

Analiza systemu rozliczania wniosków o płatność składanych w ramach komponentu regionalnego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki w województwie dolnośląskim

STRESZCZENIE RAPORTU KOŃCOWEGO



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**DOLNY
ŚLĄSK**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Analiza systemu rozliczania wniosków o płatność składanych
w ramach komponentu regionalnego Programu Operacyjnego
Kapitał Ludzki w województwie dolnośląskim

STRESZCZENIE RAPORTU KOŃCOWEGO

Zamawiający:



**DOLNY
ŚLĄSK**

Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego
ul. Wybrzeże Słowackiego 12-14
50-411 Wrocław

Wykonawca:



Pracownia Badań i Doradztwa "Re-Source"
ul. Spławie 53; 61-312 Poznań
Tel. 61 622 92 06-07, biuro@re-source.pl

Streszczenie

METODOLOGIA BADANIA

- Celem głównym badania ewaluacyjnego było zdiagnozowanie problemów występujących w procesie rozliczania projektów finansowanych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki w województwie dolnośląskim oraz wypracowanie wniosków i rekomendacji przyczyniających się do usprawnienia tego procesu. Cele szczegółowe były następujące: określenie najczęściej popełnianych przez beneficjentów błędów we wnioskach o płatność, szczegółowa analiza procesu rozliczania wniosków o płatność przez Instytucje Pośredniczące, określenie przyczyn opóźnień w rozliczaniu wniosków o płatność, wskazanie działań jakie należy podjąć w celu usprawnienia procesu rozliczania wniosków o płatność.
- Zastosowano następujące techniki badawcze: analiza desk i web research, wywiady IDI, wywiady eksperckie ITI z pracownikami firm doradczych, zogniskowany wywiad grupowy z pracownikami Instytucji Pośredniczących, wywiad telefoniczny CATI.

PROCES ROZLICZANIA PROJEKTÓW

- Po stronie beneficjentów w większości przypadków rozliczaniem wniosków o płatność zajmuje się osoba na stałe zatrudniona w firmie lub jej właściciel. Tak stwierdziło trzy czwarte badanych osób, a tylko niespełna jedna piąta badanych beneficjentów zatrudnia osobę z zewnątrz. Natomiast jedynie 2% respondentów zleca rozliczenia firmie zewnętrznej.
- Prawie połowa beneficjentów, u których rozliczeniem projektów zajmuje się stały pracownik, deklaruje, iż taka osoba przeprowadza owo rozliczenie dodatkowo, poza swoimi głównymi zadaniami. Najczęściej jest to osoba zajmująca się w danej firmie kwestiami finansowymi i księgowością. Pozostali respondenci przyznali, że w ich firmach/instytucjach zostało powołane bądź odrębne stanowisko bądź odrębna komórka organizacyjna w celu rozliczania i zarządzania projektem.
- Powyższe dane pozwalają sądzić, iż taka sytuacja, w której pracownik wykonuje zadania związane z rozliczeniem projektu poza swoimi zasadniczymi obowiązkami, może generować pewne opóźnienia w tejże kwestii. Innym problem wskazywanym przez IP/IP2 jest także rotacja pracowników zajmujących się rozliczeniem po stronie beneficjentów.
- W ramach programu PO KL w województwie dolnośląskim rozliczaniem projektów zajmują się dwie instytucje, to jest Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy (IP2) oraz Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego (IP). W DWUP odpowiedzialne za rozliczenia są trzy pionki, pion ds. Wdrażania, pion ds. Projektów oraz pion księgowy. W UMWD obowiązki te wykonuje Wydział EFS a w nim określone komórki organizacyjne.
- Biorąc pod uwagę liczbę składanych wniosków o płatność IP2 (DWUP) jest bardziej obciążona niż IP (UMWD), średnio jeden beneficjent składa tam o ok. 1,5 wniosku więcej. Średnio jeden beneficjent składa 4,37 wniosków o płatność, a przeciętnie jeden wniosek jest składany 1,77 razy, co oznacza, iż 3/4 wniosków o płatność jest poprawianych.
- Rozliczanie projektów w ramach programu PO KL odbywa się na podstawie owych złożonych wniosków o płatność, które beneficjent wypełnia w formie elektronicznej

w Generatorze Wniosków Płatniczych. Wzór wniosku oraz instrukcja jego wypełniania zostały określone przez Instytucję Zarządzającą w formie załącznika nr 3 i 4 do dokumentu pt. „Zasady finansowania Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki”.

