



Ewaluacja realizacji przez
Gminę Miejską Kraków
procedury otwartych konkursów ofert
na zlecenie organizacjom pozarządowym
realizacji zadań publicznych
w latach 2017-2019.



Wprowadzenie

Raport stanowi podsumowanie ewaluacji przeprowadzonej w zakresie realizacji przez Gminę Miejską Kraków procedury otwartych konkursów ofert na zlecenie organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych w latach 2017-2019.

Badanie zrealizowane zostało przez Krakowskie Forum Organizacji Społecznych KraFOS w okresie od 1 września do 30 listopada 2020 r. Badanie zostało przeprowadzone w ramach realizacji zadania publicznego pn. *„Ewaluacja realizacji przez Gminę Miejską Kraków procedury otwartych konkursów ofert na zlecenie organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych w latach 2017-2019”*

Raport podzielono na kilka części. Pierwsza z nich zawiera określa problematykę badawczą jak również wskazuje na wykorzystane metody oraz techniki badawcze. Kolejna część Raportu stanowi natomiast omówienie wyników badania, które przygotowano w dwóch obszarach. Pierwszy z nich stanowi podsumowanie badania bezpośredniego respondentów, drugi zaś dotyczy analizy dokumentów. Trzecia część Raportu z kolei, zawiera rekomendacje.

Część I. Problematyka

I.1. Ogólne założenia metodologiczne

W pierwszej części badania skoncentrowano się na zbadaniu respondentów zastosowano metody CAWI czyli Computer Assisted WebInterview oraz CATI czyli Computer Assisted Telephone Interviewing. W metodzie CAWI badania prowadzone były przez Internet za pośrednictwem dostępnej online ankiety, która po wypełnieniu przez respondenta automatycznie zapisywała się w bazie danych badania.

W metodzie CATI natomiast, ankieterzy prowadzili z respondentami wywiady telefoniczne. Podczas wywiadu odczytywane były pytania a odpowiedzi na nie rejestrowane były w działającym online systemie, który automatycznie zapisywał wyniki w bazie danych.

Metody, którymi posługiwano się w badaniu miały charakter zarówno ilościowy jak i jakościowy co pozwoliło na zebranie danych porównywalnych od wielu respondentów jak również na uzupełnienie danych ilościowych informacjami o opiniach, ocenach czy indywidualnych doświadczeniach respondentów.

Strona | 3

Wszystkie techniki pozwoliły na objęcie badaniem dużej grupy i uzyskanie porównywalnych, standaryzowanych danych. W ramach badania przyjęte zostały 3 kryteria:

1. Kryterium adekwatności, służące uzyskaniu odpowiedzi na pytanie: czy i w jakim stopniu przyjęte rozwiązania odpowiadają potrzebom odbiorców.
2. Kryterium skuteczności, pozwalające uzyskać odpowiedź na pytanie czy i w jakim wymiarze, osiągnęto założone cele.
3. Kryterium użyteczności, które pozwoliło na uzyskanie odpowiedzi, czy i w jakim wymiarze przyjęte rozwiązania były użyteczne dla odbiorców.

Dokonana została ponadto w oparciu o kwestionariusz analizy dokumentów analiza funkcjonalności i zawartości portalu dla organizacji pozarządowych www.ngo.krakow.pl jak również systemu informatycznego NAWIKUS – Narzędzia Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych (www.gwa.nawikus.krakow.pl).

Zakres informacji jakie uzyskano z użyciem tychże metod nie wymagał szczególnego nadzorowania respondentów w procesie wypełniania ankiety, ponieważ formularze zostały przygotowane w sposób jasny i zrozumiały. Jednocześnie zapewniono respondentom stały kontakt z ankieterami w sytuacji gdy w którymkolwiek momencie badania mieliby oni jakiegokolwiek wątpliwości bądź trudności względem formularza ankiety.

Respondenci, którzy z różnych przyczyn nie mieli możliwości samodzielnego wypełnienia ankiety bądź też woleli wypełnić ankietę drogą telefoniczną, prowadzeni byli w procesie badania przez przydzielonego im ankietera.

Dobór metod badawczych wykluczył ryzyko błędu ponieważ ankieta wypełniana była przez przedstawicieli organizacji pozarządowych, do których skierowana została prośba o udział w badaniu. Wszyscy respondenci zatem zawierali się w grupie docelowej określonej dla badania.

Dokonana została również analiza dokumentów zawartych w BIP a dotyczących "Funduszu Wkładu Własnego" – edycja w roku 2018 oraz konsekwencji wprowadzanych od 2017 r. zmian w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tj. Dz.U. z 2019r. poz. 688 z późn. zm.) oraz zmianach w formularzach ofert, sprawozdań z realizacji zadań publicznych oraz ramowych wzorów umów dotacyjnych.

I.2. Dobór próby

Do badania dobrana została próba przedstawicieli 200 organizacji pozarządowych, które uczestniczyły w latach 2017 – 2019 w ogłaszanych przez Gminę Miejską Kraków otwartych konkursach ofert na realizację zadań publicznych.

Spośród próby 200 organizacji pozarządowych w badaniu wzięli udział przedstawiciele 150 organizacji pozarządowych, względem których w latach 2017 – 2019 wydano zarządzenie o przyznaniu dotacji oraz 50 organizacji, względem których w latach 2017 – 2019, których oferty zostały odrzucone z przyczyn formalnych bądź też merytorycznych.

Dobór próby poczyniony został w oparciu o analizę danych w zakresie zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie zatwierdzania wyników otwartych konkursów ofert dotyczących realizacji zadań publicznych w latach 2017 – 2019.

I.3. Problematyka – główne pytania i cele badawcze

Przedmiotem badania była analiza procedury otwartych konkursów ofert realizowanej przez Gminę Miejską Kraków w latach 2017-2019. W konkursach tych brały udział organizacje pozarządowe działające na rzecz Miasta Krakowa.

Konieczność realizacji badania ewaluacyjnego wynikała z Uchwały nr XXX/792/19 Rady Miasta Krakowa, z dnia 5 grudnia 2019 w sprawie przyjęcia Programu Współpracy Gminy

Miejskiej Kraków na rok 2020 z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami określonymi w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, w której pod pozycją 33.3 wskazano "Przeprowadzenie ewaluacji realizacji przez Gminę Miejską Kraków procedury otwartych konkursów ofert na zlecenie organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych".

Badanie ewaluacyjne realizowane w ramach zadania w szczególności uwzględniało:

1. funkcjonowanie miejskiego portalu dla organizacji pozarządowych www.ngo.krakow.pl;
2. wprowadzenie do obowiązkowego stosowania w GMK systemu informatycznego NAWIKUS – Narzędzia Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych (www.gwa.nawikus.krakow.pl) zarządzeniem nr 1924/2015 PMK z dnia 23.07.2015 r.;
3. przebieg otwartego konkursu ofert na zlecenie realizacji zadania publicznego pn. "Fundusz Wkładu Własnego" – edycja w roku 2018 (https://www.bip.krakow.pl/?dok_id=94184);
4. konsekwencje wprowadzanych od 2017 r. zmian w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tj. Dz.U. z 2019r. poz. 688 z późn. zm.) oraz zmianach w formularzach ofert, sprawozdań z realizacji zadań publicznych i ramowych wzorów umów dotacyjnych.

Badanie ewaluacyjne uwzględniało również:

1. ocenę użyteczności, skuteczności i efektywności wprowadzenia przez Miasto Kraków ujednolicenia przeprowadzania procedury otwartego konkursu ofert dla wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa oraz Miejskich Jednostek Organizacyjnych;
2. ocenę użyteczności, skuteczności i efektywności narzędzi i kanałów informacyjnych stosowanych przez Miasto Kraków,
3. ocenę użyteczności, skuteczności i efektywności stosowanych narzędzi pomocniczych.

Część II. Analiza wyników

II.1. Analiza badań ankietowych

Respondenci zostali zapytani o swoje doświadczenie związane z udziałem w otwartych konkursach ofert. W szczególności o to, jak oceniają użyteczność, skuteczność i efektywność narzędzi i kanałów informacyjnych stosowanych przez Miasto, m.in. miejskiego portalu dla organizacji pozarządowych www.ngo.krakow.pl i Generatorsa Wniosków Aplikacyjnych NAWIKUS.

Respondenci wypowiedzieli się także na temat ujednoczenia przeprowadzania procedury otwartego konkursu ofert, przebiegu otwartego konkursu ofert na zlecenie realizacji zadania publicznego Fundusz Wkładu Własnego oraz konsekwencji wprowadzanych od 2017 r. zmian w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 688 z późn. zm.) oraz zmianach w formularzach ofert, sprawozdań z realizacji zadań publicznych i ramowych wzorów umów dotacyjnych.

Wykonane badanie skupione było wokół 5 głównych zagadnień:

1. Serwis www.ngo.krakow.pl oraz inne kanały informacyjne
2. System Generator Wniosków Aplikacyjnych NAWIKUS
3. Ujednoczenie procedur konkursowych
4. Fundusz Wkładu Własnego
5. Konsekwencje zmian w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 688 z późn. zm.).

W takim porządku zostaną przedstawione wyniki badania ewaluacyjnego.

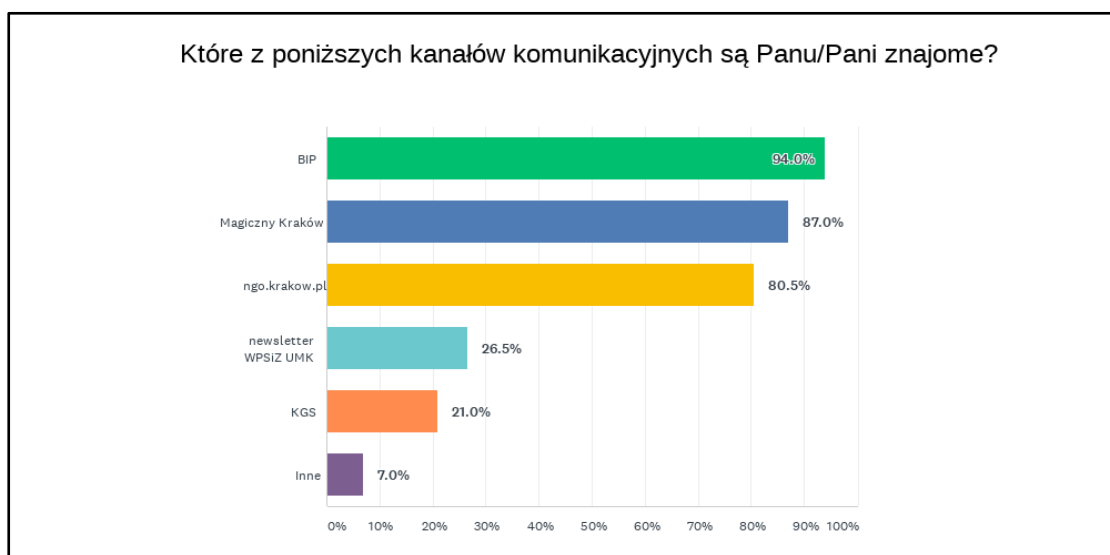
II.1.1. Serwis www.ngo.krakow.pl oraz inne kanały informacyjne

Znajomość kanałów komunikacyjnych wykorzystywanych przez UMK

Rysunek A.1. przedstawia znajomość najpopularniejszych kanałów komunikacyjnych wykorzystywanych przez Urząd Miasta Krakowa. Prawie wszyscy respondenci (94%) znają

Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa - www.bip.krakow.pl. Popularne są również portale: Magiczny Kraków - zna go 87% respondentów, oraz miejski portal dla organizacji pozarządowych - www.ngo.krakow.pl (80.5%). 26.5% respondentów otrzymuje cotygodniowy newsletter Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia Urzędu Miasta Krakowa przesyłany z adresu sz.umk@um.krakow.pl, a 21% zna Krakowski Generator Społeczny - www.facebook.com/kgs.krakow/.

Respondenci czerpią także informacje z następujących źródeł: lokalne media społecznościowe, Narodowe Centrum Kultury, Newsletter Centrum Obywatelskiego, Generator Wniosków Witkac, NAWIKUS, Otwarty Kraków, portale: www.malopolska.pl, www.ngo.pl oraz www.dlaseniora.pl, newsletter Centrum Obywatelskiego i poprzez kontakt mailowy z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej.



Rys.

A.1. źródło: badanie własne n=200

BIP	Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa www.bip.krakow.pl
Magiczny Kraków	www.krakow.pl - Magiczny Kraków: Oficjalny serwis miejski
ngo.krakow.pl	www.ngo.krakow.pl – miejski portal dla organizacji pozarządowych

newsletter WPSiZ UMK	newsletter Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia UMK z adresu: sz.umk@um.krakow.pl
KGS	www.facebook.com/kgs.krakow/ - Krakowski Generator Społeczny

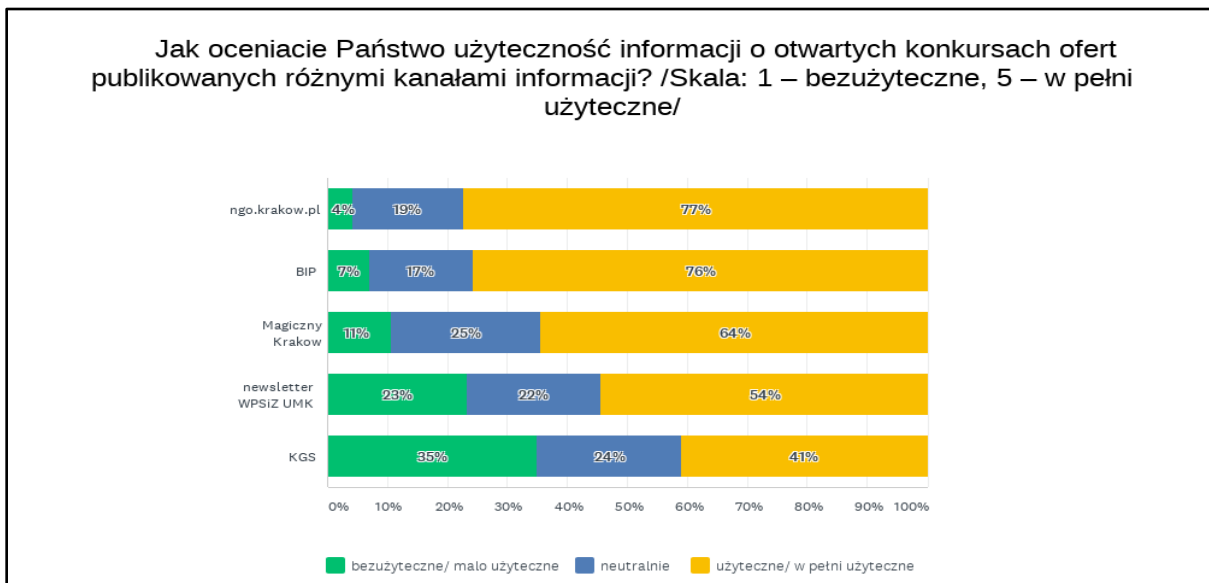
Tabela 1. Rozszerzenie skrótów nazw kanałów informacyjnych

Użyteczność informacji o otwartych konkursach ofert.

Najpopularniejszy kanał komunikacyjny Miasta - portal www.bip.krakow.pl jest też najlepiej oceniany pod względem użyteczności - rysunek A.2.

77% respondentów ocenia BIP jako użyteczny lub w pełni użyteczny (4 i 5 w 5-cio stopniowej skali), a jedynie 4% jako mało użyteczny lub bezużyteczny (1 lub 2 w 5-cio stopniowej skali).

Najslabiej pod względem użyteczności został oceniony Krakowski Generator Społeczny, komunikujący się za pomocą strony www.facebook.com/kgs.krakow/. 41% respondentów ocenia KGS jako użyteczny lub w pełni użyteczny, a 35% jako mało użyteczny lub bezużyteczny. Należy jednak zaznaczyć, iż fanpage ten jest stosunkowo młodym narzędziem, nie jest więc tak dobrze rozpoznawalny przez respondentów jak inne rozwiązania.



Rys. A.2. źródło: badanie własne n=200

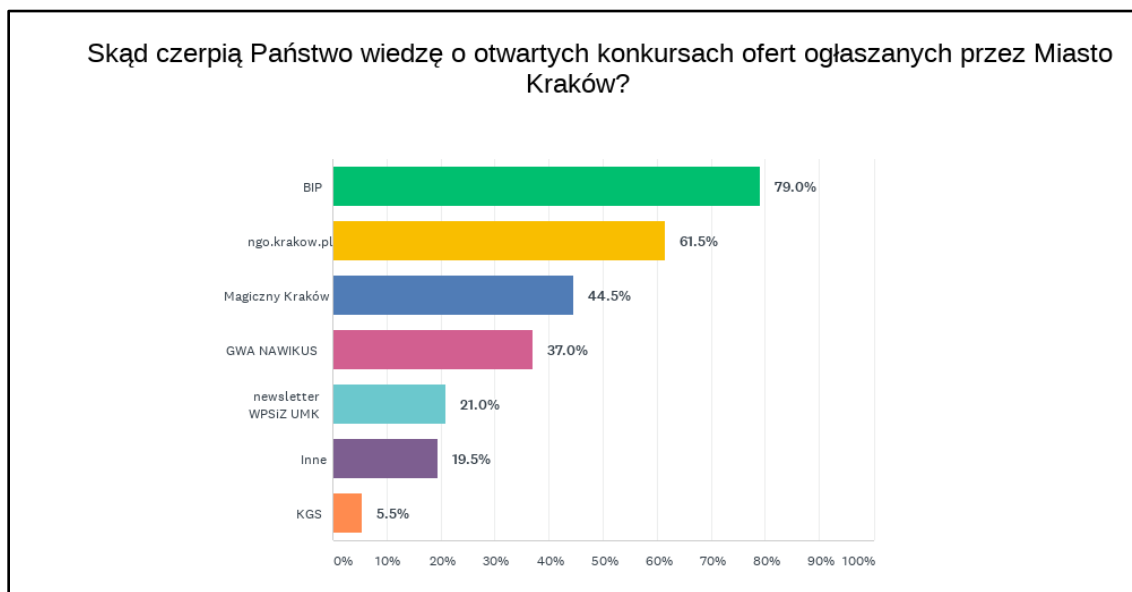
Ważnym kanałem informacyjnym są również bezpośrednie kontakty między NGO, Newsletter Centrum Obywatelskiego, Generator NAWIKUS, strona Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie a także portale: <https://otwarty.krakow.pl/> oraz <https://www.mcpu.krakow.pl/>.

Doceniona została także rola łączników z organizacjami pozarządowymi w ramach Komisji Dialogu Obywatelskiego. Respondenci zwrócili również uwagę, że informacje o konkursach publikowane są w newsletterze UMK w czasie późniejszym zamiast tuż po ich ogłoszeniu.

Zauważono także, że informacje o konkursach nie są łatwo dostępne na stronie Biuletynu Informacji Publicznej: *Informacje o konkursach z obszaru, w którym działa nasza fundacja toną w dużej ilości informacji na BIP.*

II.1.2. Kanały informacyjne UMK

Strona Biuletynu Informacji Publicznej jest najpopularniejszym źródłem wiedzy o otwartych konkursach ofert ogłaszanych przez Miasto (rysunek A.3.). Aż 79% respondentów korzysta z tego portalu.



Rys. A.3. źródło: badanie własne n=200

Organizacje chętnie wykorzystują także miejski portal dla organizacji pozarządowych www.ngo.krakow.pl (61.5%), oraz oficjalny serwis miejski Magiczny Kraków (44.5%). Krakowski Generator Społeczny jest najmniej popularnych źródłem informacji o konkursach, został wskazany jedynie przez 5.5% ankietowanych.

Przedstawiciele organizacji dowiadują się także o otwartych konkursach ofert z następujących źródeł: Centrum Obywatelskie, Facebook (grupa Konkursy dla NGO), bezpośredni kontakt z Wydziałem Kultury, MOPS, Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia UMK, Generator NAWIKUS, Generator Witkac, Komisja Dialogu Obywatelskiego ds. kultury, informacja mailowa oraz telefoniczna z Wydziału Sportu, serwis Kraków Dla Seniora, Miejskie Centrum Profilaktyki Uzależnień.

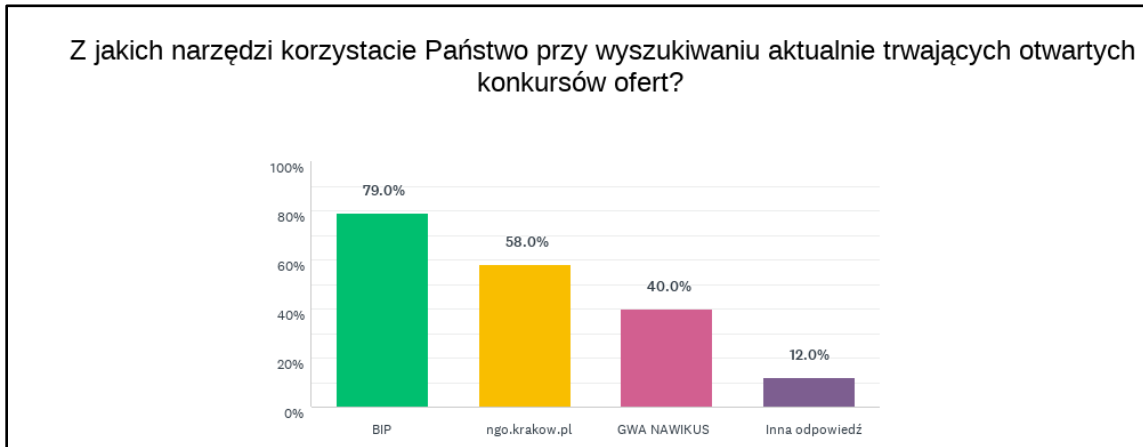
Jeden z respondentów zwrócił również uwagę, że otrzymywał maile z informacją o konkursach jako były beneficjent, jednak od pewnego czasu maili tych nie otrzymuje a było to dla niego cenne i przydatne źródło informacji.

Otrzymaliśmy również komentarz przedstawiciela Organizacji, który nie wyszukuje już informacji o konkursach: *Nie wierzę w możliwość konkurowania na terenie Krakowa, stąd nie poszukuję informacji.*

Narzędzia do wyszukiwania trwających konkursów ofert

Wśród 3 głównych narzędzi do wyszukiwania otwartych konkursów ofert najczęściej wybierany to Biuletyn Informacji Publicznej - 79% respondentów (rysunek A.4.), popularny jest także miejski portal dla organizacji pozarządowych, www.ngo.krakow.pl (58%). Generator Wniosków Aplikacyjnych NAWIKUS został wskazany przez 40% respondentów.

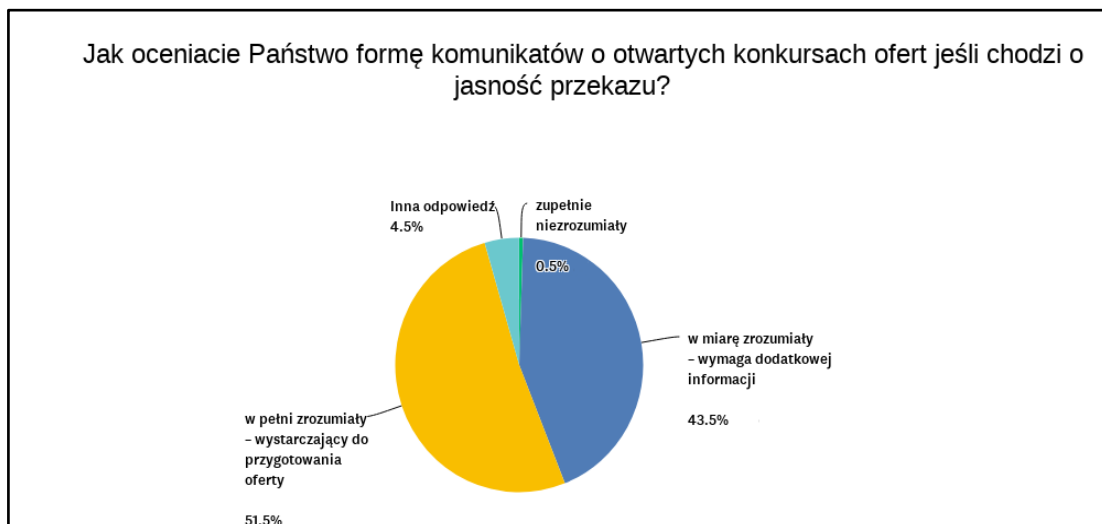
Pomocne przy wyszukiwaniu ofert są także: Grupy NGO na Facebooku, newsletter Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia UMK, strony internetowe poszczególnych organizacji pozarządowych promujące konkursy, strona Centrum Obywatelskiego, strona Otwarty Kraków, Miejskie Centrum Profilaktyki Uzależnień a także bezpośredni kontakt telefoniczny z pracownikami Urzędu Miasta Krakowa. Pomocne są również kanały komunikacyjne Miejskich Jednostek Organizacyjnych.



Rys. A.4. źródło: badanie własne n=200

Jasność przekazu w komunikatach o otwartych konkursach ofert

Respondenci pozytywnie ocenili formę komunikatów o otwartych konkursach ofert pod względem jasności przekazu (rysunek A.5.), 51.5% oceniło je jako w pełni zrozumiałe i wystarczające do przygotowania oferty w ramach opisanego w komunikacie konkursu, 43.5% opisała je jako w miarę zrozumiałe i wymagające zasięgnięcia dodatkowej informacji, jedna osoba oceniła formę komunikatu jako zupełnie niezrozumiałą.



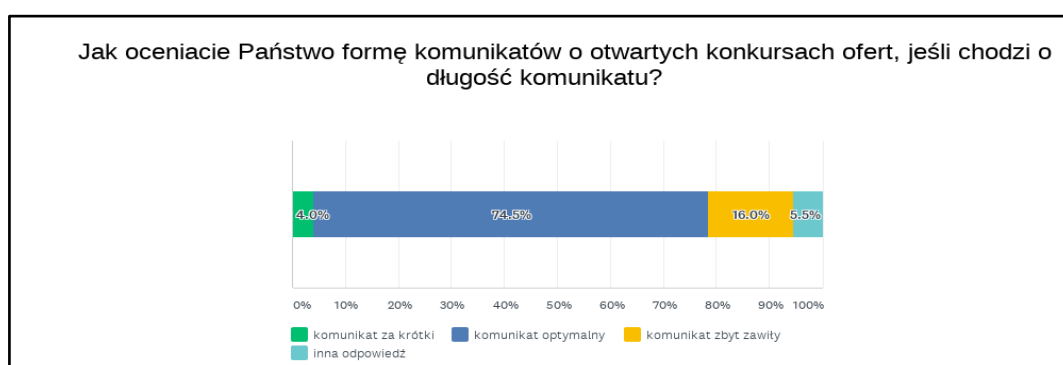
Rys. A.5. źródło: badanie własne n=200

Respondenci zwrócili również uwagę, że w niektórych przypadkach *trzeba mieć doświadczenie, żeby coś zrozumieć*, cele konkursów sformułowane są zbyt wąsko oraz, że jasność przekazu jest różna w zależności od osoby przygotowującej komunikat, a także miejsca jego publikacji - *na stronie ngo.krakow.pl komunikat jest zrozumiały, w BIP natomiast komunikat ma brzmienie urzędowe i jest zrozumiały dla osób wdrożonych w temat i język*.

Zauważono także pewną niekonsekwencję w wyborze miejsca publikacji komunikatu na stronie Biuletynu Informacji Publicznej: *komunikat jest zrozumiały, jednak raz konkurs na rok następnny, ogłoszony w roku poprzedzającym na bip.krakow.pl, był wpisany już w rok następnny, czyli jest rok 2020, konkurs na rok 2021 jest ogłoszony w zakładce 2021, wcześniej był wpisany w roku ogłoszenia, czyli 2020 - raz wyszło z tego nieporozumienie, bo nie dowiedzieliśmy się na czas o konkursie, mimo oglądania ogłoszeń*.

Długość komunikatu o otwartych konkursach ofert

Respondenci pozytywnie ocenili formę komunikatów o otwartych konkursach ofert pod względem długości komunikatu (rysunek A.6.). 74.5% z nich przyznało, że długość komunikatu jest optymalna, zawiera wszelkie niezbędne informacje i podane są one w zwarty i przystępny sposób. Dla 16% respondentów komunikaty są zbyt zawile i trudne w zrozumieniu, 4.5% przyznało że komunikaty są zbyt krótkie i nie zawierają wielu potrzebnych informacji.

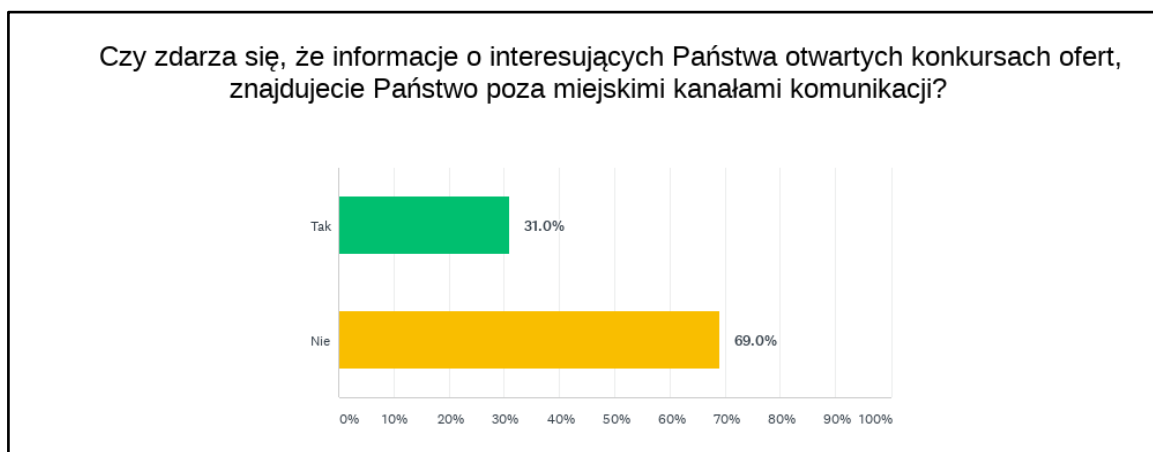


Rys. A.6. źródło: badanie własne n=200

Zwrócono także uwagę, że komunikaty są odpowiednio długie, ale czasem mało precyzyjne. Formy komunikatów są zróżnicowane, w zależności od konkursu i Wydziału bądź MJO, które ogłaszają konkurs. Dla niektórych komunikat jest optymalny pod względem długości, jednak nie zawsze jednoznaczny, czasem trudny w zrozumieniu.

Inne źródła wiedzy o otwartych konkursach ofert.

Zdecydowana większość respondentów - 69%, czerpie informacje o otwartych konkursach ofert z miejskich kanałów informacyjnych.



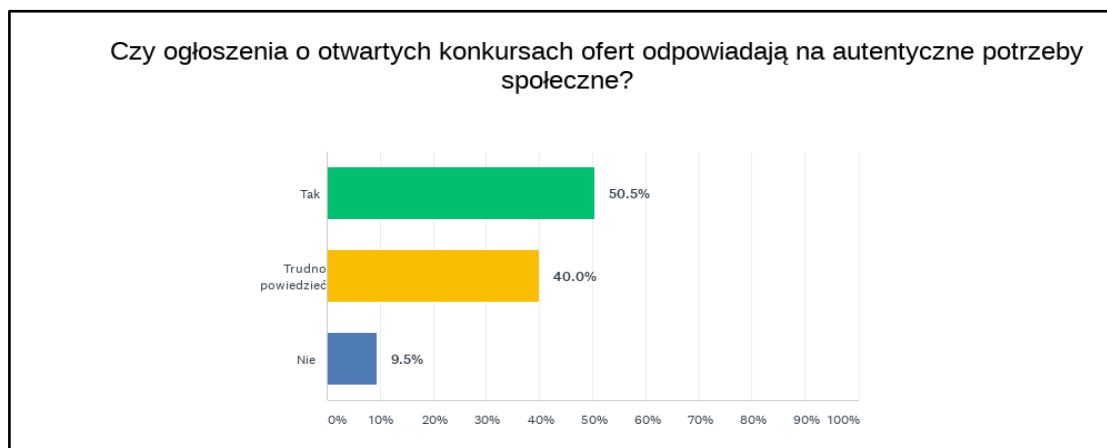
Rys. A.7. źródło: badanie własne n=200

Pozostali respondenci dowiadują się o konkursach głównie od znajomych przedstawicieli innych organizacji pozarządowych, a także z portalu www.ngo.pl, poprzez bezpośrednie kontakty z pracownikami UMK, z Centrum Obywatelskiego, z MOPS.

Pomocny jest także generator wniosków NAWIKUS oraz grupy na Facebooku zrzeszające przedstawicieli NGO.

II.1.3. Potrzeby społeczne

Połowa respondentów (50.5%) uważa, że ogłoszenia o otwartych konkursach ofert odpowiadają na autentyczne potrzeby społeczne (rys. A.8.), a 9.5% ma odmienne zdanie. 40% nie jest w stanie tego jednoznacznie określić.



Rys. A.8. źródło: badanie własne n=200

Przedstawiciele organizacji przyznają, że tematy konkursów są wynikiem konsultacji z NGO-sami, jednak w dialogu tym bierze udział niewiele organizacji, przez co tematy konkursów są bardziej odpowiedzią na pewne lobby aniżeli faktyczne potrzeby III sektora w Krakowie. Zauważono także, że niektóre zadania są określone zbyt wąsko, wskazując na konkretne rozstrzygnięcie danego konkursu.

Zwrócono także uwagę, że cele nie są ewaluowane latami lub likwiduje się w danym roku ciekawe konkursy realizowane wcześniej bez wskazania przyczyny (przy jednoczesnym realizowaniu konkursu o wąskim konkretnym charakterze).

Przedstawiciele organizacji uważają, że niektóre obszary są promowane w szczególnie sposób np. patriotyczny, narodowościowo-religijny, historyczny i wyrazili wątpliwość czy jest to na pewno odpowiedź na autentyczną potrzebę społeczną. Sugerują skupienie się na przyszłości, ekologii i animacji zaangażowania obywatelskiego i lokalnego. Proponują także zwiększenie częstotliwości odbywania się konkursów i planowanie konkursów taka aby ich realizacja możliwa była już od 1 stycznia.

Pojawił się również głos mówiący o dynamice i ciągłych zmianach w potrzebach społecznych: *Wydaje nam się, że autentyczne potrzeby społeczne należy poznawać i określać ciągle. Chwalimy sobie otwarcie na programy rezydencyjne, gdyż tych w naszej ocenie brakowało.*

Niektóre organizacje oceniają dotacje otrzymywane na drodze konkursów jako niezbędne dla ich funkcjonowania, inne nie znajdują wśród ogłoszonych konkursów takich, które odnosiłyby się do zakresu ich działania.

Pojawiła się także uwaga dotycząca dotacji dla osób z niepełnosprawnościami: *Nie zawsze są to oferty dotyczące osób niepełnosprawnych jakie mamy w Stowarzyszeniu. Albo są tylko dla niepełnosprawnych bez integracji z osobami sprawnymi. W większości dotyczą dzieci których nie mamy w stowarzyszeniu.*

Jeden z respondentów przyznał, że konkursy odpowiadają na potrzeby społeczne, jednak brakuje pewnej elastyczności i możliwości dostosowania się w trakcie do pojawiających się potrzeb.

Potwierdzono także że konkursy odpowiadają na potrzeby społeczne w takich kwestiach jak sport, kultura i edukacja. Zaproponowano też że zakres pomocy powinien być szerszy.

Skomentowano również stopień ingerencji urzędników w realizację projektów: *Zapewne, część konkursów ogłaszanych przez poszczególne wydziały UMK, w swych regulaminach zbyt mocno ingerują w sposób realizacji projektu. Jeżeli chodzi o otwarte konkursy, to organizacje mają prawo wskazać WŁASNY sposób jego realizacji, a tak nie jest. Pojawiają się zapisy w regulaminach, gdzie obligatoryjnie wymaga się od nas - organizacji, konkretnych działań i to jeszcze we wskazaniu konkretnych wskaźników - to błędne pojęcie, gdyż każda aplikująca organizacja ma własną koncepcję, stworzoną na podstawie potrzeb docelowej grupy. Potrzebna jest też różnorodność w projektach, a urzędnicy często nie mają o tym pojęcia.*

Jedna z organizacji napisała że jej zdaniem realna potrzeba społeczna w Mieście Kraków to budowa lodowiska i ta potrzeba nie jest realizowana.

Jednym z niedowartościowanych przez Urząd obszarów zdaniem beneficjentów jest obecność imigrantów w mieście Krakowie. *Mieszka ich w Krakowie coraz więcej i aktywnie tworzą jej tkankę, dlatego warto kierować więcej projektów w ich stronę.*

II.1.4. Równy dostęp do dotacji

Większość respondentów (72%) uważa, że zasady zamieszczone w ogłoszeniach o otwartych konkursach ofert zapewniają równy dostęp organizacji do wnioskowania o dotacje, 9,5% ma odmienne zdanie.



Rys. A.9. źródło: badanie własne n=200

Organizacje wskazały następujące powody które wykluczyły ich z możliwości startu w konkursach: wymogi lokalowe poza zasięgiem niewielkich organizacji, wymóg wkładu własnego, mała ilość ofert dla młodych organizacji pozarządowych (2-5 lat istnienia), mała ilość konkursów dotyczących osób z niepełnosprawnościami, ograniczone możliwości finansowe i personalne organizacji, brak doświadczenia, zbyt skomplikowany formularz ofert dla podmiotów niedoświadczonych. A także: nadmierne przywiązanie do brzmienia działań w sferze pożytku publicznego w odniesieniu do brzmienia statutów organizacji, trudności z rozliczeniem projektu i napisaniem raportu oraz zbyt duże wymagania dotyczące statutu organizacji.

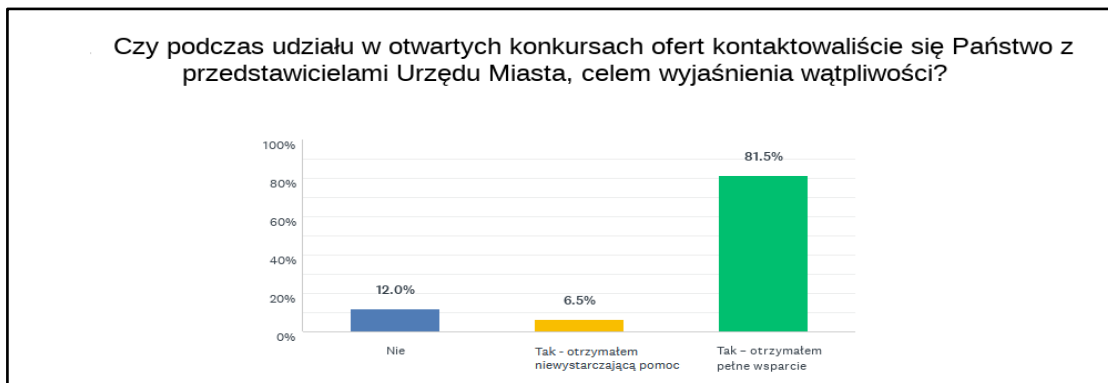
Zauważono, że organizacje niedoświadczone mają trudniejszy dostęp do dotacji: *Podmioty, które do tej pory nie współpracowały z UMK otrzymują 0 punktów w kategorii **rzetelność i terminowość**, czyli na starcie mają trudniejszy dostęp do środków, bo jeszcze nigdy ich nie otrzymały (w innych konkursach np. FIO w takim kryterium organizacje bez doświadczenia otrzymują maksymalną liczbę punktów, bo nie ma powodu, by na starcie były karane), Zasada*

że cyt: dostają ci którzy już dostali dotację, jest krzywdząca. Nikt nie sprawdza ile organizacja już zrobiła dla społeczności bez dotacji, a szansa że jakkolwiek dotację dostanie, bo nigdy jej nie dostała jest prawie żadna. Osobiście robiłam 300 wydarzeń artystycznych w roku i nigdy dotacji nie dostałam.

Jeden z respondentów przyznał, że ogłoszenia o otwartych konkursach ofert zapewniają równy dostęp do wnioskowania o dotację ponieważ zawierają jasno sprecyzowane wymagania.

II.1.5. Kontakt z przedstawicielami Urzędu Miasta

Zapytaliśmy respondentów czy podczas udziału w otwartych konkursach ofert kontaktowali się z przedstawicielami Urzędu Miasta aby wyjaśnić wątpliwości związane ze składanym wnioskiem (rysunek A.10.). Zdecydowana większość (81.5%), kontaktowała się w tym czasie z Urzędem i otrzymała pełne wsparcie, 6.5% respondentów również kontaktowała się z przedstawicielami Urzędu, ale nie otrzymała wystarczającej pomocy, a pozostali nie kontaktowali się z Urzędem.

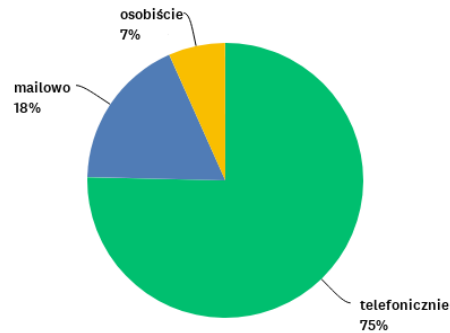


Rys. A.10. źródło: badanie własne n=200

Sposoby kontaktu z przedstawicielami Urzędu Miasta.

75% respondentów kontaktujących się z przedstawicielami Urzędu Miasta wybiera do tego drogę telefoniczną, 18% skontaktuję się drogą mailową, a pozostali poprzez kontakt osobisty (rysunek A.11.).

Jaką drogą zazwyczaj kontaktowaliście się Państwo z przedstawicielem Urzędu odpowiedzialnym za kontakt w sprawie konkursu?

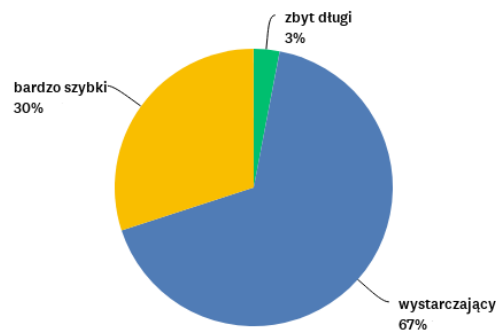


Rys. A.11. źródło: badanie własne n=195

Czas oczekiwania na odpowiedź przedstawiciela Urzędu Miasta.

Większość respondentów (67%) oceniła czas oczekiwania na odpowiedź na zadane pytanie ze strony przedstawiciela Urzędu Miasta jako wystarczający (rysunek A.13.), 30% przyznało że Urząd odpowiedział bardzo szybko, a pozostali (3%) ocenili ten czas jako zbyt długi.

Jaki był czas oczekiwania na odpowiedzi na zadane pytania, ze strony przedstawiciela Urzędu odpowiedzialnego za kontakt w sprawie konkursu?

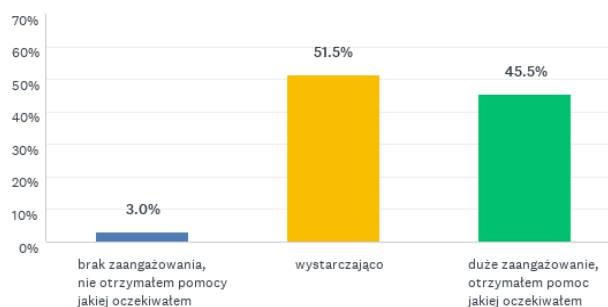


Rys. A.12. źródło: badanie własne n=200

Zaangażowanie przedstawicieli Urzędu.

Zdecydowana większość respondentów pozytywnie ocenia zaangażowanie przedstawicieli Urzędu Miasta w kontakt z nimi (rysunek A.13.). 45.5% mówi o dużym zaangażowaniu, takim które zapewniło im odpowiednią pomoc jakiej oczekiwali, dla 51.5% zaangażowanie to było wystarczające, a pozostali nie doświadczyli zaangażowania w ogóle.

Jak oceniacie Państwo zaangażowanie przedstawiciela Urzędu w kontakt z Państwem?



Rys. A.13. źródło: badanie własne n=200

Dodatkowe uwagi

Respondenci mieli także możliwość przekazania dodatkowych uwag dotyczących kanałów informacyjnych wykorzystywanych przez Urząd Miasta, a także szeroko rozumianej komunikacji między przedstawicielami Urzędu i organizacjami pozarządowymi.

Pojawiły się uwagi pozytywne, świadczące o dużym zaangażowaniu pracowników Urzędu:

- *Bardzo dziękujemy za pomoc podczas realizacji naszych projektów*
- *Jestem bardzo zadowolona z kontaktu z osobami pracującymi w Wydziale Sportu UMK. Cenię sobie ich pomoc, życzliwość i wysoką kulturę osobistą.*
- *Zawsze przy rozmowie telefonicznej otrzymuję pełną pomoc.*
- *Zawsze otrzymywałam wystarczające informacje.*
- *Mogliśmy zawsze liczyć na pomoc i wsparcie merytoryczne.*
- *Bardzo dobrze układa się współpraca z Działem Bezdomnych MOPS.*

Apel o rzetelną informację dotyczącą rozstrzygnięcia konkursu

- *Pomimo wcześniejszych kontaktów z urzędnikami nie dostaliśmy informacji o potencjalnych powodach wykluczenia z konkursu, na które powołano się w ocenie wniosku.*
- *Ocena konkursu przez uprawnione jury jest dla nas często niezrozumiała, a przyznane punkty niejasne.*

Respondenci zwrócili także uwagę na obszary działania Urzędu wymagające pewnego udoskonalenia:

- *Problemy techniczne związane z działaniem systemu NAWIKUS są rozwiązywane w zbyt skomplikowany sposób, czas oczekiwania na odpowiedź jest zbyt długi i brak bezpośredniego kontaktu z obsługą systemu uniemożliwia pracę.*
- *Widziałam kilka projektów zrealizowanych z pieniędzy miasta i oceniam je jako fatalne i nikomu niepotrzebne. Uważam że to urzędnicy powinni się zainteresować prężnie działającymi organizacjami i sami wyjść z propozycją pomocy takim placówkom, tak jak to wygląda w innych krajach.*

- *Dość częstą sytuacją są błędy w generatorze, które komplikują pracę nad wnioskiem a że ich poprawa wymaga interwencji pracownika UMK w godzinach pracy urzędu może być istotną blokadą w złożeniu wniosku.*

Możliwość uzupełniania drobnych braków formalnych

- *Uważam że braki natury formalnej, np. brak załącznika w postaci statutu organizacji (przy dołączeniu aktualnego odpisu KRS) nie powinny dyskwalifikować z konkursu składanego przez organizację wniosku. Urząd powinien się z organizacją skontaktować w tej sprawie, wyznaczając termin np. tygodnia na naprawienie konkretnego błędu.*
- *Oferty czasem odrzucane są z powodu błahych błędów formalnych. Wnioskuję o dopuszczenie możliwości uzupełniania braków formalnych podczas trwania konkursu, po otwarciu ofert. Stanowisko to podziela wiele organizacji i było przedmiotem dyskusji na ostatnim posiedzeniu KDO ds. przeciwdziałania uzależnieniom.*
- *W 2018 roku złożyliśmy ofertę osobiście w Urzędzie na 2 dni przed terminem. Oferta została odrzucona z przyczyn formalnych, ponieważ nie była w kopercie. Osoba, która ją przyjęła niestety nie poinformowała nas, że oferta zostanie odrzucona. Nikt też nie zadzwonił do nas, byśmy donieśli ofertę ponownie, choć był na to jeszcze czas. Łatwiej było ją po prostu odrzucić z blahego powodu (powód jest tym bardziej blahy, że przecież wszystko jest w systemie NAWIKUS, więc trudno zrozumieć, jakie ma znaczenie koperta lub jej brak). W 2020 roku złożyliśmy jedną ofertę, która uzyskała zbyt mało punktów w ocenie. W karcie oceny nie ma żadnych uwag, żadnego uzasadnienia ocen - nie mamy nawet cienia szansy, by się dowiedzieć, co się oceniającym nie podobało i z jakiego powodu przyznali taką a nie inną liczbę punktów. W karcie oceny wszędzie widnieje brak uwag. To nie jest dobry standard.*

Dodanie skrzynki korespondencyjnej w UMK

- *Uważam że w czasach pandemii powinno być zdjęcie gdzie dokładnie w Urzędzie stoi urna na korespondencję - lub zdjęcie wejścia (aby nie szukać i nie błądzić). Może powinna być na Urzędzie wywieszona całą dobę skrzynka do której można wrzucać korespondencję lub nawet dalej idąc mogło by być w przyszłości coś na zasadzie paczkomatu - taki dziennik podawczy - że zgłaszamy złożenie wniosku on-line - drukujemy z systemu etykietę i naklejamy ją na kopertę którą można wrzucić całodobowo do skrzynki powieszony na urzędzie.*

Zasugerowano także wysyłanie informacji o ofertach mailowo i zwiększenie liczby kanałów komunikacyjnych dotyczących ogłaszania konkursów.

II.1.6. System NAWIKUS

Użyteczność systemu NAWIKUS

30.7% respondentów ocenia system NAWIKUS jako bardzo użyteczny i pomocny w składaniu ofert (rysunek B.1.). 44.7% uważa, że użyteczność tego systemu jest bez znaczenia i traktują go jak każdy inny sposób przygotowania ofert. 4.5% twierdzi, że system jest bezużyteczny i że nie powinien być obowiązkowy przy składaniu ofert. Pozostali mają odmienne zdanie na temat tego systemu lub go nie znają i nie używają.



Rys. B.1. źródło: badanie własne n=199

Zwrócono uwagę na pewne trudności w funkcjonowaniu systemu:

- *System jest nieczytelny, trudno jest znaleźć pewne funkcje. Wzory plików sprawozdawczych zawierają błędy. Pomimo wrzucania w system, zbędna wydaje się potrzeba drukowania wniosku i dostarczenia go osobiście lub pocztą. Częstotliwość zmiany hasła jest zbyt duża.*

- *System często sprawiał kłopoty, zwłaszcza przy generowaniu sprawozdań z projektów partnerskich.*
- *Powinien być kompatybilny z większą ilością przeglądarek, ponadto obecnie często pojawiają się błędy, których nie da się przeskoczyć z poziomu użytkownika. Sam kilkakrotnie kontaktowałem się z informatykiem UMK, który ręcznie wprowadzał dane z drugiej strony systemu, gdyż z poziomu użytkownika pojawiały się błędy. Bywa to irytujące.*
- *Sama idea narzędzia jest z pewnością potrzebna, prawidłowo i sprawnie działający generator usprawnia proces składania oferty oraz minimalizuje ryzyko błędów. NAWIKUS jest jednak narzędziem niestabilnym, popełniającym mnóstwo błędów, trudnym we współpracy właśnie ze względu na ilość błędów systemowych. Ponadto składanie wniosku przez generator powinno ograniczać się wyłącznie do wersji elektronicznej gdy tymczasem tutaj należy i tak ofertę drukować, załączniki skanować a oryginały dostarczać do urzędu. Wiele razy ofertę składaliśmy na ostatnią chwilę właśnie przez błędy NAWIKUSA.*
- *Jest mało intuicyjny, ma braki np. nie zapisuje automatycznie danych.*
- *Wymaga korekty. Mało intuicyjny.*
- *System działa nieco topornie, ma problemy z zaokrągleniem (zjada czasami grosze), importowanie listy faktur (żeby nie trzeba było wpisywać z ręki) też nie jest intuicyjne, nieprzejryste jest tworzenie opisów w programie - nie widać całości tekstu, utrudniona edycja, najlepiej utworzyć wpis w innym miejscu, a dopiero potem go zaimportować, nie za bardzo intuicyjny panel obsługi ofert.*
- *Nie dość jasna, jeśli chodzi o ograniczenia w kosztorysie.*
- *Jest bardzo użyteczny i pomocny w składaniu ofert, ale dla osób z problemami wzrokowymi czasami trudny. Przy powiększaniu czcionki nie widać w całości tekstu i tabeli z kosztorysem.*
- *System jest bardzo potrzebny i dobrze, że jest generator, a nie jak kiedyś wniosek w Word, ale porównując z innymi generatorami ten jest wyjątkowy nieintuicyjny i nieprzyjazny w użytkowaniu.*
- *Jest użyteczny, choć wymaga dopracowania. Wiele rubryk jest zbyt małych i nie widać w nich na bieżąco wpisanej treści (dopiero na podglądzie wydruku). Ograniczona liczba znaków w wielu rubrykach bardzo utrudnia szczegółowe opisanie zagadnienia.*

- *Uporządkowany system ale niejednokrotnie powodował problemy z ofertą ale już na etapie realizacji poprzez np. niewłaściwie implementowane tabele z oferty.*
- *Dramatycznie. Niestabilny, szczególnie przy składaniu sprawozdań. Nie zapisujący prawidłowo wypełnionych wniosków/sprawozdań. Duże trudności przy eksporcie faktur w sprawozdaniach. Brak możliwości kopiowania tabeli, ogólnie kłopot w kopiowaniu treści. Bardzo częsta konieczność zmieniania hasła.*
- *Jest wadliwym systemem, nie sprawdza się przy aplikowaniu - liczne wady zgłaszane do Urzędu. Pomimo ciągłego udoskonalania, już starego systemu, ciągle ma te same problemy. Generator od początku tylko utrudnia aplikację i rozliczenie. W porównaniu z innymi generatorami, jest na ostatnim miejscu.*
- *System jest awaryjny, latami pojawiają się te same błędy, np. numerowanie kolejno od nowa pozycji budżetowych dla poszczególnych partnerów w ofertach wspólnych, nie jest też intuicyjny w obsłudze*
- *Nie jest łatwy w obsłudze, mógłby być nowocześniejszy.*
- *Aktualnie NAWIKUS ma słabo rozwiązany arkusz kalkulacji kosztów co wymaga ręcznego przeliczania godzin zajęć w poszczególnych latach, wpisania całkowitej ilości jednostek tych zajęć obejmujący całkowity czas projektu, przy czym w rozbiciu na lata już nie wpisujemy godzin a następnie kwot tylko same kwoty odpowiadające tym godzinom. To powoduje, że bardzo łatwo się pomylić. Ponadto harmonogram ukazuje się dwukrotnie ten sam ponieważ lata się kopiują.*
- *Jest bardzo użyteczny, jednak niepotrzebnie żąda zmian hasła co jakiś czas, brak możliwości zapisu przy nie wpisywaniu wszystkich danych, nieco toporny i wolny.*
- *Osoby, które go tworzą nigdy chyba nie korzystały z niego w taki sposób, w jaki oczekuje się, że skorzystają organizacje składające oferty. Wiele funkcji utrudnia korzystanie z systemu - np. tabelki, które należy uzupełniać są bardzo małe i nie ma możliwości sprawdzenia wpisywanego tekstu bez przewijania, dopiero po sprawdzeniu podglądu wydruku widać całość. To bardzo niewygodne. Konieczność bardzo częstego zapisu wprowadzanych zmian też utrudnia pracę. Ograniczona ilość znaków wymusza tworzenie dodatkowych dokumentów. Nie ma możliwości przejścia do kolejnych punktów na następnej stronie jeśli nie uzupełniło się wszystkich pól. W przypadku projektów trwających w okresie dwóch lat kalendarzowych, czasami jest problem z numeracją kategorii w budżecie. System jest mało przyjazny dla użytkownika i mało intuicyjny.*

- *Ponieważ działamy społecznie, dlatego też wypełniamy oferty sami, w związku z czym przydałyby się klarowniejsze opisy kroków, jak i ograniczenia, które sugerowałyby błyskawicznie błędy popełniane w wypełnianiu formularza. Zawiała jest zwłaszcza strona z kosztorysem, gdzie błędne - niekiedy - przypasowanie odpowiednich wartości do odpowiednich rubryk nie jest dostatecznie blokowane. Naprawienie tych błędów zabiera nieraz sporo czasu. System powinien o tym informować.*

Skuteczność systemu NAWIKUS

Wielu respondentów pozytywnie ocenia system NAWIKUS (rysunek B.2.), 26.6% twierdzi że bardzo ułatwia pracę nad przygotowaniem oferty, a 36.2% że jest skuteczny ale niestabilny i pojawiające się błędy utrudniają składanie ofert. Dla ok 20% skuteczność systemu jest bez znaczenia, jest ona taka sama jak tradycyjne przygotowanie ofert. Dla 3.5% system jest zupełnie nieskuteczny i utrudnia składanie ofert. Pozostali nie korzystają z systemu NAWIKUS lub mają inne uwagi dotyczące jego skuteczności.



Rys. B.2. źródło: badanie własne n=199

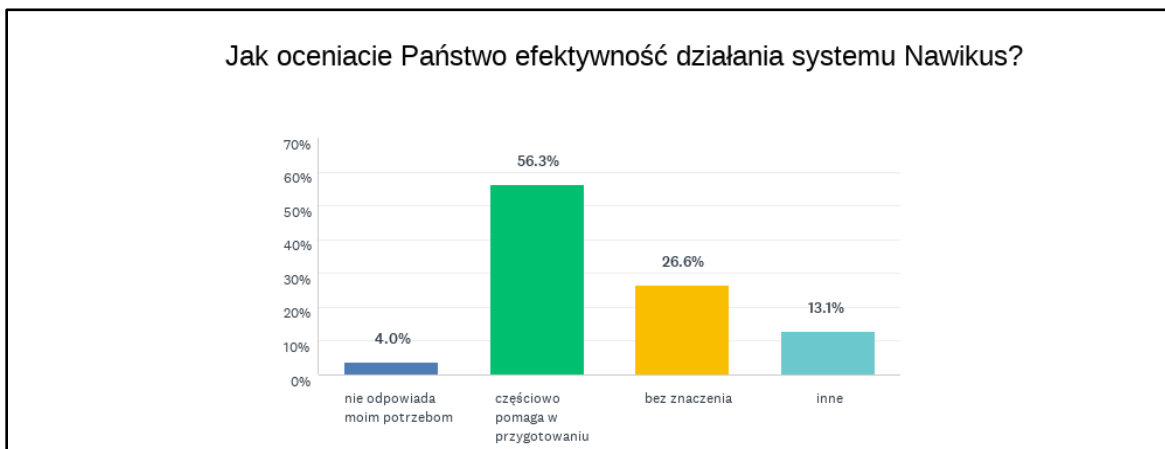
Uwagi respondentów dotyczące skuteczności działania systemu NAWIKUS:

- *Brak możliwości składania wniosków online. Po wypełnieniu wniosku w NAWIKUS i tak trzeba drukować wersję papierową.*
- *Na pewno łatwiej składać ofertę za pomocą tego systemu, niż tradycyjnie*

- *To jest tylko narzędzie, ma błędy, ale akceptowalne, problem nie tkwi w narzędziu tylko wytycznych i pytaniach - można je znacznie uprościć, zwiększając tym samym dostęp.*
- *Generalnie system działa dobrze, rzadko pojawiają się błędy. Jedynym stresującym elementem jest budżet. Warto popracować nad większą płynnością lub możliwością skopiowania w excelu pliku budżetu, który później można by w całości zaimportować. Konstrukcja budżetu i wpisywanie poszczególnych pozycji jest trudne (bezpieczniej wcześniej zrobić to w arkuszu kalkulacyjnym).*
- *Przy pracy w NAWIKUSIE - brak też możliwości widzenia całej treści niektórych pozycji – np. opis wydatku.*
- *Za często prosi o zmianę hasła. W efekcie przez lata trzeba było wygenerować około 40 haseł i żadne nie mogło się powtórzyć. Jest to duża uciążliwość.*
- *Fatalna część dokumentów rozliczeniowych - tu permanentne błędy i niestabilność systemu, skuteczny i przydatny jako generator ofert.*
- *NAWIKUS działa OK, ale niepotrzebne jest papierowe składanie ofert - NAWIKUS powinien pozwolić na podpisanie oferty przez EPUAP i złożenie jej w pełni cyfrowo.*

Efektywność systemu NAWIKUS

Większość respondentów (56.3%) umiarkowanie ocenia efektywność działania systemu NAWIKUS (rysunek B.3.), twierdzą że pomaga on w przygotowaniu ofert, ale nie jest dopasowany w pełni do potrzeb oferentów. 26.6% uważa, że system pod względem efektywności jest bez znaczenia, a 4% że jest zupełnie nieefektywny i nie odpowiada potrzebom użytkowników. Pozostali nie są użytkownikami systemu lub mają jeszcze inne zdanie na jego temat.



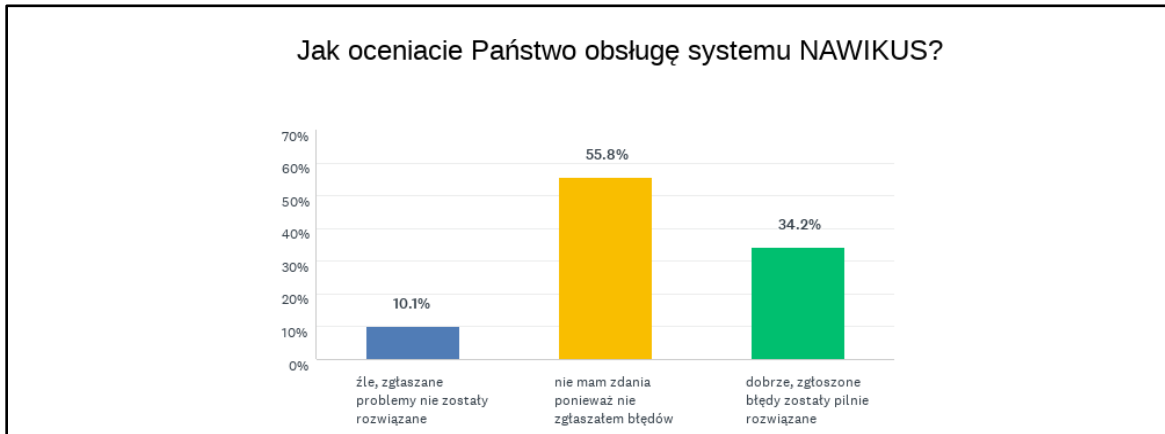
Rys. B.3. źródło: badanie własne n=199

Opinie respondentów na temat efektywności systemu NAWIKUS:

- *Jest efektywny i uporządkowany.*
- *Na bardzo wysokim poziomie.*
- *Zawiera liczne błędy, generuje dużo problemów w obsłudze. Rozwiązywanie ich poprzez osobę odpowiedzialną z ramienia Urzędu trwa zbyt długo. Generator wniosków, jeśli jest poprawnie przygotowany, jest pomocnym narzędziem. Niestety, nie można tego powiedzieć o GWA NAWIKUS.*
- *Pomaga w przygotowaniu ofert, pomocna jest opcja liczenia kosztorysu.*
- *System bardzo pomocny w przygotowaniu oferty. W łatwy sposób można wyliczyć wszelkie koszty związane z danym projektem.*

Obsługa systemu Nawikus

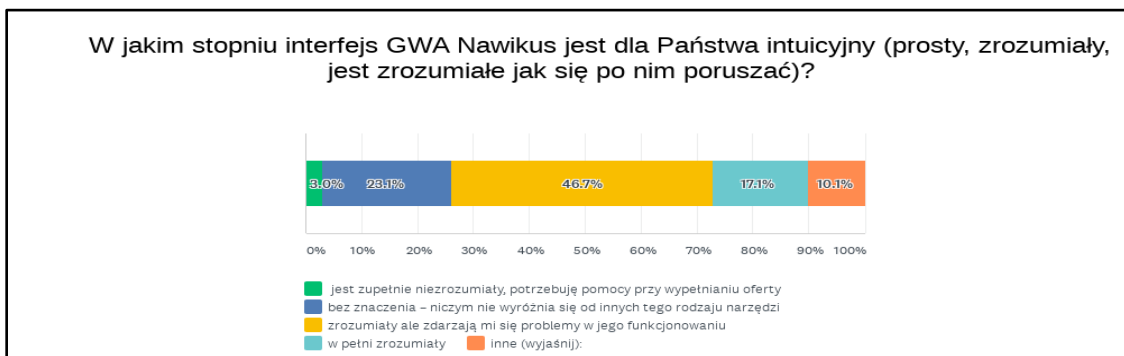
55.8% respondentów nie ma zdania na temat obsługi systemu NAWIKUS, ponieważ nie zgłaszała błędów (rysunek B.4.). 34.2% pozytywnie ocenia obsługę systemu, zgłaszane przez nich błędy zostały pilnie rozwiązane co umożliwiło złożenie oferty. 10.1% respondentów negatywnie ocenia obsługę systemu, zgłaszane przez nich problemy ze składaniem ofert nie spotkały się z odpowiedzią lub nie zostały rozwiązane w terminie składania ofert.



Rys. B.4. źródło: badanie własne n=199

Interfejs GWA NAWIKUS

46.7% respondentów ocenia interfejs GWA NAWIKUS jako zrozumiały ale zdarzają się pewne problemy w jego funkcjonowaniu, dla 23.1% respondentów jest on bez znaczenia, w niczym nie wyróżnia się od innych tego rodzaju narzędzi, dla 17.1% interfejs jest w pełni zrozumiały. Dla 3% jest zupełnie niezrozumiały, użytkownicy potrzebują pomocy przy wypełnianiu oferty, pozostali nie mieli okazji skorzystać z systemu NAWIKUS lub mają inne zdanie na temat jego interfejsu.



Rys. B.5. źródło: badanie własne n=199

Opinie respondentów na temat interfejsu GWA NAWIKUS:

- *Operując na innych panelach sporządzania ofert, system NAWIKUS wypada niestety bardzo słabo. Zarówno interfejs, łatwość poruszania się po podstronach, proces wypełniania skonstruowane są bardzo roboczo.*
- *Niestabilny, trudności w kopiowaniu treści, trudny w formatowaniu. W najnowszej formie wniosku małe okna do wpisywania treści (mały widok, trzeba przewijać tekst by sprawdzić/poprawić błędy). Wielokrotnie współpraca z systemem NAWIKUS mocno nadwyrężyła nasze zasoby cierpliwości.*
- *Interfejs jest przestarzały i nieintuicyjny.*
- *Ma luki, brak np. podpowiedzi jak zapisać kwoty w przypadku pakietu o różnych wartościach w poszczególnych latach bo nie mogą w tej sytuacji wpisać jednostki 2, co może być, gdy pakiet taki sam w każdym roku.*
- *Nie jest intuicyjny.*

Awaryjność GWA NAWIKUS

26.1% respondentów pozytywnie ocenia awaryjność GWA NAWIKUS (rysunek B.6.), nie spotkało się z jego awariami ani błędami, według 12.6% system sprawia wiele problemów i zawiera wiele błędów, 48.2% nie ma zdania na ten temat.



Rys. B.6. źródło: badanie własne n=199

Opinie respondentów na temat awaryjności GWA NAWIKUS:

- *Sprawia problemy w umiarkowanym stopniu lecz ich rozwiązywanie jest utrudnione ze względu na brak kontaktu z obsługą systemu.*
- *Sytuacji problematycznych było bardzo mało i zazwyczaj sprowadzało to się do jednego telefonu.*
- *Trudności z systemem są niewidoczne dla administratora, pojawiają się z poziomu użytkownika, np. błędy uniemożliwiające prawidłowe złożenie sprawozdania, usunięte dopiero po zgłoszeniu problemu.*
- *GWA NAWIKUS zdarzają się awarie, ale nie oceniam go jednoznacznie negatywnie. Część problemów NAWIKUSA wynika z błędu ludzkiego, np. źle wpisanych szczegółów konkursu, co przekłada się na trudności w konstruowaniu np. kosztorysu.*
- *Stwarza problemy, brak wyjaśnień, podanych przykładów, utrudnia pracę, rodzi wątpliwości.*
- *Wszystkie problemy zostały usunięte po kontakcie z informatykiem.*
- *Sporadycznie pojawiają się błędy, szczególnie w formularzach kalkulacyjnych.*
- *Sporadycznie zdarzają się błędy*
- *System oceniamy pozytywnie ale zdarzają się awarie i błędy w miarę szybko usuwane po zgłoszeniu.*
- *Awarie były, na bieżąco konsultowane z Urzędem Miasta - wyjaśniane i korygowane.*
- *W ciągu ostatnich lat obserwuję pozytywny proces ulepszania funkcjonowania systemu.*
- *Nawet jak był problem administracja systemu we wszystkim pomagała.*

Jak ulepszyć system GWA NAWIKUS?

Respondenci przekazali wiele uwag dotyczących ulepszenia systemu NAWIKUS, przedstawiono je poniżej według podziału na kilka głównych kategorii.

Zwiększenie przejrzystości systemu

- *Bardziej przejrzyste menu*
- *Większa przejrzystość panelu*

- *Uprościć do minimum*
- *Jeśli jest możliwość uproszczenia to byłoby na korzyść*
- *Uproszczenie systemu, większa przejrzystość*

Mniejsza częstotliwość zmiany hasła

- *Zainspirować się innym sprawnym systemem i nie wymagać od użytkownika zmiany hasła co 3 miesiące, nawet banki tego nie wymagają, a jest wyższe prawdopodobieństwo, że ktoś będzie chciał ukraść pieniądze niż złożyć za nas ofertę.*
- *Utrudnieniem jest częsta zmiana hasła.*
- *Zmiana haseł tylko po zapomnieniu przez użytkownika lub innych typowych sytuacjach*
- *Zmiana hasła co kilka miesięcy bywa irytująca.*

Szybkie reagowanie na awaryjność systemu NAWIKUS

- *Ułatwienie kontaktu z fachową obsługą systemu*
- *Myszę, że urzędnicy odpowiedzialni za konkursy, kontakty z oferentami (w naszym przypadku z MOPS) powinni mieć dostęp do zmian w systemie, przede wszystkim powinni być przeszkoleni w większym zakresie.*
- *Więcej szkoleń w zakresie tylko Nawikus. Niektóre organizacje są biegłe, bo w tym stale działają. Jak składa się oferty w formie papierowej, trudno przestawić się od razu na NAWIKUS.*
- *Przede wszystkim praca nad stabilnością narzędzia. NAWIKUS kasuje oferty, nie zapisuje zmian, błędnie podlicza kosztorysy, zawiesza akapity w kosztorysach i harmonogramach.*

Racjonalizacja wymagań dot. dokumentów

- *Zawarte w nim informacje są powieleniem tego, co było niejednokrotnie składane. Ponadto obowiązkowe dołączanie CAŁYCH statutów organizacji, jest rzeczą niezrozumiałą i zapewne nieużywaną w trakcie analizowania i oceniania oferty. Można by skupić się tylko na tych punktach, które wyznaczają obszary działania danej*

organizacji, celem ich weryfikacji. Aktualność działania organizacji daje przecież aktualny odpis z KRS.

Poprawa części dotyczącej kosztorysu i części finansowej

Strona | 32

- *Część dotycząca kosztorysu zadania jest mało intuicyjna.*
- *W kalkulacji kosztów przy sprawozdaniu brak numerów pozycji kosztów merytorycznych. NAWIKUS przewiduje urealnienie tylko niektórych pozycji w ofercie podczas, gdy urealnieniu podlega więcej punktów związanych ze wskaźnikami i wkładem osobowym.*
- *W szczególności poprawić zakładkę dotyczącą zestawienia rachunków w sprawozdawczości. Rachunki nie układają się w sposób chronologiczny wg dat. Sposób wprowadzania danych również jest kłopotliwy.*
- *W dziale kosztorys powinny być nanesione poprawki, tworząc kosztorys pozycje z harmonogramu powinny być z automatu zaciągane.*
- *Kalkulacja przewidywanych kosztów realizacji zadania publicznego - tu dużym problemem jest brak przenoszenia wszystkich sum z poszczególnych kolumn do tabeli V.B Źródła finansowania kosztów realizacji zadania.*
- *Zmodyfikować formularz kosztorysu w projektach wieloletnich tak, aby każdy rok był uwzględniony osobno. Teraz jest to jedna tabela, do której nie da się wpisać np. różnych stawek w poszczególnych latach w danej kategorii.*
- *W sprawozdawczości w części finansowej projektów wieloletnich w rubryce Koszty zgodnie z umową nie pojawiają się kwoty przewidziane na dany rok tylko kwoty całkowite (całego projektu). Trzeba za każdym razem ręcznie wpisywać kwoty z danego roku. Dużym ułatwieniem byłoby, gdyby kwoty przewidziane na dany rok wgrywały się automatycznie.*
- *Dodanie opcji sprawdzanie zgodności kosztorysu z załączonymi fakturami - sprawozdanie z realizacji zadania (czy sumy z załączonych faktur są zgodne z zapisami w tabeli z rozliczeniami).*
- *W zestawieniu faktur zrobić podsumowanie każdej kategorii, tak aby była widoczna suma wydana w danym okresie na daną kategorię.*

Możliwość poruszania się po wniosku (także niechronologicznie)

- *Dopracowanie możliwość przechodzenia do dalszych stron bez wypełnienia poprzednich, tak by móc swobodnie poruszać się po ofercie bez obowiązku wypełniania jej chronologicznie.*

Poprawa UX systemu NAWIKUS

- *Poprawić intuicyjność generatora.*
- *Kwestia zakładek i pracy na kilku zakładkach nad jedną ofertą. Nie wiem czy ten temat został jakoś poruszony czy nadal nie można w ten sposób tworzyć ofert. Ewentualnie alert, że właśnie taka sytuacja ma miejsce i jeżeli nie wyłączy się drugiej zakładki to dane zostaną nadpisane i część może zostać usunięta.*
- *Musimy mieć poprawę intuicyjności systemu (trzeba przyjrzeć wszystkie zakładki zanim zacznie się wypełniać wniosek. Są bardziej intuicyjne systemy np. Generator Wniosków Aplikacyjnych dla Funduszy Unijnych. Problem z wypełnieniem dla osób niesprawnych wzrokowo.*
- *Może podział konkursów na grupy zainteresowanych?*
- *Instrukcje kontekstowe.*
- *Brak chronologicznego zapisu pozycji budżetowych, skutkiem czego przy przygotowaniach sprawozdań projektów wieloletnich pozycje budżetowe w wersji roboczej sprawozdania nie pojawiają się zgodnie z zapisem oferty (np. rok 2019 pomieszany jest z rokiem 2021 itd.)*
- *Dla mnie problemem jest to, że można zapisać jako wniosek roboczy tylko cały blok danych poprawnie zapisany. W przypadku próby zapisu bloku danych z błędem cały blok jest kasowany i trzeba wypełniać go na nowo.*
- *Udostępnić ofertę roboczą w wersji tekstowej.*
- *Poprawa rozmiaru czcionki przy wklejaniu tekstu z dokumentu WORD*
- *W przypadku pojawienia się oferty z danego Wydziału dobrze by było żeby wszystkie załączniki które są wymagane były przypisane do danej oferty, tak by przez przypadek nie ominąć danego załącznika który jest w BIP a w NAWIKUS go nie ma.*

Większy limit znaków w sprawozdaniach i ofertach.

- *Zlikwidować limit znaków w sprawozdaniach.*
- *Zwiększenie ilości znaków w poszczególnych pozycjach - biorąc pod uwagę wymagane diagnozy i konieczne do podania informacje zarówno w konkursach ofert jak i sprawozdaniach, ilość znaków jest konieczna do zwiększenia min. o 50%.*
- *Sugeruję dodanie automatycznej prośby o zwiększenie limitu znaków (z poziomu systemu).*
- *Zwiększyć ilość znaków w poszczególnych rubrykach, dostosowując ją do złożoności zagadnienia, którego dotyczy. Zwiększyć rubryki tak, aby cały tekst był widoczny na ekranie w czasie wpisywania. Dać możliwość zmiany wielkości czcionki, gdyż w wydruku często tekst jest zbyt mały do wygodnego czytania.*

Automatyczny zapis danych

- *Często mimo zapisywania kopii roboczej część danych się nie zapisuje, albo pozostają nieaktualne z poprzedniej sesji.*
- *Automatyczny zapis przygotowywanych wniosków oraz sprawozdań. Możliwość przechodzenia między punktami bez uzupełnienia całego punktu. Kosztorys mógłby się uzupełniać w części automatycznie po wprowadzonych fakturach, bo w tabelce są wpisywane odpowiadające pozycjom kosztorysu numery.*
- *Myślę, że byłoby warto uruchomić zapisywanie w trybie automatycznym po wypełnieniu każdej pozycji.*
- *Autozapis, obliczanie procentowe przy wkładzie własnym, autosprawdzanie.*
- *Potrzebne ułatwienia przy zapisywaniu wpisanych treści. Często traciłem całe wpisane fragmenty. Utrudnieniem jest to że nie można zacząć wypełniać wniosku np. od 3 strony, tylko trzeba po kolei.*

Poprawa kompatybilności

- *System nie działa w pełni stabilnie - w różnych przeglądarkach występują błędy, problemy z wydrukiem ofert lub załączników.*
- *Pełne dostosowanie GWA NAWIKUS do systemu komputerów Mac - Apple*

- *Powinien być kompatybilny z większością popularnych przeglądarek, nie tylko z Firefoxem.*

Rezygnacja z papierowej wersji wniosku

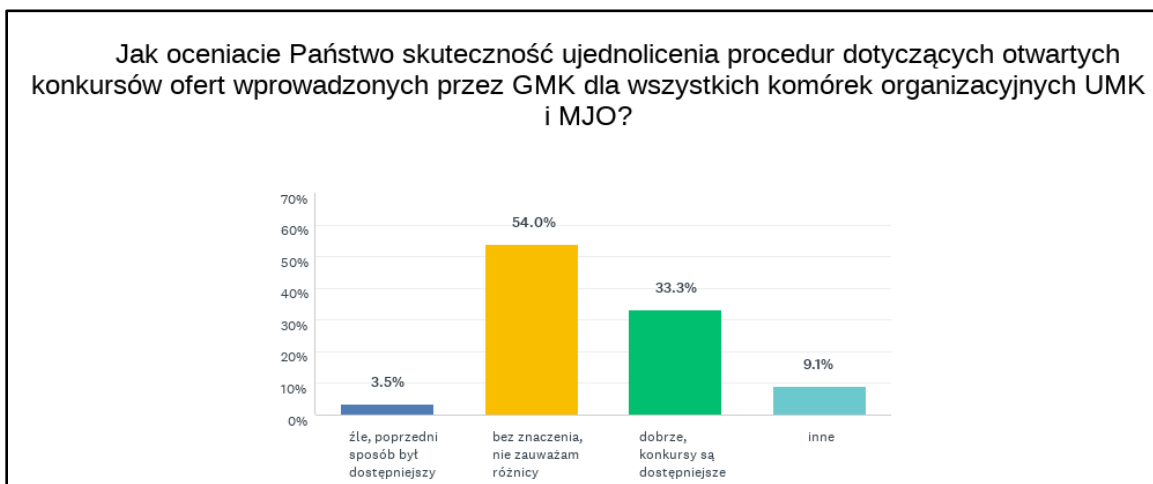
- *Likwidacja zgłoszeń w formie papierowej*
- *Podpis EPUAP - pełna cyfryzacja składania wniosków*
- *Ograniczyć biurokrację, a szczególnie ilość papieru*
- *Kompletnie niezrozumiała jest konieczność drukowania wszystkich dokumentów: oferty i załączników przy składaniu wniosku, zwłaszcza, że urzędnicy mają pełny wgląd do systemu. To jest skandalicznie nieekologicznie. Jeżeli UMK potrzebuje fizycznego potwierdzenia opatrzonego pieczęciami i podpisami wnioskodawców, podpowiadam rozwiązanie od lat stosowane w MKiDN - po złożeniu oferty w systemie wygenerować jednostronicowe potwierdzenie i tylko je składać po podpisaniu w formie papierowej.*
- *Nie jest to wskazówka dla administratora, raczej dla urzędu - może warto zrezygnować wreszcie ze składania wszystkich dokumentów również w formie papierowej, łącznie z odpisem KRS dostępnym online. Dodatkowe dokumenty można by, jak w innych instytucjach, składać na etapie podpisywania umowy.*
- *Powinien generować etykiety aby móc je wydrukować i nakleić na kopertę którą później wrzuci się do skrzynki podawczej w urzędzie a urzędnik zeskanuje etykiety.*

II.1.7. Ujednolicenie procedur konkursowych

Skuteczność ujednolicenia procedur konkursowych

Na mocy zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa nr 21/2018 z dnia 05.01.2018 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu przeprowadzania otwartych konkursów ofert w Gminie Miejskiej Kraków doszło do ujednolicenia procedur dotyczących otwartych konkursów ofert wprowadzonych przez GMK dla wszystkich komórek organizacyjnych UMK i MJO. Dla większości respondentów (54%) zmiana ta nie miała znaczenia pod względem skuteczności. Jedna trzecia ocenia zmianę dobrze, według nich otwarte konkursy ofert są teraz bardziej dostępne. 3.5% respondentów zmianę ocenia źle, gdyż

poprzedni sposób ogłaszania otwartych konkursów ofert był dostępniejszy i bardziej przyjazny (rysunek C.1.).

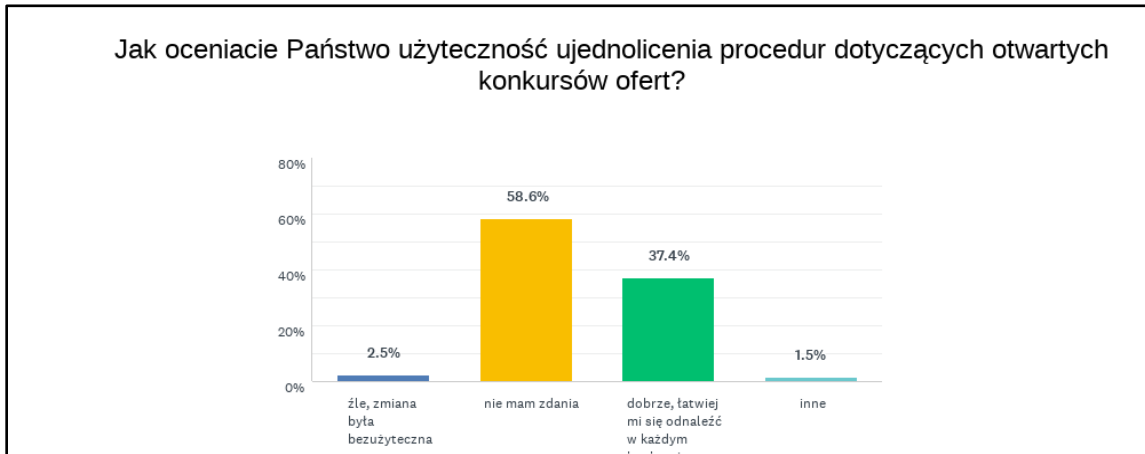


Rys. C.1. źródło: badanie własne n=198

Wielu przedstawicieli organizacji nie miało zdania na temat ujednoczenia gdyż brało udział tylko w jednej z form procedury, przed lub po zmianie. Jeden z respondentów pochwalił zmiany w procedurze: *Świetnie, to jest naturalne i oczywiste. Kolejny krok to ich uproszczenie, skrócenie listy pytań (cel / rezultaty / efekty) i rozluźnienie rygorów kosztów kwalifikowanych ze względu na przedmiot i harmonogram.*

Użyteczność ujednoczenia procedur konkursowych

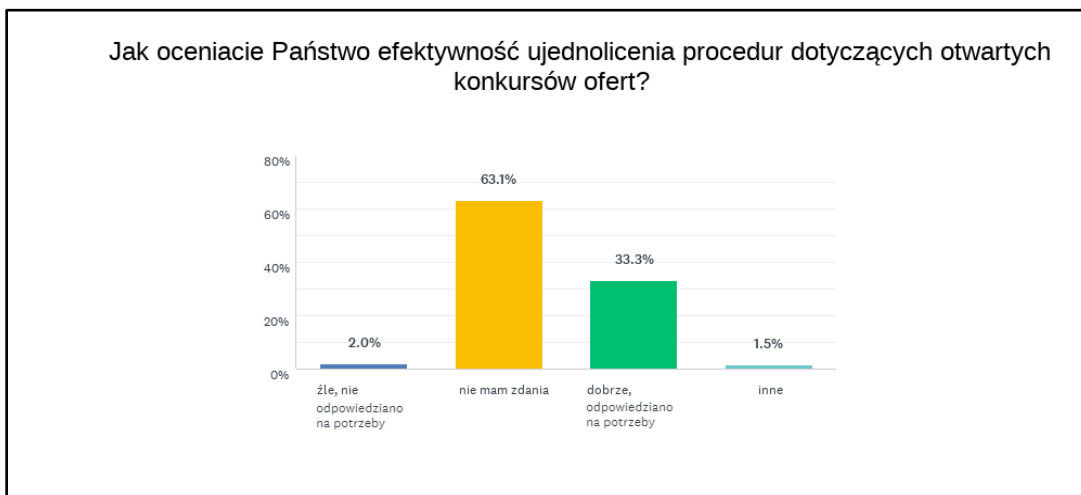
Większość respondentów (58.6%) nie miało zdania na temat ujednoczenia m.in. dlatego, że brało udział tylko w jednej z form procedury, przed lub po zmianie (rysunek C.2.). 37.4% dobrze ocenia użyteczność ujednoczenia procedur, gdyż łatwiej jest im się teraz odnaleźć w każdym konkursie. 2.5% uważa, że zmiana była bezużyteczna.



Rys. C.2. źródło: badanie własne n=198

Efektywność ujednoczenia procedur konkursowych

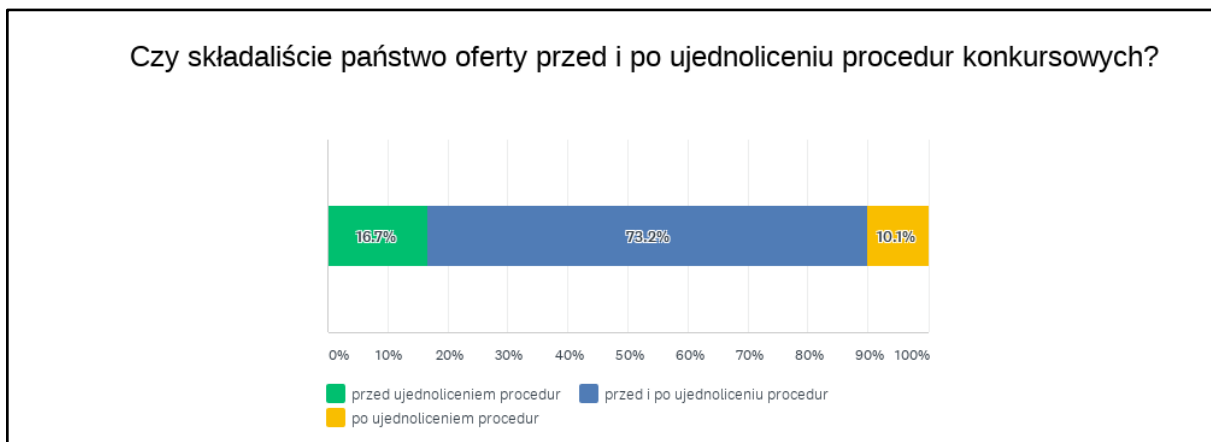
Większość respondentów (63.1%) nie ma zdania na temat efektywności ujednoczenia procedur dotyczących otwartych konkursów ofert (rysunek C.3.), jedna trzecia ocenia je dobrze - ujednoczenie odpowiedziało na potrzeby podmiotów uprawnionych do składania ofert. 1.5% ocenia je źle, gdyż nie odpowiedziało na potrzeby podmiotów uprawnionych do składania ofert.



Rys. C.3. źródło: badanie własne n=198

Czas składania ofert

73.2% ankietowanych przedstawicieli organizacji pozarządowych składało oferty przed i po ujednoczeniu procedur konkursowych i może ocenić zmianę (rysunek C.4.). 16.7% brało udział w konkursach jedynie przed ujednoczeniem procedur, a 10.1% jedynie po zmianie.



Rys. C.4. źródło: badanie własne n=198

Celowość ujednoczenia procedur konkursowych

Respondenci wypowiedzieli się na temat celowości ujednoczenia procedur otwartych konkursów ofert (rysunek C.5.). Ocena odbywała się w 5 punktowej skali, gdzie 1 było oceną skrajnie negatywną (ujednoczenie zupełnie bezcelowe), a 5 to ocena skrajnie pozytywna (ujednoczenie w pełni celowe). Średnia ocena celowości ujednoczenia procedur otwartych konkursów ofert to **3.8**.

Jak oceniacie państwo celowość ujednoczenia procedur otwartych konkursów ofert?
Ocena 1-5 /1- zupełnie bezcelowe, 5- w pełni celowe/

3.8★

średnia ocena

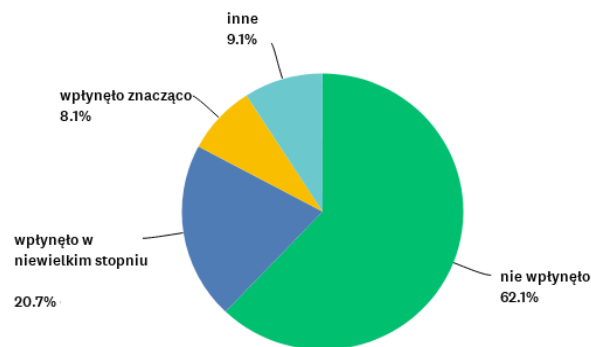


Rys. C.5. źródło: badanie własne n=198

Wpływ ujednoczenia na ilość wygranych konkursów

Dla większości respondentów (62.1%) ujednoczenia procedur otwartych konkursów ofert nie wpłynęła na ilość skutecznie składanych ofert, czyli takich których wynikiem była wygrana konkursu (rysunek C.6.). W przypadku 20.7% ujednoczenie wpłynęło w niewielkim stopniu, a dla 8.1% różnica była znacząca.

Jak ujednoczenie procedur wpłynęło na ilość skutecznie składanych przez Państwa ofert (wygranych konkursów)?



Rys. C.6. źródło: badanie własne n=198

Uwagi na temat ujednolicenia procedur konkursowych

Przedstawiciele organizacji zauważają, że poza ujednoliceniem procedur ważna jest również współpraca między Wydziałami, przekazywanie sobie wzajemnych wymagań, dzielenie się doświadczeniami. Niektórzy sugerują powrót do poprzednich wniosków. Zauważono także, że w niektórych przypadkach wymogi konkursowe są mało czytelne co powoduje braki np. merytoryczne w ofercie, czego następstwem jest jej odrzucenie. Ponadto komisja rozpatrująca oferty zapomina lub nie wie o możliwości dokonania w NAWIKUSIE urealnienia kosztorysu ofert i tylko z tego powodu je odrzuca.

II.1.8. Fundusz Wkładu Własnego

Zasadność wprowadzenia FWW

Zdecydowana większość respondentów pozytywnie ocenia wprowadzenie Funduszu Wkładu Własnego (rysunek D.1.). 16.8% uznało wprowadzenie FWW za zdecydowanie zasadne, a 54.5% za raczej zasadne. Dla 23.6% respondentów wprowadzenie FWW było raczej nie zasadne, a dla 5.2% zdecydowanie zasadne.



Rys. D.1. źródło: badanie własne n=191

Uwagi na temat zasadności wprowadzenia FWW:

Wielu przedstawicieli organizacji nie spotkało się nigdy z FWW i nie wie na czym polega jego funkcjonowanie.

Strona | 41

- *Nie wiedzieliśmy o FWW. Jeśli FWW nadal będzie, to na pewno będzie to pomocne przy składaniu kolejnych ofert.*

Pozytywne oceny FWW

- *Ułatwia start w konkursie ofert*
- *Fundusz jest pomocny dla wielu organizacji*
- *Organizacje pozarządowe, które nie prowadzą działalności gospodarczej, mają niewielkie wpływy z 1%, mają duży problem z pokryciem wkładu finansowego w projektach. FWW jest szansą na realizację większej ilości projektów.*
- *Fundusz Wkładu Własnego jest szansą dla realizacji zadań zaproponowanych przez organizacje posiadające odpowiednie kadry (zasoby ludzkie) ale z zasady nie zajmujące się finansami lub borykające się z ich pozyskaniem.*
- *Fundusz jest realnym wsparciem w przypadku organizacji, które nie mają środków na wkład własny w konkursach otwartych, które tego wymagają.*
- *Ważna sprawa dla organizacji pozarządowych*
- *Umożliwia startowanie w konkursach ogólnopolskich*
- *Doceniona została praca PRZED oraz oraz PO realizacji projektu, czyli czas mu poświęcony oraz czas i narzędzia osób, ich wysiłek PRZED i PO projekcie, bez których nie można byłoby go wykonać. Doceniono też udostępnianie obiektów i pomieszczeń, bez których niemożliwa byłaby jego realizacja.*
- *FWW ma pozytywny wpływ na optymalną kalkulację kosztów i funduszy w ofercie.*

Poprawa funkcjonowania FWW

- *FWW jak najbardziej gdy wkład własny jest wymagany, natomiast o wiele pożyteczniej i praktyczniej byłoby wprowadzić 100% finansowanie ofert konkursowych. Wówczas dostęp do środków byłby możliwy także dla tych organizacji, które nie dysponują wkładem własnym.*

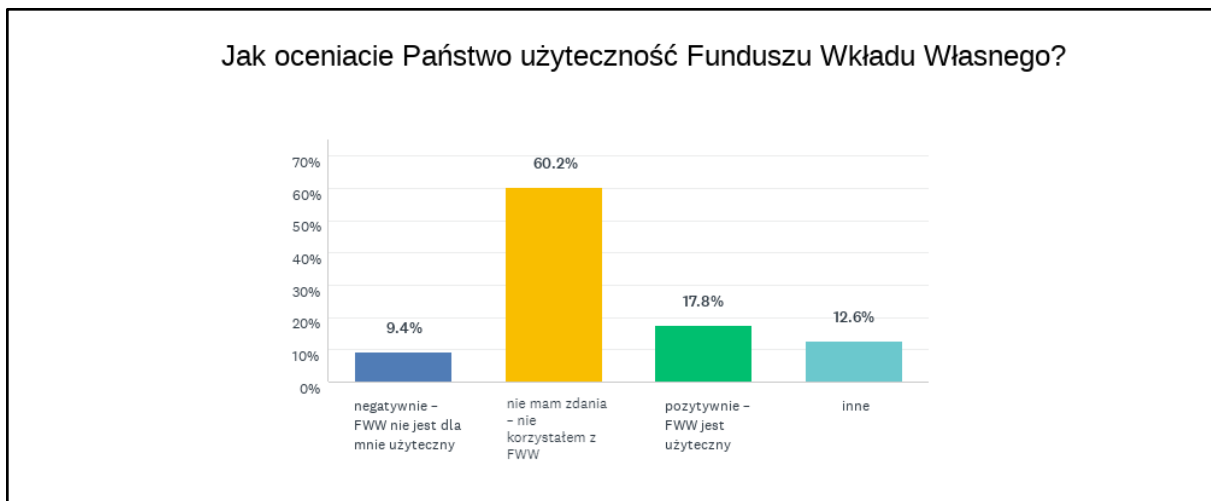
- *Sam Fundusz jest bardzo potrzebny natomiast formuła konkursu sprawia, iż w rzeczywistości jest mało dostępny dla organizacji innych niż te, które korzystają z dużych dotacji ministerialnych lub ze środków zagranicznych.*
- *Trudno zsynchronizować aplikowanie o środki z FWW z aplikowaniem w konkursach grantowych.*
- *Obecnie otwierane konkursy dla ngo - projekty społeczne, mają bardzo niski wkład własny. Jeśli już jest, to nie ma podziału procentowego między wkładem finansowym, a nie finansowym. To znacząco ułatwia aplikowanie do konkursu. A w karcie oceny ofert UMK widnieje zapis i jest mocno punktowany wkład finansowy. Zatem, to też jest do poprawki - kwestia poszczególnych punktów za konkretne zapisy w ofercie.*
- *Jest to bardzo potrzebne narzędzie umożliwiające realizację celów już pozytywnie ocenionych przez administrację. Obecnie coraz trudniej pozyskać dodatkowe źródła finansowania, w związku z czym fundusz ten należałoby też zwiększyć na przyszłość.*

Inne

- *Nie w każdej dziedzinie można pozyskać środki finansowe pochodzące z poniższych funduszy: Unii Europejskiej, strukturalnych, innych państw i organizacji międzynarodowych, polskich i zagranicznych organizacji pozarządowych, administracji centralnej, podmiotów komercyjnych.*
- *To mobilizuje działaczy ngo*
- *Jest to informacja o realnych możliwościach danej jednostki wykonawczej.*
- *Organizacje, które zdobyły zewnętrzne środki (czasami całkiem spore) na projekty stanowiące pomoc dla Gminy i jej mieszkańców powinny liczyć na choćby częściowe wsparcie Miasta.*
- *Organizacje dysponują zbyt małymi środkami co uniemożliwia start w konkursach*
- *Może to ułatwić składanie wniosków mniej zasobnym organizacjom*
- *Ograniczy to zbyt wybujałe oferty*
- *Powinien być jakiś wkład własny niepieniężny w postaci np. wyposażenia, środków własnych organizacji, sprzętu itp. lub świadczeń wolontariuszy (współpraca, wsparcie, poczucie własnej wartości)*
- *Wkłady własne na poziomie 10-25 proc są OK. Otrzymać wsparcie FWW nie do przejścia.*

Użyteczność FWW

Większość respondentów (60.2%) nie ma zdania na temat użyteczności FWW ponieważ nigdy z niego nie korzystała, nie składała oferty w ramach FWW i nie interesowało ich złożenie oferty w ramach FWW. 17.8% pozytywnie ocenia użyteczność FWW, jest on dla nich użyteczny i pomaga w realizacji zadań publicznych. 9.4% użyteczność FWW ocenia negatywnie. Skomentowano także, że konkursy na FWW są ogłaszane i rozstrzygane zbyt późno, by uzyskane środki mogły stanowić realną pomoc w realizacji innych projektów i by ułatwiać organizacjom skuteczny montaż finansowy.

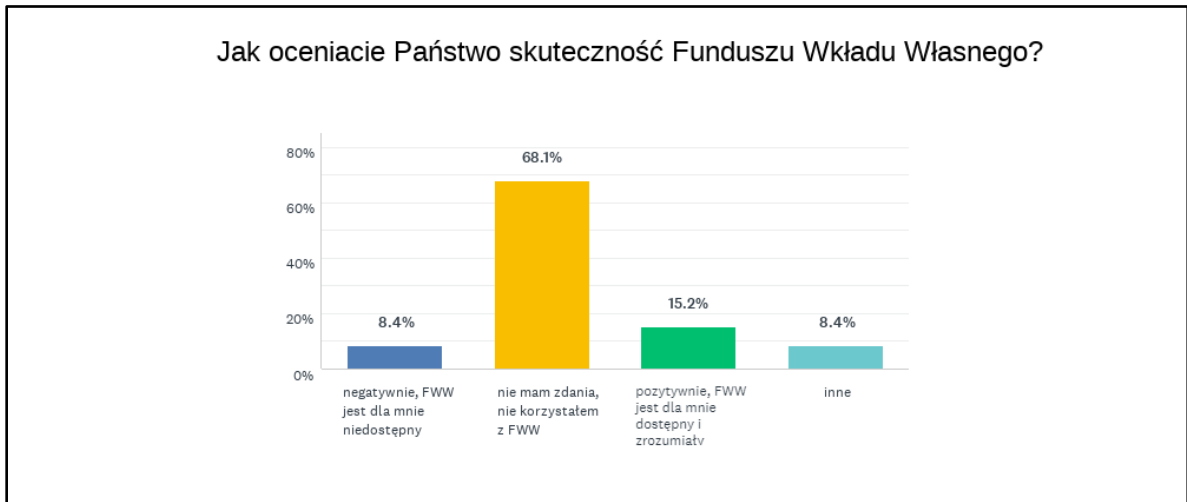


Rys. D.2. źródło: badanie własne n=191

Skuteczność FWW

15.2% respondentów pozytywnie ocenia skuteczność FWW, jest on dla nich dostępny i zrozumiały, a 8.4% ocenia Fundusz negatywnie, jest on dla nich niedostępny i niemożliwy do realizacji (rysunek D.3.). Zdecydowana większość nie ma zdania na temat FWW, nie korzystała z niego, nie składała oferty w ramach FWW i nie interesowało ich złożenie oferty w ramach FWW.

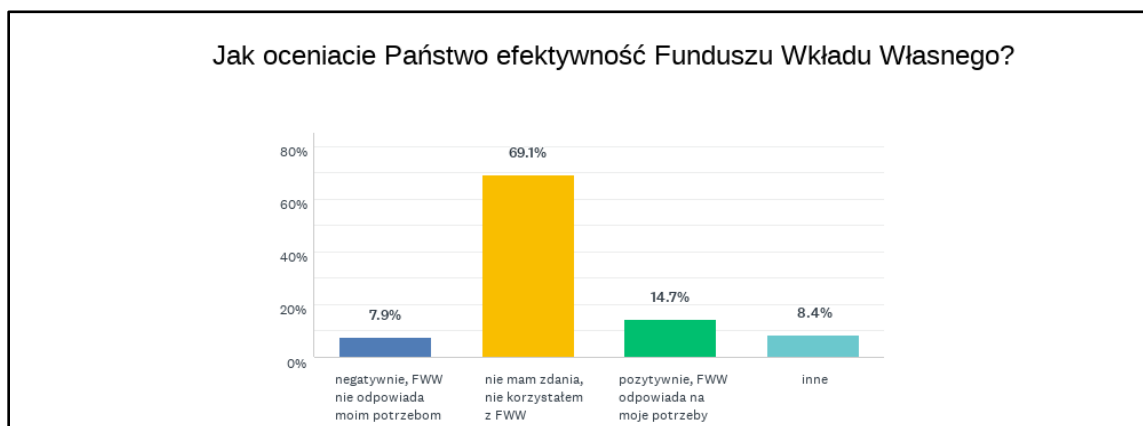
Dla niektórych przedstawicieli badanych organizacji nie jest zrozumiały sposób kwalifikacji do FWW, nie rozumieją dlaczego nie otrzymali pomocy i zostali zdyskwalifikowani.



Rys. D.3. źródło: badanie własne n=191

Efektywność FWW

14.7% respondentów pozytywnie ocenia efektywność Funduszu Wkładu Własnego, odpowiada on na ich potrzeby i pomaga w realizowaniu innych zadań publicznych, a 7.9% ocenia go negatywnie gdyż nie odpowiada ich potrzebom (rysunek D.4.). 69.1% nie ma zdania na temat efektywności Funduszu, gdyż z niego nie korzystała, nie składała oferty w jego ramach i nie interesowało ich złożenie oferty.



Rys. D.4. źródło: badanie własne n=191

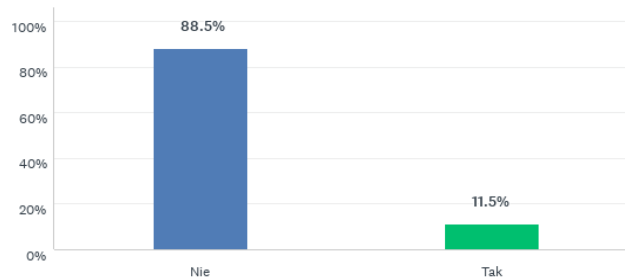
Ponieważ wiele organizacji nie wiedziało o istnieniu Funduszu Wkładu Własnego, ich przedstawiciele zasugerowali by przekazać podstawowe informacje o nim drogą mailową do organizacji pozarządowych korzystających z systemu NAWIKUS.

Zauważono także, że Fundusz jest niedostępny dla organizacji, które korzystają z dotacji z UMK. Przez to idea pomocniczości jest niespełniona a korzystają ze wsparcie organizacje duże, które korzystają z dużych zewnętrznych funduszy. Organizacje mniejsze, korzystające z lokalnych miejskich dotacji, nadal muszą prosić o darowizny żeby sprostać wymaganiom wkładu własnego ponieważ fundusz jest dla nich niedostępny.

Dodatkowe dokumenty sprowadzające nowy wzór oferty do starego wzoru

Większość respondentów (88.5%) nie spotkało się z wprowadzeniem przez UMK dodatkowych dokumentów które sprowadzałyby nowy wzór oferty do starego wzoru (rysunek D.5.). Niektórzy jednak mieli takie doświadczenie. Oto wymienione przez nich dokumenty: zestawienia faktur, wykazy faktur na etapie weryfikacji sprawozdania, kosztorys, kserokopie umów, oświadczenia, wykazy dokumentów, dodatkowe zestawienia, promesy, np. regulaminy turniejów, harmonogramy zajęć, tabela excel z wykazem faktur jako załącznik.

Czy spotkaliście się Państwo z wprowadzaniem przez UMK dodatkowych dokumentów, które częściowo lub w pełni sprowadzają nowy wzór oferty do starego wzoru (np. wykazy faktur)?



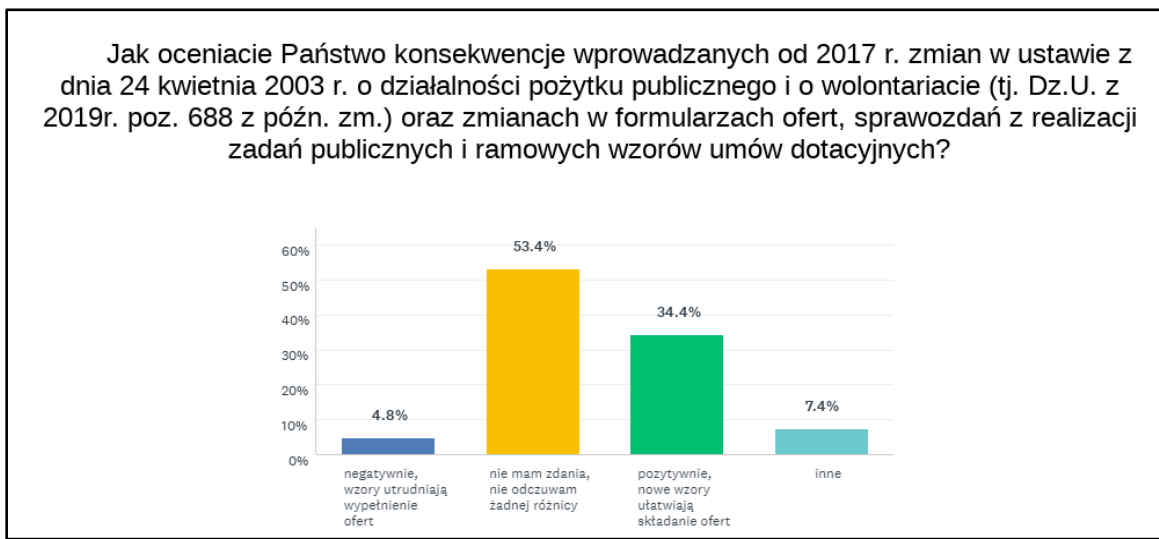
Rys. D.5. źródło: badanie własne n=191

II.1.9. Konsekwencje zmian w UOPPIOW

W 2017 roku wprowadzono zmiany w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie (tj. Dz.U. z 2019r. poz. 688 z późn. zm.). Zmianie uległy również formularze ofert, sprawozdania z realizacji zadań publicznych i ramowe wzory umów dotacyjnych. Zapytaliśmy respondentów jak ocenili powyższe zmiany.

53.4% nie odczuwa różnicy, z komentarzy wynika że wielu z nich brało udział w konkursach już po wprowadzonych zmianach. 34.4% ocenia zmianę pozytywnie - nowe wzory ułatwiają składanie ofert i realizowanie zadań. 4.8% ocenia zmianę negatywnie, według nich nowe wzory są mniej szczegółowe i utrudniają wypełnienie oferty.

Pojawił się również komentarz dotyczący nowych wzorów: *Pozytywnie, nowe wzory ułatwiają składanie i realizację ofert oraz ich rozliczanie, aczkolwiek należy zwrócić uwagę, że część organizacji jeśli popełni niezamierzony błąd wynikający z nieopatrności, pomyłki może w przyszłości być narażona na negatywne konsekwencje ewentualnej kontroli. Myślę, że może to dotyczyć mniejszych organizacji, gdzie proces nadzoru nad dokumentami czy procedurami jest mniejszy.*



Rys. E.1. źródło: badanie własne n=189

II.2. Analiza dokumentów.

Dokonano również analizy dokumentów dzięki czemu zbadana została ich funkcjonalność i zawartość. Badaniu poddano portal dla organizacji pozarządowych www.ngo.krakow.pl jak również system informatyczny NAWIKUS – Narzędzie Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych (www.gwa.nawikus.krakow.pl).

Dokonana została również analiza dokumentów zawartych w Biuletynie Informacji Publicznej a dotyczących "Funduszu Wkładu Własnego" – edycji w roku 2018 oraz konsekwencji wprowadzanych od 2017 r. zmian w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tj. Dz.U. z 2019r. poz. 688 z późn. zm.). Przeanalizowano także zmiany w formularzach ofert, sprawozdań z realizacji zadań publicznych i ramowych wzorów umów dotacyjnych.

Analiza dokumentów prowadzona była w oparciu o Arkusz analizy dokumentów w ramach realizacji zadania publicznego pn.: „Przeprowadzenie ewaluacji realizacji przez Gminę Miejską Kraków procedury otwartych konkursów ofert na zlecenie organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych w latach 2017-2019”.

II.2.1 Portal dla organizacji pozarządowych www.ngo.krakow.pl

Dokonano analizy użyteczności, skuteczności i efektywności portalu [ngo.krakow.pl](http://www.ngo.krakow.pl) poprzez zbadanie:

1. Dostępności portalu
2. Przekierowań do portalu
3. Pozycjonowania portalu
4. Dostępności portalu dla osób z dysfunkcją wzroku
5. Kompletności i aktualności danych
6. Przystępności komunikatów
7. Danych kontaktowych do osób odpowiedzialnych za współpracę z NGO

Dostępność portalu

Portal [ngo.krakow.pl](http://www.ngo.krakow.pl) posiada podstawowe rozwiązania ułatwiające dostęp. Analizy tej nie należy jednakże traktować jako diagnozy dostępności strony.

Portal posiada możliwość odsłuchania tekstów poszczególnych artykułów, które przetwarzane są przez syntezę mowy. Synteza ta jest zrozumiała i łatwa w odbiorze.

Portal posiada również wersję tekstową strony jak również wersję mobilną.

Kolejnym rozwiązaniem poprawiającym dostępność jest wersja wysokokontrastowa portalu oraz aktywne przyciski do zwiększania i zmniejszania wielkości czcionki.

Portal posiada również oprócz polskojęzycznej wersji również 6 wersji w językach obcych – angielską, rosyjską, niemiecką, francuską, włoską oraz hiszpańską.

Przekierowania do portalu i pozycjonowanie

Portal [ngo.krakow.pl](http://www.ngo.krakow.pl) posiada tytuł, który nie jest wykorzystywany w całości (11-40 znaków). Znacznik title powinien zawierać kluczowe słowa określające np. działalność oraz nazwę. Dzięki temu Google lepiej zrozumie tematykę strony, co tym samym pozwoli osiągnąć wyższy ranking (większą widoczność dla potencjalnych odbiorców). W przypadku strony [ngo.krakow.pl](http://www.ngo.krakow.pl) istnieje możliwość poszerzenia tytułu o dodatkowe słowa pod kątem

zwiększenia widoczności. Portal posiada również mapę strony co ułatwia poruszanie się po serwisie.

Strona zawiera również moduł newslettera co ułatwia użytkownikom zapisanie się do listy dystrybucyjnej wiadomości.

Strona | 49

Strona posiada również przyjazne, dobrze widoczne menu, które ułatwia korzystanie z inicjatywy obywatelskiej oraz mapy NGO. Menu prowadzi również do aktualnych programów współpracy jak również bazy kontaktów do osób odpowiedzialnych za współpracę z organizacjami pozarządowymi.

Kod strony nie wskazuje na blokady uniemożliwiające indeksowanie strony.

Brak barier indeksowania biorąc pod uwagę robots.txt zatem strona może być indeksowana przez roboty.

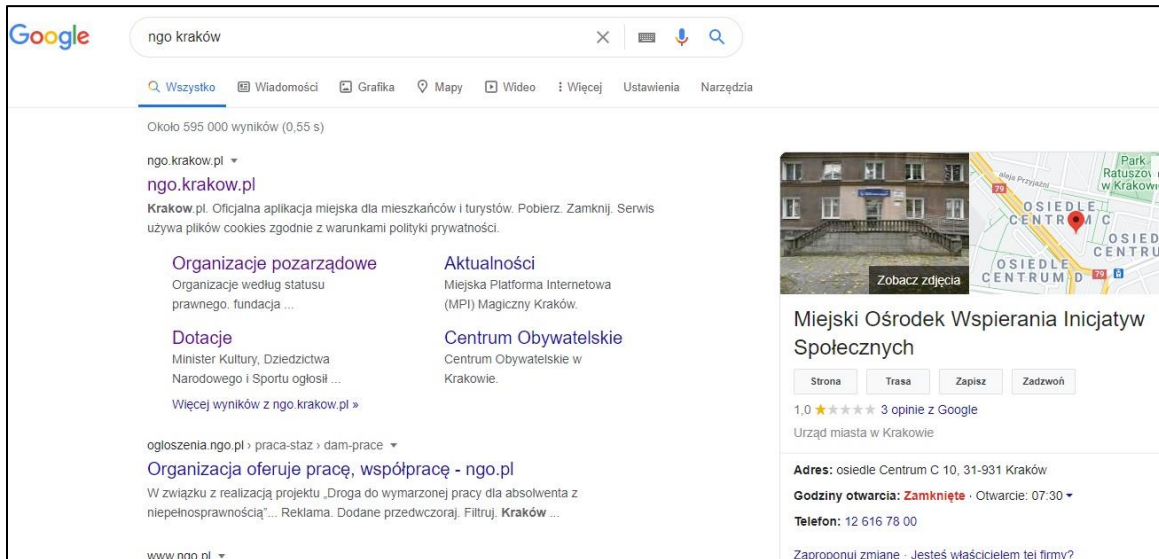
Strona nie jest podatna na indeksowanie powielonych treści dzięki poprawnemu przekierowaniu. Portal jest dostępny pod jedną domeną, co ułatwia Google właściwe rankingowanie.

System Google Safe Browsing nie wykrył również zagrożeń związanych ze stroną, strona nie znajduje się na listach witryn, które są niebezpieczne.

Jednocześnie analiza funkcjonowania serwisu wykazała, iż nie zostały zaktualizowane dane adresowe w Mapach Google, przez co użytkownik wprowadzający w przeglądarce hasło wyszukiwania „ngo Kraków” otrzyma na mapach Google przekierowanie do Miejskiego Ośrodka Wspierania Inicjatyw Społecznych pod adresem os. Centrum C10 w Krakowie (Rys. F1.)



Kraków



Rys. F.1. źródło: www.google.com

Dostępność portalu dla osób z dysfunkcją wzroku

Strona ngo.krakow.pl może być czytelna dla osób z dysfunkcją wzroku pozwalającą na zastosowanie rozwiązań takich jak wersja kontrastowa portalu, synteza mowy czy aktywne przyciski do zwiększania czcionki.

Strona została również sprawdzona w zakresie zgodności z WCAG 2.1 jako standardem minimalnej dostępności cyfrowej poprzez walidatory, które wykazały, iż choć strona ngo.krakow.pl osiąga wysoką ocenę, to nie jest jednak w pełni dostępna dla osób z dysfunkcją wzroku, co oznacza, że na badanej stronie występują bariery, które osobom niepełnosprawnym utrudnią lub całkowicie uniemożliwią dotarcie do publikowanych informacji.

Na stronach ngo.krakow.pl można używać standardowych skrótów klawiaturowych przeglądarki.

Ponadto filmy zamieszczone na stronie nie posiadają napisów dla osób głuchych.

Również część opublikowanych w serwisie plików stanowią dokumenty w formacie .pdf, które nie zostały poddane procesowi optycznego rozpoznawania tekstów (OCR).

Kompletność i aktualność danych

W podstawowej analizie portal ngo.krakow.pl zawiera spójną formułę i przejrzysty interfejs.

Strona | 51

Podczas analizy poszczególnych działów portalu zauważono, iż występują drobne niespójności jak również braki w dostępie do danych:

W dziale *NGOs* kliknięcie w link Ewidencja stowarzyszeń zwykłych od 20 maja 2016 r. Przekierowuje użytkownika do nieistniejącej strony w Biuletynie Informacji Publicznej. Brak jest zatem z poziomu portalu możliwości zapoznania się z dokumentem. Pozostałe zasoby działu pozwalają na zarówno zapoznanie się z mapą organizacji pozarządowych w Krakowie (choć jest ona niewątpliwie niepełna i nie w pełni aktualna) jak również na zapoznanie się z innymi inicjatywami na rzecz NGO.

W dziale *RADA POŻYTKU* znajdują się dane aktualne i niezbędne dla zapoznania użytkownika zarówno ze składem KRDPK jak jej bieżącą działalnością.

W dziale *KONSULTACJE* znajduje się pełen zasób informacji, które pozwolą użytkownikowi zarówno na poznanie istoty konsultowania jak również znaczenia jakie ma głos każdej z organizacji. W dziale znajduje się również moduł prezentujący aktualnie trwające konsultacje. Zauważyć należy natomiast, iż w dziale znajdują się materiały filmowe promujące konsultacje, które choć oczywiście niosą niepodważalnie wartość merytoryczną, to jednak przygotowane zostały w 2015 roku, są zatem materiałami nieaktualnymi. Ze względu na metrykę materiałów, występuje w nich również oznakowane niezgodne z aktualnie funkcjonującym systemem identyfikacji wizualnej Miasta Krakowa.

Zakładka *KOMISJE DIALOGU* z kolei informuje użytkownika o zakresach działalności poszczególnych KDO. W dziale znajdują się również aktualne informacje dotyczące rozwiązanych Komisji.

W dziale *DOTACJE* znajdują się aktualne oraz archiwalne informacje dotyczące otwartych konkursów ofert zleczanych organizacjom pozarządowym przez Gminę Miejską Kraków jak

również informacje o zasadach naboru i ofertach złożonych w trybie 19a ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tj. Dz.U. z 2019r. poz. 688 z późn. zm.).

Należy jednocześnie zauważyć, iż dane zawarte w portalu odnoszą się jedynie do zakresu lat 2017 – 2020.

Dane segregowane są w kategoriach, co ułatwia wyszukiwanie interesujących użytkownika treści. Należy jednocześnie zauważyć, iż dane dotyczące wyników otwartych konkursów miejscami są niekompletne, brakuje bowiem opublikowanych wyników konkursu czy też składu komisji konkursowej.

W dziale *ORGANIZACJA I PRAWO* znajduje się szereg istotnych i aktualnych informacji formalnoprawnych regulujących funkcjonowanie NGO. W tymże dziale również znaleźć można informacje dotyczące stowarzyszeń zwykłych w tym Ewidencja stowarzyszeń zwykłych od 20 maja 2016 r.

Co szczególnie warte podkreślenia, na stronie ngo.krakow.pl znajdują się bardzo widoczne odnośniki do obydwu Centrów Obywatelskich, jakie działają na terenie Krakowa.

Przystępności komunikatów

W zakresie przystępności komunikatów stwierdza się pełną dostępność komunikatów, które tworzone są przyjaznym językiem. Długość i forma komunikatów również sprzyjają prawidłowemu ich odbiorowi.

II.2.2. NAWIKUS – Narzędzia Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych (www.gwa.nawikus.krakow.pl)

Ocena NAWIKUS prowadzona była w zakresie jego użyteczności, skuteczności i efektywności.

Zewnętrzna dostępność narzędzia – przekierowania, informacje

Z założenia Projekt pn. PI NAWIKUS stanowi według opisu na stronie narzędzia *innowacyjną metodę monitoringu kontraktowanych usług społecznych*. NAWIKUS zbudowano w uparciu o środki Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał

Ludzki, Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.4 Rozwój potencjału trzeciego sektora, Poddziałanie 5.4.2 Rozwój dialogu obywatelskiego.

W pierwszej kolejności przeanalizowano stronę główną narzędzia, która nie wymaga od użytkownika zalogowania się a zatem i posiadania konta <https://www.nawikus.krakow.pl/>

Strona | 53

Na stronie głównej znajdują się regulacje prawne dotyczące NAWIKUS. Użytkownik z poziomu strony głównej może również zapoznać się z aktualną listą ogłoszonych konkursów, w których trwają nabory jak również konkursów, które zostały rozstrzygnięte, konkursów, względem których zakończono przyjmowanie ofert jak również konkursów archiwalnych.

Ze strony głównej płynnie przejść można również do Generатора Wniosków Aplikacyjnych.

Kierując się następnymi odnośnikami w menu strony głównej należy zauważyć, iż jeden z nich kieruje na stronę Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, brak jest natomiast odniesień do innych Miejskich Jednostek Organizacyjnych czy poszczególnych Wydziałów urzędu Miasta Krakowa z którymi współpracują organizacje pozarządowe.

Na stronie głównej ponadto znajduje się przekierowanie do nieistniejącego już MOWIS, który prowadzi ostatecznie użytkownika do strony www.ngo.krakow.pl. Następnym odnośnikiem natomiast jest hasło *NGO*, które również prowadzi do zasobów serwisu www.ngo.krakow.pl.

Kolejną pozycję w menu stanowi odnośnik do Programu Współpracy Gminy Miejskiej Kraków na rok 2018 a zatem dokument archiwalny i nie określający zatem bieżących zasad współpracy NGO z UMK.

Na stronie głównej NAWIKUS znajduje się również deklaracja dostępności z dnia 22 września 2020r. informująca, iż strona internetowa jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz informuje o przyczynach niepełnej dostępności.

Wewnętrzna dostępność narzędzia – tworzenie dostępu przez użytkownika

Do generatora prowadzi bezpośrednio przekierowanie ze strony głównej NAWIKUS jak również ze stron w BIP zawierających informacje o poszczególnych ogłoszonych otwartych konkursach ofert. Użytkownik zatem nie ma żadnych problemów z trafieniem do generatora.

W panelu głównym generatora znajduje się odnośnik do instrukcji rejestracji Organizacji, która w sposób przystępny i zrozumiały, posiłkując się nie tylko opisami ale również elementami graficznymi, prowadzi użytkownika przez proces rejestracji konta w systemie.

Użytkownik rejestrując konto w systemie NAWIKUS podaje szereg danych jak choćby informacje kontaktowe oraz wynikające z rejestru organizacji oraz jej zapisów statutowych. Dane te są zapamiętywane w systemie a następnie automatycznie w prowadzone do oferty przygotowywanej w ramach konkursu przez użytkownika, przy czym ma on w każdej chwili możliwość edycji tychże danych.

Dostępność narzędzia dla osób z dysfunkcją wzroku

Interfejs generatora NAWIKUS może nastęcać duże problemy w obsłudze osobom z dysfunkcją wzroku. Brak jest podstawowych rozwiązań jak włączenie opcji kontrastu strony lub przycisków zwiększających rozmiar czcionki, nie mówiąc o innych zaawansowanych rozwiązaniach. Panel startowy generatora jak również jego poszczególne podstrony zbudowane są w oparciu o niewielki, mniejszy niż standardowy rozmiar czcionki, co utrudnia korzystanie z narzędzia.

Przyjazność interfejsu

W ramach analizy NAWIKUS zbadana została również przyjazność interfejsu w tym dokonana została ocena interfejsu graficznego, współpraca z przeglądarkami, prostota i intuicyjność nawigacji, jasność komunikatów, gradacja elementów, konsekwentne nawigowanie poszczególnych podstron, kompatybilność z różnymi urządzeniami i systemami, dodawanie załączników, implementacja zewnętrznych danych.

Użytkownik chcący złożyć ofertę, wybiera w NAWIKUS z listy konkursów a aktywnymi naborami ten, którym jest zainteresowany a następnie za pomocą przycisku „złóż ofertę” przechodzi do edycji tejże. Zauważalnym utrudnieniem już na tym etapie jest wspomniany wcześniej niewielki rozmiar czcionki.

Dla użytkowników, którzy wcześniej składali za pośrednictwem NAWIKUS oferty, ułatwieniem może być aktywna funkcja utworzenia oferty na podstawie innej, utworzonej i zapisanej w systemie wcześniej.

Należy zauważyć, że system zachowuje zmienną stabilność w zależności od przeglądarki, co jest utrudnieniem dla części użytkowników.

Generator natomiast zachowuje prostą i dość intuicyjną formę oraz jasność komunikatów, nie dostosowuje się jednak do użytkowników mobilnych, przez co przygotowanie oferty za pomocą urządzenia mobilnego jest mocno utrudnione.

Poszczególne strony generatora są konsekwentnie nawigowane.

Trudności podczas przygotowania oferty powoduje wprowadzony w systemie limit znaków, który jest znacznym ogranicznikiem, szczególnie w sytuacji przygotowywania oferty na realizację zadania wieloletniego lub takiej, w przypadku której specyfika zadania wymaga obszernych opisów.

Wprawdzie możliwe jest wniesienie o zniesienie limitu znaków za pośrednictwem prośby skierowanej przedstawiciela UMK odpowiedzialnego za obsługę NAWIKUS, jednakże informacja o takiej możliwości nie jest zamieszczona na poziomie generatora ofert. Brak również z poziomu generatora instrukcji dla użytkownika, jakie kroki należy podjąć w sytuacji gdy zakres oferty wykracza ponad limit znaków.

Wypełnienie kosztorysu zadania obarczone jest utrudnieniem polegającym na tym, iż w formularzu należy stosować w liczbach jako separator dziesiętny znak . (kropkę) zamiast , (przecinka). Rozwiązanie takie nie jest intuicyjne dla większości użytkowników, którzy w codziennej pracy użytkują różne arkusze kalkulacyjne, bazujące standardowo na separatorach w formie przecinka. Podczas tworzenia kosztorysu nie ma również możliwości implementacji zewnętrznych danych, np. kosztorysu przygotowanego na w wersji offline.

NAWIKUS nie posiada również funkcji kontroli poziomu minimalnego wkładu własnego lub poziomu kosztów administracyjnych.

W przygotowaniu sprawozdania z realizacji zadania publicznego występują analogiczne utrudnienia.

Dodawanie zewnętrznych załączników jest możliwe w generatorze, zdarzały się natomiast sytuacje zawieszania narzędzia podczas wprowadzania załączników.

Zauważono również częsty błąd NAWIKUS polegający na usuwaniu danych z formularza w momencie zapisywania kopii roboczej oferty.



Co szczególnie warte podkreślenia, mimo awaryjności systemu błędy naprawiane były stosunkowo szybko a kontakt z przedstawicielami UMK odpowiedzialnymi za obsługę NAWIKUS realizowany był szybko i w pełnym zrozumieniu dla problemów użytkowników.

II.2.3 Biuletyn Informacji Publicznej w części dotyczącej „Funduszu Wkładu Własnego edycja w roku 2018”

W ramach badania dokonana została ocena użyteczności, skuteczności i efektywności Biuletynu Informacji Publicznej w części dotyczącej „Funduszu Wkładu Własnego edycja w roku 2018”.

Po analizie danych stwierdzono, iż BIP w części dotyczącej Funduszu Wkładu Własnego zachowaną ma podstawową funkcjonalność ułatwiającą dostęp do treści osobom z dysfunkcją wzroku.

Strona przygotowana jest również w sposób przejrzysty jak również zawiera wszelkie niezbędne dla oferentów informacje. Komunikat przygotowany jest zrozumiałym językiem w sposób klarowny i uporządkowany, zawiera również prawidłowo działające wszelkie odnośniki bądź załączniki niezbędne dla prawidłowego przygotowania oferty i pełnego zaznajomienia się z zasadami konkursu.

Informacje o Funduszu Wkładu Własnego publikowane były również poprzez inne kanały komunikacji UMK jak również przekazywane przez inne media.

II.2.4. Biuletyn Informacji Publicznej w części dotyczącej konsekwencji wprowadzanych od 2017 r. zmian w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tj. Dz.U. z 2019r. poz. 688 z późn. zm.) oraz zmianach w formularzach ofert, sprawozdań z realizacji zadań publicznych i ramowych wzorów umów dotacyjnych.

W ramach badania dokonana została również ocena Biuletynu Informacji Publicznej w części dotyczącej konsekwencji wprowadzanych od 2017 r. zmian w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tj. Dz.U. z 2019r. poz. 688 z późn. zm.) oraz zmianach w formularzach ofert, sprawozdań z realizacji zadań publicznych

i ramowych wzorów umów dotacyjnych. Ocena dokonana została w zakresie użyteczności, skuteczności i efektywności.

Po analizie danych stwierdzono, iż zasoby zawierające wyżej wymienione informacje zawierały dane aktualne oraz spójne z podstawą prawną. Materiały przygotowane zostały w sposób przejrzysty i klarowny, pozwalający użytkownikowi na zaznajomienie się z przedmiotem publikacji.

Informacje o zmianach w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie publikowane były również poprzez inne kanały komunikacji UMK jak również przekazywane przez inne media. Organizacje zapewniony miały również dostęp do eksperckiej wiedzy w zakresie przygotowania ofert i sprawozdań w oparciu o nowe wzory zaś pomocą służyli urzędnicy UMK wskazani w poszczególnych ogłoszeniach o otwartych konkursach ofert jak również doradcy Centrum Obywatelskiego.

II.2.5. Biuletyn Informacji Publicznej w części dotyczącej ujednoczenia przeprowadzania procedury otwartego konkursu ofert dla wszystkich komórek organizacyjnych UMK i MJO.

Zawartość BIP analizowana była pod kątem użyteczności, skuteczności i efektywności.

W styczniu 2018 roku zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa wprowadzono ujednoczony dla wszystkich wydziałów i jednostek miejskich regulamin przeprowadzania otwartych konkursów ofert. Regulamin ten określał m.in. ujednoczone dla wszystkich komórek organizacyjnych UMK oraz Miejskich Jednostek organizacyjnych ogólne zasady udziału w konkursie, zasady oceny złożonych ofert, procedurę unieważnienia konkursu ofert, zasady przyznania dotacji na realizację zadań publicznych jak też tryb przekazania dotacji. Regulamin określał również zasady kontroli realizacji zadania publicznego. Regulamin określał ramowe wzory zarządzeń Prezydenta w sprawie ogłoszenia i przeprowadzenia konkursu ofert oraz naboru na członków komisji konkursowej, powołania komisji konkursowej.

Po analizie danych stwierdzono, iż zasoby odnoszące się do ujednoczenia przeprowadzania procedury otwartego konkursu ofert dla wszystkich komórek organizacyjnych UMK i MJO

zawierały dane aktualne oraz spójne z podstawą prawną. Materiały przygotowane zostały w sposób przejrzysty i klarowny, pozwalający użytkownikowi na zaznajomienie się z przedmiotem publikacji.

Organizacje zapewniony miały również dostęp do eksperckiej wiedzy w zakresie przygotowania ofert i sprawozdań w oparciu o nowe wzory zaś pomocą służyli urzędnicy UMK wskazani w poszczególnych ogłoszeniach o otwartych konkursach ofert jak również doradcy Centrum Obywatelskiego.

Publikacje dotyczące ogłaszania i przeprowadzania otwartych konkursów ofert poprzez ujednolicenie, stały się dostępnejsze, bardziej czytelne i klarowniejsze dla oferentów. Dane publikowane w różnych komórkach organizacyjnych UMK i MJO były spójne z przyjętym Regulaminem.

Różnica jaka zaznacza się jednak w ogłoszeniach o otwartych konkursach ofert to zależnie od komórki organizacyjnej UMK lub MJO zasada wsparcia bądź powierzenia realizacji zadania publicznego. Część konkursów stała się dla organizacji bardziej dostępna dzięki ogłaszaniu konkursów w formule powierzenia zadania, gdzie choć wkład osobowy jest doceniany w trakcie oceny merytorycznej, to jednak brak jest wymogu wnoszenia wkładu finansowego. Część konkursów nadal jednak obliigowała oferentów do ponoszenia wkładu własnego na poziomie 5 – 10% wartości wnioskowanych środków, co dla wielu organizacji chcących działać w sferze ogłaszanego konkursu stanowiło barierę we wnioskowaniu o dotację.

Część III. Rekomendacje.

Serwis www.ngo.krakow.pl oraz inne kanały informacyjne.

Najsłabiej pod względem użyteczności został oceniony Krakowski Generator Społeczny, komunikujący się za pomocą strony www.facebook.com/kgs.krakow/. 41% respondentów ocenia KGS jako użyteczny lub w pełni użyteczny, a 35% jako mało użyteczny lub bezużyteczny. Należy jednak zaznaczyć, iż fanpage ten jest stosunkowo młodym narzędziem, nie jest więc tak dobrze rozpoznawalny przez respondentów jak inne rozwiązania. Oparcie



jednak tego kanału komunikacji o social media, daje szansę na rosnącą rozpoznawalność i budowanie zasięgów. Zasadnym zatem będzie wzmocnienie tej formy komunikacji.

Respondenci zauważali także, że informacje o konkursach nie są łatwo dostępne na stronie Biuletynu Informacji Publicznej: *Informacje o konkursach z obszaru, w którym działa nasza fundacja toną w dużej ilości informacji na BIP*. Choć podczas analizy dokumentów nie potwierdzono tej tezy, należy jednak zwrócić uwagę na to aby informacje publikowane w BIP były na bieżąco aktualizowane oraz katalogowane.

Zaobserwowano natomiast w ramach zasobów strony ngo.krakow.pl pewną niespójność w publikowaniu informacji dotyczących otwartych konkursów ofert w poszczególnych sferach. Na stronie wymienione są kategorie:

1. Kultura
2. Sport
3. Sprawy społeczne
4. Pomoc społeczna
5. Przedsiębiorczość
6. Edukacja
7. Profilaktyka uzależnień
8. Zdrowie i żłobki
9. Turystyka
10. Bezpieczeństwo

Należy zauważyć, że publikowanie treści w poszczególnych kategoriach różni się zarówno w zakresie uporządkowania komunikatów jak i ich aktualności. Należałoby zatem ujednoczyć sposób komunikacji co pozwoli na spójny i zrozumiały odbiór zawartych w nich treści.

Bieżące publikowanie informacji pozwoli również organizacjom w jednym miejscu monitorować status konkursów oraz pozyskiwać informacje o tym który z oferentów otrzymał dotację.

Przyjazne komunikaty.

Respondenci pozytywnie ocenili formę komunikatów o otwartych konkursach ofert pod względem jasności przekazu, 51.5% oceniło je jako w pełni zrozumiałe i wystarczające do przygotowania oferty w ramach opisanego w komunikacie konkursu, 43.5% opisała je jako w miarę zrozumiałe i wymagający zasięgnięcia dodatkowej informacji, jedna osoba oceniła

formę komunikatu jako zupełnie niezrozumiałą. Często opinią ze strony organizacji było również to, iż mimo, że komunikat jest zrozumiały to jednak jego obszerność powoduje, iż oferentom umykają pewne szczegóły. Rekomendowanym rozwiązaniem byłoby dołączanie do ogłoszenia o otwartym konkursie ofert dwóch załączników. Pierwszym z nich mogłaby być skondensowana fiszka zawierająca kluczowe informacje. Kolejnym załącznikiem mógłby być wzór przykładowo wypełnionej oferty, co stanowiłoby dla oferentów ścieżkę postępowania.

Zasadnym rozwiązaniem będzie również wprowadzenie do każdego ogłoszenia o otwartym konkursie ofert, danych kontaktowych do funkcjonujących na terenie Krakowa Centrów Obywatelskich, które służą pomocą specjalistów w procesie przygotowania ofert konkursowych jak również realizacji i sprawozdawania zadań publicznych.

W zakresie potrzeb społecznych część Respondentów wskazywała, iż ogłoszenia o otwartych konkursach ofert nie są adekwatne do faktycznych potrzeb społecznych. Opinia taka wskazuje na to, iż poziom zaangażowania organizacji w proces tworzenia rocznych i wieloletnich Programów współpracy NGO z UMK jest nadal niedostateczny, nie mają one bowiem świadomości wpływu na kształtowanie katalogu zleczanych zadań.

Należałoby zatem wzmocnić sposób komunikowania i promowania konsultacji poprzez szeroką kampanię informacyjno - promocyjną wskazującą organizacjom nie tylko na możliwość udziału w konsultacjach ale przede wszystkim na ciężar jakościowy ich opinii procesie stanowienia katalogu problemów społecznych, w zakresie których ogłaszane będą otwarte konkursy ofert.

Z opinii Respondentów wynika również rekomendacja w zakresie planowania realizacji konkursów ofert w taki sposób, aby działania o charakterze stałym (np. Dotyczące pomocy społecznej, wspierania organizacji, zdrowia) prowadzone były w sposób ciągły, niezależnie od podmiotu, który będzie dane zadanie realizował. Rekomenduje się takie planowanie otwartych konkursów ofert aby z perspektywy beneficjenta danego działania nie zaistniała przerwa czasowa w dostępie do oferty.

Równość we wnioskowaniu o dotacje

Organizacje wskazywały w toku badania na różne powody które wykluczyły ich z możliwości startu w konkursach, takie jak wymogi lokalowe będące poza zasięgiem niewielkich organizacji, wymóg wkładu własnego, mała ilość ofert dla młodych organizacji

pozarządowych, a także nadmierne przywiązywanie do brzmienia działań w sferze pożytku publicznego w odniesieniu do brzmienia statutów organizacji.

Rekomendowanym rozwiązaniem byłoby wprowadzenie w ramach kart oceny merytorycznej dodatkowej punktacji promującej organizacje młode. Wzorem rozmaitych programów rządowych, byłoby to rozwiązanie niwelujące różnicę punktową wynikającą z doświadczenia w realizacji zadań publicznych przez oferenta, gdy ten jest podmiotem o krótkim stażu działania a zatem siłą rzeczy nie posiada on doświadczenia.

Istotne jest również analizowanie zakresu działalności statutowej oferentów, ponieważ zdarzało się, iż ich wnioski były odrzucane formalnie ponieważ sfera zadań publicznych w jakiej ogłaszany był dany konkurs nie pokrywała się literalnie z zapisami statutu organizacji. Należy zaznaczyć jednocześnie, iż organizacje pozarządowe nie mają obowiązku stosowania w swoich statutach zapisów identycznych w brzmieniu z zapisami obecnymi w Art. 4. Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie określającym sfery zadań publicznych. Wiele organizacji również posługuje się statutami budowanymi wiele lat temu, zanim zaczęło obowiązywać aktualne brzmienie ww. Ustawy. Ważne jest zatem analizowanie przez komisje oceniające oferty czy dane zadanie może być realizowane przez oferenta w zakresie jego działalności statutowej lecz bez stosowania zasady, iż brzmienie statutu musi być identyczne z brzmieniem ww. Ustawy.

Ważną również czynnością, gwarantującą przejrzystość realizacji procedury otwartego konkursu ofert jest również systematyczne oraz terminowe publikowanie wyników konkursów oraz kart oceny złożonych ofert. Szczególnie ważne jest przygotowywanie kart oceny w sposób, który zawierał będzie uwagi faktycznie odnoszące się do błędów / niedociągnięć poczynionych przez oferentów tak aby karty te miały dla oferentów walor edukacyjny. Rekomenduje się aby obniżenie punktacji zawsze wiązało się z uzasadnieniem odjęcia punktów, z relacji Respondentów i analizy BIP wynikało bowiem, iż czasem ogłoszenie o wynikach konkursu wskazywało na mniejszą niż maksymalna ilość punktów jaka została przyznana oferentom, nie zawierało jednak ani jednej uwagi dotyczącej przyczyny obniżenia punktacji.

Z informacji przekazanych przez Respondentów wynika jasno również duża ich potrzeba w zakresie umożliwienia dokonywania uzupełnień do oceny formalnej złożonej oferty. Mimo tego, iż działanie takie z pewnością wydłuży proces oceny ofert, zasadnym wydaje się jednak umożliwienie oferentom takiej czynności.

Respondenci oczekują również ułatwienia w zakresie form składania wniosków, szczególnie w dobie pandemii. Rekomendowanym rozwiązaniem jest umożliwienie podpisywania oferty via ePUAP lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym i dostarczenie jej na elektroniczną skrzynkę podawczą, bez konieczności dostarczania wersji papierowej oferty. Rozwiązanie takie jest z powodzeniem stosowane w szeregu programów rządowych jak choćby Fundusz Inicjatyw Obywatelskich.

Ułatwieniem w przekazywaniu dokumentacji byłoby również uruchomienie całodobowej wrzutni na dokumenty.

Usprawnienie generatora wniosków

Narzędzie NAWIKUS choć z pewnością potrzebne i użyteczne, wymaga szeregu usprawnień.

Rekomenduje się w pierwszej kolejności dostosowanie go do pracy we wszystkich przeglądarkach oraz dostosowanie do potrzeb użytkowników z dysfunkcją wzroku. Konieczne jest również przygotowanie narzędzia do pracy na urządzeniach mobilnych.

Aby całościowo sprostać oczekiwaniom oferentów w zakresie przygotowania ofert w generatorze, zasadnym jest prowadzenie szkoleń z tej tematyki, czym z powodzeniem mogą zająć się Centra Obywatelskie.

Konieczne jest wprowadzenie rozwiązań intuicyjnych i ogólna poprawa user experience.

Rekomenduje się aby wraz z każdym konkursem uruchomiony zostawał planer budżetu, w którym oferenci będą mogli w wersji offline zaplanować cały budżet a następnie z poziomu generatora zaimplementować go do oferty bez konieczności przepisywania poszczególnych pozycji. W zakresie konstrukcji budżetu rekomenduje się również wprowadzenie przecinka jako separatora co zminimalizuje błędy wynikające z przyzwyczajenia użytkowników w pracy z arkuszami kalkulacyjnymi.

Istotnym rozwiązaniem jest również wprowadzenie funkcjonalności generatora w postaci automatycznego zliczania i określania błędu w poziomie wkładu własnego osobowego, finansowego jak również przekroczenia ewentualnego progu kosztów administracyjnych.

Koniecznością jest również umożliwienie użytkownikom zapisywania roboczej wersji oferty z pustymi polami, bez konieczności uprzedniego wypełnienia wszystkich pól zawartych w danym bloku.

Rekomenduje się również zniesienie limitu znaków lub umożliwienie z poziomu formularza oferty w generatorze wnioskowania o zwiększenie lub zniesienie limitu dostępnych znaków. Należy przy tym uwzględnić, iż oferta w druku musi mieć spójny wygląd i jeden czytelny rozmiar czcionki. W chwili obecnej natomiast w momencie zniesienia limitu znaków, generator nie dostosowuje rozmiaru pola tekstowego w druku co powoduje wydruk w postaci niemal nieczytelnej.

Zasadnym rozwiązaniem jest również wprowadzenie funkcji autozapisu co pozwoli na minimalizowanie ryzyka utraty danych.

Rekomenduje się również aby generator wykorzystany był całościowo do obsługi dotacji. Wiąże się z tym również konieczność wprowadzania do niego wszelkiej dokumentacji jak umowy czy aneksy, taka aby całość podstawowej dokumentacji dostępna była dla organizacji z poziomu konta w narzędziu,

Fundusz Wkładu Własnego

Z prowadzonego badania jednoznacznie wynika, iż Fundusz Wkładu Własnego jest dla organizacji zbyt mało atrakcyjny. Organizacje nie rozumieją często znaczenia Funduszu lub też ze względu na liczne ograniczenia proceduralne, nie są w stanie z niego skorzystać.

Rozwiązaniem rekomendowanym jest przeprowadzenie kampanii edukacyjno – informacyjnej w tym zakresie jak również planowania i rozstrzygnięcia naborów w ramach FWW tak by uzyskane środki mogły stanowić realną pomoc w realizacji innych projektów i by ułatwiać organizacjom skuteczny montaż finansowy.

Zauważono także, że Fundusz jest niedostępny dla organizacji, które korzystają z dotacji z UMK. Przez to idea pomocniczości jest niespełniona a korzystają ze wsparcia w ramach FWW organizacje duże, które korzystają z dużych zewnętrznych funduszy. Organizacje mniejsze, korzystające z lokalnych miejskich dotacji, nadal muszą prosić o darowizny żeby sprostać wymaganiom wkładu własnego ponieważ fundusz jest dla nich niedostępny. Należy zatem zrewidować przeznaczenie FWW i uwzględnić w nim również organizacje realizujące

zadania publicznej wspierane przez UMK. Rozwiązaniem może być w tym przypadku kryteriów dochodów organizacji.

Portal ngo.krakow.pl

Strona | 64

W zakresie funkcjonalności portalu wskazane jest prowadzenie aktualnej bazy organizacji co poprawi dostęp mieszkańców do wiedzy o działaniach i ofercie organizacji w Krakowie jak również zwiększy współpracę samych organizacji poprzez łatwość w komunikowaniu się z podmiotami o podobnym profilu. Zadanie to mogłoby zostać powierzone Centrum Obywatelskim. Rekomendowanym rozwiązaniem byłoby takie prowadzenie formularzy zgłoszeń do Centrów Obywatelskich aby możliwe było pozyskanie zgody organizacji na umieszczenie ich danych w bazie serwisu ngo.krakow.pl.

Konieczne w obszarze strony jest zaktualizowanie rejestru stowarzyszeń zwykłych tak aby dostęp do informacji o ich działalności był oparty na aktualnych danych oraz łatwo dostępny.

Co do zasady największą koniecznością jest wprowadzanie na bieżąco aktualnych danych w obszarach określonych w serwisie tak aby zapewnić organizacjom łatwy dostęp do aktualnych treści dotyczących III sektora.



Kraków

Spis treści

Wprowadzenie	2
Część I. Problematyka	2
I.1. Ogólne założenia metodologiczne	2
I.2. Dobór próby	4
I.3. Problematyka – główne pytania i cele badawcze	4
Część II. Analiza wyników	6
II.1. Analiza badań ankietowych	6
II.1.1. Serwis www.ngo.krakow.pl oraz inne kanały informacyjne	6
II.1.2. Kanały informacyjne UMK	9
II.1.3. Potrzeby społeczne	14
II.1.4. Równy dostęp do dotacji	16
II.1.5. Kontakt z przedstawicielami Urzędu Miasta	17
II.1.6. System NAWIKUS	22
II.1.7. Ujednolicenie procedur konkursowych	35
II.1.8. Fundusz Wkładu Własnego	40
II.1.9. Konsekwencje zmian w UOPPIOW	46
II.2. Analiza dokumentów	47
II.2.1 Portal dla organizacji pozarządowych www.ngo.krakow.pl	48
II.2.2. NAWIKUS – Narzędzia Analizy Wartości Kontraktowanych Usług Społecznych (www.gwa.nawikus.krakow.pl)	52
II.2.3 Biuletyn Informacji Publicznej w części dotyczącej „Funduszu Wkładu Własnego edycja w roku 2018”	56
II.2.4. Biuletyn Informacji Publicznej w części dotyczącej konsekwencji wprowadzanych od 2017 r. zmian w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o	

wolontariacie (tj. Dz.U. z 2019r. poz. 688 z późn. zm.) oraz zmianach w formularzach ofert, sprawozdań z realizacji zadań publicznych i ramowych wzorów umów dotacyjnych.....	56
II.2.5. Biuletyn Informacji Publicznej w części dotyczącej ujednoczenia przeprowadzania procedury otwartego konkursu ofert dla wszystkich komórek organizacyjnych UMK i MJO.....	57
Część III. Rekomendacje.....	58
Serwis www.ngo.krakow.pl oraz inne kanały informacyjne.....	58
Przyjazne komunikaty.....	59
Równość we wnioskowaniu o dotacje	60
Usprawnienie generatora wniosków	62
Fundusz Wkładu Własnego	63
Portal ngo.krakow.pl	64