prac na czas swoich nieobecności. (wnioskodawca, Trójmiasto)*

Rekomendacje zmian proponowane przez badanych*:

- dbałość o jak najmniejszą rotację pracowników NFOŚiGW – koordynatorów projektów – zmiany osób kontaktowych wiążą się z niedogodnościami dla beneficjentów – konieczne wdrożenie nowej osoby, brak wiedzy dotyczącej specyfiki projektu
- większa dostępność pracowników Departamentu Kontroli

*pojedyncze wypowiedzi badanych



Czego bym oczekiwał, im większa ciągłość między takimi ludzkimi kontaktami na szczeblu właśnie zadań, to będzie sprawniej. (beneficjent, Warszawa)



Gdyby można było zwiększyć troszeczkę dostępność tych ludzi bezpośrednio z Departamentu kontroli. Przeważnie to wygląda tak, że ja się zwracam do koordynatora, on dopiero do Departamentu merytorycznego. Może i to jest lepiej, aczkolwiek ja bym wolał czasem dostać informacje o pół dnia szybciej. (beneficjent, Trójmiasto)



Większość badanych miała trudności ze wskazaniem konkretnych, pozytywnych sytuacji związanych z kontaktami z NFOŚiGW. Zaznaczali, że ogół współpracy jest pozytywny i niełatwo im wyodrębnić szczególnie pozytywne momenty. Jednocześnie nie wskazali żadnych negatywnych sytuacji związanych ze współpracą z Narodowym Funduszem, które zapadły im w pamięć.

Oto wskazane przez badanych POZYTYWNE SYTUACJE:

- wspieranie współpracy i wymiany doświadczeń między beneficjentami,
- wychodzenie z inicjatywą,
- duża otwartość i elastyczność związana z modyfikacją harmonogramu projektu i przesunięciem środków na kolejny okres – bez zbędnych komplikacji,
- pomoc i elastyczność w sytuacji błędu w dokumentacji wniosku,
- integracyjny charakter spotkań z pracownikami NFOŚiGW oraz innych beneficjentów.



Cytaty:

W tym roku np. dostaliśmy maila, że „Uprzejmie przypominamy o zbliżającym się okresie wniosku o płatność” coś takiego. W przypadku zmian to i to należy. Dzięki tej informacji wysłaliśmy stosowny druk. (beneficjent, Trójmiasto)

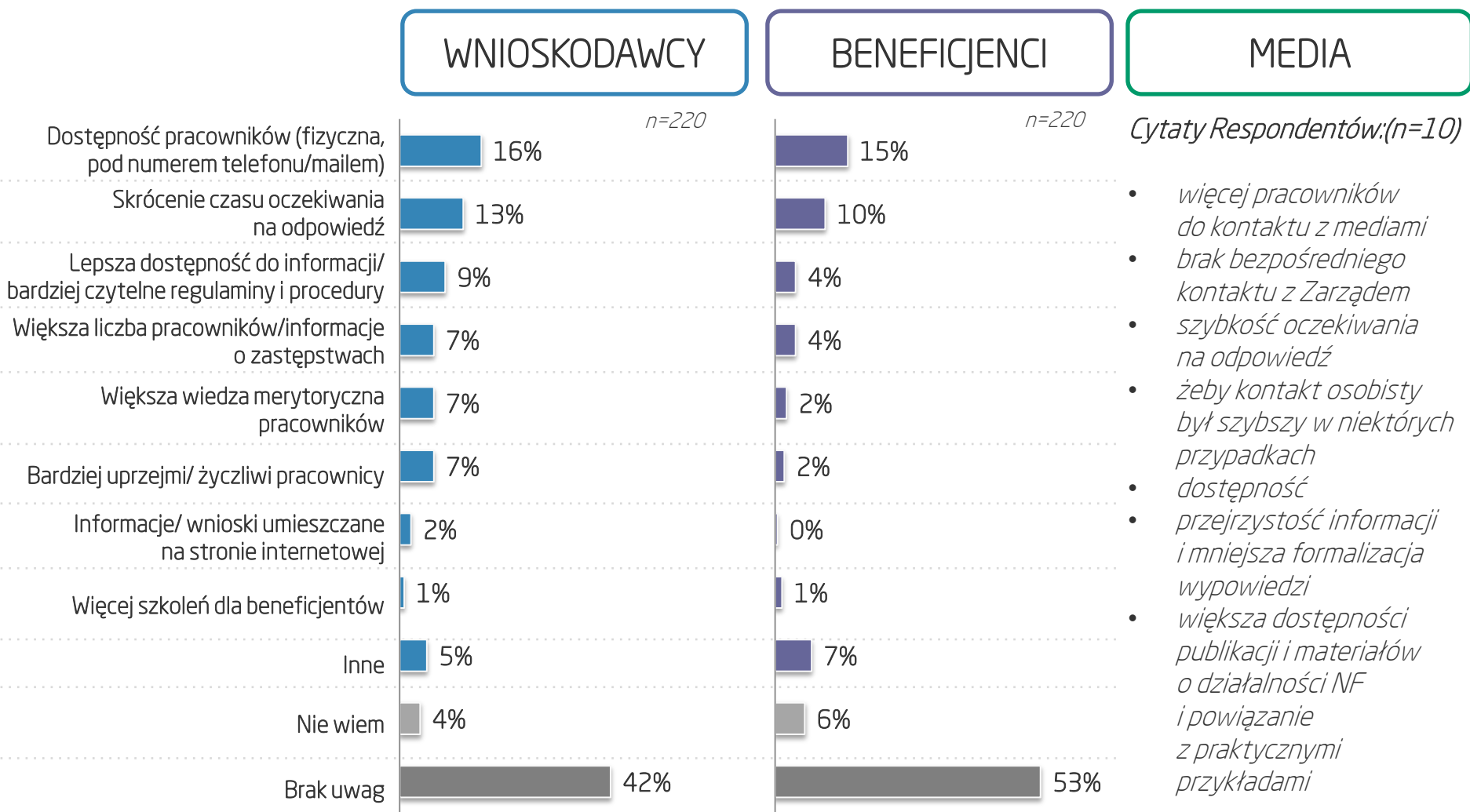
Złożyliśmy wniosek i się okazało, że popełniłam błąd. Panie, były na tyle miłe i uprzejme, że czekały aż ja poprawię. Były takie, bym powiedziała pomocne. Ja myślę, że to nie będzie na ich minus poczytane, bo moim zdaniem jakby działały wbrew procedurom, które mają. Nie powinny już czekać na mnie, tylko koniec, nie wywiązałam się, poprawiłam. Ale duża elastyczność i właściwie takie dążenie do tego żeby pomóc, a nie żeby udupić. (wnioskodawca, Trójmiasto)

Wspólne spaceru podczas szkoleń beneficjentów, gdzie potrafimy sobie pójść, na przykład, właśnie ciekawe miejsce i się nawiązują przyjaźnie. Północ, południe, wschód, zachód... no i Warszawa, jako takie najczęstsze miejsce spotkań... Jest wiele takich przyjemnych, pojedynczych może obrazków, tak, ale składają się one na taką całość, że naprawdę... To są fajni ludzie.(beneficjent, Trójmiasto)



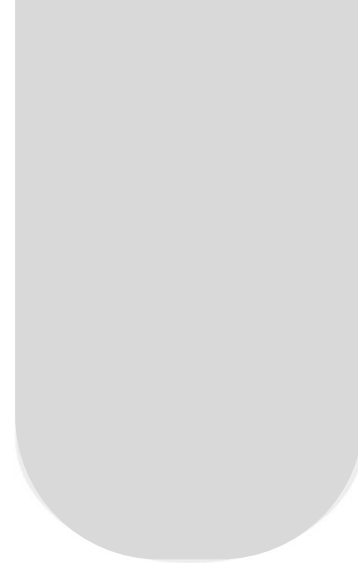
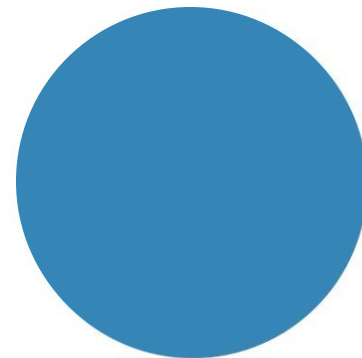
Obszary wymagające poprawy wnioskodawcy i beneficjenci

Co Pana(i) zdaniem powinno zostać poprawione w kontaktach z Narodowym Funduszem Środowiska i Gospodarki Wodnej?





ocena procedur



- Przyjazność procedur została dużo lepiej oceniona przez beneficjentów niż przez wnioskodawców (74% zadowolonych beneficjentów do 55% wnioskodawców).
- W 2012 r. **wysoko oceniono obiektywizm** Narodowego Funduszu (średnia ocena dla wnioskodawców wzrosła z 7,2 w 2011 r. do 8,2 w 2012r., a dla beneficjentów pozostała na tym samym poziomie wynoszącym 8,8). **Poprawiła się opinia dotycząca przejrzystości zasad dofinansowania** (w grupie wnioskodawców średnia ocena wzrosła z 6,8 w 2011r. do 7,4 w 2012r, a w grupie beneficjentów odpowiednio z 8,0 do 8,2) **oraz opinia o przejrzystości procedur** (odpowiednio z 6,8 do 6,9 w grupie wnioskodawców i z 7,2 do 8,1 w grupie beneficjentów).
- Beneficjenci uznali podpisywanie umowy jako etap współpracy, z którego są najbardziej zadowoleni (45% wskazań). Etapem, który budzi najwięcej zastrzeżeń jest uzupełnianie dokumentacji (30% wskazań).
- Wnioskodawcy najlepiej ocenili etap spotkań informacyjnych, dni otwartych i szkoleń (44% wskazań), a **najslabiej uzupełnianie dokumentacji** (45%).
- **Strona internetowa NFOŚiGW to główne źródło informacji** na temat procedur obowiązujących przy składaniu wniosków (tak uważa 94% wnioskodawców i 85% beneficjentów). Również informacje i porady dotyczące sposobu realizacji projektów prośrodowiskowych są czerpane **głównie ze strony internetowej Narodowego Funduszu** (73% wskazań w grupie beneficjentów).
- Z kontaktu roboczego z przedstawicielami Narodowego Funduszu korzystało 65% wnioskodawców i 52% beneficjentów.

- Dostęp do informacji na temat procedur i porad dotyczących składania wniosków został oceniony jako łatwy. Średnie oceny wyniosły: 7,4 dla wnioskodawców i 7,7 dla beneficjentów.
- Przebieg procesu aplikacyjnego jak i współpraca z departamentem merytorycznym podczas procesu aplikacyjnego zostały ocenione **dość wysoko**. Przebieg procesu otrzymał średnie noty: 7,3 wśród wnioskodawców i 8,2 wśród beneficjentów, a współpraca została oceniona na odpowiednio: 7,9 i 8,3.
- Beneficjenci są ogólnie zadowoleni ze współpracy z każdym departamentem na etapie ustalania warunków umowy (średnie oceny wyniosły od 7,3 do 8,3). Najbardziej jednak docenili kontakt z departamentem merytorycznym (średnia na poziomie 8,3), a naj słabiej oceniony został Departament Kontroli Zamówień Publicznych (średnia na poziomie 7,3).
- Wnioskodawcy, w przypadku których wnioski zostały odrzucone ocenili jasność wyjaśniania odrzucenia wniosku na poziomie 6,2, a wyczerpujące wyjaśnienie odrzucenia wniosku na poziomie 6,1.
- Badani nie są zadowoleni z długości oczekiwania na rozpatrzenie wniosku od momentu jego złożenia. 42% wnioskodawców i 27% beneficjentów uważa, że jest on długi.
- 26% wnioskodawców i 41% beneficjentów nie ma uwag dotyczących procesu aplikacyjnego. Zdaniem badanych w procesie aplikacyjnym powinny zostać uproszczone procedury / zmniejszona biurokracja (tak uważa 22% wnioskodawców i 16% beneficjentów), a czas oczekiwania na podjęcie decyzji powinien zostać skrócony (odpowiednio: 20% i 14%).



Ocena „przyjazności” procedur

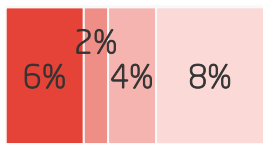
Jak ogólnie ocenia Pan(i) „przyjazność” procedur Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) do czynienia?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.

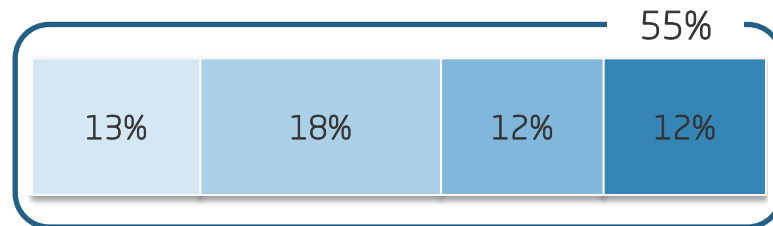
WNIOSKODAWCY

n=220

6,6



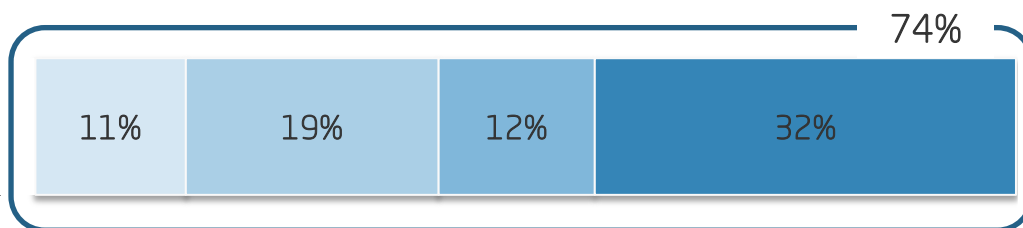
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



BENEFICJENCI

n=220

7,7

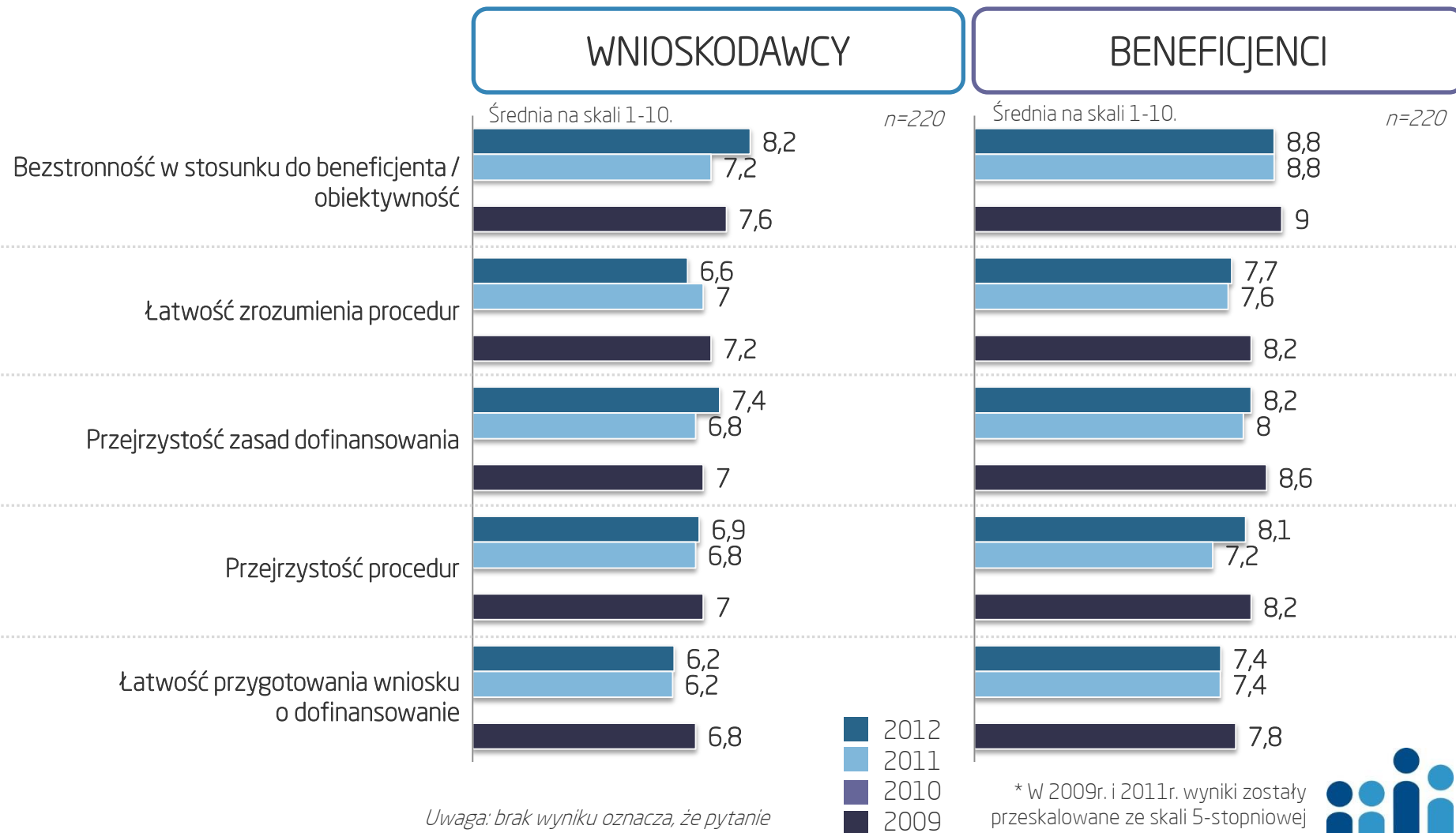


Średnia na skali 1-10.



Jak ocenia Pan(i) procedury Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) do czynienia ze względu na:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.

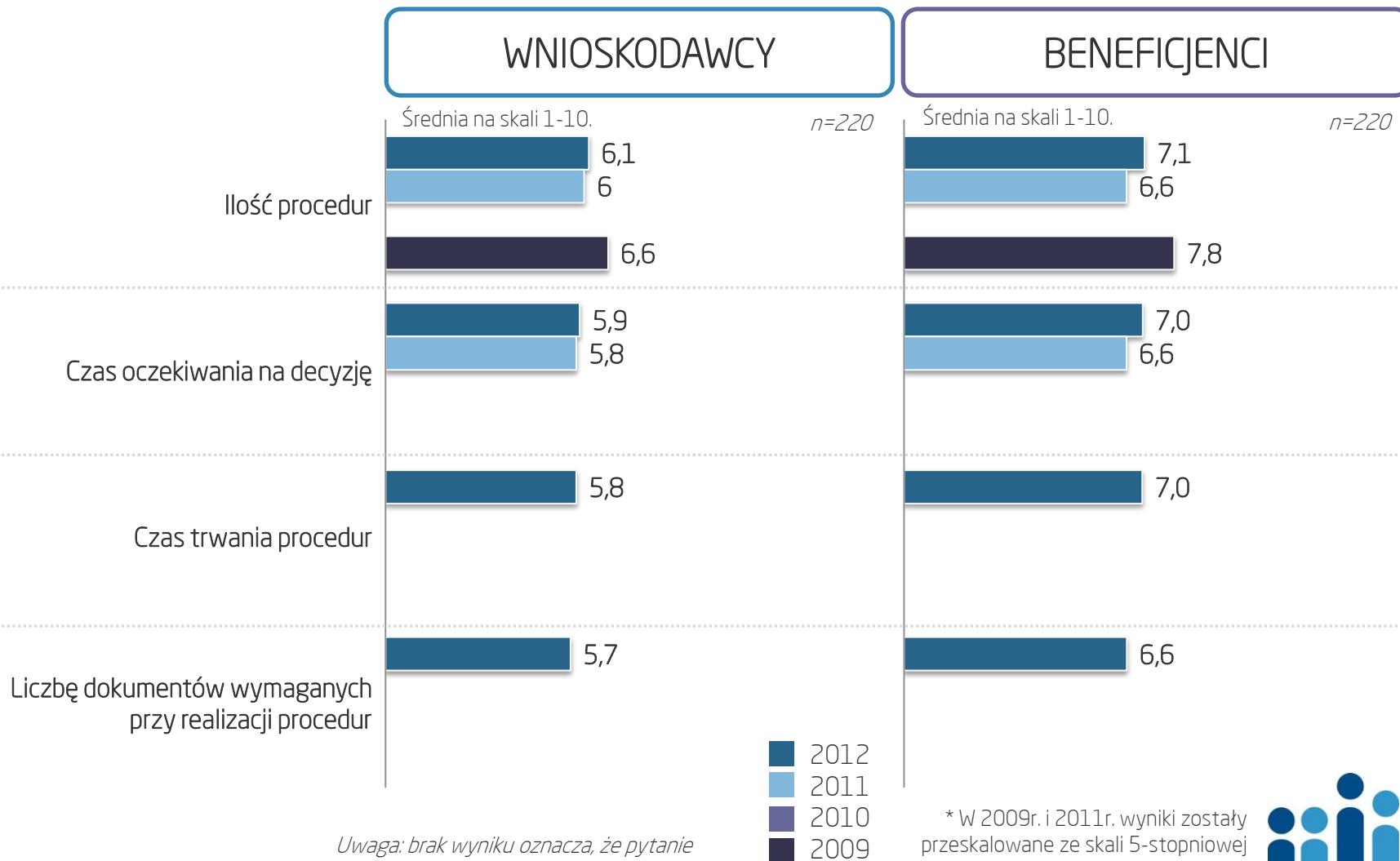


Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.



Jak ocenia Pan(i) procedury Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) do czynienia ze względu na:

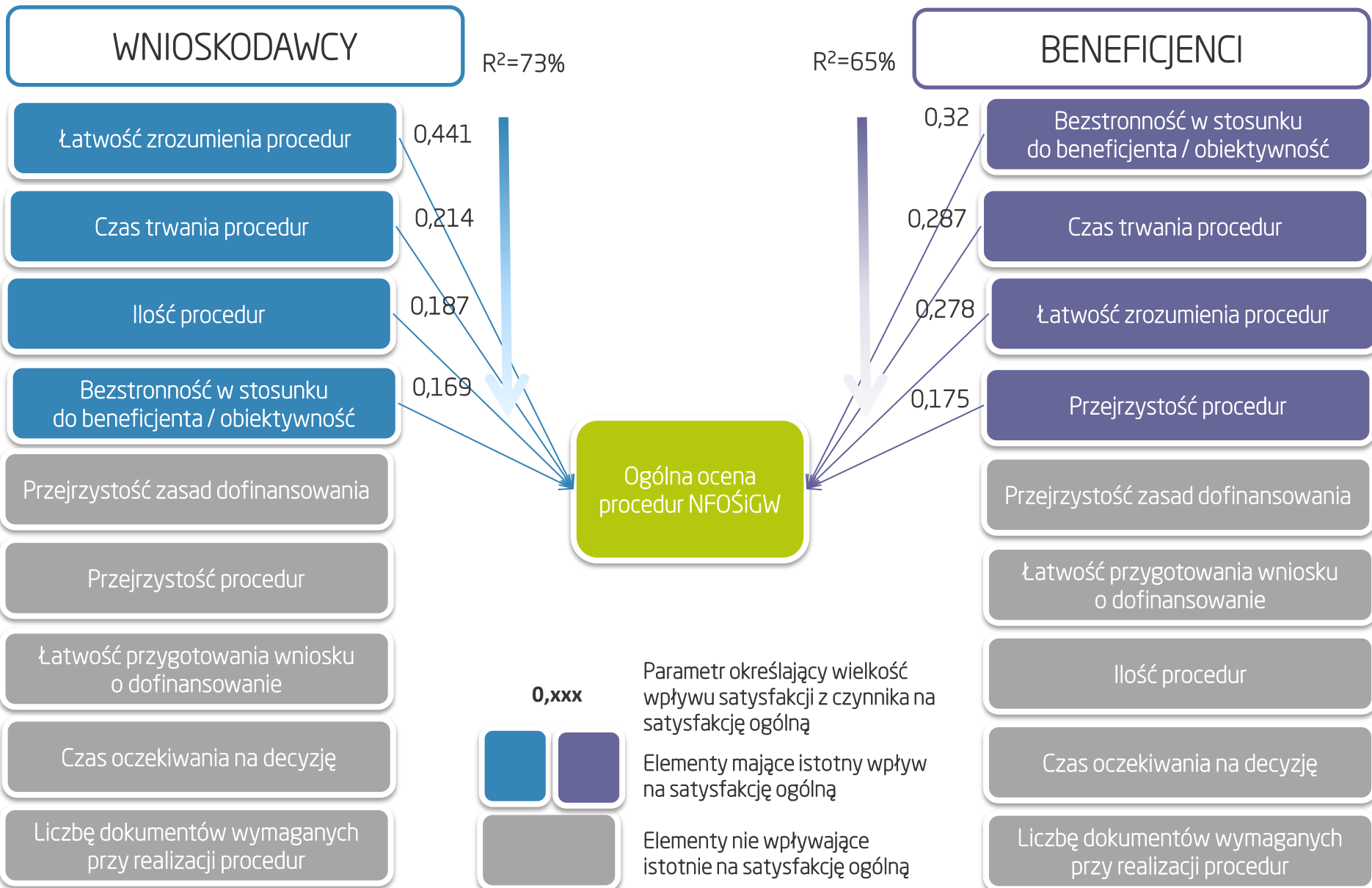
Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.



Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.