- We wniosku o płatność beneficjent wykazuje wydatki poniesione w danym okresie rozliczeniowym, uwzględniając otrzymane środki finansowe oraz wkład własny, przy czym nie może przekroczyć łącznej kwoty wydatków kwalifikowanych zatwierdzonych we wniosku o dofinansowanie projektu. Beneficjent jest rozliczany z zadań zrealizowanych, w związku z tym poniesione wydatki nie muszą być zgodne ze szczegółowym budżetem projektu, przedkładanym i weryfikowanym na etapie wyboru projektu.
- Wniosek o płatność beneficjent jest zobowiązany składać nie rzadziej niż raz na trzy miesiące, przy czym wniosek końcowy nie później niż 30 dni od zakończenia projektu. Beneficjent nie ma obowiązku załączania kserokopii dokumentów potwierdzających poniesione wydatki.
- Sprawność procesu rozliczania projektów zależy – jak podają pracownicy firm konsultingowych – od obiegu dokumentów, na który wpływ ma struktura organizacyjna IP. Zauważono, iż pomimo dużego zaangażowania i chęci pomocy ze strony pracowników IP, częsta rotacja opiekunów projektów wpływa negatywnie na jego przebieg.
- Ponad 65% badanych beneficjentów deklaruje, iż wypełnianie wniosku o płatność jest zajęciem czasochłonnym. Ponad połowa beneficjentów przyznaje również, że miała kłopot z wypełnieniem wniosku po raz pierwszy, przy czym 40 % badanych stwierdziło, iż bezbłędne wypełnienie wniosku bez dokonywania późniejszych korekt jest praktycznie niemożliwe. Jednocześnie warto zauważyć, iż ponad połowa respondentów deklaruje, że wypełnianie wniosku o płatność jest łatwiejsze od wypełniania wniosku o dofinansowanie.
- Poddając ocenie instrukcje dotyczącą wypełniania wniosku o płatność ponad 70% badanych beneficjentów stwierdziło, że instrukcja zawiera za mało przykładów odnoszących się do różnych sytuacji. Prawie połowa respondentów dostrzega niejednoznaczność zapisów, zaś 1/3 nie deklaruje żadnych zastrzeżeń w stosunku do wytycznych zawartych w instrukcji.
- W przypadku oceny Generatora Wniosków Płatniczych 80% beneficjentów uważa, że jest on narzędziem znacznie upraszczającym proces wypełniania wniosków, przy czym 40% osób dostrzega jednak jego niestabilność oraz możliwość wpisania nieprawidłowych danych, co wynika również z jego niewłaściwego działania.
- Ponad połowa respondentów uważa, iż generalnie procedura rozliczania projektu jest czasochłonna, a dodatkowo komplikuje ją duża zmienność przepisów. Ponad ¼ badanych wskazała na dużą nieczytelność wytycznych, przy czym 40% osób zauważa, iż procedura ta podlega jednak ciągłym uproszczeniom.
- Jako największy problem powstający przy wypełnianiu wniosku o płatność zidentyfikowano niejednoznaczność przepisów oraz trudność ich interpretacji. Dla części ankietowanych problem stanowi także długie oczekiwanie na odpowiedź ze strony IP/IP2 oraz interpretacja instrukcji. Stosunkowo dużą trudność sprawia także duża rotacja opiekunów projektów.
- Zdaniem przedstawicieli firm doradczych, samo wypełnianie wniosku o płatność w ramach PO KL jest obecnie zdecydowanie łatwiejsze. Natomiast największym problemem jest brak spójnego systemu wypełniania wniosku w skali kraju, przez co wypełnienie wniosku w oparciu o doświadczenie z innego województwa nie gwarantuje jego przyjęcia w danym regionie. Brak jednolitych i szczegółowych procedur powoduje także, że aktualne wymogi zależą od danego opiekuna projektu.
- Wśród beneficjentów zaobserwowano efekt doświadczenia, to znaczy ilość poprawek malała z każdym kolejnym składanym wnioskiem, jednak tempo

uczenia nie było duże. Badanie pokazało, iż każdy pierwszy wniosek o płatność musiał zostać poprawiony, a dopiero przy czwartym składanym wniosku korekty musiało dokonać tylko 63% beneficjentów.

