

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

Zamówienie na wykonanie Badania satysfakcji wnioskodawców i beneficjentów Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko (oś III-VI) oraz Programu Operacyjnego Polska Wschodnia (oś III).

1. INFORMACJE PODSTAWOWE

Statutowym przedmiotem działalności Centrum Unijnych Projektów Transportu jest wdrażanie programów i projektów rozwoju infrastruktury transportowej, w szczególności programów i projektów współfinansowanych ze środków UE, a także opracowywanie i inicjowanie rozwiązań organizacyjnych i systemowych wspierających ich realizację.

CUPT pełni rolę Instytucji Pośredniczącej dla następujących programów operacyjnych i osi związanych z rozwojem infrastruktury transportowej perspektywy finansowej 2014-2020,

- Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko na lata 2014-2020 (oś III-VI),
- Program Operacyjny Polska Wschodnia (oś III).

W ramach swych zadań CUPT odpowiada za racjonalne i efektywne wykorzystanie środków Unii Europejskiej przeznaczonych na dofinansowanie projektów transportowych o znaczeniu krajowym.

Realizując swoją misję, jaką jest kompleksowe wsparcie beneficjenta we wszystkich etapach procesu inwestycyjnego, od momentu jego przygotowania aż po finalne rozliczenie, a także biorąc pod uwagę proces przygotowania do realizacji perspektywy finansowej 2021-2027, CUPT zdecydowało o przeprowadzeniu badania poziomu satysfakcji beneficjentów i wnioskodawców z dotychczasowej współpracy.

Niniejsze badanie jest drugim z kolei badaniem tego rodzaju w ramach działania CUPT. Stanowi ono pewnego rodzaju powtórzenie badania wykonanego w roku 2013. Niemniej, biorąc pod uwagę zmiany organizacyjne, jakie zaszły w CUPT od roku 2013, rozwój działalności tej instytucji, zwiększenie liczby projektów i dążenie do ciągłego doskonalenia sposobu działania podjęto decyzję o konieczności ponownej analizy w ww. zakresie.

Obecna formuła badania została rozszerzona o grono wnioskodawców. Pozwoli to na spojrzenie z szerszej perspektywy na zakres współpracy CUPT z partnerami, jakimi są wnioskodawcy i beneficjenci oraz umożliwi zidentyfikowanie i wyeliminowanie barier w tej współpracy.

II ZAŁOŻENIA

Wyniki analizy przedstawione przez Wykonawcę zostaną wykorzystane przez CUPT w związku z dążeniem do doskonalenia współpracy z beneficjentami i wnioskodawcami, uzyskane rezultaty posłużą identyfikacji ewentualnych obszarów wymagających podjęcia działań naprawczych. Służyć będą poprawie efektywności działań CUPT.

Badanie może przyczynić się do wprowadzenia potencjalnych usprawnień w samej instytucji, jak również w sposobie współpracy z wnioskodawcami i beneficjentami, tak by w sposób najbardziej efektywny i skuteczny wspierać to grono w wykorzystaniu dostępnych w perspektywie 2021-2027 środków UE. Termin wykonania badania zbiega się z kończąca w 2023 r. perspektywą finansową UE 2014-2020 i zarazem rozpoczynającą się kolejną perspektywą finansową UE (2021-2027), co pozytywnie może wpłynąć na wzrost efektywności procesu przygotowania i realizacji przedsięwzięć w kolejnych latach.

II.1 Cele

Celem głównym badania będzie pozyskanie informacji o postrzeganiu działalności CUPT przez beneficjentów i wnioskodawców, w szczególności w zakresie jakości współpracy oraz działań CUPT ukierunkowanych na wspieranie ww. grup na każdym etapie realizacji projektu. Uzyskane wyniki posłużą identyfikacji ewentualnych obszarów wymagających podjęcia działań naprawczych, a jednocześnie służyć będą poprawie efektywności działań CUPT i wprowadzeniu potencjalnych usprawnień, w szczególności pod kątem nadchodzącej nowej perspektywy finansowej.