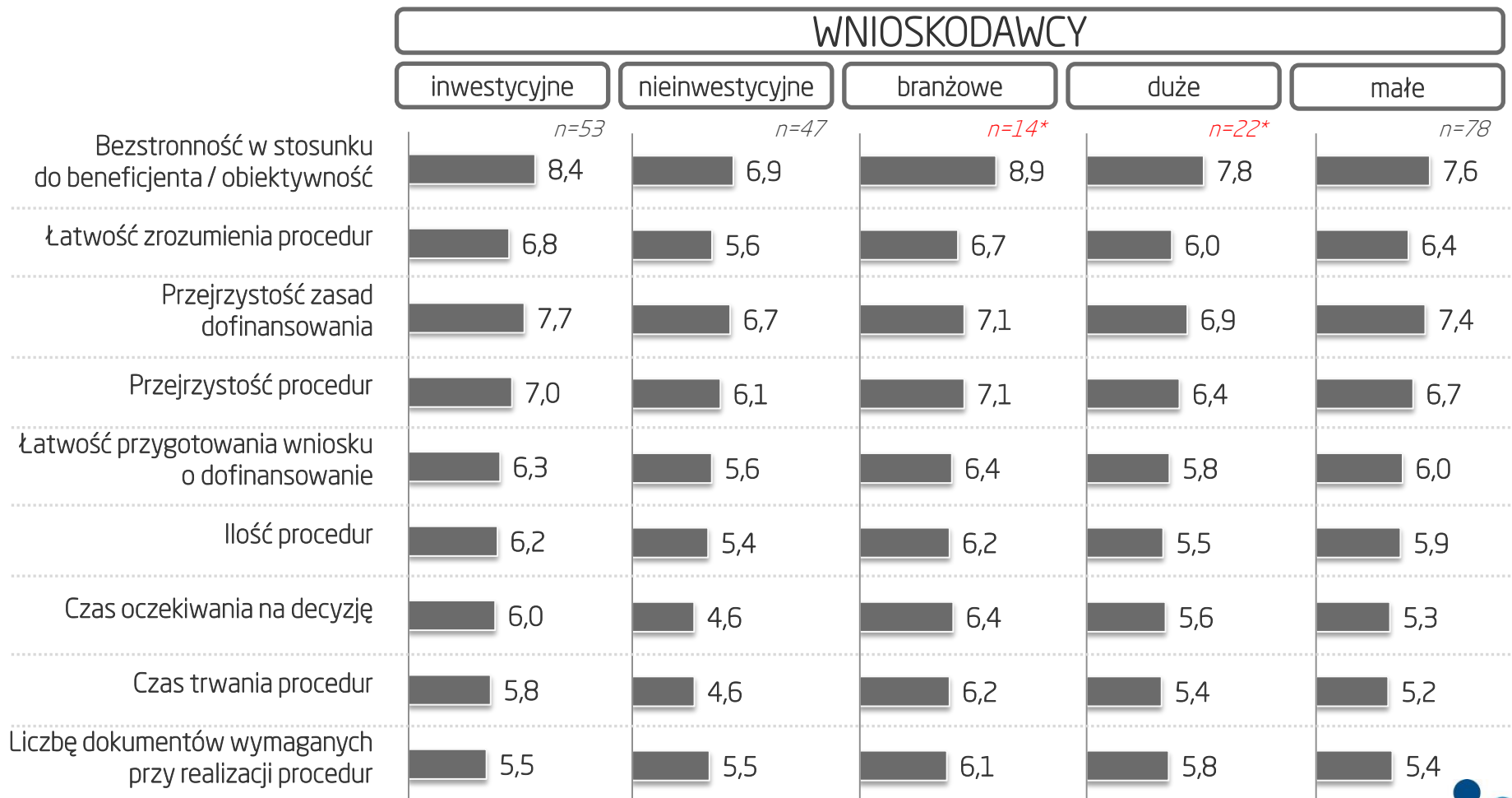


Wpływ szczegółowych ocen na satysfakcję ogólną z procedur



Jak ocenia Pan(i) procedury Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) do czynienia ze względu na:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.

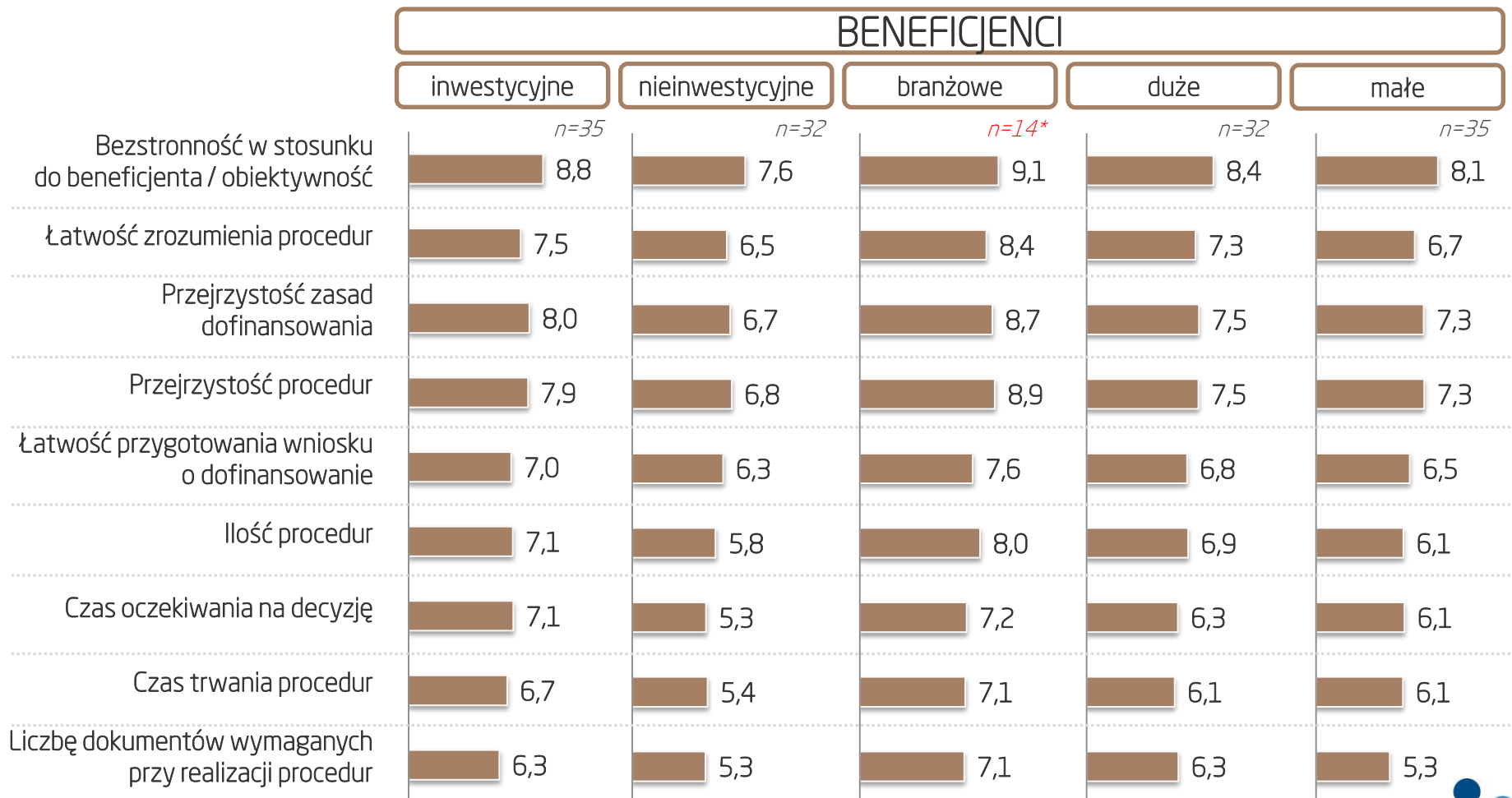


* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.



Jak ocenia Pan(i) procedury Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, z którymi miał(a) Pan(i) do czynienia ze względu na:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.



* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.



Które etapy współpracy są Pana(i) zdaniem najmniej przyjazne?

możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

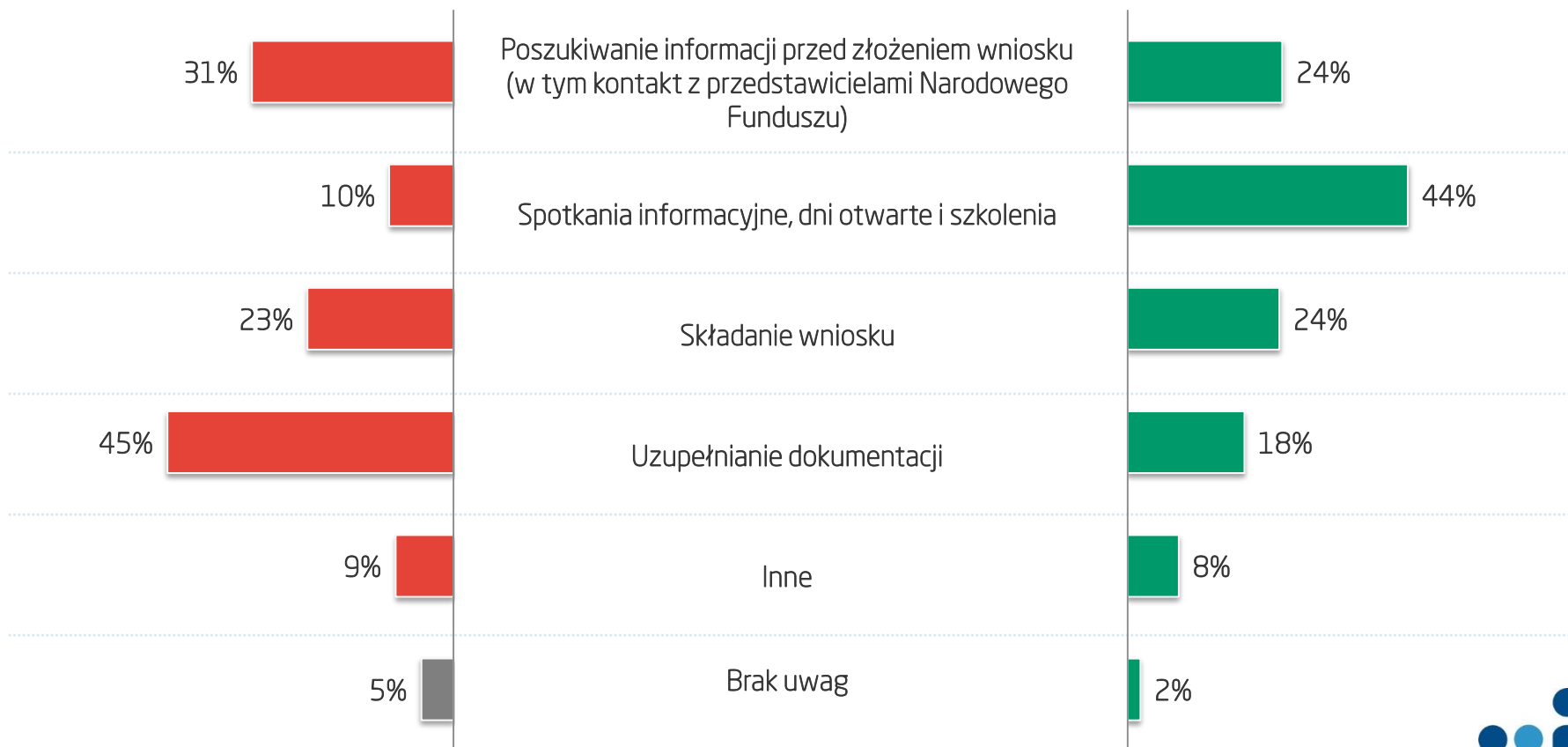
Które etapy współpracy ocenia Pan(i) najlepiej?

możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi



WNIOSKODAWCY

n=220



Kt3re etapy wsp3łpracy s3 Pana(i) zdaniem najmniej przyjazne?

możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

Kt3re etapy wsp3łpracy ocenia Pan(i) najlepiej?
możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

WNIOSKODAWCY

Cytaty Respondent3w:

Jakie inne etapy wsp3łpracy s3 Pana(i) zdaniem najmniej przyjazne?

- *skomplikowane procedury przygotowawcze wniosku*
- *rozliczenia projekt3w / rozliczeni wniosk3w*
- *problem z Departamentem Kontroli Zam3wieni Publicznych*
- *praca nad harmonogramem rzeczowo-finansowym*
- *oczekiwanie na uwagi po złozeniu sprawozdania*
- *oczekiwanie na decyzje i przygotowania do podpisania umowy, uzgodnienia mi3dzy dysponentami cz3sci budzetowych*
- *negocjacje warunk3w umowy*
- *końcowe rozliczanie*
- *kontakt z opiekunem na etapie projektu/produkcji oraz rozliczenia*
- *konieczność uzyskania zgody innych instytucji przed uzyskaniem dofinansowania przez NFOŚiGW*
- *czekanie na decyzje - do wrzeźnia; przekładanie z tygodnia na tydzień decyzji; podpisywanie umowy, brak możliwości wprowadzania modyfikacji*

Jakie inne etapy wsp3łpracy ocenia Pan(i) najlepiej?

- *wsp3łpraca na etapie realizacji dofinansowanego projektu, w tym proces opracowania dokumentacji do umowy o dofinansowanie*
- *spotkania z pracownikami*
- *rozliczenie inwestycji*
- *realizacja projektu (wnioski o wypłatę dotacji, pożyczki)*
- *przygotowanie dokument3w*
- *proces realizacji wniosku - kontakty z realizacją merytoryczną*
- *negocjacje, podpisywanie umowy*
- *moment decyzji i podpisywania umowy o dofinansowanie*
- *kontakt na etapie realizacji projektu od podpisania umowy do jej rozliczenia*



Które etapy współpracy są Pana(i) zdaniem najmnie przyjazne?

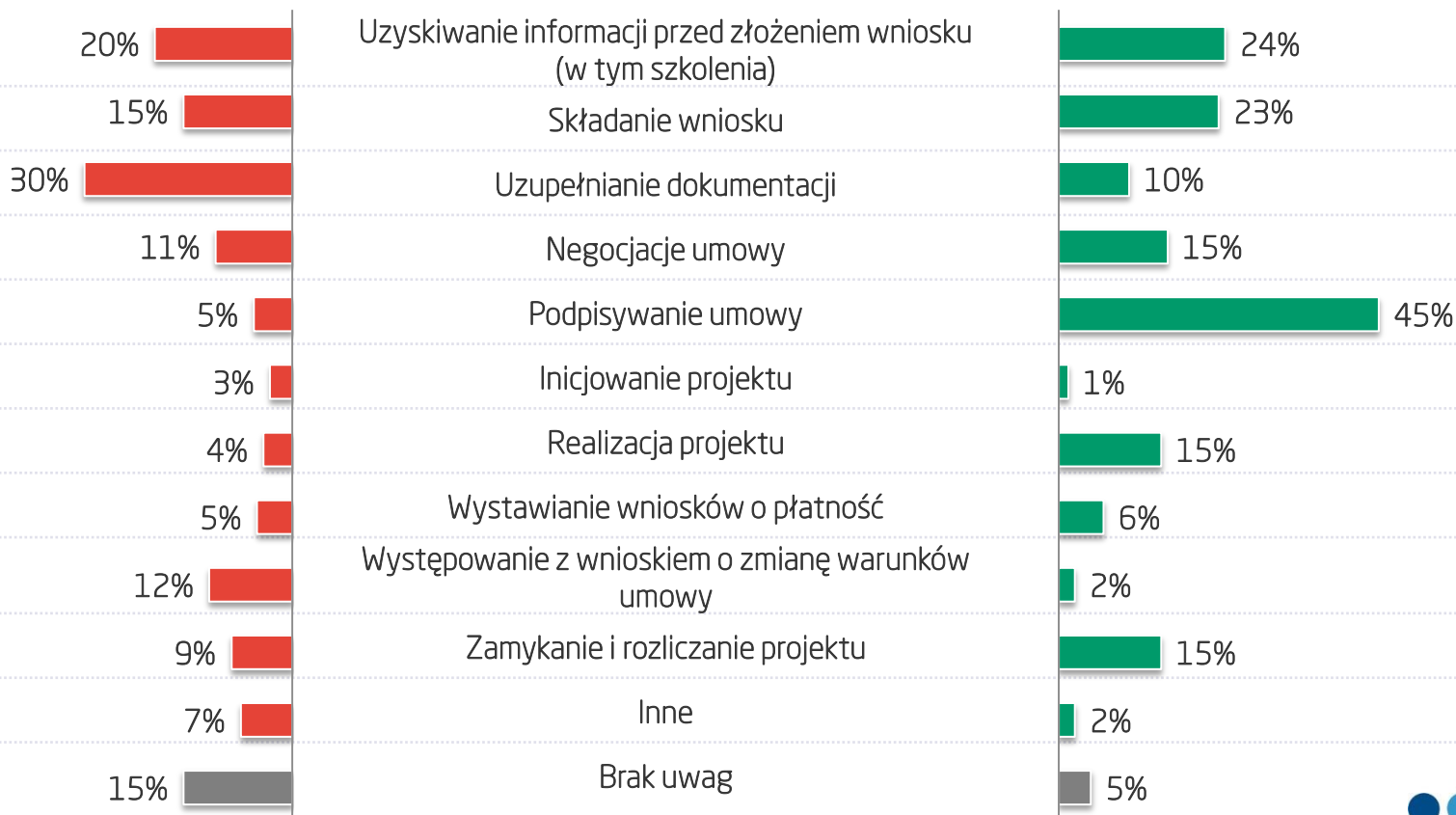
możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

Które etapy współpracy ocenia Pan(i) najlepiej?

możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

BENEFICJENCI

n=220



Kt3re etapy wsp3łpracy s3 Pana(i) zdaniem najmniej przyjazne?

możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

Kt3re etapy wsp3łpracy ocenia Pan(i) najlepiej?
możliwość wskazania maksymalnie 3 odpowiedzi

BENEFICJENCI

Cytaty Respondent3w:

Jakie inne etapy wsp3łpracy s3 Pana(i) zdaniem najmniej przyjazne?

- zmiany w procedurach - jeźli zmieniaj3 si3 jakieź procedur z roku na rok, nie ma informacji o tych zmianach
- zbyt kr3tkie terminy od ogł3szenia naboru do daty skł3dania wniosku
- sprawozdawczość
- procedury i biurokracja
- prawidłowo „uzgodnione” zapisy wniosku gwarantuj3 wi3ksz3 poprawność przygotowania dokumentacji aplikacyjnej, realizacji projektu i jego rozliczenia
- oczekiwanie na odpowiedź o przyznaniu lub nie przyznaniu dofinansowania
- niewielkie zmiany zakresu projektu b3d3ce wynikiem rzeczywistych potrzeb w realizacji projektu; przy skł3daniu wniosku usilne d3żenie do liczbowego wyrażenia efektu ekologicznego
- kontrole
- długi czas oczekiwania na decyzję zarz3du dotycz3c3 aneksowania
- czas rozpatrywania i realizacji poprawionego wniosku
- czas oczekiwania na odpowiedź po zł3żeniu korekty

Jakie inne etapy wsp3łpracy ocenia Pan(i) najlepiej?

- uzupełnienie dokument3w



Ilość procedur związanych ze złożeniem wniosku i jego oceną została oceniona przez badanych raczej neutralnie. Akceptacja i zrozumienie charakteryzujące podejście badanych do procedur wynika ze specyfiki pracy badanych. Respondenci mają do czynienia z licznymi procedurami w codziennej pracy, więc są do nich niejako przyzwyczajeni.

Procedury są zdaniem badanych potrzebne. Część beneficjentów wspominała, że procedury porządkują ich pracę nad projektem i zmniejszają ryzyko pominięcia ważnych aspektów przy jego planowaniu. Dzięki temu beneficjenci czują się pewniej.








Procedury są z reguły przejrzyste i czytelne, a jakiegokolwiek niejasności i problemy z ich zrozumieniem są na bieżąco rozwiązywane przy pomocy pracowników NFOŚiGW. Badani mający wieloletnie doświadczenia związane ze współpracą z NFOŚiGW dostrzegają tendencję do upraszczania procedur aplikacyjnych.

Czas oceny wniosków został oceniony negatywnie przez większość beneficjentów i wnioskodawców. Był to aspekt często wspominany spontanicznie jako element wymagający poprawy. Zdaniem beneficjentów długi czas oczekiwania na dokument potwierdzający przyznanie dofinansowania powoduje opóźnienie realizacji projektów, co staje się problemem w przypadku projektów jednorocznych.

Często wspominanym negatywnie ocenianym aspektem procedur były problemy z dokumentami – np. zbyt obszerne, trudne do drukowania tabele .

Badani zauważają i doceniają próby NFOŚiGW dostosowywania procedur do potrzeb beneficjentów.



-  *Ja o procedurach myślę w takich kategoriach, że to mi ma pomóc. To zdejmuje ze mnie obowiązek, nie tyle kreatywnego myślenia, co cały czas patrzenia za swoje plecy. Wiem, że jeżeli przejdę sobie procedurę weryfikacji przed podpisaniem umowy z wykonawcą, przejdę sobie ją, odhaczę sobie wszystko, listy sprawdzające, które Narodowy Fundusz też publikuje do takich procedur... No, pozwalają mi spać spokojnie. (beneficjent, Trójmiasto)*
-  *Moim zdaniem przejrzyste. Ja nie wiem czy one są trudne. Mnie się wydaje, że ten proces nie jest trudny. (wnioskodawca, Trójmiasto)*
-  *Powiem szczerze jest dużo procedur. Nie są uciążliwe. Są takie do spełnienia. Są procedury i musimy je spełniać. (beneficjent, Warszawa)*
-  *(Procedury) są raczej czytelne i przejrzyste, tylko po prostu za dużo. (wnioskodawca, Trójmiasto)*
-  *Wiem, że tych wniosków Narodowy Fundusz ma dużo i są tylko ludźmi, także ja spokojnie czekam w kolejce. Jestem wyrozumiała. (beneficjent, Trójmiasto)*
-  *Ilość procedur może czasem zagrażać czasowi realizacji konkretnego zadania. (beneficjent, Warszawa)*
-  *Procedury są, natomiast wiem, że jest taki duży pogłós w Narodowym Funduszu, że jak się beneficjentom źle dzieje to oni reagują. Jest próba elastyczności i dopasowania też ...No, bo ktoś kto pisze w Ministerstwie Rozwoju Regionalnego procedury niekoniecznie musi wiedzieć szczegółów tutaj, na etapie już realizacji projektów, jak to wygląda i Narodowy Fundusz jednak nam pomaga. (beneficjent, Trójmiasto)*



Rekomendacje zmian proponowane przez badanych*:

- zwiększenie liczby pracowników - obecnie zdaniem badanych zbyt mała liczba osób oceniających wnioski,
- mniej rozliczeń na jednego pracownika księgowości - usprawnienie komunikacji z pracownikami księgowości - obecnie trudno uzyskać od nich informacje,
- zwiększenie zaufania do organizacji pozarządowych - zwiększenie kwoty, do której możliwe są zmiany/przesunięcia dokonywane przez beneficjenta (więcej niż 1000 zł).