- Również w przypadku IP/IP2 doświadczenie okazało się mieć istotny wpływ na sprawność procesu rozliczania projektów. Rozliczanie projektów, których realizacja rozpoczęła się w późniejszych latach przebiega sprawniej niż rozliczanie projektów, w przypadku których umowy o dofinansowanie zostały podpisane na początku okresu finansowania i tendencja ta ma charakter stały.

BŁĘDY WE WNIOSKACH O PŁATNOŚĆ

- Wypełniając wniosek o płatność przeciętnie jeden beneficjent popełnia 2,74 rodzaje różnych błędów. Najczęściej błędy te mają charakter techniczny. Prawie 45% badanych wskazuje, że we wnioskach o płatność składanych w ramach komponentu regionalnego PO KL w województwie dolnośląskim popełnili błąd w Załączniku nr 2 „Szczegółowa charakterystyka udzielonego wsparcia” oraz formularzu PEFS (polegający najczęściej na niezgodności danych wprowadzonych w PEFS z załącznikiem nr 2). Relatywnie rzadko beneficjenci popełniają błędy polegające na niekwalifikowalności wydatków (5,5%).
- Analizy statystyczne pokazały, iż pomimo występowania kilku różnic w popełnianych błędach między różnymi kategoriami beneficjentów, nie są one istotne statystycznie. Jedynie częstsze błędy w rozliczeniu kwoty dofinansowania i wkładu własnego, które są popełniane przez JST i ich jednostki organizacyjne okazały się istotne statystycznie.
- W przypadku firm konsultingowych największe problemy stanowią: dokumentacja wydatków kwalifikowanych w zależności od formy działalności, katalog kosztów kwalifikowanych, zasada konkurencyjności.
- Ponad trzy czwarte badanych beneficjentów twierdzi, iż przyczyną pojawiania się błędów we wniosku o płatność jest zwykła pomyłka, oczywisty błąd. Prawie 40% respondentów twierdzi, iż przyczyną błędów jest mylna interpretacja instrukcji bądź innych dokumentów. Co szósta osoba deklaruje, iż na pojawienie się błędu miała wpływ niejasna informacja uzyskana od opiekuna projektu, a na brak wskazówek w instrukcji wskazuje prawie 15% badanych.
- Beneficjenci rozliczający się w IP i IP2 generalnie popełniają błędy z tych samych przyczyn, niewielkie różnice okazały się być nieistotne statystycznie.

ŹRÓDŁA INFORMACJI NA TEMAT ROZLICZANIA PROJEKTÓW

- Zdecydowanie najpopularniejszym źródłem informacji na temat wypełniania wniosków o płatność wśród badanych beneficjentów jest porada osoby uznanej za kompetentną w tej dziedzinie. Najczęściej kontaktowali się oni w tej kwestii z opiekunem projektu.
- Ponad 2/3 badanych twierdzi, że sięgało również do instrukcji oraz innych wytycznych, natomiast ze stron internetowych IP i IP2 oraz szkoleń organizowanych przez te instytucje korzystała mniej niż połowa beneficjentów. Beneficjenci rozliczający się w DWUP częściej korzystają ze szkoleń i warsztatów organizowanych przez IP2 oraz strony internetowej DWUP, natomiast beneficjenci UMWD częściej korzystają z wytycznych i instrukcji oraz strony internetowej UMWD.
- Jako główne źródło informacji beneficjenci wskazują również opiekuna projektu, stwierdziła tak ponad połowa badanych, a tylko 1/3 zadeklarowała, że korzysta głównie z instrukcji i wytycznych. Na trzecim miejscu znalazły się natomiast szkolenia oraz warsztaty. Respondenci przypisują tak dużą rolę opiekunowi projektu przede wszystkim ze względu na niejednoznaczność i zbyt dużą ogólność instrukcji wypełniania wniosku o płatność.