II.2 Zakres przedmiotowy badania:

Badanie dotyczyć ma poziomu satysfakcji wnioskodawców i beneficjentów ze współpracy z CUPT. Główne obszary do objęcia analizą dotyczyć powinny:

- prowadzonych przez jednostkę działań komunikacyjnych i edukacyjnych kierowanych do ww. grup interesariuszy, (m.in. w zakresie efektywności i skuteczności kanałów komunikacji, dostarczania na bieżąco aktualnej informacji w związku z procesem naboru i oceny projektu, a także jego wdrażania, dostępności szkoleń organizowanych przez CUPT oraz stopień ich przydatności w pracy nad przygotowaniem i realizacją projektów POLiŚ oraz POPW,
- jakości kontaktów z CUPT jako instytucją, (biorąc pod uwagę całokształt kontaktów, stopień zadowolenia ze współpracy z pracownikami CUPT z uwzględnieniem dostępności pracowników CUPT, obsługi merytorycznej, w tym kontroli projektów) – uwzględniając wsparcie podmiotów starających się o dotacje oraz wsparcie na każdym etapie realizacji projektu,
- jakości współpracy z pracownikami CUPT uwzględniając różne etapy realizacji projektu (pod kątem stopnia zadowolenia ze współpracy merytorycznej, stopnia zadowolenia z czasu, w którym beneficjent uzyskuje odpowiedzi na pytania, w tym przede wszystkim na pytania

problemowe, stopnia zadowolenia z dostępności danego pracownika oraz poziom znajomości projektu, kultury osobistej, zaangażowania i otwartości na współpracę).

W ramach badania istotne jest, by rezultatem było wskazanie przyszłych działań (w formie wniosków) do podjęcia przez CUPT, tzw. obszary do rozwoju (m.in. ewentualnych zmian mogących pozytywnie wpłynąć na bardziej efektywną współpracę, tematykę szkoleń szczególnie istotnych z punktu widzenia przyszłych wnioskodawców i beneficjentów).

II.3 Zakres podmiotowy badania

Badanie dotyczy grupy Beneficjentów i Wnioskodawców osi III-VI POLiŚ oraz osi III POPW (w tabeli 1).

II.4 Metodologia

Zamawiający zakłada badanie oparte na 100% grupie Beneficjentów i Wnioskodawców (patrz tab 1). W zakresie wskazanego okresu badawczego CUPT współpracował lub nadal współpracuje ze 134 wnioskodawcami i ze 106 beneficjentami. Badanie zostanie przeprowadzone metodą ankietową **CAWI** (ang. *Computer-Assisted Web Interview*).

Ankieta zostanie skonstruowana w sposób zapewniający wykonanie analizy ilościowej oraz jakościowej, w oparciu o które nastąpi sformułowanie wniosków i rekomendacji istotnych z punktu widzenia celu badania.

Analiza powinna uwzględniać dane (nt. liczby beneficjentów i wnioskodawców) zgodne ze stanem na dzień 30.09.2021 r.

Wykonawca na etapie przygotowania oferty powinien:

- opisać sposób prowadzenia prac badawczych wraz metodologią (w tym m.in. wskazać w jaki sposób będzie docierał do respondentów, aby otrzymać maksymalny zwrot z ankiet),
- zaproponować formularze ankietowe (osobno dla beneficjentów i wnioskodawców),
- szczegółowo opisać ww. ankietę wraz z podaniem konkretnych pytań,
- dla wskazanych w ankietach pytań (lub grup pytań) opisać jaki rodzaj zakresu informacyjnego zostanie uzyskany na podstawie odpowiedzi i jak to przełoży się na cel badania,
- podać szczegółowy harmonogram badania,

Ankieta nie powinna przekraczać 50 pytań łącznie (łącznie liczba pytań otwartych i zamkniętych), przy czym czas na wypełnienie ankiety nie może przekroczyć 20 minut.

II.5 Produkty badania:

Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania i przekazania Zamawiającemu następujących materiałów:

1. **Raportu końcowego z badania** (w wersji elektronicznej dla wersji roboczych i ostatecznej, streszczenie także w formie prezentacji multimedialnej)- nie dłuższy niż 100 stron¹ (bez załączników). Raport będzie przedstawiał wyniki zrealizowanych działań badawczych określonych w niniejszym SOPZ i będzie miał następującą strukturę²:
 - a) spis treści,
 - b) streszczenie (także w formie prezentacji multimedialnej) – w języku polskim, które powinno w sposób syntetyczny opisywać cel badania i jego sposób przeprowadzenia, ze wskazaniem wyników dla poszczególnych pytań, a także podsumowanie w postaci wniosków i rekomendacji,
 - c) opis wyników analizy odnoszący się do wszystkich działań badawczych,
 - d) wnioski – syntetyczne podsumowane najważniejszych wniosków,
 - e) załączniki.

Raport końcowy z analizy musi być:

- a) sformułowany w sposób zwięzły, syntetycznie i przekrojowo omawiać otrzymane wyniki, co w przypadku raportu końcowego oznacza, że nie mogą sprowadzać się do zreferowania (streszczenia) uzyskanych danych i odpowiedzi pochodzących z przeprowadzonych analiz;
- b) wolny od błędów rzeczowych i logicznych;
- c) sporządzony poprawnie pod względem stylistycznym i ortograficznym (zgodnie z regułami języka polskiego);
- d) uporządkowany pod względem wizualnym, tzn. formatowanie tekstu i elementy graficzne (tabele, rysunki, wykresy itp) mają być zastosowane w sposób jednolity, powodujący, że raport będzie czytelny i przejrzysty. Każda forma wizualizacji będzie posiadała tytuł, numerację oraz źródło opracowania;
- e) raport oraz prezentacja multimedialna streszczenia muszą spełnić wymogi standardów dostępności (standard informacyjno – promocyjny), zawarte w Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020;
- f) przygotowany w formacie elektronicznym *.doc, lub *.docx, i *.pdf, prezentacja multimedialna streszczenia w programie MS Powerpoint i formacie *.pdf
- g) zawierać oznaczenia w widocznym miejscu – na okładce raportu, w nagłówku narzędzi badawczych - zgodne z Księgą Identyfikacji Wizualnej znaku marki Funduszy Europejskich i znaków programów polityki spójności na lata 2014-2020 oraz Podręcznikiem wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji.

Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji projekt raportu w terminach zgodnych z postanowieniami umowy.

¹ Tekst powinien być napisany w programie Word, czcionka bezszeryfowa, 12, interlinie co najmniej 1,5pkt.

² Na wniosek Wykonawcy przekazany drogą elektroniczną Zamawiający dopuszcza możliwość wyrażenia zgody na zmianę struktury tego dokumentu. Zgoda może dotyczyć kolejności wymienionych punktów, podziału na podrozdziały, rezygnację z punktu (uzasadnioną szczegółowo).

III. HARMONOGRAM³

Realizacja: 60 dni od dnia podpisania umowy.

- Raport końcowy – pierwsza wersja – do 40 dni od dnia zawarcia umowy.

IV. ODBIORCY BADANIA.

Odbiorcą usługi jest Centrum Unijnych Projektów Transportowych.

V. Stosownie do dyspozycji art. 95 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych, Zamawiający żąda aby przez cały okres realizacji zamówienia czynności z zakresu obsługi i współpracy z Zamawiającym, w tym w szczególności w zakresie kontaktów, jak również czynności polegające na kierowaniu/koordynowaniu badania oraz koordynowaniu przygotowywania i weryfikowaniu narzędzi badawczych, materiałów, dokumentacji do badania oraz raportów z badania będą wykonywane przez osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę.

³ harmonogram może ulec zmianie na warunkach określonych w umowie

Tab. 1 Zestawienie liczby wnioskodawców i beneficjentów dla osi oraz działań Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko 2014-2020 dla których CUPT pełni rolę Instytucji Pośredniczącej

Nazwa OP	Nazwa działania	Typ beneficjenta	Liczba wnioskodawców	Liczba beneficjentów
1	Działanie 3.1 Rozwój drogowej i lotniczej sieci TEN-T	<ul style="list-style-type: none"> • Generalny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad (forma prawna – kod 401); • Miasto Stołeczne Warszawa (forma prawna - kod 430) • Główny Inspektorat Transportu Drogowego (forma prawna – kod 401); • Komenda Główna, Komendy Wojewódzkie i Komenda Stołeczna Policji (forma prawna – kod 401); • Komenda Główna i Komendy Wojewódzkie Państwowej Straży Pożarnej (forma prawna – kod 401); • Sekretariat Krajowej Rady Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego (forma prawna – kod 401); • Podmioty zarządzające portami lotniczymi w sieci bazowej TEN-T (forma prawna – kod 116, kod 117, kod 124); • Krajowy organ zarządzania przestrzenią powietrzną (forma prawna – kod 439). 	8	8
	Działanie 3.2 Rozwój transportu morskiego, śródlądowych dróg wodnych i połączeń multimodalnych.	<p>A: Transport morski:</p> <ul style="list-style-type: none"> • urzędy morskie (forma prawna – kod 401); • Zarządy Portów Morskich – Gdańsk, Gdynia, Szczecin, Świnoujście (forma prawna – kod 116, kod 117); • ww. miasta portowe - jednostki samorządu terytorialnego miast na prawach powiatu oraz ich jednostki organizacyjne (forma prawna - kod 403, kod 430); • PKP PLK S.A. (forma prawna – kod 116); • służby ratownicze (ratownictwo techniczne), w tym Morska Służba Poszukiwania i Ratownictwa SAR, Komenda Główna Policji230 (forma prawna – kod 116, kod 117, kod 401, kod 403, kod 428, kod 429, kod 430, kod 431); 	46	31

			<p>B: Śródlądowe drogi wodne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej, komendy wojewódzkie Państwowej Straży Pożarnej, Komenda Główna Policji 230 (forma prawna – kod 401); • Ministerstwo Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej (forma prawna – kod 401); • Państwowe Gospodarstwo Wodne „Wody Polskie”- PGW Wody Polskie (forma prawna -kod 439); • urzędy żeglugi śródlądowej (forma prawna – kod 401); <p>C: Transport intermodalny:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zarządy portów morskich (forma prawna – kod 116, kod 117); • przedsiębiorcy z państw członkowskich Unii Europejskiej, którzy wykonują lub zamierzają wykonywać na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej działalność gospodarczą w zakresie transportu intermodalnego, w tym operatorzy terminali intermodalnych (forma prawna - kod 019, kod 023, kod 115, kod 116, kod 117, kod 118, kod 120, kod 121, kod 124); • podmioty zajmujące się udostępnianiem taboru kolejowego przeznaczonego do wykonywania transportu intermodalnego (forma prawna - kod 019, kod 023, kod 115, kod 116, kod 117, kod 118, kod 120, kod 121, kod 124); • podmioty zarządzające infrastrukturą kolejową zapewniającą bezpośredni dostęp do terminali intermodalnych (forma prawna - kod 019, kod 023, kod 115, kod 116, kod 117, kod 118, kod 120, kod 121, kod 124). 		
2	Oś priorytetowa IV Infrastruktura drogowa dla miast	Działanie 4.1 Zwiększenie dostępności transportowej ośrodków miejskich	<ul style="list-style-type: none"> • Generalny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad (forma prawna - kod 401); • jednostki samorządu terytorialnego miast na prawach powiatu, w tym 	6	5

		leżących w sieci drogowej TEN-T i odciążenie miast od nadmiernego ruchu drogowego.	miast zaliczonych do węzłów miejskich sieci bazowej TEN-T oraz ich jednostki organizacyjne (forma prawna - kod 403, kod 430) .		
		Działanie 4.2 Zwiększenie dostępności transportowej ośrodków miejskich leżących poza siecią drogową TEN-T i odciążenie miast od nadmiernego ruchu drogowego.	<ul style="list-style-type: none"> • Generalny Dyrektor Dróg Krajowych i Autostrad (forma prawna - kod 401); • jednostki samorządu terytorialnego miast na prawach powiatu oraz ich jednostki organizacyjne (forma prawna - kod 403, kod 430). 	34	27
3	Oś priorytetowa V Rozwój transportu kolejowego w Polsce	Działanie 5.1 Rozwój kolejowej sieci TEN-T	<ul style="list-style-type: none"> • zarządcy infrastruktury kolejowej (forma prawna – kod 116, 117); • podmioty zarządzające infrastrukturą dworcową (forma prawna – kod 116); • przedsiębiorstwa kolejowych przewozów pasażerskich (forma prawna – kod 116, 117); • spółki powołane specjalnie w celu prowadzenia działalności polegającej na wynajmowaniu/leasingu taboru kolejowego (tzw. ROSCO – rolling stock leasing companies) (forma prawna - kod 019, 023, kod 115, kod 116, kod 117, kod 118, kod 120, kod 121, kod 124); • przedsiębiorstwa kolejowe przewozów towarowych (forma prawna - kod 116) • jednostki samorządu terytorialnego, w tym ich związki i porozumienia, lub działające w ich imieniu jednostki i spółki specjalnego przeznaczenia (forma prawna – kod 403, kod 430, kod 431). 	4	3
		Działanie 5.2 Rozwój transportu kolejowego poza TEN-T	<ul style="list-style-type: none"> • zarządcy infrastruktury kolejowej (forma prawna – kod 116, kod 117); • podmioty zarządzające infrastrukturą dworcową (forma prawna – kod 116); • służby ratownicze zarządcy infrastruktury kolejowej, Komenda Główna i Komendy Wojewódzkie Państwowego 	17	15

			<p>Straży Pożarnej 278 (forma prawna – kod 116, kod 401);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Urząd Transportu Kolejowego; • przedsiębiorstwa kolejowych przewozów pasażerskich (forma prawna – kod 116, kod 117) 279; • spółki powołane specjalnie w celu prowadzenia działalności polegającej na wynajmowaniu/leasingu taboru kolejowego (tzw. ROSCO – rolling stock leasing companies) (forma prawna - kod 019, kod 023, kod 115, kod 116, kod 117, kod 118, kod 120, kod 121, kod 124); • przedsiębiorstwa kolejowe przewozów towarowych (forma prawna – kod 116) 280; • jednostki samorządu terytorialnego, w tym ich związki, stowarzyszenia i porozumienia, lub działające w ich imieniu jednostki i spółki specjalnego przeznaczenia (forma prawna - kod 403, kod 430, kod 431, kod 115, kod 116, kod 117, kod 120, kod 121). 		
4	Oś priorytetowa VI Rozwój niskoemisyjnego transportu zbiorowego w miastach	Działanie 6.1 Rozwój publicznego transportu zbiorowego w miastach.	<ul style="list-style-type: none"> • jednostki samorządu terytorialnego (w tym ich związki i porozumienia) - miasta wojewódzkie i ich obszary funkcjonalne, miasta średnie, w tym tracące funkcje społeczno-gospodarcze, o których mowa w rozdziale 3.1.2 Umowy Partnerstwa oraz działające w ich imieniu jednostki organizacyjne i spółki specjalnego przeznaczenia (forma prawna – kod 403, kod 430); • zarządcy infrastruktury służącej transportowi miejskiemu (forma prawna – kod 115, kod 116, kod 117); • operatorzy publicznego transportu zbiorowego (forma prawna – kod 115, kod 116, kod 117); • spółki powołane specjalnie w celu prowadzenia działalności polegającej na udostępnianiu taboru (np. wynajmowaniu albo 	41	36

			oddawaniu w leasing) służącego świadczeniu usług publicznych w ramach wykonywania zadań własnych jednostek samorządu terytorialnego w zakresie publicznego transportu zbiorowego (forma prawna - kod 019, kod 023, kod 115, kod 116, kod 117, kod 118, kod 120, kod 121, kod 124);		
	Suma unikatowych beneficjentów i wnioskodawców dla osi priorytetowych III –VI			134*	106*

Tab. 2 Zestawienie liczby wnioskodawców i beneficjentów dla osi oraz działań Programu Operacyjnego Polska Wschodnia 2014-2020 dla których CUPT pełni rolę Instytucji Pośredniczącej

Lp.	Nazwa OP	Nazwa działania	Typ beneficjenta	Liczba wnioskodawców	Liczba beneficjentów
1	Oś priorytetowa III Ponadregionalna Infrastruktura Kolejowa	DZIAŁANIE 3.1 INFRASTRUKTURA KOLEJOWA	<ul style="list-style-type: none"> Zarządcy infrastruktury kolejowej oraz dworcowej 	<ul style="list-style-type: none"> 1 	<ul style="list-style-type: none"> 1

*w poszczególnych działaniach POIiŚ 2014-2020 oraz POPW 2014-2020 występują te same podmioty jako wnioskodawcy i beneficjenci. Podane sumy całkowite (w poz. suma unikatowych beneficjentów i wnioskodawców dla osi priorytetowych III-VI) dotyczące liczby wnioskodawców i beneficjentów uwzględniają jednorazowe wystąpienie ww. kategorii dla obu programów.