*pojedyncze wypowiedzi badanych



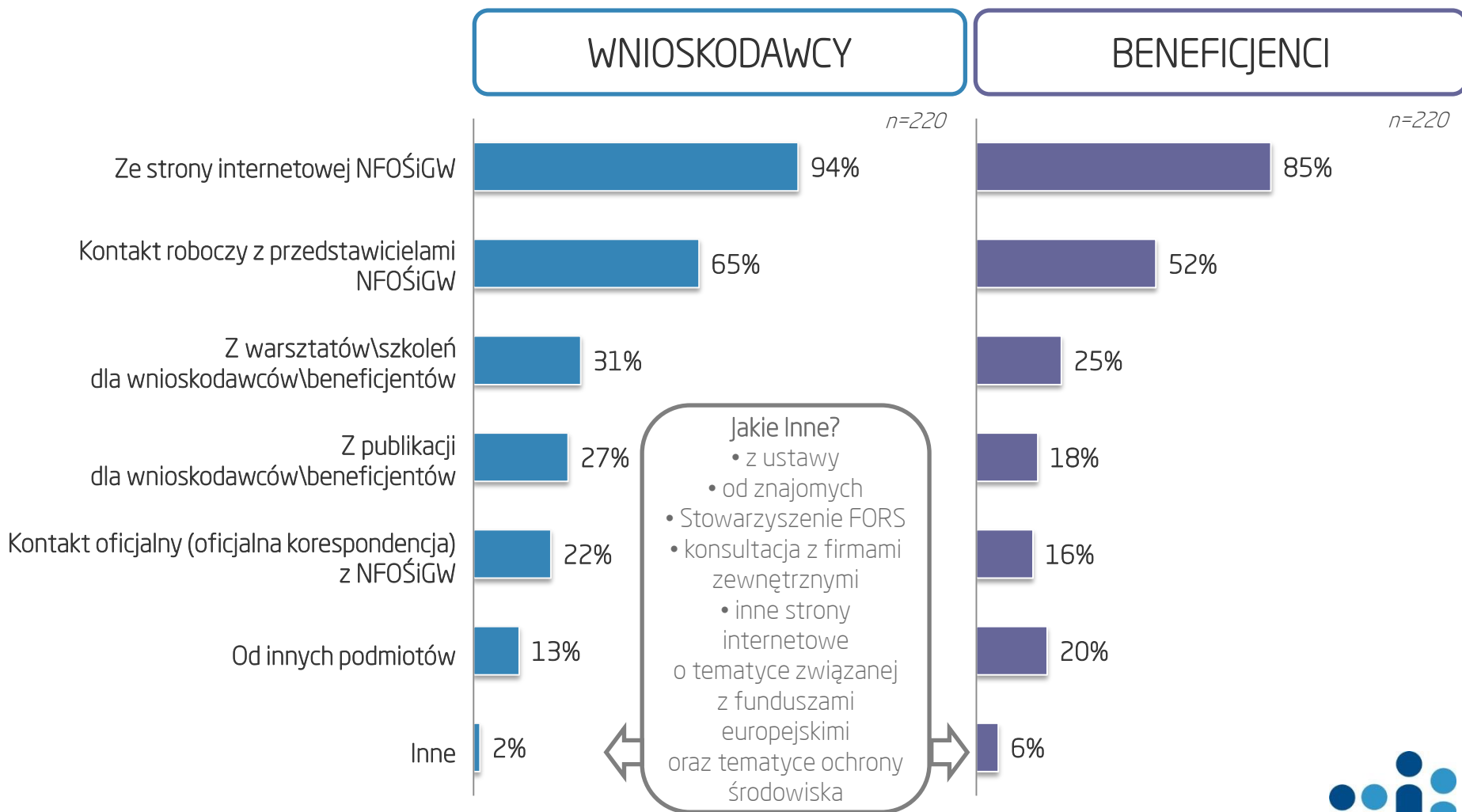
Gdyby było więcej osób, to pewne rzeczy by sprawniej można by było realizować gdyby było więcej osób w księgowości. Pracownicy Narodowego Funduszu są zavalani ilością pracy, są niewydolni, może przez to, że ta procedura jest zbyt skomplikowana, albo dlatego, że jest ich za mało. Trudno mi ocenić. (beneficjent, Warszawa)



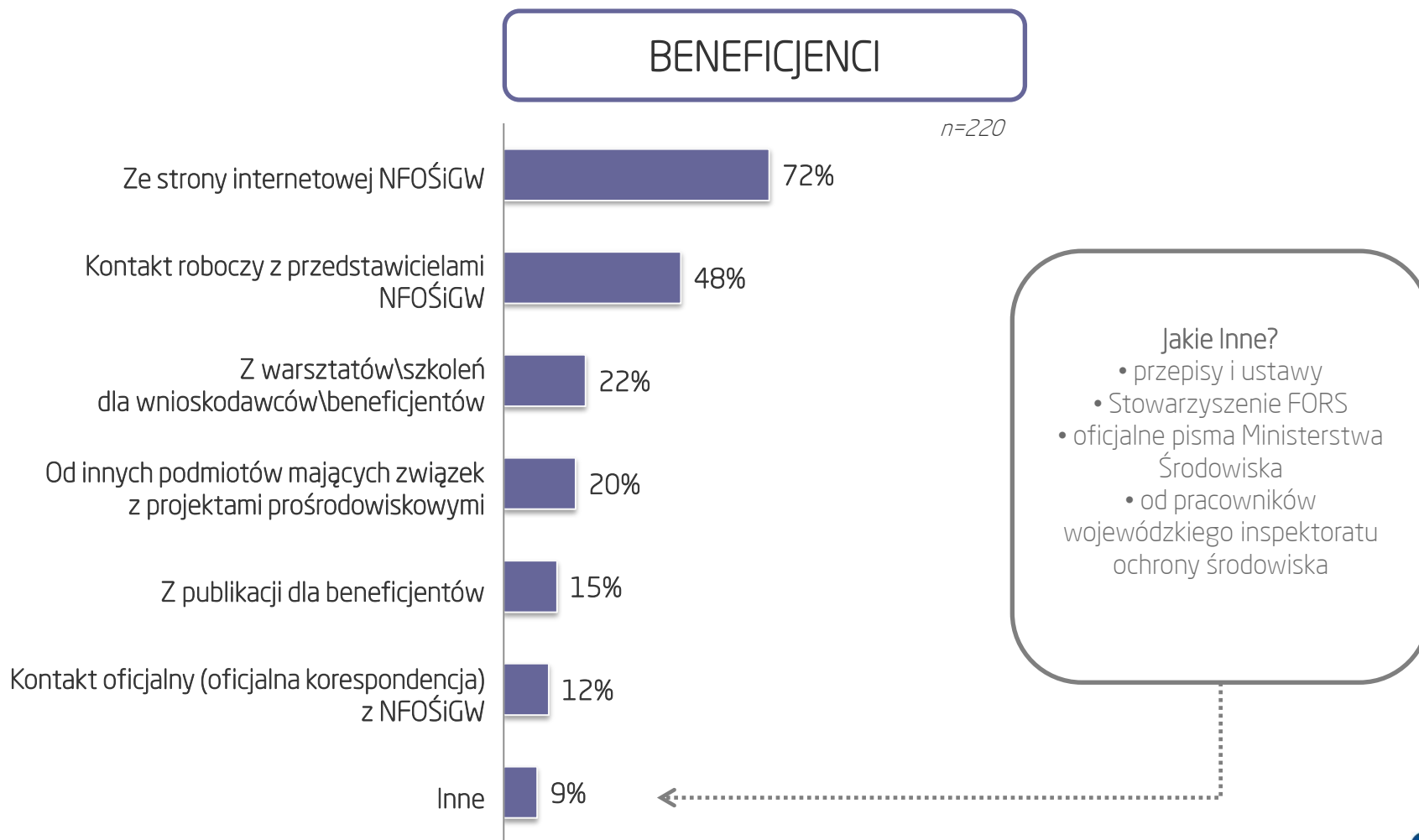
Ja myślę, że liczby procedur nie jest za dużo, ale zdecydowanie za długo to trwa, bo jest za dużo komórek, przez które ten wniosek i każda procedura musi przejść. (beneficjent, Warszawa)



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?



A 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?



Ocena dostępu do informacji

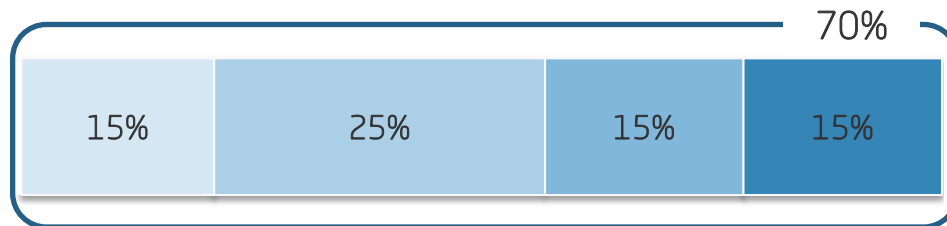
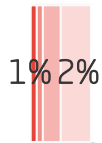
Jak ocenia Pan(i) dostęp do tych informacji?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo trudny”, a 10 „bardzo łatwy”.

WNIOSKODAWCY

n=220

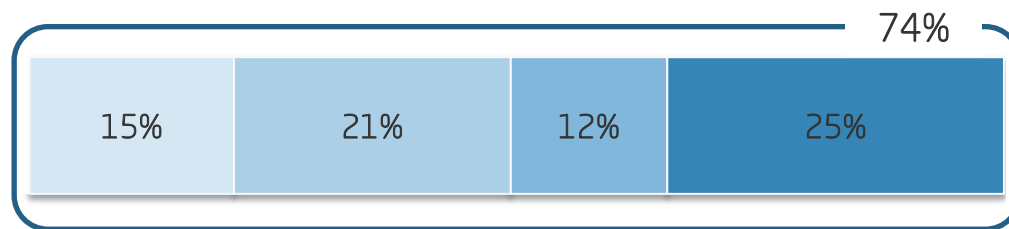
7,4



BENEFICJENCI

n=220

7,7



Średnia na skali 1-10.



Dlaczego uważa Pan(i) dostęp do informacji za trudny?
cytaty Respondentów

WNIOSKODAWCY

n=10

- *brak jasnych i jednoznacznych zasad co do dokumentacji i procedur*
- *często nie ma wszystkich, trudne do odnalezienia, brak aktualizacji*
- *często pytania przygotowujące wniosek są niejasne*
- *mała ilość informacji na stronie NFOŚiGW, ciężko skontaktować się z przedstawicielem NFOŚiGW*
- *mała przejrzystość publikowanych informacji*
- *nieczytelny w szczegółach*
- *wyszukiwanie informacji na stronie internetowej nie jest łatwe, docieranie do potrzebnych informacji jest utrudnione*
- *zbyt późny termin pojawiania się kompletnej informacji*
- *znajduje się on na kilku podstronach, ogarnięcie całości jest bardzo trudne, dopiero po przejściu całej procedury staje się ona prosta, wcześniej przeraża, brakuje krótkiego spisu, opisu całości procedury*

BENEFICJENCI

n=8

- *trzeba się dużo nawysilać, żeby coś otrzymać*
- *brak kontaktu z pracownikami*
- *brak przejrzystości w udostępnianiu informacji*
- *mała przejrzystość strony internetowej, różne wymagania w zależności od opiekuna projektu*
- *niechęć urzędników - uważają, że przedsiębiorca powinien sam wszystkiego się domyślić i wszystko załatwić*
- *nieprzejrzysta struktura strony internetowej, brak pomocy, przykładowych rozwiązań*
- *trzeba być wysokiej klasy fachowcem, żeby sobie poradzić.*
- *za mało jest szkoleń*



Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie składania i rozpatrywania wniosku. Jak ocenia Pan(i):

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.

WNIOSKODAWCY

BENEFICJENCI

Średnia na skali 1-10.

n=220

Średnia na skali 1-10.

n=220

Przebieg całego procesu aplikacyjnego

7,3

6,8

7

8,2

8,2

8,2

Współpracę z departamentem merytorycznym podczas całego procesu aplikacyjnego

7,9

8,3

9



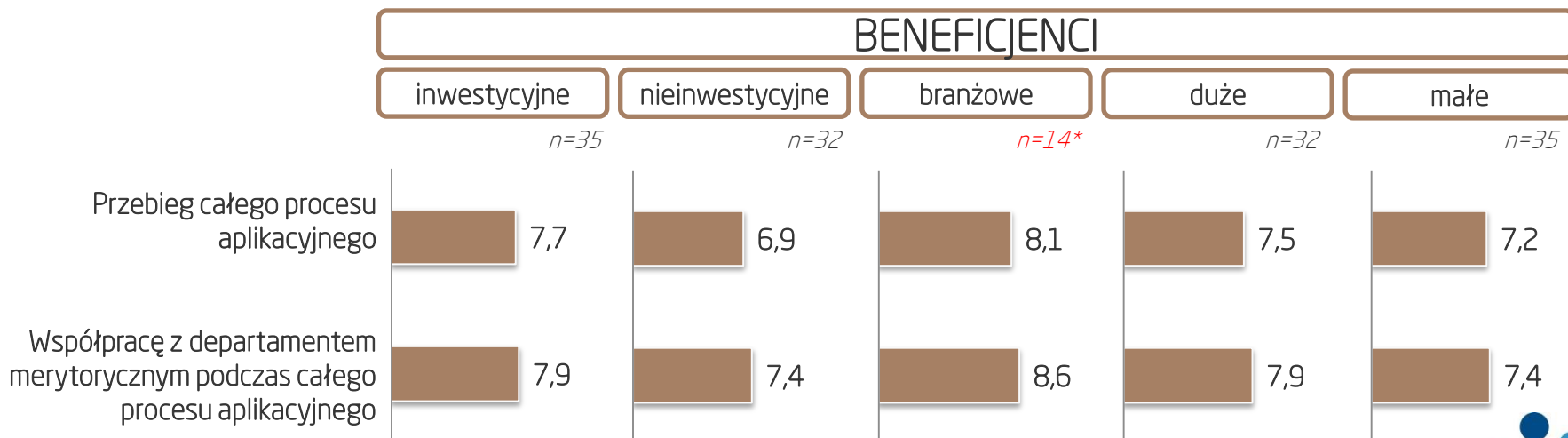
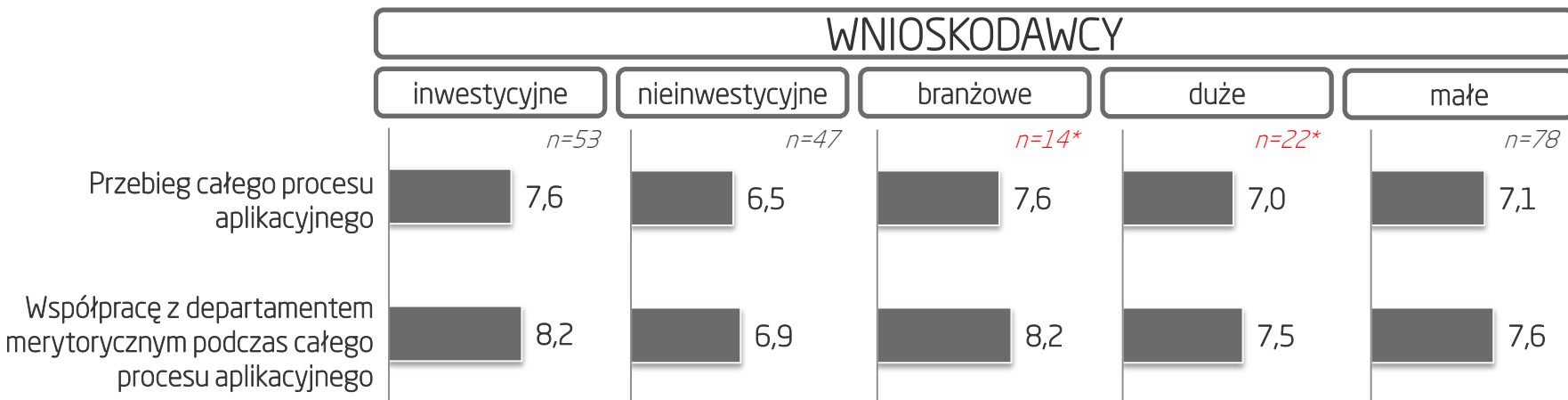
Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.

* W 2009r. i 2011r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.



Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie składania i rozpatrywania wniosku. Jak ocenia Pan(i):

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.



* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.



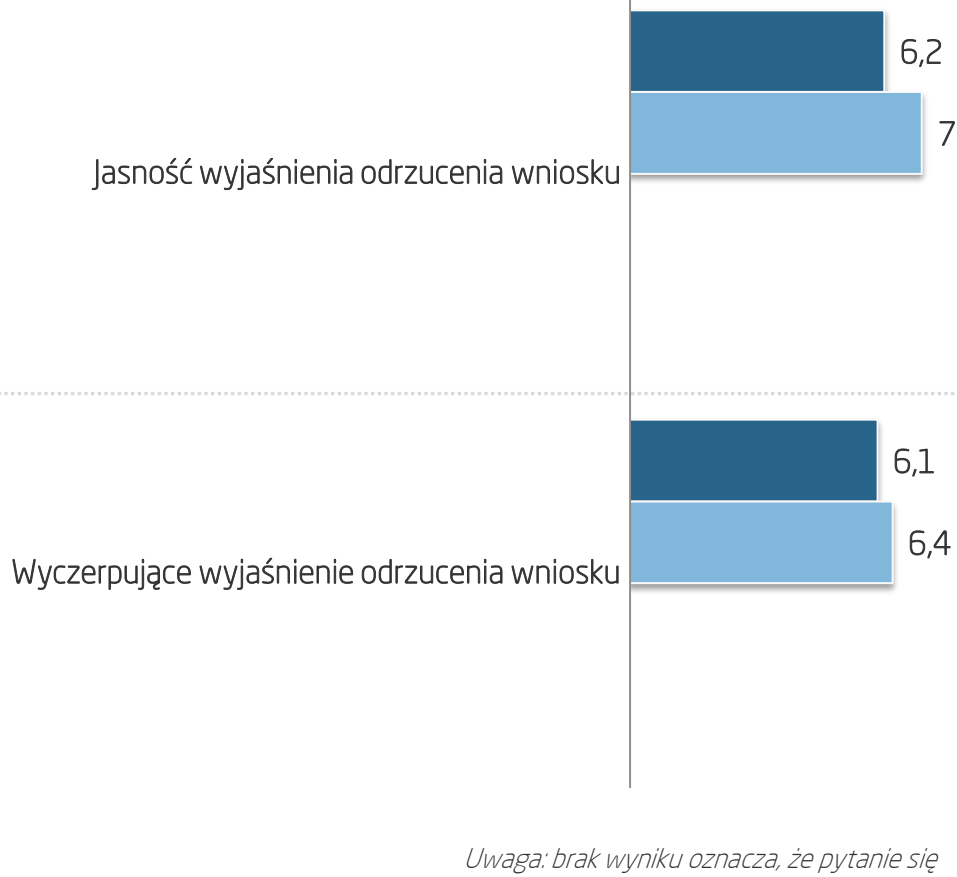
Jak ocenia Pan(i) wyjaśnienie odrzucenia wniosku przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej
wedle podanych aspektów:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.

WNIOSKODAWCY

Średnia na skali 1-10.

n=220



Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.

* W 2009r. i 2011r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.



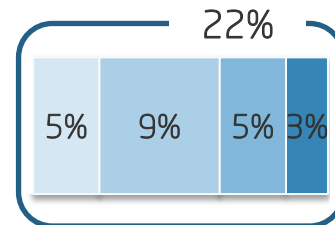
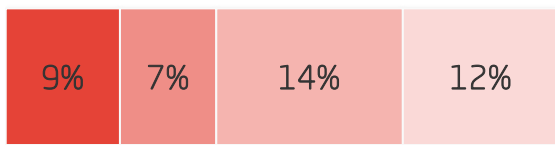
Ocena czasu oczekiwania na rozpatrzenie wniosku

Jak Pan(i) ocenia długość czasu oczekiwania na rozpatrzenie wniosku od momentu jego złożenia?
 Przy ocenie proszę użyć skali 10-stopniowej na której 1-zdecydowanie długi, a 10-zdecydowanie krótki.

WNIOSKODAWCY

n=220

4,9

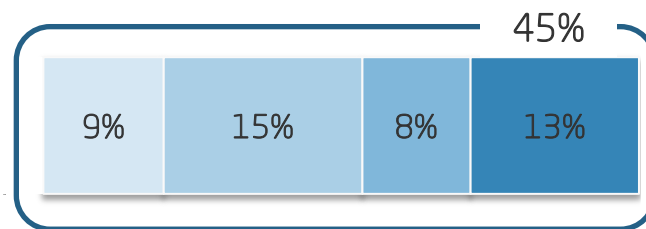
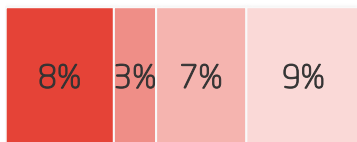


1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

BENEFICJENCI

n=220

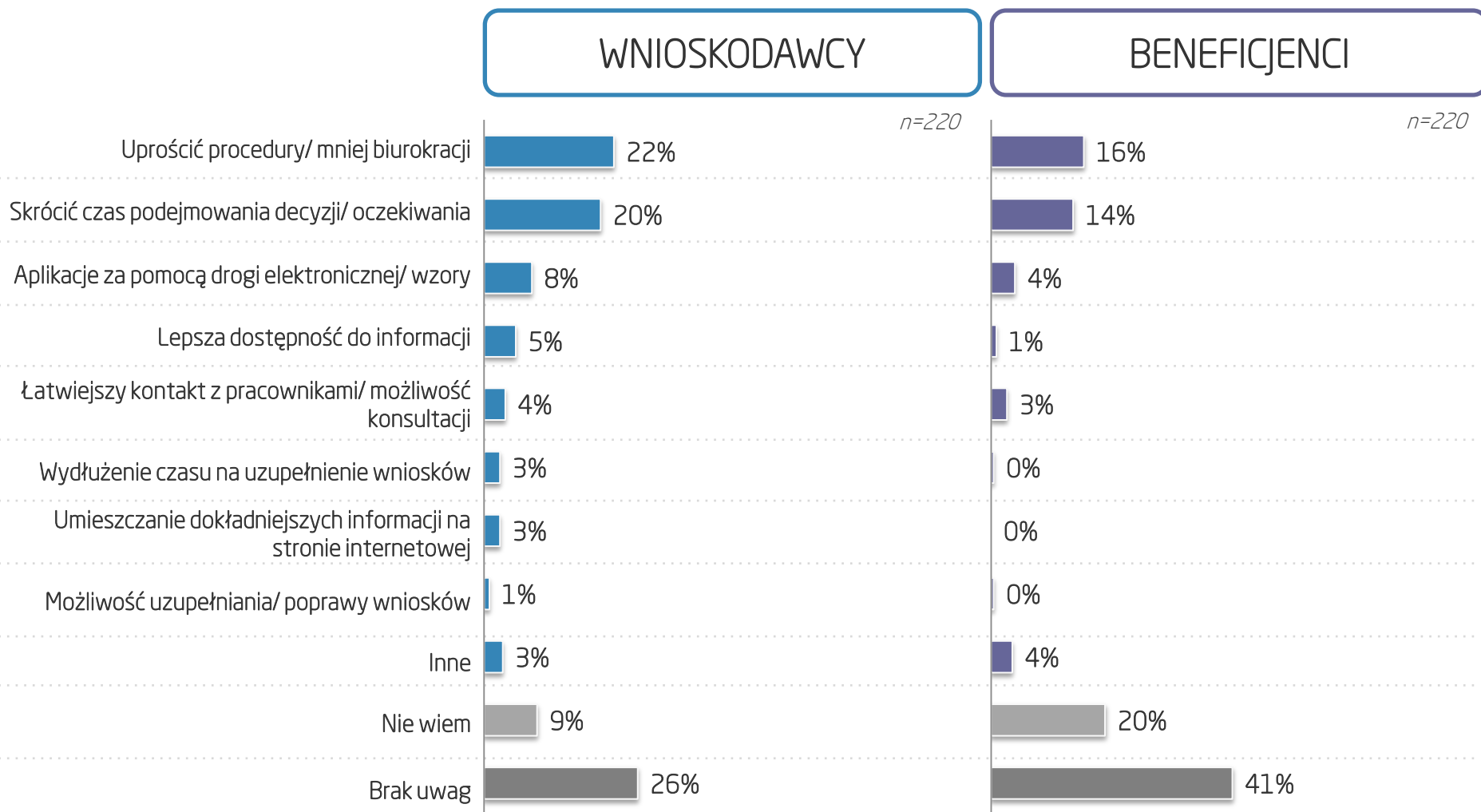
6,0

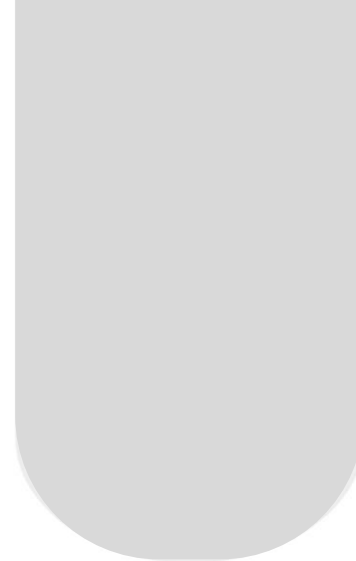


Średnia na skali 1-10.

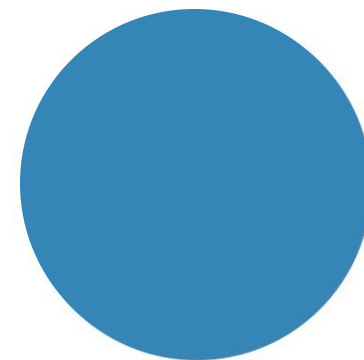


Jakie usprawnienia, Pana(i) zdaniem, powinny zostać wdrożone do procesu aplikacyjnego?





ocena współpracy podczas realizacji projektów

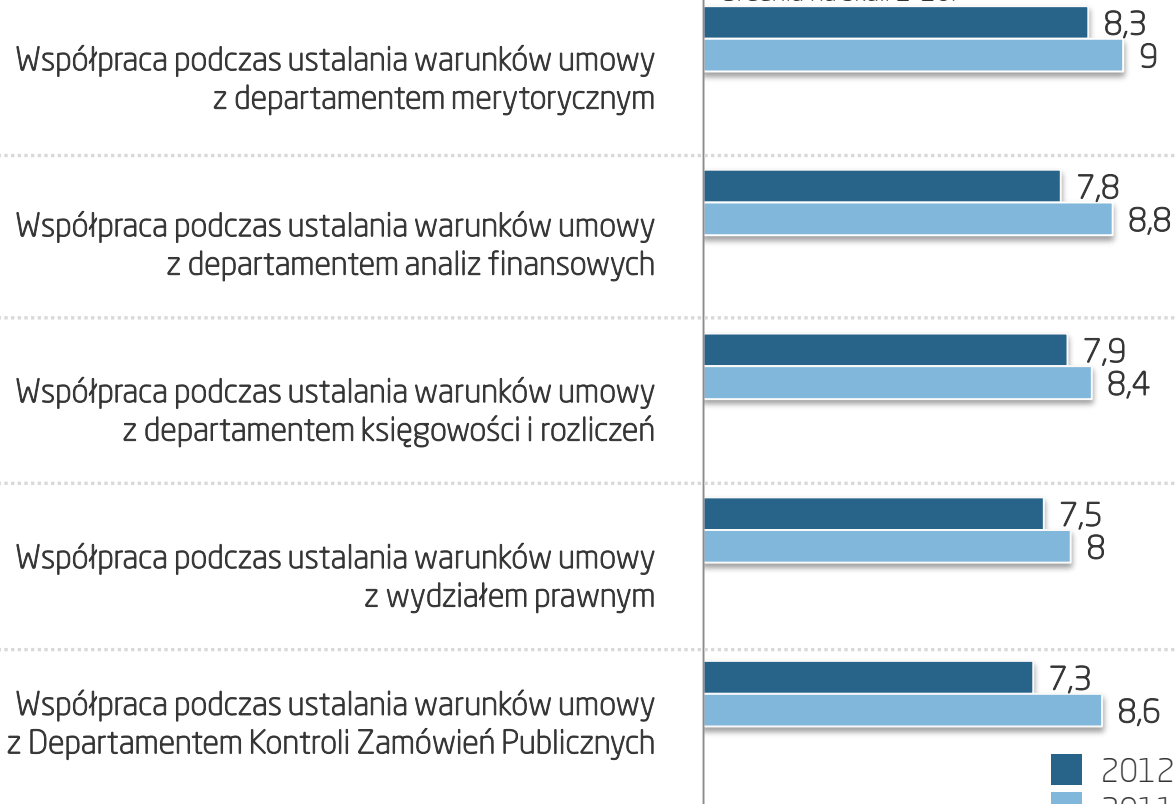


Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie realizacji projektu. Jak ocenia Pan(i):

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.

BENEFICJENCI

Średnia na skali 1-10. n=220

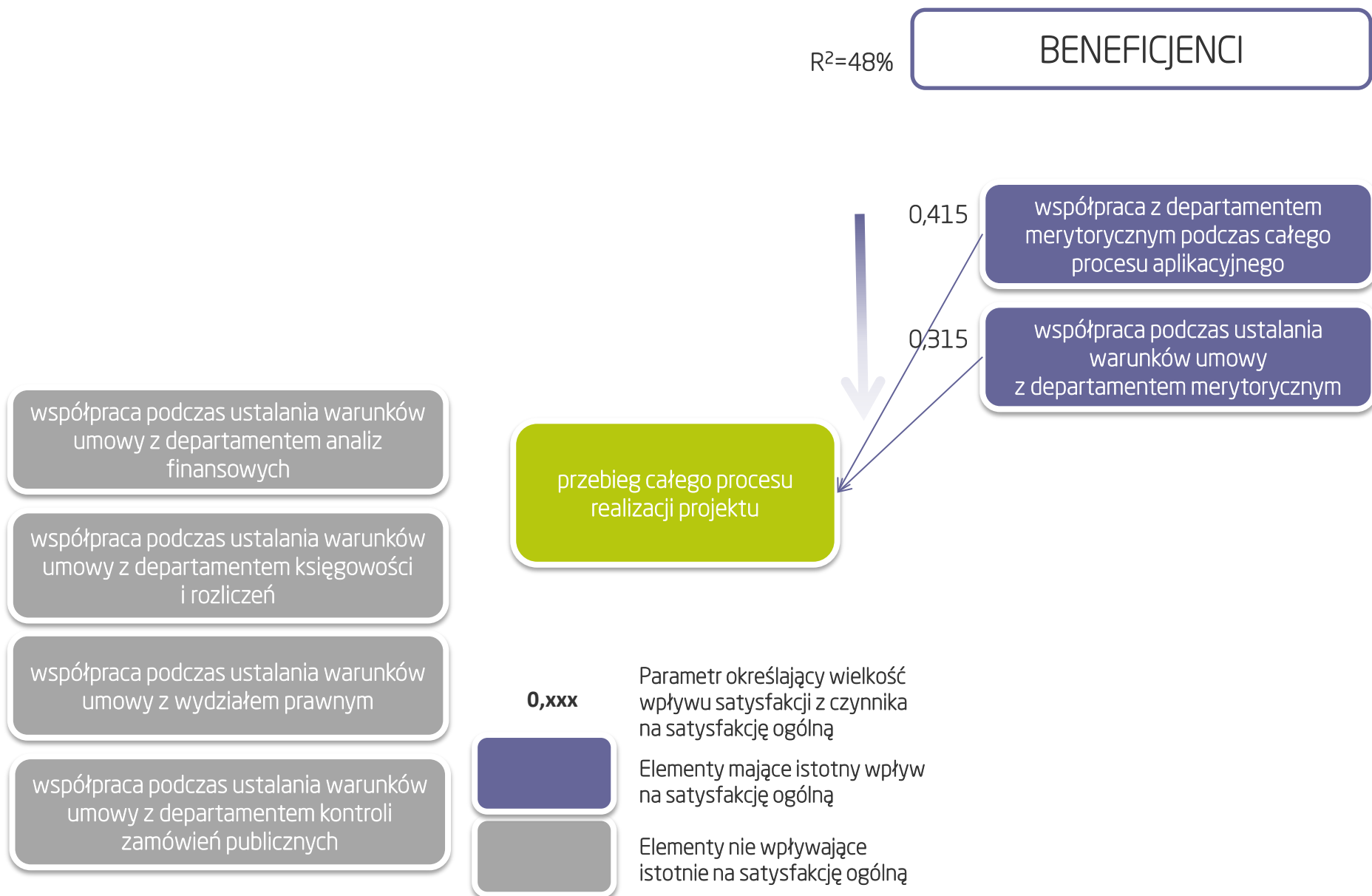


Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.

* W 2009r. i 2011r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

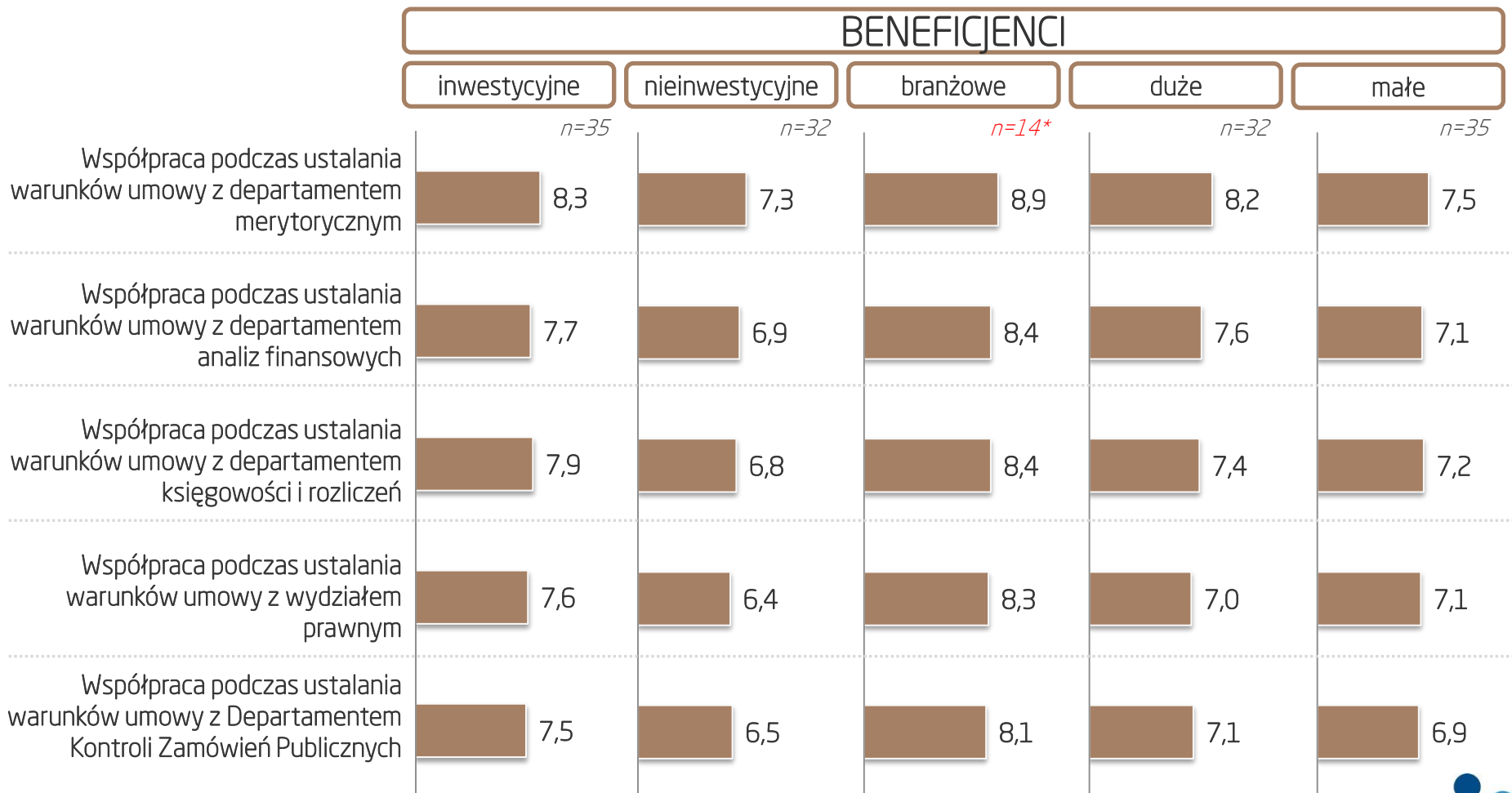


Wpływ szczegółowych ocen na satysfakcję ogólną z realizacji projektu



Proszę dokonać oceny współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie realizacji projektu. Jak ocenia Pan(i):

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.



* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.



Prosimy o ocenę współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie realizacji projektu.

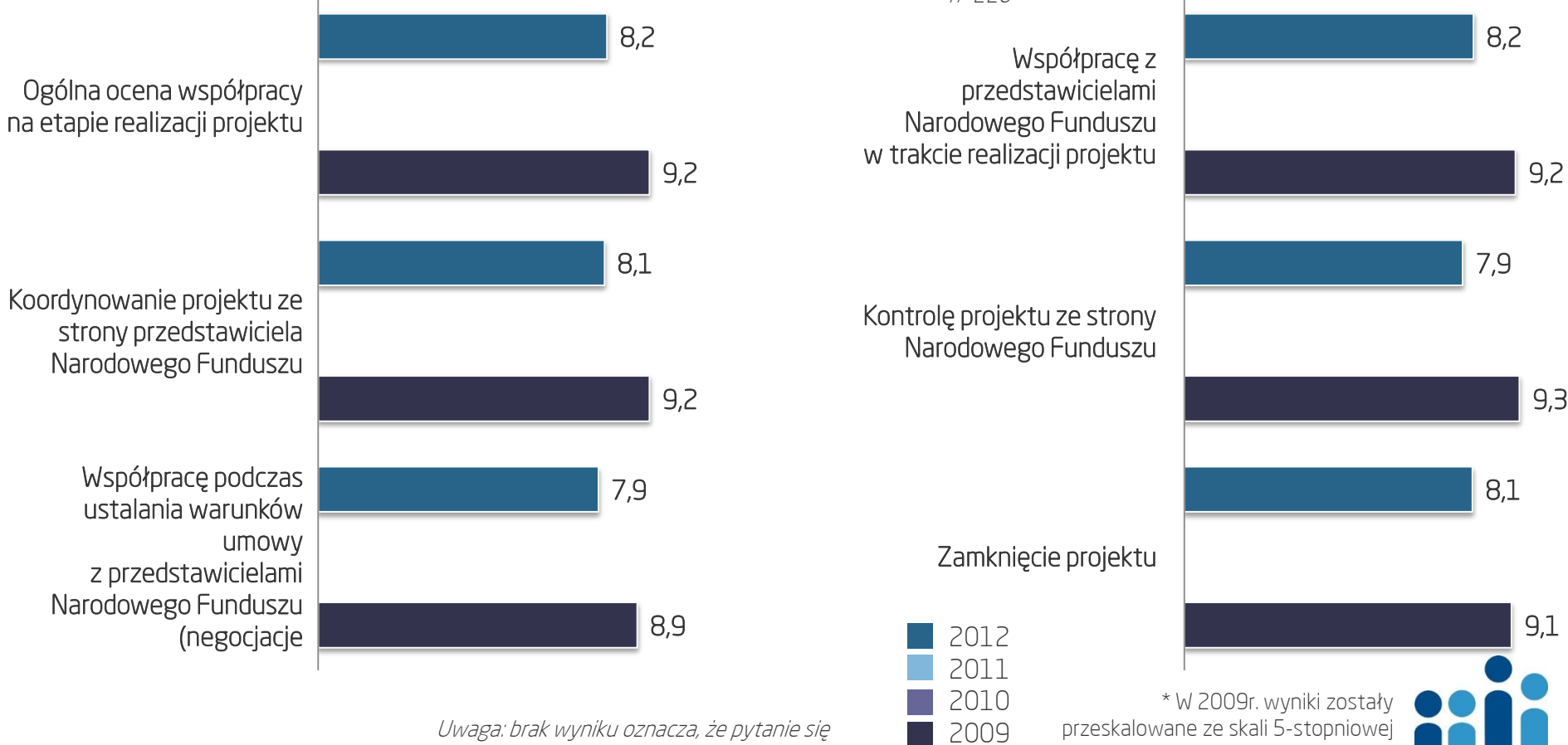
Przy ocenie proszę użyć skali 10-stopniowej na której 1-zdecydowanie źle, a 10-zdecydowanie dobrze.

BENEFICJENCI

Średnia na skali 1-10.

n=220

Średnia na skali 1-10.

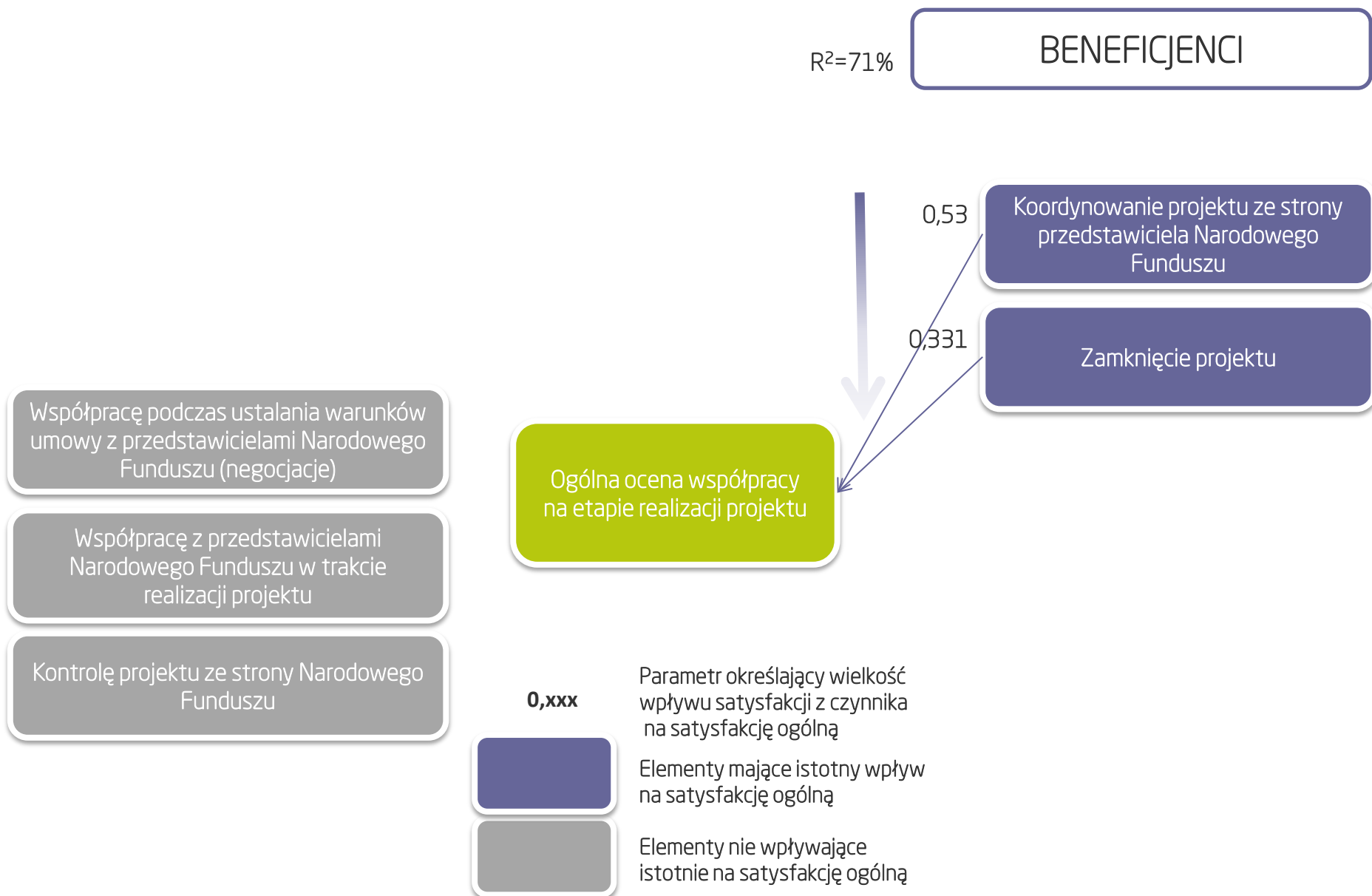


Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.

* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.

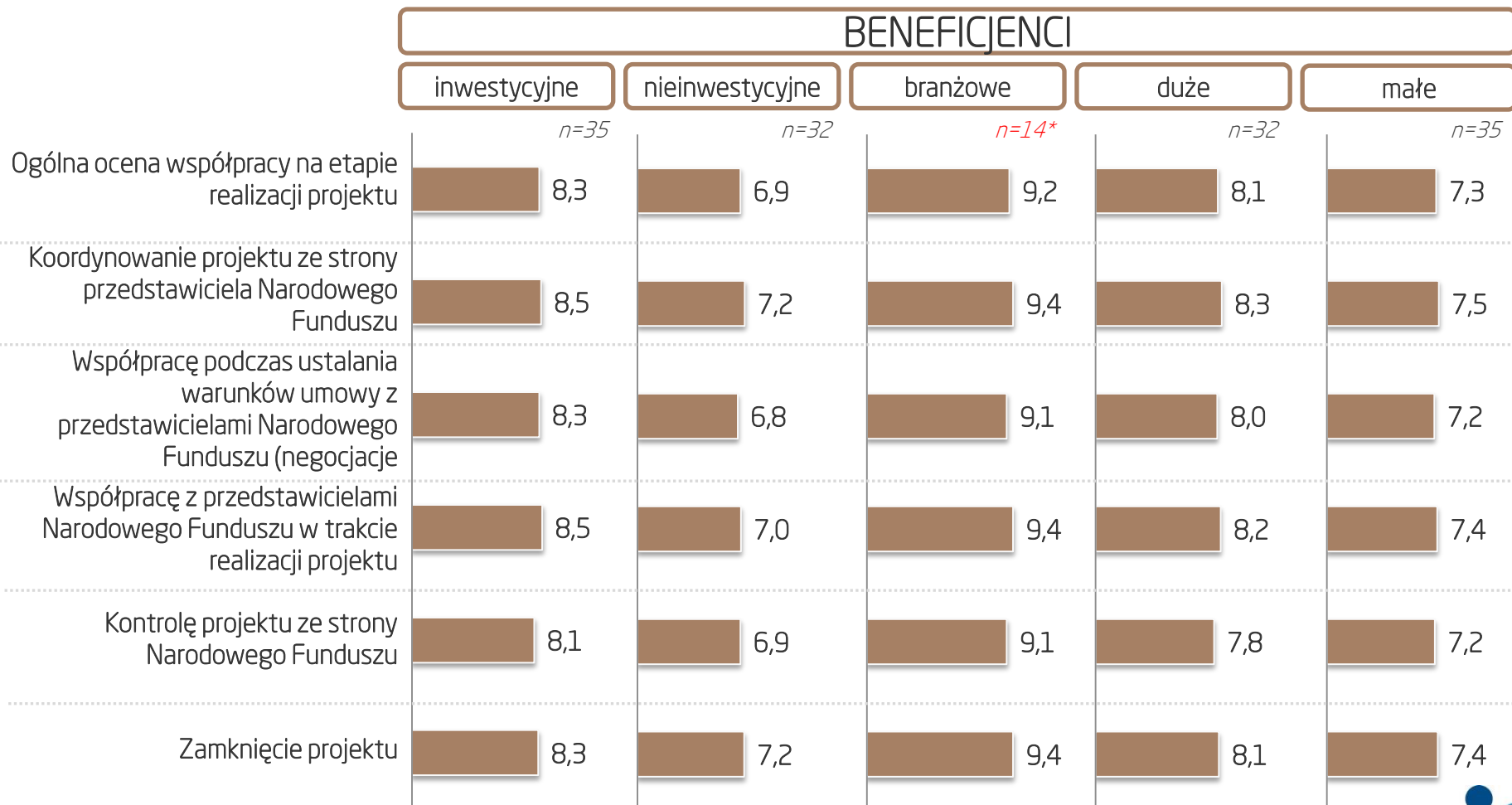


Wpływ szczegółowych ocen na satysfakcję ogólną z realizacji projektu



Prosimy o ocenę współpracy z Narodowym Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na etapie realizacji projektu.

Przy ocenie proszę użyć skali 10-stopniowej na której 1-zdecydowanie źle, a 10-zdecydowanie dobrze.

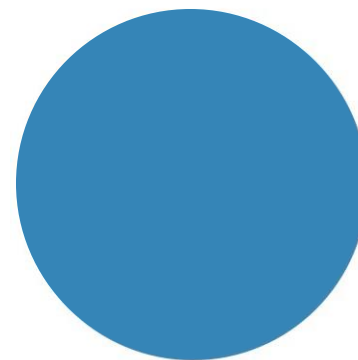


* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.





ocena oferty NFOŚiGW



- Zdecydowana większość badanych jest zadowolona z oferty NFOŚiGW (odsetek zadowolonych wyniósł: 75% w grupie wnioskodawców i 82% wśród beneficjentów). Zadowolenie z dostępności form finansowania czy dostępności programów, w ramach których możliwe jest dofinansowanie otrzymało średnie noty na poziomie odpowiednio 7,4 i 7,3 (wnioskodawcy) oraz 7,8 i 7,6 (beneficjenci). Mimo dość wysokiej satysfakcji z dostępnych form dofinansowania, zadowolenie w porównaniu z poprzednim rokiem spadło (w grupie wnioskodawców z 7,8 w 2011r., a w grupie beneficjentów z 8,4 w 2011r.).
- Wzrosło zadowolenie z wielkości możliwego do otrzymania dofinansowania (z 6,9 w 2011r. do 7,4 w grupie wnioskodawców oraz z 7,5 do 7,8 wśród beneficjentów) oraz zadowolenie z obszaru i zakresu działalności (z 6,9 do 7,5 w grupie wnioskodawców oraz z 7,5 do 7,9 wśród beneficjentów).
- 31% wnioskodawców i 35% beneficjentów uważa, że oferta Narodowego Funduszu zawiera wszystkie obszary dofinansowania jakie są im potrzebne, a 23% wnioskodawców i 30% beneficjentów nie ma zdania na ten temat. Wśród pojedynczych wskazań znalazła się propozycja objęcia dofinansowaniem takich obszarów jak: energia odnawialna, energooszczędność, recycling, gospodarka odpadami, edukacja ekologiczna, modernizacja, termomodernizacja, rozwój nowych technologii lub rozwój/remonty infrastruktury i zabytków.
- 42% wnioskodawców i 50% beneficjentów uważa, że jest wystarczająco poinformowana na temat oferty finansowej Narodowego Funduszu. 12% badanych chciałoby otrzymywać informacje drogą mailową, a 6% jest zdania, że strona internetowa powinna zawierać więcej szczegółowych informacji.



Zadowolenie z oferty NFOŚiGW

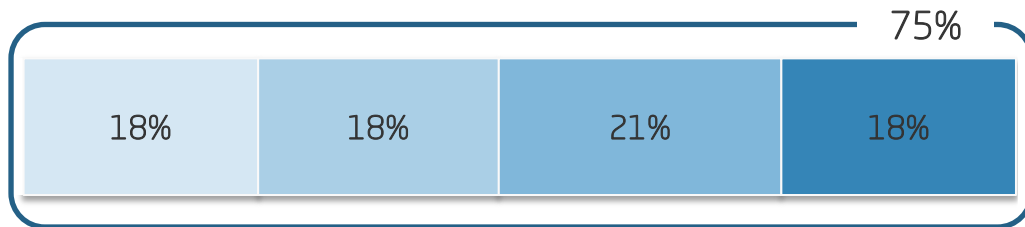
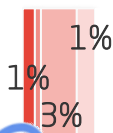
W jakim stopniu jest Pan(i) ogólnie zadowolony(a) lub niezadowolony(a) z oferty Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.

WNIOSKODAWCY

n=220

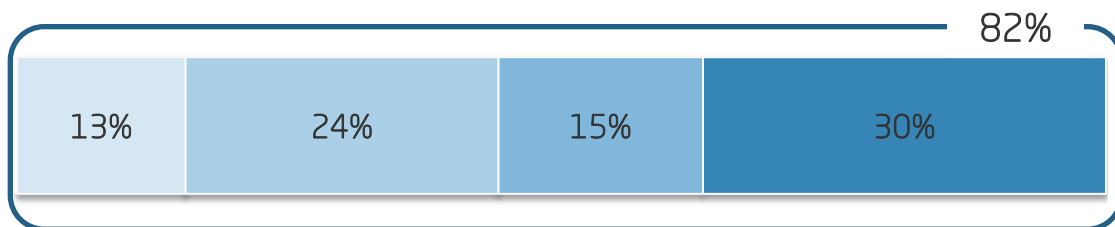
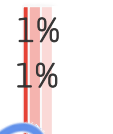
7,6



BENEFICJENCI

n=220

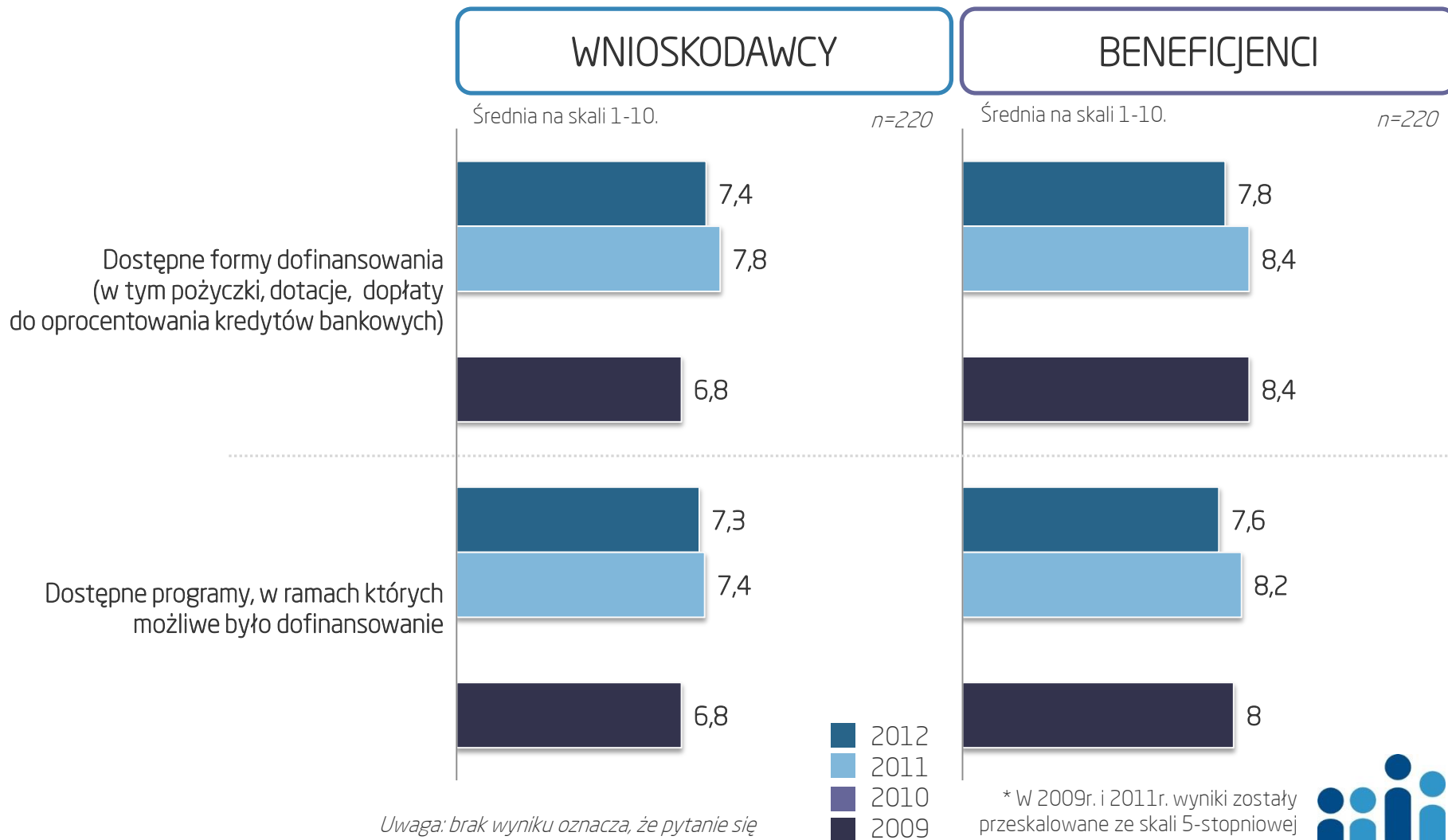
8,1



Średnia na skali 1-10.



Biorąc pod uwagę okres w którym Pana(i) firma/instytucja składała wniosek, jak ocenia Pan(i) dostosowanie oferty Narodowego Funduszu do potrzeb Pana(i) firmy/instytucji pod względem następujących elementów:
 Przy ocenie proszę użyć skali 10-stopniowej na której 1-zdecydowanie źle, a 10-zdecydowanie dobrze.

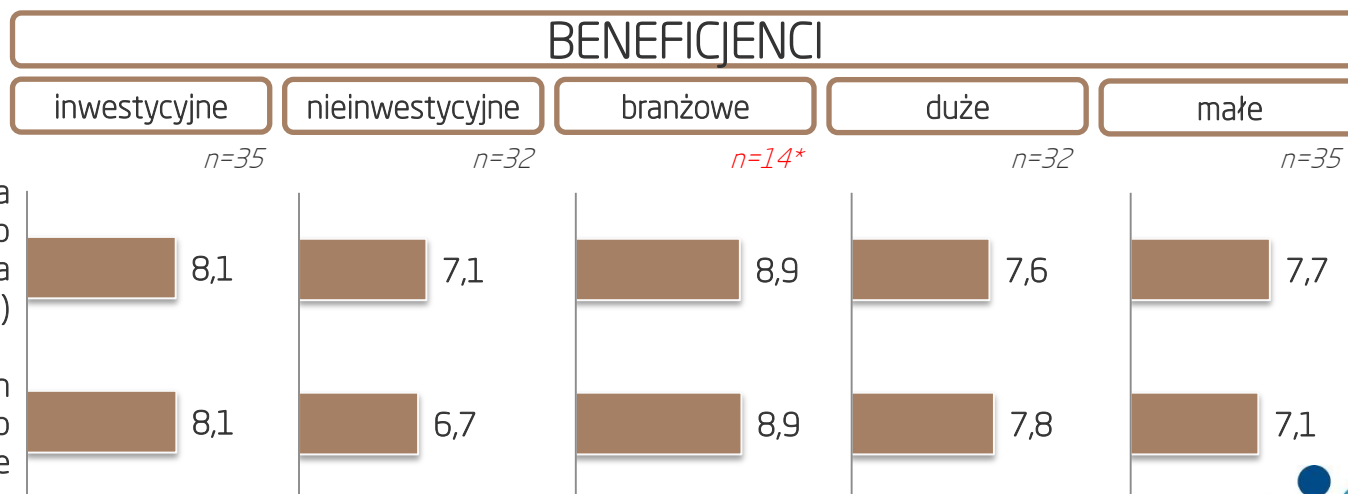
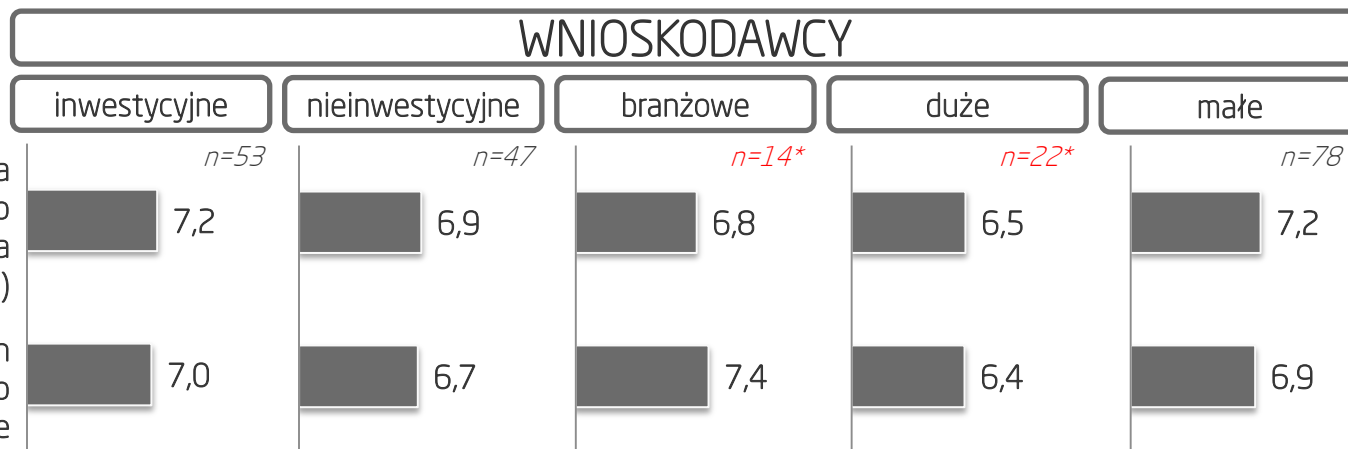


Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.



Biorąc pod uwagę okres w którym Pana(i) firma/instytucja składała wniosek, jak ocenia Pan(i) dostosowanie oferty Narodowego Funduszu do potrzeb Pana(i) firmy/instytucji pod względem następujących elementów:

Przy ocenie proszę użyć skali 10-stopniowej na której 1-zdecydowanie źle, a 10-zdecydowanie dobrze.

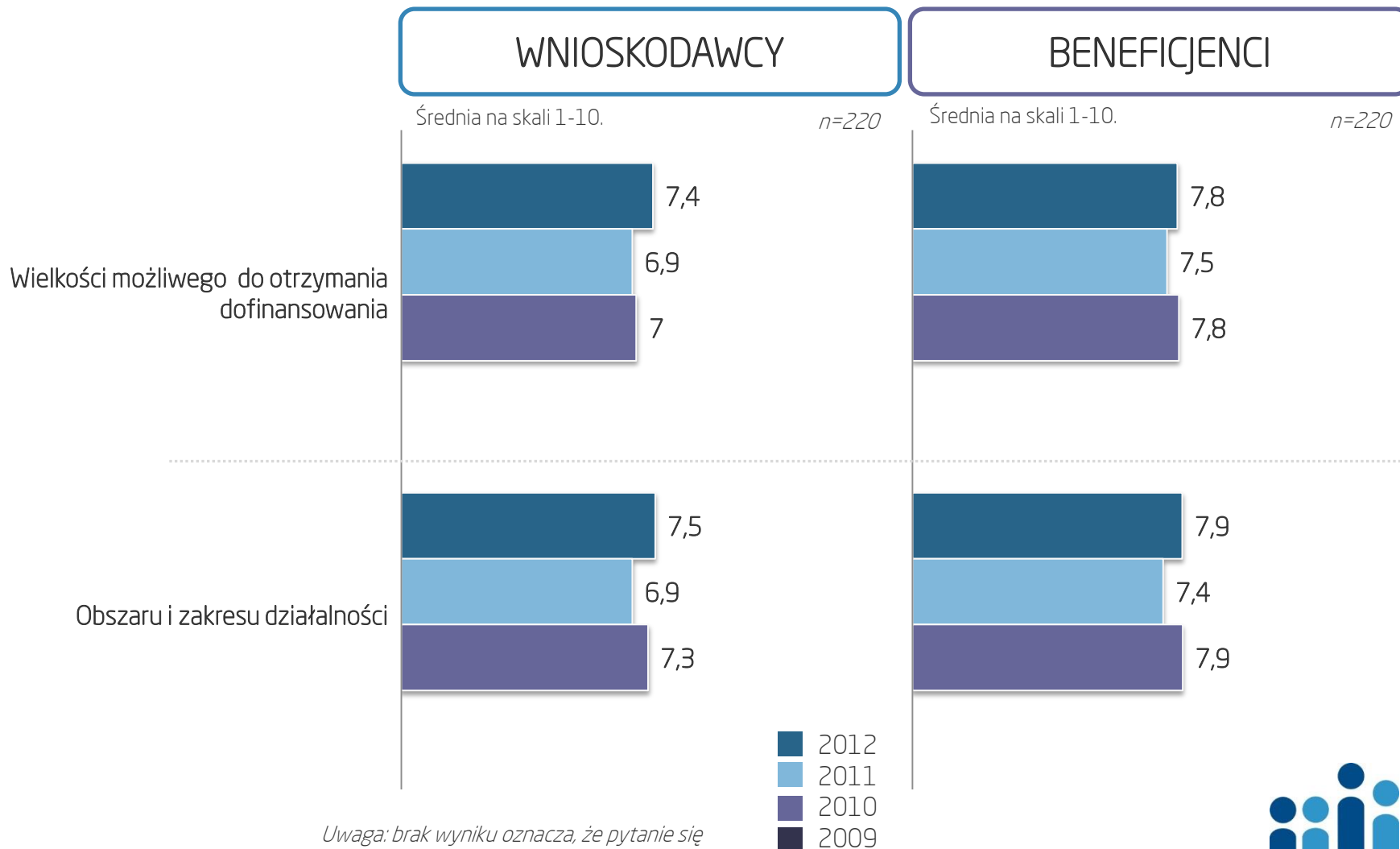


* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.



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

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zupełnie nie spełnia oczekiwań”, a 10 „całkowicie spełnia oczekiwania”.



Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się nie pojawiło w danym roku.




Oferta finansowa NFOŚiGW jest zdaniem wnioskodawców i beneficjentów atrakcyjna. Stanowi znaczące wsparcie finansowe dla beneficjentów i odpowiada ich potrzebom.

Negatywnie zostało ocenione dostosowanie oferty do warunków rynkowych. Planowanie projektów (często kilkuletnich) wymusza tworzenie kosztorysów nieuwzględniających zmian cen produktów i usług. Ostateczne ceny mogą przewyższać te założone w kosztorysie, co wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów przez beneficjenta.

Rekomendacje zmian proponowane przez badanych:

- uwzględnienie trudności ze szczegółowym zaplanowaniem wydatków na badania w harmonogramie projektu
- wprowadzenie elastyczności kosztowej przy kosztorysie projektu – ryzyko kosztowe 10% uwzględnione na etapie planowania projektu
- wprowadzenie możliwości negocjacji wysokości kosztów pośrednich – ich rzeczywista wysokość zależy od wielu uwarunkowań, nie powinna być narzucona przez NFOŚiGW
- większe dofinansowanie kampanii edukacyjnych – dofinansowanie rzędu kilku mln złotych

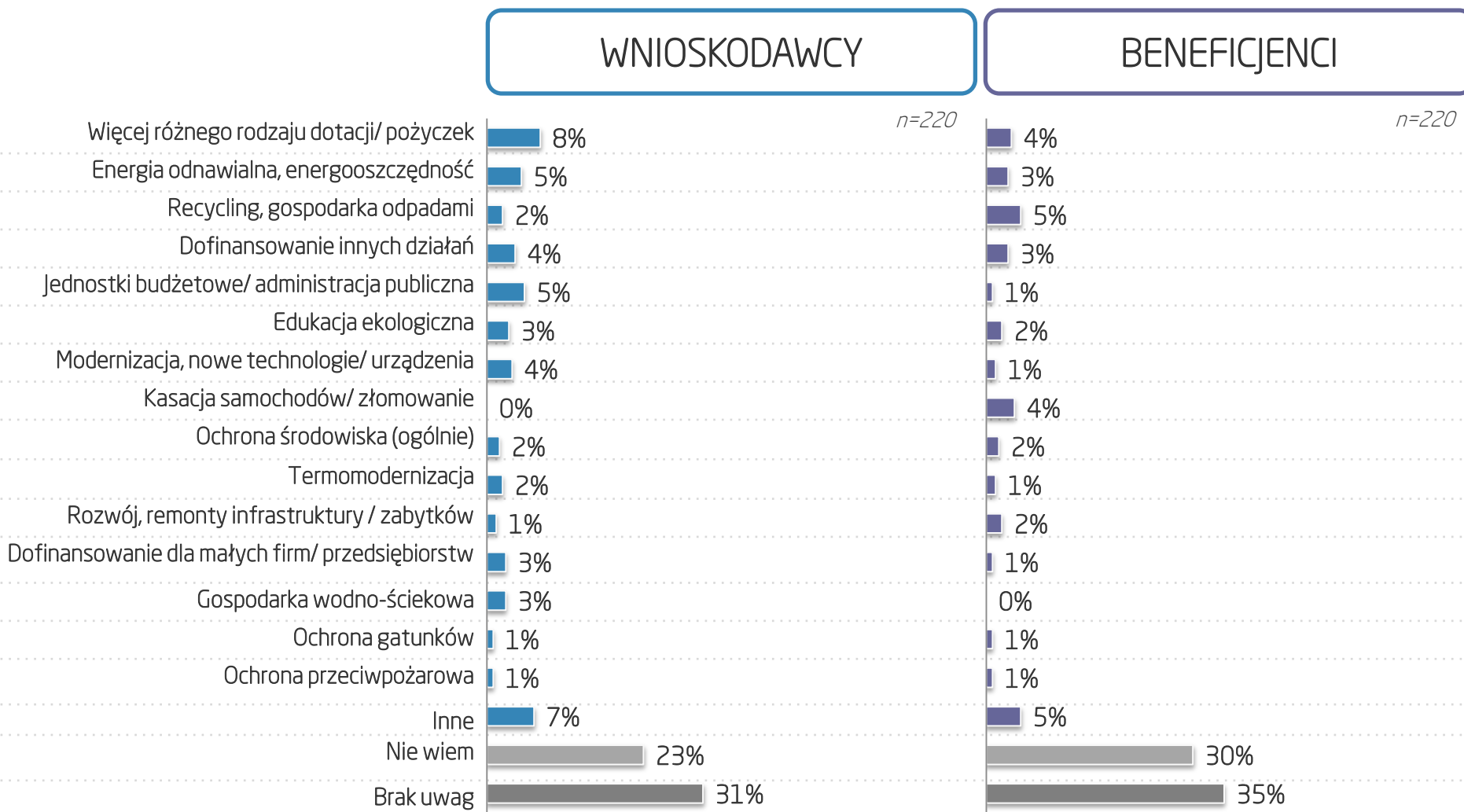
 *Jest atrakcyjna, ale powinna być większa. (beneficjent, Warszawa)*

 *Dla nas zaplanowanie szczegółowych wydatków, ponieważ to nie jest zakup sprzętu, tylko to są badania. Kwestia rozliczenia tego z dokładnością co do złotówki jest bardzo ciężka. (wnioskodawca, Trójmiasto)*

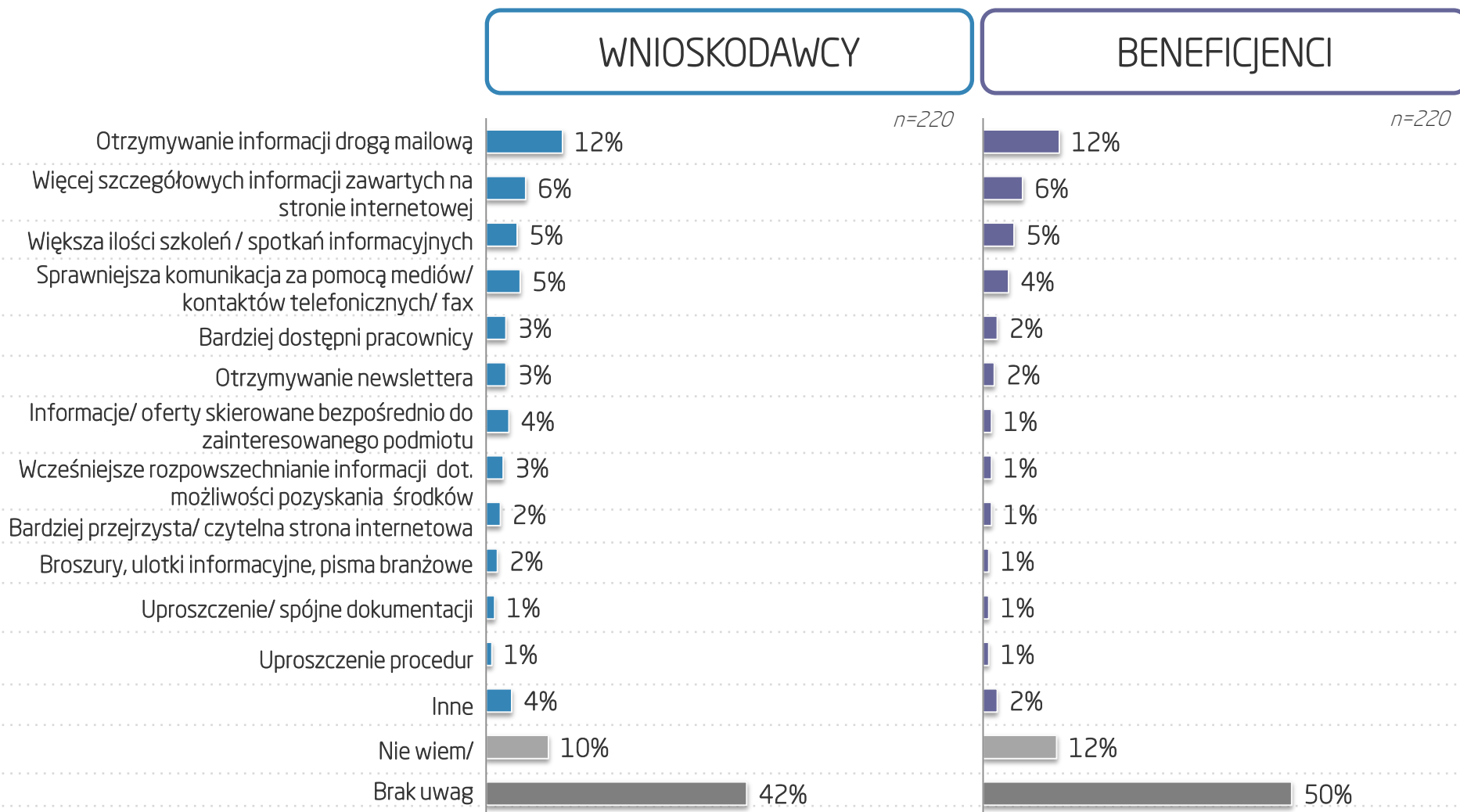
 *Powinien wprowadzić możliwość negocjowania tych kosztów. Nie musi się zgodzić, ale już sama możliwość to jest coś. (beneficjent, Trójmiasto)*



Jakich działań/obszarów/form dofinansowania brakuje Państwu zdaniem w ofercie finansowej NFOŚiGW?



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



Ogólne oczekiwania i potrzeby kierowane do NFOŚiGW:

- najczęstsze = **UTRZYMANIE OBECNEGO POZIOMU WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI**
- szybkość działania i informowania
- informowanie o zakończeniu poszczególnych etapów zatwierdzania wniosku i procedowania
- zwiększenie liczby konkursów
- wprowadzenie pre-wnioskowania
- zwiększenie liczby etatów - mniejsze obciążenie poszczególnych pracowników, brak konieczności pracy w domu - wpływ na efektywność pracy w standardowych godzinach pracy
- możliwość składania wolnych wniosków – pojawiają się kreatywne pomysły, a nie można na nie uzyskać dofinansowania – działanie Narodowego Funduszu jest dość schematyczne
- priorytetowe traktowanie organizacji, z którymi NFOŚiGW współpracuje od wielu lat i które mają dobre wyniki merytoryczne



Cytaty:

Taka sama współpraca jak wcześniej. Nie mam jakichś dodatkowych oczekiwań. (beneficjent, Warszawa)

Szybkość informowania, na jakim etapie jest wniosek, czy został zatwierdzony, czy niedługo będzie aneks, umowa. Zawsze na pewno daje to wiedzę, no wie się na czym się stoi. (beneficjent, Warszawa)

Więcej konkursów, większa pula pieniędzy. (beneficjent, Warszawa)

Oczekiwania i potrzeby? tak naprawdę przede wszystkim finansowe. (beneficjent, Warszawa)

Trzeba by było się zastanowić nad wprowadzeniem pre-wnioskowania, czyli pierwszy krótki, a dopiero później pełny wniosek, jak ten pierwszy zostanie zaakceptowany. Dla nas, osób wnioskujących, jest o wiele prościej przygotować czterostronicowy wniosek o bardzo ogólnym charakterze. (beneficjent, Warszawa)

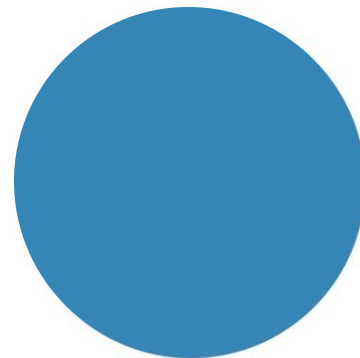
Taka możliwość składania wolnych wniosków, które wchodziłyby do takiego funduszu otwartego na różne działania. Czegoś takiego nie ma. My mieliśmy jakiś czas temu, próbowaliśmy pukać do różnych drzwi, najczęściej się okazywało, że to nie tutaj. (beneficjent, Warszawa)

Sposób współpracy z partnerami wieloletnimi, którzy naprawdę mają wieloletni dorobek i robią coś bardzo dobrze od wielu lat i są naprawdę mocnym potencjałem. To jest pewna grupa, o którą powinien się Narodowy Fundusz naprawdę troszczyć. (beneficjent, Warszawa)





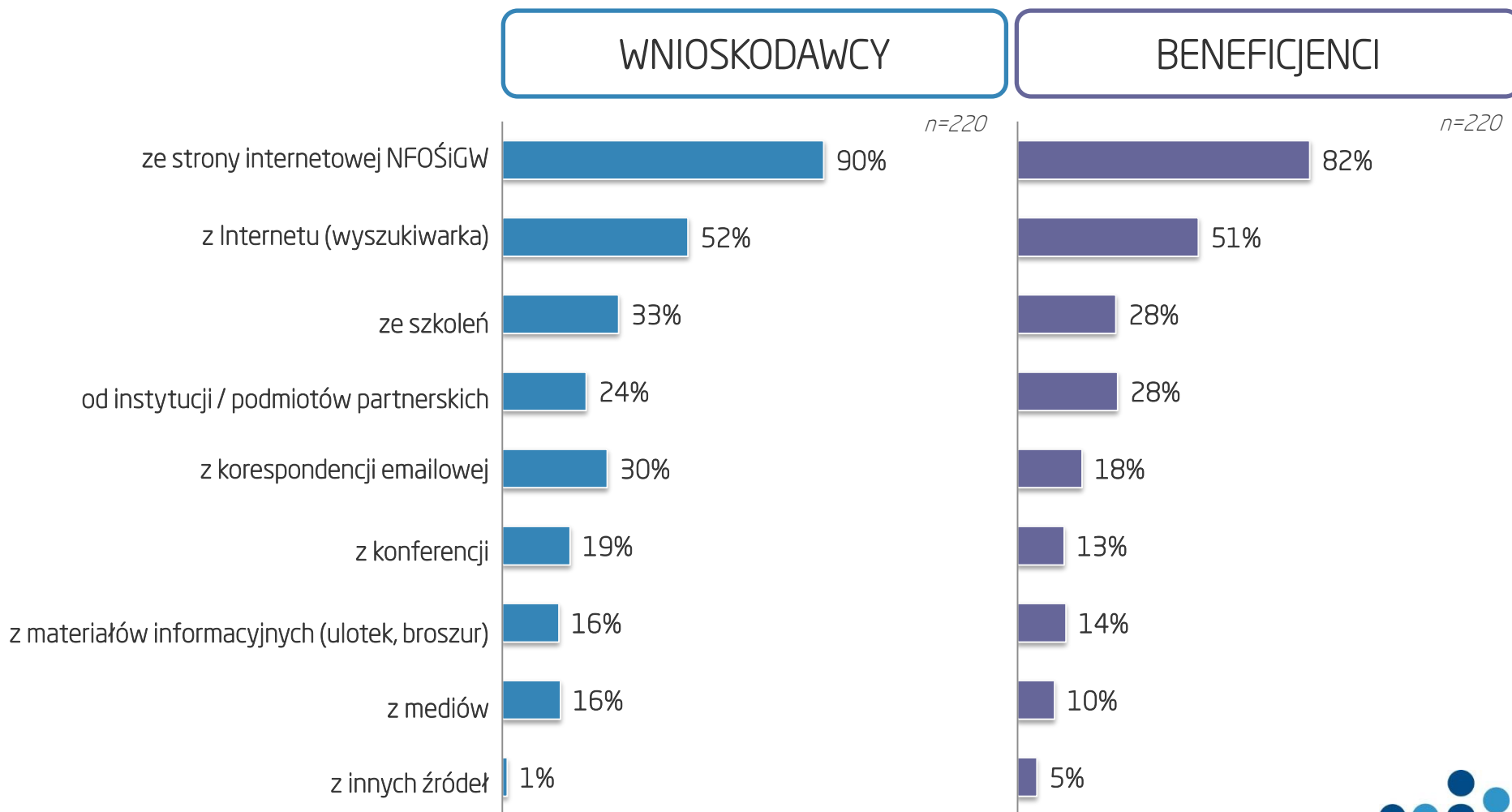
ocena materiałów informacyjnych



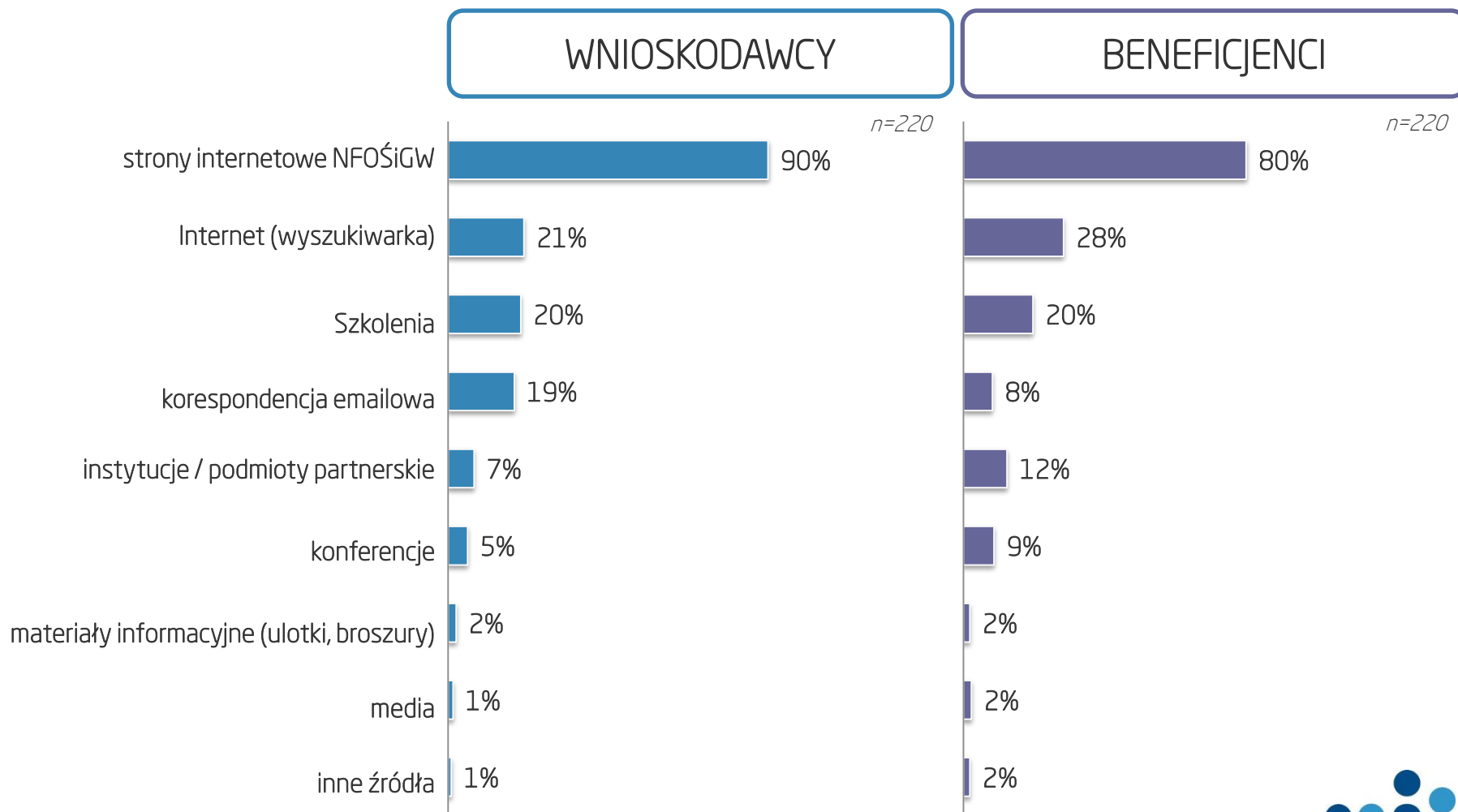
- Strona internetowa NFOŚiGW to główne źródło pozyskiwania informacji o ofercie finansowej NFOŚiGW (dla 90% wnioskodawców i 82% beneficjentów). 52% wnioskodawców i 51% Beneficjentów korzysta z wyszukiwarek internetowych poszukując informacji o ofercie, a 33% wnioskodawców i 28% beneficjentów uczestniczy w szkoleniach, na których zapoznaje się z ofertą. Strona internetowa jest również najcenniejszym źródłem pod względem wiedzy o ofercie.
- 66% wnioskodawców i 71% beneficjentów jest zadowolonych z materiałów informacyjnych, z którymi miało styczność.



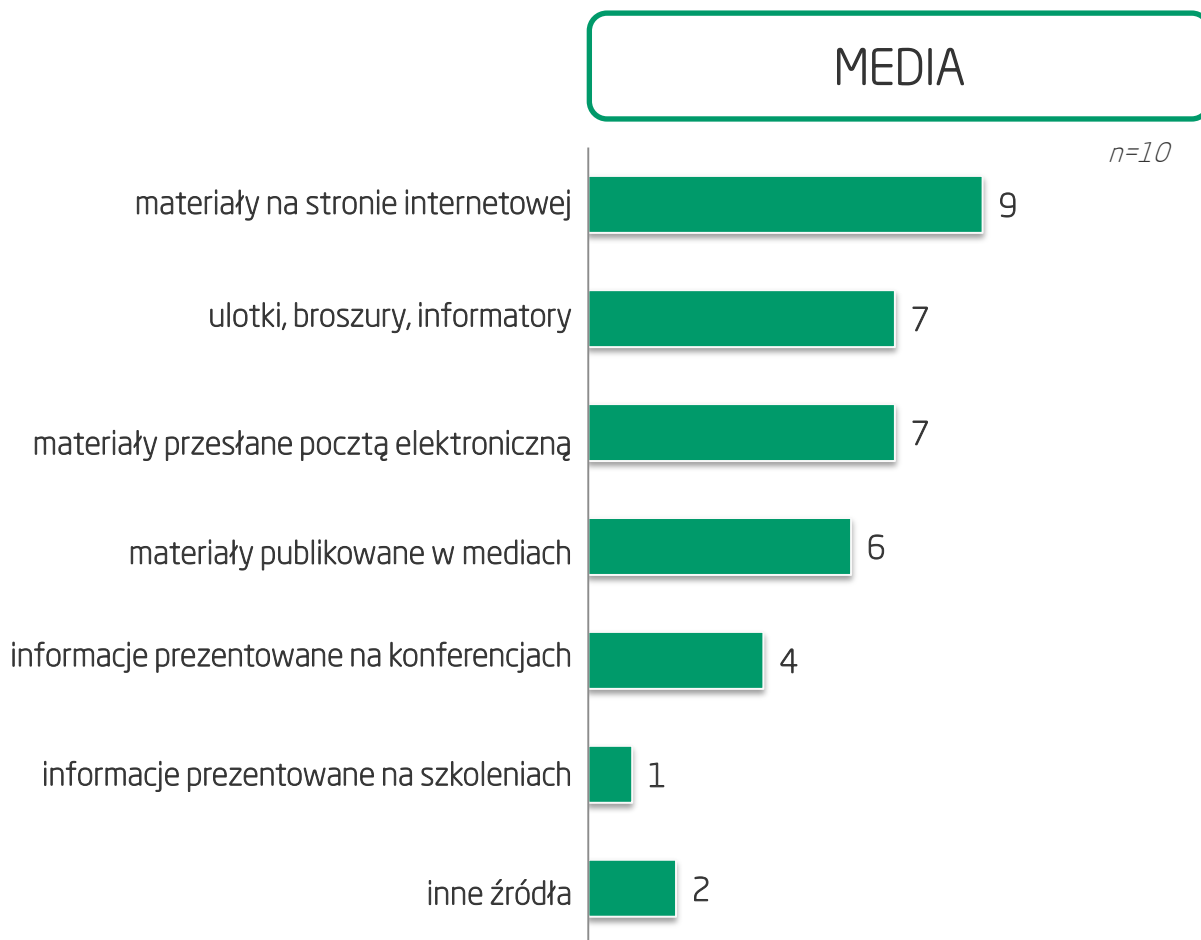
Skąd czerpią Państwo wiedzę o ofercie finansowej NFOŚiGW?



Które z tych źródeł są dla Państwa najcenniejsze pod względem wiedzy o ofercie finansowej NFOŚiGW?



Z jakimi materiałami informacyjnymi NFOŚiGW się Pan(i) zetknął(ęła)?
ze względu na małą liczebność grupy na wykresie pokazano liczbę osób, które wskazały daną odpowiedź



Większość przedstawicieli mediów (8 na 10) **pozytywnie oceniło materiały informacyjne**, z którymi miało styczność.



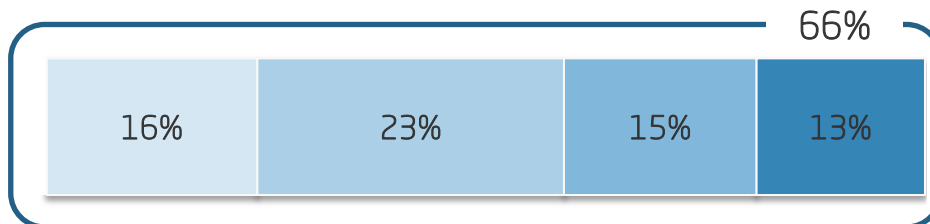
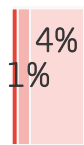
Ocena materiałów informacyjnych

Jak ocenia Pan(i) materiały informacyjne, z którymi miał(a) Pan(i) styczność?
 Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie źle”, a 10 „zdecydowanie dobrze”.

WNIOSKODAWCY

n=220

7,3

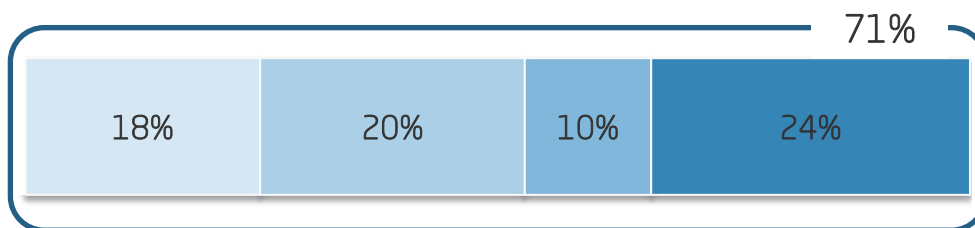
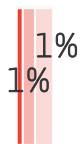


1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

BENEFICJENCI

n=220

7,6

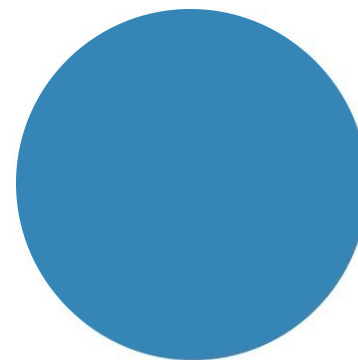


Średnia na skali 1-10.





ocena szkoleń i spotkań informacyjnych



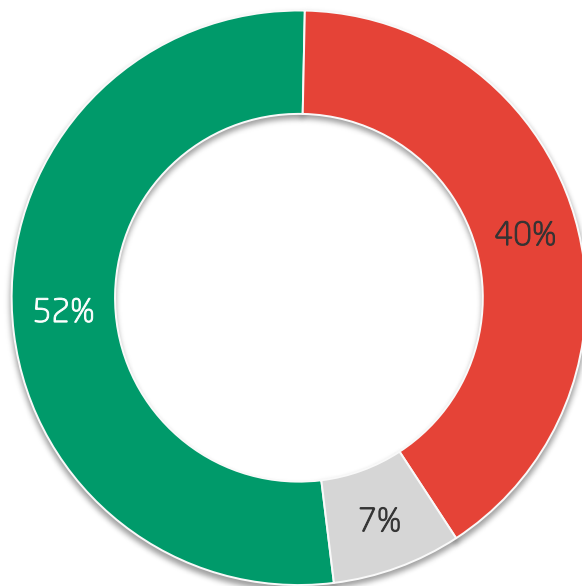
- 52% wnioskodawców i 34% beneficjentów uczestniczyło w szkoleniach.
- 81% wnioskodawców i 85% beneficjentów uważa, że szkolenia spełniły ich oczekiwania. Szczegółowe aspekty szkoleń, takie jak: aktualność, wiarygodność i przydatność informacji, sposób przekazania informacji, czas trwania szkoleń, terminowość szkoleń czy organizacje uzyskały średnie noty powyżej 8 punktów. Jedynie miejsca przeprowadzenia szkoleń i otrzymywanie materiałów informacyjnych zostały ocenione nieznacznie słabiej (7,7-7,8).
- 83% wnioskodawców i 80% beneficjentów byłoby zainteresowanych ponownym udziałem w szkoleniach.
- Wśród proponowanych udoskonaleń szkoleń znalazły się takie kwestie jak: przedstawianie na szkoleniach więcej praktycznych przykładów, przeprowadzanie warsztatów (taką odpowiedź wskazało 19% wnioskodawców i 12% beneficjentów) lub organizacja szkoleń w różnych miejscowościach poza Warszawą (tak uważa 12% wnioskodawców i 12% beneficjentów).
- 72% wnioskodawców i 66% beneficjentów, którzy nie uczestniczyli do tej pory w szkoleniach, byłoby zainteresowanych uczestnictwem. Najchętniej wzięliby oni udział w szkoleniach z zakresu składania wniosków aplikacyjnych, ogólnie szkoleniach o możliwościach dofinansowania lub szkoleniach z zakresu realizacji rozliczania projektów.



Czy brał(a) Pan(i) udział w szkoleniach/ spotkaniach informacyjnych organizowanych przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

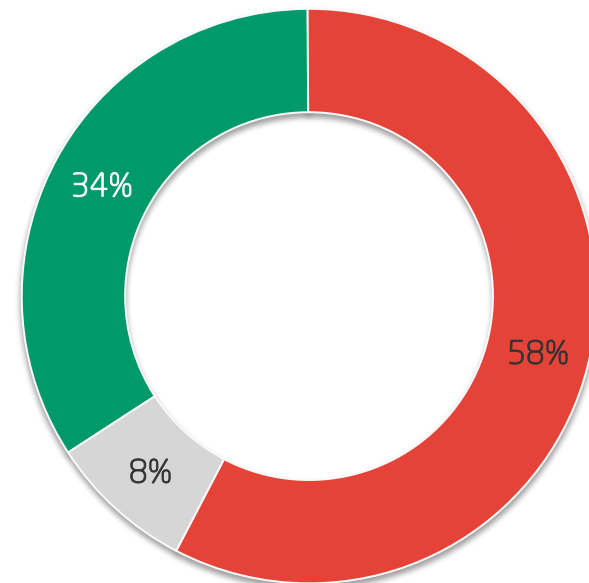
WNIOSKODAWCY

n=220



BENEFICJENCI

n=220



- Tak
- Nie
- Nie pamiętam



Czy szkolenie/spotkanie informacyjne spełniło Pana(i) oczekiwania?

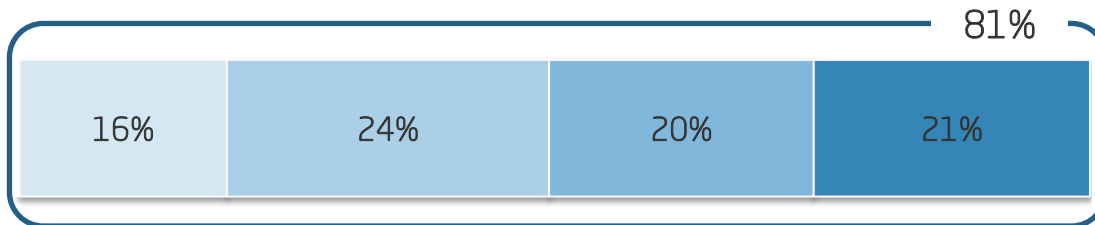
Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie nie”, a 10 „zdecydowanie tak”.

WNIOSKODAWCY

n=115

7,9

1%
1%



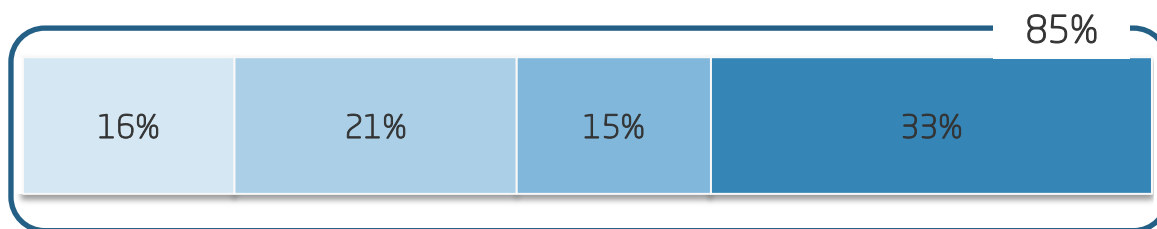
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10

BENEFICJENCI

n=75

8,2

1%

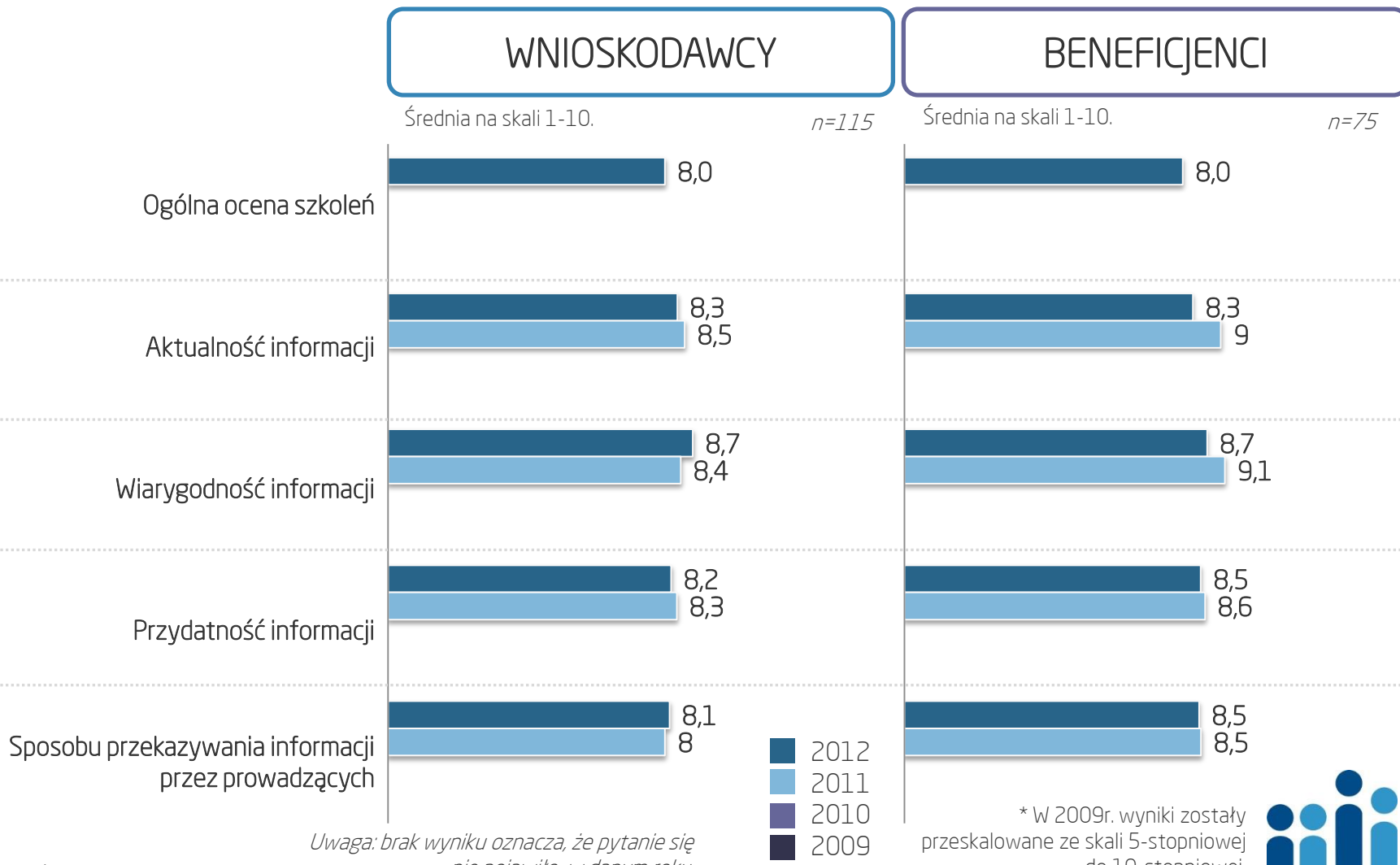


Średnia na skali 1-10.



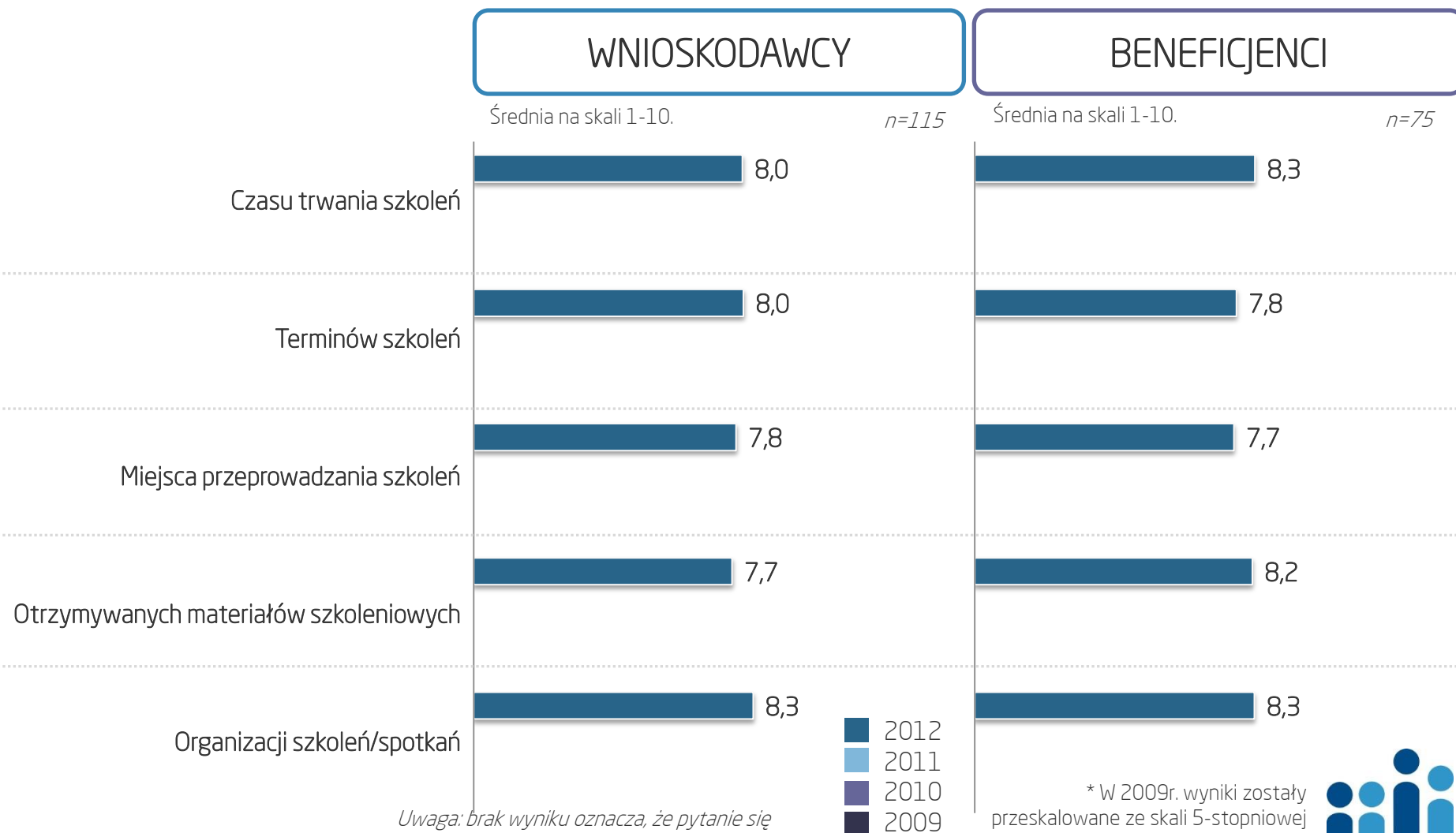
Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze szkoleń/warsztatów organizowanych przez Narodowy Fundusz pod względem:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)”, a 10 „bardzo zadowolony(a)”.

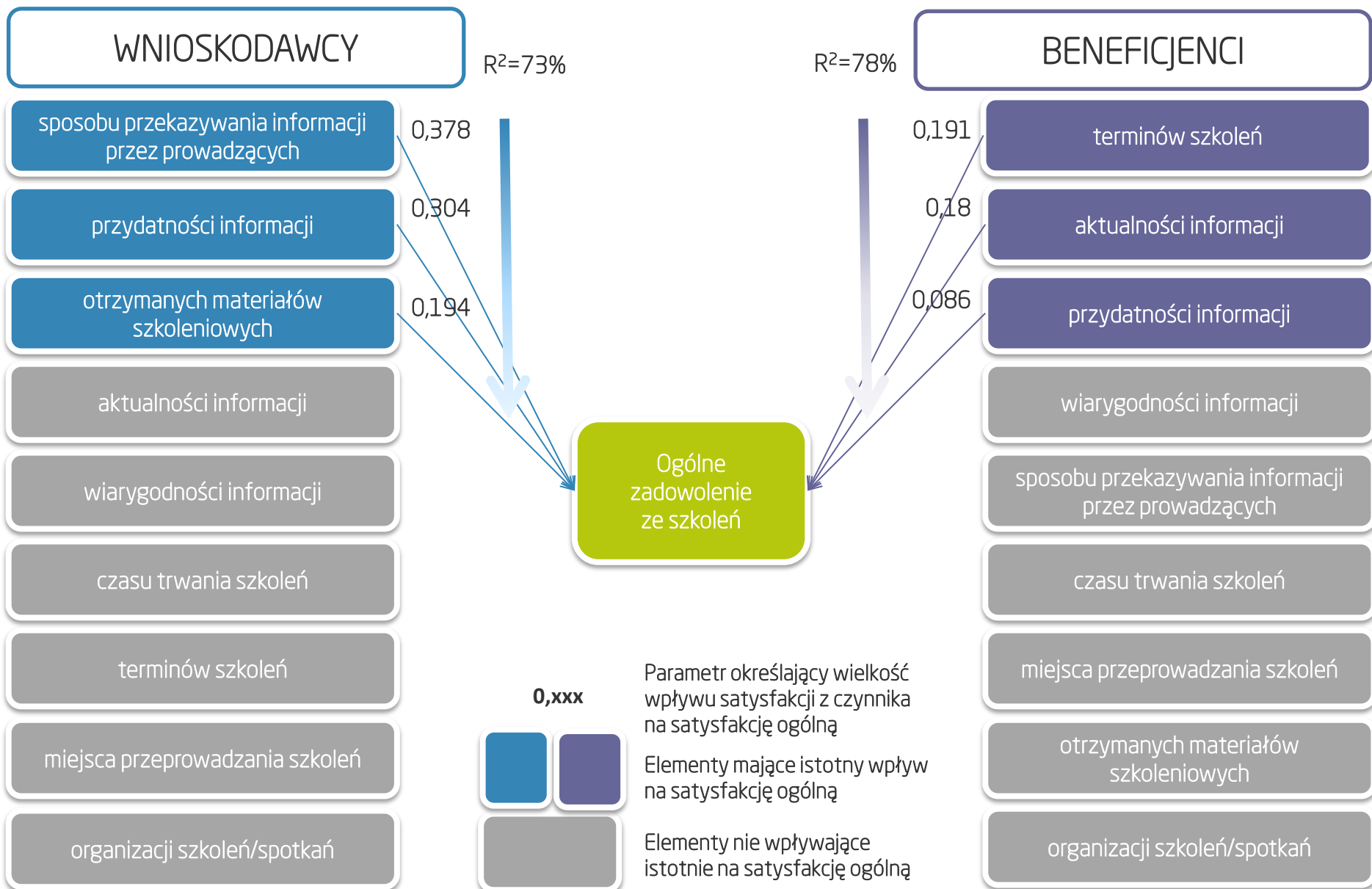


Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze szkoleń/warsztatów organizowanych przez Narodowy Fundusz pod względem:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)”, a 10 „bardzo zadowolony(a)”.

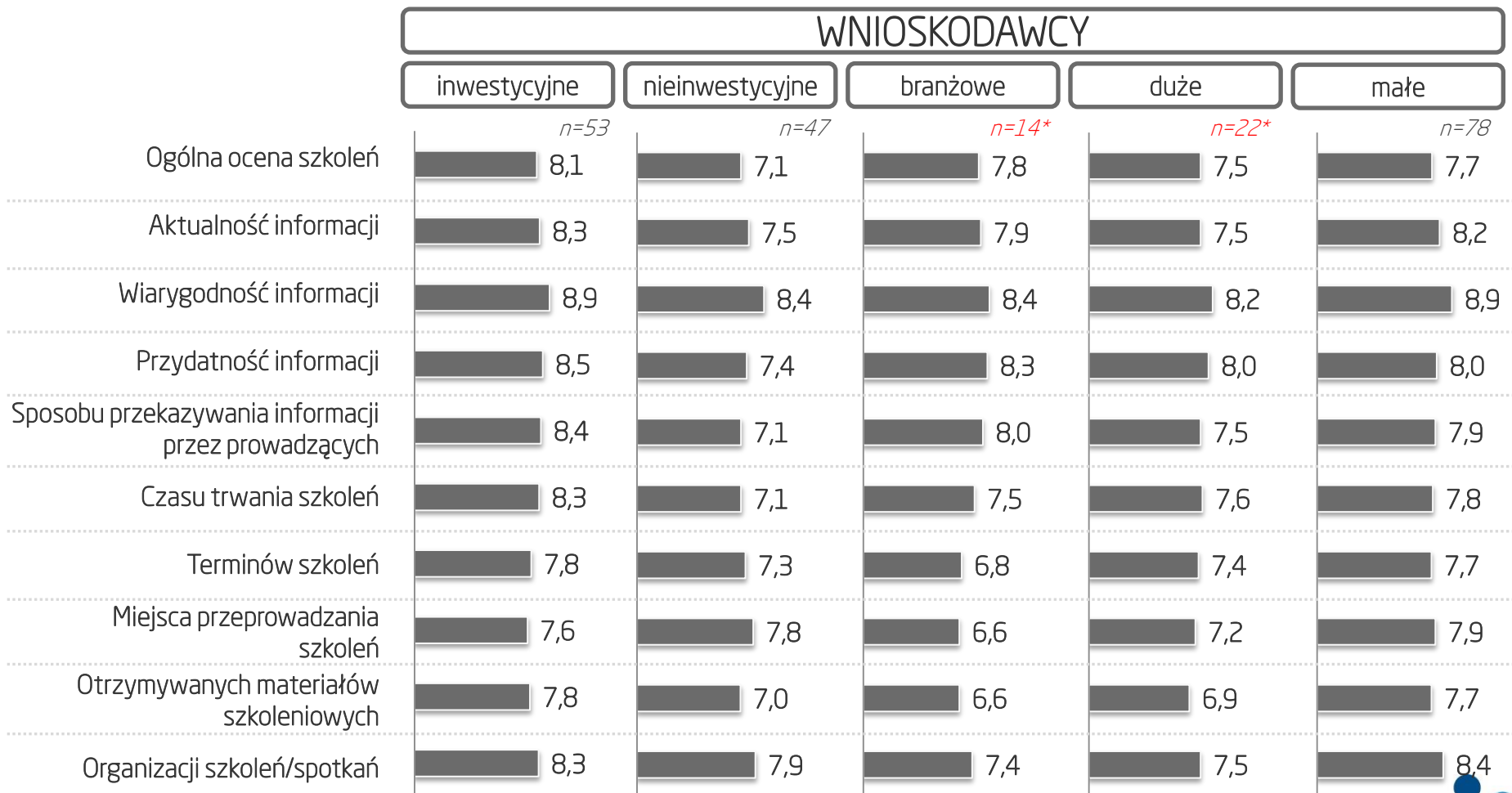


Wpływ szczegółowych ocen na satysfakcję ogólną ze szkoleń



Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze szkoleń/warsztatów organizowanych przez Narodowy Fundusz pod względem:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)”, a 10 „bardzo zadowolony(a)”.

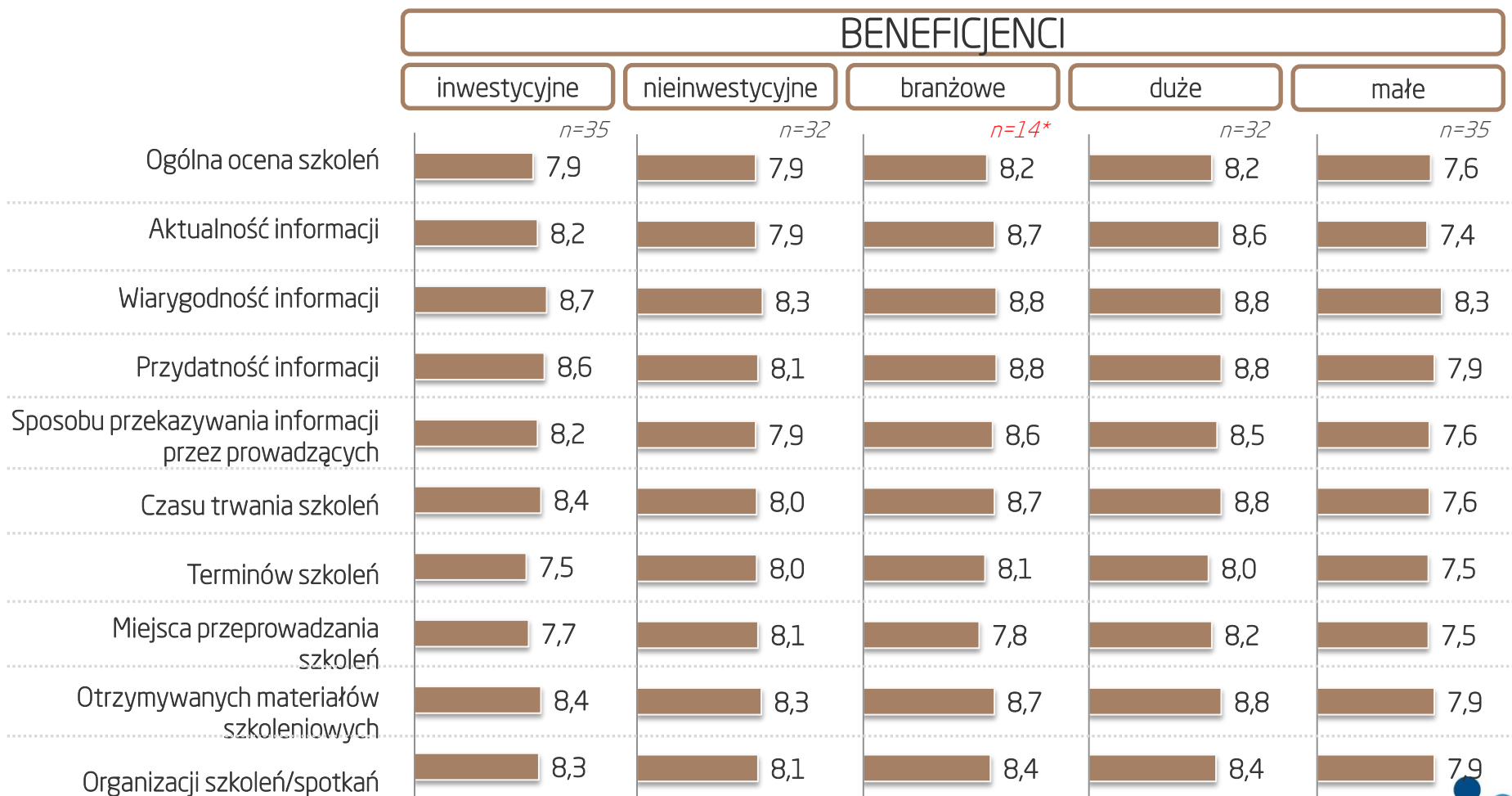


* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.



Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) ze szkoleń/warsztatów organizowanych przez Narodowy Fundusz pod względem:

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „bardzo niezadowolony(a)”, a 10 „bardzo zadowolony(a)”.



* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.



Szkolenia i spotkania informacyjne są bardzo wysoko oceniane przez badanych, zarówno beneficjentów jak i wnioskodawców. Przekazywane są na nich informacje ważne i przydatne z punktu widzenia badanych (zasady rozliczania, raportowania i wyników projektu).

Dzięki atmosferze otwartości, spotkania informacyjne stwarzają możliwość uzyskania wyczerpujących odpowiedzi na sformułowane wątpliwości oraz jednoznacznych interpretacji dotyczących zapisów w dokumentacji. Stanowią one doskonałą okazję do wymiany doświadczeń wśród beneficjentów – dzielenie się instrukcjami, wysłuchiwanie rad innych beneficjentów.



Zawsze przed uruchomieniem, czy po uruchomieniu konkursu, jakiś czas przed złożeniem wniosku są te szkolenia. Dwa razy w roku się zdarza, w których my uczestniczymy. Myślę, że one są z roku na rok coraz lepsze. (beneficjent, Warszawa)



Tamto szkolenie było o tyle korzystne, że pozwoliło osobom, które zajmują się obsługą projektu, tutaj na zrozumienie pewnych rzeczy i zajmują się tym. (beneficjent, Trójmiasto)



Pierwotne oczekiwania były takie, że dostanę wszystko wyłożone, nie będę miał żadnych pytań, będę przeładowany wiedzą. Natomiast doszliśmy do tego, że na tych spotkaniach robimy burzę mózgow i wtedy wychodzą najlepsze rozwiązania. (beneficjent, Trójmiasto)



Pojechaliśmy tam 1-szy raz na warsztaty, byłam z kolegą, to poznaliśmy 2 osoby, które potem nam doradzały. Mieliśmy całkiem dobre wsparcie, jeśli chodzi o merytoryczne podpowiedzi i sugestie, jak tutaj skonstruować to uzasadnienie dla projektu żeby on się wpisywał do programu. (wnioskodawca, Trójmiasto)

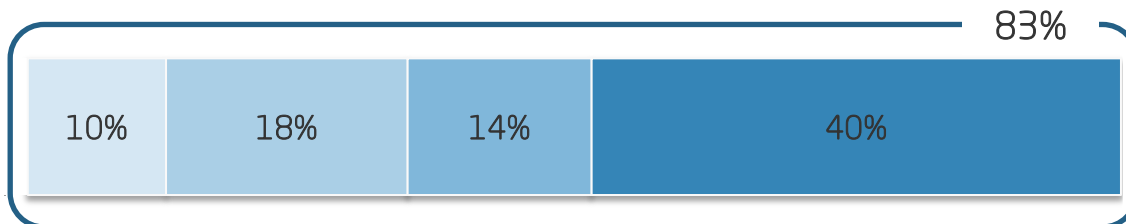
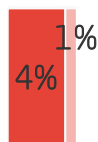


Czy znając przebieg warsztatów/szkoleń, zdecydował(a)by się Pan(i) powtórnie na udział w nich?
 ceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „zdecydowanie nie”, a 10 „zdecydowanie tak”.

WNIOSKODAWCY

n=115

8,2

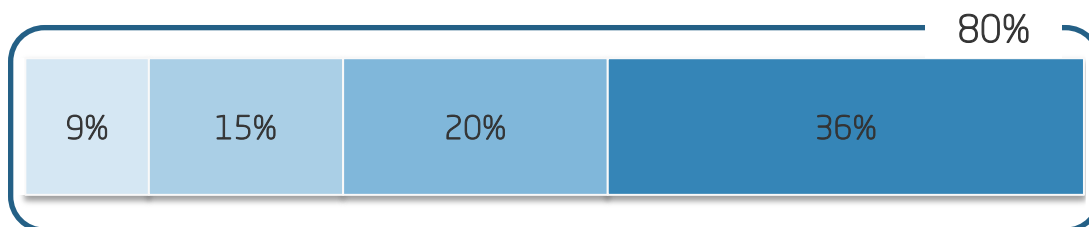
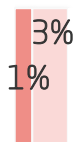


■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10

BENEFICJENCI

n=75

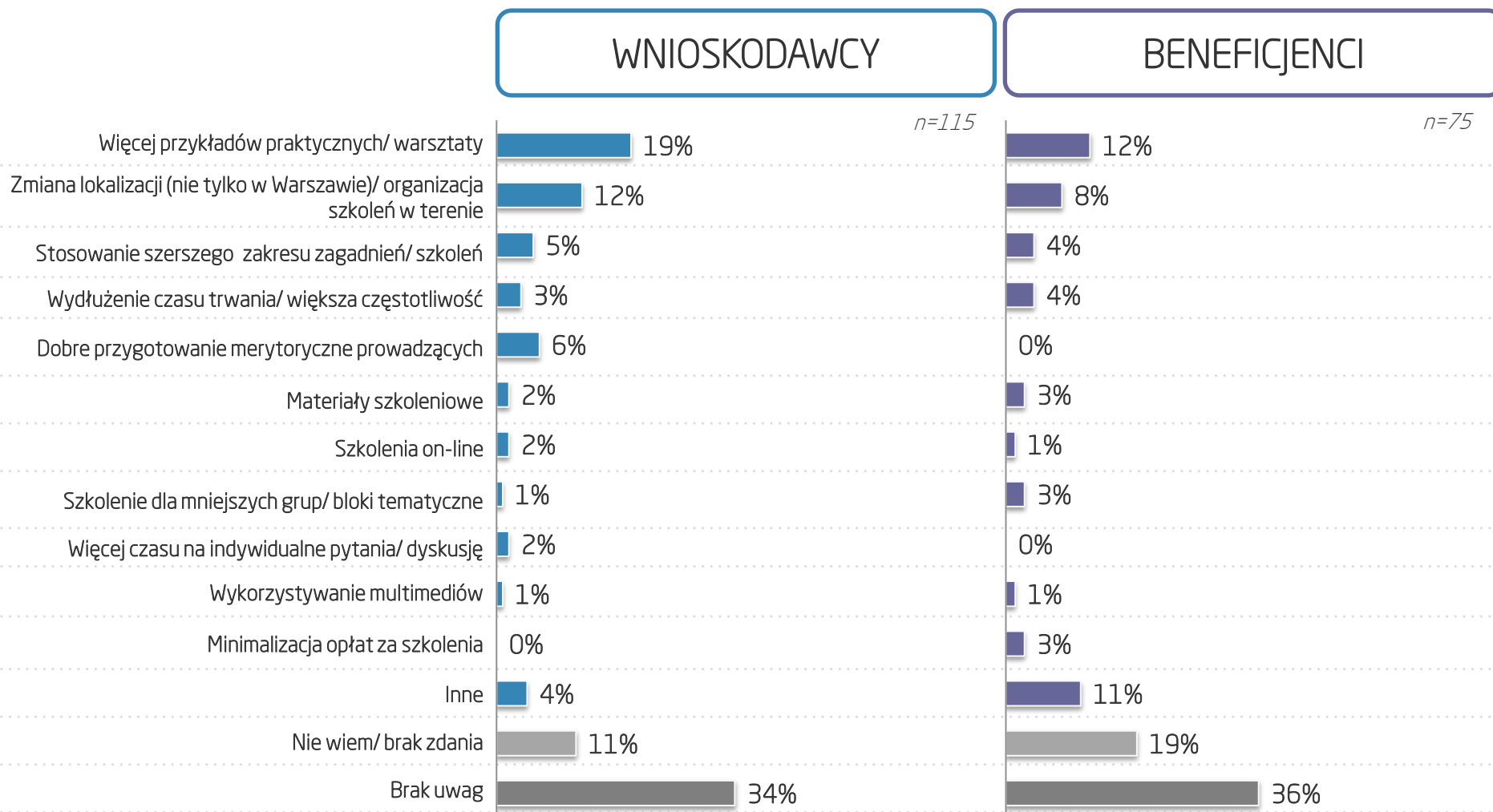
8,2



Średnia na skali 1-10.



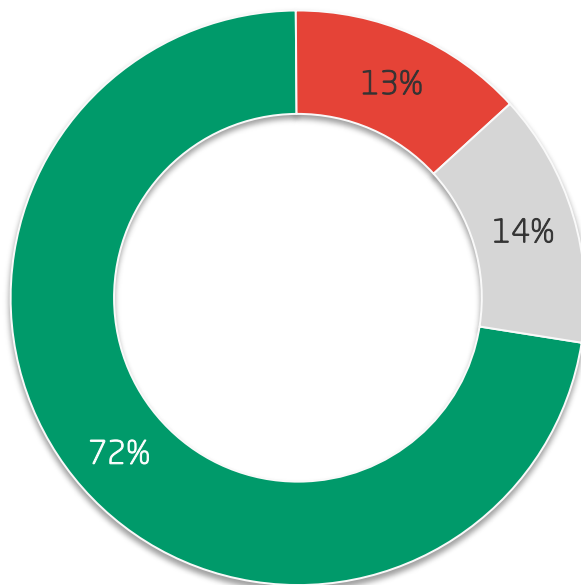
Co Pana(i) zdaniem należałoby zrobić żeby szkolenia/warsztaty organizowane przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej były atrakcyjniejsze?



Czy był(a)by Pan(i) zainteresowany(a) wzięciem udziału w takich szkoleniach/warsztatach?

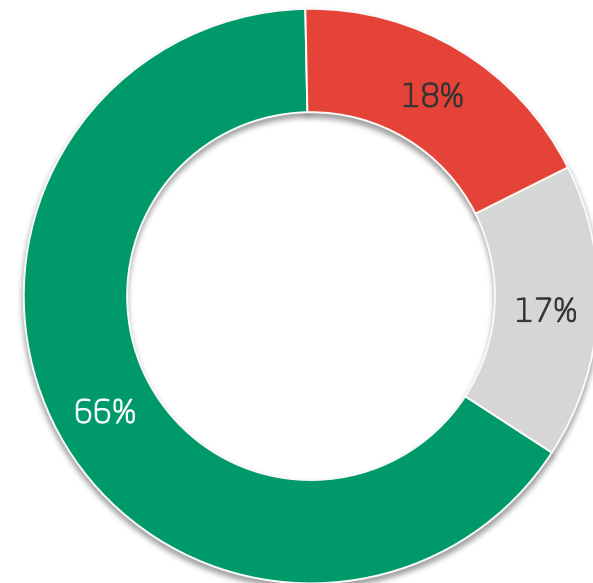
WNIOSKODAWCY

n=105



BENEFICJENCI

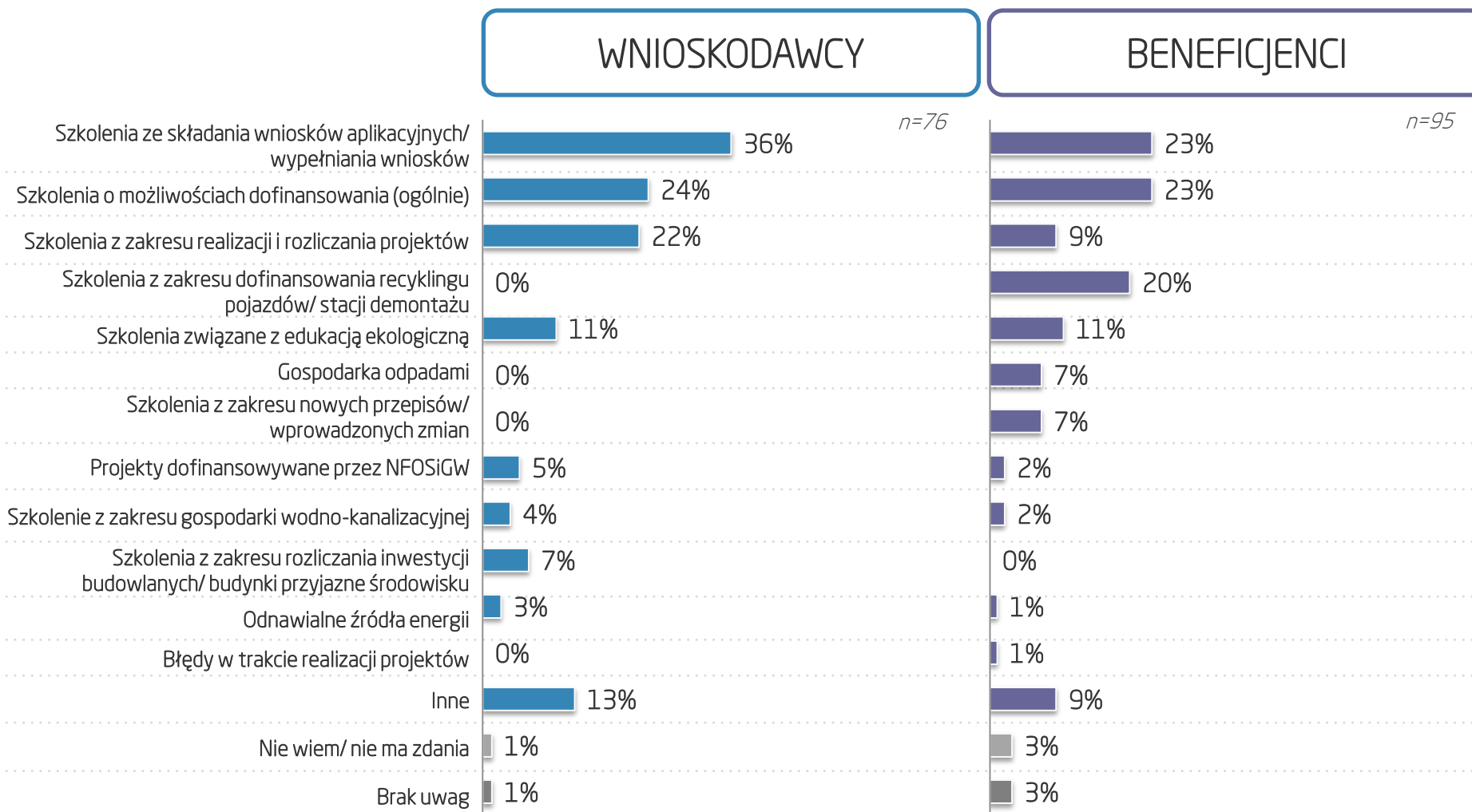
n=145



- Tak
- Nie
- Nie wiem



Jakimi szkoleniami był(a)by Pan(i) zainteresowany(a)? Czego miałyby one dotyczyć?



Rekomendacje*:

- ukierunkowane na konkretny typ działalności - podział na państwowe jednostki budżetowe i organizacje pozarządowe – uwzględnianie specyfiki podczas szkoleń
- szkolenia i spotkania informacyjne powinny się odbywać na szczeblu wojewódzkim – bliżej zainteresowanych – możliwość dopasowania tematyki spotkań do specyfiki regionu
- częstsze wizyty u beneficjentów – możliwość dyskusji kwestii problematycznych w szerszym gronie, większe zaangażowanie pracowników, brak konieczności przekazywania informacji dalej
- wysyłanie uczestnikom materiałów szkoleniowych przed szkoleniem

*pojedyncze wypowiedzi badanych



Czy coś można by było zmienić? Gdyby mieli możliwość, żeby częściej przyjeżdżać do nas. Na przykład, raz w miesiącu. (beneficjent, Trójmiasto)

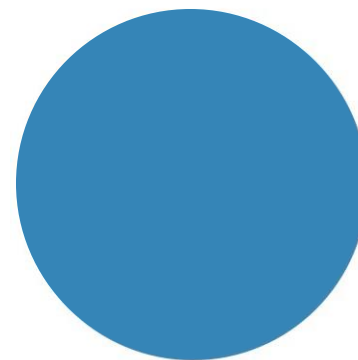


Fajnie by było gdyby przed spotkaniem, jak już mają kompletną listę uczestników, ci mają maile już wszystkich żeby te materiały przysyłał ludziom, że do Warszawy trochę czasu to trwa zanim się dojedzie, więc byłby czas żeby się zapoznać z materiałem, ewentualnie mieć jakieś pytania. (wnioskodawca, Trójmiasto)



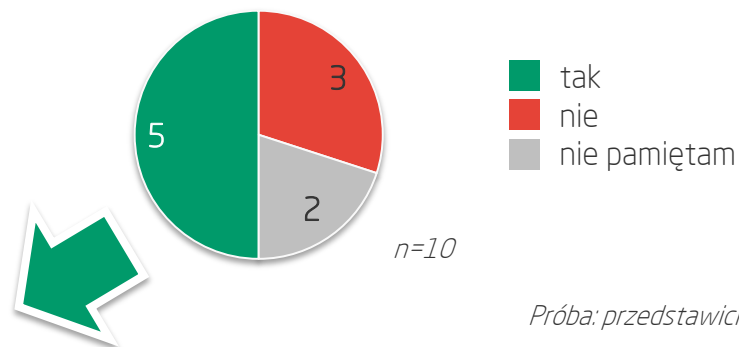


ocena konferencji prasowych



MEDIA

Czy brał(a) Pan(i) udział w konferencjach prasowych organizowanych przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej? ze względu na małą liczebność grupy na wykresie pokazano liczbę osób, które wskazały daną odpowiedź

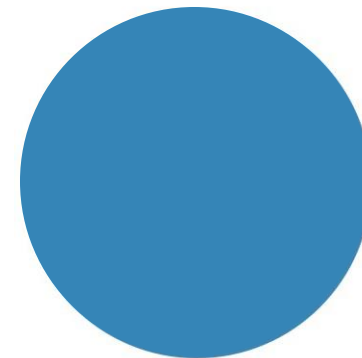


Ogólna ocena konferencji prasowych:
4 na 5 badanych zadowolonych *

* Udzieliłi odpowiedzi od 7 do 10 na 10-cio stopniowej skali.



wizerunek NFOŚiGW



Spośród badanych aspektów **najlepiej oceniona** zastała **wiarygodność** NFOŚiGW (średnia ocena wyniosła 8,6 wśród wnioskodawców i 8,8 w grupie beneficjentów). Wysoko oceniona została również **transparentność instytucji/ jawna działalność** (odpowiednio: 8,2 i 8,4). Pozostałe elementy wizerunkowe uzyskały noty: dla wnioskodawców od 7,1 (elastyczność, otwartość na potrzeby i oczekiwania) do 7,9 (instytucja realizująca innowacyjne programy), a dla beneficjentów od 7,6 (instytucja apolityczna / bezstronna) do 8,3 (instytucja przyjazna).



Proszę powiedzieć na ile zgadza się Pan(i) z wymienionymi stwierdzeniami odnoszącymi się do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „w ogóle się nie zgadzam”, a 10 „całkowicie się zgadzam”.

MEDIA

n=10

8 na 10 badanych*

8 na 10 badanych*

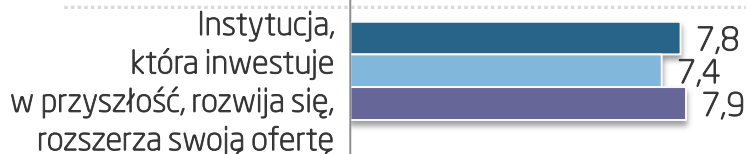
3 na 10 badanych*

4 na 10 badanych*

9 na 10 badanych*

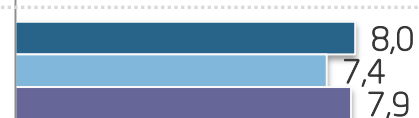
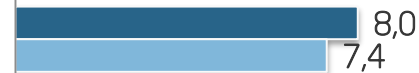
WNIOSKODAWCY

Średnia na skali 1-10.



BENEFICJENCI

Średnia na skali 1-10.



* Liczba osób, które pozytywnie oceniły dany

aspekt (udzieliłi odpowiedzi 7-10). Uwaga: brak wyniku oznacza, że pytanie się

nie pojawiło w danym roku.

* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.



Proszę powiedzieć na ile zgadza się Pan(i) z wymienionymi stwierdzeniami odnoszącymi się do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „w ogóle się nie zgadzam”, a 10 „całkowicie się zgadzam”.

MEDIA

n=10

7 na 10 badanych

3 na 10 badanych

5 na 10 badanych

WNIOSKODAWCY

Średnia na skali 1-10.

Nowoczesna instytucja

Instytucja apolityczna i bezstronna

Instytucja elastyczna, otwarta na potrzeby i oczekiwania beneficjentów/wnioskodawców



BENEFICJENCI

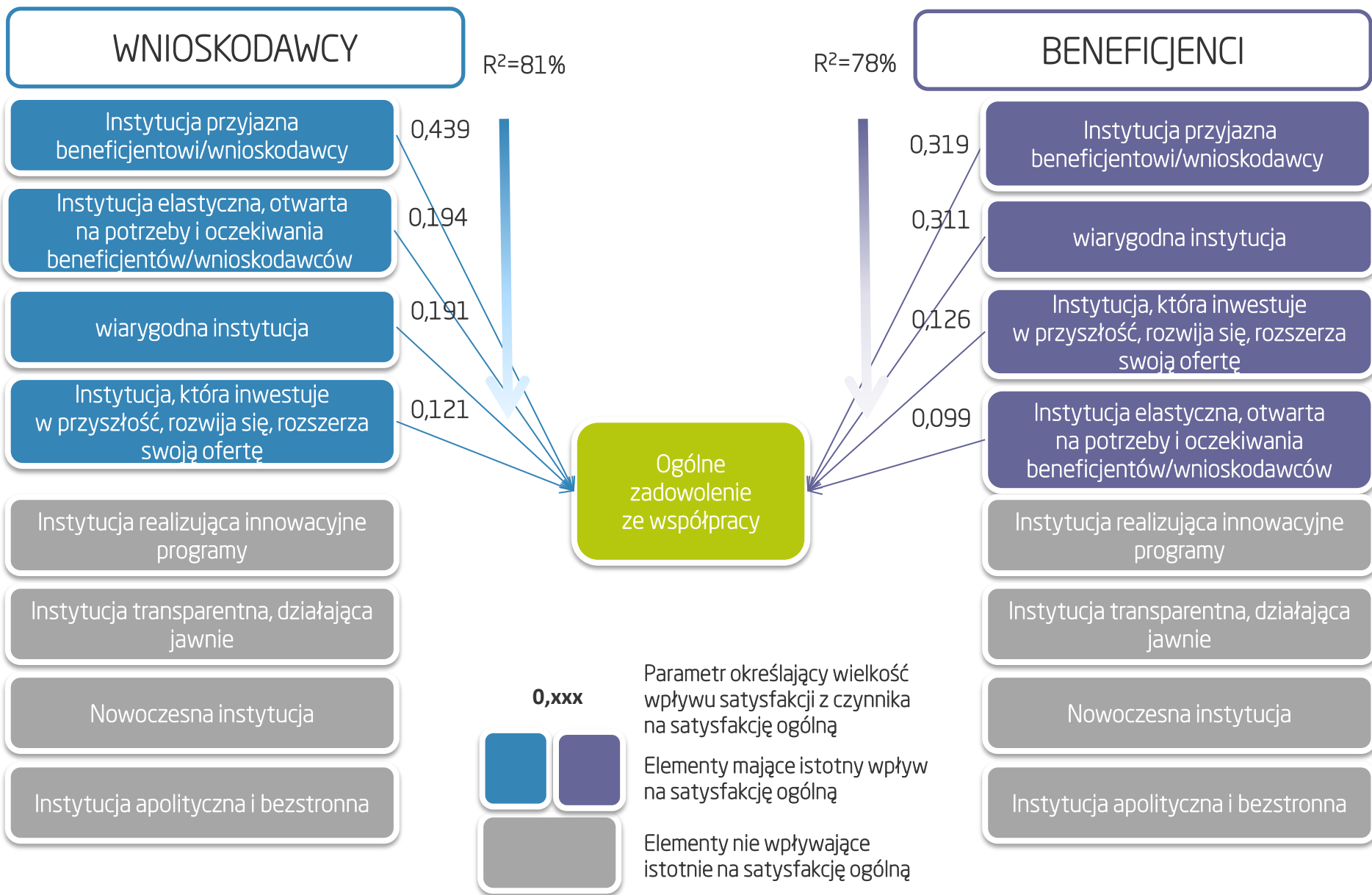
Średnia na skali 1-10.



* Liczba osób, które pozytywnie oceniły dany aspekt (udzieliłi odpowiedzi 7-10).

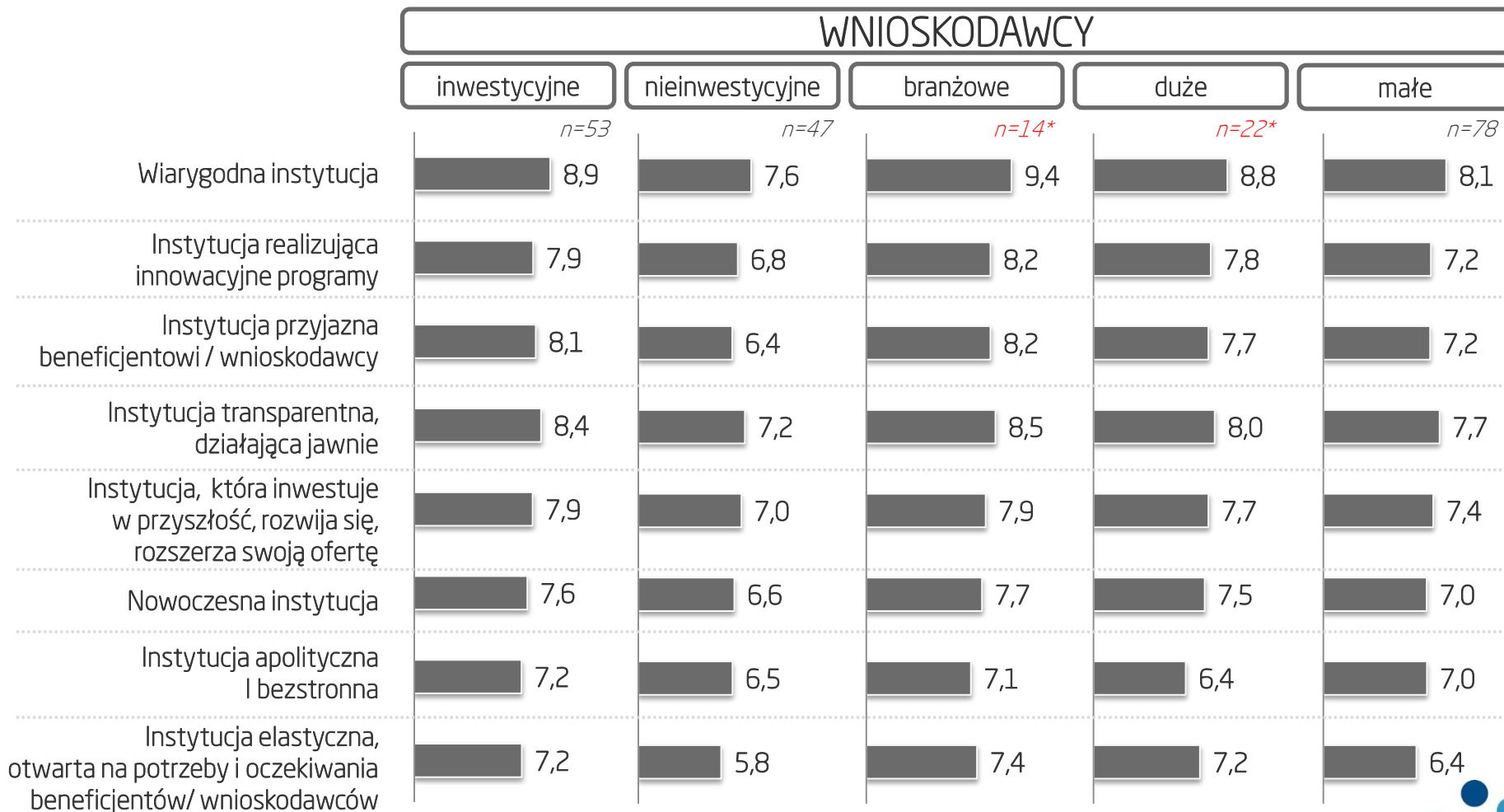
* W 2009r. wyniki zostały przeskalowane ze skali 5-stopniowej do 10-stopniowej.





Proszę powiedzieć na ile zgadza się Pan(i) z wymienionymi stwierdzeniami odnoszącymi się do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „w ogóle się nie zgadzam”, a 10 „całkowicie się zgadzam”.

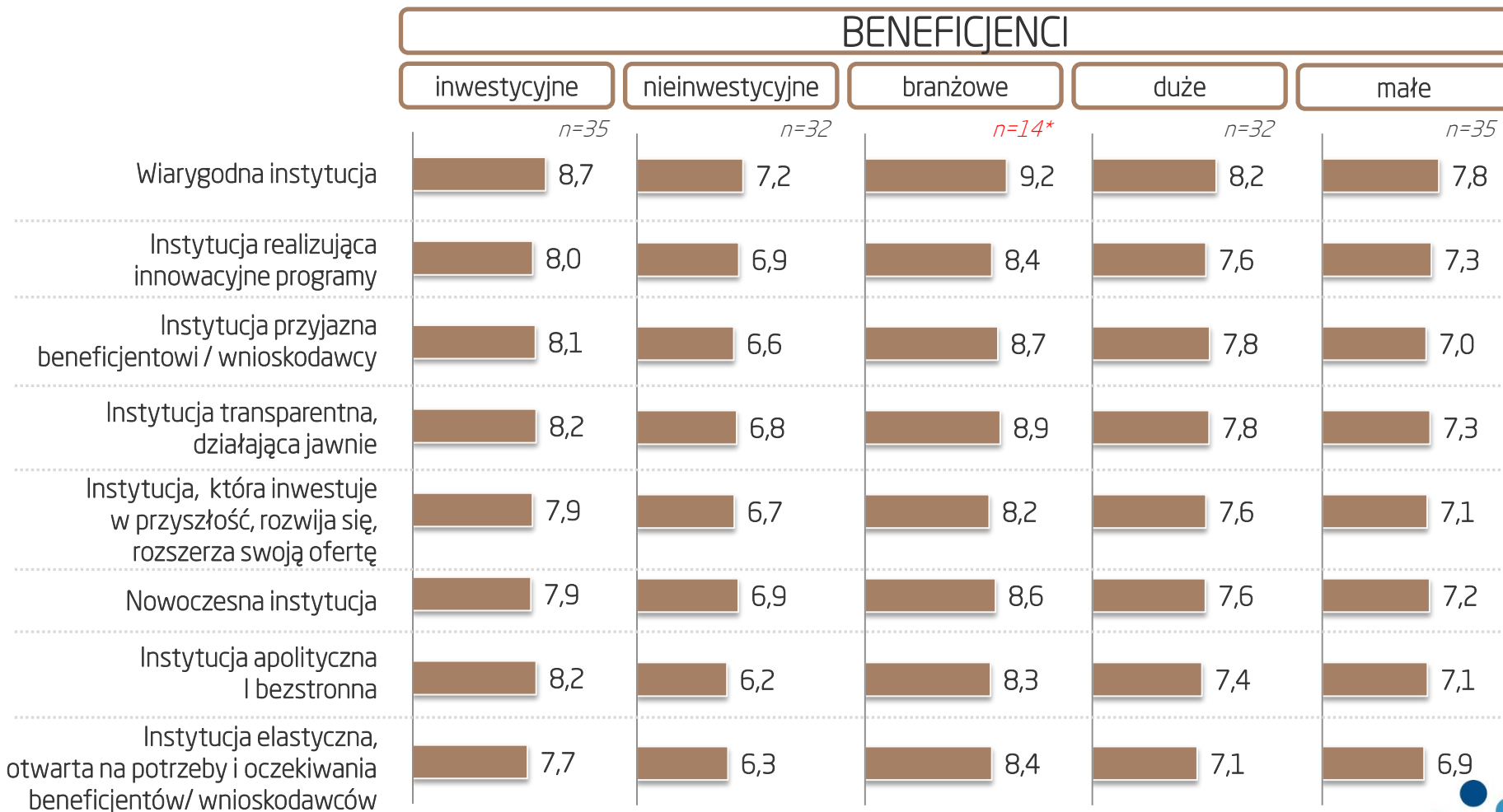


* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.



Proszę powiedzieć na ile zgadza się Pan(i) z wymienionymi stwierdzeniami odnoszącymi się do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej?

Oceny proszę dokonać na skali 1-10, na której 1 oznacza „w ogóle się nie zgadzam”, a 10 „całkowicie się zgadzam”.



* Uwaga: mała liczebność grupy. Wyniki proszę traktować pogładowo.





MOCNE STRONY

- największa instytucja finansująca ochronę środowiska
- duży zakres merytoryczny dofinansowanych projektów
- możliwość uzyskania pieniędzy

Jedyna, unikalna tego typu instytucja. (beneficjent, Warszawa)

- przejrzystość działania i sposobu finansowania
- uporządkowana organizacja

Każdy wie jaki jest jego obszar odpowiedzialności. (beneficjent, Warszawa)

Wiem, że są procedury, które są realizowane i jest na pewno podział kompetencji poszczególnych komórek organizacyjnych. (beneficjent, Warszawa)

- terminowość wpłat
- oddani, zaangażowani w pracę koordynatorzy – odpowiednie nastawienie do pracy

Są nastawieni na sukces i to jest taki wizerunek, który widać na każdym spotkaniu gdzie jest Narodowy Fundusz. Oni są po to, żebyśmy my mieli sukces i wtedy oni mają sukces. Także tego bym nie chciał w nich zmieniać. (beneficjent, Trójmiasto)

Mocną stroną jest to, że, przynajmniej ludzie, z którymi miałam kontakt, że mieli wiedzę i potrafili udzielić informacji precyzyjnie i wyczerpująco. Że byli bardzo już w tym 2-gim etapie, że byli bardzo elastyczni i tacy bardzo pomocni w jakby wypełnieniu wszystkich formalności. (wnioskodawca, Trójmiasto)



SŁABE STRONY

- długie oczekiwanie – różne tempo dla różnych wniosków złożonych w tym samym czasie
- uzależnienie dofinansowania od Ministerstwa Finansów

Dużo polityki. W tej chwili mi się wydaje, że Narodowy Fundusz jest trzymany przez Ministerstwo. I środki, które są wydawane, mimo że są zagwarantowane, dopiero są uruchamiane przez Ministerstwo Finansów. To ja tego nie rozumiem. (beneficjent, Trójmiasto)



SKOJARZENIA

1

fundusz = pieniądze
dofinansowanie



Przede wszystkim z pieniędzmi unijnymi, którymi dysponuje. (media)

logo



instytucja
uporządkowana praca - spotkania,
wnioski, harmonogramy, listy
zadań

2

ochrona środowiska
realizacja pro-środowiskowych programów
środowisko
woda



Ochrona środowiska jest jak najbardziej dobrym skojarzeniem. (wnioskodawca, Trójmiasto)

fajni ludzie



Badani w trakcie wywiadów jakościowych zostali poproszeni o wyobrażenie sobie, że NFOŚiGW jest pociągiem. Ich zadaniem było przedstawienie krótkiej charakterystyki tego pociągu.

*Dobrze, że jest ten pociąg. (wnioskodawca,
Trójmiasto)*

POCIĄG NFOŚiGW

raczej **nowoczesny**
dobrze zorganizowany
jadący do celu

dający poczucie bezpieczeństwa

obsługa – przyjazna
konduktorzy skrupulatnie sprawdzający bilety

PASAŻEROWIE:

lokomotywa – osoby decyzyjne
wagony 1 klasy – urzędnicy
wagony 2 klasy – otwarta przestrzeń - wnioskodawcy,
beneficjenci i koordynatorzy projektów – merytoryczne
dyskusje, tłok i gwar

atmosfera – przyjazna, klimat współpracy

Badani chętnie wsiedliby do tego pociągu lub już w nim
siedzą.





ul. Junaków 2, 81-812 Sopot
t: 0048 550 60 70, f: 0048 58 550 66 70

zapraszamy
do kontaktu

Agnieszka Puchalska

agnieszka.puchalska@pbs.pl
tel. 602 403 776

www.pbs.pl
[www.facebook/pbspl](https://www.facebook.com/pbspl)