- Oceniając adekwatność poszczególnych źródeł informacji beneficjanci wskazali na kontakt z opiekunem projektu jako najbardziej adekwatny do ich potrzeb. Na kolejnych pozycjach znalazły się konferencje i seminaria oraz witryna internetowa www.efs.gov.pl. Najgorzej przedstawiają się oceny strony internetowej IP2 oraz szkoleń i warsztatów komercyjnych. Również nisko została oceniona adekwatność instrukcji i wytycznych w stosunku do swojej popularności.
- Ponad ¼ ankietowanych korzystających z pomocy opiekuna projektu kontaktowało się z nim telefonicznie, jedynie 5,5% kontaktuje się z opiekunem osobiście. Pod względem aktualności najlepiej oceniony został kontakt osobisty z opiekunem i kontakt mailowy. W przypadku jasności i zrozumiałości, generalnie ocenionej wysoko, najwyżej uplasował się kontakt mailowy, a w przypadku rzetelności, ogólnie również ocenionej wysoko, najlepiej oceniono kontakt osobisty i mailowy. Przydatność informacji została oceniona nieco wyżej niż pozostałe aspekty i tu również na pierwszym miejscu wskazywany był kontakt osobisty, a dalej kontakt mailowy. Najstabilniej ze wszystkich możliwych form kontaktu został oceniony kontakt pisemny.
- Ogólnie współpraca z opiekunem projektu została oceniona bardzo dobrze (63% respondentów), a nieco ponad jedna czwarta ankietowanych oceniła tę współpracę raczej dobrze. Osoby, które oceniły powyższą kwestię raczej słabo (2,2%), jako powód wskazywały częstą rotację pracowników.
- W przypadku przedstawicieli firm konsultingowych najczęstszą formą kontaktu z IP/IP2 okazała się rozmowa telefoniczna, następnie wiadomość e-mail, a w razie potrzeby kontakt osobisty. Ogólnie, kontakty z pracownikami IP i IP2 określane są jako rzeczowe i zadowalające.
- Beneficjenci programu PO KL w województwie dolnośląskim raczej dobrze oceniają szkolenia i warsztaty organizowane przez IP/IP2. Najwyżej zostały ocenione komunikatywność oraz przygotowanie merytoryczne trenerów. Najstabilniej oceniono praktyczną przydatność uzyskanych informacji oraz ich jakość. Beneficjenci twierdzili, iż tematyka szkoleń była zbyt ogólna i powieliała informacje, które mogli znaleźć w instrukcji wypełniania wniosku o płatność.
- Ponad 40% ankietowanych beneficjentów wskazało, iż ich problemy z rozliczaniem projektu i wypełnianiem wniosku o płatność mogłyby być rozwiązane przez odpowiednie szkolenia. Ponad jedna trzecia beneficjentów zaznaczyła, iż konieczne byłyby także indywidualne konsultacje z opiekunem projektu.
- Spośród osób, które były zainteresowane dodatkowymi szkoleniami, prawie jedna czwarta oczekiwałaby, aby dotyczyły one aktualnych wytycznych, zmian w przepisach oraz sposobu ich interpretacji. Natomiast wśród osób, które wskazały na konsultacje z opiekunem, istotną kwestią byłoby zwiększenie ich częstotliwości.

Executive summary

RESEARCH METHODOLOGY

- The main objective of the evaluation was to examine the problems which occur in a process of clearance EU projects in the Operational Programme Human Capital of the Dolnośląskie Voivodship and to find the conclusions and recommendations concerning improvement this process. The specific objectives of the study were: identification of the main and most frequently occurred mistakes in claims for payment, specific analyze of the process of clearance of claims for payment in the Intermediate Body (IB) and 2nd Level Intermediate Body (IB2), identification of the main reasons of delay in a clearance, indication specific actions which should be taken in order to improve the process of clearance.
- Research method applied: desk and web research, IDI interviews, ITI interviews with the staff of consulting companies, Focus Group Interview with the staff of Intermediate Bodies, CATI interviews.

PROCESS OF CLEARANCE

- In the beneficiaries' institutions or companies in general the person who is responsible for process of clearance of project is also the person who is a regular employee of the company. Such a statement was indicated in 75% of cases. Only 1/5 of the responders hire an extra person and only 2% of the responders depute a process of clearance to consulting companies.
- Almost a half of the beneficiaries who has a regular worker to make a clearance, claims that this person does it as an additional duty aside from his/her main activities. Most frequently this person is an accountant or deal with financial issues in a company. The rest of the responders claim that they established either an additional position or an extra department in order to make a clearance of the project.
- Such a situation, when a regular worker is responsible for clearance of project, may cause a delay in this process. Also as an obstacle the IB/IB2 staff identified a rotation of these workers who deal with clearance.
- In the Operational Programme Human Capital in Dolnośląskie Voivodship two institutions are responsible for clearance of projects. This is Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy (Voivodship Employment Office) – IB2 and Office of the Marshal Unit ESF (IB). In the Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy three units are responsible for clearance: unit for Implementation, unit for Projects and Financial unit.
- Considering the amount of submitted claims for payment, IB2 is more occupied than IB, since in the Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy there is on average 1,5 claim more for each beneficiary. Generally one beneficiary submit 4,37 claims for payment and on average one claim is submitted 1,77 times so namely ¾ of claims for payment must be corrected.
- Clearance of project is based on submitted claims for payment, which beneficiary fill in a Generator of Claims for Payment. Formula of this claim and instruction is

established by Authority Managing in the attachment number 3 and 4 in the document entitled "Zasady finansowania Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki".

- In a claim for payment beneficiary has to indicate the expenditures borne for realization of projects including received funds and own input and must not overdraw the whole amount of eligible expenditures included in a application form. Beneficiary has to include only already realized tasks and therefore borne expenditures do not have to be exactly the same as in the specific project's budget which was established at the commencement.
- Claim for Payment must be submitted not less frequently than one per 3 months and final claim not later than 30 days after finishing the project. Beneficiary does not have to attach a copy of documents used for certification of borne expenditures.
- Efficiency of process of clearance depends – as was indicated by staff of consulting companies – on circulation of documents which is influenced by IB organization structure. It was noticed that despite of involvement and willingness to help of project providers (IB workers) their frequent rotation has a negative impact on process of clearance.
- More than 65% of beneficiaries declares that filling in the claim for payment is time consuming. More than a half also confirms that had a problem during filling in the form for the first time. In turn 40% of responders claims that correct filling in the claim for payment is almost impossible. Nevertheless it is worth to notice that more than a half of responders said that filling in the claim for payment is easier than filling in the application form.
- The vast majority of beneficiaries (70%) during evaluation of the instruction for claim for payment identified an insufficient number of examples concerning different situations. Almost a half of responders notices an ambiguity of its regulations but 1/3 of responders declares that has no stricture to this instruction.
- In the case of the evaluation of the Generator of Claims for Payment, 80% of beneficiaries maintains the Generator is an useful tool which makes filling in the form a lot easier. However 40% of responders notices its instability and possibility of making mistakes because of its faulty work.
- In general more than a half of responders maintain that process of clearance of project is time consuming and it is far more complicated because of shifting regulations and procedures. More than ¼ of responders indicates high unclarity of guidelines though 40% of responders notices constant simplification of that process.
- As a major obstacle, taking place throughout filling in the claims for payment, was identified an ambiguity of regulations and difficulty of its interpretation. For some beneficiaries one of the barriers is also a long time to wait for a response from IB/IB2 and second is an interpretation of the instruction. Relatively big trouble is also high rotation of project providers.
- Consulting companies' staff claims that filling in the claims for payment in the Operational Programme Human Capital is now a lot easier than before. In turn the major problem is now lack of coherent system of filling in the form throughout the country. Therefore when one fill in correctly the claim for payment in one Voivodship there is no guarantee that this will be correct also in another Voivodship. Because of the lack of consolidated and specific procedures current rules depends on each project provider separately.
- Staff of IB/IB2 during evaluation of their contacts with staff of Authority Managing claimed that often occur a problem with unclear interpretation and lack of explanations. Long time to wait for a response as well was identified as an obstacle.

- Workers of IB/IB2 indicate also a problem with frequent shifts of regulations considering implementation of projects which also make beneficiaries oblige to correct their claim for payment. Taking under consideration that these changes are made to improve a whole process of clearance it is important to select the right time to introduce it.
- Among beneficiaries was noticed an experience effect, so amount of corrections was less in each submitted form, however a tempo was not high. According to survey first submitted claim had to be corrected in 100% of cases and only fourth submitted form was corrected in 63% of cases.
- Also in case of IB/IB2 workers experience is essential, clearance of projects which started later has been more efficient than clearance of projects which started at the beginning of EU programmes. According to survey this tendency is constant.

ERRORS IN THE CLAIMS FOR PAYMENT

- On average during filling in the claim for payment form one beneficiary makes 2,74 different types of mistakes. More frequently there are technically errors. Almost 45% of responders indicates that mistakes occur in Attachment number 2 "Szczegółowa charakterystyka udzielonego wsparcia" and PEFS form (most often concerning incompatibility of data in Attachment and data in PEFS). Relatively rare beneficiaries make mistakes concerning noneligibility of expenditures (5,5%).
- Statistic analysis has showed that differences in mistakes made between various types of beneficiaries are statistically insignificant. Only mistakes in clearance of funds and own input which are made by local government unit are statistically significant.
- According to consulting companies the main problems are: certification of expenditures which are related to form of activity, catalogue of eligible costs and competition rules.
- More than ¾ of responders claims that errors in claim for payment were made by mistake. Almost 40% of beneficiaries maintains that responsible for that mistakes is misleading interpretation of instruction or other documents. One of six persons said that the reason was unclear information from project provider. No less than 15% of responders claims that it was made as a result of lack of any guidelines.
- Generally beneficiaries who make a clearance in IB and IB2 make mistakes because of the same reasons and small differences occurred to be statistically insignificant.

SOURCES OF INFORMATION CONCERNING CLEARANCE OF PROJECTS

- The most popular source of information according to survey is an advice from eligible person, thus more frequently beneficiaries has kept contact with project provider.
- More than 2/3 of responders claims that they use also instruction and other guidelines and less than a half of beneficiaries participates in training and use the websites of IB and IB2. Beneficiaries who make clearance with IB2 more often use training and workshops and website of Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy. In turn beneficiaries from IB more often use guidelines and instruction and website of IB.
- According to survey the main source of information is project provider, more than a half of beneficiaries maintains that and only 1/3 declares that uses only instruction and other guidelines. Trainings and workshops are in a third position. This significant role of project provider may be caused by lack of more specific information in the claim for payment instruction.

- Most of responders evaluated contact with project provider as the most adequate to their needs. Next to it there are conferences and seminars and later website www.efs.gov.pl. The lowest rate gained website of IB2 and commercial trainings. Adequacy of instruction and guidelines was also evaluated low as opposite to its popularity.
- More than ¾ of responders who has kept contact with project provider has done it by phone and 5,5% has done it personally. Beneficiaries evaluated that the most current information gained via personal and email contact with project provider. Email was also the most clear and understandable form of contact, reliability in the opinion of responders was also evaluated high, and the best form of contact was personal contact and email. Usefulness gained a bit better rate than other aspects and also here the best form of contact was personal contact and later email contact. Written information gained by traditional mail was evaluated as the worst form of contact.
- Generally cooperation with project provider was evaluated very well (63%) and a bit more than ¼ of responders evaluated this cooperation as rather good. Persons who evaluated this contact rather as poor (2,2%) said that it was caused by rotation of project providers.
- In opinion of staff of consulting companies the most frequently used form of contact was phone, and later email, and in case of emergency personal contact. In general cooperation with IB/IB2 workers was evaluated as factual and satisfactory.
- Beneficiaries of The Operational Programme Human Capital in Dolnośląskie Voivodship generally evaluated trainings and workshops organized by IB and IB2 as rather good. The highest rate gained the way of communication and knowledge of the trainers. In turn the lowest rate gained quality and practical usefulness of information. Beneficiaries confirmed that information gained during trainings was too general and very often was the same as in the claim for payment instruction.
- More than 40% of responders claimed that their problems may be solved by adequate trainings. More than 1/3 of responders said that also essential would be individual consultations with project provider.
- Among beneficiaries who were interested in trainings more than ¼ expected that trainings would be about current shifts of regulations, procedures and its interpretation. And among persons who would like to have individual consultations with project provider the most essential issue was to increase its frequency.
- Members of the staff of IB and IB2 claim that a good idea will be to organize a panel discussion where there will be a possibility to discuss the most important issues and where topic will not be general as it was before.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**DOLNY
ŚLĄSK**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego