



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

www.asm-poland.com.pl



Badanie satysfakcji klientów zewnętrznych
Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Kutno 2018

Raport końcowy z badań

ASM Centrum Badań i Analiz Rynku

*Rozwijamy innowacyjne technologie
gromadzenia i analizy danych*

*Z wielu źródeł informacji wybieramy te,
które pozwolą zrozumieć zależności
gwarantujące sukces naszych Klientów*

Więcej niż agencja badawcza



**Badanie satysfakcji klientów
zewnętrznych Państwowego
Funduszu Rehabilitacji
Osób Niepełnosprawnych**

RAPORT KOŃCOWY

Zamawiający:
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
ul. Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa

Wykonawca:
ASM - Centrum Badań i Analiz Rynku Sp. z o.o.
99-301 Kutno, ul. Grunwaldzka 5,
www.asm-poland.com.pl
tel.: + 48 24 355 77 00, fax: +48 24 355 77 01/03
e-mail: sekretariat@asm-poland.com.pl

Spis treści

STRESZCZENIE	5
I. WPROWADZENIE.....	17
1.1. ZAKRESY BADANIA	18
1.2. PYTANIA BADAWCZE	19
1.3. CHARAKTERYSTYKA USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PFRON.....	19
1.3.1. Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych	20
1.3.2. Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne	22
1.3.3. Zadania ustawowe realizowane przez samorządy powiatowe	24
1.3.4. Programy zatwierdzone przez Radę Nadzorczą PFRON	25
1.3.5. Zrekompensowanie gminom dochodów utraconych z tytułu zastosowania ustawowych zwolnień dla prowadzących zakłady pracy chronionej lub zakłady aktywności zawodowej z podatku od nieruchomości, rolnego, leśnego i od czynności cywilnoprawnych	27
1.3.6. Zadania realizowane przez samorządy wojewódzkie	27
1.3.7. Zadania zlecane	28
1.3.8. Zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych	29
1.3.9. Umożliwienie pracodawcom dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON	31
1.4. SATYSFAKCJA KLIENTA PFRON – OMÓWIENIE KONCEPCJI POMIARU	33
II. METODOLOGIA BADANIA	44
2.1. OPIS TECHNIK BADAWCZYCH	44
2.1.1. Analiza danych zastanych (desk research)	44
2.1.2. Telefoniczne wywiady kwestionariuszowe (CATI)	44
2.1.3. Zogniskowane wywiady grupowe (FGI)	44
2.1.4. Panel ekspercki	44
2.2. CHARAKTERYSTYKA PRÓBY BADAWCZEJ	45
2.2.1. Badanie ilościowe	45
2.2.2. Badanie jakościowe	45
III. CHARAKTERYSTYKA KLIENTÓW ZEWNĘTRZNYCH.....	47
3.1. PRACODAWCY Z OTWARTEGO RYNKU PRACY	47
3.2. PRACODAWCY Z CHRONIONEGO RYNKU PRACY	51
3.3. OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE WYKONUJĄCE DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ	55
3.4. NIEPEŁNOSPRAWNI ROLNICY LUB ROLNICY ZOBOWIĄZANY DO OPŁACANIA SKŁADEK ZA NIEPEŁNOSPRAWNEGO DOMOWNIKA.....	61
3.5. POWIATOWE CENTRA POMOCY RODZINIE	65
3.6. POWIATOWE URZĘDY PRACY	66
3.7. GMINY	67
3.8. WOJEWÓDZKIE JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO	68
3.9. ORGANIZACJE POZARZĄDOWE	69
3.10. PRACODAWCY ZOBOWIĄZANI DO DOKONYWANIA MIESIĘCZNYCH WPŁAT NA PFRON.....	73
IV. OGÓLNA OCENA PFRON	78
4.1. OGÓLNA OCENA SATYSFAKCJI ZE WSPÓŁPRACY Z PFRON	78
4.2. WIZERUNEK PFRON.....	88
4.3. ŹRÓDŁA INFORMACJI O OFERCIE PFRON	109
V. OGÓLNA OCENA SATYSFAKCJI Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PFRON	114
VI. SATYSFAKCJA Z POSZCZEGÓLNYCH USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PFRON	119

6.1. DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZEŃ PRACOWNIKÓW NIEPEŁNOSPRAWNYCH	119
6.2. REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE	128
6.3. ZADANIA USTAWOWE REALIZOWANE PRZEZ SAMORZĄDY POWIATOWE	136
6.4. PROGRAMY ZATWIERDZONE PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ PFRON	142
6.5. REKOMPENSOWANIE GMINOM DOCHODÓW UTRACONYCH.....	148
6.6. ZADANIA REALIZOWANE PRZEZ SAMORZĄDY WOJEWÓDZKIE.....	152
6.7. ZADANIA ZLECANE	156
6.8. ZWROT KOSZTÓW BUDOWY LUB ROZBUDOWY OBIEKTÓW I POMIESZCZEŃ ZAKŁADU, TRANSPORTOWYCH I ADMINISTRACYJNYCH	161
6.9. PRZYJMOWANIE OBOWIĄZKOWYCH, MIESIĘCZNYCH WPŁAT NA PFRON	163
6.10. ZADOWOLENIE Z KOMPONENTÓW USŁUG A SATYSFAKCJA ZE WSPÓŁPRACY PFRON	166
VII. PORÓWNANIE Z WYNIKAMI Z 2014 ROKU	171
7.1. OGÓLNA SATYSFAKCJA ZE WSPÓŁPRACY Z PFRON	171
7.2. OCENA POSZCZEGÓLNYCH USŁUG	171
7.2.1. Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych	171
7.2.2. Usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych	173
7.2.3. Dofinansowanie w ramach zadań zleczanych	174
7.2.4. Dofinansowanie zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie ...	175
7.2.5. Dofinansowanie do zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe	176
7.2.6. Dofinansowanie realizacji programu „Aktywny Samorząd”	177
7.3. PODSUMOWANIE	178
VIII. KOŃCOWE WNIOSKI I REKOMENDACJE	179
8.1. DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZEŃ PRACOWNIKÓW NIEPEŁNOSPRAWNYCH	184
8.2. REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE	185
8.3. ZADANIA USTAWOWE REALIZOWANE PRZEZ SAMORZĄDY POWIATOWE	186
8.4. PROGRAMY ZATWIERDZONE PRZEZ RADĘ NADZORCZĄ PFRON	186
8.5. ZREKOMPENSOWANIE GMINOM DOCHODÓW UTRACONYCH	187
8.6. ZADANIA REALIZOWANE PRZEZ SAMORZĄDY WOJEWÓDZKIE.....	187
8.7. ZADANIA ZLECANE	188
8.8. ZWROT KOSZTÓW BUDOWY LUB ROZBUDOWY OBIEKTÓW I POMIESZCZEŃ ZAKŁADU, TRANSPORTOWYCH I ADMINISTRACYJNYCH	189
8.9. PRZYJMOWANIE OD PRACODAWCÓW MIESIĘCZNYCH WPŁAT NA PFRON	189
8.10. REKOMENDACJE W POWIĄZANIU Z USŁUGAMI ŚWIADCZONYMI PRZEZ PFRON NA RZECZ KLIENTÓW	190
IX. ZAŁĄCZNIKI	193
9.1. PROTOKÓŁ Z PANELU EKSPERCKIEGO	193
9.2. TABELY POWIĄZAŃ KOMPONENTÓW USŁUG Z KATEGORIAMI WYKORZYSTANYMI DO OPRACOWANIA MACIERZY CSI	195

Streszczenie

Badanie satysfakcji klientów zewnętrznych Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), którego dotyczy niniejsze opracowanie jest realizacją zapisów wdrożonego przez Zamawiającego Systemu Zarządzania Jakością wg normy ISO PN-EN ISO 9001:2009. Jego cele ściśle nawiązują do założeń realizowanej polityki jakości ukierunkowanej przede wszystkim na poprawę skuteczności i efektywności prowadzonych działań oraz zapewnienie profesjonalnej obsługi klientów zewnętrznych w ramach świadczonych usług. Mając na uwadze dążenie do podnoszenia i utrzymywanie odpowiednio wysokiej jakości usług świadczonych przez PFRON cele badania zdefiniowano następująco:

1. określenie poziomu satysfakcji klientów zewnętrznych z usług świadczonych przez PFRON (na poziomie ogólnym i szczegółowym),
2. rozpoznanie głównych przyczyn zadowolenia i niezadowolenia klientów zewnętrznych PFRON,
3. określenie oczekiwań klientów zewnętrznych wobec PFRON w zakresie świadczonych usług,
4. określenie, w jakim stopniu PFRON spełnia oczekiwania klientów zewnętrznych w zakresie świadczonych usług,
5. wyodrębnienie najistotniejszych dla klientów zewnętrznych komponentów usługi i określenie istotności czynników składających się na ich ocenę,
6. określenie czynników mających istotny wpływ na wizerunek PFRON.

Badanie zostało przeprowadzone wśród przedstawicieli 10 grup klientów zewnętrznych PFRON, odbiorców poszczególnych usług będących przedmiotem badania: pracodawcy z otwartego rynku pracy, pracodawcy z chronionego rynku pracy, osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą, niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika, powiatowe centra pomocy rodzinie, powiatowe urzędy pracy, gminy, wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego realizujące zadania w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych, organizacje pozarządowe realizujące projekty krajowe oraz pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON.

Badanie przeprowadzono przy wykorzystaniu techniki wywiadów telefonicznych (CATI) oraz techniką zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI) w terminie 17-27 lipca 2018 roku. Wywiadami telefonicznymi objęto próbę 1057 respondentów, dodatkowo zrealizowano 4 wywiady FGI umożliwiające pogłębienie zebranego materiału badawczego. Wywiady zostały przeprowadzone z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego tj. 4 osoby z PCPR, 1 osoba z PUP oraz 2 przedstawicieli wojewódzkich jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego (n=1), organizacji pozarządowych (n=1), pracodawcami zobowiązanymi do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON (n=1) oraz jedna sesja w której uczestniczyli pracodawcy z otwartego i chronionego rynku pracy, osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą oraz niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika. Wywiady FGI zostały uzupełnione wywiadami pogłębionymi z przedstawicielami urzędów gmin korzystających z usługi refundacji dochodów utraconych, którzy nie uczestniczyli w przewidzianej dla nich sesji FGI. Dodatkowo została przeprowadzona analiza danych zastanych umożliwiająca dokładną charakterystykę poszczególnych usług ze szczególnym uwzględnieniem aspektów zależnych i niezależnych od PFRON. Ważnym elementem badania był ponadto panel ekspercki z

przedstawicielami różnych departamentów PFRON odpowiedzialnych za wdrażani poszczególnych usług. Celem panelu była dyskusja nad wynikami oraz omówienie rekomendacji płynących z badania.

W ramach badania odnoszono się do poszczególnych aspektów usług oferowanych przez PFRON. Ocena satysfakcji obejmowała trzy poziomy analizy: ogólną ocenę satysfakcji ze współpracy, ocenę satysfakcji z usług świadczonych przez PFRON w poszczególnych obszarach wsparcia oraz ocenę poszczególnych komponentów usługi.

Ogólna satysfakcja ze współpracy z PFRON

Przeprowadzone badanie ujawnia **dobrą ocenę satysfakcji ze współpracy z PFRON**, pomimo tego, że oceny poszczególnych kategorii klientów zewnętrznych PFRON są zróżnicowane. Wyrażna większość ocen ma jednak zdecydowanie pozytywny charakter (wyk. 73). **Chodzi o sumę ocen 4 i 5¹, która sięga nawet 92% w przypadku organizacji pozarządowych (średnia ocen 4,52). To właśnie ta grupa klientów jest najbardziej usatysfakcjonowana ze współpracy z PFRON.** Wysoki poziom satysfakcji deklarowali także niepełnosprawni rolnicy i rolnicy zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika (średnia ocen 4,44) oraz przedstawiciele PCPR (średnia ocen 4,43). Dla tych grup odbiorców środki finansowe przekazywane przez PFRON pełnią istotną rolę z punktu widzenia finansowania działalności organizacji oraz dają możliwość spełniania statutowych ról (NGO), umożliwiają realizację szeregu zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych (PCPR) czy wreszcie stanowią istotny wkład w budżety gospodarstw domowych (niepełnosprawni rolnicy). Niezależnie od uwag, które są zgłaszane w odniesieniu do określonych komponentów usług wsparcie, jakie otrzymują jest na tyle duże, że buduje ono przychylne nastawienie do instytucji, która je oferuje. **Najniższe oceny były udziałem pracodawców z chronionego rynku pracy (średnia ocen 3,83)**, którzy mają możliwość korzystania z dwóch rodzajów usług oferowanych przez PFRON², a więc relatywnie większą możliwość czerpania korzyści z działalności tej instytucji. Być może w ich przypadku również oczekiwania odnośnie wsparcia, jakie powinni otrzymywać z racji prowadzonej działalności są na tyle duże, że otrzymywane wsparcie okazuje się niewystarczające. W efekcie lepsze oceny zgłaszali nawet pracodawcy zobowiązani do ponoszenia miesięcznych wpłat na PFRON, a więc przedstawiciele firm, dla których współpraca z PFRON nie wiąże się z uzyskiwaniem określonej korzyści.

Respondenci zostali poproszeni o spontaniczne wskazania aspektów działalności PFRON, które należałoby usprawnić, aby można było wystawić maksymalną ocenę satysfakcji ze współpracy. Odnoszą się do następujących aspektów świadczonych usług:

- **Proces obsługi klientów** – zalecenia przybierają postać różnorodnych sugestii, od konkretnych związanych z usprawnieniem kontaktu z pracownikami poprzez różne kanały łączności (telefon, mail) do ogólnych zaleceń podniesienia jakości obsługi. Jakość obsługi (werbalizowana odniesieniami do łatwiejszego kontaktu telefonicznego czy mailowego, a także uzyskiwania wyczerpujących wyjaśnień) jest nadrzędnym aspektem podejmowanym przez praktycznie wszystkich klientów zewnętrznych Funduszu. Ten aspekt wydaje się być dla respondentów najistotniejszym, choć jednocześnie należy mieć na uwadze, że jest to ocena subiektywna.

¹ W pięciostopniowej skali, gdzie 5 oznaczało najwyższą notę, z kolei 1 najniższą.

² Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych oraz zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych.

- **Kwota dofinansowania/ refundacji** – respondenci oczekują od PFRON większego wsparcia finansowego (w szczególności PUP, PCPR, pracodawcy otwartego i chronionego rynku pracy), jednak należy zaznaczyć, że w przypadku większości obszarów wsparcia wysokość dofinansowania/refundacji nie jest zależna od PFRON a wynika wprost z przepisów prawnych regulujących także działalność samego Funduszu.
- **Kwestie formalne** – są związane z samym procesem świadczenia usług i dotyczą zarówno terminowości wypełniania określonych powinności, jak i zbyt skomplikowanej zdaniem respondentów struktury dokumentów (wniosków). Pojawiają się także (głównie w przypadku NGO, ale także osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą) postulaty uproszczenia zasad udzielania wsparcia. Przejrzystość przepisów, ale także powiązane z nimi kwestie dopełniania wymaganych formalności wydają się być kluczowe w przypadku niepełnosprawnych rolników lub rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika.
- **Dostępność informacji** – postulat ten dotyczy między innymi upowszechniania informacji o obowiązujących procedurach, zakresie wsparcia, ale też sposobie interpretacji istniejących przepisów prawa (zgłaszane w szczególności przez niepełnosprawnych rolników lub rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika). Nie bez znaczenia jest także informowanie o następujących zmianach aktów prawnych, bowiem nie wszyscy na bieżąco śledzą zmiany legislacyjne. Jak pokazały wywiady FGI dla odbiorców usług PFRON istotna jest czytelność i przejrzystość wniosków, które mają obowiązek wypełnić.
- **Usprawnienie systemów teleinformatycznych** – chodzi zarówno o samą obsługę systemów (sugestia ze strony NGO), jak i możliwość przekazywania drogą elektroniczną dokumentacji w tych sytuacjach (postulaty przede wszystkim ze strony gmin) , kiedy obecnie przewidziane jest składanie wniosków w formie papierowej (np. w przypadku gmin ubiegających się o refundację dochodów utraconych).

Jak wynika z przedstawionego spektrum obszarów usług klienci zwracają uwagę na podstawowe komponenty, jakie potem były przedmiotem oceny w ramach badania satysfakcji z poszczególnych usług.

Wizerunek PFRON

W ramach badania respondenci zostali poproszeni o odniesienie się do określonych aspektów charakteryzujących Fundusz tj.: „rozwiązuje problemy osób niepełnosprawnych”, „otwarty na interesariuszy”, „nowoczesny”, „sprawnie działający”, „profesjonalny”, „efektywny finansowo” (wyk. 95). W ogólnym zestawieniu najmniej pozytywnych ocen (suma odpowiedzi ‘zdecydowanie się zgadzam’ i ‘zgadzam się’) przypisano do określenia, że PFRON jest instytucją, która jest „efektywna finansowo” 53,8% wskazań pozytywnych. Tego rodzaju ocena może mieć związek z brakiem informacji na temat tego, jak w rzeczywistości PFRON gospodaruje dostępnymi środkami. Z kolei to, co bez wątplenia respondenci mogli ocenić, czyli dostrzegalny przez klientów efekt działalności Funduszu (profesjonalizm i sprawność działania), zostało ocenione najbardziej pozytywnie (odpowiednio 72,1% oraz 68,2% wskazań pozytywnych). Jedne z niższych ocen (60,3% wskazań pozytywnych) zostały przypisane do określenia mówiącego o tym, że PFRON „rozwiązuje problemy osób niepełnosprawnych”.

Z przeprowadzonego badania wynika, że **najmniej przychylni w ocenach wizerunku PFRON są przedstawiciele pracodawców z chronionego rynku pracy oraz tych pracodawców, którzy dokonują miesięcznych wpłat na PFRON**. Oznacza to, że przedstawiciele tych grup klientów w najmniejszym stopniu zgadzali się z określeniami poddawanymi ocenie. **Największą przychylnością wykazują się z kolei przedstawiciele organizacji pozarządowych, ale także przedstawiciele PCPR i PUP**. Są to reprezentanci instytucji, które w największym stopniu pozytywnie oceniają fakt pozyskiwania z PFRON środków finansowych umożliwiających realizowanie zadań statutowych bądź wynikających z przepisów ustawowych.

Generalnie PFRON jest instytucją spontanicznie kojarzoną w pierwszej kolejności z działalnością na rzecz osób niepełnosprawnych. Problemem może jednak być słaba rozpoznawalność instytucji wśród osób, które nie miały z nią osobistego kontaktu. Oceny wizerunku są przy tym zbieżne z ocenami satysfakcji z usług. Przykładowo przedstawiciele organizacji pozarządowych, którzy wykazują wysoką satysfakcję zarówno ze współpracy z PFRON, jak i samych usług, bardzo pozytywnie oceniali pracowników PFRON. Uważają, że są to osoby pomocne i życzliwe, a samą instytucję uznają za profesjonalną. Jeśli chodzi o **wyróżniki PFRON spośród innych instytucji** to ponownie pojawiają się tu odniesienia do osób niepełnosprawnych, które są bezpośrednim oraz pośrednim odbiorcą wszelkich działań instytucji. Generalna konkluzja z analizy badań jakościowych pokazuje, że PFRON jest pozytywnie odbierany. Ukierunkowanie skojarzeń na osoby niepełnosprawne oraz kierowanie pomocy finansowej do różnych grup klientów) jest pochodną nie tylko samej nazwy, ale także struktury działań jakie są podejmowane. Dodatkowo PFRON, pomimo czasem krytycznych uwag, jest odbierany jako nowoczesna i otwarta instytucja, której działalność jest podporządkowana określonej misji.

Odrębnym aspektem powiązany z wizerunkiem PFRON były także oceny pracy PFRON, głównie odnoszące się do postaw pracowników (wykres 96). Są one w większości pozytywne, bowiem zgadzało się z nimi w najgorszym przypadku (ocena sprawności działania) niemal trzy czwarte respondentów. Najwięcej pozytywnych ocen (84,5%) pojawiło się w przypadku wskazań na wysoką kulturę osobistą pracowników, choć terminowość, kompetencja czy obiektywizm w załatwianiu spraw również zdobyły co najmniej 80% pozytywnych ocen. W kwestii jakości obsługi wyzwaniem jest nie tyle doprowadzenie do poprawy relacji na linii klient-PFRON, co raczej zwiększenie skali zadowolenia z przekazywanych informacji. **Jednym z nadrzędnych postulatów zmian w strukturze usług jest bowiem umożliwienie klientom PFRON uzyskania wyczerpujących informacji**. Jasność przekazu informacyjnego otrzymanego od pracownika była natomiast jednym z relatywnie słabiej ocenianych aspektów obsługi. Analiza zestawień odnoszących się do poszczególnych grup klientów (wykresy 97-106) nie wnosi przesłanek do uznania któregoś z aspektów jako wymagającego szczególnej uwagi w odniesieniu dla każdej z usług.

Źródła informacji o ofercie PFRON

Istotnym aspektem oceny PFRON jest ten odnoszący się do źródeł informacji, z jakich korzystają klienci zewnętrzni PFRON (tabela 12). Ogólnie **relatywnie najczęściej** wykorzystywanym źródłem informacji o ofercie PFRON jest strona internetowa instytucji (90,2% wskazań na sporadyczne lub częste korzystanie) oraz bezpośredni kontakt z pracownikiem Funduszu – 82,7% wskazań na sporadyczne (gminy, pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON) lub częste korzystanie (NGO czy PCPR). Względnie często (49,7% wskazań na sporadyczne lub częste korzystanie) wykorzystywany jest także kontakt mailowy, co oznacza, że należy przywiązywać dużą

wagę do zapytań sphywających drogą elektroniczną. Warto tu podkreślić, że właśnie w odniesieniu do kontaktu mailowego (telefonicznego zresztą też) zgłaszane były przez respondentów postulaty dokonania usprawnień, jeśli chodzi o reakcję ze strony pracowników PFRON.

Drugą grupą źródeł informacji były inne podmioty (firmy, instytucje). Zarówno w ramach tej grupy, jak i ogólnie najrzadziej wykorzystywane były informacje pochodzące od firm księgowych, z którymi współpracują respondenci.

Ostatnim ze wskazywanych źródeł informacji są wreszcie media, choć do tego źródła informacji należy podchodzić z rezerwą, bowiem tego rodzaju informacje mają to do siebie, że najczęściej wartościują i oceniają opisywane zagadnienie. Wpływają w ten sposób na kształtowanie się oceny odbiorców. Z tego powodu większe znaczenie należałoby przypisywać tym nośnikom informacji, które są bezpośrednio zależne od Funduszu.

Jeśli chodzi o oceny, to właśnie te pochodzące z mediów zostały uznane za najmniej satysfakcjonujące. Najwyższe średnie oceny w 5-punktowej skali uzyskały źródła informacji powiązane z PFRON (kontakt bezpośredni z pracownikami i strona internetowa), co oznacza, że prezentują najpełniejszy zakres danych, jakich oczekują respondenci. Szczególną uwagę należy przy tym zwrócić na organizację strony internetowej, ponieważ sporadycznie lub często korzysta z niej 9 na 10 respondentów, co daje możliwość przekazywania informacji praktycznie większości klientów. Ważne jest przy tym, aby treści były na tyle użyteczne, aby zachęcić osoby rzadziej zaglądale na stronę Funduszu do częstszego korzystania z tego nośnika informacji.

Ogólna satysfakcja z usług świadczonych przez PFRON

Oceny satysfakcji z usług pozostają w związku z ocenami dotyczącymi ogólnej oceny satysfakcji ze współpracy z PFRON. Jest to dość oczywista zależność, bowiem ogólny odbiór instytucji pozostaje w ścisłym związku z jego działalnością i przedmiotem usług, które świadczy. Jednak mimo istotnego związku pomiędzy wynikami dot. obydwu kategorii ocen zaobserwowano różnice w układzie hierarchicznym (por. wykres 73 i 108). Najlepsze oceny usług zgłaszali przedstawiciele PCPR w odniesieniu do realizacji programów zatwierdzonych przez PFRON tj. programu „Aktywny samorząd” oraz „Programu wyrównywania różnic między regionami” (średnia ocen 4,55 w 5-stopniowej skali - wykres 108), co koresponduje z wysoką ogólną oceną satysfakcji ze współpracy PFRON (średnia 4,44 w 5-stopniowej skali - wykres 73). Zwraca jednak uwagę dobra, ale jednak istotnie niższa ocena przez PCPR/PUP usług PFRON w zakresie przekazywania środków na realizację zadań ustawowych realizowanych przez jednostki powiatowe (średnia 3,98 – wykres 108). Nieco niższą ogólną ocenę usług PFRON zadeklarowały organizacje pozarządowe w odniesieniu do usług dotyczących zadań zleczanych (4,31- wykres 108) a ta grupa klientów najwyżej oceniła ogólną satysfakcję ze współpracy z Funduszem.

Najniżej usługi PFRON oceniły zakłady pracy chronionej w odniesieniu do zadania - zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych (średnia 3,14 – wykres 108) i jednocześnie najniżej oceniły współpracę z PFRON (średnia 3,83 – wykres 73). Zdaniem uczestników panelu eksperckiego niższa ocena satysfakcji we współpracy PFRON i ogólnego zadowolenia z usług świadczonych przez Fundusz przez ta grupę klientów powiązane jest z niższym obecnie wsparciem finansowym ZPCH ze strony PFRON niż to miało miejsce w przeszłości, czego przyczyną była zmiana przepisów w tym zakresie. Faktem jest też, że przedstawiciele ZPCH w trakcie wywiadów FGI ocenili PFRON jako instytucje zbiurokratyzowaną.

Ocena usług została także odniesiona do poszczególnych województw. Średnie oceny sytuacji z usług świadczonych przez PFRON ukształtowały się na poziomie 4 pkt (województwo opolskie) i wyżej. Wysoko zostało ocenione województwo świętokrzyskie (średnia ocena 4,39), podkarpackie (4,36), ale także małopolskie (4,27) i lubelskie (4,26). Wyniki oceny satysfakcji z usług świadczonych przez PFRON nie należy jednak bezpośrednio wiązać z oceną usług świadczonych przez Oddziały PFRON, gdyż narzędzie badawcze nie przewidywało odpowiedzi na tego typu pytanie.

Występujące drobne różnice pokazują mimo wszystko, że można mówić o ścisłym związku pomiędzy satysfakcją z usług świadczonych przez PFRON a ogólną oceną współpracy z Funduszem. Analiza ogólnych średnich ocen satysfakcji z poszczególnych usług pokazuje jednak, że co do zasady dominują oceny pozytywne, wyrażające zadowolenie bądź znaczne zadowolenie.

Oceny szczegółowe usług świadczonych przez PFRON

Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych

Badanie pokazało, że usługa pełni istotną rolę w zakresie stymulowania zatrudniania osób niepełnosprawnych. W przypadku zakładów pracy chronionej odsetek pracodawców oceniających znaczenie usługi jako co najmniej duże jest nieco większy niż w przypadku pracodawców z otwartego rynku pracy (wynosi odpowiednio 80% wobec 75,2% - wykres 110). O znaczeniu usługi świadczy skala deklaracji mówiących o braku gotowości do zatrudniania osób niepełnosprawnych w sytuacji ewentualnego braku możliwości dofinansowania kosztów zatrudnienia takich osób. Obawy (zwłaszcza pracodawców z otwartego rynku pracy) mogą wynikać z przywilejów, jakie tym osobom przysługują (krótszy czas pracy, dłuższy urlop), wiązać się z wątpliwościami co do pełnej dyspozycyjności pracowników czy niechęcią do ponoszenia kosztów związanych z dostosowaniem przestrzeni zakłady pracy do potrzeb niepełnosprawnych pracowników.

Jeśli chodzi o komponenty usługi mające największe znaczenie (wykresy 114 i 115), to poza najistotniejszym aspektem jakim jest wysokość dofinansowania/a, a tym samym zmniejszanie kosztów funkcjonowania firmy (46,9% wskazań - pracodawcy z otwartego rynku pracy; 56,3% wskazań – PZCH), szczególna rola przypisywana jest zagadnieniom dotyczącym kontaktu z PFRON, zwłaszcza za pomocą systemów teleinformatycznych. Wyniki badań wskazują na największą lukę kompetencyjną pomiędzy oceną, a wagą ww. komponentów usługi w odniesieniu do pracodawców otwartego i chronionego rynku pracy. Szczególnie cenione jest wskazywanie w korespondencji pracownika PFRON odpowiedzialnego za kontakty z danym klientem, co znacząco ułatwia proces pozyskiwania informacji. Co ważne przedstawiciele PZCH wskazują także na aspekt związany z oddziaływaniem usługi polegający na umożliwianiu osobom niepełnosprawnym znalezienia zatrudnienia (15,8% wskazań – wykres 115)

Zagadnieniem, które wg odbiorców usługi wymaga szczególnej uwagi jest kwestia udzielania wiążących informacji w zakresie interpretacji przepisów regulujących poszczególne usługi. Wynika z tego potrzeba ogólnego przyjęcia przez PFRON interpretacji poszczególnych przepisów, a następnie skuteczne przekazywanie owych interpretacji do wiadomości klientów PFRON.

Istotnym aspektem jest także terminowość usługi, w szczególności w odniesieniu do dokonywania wypłaty środków. Potwierdza to analiza ważności i satysfakcji z poszczególnych komponentów usługi (tabela 13 i 14). Wynika z nich, że odbiorcom usługi zależy również na sprawności działania systemów informatycznych, terminowości w dopełnianiu przez PFRON formalności, ale także możliwości uzyskania wyczerpujących i wiążących wyjaśnień. Co ważne negatywne oceny zostały przyporządkowane przede wszystkim terminom przewidzianym na wypłatę środków. Pozostałe

aspekty terminowości były oceniane znacznie lepiej, co potwierdza jedynie znaczenie środków finansowych, jakie są przekazywane przez PFRON na rzecz określonych klientów, w tym przypadku pracodawców.

Przedstawiciele ZPCh są bardziej krytyczni wobec PFRON niż pracodawcy z otwartego rynku pracy. Dokonywane przez nich oceny satysfakcji są średnio na nieco niższym poziomie niż w przypadku pracodawców z otwartego rynku pracy, co przy jednoczesnych wyższych ocenach ważności daje wyższą ujemną lukę kompetencyjną Generalnie jak wynika z analizy macierzy CSI oraz tabeli luk kompetencyjnych najwięcej uwagi ze strony PFRON wymagają kwestie jakości obsługi tej grupy odbiorców usługi oraz procedur i zasad korzystania z usług. Dobrze z kolei oceniono terminowość załatwiania wszelkiego rodzaju spraw.

Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne

Na podstawie przeprowadzonego badania można stwierdzić, że usługa ma duże znaczenie dla jej odbiorców, w szczególności niepełnosprawnych rolników lub rolników opłacających składki za niepełnosprawnego domownika. Na „bardzo duże” i „duże” znaczenie usługi wskazało 69,9% osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą i aż 90% rolników uczestniczących w badaniu (wykres 116 i 117). Przy nieregularnych dochodach rolników, jakie mają w efekcie uprawy lub hodowli jest to czynnik, który w ogóle umożliwia im nie tylko opłacanie ubezpieczenia społecznego, ale także zaspokajanie szeregu potrzeb związanych z niepełnosprawnością (zakupy leków czy usług medycznych). W przypadku części osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą usługa również jest warunkiem rynkowej egzystencji, tym niemniej nie jest to zależność tak znacząca jak w drugiej grupie.

W kontekście znaczenia komponentów usługi ich odbiorcy wskazywali na sam fakt otrzymywania refundacji ale także postrzegali usługę poprzez efekty, jakie przynosi dla prowadzonej przez nich działalności (78,8% wskazań – pracodawcy prowadzący działalność gospodarczą, 79,0% wskazań-rolnicy). Poza tym istotna rola przypisywana jest zagadnieniom kontaktu z PFRON, zwłaszcza jeśli chodzi o uzyskanie wyczerpujących interpretacji/wyjaśnień dotyczących przepisów (wykresy 119 i 120).

W przypadku rolników zwraca się relatywnie większą uwagę na różne aspekty obsługi. Rolnicy występują bowiem częściej w charakterze osób prywatnych, stąd też ich wysokie oczekiwania wobec odpowiedniej jakości bezpośredniej obsługi. Biorąc pod uwagę ocenę satysfakcji oraz wagi komponentów usługi największą lukę kompetencyjną zależną od PFRON zaobserwowano wobec: oznakowania i lokalizacji siedziby biura/Oddziałów PFRON, możliwości kontaktu telefonicznego, możliwości uzyskania wyczerpujących wyjaśnień oraz promocji działań prowadzonych przez PFRON (tabela 16). Co ciekawe w przypadku rolników niezbyt korzystnie została oceniona (tak pod względem ważności, jak i satysfakcji) możliwość składania wniosków w formie elektronicznej.

W przypadku osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą największą lukę kompetencyjną w zakresie aspektów zależnych od PFRON stwierdzono w odniesieniu do możliwości kontaktu telefonicznego oraz uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień, czasu oczekiwania na odpowiedź z PFRON oraz sprawności Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (tabela 15). Obydwie grupy klientów wysoko oceniły satysfakcje i wagę z terminowości realizacji usługi.

Kluczowe aspekty, jakie zasługują na uwzględnienie w ramach prowadzonych działań usprawniających proces obsługi, to (oprócz samej wysokości refundacji regulowanej ustawą)

ułatwienie procesu kontaktu telefonicznego, możliwości uzyskania wyczerpujących wyjaśnień (w kwestii dot. formalności czy też interpretacji przepisów), ale także utrzymanie sprawności Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji czy poprawa oznakowania i lokalizacji siedziby Biura/Oddziałów PFRON. W przypadku niepełnosprawnych rolników oprócz powyższych kwestii szczególny nacisk jest kładziony na kwestię poprawy dostępu do informacji czy to poprzez bezpośredni kontakt, czy też za pomocą strony internetowej. Obydwie grupy klientów wysoko oceniły satysfakcje i wagę z terminowości realizacji usługi.

Zadania ustawowe realizowane przez samorzady powiatowe

Jakkolwiek usługa finansowania zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji społecznej i zawodowej realizowanych przez samorzady powiatowe jest generalnie dobrze oceniana, to jednak wydaje się, że ma ona większe znaczenie dla działalności PCPR (100% wskazań „bardzo duże i duże znaczenie” – wykres 121). Zakres działań, za jakie odpowiadają jest dużo szerszy niż w przypadku PUP (74% wskazań „bardzo duże i duże znaczenie” – wykres 122). Może to wynikać z tego, że udział osób niepełnosprawnych zarejestrowanych w urzędach pracy jest niewielki, z kolei w przypadku PCPR, gdzie zakres wymaganego wsparcia jest dużo szerszy, potrzeby finansowe są także relatywnie większe.

W kontekście znaczenia komponentów usługi oprócz samego faktu przekazywania środków finansowych (który to aspekt jest najistotniejszy dla omawianej grupy klientów) wskazuje się jako istotne kwestie procedur (czyli wszelkich aspektów regulujących formalne kontakty i działania na linii PFRON-klient) oraz możliwości kontaktowania się z pracownikami PFRON (tabela 16 i 17). Zestawiając ocenę satysfakcji oraz wagi komponentów usługi zależnych od PFRON największą lukę kompetencyjną zaobserwowano wobec: możliwości uzyskania wyczerpujących wyjaśnień, czasu oczekiwania na odpowiedź, łatwość i szybkość dotarcia do informacji opublikowanych na stronie PFRON. PUP wskazywały także na niedostateczne przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej. Pisemna odpowiedź jest szczególnie istotna w przypadku przedstawicieli administracji, gdzie potwierdzanie informacji i ustaleń jest sposobem na uniknięcie błędów w procedurach. Poza tym usługi są oceniane przez pryzmat efektów, jakie przynoszą w zakresie działalności, za jakie są odpowiedzialne instytucje reprezentujące samorząd powiatowy – PCPR oceniają usługi dofinansowania zadań ustawowych pozytywniej niż PUP, co może wiązać się z szerszym zakresem działań, jakie podejmują.

To właśnie wysokość środków algorytmowych przekazywanych przez PFRON jest najslabiej ocenianym aspektem, który obok terminów przekazywania środków cechuje się największą ujemną luką kompetencyjną, czyli wymagających zmiany wg klientów PFRON (tabela 17 i 18). Pożądane jest zwiększenie wysokości środków oraz szybsze ich wypłaty. Trzeba jednocześnie podkreślić, że aspekty te są regulowane przepisami prawa i jako takie pozostają poza kontrolą PFRON, który jest zobligowany do ich przestrzegania.

Programy zatwierdzone przez Radę Nadzorczą PFRON

Z przeprowadzonego badania wynika, że programy zatwierdzone przez Radę Nadzorczą PFRON mają istotne znaczenie dla wypełniania przez samorząd powiatowy zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej (96,5 % wskazań „bardzo duże i duże znaczenie” –w odniesieniu do Programu Aktywny samorząd”- wykres 121; 88,9% wskazań „bardzo duże i duże znaczenie” – w odniesieniu do „Programu Wyrównywania Różnic Między Regionami” – wykres 126). Przy tym to właśnie fakt otrzymywania środków na finansowanie działań jest najistotniejszym aspektem usługi. Bez

finansowania uzyskiwanego od PFRON funkcjonowanie wielu instytucji samorządu powiatowego odpowiedzialnych za działania na rzecz osób niepełnosprawnych byłyby bardzo utrudnione, a w wielu przypadkach wręcz niemożliwe.

Jeśli chodzi o samą realizację usługi to przedstawiciele jednostek samorządu powiatowego mają raczej neutralną opinię na temat współpracy z PFRON dotyczącej programów „Aktywny Samorząd” i „Programu Wyrównywania Szans”. W przypadku tego pierwszego badani zaznaczają, że corocznie pojawiają się jakieś zmiany, regulujące jego przebieg, a to wiąże się z koniecznością nieustannego uzupełniania wiedzy przez pracowników. Oprócz wysokości przekazywanych środków finansowych znaczenie dla klientów PFRON mają przede wszystkim łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON, który to komponent usługi zależny od PFRON charakteryzuje największą luką kompetencyjną. Także istotne są dla omawianej grupy klientów procedury związane z realizacją usługi, możliwość kontaktowania się z pracownikami PFRON i uzyskiwania wyczerpujących informacji (tabele 19 i 20).. Aspekty te są szczególnie istotne w obliczu zachodzących zmian w przepisach. Wynika z tego szczególna potrzeba troski o aktualność i kompleksowość informacji publikowanych np. na stronie internetowej PFRON.

Rekompensowanie gminom dochodów utraconych

Gminy uzyskujące refundację dochodów utraconych w wyniku zwolnień podatkowych przysługującym podmiotom prowadzącym zakład pracy chronionej lub zakład aktywizacji zawodowej należą do grona klientów PFRON, którzy oceniają znaczenie usługi w bardzo zróżnicowany sposób. Generalnie ocena znaczenia wpływów do budżetów gmin pochodzących z refundacji jest pozytywna, lecz nie tak jednoznacznie jak w przypadku wcześniej opisywanych grup klientów. Tylko 16% respondentów zadeklarowało, że omawiana usługa PFRON ma dla budżetu gminy bardzo duże znaczenie, a 26,0% - duże znaczenie (wykres 129). Może to wynikać z tego, że kwoty zwrotu są niewielkie. Dotyczą bowiem tylko części wybranych podatków, tych które miały trafić do kasy samorządu gminnego. Stąd też niemal połowa gmin oceniła znaczenie jako małe lub co najwyżej średnie, a dla części gmin wpływy te nie mają żadnego znaczenia z punktu widzenia budżetu (wykres 129). Choć otrzymywanie środków finansowych jest uznawane za ważny komponent usługi, podobnie jak terminowość transferów (wykres 130), to jednak nie są to aspekty, które mają dla odbiorców usługi znaczenie kluczowe w kontekście satysfakcji (tabela 21). Istotna jest łatwość wypełniania wniosków i formularzy. Jakkolwiek ich forma nie budzi zastrzeżeń, to jednak zakres informacji niezbędnych do przekazania implikuje konieczność konsultacji z szeregiem specjalistów. Zdania na temat preferencji dotyczących wypełniania wniosków w dwóch formach – papierowej i elektronicznej – są podzielone. W związku z powyższym zdecydowanie dobrym rozwiązaniem byłoby pozostawienie możliwości wypełniania wniosków w obydwu dotychczas dostępnych formach. Generalnie ocena przedstawicieli gmin odnosząca się do realizacji usługi przez PFRON ma charakter neutralny, stąd nieznaczące różnice pomiędzy oceną satysfakcji i wagi poszczególnych komponentów usługi.

Zadania realizowane przez samorzady wojewódzkie

8 spośród 10 przedstawicieli samorządu województwa biorących udział w badaniu zadeklarowało, że usługa ma dla ich instytucji bardzo duże znaczenie (wykres 131). Ponownie najistotniejszy jest sam fakt przekazywania środków finansowych (wykres 132). Podkreślenia wymaga poczynione ustalenie, że przedstawiciele samorządu województwa nie traktują siebie jako klientów PFRON. W ich odczuciu relacje te mają charakter wyłącznie formalny, urzędniczy.

Przedstawiciele samorządów wojewódzkich szczególną uwagę zwracają na problem zbyt swobodnego interpretowania przepisów, co skutkuje innym ich rozumieniem przez urzędników samorządu województwa, a innym przez pracowników PFRON. Istotną potrzebą tej grupy klientów jest kwestia korekty procedur, która wyeliminowałaby niekorzystne sytuacje, jak chociażby kwestie odpowiedzialności samorządu województwa za błędy czy niedopatrzenia beneficjentów. Badanie wykazało, że komponenty usługi zależne od PFRON takie jak: możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień, łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON, czas oczekiwania na odpowiedź cechuje największa luka kompetencyjna (tabela 22).

Potwierdzeniem znaczenia środków dla realizacji przez samorząd wojewódzki zadań z zakresu rehabilitacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych jest waga przypisywana do kwestii wysokości środków przyznawanych na realizację i obsługę zadań. Są to cechy usługi, w obrębie których powstaje jedna z największych ujemnych luk kompetencyjnych, choć jak wiadomo dotyczy ona aspektów niezależnych od PFRON. Najistotniejsze aspekty usługi jakie PFRON powinien skorygować to podniesienie jakości przekazywanych informacji oraz ułatwienie kontaktu z pracownikami PFRON oraz poprawa użyteczności strony internetowej PFRON.

Zadania zlecane

Usługa jest przez organizacje pozarządowe bardzo wysoko oceniana pod kątem znaczenia, zwłaszcza dla ich działalności statutowej. Dla 90% NGO możliwość realizacji zadań zleczanych ma co najmniej duże znaczenie (wykres 133). Środki pochodzące z PFRON dają możliwość realizacji różnego rodzaju przedsięwzięć skierowanych do osób niepełnosprawnych zarówno w zakresie rehabilitacji społecznej i zawodowej.

Przedstawiciele stowarzyszeń, podobnie jak przedstawiciele wcześniej omawianych jednostek samorządu województwa byłiby zadowoleni z istnienia zespołów praktyków wspierających PFRON w wypracowywaniu rozwiązań lepiej przystosowanych do potrzeb odbiorców usług PFRON.

Zestawiając ocenę satysfakcji oraz wagi komponentów usługi zależnych od PFRON największą lukę kompetencyjną została stwierdzona wobec sprawności/terminowości oceny merytorycznej wniosków.

Aspektem usługi PFRON szczególnie istotnym z punktu widzenia stowarzyszeń jest kwestia przeprowadzenia sprawnie procedury rozpatrywania wniosków, przejrzystości zasad konkursowych oraz czytelności wniosków i formularzy, które to aspekty uzyskały w badaniu największą lukę kompetencyjną w zestawieniu oceny satysfakcji i wagi. (tabela 23). W przypadku treści wniosków konkursowych ważną byłaby też koncentracja na beneficjencie i efektach pracy z nim lub założonych osiągnięciach niż na samych działaniach. ONG zwróciły także szczególną uwagę na znaczenie szybkiego i łatwego dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON. Dla organizacji pozarządowych korzystanie z usług PFRON wiąże się z koniecznością sprostania nadmiernej ich zdaniem biurokracji, która mogłaby zostać zmniejszona poprzez np. uproszczenie procedur i wniosków.

Zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych

Usługa jest raczej pozytywnie oceniana przez przedstawicieli ZPCh, choć nie wszyscy respondenci przypisują jej duże lub bardzo duże znaczenie. Generalnie usługa nie wydaje się mieć kluczowego

znaczenia dla działalności prowadzonej przez ZPCh. 42% badanych uznało, że usługa PFRON ma duże znaczenia dla działalności zakładu, a tylko 14,3%, że ma bardzo duże znaczenie (wykres 135). Dodatkowo większość (w sumie 83,3%) kontynuowałaby działalność gospodarczą nawet w sytuacji braku dofinansowania (wykres 136). Pomimo tego to sam fakt wypłacania refundacji był spontanicznie uznawany jako najistotniejszy aspekt usługi.

Podobnie jak w przypadku innych grup klientów znaczenie mają zarówno terminy wypłacania środków, jak i klarowność przepisów dotyczących dofinansowań, w tym przejrzystość wniosków. Z uwagi na fakt, że odpowiedzi dotyczące usługi polegającej na udzielaniu zwrotu określonych kosztów pracodawcom z chronionego rynku pracy były udzielone jedynie przez kilka osób niezasadnym było przygotowywanie macierzy CSI oraz tabeli ukazującej luki kompetencyjne.

Przyjmowanie obowiązkowych, miesięcznych wpłat na PFRON

Badanie pokazało, że obowiązek dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON jest przez firmy traktowany jako obciążenie, które jest na tyle na tyle dolegliwe, że skłania niemal 6 na 10 pracodawców do rozważenia możliwości zatrudniania w przyszłości osób niepełnosprawnych (wykresy 137 i 138).

Podstawowe postulaty pracodawców, oprócz oczywiście zwolnienia ich z obowiązku wpłat, dotyczą możliwości kontaktu z PFRON (telefonicznego, mailowego) umożliwiającego uzyskanie w PFRON wyczerpujących wyjaśnień. Ważna jest także łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON (tabela 24).

Zadowolenie z komponentów usług a satysfakcja ze współpracy PFRON

Analiza korelacji pomiędzy średnią oceną satysfakcji ze współpracy a średnią wartością luki kompetencyjnej dla usług wykorzystywanych przez poszczególnych odbiorców ujawniła istnienie umiarkowanej zależności. Obrazuje ją wartość współczynnika r Pearsona = 0,248³. Oceny komponentów usługi mają zatem znaczenie dla ogólnej satysfakcji ze współpracy z PFRON – im niższa luka kompetencyjna, tym większa satysfakcja ze współpracy z PFRON. Należy jednak podkreślić, że o powiązaniu ocen satysfakcji ze współpracy z satysfakcją z komponentów usług świadczy nie tylko uśredniona wartość luki kompetencyjnej, ale też struktura ocenianych komponentów usług (różnorodność aspektów o różnej randze z punktu widzenia potrzeb klientów).

Porównanie z wynikami badania z 2014 roku

Przeprowadzone porównanie ujawniło, że w przeciągu 4 lat dzielących obydwie tury badania nie zaszły zasadnicze zmiany, jeśli chodzi o preferencje PFRON. Każda z ocenianych usług ogólnie została oceniona lepiej niż w 2014 roku, ale jednocześnie zwiększyły się luki kompetencyjne pomiędzy znaczeniem a oceną poszczególnych komponentów, co wpływa na zadowolenie klientów z usługi. Podstawową różnicą jest to, że relatywnie zmniejszyło się zadowolenie deklarowane przez przedstawicieli jednostek samorządu powiatowego realizujących zadania ustawowe w zakresie rehabilitacji społecznej lub program „Aktywny samorząd”, natomiast zwiększeniu uległa satysfakcja ze współpracy ze strony organizacji pozarządowych. Zarówno w roku 2014, jak i 2018 najmniej usatysfakcjonowani ze współpracy z PFRON na tle wszystkich grup klientów okazali się pracodawcy z

³ Może on przyjąć wartości z zakresu $<-1;1>$, gdzie wartości dodatnie oznaczają istnienie dodatniej korelacji (wraz ze wzrostem wartości jednej zmiennej rosną wartości drugiej), z kolei wartości ujemne świadczą o zależności przeciwstawnej (wraz ze wzrostem wartości jednej zmiennej maleją wartości drugiej). Wartość współczynnika '0' oznacza brak jakiegokolwiek zależności.

chronionego rynku pracy. Ponownie także przedstawiciele organizacji pozarządowych wykazywali największe zadowolenie z szeregu czynników związanych z usługą dofinansowania w ramach zadań zleczanych.

Nie uległy natomiast zasadniczej zmianie oceny ważności komponentów usług z punktu widzenia poszczególnych grup klientów. Zarówno w 2014, jak i 2018 roku najważniejszym kryterium oceny satysfakcji był sam fakt uzyskiwania dofinansowania, w tym jego wysokości. Były to przy tym aspekty usługi oceniane jako jedne z najstarszych (beneficjenci oczekiwali zwiększenia wysokości otrzymywanych środków finansowych). Podobnie istotne pozostały kwestie formalno-proceduralne (np. uproszczenie konstrukcji wniosków), ale także szeroko rozumiana dostępność informacji na temat zasad realizacji usług, w tym możliwość uzyskania wyczerpujących wyjaśnień ze strony pracowników PFRON.

I. Wprowadzenie

Niniejsze badanie satysfakcji klientów zewnętrznych Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) jest realizacją zapisów wdrożonego przez Zamawiającego Systemu Zarządzania Jakością wg normy ISO PN-EN ISO 9001: 2009. Cele badania satysfakcji (zadowolenia) klientów zewnętrznych PFRON ściśle nawiązują do założeń realizowanej polityki jakości ukierunkowanej przede wszystkim na poprawę skuteczności i efektywności prowadzonych działań oraz zapewnienie profesjonalnej obsługi klientów zewnętrznych w ramach świadczonych usług. Utrzymywanie wysokiej jakości świadczonych usług jest możliwe dzięki wypracowaniu standardów działania oraz wyznaczaniu i osiąganiu ustalanych cyklicznie celów strategicznych i operacyjnych, w tym:

- Wprowadzeniu podejścia procesowego ukierunkowanego na klienta zewnętrznego i wewnętrznego.
- Poprawie komunikacji z klientem zewnętrznym, a także poprawie dostępności informacji dla klienta zewnętrznego.
- Zapewnieniu odpowiedniego poziomu informatyzacji, w szczególności służącego poprawie e-usług.
- Wzmacnianiu kompetencji, efektywności pracy i poziomu satysfakcji Pracowników PFRON.⁴

Mając na uwadze ocenę funkcjonowania PFRON-u należy także uwzględnić procesy, których kontynuację zaplanowano w strategii rozwojowej na 2018 rok⁵. Zakładają one wprowadzanie zmian organizacyjnych w kierunku przekształcenia organizacji w sprawną, nowoczesną instytucję, której głównym zadaniem jest ułatwianie osobom niepełnosprawnym pełnego uczestnictwa w życiu zawodowym i społecznym. W kontekście wdrażania zmian organizacyjnych należy zwrócić uwagę na szczególne podkreślenie roli klientów PFRON jako punktu odniesienia dla podejmowanych działaniach. Oczywiście głównymi beneficjentami Funduszu pozostają osoby niepełnosprawne, tym niemniej należy mieć na uwadze (por. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych), że działania poprawiające sytuację wymienionej grupy osób realizowane są za pośrednictwem szeregu podmiotów, do których należą pracodawcy z otwartego i chronionego rynku pracy, instytucje samorządu terytorialnego różnych szczebli czy organizacje pozarządowe. Sprawne przekierowanie pomocy do podmiotów świadczących bezpośrednie wsparcie osobom niepełnosprawnym lub ich zatrudniających jest warunkiem skuteczności działań podejmowanych przez PFRON na rzecz pełnego uczestnictwa osób niepełnosprawnych w życiu zawodowym i społecznym. Szczególna rola w tym procesie przypada Oddziałom Funduszu, które pełnią rolę regionalnych koordynatorów działań na rzecz osób niepełnosprawnych. Przyjmuje się przy tym także, że starania w zakresie poprawy działania i wizerunku PFRON będą jednym z celów strategicznych (Cel 1: PERSPEKTYWA KLIENTA: jak Fundusz powinien być postrzegany przez klientów (Osoby z Niepełnosprawnościami)/interesariuszy, aby mógł zrealizować swoją wizję?)⁶. Dodatkowo, co jest oczywiście powiązane z podniesieniem efektywności

⁴ Na podstawie: <https://www.pfron.org.pl/o-funduszu/zarzadzanie-jakoscia/polityka-jakosci/>

⁵ Strategia PFRON na rok 2018, Warszawa, styczeń 2018 r., Załącznik do uchwały nr 2/2018 Zarządu PFRON z dnia 10 stycznia 2018 r.

⁶ Ibidem, str. 7

działań skierowanych do osób niepełnosprawnych, określa się konkretne wartości wskaźników pokazujących osiągnięcie poszczególnych celów strategicznych i operacyjnych. Ich osiągnięcie wymaga kompleksowego podejścia w zakresie działań korygujących zarówno w obrębie wewnętrznych procesów organizacyjnych, jak i w relacjach z otoczeniem, w tym poszczególnymi grupami odbiorców oferty PFRON.

Wychodząc z tak nakreślonego zestawu celów oraz działań związanych z dążeniem do podnoszenia i utrzymywania odpowiednio wysokiej jakości usług świadczonych przez PFRON zdefiniowano następujące cele badania:

1. określenie poziomu satysfakcji klientów zewnętrznych z usług świadczonych przez PFRON (na poziomie ogólnym i szczegółowym),
2. rozpoznanie głównych przyczyn zadowolenia i niezadowolenia klientów zewnętrznych PFRON,
3. określenie oczekiwań klientów zewnętrznych wobec PFRON w zakresie świadczonych usług,
4. określenie, w jakim stopniu PFRON spełnia oczekiwania klientów zewnętrznych w zakresie świadczonych usług,
5. wyodrębnienie najistotniejszych dla klientów zewnętrznych komponentów usługi i określenie istotności czynników składających się na ich ocenę,
6. określenie czynników mających istotny wpływ na wizerunek PFRON.

1.1. Zakresy badania

Przedmiotem badania są opinie klientów zewnętrznych Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, zaś **podmiotem badania**⁷ są indywidualni lub instytucjonalni klienci bezpośrednio korzystający z usług świadczonych przez PFRON. Dzielą się oni na następujące kategorie:

- 1) pracodawcy z otwartego rynku pracy,
- 2) pracodawcy z chronionego rynku pracy,
- 3) osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą,
- 4) niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika,
- 5) powiatowe centra pomocy rodzinie,
- 6) powiatowe urzędy pracy,
- 7) gminy,
- 8) wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego realizujące zadania w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych,
- 9) organizacje pozarządowe realizujące projekty krajowe,

⁷ Na podstawie: Zapytanie ofertowe na realizację badania satysfakcji klientów zewnętrznych Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

10) pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON.⁸

1.2. Pytania badawcze

Realizacja badania jest podporządkowana uzyskaniu odpowiedzi na następujące pytania badawcze:

1. Jaki jest ogólny poziom (stopień) satysfakcji klientów ze współpracy z PFRON?
2. Jaki jest ogólny poziom (stopień) zadowolenia z usług świadczonych przez PFRON w poszczególnych obszarach wsparcia?
3. Jaki wpływ na zadowolenie klientów mają poszczególne komponenty usług świadczonych przez PFRON, w podziale na obszary wsparcia?
4. Jakie są najważniejsze dla klientów komponenty usług świadczonych przez PFRON, w podziale na obszary wsparcia? Jaka jest hierarchia ważności tych komponentów z punktu widzenia klientów?
5. Jakie zależności występują pomiędzy ogólną satysfakcją ze współpracy z PFRON a zadowoleniem z poszczególnych komponentów usługi?
6. Jakie zależności występują pomiędzy poziomem zadowolenia z usług świadczonych przez PFRON w poszczególnych obszarach wsparcia a zadowoleniem z poszczególnych komponentów usługi?
7. Jakie są oczekiwania klientów wobec PFRON w zakresie świadczonych usług i w jakim stopniu są one zaspokajane, w podziale na obszary wsparcia? Jakie zmiany i w jakich obszarach według klientów, PFRON powinien wprowadzić, by otrzymać ocenę maksymalną?
8. Jaki jest wizerunek PFRON? Czy instytucja jest postrzegana jako profesjonalna, finansowo efektywna, rozwiązująca problemy osób niepełnosprawnych, otwarta na interesariuszy, nowoczesna itp.? Czy występują różnice w tym zakresie w zależności od kategorii klienta?
9. Czy i ewentualnie jaka zależność występuje pomiędzy ogólnym poziomem satysfakcji klienta we współpracy z PFRON a wysokością uzyskanych przez klienta środków PFRON bądź zwolnień finansowych?
10. Czy rodzaj klienta ma wpływ na stopień zadowolenia z usług świadczonych przez PFRON? Z czego to wynika?
11. Jakie źródła i kanały informacji są najczęściej wykorzystywane przez klientów PFRON? (dodatkowe pytanie badawcze)

1.3. Charakterystyka usług świadczonych przez PFRON

Podstawowym aktem prawnym regulującym działalność PFRON w zakresie wsparcia udzielonego osobom niepełnosprawnym jest ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2018, poz. 511 ze zm.). Przepisy ustawy odnoszą się do osób, w odniesieniu do których formalnie orzeczono niepełnosprawność, jak również dotyczą poszczególnych aspektów regulujących procesy wsparcia osób niepełnosprawnych.

⁸ Źródło: Departamentu ds. Wpłat PFRON (stan na dzień 31.12.2017 r.)

Bardzo ważnym aspektem poddanym regulacji przepisami ustawy jest charakterystyka usług świadczonych przez PFRON. Jest to działalność polegająca na dostarczaniu klientom określonych form wsparcia ze środków publicznych oraz umożliwieniu dokonywania obowiązkowych miesięcznych wpłat na PFRON z tytułu niezatrudniania osób niepełnosprawnych. Generalną specyfiką usług świadczonych przez PFRON jest to, że mają charakter finansowego wsparcia świadczonego ze środków publicznych.

W badaniu uwzględniono następujące rodzaje usług świadczonych przez PFRON (obszarów wsparcia):

1.3.1. Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych

Usługa świadczona na podstawie art. 26a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych w postaci miesięcznego dofinansowania do wynagrodzenia pracownika niepełnosprawnego wypłacanego pracodawcom w wysokości zależnej od orzeczonego stopnia niepełnosprawności. Odbiorcami usługi są pracodawcy z otwartego rynku pracy oraz pracodawcy z chronionego rynku pracy. W przypadku gdy pracodawca jest osobą niepełnosprawną może równoległe ubiegać się o refundację własnych składek na ubezpieczenia społeczne⁹. Ustawa określa wysokość dofinansowania zależną od stopnia orzeczonej niepełnosprawności, które przysługuje w kwocie:

- **1800 zł** – w przypadku osób niepełnosprawnych zaliczonych do znacznego stopnia niepełnosprawności;
- **1125 zł** – w przypadku osób niepełnosprawnych zaliczonych do umiarkowanego stopnia niepełnosprawności;
- **450 zł** – w przypadku osób niepełnosprawnych zaliczonych do lekkiego stopnia niepełnosprawności.
- Kwoty te ulegają zwiększeniu o **600 zł** w przypadku osób niepełnosprawnych, w odniesieniu do których orzeczono chorobę psychiczną, upośledzenie umysłowe, całościowe zaburzenia rozwojowe lub epilepsję oraz niewidomych.

Ustawa określa także warunki, w przypadku których pracodawcy nie przysługuje prawo do uzyskania refundacji. Ma to miejsce wtedy, gdy nie osiągnie on wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych w wysokości co najmniej 6% przy zatrudnieniu co najmniej 25 osób. Wykluczeniem jest także prawo emerytalne danego pracownika czy uchybienia formalne (niedotrzymanie terminów na złożenie wniosku czy dłuższe niż 14 dni zaległości w opłaceniu składek na ubezpieczenie społeczne). Dodatkowym czynnikiem powodującym nieprzyznanie refundacji bądź jej wstrzymanie jest występowanie zaległości danego pracodawcy wobec PFRON w wysokości co najmniej 100 zł. Ważnym zastrzeżeniem czynionym w ustawie jest także to, że miesięczne dofinansowanie jest wypłacane w wysokości proporcjonalnej do wymiaru czasu pracy pracownika, co ma znaczenie w sytuacjach zatrudnienia w niepełnym wymiarze czasu pracy czy zatrudnianie u różnych pracodawców.

⁹ W przypadku osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą, które na podstawie zapisów ustawy są uprawnione do korzystania zarówno z dofinansowania do wynagrodzeń pracowników, jak i refundacji kosztów ubezpieczenia społecznego badane będą jedynie komponenty związane z drugim rodzajem usług.

Miesięczne dofinansowanie przysługuje na osoby niepełnosprawne z tytułu zatrudnienia - ujęte w ewidencji zatrudnionych osób niepełnosprawnych, którą prowadzi Fundusz. Ewidencja zatrudnionych osób niepełnosprawnych jest uzupełniana przez Fundusz na podstawie składanych co miesiąc przez pracodawców informacji, zawierających PESEL zatrudnionej osoby niepełnosprawnej. Pracodawcy są bowiem zobowiązani do przekazywania miesięcznych informacji o wynagrodzeniach, zatrudnieniu, stopniach i rodzaju niepełnosprawności pracowników niepełnosprawnych wraz z wnioskiem o wypłatę miesięcznego dofinansowania za dany miesiąc. Wniosek może być złożony przez pracodawcę w wersji papierowej lub poprzez teletransmisję danych.

Jeśli chodzi o terminy, to do 25 dni od dnia otrzymania kompletnego i prawidłowo wypełnionego wniosku o wypłatę miesięcznego dofinansowania Fundusz przekazuje na rachunek bankowy pracodawcy miesięczne dofinansowanie w kwocie ustalonej na podstawie przepisów ustawy wraz informacją o sposobie jej ustalenia, jeżeli kwota ta różni się od kwoty wskazanej we wniosku. W przypadku gdy ustalona przez Fundusz kwota dofinansowania jest inna niż kwota dofinansowania wykazana we wniosku, pracodawca może w ciągu 14 dni od dnia otrzymania informacji o ustaleniu wysokości przysługującego dofinansowania do wynagrodzenia złożyć wniosek o weryfikację wyliczenia.

Oprócz przywoływanej ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, realizacja usługi bazuje na szeregu aktów prawnych regulujących procesy prowadzenia działalności gospodarczej, jak np.:

- Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U z 2018 r., poz. 646, ze zm.);
- Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1778, ze zm.);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 listopada 2015 r. w sprawie sposobu i metodologii prowadzenia i aktualizacji krajowego rejestru urzędowego podmiotów gospodarki narodowej, wzorów wniosków, ankiet i zaświadczeń (Dz. U. z 2015, poz. 2009, ze zm.);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 24 grudnia 2007 r. w sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD) (Dz. U. Nr 251, poz. 1885 ze zm.).

Podstawowym aktem wykonawczym regulującym proces realizacji usługi jest natomiast Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 22 czerwca 2016 r. w sprawie miesięcznego dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 951). Rozporządzenie określa:

- szczegółowe warunki udzielania oraz tryb przekazywania miesięcznego dofinansowania,
- terminy składania, wzory informacji i wniosku oraz wykaz dokumentów załączanych do wniosku,
- wymogi, jakie muszą spełniać pracodawcy, przekazując dokumenty w formie elektronicznej przez teletransmisję danych.

Zgodnie z zapisami rozporządzenia pracodawca składa do PFRON wnioski wraz z informacją w terminie do 25 dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczą. Wraz z pierwszym wnioskiem konieczne jest przesłanie dokumentów z informacjami rejestrowymi firmy. W przypadku, jeśli klient PFRON zamierza składać wnioski elektronicznie (poprzez udostępniany przez PFRON

System Obsługi Dofinansowań i Refundacji), wówczas musi złożyć pisemny wniosek o udostępnienie identyfikatora i hasła dostępu do programu informatycznego udostępnionego przez Fundusz. Za jego pośrednictwem składany jest wniosek, który musi być podpisany certyfikatem PFRON lub certyfikatem kwalifikowanym.

Po otrzymaniu wniosku Fundusz weryfikuje go pod względem rachunkowym i formalnym (np. zaległości w zobowiązaniach wobec Funduszu na kwotę >100 zł) i ustala wysokość dofinansowania (na podstawie zasad określonych w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych) oraz dokonuje wypłaty dofinansowania. Rozporządzenie przewiduje termin 14 dni od dnia otrzymania wniosku na przekazanie wnioskodawcy informacji o uznaniu wniosku za kompletny i prawidłowo wypełniony albo informacji o stwierdzonych nieprawidłowościach dotyczących wniosku wraz z wezwaniem do ich usunięcia.

Akty prawne i wykonawcze regulują szereg aspektów świadczonej usługi niezależnych od Funduszu:

- wysokość uzyskiwanego dofinansowania do wynagrodzeń,
- zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń,
- terminy przewidziane na składanie wniosku,
- termin przewidziany na wypłatę dofinansowania do wynagrodzeń,
- czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń.

1.3.2. Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne

Usługa świadczona na podstawie art. 25a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych w postaci refundacji części składek w wysokości zależnej od orzeczonego stopnia niepełnosprawności. **Odbiorcami usługi są osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą oraz niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika.** Fundusz refunduje:

1. osobie niepełnosprawnej wykonującej działalność gospodarczą obowiązkowe składki na ubezpieczenia emerytalne lub rentowe. Kwota przysługującej refundacji składek uzależniona jest od posiadanego stopnia niepełnosprawności i stanowi:

- 100% kwoty obowiązkowych składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe – w przypadku osób zaliczonych do znacznego stopnia niepełnosprawności;
- 60 % kwoty obowiązkowych składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe – w przypadku osób zaliczonych do umiarkowanego stopnia niepełnosprawności;
- 30% kwoty obowiązkowych składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe – w przypadku osób zaliczonych do lekkiego stopnia niepełnosprawności.

2. niepełnosprawnemu rolnikowi lub rolnikowi zobowiązanemu do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika składki na ubezpieczenia społeczne rolników: wypadkowe, chorobowe, macierzyńskie, emerytalno-rentowe.

Rolnik prowadzący pozarolniczą działalność gospodarczą, który płaci zwiększoną składkę KRUS może ubiegać się o refundację składek KRUS w takiej wysokości, w jakiej została opłacona. W tej sytuacji

niepełnosprawny rolnik musi posiadać i przesłać do PFRON aktualną decyzję Prezesa Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego ustalającą podleganie ubezpieczeniu społecznemu rolników, zawierającą informację o opłaceniu podwójnej składki emerytalno- rentowej.

Ustawa wskazuje także na powiązania z innymi aktami prawnymi mającymi charakter nadrzędny, jak ustawa dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych oraz ustawa z dnia 20 grudnia 1990 r. o ubezpieczeniu społecznym rolników (Dz. U. z 2017 r. poz. 2336). Akty prawne regulują zasady wypełniania obowiązku ubezpieczeń społecznych. Fundusz refunduje składki na ubezpieczenia społeczne niepełnosprawnym przedsiębiorcom, niepełnosprawnym rolnikom lub rolnikom zobowiązanym do opłacania składek za niepełnosprawnych domowników, pod warunkiem opłacenia tych składek w całości najpóźniej w dniu złożenia wniosku. Jeśli odbiorcy niniejszej usługi PFRON zalegają z tym obowiązkiem dłużej niż 14 dni wobec terminów określonych w tych aktach prawnych, wówczas refundacja nie przysługuje. Podstawowym aktem wykonawczym regulującym proces realizacji usługi jest natomiast Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 9 stycznia 2009 r. w sprawie refundacji składek na ubezpieczenia społeczne osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1758 ze zm.). Rozporządzenie określa:

- szczegółowe warunki udzielania oraz tryb przekazywania refundacji składek na ubezpieczenia społeczne,
- terminy składania i wzory wniosków oraz wykaz dokumentów załączanych do wniosku,
- wymogi, jakie muszą spełniać wnioskodawcy przekazujący dokumenty w formie elektronicznej przez teletransmisję danych.

Załącznikiem do rozporządzenia są wzory wniosków o wypłatę refundacji składek na ubezpieczenia społeczne skonstruowane odrębnie dla osoby niepełnosprawnej wykonującej działalność gospodarczą oraz dla niepełnosprawnego rolnika lub rolnika zobowiązanego do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika. Jeśli chodzi o terminy, to są one określone odrębnie dla obydwu grup odbiorców usługi – osoba niepełnosprawna wykonująca działalność gospodarczą składa wniosek w terminie do ostatniego dnia miesiąca, w którym upłynął termin do opłacenia składek na ubezpieczenia społeczne, z kolei w przypadku rolników termin ten został określony na ostatni dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym upłynął termin do opłacenia składek za dany kwartał. Wynika to z różnic w systemie ubezpieczeń społecznych rolników i pozostałych uczestników systemu. W przypadku, jeśli klient PFRON zamierza składać wniosek elektronicznie (poprzez System Obsługi Dofinansowań i Refundacji), wówczas musi złożyć pisemny wniosek o przypisanie identyfikatora i hasła dostępu do programu informatycznego udostępnionego przez Fundusz. Za jego pośrednictwem składany jest wniosek, który musi być podpisany certyfikatem PFRON lub certyfikatem kwalifikowanym.

Po otrzymaniu wniosku Fundusz weryfikuje go pod względem rachunkowym

i formalnym (np. zaległości w zobowiązaniach wobec Funduszu na kwotę >100 zł) i ustala wysokość refundacji (na podstawie zasad określonych w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych) oraz dokonuje wypłaty refundacji.. W przypadku gdy ustalona przez Fundusz kwota refundacji jest inna niż kwota refundacji wykazana we wniosku, Prezes Zarządu Funduszu wydaje decyzję o wysokości refundacji, na wniosek złożony przez wnioskodawcę, w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o ustaleniu wysokości przysługującej refundacji.

Akty prawne i wykonawcze regulują szereg aspektów świadczonej usługi niezależnych od Funduszu:

- wysokość uzyskiwanej refundacji składek,
- zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania refundacji składek,
- terminy przewidziane na składanie wniosku,
- termin przewidziany na wypłatę refundacji składek,
- czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o refundację składek.

1.3.3. Zadania ustawowe realizowane przez samorządy powiatowe

Usługa świadczona na podstawie art. 35a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Na mocy ustawy samorząd powiatowy jest zobowiązany do podejmowania szeregu działań, w tym polegających na opracowaniu programów działań na rzecz osób niepełnosprawnych, ograniczaniu skutków niepełnosprawności, dofinansowaniu uczestnictwa osób niepełnosprawnych w różnych przejawach życia i aktywności społecznej (np. likwidacji barier architektonicznych czy dofinansowaniu udziału w turnusach rehabilitacyjnych), dofinansowanie kosztów tworzenia i działania warsztatów terapii zajęciowej, kierowanie osób niepełnosprawnych do specjalistycznych ośrodków szkoleniowo-rehabilitacyjnych. **Odbiorcami usługi są Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie (rehabilitacja społeczna) oraz Powiatowe Urzędy pracy (rehabilitacja zawodowa).**

Zgodnie z zapisami rozporządzenia w sprawie algorytmu przekazywania środków PFRON samorządom wojewódzkim i powiatowym¹⁰ PFRON przekazuje samorządowi powiatowemu środki na:

- dofinansowanie: uczestnictwa osób niepełnosprawnych i ich opiekunów w turnusach rehabilitacyjnych; sportu, kultury, rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych; zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny, przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze przyznawane osobom niepełnosprawnym na podstawie odrębnych przepisów; likwidacji barier architektonicznych, w komunikowaniu się i technicznych, w związku z indywidualnymi potrzebami osób niepełnosprawnych; rehabilitacji dzieci i młodzieży; usług tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika;
- dofinansowanie kosztów tworzenia i działania warsztatów terapii zajęciowej.

Wysokość środków przekazywanych samorządowi jest wyliczana na podstawie algorytmu uwzględniającego następujące zmienne:

- roczna wysokość środków Funduszu dla danego powiatu przeznaczonych na zadania z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej, które są finansowane ze środków Funduszu,
- kwota środków przewidzianych w planie finansowym Funduszu na dany rok na realizację zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej przez samorządy powiatowe,
- liczba osób niepełnosprawnych bezrobotnych i osób niepełnosprawnych poszukujących pracy w danym powiecie, wyliczona jako średnia z trzech ostatnich miesięcy, według stanu na koniec miesiąca na podstawie dostępnych danych GUS,

¹⁰ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 26 czerwca 2018 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie algorytmu przekazywania środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych samorządom wojewódzkim i powiatowym (Dz.U. 2018 poz. 1266)

- liczba osób niepełnosprawnych w powiecie,
- środki przeznaczone na dofinansowanie zobowiązań dotyczących kosztów działania warsztatów terapii zajęciowej dla danego powiatu.

Zarząd Funduszu przekazuje samorządom informację o wielkości środków określonych algorytmem przypadających danej jednostce na realizację w danym roku zadań w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych, o której mowa w ust. 1, w terminie 30 dni od dnia złożenia sprawozdań rzeczowo-finansowych za okres IV kwartału roku poprzedniego. Informacja o podziale środków dla samorządów powiatowych jest także publikowana na stronie internetowej PFRON. Rozporządzenie określa także termin, w jakim środki finansowe są przekazywane samorządom powiatowym – następuje to w terminach umożliwiających bieżące finansowanie realizowanych przez samorzady zadań, nie dłuższych jednak niż 14 dni od dnia złożenia przez samorząd wniosku o przekazanie środków. Bierze się oczywiście pod uwagę możliwości finansowe Funduszu czy stopień wykorzystania przez samorząd środków przekazanych. Na stronie internetowej PFRON udostępniany jest wzór wniosku jaki samorzady wojewódzkie składają ubiegając się o środki algorytmowe.

Akty prawne i wykonawcze regulują szereg aspektów świadczonej usługi niezależnych od Funduszu:

- wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych,
- wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych,
- termin przekazania środków.

1.3.4. Programy zatwierdzone przez Radę Nadzorczą PFRON

Usługa, której odbiorcami są **Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie** jest świadczona na podstawie art. 47 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Na mocy ustawy dofinansowuje się programy służące rehabilitacji społecznej i zawodowej, w szczególności adresowane do osób niepełnosprawnych oraz do rodzin, których członkami są osoby niepełnosprawne (Aktywny Samorząd, Program wyrównania różnic między regionami). Ustawa prezentuje szczegółowy katalog zadań, które mogą być dofinansowane w wysokości do 30% poniesionych wydatków, w tym m. in.:

- realizacja działań wyrównujących różnice między regionami, w szczególności w jednostkach samorządu terytorialnego, na terenie których stopa bezrobocia jest wyższa niż 110% średniej stopy bezrobocia w kraju lub nie utworzono warsztatu terapii zajęciowej albo zakładu aktywności zawodowej;
- realizacja programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą służących rehabilitacji społecznej i zawodowej, w szczególności adresowanych do osób niepełnosprawnych oraz do rodzin, których członkami są osoby niepełnosprawne.

Obecnie realizowane są dwa główne programy:

- **Aktywny Samorząd** – realizatorem jest samorząd powiatowy (za pośrednictwem Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie lub Miejskich Ośrodków Pomocy Rodzinie). Celem programu jest wyeliminowanie lub zmniejszenie barier dotyczących osoby niepełnosprawne w życiu społecznym, zawodowym oraz w dostępie do edukacji. Można znaleźć tutaj takie informacje, jak: dofinansowanie studiów, zakup sprzętu komputerowego, zakup specjalistycznych protez. Odbiorcami pomocy są osoby niepełnosprawne, w zależności od modułu programu o różnym

stopniu niepełnosprawności lub aktywności zawodowej. Program obejmuje trzy moduły: Moduł I – likwidacja barier utrudniających aktywizację społeczną i zawodową, Moduł II – pomoc w uzyskaniu wykształcenia na poziomie wyższym. Jednymi z odbiorców programu (Moduł III – szkolenie kadr samorządów oraz organizacji pozarządowych z zakresu problematyki niepełnosprawności) skierowany jest do podmiotów zajmujących się szeroko rozumianą działalnością na rzecz rehabilitacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych. Realizację programu szczegółowo określają uchwały Zarządu PFRON oraz dokumenty programowe, które określają wszelkie procedury czy wzory stosowanych dokumentów.

- **Program wyrównywania różnic między regionami III** – realizatorem programu jest samorząd powiatowy, który przyjmie zaproszenie do uczestnictwa w programie. Aby tak się stało muszą zostać spełnione warunki brzegowe określone indywidualnie dla każdego z obszarów programu¹¹. Rokrocznie po zatwierdzeniu kierunków działań oraz warunków brzegowych obowiązujących w danym roku realizatorów programu Oddział PFRON przesyła do właściwych miejscowo samorządów powiatowych, na terenie których program może być realizowany: zaproszenie do uczestnictwa w programie, wzór oświadczenia o wyrażeniu zgody na wstąpienie w rolę realizatora programu oraz opis kierunków działań i warunków brzegowych obowiązujących realizatorów programu w danym roku. W zależności od obszaru działania przewidywane są określone poziomy dofinansowania odnoszone do wysokości kosztów kwalifikowanych. Są one także zależne od takich czynników jak relacja stopa bezrobocia w powiecie do stopy bezrobocia w kraju (w powiatach, w których stopa bezrobocia jest wyższa niż 110% średniej stopy bezrobocia w kraju, wysokość środków podwyższa się o 10 punktów procentowych) oraz relacja PKB w podregionie w którym jest zlokalizowany powiat do PKB kraju (w powiatach należących do podregionów, w których PKB na jednego mieszkańca podregionu jest wyższy niż 90% PKB na jednego mieszkańca w kraju i stopa bezrobocia w podregionie jest niższa niż 110% średniej stopy bezrobocia w kraju, wysokość środków obniża się o 5 punktów procentowych).

Akty prawne i wykonawcze regulują szereg aspektów świadczonej usługi niezależnych od Funduszu:

- wysokość środków otrzymanych na realizację programu „Aktywny samorząd” / „Programu wyrównywania różnic między regionami,
- termin przekazania środków.

¹¹ Obszar B – likwidacja barier w urzędach, placówkach edukacyjnych lub środowiskowych domach samopomocy w zakresie umożliwienia osobom niepełnosprawnym poruszania się i komunikowania;
 Obszar C – tworzenie spółdzielni socjalnych osób prawnych;
 Obszar D – likwidacja barier transportowych;
 Obszar E – dofinansowanie wymaganego wkładu własnego w projektach dotyczących aktywizacji i/lub integracji osób niepełnosprawnych;
 Obszar F – tworzenie warsztatów terapii zajęciowej;
 Obszar G – skierowanie do powiatów poza algorytmem dodatkowych środków na finansowanie zadań ustawowych dotyczących rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych

1.3.5. Zrekompensowanie gminom dochodów utraconych z tytułu zastosowania ustawowych zwolnień dla prowadzących zakłady pracy chronionej lub zakłady aktywności zawodowej z podatku od nieruchomości, rolnego, leśnego i od czynności cywilnoprawnych

Usługa świadczona na podstawie art. 47 ust. 2 w powiązaniu z art. 31 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. **Odbiorcami usługi są gminy**, które na mocy ustawy mają prawo do refundacji dochodów utraconych w efekcie zwolnień przysługującym podmiotom prowadzącym zakład pracy chronionej lub zakład aktywizacji zawodowej podatków od nieruchomości, rolnego i leśnego oraz podatku od czynności cywilnoprawnych, jeśli ich opłacanie pozostawało w bezpośrednim związku z prowadzeniem zakładu. Środki pochodzące ze zwolnień podatkowych nie stanowią przychodów tych podmiotów, ale są w przypadku zakładów pracy chronionej w 90% przekazywane na finansowanie Zakładowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, a w 10% są przekazywane do PFRON. Z kolei prowadzący zakład aktywności zawodowej przekazuje środki uzyskane z tytułu zwolnień oraz wpływ z dochodu związanego z prowadzeniem działalności gospodarczej na zakładowy fundusz aktywności.

Szczegółowe procedury związane z odzyskiwaniem przez gminy utraconych dochodów wynikających ze zwolnień podatkowych opisują stosowne przepisy wykonawcze w postaci rozporządzenia¹². Zgodnie z przepisami prawa gminy mają określony czas na składanie wniosków o refundację dochodów utraconych, jak również na wypłatę refundacji. Co ważne proces ten jest podzielony na dwie tury – w pierwszej wypłacane jest (do dnia 15 października roku podatkowego) 50% kwoty wykazanej we wniosku składanym do dnia 31 lipca roku podatkowego (wniosek wykazuje przewidywane roczne skutki zwolnień podatkowych wg stanu na 30 czerwca), w drugiej (do dnia 31 marca roku następującego po roku podatkowym) pozostała kwota na podstawie wniosku składanego do dnia 31 marca roku następującego po roku podatkowym, w którym wykazywane są faktyczne skutki zwolnień (wg stanu na 31 grudnia).

Akty prawne i wykonawcze regulują szereg aspektów świadczonej usługi niezależnych od Funduszu:

- wysokość kwoty rekompensującej utracone dochody,
- zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania refundacji składek,
- terminy przewidziane na składanie wniosku,
- terminy wypłaty kwoty rekompensującej utracone dochody.

1.3.6. Zadania realizowane przez samorządy wojewódzkie

Usługa świadczona na podstawie art. 35 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Na mocy ustawy samorządy wojewódzkie są zobowiązane do opracowania i realizacji wojewódzkich programów dotyczących wyrównywania szans osób niepełnosprawnych i przeciwdziałania ich wykluczeniu społecznemu, pomocy w realizacji zadań na rzecz zatrudniania osób niepełnosprawnych, dofinansowaniu kosztów tworzenia i działania zakładów aktywności zawodowej czy współpracy z organizacjami pozarządowymi i fundacjami działającymi na rzecz osób niepełnosprawnych. **Odbiorcami usługi są wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego realizujące zadania w zakresie rehabilitacji zawodowej**

¹² Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 sierpnia 2003 r. w sprawie szczegółowych zasad obliczania i trybu przekazywania gminom dotacji celowej ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (Dz.U. 2003 nr 166 poz. 1616)

i społecznej osób niepełnosprawnych. Zgodnie z zapisami rozporządzenia w sprawie algorytmu przekazywania środków PFRON samorządom wojewódzkim i powiatowym¹³ PFRON przekazuje samorządowi wojewódzkiemu środki na:

- dofinansowanie robót budowlanych dotyczących obiektów służących rehabilitacji, w związku z potrzebami osób niepełnosprawnych, z wyjątkiem rozbiórki tych obiektów,
- dofinansowanie kosztów tworzenia i działania zakładów aktywności zawodowej.

Wysokość środków przekazywanych samorządowi jest wyliczana na podstawie algorytmu uwzględniającego następujące zmienne:

- kwota środków przewidzianych w planie finansowym PFRON na realizację zadań z zakresu rehabilitacji społecznej i zawodowej przez samorzady województw,
- liczba osób niepełnosprawnych bezrobotnych i liczba osób niepełnosprawnych poszukujących pracy w województwie wyliczona jako średnia z trzech ostatnich miesięcy według stanu na koniec miesiąca na podstawie dostępnych danych GUS,
- liczba osób niepełnosprawnych w województwie,
- środki przeznaczone na dofinansowanie zobowiązań dotyczących kosztów działania zakładów aktywności zawodowej dla województwa.

Zarząd Funduszu przekazuje samorządom informację o wielkości środków określonych algorytmem przypadających danej jednostce na realizację w danym roku zadań w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych, o której mowa w ust. 1, w terminie 30 dni od dnia złożenia sprawozdań rzeczowo-finansowych za okres IV kwartału roku poprzedniego. Informacja o podziale środków dla samorządów wojewódzkich jest także publikowana na stronie internetowej PFRON. Rozporządzenie określa także termin, w jakim środki finansowe są przekazywane samorządom wojewódzkim – następuje to w terminach umożliwiających bieżące finansowanie realizowanych przez samorzady wojewódzkie zadań, nie dłuższych niż 14 dni od dnia złożenia przez samorząd wniosku o przekazanie środków. Bierze się oczywiście pod uwagę możliwości finansowe Funduszu czy stopień wykorzystania przez samorząd środków przekazanych. Na stronie internetowej PFRON udostępniany jest wzór wniosku jaki samorzady wojewódzkie składają ubiegając się o środki algorytmowe.

- Akty prawne i wykonawcze regulują szereg aspektów świadczonej usługi niezależnych od Funduszu:
- wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych,
- wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych,
- termin przekazania środków.

1.3.7. Zadania zlecane

Jest to usługa świadczona na podstawie art. 36 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Na mocy ustawy fundacje oraz

¹³ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 26 czerwca 2018 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie algorytmu przekazywania środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych samorządom wojewódzkim i powiatowym (Dz.U. 2018 poz. 1266)

organizacje pozarządowe mogą realizować na zlecenie PFRON (lub ze środków PFRON na zlecenie samorządu województwa lub powiatu) zadania z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych. Zadania mogą być zlecane zarówno przez Fundusz, jak i samorząd województwa lub powiatu. **Odbiorcami usługi są zatem fundacje lub organizacje pozarządowe.**

Zapisy przywoływanego paragrafu ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych wskazują także, że samo zlecenie zadań jest powiązane z innymi aktami wykonawczymi:

- rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 lutego 2008 r. w sprawie rodzajów zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych zlecanych fundacjom oraz organizacjom pozarządowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 1945) – zawiera ono szczegółowy wykaz rodzajów zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych, jakie mogą być zlecane fundacjom oraz organizacjom pozarządowym ze środków PFRON (np. prowadzenie rehabilitacji osób niepełnosprawnych w różnych typach placówek, organizowanie i prowadzenie zintegrowanych działań na rzecz włączania osób niepełnosprawnych w rynek pracy czy prowadzenie kampanii informacyjnych na rzecz integracji osób niepełnosprawnych i przeciwdziałaniu ich dyskryminacji).
- ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie – zapisy ustawy oprócz zdefiniowania działalności pożytku publicznego prowadzonej przez organizacje pozarządowe regulują tryb przeprowadzania konkursów, które to zagadnienie jest szczegółowo zaprogramowane przepisami zawartymi w rozdziale 2 niniejszej ustawy. Dotyczą one oczywiście nie tylko konkursów odnoszących się do zadań zlecanych z funduszy PFRON, tym niemniej zasady są tożsame w każdym przypadku, kiedy dochodzi do delegowania określonych zadań, w tym przypadku z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych. Oprócz kwestii szczegółowych związanych z ogłoszeniem konkursu przepisy ustawy wskazują także, jaki zakres informacji powinna zawierać oferta złożona przez fundacje lub organizację pozarządową ubiegającą się o realizację zadania oraz określają podstawowe kryteria oceny składanych wniosków.

1.3.8. Zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych

Usługa świadczona na podstawie art. 32 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych; na mocy ustawy pracodawcy prowadzący zakłady pracy chronionej mogą otrzymać ze środków PFRON zwrot kosztów budowy lub przebudowy związanej z modernizacją obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych pod warunkiem, że dotyczy ona wyłącznie dodatkowych kosztów pracodawcy wynikających z zatrudnienia osób niepełnosprawnych. **Odbiorcami usługi są pracodawcy z chronionego rynku pracy.**

Oprócz wspomnianego wyżej art. 32 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych proces wdrażania usługi reguluje **rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 grudnia 2014 r. w sprawie pomocy finansowej udzielanej pracodawcom prowadzącym zakłady pracy chronionej ze środków PFRON (Dz. U. z 2014 r., poz. 1975)**. Rozporządzenie określa szczegółowe warunki i tryb postępowania w sprawach udzielania pracodawcom prowadzącym zakłady pracy chronionej, terminy składania oraz rozpatrywania wniosku o dofinansowanie lub wniosku o refundację, jak również sposób i tryb

sporządzania informacji o wykorzystaniu środków. Zgodnie z zapisami rozporządzenia (§4) refundacja może być udzielona wyłącznie w odniesieniu do dodatkowych kosztów bezpośrednio wynikających z zatrudnienia osób niepełnosprawnych pracodawców, którzy osiągnęli wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w wysokości co najmniej 50%¹⁴. Rozporządzenie określa także zakres kosztów kwalifikowanych do refundacji:

- w przypadku zwrotów kosztów budowy lub przebudowy – kosztami kwalifikującymi się do objęcia refundacją są udokumentowane koszty zakupu materiałów oraz koszty robót budowlanych, których wartość pomniejsza się o wartość takich samych materiałów lub robót budowlanych, które zostałyby zakupione, wykonane lub sfinansowane w związku z dostosowaniem pomieszczeń do potrzeb osób niebędących osobami niepełnosprawnymi oraz budową lub przebudową związaną z modernizacją obiektów i pomieszczeń zakładu;
- w przypadku kosztów transportowych – kosztami kwalifikującymi są koszty zakupu, obowiązkowego ubezpieczenia oraz eksploatacji środka transportu przeznaczonego i wykorzystywanego do przewozu pracowników niepełnosprawnych (skonstruowanego lub trwale przystosowanego do przewozu co najmniej dziewięciu osób, łącznie z kierowcą, w szczególności przystosowanego do transportu osób niepełnosprawnych) oraz zakupu usług transportowych w zakresie dowożenia do pracy i z pracy osób niepełnosprawnych;
- w przypadku kosztów administracyjnych – kosztami kwalifikującymi się do objęcia refundacją są udokumentowane dodatkowe koszty zatrudnienia pracowników obsługujących realizację uprawnień pracowników niepełnosprawnych oraz pracodawców, wynikających z ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, a także wykonanie obowiązków sprawozdawczych pracodawcy bezpośrednio związanych z zatrudnianiem osób niepełnosprawnych.

Wniosek o refundację pracodawca składa do Funduszu w terminie do dnia 30 listopada roku poprzedzającego rok, którego dotyczy refundacja, ewentualnie jeśli pracodawca uzyskał status zakładu pracy chronionej po 30 listopada, wówczas termin na złożenie wniosku wydłuża się do 31 stycznia. Rozporządzenie szczegółowo określa wzór i strukturę wniosku, który zawiera szczegółowe dane dotyczące pracodawcy, ale także wnioskowanej pomocy. Dodatkowo do wniosku dołącza się szereg dokumentów odnoszących się do statusu firmy (np. dane rejestrowe) czy zaległości wobec Funduszu bądź systemu ubezpieczeń społecznych. Do wniosku dołącza się także informacje o wysokości kosztów oraz oświadczenie o otrzymaniu/nieotrzymaniu pomocy publicznej, pomocy de minimis oraz pomocy de minimis w rolnictwie lub rybołówstwie¹⁵.

¹⁴ Przeciętny miesięczny udział procentowy osób niepełnosprawnych w zatrudnieniu ogółem, w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy

¹⁵ Procedury związane z ubieganiem się o pomoc publiczną są regulowane następującymi aktami prawnymi i wykonawczymi:

- rozporządzenie Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z 26.06.2014 r., str. 1),

- art. 37 ust. 5 ustawy z dnia 30 kwietnia 2004 r. o postępowaniu w sprawach dotyczących pomocy publicznej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1808 z późn. zm.),

- rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 29 marca 2010 r. w sprawie zakresu informacji przedstawianych przez podmiot ubiegający się o pomoc inną niż pomoc de minimis lub pomoc de minimis w rolnictwie lub rybołówstwie (Dz. U. z 2010 r. Nr 53, poz. 312 z późn. zm).

Jeśli wniosek jest niekompletny, wówczas pracodawca w ciągu 14 dni od złożenia wniosku jest wzywany do usunięcia nieprawidłowości, na co ma kolejne 14 dni. Po złożeniu kompletnego wniosku Fundusz w terminie 30 dni od dnia jego otrzymania pisemnie informuje pracodawcę o sposobie jego rozpatrzenia. Jeśli decyzja jest pozytywna, wówczas podejmowane są negocjacje po których następuje podpisanie umowy. W przypadku negatywnej decyzji sporządzane jest uzasadnienie.

Przywoływane rozporządzenie określa także terminy, w których Fundusz powinien przekazać pracodawcy refundację – ma na to 21 dni od czasu przedstawienia przez pracodawcę dowodu poniesionych kosztów.

Akty prawne i wykonawcze regulują szereg aspektów świadczonej usługi niezależnych od Funduszu:

- wysokość uzyskiwanego zwrotu kosztów,
- terminy przewidziane na składanie wniosku,
- terminy przewidziane na podpisanie umowy i wypłatę zwrotu kosztów.

1.3.9. Umożliwienie pracodawcom dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON

Usługa świadczona na podstawie art. 21 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych polegająca na umożliwieniu - dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON przez pracodawców zatrudniający co najmniej 25 pracowników w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy, u których wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych jest niższy niż 6%, a w przypadku państwowych i niepaństwowych szkół wyższych, wyższych szkół zawodowych, publicznych i niepublicznych szkół, zakładów kształcenia nauczycieli oraz placówek opiekuńczo-wychowawczych i resocjalizacyjnych – niższy niż 2%.

Odbiorcami usługi są pracodawcy dokonujący miesięcznych wpłat na PFRON.

Zgodnie z zapisami ustawy miesięczne wpłaty na Fundusz są dokonywane w wysokości kwoty stanowiącej iloczyn 40,65% przeciętnego wynagrodzenia i liczby pracowników odpowiadającej różnicy między zatrudnieniem zapewniającym osiągnięcie określonego wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych (w wysokości 2% lub 6%), a rzeczywistym zatrudnieniem osób niepełnosprawnych.

Ustawa nakłada także na pracodawców obowiązek składania miesięcznych i rocznych deklaracji dotyczących zatrudnienia osób niepełnosprawnych poprzez teletransmisję danych w formie dokumentu elektronicznego według wzoru ustalonego, w drodze rozporządzenia, przez ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego¹⁶. Są one podstawą do ustalenia obowiązku dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON, których pracodawcy dokonują w terminie do dnia 20 następnego miesiąca po miesiącu, w którym zaistniały okoliczności powodujące powstanie obowiązku. Równocześnie pracodawcy dokonujący wpłat są zobowiązani do składania Funduszowi deklaracji dotyczących dokonywanych wpłat, których wzory określa stosowne rozporządzenie.¹⁷ Wysokość wpłaty przedsiębiorcy obliczają samodzielnie, np. korzystając z formularzy deklaracji

¹⁶ Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 października 2017 r. w sprawie określenia wzorów miesięcznych i rocznych informacji o zatrudnieniu, kształceniu lub o działalności na rzecz osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2103)

¹⁷ Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 października 2017 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalenia wzorów deklaracji składanych Zarządowi Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych przez pracodawców zobowiązanych do wpłat na ten Fundusz

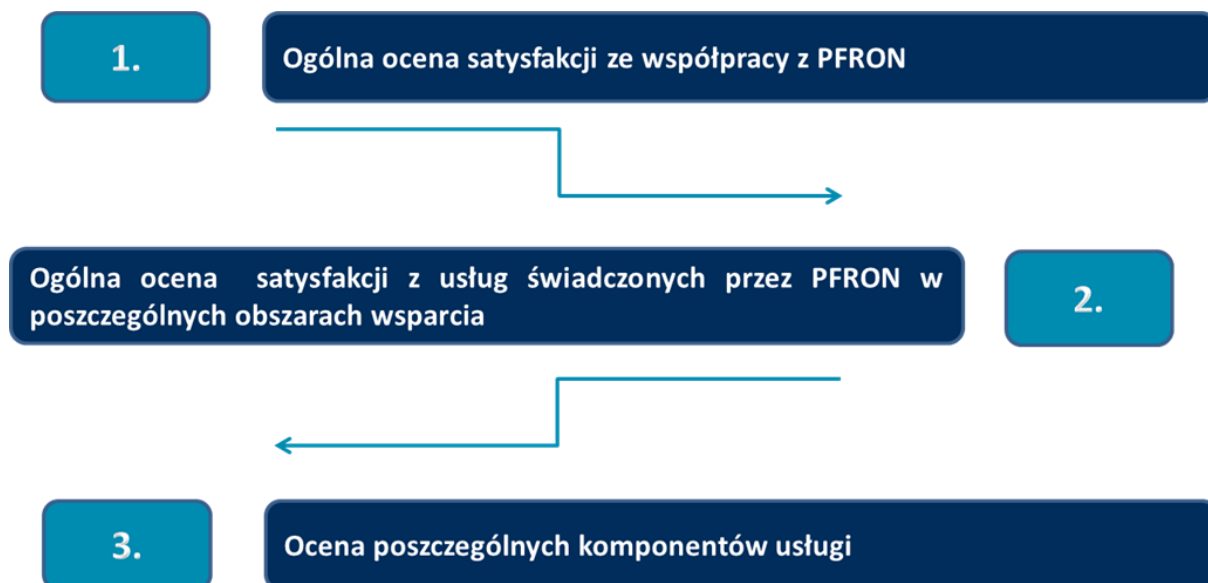
dostępnych w Systemie e-PFRON2 (<https://pracodawca.e-pfron.pl>). W dokumencie podaje się m.in. liczbę zatrudnionych ogółem oraz liczbę zatrudnionych pracowników niepełnosprawnych.

Procedury dokonywania przez pracodawców miesięcznych wpłat na PFRN szczegółowo reguluje art. 49 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Wskazuje on także na powiązanie tego obowiązku z obowiązującą ordynacją podatkową, określa zasady egzekucji wpłat, jak również zasady ich umarzania. Przepisy te są dodatkowo powiązane z szeregiem innych aktów prawnych, które regulują kwestie prawno-podatkowe związane z działalnością przedsiębiorstw (prawo podatkowe, kodeks pracy), dotyczą ustalania przeciętnego wynagrodzenia, regulują tryb postępowania w sprawach sądowo-administracyjnych czy dotyczą zasad orzekania o niepełnosprawności.

Powyższa charakterystyka usług PFRON oprócz opisanie ich specyfiki wskazuje, że w ich strukturze są elementy, które są narzucone przepisami aktów prawnych i wykonawczych. Jakkolwiek Fundusz nie ma wpływu na ich strukturę (wysokości refundacji i dofinansowań czy nakładane terminy na składanie wniosków lub ich rozpatrywanie), to jednak w ocenie odbiorców usług mogą one być czynnikami, poprzez które oceniana jest sama działalność PFRON. Z tego powodu zostaną one uwzględnione w badaniu wraz z komponentami usług, które są zależne od PFRON. Są to wszelkie aspekty związane z procesem dostarczenia usług. Dokładny wykaz komponentów usług zależnych i niezależnych od PFRON został przedstawiony w rozdziale 1.4. *Satysfakcja klienta PFRON – omówienie koncepcji pomiaru* (tabele 1-9).

1.4. Satysfakcja klienta PFRON – omówienie koncepcji pomiaru

Satysfakcja (zadowolenie) to opinia klienta na temat usług świadczonych przez PFRON w odniesieniu do jego potrzeb i oczekiwań. Poziom satysfakcji klienta PFRON obejmuje 3 obszary analizy:



Badanie satysfakcji obejmuje zatem różny poziom szczegółowości dokonywanych ocen, od ogólnego odbioru działalności instytucji, na ocenie poszczególnych ich komponentów w poszczególnych obszarach wsparcia. Podstawowym narzędziem do oceny poziomu satysfakcji jest wskaźnik CSI (ang. Customer Satisfaction Index), czyli metoda oceny stosowana w biznesie i polegająca na badaniu satysfakcji klientów z produktów i usług oferowanych im przez firmy. Co do zasady metodę tę można stosować w każdej sytuacji, gdzie mamy do czynienia z próbą oceny jakości danej oferty, w badanym przypadku oferty instytucji sektora publicznego. Jest to o tyle uzasadnione, że co do zasady wysoka jakość obsługi oraz utrzymywanie określonych standardów relacji z klientami jest zdefiniowana założeniami wspomnianej wyżej polityki jakości PFRON. Należy oczywiście mieć na uwadze, że satysfakcja jest stanem bardzo subiektywnie odczuwanym i podlegającym wpływowi szeregu czynników, nie tylko jakości samej oferty/produktu, ale też obsługi (w tym jakości przestrzeni przeznaczonej do obsługi) czy, w badanym przypadku instytucji publicznej, czynników niezależnych od podmiotu oferującego usługi, np. wysokości dofinansowania określonego aktami prawnymi¹⁸.

Co do zasady troska o satysfakcję klientów ma znaczenie o tyle, że wprost przekłada się ona na odpowiednie reakcje konsumenckie (np. wysoką lojalność wobec firmy i jej oferty polegającą na ponownym zakupie danego produktu). Niezależnie od tego dążenie do odpowiedniej i zgodnej z oczekiwaniami klientów jakości obsługi (w szerokim tego słowa znaczeniu) jest istotne również w przypadku instytucji publicznych. Samo niebiznesowe ukierunkowanie działalności tego rodzaju podmiotów nie zwalnia bowiem z dążeń do utrzymania wysokiej jakości obsługi.

W przypadku PFRON dodatkowym aspektem jest specyfika części odbiorców oferty PFRON, jakimi są osoby niepełnosprawne. W ich przypadku oprócz standardowo stosowanych norm jakości obsługi i produktu wchodzi w grę uwarunkowania specyficzne (przejawiające się np. aranżacją przestrzeni czy dostosowaniem materiałów informacyjnych do określonych rodzajów niepełnosprawności). Zarówno sama jakość obsługi w administracji publicznej, jak i uwzględnienie w jej ramach

¹⁸ W tym przypadku satysfakcja z obsługi klienta w PFRON będzie de facto szeroko pojętą satysfakcją z funkcjonowania określonego systemu wsparcia.

specyficznych potrzeb określonych grup klientów jest przedmiotem analiz naukowych czy marketingowych¹⁹, co oznacza, że jest to zagadnienie o coraz większym znaczeniu. Zainteresowanie badaczy i analityków idzie także w parze z rosnącymi oczekiwaniami społecznymi odnośnie jakości usług oferowanych przez administrację. Zmienia się także rola urzędów i samych urzędników, którzy z reprezentantów struktur państwa zmieniają się w doradców i partnerów dla klientów korzystających z usług danych instytucji (obywateli danego państwa).

Samo określenie satysfakcji wiąże się w pierwszej kolejności ze zdefiniowaniem modelu określającego czynniki na nią wpływające. Istnieje w tym zakresie szereg podejść, które zwracają uwagę, że satysfakcja jest/może być pochodną nie tylko samej oferty i jej struktury, ale także oczekiwań klientów czy wizerunku danej instytucji. W ocenie satysfakcji stosuje się różne podejścia, jak chociażby **model Servqual**, który bazuje właśnie na określeniu luki jakościowej czyli różnicy pomiędzy poziomem oczekiwań odnośnie danej usługi i odczuć po usłudze wykonanej²⁰. Innym podejściem jest określenie poziomu jakości z wykorzystaniem **wskaźnika CSI** (ang. Customer Satisfaction Index). Metoda polega na liczbowej ocenie przez respondenta ważności określonych kryteriów usługi oraz poziomu ich spełnienia. Punktem wyjścia do konstruowania wskaźnika CSI jest zatem stworzenie listy kryteriów oraz ustalenie skali oceny.

W przypadku usług świadczonych przez PFRON ich komponentami są przede wszystkim:

- a) przejrzystość i poprawność procedur i zasad (np. optymalne terminy przewidziane na składanie wniosku, łatwość wypełnienia wniosku, sprawna procedura rozpatrywania wniosków),
- b) funkcjonalność systemów informatycznych i teleinformatycznych PFRON (np. łatwość obsługi udostępnionych przez PFRON systemów informatycznych, z których korzystają Klienci zewnętrzni, sprawność tych systemów),
- c) użyteczność strony internetowej PFRON (np. łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON, aktualność publikowanych informacji, przystosowanie publikowanych informacji do potrzeb osób niepełnosprawnych, sprawność działania strony internetowej),
- d) terminowość realizacji usługi (np. terminowość wypłaty środków, terminowość zawierania umów i ich rozliczania, wydawania decyzji, wydawania zaświadczeń o pomocy de minimis),
- e) promocja działań prowadzonych przez PFRON,
- f) dostosowanie obiektów PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych (np. likwidacja barier architektonicznych, oznakowanie i lokalizacja obiektu),
- g) jakość obsługi (np. godziny pracy Biura i Oddziałów PFRON, postawa pracowników PFRON wobec klientów, czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON, możliwość uzyskania

¹⁹ Por.: A. Rudzewicz, J. Michalak, 2013, *Jakość obsługi w urzędach administracji publicznej*, Handel wewnętrzny 3(344); R. Wolniak, B. Skotnicka-Zasadzień, 2015, *Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria: Organizacja i Zarządzanie, z. 79

²⁰ Por.: A. Bielawa, J. Frąś, M. Gołębiowski, 2013, *Metoda servqual jako skuteczne narzędzie oceny jakości usług*, Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego nr 12; R. Wolniak, E. Kostorz, Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług świadczonych przez stacje benzynowe, *Problemy Jakości*, 2004, nr 12

wyczerpujących wyjaśnień, umożliwienie kontaktu: telefonicznego, email, osobistego, przez stronę internetową).

W przedmiotowym badaniu znalazły zastosowanie obydwie podejścia. W pierwszej kolejności kwestionariusze wywiadów mają na celu umożliwienie wyliczenia wskaźnika satysfakcji (określenie poziomu satysfakcji) klientów zewnętrznych poprzez ocenę poszczególnych usług pod względem poszczególnych aspektów związanych ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ oraz aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON. Dokładne zestawienie aspektów zostało wyszczególnione w poniższych tabelach. Określane jest tutaj zarówno znaczenie poszczególnych aspektów (przy użyciu skali 5-stopniowej), jak i ich ważność (również przy użyciu skali 5-stopniowej). Dlatego konieczna jest taka konstrukcja pytań ankietowych, która umożliwi respondentowi realizację tego założenia przy badaniu telefonicznym i pozwoli zminimalizować ryzyko związane ze zmęczeniem bądź zniecierpliwieniem respondentów. W narzędziu zastosowana zostanie konstrukcja tabelaryczna, tak aby respondent mógł ocenić wagę oraz satysfakcję z danego czynnika w ramach jednego pytania (np. pytanie nr 21 w kwestionariuszu wywiadu dla przedsiębiorców z otwartego rynku pracy: *Na ile ważne są dla Pana(i) poniższe sprawy z punktu widzenia jakości obsługi przez PFRON oraz jak Pan(i) ocenia w PFRON usługę dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych w zakresie poszczególnych spraw?*). W przypadku niektórych pytań, wielość czynników (28 ocenianych czynników w jednym pytaniu) do oceny mogłaby spowodować znużenie respondenta i problemy z zapamiętaniem pierwszego kryterium przy czytaniu ostatniego. Taka konstrukcja ankiety znacznie również przyspieszy realizację, ponieważ skróci czas czytania czynników z dwóch pytań do jednego. Jednocześnie należy zwrócić uwagę, że zaprezentowane zmiany do narzędzi oraz zaprezentowane podejście metodologiczne umożliwią porównanie uzyskanych wyników do poprzednich edycji badania.

Tabela 1. Badane aspekty usług dofinansowywania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych²¹

Charakterystyka usługi
Aspekty usługi niezależne od PFRON
- wysokość uzyskiwanego dofinansowania do wynagrodzeń
- zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń
- terminy przewidziane na składanie wniosku
- termin przewidziany na wypłatę dofinansowania do wynagrodzeń
- czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń
Komponenty usługi (aspekty zależne od PFRON)
- możliwość składania wniosku w formie elektronicznej
- możliwość składania wniosku w formie papierowej
- sprawność trybu rozpatrywania wniosku
- dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń
- łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)
- sprawność Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)
- łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON
- aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON
- przystosowanie informacji publikowanych na stronie PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych
- sprawność działania strony internetowej PFRON

²¹ Dotyczy: pracodawców z otwartego rynku pracy oraz pracodawców z chronionego rynku pracy. Zgodnie z przyjętym założeniem usługa nie jest poddawana ocenie w przypadku osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą

Charakterystyka usługi
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
- możliwość kontaktu telefonicznego
- możliwość kontaktu mailowego
- możliwość kontaktu osobistego
- terminowość załatwiania spraw, wydawania decyzji, zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis
- czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON
- promocja działań prowadzonych przez PFRON
- postawa pracowników PFRON wobec klientów
- godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do wynagrodzeń
dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/ osób niepełnosprawnych
- oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON

Tabela 2. Badane aspekty usług refundacji składek na ubezpieczenia społeczne²²

Charakterystyka usługi
Aspekty usługi niezależne od PFRON
- wysokość uzyskiwanej refundacji składek
- zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania refundacji składek
- terminy przewidziane na składanie wniosku
- termin przewidziany na wypłatę refundacji składek
- czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o refundację składek
Komponenty usługi (aspekty zależne od PFRON)
- możliwość składania wniosku w formie elektronicznej
- możliwość składania wniosku w formie papierowej
- sprawność trybu rozpatrywania wniosku
- dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji składek
- łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)
- sprawność Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)
- łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON
- aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON
- przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych
- sprawność działania strony internetowej PFRON
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
- możliwość kontaktu telefonicznego
- możliwość kontaktu mailowego
- możliwość kontaktu osobistego
- terminowość załatwiania spraw, wydawania decyzji, zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis
- czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON
- promocja działań prowadzonych przez PFRON
- postawa pracowników PFRON wobec klientów
- godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z refundacją składek
- dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych
- oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON

²² Dotyczy: osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą oraz niepełnosprawnych rolników lub rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika

Tabela 3. Badane aspekty usług dofinansowywania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe²³

Charakterystyka usługi
Aspekty usługi niezależne od PFRON
- wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych
- wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych
- termin przekazania środków
Komponenty usługi (aspekty zależne od PFRON)
- możliwość składania wniosku w formie papierowej
- sprawność trybu rozpatrywania wniosku
- dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków wg algorytmu
- łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON
- aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON
- przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych
- sprawność działania strony internetowej PFRON
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
- możliwość kontaktu telefonicznego
- możliwość kontaktu mailowego
- terminowość załatwiania spraw
- czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON
- promocja działań prowadzonych przez PFRON
- postawa pracowników PFRON wobec klientów

Tabela 4. Badane aspekty usług dofinansowywania programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą PFRON²⁴

Charakterystyka usługi
Aspekty usługi niezależne od PFRON
- wysokość środków otrzymanych na realizację programu „Aktywny samorząd” / „Programu wyrównywania różnic między regionami
- termin przekazania środków
Komponenty usługi (aspekty zależne od PFRON)
- możliwość składania wniosku w formie papierowej
- sprawność trybu rozpatrywania wniosku
- dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków
- łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON
- aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON
- przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych
- sprawność działania strony internetowej PFRON
- terminowość przekazywania środków otrzymanych na realizację programu „Aktywny samorząd” / „Programu wyrównywania różnic między regionami”
- sprawność rozliczenia środków na realizację programu „Aktywny samorząd” / „Programu wyrównywania różnic między regionami”

²³ Dotyczy: powiatowych jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego wykonujących zadania realizowane przez samorządy powiatowe w zakresie rehabilitacji społecznej i zawodowej – Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie i Powiatowe Urzędy Pracy

²⁴ Dotyczy: powiatowych jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego wykonujących zadania realizowane przez samorządy powiatowe w zakresie rehabilitacji społecznej i zawodowej – Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie i Powiatowe Urzędy Pracy

Charakterystyka usługi
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
- możliwość kontaktu telefonicznego
- możliwość kontaktu mailowego
- terminowość załatwiania spraw
- czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON
- promocja działań prowadzonych przez PFRON
- postawa pracowników PFRON wobec klientów

Tabela 5. Badane aspekty usług zrekompensowania gminom dochodów utraconych²⁵

Charakterystyka usługi
Aspekty usługi niezależne od PFRON)
- wysokość kwoty rekompensującej utracone dochody
- zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania refundacji składek
- terminy przewidziane na składanie wniosku
- terminy wypłaty kwoty rekompensującej utracone dochody
Komponenty usługi (aspekty zależne od PFRON)
- możliwość składania wniosku w formie papierowej
- sprawność trybu rozpatrywania wniosku
- dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty kwoty rekompensującej utracone dochody
- łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON
- aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON
- przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych
- sprawność działania strony internetowej PFRON
- terminowość przekazywania środków
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
- możliwość kontaktu telefonicznego
- możliwość kontaktu mailowego
- czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON
- postawa pracowników PFRON wobec klientów

Tabela 6. Badane aspekty usług dofinansowywania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie²⁶

Charakterystyka usługi
Aspekty usługi niezależne od PFRON
- wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych
- wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych
- termin przekazania środków
Komponenty usługi (aspekty zależne od PFRON)
- możliwość składania wniosku w formie papierowej
- sprawność trybu rozpatrywania wniosku
- dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków wg. algorytmu
- łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON
- aktualność informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON

²⁵ Dotyczy: urzędów gmin, które utraciły dochody z tytułu zastosowania ustawowych zwolnień dla prowadzących zakłady pracy chronionej lub zakłady aktywności zawodowej z podatku od nieruchomości, rolnego, leśnego i od czynności cywilnoprawnych

²⁶ Dotyczy: wojewódzkich jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego wykonujących zadania realizowane przez samorządy województwa

Charakterystyka usługi
- przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych
- sprawność działania strony internetowej PFRON
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
- możliwość kontaktu telefonicznego
- możliwość kontaktu mailowego
- terminowość załatwiania spraw
- czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON
- promocja działań prowadzonych przez PFRON
- postawa pracowników PFRON wobec klientów

Tabela 7. Badane aspekty usług dofinansowywania zadań zleczanych przez PFRON fundacjom oraz organizacjom pozarządowym

Charakterystyka usługi
Dostarczenie usługi (aspekty zależne od PFRON)
- przejrzysty, łatwy w wypełnianiu wniosek o dofinansowanie zadań zleczanych
- możliwość składania wniosku w formie elektronicznej
- czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o dofinansowanie zadań zleczanych
- sprawność/terminowość oceny formalnej wniosków
- sprawność/terminowość oceny merytorycznej wniosków
- możliwość odwołania się od oceny negatywnej
- możliwość odwołania się od oceny pozytywnej
- możliwość otrzymania dofinansowania w kwocie wnioskowanej
- łatwość obsługi Generатора Wniosków
- sprawność systemu Generатора Wniosków
- zrozumiałość/przejrzystość zasad konkursowych
- łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON
- aktualność informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON
- przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych
- sprawność działania strony internetowej PFRON
- terminy, w jakich ogłaszane są konkursy
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
- możliwość kontaktu telefonicznego
- możliwość kontaktu mailowego
- możliwość kontaktu osobistego
- terminowość zawierania umów
- terminowość weryfikacji rozliczeń
- czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON
- promocja działań prowadzonych przez PFRON
- postawa pracowników PFRON wobec klientów
- godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem zadań zleczanych
- dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych
- oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON

Tabela 8. Badane aspekty usługi polegającej na udzielaniu zwrotu kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych²⁷

Charakterystyka usługi
Charakterystyka usługi (aspekty niezależne od PFRON)
- wysokość uzyskiwanego zwrotu kosztów
- zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania zwrotu kosztów
- terminy przewidziane na składanie wniosku
- terminy przewidziane na wypłatę zwrotu kosztów
Dostarczenie usługi (aspekty zależne od PFRON)
- możliwość składania wniosku w formie papierowej
- sprawność trybu rozpatrywania wniosku
- dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków dot. refundacji
- łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON
- aktualność informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON
- przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych
- sprawność działania strony internetowej PFRON
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
- czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o zwrot kosztów
- możliwość kontaktu telefonicznego
- możliwość kontaktu mailowego
- możliwość kontaktu osobistego
- terminowość zawierania umów
- czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON
- promocja działań prowadzonych przez PFRON
- uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis
- postawa pracowników PFRON wobec klientów
- godziny, w jakich można załatwić sprawy związane ze zwrotem kosztów
- dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych
- oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON

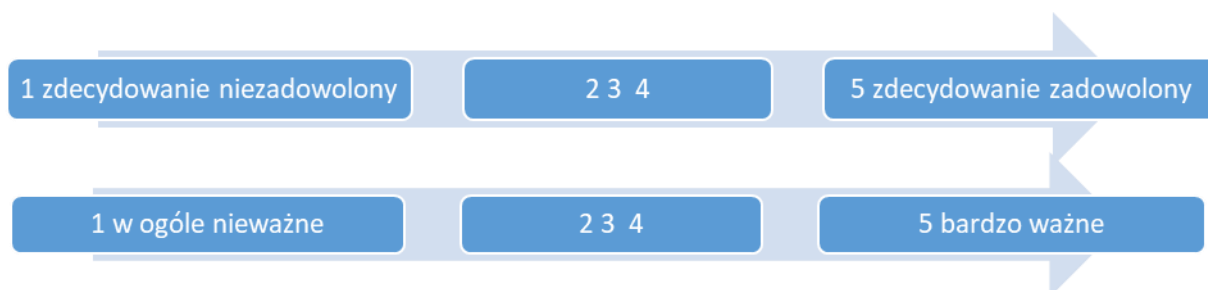
Tabela 9. Badane aspekty usług polegającej na przyjmowaniu od pracodawców obowiązkowych, miesięcznych wpłat na PFRON

Charakterystyka usługi
Charakterystyka usługi (aspekty niezależne od PFRON)
- wysokość obowiązkowych wpłat ponoszonych na rzecz PFRON
- zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących wysokości ponoszonych wpłat
- terminy przewidziane na składanie deklaracji
- terminy przewidziane na dokonanie wpłaty
- czytelna konstrukcja druków deklaracji, łatwość wypełnienia deklaracji
- czytelna konstrukcja druków informacji, łatwość wypełnienia informacji
Dostarczenie usługi (aspekty zależne od PFRON)
- możliwość składania deklaracji w formie elektronicznej
- sprawność trybu weryfikacji dokumentów
- łatwość obsługi systemu e-PFRON2
- sprawność systemu e-PFRON2
- aktualność informacji publikowanych w serwisie informacyjnym systemu e-PFRON2
- łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON

²⁷ Dotyczy: pracodawców z chronionego rynku pracy

Charakterystyka usługi
- aktualność informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON
- przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych
- sprawność działania strony internetowej PFRON
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
- możliwość kontaktu telefonicznego
- możliwość kontaktu mailowego
- możliwość kontaktu osobistego
- promocja działań prowadzonych przez PFRON
- postawa pracowników PFRON wobec klientów
- godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dokonywaniem obowiązkowych wpłat na PFRON
- dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych
- oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON

Zastosowane pięciostopniowe skale pozwolą na wyliczenie uśrednionej oceny przypisanej każdego z aspektów, tak pod kątem znaczenia dla respondentów, jak i oceny w odniesieniu do PFRON. Jak już wspomniano wcześniej pierwszym etapem do wyliczenia wskaźnika jest identyfikacja i kategoryzacja czynników, które mają związek z kształtowaniem satysfakcji klienta. Czynniki zostały dobrane zgodnie ze specyfiką Zleceniodawcy, ale także w sposób umożliwiający porównania zadowolenia klientów w czasie (PFRON przeprowadzał już badania satysfakcji klientów i obecna metodologia zakłada możliwość porównania wyników do lat wcześniejszych). Kolejnym etapem wyliczeń wskaźnika są badania ilościowe, w toku których respondenci określają poziom swojego zadowolenia z funkcjonowania poszczególnych czynników współpracy w skali od 1 do 5 (np. pytanie nr 21 w kwestionariuszu wywiadu dla przedsiębiorców z otwartego rynku pracy). Na tej samej skali określają również ważność poszczególnych elementów współpracy:



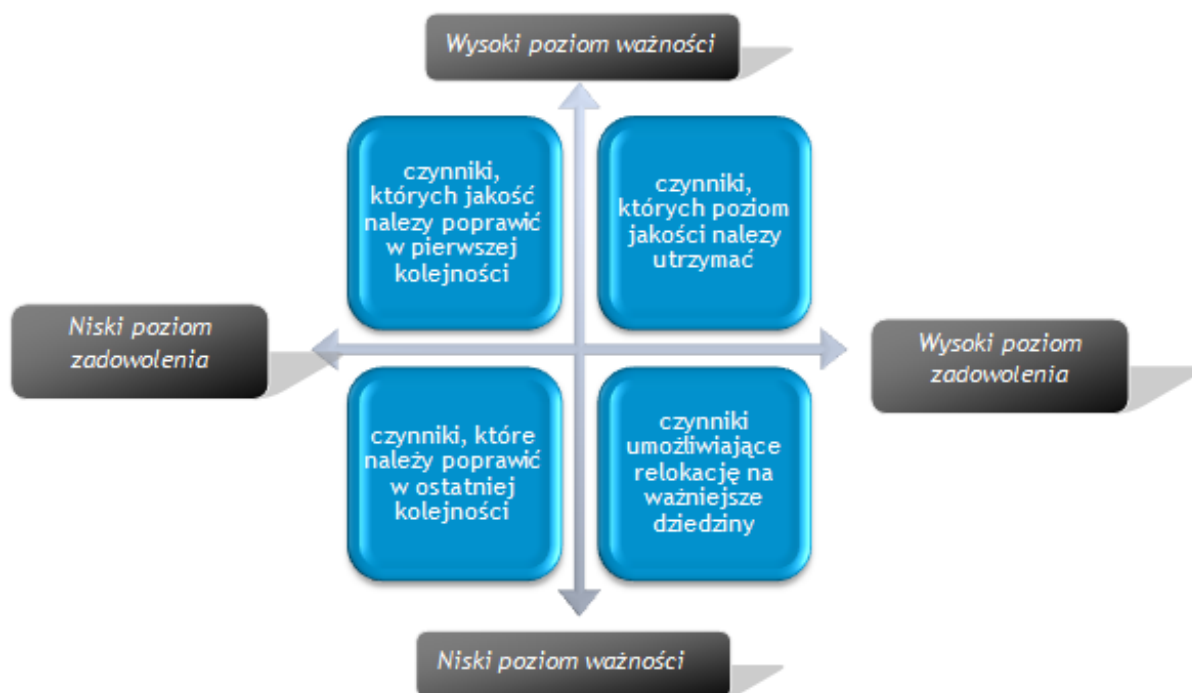
Na podstawie uzyskanych wyników można wyliczyć średnią ważność konkretnego czynnika dla klientów PFRON oraz jego średnią ocenę. Istotnym elementem analizy wyników badania satysfakcji klienta jest poszukiwanie tzw. luk pomiędzy średnimi wartościami wagi i oceny danego obszaru współpracy. Zestawienie wartości wagi i oceny obszaru może przyjmować wartości:

- **Ujemne (luka ujemna)** – średnia wartość wag nadanych określonemu aspektowi jest niższa od średniej oceny. Ujemna wartość luki sugeruje, że funkcjonowanie danego czynnika satysfakcjonuje klientów. Dzięki temu możliwa jest relokacja środków na inne dziedziny, które zdecydowanie bardziej potrzebują działań naprawczych oraz zmian. W przypadku znaczącej wartości luki ujemnej mamy do czynienia z obszarem przeinwestowanym, czyli takim, który na macierzy znajduje swoje miejsce w czwartej ćwiartce.

- **Dodatnie (luka dodatnia)** – średnia wartość wag nadanych określonemu aspektowi jest wyższa od średniej oceny. Dodatnia wartość luki sugeruje, że funkcjonowanie danego czynnika nie w pełni

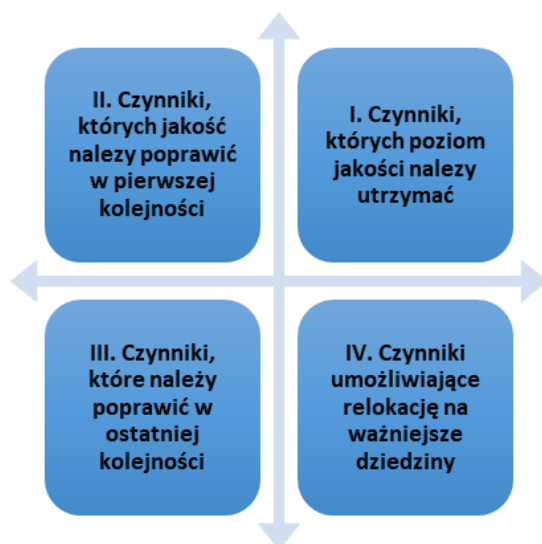
satysfakcjonuje klientów. Dlatego też konieczne jest monitorowanie czynnika lub też wprowadzenie zmian zgodnie z zaproponowanymi rekomendacjami.

Uzyskane dane i wskaźniki zaprezentowane zostaną również za pomocą macierzy CSI:



Macierze graficznie przedstawiają obszary współpracy charakteryzują się właściwym zarządzaniem lub wymagające poprawy. Customer Satisfaction Index – określający poziom satysfakcji klienta, pozwala na pomiar poziomu zadowolenia klientów w odniesieniu do określonych wcześniej kategorii. Na osi argumentów będzie umieszczona ocena poszczególnych obszarów na skali od 1 do 5. Na osi wartości będą umieszczone wagi również zaczynając od 1 do 5 (w celu lepszej wizualizacji wykresów zastosowane będą skale dopasowane do zakresów wagi i oceny dla każdej z badanych kategorii). Ponieważ badani mogą przyznawać różne oceny i wagi poszczególnym etapom, dla każdej macierzy będą wyznaczone oddzielne punkty przecięcia osi argumentów i wartości. Oś wartości będzie wyznaczona licząc średnią wagę, natomiast oś argumentów jest średnią ocen. Dodatkowo będzie wyznaczona prosta $x=y$, której zadaniem jest wyznaczenie obszarów, w których poziom satysfakcji

(oceny) zbliżony jest do poziomu ważności (waga), co oznacza, iż dany punkt charakteryzuje zbliżona wartość współrzędnych x i y (na macierzach zastosowano kolor niebieski tej prostej). Cyframi rzymskimi oznaczono poszczególne ćwiartki. Przy analizie macierzy należy pamiętać, że przy wprowadzaniu działań naprawczych należy skupić się na czynnikach, których poziom ważności przewyższa poziom oceny, oraz tych, których odległość od prostej $x=y$ jest najwyższa.



W ćwiartce I znajdują się cechy o wysokiej ważności i wysokiej ocenie. Są to cechy dobrze zarządzane, czyli tak zwane strategiczne plusy. Należy dążyć do utrzymania ich w tej ćwiartce. Docelowo należy zwrócić uwagę na cechy znajdujące się w II ćwiartce. Są to cechy ważne, strategiczne z punktu widzenia klienta, jednak ich poziom oceny, satysfakcji jest relatywnie niski (niespełniający oczekiwań klienta). Głównym celem powinno być przesunięcie tych cech do ćwiartki I. Ćwiartka III prezentuje cechy najmniej istotne z punktu widzenia PFRON i współpracy z klientami. Niskie oceny są do przyjęcia, ponieważ ich waga również jest niska (ćwiartka ta skupia cechy stosunkowo nieistotne, minusy o małym znaczeniu). Natomiast ćwiartka IV prezentuje cechy przeinwestowane, posiadają one wysoką ocenę nadaną przez klientów, natomiast relatywnie są one dla nich mało istotne. Są to tzw. plusy o małym znaczeniu.

Celem zwiększenia czytelności matrycy komponenty poszczególnych usług zostały zagregowane do kilku grup cech. Poszczególne grupy cech zostały określone przez Zamawiającego w dokumentacji projektowej. Były to: przejrzystość i poprawność procedur i zasad, funkcjonalność systemów informatycznych i teleinformatycznych PFRON, użyteczność strony internetowej PFRON, terminowość realizacji usługi, promocja działań prowadzonych przez PFRON, dostosowanie obiektów PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz jakość obsługi. Poszczególne komponenty usług zostały kwalifikowane do wymienionych grup zgodnie z logiką zaproponowaną przez Zamawiającego w dokumentacji projektowej i zastosowana w metodologii badania (por. wykaz na str. 34-35).²⁸ Warto przy tym podkreślić, że zastosowanie agregacji cech nie uniemożliwiło założonej oceny polegającej między innymi na określeniu wpływu na ocenę satysfakcji aspektów zależnych i niezależnych od PFRON. Zabieg ten był możliwy dzięki pozostawieniu tabel prezentujących szczegółowe luki kompetencyjne dla każdego z komponentów analizowanych usług.

²⁸ Tabele powiązań komponentów usług z kategoriami wykorzystanymi do opracowania macierzy CSI zostały zaprezentowane w załączniku 9.1 do niniejszego raportu.

II. Metodologia badania

2.1. Opis technik badawczych

Badanie miało charakter ilościowo-jakościowy. Uwzględniono ono cztery techniki badawcze:

1. analiza danych zastanych (desk research),
2. telefoniczne wywiady kwestionariuszowe (CATI),
3. zogniskowane wywiady grupowe (FGI),
4. panel ekspercki.

2.1.1. Analiza danych zastanych (desk research)

Analiza danych zastanych, w tym przede wszystkim: przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2018, poz. 511 ze zm.) oraz aktów wykonawczych, zasad i procedur odnoszących się do wsparcia udzielanego przez PFRON i raportu z badania satysfakcji klienta zewnętrznego PFRON z 2014 r. Informacje pozyskane z wymienionych źródeł znalazły zastosowanie zarówno na etapie opracowywania metodologii badania (w tym kwestionariuszy wywiadów), jak również były przydatne w kontekście prowadzonej w dalszej kolejności analizy wyników badania.

2.1.2. Telefoniczne wywiady kwestionariuszowe (CATI)

Wywiady telefoniczne wspomagane komputerowo – CATI (ang. Computer Assisted Telephone Interviews) to technika badań ilościowych polegająca na wykorzystaniu pracy ankierów kontaktujących się z respondentami drogą telefoniczną. Podczas kontaktu ankier odczytywał respondentowi pytania zamieszczone w elektronicznej wersji kwestionariusza, w którym umieszcza również odpowiedzi. Do przeprowadzenia badania wykorzystywany był system CADAS, który umożliwiał nie tylko jego realizację, ale także bieżącą kontrolę, w tym rejestrację wywiadów.

2.1.3. Zogniskowane wywiady grupowe (FGI)

Uzupełnieniem materiału badawczego zebranego w ramach wywiadów telefonicznych były zogniskowane wywiady grupowe – FGI (z ang. Focus Group Interview). FGI można nazwać badaniem łączącym w sobie cechy wywiadu jakościowego oraz obserwacji. Polegał na moderowaniu dyskusji przez doświadczonego badacza na określony temat. Pojedyncza sesja trwa ok. 2 godzin i był realizowany w specjalnym pomieszczeniu – fokusowni wyposażonej w możliwość rejestracji przebiegu badania oraz podgląd umożliwiający bieżącą obserwację toku dyskusji. Przebieg FGI został rejestrowany metodą audio-wideo celem sporządzenia transkrypcji, która usprawniła proces badawczy. Przed przystąpieniem do dyskusji, respondenci zostali poproszeni o wyrażenie zgody na piśmie do udziału w nagrywanej sesji. Ponadto, zostali zgodnie z Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych (RODO) poinformowani o celach, w jakich ich dane będą wykorzystywane.

2.1.4. Panel ekspercki

Podsumowaniem procesu badawczego był panel ekspercki z udziałem pracowników następujących jednostek organizacyjnych PFRON: Departamentu Audytu i Jakości, Departamentu ds. Programów, Departamentu ds. Rynku Pracy, Departamentu ds. Wpłat, Departamentu ds. Finansowych, Departamentu ds. Teleinformatyki, Departamentu ds. Promocji i Informacji (min. 1 pracownik

z każdej jednostki organizacyjnej PFRON). Przesłanką do wyłonienia takiego grona dyskutantów była rola, jaką pełnią poszczególne departamenty w osiąganiu docelowych wartości mierników przypisanych do poszczególnych celów operacyjnych i strategicznych zdefiniowanych w Strategii PFRON na rok 2018. Przedmiotem dyskusji prowadzonej w ramach panelu były wnioski z badania oraz zaproponowane rekomendacje. Ustalenia wynikające z przeprowadzonej rozmowy zostały uwzględnione w raporcie końcowym.

2.2. Charakterystyka próby badawczej

2.2.1. Badanie ilościowe

Realizacja badania techniką CATI pozwoliła na osiągnięcie założonego poziomu próby. Odnosi się to zarówno do pełnej próby badawczej, jak i do poszczególnych jej warstw, wyróżnionych ze względu na typ klienta korzystającego z usług PFRON.

Tabela 10. Próba uzyskana dzięki realizacji badania techniką CATI

Typ klienta	Liczebność próby
pracodawcy z otwartego rynku pracy	150
pracodawcy z chronionego rynku pracy	100
osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą	146
niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika	100
powiatowe centra pomocy rodzinie	100
powiatowe urzędy pracy	100
gminy	100
wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego realizujące zadania w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych	10
organizacje pozarządowe realizujące projekty krajowe	100
pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON	151
Razem	1057

2.2.2. Badanie jakościowe

W ramach badania zostały przeprowadzone 4 wywiady, w których wzięło udział po 2 przedstawiciele wymienionych niżej kategorii klientów zewnętrznych z poszczególnych podpunktów:

- z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego (4 osoby z PCPR, 1 osoba z PUP oraz 2 przedstawiciele wojewódzkich jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego);
- z przedstawicielami organizacji pozarządowych (6 przedstawiciele organizacji FGI),
- z pracodawcami zobowiązanymi do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON (6 przedstawiciele pracodawców),
- z pracodawcami z otwartego (1 osoba) i chronionego rynku pracy (2 osoby), osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą (1 osoba), niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika (2 osoby).

Z uwagi na to, że w wywiadzie dedykowanym przedstawicielom samorządu terytorialnego nie wzięli udziału reprezentanci urzędów gmin, zostały z nimi przeprowadzone uzupełniające wywiady pogłębione (n=2).

W celu zróżnicowania zebranego materiału badawczego każdą sesję zorganizowano w innym województwie. Wybrane zostały następujące lokalizacje: Warszawa, Kielce, Poznań, Kraków.

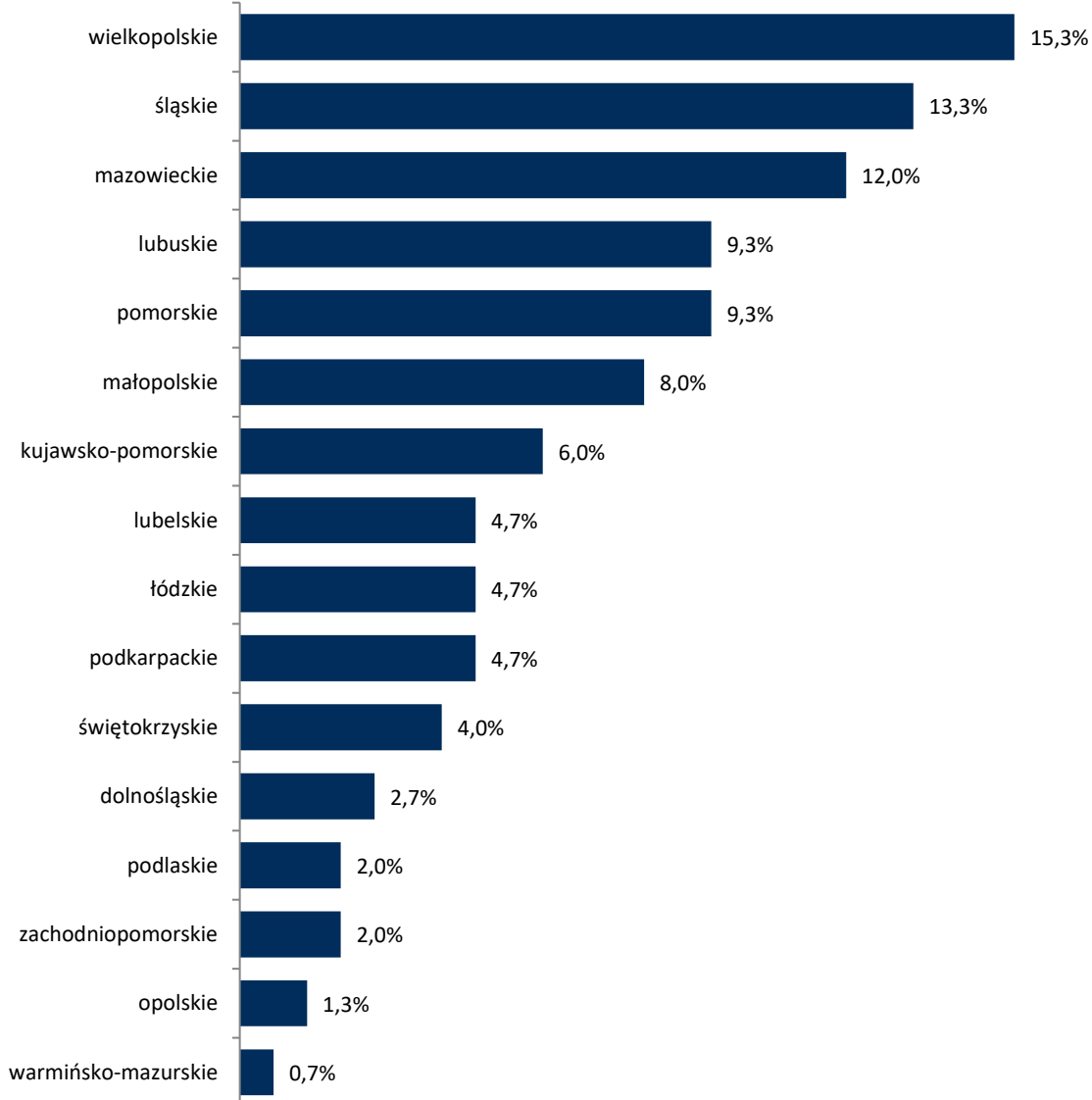
Narzędziem pomocnym w rekrutacji uczestników wywiadów fokusowych był list intencyjny, który służył uwiarygodnieniu Wykonawcy badania w odbiorze potencjalnych uczestników. Treść listu znajduje się w załączniku do niniejszego raportu.

III. Charakterystyka klientów zewnętrznych

3.1. Pracodawcy z otwartego rynku pracy

Najwięcej objętych badaniem pracodawców z otwartego rynku pracy uzyskujących dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników miało siedzibę w województwie wielkopolskim, a następnie śląskim i mazowieckim. Na przeciwległym biegunie uplasowały się województwa warmińsko-mazurskie, opolskie oraz zachodniopomorskie.

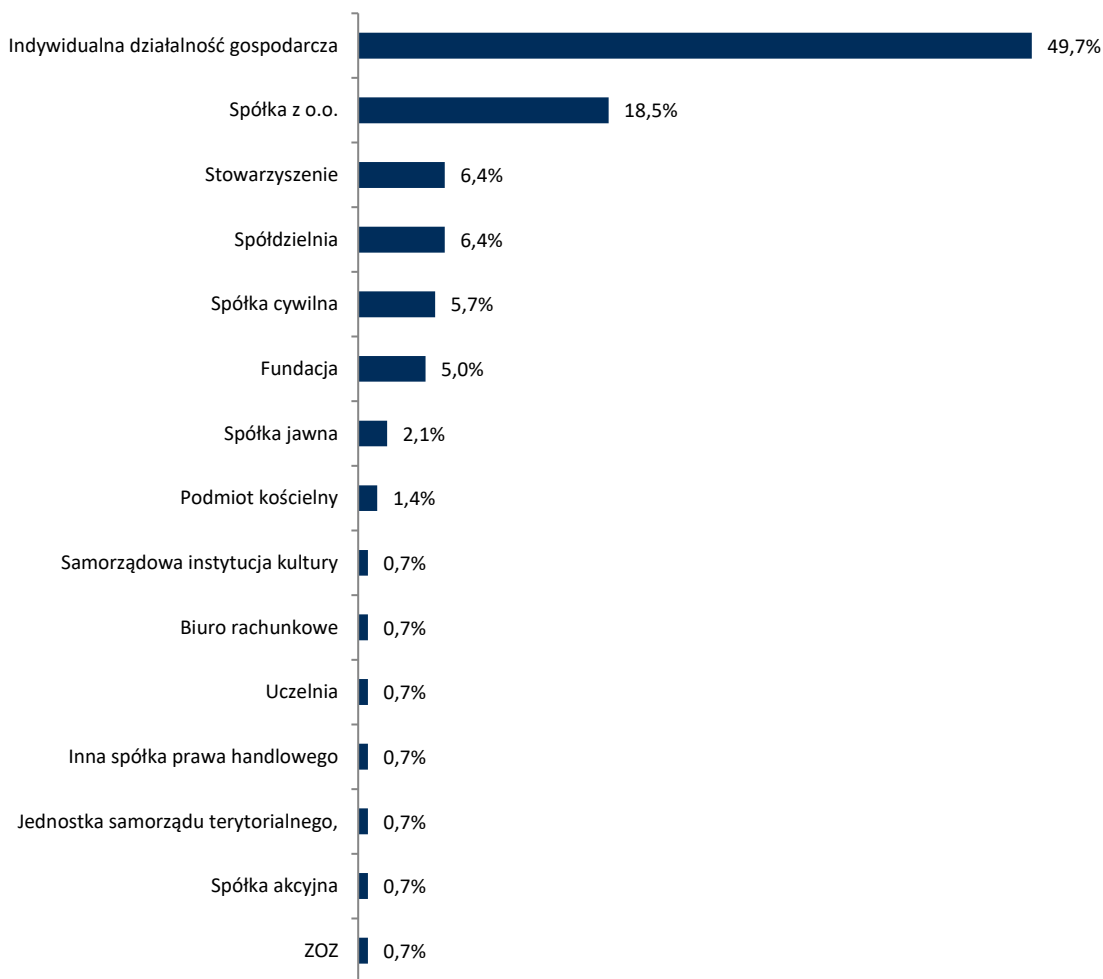
Wykres 1. Pracodawcy z otwartego rynku pracy wg województw



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z otwartego rynku pracy, N=150

Zdecydowanie najpopularniejszą formą prawną wśród objętych badaniem pracodawców z otwartego rynku pracy była indywidualna działalność gospodarcza, następnie spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, a w dalszej kolejności spółdzielnia, stowarzyszenie, spółka cywilna oraz fundacja.

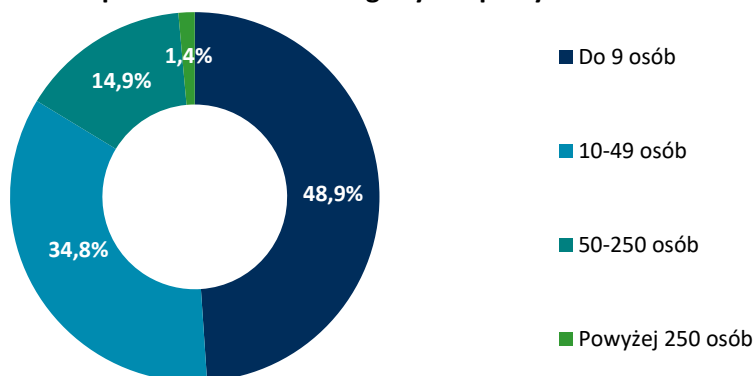
Wykres 2. Formy prawne pracodawców z otwartego rynku pracy



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z otwartego rynku pracy, N=150

Odwierciedleniem opisanej powyżej prawidłowości był zbliżający się do 50% udział mikroprzedsiębiorstw. Przedsiębiorstwa małe stanowiły nieznacznie ponad jedną trzecią podmiotów zaszeregowanych do kategorii pracodawców z otwartego rynku pracy.

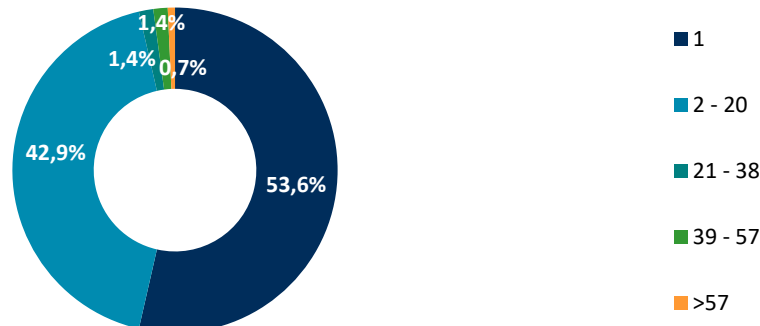
Wykres 3. Wielkość podmiotów z otwartego rynku pracy



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z otwartego rynku pracy, N=150

Ponad połowa pracodawców z otwartego rynku pracy uzyskiwała dofinansowanie dla zaledwie jednego pracownika. Udział podmiotów, które otrzymywały tę formę wsparcia dla ponad 20 osób, był kilkuprocentowy.

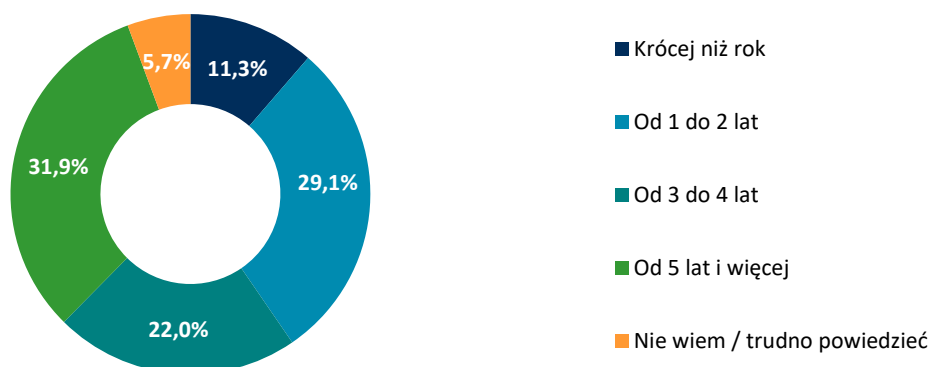
Wykres 4. Liczba niepełnosprawnych pracowników, dla których podmiot uzyskuje dofinansowanie



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z otwartego rynku pracy, N=150

Zdecydowana większość podmiotów zaszeregowanych do omawianej w niniejszym podrozdziale kategorii otrzymywała dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników w okresie krótszym niż 5 lat.

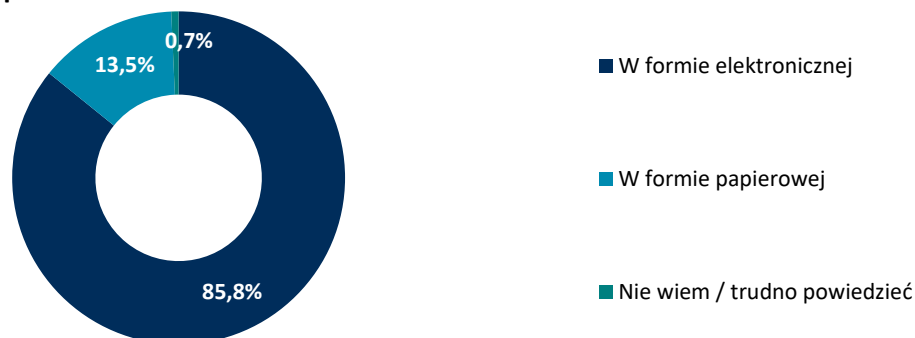
Wykres 5. Okres, od kiedy podmiot uzyskuje dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z otwartego rynku pracy, N=150

Znaczna większość wniosków składanych do PFRON przez pracodawców z otwartego rynku pracy miała formę elektroniczną.

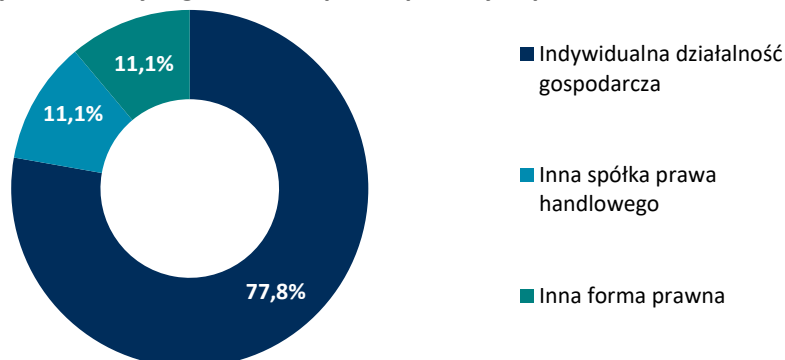
Wykres 6. Forma, w jakiej składane są wnioski do PFRON o dofinansowanie wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z otwartego rynku pracy, N=150

Oprócz pracodawców z otwartego rynku pracy badanie w ramach tej samej kategorii podmiotów objęło niewielką liczbę firm zapewniających takim pracodawcom obsługę rachunkowo-księgową. Znaczna większość z nich miała formę indywidualnej działalności gospodarczej.

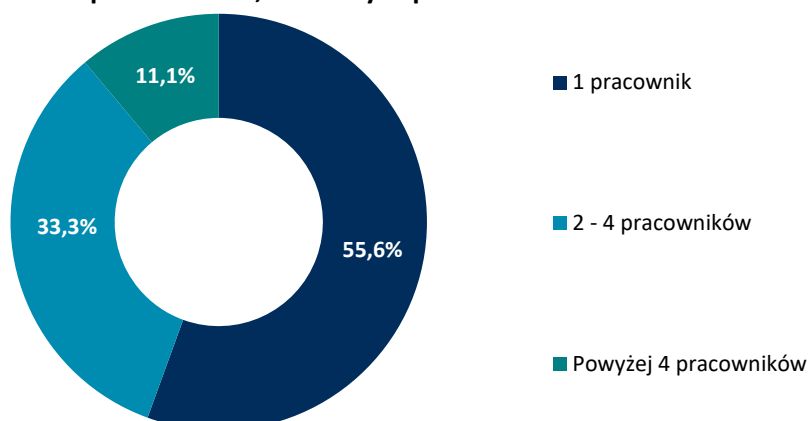
Wykres 7. Forma prawna podmiotów zapewniających obsługę rachunkowo-księgową związaną z dofinansowywaniem wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z otwartego rynku pracy, N=150

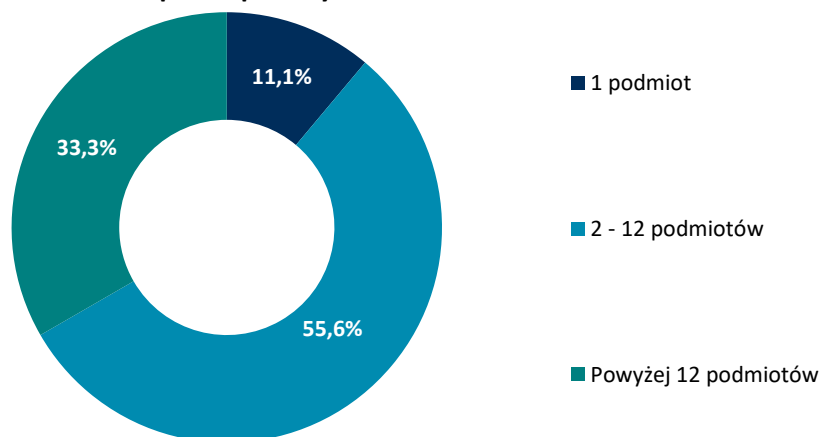
W większości przypadków dofinansowywane było zaledwie jedno miejsce pracy.

Wykres 8. Liczba pracowników, dla których podmiot rozlicza dofinansowania



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z otwartego rynku pracy, N=150

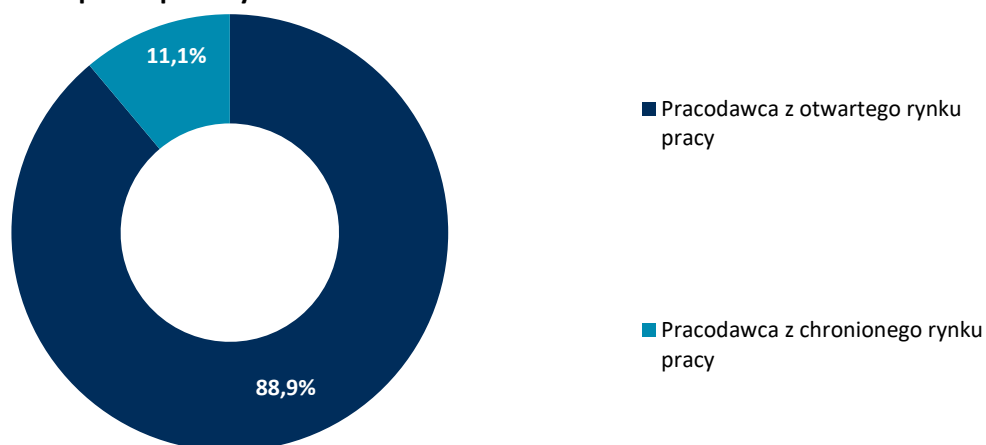
Wykres 9. Liczba podmiotów, dla których firma prowadzi rozliczenia dofinansowań do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z otwartego rynku pracy, N=150

W ponad połowie przypadków firmy takie prowadziły rozliczenia dla więcej niż jednego, lecz równocześnie mniej niż 13 podmiotów.

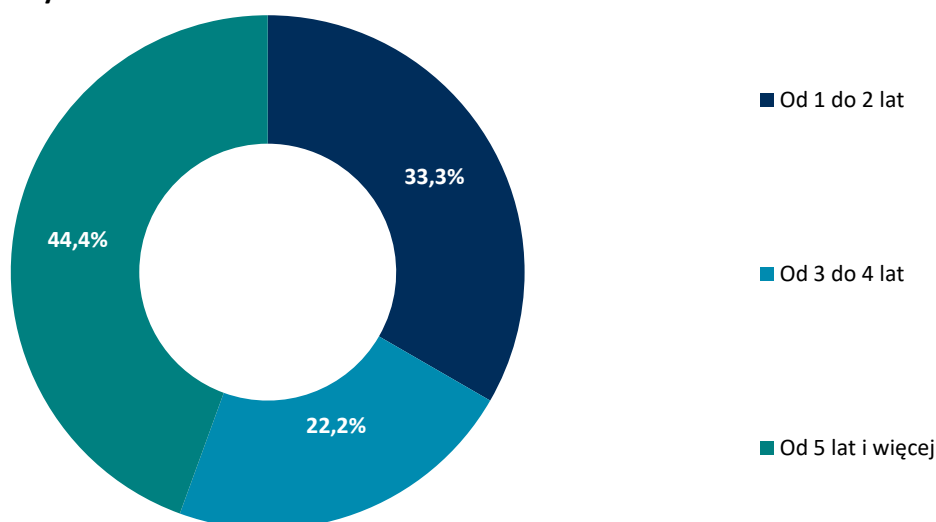
Wykres 10. Rodzaje podmiotów, na rzecz których firm prowadzi rozliczenia dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z otwartego rynku pracy, N=150

Niemal powszechnie klientami zlecającymi takie usługi byli pracodawcy z otwartego rynku pracy.

Wykres 11. Okres, od kiedy podmiot zajmuje się obsługą dofinansowań do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych



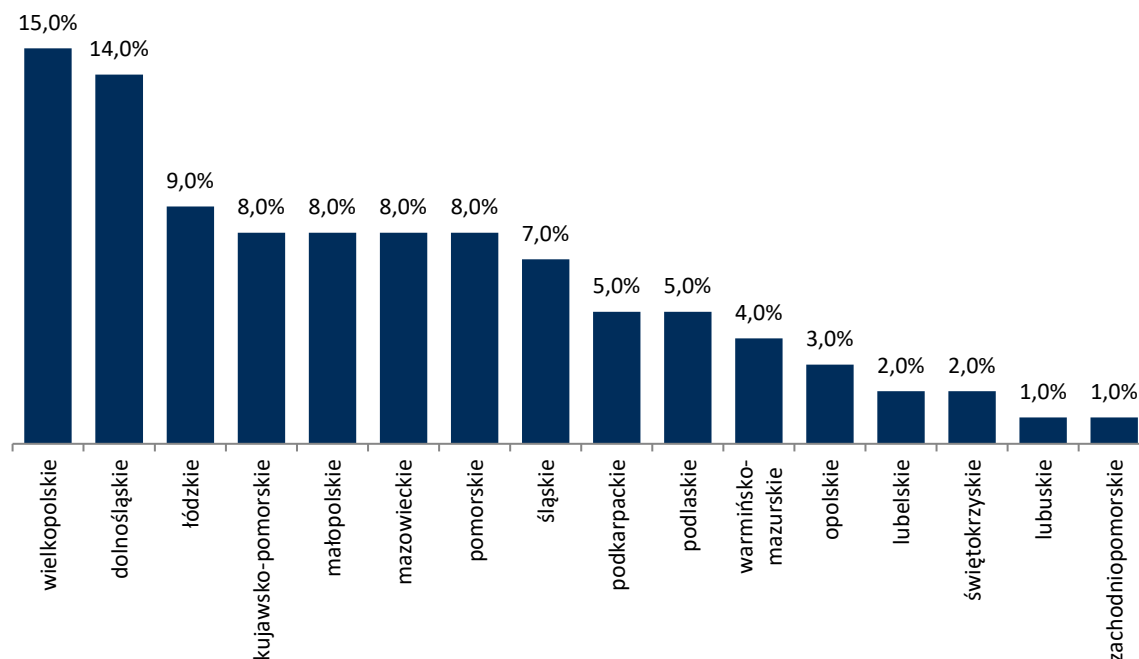
Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z otwartego rynku pracy, N=150

Dwie trzecie objętych badaniem firm rachunkowo-księgowych zajmowało się obsługą dofinansowań do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych przez okres co najmniej trzech lat.

3.2. Pracodawcy z chronionego rynku pracy

Pracodawcy z chronionego rynku pracy najczęściej ulokowani byli w województwach wielkopolskim i dolnośląskim, a w dalszej kolejności łódzkim, kujawsko-pomorskim, małopolskim, mazowieckim i pomorskim. Najrzadziej zaś podmioty swe siedziby miały na terenie województw lubuskiego i zachodniopomorskiego.

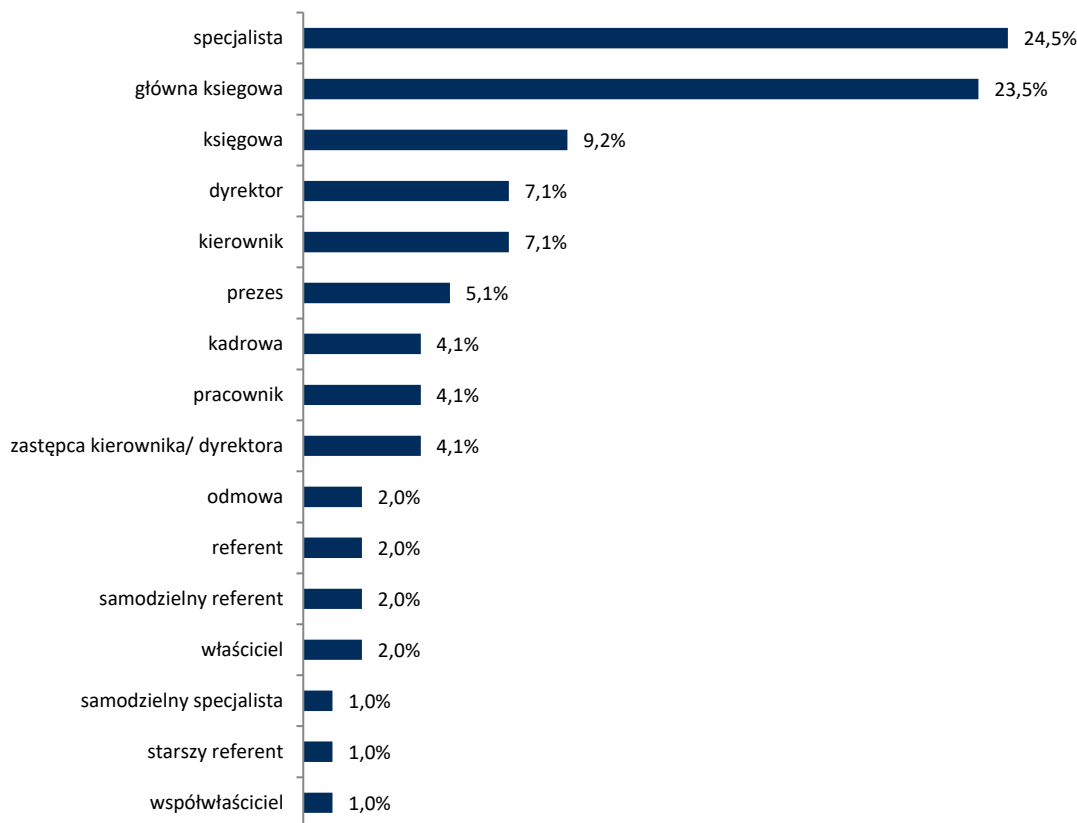
Wykres 12. Pracodawcy z chronionego rynku pracy wg województw



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z chronionego rynku pracy, N=100

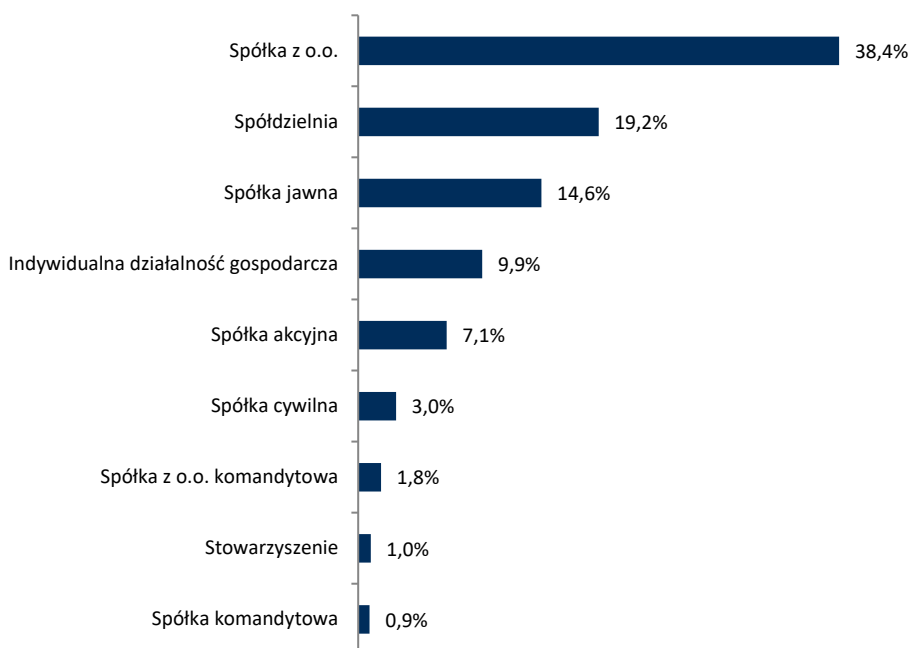
Pracodawców z chronionego rynku pracy najczęściej w badaniu reprezentowały osoby zatrudnione na stanowiskach specjalistycznych, wśród których znaczący udział mieli głównie księgowi. Osoby na kierowniczych stanowiskach w tym wypadku relatywnie rzadko wcielały się w rolę respondentów.

Wykres 13. Stanowiska, jakie respondenci pełnią w objętych badaniem firmach



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z chronionego rynku pracy, N=100

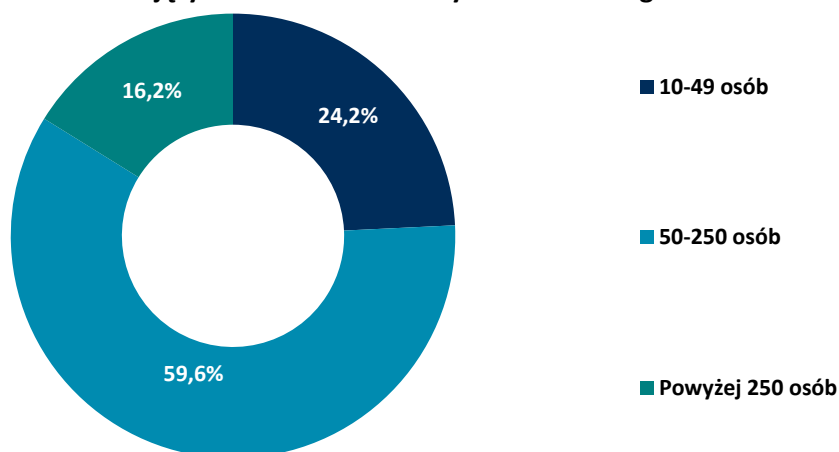
Wykres 14. Forma prawna objętych badaniem firm



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z chronionego rynku pracy, N=100

W odróżnieniu od pracodawców z otwartego rynku pracy, pracodawcami z rynku chronionego zdecydowanie najczęściej były spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, a następnie spółdzielnie i spółki jawne. Ponadto w tym wypadku zaznaczyła się wyraźna przewaga podmiotów zatrudniających co najmniej 50 osób.

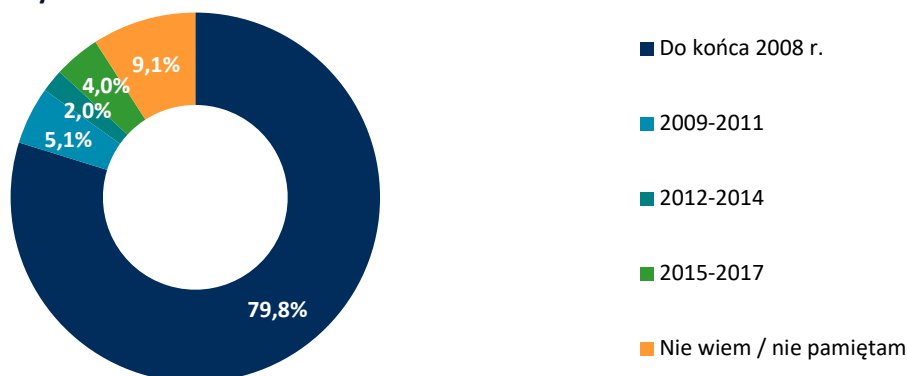
Wykres 15. Wielkość objętych badaniem firm z rynku chronionego



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z chronionego rynku pracy, N=100

Znaczna większość objętych badaniem podmiotów z chronionego rynku pracy korzystała z dofinansowań do wynagrodzeń już przed rokiem 2008.

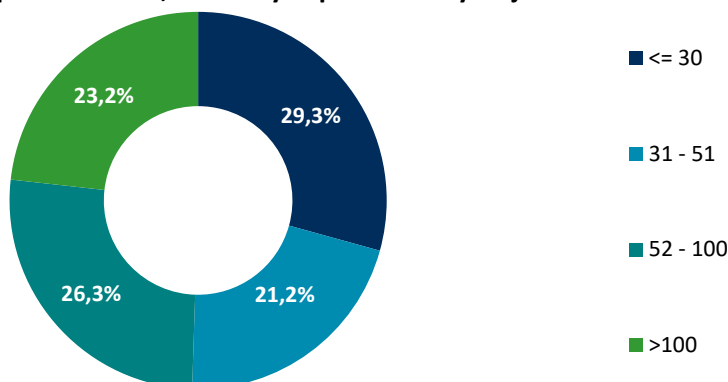
Wykres 16. Okres, od kiedy firmy z rynku chronionego korzystają z dofinansowań do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z chronionego rynku pracy, N=100

Blisko połowa tych pracodawców (49,5%) uzyskiwała dofinansowanie do wynagrodzeń co najmniej 52 pracowników, z czego 23,2 punktu procentowego przypadało na podmioty wykorzystujące tę możliwość dla ponad stu osób.

Wykres 17. Liczba pracowników, dla których podmiot uzyskuje dofinansowanie do wynagrodzeń



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z chronionego rynku pracy, N=100

Wnioski składane były niemal wyłącznie w formie elektronicznej.

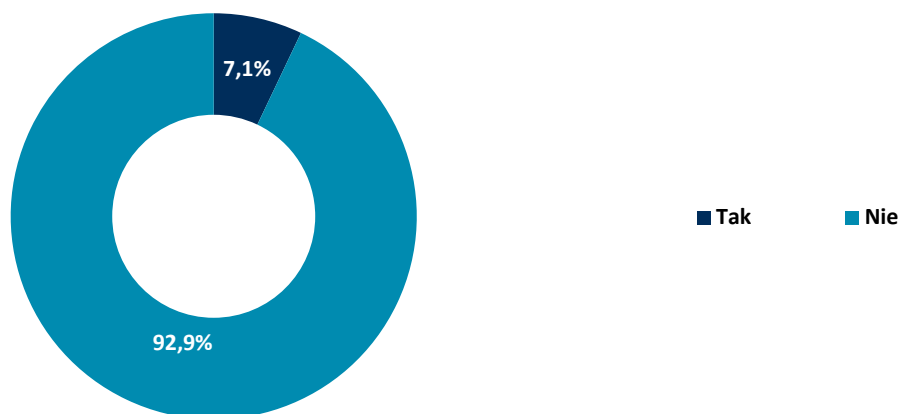
Wykres 18. Forma, w jakiej firma składa wnioski o dofinansowanie do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z chronionego rynku pracy, N=100

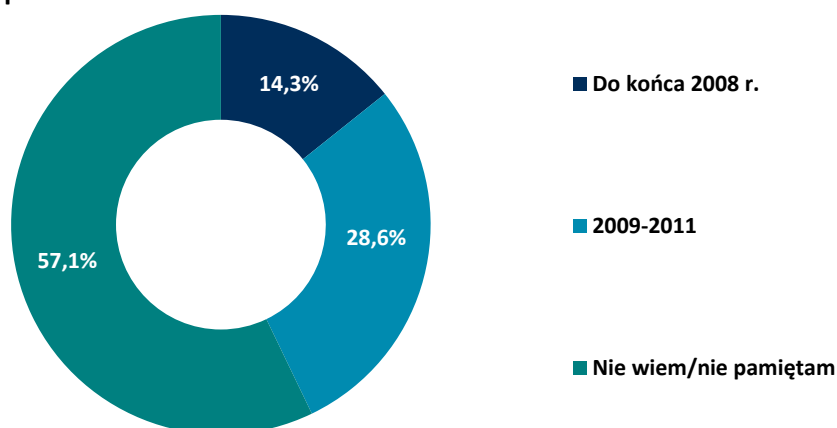
Pracodawcy z chronionego rynku pracy bardzo rzadko korzystali z możliwości uzyskiwania zwrotu kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń.

Wykres 19. Otrzymywanie od PFRON zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z chronionego rynku pracy, N=100

Wykres 20. Okres, od kiedy firma korzysta z usługi zwrotu kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń



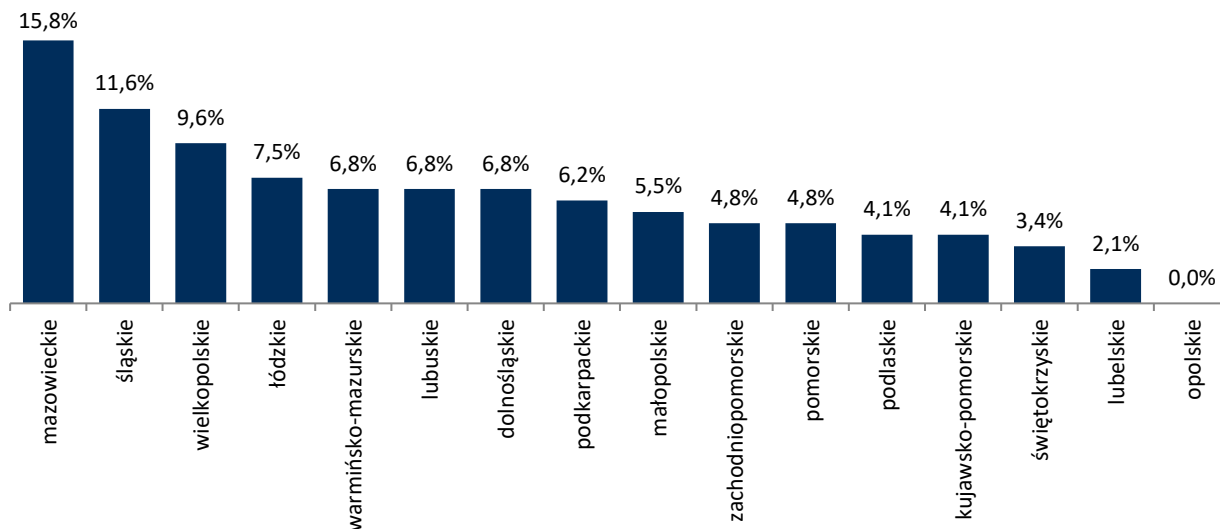
Źródło: wywiady CATI z pracodawcami z chronionego rynku pracy, N=100

Jeśli bardzo nieliczne podmioty rynku chronionego korzystały z możliwości uzyskiwania zwrotu kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń, to przeważnie było to przez respondentów datowane na okres 2009-2011. Zastrzec jednak należy, że większość osób, którym zadano to pytanie, nie umiała udzielić na nie odpowiedzi.

3.3. Osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą

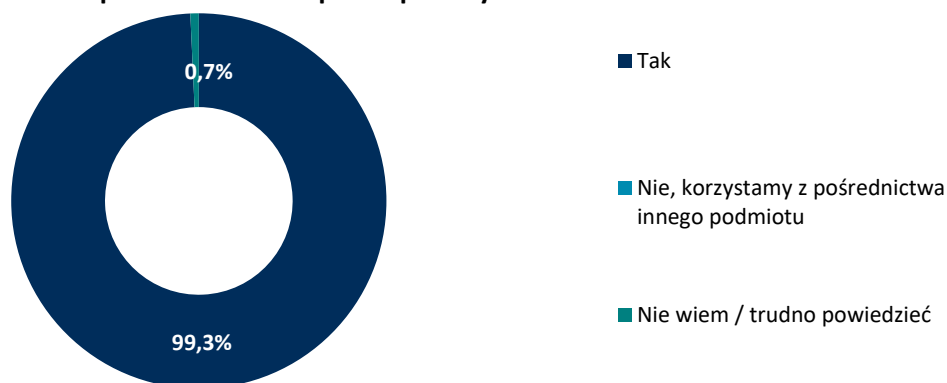
Objęte badaniem osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą najczęściej mieszkały w województwach mazowieckim, śląskim oraz wielkopolskim – co w przybliżeniu odzwierciedla hierarchię województw wyznaczoną ze względu na populację ich mieszkańców.

Wykres 21. Osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą wg województw



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

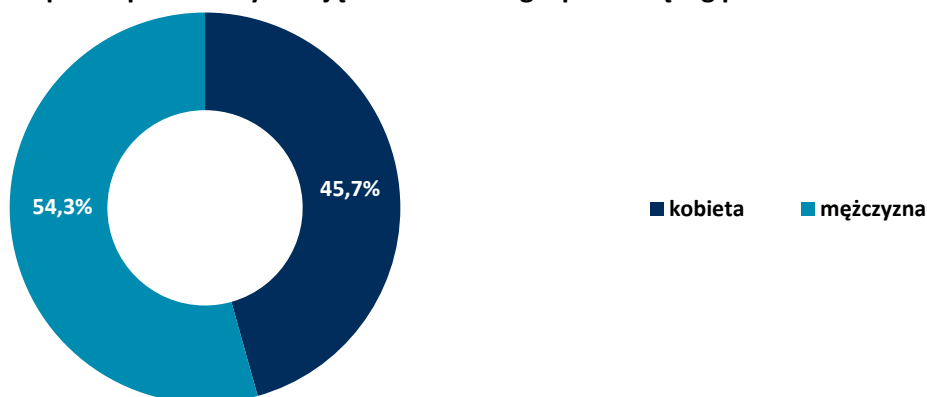
Wykres 22. Czy firma bezpośrednio składa wnioski do PFRON w odniesieniu do usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych?



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

Osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą niemal nigdy nie składały wniosków o refundację składek za pośrednictwem innego podmiotu.

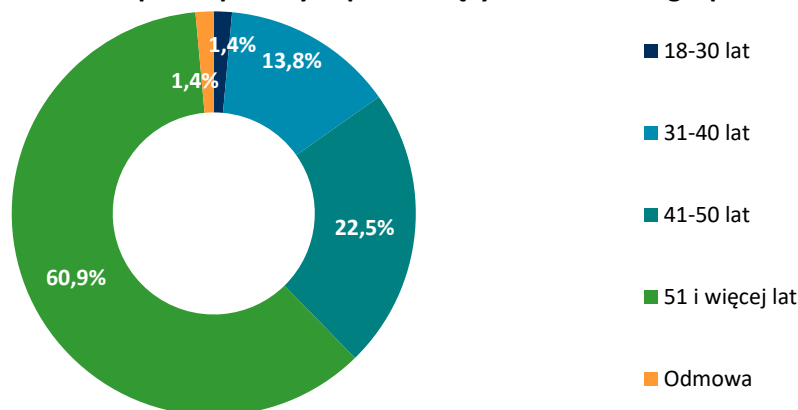
Wykres 23. Osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą wg płci



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

Osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą częściej byli mężczyźni: przewaga ich liczebności zbliżyła się do 10 punktów procentowych.

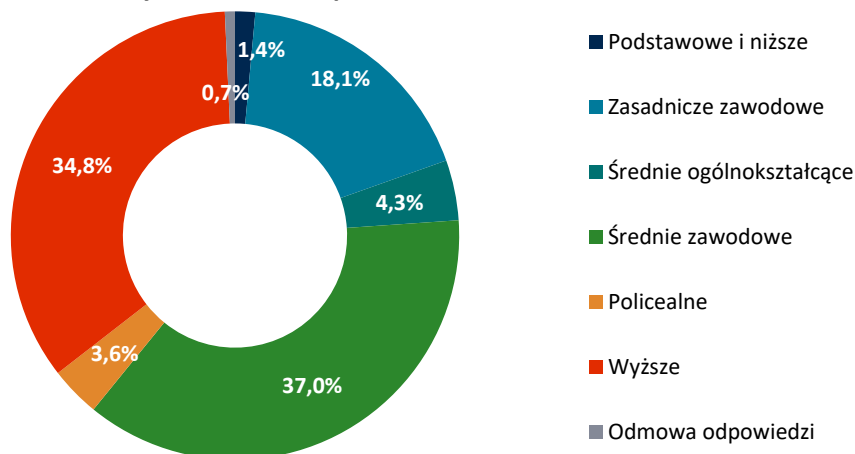
Wykres 24. Wiek osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

Pod względem wieku, przeważały osoby ponad 50-letnie. Blisko jedna czwarta respondentów była w przedziale wieku od 41 do 50 lat. Osoby młodsze stanowiły niewiele ponad jedną szóstą tej kategorii respondentów.

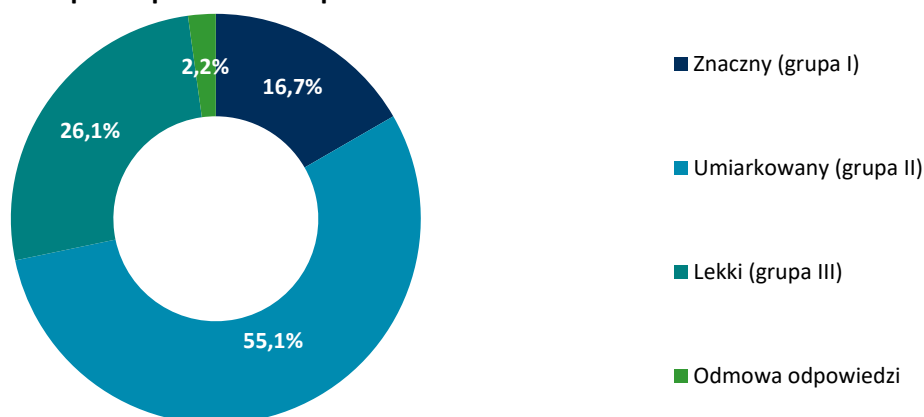
Wykres 25. Poziom wykształcenia respondenta



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

Wyższe wykształcenie posiadała ponad jedna trzecia respondentów zaszeregowanych do omawianej kategorii, zaś posiadanie wykształcenia niższego od średniego zadeklarowane zostało przez mniej niż jedną piątą objętych badaniem osób.

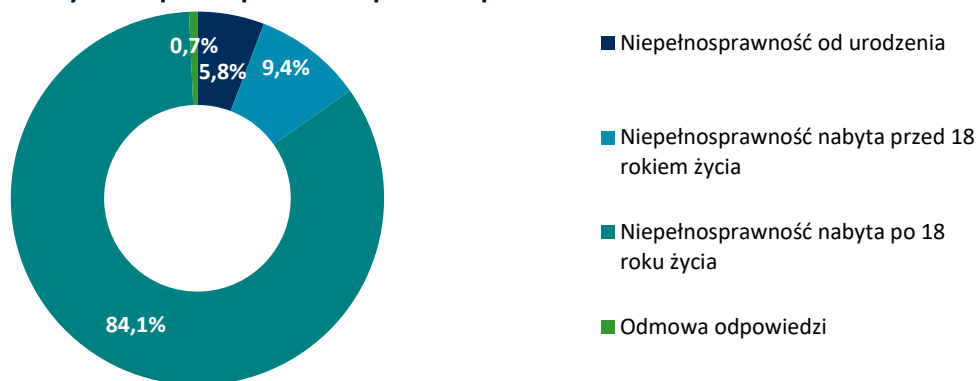
Wykres 26. Stopień niepełnosprawności respondenta



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

Ponad połowa niepełnosprawnych osób prowadzących działalność gospodarczą posiadała umiarkowany stopień niepełnosprawności. W przypadku znacznej większości respondentów zaszeregowanych do omawianej tu kategorii osób nabycie niepełnosprawności miało miejsce w okresie dorobku.

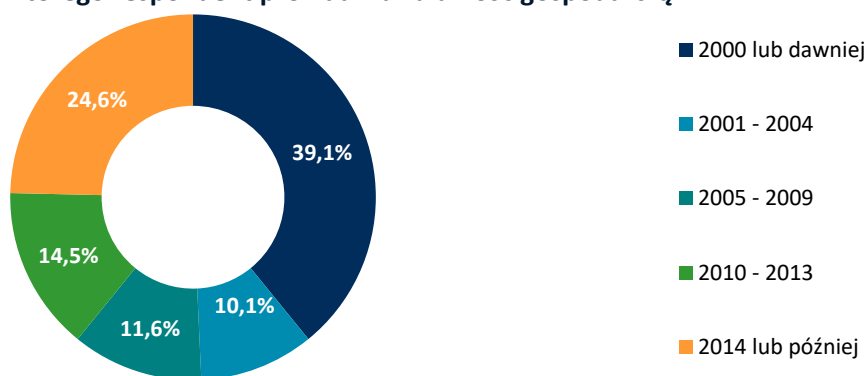
Wykres 27. Moment nabycia niepełnosprawności przez respondenta



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

W przypadku znacznej większości respondentów zaszeregowanych do omawianej tu kategorii osób nabycie niepełnosprawności miało miejsce w okresie dorobku.

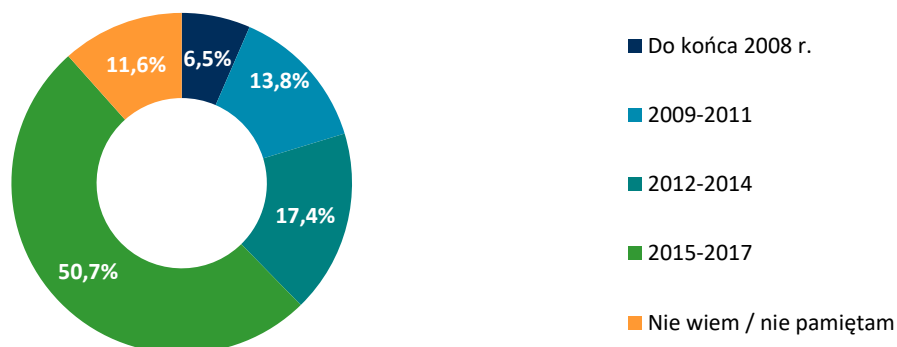
Wykres 28. Rok, od którego respondent prowadzi działalność gospodarczą



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

Blisko połowa niepełnosprawnych osób prowadzących działalność gospodarczą prowadziła ją już przed rokiem 2005, lecz nieco ponad połowa tych respondentów rozpoczęła korzystanie z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne po roku 2014.

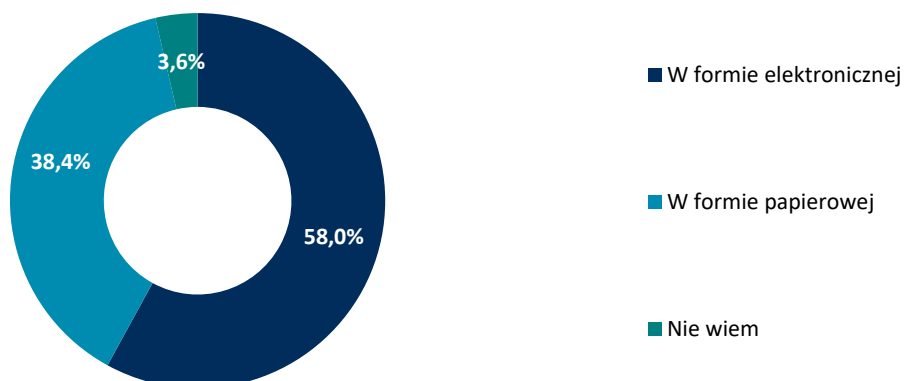
Wykres 29. Rok, od którego respondent korzysta z wypłacanej przez PFRON refundacji składek na ubezpieczenie społeczne



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

Niemal dwie piąte respondentów zaszeregowanych do omawianej kategorii osób składało wnioski o wypłacanie refundacji w formie papierowej.

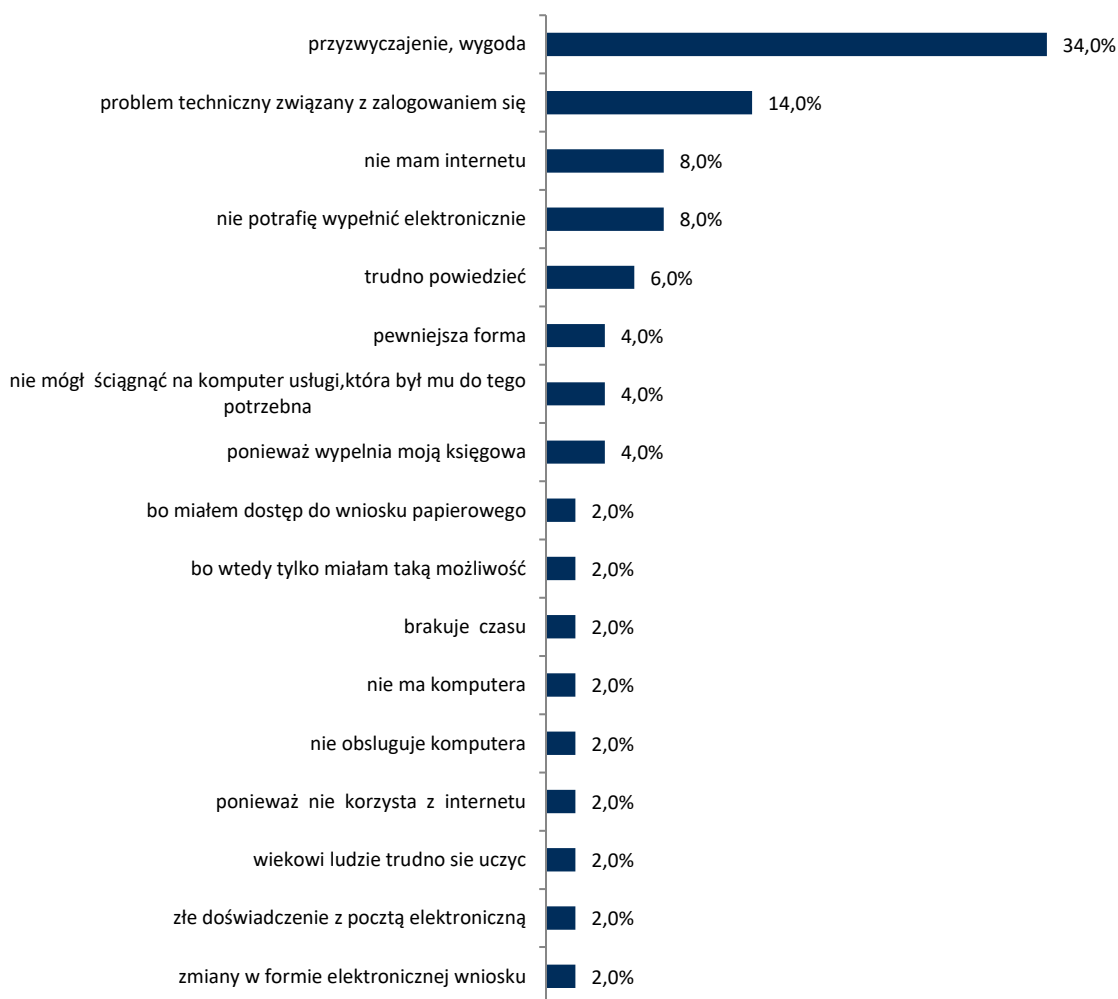
Wykres 30. Forma, w jakiej respondent wnioskuje o wypłacanie przez PFRON refundacji składek na ubezpieczenie społeczne



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

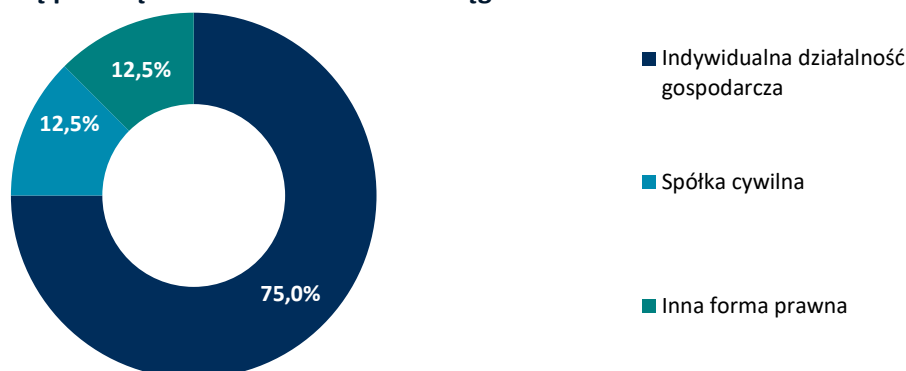
Osoby te uzasadniały to głównie przyzwyczajeniem i wygodą, lecz w dalszej kolejności sygnalizowany był problem techniczny związany z zalogowaniem się.

Wykres 31. Dlaczego respondent korzysta z formy papierowej



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

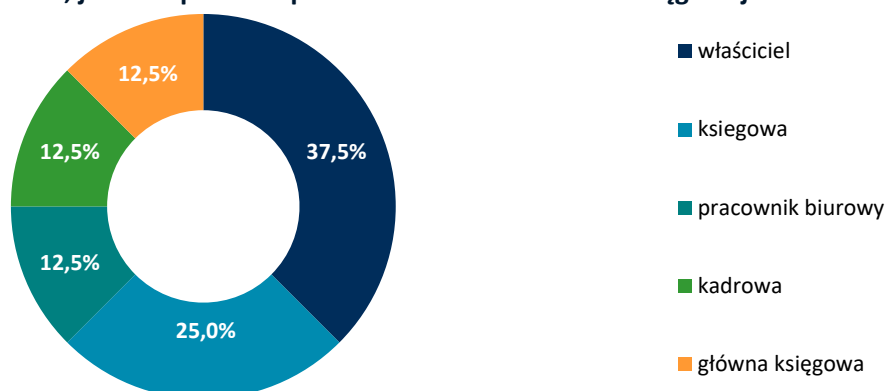
Wykres 32. Jaką formę prawną ma firma rachunkowo-księgowa



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

Trzy czwarte spośród firm rachunkowo-księgowych wykonujących usługi na rzecz osób niepełnosprawnych prowadzących działalność miało formę indywidualnej działalności gospodarczej.

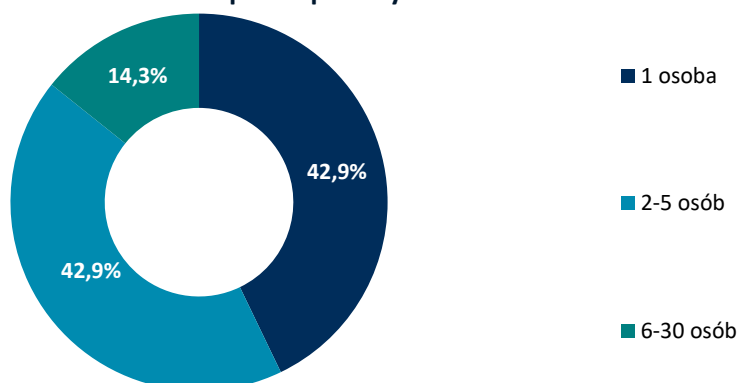
Wykres 33. Stanowisko, jakie respondent pełni w firmie rachunkowo-księgowej



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

Podmioty te w badaniu najczęściej reprezentowane były przez właścicieli, a następnie przez specjalistów do spraw księgowości.

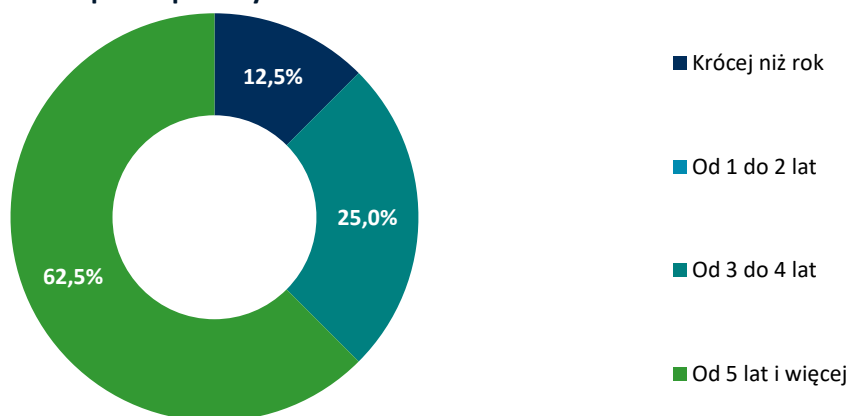
Wykres 34. Liczba osób, dla których firma rachunkowo-księgowa rozlicza refundację składki na ubezpieczenie społeczne dla osób niepełnosprawnych



Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

Firmy księgowe przeważnie rozliczały refundację składki albo dla pojedynczych osób, albo dla niewielkiej ich liczby.

Wykres 35. Okres, od kiedy firma zajmuje się uzyskiwaniem refundacji składki na ubezpieczenie społeczne dla osób niepełnosprawnych



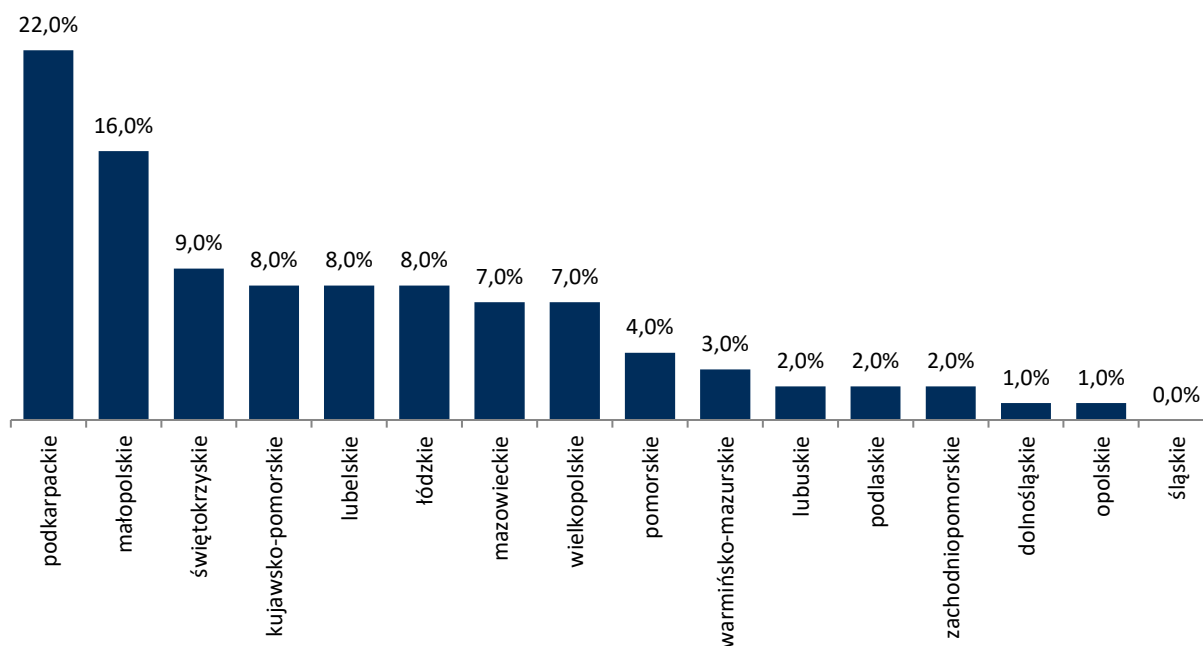
Źródło: wywiady CATI z osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, N=146

W nielicznej grupie firm rachunkowo-księgowych świadczących usługi na rzecz niepełnosprawnych osób prowadzących działalność gospodarczą blisko dwie trzecie stanowiły podmioty wypełniające takie zadania przez okres ponad 4-letni.

3.4. Niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązany do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika

Niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika, którzy wzięli udział w badaniu, najczęściej zamieszkiwali w województwie podkarpackim, a następnie w małopolskim. Nie pojawił się ani jeden taki respondent, który by mieszkał w województwie śląskim, czyli w drugim pod względem populacji województwie.

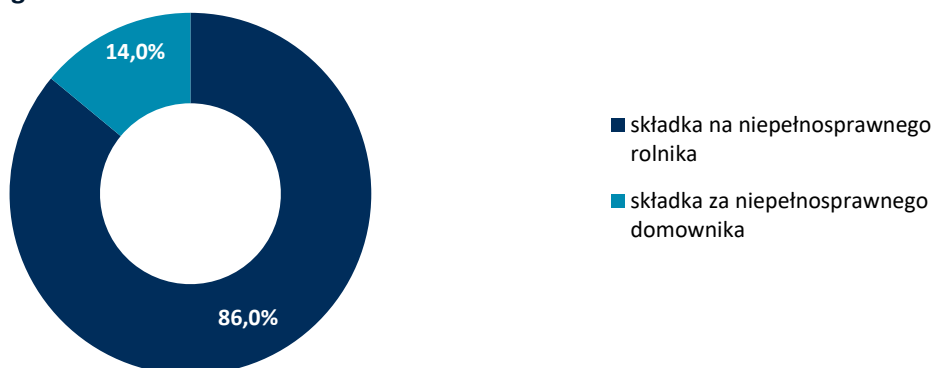
Wykres 36. Niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązany do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika wg województw



Źródło: wywiady CATI z rolnikami korzystającymi z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne, N=100

Uzyskiwanie refundacji na opłacanie składki za niepełnosprawnego domownika było znacznie rzadsze od wariantu, wedle którego sytuacja ta dotyczyła niepełnosprawnego rolnika.

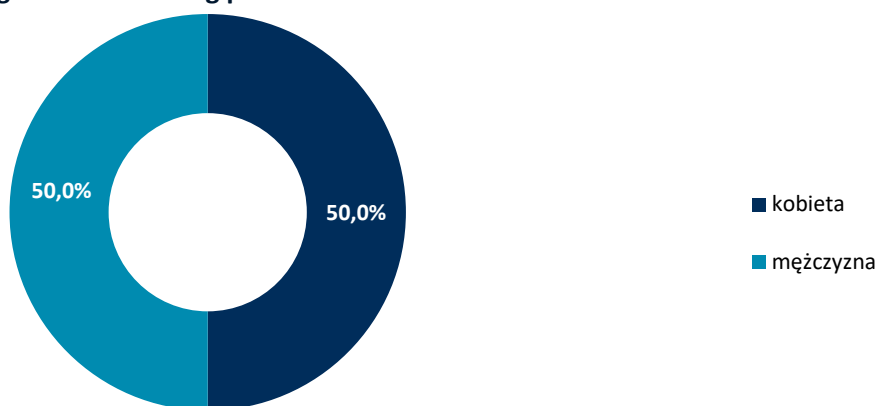
Wykres 37. Udział niepełnosprawnych rolników oraz rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika



Źródło: wywiady CATI z rolnikami korzystającymi z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne, N=100

Wśród niepełnosprawnych rolników było dokładnie tyle samo kobiet i mężczyzn.

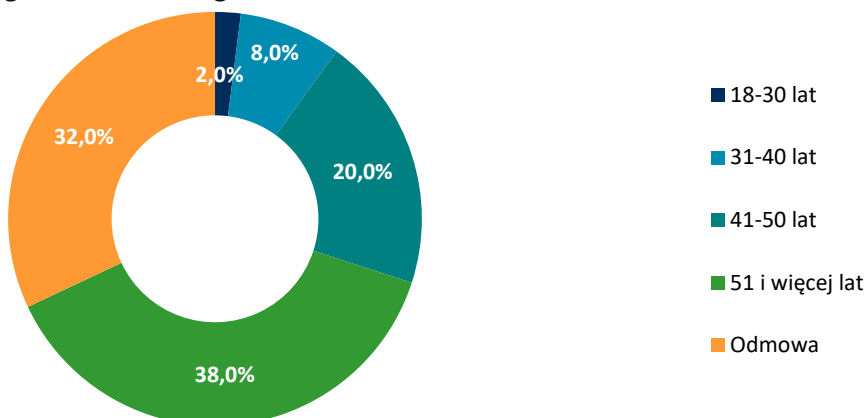
Wykres 38. Niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika wg płci



Źródło: wywiady CATI z rolnikami korzystającymi z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne, N=100

Najliczniejszą kategorią wiekową były osoby mające ponad 50 lat.

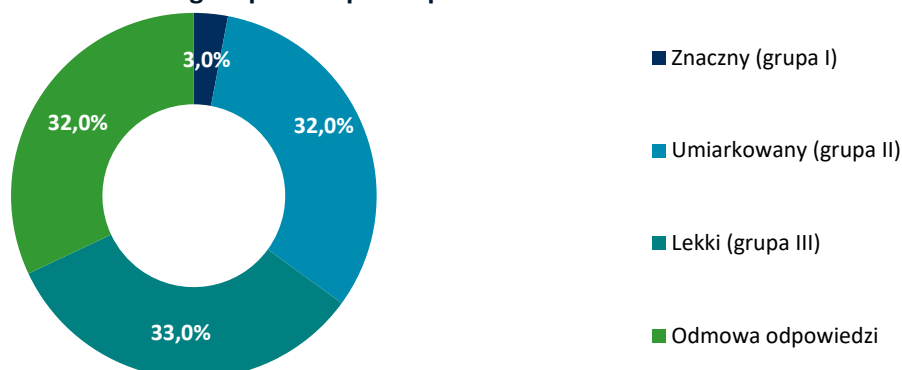
Wykres 39. Niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika wg wieku



Źródło: wywiady CATI z rolnikami korzystającymi z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne, N=100

Odsetki osób o lekkim, umiarkowanym i znacznym stopniu niepełnosprawności były względem siebie zbliżone.

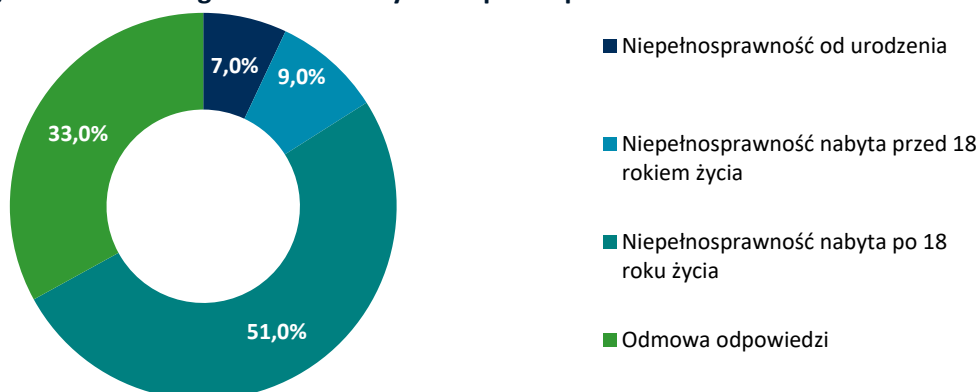
Wykres 40. Niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązany do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika wg stopnia niepełnosprawności



Źródło: wywiady CATI z rolnikami korzystającymi z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne, N=100

U ponad połowy respondentów przyczyna niepełnosprawności wystąpiła po 18 roku życia.

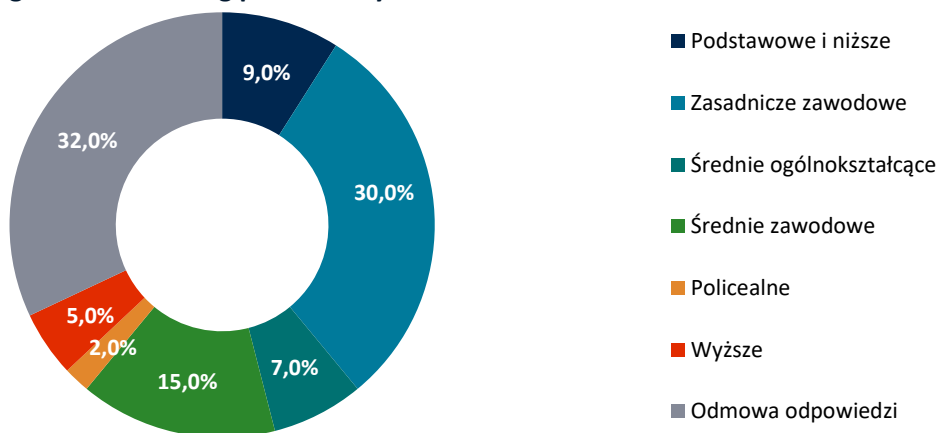
Wykres 41. Niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązany do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika wg momentu nabycia niepełnosprawności



Źródło: wywiady CATI z rolnikami korzystającymi z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne, N=100

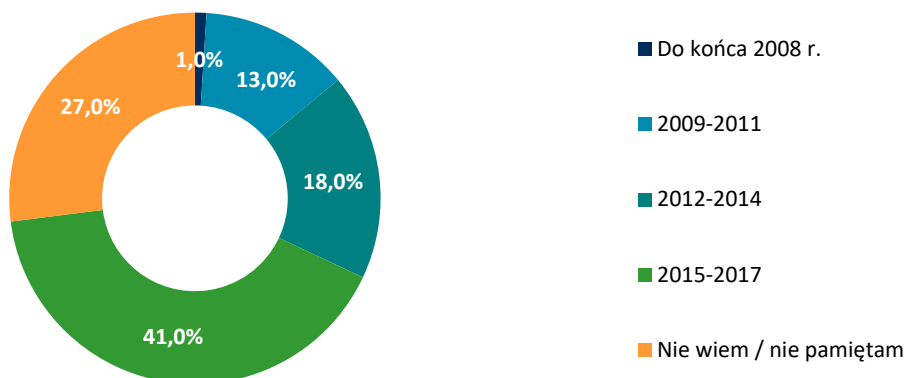
Najliczniejszą kategorią pod względem poziomu wykształcenia były osoby o wykształceniu zasadniczym zawodowym.

Wykres 42. Niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązany do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika wg poziomu wykształcenia



Źródło: wywiady CATI z rolnikami korzystającymi z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne, N=100

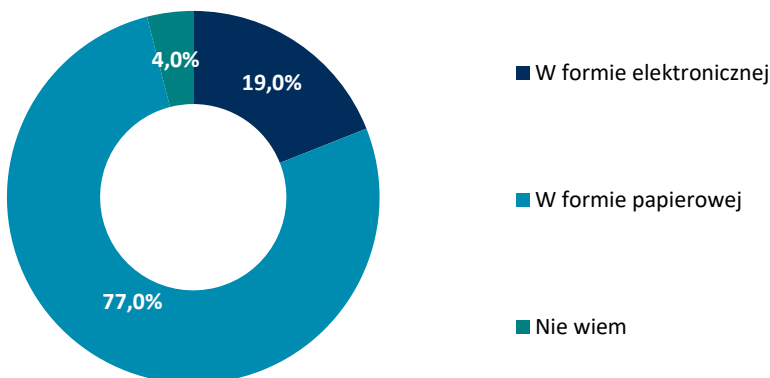
Wykres 43. Rok, od którego respondent korzysta z wypłacanej przez PFRON refundacji składek na ubezpieczenie społeczne dla siebie lub domownika



Źródło: wywiady CATI z rolnikami korzystającymi z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne, N=100

Najczęściej przywilej uzyskiwania refundacji na opłacanie składek był nabywany po roku 2014.

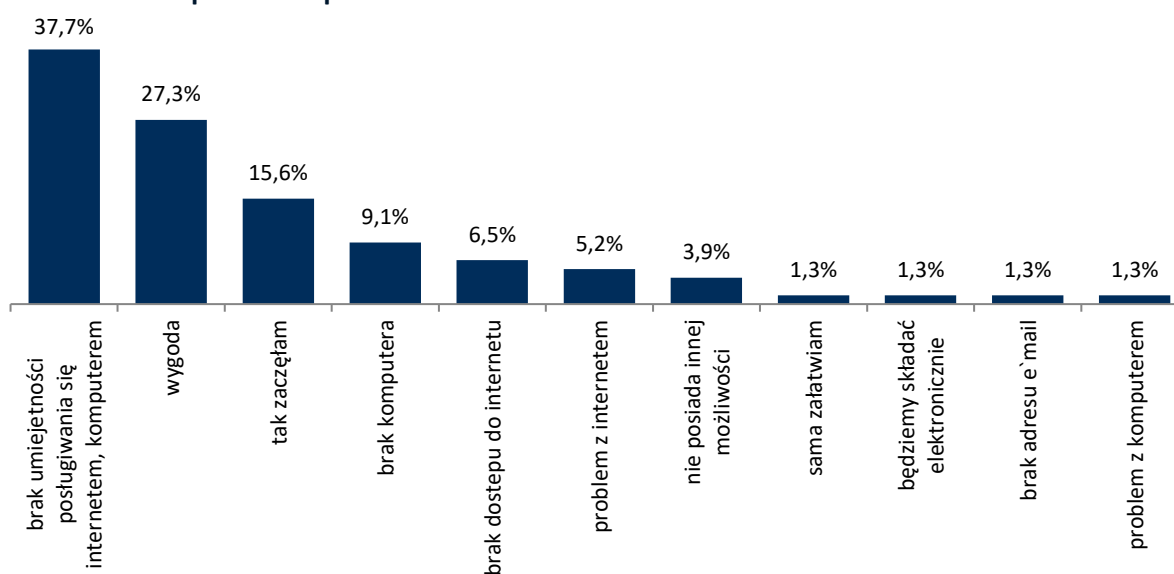
Wykres 44. Forma, w jakiej respondent składa wnioski o refundację składek na ubezpieczenie społeczne



Źródło: wywiady CATI z rolnikami korzystającymi z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne, N=100

Jedynie niespełna jedna piąta rolników wnioski o refundację składała drogą elektroniczną.

Wykres 45. Przyczyny, dla których respondent korzysta z papierowej formy wniosku o refundację składek na ubezpieczenie społeczne



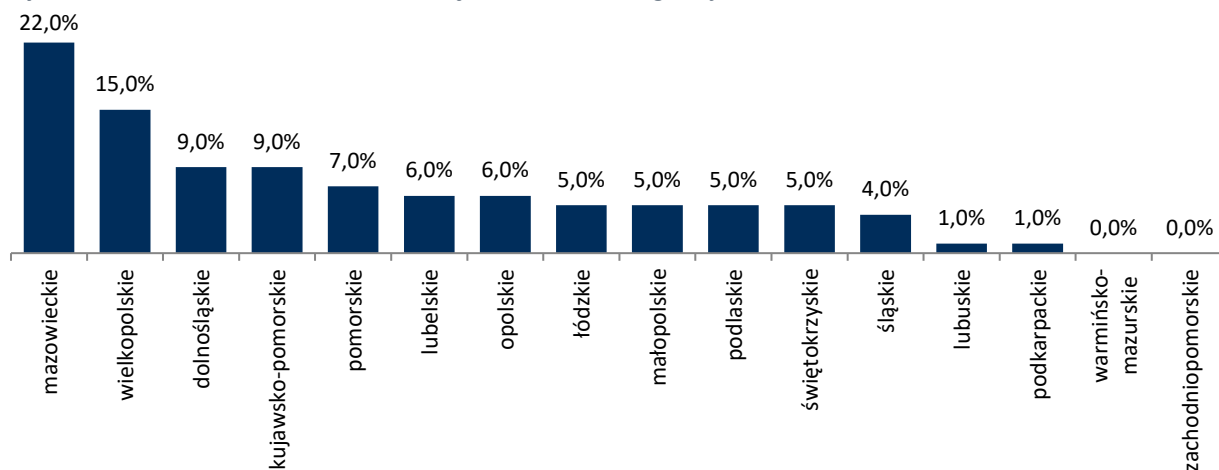
Źródło: wywiady CATI z rolnikami korzystającymi z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne, N=100

Brak umiejętności posługiwania się Internetem i komputerem był główną przyczyną korzystania z formy papierowej.

3.5. Powiatowe centra pomocy rodzinie

Najwięcej objętych badaniem placówek PCPR położonych było na terenie województw mazowieckiego i wielkopolskiego, a następnie dolnośląskiego i kujawsko-pomorskiego.

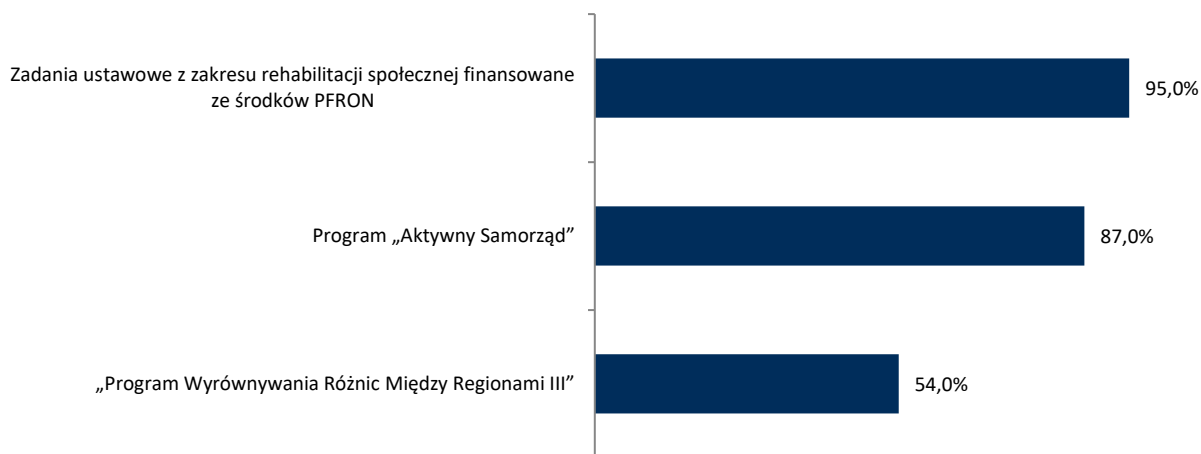
Wykres 46. Placówki PCPR uczestniczące w badaniu wg województw



Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami PCPR, N=100

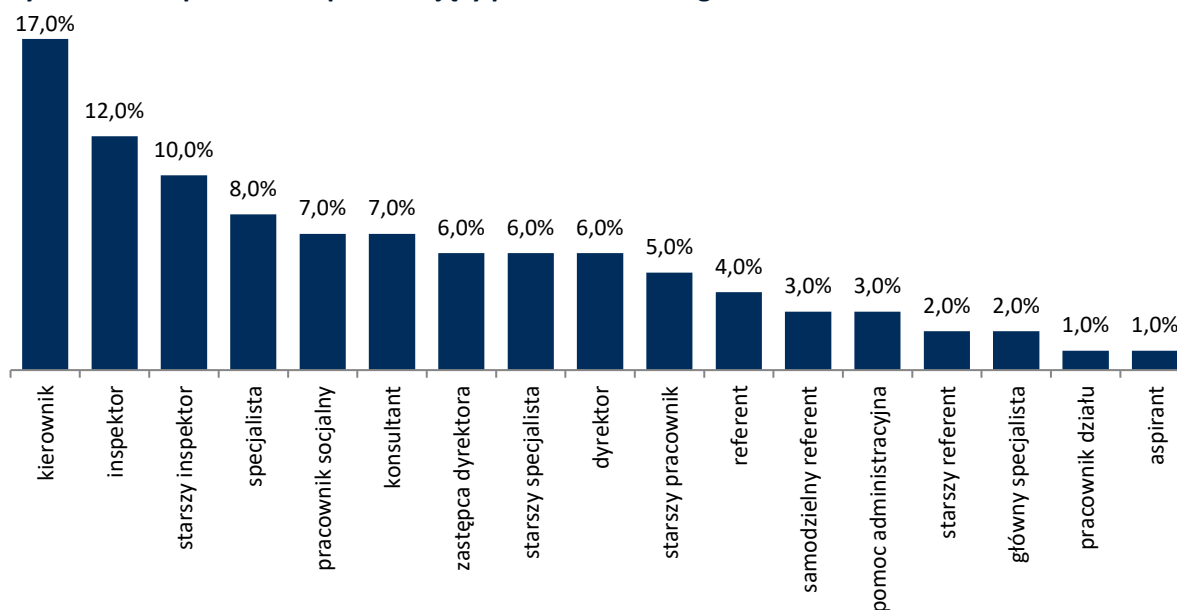
Wśród tych podmiotów niemal powszechne było realizowanie ustawowych zadań z zakresu rehabilitacji społecznej. Znaczna większość z nich uczestniczyła również w programie Aktywny Samorząd, lecz uczestnikami Programu Wyrównywania Różnic Między Regionami III było już znacznie mniej podmiotów, choć zaznaczyć należy, że w programie tym brała udział większa część placówek PCPR.

Wykres 47. Placówki PCPR wg realizowanych programów



Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami PCPR, N=100

Wykres 48. Respondenci reprezentujący placówki PCPR wg stanowisk



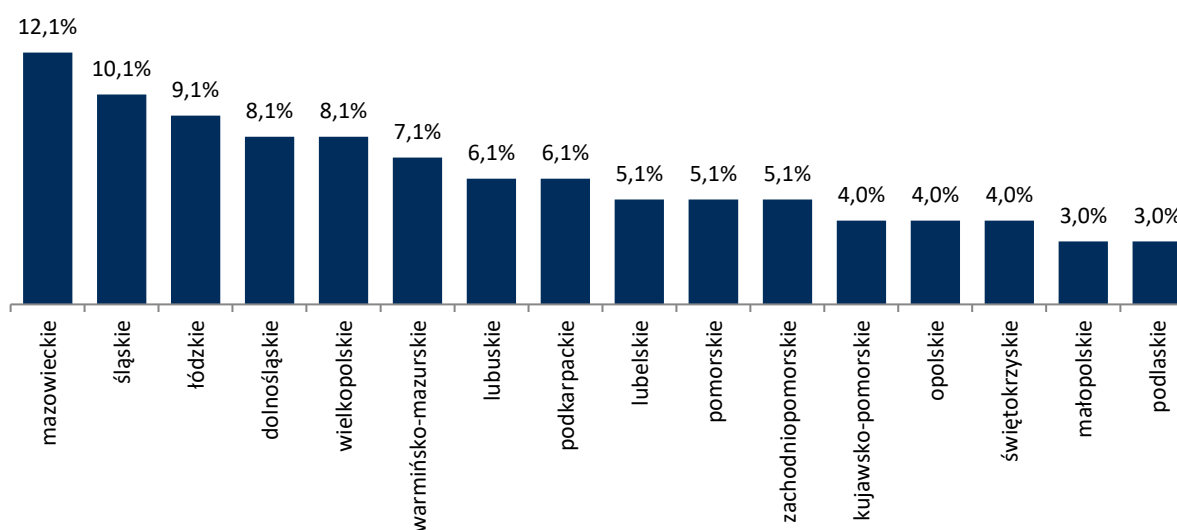
Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami PCPR, N=100

Placówki były najczęściej reprezentowane przez osoby na stanowiskach kierowniczych i specjalistycznych.

3.6. Powiatowe urzędy pracy

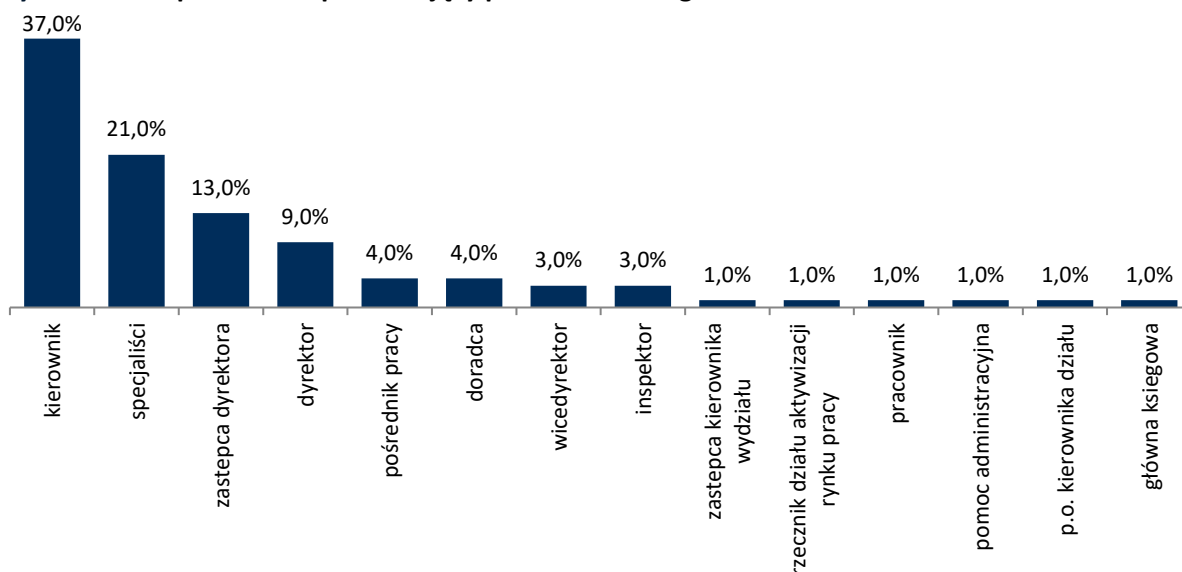
Najwięcej objętych badaniem powiatowych urzędów pracy położonych było na terenie województw mazowieckiego, śląskiego i łódzkiego, najmniej zaś w województwach podlaskim i małopolskim.

Wykres 49. Placówki PUP wg województw



Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami PUP, N=100

Wykres 50. Respondenci reprezentujący placówki PUP wg stanowisk



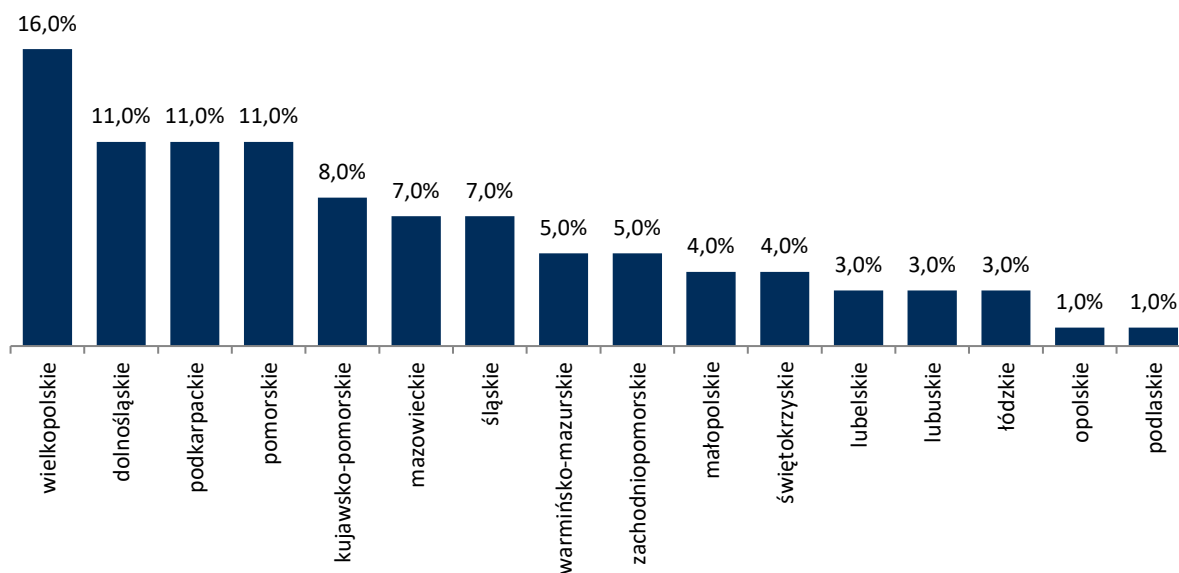
Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami PUP, N=100

Powiatowe urzędy pracy najczęściej były reprezentowane przez osoby na stanowiskach kierowniczych i specjalistycznych.

3.7. Gminy

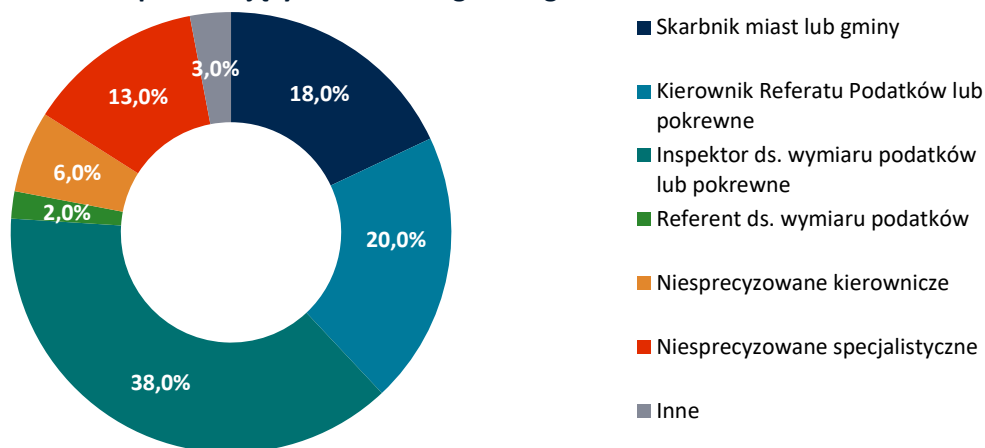
Najwięcej objętych badaniem jednostek samorządu terytorialnego szczebla gminnego położonych było na terenie województw wielkopolskiego, a następnie dolnośląskiego, podkarpackiego i pomorskiego, najmniej zaś w województwach opolskim i podlaskim.

Wykres 51. JST szczebla gminnego wg województw



Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami gmin, N=100

Wykres 52. Respondenci reprezentujący JST szczebla gminnego



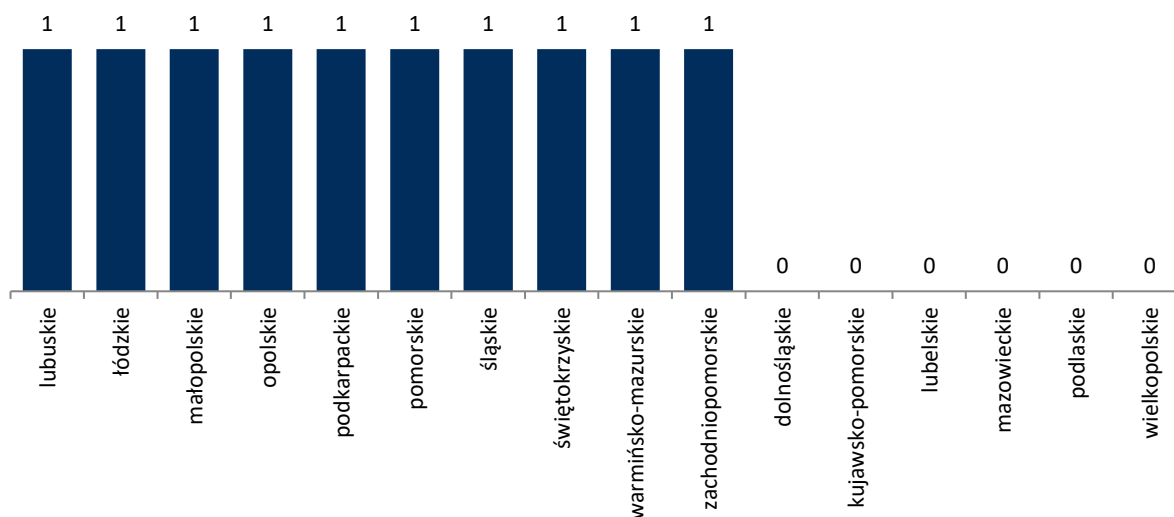
Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami gmin, N=100

Gminy najczęściej reprezentowane były przez inspektorów do spraw wymiaru podatków lub osoby na pokrewnych stanowiskach, a następnie przez kierowników referatów podatkowych lub pokrewnych miejskich i gminnych jednostek organizacyjnych.

3.8. Wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego

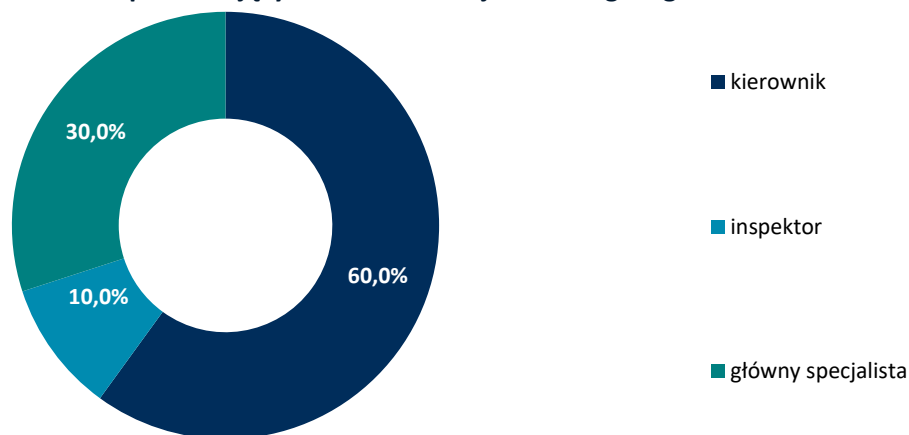
Poniższy wykres ukazuje listę województw, które były w badaniu reprezentowane przez pracowników instytucji samorządów wojewódzkich. Pomimo tego, że 6 samorządów wojewódzkich nie było reprezentowanych przez żadnego respondenta, 10 objętych badaniem osób reprezentowało łącznie 6 z 7 polskich makroregionów. Nie dotyczy to bowiem jedynie makroregionu o nazwie województwo mazowieckie, który został wyodrębniony przez Główny Urząd Statystyczny w roku 2018.

Wykres 53. Objęte badaniem JST szczebla wojewódzkiego



Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami instytucji szczebla wojewódzkiego, N=10

Wykres 54. Respondenci reprezentujący JST szczebla wojewódzkiego wg stanowisk



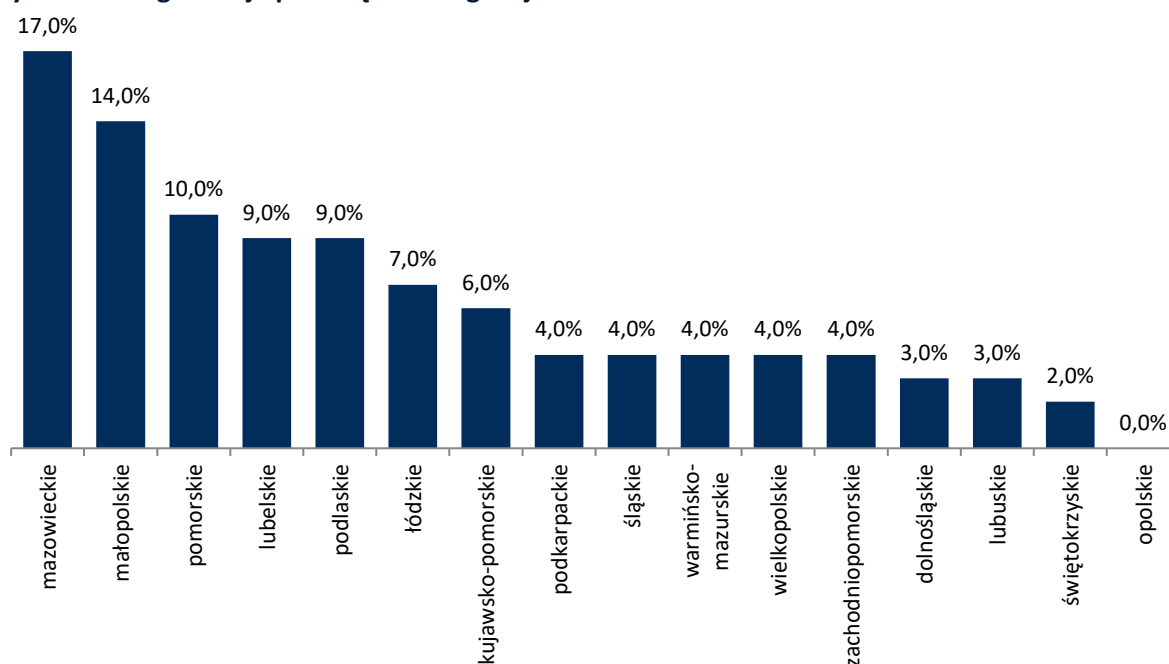
Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami instytucji szczebla wojewódzkiego, N=10

Osoby na stanowiskach kierowniczych stanowiły większość respondentów reprezentujących jednostki organizacyjne wchodzące w skład struktur wojewódzkich.

3.9. Organizacje pozarządowe

Najwięcej biorących udział w badaniu organizacji pozarządowych położonych było na terenie województwa mazowieckiego, a następnie województw małopolskiego i pomorskiego.

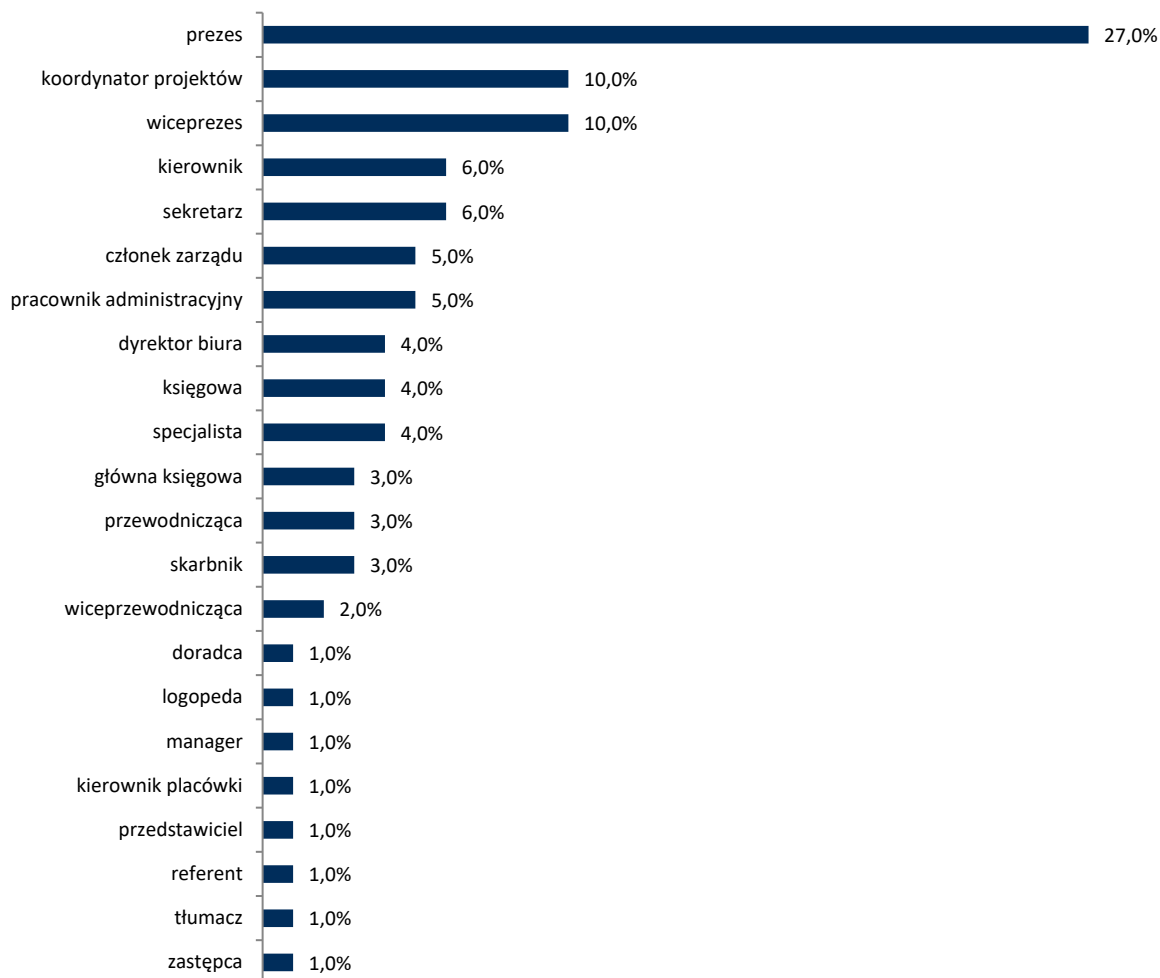
Wykres 55. Organizacje pozarządowe wg województw



Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami organizacji pozarządowych, N=100

Organizacje najczęściej reprezentowane były przez prezesów. W dalszej kolejności reprezentowali je wiceprezysi oraz kierownicy projektów.

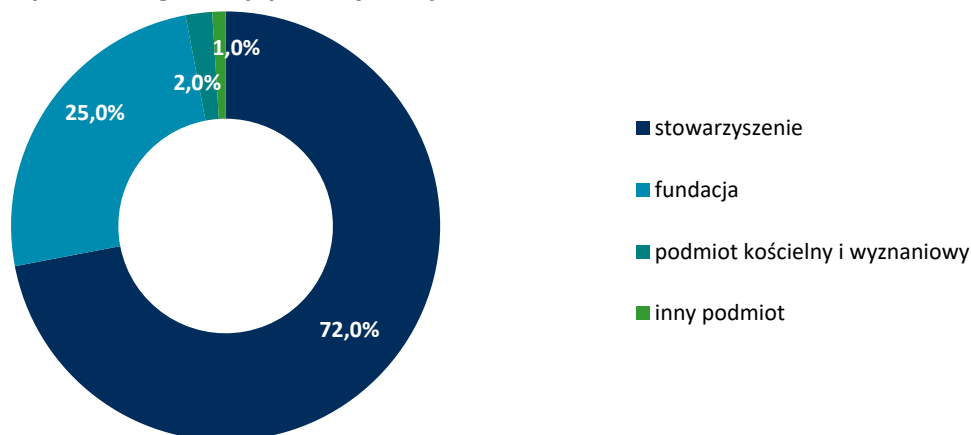
Wykres 56. Stanowisko, jakie respondent zajmuje w organizacji



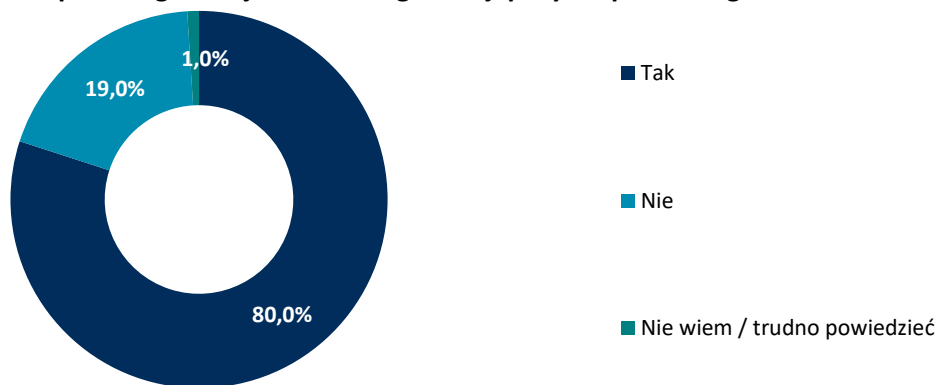
Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami organizacji pozarządowych, N=100

Blisko trzy czwarte tych organizacji miało formę stowarzyszeń, zaś dokładnie jedna czwarte – formę fundacji. Podmioty kościelne i wyznaniowe oraz wszelkie inne były rzadkością.

Wykres 57. Forma prawna organizacji pozarządowej

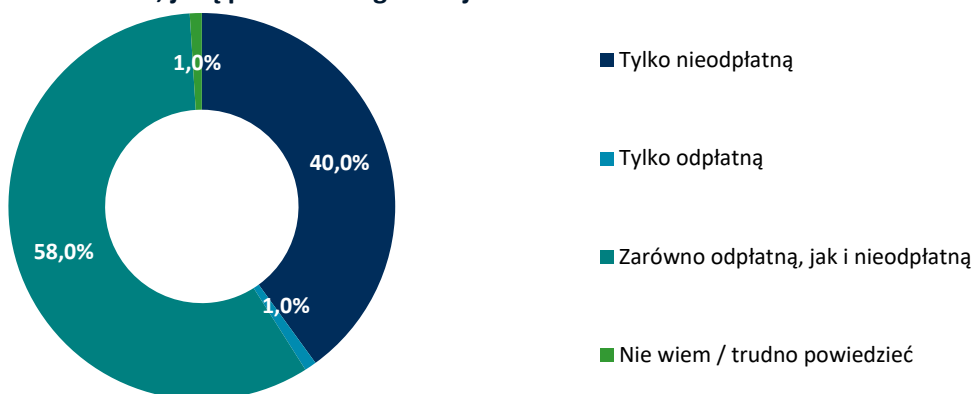


Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami organizacji pozarządowych, N=100

Wykres 58. Posiadanie przez organizacje statusu organizacji pożytku publicznego


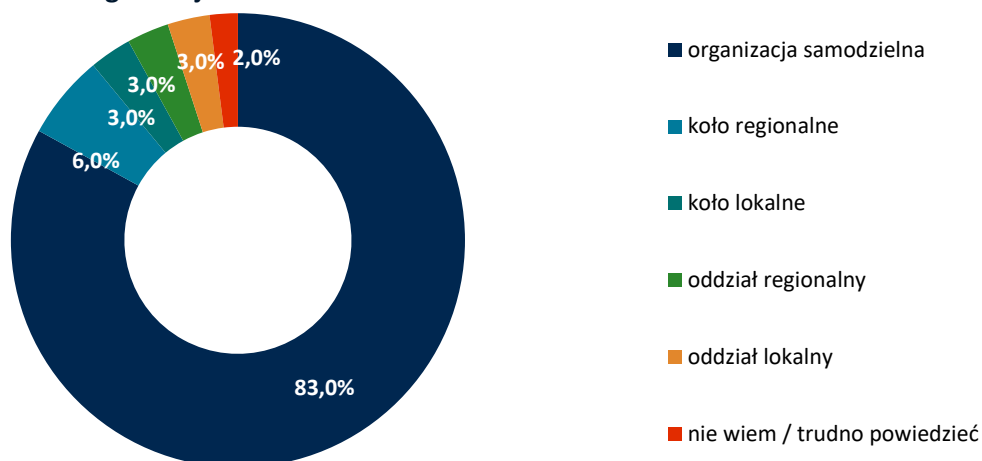
Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami organizacji pozarządowych, N=100

Przeważały organizacje pożytku publicznego: stanowiły one dokładnie cztery piąte objętych badaniem podmiotów wykonujących zadania zlecone.

Wykres 59. Rodzaju działalność, jaką prowadzi organizacja


Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami organizacji pozarządowych, N=100

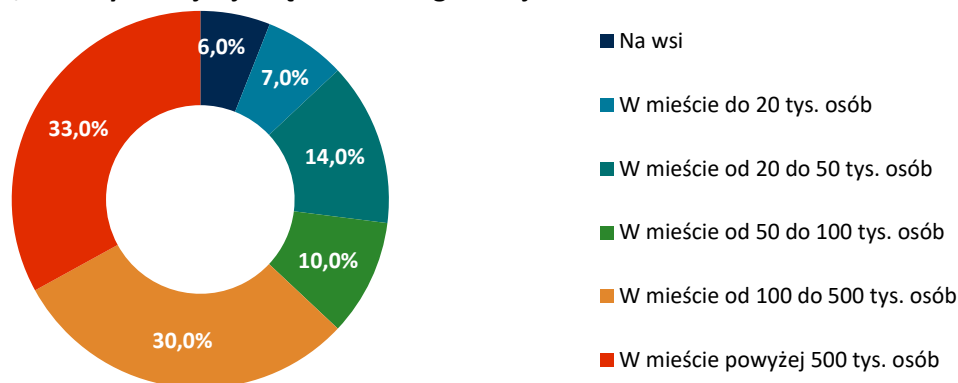
Ponad połowa organizacji prowadziła zarówno działalność odpłatną, jak i nieodpłatną. Natomiast dwie piąte organizacji skupiało się wyłącznie na działalności nieodpłatnej.

Wykres 60. Charakter organizacji


Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami organizacji pozarządowych, N=100

Znaczna większość miała charakter organizacji samodzielnych.

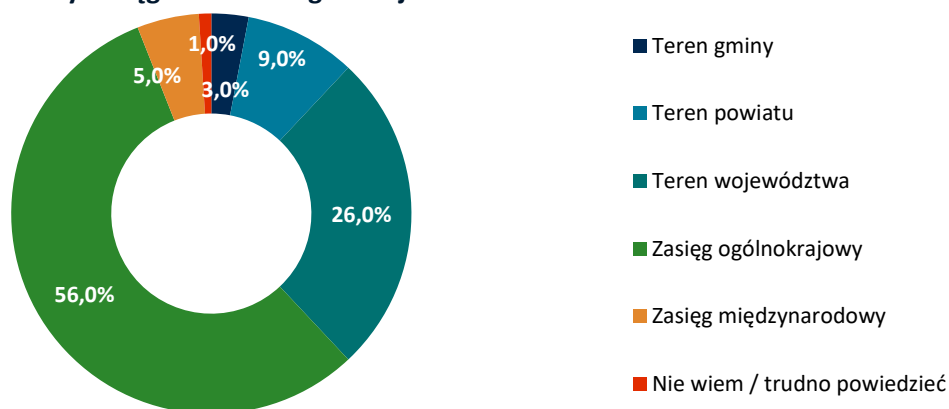
Wykres 61. Miejsce, w którym znajduje się siedziba organizacji



Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami organizacji pozarządowych, N=100

Blisko dwie trzecie z nich położonych było w miastach o populacji przekraczającej 100 tysięcy mieszkańców. Nieco ponad jedna czwarta organizacji ulokowanych było w miejscowościach liczących do 50 tysięcy mieszkańców.

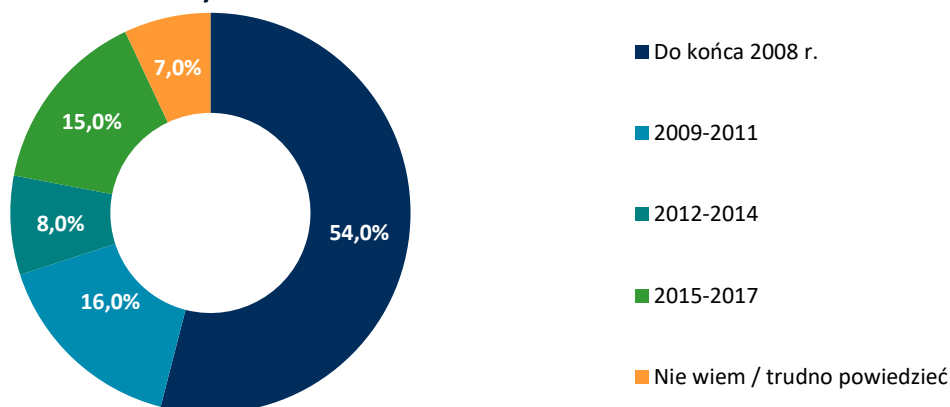
Wykres 62. Terytorialny zasięg działania organizacji



Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami organizacji pozarządowych, N=100

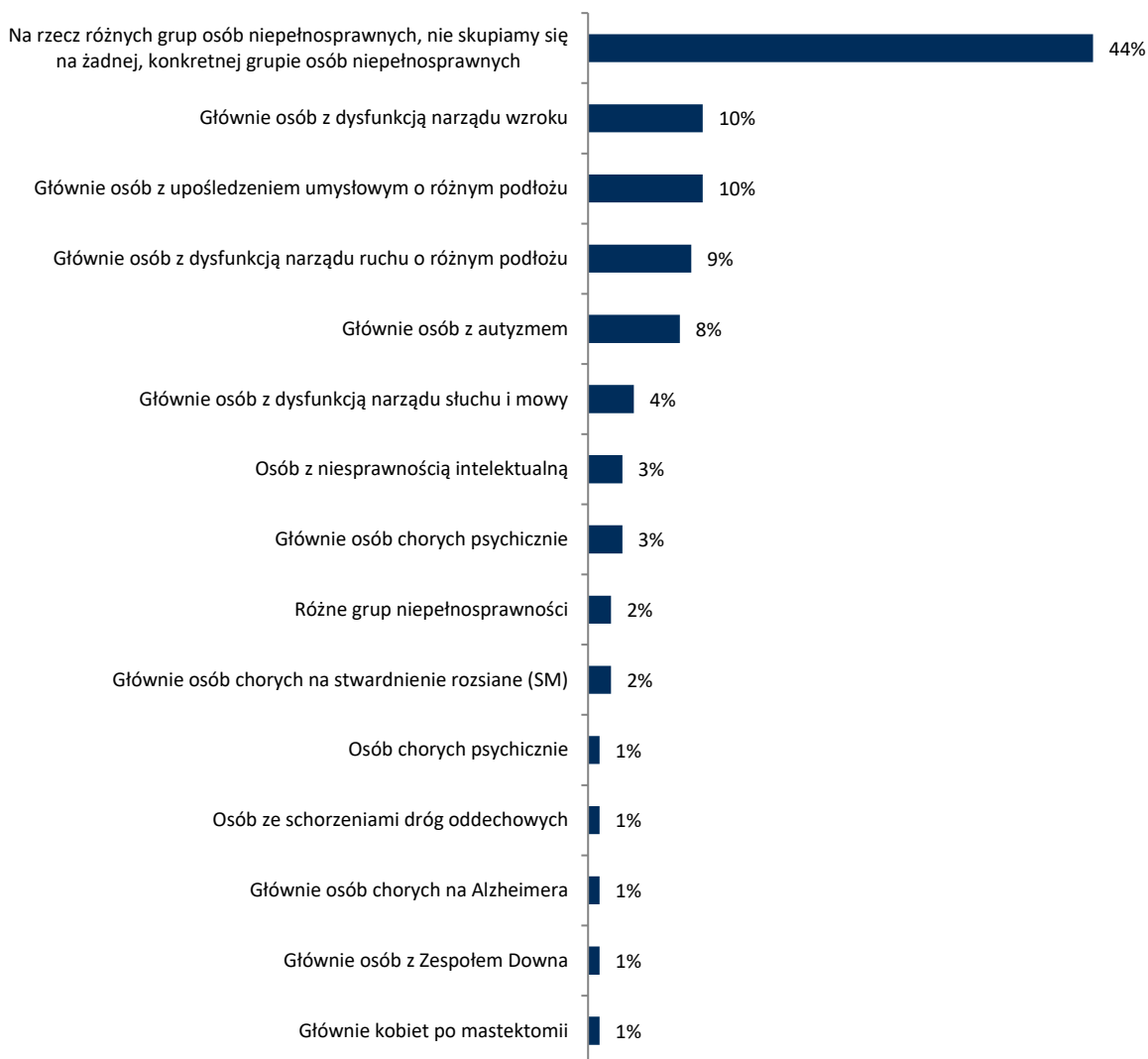
W większości przypadków deklarowanym zasięgiem działania był zasięg ogólnokrajowy. Zasięg województwa posiadała nieco ponad jedna czwarta organizacji. Zarówno mniejszy, jak i międzynarodowy zasięg były atrybutami niewielkiej liczby organizacji. Większość z nich (54%) korzystała z możliwości dofinansowania przez PFRON projektów w ramach zadań zleczanych jeszcze przed rokiem 2009.

Wykres 63. Rok, od którego organizacja korzysta/ła z możliwości dofinansowania przez PFRON projektów w ramach zadań zleczanych



Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami organizacji pozarządowych, N=100

Wykres 64. Rodzaje beneficjentów wg typów niepełnosprawności, na rzecz jakich działa organizacja



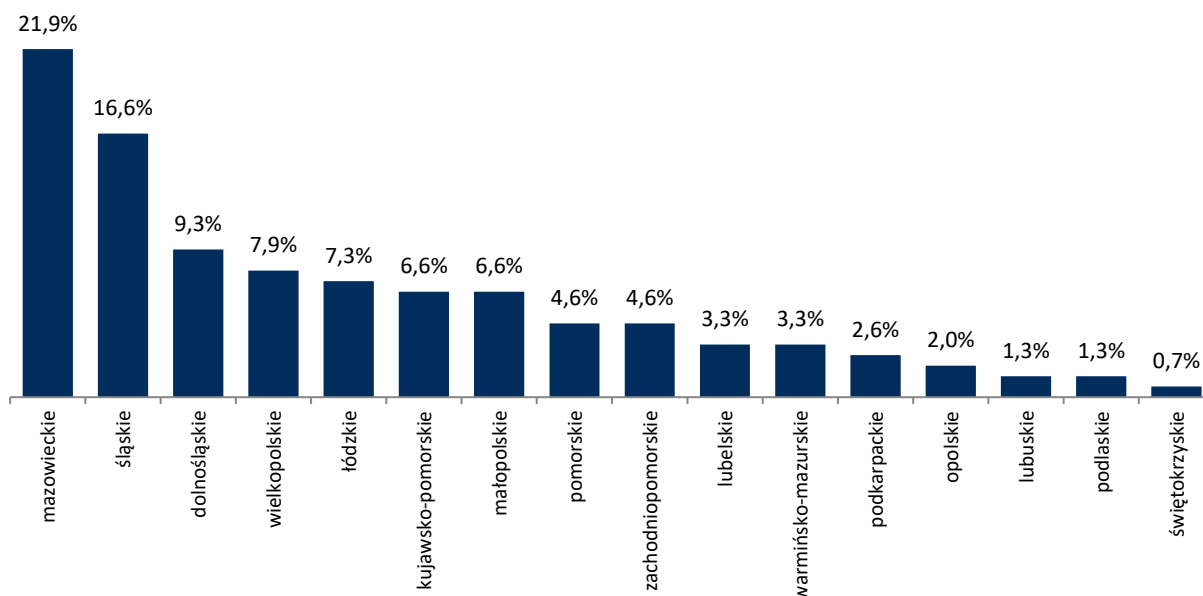
Źródło: wywiady CATI z przedstawicielami organizacji pozarządowych, N=100

Organizacje pozarządowe najczęściej działały na rzecz różnych grup osób niepełnosprawnych, nie skupiając się na żadnej ściśle określonej ich grupie.

3.10. Pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON

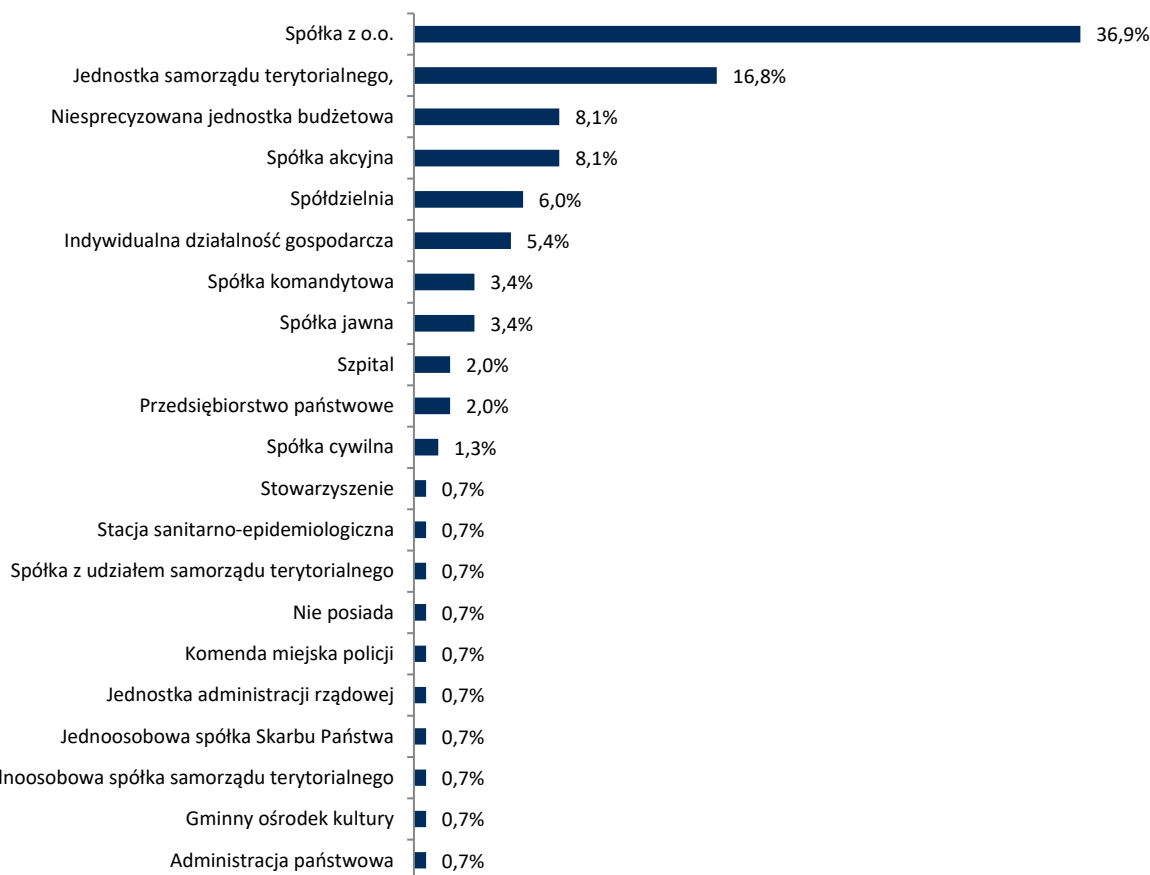
Najwięcej objętych badaniem pracodawców zobowiązanych do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON miało siedzibę w województwach mazowieckim i śląskim, a następnie dolnośląskim, wielkopolskim i łódzkim, najmniej zaś w województwie świętokrzyskim.

Wykres 65. Pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON wg województw



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami zobowiązanymi do wpłat na rzecz PFRON, N=151

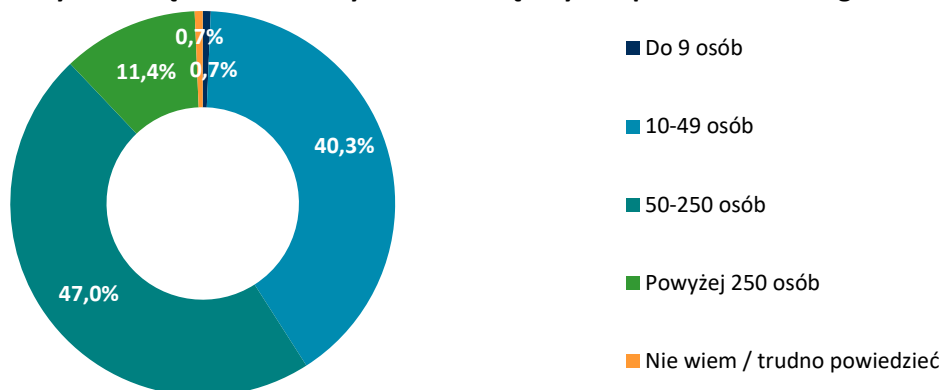
Wykres 66. Pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON wg form prawnych



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami zobowiązanymi do wpłat na rzecz PFRON, N=151

W grupie tej najwięcej było spółek z ograniczoną odpowiedzialnością, jednostek samorządu terytorialnego, spółek akcyjnych i spółdzielni.

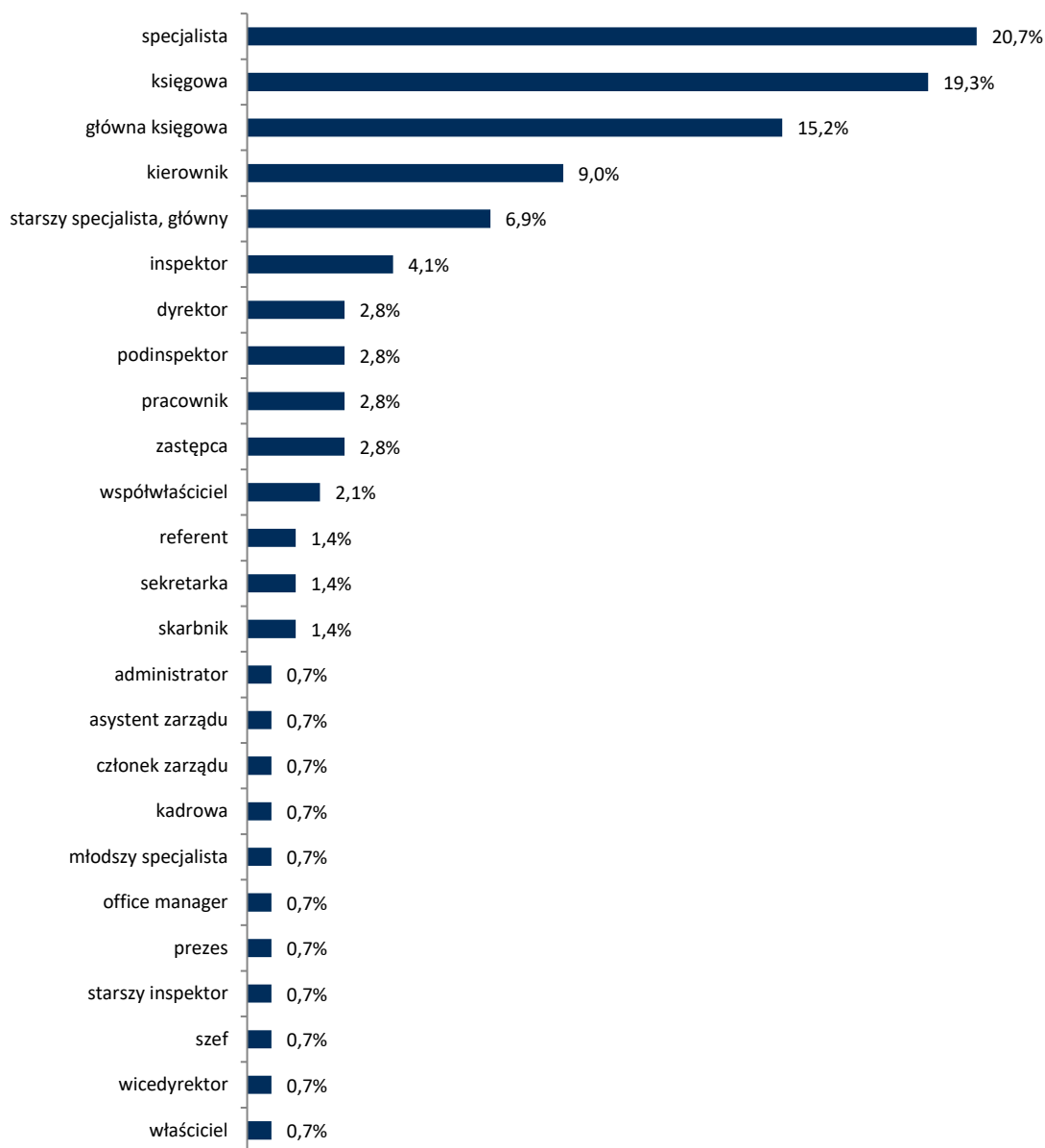
Wykres 67. Pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON wg wielkości



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami zobowiązanymi do wpłat na rzecz PFRON, N=151

Większość podmiotów zatrudniała od 50 osób wzwyż.

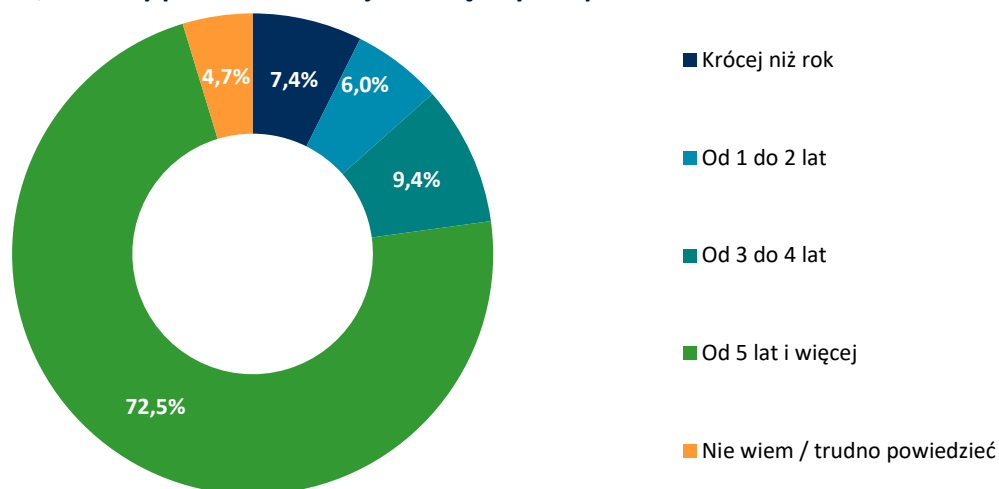
Wykres 68. Respondenci reprezentujący pracodawców zobowiązanych do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON wg stanowisk



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami zobowiązanymi do wpłat na rzecz PFRON, N=151

Pracodawców zobowiązanych do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON reprezentowali głównie pracownicy zatrudnieni na stanowiskach specjalistycznych – przeważnie związanych z księgowością.

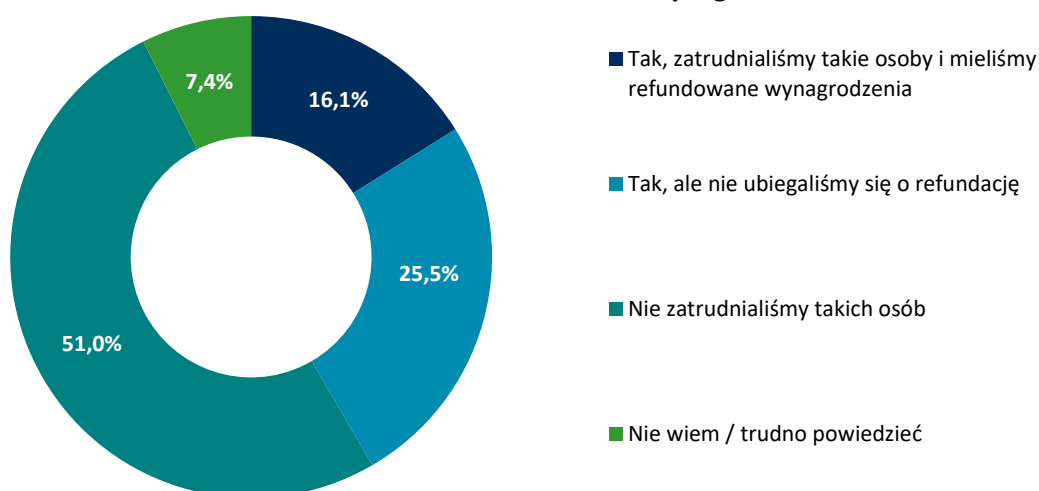
Wykres 69. Okres, od kiedy podmiot dokonuje miesięcznych wpłat na PFRON



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami zobowiązanymi do wpłat na rzecz PFRON, N=151

Blisko trzy czwarte podmiotów wchodzących w skład omawianej w niniejszym podrozdziale kategorii wносиło opłaty na rzecz PFRON przez co najmniej 5 lat.

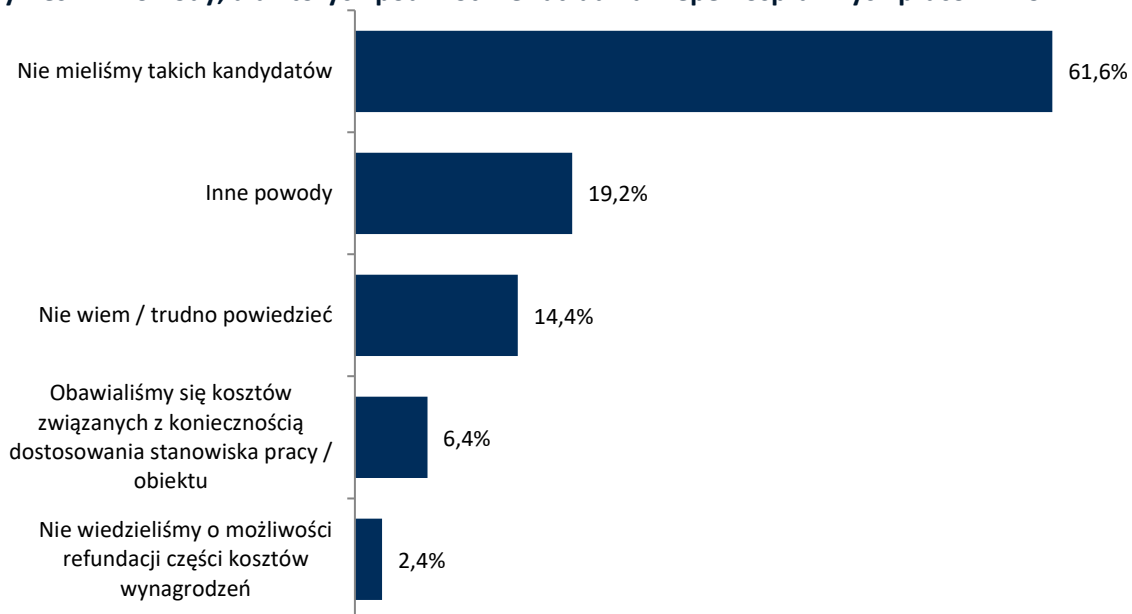
Wykres 70. Zatrudnianie w przeszłości przez firmy pracowników niepełnosprawnych i miała z tego tytułu prawo do dofinansowania ze środków PFRON kosztów ich wynagrodzeń



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami zobowiązanymi do wpłat na rzecz PFRON, N=151

Nieco ponad połowa z nich w przeszłości nigdy nie zatrudniała osób niepełnosprawnych, uzyskując z tego tytułu prawo do dofinansowania ze środków PFRON kosztów ich wynagrodzeń.

Wykres 71. Powody, dla których podmiot nie zatrudnia niepełnosprawnych pracowników



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami zobowiązanymi do wpłat na rzecz PFRON, N=151

Wykres 72. Rozważanie przez pracodawcę możliwości zatrudnienia niepełnosprawnych pracowników



Źródło: wywiady CATI z pracodawcami zobowiązanymi do wpłat na rzecz PFRON, N=151

Wedle deklaracji respondentów wynikało to głównie z braku odpowiednich kandydatów do pracy, a o możliwości zmiany obecnej sytuacji przesądzić mogłoby właśnie znalezienie takich osób.

IV. Ogólna ocena PFRON

4.1. Ogólna ocena satysfakcji ze współpracy z PFRON

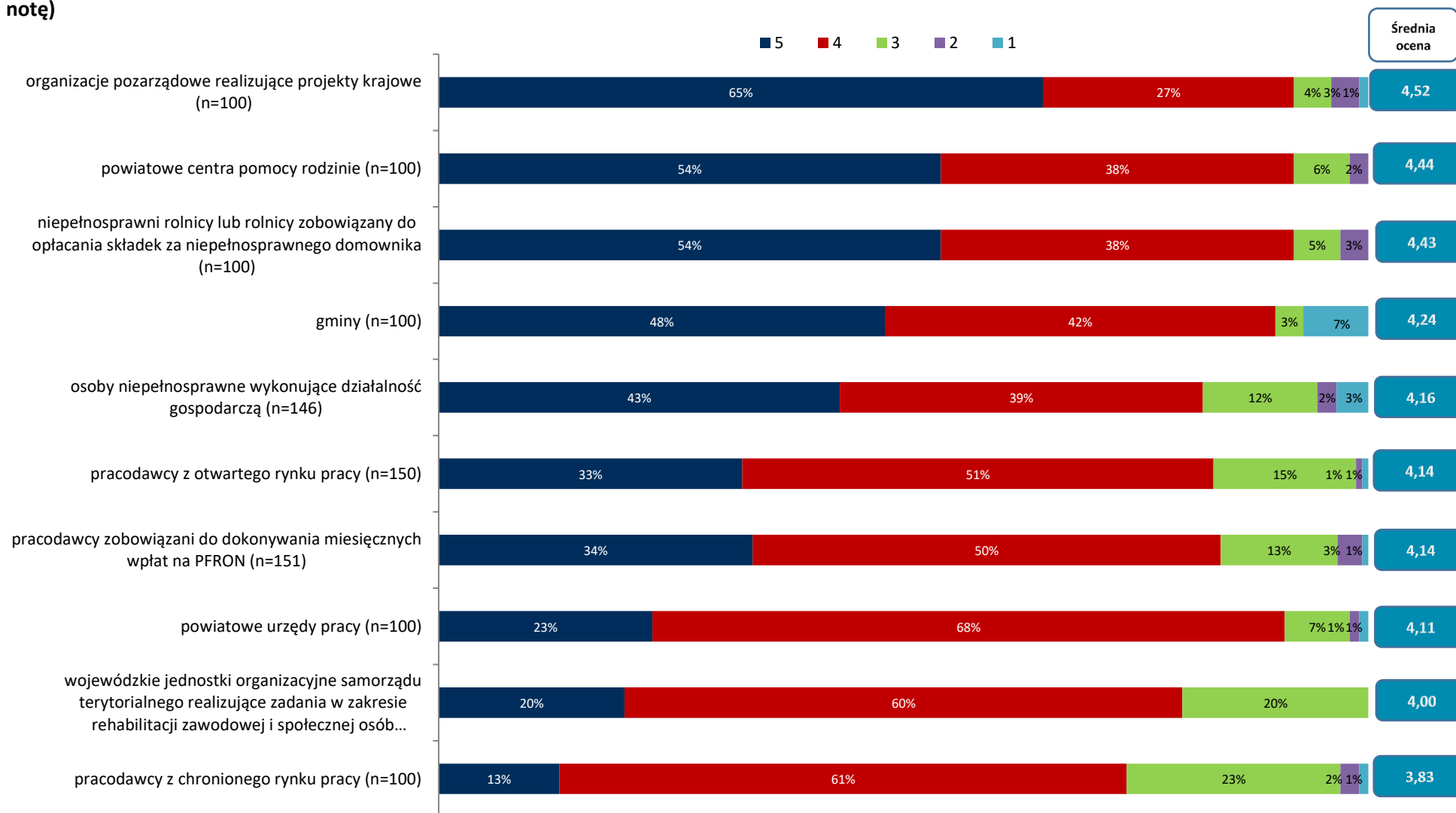
Zgodnie z przyjętym założeniem metodologicznym ocena satysfakcji klientów PFRON obejmuje trzy obszary analizy. Nadrzędny poziom, który jest punktem wyjścia do prowadzonej analizy, odnosi się do ogólnej satysfakcji ze współpracy z PFRON. Uwzględnia ona całokształt kontaktów z Funduszem bez względu na ich powody i zakres. Elementem analizy ogólnej satysfakcji jest także analiza wizerunku, który z jednej strony jest pochodną współpracy, z drugiej jednak jest także swego rodzaju pochodną ogólnej oceny. Na podstawie zgłaszanych opinii możliwe jest bowiem dociekanie na temat relacji pomiędzy PFRON a odbiorcami jego usług.

Do oceny została zastosowana 5-stopniowa skala, gdzie 5 oznaczało najwyższą notę, z kolei 1 najniższą. Z uzyskanych danych wynika jednoznacznie, że oceny satysfakcji ze współpracy z PFRON są różne w zależności od grup klientów, przy czym różnice w przypadku niektórych odbiorców są znaczące. **Nie wszyscy bowiem prezentują jednakowo przychylne podejście do usług świadczonych przez PFRON, choć wyraźna większość ocen ma zdecydowanie pozytywny charakter. Chodzi o sumę ocen 4 i 5, która sięga nawet 92% w przypadku organizacji pozarządowych, niepełnosprawnych rolników lub PCPR. Co ciekawe najniższe oceny były udziałem pracodawców z chronionego rynku pracy (3,83 – por. wykres 73), którzy mają możliwość korzystania z dwóch rodzajów usług oferowanych przez PFRON (*dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych oraz zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych*), a więc relatywnie większą możliwość czerpania korzyści z działalności tej instytucji. Być może w ich przypadku również oczekiwania odnośnie wsparcia, jakie powinni otrzymywać z racji prowadzonej działalności są na tyle duże, że otrzymywane wsparcie okazuje się niewystarczające. W efekcie lepsze oceny zgłaszali nawet pracodawcy zobowiązani do ponoszenia miesięcznych wpłat na PFRON, a więc przedstawiciele firm, dla których współpraca z PFRON nie wiąże się z uzyskiwaniem określonej korzyści.**

Jeśli chodzi o negatywne lub skrajnie negatywne oceny (2 lub 1), to mają one niewielki udział mieszcząc się najczęściej w zakresie przyjętego błędu szacowania (3%). Jedynie w nielicznych przypadkach mamy do czynienia z większym udziałem niekorzystnych wskazań, jak chociażby w przypadku gmin, gdzie aż 7% respondentów negatywnie odnosi się do oceny współpracy z PFRON.

Jak wynika z prezentowanych dalej wykresów **najkorzystniejsze średnie oceny (4,52 – por. wykres 73) były zgłaszane przede wszystkim przez organizacje pozarządowe**, które są odbiorcami usługi polegającej na finansowaniu przez PFRON zadań zleczanych z zakresu rehabilitacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych. Z punktu widzenia tego rodzaju podmiotów realizacja zadań zleczanych (nie tylko przez PFRON, ale także samorząd) pełni istotną rolę z punktu widzenia finansowania działalności organizacji, ale także daje możliwość spełniania statutowych ról. **Niewiele niższa średnia była także udziałem PCPR-ów (4,44 – por. wykres 73) oraz niepełnosprawnych rolników korzystających z możliwości refundacji składek na ubezpieczenia społeczne za siebie lub niepełnosprawnego członka rodziny (4,43 – por. wykres 73).** W przypadku tych grup odbiorców także możemy przyjąć, że wsparcie jakie utrzymują jest na tyle duże, że buduje ono przychylne nastawienie do instytucji, która je oferuje. PCPR-y korzystają z możliwości realizacji nie tylko zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji społecznej, ale także programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą PFRON („Aktywny samorząd” czy „Program Wyrównywania Różnic Między Regionami III).

Wykres 73. Ogólna ocena satysfakcji ze współpracy z PFRON wg typów klientów zewnętrznych (skala od 1 do 5, gdzie 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą notę)

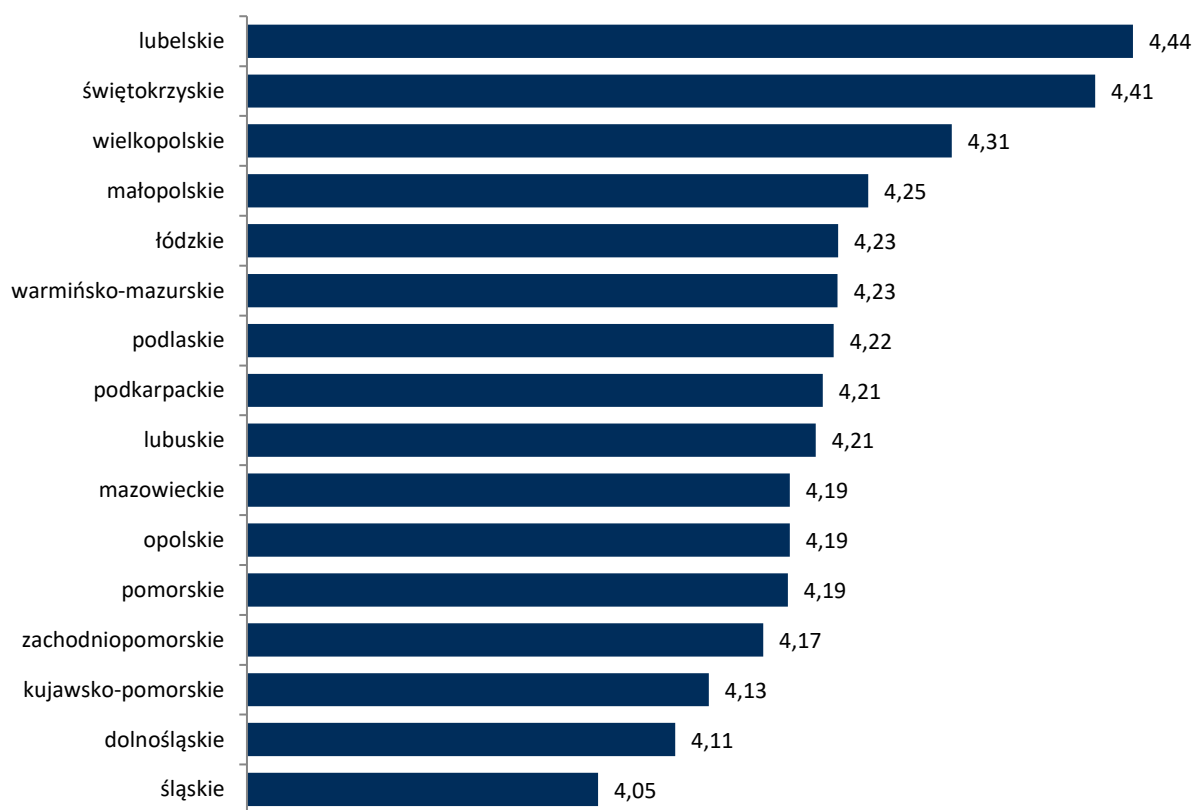


Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=1057

Z kolei dla rolników refundacja składek za ubezpieczenie społeczne może być istotnym wkładem w budżet domowy. Generalnie większość odbiorców usług odnosi się do współpracy z PFRON pozytywnie udzielając średnich ocen na poziomie 4,0 lub większym. Jedynie w przypadku pracodawców z chronionego rynku pracy mamy do czynienia ze średnią ocen na poziomie 3,83. Ta niższa ocena potwierdza się także, choć oczywiście w innej odśrodku, także w przypadku oceny satysfakcji z usług PFRON. **Należy mieć przy tym na uwadze, że analizowane różnice w ocenach nie są znacząco istotne zważywszy na fakt, że plasują się one w górnej części zastosowanej 5-stopniowej skali. Oznacza to, że współpraca z PFRON jest co do zasady oceniana pozytywnie. Wskazywane w analizie wartościowanie ma na celu ukazanie różnic pomiędzy poszczególnymi grupami klientów PFRON.**

Mając na uwadze, że obsługa klientów często odbywa się za pośrednictwem oddziałów regionalnych PFRON wzięty został pod uwagę także rozkład odpowiedzi wg województw. Jak wynika z poniższego wykresu oceny są pozytywne, a rozbieżności w średnich ocenach pomiędzy najlepszymi i najgorszymi notami nie są znaczące. Najgorsze oceny w zestawieniu pochodzą od klientów z województwa śląskiego, z kolei najlepsze z lubelskiego i świętokrzyskiego.

Wykres 74. Ogólna średnia ocena satysfakcji ze współpracy z PFRON wg typów klientów zewnętrznych wg województw (skala od 1 do 5, gdzie 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą notę)



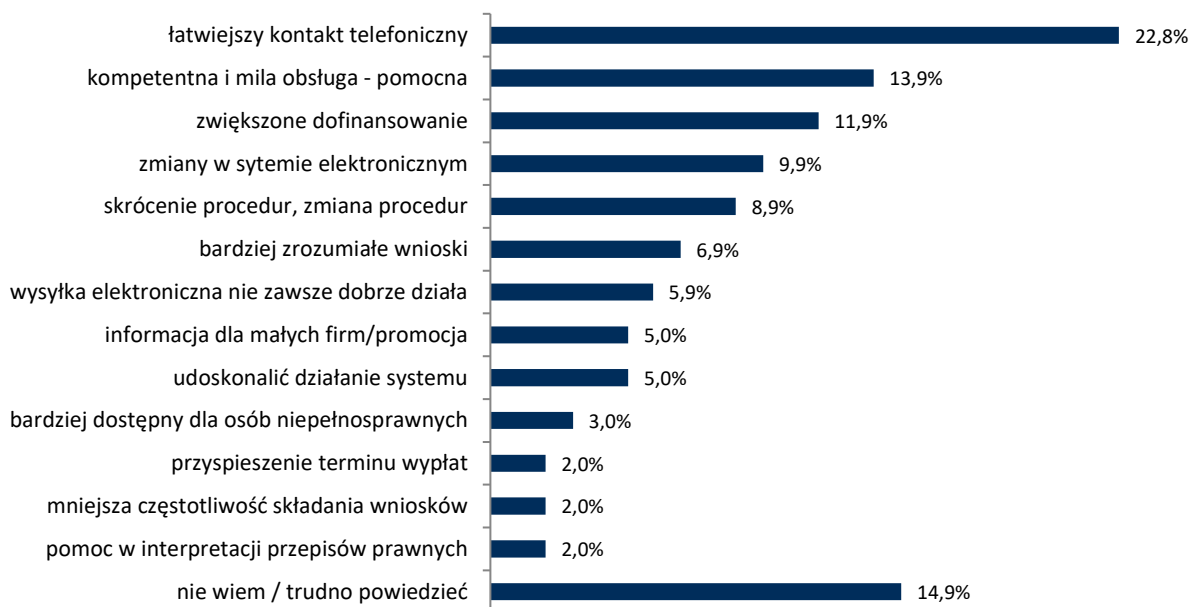
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=1057

Respondenci, którzy nie oceniali współpracy z PFRON maksymalną oceną zostali poproszeni o zasugerowanie zmian, jakie powinny zostać wprowadzone w konkretnych obszarach, aby w przyszłości można było wystawić noty maksymalne. Podsumowując uzyskane odpowiedzi należy podkreślić, że odnoszą się one zarówno do aspektów usług zależnych, jak i niezależnych od PFRON. W pierwszym z kontekstów czynniki wskazywane jako konieczne do zmiany leżą poza możliwością oddziaływania władz Funduszu.

Ponadto nie wszystkie ze wskazań są bezpośrednio powiązane z usługami, jakie PFRON świadczy w odniesieniu do określonej grupy klientów zewnętrznych. W efekcie niektóre z postulowanych zmian mają ogólniejszy charakter, odnosząc się np. do szeroko rozumianego wsparcia osób niepełnosprawnych bądź kwestii leżących poza obszarem oddziaływania PFRON (np. kwestie obciążeń kosztów pracy).

Patrząc na rozkłady odpowiedzi udzielanych przez przedstawicieli poszczególnych grup klientów widzimy, że pracodawcy z otwartego rynku pracy (wykres 75) wskazują przede wszystkim na zagadnienia związane z procesem obsługi (w tym przede wszystkim na konieczność usprawnienia kontaktu telefonicznego oraz podniesienia kompetencji pracowników PFRON), jak również postulują zwiększenie dofinansowania. Podobne aspekty wskazywali także pracodawcy z rynku chronionego (wykres 76), dla których także możliwość kontaktu i uzyskania informacji jest istotną kwestią. Wskazują także na kwestię ujednoczenia interpretacji przepisów, które to zagadnienie pojawia się zresztą w różnym kontekście w przypadku wszystkich usług oraz grup klientów.

Wykres 75. Zmiany, jakie należałoby wprowadzić, aby polepszyć oceny dotyczące satysfakcji ze współpracy z PFRON (ocena wg pracodawców z otwartego rynku pracy)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

Wykres 76. Zmiany, jakie należałoby wprowadzić, aby polepszyć oceny dotyczące satysfakcji ze współpracy z PFRON (ocena wg pracodawców z chronionego rynku pracy)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 77. Zmiany, jakie należałoby wprowadzić, aby polepszyć oceny dotyczące satysfakcji ze współpracy z PFRON (ocena wg osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=146

Kwestia uproszczenia formalności pojawia się jako nadrzędny postulat również w przypadku osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą (wykres 77). Jako obszary wymagające zmiany wskazywane są także kwestie obsługi czy dostępności systemu teleinformatycznego pod kątem potrzeb osób niepełnosprawnych. Wskazuje się także na konieczność poprawy terminowości wypłacania składek, tym niemniej należy tu mieć na uwadze, że terminy są kwestią regulowaną przepisami prawa. Formalnie nie są możliwe żadne odstępstwa w tym zakresie, stąd też oceny, jakie się pojawiają mogą wynikać z subiektywnych odczuć respondentów w zakresie pożądanego terminu otrzymywanego wsparcia.

Wykres 78. Zmiany, jakie należałoby wprowadzić, aby polepszyć oceny dotyczące satysfakcji ze współpracy z PFRON (ocena wg niepełnosprawnych rolników lub rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika)

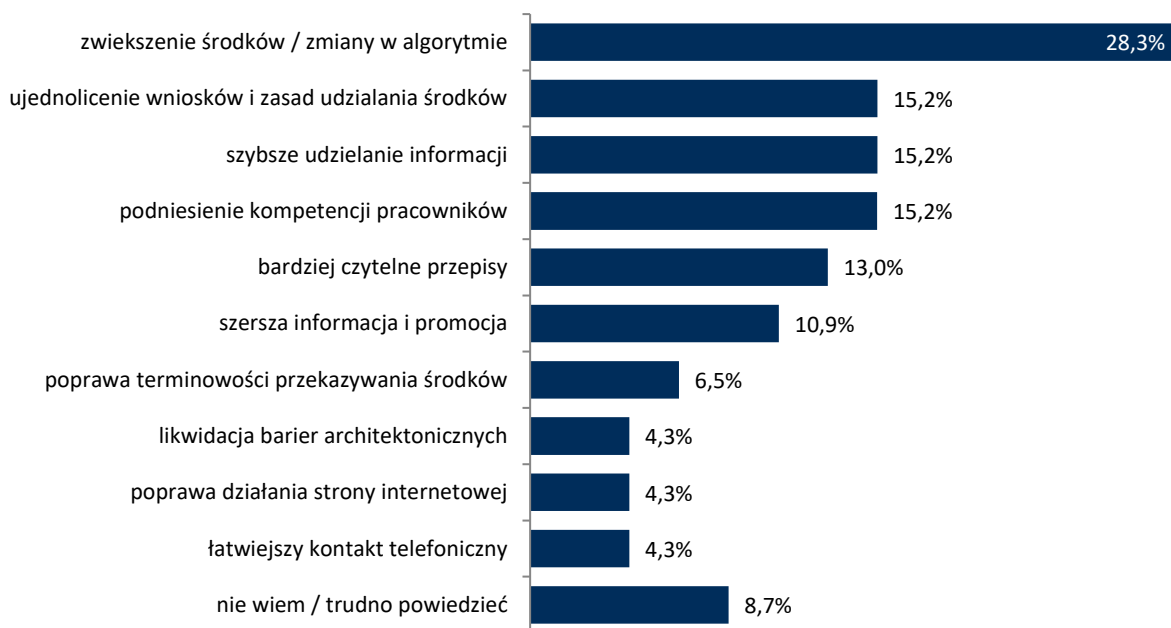


Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Niepełnosprawni rolnicy, oprócz tego, że w jednej trzeciej nie byli w stanie wskazać pożądanego obszaru zmian, podkreślali znaczenie dostępu do informacji oraz przejrzystość przepisów (wykres

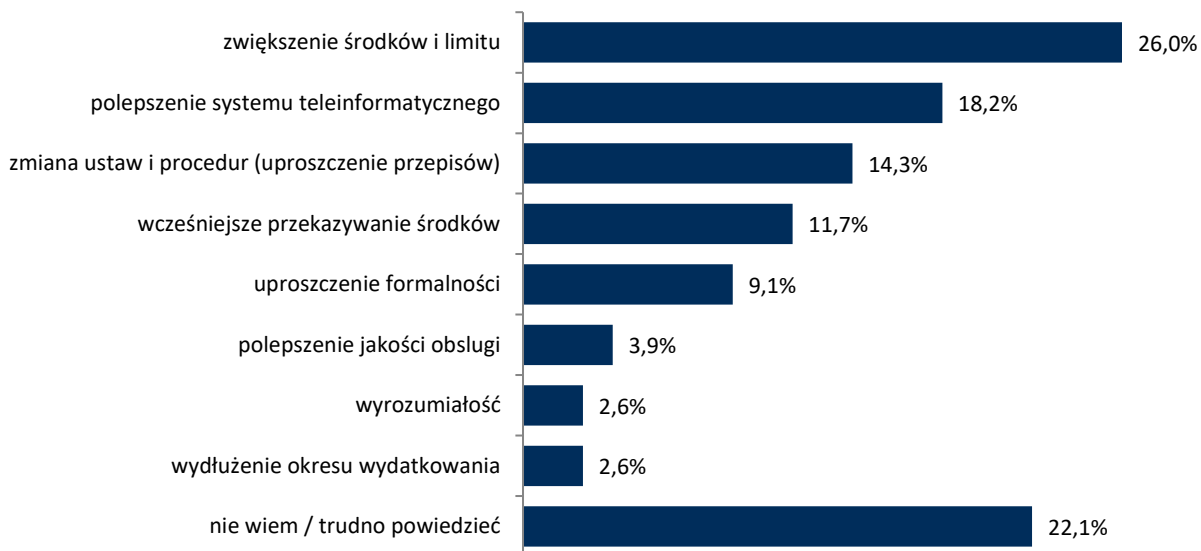
78). Z ich punktu widzenia otrzymanie klarownych wyjaśnień jest szczególnie istotne, podobnie jak wyrozumiałość ze strony urzędników. Należy bowiem pamiętać, że osoby niepełnosprawne są populacją, która cechuje się relatywnie niższymi wskaźnikami, jeśli chodzi chociażby o poziom wykształcenia.²⁹ Nie bez znaczenia mogą być też same rodzaje niepełnosprawności generujące często ograniczenia w dostępności informacji. Stąd też pojawiają się postulaty łatwiejszego wypełniania wniosków czy wręcz pomocy w tej czynności.

Wykres 79. Zmiany, jakie należałoby wprowadzić, aby polepszyć oceny dotyczące satysfakcji ze współpracy z PFRON (ocena wg PCPR)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 80. Zmiany, jakie należałoby wprowadzić, aby polepszyć oceny dotyczące satysfakcji ze współpracy z PFRON (ocena wg PUP)

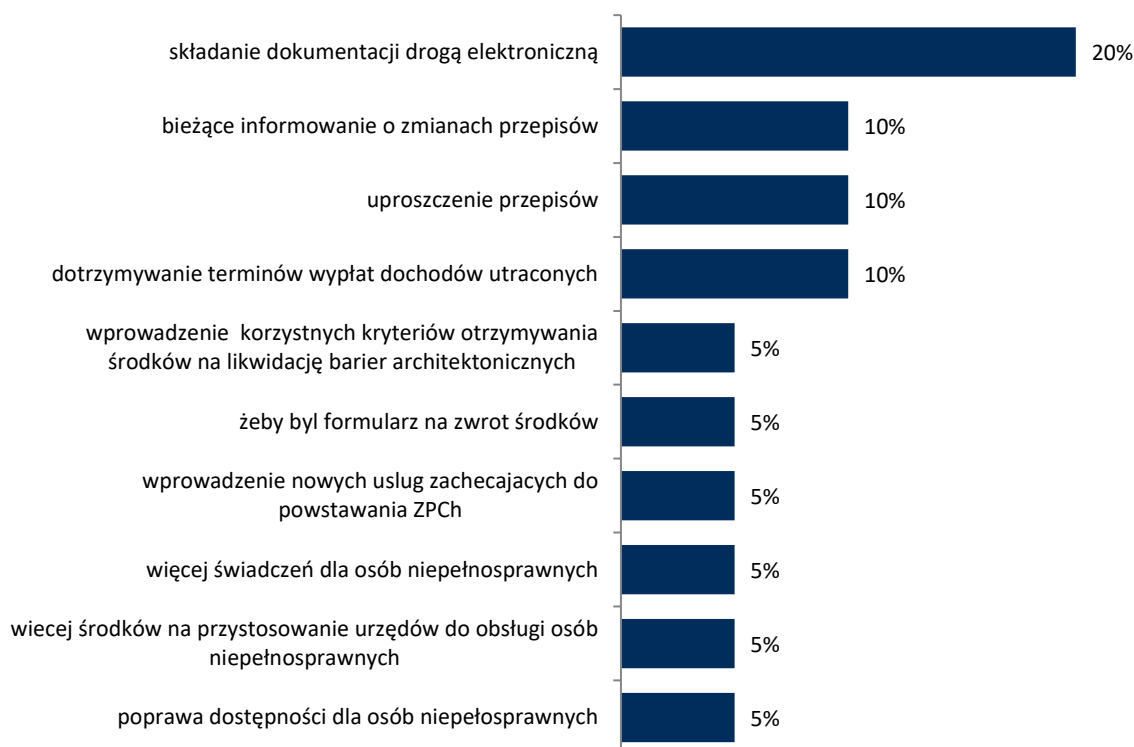


Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

²⁹ Por. Raport końcowy „Badanie potrzeb osób niepełnosprawnych”, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, 2017

Odrębną grupą klientów PFRON są jednostki samorządu powiatowego – PCPR i PUP. Jak widać na poniższych wykresach (79 i 80) główny postulat reprezentantów obydwu typów instytucji wiąże się z oczekiwaniem zwiększenia środków, w tym środków algorytmowych, które są ściśle określone przepisami aktów prawnych. Jest to zatem oczekiwanie kierowane nie tyle do PFRON, co do ustawodawcy. Jako ważne i wymagające zmiany wskazywane są także kwestie proceduralne (ujednolicenie wniosków, bardziej czytelne i uproszczone przepisy), co można uznać za o tyle zaskakujące, że wskazania są autorstwa urzędników, a więc osób obytych z realiami pracy urzędów. Pojawia się także wśród PUP wskazanie na polepszenie systemów teleinformatycznych, ale także (już w obydwu grupach odbiorców) na kwestię terminowości. Wskazania przedstawicieli PUP sugerują, że pod hasłem ‘terminowość’ rzeczywiście może być rozumiane wcześniejsze niż dotąd przekazywanie środków. Nie oznacza to oczywiście, że terminy nie są dotrzymywane, ale z pewnością wskazania respondentów nie są na tyle jednoznaczne, aby o tym przesądzać.

Wykres 81. Zmiany, jakie należałoby wprowadzić, aby polepszyć oceny dotyczące satysfakcji ze współpracy z PFRON (ocena wg gmin)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Oprócz samorządu powiatowego również gminy (wykres 81) i województwa (wykres 82) są w różnym zakresie odbiorcami wsparcia ze strony PFRON. W ich przypadku również postulowana jest potrzeba uproszczenia przepisów, ale także umożliwienie przesyłania dokumentacji drogą elektroniczną. Dodatkowo pojawiają się kwestie związane z jakością obsługi, przy czym dominują różnorodne wskazania na aspekty formalno-proceduralne.

Wykres 82. Zmiany, jakie należałoby wprowadzić, aby polepszyć oceny dotyczące satysfakcji ze współpracy z PFRON (ocena wg wojewódzkich jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego realizujących zadania w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych)³⁰



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=10

Uproszczenie zasad i poprawa terminowości w zakresie wypłaty środków to dwa główne postulaty organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane (wykres 83). Oczywiście kwestia oceny terminowości podlega tym samym zastrzeżeniom, jakie zostały zgłoszone wcześniej. Usprawnienia wymaga także zdaniem respondentów działanie systemów informatycznych, ale też sama komunikacja na linii PFRON-NGO. Z kolei w przypadku pracodawców zobowiązanych do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON (wykres 84) podstawowym i dość oczywistym wskazaniem jest zmniejszenie wysokości opłat lub w ogóle odstąpienie od nakładania na firmy tego obowiązku.

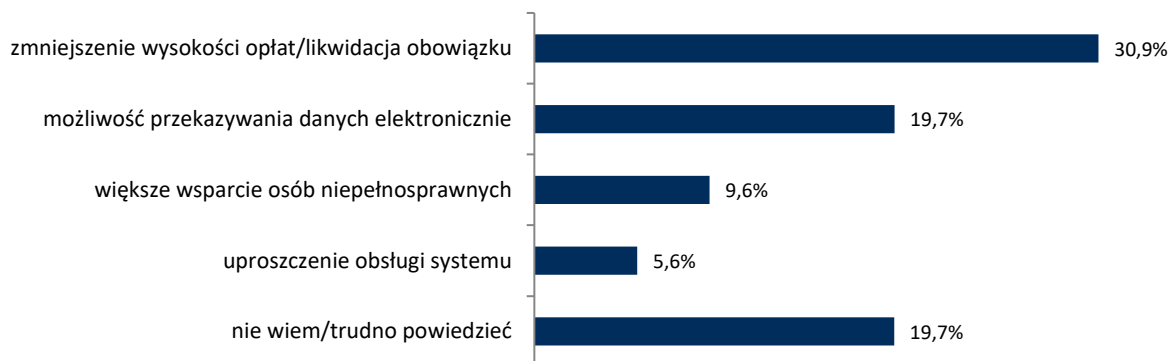
Wykres 83. Zmiany, jakie należałoby wprowadzić, aby polepszyć oceny dotyczące satysfakcji ze współpracy z PFRON (ocena wg organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

³⁰ Z uwagi na małą liczebność populacji w przypadku jednostek samorządu wojewódzkiego prezentowane są dane pokazujące liczbę odpowiedzi.

Wykres 84. Zmiany, jakie należałoby wprowadzić, aby polepszyć oceny dotyczące satysfakcji ze współpracy z PFRON (ocena wg pracodawców zobowiązanych do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=151

Mając na uwadze powyższe szczegółowe opinie, jak również dokonane wcześniej ogólne spostrzeżenia sugestie zmian w działalności PFRON wskazywane przez klientów zewnętrznych funduszu można pogrupować wg szeregu kategorii odnoszących się do następujących aspektów świadczonych usług:

- **Proces obsługi klientów** – wskazania respondentów przybierają postać różnorodnych sugestii, od konkretnych zaleceń związanych z usprawnieniem kontaktu z pracownikami poprzez różne kanały łączności (telefon, mail) do ogólnych zaleceń podniesienia jakości obsługi. Jakość obsługi (werbalizowana odniesieniami do łatwiejszego kontaktu telefonicznego czy mailowego) jest nadrzędnym aspektem podejmowanym przez praktycznie wszystkich klientów zewnętrznych Funduszu. Ten aspekt wydaje się być dla respondentów najistotniejszy, choć jednocześnie należy mieć na uwadze, że jest to ocena subiektywna. Ocena szybkości określonej reakcji czy poziomu uprzejmości urzędnika obsługującego daną osobę jest bowiem pochodną indywidualnych doświadczeń i oczekiwań konkretnego klienta.
- **Kwota dofinansowania/stopnia refundacji** – respondenci oczekiwali większych poziomów wsparcia, choć te stosowane przez Fundusz są pochodną zapisów w aktach prawnych regulujących działania PFRON w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych. Co ważne kwestie finansowe, jakkolwiek pojawiają się praktycznie w przypadku wszystkich klientów, to jako kluczowe są traktowane przez przedstawicieli PCPR i PUP, czyli instytucji samorządu powiatowego odpowiedzialnych za realizację zadań z zakresu rehabilitacji społecznej i zawodowej.
- **Kwestie formalne** – są związane z samym procesem świadczenia usług i dotyczą zarówno terminowości wypełniania określonych powinności, jak i zbyt skomplikowanej zdaniem respondentów struktury dokumentów (wniosków). W tym miejscu należy się zastrzeżenie, że podobnie jak w przypadku wysokości wsparcia udzielanego przez PFRON określonym grupom odbiorców, zarówno terminy (np. oceny wniosków czy przekazywanie dofinansowania), jak i struktura wniosków są narzucone przepisami prawa. Należy mieć zatem na uwadze, że ewentualne odstępstwa od terminów wynikały np. z błędów popełnionych w składanych wnioskach. Pojawiają się także (głównie w przypadku NGO, ale także osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą) postulaty uproszczenia zasad udzielania wsparcia. Podkreślenia wymaga na pewno to, że przejrzystość przepisów, ale także

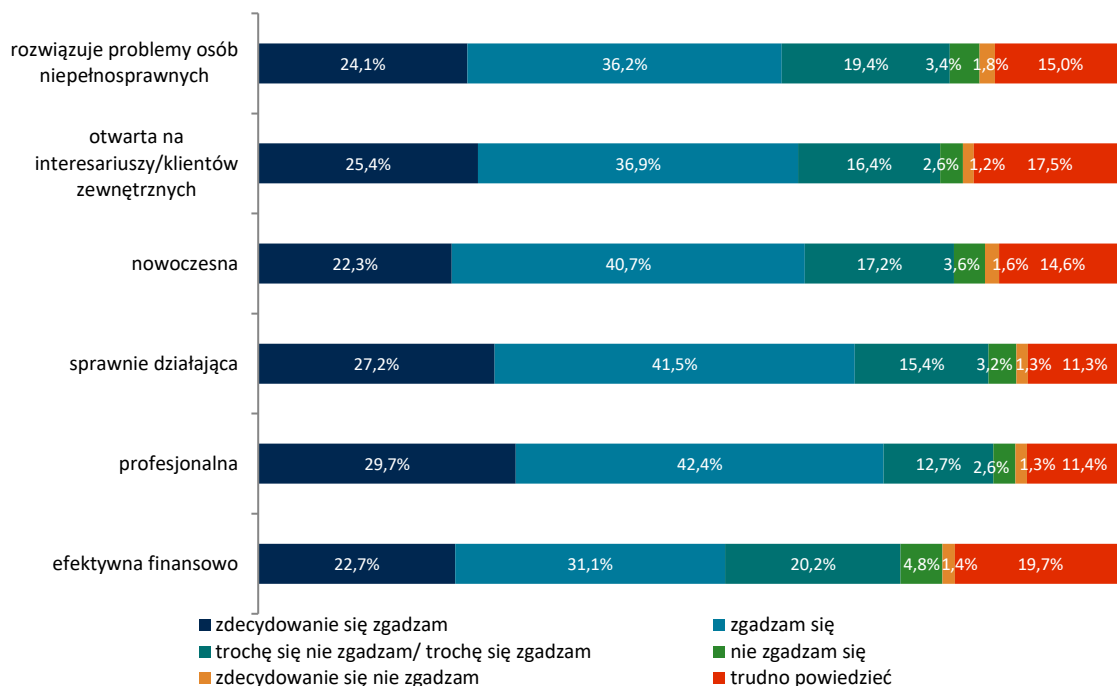
powiązane z nimi kwestie dopełniania wymaganych formalności wydają się być kluczowe w przypadku niepełnosprawnych rolników lub rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika.

- **Dostępność informacji** – postulat ten dotyczy między innymi upowszechniania informacji o obowiązujących procedurach, zakresie wsparcia, ale też sposobie interpretacji istniejących przepisów prawa. Nie bez znaczenia jest także informowanie o następujących zmianach aktów prawnych, bowiem nie wszyscy na bieżąco śledzą zmiany legislacyjne. Jak pokazały wywiady FGI dla odbiorców usług PFRON istotna jest czytelność i przejrzystość wniosków, które mają obowiązek wypełnić. Jakkolwiek forma wniosków jest narzucona, to przydatne mogłyby być instrukcje z przykładowo wypełnionymi wnioskami, a nie tylko z samymi informacjami o tym, jak należy je wypełniać. Rozwiązałyby to wówczas problemy z nieczytelnością przepisów, a także z możliwością interpretowania ich w wykluczający się sposób.
- **Usprawnienie systemów teleinformatycznych** – zarówno sama obsługa systemów, jak i możliwość przekazywania drogą elektroniczną dokumentacji w tych sytuacjach, kiedy obecnie przewidziane jest składanie wniosków w formie papierowej (np. w przypadku gmin ubiegających się o refundację dochodów utraconych).

4.2. Wizerunek PFRON

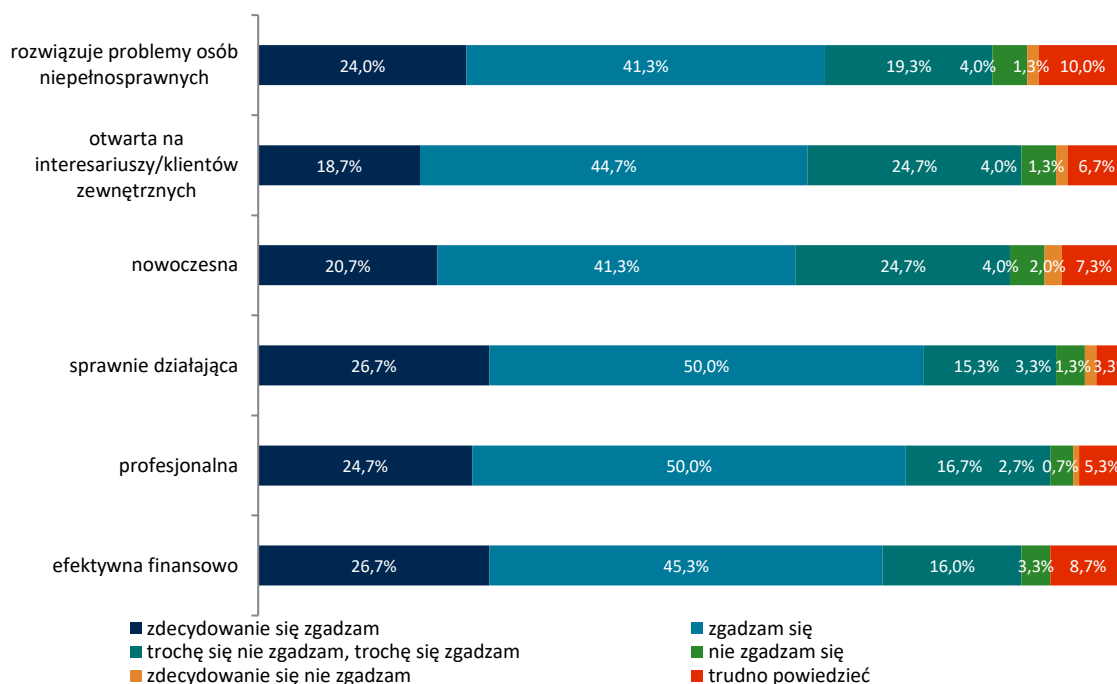
Pochodną ogólnej satysfakcji ze współpracy z PRON jest także wizerunek instytucji, jaki jest udziałem przedstawicieli firm i instytucji współpracujących z Funduszem w ramach różnych obszarów jego działalności. Biorący udział w badaniu przedstawiciele klientów zewnętrznych Funduszu zostali poproszeni o odniesienie się do określeń charakteryzujących PFRON. Jeśli chodzi o ogólną ocenę to, co widać na prezentowanych dalej wykresach, przeważają oceny pozytywne.

Wykres 85. Ocena PFRON jako instytucji działającej na rzecz osób niepełnosprawnych ogółem



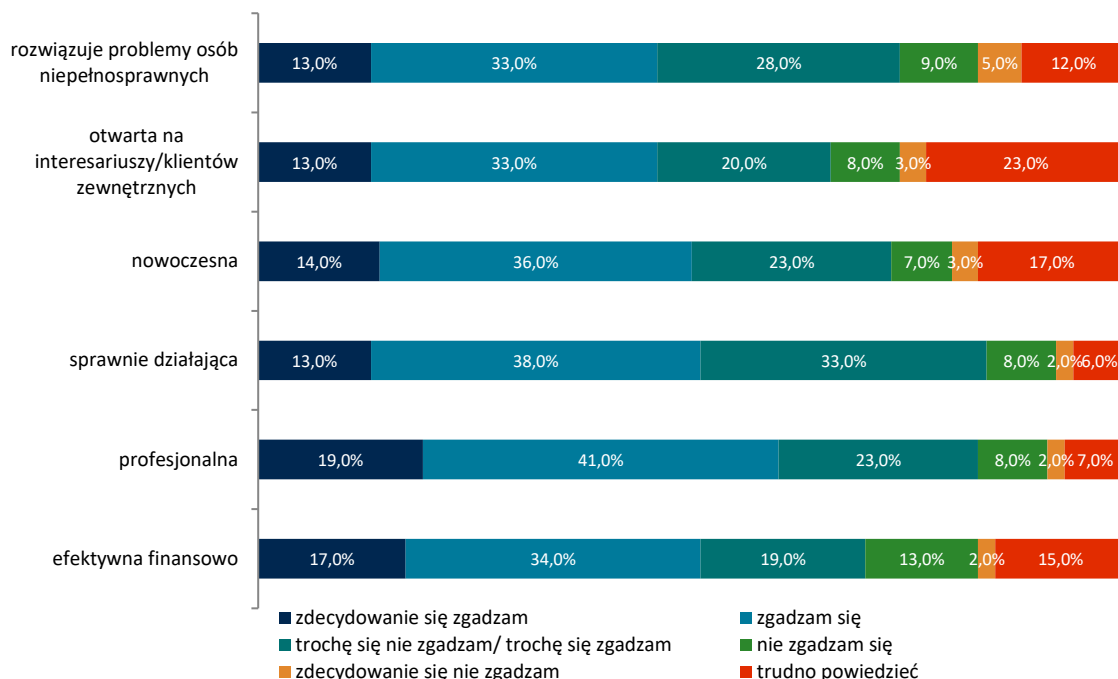
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=1057

Wykres 86. Ocena PFRON jako instytucji działającej na rzecz osób niepełnosprawnych wg pracodawców z otwartego rynku pracy



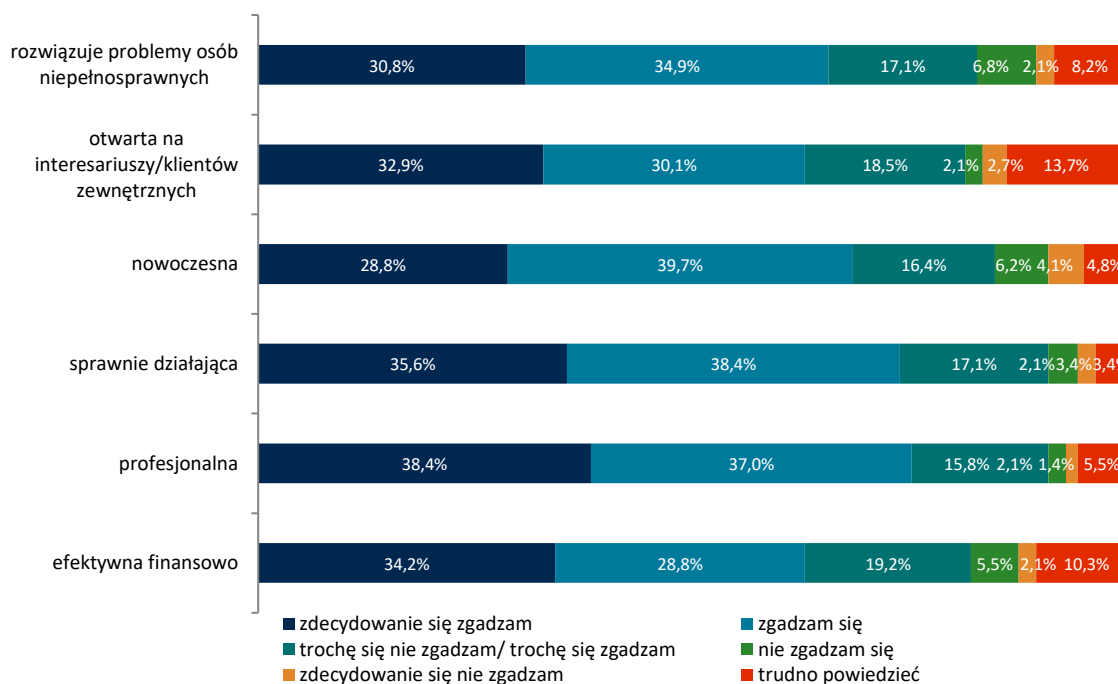
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

Wykres 87. Ocena PFRON jako instytucji działającej na rzecz osób niepełnosprawnych wg pracodawców z chronionego rynku pracy



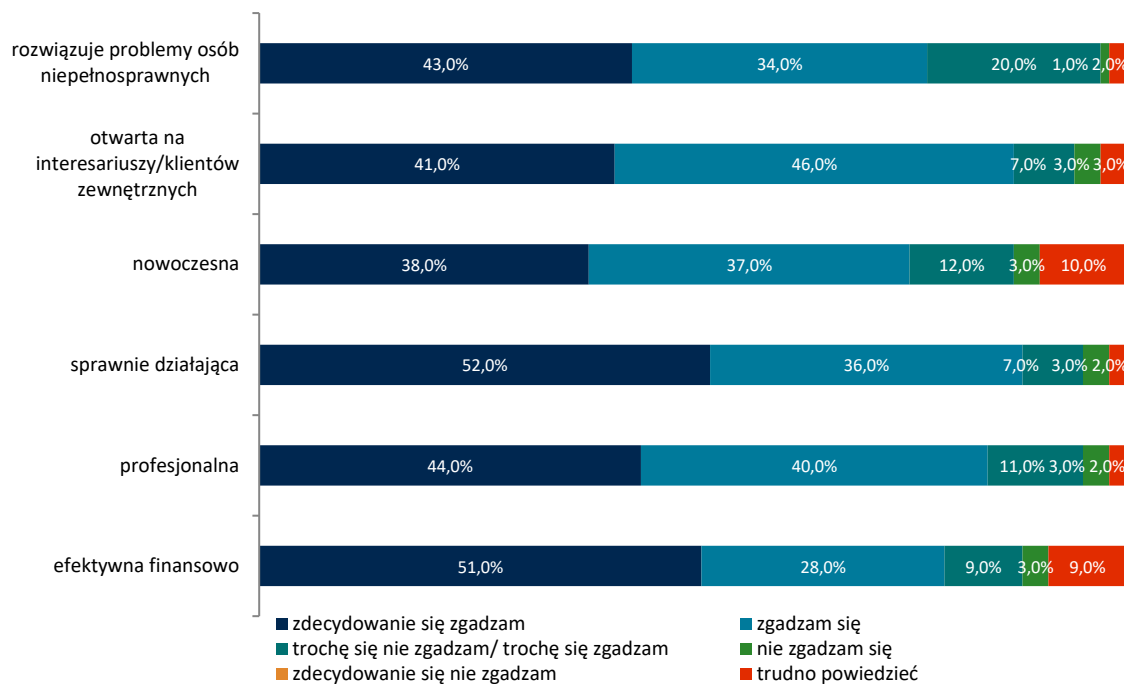
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 88. Ocena PFRON jako instytucji działającej na rzecz osób niepełnosprawnych wg osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą



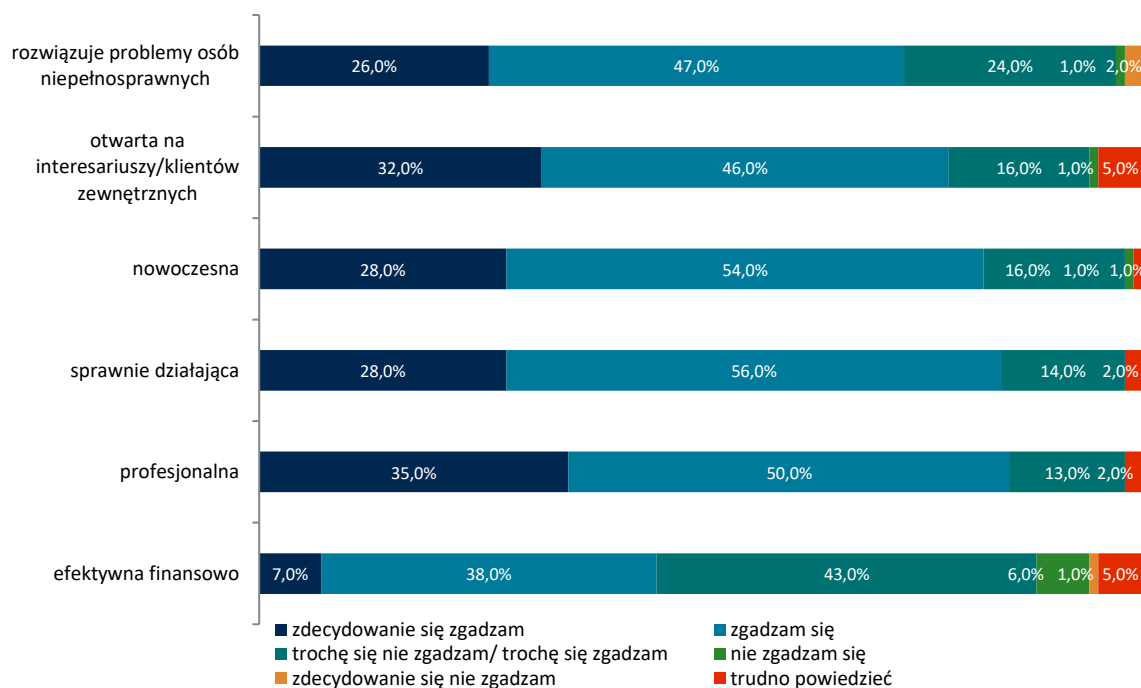
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=146

Wykres 89. Ocena PFRON jako instytucji działającej na rzecz osób niepełnosprawnych wg niepełnosprawnych rolników lub rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika



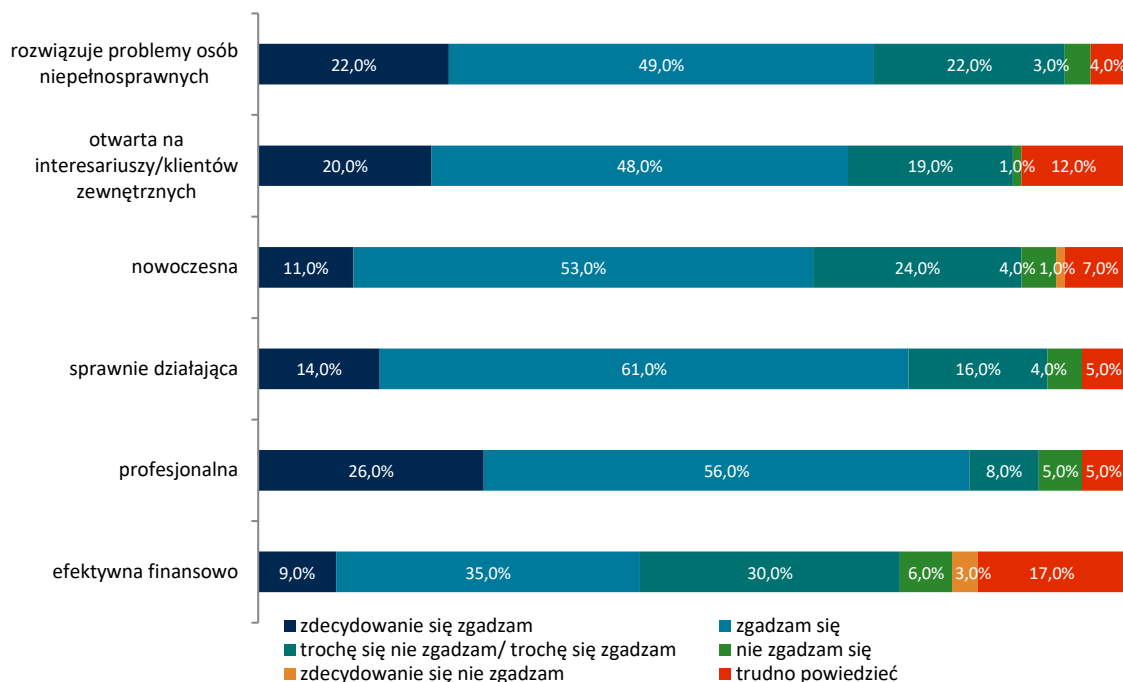
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 90. Ocena PFRON jako instytucji działającej na rzecz osób niepełnosprawnych wg PCPR



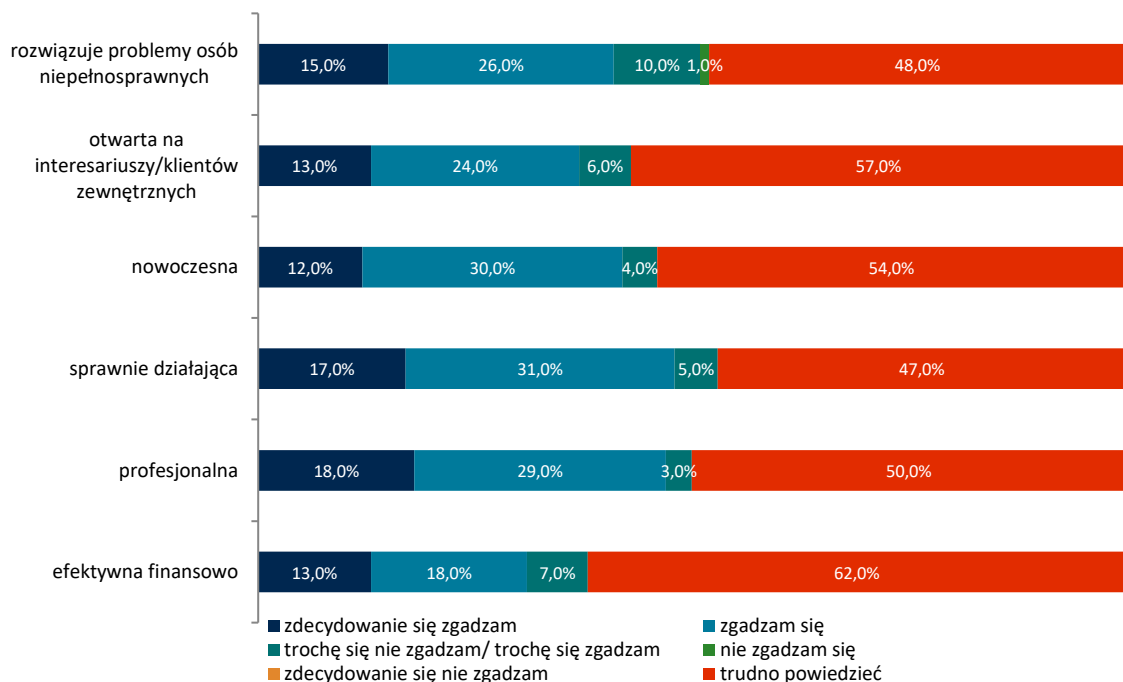
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 91. Ocena PFRON jako instytucji działającej na rzecz osób niepełnosprawnych wg PUP



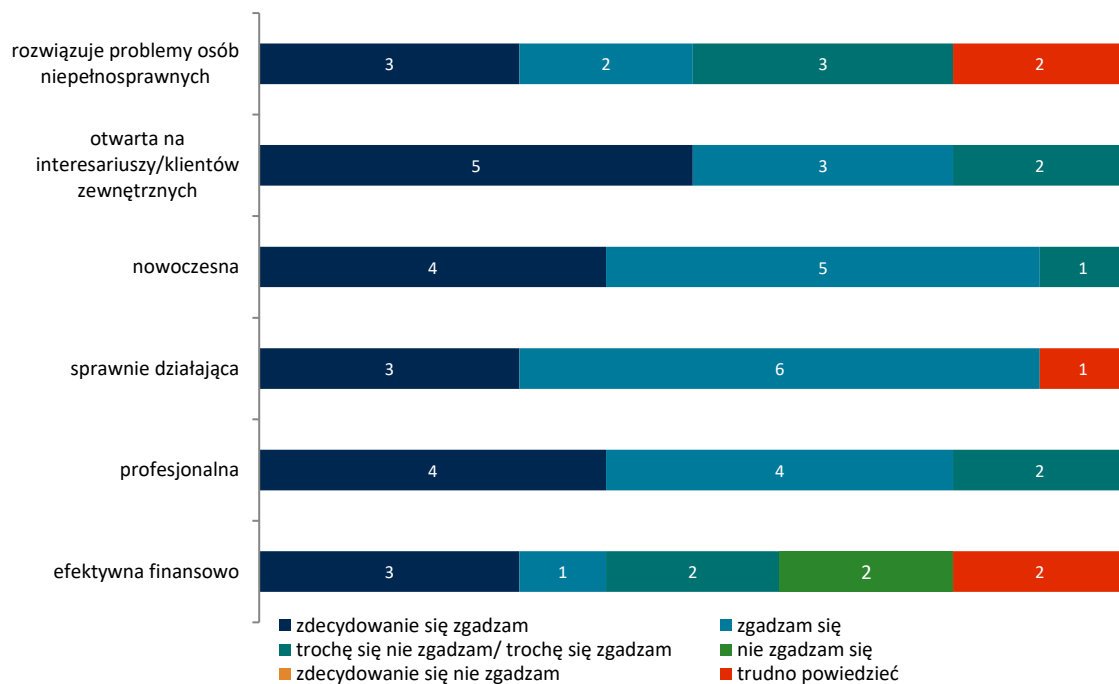
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 92. Ocena PFRON jako instytucji działającej na rzecz osób niepełnosprawnych wg gmin



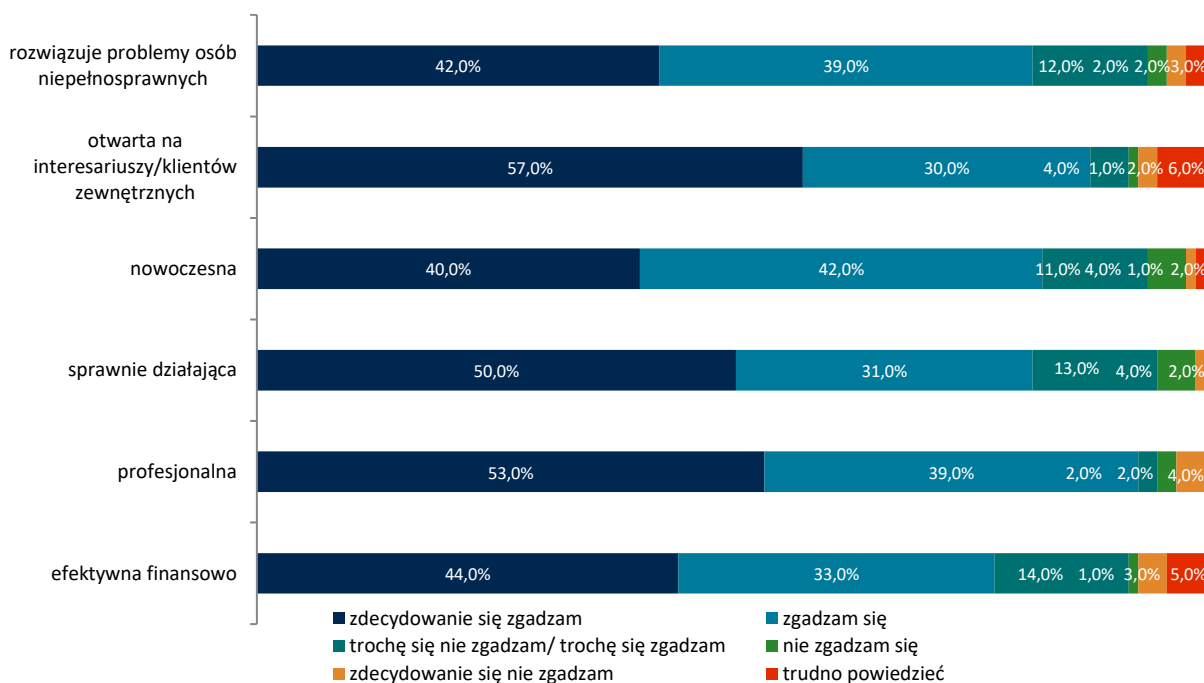
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 93. Ocena PFRON jako instytucji działającej na rzecz osób niepełnosprawnych wg wojewódzkich jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego realizujących zadania w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych³¹



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=10

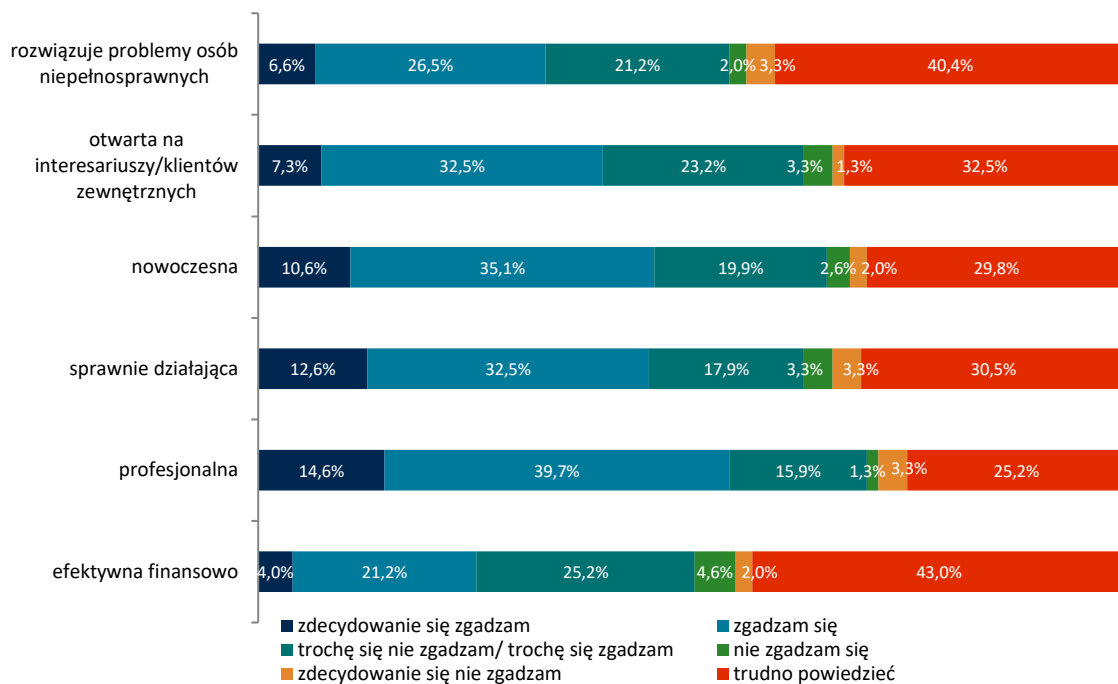
Wykres 94. Ocena PFRON jako instytucji działającej na rzecz osób niepełnosprawnych wg organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

³¹ Z uwagi na małą liczebność populacji w przypadku jednostek samorządu wojewódzkiego prezentowane są dane pokazujące liczbę odpowiedzi.

Wykres 95. Ocena PFRON jako instytucji działającej na rzecz osób niepełnosprawnych wg pracodawców zobowiązanych do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=151

W ogólnym zestawieniu najmniej pozytywnych ocen przypisano do określenia, że PFRON jest instytucją, która jest efektywna finansowo. Tego rodzaju ocena może mieć związek z brakiem informacji na temat tego, jak w rzeczywistości PFRON gospodaruje dostępnymi środkami. Z kolei to, co bez wątplenia respondenci mogli ocenić, czyli dostrzegalny przez klientów efekt działalności Funduszu (profesjonalizm i sprawność działania), zostało ocenione najbardziej pozytywnie. Relatywnie wysokie noty zostały także przypisane do określeń dotyczących działań na rzecz osób niepełnosprawnych oraz otwartości na klientów. Zwraca uwagę relatywnie wysoki udział odpowiedzi 'trudno powiedzieć' wśród przedstawicieli gmin oraz pracodawców dokonujących miesięcznych wpłat na PFRON.

Jeśli chodzi o szczegółowe oceny poszczególnych grup klientów zewnętrznych to znajdują się one w poniższej tabeli (por. tabela 11 – celem wyraźniejszego ukazania występujących prawidłowości w zestawieniu uwzględniano te sytuacje, kiedy wybrane grupy klientów PFRON udzielały co najmniej 50% pozytywnych ocen³² w odniesieniu do danego określenia). Generalną konkluzją jest to, że najbardziej krytycznie ocenili wizerunek PFRON przedstawiciele pracodawców z otwartego rynku pracy oraz tych pracodawców, którzy dokonują miesięcznych wpłat na PFRON. Największą przychylność wykazują natomiast przedstawiciele organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane (najwięcej wskazań w odniesieniu do określeń: „rozwiązuje problemy osób niepełnosprawnych”, „otwarta na interesariuszy”, „profesjonalna”). Przedstawiciele wojewódzkich jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego najczęściej wskazywali na „nowoczesność” i „sprawność działania”. Także przedstawiciele PCPR i PUP wysoko ocenili wszystkie kryteria oceny odnoszące się do wizerunku PFRON. Zgodnie z dokonanymi wyżej obserwacjami największy udział pozytywnych ocen w odniesieniu do każdego ze stwierdzeń pojawił się w przypadku „profesjonalizmu” (8 grup klientów PFRON). Z kolei w najmniejszym stopniu (tylko 4 grupy klientów

³² Suma odpowiedzi 'zgadzam się' oraz 'zdecydowanie się zgadzam'

PFRON) odnoszono się pozytywnie do kryterium „efektywna finansowo” (odpowiedzi: „zdecydowanie się zgadzam, zgadzam się”).

Tabela 11. Wizerunek PFRON wg poszczególnych grup klientów

Określenie	Grupy klientów PFRON
rozwiązuje problemy osób niepełnosprawnych	<ol style="list-style-type: none"> 1. NGO (81% wskazań) 2. niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika (77% wskazań) 3. PCPR (73% wskazań) 4. PUP (71% wskazań) 5. osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą (65,7% wskazań) 6. wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego (50% wskazań)
Otwarta na interesariuszy/klientów zewnętrznych	<ol style="list-style-type: none"> 1. NGO (87% wskazań) 2. niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika (87% wskazań) 3. wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego (80% wskazań) 4. PCPR (77% wskazań) 5. PUP (68% wskazań) 6. osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą (63% wskazań)
Nowoczesna	<ol style="list-style-type: none"> 1. wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego (90% wskazań) 2. NGO (82% wskazań) 3. PCPR (82% wskazań) 4. niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika (75% wskazań) 5. osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą (68,5% wskazań) 6. PUP (64% wskazań) 7. pracodawcy z chronionego rynku pracy (50% wskazań)
Sprawnie działająca	<ol style="list-style-type: none"> 1. wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego (90% wskazań) 2. NGO (81% wskazań) 3. PCPR (84% wskazań) 4. niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika (87% wskazań) 5. osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą (74% wskazań) 6. PUP (75% wskazań) 7. pracodawcy z chronionego rynku pracy (51% wskazań)
Profesjonalna	<ol style="list-style-type: none"> 1. NGO (92% wskazań) 2. PCPR (85% wskazań) 3. wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego (80% wskazań) 4. niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika (84% wskazań) 5. PUP (82% wskazań) 6. osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą (75,4% wskazań) 7. pracodawcy z chronionego rynku pracy (60% wskazań) 8. pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON (54,3% wskazań)
Efektywna finansowo	<ol style="list-style-type: none"> 1. niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za

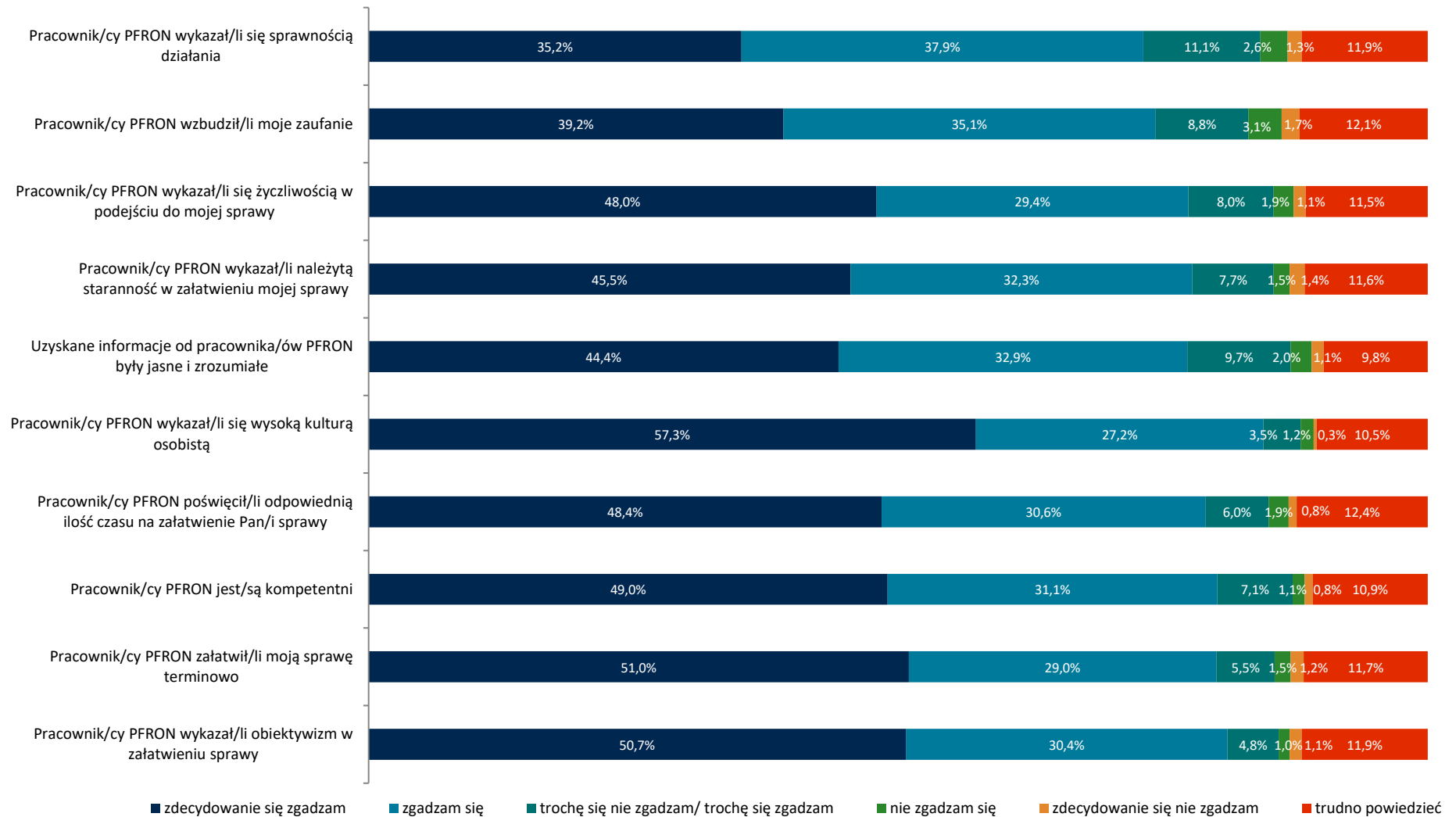
Określenie	Grupy klientów PFRON
	niepełnosprawnego domownika (79% wskazań) 2. NGO (77% wskazań) 3. osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą (63% wskazań) 4. pracodawcy z chronionego rynku pracy (51% wskazań)

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=1057

Odrębnym aspektem powiązaniem z wizerunkiem PFRON były także oceny pracy PFRON, głównie odnoszące się do postaw pracowników (wykresy 96-106). Jak wynika z zestawienia ogólnych ocen (wykres 100) są one w większości pozytywne, bowiem zgadzało się z nimi w najgorszym przypadku (ocena sprawności działania) 73% respondentów. Z kolei najwięcej pozytywnych ocen (84,5%) pojawiło się w przypadku wskazań na wysoką kulturę osobistą pracowników, choć terminowość, kompetencja czy obiektywizm w załatwianiu spraw również zdobyły co najmniej 80% pozytywnych ocen. Widać więc, że w kwestii jakości obsługi wyzwaniem jest nie tyle doprowadzenie do poprawy relacji na linii klient-PFRON, co raczej zwiększenie skali zadowolenia z przekazywanych informacji. Jak wynikało z wcześniej przekazywanych opinii jednym z nadrzędnych postulatów zmian w strukturze usług (poza oczywiście nadrzędną kwestią uproszczenia procedur i zasad świadczenia usług) jest umożliwienie osobom lub podmiotom korzystającym z usług PFRON uzyskania wyczerpujących informacji. W pewnym stopniu znalazło to odzwierciedlenie również w ocenie postaw pracowniczych. Jasność przekazu informacyjnego otrzymanego od pracownika była bowiem jednym z relatywnie gorzej ocenianych aspektów obsługi.

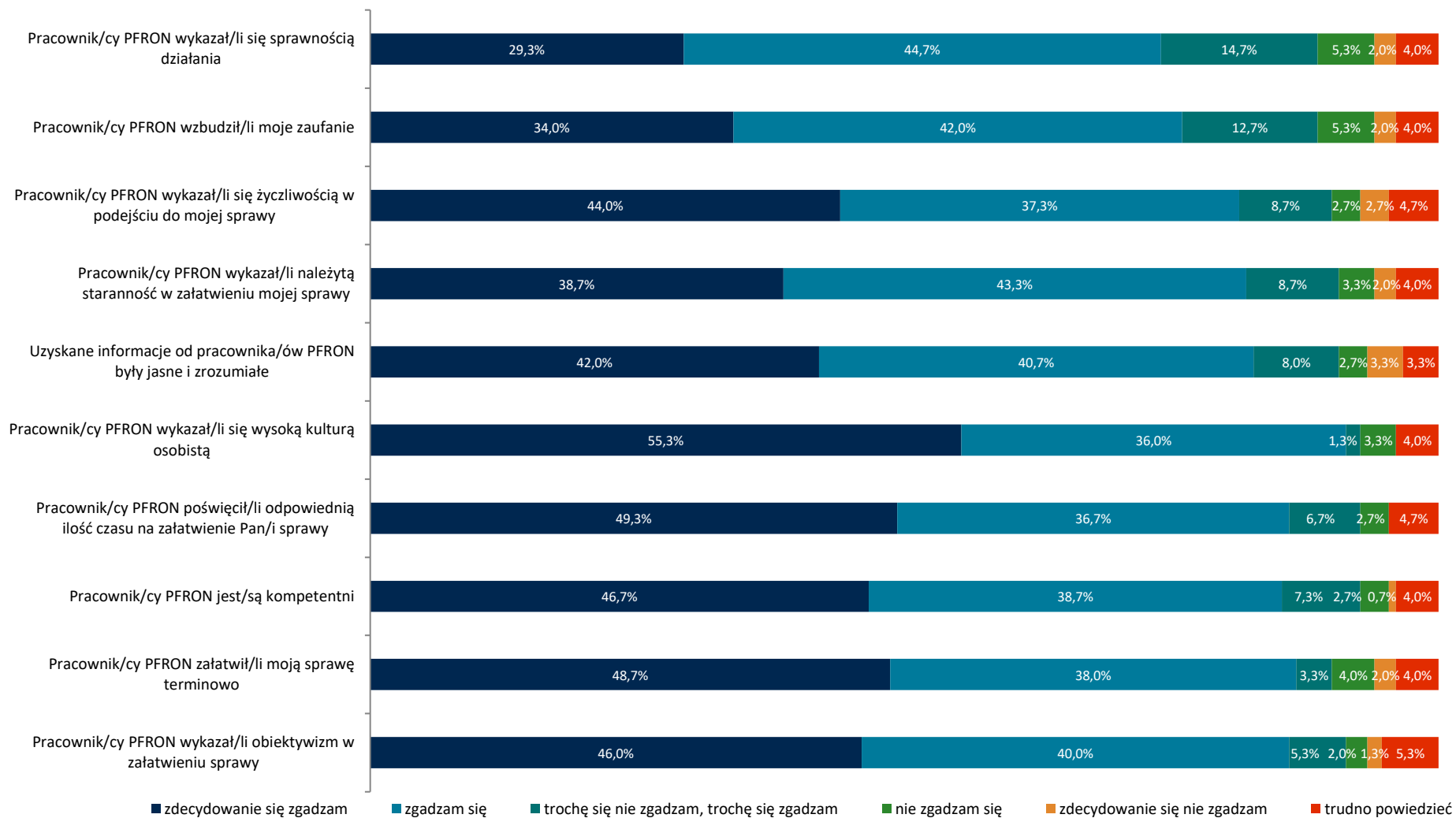
Analiza zestawień odnoszących się do poszczególnych grup klientów (wykresy 97-106) nie wnosi przesłanek do uznania któregośkolwiek z aspektów jako wymagającego szczególnej uwagi w odniesieniu dla każdej z usług. Różnice poziomu krytycznych ocen (odpowiedzi 'nie zgadzam się' oraz 'zdecydowanie się nie zgadzam') poszczególnych postaw pracowników PFRON są na tyle małe, że nie dają podstaw do wnioskowania na temat pożądanych zmian.

Wykres 96. Ocena pracy PFRON ogółem



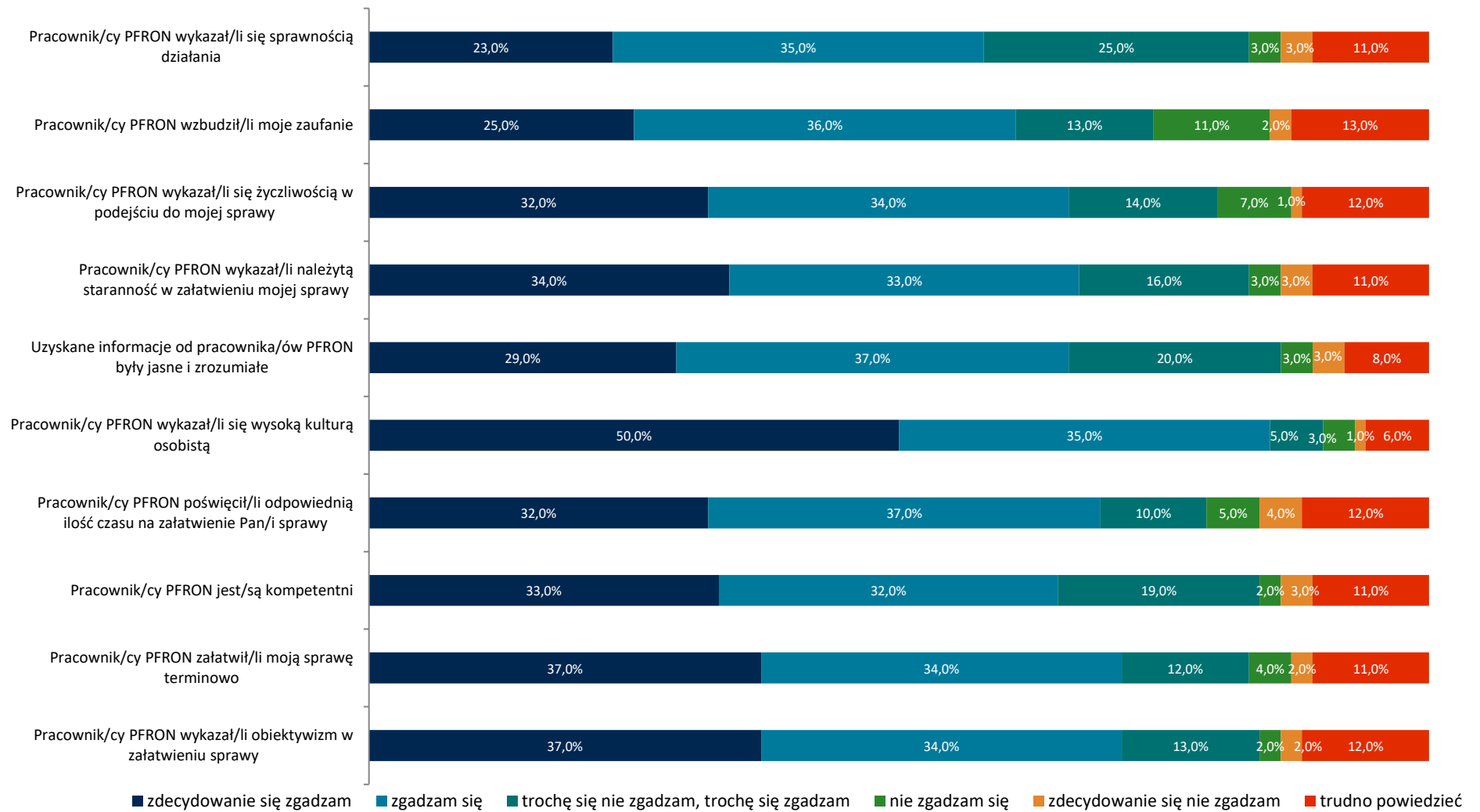
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=1057

Wykres 97. Ocena pracy PFRON wg pracodawców z otwartego rynku pracy



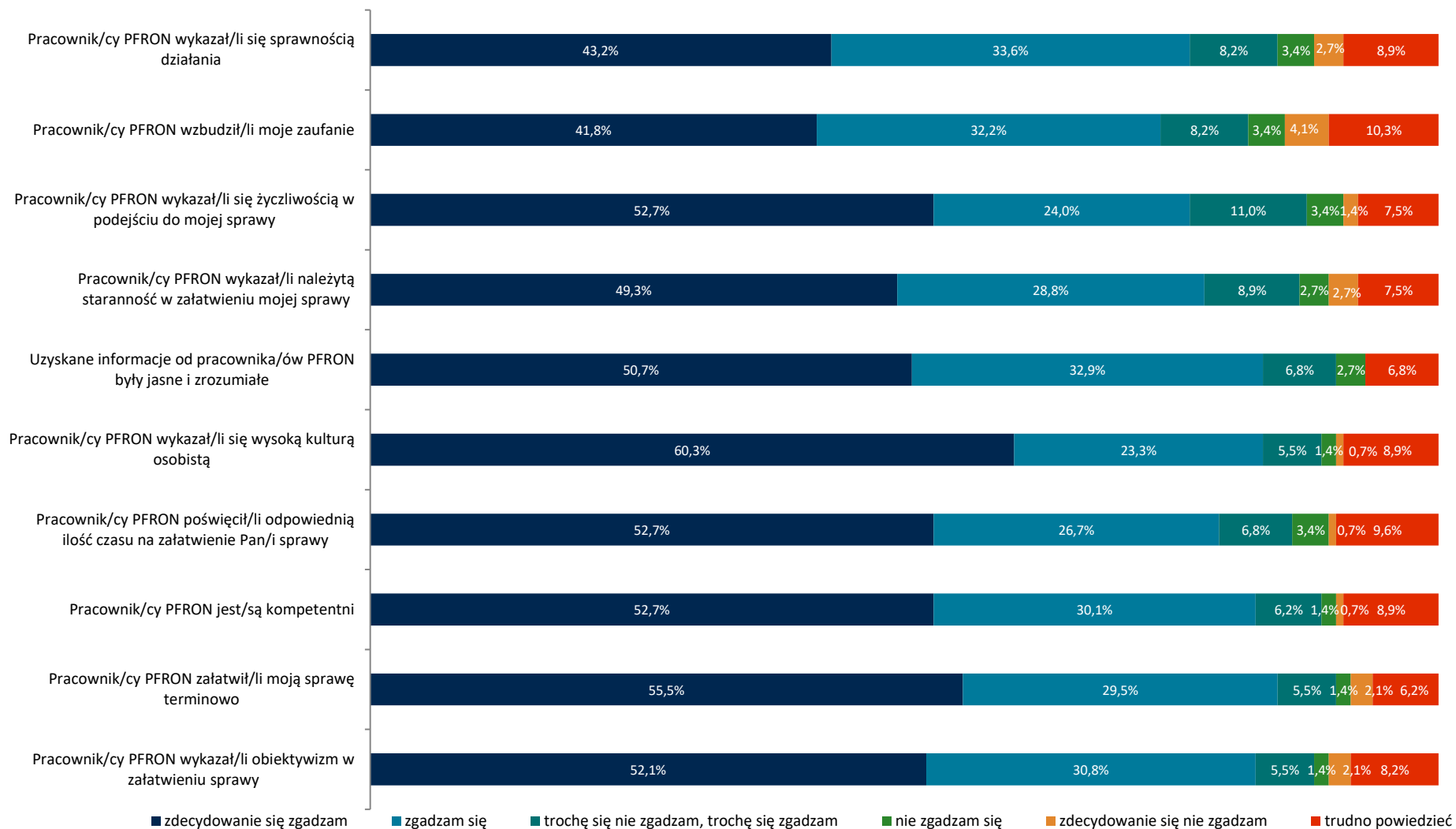
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

Wykres 98. Ocena pracy PFRON wg pracodawców z chronionego rynku pracy



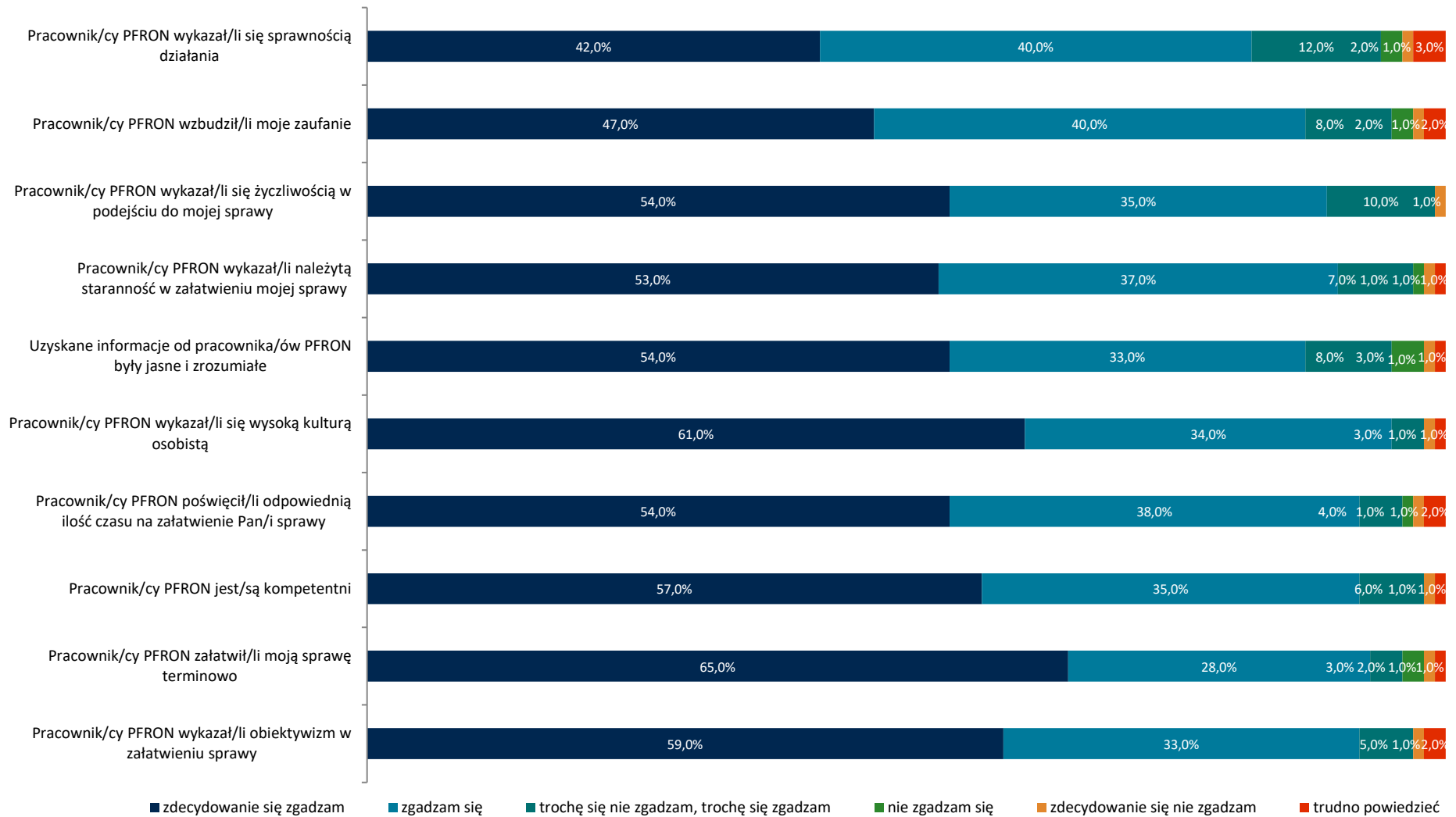
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 99. Ocena pracy PFRON wg osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą



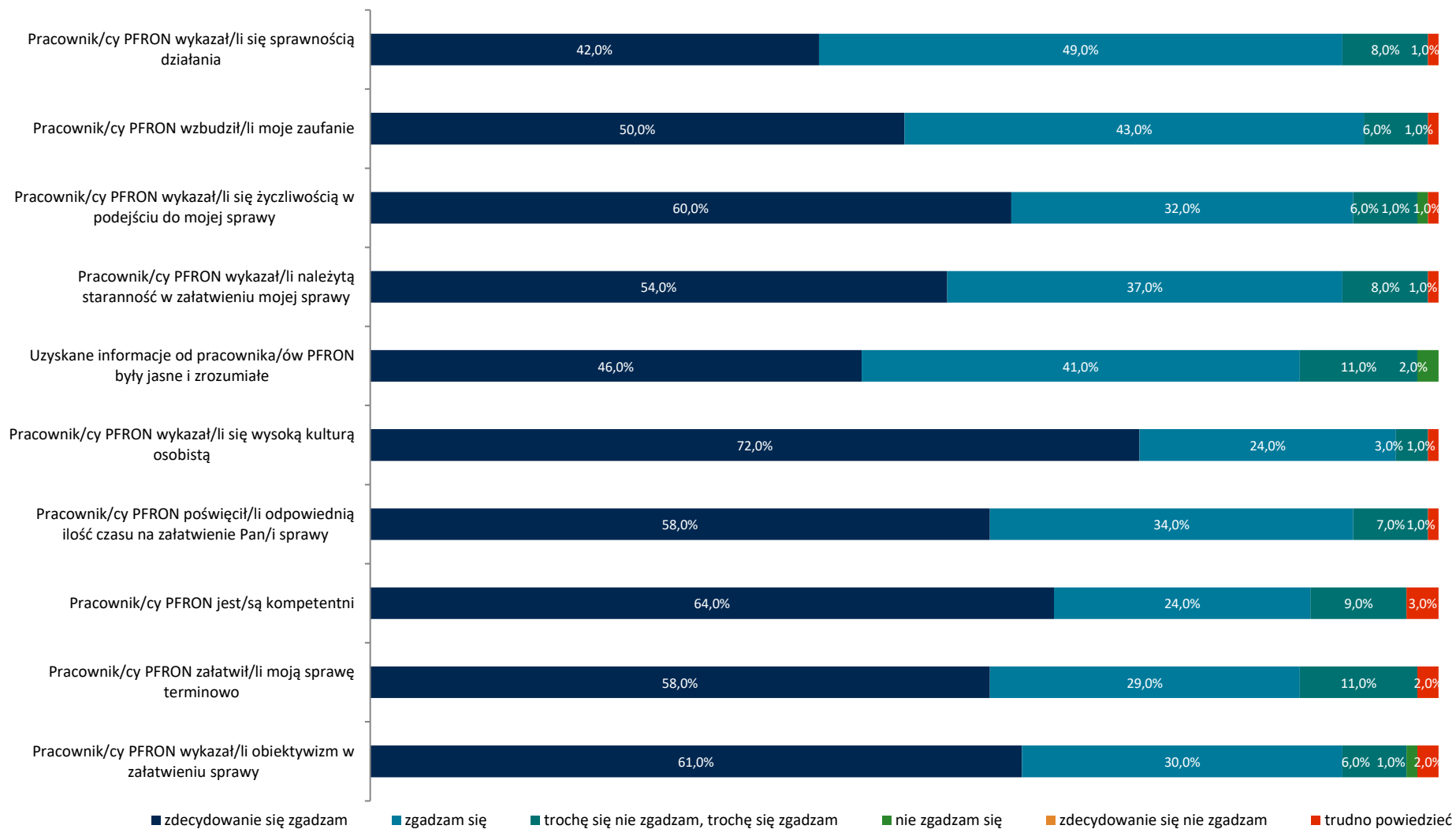
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=146

Wykres 100. Ocena pracy PFRON wg niepełnosprawnych rolników lub rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika



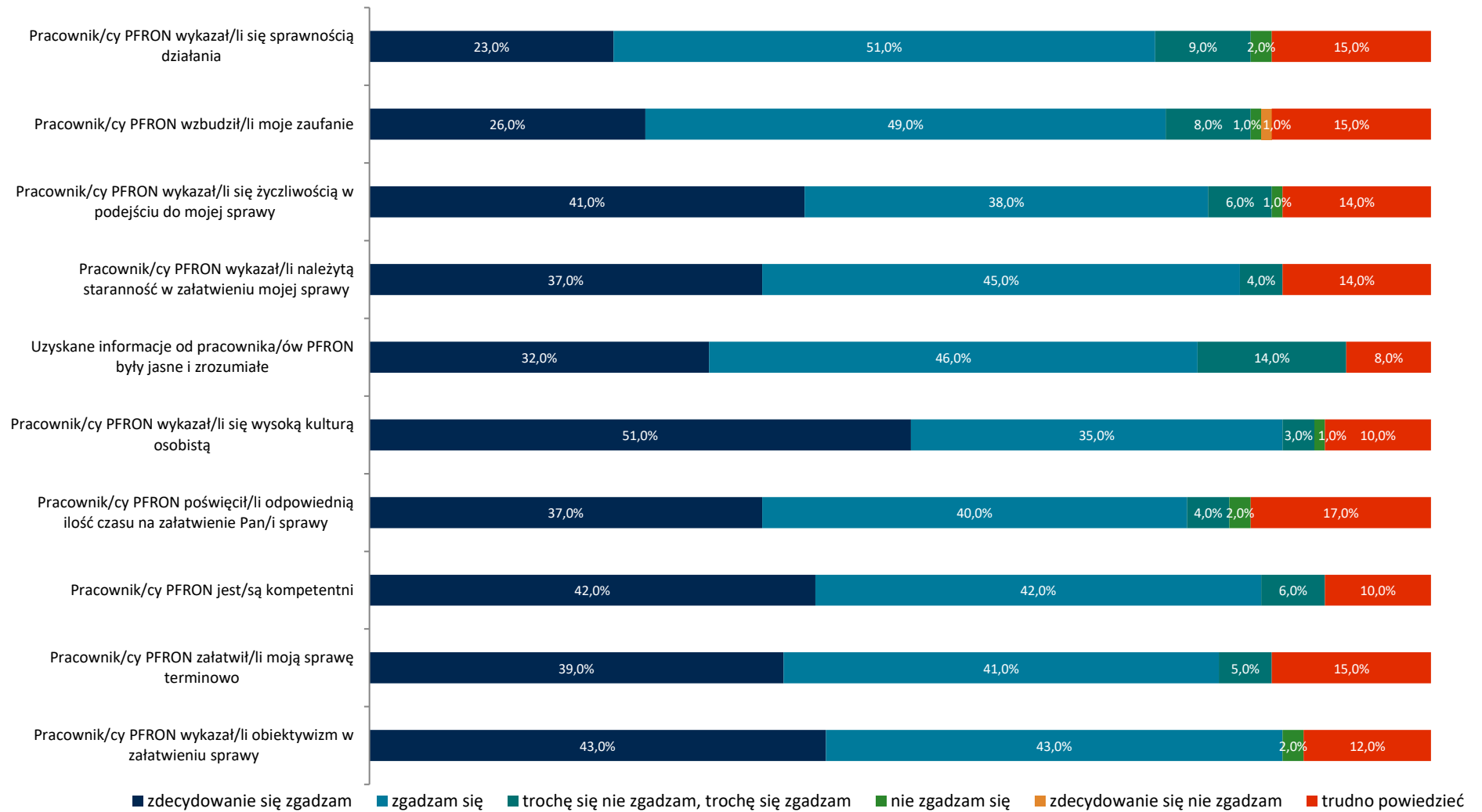
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 101. Ocena pracy PFRON wg PCPR



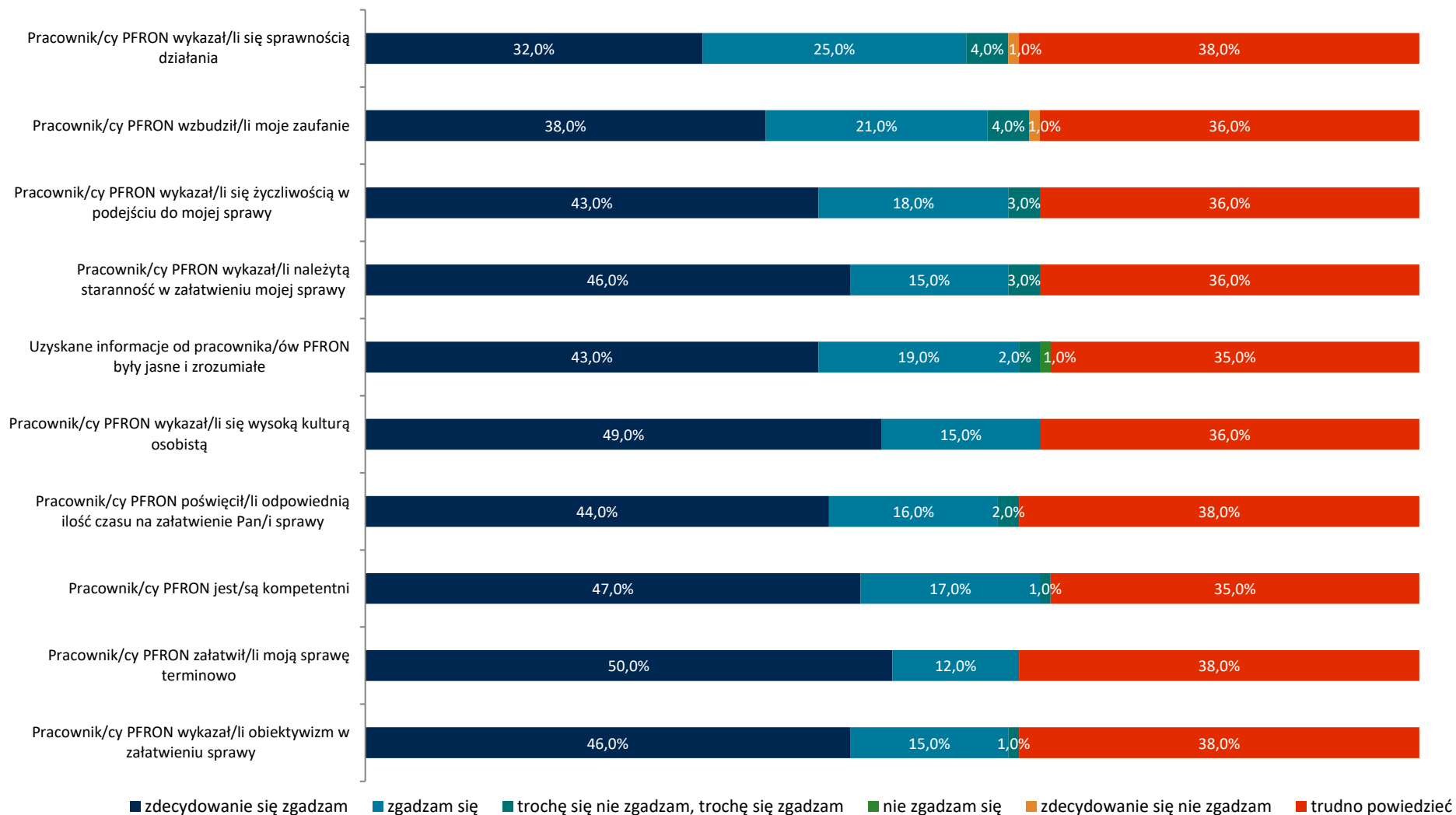
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 102. Ocena PFRON wg PUP



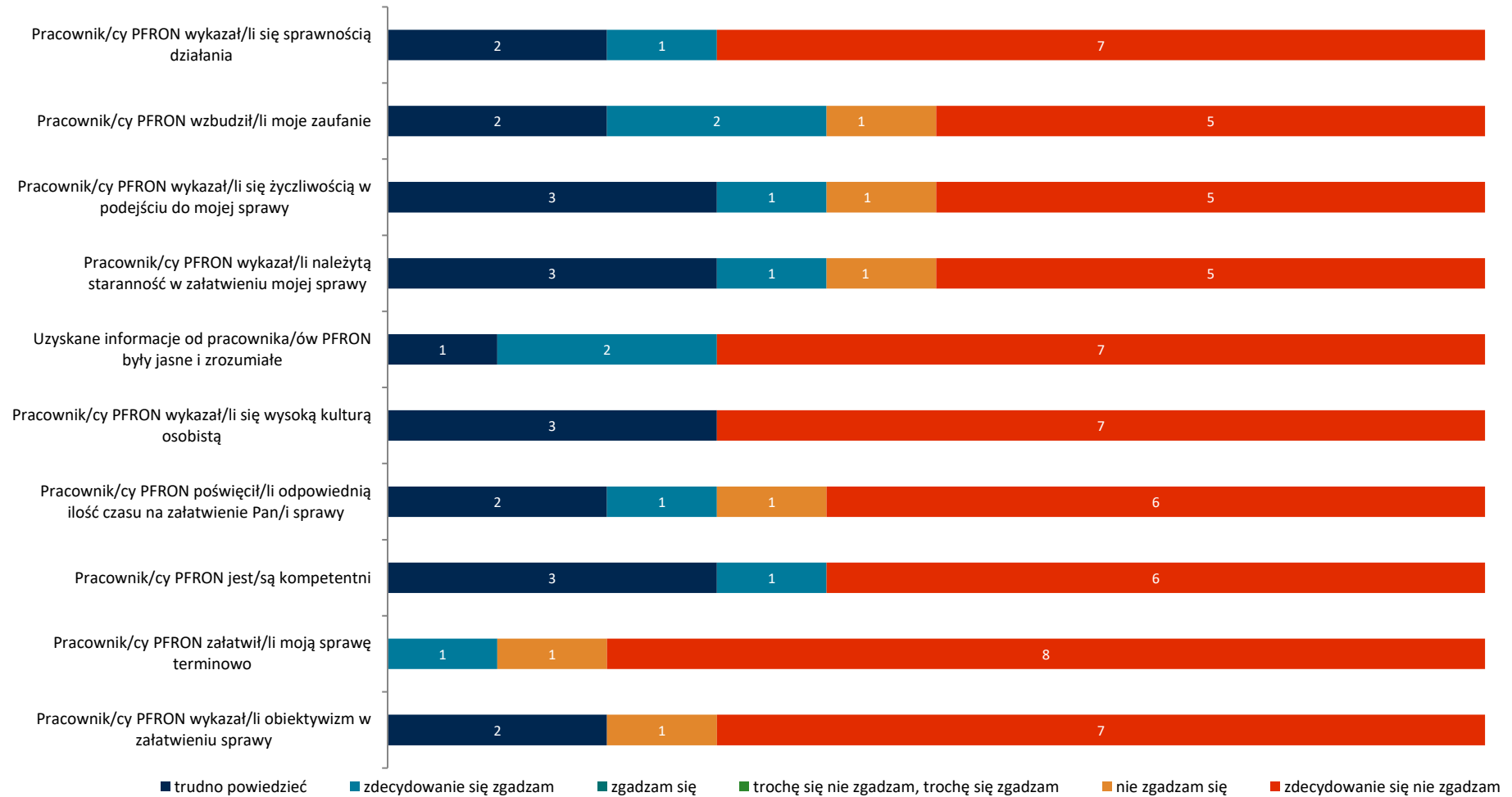
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 103. Ocena PFRON wg gmin



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

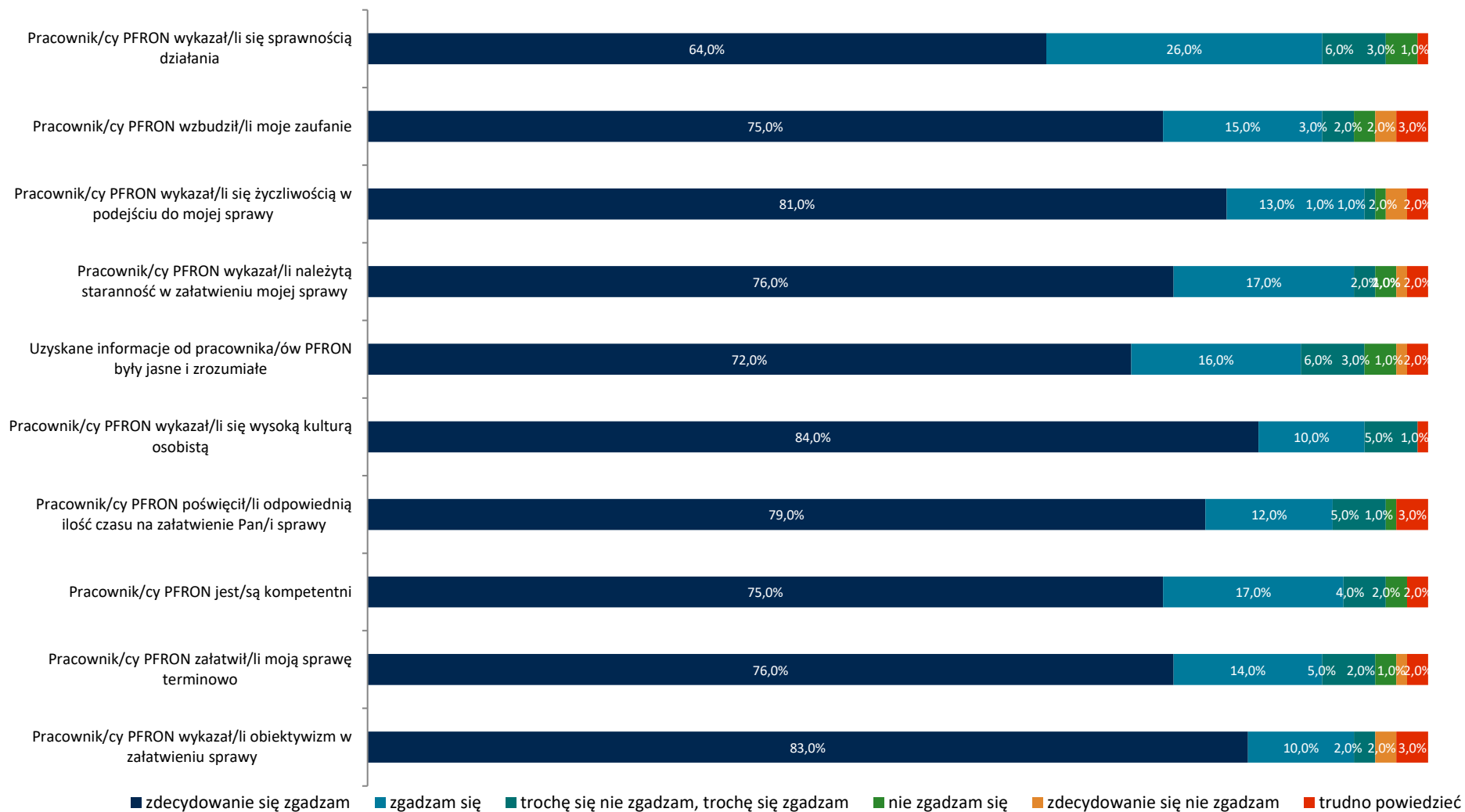
Wykres 104. Ocena pracy PFRON wg wojewódzkich jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego realizujących zadania w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych³³



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=10

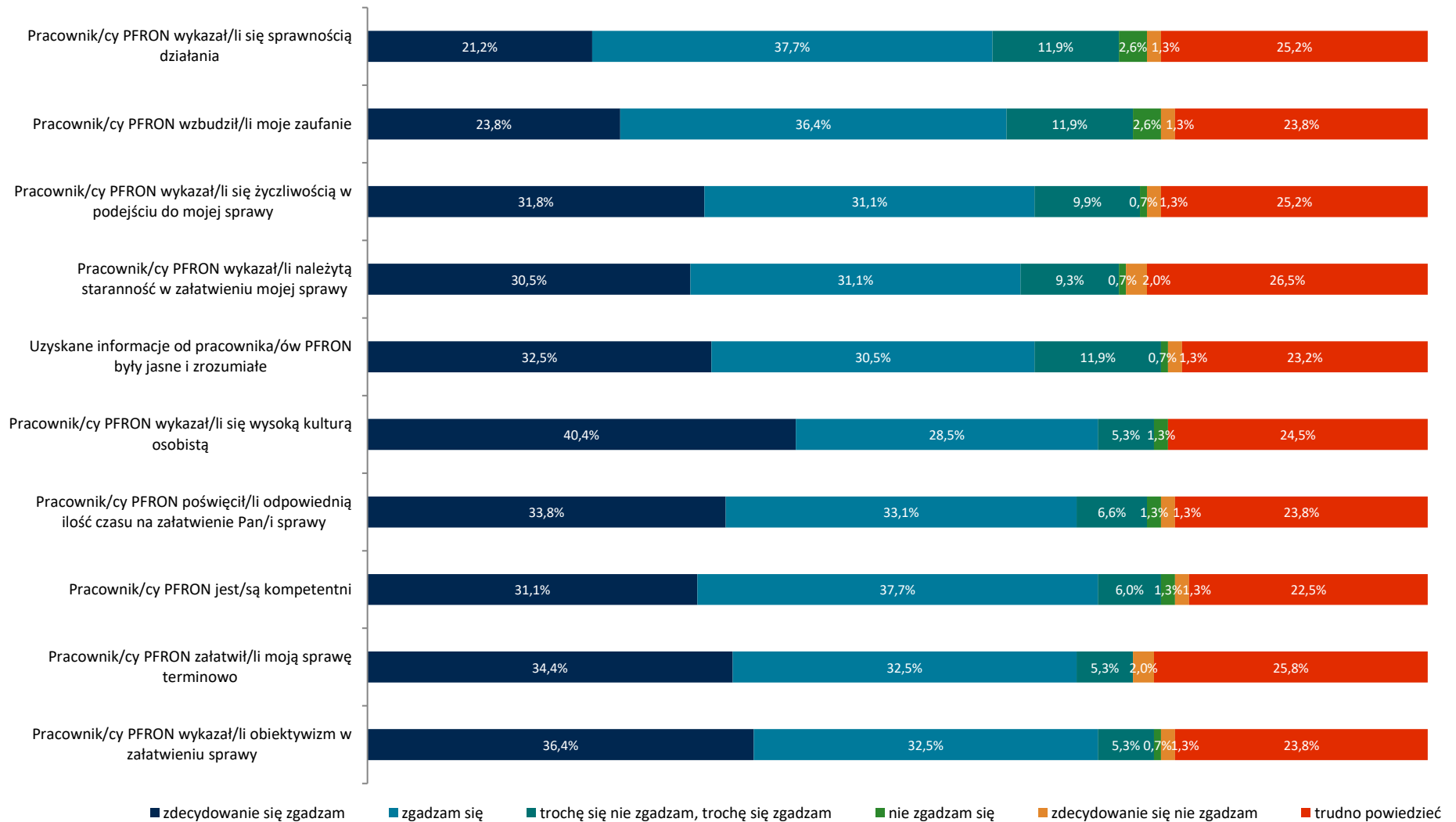
³³ Z uwagi na małą liczebność populacji w przypadku jednostek samorządu wojewódzkiego prezentowane są dane pokazujące liczbę odpowiedzi.

Wykres 105. Ocena pracy PFRON wg organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 106. Ocena pracy PFRON wg pracodawców zobowiązanych do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=151

Ciekawym uzupełnieniem analizy dotyczącej wizerunku są wypowiedzi respondentów, zwłaszcza te odnoszące się do spontanicznych ocen. Tego rodzaju deklaracje, niepolegające na ocenie sugerowanych określeń, są szczególnie cenne. W przypadku PFRON **podstawowym aspektem, z jakim kojarzona jest instytucja, jest działalność na rzecz osób niepełnosprawnych**. Tego rodzaju skojarzenia pojawiają się w przypadku większości respondentów, choć trudno o jednoznaczną ocenę czy skojarzenie to wynika z oceny działalności, czy też jest ono efektem nazwy instytucji. Jest to niejako baza wizerunku, której towarzyszą inne skojarzenia. Przykładowo pracodawcy z otwartego rynku pracy postrzegają PFRON jako instytucję bogatą, co może wynikać z tego, że dysponuje on dużymi (to oczywiście pojęcie względne, ale z punktu widzenia przedstawicieli firm na pewno uzasadnione) środkami finansowymi. Instytucja kojarzy im się również z pomocą i udzielaniem wsparcia osobom niepełnosprawnym, z misją i dobroczynnością, a także w ogóle z osobami niepełnosprawnymi.

Osoby niepełnosprawne pojawiają się jako jedno z głównych skojarzeń w przypadku przedstawicieli samorządów gminnych czy zakładów pracy chronionej. W drugim przypadku istotnym skojarzeniem jest biurokracja, co może częściowo tłumaczyć względnie niskie oceny satysfakcji ze współpracy (por. wykres 73).

Ważną kwestią podjętą w trakcie wywiadów była rozpoznawalność PFRON. Pracodawcy z otwartego rynku pracy wskazali chociażby, że ich zdaniem osobom, które nie miały osobistego kontaktu z PFRON w ogóle jest on nieznanym jako instytucja. Pochodną tego jest także znajomość samego skrótu. Jak wskazują przedstawiciele PFRON klienci mają nierzadko problem z wymówieniem go, czasami nawet zapisując go z błędami.

Najbardziej przychylne oceny były udziałem przedstawicieli stowarzyszeń, którzy bardzo pozytywnie oceniali pracowników PFRON. Uważają, że są to osoby pomocne i życzliwe, a samą instytucję uznają za profesjonalną. Ponownie możemy tu znaleźć powiązanie z ogólną oceną satysfakcji ze współpracy, która w przypadku przedstawicieli organizacji pozarządowych była najwyższą spośród wszystkich grup klientów zewnętrznych PFRON ujętych w badaniu.

Jeśli chodzi o **wyróżniki PFRON spośród innych instytucji to ponownie pojawiają się tu odniesienia do osób niepełnosprawnych**, które są bezpośrednim oraz pośrednim odbiorcą wszelkich działań instytucji. Pojawiają się odwołania do relatywnie większej wiarygodności instytucji, co może mieć pewien związek z innymi opiniami, zgodnie z którymi podstawową różnicą jest to, że inne instytucje „zabierają”, a PFRON „daje” (np. przedstawiciele NGO) czy z swego rodzaju solidnością.

Pojawiają się oczywiście niekorzystne opinie, z godnie z którymi PFRON nie różni się niczym od innych tego typu instytucji (np. niepełnosprawni rolnicy). Przedstawiciele wojewódzkich jednostek samorządu terytorialnego wskazują natomiast na nadmiernie sformalizowane struktury, choć jednocześnie podkreślają, że jest niezwykle potrzebna.

„Wiarygodność, bym powiedziała. Dla mnie PFRON jest wiarygodniejszy niż jakaś fundacja. No, bo tutaj no jakoś państwo ma pieczę nad tym i wierzę w to bardziej, że komuś pomoże”
Pracodawca_FGI

„Znaczący PFRON się nie różni od innych urzędów. Nie różni się zupełnie”
Rolnik_FGI

„Tu dają, a nie zabierają”
NGO_FGI

„Jak takie badania
przeprowadzają, to już o nich
dobrze świadczy”
Pracodawca_FGI

W opiniach uczestników wywiadów PFRON jawi się generalnie jako **instytucja nowoczesna**. Jedną z podstaw oceny (w przypadku pracodawców) był chociażby sam fakt prowadzenia badań satysfakcji wśród klientów. Przedstawiciele stowarzyszeń uważają, że o nowoczesności PFRON świadczy jego obecność w mediach społecznościowych (np. profil na Facebooku), korzystanie z nowych technologii i otwartość na nowe pomysły. Z kolei starania w kierunku nowoczesności dostrzegają reprezentanci samorządu terytorialnego (powiatowe i wojewódzkie jednostki samorządu terytorialnego), choć nie są przekonani czy w rzeczy samej na obecnym etapie można PFRON za tego rodzaju instytucje uznać.

Najwięcej wątpliwości w tym kontekście mieli przedstawiciele otwartego i chronionego rynku pracy, dla których PFRON nie jest instytucją nowoczesną, przede wszystkim ze względu na brak pomocy przy wypełnianiu wniosków. Można oczywiście dyskutować z tego rodzaju uzasadnieniem, tym niemniej pokazuje ono, że oceny nie są prostą pochodną określonych działań zaplanowanych na osiągnięcie określonego efektu (np. w kontekście nowoczesności może to być wdrażanie nowoczesnych systemów teleinformatycznych). W tym przypadku o braku nowoczesności przesądza bowiem obserwacja, którą możnaby raczej przypisać do kreowania wizerunku instytucji otwartej na klientów.

Generalna konkluzja z analizy wywiadów pokazuje, że **PFRON jest pozytywnie odbierany**. Ukierunkowanie skojarzeń na osoby niepełnosprawne oraz kierowanie pomocy finansowej do różnych grup klientów) jest pochodną nie tylko samej nazwy, ale także struktury działań jakie są podejmowane. Dodatkowo PFRON, pomimo czasem krytycznych uwag, jest odbierany jako nowoczesna i otwarta instytucja, której działalność jest podporządkowana określonej misji.

4.3. Źródła informacji o ofercie PFRON

Istotnym aspektem oceny PFRON jest ten odnoszący się do źródeł informacji, z jakich korzystają klienci Funduszu. Jak pokazały dotychczasowe analizy część z zagadnień, które respondenci podawali w ramach spontanicznych wskazań dotyczyło kwestii udostępniania informacji. Ten aspekt może mieć znaczenie jeśli chodzi o świadome korzystanie z usług PFRON. Niepełna wiedza czy też błędna interpretacja przepisów może w takich sytuacjach rodzić niewłaściwe lub nawet niesprawiedliwe oceny działania instytucji realizującej określone działania zgodnie z prawem. Jak pokazują wyniki badania (tabela 12) ogólnie relatywnie najczęściej wykorzystywanym źródłem informacji jest strona internetowa PFRON (90,2% wskazań na sporadyczne lub częste korzystanie) oraz bezpośredni kontakt z pracownikiem Funduszu (82,7% wskazań na sporadyczne lub częste korzystanie). Względnie często (49,7% wskazań na sporadyczne lub częste korzystanie) wykorzystywany jest także kontakt mailowy, co oznacza, że należy przywiązywać dużą wagę do zapytań spływających drogą elektroniczną. Warto tu podkreślić, że właśnie w odniesieniu do kontaktu mailowego (telefonicznego zresztą też) zgłaszane były przez respondentów postulaty dokonania usprawnień, jeśli chodzi o reakcję ze strony pracowników PFRON.

Drugą grupą źródeł informacji były inne podmioty (firmy, instytucje). Zarówno w ramach tej grupy, jak i ogólnie najrzadziej wykorzystywane były informacje pochodzące od firm księgowych, z którymi współpracują respondenci. Być może tego rodzaju usługi księgowe zwalniają niejako respondentów z konieczności osobistego zajmowania się tematem procesów, jakie obsługują i tylko w nielicznych przypadkach dochodzi do omawiania szczegółów oferty PFRON. **Ostatnim ze wskazywanych źródeł informacji są wreszcie media**, choć do tego źródła informacji należy podchodzić z rezerwą, bowiem tego rodzaju informacje mają to do siebie, że najczęściej wartościują i oceniają opisywane zagadnienie. Wpływają w ten sposób na kształtowanie się oceny odbiorców. Z tego powodu większe znaczenie należałoby przypisywać tym nośnikom informacji, które są bezpośrednio zależne od Funduszu.

Jeśli chodzi o oceny, to właśnie te pochodzące z mediów zostały uznane za najmniej satysfakcjonujące. Najwyższe średnie oceny w 5-punktowej skali uzyskały źródła informacji powiązane z PFRON (kontakt bezpośredni z pracownikami i strona internetowa), co oznacza, że prezentują najpełniejszy zakres danych, jakich oczekują respondenci. Szczególną uwagę należy przy tym zwrócić na stronę internetową, ale nie z uwagi na relatywnie najniższą średnią ocenę w opisywanej grupie źródeł informacji. Istotne jest to, że sporadycznie lub często korzysta z niej 9 na 10 respondentów, co daje możliwość przekazywania informacji praktycznie większości klientów. Ważne jest przy tym, aby treści były na tyle użyteczne, aby zachęcić osoby rzadziej zaglądające na stronę Funduszu do częstszego korzystania z tego nośnika informacji.

Patrząc na rozkłady odpowiedzi udzielanych przez przedstawicieli poszczególnych grup klientów widzimy, że różne grupy klientów mają różne preferencje związane z korzystaniem z poszczególnych źródeł informacji:

- **strona internetowa PFRON** – jest to generalnie najczęściej wykorzystywane źródło informacji, wyjątkiem są przedstawiciele gmin, gdzie wykorzystanie strony internetowej jest najniższe spośród wszystkich typów klientów PFRON, zwłaszcza jeśli chodzi o częste korzystanie. Podstawowe różnice pomiędzy poszczególnymi typami klientów polegają właśnie na częstości korzystania, choć ta jest

z kolei w dużej mierze pochodną potrzeb, jakie mają poszczególni respondenci.³⁴ Najlepsze oceny strony internetowej są zgłaszane właśnie przez przedstawicieli instytucji samorządu terytorialnego. Najniższe noty nadawali natomiast pracodawcy z otwartego i chronionego rynku pracy;

Tabela 12. Wykorzystanie i ocena źródeł informacji o ofercie PFRON³⁵

Ogółem	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
strona internetowa PFRON	9,8%	42,0%	48,2%	4,05
kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON	17,3%	57,9%	24,8%	4,12
korespondencja mailowa	50,3%	35,0%	14,7%	4,22
instytucja pośrednicząca	71,0%	18,6%	10,4%	3,93
znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu	77,3%	17,1%	5,6%	3,78
media	57,8%	33,2%	9,0%	3,56
firma księgową, z którą współpracujemy	84,1%	6,6%	9,3%	4,05
Pracodawcy z otwartego rynku pracy				
	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
strona internetowa PFRON	6,7%	42,7%	50,7%	3,99
kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON	20,0%	58,0%	22,0%	3,88
korespondencja mailowa	53,3%	36,7%	10,0%	3,96
instytucja pośrednicząca	81,3%	16,0%	2,7%	3,68
znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu	82,7%	14,0%	3,3%	3,66
media	66,0%	28,7%	5,3%	3,44
firma księgową, z którą współpracujemy	80,0%	6,7%	13,3%	4,03
Pracodawcy z chronionego rynku pracy				
	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
strona internetowa PFRON	3,0%	37,0%	60,0%	3,77
kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON	2,0%	72,0%	26,0%	3,34
korespondencja mailowa	43,0%	47,0%	10,0%	3,77
instytucja pośrednicząca	76,0%	17,0%	7,0%	3,67
znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu	68,0%	20,0%	12,0%	4,06
media	54,0%	26,0%	20,0%	3,57
firma księgową, z którą współpracujemy	94,0%	2,0%	4,0%	3,83
Osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą				
	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
strona internetowa PFRON	19,2%	52,7%	28,1%	4,07
kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON	26,0%	63,7%	10,3%	3,94
korespondencja mailowa	69,9%	25,3%	4,8%	4,13
instytucja pośrednicząca	84,9%	10,3%	4,8%	3,45
znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu	91,1%	6,8%	2,1%	3,64
media	66,4%	26,0%	7,5%	3,50

³⁴ Dodatkowo także trzeba wziąć pod uwagę, że sposób rozumienia określenia częstości może mieć subiektywny wymiar. W efekcie to co dla jednych respondentów będzie określone jako sporadyczne, dla innych będzie zaliczone jako częste.

³⁵ **Skala do określania częstotliwości korzystania:** 1 – w ogóle nie korzystam, 2 sporadycznie korzystam, 3 często korzystam. **Skala do oceny satysfakcji:** 1 – w ogóle nie jestem usatysfakcjonowany/a, 5 – jestem bardzo usatysfakcjonowany/a.

Ogółem	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
firma księgowa, z którą współpracujemy	61,6%	10,3%	28,1%	4,29
Niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
strona internetowa PFRON	19,0%	53,0%	28,0%	4,07
kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON	9,0%	72,0%	19,0%	4,21
korrespondencja mailowa	77,0%	19,0%	4,0%	4,12
instytucja pośrednicząca	67,0%	28,0%	5,0%	3,83
znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu	73,0%	26,0%	1,0%	3,62
media	49,0%	41,0%	10,0%	3,45
firma księgowa, z którą współpracujemy	90,0%	7,0%	3,0%	3,42
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
strona internetowa PFRON	0,0%	11,0%	89,0%	4,09
kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON	2,0%	37,0%	61,0%	4,52
korrespondencja mailowa	3,0%	41,0%	56,0%	4,47
instytucja pośrednicząca	46,0%	33,0%	21,0%	3,94
znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu	60,0%	25,0%	15,0%	3,73
media	37,0%	48,0%	15,0%	3,65
firma księgowa, z którą współpracujemy	84,0%	7,0%	9,0%	4,06
Powiatowe Urzędy Pracy	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
strona internetowa PFRON	3,0%	45,0%	52,0%	4,10
kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON	19,0%	64,0%	17,0%	4,12
korrespondencja mailowa	46,0%	37,0%	17,0%	4,11
instytucja pośrednicząca	22,0%	27,0%	51,0%	4,21
znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu	55,0%	33,0%	12,0%	3,89
media	38,0%	46,0%	16,0%	3,52
firma księgowa, z którą współpracujemy	94,0%	4,0%	2,0%	3,38
Gminy, którym rekompensowane są dochody utracone	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
strona internetowa PFRON	28,0%	59,0%	13,0%	3,96
kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON	34,0%	56,0%	10,0%	4,54
korrespondencja mailowa	79,0%	20,0%	1,0%	4,41
instytucja pośrednicząca	88,0%	10,0%	2,0%	4,23
znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu	86,0%	11,0%	3,0%	3,27
media	75,0%	21,0%	4,0%	3,54
firma księgowa, z którą współpracujemy	98,0%	2,0%	0,0%	3,00
Wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego wykonujące zadania realizowane przez samorząd województwa	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
strona internetowa PFRON	0,0%	20,0%	80,0%	4,20
kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON	10,0%	30,0%	60,0%	4,56
korrespondencja mailowa	30,0%	30,0%	40,0%	4,71
instytucja pośrednicząca	90,0%	10,0%	0,0%	4,00

Ogółem	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu	70,0%	30,0%	0,0%	3,33
media	60,0%	30,0%	10,0%	3,50
firma księgową, z którą współpracujemy	0,0%	20,0%	80,0%	4,20
Organizacje pozarządowe, która otrzymują dofinansowanie w ramach zadań zleczanych	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
strona internetowa PFRON	1,0%	15,0%	84,0%	4,23
kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON	1,0%	39,0%	60,0%	4,70
korespondencja mailowa	6,0%	55,0%	39,0%	4,59
instytucja pośrednicząca	67,0%	23,0%	10,0%	4,09
znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu	73,0%	19,0%	8,0%	4,04
media	59,0%	34,0%	7,0%	3,88
firma księgową, z którą współpracujemy	84,0%	7,0%	9,0%	4,29
Pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON	Częstość korzystania			Ocena
	w ogóle	sporadycznie	często	Średnia
strona internetowa PFRON	7,9%	53,6%	38,4%	4,08
kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON	31,1%	58,9%	9,9%	4,03
korespondencja mailowa	61,6%	37,1%	1,3%	4,02
instytucja pośrednicząca	85,4%	12,6%	2,0%	3,78
znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu	91,4%	8,6%	0,0%	3,79
media	64,2%	33,8%	2,0%	3,50
firma księgową, z którą współpracujemy	82,8%	10,6%	6,6%	4,07

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=1057

- **kontakt telefoniczny z pracownikiem PFRON** – sporadycznie lub często korzysta z tej możliwości od dwóch trzecich (gminy czy pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON) aż do niemal 100% respondentów (NGO czy PCPR). Podobnie jak w przypadku strony internetowej najstąbiej użyteczność tej formy kontaktu oceniali pracodawcy z otwartego i chronionego rynku pracy oraz osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą;

- **korespondencja mailowa** – jest preferowana głównie przez przedstawicieli instytucji (nawet 97% wskazań w przypadku PCPR czy 94% wskazań w przypadku NGO). W przypadku pozostałych klientów wykorzystywana bardzo rzadko (np. przez jedynie 23% niepełnosprawnych rolników lub rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika). Oprócz zaufania do tego rodzaju źródła informacji (w przypadku instytucji treść przekazywana pisemnie ma dodatkową wartość mogącą mieć charakter argumentu w ewentualnym sporze) trzeba na pewno wziąć pod uwagę szeroko rozumiane kompetencje cyfrowe użytkowników, w tym także dostępność sprzętu komputerowego. Oceny wystawiane korespondencji mailowej należą do relatywnie najwyższych w całym zestawieniu. Wyjątkiem ponownie są pracodawcy z otwartego i chronionego rynku pracy, którzy generalnie są relatywnie bardziej krytycznie nastawieni do przedmiotu oceny;

- **instytucja pośrednicząca** – wszelkiego rodzaju podmioty pośredniczące w przekazywaniu informacji należały do grupy względnie rzadko wymienianej przez klientów PFRON. Wskazywało na nią jedynie kilkanaście procent respondentów (np. pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON czy osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą), choć w przypadku

PCPR czy PUP była to nawet ponad połowa wskazań. Oceny satysfakcji otrzymywanych informacji są także różne w zależności od klientów, choć generalnie dość często są wyraźnie niższe niż 4;

- **znajomy przedstawiciel innej firmy, instytucji lub urzędu** – to źródło informacji głównie wskazywane przez przedstawicieli instytucji, rzadziej natomiast firm. Należy do najslabiej ocenianych praktycznie w całym zestawieniu klientów PFRON;

- **media** – wskazywane w różnym stopniu przez poszczególnych klientów PFRON, najczęściej przez przedstawicieli PCPR i PUP, choć tu zapewne trzeba wziąć pod uwagę fakt, że mamy do czynienia z przedstawicielami podmiotów, które z racji realizowanych zadań mogą mieć dość często styczność z Funduszem, w związku z czym częściej zwracają uwagę na pojawiające się w mediach informacje na temat PFRON. W pozostałych przypadkach respondenci mogą wykazywać mniejsze zainteresowanie informacjami medialnymi dotyczącymi PFRON. Co ważne media są w niemal każdej grupie klientów PFRON najslabiej ocenianym źródłem informacji;

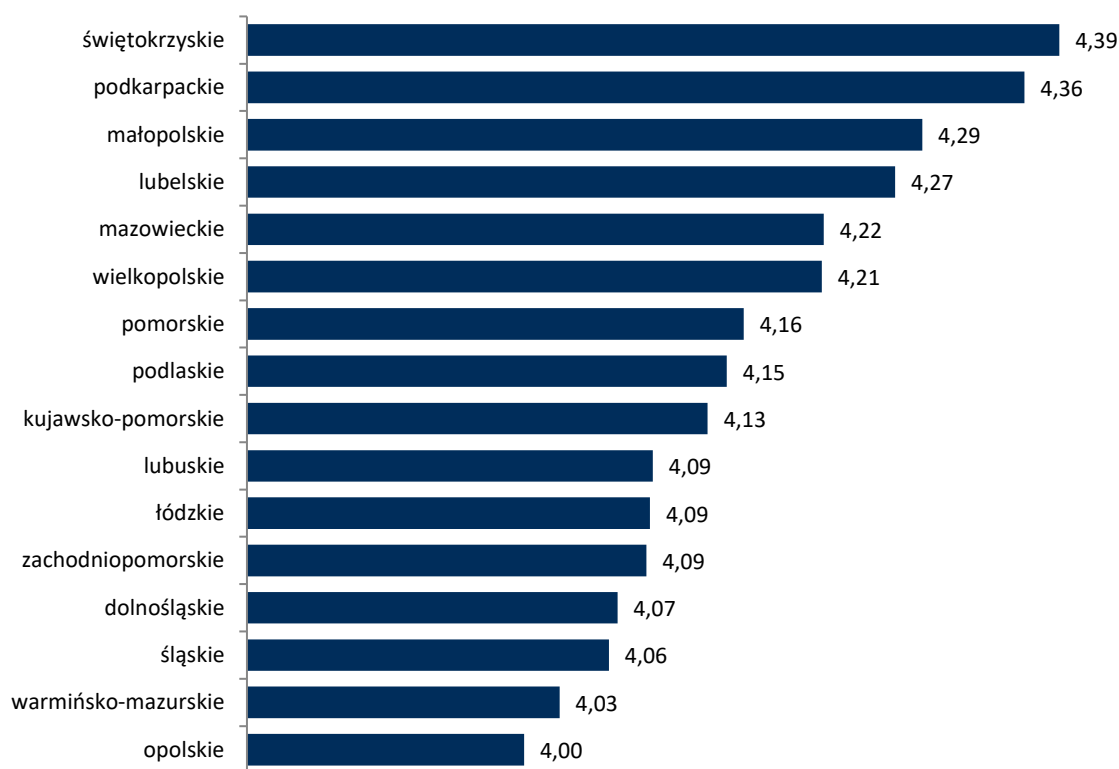
- **firma księgowa, z którą współpracuje dany podmiot** – wskazują na nie głównie pracodawcy, którzy często zlecają usługi księgowe podmiotom zewnętrznym. To źródło informacji jest (poza wyjątkami w postaci urzędów, które także wskazywały na korzystanie z usług zewnętrznych firm księgowych) jest generalnie oceniane pozytywnie.

V. Ogólna ocena satysfakcji z usług świadczonych przez PFRON

Kolejnym z obszarów analizy satysfakcji z obszarów wsparcia kierowanych do różnych klientów zewnętrznych jest ogólna ocena satysfakcji z usług. Jest ona powiązana z dokonaną wcześniej ogólną oceną satysfakcji ze współpracy z PFRON i jednocześnie jest wstępem do prowadzonej w dalszej kolejności analizy satysfakcji z poszczególnych komponentów usług świadczonych przez PFRON na rzecz różnych grup klientów.

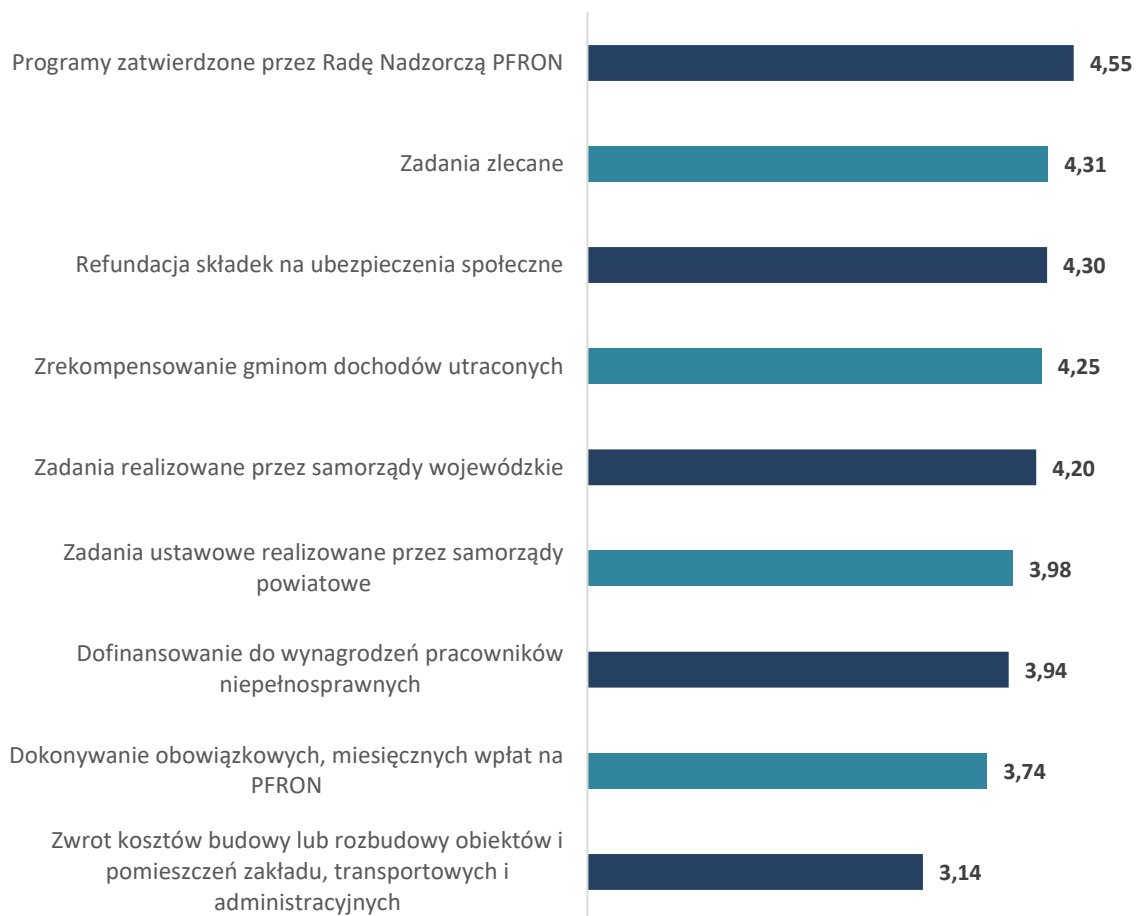
Rozkład danych odwołujących się do oceny satysfakcji z usług pozostaje w związku z prezentowanymi wyżej zestawieniami charakteryzującymi satysfakcję ze współpracy z PFRON. Jest to dość oczywista zależność, bowiem ogólny odbiór instytucji pozostaje w ścisłym związku z jego działalnością. Podobnie jak przy ocenie satysfakcji ze współpracy, tak i przy ocenie usług została ona odniesiona do poszczególnych województw. Średnie oceny sytuacji z usług świadczonych przez PFRON ukształtowały się na poziomie 4 pkt i wyżej. Ponownie wysoko zostało ocenione województwo świętokrzyskie (w poprzednim zestawieniu na pozycji 2 – por. wykres 74), relatywnie wysoko jest także uprzednio sklasyfikowane na pierwszym miejscu województwo lubelskie, a także będące na czwartym miejscu małopolskie. Zwraca ponownie uwagę relatywnie niska pozycja województwa śląskiego, choć należy podkreślić, że ocena na poziomie 4 pkt oznacza pozytywną ocenę satysfakcji ze świadczonych usług. Wyniki oceny satysfakcji z usług świadczonych przez PFRON nie należy jednak bezpośrednio wiązać z oceną usług świadczonych przez Oddziały PFRON, gdyż narzędzie badawcze nie przewidywało odpowiedzi na tego typu pytanie.

Wykres 107. Średnia ogólna ocena satysfakcji z usług świadczonych przez PFRON wg województw (skala od 1 do 5, gdzie 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą notę)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=1057

Wykres 108. Średnia ogólna ocena satysfakcji z usług świadczonych przez PFRON wg obszarów wsparcia (skala od 1 do 5, gdzie 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą notę)



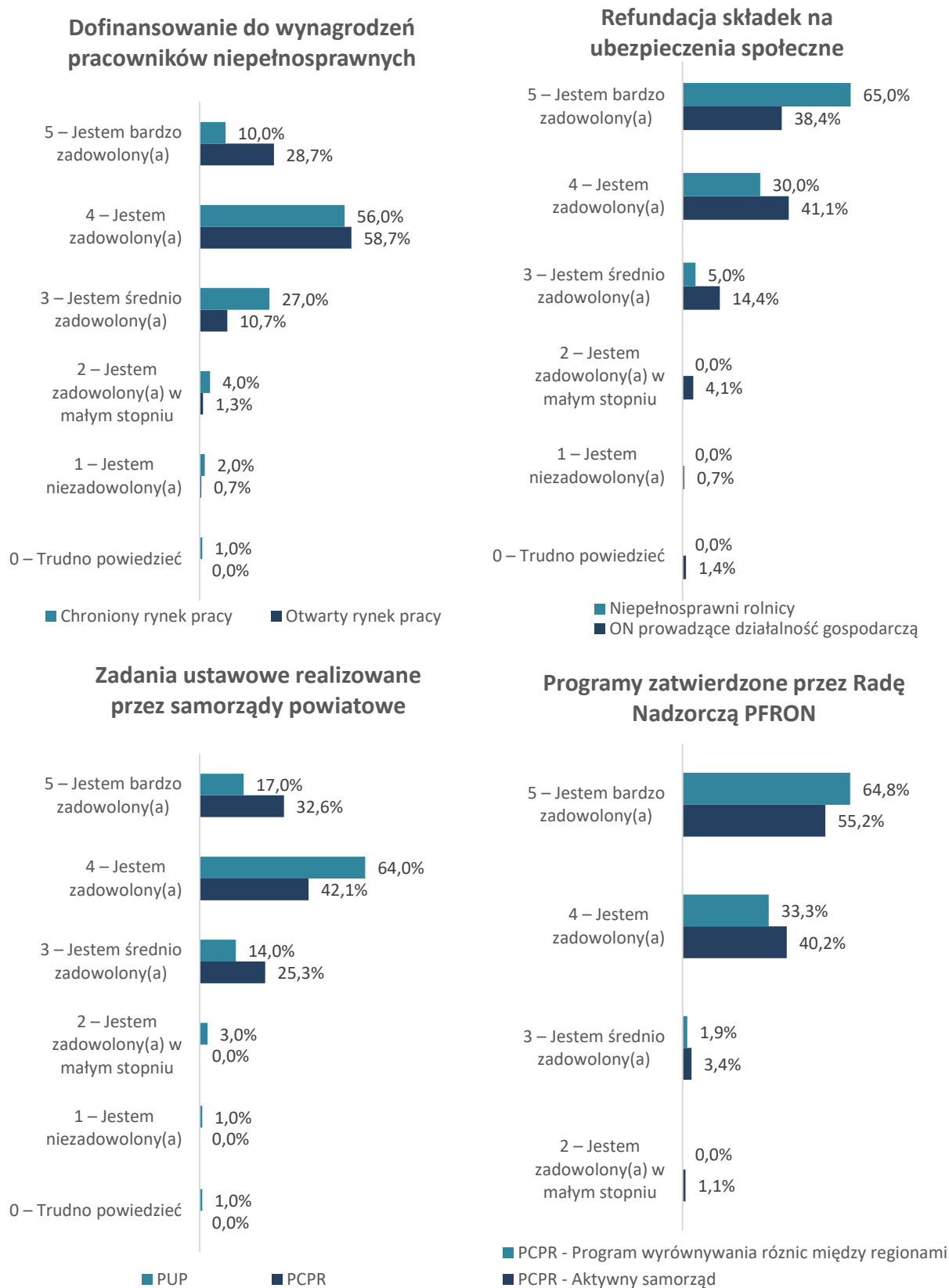
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=1057

Występują oczywiście różnice w układzie hierarchicznym (por. wykres 73 i 108), np. organizacje pozarządowe realizujące zadania zlecane są klientami najlepiej oceniającymi współpracę z PFRON (4,52 w 5-stopniowej skali – wykres 73), podczas gdy ich ogólna satysfakcja z usługi nie jest oceniana najwyżej w zestawieniu (4,31 w 5-stopniowej skali – wykres 108). Wysoko odbierana jest przez PCPR usługa finansowania programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą PFRON (4,55), ale już nieco niżej realizacja usług w zakresie wsparcia zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe (3,98). Generalnie te dwie grupy klientów należą do najbardziej pozytywnie odbierających PFRON zarówno w kontekście ogólnej współpracy, jak i korzystania z konkretnych usług. Występujące drobne różnice pokazują jednak mimo wszystko, że można mówić o ścisłym związku pomiędzy ogólną satysfakcją z usług świadczonych przez PFRON, a ogólną oceną współpracy. Ponownie zwraca uwagę najniższa w analizowanym zestawieniu średnia ocen zgłaszania przez przedstawicieli pracodawców z chronionego rynku pracy.

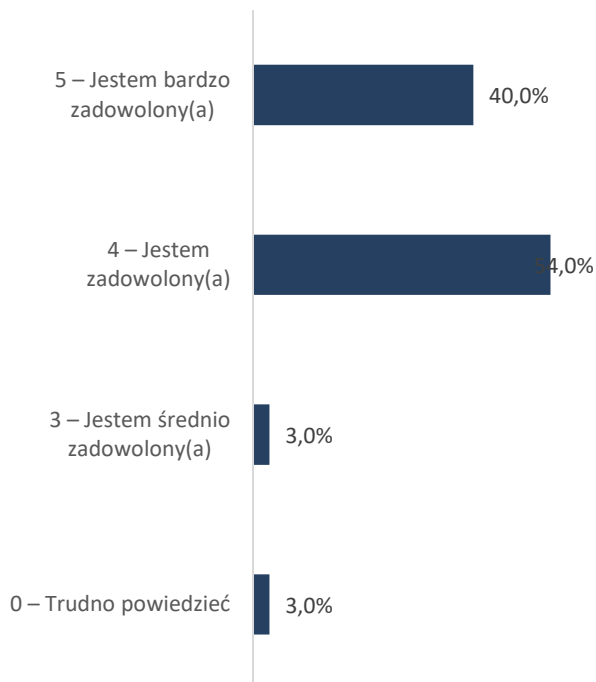
Analiza ogólnych średnich ocen satysfakcji z poszczególnych usług (wykres 109) pokazuje, że co do zasady dominują oceny pozytywne, wyrażające zadowolenie bądź znaczne zadowolenie. Sięgają nawet 95% odpowiedzi pozytywnych³⁶, jak w przypadku niepełnosprawnych rolników korzystających z usługi refundowania składek na ubezpieczenia społeczne czy 98,1% w przypadku „Programu

³⁶ Suma odpowiedzi 'jestem bardzo zadowolony/a' oraz 'jestem zadowolony/a'

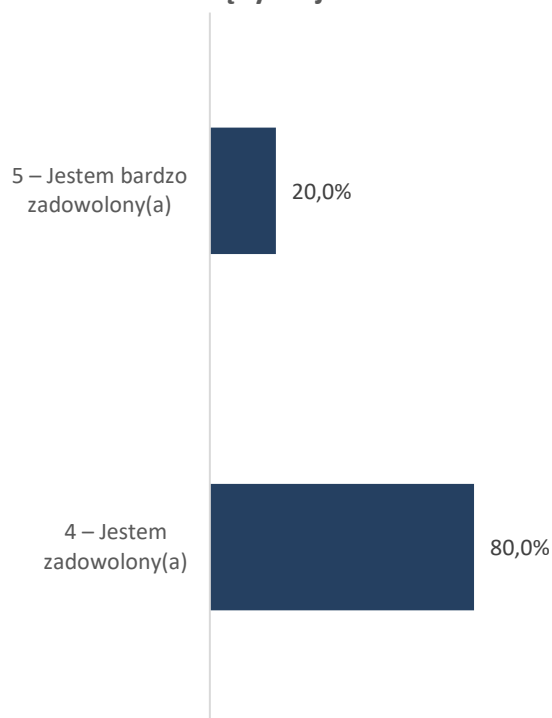
Wykres 109. Ogólna ocena satysfakcji z usług świadczonych przez PFRON wg obszarów wsparcia i typów klientów (skala od 1 do 5, gdzie 1 oznacza najniższą, a 5 najwyższą notę)



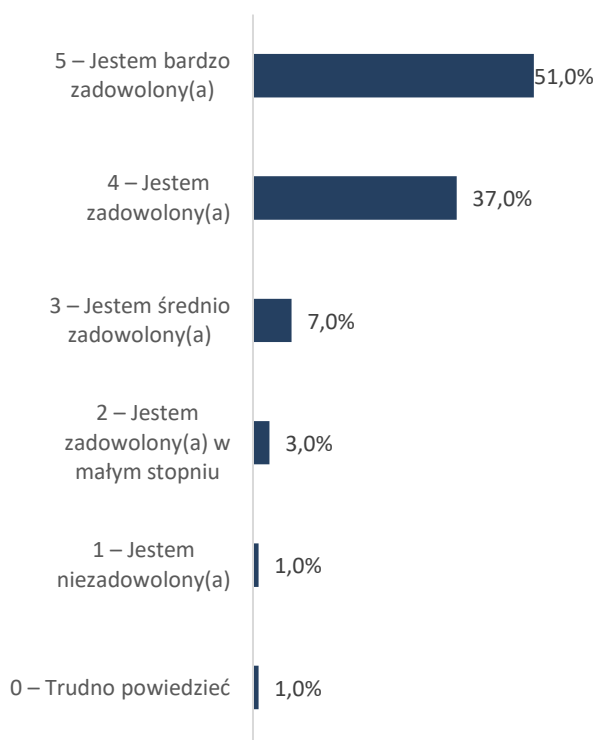
**Zrekompensowanie gminom
dochodów utraconych**



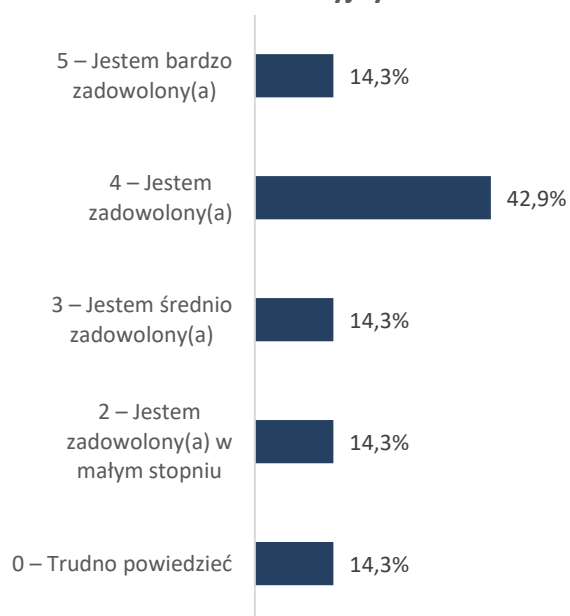
**Zadania realizowane przez
samorządy wojewódzkie**



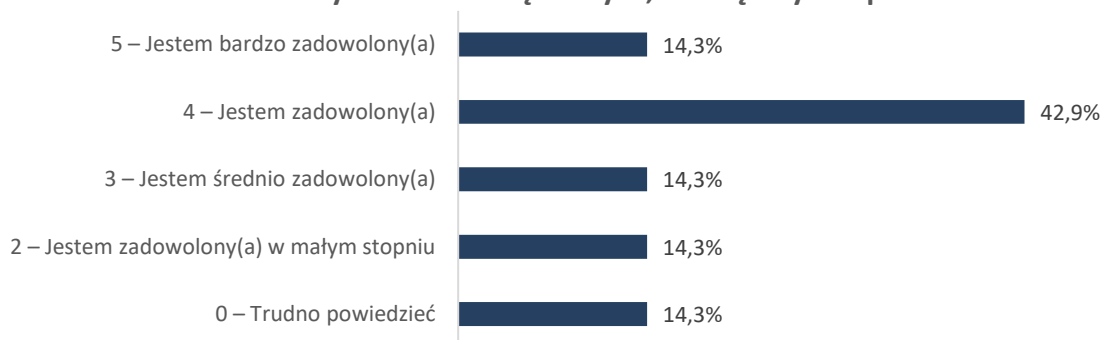
Zadania zlecane



**Zwrot kosztów budowy lub
rozbudowy obiektów i
pomieszczeń zakładu,
transportowych i
administracyjnych**



Dokonywanie obowiązkowych, miesięcznych wpłat na PFRON



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=1057

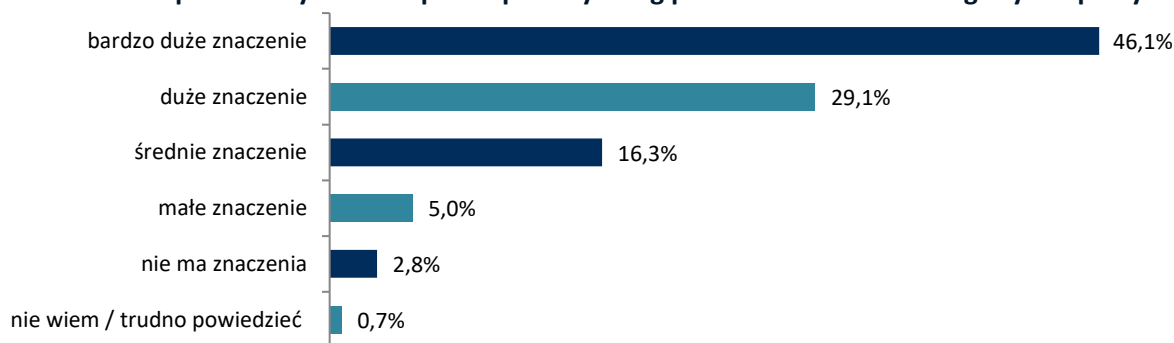
Wyrównywania Różnic Między Regionami” (PCPR). W dwóch jedynie przypadkach (pracodawców z chronionego rynku pracy korzystających z usługi zwrotu określonych rodzajów kosztów oraz pracodawców dokonujących comiesięcznych wpłat na PFRON) mamy do czynienia z relatywnie większym udziałem odpowiedzi negatywnych (po 14,3%) czy odpowiedzi ‘trudno powiedzieć’ (również po 14,3%). Jakkolwiek w odniesieniu do przedsiębiorców ponoszących comiesięczne koszty tego rodzaju postawa jest w pewnym sensie zrozumiała, tak trudno o jednoznaczne wytłumaczenie powodów negatywnego nastawienia przedsiębiorców z chronionego rynku pracy, którzy mogą być beneficjentami dwóch rodzajów usług świadczonych przez PFRON. Uczestnicy panelu eksperckiego zwrócili uwagę na to, że zakłady pracy chronionej uzyskują od PFRON obecnie istotnie mniejsze wsparcie finansowe niż to miało miejsce w przeszłości, stąd niższa ocena satysfakcji we współpracy PFRON i ogólnego zadowolenia z usług świadczonych przez Fundusz. To mniejsze wsparcie związane jest ze zmianą regulacji prawnych. Faktem jest też, że przedstawiciele ZPCh w trakcie wywiadów FGI ocenili PFRON jako instytucję zbiurokratyzowaną, co wynika z tego, że procesy pozyskiwania zwrotu dofinansowania dla zatrudnianych pracowników odnoszą się zazwyczaj do kilku co najmniej osób. Wpływa to na zwielokrotnienie dokumentacji i konieczność spełnienia większej ilości formalności. Mogą być one jeszcze większe, kiedy ZPCh korzysta także z usługi zwrotu kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych.

VI. Satysfakcja z poszczególnych usług świadczonych przez PFRON

6.1. Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych

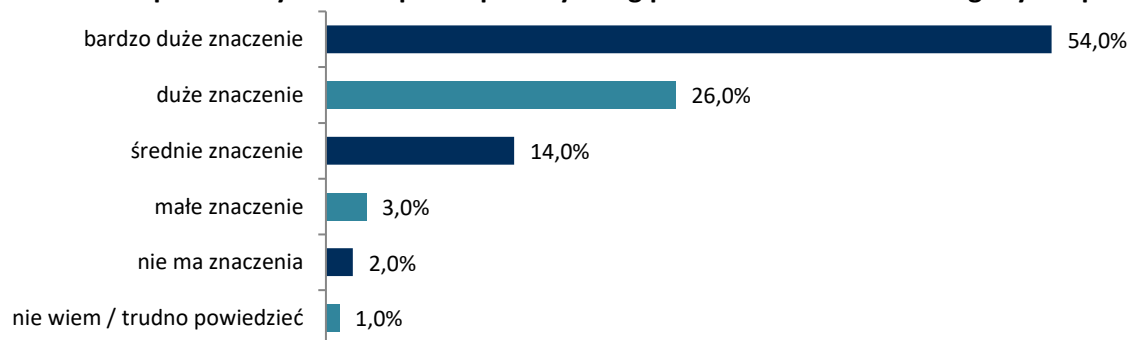
Firmy zatrudniające niepełnosprawnych pracowników, które otrzymują od PFRON dofinansowanie do wypłacanych im wynagrodzeń oceniają znaczenie tej usługi bardzo wysoko. Dotyczy to zarówno pracodawców z otwartego, jak i chronionego rynku pracy. Co prawda w przypadku zakładów pracy chronionej odsetek pracodawców oceniających znaczenie jako co najmniej duże jest nieco większy niż w przypadku pracodawców z otwartego rynku pracy (wynosi 80% wobec 75,2%), to jednak dokonane oceny pozwalają zakładać, że uzyskiwanie refundacji części kosztów może mieć istotny wpływ na fakt zatrudniania przez firmy osób niepełnosprawnych. Bazując na takim założeniu usługa dofinansowania do wynagrodzeń świadczona przez PFRON wydaje się istotnym elementem systemu rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych.

Wykres 110. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi dofinansowania do wynagrodzeń dla zatrudniania przez firmy osób niepełnosprawnych wg pracodawców z otwartego rynku pracy



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

Wykres 111. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi dofinansowania do wynagrodzeń dla zatrudniania przez firmy osób niepełnosprawnych wg pracodawców z chronionego rynku pracy

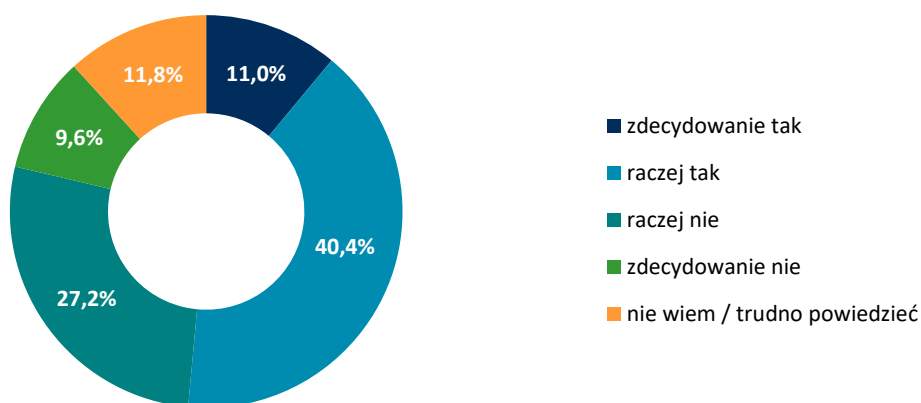


Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Uzupełnieniem i potwierdzeniem dokonanych wyżej ocen usługi dofinansowania do wynagrodzeń jest deklaracja pracodawców odnośnie zatrudniania niepełnosprawnych pracowników w sytuacji, gdyby nie było możliwości uzyskania tego rodzaju refundacji. Jak wynika z poniższych wykresów nie wszyscy pracodawcy zdecydowaliby się na zatrudnianie osób niepełnosprawnych bez wsparcia finansowego. Jak pokazują wywiady fokusowe przeprowadzone z przedstawicielami różnych grup klientów PFRON obawy (zwłaszcza pracodawców z otwartego rynku pracy) mogą wynikać z przywilejów, jakie tym osobom przysługują tzn. krótszy czas pracy, dłuższy urlop. Niepełnosprawność

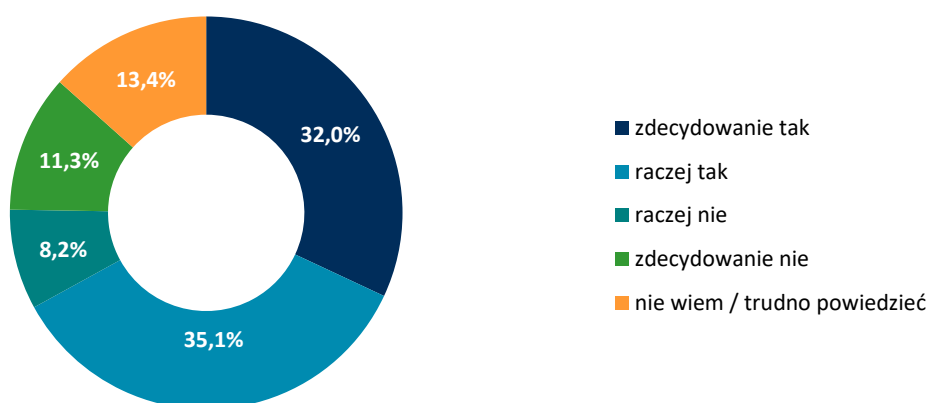
może także rodzić po stronie pracodawców obawy co do pełnej dyspozycyjności niepełnosprawnych pracowników, jak również konieczności ponoszenia kosztów związanych z dostosowaniem przestrzeni zakładu pracy do ich potrzeb. Zdaniem pracodawców specyfika niektórych rodzajów działalności (np. produkcyjnej) sprawia, że z uwagi na zaciągane przez firmy zobowiązania biznesowe pracownicy potrzebni są w pełnym wymiarze czasu pracy bez możliwości jego skracania. Generalnie jednak obawy przed zatrudnianiem pracowników z niepełnosprawnościami mogą wiązać się z brakiem doświadczeń w kontaktach z osobami niepełnosprawnymi. W takiej sytuacji mniejszym kosztem może się dla pracodawców wydawać miesięczna wpłata na PFRON niż zatrudnianie osób niepełnosprawnych. Oczywiście obawy te nie mają do końca uzasadnienia, o czym pośrednio mogą świadczyć deklaracje respondentów z zakładów pracy chronionej, którzy dostrzegając walory płynące z zatrudniania osób niepełnosprawnych, w dużo większym stopniu wyrażają gotowość ich zatrudniania, nawet w sytuacji braku dofinansowania do wynagrodzeń.

Wykres 112. Gotowość do zatrudniania przez firmy osób niepełnosprawnych niezależnie od wypłacanego przez PFRON dofinansowania do wynagrodzeń wg pracodawców z otwartego rynku pracy



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

Wykres 113. Gotowość do zatrudniania przez firmy osób niepełnosprawnych niezależnie od wypłacanego przez PFRON dofinansowania do wynagrodzeń wg pracodawców z chronionego rynku pracy



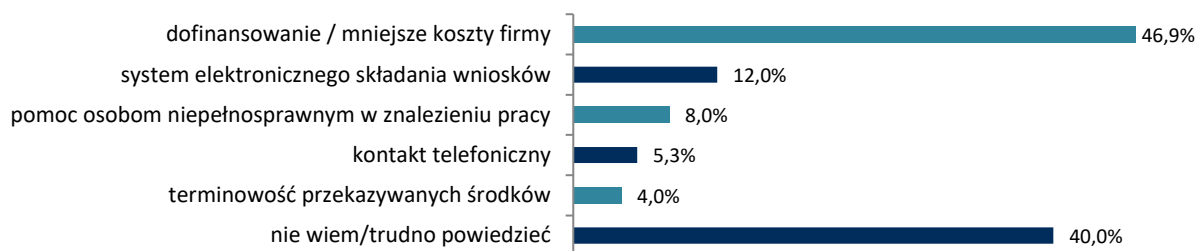
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Nieco więcej światła na analizowane zagadnienie rzucają wspomniane wyżej wywiady fokusowe. Osoby zatrudniające niepełnosprawnych pracowników zaznaczają, że bardzo ważna jest dla nich wysokość dofinansowania do wynagrodzenia dla pracowników, gdyż dla pracodawców jest to główny (a czasami jedyny) powód zatrudnienia osoby niepełnosprawnej na dane stanowisko pracy. Nie można tego rodzaju postawy (czyli dostrzegania przede wszystkim korzyści materialnych czy

biznesowych) negocjować, bowiem podobne oceny pojawiłyby się prawdopodobnie w przypadku każdej z grup społecznych, której zatrudnianie wiązałoby się z uzyskiwaniem określonych korzyści, w tym przypadku dofinansowania do wynagrodzeń. Korzyści finansowe są dla pracodawców bardzo ważnym (choć nie jedynym i dla wielu nie najważniejszym) czynnikiem przy wyborze konkretnego pracownika. Potwierdzeniem tego może być fakt, że do zawodów, które nie wymagają wysokich kwalifikacji (np. pracownicy produkcji, ochrony) zdarza się stawianie przed pracownikiem wyłącznie wymagań dotyczących posiadania orzeczenia o niepełnosprawności.

W ramach badania respondenci zostali poproszeni o spontaniczne wskazanie takich aspektów usługi dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników, które mają dla nich największe znaczenie jako klientów zewnętrznych PFRON. Jak widać kwestie finansowe są podstawowym z aspektów. Traktuje się uzyskiwane dofinansowanie jako źródło obniżenia kosztów działalności firmy i podniesienia efektywności finansowej. W przypadku ZPCh pojawia się w tym kontekście także możliwość finansowania części inwestycji, ale to wynika z faktu, że klienci zewnętrzni patrzą na dofinansowanie otrzymywane z PFRON szerzej, jako na jedną usługę. W tym przypadku odpowiedź dotyczy najpewniej drugiej z usług dostępnych dla tej grupy, czyli zwrotu określonych kosztów budowy/rozbudowy, transportowych czy administracyjnych. Inne oprócz finansowych aspektów usługi wiążą się także z samym procesem realizacji. Wskazuje się tu na łatwość kontaktu (telefonicznie, elektronicznie), ale przede wszystkim na funkcjonalność systemu SODIR umożliwiającego składanie wniosków w wersji elektronicznej. Co ważne respondenci wskazują także na aspekt związany z oddziaływaniem usług. Polega on na umożliwianiu osobom niepełnosprawnym znalezienia zatrudnienia. Nie jest to co prawda element usługi, ale wskazanie pojawiające się na tyle często, że zostało zamieszczone w poniższych zestawieniach.

Wykres 114. Aspekty usługi dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych mające największe znaczenie z punktu widzenia klienta PFRON wg pracodawców z otwartego rynku pracy (wskazania spontaniczne)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

Wykres 115. Aspekty usługi dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych mające największe znaczenie z punktu widzenia klienta PFRON wg pracodawców z chronionego rynku pracy (wskazania spontaniczne)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Uzupełnieniem informacji pozyskiwanych z wywiadów telefonicznych są wywiady FGI, w których brali udział reprezentanci klientów PFRON. Jak pokazują analizy przebiegu dyskusji klienci PFRON są zadowoleni z kontaktu z pracownikami PFRON. Dotyczy to kontaktu w każdej formie, zarówno osobistej, telefonicznej, jak i mailowej. Bardzo sobie również chwalą to, że do każdego pisma dołączony jest kontakt do osoby, która to pismo przygotowała. Daje im to poczucie indywidualnego potraktowania przez pracowników PFRON, a także pewność, że w razie niejasności mogą się powołać na pismo od konkretnego pracownika lub nawet skontaktować się z nim.

Dla części badanych satysfakcjonująca jest również przejrzystość przepisów dotyczących dofinansowania do wynagrodzeń dla pracowników niepełnosprawnych. Inni z kolei zgłaszają, że wielokrotnie muszą występować o interpretację przepisów, która ostatecznie i tak nie zawsze jest wiążąca. Dla osób z drugiej grupy dobrym rozwiązaniem mogłoby być dołączanie, wspomnianej wyżej, instrukcji wypełniania wniosku. Kwestie jasności przepisów i ich interpretacji pojawiały się już zresztą przy ogólnej ocenie satysfakcji z usług PFRON.

Nie brak jednak i negatywnych ocen. Pracodawcy zwracają bowiem uwagę na brak odpowiedzialności za informacje udzielane przez telefon przez pracowników PFRON. Zdarza się, że proszą o wyjaśnienie jakiejś kwestii, po czym okazuje się, że przekazana przez pracownika interpretacja nie była poprawna. Skutkuje to negatywnymi konsekwencjami dla składających wnioski. W takich sytuacjach bezpieczniej czują się przy kontakcie mailowym, ponieważ odpowiedź PFRON-u jest udokumentowana dając podstawy do późniejszego odwoływania się od określonych decyzji.

Rozwiązaniem, sugerowanym zresztą już w ramach wcześniej dokonywanych ocen ogólnej satysfakcji z usług mogłoby stanowić odgórne przyjęcie przez PFRON interpretacji poszczególnych przepisów, a następnie przekazanie owych interpretacji do wiadomości klientów PFRON. Dowolność interpretacji może być problematyczna nie tylko dla klientów instytucji, ale również i dla jej pracowników. Gdyby dostali oni gotowe schematy/zbiory interpretacji, to mogliby się nimi posługiwać przy udzielaniu informacji unikając w ten sposób błędnych sugestii dawanych klientom. Foldery z gotowymi interpretacjami mogłyby również być dołączane do wniosków i instrukcji ich wypełniania, a także zamieszczane na stronach internetowych. Odśłoną problemu braku dostatecznej znajomości przepisów jest także to, że osoby będące kontrolerami PFRON nie zawsze są zorientowane w obowiązujących przepisach. Jest to o tyle istotne, że od efektów kontroli zależą często kwestie ewentualnego zwrotu otrzymanej refundacji.

„Ja bym chciała, żeby tak, jak zatrudniamy emerytów, to mamy tylko dofinansowanie do znacznego stopnia. A emeryt ma lekki i umiarkowany też czasami, więc dlaczego ich nie dofinansowywać, nie starać się o...?”
FGI_ORP

„Ja wolę w elektronicznej, bo mi on sprawdza, komputer mi sprawdza i mi mówi, gdzie się pomyliłam, bo ten wniosek to jest przecież ja nie wiem, dla kogo. Tak jak w PIT-cie.”
FGI_ORP

„Najśmieszniejsze to, że jak zmieniłam numer konta bankowego na deklaracji, to się nie pytali, czy to jest firmy, czy mój.”
FGI_ORP

„Mając interpretację pierwszego urzędu kieleckiego, przyjdzie kontrola z drugiego urzędu... i oni mogą tego nie uznać.”
FGI_ORP

Trzeba jednak pamiętać, że kwestie terminów realizacji określonych procedur są narzucone odgórnie przepisami, do których stosowania zobligowany jest PFRON. Opinia może zatem bazować na subiektywnym odbiorze odbiorców usług nie wynikającym ze świadomości przepisów bądź ocenie przepisów jako nieadekwatnych do ich potrzeb i oczekiwań.

Kolejnym elementem analizy satysfakcji jest odnoszenie się przez respondentów do kwestii poszczególnych komponentów usług. Poszczególne z nich zostały zamieszczone w poniższych tabelach w kolejności uwzględniającej kierunek zmian wartości luki kompetencyjnej. Jak wynika z poniższych zestawień w przypadku pracodawców z otwartego rynku pracy relatywnie najmniej istotnymi aspektami usług jest możliwość składania wniosku w formie papierowej, możliwość bezpośredniego kontaktu z pracownikami PFRON oraz działania promocyjne. Ważne są natomiast kwestie sprawności działania systemów informatycznych, terminowość w dopełnianiu przez PFRON formalności (np. wypłaty dofinansowania), ale także możliwość uzyskania wyczerpujących wyjaśnień. Podobne podejście reprezentują przedstawiciele ZPCh, dla których ważne są kwestie dostępności do informacji (w różnej formie), ale także terminowość realizacji zobowiązań ze strony PFRON.

Jeśli natomiast chodzi o oceny to w zasadzie pokrywają się one co do poziomu z ocenami ważności. Wynika z nich, że możliwość składania wniosków w formie papierowej nie jest dla klientów satysfakcjonująca, podobnie jak możliwość kontaktu osobistego czy promocja działań PFRON. Respondenci nisko oceniają także kwestię konstrukcji wniosków, przejrzystości przepisów, kontaktu telefonicznego, ale także wysokości dofinansowania. Jak widać są to w znacznej mierze aspekty niezależne od PFRON, będące pochodną obowiązujących regulacji prawnych. Jeśli chodzi o oceny pracodawców z chronionego rynku pracy to również słabo oceniane są kwestie zrozumiałości przepisów, wysokości dofinansowania, ale też możliwości uzyskania wyczerpujących wyjaśnień. W przypadku obydwu grup klientów zwracają uwagę niskie oceny możliwości telefonicznego kontaktu z pracownikami PFRON. Mamy tu do czynienia z największą ujemną luką kompetencyjną.

Generalnie w przypadku ZPCh oceny satysfakcji są średnio na nieco niższym poziomie niż w przypadku pracodawców z otwartego rynku pracy, co przy jednoczesnych wyższych ocenach ważności daje wyższą ujemną lukę kompetencyjną. Pokrywa się to z wykazywanymi wcześniej negatywnymi ogólnymi ocenami z satysfakcji z usług czy współpracy z PFRON.

Tabela 13. Ocena ważności i satysfakcji z komponentów usługi dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych wg pracodawców z otwartego rynku pracy³⁷

	Ocena	Ważność	Luka
możliwość kontaktu telefonicznego	3,48	4,57	-1,09
czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń	3,63	4,43	-0,80
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	3,92	4,70	-0,78
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń	3,64	4,39	-0,75
czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	4,04	4,60	-0,56
łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	4,05	4,57	-0,52
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3,87	4,39	-0,52
sprawność Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	4,04	4,54	-0,50
sprawność trybu rozpatrywania wniosku	4,14	4,56	-0,42

³⁷ Zabarwione zostały komórki tabeli odnoszące się do aspektów usług niezależnych od PFRON.

	Ocena	Ważność	Luka
wysokość uzyskiwanego dofinansowania do wynagrodzeń	3,90	4,30	-0,40
postawa pracowników PFRON wobec klientów	4,24	4,64	-0,40
sprawność działania strony internetowej PFRON	4,25	4,63	-0,38
termin przewidziany na wypłatę dofinansowania do wynagrodzeń	3,91	4,28	-0,37
aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,11	4,48	-0,37
promocja działań prowadzonych przez PFRON	3,63	3,97	-0,34
oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON	3,93	4,27	-0,34
dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/ osób niepełnoprawnych	4,06	4,38	-0,32
przystosowanie informacji publikowanych na stronie PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,11	4,35	-0,24
terminowość załatwiania spraw, wydawania decyzji, zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	4,22	4,45	-0,23
możliwość kontaktu mailowego	4,03	4,26	-0,23
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do wynagrodzeń	4,10	4,32	-0,22
dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń	4,49	4,64	-0,15
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	4,55	4,67	-0,12
terminy przewidziane na składanie wniosku	4,19	4,30	-0,11
możliwość kontaktu osobistego	3,88	3,85	0,03
możliwość składania wniosku w formie papierowej	3,27	2,69	0,58
średnia	3,99	4,36	-0,37

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

Tabela 14. Ocena ważności i satysfakcji z komponentów usługi dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych wg pracodawców z chronionego rynku pracy

	Ocena	Ważność	Luka
możliwość kontaktu telefonicznego	2,74	4,70	-1,96
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	3,21	4,71	-1,50
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń	3,30	4,55	-1,25
wysokość uzyskiwanego dofinansowania do wynagrodzeń	3,40	4,53	-1,13
czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	3,62	4,73	-1,11
możliwość kontaktu mailowego	3,43	4,54	-1,11
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3,53	4,61	-1,08
aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	3,79	4,65	-0,86
sprawność Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	3,85	4,70	-0,85
postawa pracowników PFRON wobec klientów	3,90	4,69	-0,79
przystosowanie informacji publikowanych na stronie PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	3,78	4,53	-0,75
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do wynagrodzeń	3,79	4,52	-0,73
termin przewidziany na wypłatę dofinansowania do wynagrodzeń	3,71	4,41	-0,70
łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	3,96	4,65	-0,69
możliwość kontaktu osobistego	3,14	3,83	-0,69
sprawność trybu rozpatrywania wniosku	4,03	4,70	-0,67
terminowość załatwiania spraw, wydawania decyzji, zaświadczeń o	4,03	4,69	-0,66

	Ocena	Ważność	Luka
udzieleniu pomocy de minimis			
sprawność działania strony internetowej PFRON	3,89	4,55	-0,66
czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń	3,83	4,45	-0,62
promocja działań prowadzonych przez PFRON	3,41	4,00	-0,59
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	4,44	4,93	-0,49
dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń	4,45	4,87	-0,42
oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON	4,02	4,29	-0,27
terminy przewidziane na składanie wniosku	4,08	4,33	-0,25
dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/ osób niepełnoprawnych	4,28	4,42	-0,14
możliwość składania wniosku w formie papierowej	2,83	2,29	0,54
średnia	3,71	4,46	-0,75

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

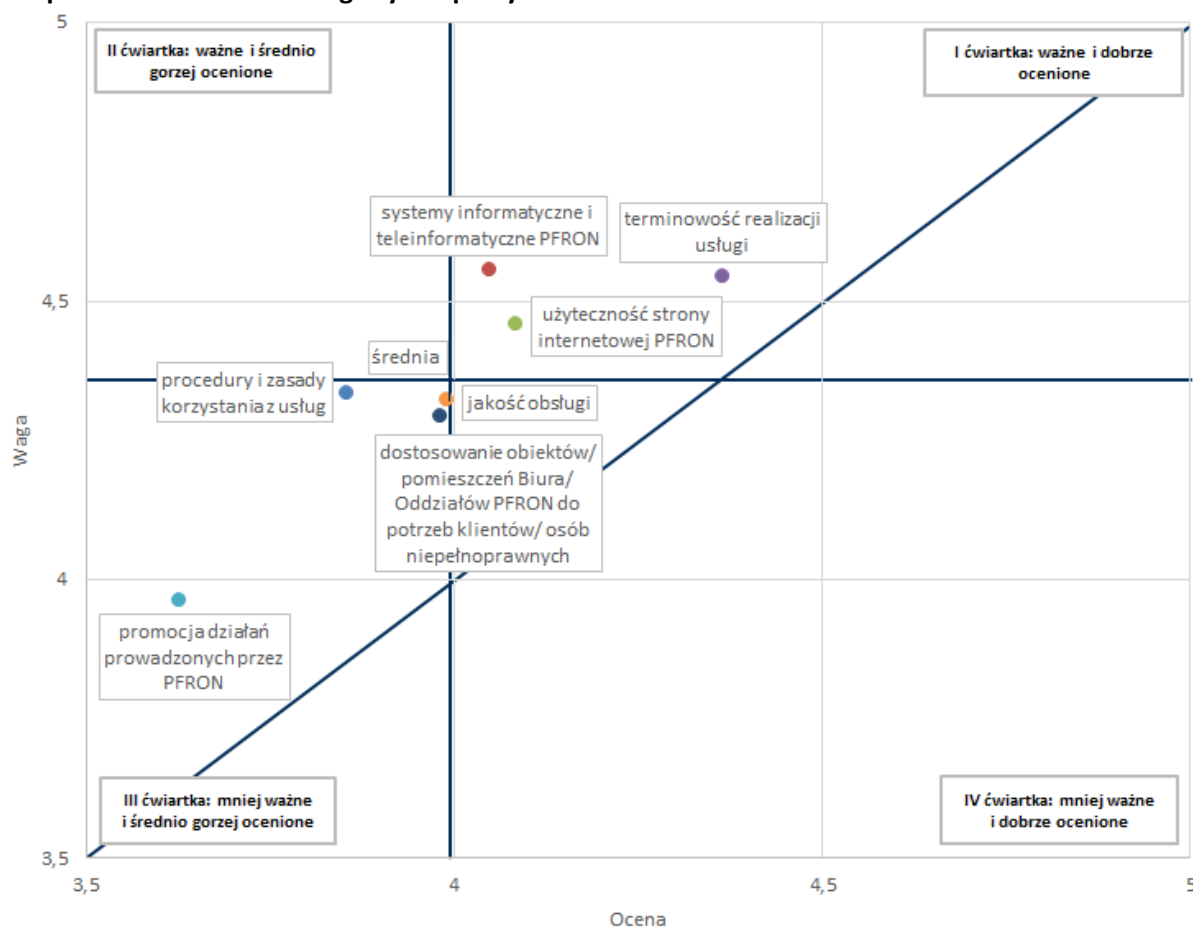
Uzupełnieniem analizy luk kompetencyjnych są macierze CSI³⁸, które dla ułatwień interpretacyjnych zawierają komponenty usług zagregowane do kilku cech opisujących usługi.³⁹ Jak wynika z poniższych matryc w przypadku pracodawców z otwartego rynku pracy korzystających z usługi dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych (rysunek 1) aspektem o najkorzystniejszej relacji oceny do wagi była terminowość realizacji ocenianej usługi. Ponadto w pierwszej ćwiartce znalazły się również użyteczność strony internetowej PFRON oraz systemy informatyczne i teleinformatyczne Funduszu, co oznacza, że również te elementy, uznawane przez respondentów za istotne, uzyskały ponadprzeciętne oceny. Obecność w pierwszej ćwiartce powinna stanowić przesłankę do utrzymywania na dotychczasowym poziomie działań, które rzutują na terminowość realizacji usług oraz użyteczność i wrażenie wywoływane przez stronę internetową i systemy informatyczne.

Wszystkie pozostałe aspekty ułożone zostały w trzeciej ćwiartce, co oznacza, że pomimo relatywnie słabszych ocen nie musiałyby one stanowić przedmiotu poważnej troski z racji mniejszej wagi, jaką respondenci przypisują tym elementom. Jednak w omawianym przypadku zastrzec należy, że wagi procedur i zasad korzystania z usług, jakości obsługi oraz dostosowania obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych są na poziomie bliskim średniej, więc należałoby założyć, że w krótkiej perspektywie czasowej czynniki te mogą zyskać na znaczeniu. Fakt ten można zatem uznać za przesłankę, by traktować je podobnie jak aspekty, które uplasowały się w pierwszej ćwiartce. Za czynnik niewymagający większej uwagi uznać więc należałoby jedynie promocję działań prowadzonych przez Fundusz.

³⁸ Macierze CSI są graficzną prezentacją ważności poszczególnych komponentów usługi, jak również satysfakcji klientów. Mają postać matryc, na których pionowa oraz pozioma linia wyznaczają cztery ćwiartki, które zostały opisane w rozdziale I niniejszego raportu. Podstawą do wydzielenia ćwiartek macierzy jest średnia arytmetyczna wszystkich wag i ocen ujętych w całym zestawieniu. Linia stanowiąca przekątną macierzy wyznacza zbiór par współrzędnych o zerowych lukach pomiędzy oceną a wagą. Ułożenie się punktu powyżej tej przekątnej oznacza zatem wystąpienie luki ujemnej, zaś poniżej – luki dodatniej.

³⁹ Agregacja komponentów usług do kilku grup cech wynikała z praktycznej przesłanki mającej na celu ułatwienie interpretacji wyników badania na podstawie graficznej prezentacji wyników badania satysfakcji w postaci macierzy CSI. Poszczególne grupy cech zostały określone przez Zamawiającego w dokumentacji projektowej.

Rysunek 1. Macierz CSI usługi dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych dla pracodawców z otwartego rynku pracy⁴⁰

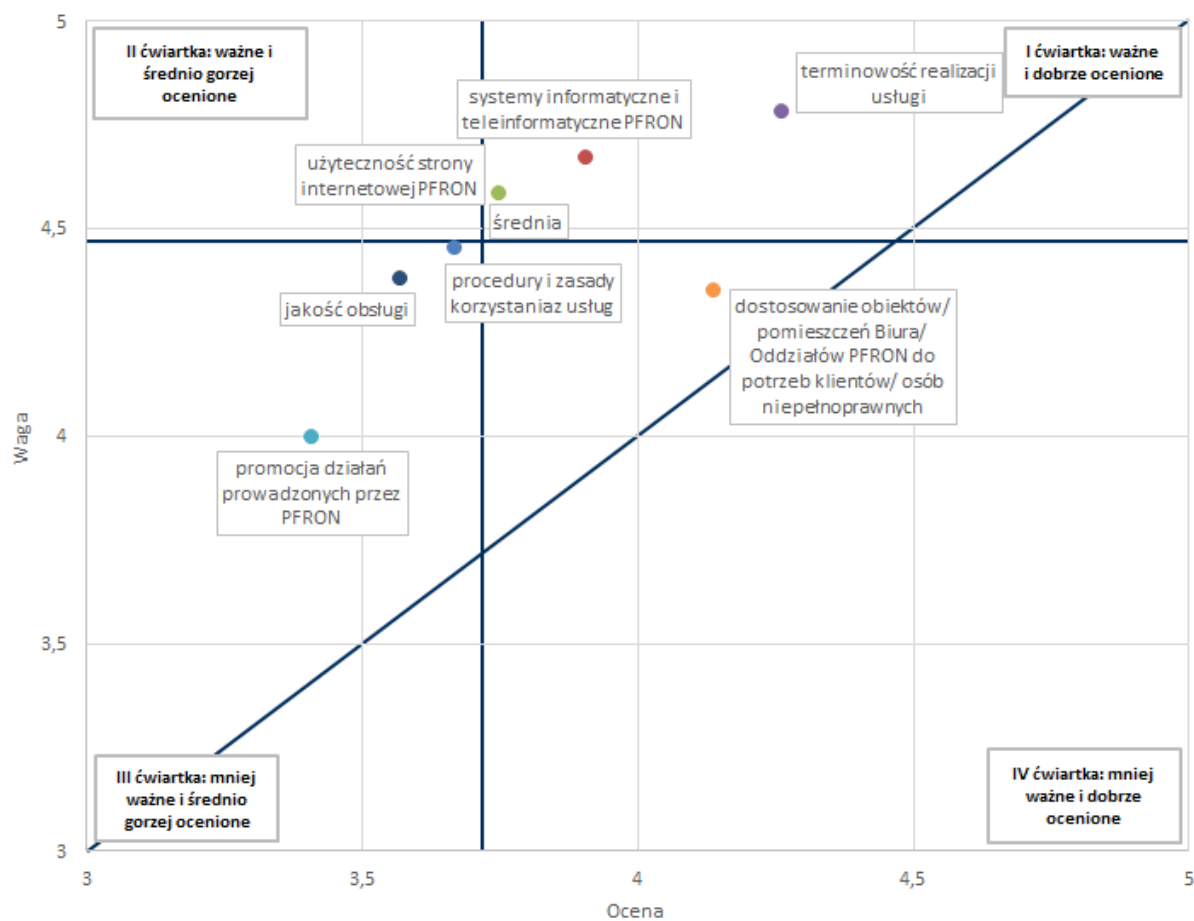


Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

W przypadku pracodawców z rynku chronionego w pierwszej ćwiartce macierzy ulokowały się dokładnie te same aspekty jak w przypadku pracodawców z rynku otwartego. Również terminowość realizacji usługi dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników była najwyższym ocenionym aspektem i jednocześnie jednym z najbardziej istotnych aspektów usługi. Kolejnym podobieństwem pomiędzy tymi dwiema kategoriami respondentów jest uplasowanie się promocji działań prowadzonych przez PFRON w najbardziej odległym od średniej punkcie trzeciej ćwiartki. Jedyną istotną różnicą wiąże się z faktem, że w przypadku pracodawców z rynku chronionego dostosowanie obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych ulokowało się w ćwiartce czwartej, co oznacza, że czynnik ten, uzyskując relatywnie wysokie oceny, nie jest postrzegany jako kwestia o pierwszorzędym znaczeniu.

⁴⁰ Komponenty usługi zostały zagregowane do kilku grup. Tabela pokazująca zastosowane powiązania znajduje się w załączniku 9.2

Rysunek 2. Macierz CSI usługi dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych dla pracodawców z chronionego rynku pracy⁴¹



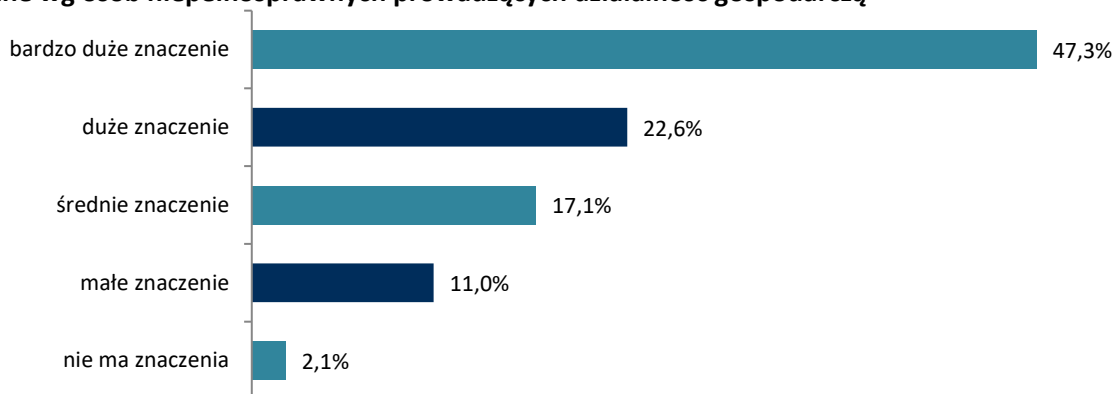
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

⁴¹ Komponenty usługi zostały zagregowane do kilku grup. Tabela pokazująca zastosowane powiązania znajduje się w załączniku 9.2

6.2. Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne

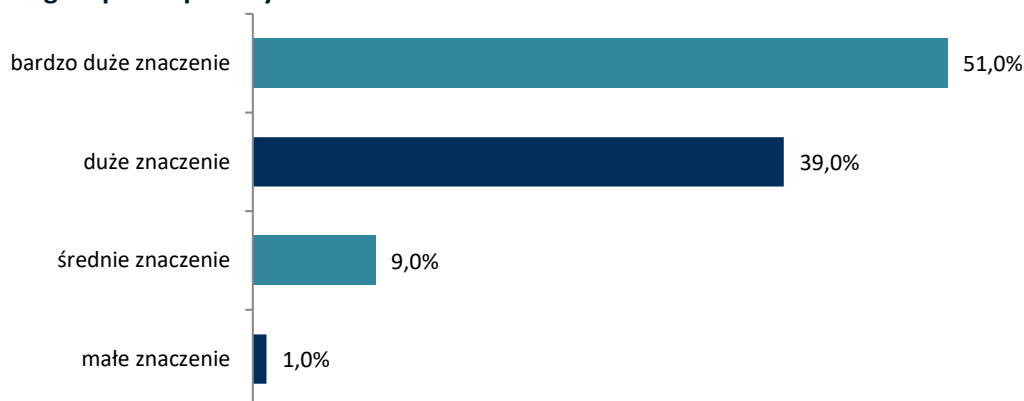
Osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą oraz niepełnosprawni rolnicy korzystający z możliwości refundacji składek na ubezpieczenia społeczne⁴² wskazują, że oferowana przez PFRON możliwość obniżenia kosztów prowadzonej działalności ma dla nich bardzo duże lub duże znaczenie (wykres 116 i 117). Uznało tak nawet 90% rolników (suma odpowiedzi 'bardzo duże znaczenie' i 'duże znaczenie'), gdyż przy nieregularnych dochodach, jakie mają w efekcie uprawy lub hodowli jest to czynnik, który w ogóle umożliwia im opłacanie ubezpieczenia społecznego. W przypadku osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą, jakkolwiek możliwość obniżenia kosztów jest bez wątpienia czynnikiem istotnym, to większość z respondentów prowadziłoby swoją działalność nawet w sytuacji, gdyby nie było możliwości refundowania kosztów (wykres 118). Wynika to zapewne z niezależności, jaką daje prowadzenie własnej działalności gospodarczej, ale też świadczy o tym, że biznesy zakładane przez osoby niepełnosprawne radzą sobie na rynku nie powodując uzależnienia od dopłat ze środków PFRON.

Wykres 116. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne wg osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=146

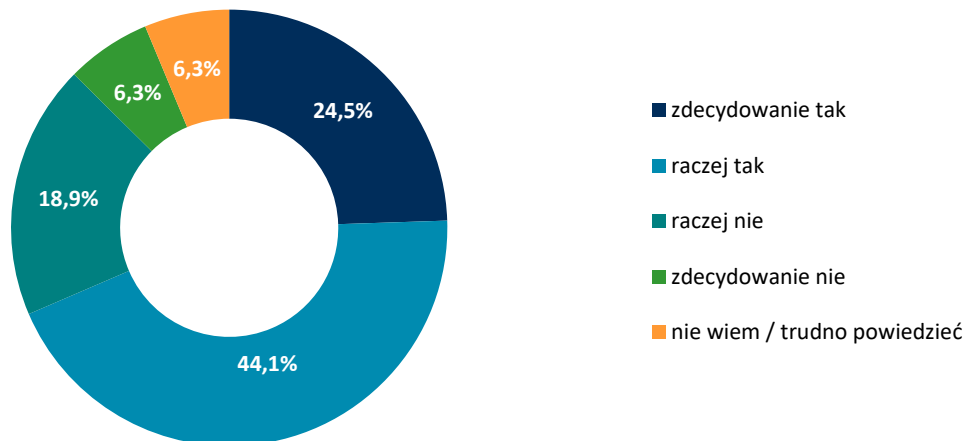
Wykres 117. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne wg niepełnosprawnych rolników



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

⁴² Ta kategoria klientów obejmuje także rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika

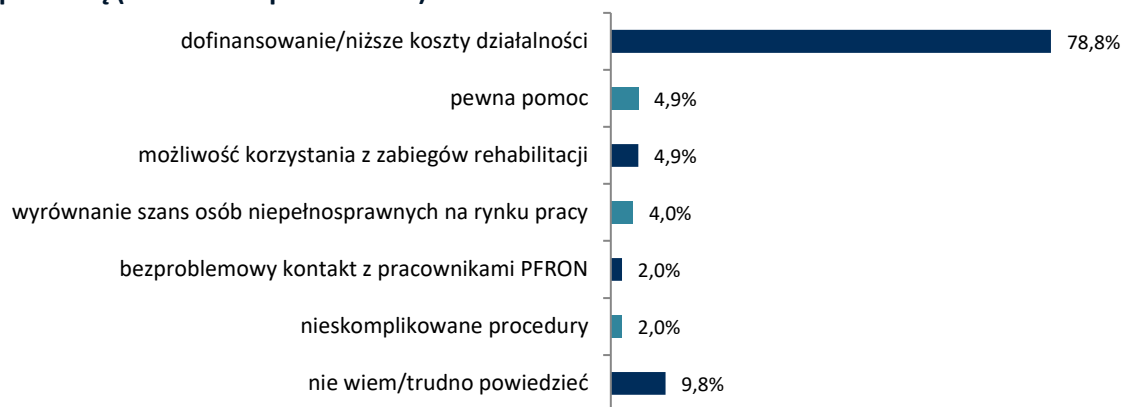
Wykres 118. Gotowość do prowadzenia działalności niezależnie od wypłacanej przez PFRON refundacji składek na ubezpieczenia społeczne wg osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=146

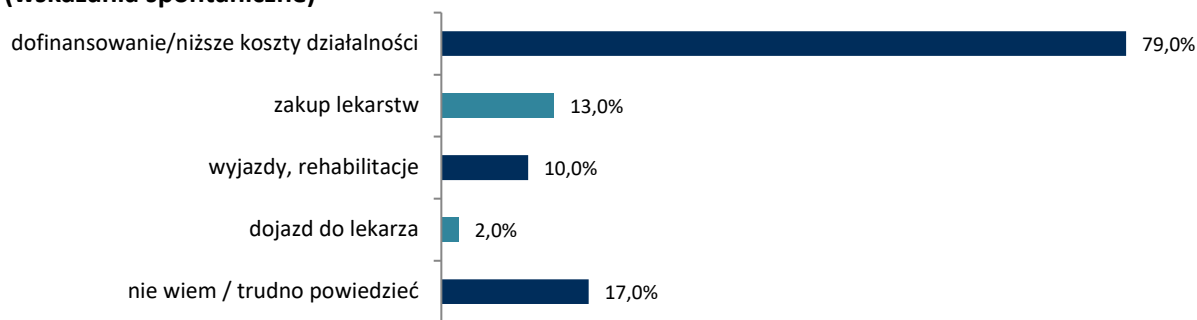
Oczywiście znajdują się także przykłady firm, dla których refundacja jest warunkiem egzystencji, co pokazały wywiady FGI. Refundacja składek na ubezpieczenie społeczne jest w takich przypadkach niezbędna dla ich działalności, a w sytuacji jej nieotrzymywania niektóre podmioty (np. w Kielcach, Poznaniu) w ogóle nie mogłyby istnieć. Potwierdzeniem istotności refundacji dla prowadzonych działalności jest analiza spontanicznych wskazań takich aspektów usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne, które mają dla nich największe znaczenie jako klientów zewnętrznych PFRON (wykres 119). Podobnie jak w przypadku dofinansowania do wynagrodzeń również i tutaj kwestie finansowe są podstawowym z aspektów. Podobnie traktuje się uzyskiwane dofinansowanie jako źródło obniżenia kosztów firmy i podniesienia efektywności finansowej, nawet jeśli wprost nie wynika to z udzielonych wyżej odpowiedzi o gotowości do prowadzenia działalności niezależnie od refundacji. Co warto podkreślić niepełnosprawni rolnicy (wykres 120) zwracają uwagę na to, że uzyskiwane dofinansowanie pozwala nie tylko na pokrywanie kosztów działalności, ale także umożliwia zaspokajanie szeregu innych potrzeb związanych z leczeniem i rehabilitacją. Nie jest to co prawda element usługi, ale może wpływać na ogólną satysfakcję i przychylne nastawienie do instytucji. Jest także potwierdzeniem tego, że analizując wpływ satysfakcji należy patrzeć szeroko analizując nie tylko obiektywne komponenty usługi, ale także subiektywne motywacje klientów.

Wykres 119. Aspekty usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne mające największe znaczenie z punktu widzenia klienta PFRON wg osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą (wskazania spontaniczne)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=146

Wykres 120. Aspekty usługi dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych mające największe znaczenie z punktu widzenia klienta PFRON wg niepełnosprawnych rolników (wskazania spontaniczne)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Kolejnym elementem analizy satysfakcji jest odnoszenie się przez respondentów do każdego z komponentów usługi. Poszczególne z nich zostały zamieszczone w poniższych tabelach w kolejności uwzględniającej kierunek zmian wartości luki kompetencyjnej⁴³. Jak wynika z poniższych zestawień w przypadku osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą (tabela 15) takie aspekty usługi jak możliwość składania wniosku w formie papierowej oraz elektronicznej są komponentami usługi, w przypadku których odczucia przewyższają oczekiwania (w obydwu przypadkach luka kompetencyjna dodatnia). Podobnie terminy przewidziane na składanie wniosku (luka kompetencyjna -0,01, co oznacza, że usługa jest w przybliżeniu realizowana na poziomie oczekiwanym przez respondentów) czy możliwość kontaktu osobistego (niewielka ujemna luka kompetencyjna wskazująca na konieczność niewielkiej korekty tego komponentu). Największa luka kompetencyjna (czyli komponenty wymagające najwięcej uwagi jest możliwość kontaktu telefonicznego (najwyższa ujemna luka kompetencyjna), czytelna konstrukcja wniosku, możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień, zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania refundacji składek oraz wysokość uzyskiwanej refundacji składek (w każdym przypadku luka kompetencyjna ma wartość -0,50 lub więcej). W przypadku osób niepełnosprawnych najwięcej uwag jest zatem kierowanych w stronę przejrzystości dokumentacji oraz jasności przepisów (w tym interpretacji wniosków). Jeśli chodzi o samą ważność komponentów usługi to najistotniejsze dla tej grupy są kwestie sprawności działania systemów informatycznych, terminowość w dopełnianiu przez PFRON formalności (np. wypłaty dofinansowania), ale także możliwość uzyskania wyczerpujących wyjaśnień.

W przypadku przedstawicieli niepełnosprawnych rolników (tabela 16), poza istotną kwestią wysokości refundacji, zwraca się relatywnie większą uwagę na różne aspekty obsługi. Niepełnosprawni rolnicy występują bowiem częściej w charakterze osób prywatnych, stąd też uzasadnione wydają się ich wysokie oczekiwania wobec odpowiedniej jakości bezpośredniej obsługi. Co ważne w przypadku rolników niezbyt korzystnie została oceniona (tak pod względem ważności, jak i satysfakcji) możliwość składania wniosków w formie elektronicznej, choć jednocześnie wartość luki kompetencyjnej jest najwyższa. Oznacza to, że ten komponent usługi nie wymaga jakiegokolwiek

⁴³ Zgodnie z przyjętym na wstępie (por. rozdział 1.4) satysfakcja jest/może być pochodną nie tylko samej oferty i jej struktury, ale także oczekiwań klientów czy wizerunku danej instytucji. Mając to na uwadze przy ocenie satysfakcji w przedmiotowym badaniu zastosowany został **model Servqual**, który bazuje właśnie na określeniu luki jakościowej czyli różnicy pomiędzy poziomem oczekiwań odnośnie danej usługi i odczuć po usłudze wykonanej. Dodatnia wartość oznacza, że odczucia są większe niż oczekiwania, z kolei ujemna jest sygnałem, że dany komponent usługi wymaga korekty.

ingerencji. Oceny zgłaszane przez niepełnosprawnych rolników są przy tym generalnie wyższe, co powoduje, że ogólna ujemna luka kompetencyjna jest w ich przypadku dwukrotnie mniejsza w przypadku osób niepełnosprawnych jej średnia wartość to -0,33, zaś w przypadku rolników -0,015). Warto także podkreślić, że jakkolwiek w przypadku osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą największa ujemna luka kompetencyjna odnosi się w większości do aspektów niezależnych od PFRON, to u niepełnosprawnych rolników dotyczy ona aspektów usługi pozostających w gestii Funduszu: oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON (-0,49), możliwość kontaktu telefonicznego (-0,47), możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień (-0,41), promocja działań prowadzonych przez PFRON (-0,41), postawa pracowników PFRON wobec klientów (-0,30), dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych (-0,49).

Analiza luk kompetencyjnych zwraca uwagę na dodatkowy aspekt związany ze świadczeniem przez PFRON usług skierowanych do różnych odbiorców. Został on zresztą zasygnalizowany we wcześniejszej części analizy. Chodzi mianowicie o to, że znaczna część klientów jest obsługiwana w regionalnych biurach czy oddziałach. Takie zatem kwestie jak oznakowanie i lokalizacja siedziby lub też dostosowanie obiektów/pomieszczeń do potrzeb osób niepełnosprawnych odnoszą się więc nie tylko do centrali PFRON, ale także, a może nawet przede wszystkim do lokalnych oddziałów i biur. W przypadku osób niepełnosprawnych mogą one mieć znaczenie o tyle duże, że w sytuacji osobistych wizyt w biurach PFRON mogą utrudnić dotarcie do konkretnego miejsca. W przypadku analizowanej usługi wskazane aspekty cechowały się ujemną luką kompetencyjną, zwłaszcza w przypadku niepełnosprawnych rolników. W kwestii oznakowania relatywnie najniższe oceny jeśli chodzi o satysfakcję z oznakowania i lokalizacji były w obydwu grupach zgłaszane przez respondentów z województw: dolnośląskiego, łódzkiego i podlaskiego. Z kolei w kwestii dostępności najwięcej krytycznych ocen pochodziło od respondentów z województw: lubuskiego, łódzkiego, warmińsko-mazurskiego i wielkopolskiego.

Tabela 15. Ocena ważności i satysfakcji z komponentów usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne wg osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą

	Ocena	Ważność	Luka
możliwość kontaktu telefonicznego	3,49	4,49	-1,00
czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o refundację składek	3,65	4,31	-0,66
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	4,02	4,60	-0,58
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania refundacji składek	3,81	4,32	-0,51
wysokość uzyskiwanej refundacji składek	3,87	4,37	-0,50
czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	4,10	4,57	-0,47
sprawność Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	3,93	4,40	-0,47
oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON	3,88	4,35	-0,47
łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	3,88	4,33	-0,45
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,03	4,46	-0,43
sprawność trybu rozpatrywania wniosku	4,22	4,55	-0,33
dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji składek	4,36	4,69	-0,33
postawa pracowników PFRON wobec klientów	4,39	4,72	-0,33
promocja działań prowadzonych przez PFRON	3,76	4,08	-0,32
sprawność działania strony internetowej PFRON	4,19	4,49	-0,30

	Ocena	Ważność	Luka
przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,13	4,42	-0,29
możliwość kontaktu mailowego	3,88	4,14	-0,26
terminowość załatwiania spraw, wydawania decyzji, zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	4,21	4,46	-0,25
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z refundacją składek	4,21	4,45	-0,24
termin przewidziany na wypłatę refundacji składek	4,04	4,24	-0,20
aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,24	4,40	-0,16
dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych	4,17	4,33	-0,16
możliwość kontaktu osobistego	3,93	4,00	-0,07
terminy przewidziane na składanie wniosku	4,12	4,13	-0,01
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	4,25	4,14	0,11
możliwość składania wniosku w formie papierowej	3,55	3,43	0,12
średnia	4,01	4,34	-0,33

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=146

Tabela 16. Ocena ważności i satysfakcji z komponentów usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne wg niepełnosprawnych rolników

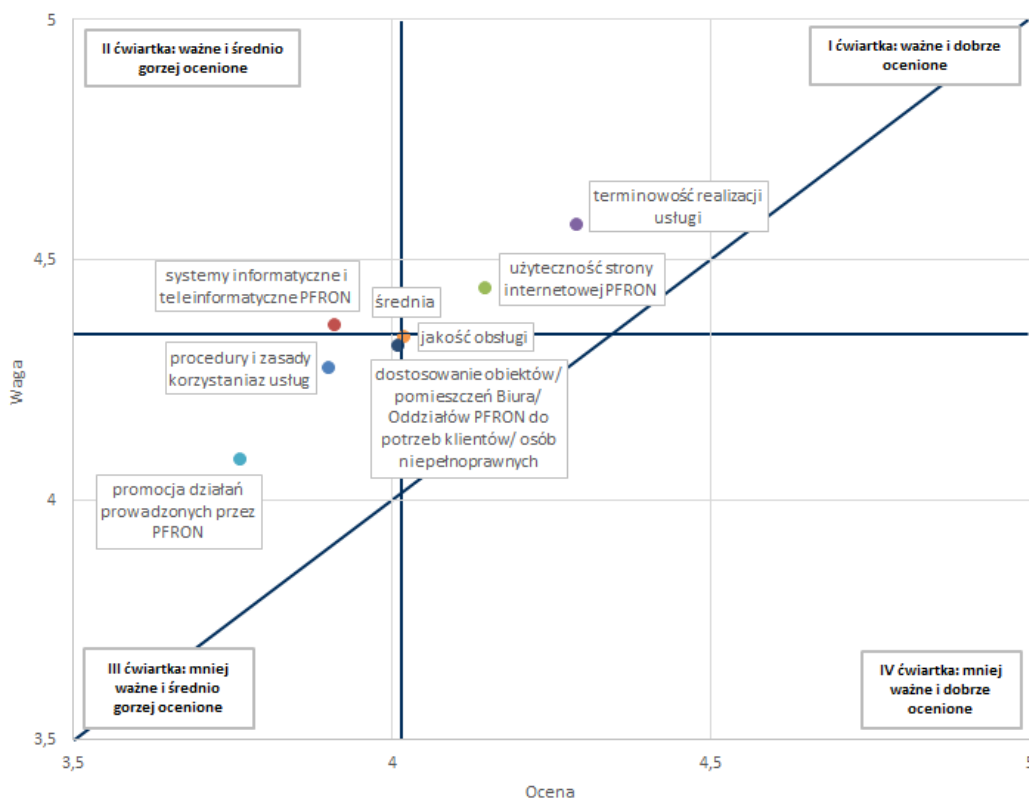
	Ocena	Ważność	Luka
oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON	4,00	4,49	-0,49
możliwość kontaktu telefonicznego	4,27	4,74	-0,47
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	4,34	4,75	-0,41
promocja działań prowadzonych przez PFRON	4,06	4,47	-0,41
postawa pracowników PFRON wobec klientów	4,49	4,79	-0,30
dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych	4,20	4,49	-0,29
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania refundacji składek	4,10	4,36	-0,26
łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	4,07	4,32	-0,25
czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	4,40	4,65	-0,25
sprawność działania strony internetowej PFRON	4,30	4,52	-0,22
sprawność Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	4,25	4,45	-0,20
aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,32	4,50	-0,18
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z refundacją składek	4,28	4,44	-0,16
przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,35	4,48	-0,13
możliwość kontaktu mailowego	4,10	4,22	-0,12
terminowość załatwiania spraw, wydawania decyzji, zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	4,54	4,65	-0,11
czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o refundację składek	4,30	4,39	-0,09
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,36	4,42	-0,06
wysokość uzyskiwanej refundacji składek	4,66	4,70	-0,04
możliwość kontaktu osobistego	4,25	4,29	-0,04
możliwość składania wniosku w formie papierowej	4,42	4,42	0,00
dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji składek	4,80	4,80	0,00
sprawność trybu rozpatrywania wniosku	4,64	4,62	0,02

	Ocena	Ważność	Luka
termin przewidziany na wypłatę refundacji składek	4,45	4,43	0,02
terminy przewidziane na składanie wniosku	4,33	4,23	0,10
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	3,91	3,59	0,32
średnia	4,32	4,47	-0,15

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

Uzupełnieniem prezentowanych wyżej zestawień są macierze CSI opracowane odrębnie dla każdej z grup klientów korzystających z usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne. **W przypadku osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą** (rysunek 3) w obrębie pierwszej ćwiartki macierzy uplasowały się dwa aspekty: terminowość realizacji usług oraz użyteczność strony internetowej PFRON. Oznacza to, że te dwa czynniki są jednocześnie postrzegane przez respondentów jako ważne oraz są oceniane relatywnie wysoko. Bardzo blisko wartości średnich zarówno pod względem wag, jak i ocen zbliżyły się na macierzy dwa kolejne aspekty: jakość obsługi oraz dostosowanie obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych. W trzeciej ćwiartce macierzy ulokowały się natomiast takie aspekty, jak procedury i zasady korzystania z usług oraz promocja działań prowadzonych przez PFRON. Oznacza to, że przy względnie niższych ocenach czynniki te były jednocześnie postrzegane jako mniej istotne z perspektywy osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą. Większej uwagi wymagają natomiast systemy informatyczne i teleinformatyczne Funduszu, jako że w ich wypadku uzyskaniu relatywnie wysokiej wagi towarzyszyły oceny poniżej średniej.

Rysunek 3. Macierz CSI usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne dla osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą⁴⁴

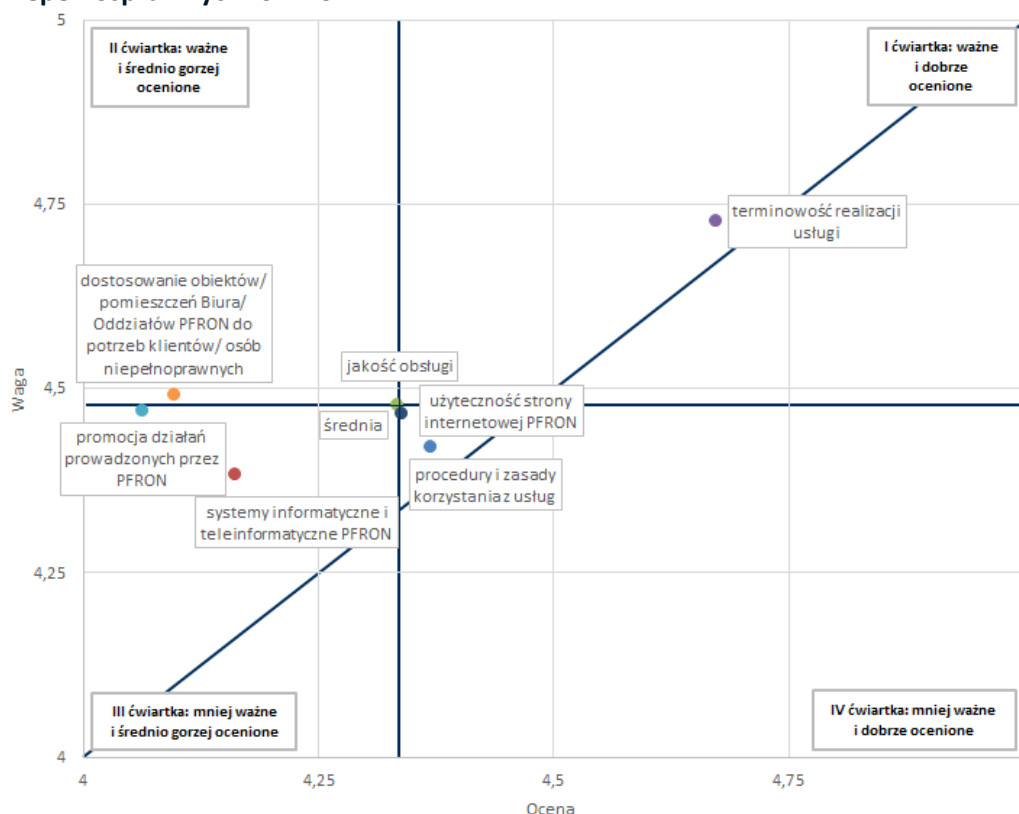


⁴⁴ Komponenty usługi zostały zagregowane do kilku grup. Tabela pokazująca zastosowane powiązania znajduje się w załączniku 9.2

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=146

Na bazie odpowiedzi niepełnosprawnych rolników (rysunek 4) można wyróżnić tylko jeden czynnik, w przypadku którego wystąpiła zbieżność pomiędzy wysoką wagą oraz korzystnymi ocenami: w pierwszej ćwiartce macierzy ulokowała się bowiem jedynie terminowość realizacji usługi. Blisko punktu centralnego, oznaczającego wartości średnie wag i ocen, uplasowały się jakość obsługi i użyteczność strony internetowej PFRON. W przypadku procedur i zasad korzystania z usług relatywnie wyższej ocenie towarzyszyło niższe postrzeganie ważności tych kwestii. Zbieżność względnie niższych wag i ocen odnotowana została w przypadku systemów informatycznych Funduszu oraz promocji prowadzonych przez niego działań. Natomiast dostosowanie obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych było tym czynnikiem, w przypadku którego niskim ocenom towarzyszyło relatywnie wyższe przeświadczenie o znaczeniu tego elementu.

Rysunek 4. Macierz CSI usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne dla niepełnosprawnych rolników



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=150

Temat oceny aspektów usług został poddany dyskusji podczas wywiadów grupowych. Badani zwracali w nich uwagę, że możliwość kontaktu telefonicznego jest szczególnie ważna, zwłaszcza w przypadku rolników, dla których z powodu braku stałego dostępu do Internetu, dużych odległości od poczty i oddziałów PFRON-u jest to jedyny możliwy kontakt. Badani ze wszystkich grup zawodowych zwracają uwagę na to, że istotne są dla nich godziny otwarcia placówek, jednak chcieliby, by były one czynne nieco dłużej, co umożliwiłoby korzystanie z ich usług po zakończeniu własnej pracy.

Respondenci zwracają uwagę na złożoność przepisów, a także trudności z ich jednoznacznym zinterpretowaniem, co wiąże się z koniecznością wielokrotnego poprawiania wypełnianych wniosków. Jednocześnie zaznaczają, że mniej problematyczne jest wypełnianie wniosków elektronicznych, gdyż system od razu zaznacza błędy. Pojawiają się sugestie, że również przy

wysłaniu wniosków w papierowej formie mogłyby te błędy być zaznaczane przy odsyłaniu wniosków.

Dla niepełnosprawnych rolników pomocne byłoby także udzielanie im informacji o możliwości uzyskania różnych świadczeń. Samodzielne poszukiwanie jest dla nich problematyczne ze względu na trudności z poruszaniem się, słaby wzrok lub słuch bądź też ograniczone kompetencje cyfrowe.

W przypadku prowadzenia gospodarstw rolnych, w przeciwieństwie do często mieszkających w miastach osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą, wymienione wyżej aspekty mogą wpływać na dostępność czasową i mobilność rolników. Osoby mające największe trudności z komunikacją z PFRON (np. z uwagi na niepełnosprawność utrudniającą osobistą wizytę w placówce) mają najmniej czasu na złożenie odpowiednich wniosków. W ich przypadku pomocnym dla nich rozwiązaniem byłoby wydłużenie terminu składania wniosków. Rolnicy zadowoleni są z wysokości refundacji składek, a także z terminowości ich wypłacania. Nie są z kolei zadowoleni z kontaktu telefonicznego z PFRON. Uskarżają się na długość oczekiwania na połączenie, np. zajmowanie dalekiej pozycji w kolejce dzwoniących. Podkreślają jednak, że najważniejsze to móc uzyskać przez telefon konkretne informacje, co aktualnie nie zawsze jest ich zdaniem możliwe.

Osoby zatrudniające niepełnosprawnych pracowników nie są z kolei zadowolone z zawichości przepisów oraz zbyt niskich dopłat do składek. Ta grupa odbiorców oferty PFRON zwraca uwagę na uprzejmość pracowników będąc jednocześnie, w przeciwieństwie do rolników, zadowolonymi z informacji, które uzyskują w placówce. Potwierdza to niejako wyniki wywiadów telefonicznych, które pokazują, że obsługa klientów wymaga w ocenie niepełnosprawnych rolników najwięcej korekt.

W trakcie wywiadów zostały także podniesione kwestie różnic w jakości obsługi i dostępności różnych oddziałów. Jeden z respondentów wskazał na to, że w oddziale PFRON w Katowicach był lepiej obsłużony niż w Kielcach. W kwestii dostępności badani zwracali uwagę na brak oznakowania siedziby PFRON w Ostrowcu Świętokrzyskim⁴⁵. Plusem tej placówki jest winda w budynku. Respondenci zwracają uwagę na to, że siedziba PFRON powinna się znajdować na parterze lub pierwszym piętrze, a jest na wyższych kondygnacjach.

„Oni odpowiadają na maile z takim przesunięciem, że ja już nie pamiętam, że ja już nie pamiętam, że mail do nich wysłałam. Nie pamiętam, nawet już nie wiem, o co chodzi, już 15 razy to załatwiłam, nagle przychodzi sprawa o terminie, już dawno minął termin opłaty, o który tam pytałam, coś tam i nagle przychodzi mail, że oni mi odpowiadają i bardzo się cieszą, że się skontaktowałam.”

FGI_rolnik

„Po prostu dodzwonienie się do nich to jest tragedia, mowa o kontakcie telefonicznym to jest fikcja i to jest zależne od nich. Naprawdę i jak już człowiek zaśnie przy telefonie, to już naprawdę bardzo długo dzwoni.”

FGI_rolnik

„Powieм szczerze, w większości są uprzejmi, czasami źle informują, ale w większości są naprawdę uprzejmi, przepraszają, że oni nic nie mogą.”

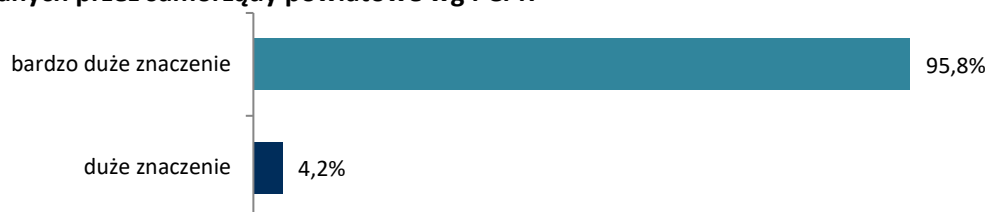
FGI_rolnik

⁴⁵ Dla porządku należy dodać, że PFRON nie dysponuje oddziałem i respondent prawdopodobnie pomylił PFRON z PCPR, który mógł być realizatorem któregoś z programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą PFRON. Dla klientów instytucji pośredniczących (np. PCPR-u) nie ma większego znaczenia, z jaką instytucją mają do czynienia. Dla nich istotna jest konkretna usługa i to, kto ją finansuje.

6.3. Zadania ustawowe realizowane przez samorzady powiatowe

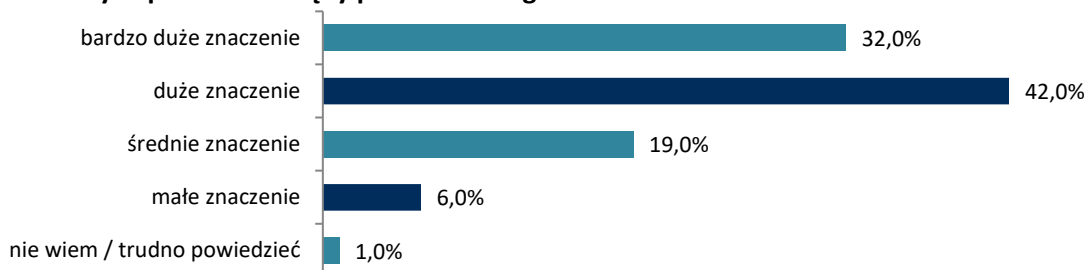
Przedstawiciele jednostek samorządu powiatowego odpowiedzialnych za realizację zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji społecznej (PCPR) lub zawodowej (PUP) generalnie przychylnie oceniali usługę polegającą na udzielaniu przez PFRON dofinansowania. Warto przy tym podkreślić, że w przypadku PUP oceny były bardziej zróżnicowane niż w przypadku PCPR. Może to wynikać z tego, że udział osób niepełnosprawnych zarejestrowanych w urzędach pracy jest niewielki (wg Banku Danych Lokalnych było to w skali kraju 5-6% ogółu bezrobotnych w latach 2012-17). Z kolei w przypadku PCPR, gdzie zakres wymaganego wsparcia jest dużo szerszy, potrzeby finansowe są także relatywnie większe. W takiej sytuacji każdego rodzaju wsparcie może być istotne z punktu widzenia efektywności prowadzonych działań.

Wykres 121. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi finansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorzady powiatowe wg PCPR



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

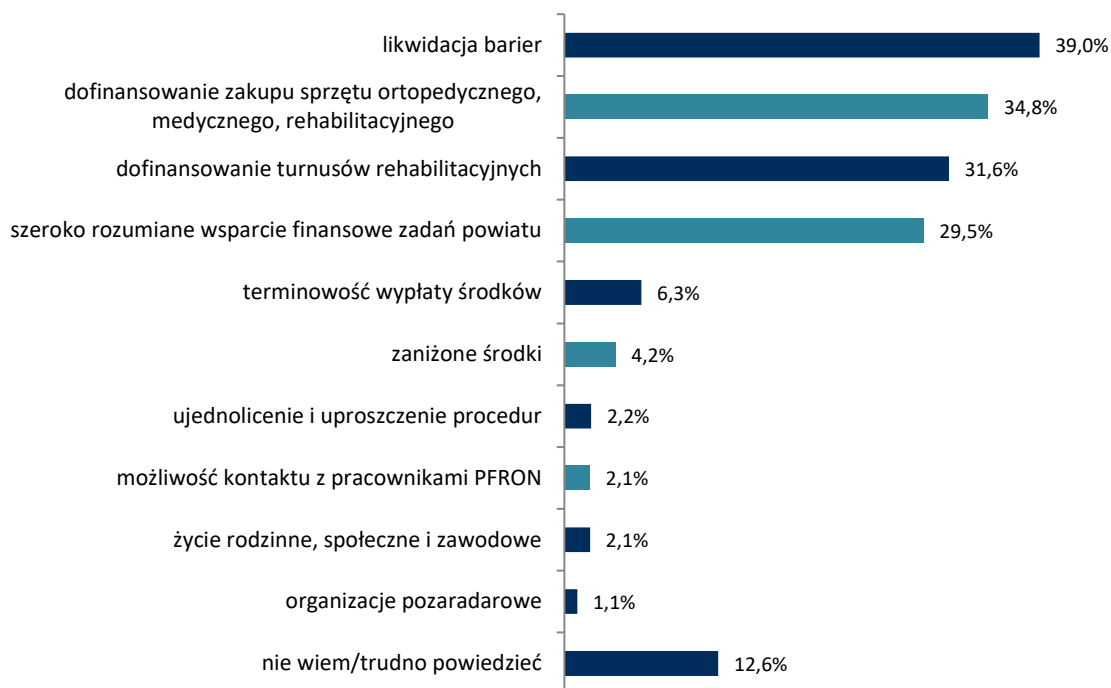
Wykres 122. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi finansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorzady powiatowe wg PUP



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

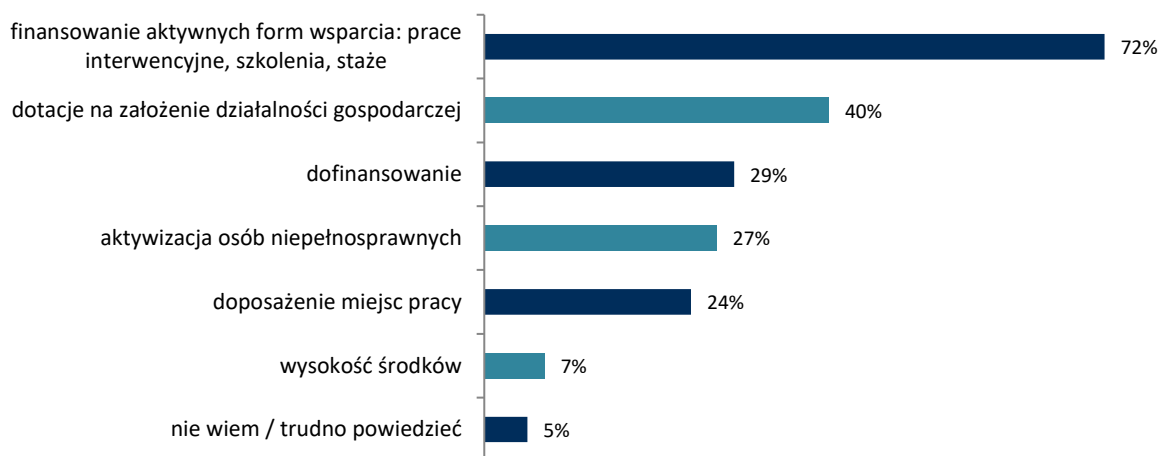
Potwierdzeniem istotności wsparcia udzielanego przez PFRON dla prowadzonych działalności z zakresu szeroko rozumianej rehabilitacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych jest analiza spontanicznych wskazań takich aspektów usługi, które mają największe znaczenie z punktu widzenia przedstawicieli jednostek samorządu powiatowego. Jak wynika z poniższych wykresów najistotniejszym aspektem jest przede wszystkim sam fakt przekazywania środków (wykres 123 i 124). Tego rodzaju wskazanie nie tylko pojawia się wprost, ale również pośrednio poprzez wskazywanie obszarów, w obrębie których samorząd powiatowy może efektywniej działać na rzecz osób niepełnosprawnych. Wśród typowych aspektów usług wskazuje się na kwestie procedur oraz możliwości kontaktowania się z pracownikami PFRON. W przypadku PUP respondenci zwracali uwagę na szeroko rozumianą możliwość aktywizowania osób niepełnosprawnych na rynku pracy. Usługa oceniana była zatem nie tyle poprzez swoje cechy, co efekty, jakie przynosi w działalności danej instytucji.

Wykres 123. Aspekty usługi finansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe wg PCPR (wskazania spontaniczne)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=146

Wykres 124. Aspekty usługi finansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe wg PUP (wskazania spontaniczne)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Znaczenie dofinansowania dla efektywności działań samorządu powiatowego w zakresie wsparcia rehabilitacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych potwierdzają wyniki badania FGI przeprowadzonych we wskazanych grupach klientów PFRON. Z dyskusji wynika, że dla samorządów powiatowych bardzo istotną kwestią są środki finansowe. Zaznaczają, że gdyby nie wsparcie z PFRON, to instytucje w ogóle by nie istniały, gdyż powiatów nie byłoby stać na realizację niezbędnych zadań. Przedstawiciele samorządów uważają, że najważniejszą kwestią jest finansowanie usuwania barier architektonicznych i finansowanie zakupu różnego rodzaju sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózki inwalidzkie, protezy, pionizatory). Zdania na temat turnusów rehabilitacyjnych są podzielone. Jedni badani twierdzą, że to zbędne generowanie kosztów, które można przeznaczyć na usuwanie barier architektonicznych, inni jednak uważają, że są one istotne, szczególnie dla dzieci i młodzieży, osób

chorych psychicznie lub niepełnosprawnych intelektualnie ze środowisk wiejskich. Istnieje zgoda, co do ich ograniczenia w przypadku osób starszych.

Kolejnym elementem analizy satysfakcji jest odnoszenie się przez respondentów do każdego z komponentów usług. Poszczególne z nich zostały zamieszczone w poniższych tabelach w kolejności uwzględniającej kierunek zmian wartości luki kompetencyjnej (tabela 17 i tabela 18). Analiza zestawień pokazuje rolę, jaką przedstawiciele samorządów przywiązują do kwestii wysokości finansowania. **Są to cechy usług oceniane jako względnie ważne, a jednocześnie należące do najstabilniej ocenianych. W efekcie to w ich obrębie powstaje największa ujemna luka kompetencyjna, choć jak widać dotyczy ona przede wszystkim aspektów niezależnych od PFRON.** Można na tej podstawie przyjąć, że jakiegokolwiek zmiany w obsłudze nie będą satysfakcjonowały tej grupy klientów w stopniu tak dużym, jak zwiększenie wartości środków algorytmowych. W przypadku PCPR mamy do czynienia z podobnymi tendencjami. Warto jedynie podkreślić, że w przypadku wysokości dofinansowania i terminów przekazywania środków ujemna luka przybiera większy rozmiar. Oznacza to, że z punktu widzenia PUP środki finansowe przekazywane przez PFRON mają mniejsze znaczenie dla prowadzonej działalności.

Tabela 17. Ocena ważności i satysfakcji z komponentów usługi finansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe wg PUP

	Ocena	Ważność	Luka
wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych	3,43	4,31	-0,88
wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych	3,38	4,15	-0,77
termin przekazania środków	3,83	4,52	-0,69
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	4,04	4,72	-0,68
czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	4,17	4,77	-0,60
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3,95	4,54	-0,59
przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,16	4,73	-0,57
możliwość kontaktu telefonicznego	4,14	4,71	-0,57
aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,14	4,59	-0,45
promocja działań prowadzonych przez PFRON	4,04	4,47	-0,43
terminowość załatwiania spraw	4,31	4,72	-0,42
postawa pracowników PFRON wobec klientów	4,43	4,84	-0,41
sprawność działania strony internetowej PFRON	4,35	4,72	-0,36
dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków wg algorytmu	4,43	4,77	-0,34
sprawność trybu rozpatrywania wniosku	4,08	4,41	-0,33
możliwość kontaktu mailowego	4,33	4,62	-0,29
możliwość składania wniosku w formie papierowej	3,60	3,34	0,26
średnia	4,05	4,52	-0,48

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Tabela 18. Ocena ważności i satysfakcji komponentów usługi finansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe wg PCPR

	Ocena	Ważność	Luka
wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych	2,94	4,92	-1,98
wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych	3,31	4,74	-1,42

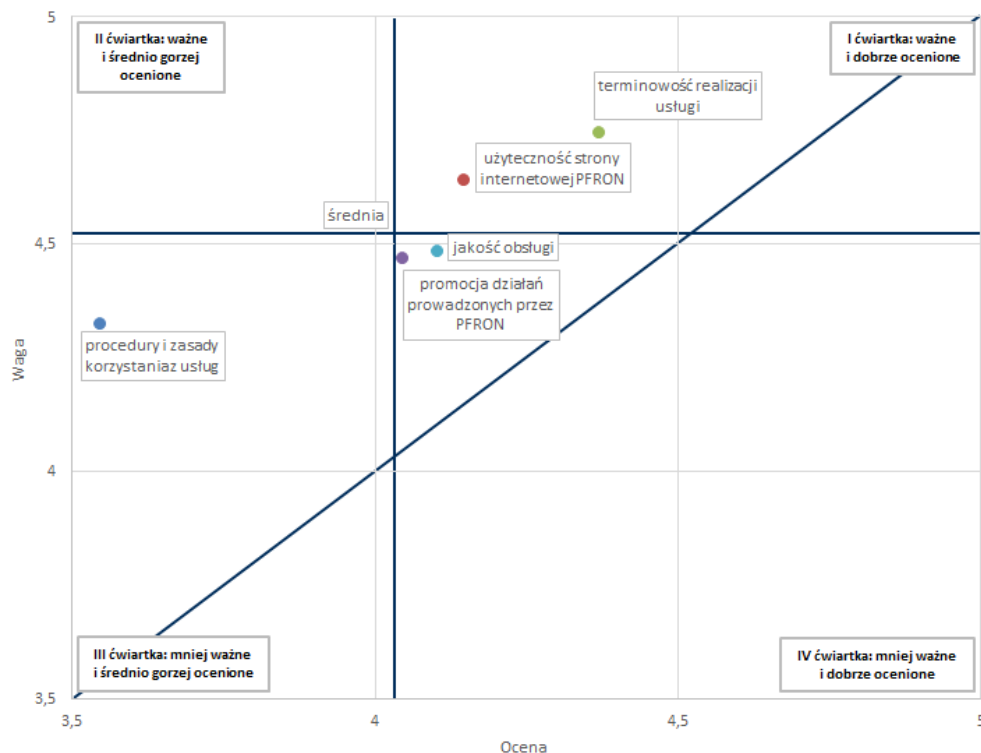
	Ocena	Ważność	Luka
termin przekazania środków	3,91	4,78	-0,86
czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	4,02	4,74	-0,71
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	4,19	4,84	-0,65
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,24	4,83	-0,59
promocja działań prowadzonych przez PFRON	4,10	4,63	-0,53
możliwość kontaktu telefonicznego	4,31	4,83	-0,52
aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,45	4,87	-0,42
przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,47	4,85	-0,38
terminowość załatwiania spraw	4,43	4,80	-0,37
możliwość kontaktu mailowego	4,49	4,82	-0,33
sprawność trybu rozpatrywania wniosku	4,55	4,82	-0,27
sprawność działania strony internetowej PFRON	4,58	4,84	-0,26
dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków wg algorytmu	4,69	4,88	-0,19
postawa pracowników PFRON wobec klientów	4,63	4,82	-0,19
możliwość składania wniosku w formie papierowej	4,62	4,74	-0,12
średnia	4,23	4,81	-0,58

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Uzupełnieniem prezentowanych wyżej zestawień są macierze CSI opracowane odrębnie dla każdej z grup klientów korzystających z usługi finansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe z zakresu rehabilitacji społecznej i zawodowej. **W przypadku pracowników PUP** oceniających usługę finansowania zadań ustawowych (rysunek 5) w pierwszej ćwiartce macierzy uplasowały się terminowość realizacji tej usługi oraz użyteczność strony internetowej PFRON, co oznacza, że przeświadczeniu o ważności tych kwestii towarzyszyło relatywnie korzystne ich ocenianie. Odwrotna sytuacja odnotowana została w przypadku procedur i zasad korzystania z usług, co wyraża się w umiejscowieniu tego aspektu w trzeciej ćwiartce macierzy. Jakość obsługi oraz promocja działań prowadzonych przez PFRON ulokowały się w czwartej ćwiartce, co oznacza, że są to czynniki, w przypadku których relatywnie wyższym ocenom towarzyszy niższe od przeciętnego przeświadczenie co do ważności. Zastrzec jednak należy, że w przypadku omawianej kategorii respondentów czynniki te uplasowały się tak blisko centralnego punktu macierzy, że nawet w krótkiej perspektywie czasowej należy w ich wypadku liczyć się z ryzykiem przesunięcia się do ćwiartki drugiej, czyli do takiej grupy czynników, która cechuje się relatywnie niskimi ocenami przy jednoczesnej ponadprzeciętnej wadze aspektów.

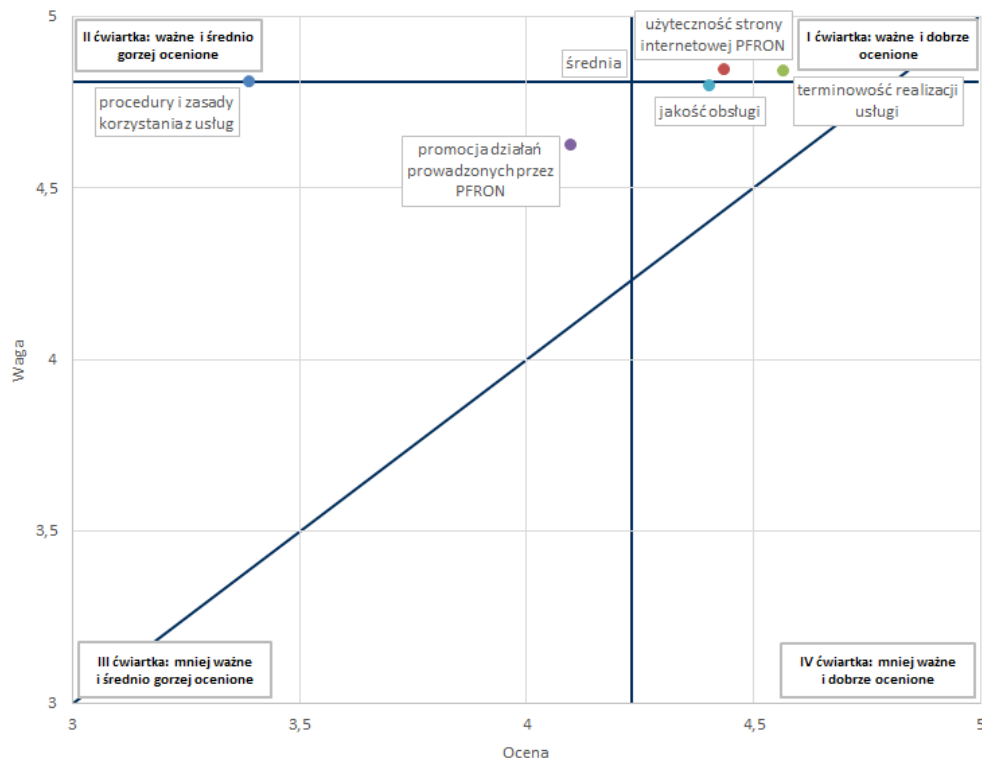
Pracownicy PCPR – podobnie jak pracownicy PUP – za czynniki ważne i dobrze realizowane przez PFRON uznali przede wszystkim terminowość realizacji usługi oraz użyteczność strony internetowej PFRON. Podobne wagi i oceny uzyskała jakość obsługi, lecz ze względu na nieco niższą wagę element ten znalazł się w czwartej ćwiartce macierzy tuż przy granicy z ćwiartką pierwszą. Natomiast na granicy drugiej i trzeciej ćwiartki uplasował się czynnik związany z procedurami i zasadami korzystania z usług, co oznacza, że przy niskich ocenach respondenci uznali go za aspekt o przeciętnej ważności. W tym wypadku należy jednak mieć na uwadze, że czynnik ten uzyskał najniższe oceny spośród wszystkich wyszczególnionych, co prowadzi do wniosku, że znacząca poprawa postrzegania tego komponentu usługi może wymagać sporych nakładów. Promocja działań prowadzonych przez PFRON znalazła się w trzeciej ćwiartce, co oznacza, że zarówno wagi, jak i oceny tej kwestii nie osiągnęły wartości średnich.

Rysunek 5. Macierz CSI usługi finansowania zadań ustawowych realizowanych przez PUP⁴⁶



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Rysunek 6. Macierz CSI usługi finansowania zadań ustawowych realizowanych przez PCPR⁴⁷



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

⁴⁶ Komponenty usługi zostały zagregowane do kilku grup. Tabela pokazująca zastosowane powiązania znajduje się w załączniku 9.2

⁴⁷ Komponenty usługi zostały zagregowane do kilku grup. Tabela pokazująca zastosowane powiązania znajduje się w załączniku 9.2

Kwestia oceny usług, w tym wysokości przekazywanych środków algorytmowych, została poddana ocenie w ramach dyskusji podczas wywiadów FGI. Zdania na temat wysokości przyznawanych środków finansowych są podzielone. Jedni badani twierdzą, że pieniędzy jest za mało, inni, że wystarczająco. Jeśli zaś chodzi o terminy oczekiwania na przelanie środków, to badani twierdzą, że czas oczekiwania na wypłatę środków jest różny, nie zawsze zgodny z terminami przewidzianymi w aktach prawnych. Trzeba jednak mieć na uwadze to, że omawiany aspekt nie jest zależny od PFRON będąc pochodną aktów prawnych regulujących proces przyznawania środków finansowych samorządowym powiatowym.

Jeśli chodzi o współpracę samorządów powiatowych z PFRON, to ich przedstawiciele wyrażają raczej neutralną opinię wskazując, że nigdy nie zdarzyły się żadne poważniejsze problemy. Jednocześnie też podkreślają, że nie współpracują z PFRON, a jedynie składają do niego wnioski o finansowanie różnych działań, a następnie je rozdzielają i na koniec rozliczają. Zadowoleni są z kontaktu telefonicznego i mailowego zaznaczając, że PFRON wysyła im wszelkie potrzebne informacje. Przedstawiciele powiatów preferują kontakt drogą mailową, żeby mieć pisemne potwierdzenie omawianych kwestii. Kontakt telefoniczny, mailowy i osobisty uznany został za wystarczająco dobry. Jednocześnie ich zdaniem aktualna strona internetowa jest nieczytelna. O ile na poprzedniej umieli odnaleźć potrzebne informacje, to na nowej wersji zwyczajnie się gubią. Zaznaczają przy tym, że te informacje, które uzyskują ze strony są aktualne, a strona działa bez zarzutu. Należy ponadto zwrócić uwagę na to, że przedstawiciele samorządu swoich relacji z PFRON nie określają mianem współpracy, gdyż polega ona jedynie na załatwianiu podstawowych formalności.

Badani uważają też, że najlepszą formą kontaktu jest kontakt z konkretną osobą, co oznacza osobę, którą znają z imienia i nazwiska, mają jej numer telefonu i adres mailowy, za pośrednictwem których zwracają się do niej w określonych sprawach. W takich sytuacjach osoby kontaktowe są bardzo dobrze przygotowane merytorycznie, szybko udzielają odpowiedzi, są pomocne i życzliwe, a także chętnie spotykają się z nimi. Oznacza to, że dobrym pomysłem ze strony PFRON jest wyznaczanie osoby odpowiedzialnej za kontakt z danym samorządem, co zdecydowanie powinno być podtrzymane przy kolejnych tego typu działaniach.

„Pomocny, bo pomaga osobom starszym, dysfunkcyjnym. To jest taka pomoc wyjątkowa, bo nie ma nic ważniejszego niż funkcjonowanie zdrowotne dla człowieka w okresie swojego życia.”

FGI_PCPR

„Jeżeli chodzi o współpracę z Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych to jak sięgnę pamięcią wstecz, to nie przypominam sobie, żeby były jakieś problemy. No największą naszą bolączką są pieniądze, których jest niewystarczająco na realizację wszystkich potrzeb.”

FGI_PCPR

„Odnośnie do współpracy nie ma tutaj najmniejszego problemu, jeżeli chodzi o ten kontekst wyjaśnić, terminowość, telefon- pytanie i odpowiedź, ewentualnie konkretne wskazanie delegacji do pani od procedur i tak dalej.”

FGI_PCPR

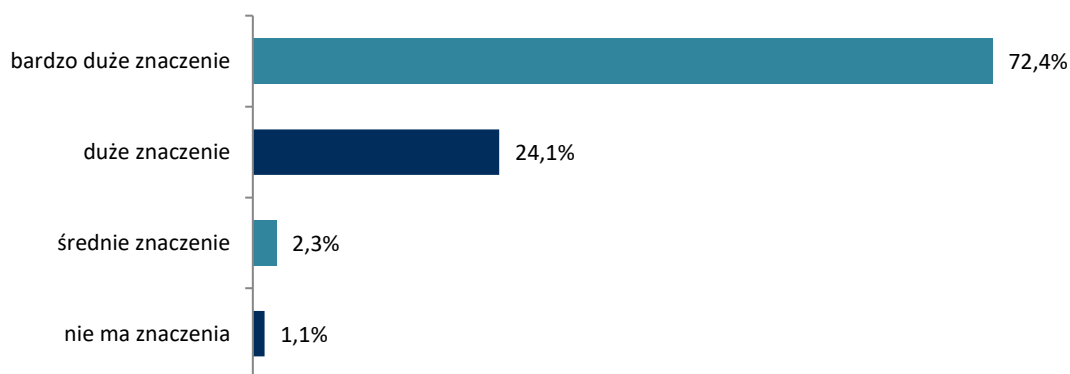
„Jeżeli chodzi o osoby starsze, tworzący ten program nie przewidział czegoś takiego. Zakłada, że wszyscy na tym się znamy. A podstawowym dla mnie problemem jest to, że jak się logujemy to musi być adres mailowy. Niektóre osoby telefonami się nie porozumiewają, a muszą mieć teraz maile.”

FGI_PCPR

6.4. Programy zatwierdzone przez Radę Nadzorczą PFRON

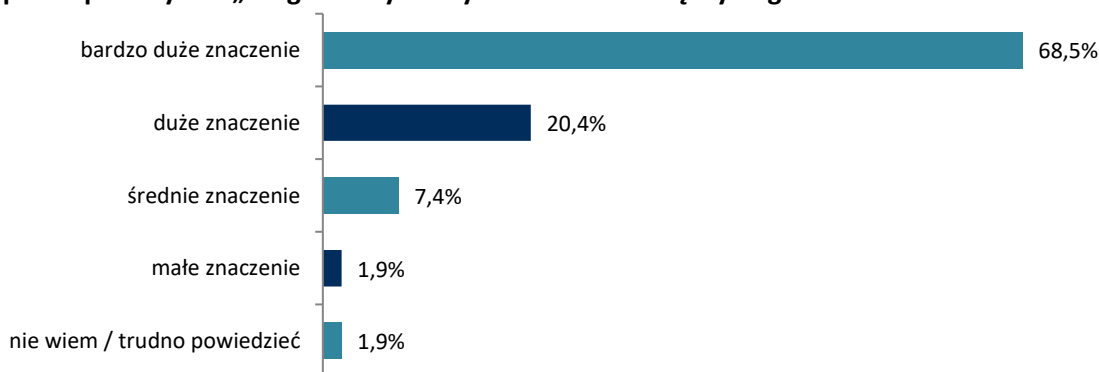
Odrębną od zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji społecznej i zawodowej wspieranych finansami PFRON jest kwestia realizacji programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą PFRON. Przeprowadzone badanie dotyczyło dwóch z nich – „Aktywny Samorząd” oraz „Program Wyrównywania Różnic Między Regionami III”. Podmiotami odpowiedzialnymi za ich wdrażanie są Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie. Jak widać na poniższych wykresach w obydwu przypadkach mamy do czynienia z generalnie pozytywną oceną znaczenia programów dla realizacji działań samorządu powiatowego na rzecz osób niepełnosprawnych. Co prawda w przypadku programu „Aktywny Samorząd” (wykres 125) oceny są bardziej jednoznacznie pozytywne, to jednak ogólnie rzecz biorąc można uznać, że w ocenie przedstawicieli PCPR obydwa programy spełniają swoją rolę.

Wykres 125. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi finansowania programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą dla realizacji działań samorządu powiatowego na rzecz osób niepełnosprawnych – Program „Aktywny Samorząd”



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 126. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi finansowania programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą dla realizacji działań samorządu powiatowego na rzecz osób niepełnosprawnych – „Program Wyrównywania Różnic Między Regionami III”

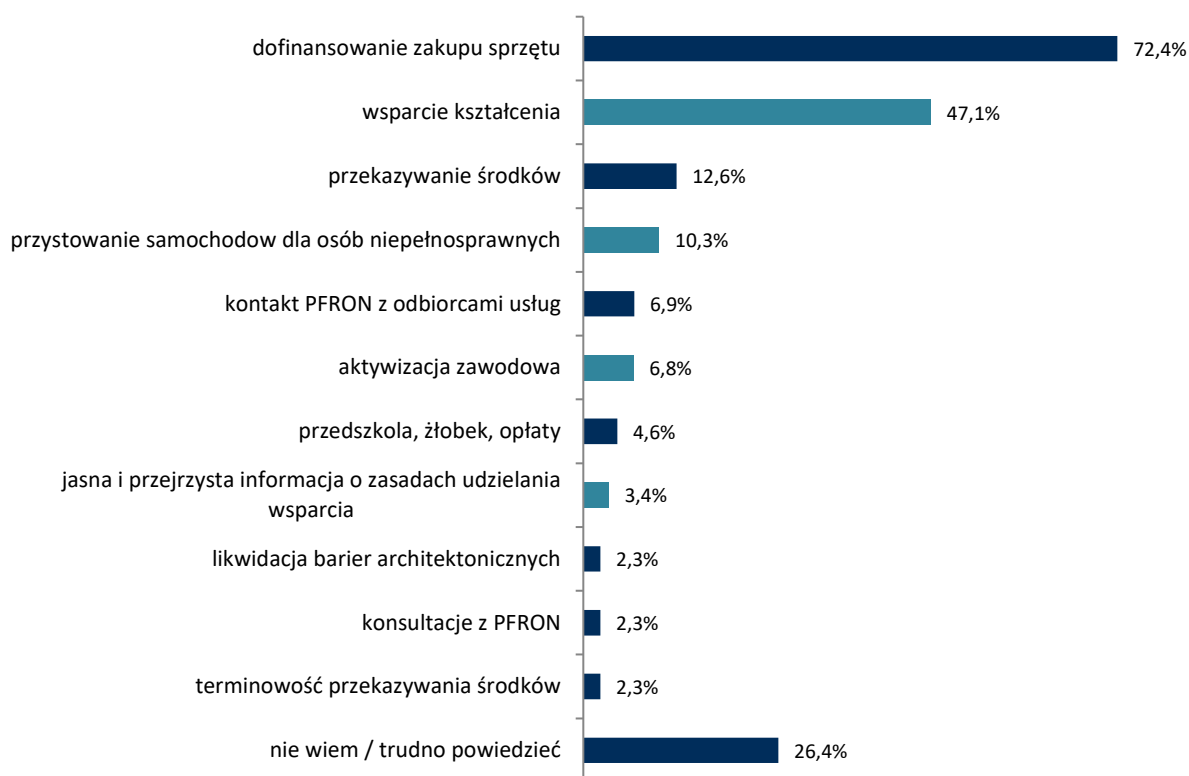


Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Potwierdzeniem istotności wsparcia udzielanego przez PFRON dla działań samorządu powiatowego z zakresu szeroko rozumianej rehabilitacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych jest analiza spontanicznych wskazań takich aspektów usługi, które mają największe znaczenie z punktu widzenia przedstawicieli PCPR. Jak wynika z poniższych wykresów (wykres 127 i 128) najistotniejszym aspektem jest przede wszystkim sam fakt przekazywania środków. Podobnie jak w przypadku oceny znaczenia środków PFRON dla realizacji przez samorząd powiatowy środków na realizację zadań ustawowych (por. podrozdział 6.3) tego rodzaju wskazanie nie tylko pojawia się

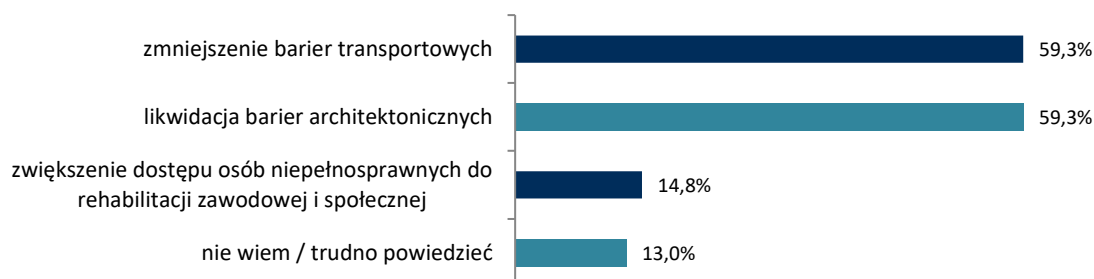
wprost, ale również pośrednio poprzez wskazywanie obszarów, w obrębie których samorząd powiatowy może efektywniej działać na rzecz osób niepełnosprawnych. Wśród typowych aspektów usług istotnych dla tej grupy klientów wskazuje się na kwestie czytelności procedur oraz możliwości kontaktowania się z pracownikami PFRON. W przypadku programu „Aktywny Samorząd” (por. wykres 127) respondenci zwracali dodatkowo uwagę na szeroko rozumianą możliwość aktywizowania osób niepełnosprawnych. Usługa oceniana była zatem nie tyle poprzez swoje cechy, co efekty, jakie przynosi w działalności danej instytucji. Podobne podejście zaprezentowano zresztą w przypadku drugiego z programów.

Wykres 127. Aspekty usługi finansowania Programu „Aktywny Samorząd” istotne dla przedstawicieli PCPR (wskazania spontaniczne)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 128. Aspekty usługi finansowania „Programu Wyrównywania Różnic Między Regionami III” istotne dla przedstawicieli PCPR (wskazania spontaniczne)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Przedstawiciele PCPR w trakcie dyskusji grupowych wyraźnie zaznaczyli, że obydwa programy są dla nich ważne, a także w przypadku rozważania ich likwidacji sugerują PFRON ewentualne ograniczenie środków, ale nie całkowitą rezygnację z ich przyznawania. Jest to zgodne z wcześniej

przywoływanymi opiniami respondentów, którzy zwracają uwagę na to, że bez finansowania uzyskiwanego od PFRON funkcjonowanie wielu instytucji samorządu powiatowego odpowiedzialnych za działania na rzecz osób niepełnosprawnych byłyby bardzo utrudnione, a w wielu przypadkach wręcz niemożliwe.

Jeśli chodzi o samą realizację usługi to przedstawiciele jednostek samorządu powiatowego mają raczej neutralną opinię na temat współpracy z PFRON dotyczącej programów „Aktywny Samorząd” i „Programu Wyrównywania Szans”. W przypadku tego pierwszego badani zaznaczają, że corocznie pojawiają się jakieś zmiany, regulujące jego przebieg, a to wiąże się z koniecznością nieustannego uzupełniania wiedzy przez pracowników. Podobna sytuacja ma miejsce w przypadku drugiego programu, co powoduje konieczność częstego wypełniania nowych i uzupełniania starych dokumentów. Powoduje to zagubienie, gdyż pracownicy czasami nie do końca orientują się, według których przepisów mają działać. Ma to również duże znaczenie dla relacji z beneficjentami, którzy nie rozumieją, że owe zmiany nie są pomysłem samorządów powiatowych i właśnie do nich zgłaszają swoje niezadowolenie z tego powodu. Badani sugerują, by procedury, umowy, zasady, kierunki przygotować w formie jednego dokumentu, co znacznie usprawni pracę powiatów. Podkreślają, że program „Aktywny Samorząd” sformułowany jest w postaci pięciu różnych dokumentów. Zaznaczają też, że złożoność przepisów utrudnia wprowadzanie w te zagadnienia nowych pracowników i wymaga zbyt dużego czasu na ich wdrażanie w pracę. Dodatkowo procedury wydane np. na 2018 rok nie obejmują procedur, obowiązujących w latach poprzednich. Podsumowując, sugerują oni nadanie poszczególnym procedurom takiej formy, dzięki której będą one czytelne zarówno dla doświadczonego pracownika, jak i takiego, który niedawno podjął zatrudnienie. Może to się wiązać z wcześniejszym postulatem dotyczącym wydania przez PFRON ogólnych interpretacji poszczególnych przepisów, co usprawni pracę jego klientów, a z pewnością i samego Funduszu, gdyż jego pracownicy nie będą tracili czasu na wielokrotne czytanie wniosków wysyłanych przez tych samych klientów.

„Aktywny Samorząd”, otrzymaliśmy ten program w 2012 roku i od tego momentu raz w roku, dwa razy w roku są zmiany tego programu, więc my jesteśmy zmuszeni do ciągłej nauki i ciągłego dostosowywania się do tych zmian, które Rada Nadzorcza narzuca.”
FGI_P CPR

„Warunki co roku się zmieniają. Dla mojego powiatu w tym roku były niekorzystne. Zwiększyła się kwota udziału własnego, środków własnych powiatu, a nie jesteśmy dużym, bogatym powiatem, więc każdy grosik się liczy.”
FGI_P CPR

„Jeżeli to pytanie ma związek z ewentualnym rozważaniem PFRON-u dotyczącym tego czy brakuje środków na to i owo, to nie dobrze byłoby likwidować cały program.”
FGI_P CPR

Ponadto zmiany warunków brzegowych i wkładu własnego w projekt są szczególnie niekorzystne dla małych powiatów, które dysponują niewielkimi środkami, często niższymi niż wymagane. Być może dobrym rozwiązaniem byłoby zróżnicowanie tych wymogów w stosunku do zamożności powiatów lub województw, w których się one znajdują. Umożliwiłoby to wyrównanie różnic. Jeśli zaś chodzi o same programy, to zdaniem przedstawicieli samorządów powiatowych większym zainteresowaniem cieszy się program „Aktywny Samorząd”.

Badani najbardziej zadowoleni są z konsultacji dotyczących programu „Aktywny Samorząd” i „Programu Wyrównywania Różnic Pomiędzy Regionami III”. Przedstawiciele samorządów powiatowych zaznaczają, że w przypadku konsultacji dotyczących programu „Aktywny Samorząd” nie do końca satysfakcjonują ich terminy spotkań. Czasami są one organizowane w czasie, w którym jest już za późno na wprowadzanie zmian. Zastrzeżenia pojawiają się też w związku z zawartością merytoryczną tych spotkań, a także niezbyt dużą ich częstotliwością.

Kolejnym elementem analizy satysfakcji jest odnoszenie się przez respondentów do każdego z komponentów usług. Poszczególne z nich zostały zamieszczone w poniższych tabelach w kolejności uwzględniającej kierunek zmian wartości luki kompetencyjnej (tabela 19 i 20). Analiza zestawień pokazuje rolę, jaką przedstawiciele samorządów przywiązują do kwestii wysokości finansowania. Jest to cecha usług, gdzie powstaje jedna z największych ujemnych luk kompetencyjnych, choć jak wiadomo dotyczy ona aspektów niezależnych od PFRON. Potwierdza jednocześnie znaczenie, jakie przedstawiciele PCPR przywiązują do wysokości środków przekazywanych przez PFRON na finansowanie zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych. Rozkład wielkości luk kompetencyjnych pokazuje, że dwoma głównymi aspektami istotnymi dla przedstawicieli PCPR jest właśnie przekazywanie środków finansowych oraz dostępność do informacji na temat zasad realizacji programów. W przypadku obydwu programów wymienione komponenty cechują się największymi wartościami ujemny luk kompetencyjny. Cechami usługi, które wymagają najmniej uwagi (ujemna luka kompetencyjna jest tam niewielka) są wszelkie kwestie związane z szeroko rozumianym kontaktem z PFRON.

Tabela 19. Ocena ważności i satysfakcji z komponentów usługi finansowania Programu „Aktywny Samorząd” wg PCPR

	Ocena	Ważność	Luka
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3,98	4,76	-0,78
wysokość środków otrzymanych na realizację programu „Aktywny Samorząd”	4,14	4,80	-0,66
czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	4,24	4,85	-0,61
termin przekazania środków	4,10	4,67	-0,57
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	4,40	4,91	-0,51
aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,41	4,84	-0,43
terminowość przekazywania środków otrzymanych na realizację „Programu „Aktywny Samorząd”	4,56	4,91	-0,35
możliwość kontaktu telefonicznego	4,52	4,83	-0,31
przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,49	4,79	-0,30
terminowość załatwiania spraw	4,55	4,84	-0,29
sprawność trybu rozpatrywania wniosku	4,40	4,67	-0,27
sprawność działania strony internetowej PFRON	4,48	4,75	-0,27
dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków	4,56	4,79	-0,23
promocja działań prowadzonych przez PFRON	4,48	4,71	-0,23
sprawność rozliczenia środków na realizację programu „Aktywny Samorząd”	4,50	4,70	-0,20
postawa pracowników PFRON wobec klientów	4,73	4,90	-0,17
możliwość kontaktu mailowego	4,71	4,86	-0,15
możliwość składania wniosku w formie papierowej	4,44	4,52	-0,08
Średnia	4,21	4,81	-0,59

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Tabela 20. Ocena ważności i satysfakcji z komponentów usługi finansowania „Programu Wyrównywania Różnic Między Regionami III” wg PCPR

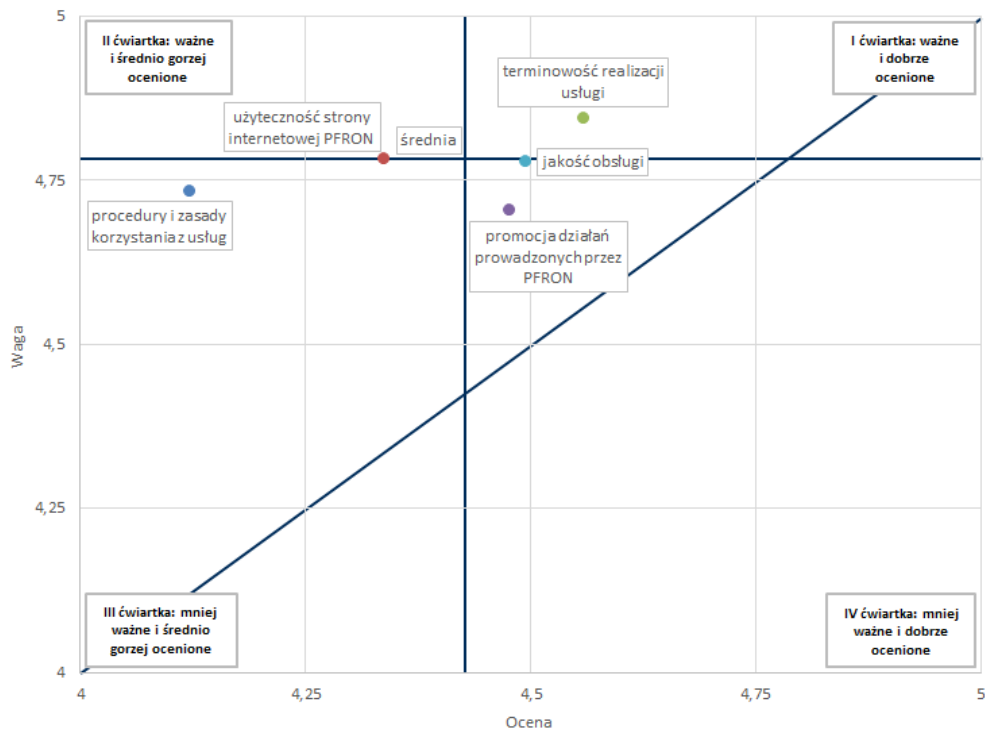
	Ocena	Ważność	Luka
wysokość środków otrzymanych na realizację "Programu wyrównywania różnic między regionami"	4,39	4,85	-0,46
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,48	4,81	-0,33
sprawność trybu rozpatrywania wniosku	4,49	4,81	-0,32
promocja działań prowadzonych przez PFRON	4,58	4,80	-0,21
aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,63	4,83	-0,20
sprawność rozliczenia środków na realizację „Programu wyrównania różnic między regionami”	4,67	4,83	-0,17
przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,63	4,79	-0,16
czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	4,64	4,80	-0,15
termin przekazania środków	4,74	4,87	-0,13
sprawność działania strony internetowej PFRON	4,76	4,85	-0,09
dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty środków	4,74	4,81	-0,07
możliwość kontaktu telefonicznego	4,79	4,85	-0,06
terminowość przekazywania środków otrzymanych na realizację „Programu wyrównania różnic między regionami”	4,81	4,85	-0,04
możliwość składania wniosku w formie papierowej	4,67	4,70	-0,04
terminowość załatwiania spraw	4,75	4,78	-0,02
możliwość kontaktu mailowego	4,79	4,81	-0,02
postawa pracowników PFRON wobec klientów	4,83	4,85	-0,02
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	4,81	4,83	-0,02
Średnia	4,68	4,82	-0,14

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Uzupełnieniem prezentowanych wyżej zestawień są macierze CSI. W przypadku **Programu „Aktywny Samorząd”** (rysunek 7) w pierwszej ćwiartce znalazła się terminowość realizacji usługi, co oznacza, że ponadprzeciętnym ocenom towarzyszyło poczucie respondentów, że jest to kwestia o dużym znaczeniu. Odwrotnie sytuacja się ukształtowała w przypadku procedur i zasad korzystania z usług, co przełożyło się na obecność tego czynnika w trzeciej ćwiartce, zaś na granicy ćwiartki trzeciej i drugiej znalazła się użyteczność strony internetowej Funduszu, co oznacza, że czynnik ten powinien być przedmiotem zwiększonego zainteresowania na wypadek pogarszania się jego obecnej relacji oceny do wagi. Relatywnie lepsze oceny w stosunku do poczucia ważności odnotowane zostały w odniesieniu do promocji działań prowadzonych przez PFRON oraz do jakości obsługi.

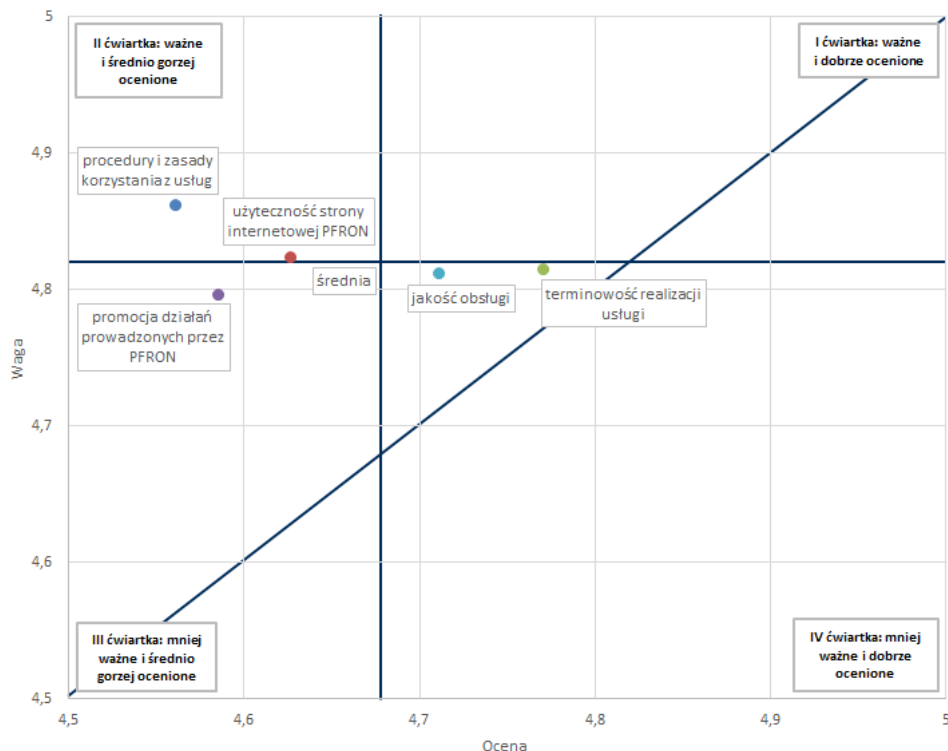
Z kolei w przypadku finansowania **„Programu Wyrównywania Różnic Między Regionami III”** (rysunek 8) żaden aspekt usługi nie uplasował się w obrębie pierwszej ćwiartki macierzy, czyli w żadnym wypadku jednocześnie nie została przekroczona średnia waga i ocena. W ćwiartce drugiej, czyli odzwierciedlającej najmniej korzystną sytuację wystąpienia relatywnie niskiej oceny przy wysokim postrzeganiu ważności, znalazły się dwa czynniki: procedury i zasady korzystania z usług oraz użyteczność strony internetowej Funduszu. Promocja działań prowadzonych przez PFRON została względnie nisko oceniona, lecz nie była postrzegana jako czynnik o ponadprzeciętnym znaczeniu. Natomiast jakość obsługi oraz terminowość jej realizacji uzyskały oceny wyższe od średniej, lecz waga tych aspektów nie osiągnęła średniej wartości.

Rysunek 7. Macierz CSI usługi finansowania Programu „Aktywny Samorząd”⁴⁸



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Rysunek 8. Macierz CSI usługi finansowania „Programu Wyrównywania Różnic Między Regionami III”⁴⁹



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

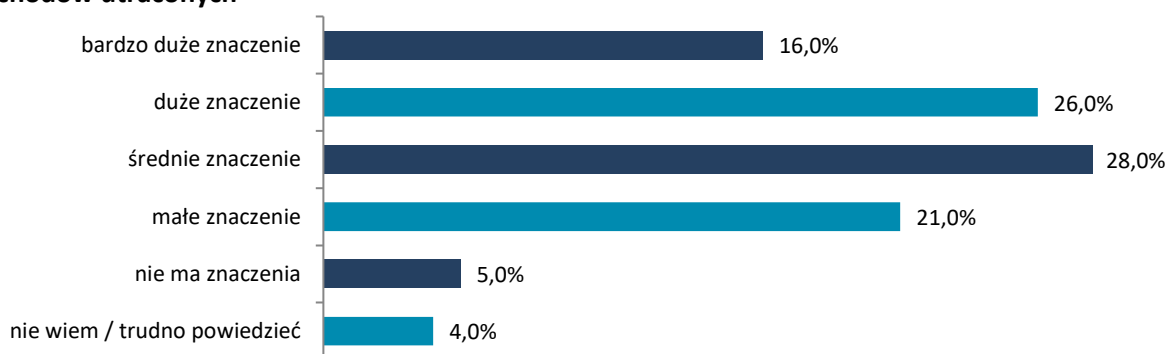
⁴⁸ Komponenty usługi zostały zagregowane do kilku grup. Tabela pokazująca zastosowane powiązania znajduje się w załączniku 9.2

⁴⁹ Komponenty usługi zostały zagregowane do kilku grup. Tabela pokazująca zastosowane powiązania znajduje się w załączniku 9.2

6.5. Rekompensowanie gminom dochodów utraconych

Gminy, które na mocy ustawy mają prawo do refundacji dochodów utraconych w efekcie zwolnień przysługującym podmiotom prowadzącym zakład pracy chronionej lub zakład aktywizacji zawodowej należą do grona klientów PFRON, którzy oceniają znaczenie usługi w bardzo zróżnicowany sposób. Generalnie ocena znaczenia wpływów do budżetów gmin pochodzących z refundacji jest pozytywna, lecz nie tak jednoznacznie jak w przypadku wcześniej opisywanych grup klientów. Może to wynikać z tego, że kwoty zwrotu są niewielkie. Dotyczą bowiem tylko części wybranych podatków, tych które miały trafić do kasy samorządu gminnego. Stąd też niemal połowa gmin oceniła znaczenie jako małe lub co najwyżej średnie, a dla części gmin wpływy te nie mają żadnego znaczenia z punktu widzenia budżetu (wykres 129).

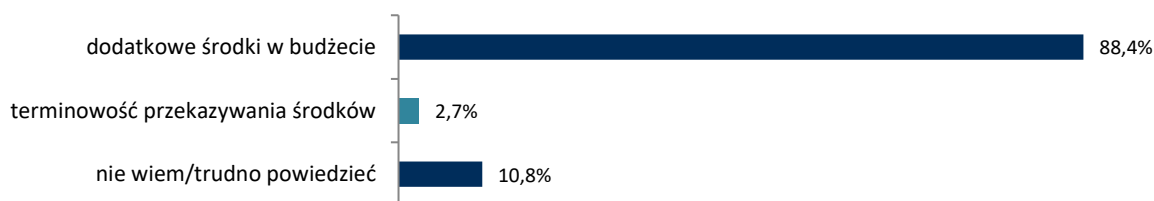
Wykres 129. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi rekompensowania gminom dochodów utraconych



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Niezależnie od prawdopodobnie relatywnie niewielkiego znaczenia refundowanych podatków dla budżetów gmin to właśnie sam fakt wpływów finansowych jest odnotowywany jako najważniejszy aspekt usługi (wykres 130). Jego odśloną jest także terminowość przekazywania środków.

Wykres 130. Aspekty usługi rekompensowania gminom dochodów utraconych najważniejsze z punktu widzenia klientów PFRON (wskazania spontaniczne)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Aspekt finansowy wybrzmiał również w trakcie wywiadu fokusowego, w którym brali udział przedstawiciele gmin. Respondenci zwracali szczególną uwagę na stały dopływ środków z PFRON, bez których ich działania musiałyby zostać mocno ograniczone lub w ogóle nie byłyby możliwe. Przypisują również dużą wartość samemu istnieniu PFRON dla wsparcia osób niepełnosprawnych, gdyż dzięki swoim środkom finansowym wpływa on na likwidowanie barier w dostępie osób niepełnosprawnych do normalnego życia.

Oprócz samej kwestii przekazywania środków finansowych przedstawiciele gmin wskazują na kwestie formalne. Jakkolwiek formularze i wnioski, które ich obowiązują, postrzegają jako jasne i klarowne, to jednak podkreśla się jako istotną możliwość odbycia konsultacji z różnymi specjalistami

zatrudnionymi w gminach. Dzięki temu osoby wypełniające wnioski mają wsparcie osób zorientowanych w temacie. Może to oznaczać, że istotne jest udzielanie klientom zewnętrznym wsparcia w postaci dokładnych instrukcji wypełniania wniosków. Jednocześnie wyjaśniałoby to trudności, jakie towarzyszą osobom indywidualnym (np. rolnikom), które zadania te wykonują samodzielnie.

Generalnie jednak ocena wybrzmiewająca z dyskusji toczonych w gronie samorządowców gminnych ma charakter neutralny. Nie zgłaszano uwag krytycznych, a i te pozytywne miały bardzo stonowany charakter. Jak już zostało wspomniane, przepisy dotyczące rekompensowania dochodów utraconych uznają oni za czytelne. Nie napotykają na żadne trudności, w związku z czym wpłaty z funduszu wpływają do nich terminowo. Również i terminy rozliczeń narzucone przez PFRON są dla respondentów satysfakcjonujące. Zadowolenie na tym polu może wynikać z wyrobionych u badanych nawyków dotyczących rozliczania się z różnymi urzędami i instytucjami, wprawy w wypełnianiu rozlicznych formularzy i interpretowaniu przepisów.

Zdania na temat preferencji dotyczących wypełniania wniosków w dwóch formach – papierowej i elektronicznej – są podzielone. Przyczyn rozbieżności może być wiele, jak chociażby przyzwyczajenie do tradycyjnych form rozliczania się z urzędami i nieufność w stosunku do elektronicznych kanałów komunikacji, szczególnie u pracowników z długim stażem zawodowym. Dotykamy tu wspomnianych już kwestii szeroko rozumianych kompetencji cyfrowych. W związku z powyższym zdecydowanie dobrym rozwiązaniem byłoby pozostawienie możliwości wypełniania wniosków w obydwu dotychczas dostępnych formach.

Jeśli zaś chodzi o działanie strony internetowej, to respondenci wykazują zadowolenie, choć pojawiają się sugestie, by poszczególne informacje uporządkować w bardziej czytelny sposób. Kontakt telefoniczny również oceniany jest neutralnie. Respondenci niezbyt często z niego korzystają i w związku z tym nie podają żadnych przykładów wartościujących pozytywnie lub negatywnie. Jednocześnie doceniają zaangażowanie PFRON, którego pracownicy kontaktują się z nimi w razie potrzeby. Oznacza to, że dla respondentów istotne jest traktowanie ich w indywidualny sposób. Generalnie respondenci nie zgłaszali żadnych większych zastrzeżeń do działania PFRON ani też nie sugerowali konieczności dokonania poważniejszych zmian. Są zadowoleni z aktualnego funkcjonowania instytucji. Jednocześnie uważają, że raczej jest to instytucja sprawnie działająca i dość nowoczesna.

„Dla mnie jest wszystko jasne i klarowne. Bardzo dobrze z PFRON-em mi się współpracuje. Wnioski robię dwa razy do roku, nie ma żadnych wątpliwości, te kwoty są wpłacane terminowo w takich wysokościach, w jakich powinny być, więc współpraca układa się idealnie.”

IDI_gminy

„Ja do nich nie mam zastrzeżeń, dla mnie może zostać tak jak jest. Jest w porządku.”

IDI_gminy

Kolejnym elementem analizy satysfakcji jest odnoszenie się przez respondentów do każdego z komponentów usług. Poszczególne z nich zostały zamieszczone w tabeli 21 w kolejności uwzględniającej kierunek zmian wartości luki kompetencyjnej. Analiza zestawień pokazuje niewielką rolę, jaką przedstawiciele samorządów przywiązują do kwestii wysokości finansowania. Jest to aspekt usługi należący do grupy najmniej ważnych, co przy jednocześnie wysokiej ocenie satysfakcji generuje najwyższą dodatnią lukę kompetencyjną. Aspektami usługi, na które z kolei należy zwrócić największą uwagę są kwestie szeroko rozumianego dostępu do informacji poprzez stronę internetową. Wskazuje

się także na terminy wypłaty kwoty rekompensującej utracone dochody, przy czym jak wiadomo jest to aspekt niezależny od PFRON. Odnosząc się do oceny ważności i satysfakcji z poszczególnych komponentów usługi należy wskazać, że podstawowe aspekty wymagające jakiegokolwiek korekty wiążę się z kwestiami komunikacji i wymiany informacji. Dodatkowo trzeba podkreślić, że średnia luka kompetencyjna jest niewielka i przyjmuje wartość -0,05. W przypadku większość komponentów nie przekracza ona poziomu -0,10.

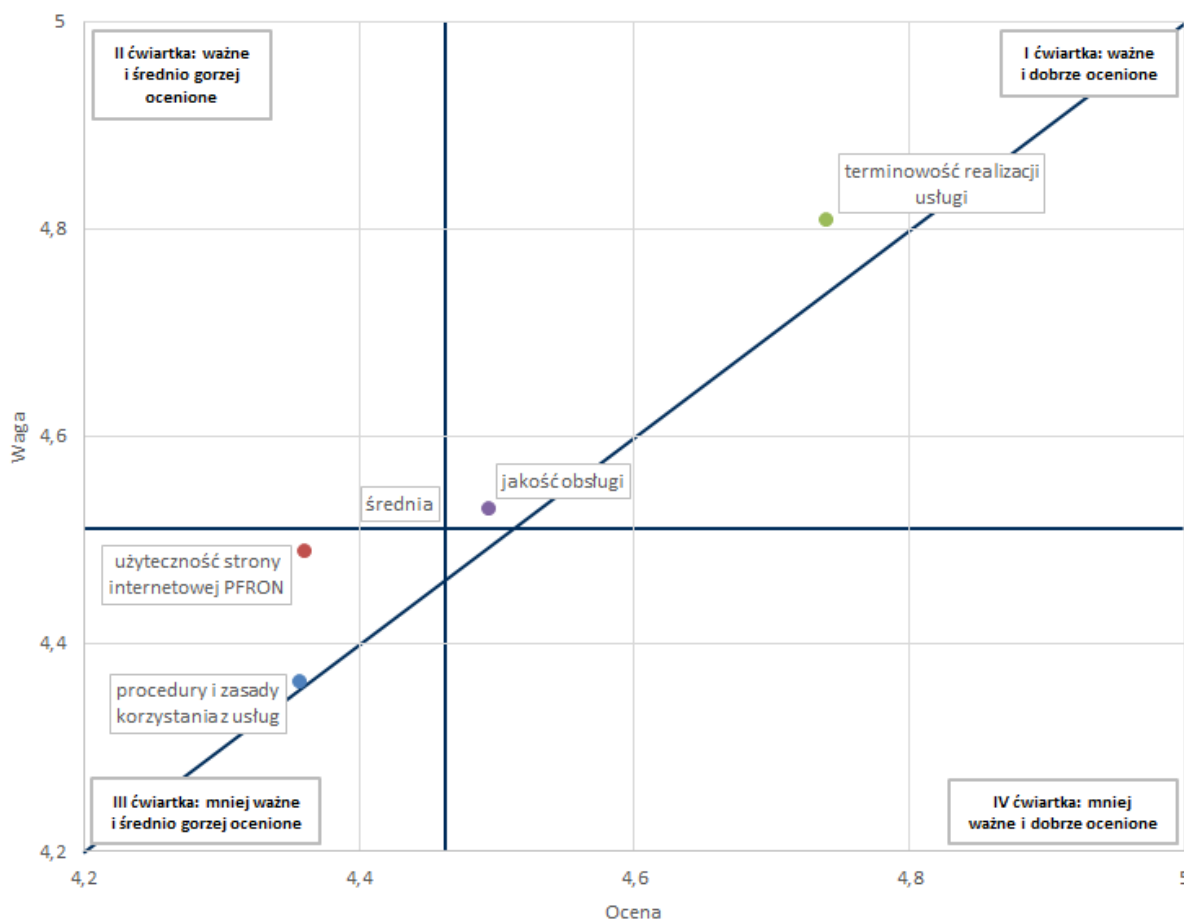
Tabela 21. Ocena ważności i satysfakcji komponentów usługi rekompensowania gminom dochodów utraconych

	Ocena	Ważność	Luka
terminy wypłaty kwoty rekompensującej utracone dochody	4,26	4,42	-0,16
czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	4,51	4,67	-0,16
sprawność działania strony internetowej PFRON	4,52	4,67	-0,15
aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,29	4,43	-0,14
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,24	4,36	-0,12
dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty kwoty rekompensującej utracone dochody	4,72	4,82	-0,10
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania refundacji składek	4,38	4,46	-0,08
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	4,54	4,62	-0,08
możliwość kontaktu telefonicznego	4,51	4,59	-0,08
postawa pracowników PFRON wobec klientów	4,73	4,81	-0,08
przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,54	4,61	-0,07
terminowość przekazywania środków	4,76	4,80	-0,04
terminy przewidziane na składanie wniosku	4,43	4,45	-0,02
sprawność trybu rozpatrywania wniosku	4,64	4,62	0,02
możliwość składania wniosku w formie papierowej	4,07	4,05	0,02
możliwość kontaktu mailowego	4,66	4,53	0,13
wysokość kwoty rekompensującej utracone dochody	4,36	4,13	0,23
średnia	4,48	4,53	-0,05

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Uzupełnieniem prezentowanych wyżej zestawień jest macierz CSI (rysunek 9). Poziom zadowolenia gmin, których rekompensowane są dochody utracone, ze współpracy z PFRON jest bardzo wysoki. Analiza macierzy oraz luk kompetencyjnych potwierdza ten fakt. Przedstawiciele gmin jednocześnie wysoko ocenili oraz postrzegali jako ważny aspekt terminowość realizacji tej usługi. W pierwszej ćwiartce macierzy znalazła się również jakość obsługi, lecz czynnik ten znalazł się znacznie bliżej średniej, niż miało to miejsce w przypadku terminowości. Użyteczność strony internetowej PFRON oraz procedury i zasady korzystania z usługi ocenione zostały na poziomie niższym od średniej, lecz były to jednocześnie czynniki, którym respondenci przypisywali mniejsze znaczenie.

Rysunek 9. Macierz CSI usługi rekompensowania gminom dochodów utraconych⁵⁰



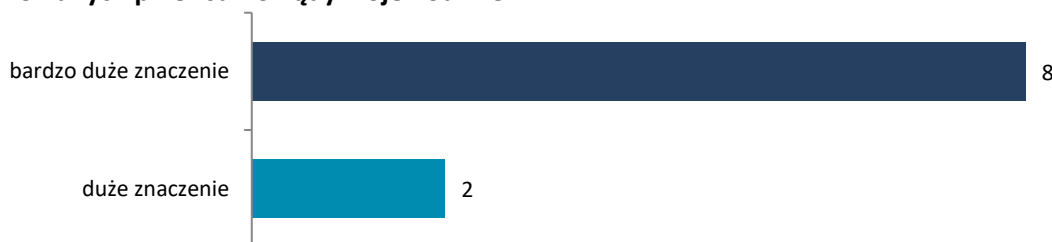
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

⁵⁰ Komponenty usługi zostały zagregowane do kilku grup. Tabela pokazująca zastosowane powiązania znajduje się w załączniku 9.2

6.6. Zadania realizowane przez samorządy wojewódzkie

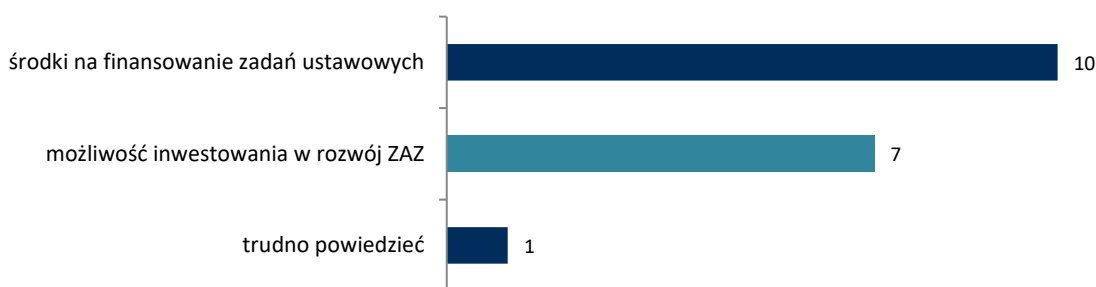
W przeciwieństwie do przedstawicieli gmin, którym refunduje się część dochodów utraconych z tytułu ograniczonych wpływów podatkowych przedstawiciele samorządu wojewódzkiego jednoznacznie oceniają tę usługę jako co najmniej ważną z punktu widzenia ich działalności (wykres 131). Podobnie przy tym jak w przypadku gmin wskazuje się przede wszystkim na sam fakt przekazywania środków finansowych jako istotną cechę usługi (wykres 132).

Wykres 131. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi dofinansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie⁵¹



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=10

Wykres 132. Aspekty usługi dofinansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie (wskazania spontaniczne)⁵²



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=10

Kwestia oceny usług była podjęta także w trakcie dyskusji w gronie respondentów reprezentujących instytucje samorządu wojewódzkiego. Podstawowe odczucie jest takie, że nie traktują oni siebie jako klientów PFRON, a jedynie składają do niego wnioski o finansowanie różnych działań, następnie rozdzielają środki finansowe i na koniec rozliczają. Jest to postrzeganie relacji zbliżone z tym, które reprezentują przedstawiciele samorządów powiatowych. Relacje te mają charakter wyłącznie formalny, urzędniczy, co może wynikać ze specyfiki funkcjonowania obydwu stron.

Przedstawiciele samorządów wojewódzkich szczególną uwagę zwracają na trudności wynikające z możliwości zbyt swobodnego interpretowania przepisów, co skutkuje innym ich rozumieniem przez nich, a innym przez PFRON. Warto jednak podkreślić, że niejednoznaczność przepisów jest problematyczna dla reprezentantów wszystkich badanych grup, co oznacza, że być może dobrym rozwiązaniem byłoby, postulowane już wcześniej, wydanie broszury z przyjętymi przez PFRON jednoznacznymi interpretacjami obowiązujących przepisów. Respondenci zwracali także w tym kontekście uwagę na to, że wprowadzane zmiany i rozporządzenia są nieadekwatne do potrzeb

⁵¹ Z uwagi na małą liczebność populacji w przypadku jednostek samorządu wojewódzkiego prezentowane są dane pokazujące liczbę odpowiedzi.

⁵² Z uwagi na małą liczebność populacji w przypadku jednostek samorządu wojewódzkiego prezentowane są dane pokazujące liczbę odpowiedzi.

wynikających z praktyki. Wynika z tego sugestia, aby wszelkie plany wprowadzenia zmiany przepisów konsultować z praktykami. Największą trudność stanowi funkcjonowanie w dwóch rzeczywistościach prawnych, to znaczy: wojewódzkie jednostki samorządowe połączone są z PFRON stosunkiem administracyjnym, a z beneficjentem cywilno-prawnym. Skutkuje to tym, że finansową odpowiedzialność za błędy beneficjentów ponosi właśnie samorząd województwa. Jako przykład jeden z respondentów przywołuje sytuację, w której dany podmiot traci z datą wsteczną status dotychczasowej instytucji, w związku z czym konieczny jest zwrot środków finansowych za dotychczasową działalność. Kosztem obciążony jest samorząd, choć on przyznawał te środki zgodnie z przepisami i stanem faktycznym obowiązującym w dniu wydania decyzji. Kolejny problem stanowią terminy składania różnych wniosków – czas pomiędzy złożeniem danego wniosku przez beneficjenta do PFRON, a wypłaceniem mu środków finansowych jest zbyt krótki, zwłaszcza, gdy we wnioskach pojawiają się jakieś błędy i beneficjenci muszą je poprawić.

Podsumowując, zdecydowanie potrzebne są konsultacje społeczne i zapraszanie praktyków do współpracy na etapie planowania wprowadzanych zmian i przygotowywania ofert dla osób niepełnosprawnych i osób pracujących z nimi. Być może dobrym rozwiązaniem byłoby powołanie stałego zespołu, złożonego z praktyków o różnych specjalnościach.

Przedstawiciele samorządów ogólnie są zadowoleni z wysokości środków finansowych. Rozumieją jednocześnie, że termin przekazywania owych środków nie jest zależny bezpośrednio od PFRON. Według niektórych respondentów nie stanowi to utrudnienia dla podejmowanych przez nich działań, według innych przeciwnie. W przypadku tych drugich brak wiedzy o kwocie, jaką otrzymają, a także wypłacanie pieniędzy na koniec kwartału znacząco utrudnia podejmowanie decyzji finansowych.

Kolejnym podobieństwem do przedstawicieli innych samorządów jest niewielka potrzeba kontaktowania się z przedstawicielami PFRON. Oznacza to, że respondenci z omawianej grupy są zadowoleni z kontaktu mailowego, telefonicznego i osobistego, choć nie jest on zbyt częsty. Zdarzają się też sytuacje, gdy nie są z niego zadowoleni, gdyż uzyskują informacje niezgodne ze stanem faktycznym, czego dowiadują się dopiero podczas kontroli. Tutaj po raz kolejny pojawia się potrzeba rzetelnego szkolenia pracowników, a także odgórnego przyjęcia obowiązującej interpretacji, która wykluczałaby swobodę w tym zakresie zarówno wśród pracowników, jak i wśród klientów PFRON.

Respondenci nie do końca zadowoleni są ze strony internetowej, która ich zdaniem mogłaby być bardziej czytelna, choć zamieszczone tam informacje są aktualne, a sama strona działa sprawnie. Generalnie jednak przedstawiciele samorządów uważają PFRON za instytucję nowoczesną, sprawnie i profesjonalnie działającą, a także efektywną finansowo.

„Jeżeli jakiś podmiot traci status ZAZ-u to się okazuje, że samorząd województwa musi za niego zapłacić, za jego poczynione błędy. A on traci z datą wsteczną. Czyli powiedzmy, że stracił półtora roku temu, my przekazaliśmy pieniądze, bo on miał status i my mieliśmy dokumenty potwierdzające. Ale się okazało, że nie spełnia warunku i wojewoda wydał taką decyzję. Nie występuje PFRON do zakładu tylko do nas, a my tych środków nie mamy, bo to były środki na działalność, które nota bene zakład wydał, bo zapłacił wynagrodzenia, zapłacił czynsz i tych pieniędzy już nikt fizycznie nie ma.”

FGI_MCPS

„Odpowiedzialność samorządu za błędy beneficjentów, na które nie mamy wpływu jest moim zdaniem dziwna wręcz.”

FGI_MCPS

„Stara się być nowoczesny. Zmienił stronę internetową, wprowadza systemy, więc pewnie stara się zrobić wszystko, żeby być nowoczesnym.”

FGI_MCPS

Podobnie jak w przypadku wcześniej analizowanych usług w ramach prowadzonej analizy satysfakcji poproszono także respondentów o odniesienie się do kwestii poszczególnych komponentów usług. Zostały one wraz z ocenami zamieszczone w poniższej tabeli w kolejności uwzględniającej kierunek zmian wartości luki kompetencyjnej (tabela 22), jak również na macierzy CSI (rysunek 10). Analiza zestawień pokazuje rolę, jaką przedstawiciele samorządów przywiązują do kwestii wysokości finansowania. Są to cechy usługi, w obrębie których powstaje jedna z największych ujemnych luk kompetencyjnych, choć jak wiadomo dotyczy ona aspektów niezależnych od PFRON. Potwierdza jednocześnie znaczenie, jakie przedstawiciele samorządu województwa przywiązują do wysokości środków przekazywanych przez PFRON na finansowanie zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych, co zresztą wynika z prezentowanych wcześniej spontanicznych wskazań na ważne aspekty usługi. Rozkład wielkości luk kompetencyjnych pokazuje, że dwoma głównymi aspektami istotnymi dla przedstawicieli samorządu województwa jest właśnie przekazywanie środków finansowych (ich wysokość z przeznaczeniem na realizację – luka -1,79 oraz na obsługę zadań – luka -0,90) oraz dostępność do informacji na temat zasad realizacji programów (-1,22). Co ciekawe wysoką lukę kompetencyjną ma komponent związany z określonym terminem przewidzianym na przekazanie środków, a jednocześnie fakt dotrzymywania przez PFRON terminów wypłaty został oceniony dużo lepiej. Oznacza to, że w tym przypadku PFRON wypłaca środki z wyprzedzeniem.

Tabela 22. Ocena ważności i satysfakcji komponentów usługi dofinansowywania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie

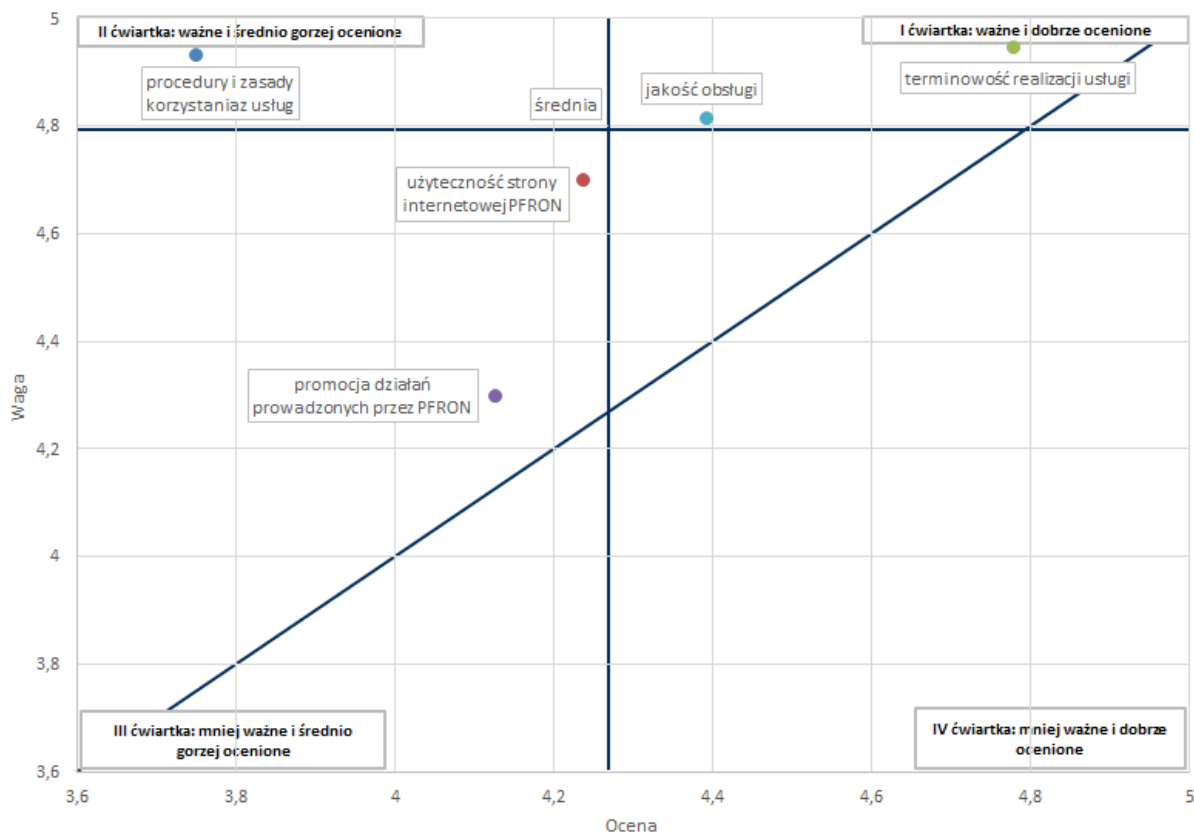
	Ocena	Ważność	Luka
wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych	3,11	4,90	-1,79
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	3,78	5,00	-1,22
wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych	4,00	4,90	-0,90
termin przekazania środków	4,10	5,00	-0,90
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3,90	4,70	-0,80
czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	4,22	4,90	-0,68
przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,38	4,80	-0,43
aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	4,30	4,70	-0,40
możliwość kontaktu telefonicznego	4,60	5,00	-0,40
sprawność trybu rozpatrywania wniosku	4,67	4,90	-0,23
terminowość załatwiania spraw	4,67	4,90	-0,23
postawa pracowników PFRON wobec klientów	4,67	4,90	-0,23
sprawność działania strony internetowej PFRON	4,40	4,60	-0,20
możliwość kontaktu mailowego	4,63	4,80	-0,18
promocja działań prowadzonych przez PFRON	4,13	4,30	-0,18
dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty środków wg algorytmu	4,89	5,00	-0,11
możliwość składania wniosku w formie papierowej	4,20	4,20	0,00
średnia	4,27	4,79	-0,52

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Z analizy macierzy CSI (rysunek 10) wynika, że przedstawiciele samorządów wojewódzkich jednocześnie wysoko oceniali oraz dostrzegali ponadprzeciętne znaczenie terminowości usługi dofinansowania zadań ustawowych. Podobna sytuacja odnotowana została również w przypadku

jakości obsługi, lecz dystans dzielący wagę i ocenę od średniej dla wszystkich aspektów był już zdecydowanie mniejszy. Użyteczność strony internetowej PFRON oraz promocja działań prowadzonych przez Fundusz zostały ocenione słabiej, lecz były to czynniki o mniejszym dla respondentów znaczeniu. Natomiast najniższą ocenę przy jednoczesnej wysokiej wadze respondenci przyznali procedurom i zasadom korzystania z usług.

Rysunek 10. Macierz CSI usługi dofinansowywania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie⁵³



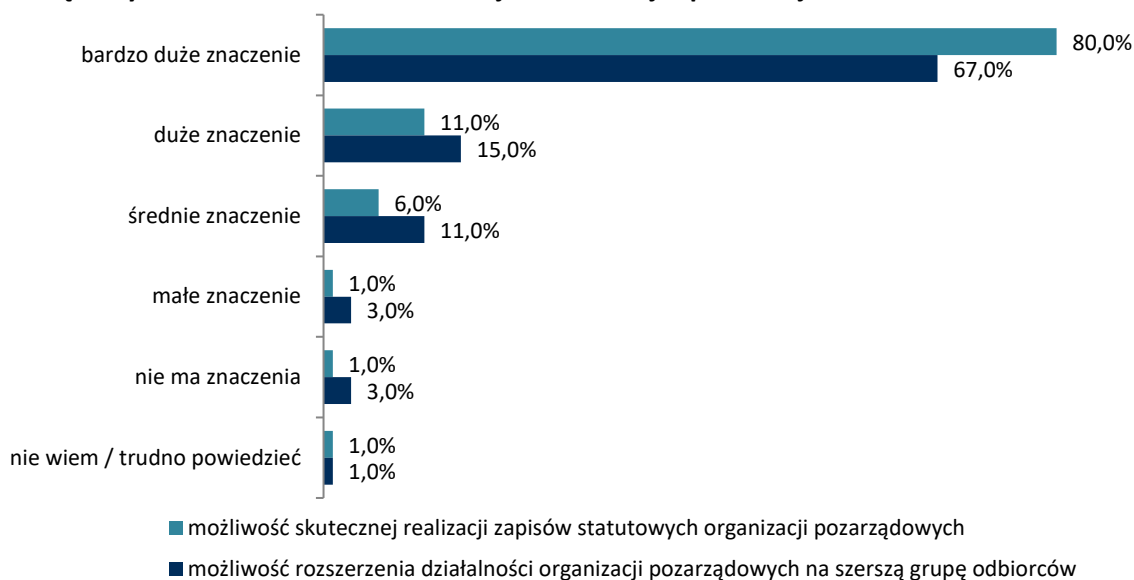
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

⁵³ Komponenty usługi zostały zagregowane do kilku grup. Tabela pokazująca zastosowane powiązania znajduje się w załączniku 9.2

6.7. Zadania zlecane

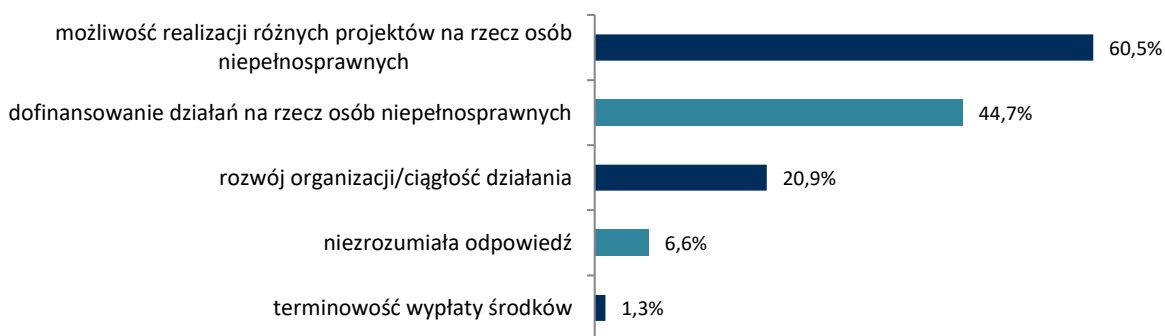
Jednym z narzędzi wspierania procesu rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych jest delegowanie określonych działań organizacjom pozarządowym. Jest to narzędzie, które może być stosowane zarówno przez PFRON, jak i samorząd terytorialny i dotyczyć różnych aspektów. W analizowanym przypadku mamy do czynienia z działaniami stricte ukierunkowanymi na szeroko rozumiane wspieranie osób niepełnosprawnych. Jak pokazują wyniki badania usługa jest przez organizacje pozarządowe bardzo wysoko oceniana pod kątem znaczenia, w szczególności ze względu na ich działalność statutową. Dla 90% NGO możliwość realizacji zadań zleczanych ma co najmniej duże znaczenie. Generalnie pieniądze pochodzące z PFRON dają możliwość realizacji różnego rodzaju przedsięwzięć skierowanych do osób niepełnosprawnych zarówno na rzecz rehabilitacji społecznej, zawodowej, jak i tej realizowanej w wymiarze typowo medycznym.

Wykres 133. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi zlecenia organizacjom pozarządowym zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 134. Aspekty usługi zlecenia organizacjom pozarządowym zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej (wskazania spontaniczne)



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Powyższe obserwacje potwierdzają wywiady grupowe, które pokazały, że organizacje pozarządowe wspierające osoby niepełnosprawne są kolejnymi podmiotami, które bez wsparcia PFRON miałyby utrudnioną sytuację w zakresie spełniania swoich zadań statutowych. Można nawet powiedzieć, że

często nie mogłyby istnieć. Ich przedstawiciele zwracają uwagę na brak Rady Społecznej, która kiedyś istniała przy PFRON. Usprawniała ona wiele działań, do czego mogłoby się przyczynić również wsparcie ze strony praktyków. Oznacza to, że przedstawiciele stowarzyszeń, podobnie jak przedstawiciele wcześniej omawianych jednostek samorządu województwa byłiby zadowoleni z istnienia zespołów praktyków, pośredniczących we współpracy PFRON z klientami. W kontekście tej opinii należy jednak wskazać, że organizacje pozarządowe mogą mieć wpływ na kształt i reguły konkursu, którą to możliwość dają konsultacje dotyczące założeń konkursów. Organizacje są do nich zapraszane przed każdym konkursem celem zgłaszania swoich opinii i uwag.

Pracownicy stowarzyszeń za istotny czynnik uznają czytelność wniosków i formularzy, czytelność i przejrzystość zasad konkursowych, a także możliwość otrzymania dofinansowania w kwocie wnioskowanej. Ważne byłoby również wcześniejsze ogłaszanie konkursów. W przypadku treści wniosków konkursowych ważną byłaby też koncentracja na beneficjencie i efektach pracy z nim lub założonych osiągnięciach niż na samych działaniach.

Dla organizacji pozarządowych korzystanie z usług PFRON wiąże się jednak z nadmierną ich biurokracją, która mogłaby zostać zmniejszona poprzez np. uproszczenie procedur i wniosków. Również i tu pojawiają się uwagi dotyczące rozbieżności pomiędzy potrzebami stowarzyszeń a wymogami formalnymi PFRON, które wykraczają poza możliwości owych stowarzyszeń. Nieprzystawalność wymogów względem rzeczywistości może wynikać ze słabego rozeznania w rzeczywistości, tzn. być może wśród pracowników lub osób decyzyjnych brakuje osób, które miałyby jakieś doświadczenia związane z bezpośrednią pracą/współpracą ze stowarzyszeniami, a co za tym idzie znałyby specyfikę tych organizacji. Przykładem niezajomości rzeczywistości stowarzyszeń jest zbyt sztywna konstrukcja formularzy, które zmuszają osoby wnioskujące o finansowanie różnych działań do wyboru jednej konkretnej formy działania. W rzeczywistości działalność stowarzyszeń przede wszystkim „wychodzi” naprzeciw odbiorcom usług, a to oznacza, że to samo działanie dla sprawnych fizycznie członków stowarzyszenia może być zorganizowane w jego siedzibie, dla niesprawnych zaś – w ich domach. PFRON w sformułowanych przez siebie formularzach nie dopuszcza takiej możliwości. Kolejnym przykładem nadmiernej sztywności formularzy jest brak możliwości wprowadzania zmian w trakcie realizowania działań. W pracy z osobami niepełnosprawnymi nieprzewidziane sytuacje są normą, nie wyjątkiem, a to oznacza, że przy planowaniu projektu pracownicy stowarzyszeń nigdy nie są w stanie przewidzieć, jak przebiegać będą poszczególne działania i potrzebują mieć możliwość modyfikowania ich na bieżąco.

Dodatkowym obciążeniem dla pracowników organizacji są ciągle zmieniające się przepisy, co sprawia, że zamiast zajmować się realizowaniem działań, muszą oni ciągle uzupełniać wiedzę administracyjną. Dobrym rozwiązaniem byłoby dołączanie instrukcji z informacją, które przepisy uległy zmianie, a które nie, co pozwalałoby zapoznawać się tylko z tymi, które należą do pierwszego typu.

Nadmierna biurokratyzacja przejawia się również w odrzucaniu wniosków, które zawierają nawet niewielkie błędy, co jednocześnie wiąże się z brakiem pełnego zrozumienia przepisów i wymogów zawartych w formularzach. Należy też zaznaczyć, że zdania nt. czytelności formularzy są podzielone i wśród respondentów są osoby, które uznają je za klarowne. Niemniej jednak uwagi dotyczące trudności w rozumieniu formularzy pojawiały się również u przedstawicieli innych grup respondentów.

Przedstawiciele organizacji jednogłośnie mówią, że są zadowoleni z kontaktów z PFRON, niezależnie od rodzaju owych kontaktów (telefoniczny, mailowy, osobisty), podkreślają, że rozmowy telefoniczne

zawsze są prowadzone w bardzo uprzejmy sposób. Jednocześnie zauważają, że nie ma problemów w kontakcie telefonicznym z oddziałami, ale do centrali trudno się dodzwonić. Są również zadowoleni ze współpracy z opiekunami, którzy zostają im przydzielani. Brakuje im jednak informacji o numerach telefonów, pod którymi mogliby uzyskać konkretne informacje, zamiast dzwonić pod infolinię. Postulat dotyczący usprawnienia infolinii pojawia się właściwie u respondentów ze wszystkich grup, co oznacza, że nie jest to jednostkowy problem. Ponadto pracownicy stowarzyszeń, podobnie jak inni respondenci, zaznaczają, że poprzednia wersja strony internetowej była dla nich bardziej czytelna. Niezadowolenie z nowej strony internetowej może jednak wynikać z przyzwyczajenia klientów, którzy potrzebują nieco czasu, żeby przyzwycząić się do jej nowej wersji i nauczyć się po niej poruszać. Choć oczywiście strona internetowa powinna być na tyle intuicyjna w obsłudze, żeby nie sprawiać trudności poruszającym się po niej odbiorcom.

Badani zadowoleni są również z terminowości realizacji zadań przez PFRON, choć niektórzy zgłaszają, że zbyt długo trwa procedura odwoławcza, co czasami skutkuje utraceniem zespołu pracowników, którzy nie byli w stanie pracować za darmo lub braniem pożyczek przez przewodniczącego stowarzyszenia, by móc płacić pensje pracownikom.

Respondenci sugerują również, że pieniędzmi powinny rozporządzać oddziały, a nie centrala, ponieważ to pracownicy z oddziałów odwiedzają poszczególne organizacje i mają dokładne rozeznanie w podejmowanych przez nie działaniach. W pewien sposób mogłoby to stanowić rozwiązanie problemów dotyczących nieznamości rzeczywistości stowarzyszeń.

Badani uważają, że PFRON jest instytucją profesjonalną, sprawnie działającą, a także nowoczesną pod względem infrastruktury, ale nie pod względem wykorzystania nowych technologii.

„Ja bym powiedziała, że ilość dokumentacji i rodzajów formularzy nie jest, aż taka wielka. Natomiast, zabija nas zasadniczość. Nie może być odstępstwa.”
FGI_NGO

„Ja jestem z moją opiekunką związana, bardzo ją lubię, bardzo dużo mnie nauczyła. I kontakt z nią jest dla mnie pozytywny.”
FGI_NGO

„Ja jednak marzę o tym, żeby ta Rada społeczna wróciła do PFRON-u. Ponieważ to, co się działo w generatorze przez jakiś czas...”
FGI_NGO

„On jest zbyt sztywny ten podział. Jeżeli mam robić zadania w placówce, to nie wolno mi już zrobić żadnego zadania w domu tego człowieka. Albo nie wolno mi wykazać, że ja poszłam z tą wychowaną ekipą do miasta.”
FGI_NGO

Jeśli chodzi o szczegółową ocenę ważności i satysfakcji z poszczególnych komponentów usług, to generalnie występują w przypadku organizacji pozarządowych ujemne luki kompetencyjne w odniesieniu do każdego z aspektów świadczonej usługi. Jak wynika z poniższej tabeli szczególną uwagę przywiązuje się do kwestii formalno-proceduralnych, które, co wynika z analizy wywiadów FGI, generują najwięcej problemów. Sprawna i terminowa ocena wniosków (zwłaszcza merytoryczna), łatwość dotarcia do informacji na stronie internetowej PFRON oraz sama struktura wniosku są tymi komponentami usługi, które w ocenie przedstawicieli NGO wymagają najwięcej uwagi. Generalnie należy także podkreślić, że średnia luka kompetencyjna należy do większych w analizowanym zestawieniu, co towarzyszy ogólnie wysokim ocenom jeśli chodzi o satysfakcję ze

współpracy i usług (por. rozdział IV i V). Można na tej podstawie wysnuć wniosek, że sam fakt przyznawania dofinansowania co do zasady wywołuje pozytywne nastawienie niwelując niejako szczegółowe zastrzeżenia do poszczególnych komponentów usługi.

Tabela 23. Ocena ważności i satysfakcji komponentów usługi zlecenia organizacjom pozarządowym zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej

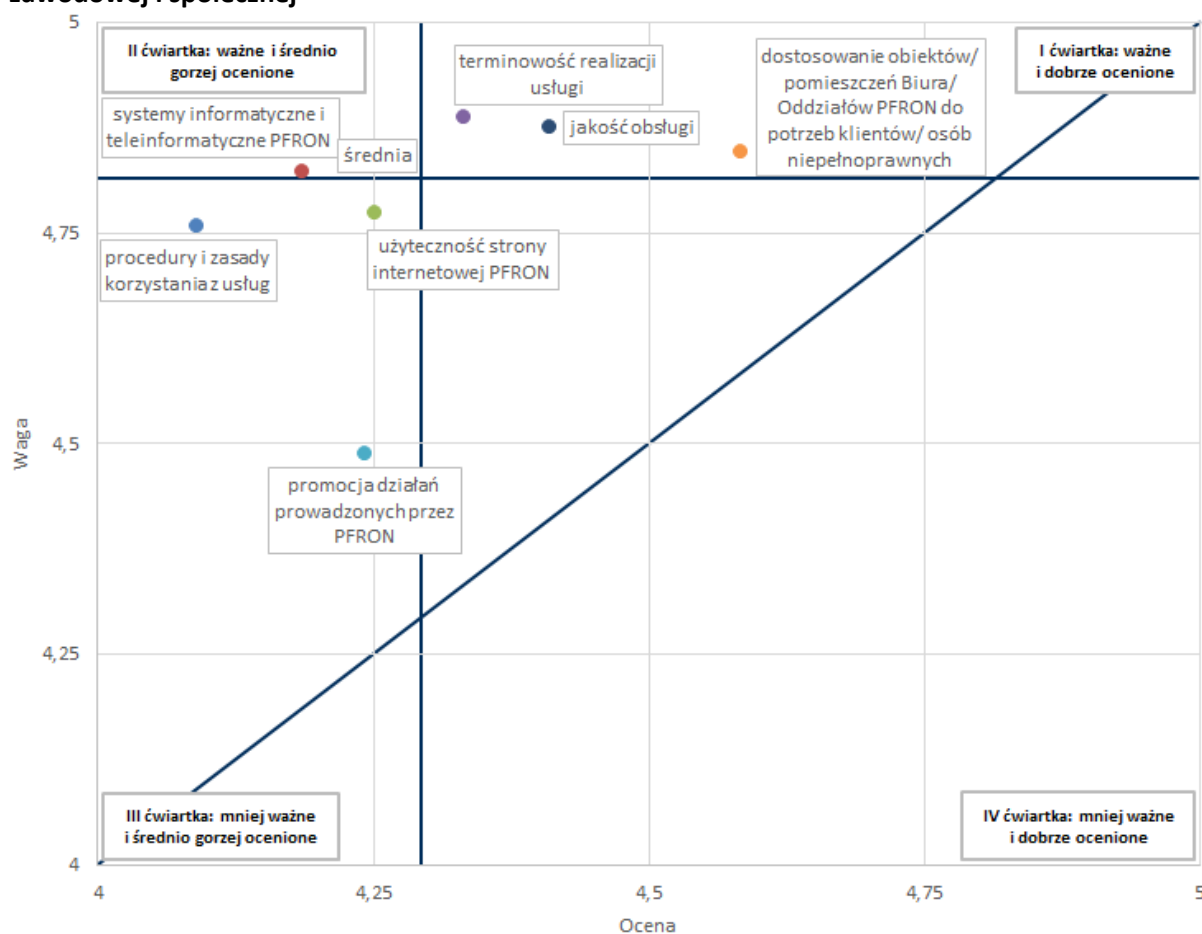
	Ocena	Ważność	Luka
sprawność/terminowość oceny merytorycznej wniosków	3,77	4,83	-1,06
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3,87	4,78	-0,91
przejrzysty, łatwy w wypełnianiu wniosków o dofinansowanie zadań zleczanych	3,81	4,71	-0,90
sprawność/terminowość oceny formalnej wniosków	3,98	4,87	-0,89
rozumiałość/przejrzystość zasad konkursowych	4,06	4,90	-0,84
czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o dofinansowanie zadań zleczanych	3,91	4,67	-0,76
możliwość otrzymania dofinansowania w kwocie wnioskowanej	4,23	4,95	-0,72
sprawność systemu Generатора Wniosków	4,13	4,78	-0,65
czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	4,23	4,88	-0,65
łatwość obsługi Generатора Wniosków	4,24	4,87	-0,63
terminy, w jakich ogłaszane są konkursy	4,24	4,84	-0,60
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	4,33	4,93	-0,60
terminowość zawierania umów	4,32	4,90	-0,58
możliwość odwołania się od oceny negatywnej	4,29	4,85	-0,56
terminowość weryfikacji rozliczeń	4,35	4,88	-0,53
przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	4,31	4,78	-0,47
aktualność informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON	4,39	4,79	-0,40
możliwość kontaktu telefonicznego	4,58	4,94	-0,36
możliwość kontaktu mailowego	4,57	4,90	-0,33
sprawność działania strony internetowej PFRON	4,46	4,76	-0,30
oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON	4,48	4,78	-0,3
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	4,58	4,86	-0,28
postawa pracowników PFRON wobec klientów	4,69	4,95	-0,26
promocja działań prowadzonych przez PFRON	4,24	4,49	-0,25
możliwość odwołania się od oceny pozytywnej	4,13	4,36	-0,23
dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych	4,69	4,91	-0,22
możliwość kontaktu osobistego	4,69	4,85	-0,16
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem zadań zleczanych	4,72	4,77	-0,05
średnia	4,30	4,81	-0,52

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Analiza macierzy CSI (rysunek 11) pokazuje, że przedstawiciele organizacji pozarządowych przyznali wysokie oceny trzem aspektom usługi zlecenia zadań, które jednocześnie były przez nich postrzegane jako ważne. Aspektami tymi były: dostosowanie obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych, jakość obsługi oraz terminowość realizacji usługi. Słabiej oceniona została użyteczność strony internetowej PFRON, promocja działań prowadzonych przez Fundusz oraz procedury i zasady

korzystania z usług, lecz czynniki te równocześnie postrzegane były jako mniej ważne. Większą wagę przy relatywnie niewysokiej ocenie otrzymały systemy informatyczne PFRON.

Rysunek 11. Macierz CSI usługi zlecenia organizacjom pozarządowym zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej⁵⁴



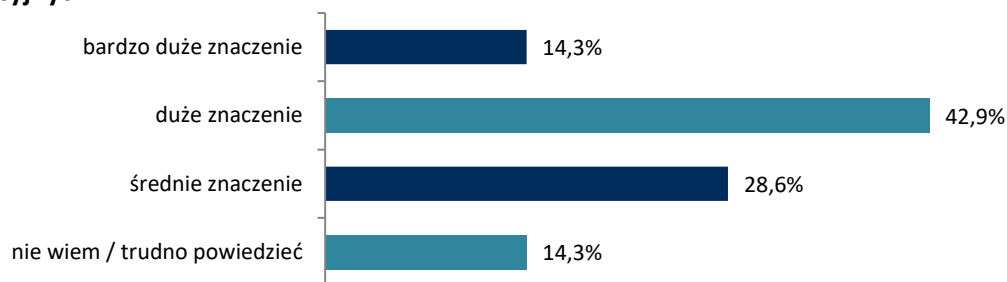
Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

⁵⁴ Komponenty usługi zostały zagregowane do kilku grup. Tabela pokazująca zastosowane powiązania znajduje się w załączniku 9.2

6.8. Zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych

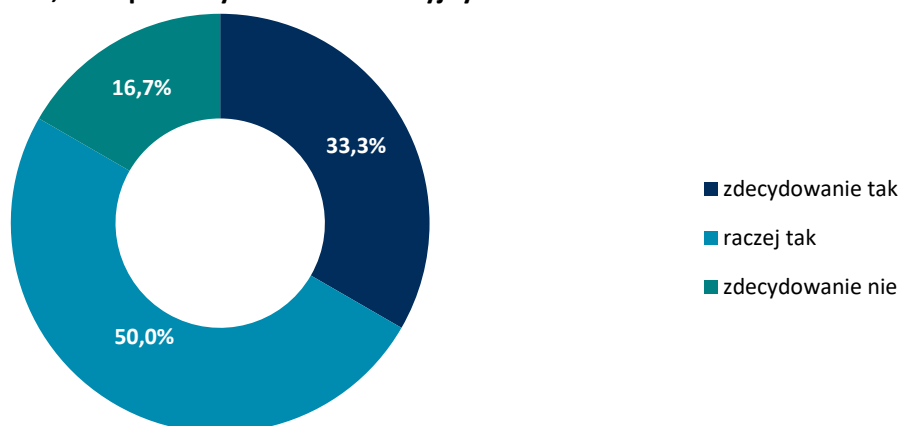
Pracodawcy z otwartego i chronionego rynku pracy (w tym także osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą) mają zapewnione możliwości korzystania z różnego rodzaju form wsparcia finansowego. W przypadku zakładów pracy chronionej, oprócz możliwości dofinansowania do wynagrodzeń, istnieje także możliwość refundacji określonych kategorii kosztów związanych z zatrudnianiem osób niepełnosprawnych. Są to koszty wynikające z konieczności dostosowania przestrzeni do potrzeb niepełnosprawnych pracowników czy zapewnienia im możliwości transportu. Tego rodzaju usługa jest raczej pozytywnie oceniana przez przedstawicieli ZPCh, choć nie wszyscy przypisują jej duże lub bardzo duże znaczenie (por. wykres 135). Dla ponad jednej czwartej usługa nie ma kluczowego znaczenia dla prowadzonej działalności. Dodatkowo większość (w sumie 83,3%) kontynuowałaby działalność gospodarczą nawet w sytuacji braku dofinansowania (por. wykres 136).

Wykres 135. Ocena znaczenia świadczonej przez PFRON usługi polegającej na udzielaniu zwrotu kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

Wykres 136. Gotowość do prowadzenia działalności gospodarczej niezależnie od świadczonej przez PFRON usługi polegającej na udzielaniu zwrotu kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=100

W ramach badania respondenci zostali poproszeni o spontaniczne wskazanie takich aspektów usługi polegającej na udzielaniu zwrotu kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych, które mają dla nich największe znaczenie jako klientów zewnętrznych PFRON. Wszystkie właściwie odpowiedzi skupiały się na kwestii samego faktu wypłacania refundacji.

Dodatkowych informacji dostarczają przy tym wywiady grupowe. Jak w każdym wcześniej omawianym przypadku klientów PFRON, za jedną z najistotniejszych spraw respondenci uznają klarowność przepisów dotyczących dofinansowań oraz przejrzystość wniosków. Ponadto istotny jest krótki czas oczekiwania na odpowiedzi na składane przez nich wnioski dotyczące refundacji kosztów administracyjnych, a także szybkie wypłacanie środków.

Badani nie do końca zadowoleni są ze sposobów wypłacania środków związanych z kosztami administracyjnymi. Jedna z pracownic zakładu pracy chronionej przywołuje sytuację, która miała miejsce w październiku 2017 roku, gdy zabrakło pieniędzy i termin ich wypłacania był przekładany.

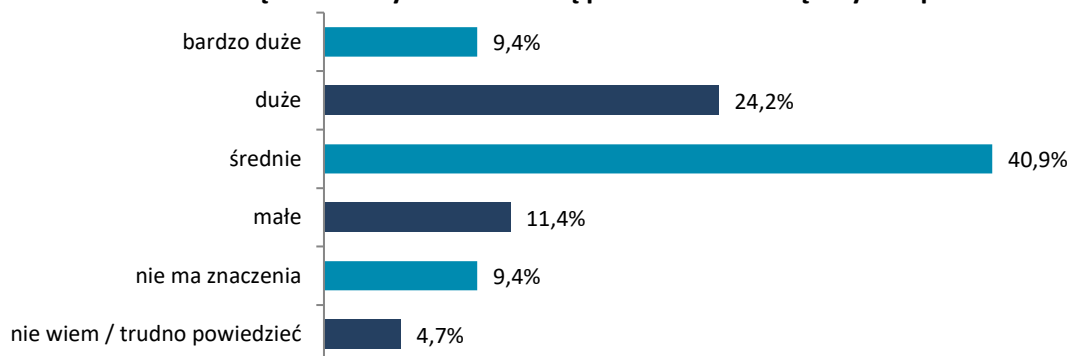
Pracodawcy zwracają również uwagę na problematyczność z dostosowaniem posiadanych przez nich faktur do wymogów, to znaczy zdarzają się sytuacje, że dana faktura nie mieści się w żadnych wytycznych, ale dotyczy spraw objętych finansowaniem. Wiąże się to z koniecznością indywidualnej interpretacji.

Z uwagi na fakt, że odpowiedzi dotyczące usługi polegającej na udzielaniu zwrotu określonych kosztów pracodawcom z chronionego rynku pracy były udzielone jedynie przez kilka osób niezasadnym było przygotowywanie macierzy CSI oraz tabeli ukazującej luki kompetencyjne.

6.9. Przyjmowanie obowiązkowych, miesięcznych wpłat na PFRON

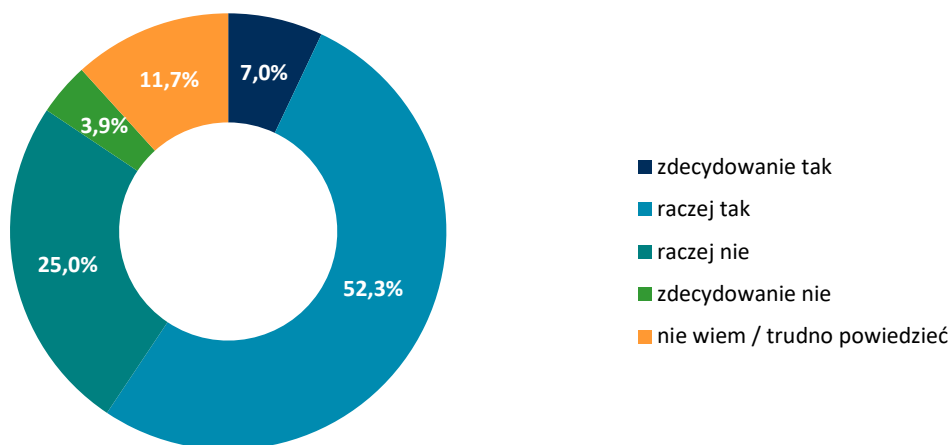
Pracodawcy z otwartego rynku pracy zatrudniający co najmniej 25 pracowników w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy, u których wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych jest niższy niż określony pułap (6% lub 2% w zależności od charakteru działalności) są zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON. Jak wynika z deklaracji respondentów odbierają ten obowiązek jako dość duże obciążenie – dla niemal trzech czwartych firm uczestniczących w badaniu jest to co najmniej średniej wagi obciążenie (por. wykres 137). Niezależnie od przyznanej wagi obowiązek miesięcznych wpłat jest odbierany jako na tyle dolegliwy, że skłania niemal 6 na 10 pracodawców do rozważenia możliwości zatrudniania w przyszłości osób niepełnosprawnych (por. wykres 138).

Wykres 137. Ocena obciążenia firmy koniecznością ponoszenia miesięcznych wpłat na PFRON



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=151

Wykres 138. Gotowość do zatrudniania przez firmy osób niepełnosprawnych na skutek ponoszenia miesięcznych wpłat na PFRON



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=151

Jeśli chodzi o szczegółową ocenę ważności i satysfakcji z poszczególnych komponentów usługi, to generalnie jak można było przypuszczać największa ujemna luka ma związek z samym faktem ponoszenia miesięcznych wpłat (-1,10 – por. tabela 24). Korekty jako komponent usługi wymaga także możliwość kontaktu telefonicznego (luka -0,75) oraz zrozumiałość przepisów dotyczących wysokości ponoszonych wpłat (luka -0,63). Trzeba przy tym podkreślić, że 2 z 3 wymienionych komponentów są niezależne od PFRON.

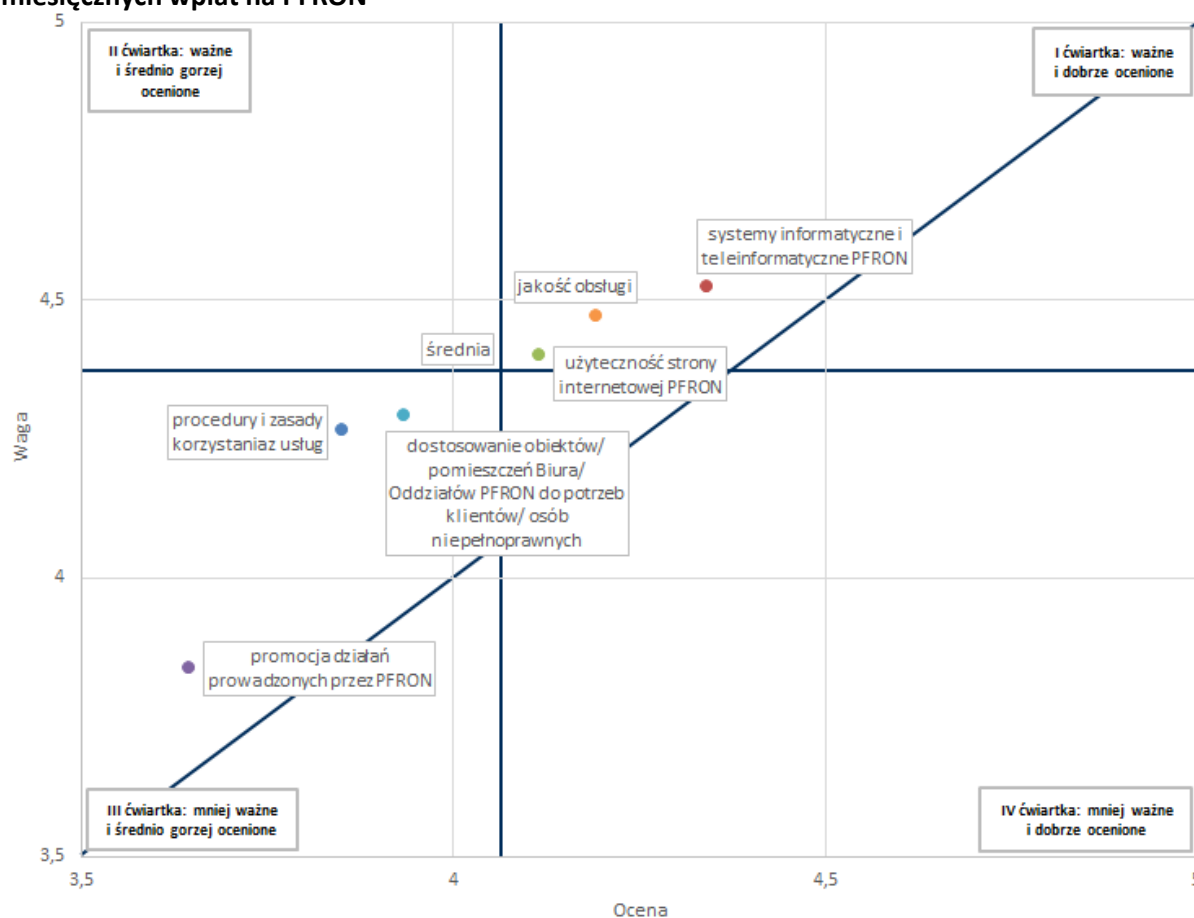
Tabela 24. Ocena ważności i satysfakcji komponentów usługi polegającej na przyjmowaniu od pracodawców obowiązkowych, miesięcznych wpłat na PFRON

	Ocena	Ważność	Luka
wysokość obowiązkowych wpłat ponoszonych na rzecz PFRON	2,87	3,97	-1,10
możliwość kontaktu telefonicznego	3,69	4,44	-0,75
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących wysokości ponoszonych wpłat	3,63	4,26	-0,63
możliwość kontaktu mailowego	3,98	4,50	-0,52
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	4,01	4,52	-0,51
łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3,92	4,41	-0,49
oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON	3,88	4,24	-0,36
dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych	4,00	4,35	-0,35
możliwość kontaktu osobistego	3,36	3,69	-0,33
postawa pracowników PFRON wobec klientów	4,27	4,57	-0,30
czytelna konstrukcja druków informacji, łatwość wypełnienia informacji	4,12	4,42	-0,30
sprawność działania strony internetowej PFRON	4,34	4,64	-0,30
aktualność informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON	4,18	4,46	-0,28
czytelna konstrukcja druków deklaracji, łatwość wypełnienia deklaracji	4,15	4,43	-0,28
sprawność systemu e-PFRON2	4,43	4,64	-0,21
promocja działań prowadzonych przez PFRON	3,64	3,84	-0,20
aktualność informacji publikowanych w serwisie informacyjnym systemu e-PFRON2	4,24	4,41	-0,17
sprawność trybu weryfikacji dokumentów	4,49	4,65	-0,16
łatwość obsługi systemu e-PFRON2	4,46	4,62	-0,16
terminy przewidziane na dokonanie wpłaty	4,07	4,22	-0,15
możliwość składania deklaracji w formie elektronicznej	4,69	4,80	-0,11
terminy przewidziane na składanie deklaracji	4,19	4,29	-0,10
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dokonywaniem obowiązkowych wpłat na PFRON	4,28	4,37	-0,09
przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	3,97	4,06	-0,09
średnia	4,04	4,37	-0,33

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=151

Analiza macierzy CSI (rysunek 12) pokazuje, że pracodawcy zobowiązani do comiesięcznych wpłat na rzecz Funduszu trzy aspekty współpracy jednocześnie ocenili powyżej średniej oraz przyznali im ponadprzeciętną wagę. Aspektami tymi były systemy informatyczne PFRON, jakość zapewnianej obsługi oraz użyteczność strony internetowej Funduszu. Poniżej średniej zarówno pod względem ocen, jak i znaczenia znalazły się następujące elementy: dostosowanie obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych, procedury i zasady korzystania z usług oraz promocja działań prowadzonych przez PFRON.

Rysunek 12. Macierz CSI usługi polegającej na przyjmowaniu od pracodawców obowiązkowych, miesięcznych wpłat na PFRON⁵⁵



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=151

⁵⁵ Komponenty usługi zostały zagregowane do kilku grup. Tabela pokazująca zastosowane powiązania znajduje się w załączniku 9.2

6.10. Zadowolenie z komponentów usług a satysfakcja ze współpracy PFRON

Jednym z podstawowych aspektów badania było zdiagnozowanie czy występują zależności pomiędzy poziomem zadowolenia z poszczególnych komponentów usług a ogólną satysfakcją z usług oraz z samej współpracy z PFRON. Celem pokazania występujących zależności przygotowane zostały dwa zestawienia pokazujące powiązania pomiędzy komponentami usług a oceną zadowolenia ze współpracy z PFRON. Jak wynika z poniżej tabeli w zależności od grupy klientów mamy do czynienia z innym zestawem komponentów. I tak jeśli chodzi o powiązanie z aspektami usług wymagającymi najwięcej uwagi (cechującymi się największą luką kompetencyjną) to poszczególne rodzaje aspektów pojawiają się z następującą częstotliwością:

- **Dostęp do informacji (ze strony internetowej, uzyskiwanej osobiście, drogą mailową etc.)** – w przypadku każdej z grup klientów;
- **Łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON** – w 9 na 10 grup klientów;
- **Wysokość otrzymanych środków** – w 7 na 10 grup klientów;
- **Terminowość wykonywania różnego rodzaju działań i czynności** – w 6 na 10 grup klientów;
- **Zrozumiałość przepisów i zasad świadczenia usługi** – w 5 na 10 grup klientów;
- **Przejrzystość i łatwość wypełniania wniosków** – w 3 na 10 grup klientów;

Tabela 25. Ocena satysfakcji ze współpracy z PFRON a komponenty usług z największą i najmniejszą ujemną ewentualnie zerową lub dodatnią⁵⁶⁾ luką kompetencyjną

Grupa klientów	Komponenty usług z największą ujemną luką kompetencyjną	Komponenty usług z najmniejszą ujemną luką kompetencyjną
NGO - średnia ocena satysfakcji ze współpracy: 4,52 - średnia luka kompetencyjna: - 0,52	<ul style="list-style-type: none"> • sprawność/terminowość oceny merytorycznej wniosków • łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON • przejrzysty, łatwy w wypełnianiu wniosków o dofinansowanie zadań zleczanych • sprawność/terminowość oceny formalnej wniosków • zrozumiałość/przejrzystość zasad konkursowych 	<ul style="list-style-type: none"> • promocja działań prowadzonych przez PFRON • możliwość odwołania się od oceny pozytywnej • dostosowanie obiektów PFRON do potrzeb osób niepełnoprawnych • możliwość kontaktu osobistego • godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem zadań zleczanych
PCPR - średnia ocena satysfakcji ze współpracy: 4,44 - średnia luka kompetencyjna dla zadań ustawowych: -0,58 - średnia luka kompetencyjna dla programu „Aktywny Samorząd”: -0,59 - średnia luka kompetencyjna dla	Dla zadań ustawowych: <ul style="list-style-type: none"> • wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych • wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych • termin przekazania środków • czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON • możliwość zyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień • łatwość i szybkość dotarcia do 	Dla zadań ustawowych: <ul style="list-style-type: none"> • sprawność trybu rozpatrywania wniosku • sprawność działania strony internetowej PFRON • dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków wg algorytmu • postawa pracowników PFRON wobec klientów • możliwość składania wniosku w formie papierowej

⁵⁶⁾ Komponenty usług z zerową lub dodatnią luką kompetencyjną zostały oznaczone znakiem (+)

<p>„Programu Wyrównywania Różnic Między regionami”: -0,14</p>	<p>poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON</p> <ul style="list-style-type: none"> • promocja działań prowadzonych przez PFRON • możliwość kontaktu telefonicznego <p>Dla programu „Aktywny samorząd”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON • wysokość środków otrzymanych na realizację programu „Aktywny Samorząd” • czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON • termin przekazania środków • możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień <p>Dla „Programu Wyrównywania Różnic Między regionami”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wysokość środków otrzymanych na realizację "Programu wyrównywania różnic między regionami" • łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON • sprawność trybu rozpatrywania wniosku • promocja działań prowadzonych przez PFRON • aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON 	<p>Dla programu „Aktywny samorząd”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków • promocja działań prowadzonych przez PFRON • sprawność rozliczenia środków na realizację programu „Aktywny Samorząd” • postawa pracowników PFRON wobec klientów • możliwość kontaktu mailowego • możliwość składania wniosku w formie papierowej <p>Dla „Programu Wyrównywania Różnic Między regionami”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • terminowość przekazywania środków otrzymanych na realizację „Programu wyrównania różnic między regionami” • możliwość składania wniosku w formie papierowej • terminowość załatwiania spraw • możliwość kontaktu mailowego • postawa pracowników PFRON wobec klientów • możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
<p>Niepełnosprawni rolnicy - średnia ocena satysfakcji ze współpracy: 4,43 - średnia luka kompetencyjna: -0,15</p>	<ul style="list-style-type: none"> • oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON • możliwość kontaktu telefonicznego • możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień • promocja działań prowadzonych przez PFRON • postawa pracowników PFRON wobec klientów • dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych • czas oczekiwania na odpowiedź PFRON • łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON • łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR) 	<ul style="list-style-type: none"> • możliwość składania wniosku w formie papierowej (+) • dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji składek (+) • sprawność trybu rozpatrywania wniosku (+) • termin przewidziany na wypłatę refundacji składek (+) • terminy przewidziane na składanie wniosku (+) • możliwość składania wniosku w formie elektronicznej (+)
<p>Gminy - średnia ocena satysfakcji ze współpracy: 4,24</p>	<ul style="list-style-type: none"> • terminy wypłaty kwoty rekompensującej utracone dochody • czas oczekiwania na odpowiedź ze 	<ul style="list-style-type: none"> • terminy przewidziane na składanie wniosku • sprawność trybu rozpatrywania

<p>- średnia luka kompetencyjna: -0,05</p>	<p>strony PFRON</p> <ul style="list-style-type: none"> • sprawność działania strony internetowej PFRON • aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON • łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON 	<p>wniosku (+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • możliwość składania wniosku w formie papierowej (+) • możliwość kontaktu mailowego (+) • wysokość kwoty rekompensującej utracone dochody (+)
<p>ON wykonujące działalność gospodarczą</p> <p>- średnia ocena satysfakcji ze współpracy: 4,16</p> <p>- średnia luka kompetencyjna: -0,33</p>	<ul style="list-style-type: none"> • możliwość kontaktu telefonicznego • czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o refundację składek • możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień • zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania refundacji składek • wysokość uzyskiwanej refundacji składek • czas oczekiwania na odpowiedź PFRON • łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON • łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR) 	<ul style="list-style-type: none"> • dostosowanie obiektów PFRON do potrzeb osób niepełnoprawnych • możliwość kontaktu osobistego • terminy przewidziane na składanie wniosku • możliwość składania wniosku w formie elektronicznej (+) • możliwość składania wniosku w formie papierowej (+)
<p>Pracodawcy z otwartego rynku pracy</p> <p>- średnia ocena satysfakcji ze współpracy: 4,14</p> <p>- średnia luka kompetencyjna: -0,37</p>	<ul style="list-style-type: none"> • możliwość kontaktu telefonicznego • czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń • możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień • zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń • czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON • łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR) • łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON 	<ul style="list-style-type: none"> • dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń • możliwość składania wniosku w formie elektronicznej • terminy przewidziane na składanie wniosku • możliwość kontaktu osobistego (+) • możliwość składania wniosku w formie papierowej (+)
<p>Pracodawcy zobowiązania do miesięcznych wpłat na PFRON</p> <p>- średnia ocena satysfakcji ze współpracy: 4,14</p> <p>- średnia luka kompetencyjna: -0,33</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wysokość obowiązkowych wpłat ponoszonych na rzecz PFRON • możliwość kontaktu telefonicznego • zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących wysokości ponoszonych wpłat • możliwość kontaktu mailowego • możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień • łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON 	<ul style="list-style-type: none"> • terminy przewidziane na dokonanie wpłaty • możliwość składania deklaracji w formie elektronicznej • terminy przewidziane na składanie deklaracji • godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dokonywaniem obowiązkowych wpłat na PFRON • przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych

<p>PUP - średnia ocena satysfakcji ze współpracy: 4,11 - średnia luka kompetencyjna: -0,48</p>	<ul style="list-style-type: none"> wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych termin przekazania środków możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON 	<ul style="list-style-type: none"> sprawność działania strony internetowej PFRON dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków wg algorytmu sprawność trybu rozpatrywania wniosku możliwość kontaktu mailowego możliwość składania wniosku w formie papierowej
<p>Wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego - średnia ocena satysfakcji ze współpracy: 4,00 - średnia luka kompetencyjna: -0,52</p>	<ul style="list-style-type: none"> wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych termin przekazania środków łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON 	<ul style="list-style-type: none"> sprawność działania strony internetowej PFRON możliwość kontaktu mailowego promocja działań prowadzonych przez PFRON dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków wg algorytmu możliwość składania wniosku w formie papierowej
<p>Pracodawcy z chronionego rynku pracy - średnia ocena satysfakcji ze współpracy: 3,83 - średnia luka kompetencyjna: -0,75</p>	<p>Dla dofinansowania do wynagrodzeń:</p> <ul style="list-style-type: none"> możliwość kontaktu telefonicznego możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień rozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń wysokość uzyskiwanego dofinansowania do wynagrodzeń czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON możliwość kontaktu mailowego łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON 	<p>Dla dofinansowania do wynagrodzeń:</p> <ul style="list-style-type: none"> dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON terminy przewidziane na składanie wniosku dostosowanie obiektów PFRON do potrzeb osób niepełnoprawnych możliwość składania wniosku w formie papierowej (+)

Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, N=1057

Z kolei w przypadku aspektów usług wymagających relatywnie największej ingerencji (cechujących się małą ujemną, zerową lub dodatnią luką kompetencyjną):

- Możliwość składania wniosku w formie papierowej** – w przypadku każdej z grup klientów;
- Terminy przewidziane na składanie wniosków/deklaracji** – w 6 na 10 grup klientów;
- Dotrzymanie terminów wypłaty środków finansowych** – w 6 na 10 grup klientów;
- Możliwość kontaktu mailowego** – w 5 na 10 grup klientów;
- Możliwość kontaktu osobistego** – w 3 na 10 grup klientów;
- Dostosowanie obiektów PFRON do potrzeb osób niepełnoprawnych** – w 3 na 10 grup klientów;
- Dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków** – w 3 na 10 grup klientów;
- Promocja działań prowadzonych przez PFRON** – w 2 na 10 grup klientów;

- **Godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z usługami** – w 2 na 10 grup klientów;
- **Przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych** – w 2 na 10 grup klientów.

Analiza korelacji pomiędzy średnią oceną satysfakcji ze współpracy a średnią wartością luki kompetencyjnej dla usług wykorzystywanych przez poszczególnych odbiorców ujawniła istnienie umiarkowanej zależności. Obrazuje ją wartość współczynnika r Pearsona = 0,248⁵⁷. Oceny komponentów usługi mają zatem znaczenie dla ogólnej satysfakcji ze współpracy z PFRON – im niższa luka kompetencyjna, tym większa satysfakcja ze współpracy z PFRON. Należy jednak podkreślić, że o powiązaniu ocen satysfakcji ze współpracy z satysfakcją z komponentów poszczególnych usług świadczy nie tylko uśredniona wartość luki kompetencyjnej, ale też struktura ocenianych komponentów usług (różnorodność aspektów o różnej randze z punktu widzenia potrzeb klientów).

Jak wynika z dokonanego wyżej zestawienia umożliwienie klientom uzyskiwania wyczerpującej i informacji na temat świadczonych usług jest, obok samej wysokości środków finansowych przekazywanych klientom, jednym z kluczowych aspektów wpływających na satysfakcję ze współpracy. Należy przy tym na ten aspekt popatrzeć kompleksowo w tym sensie, że dążenie do pełnego udostępniania informacji wszelkimi kanałami (strona internetowa, infolinia etc.) powinno być działaniem istotnym z punktu widzenia każdej usługi. Jest to o tyle istotne, że mówimy o aspekcie, który, w przeciwieństwie np. do wysokości finansowania czy określonych terminów, jest w pełni zależny od PFRON.

⁵⁷ Może on przyjąć wartości z zakresu $\langle -1;1 \rangle$, gdzie wartości dodatnie oznaczają istnienie dodatniej korelacji (wraz ze wzrostem wartości jednej zmiennej rosną wartości drugiej), z kolei wartości ujemne świadczą o zależności przeciwstawnej (wraz ze wzrostem wartości jednej zmiennej maleją wartości drugiej). Wartość współczynnika '0' oznacza brak jakiegokolwiek zależności.

VII. Porównanie z wynikami z 2014 roku

7.1. Ogólna satysfakcja ze współpracy z PFRON

Zarówno w roku 2014, jak i w 2018 ogólna satysfakcja ze współpracy z PFRON – niezależnie od oceny poszczególnych usług i ich aspektów – przedstawia się różnie w zależności od grupy klientów zewnętrznych. W roku 2014 najwyższe zadowolenie odnotowano w grupie jednostek samorządu powiatowego realizujących zadania ustawowe w zakresie rehabilitacji społecznej lub program „Aktywny samorząd”. Nieco mniejsze zadowolenie prezentowali wówczas przedstawiciele powiatowych urzędów pracy, organizacji pozarządowych i pracodawców z otwartego rynku pracy. Natomiast w roku 2018 najwyższy poziom zadowolenia ze współpracy z PFRON odnotowany został wśród respondentów reprezentujących organizacje pozarządowe, powiatowe centra pomocy rodzinie oraz wśród niepełnosprawnych rolników lub rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika. Zarówno w roku 2014, jak i 2018 najmniej usatysfakcjonowani ze współpracy z PFRON na tle wszystkich grup klientów okazali się pracodawcy z chronionego rynku pracy.

W roku 2014 wśród najważniejszych oczekiwań klientów względem współpracy z PFRON znalazły się zmiany w obszarze wymaganych formalności oraz stronie finansowej świadczonych usług. Istotnym obszarem, wymagającym również poprawy w opiniach przedstawicieli różnych grup klientów, były kontakty PFRON z klientami. Klienci zewnętrzni postulowali również zwiększenie dostępności informacji, wszechstronności informacji oraz zwiększenia liczby szkoleń dla wnioskodawców. W roku 2018 sugestie klientów odnosiły się do uproszczenia procedur i dokumentacji, usprawnienia kontaktu telefonicznego oraz zwiększenia puli środków finansowych na określone zadania.

7.2. Ocena poszczególnych usług

7.2.1. Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych

Wśród pracodawców z otwartego rynku pracy w roku 2018 nieznacznie wzrosło poczucie znaczenia usługi dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych w stosunku do roku 2014. Jednak w przypadku pracodawców z chronionego rynku pracy odnotowana została sytuacja odwrotna: w roku 2018 udział osób, które przypisywały usłudze bardzo duże i duże znaczenie obniżył się o 4 punkty procentowe. **Porównanie uśrednionych ocen usługi z dwóch rozpatrywanych lat ukazuje, że w roku 2018 respondenci byli wobec niej bardziej przychylni.**

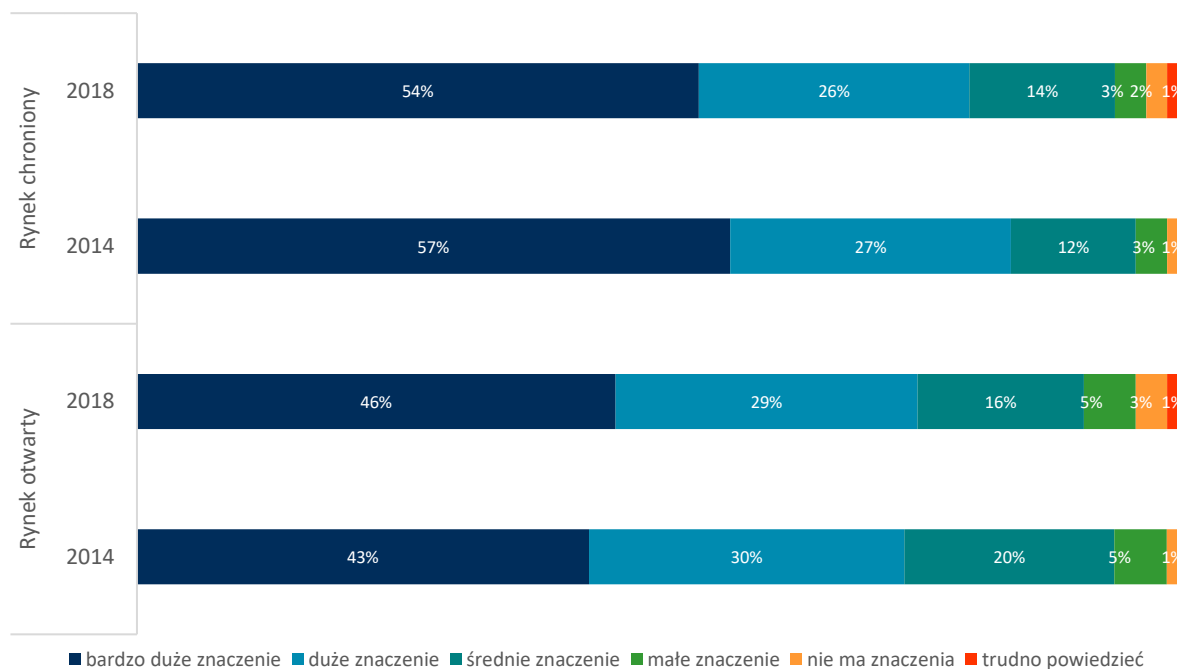
W 2014 roku dla beneficjentów dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych istotnym aspektem była:

- wysokość dofinansowania,
- również możliwość zdalnych kontaktów z PFRON, czyli kontakt telefoniczny
- składanie wniosków w formie elektronicznej.

Należy jednak zauważyć, że najważniejsze z punktu widzenia beneficjentów wysokość uzyskiwanego dofinansowania oraz możliwość kontaktu telefonicznego były jednocześnie jednymi z najstabilniej ocenianych elementów usługi. Ważnymi i jednocześnie dobrze ocenianymi aspektami usługi były: możliwość składania wniosku w formie elektronicznej, dotrzymywanie przez PFRON terminów

wypłaty dofinansowania oraz łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń.

Wykres 139. Znaczenie usługi dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

Wykres 140. Ocena usługi dofinansowania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

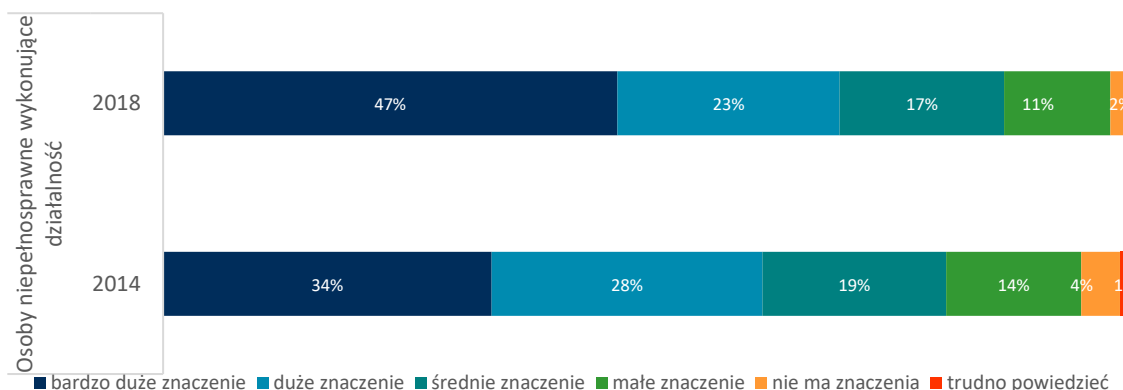
W roku 2018 w przypadku pracodawców z otwartego rynku pracy ważne są kwestie sprawności działania systemów informatycznych, terminowość w dopełnianiu przez PFRON formalności (np. wypłaty dofinansowania), ale także możliwość uzyskania wyczerpujących wyjaśnień.

Podobne podejście reprezentują przedstawiciele ZPCh, dla których ważne są kwestie dostępności do informacji (w różnej formie), ale także terminowość realizacji zobowiązań ze strony PFRON. Jeśli natomiast chodzi o oceny to w zasadzie pokrywają się one co do poziomu z ocenami ważności. Wynika z nich, że możliwość składania wniosków w formie papierowej nie jest dla klientów satysfakcjonująca, podobnie jak możliwość kontaktu osobistego czy promocja działań PFRON. Respondenci nisko oceniają także kwestię konstrukcji wniosków, przejrzystości przepisów, kontaktu telefonicznego, ale także wysokości dofinansowania.

7.2.2. Usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych

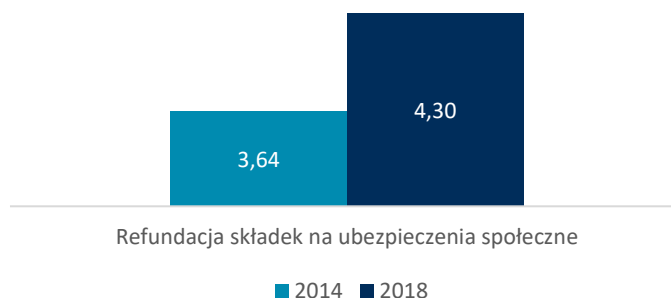
W roku 2018 w stosunku do roku 2014 o 8 punktów procentowych wzrósł udział osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą, które przypisywały bardzo duże i duże znaczenia usłudze refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych. **Ponadto w okresie tym bardzo wyraźnie poprawiła się średnia ocena tej usługi.**

Wykres 141. Znaczenie usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

Wykres 142. Ocena usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

W roku 2014 najważniejsza z punktu widzenia beneficjentów była:

- wysokość otrzymywanej refundacji oraz
- możliwość kontaktu telefonicznego.

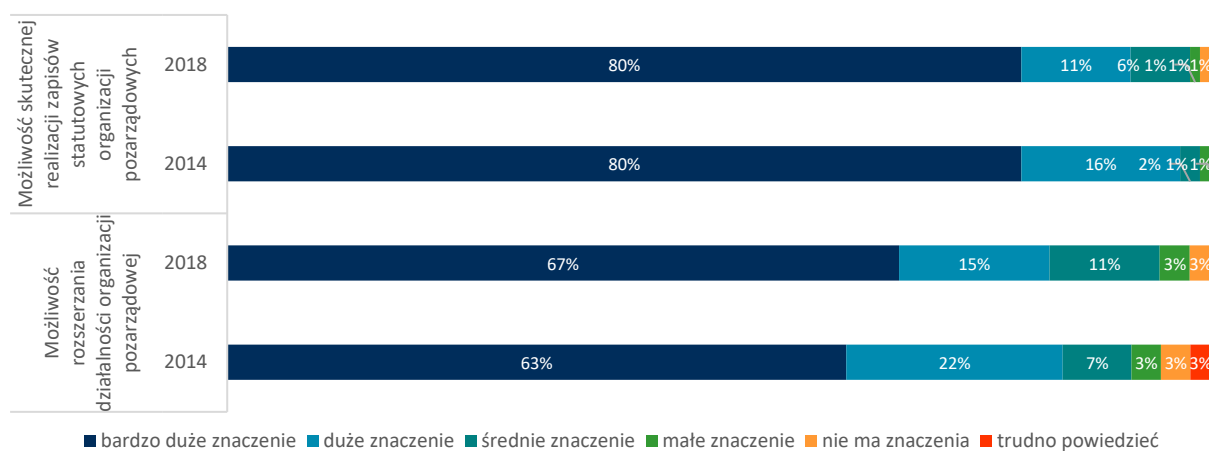
Kwestie te były jednak jednocześnie jednymi z najslabiej ocenianych elementów usługi. Ważnymi oraz dobrze ocenianymi aspektami usługi były dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji i życzliwość urzędników w podejściu do klienta.

W roku 2018 w przypadku osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą ważne są kwestie sprawności działania systemów informatycznych, terminowość w dopełnianiu przez PFRON formalności (np. wypłaty dofinansowania), ale także możliwość uzyskania wyczerpujących wyjaśnień. Podobne podejście reprezentują przedstawiciele niepełnosprawnych rolników, choć w ich przypadku, poza istotną kwestią wysokości refundacji, zwraca się relatywnie większą uwagę na różne aspekty obsługi. Co ważne, w przypadku rolników niezbyt korzystnie została oceniona (tak pod względem ważności, jak i satysfakcji) możliwość składania wniosków w formie elektronicznej.

7.2.3. Dofinansowanie w ramach zadań zleczanych

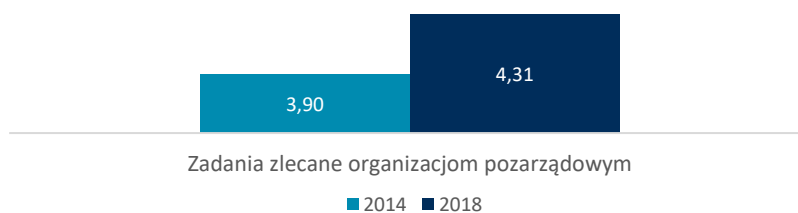
W roku 2018 w stosunku do roku 2014 o 2 punkty procentowe obniżył się udział przedstawicieli organizacji pozarządowych, którzy przypisywali bardzo duże i duże znacznie możliwości rozszerzenia działalności organizacji pozarządowych. Podkreślić jednak należy, że w ramach tego udziału równocześnie o 4 punkty procentowe zwiększył się odsetek respondentów zaznaczających odpowiedź wskazującą na bardzo duże znaczenie. W odniesieniu do możliwości skutecznej realizacji zapisów statutowych organizacji pozarządowych udział takich odpowiedzi pozostał bez zmian, zaś w przypadku łącznego odsetka odpowiedzi wskazujących na bardzo duże i duże znaczenie obniżył się on o 5 punktów procentowych. **Tym niewielkim spadkiem znaczenia usług odnoszących się do działalności organizacji pozarządowych towarzyszył jednak wyraźny wzrost ocen oferowanych form dofinansowania** (wykres 144).

Wykres 143. Znaczenie usługi dofinansowania w ramach zadań zleczanych



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

Wykres 144. Ocena usługi dofinansowania w ramach zadań zleczanych



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

W 2014 roku w przypadku usługi dofinansowania w ramach zadań zleczanych szereg elementów zostało dobrze ocenionych. Należało do nich:

- życzliwość urzędników w podejściu do klienta,
- możliwość kontaktu telefonicznego,
- możliwość odwołania się od oceny negatywnej,
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień.

Badanie przeprowadzone w roku 2018 ponownie ukazało, że przedstawiciele organizacji pozarządowych są zadowoleni z szeregu czynników związanych z usługą dofinansowania w ramach zadań zleczanych, jak choćby możliwości i przebieg kontaktu z instytucją – niezależnie od rodzaju

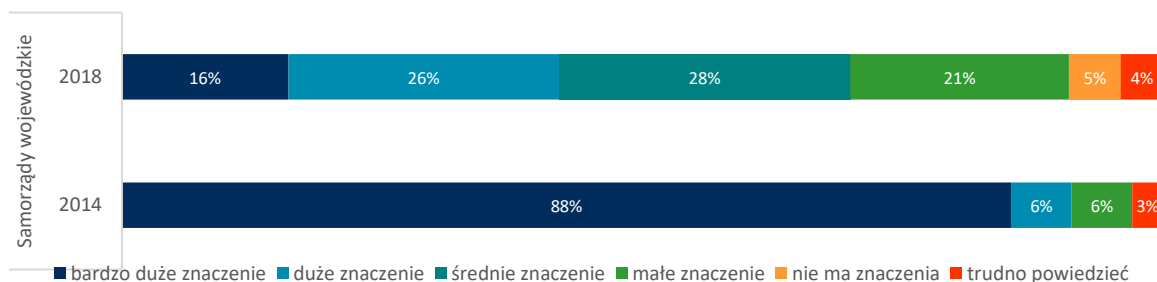
owych kontaktów (telefoniczny, mailowy, osobisty). Ujawniony został jednak też szereg czynników wymagających szczególnej uwagi, głównie związanych z kwestiami formalno-proceduralnymi, które generują najwięcej problemów dla organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane.

7.2.4. Dofinansowanie zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie

O ile w roku 2014 przedstawiciele samorządów wojewódzkich niemal powszechnie przypisywali dofinansowaniu zadań ustawowych bardzo duże znaczenie, to w roku 2018 udział takich odpowiedzi spadł poniżej jednej szóstej, zaś łączny udział odpowiedzi wskazujących na bardzo duże i duże znacznie nie zbliżył się nawet do połowy udzielonych odpowiedzi. Natomiast ponad jedna czwarta przedstawicieli samorządów wojewódzkich zakwestionowała znaczenie dofinansowania zapewnianego przez PFRON. **Należy jednak podkreślić, że tej radykalnej zmianie towarzyszył wyraźny wzrost średniej oceny usługi zapewnianej przez Fundusz.**

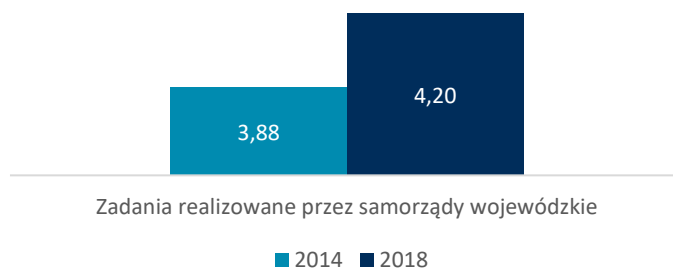
W roku 2014 dla przedstawicieli samorządów wojewódzkich szczególnie ważna była wysokość środków otrzymywanych zgodnie z algorytmem oraz terminowość przekazywania środków, co umożliwiło bieżące finansowanie zadań ustawowych. Znaczenie miała również możliwość nawiązywania kontaktu telefonicznego z PFRON. Najważniejszy dla beneficjentów aspekt, czyli wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem lub na obsługę zadań, są jednocześnie oceniane jako jedne z najłagodniejszych elementów usługi.

Wykres 145. Znaczenie usługi dofinansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

Wykres 146. Ocena usługi dofinansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

W roku 2018 ponownie zarysowała się opisana powyżej sytuacja: przedstawiciele samorządów wojewódzkich przywiązują największą wagę do kwestii wysokości finansowania. Jest to czynnik, w przypadku którego powstała duża ujemna luka kompetencyjna. Drugim aspektem istotnym dla przedstawicieli urzędów marszałkowskich jest – obok przekazywania środków finansowych –

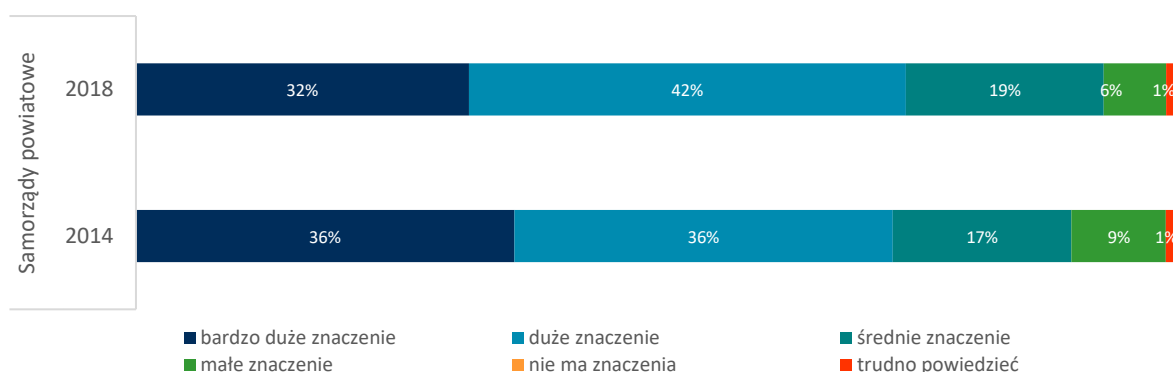
dostępność informacji na temat zasad realizacji programów. Czynniki te również ocenione zostały relatywnie nisko.

7.2.5. Dofinansowanie do zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe

W roku 2018 w stosunku do roku 2014 wśród przedstawicieli samorządów powiatowych o 2 punkty procentowe wzrósł udział odpowiedzi wskazujących na bardzo duże i duże znaczenie dofinansowania do zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji zawodowej. Zastrzec jednak należy, że w ramach tego odsetka o 4 punkty procentowe obniżył się udział odpowiedzi wyrażających poczucie, że usługa ta ma dla tych instytucji bardzo duże znaczenie. **Odnutowanej prawidłowości towarzyszył niewielki wzrost średniej oceny tej usługi.**

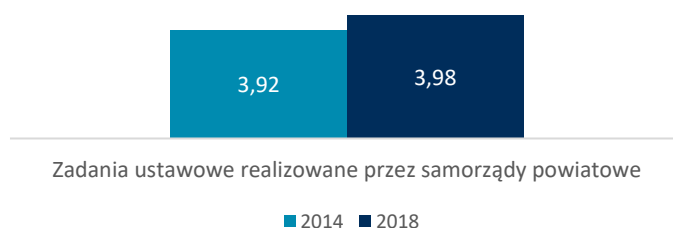
W 2014 roku badanym na podstawie odpowiedzi udzielanych przez przedstawicieli powiatowych urzędów pracy trudno było wyznaczyć grupę aspektów usługi mających kluczowe znaczenie. Dość istotną była kwestia terminowego przekazywania środków, co pozwalało na bieżące finansowanie realizowanych zadań. Bardzo ważny dla badanych aspekt, jakim była terminowość przekazywania środków algorytmowych na bieżące finansowanie zadań, został oceniony wysoko. Jednak inne kwestie, które również są bardzo istotne dla przedstawicieli PUP, czyli wysokość otrzymywanych środków zgodnie z algorytmem i na obsługę zadań, zdobyły oceny najniższe spośród wszystkich opiniowanych aspektów.

Wykres 147. Znaczenie usługi dofinansowania do zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

Wykres 148. Ocena usługi dofinansowania do zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

Badanie przeprowadzone w roku 2018 wykazało, że przedstawiciele powiatowych urzędów pracy przywiązują większą wagę do kwestii wysokości finansowania. Podkreślić należy, że cechy usług

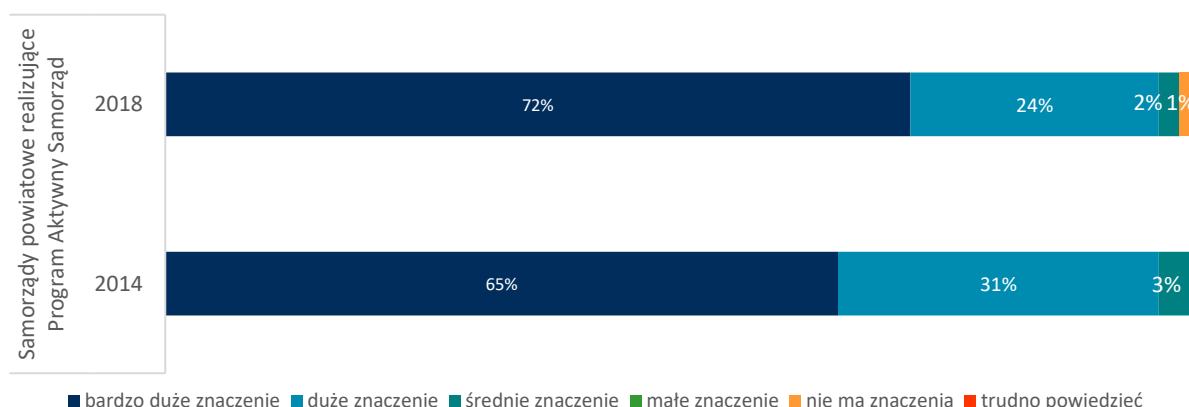
związane z tą kwestią jednocześnie należą do najstabilniej ocenianych. W efekcie to w ich obrębie powstaje największa ujemna luka kompetencyjna. Można na tej podstawie przyjąć, że jakiegokolwiek zmiany w obsłudze nie będą satysfakcjonowały tej grupy klientów w stopniu tak dużym, jak zwiększenie wartości środków algorytmowych. W przypadku PCPR mamy do czynienia z podobnymi tendencjami. Warto jedynie podkreślić, że w przypadku wysokości dofinansowania i terminów przekazywania środków ujemna luka przybiera jeszcze większy rozmiar.

7.2.6. Dofinansowanie realizacji programu „Aktywny Samorząd”

W roku 2018 w stosunku do roku 2014 zwiększył się udział przedstawicieli samorządów powiatowych, którzy przypisywali dofinansowaniu programu „Aktywny Samorząd” bardzo duże znaczenie. Nie zmienił się jednak łączny udział odpowiedzi wskazujących na bardzo duże i duże znacznie – utrzymał się on na poziomie 96%. **Wyraźnie poprawiła się natomiast średnia ocena omawianej usługi. W roku 2018 osiągnęła ona bardzo korzystną wartość 4,55.**

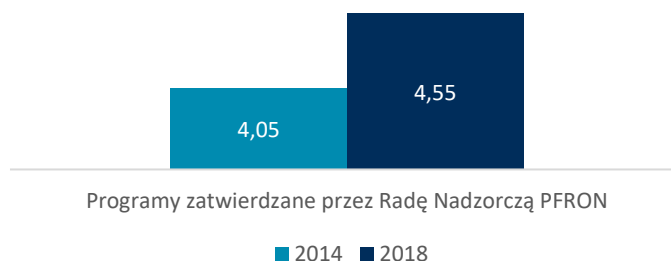
W 2014 roku najważniejsza z punktu widzenia instytucji samorządowych wysokość środków otrzymywanych na realizację zadań zgodnie z algorytmem była jednocześnie najstabilniej ocenianym elementem usługi. Podobna sytuacja dotyczyła wysokości środków na obsługę zadań oraz realizację programu „Aktywny Samorząd”, które wysoko oceniane pod względem ważności dla beneficjentów, były oceniane relatywnie słabo.

Wykres 149. Znaczenie usługi dofinansowania realizacji programu „Aktywny samorząd”



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

Wykres 150. Ocena usługi dofinansowania realizacji programu „Aktywny samorząd”



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi, edycje badania 2014 oraz 2018

Również badanie zrealizowane w roku 2018 ukazuje, że przedstawiciele samorządów przywiązują dużą wagę do kwestii wysokości finansowania. Są to cechy usług, w obrębie których powstaje jedna z

największych ujemnych luk kompetencyjnych. Rozkład wielkości luk kompetencyjnych pokazuje, że dwoma głównymi aspektami istotnymi dla przedstawicieli PCPR jest właśnie przekazywanie środków finansowych oraz dostępność do informacji na temat zasad realizacji programów. Drugi z czynników oceniony został jeszcze słabiej od czynnika wysokości środków otrzymywanych na realizację programu „Aktywny Samorząd”.

7.3. Podsumowanie

Przeprowadzone porównanie ujawniło, że w przeciągu 4 lat dzielących obydwie tury badania nie zaszły zasadnicze zmiany, jeśli chodzi o preferencje PFRON. Każda z ocenianych usług ogólnie została oceniona lepiej niż w 2014 roku, ale jednocześnie zwiększyły się luki kompetencyjne pomiędzy znaczeniem a oceną poszczególnych komponentów, co wpływa na zadowolenie klientów z usługi. Podstawową różnicą jest to, że relatywnie zmniejszyło się zadowolenie deklarowane przez przedstawicieli jednostek samorządu powiatowego realizujących zadania ustawowe w zakresie rehabilitacji społecznej lub program „Aktywny samorząd”, natomiast zwiększeniu uległa satysfakcja ze współpracy ze strony organizacji pozarządowych. Zarówno w roku 2014, jak i 2018 najmniej usatysfakcjonowani ze współpracy z PFRON na tle wszystkich grup klientów okazali się pracodawcy z chronionego rynku pracy. Ponownie także przedstawiciele organizacji pozarządowych wykazywali największe zadowolenie z szeregu czynników związanych z usługą dofinansowania w ramach zadań zlecanych.

Nie uległy natomiast zasadniczej zmianie oceny ważności komponentów usług z punktu widzenia poszczególnych grup klientów. Zarówno w 2014, jak i 2018 roku najważniejszym kryterium oceny satysfakcji był sam fakt uzyskiwania dofinansowania, w tym jego wysokości. Były to przy tym aspekty usługi oceniane jako jedne z najstarszych (beneficjenci oczekiwaliby zwiększenia wysokości otrzymywanych środków finansowych). Podobnie istotne pozostały kwestie formalno-proceduralne (np. uproszczenie konstrukcji wniosków), ale także szeroko rozumiana dostępność informacji na temat zasad realizacji usług, w tym możliwość uzyskania wyczerpujących wyjaśnień ze strony pracowników PFRON.

VIII. Końcowe wnioski i rekomendacje

Przeprowadzone badanie ujawniło, że PFRON poprzez swoje działania odgrywa istotną rolę w procesie aktywizacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych. Poprzez swoje usługi w istotny stopniu wspiera działania różnego rodzaju podmiotów i instytucji w zakresie włączania osób niepełnosprawnych do różnych aspektów życia.

Zgodnie z przyjętym założeniem ocena satysfakcji klientów zewnętrznych PFRON była prowadzona z perspektywy trzech poziomów:

- Ogólna satysfakcja ze współpracy z PFRON,
- Ogólna ocena satysfakcji z usług świadczonych przez PFRON,
- Satysfakcja z poszczególnych usług świadczonych przez PFRON.

Ogólna satysfakcja ze współpracy z PFRON

Przeprowadzone badanie ujawnia **dobrą ocenę satysfakcji ze współpracy z PFRON. W pięciostopniowej skali, gdzie 5 oznacza najwyższą notę, a 1 najniższą, oceny wahają się w granicach 3,83-4,52.** Pomimo tego, że oceny poszczególnych kategorii klientów zewnętrznych PFRON są zróżnicowane, to jednak wyraźna ich większość ma zdecydowanie pozytywny charakter. Chodzi o sumę ocen 4 i 5⁵⁸, która sięga nawet 92% w przypadku organizacji pozarządowych (średnia ocen 4,52). To właśnie ta grupa jest najbardziej usatysfakcjonowana ze współpracy z PFRON. Wysoką ocenę deklarują także niepełnosprawni rolnicy i rolnicy zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika (średnia ocen 4,44) oraz przedstawiciele PCPR (średnia ocen 4,43). Dla tych grup odbiorców środki finansowe przekazywane przez PFRON pełnią istotną rolę z punktu widzenia finansowania działalności organizacji oraz dają możliwość spełniania statutowych ról (NGO), umożliwiają realizację szeregu zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych (PCPR) czy wreszcie stanowią istotny wkład w budżety gospodarstw domowych (niepełnosprawni rolnicy). Niezależnie od uwag, które są zgłaszane w odniesieniu do określonych komponentów usług wsparcie, jakie otrzymują jest na tyle duże, że buduje ono przychylne nastawienie do instytucji, która je oferuje. Najniższe oceny były z kolei udziałem pracodawców z chronionego rynku pracy (średnia ocen 3,83), którzy mają możliwość korzystania z dwóch rodzajów usług oferowanych przez PFRON⁵⁹, a więc relatywnie większą możliwość czerpania korzyści z działalności tej instytucji. Być może w ich przypadku również oczekiwania odnośnie wsparcia, jakie powinni otrzymywać z racji prowadzonej działalności są na tyle duże, że otrzymywane wsparcie okazuje się niewystarczające.

Należy mieć przy tym na uwadze, że analizowane różnice w ocenach nie są znacząco istotne zważywszy na fakt, że plasują się one w górnej części zastosowanej 5-stopniowej skali. Oznacza to, że współpraca z PFRON jest co do zasady oceniana pozytywnie. Wskazywane w analizie wartościowanie ma na celu ukazanie różnic pomiędzy poszczególnymi grupami klientów PFRON.

Analizując przyczyny różnic występujących w dokonywanych ocenach należy podkreślić, że oprócz faktu otrzymywania określonych korzyści (środków finansowych wspierających działalność danego

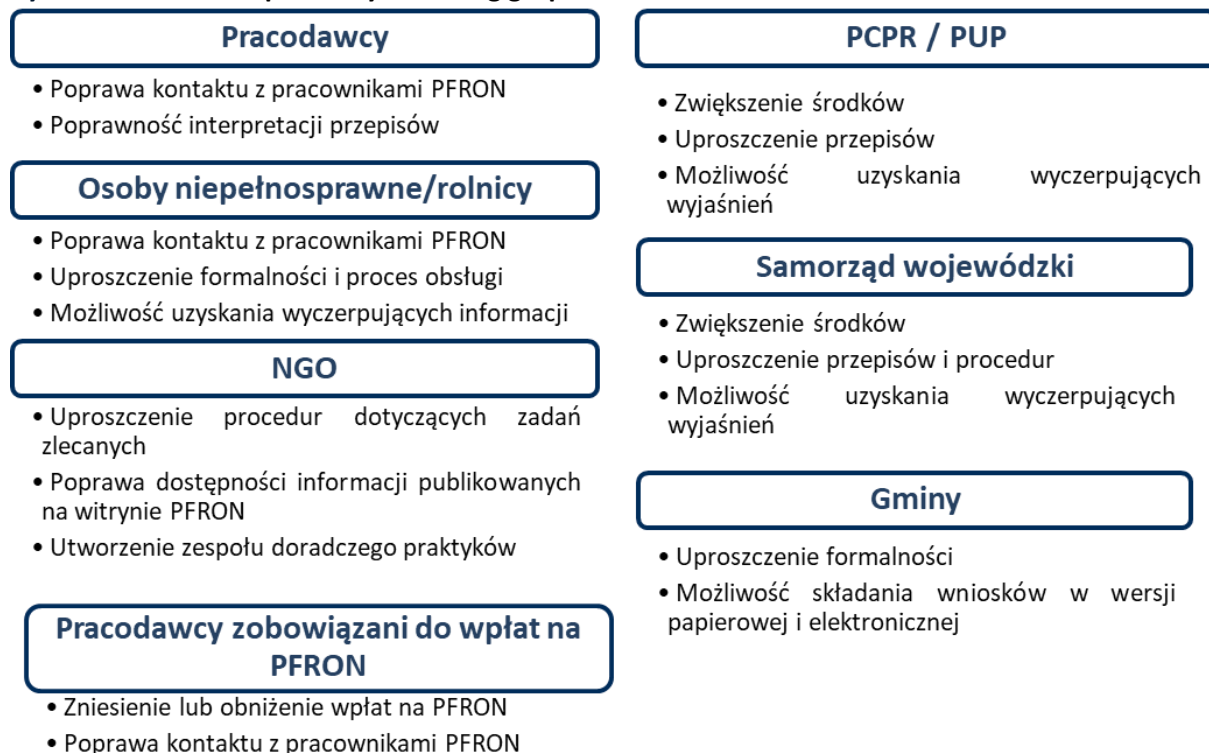
⁵⁸ W pięciostopniowej skali, gdzie 5 oznaczało najwyższą notę, z kolei 1 najniższą.

⁵⁹ Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych oraz zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych.

podmiotu) są one uwarunkowane poziomem łatwości w osiągnięciu wspomnianych korzyści. Dostęp do informacji o zasadach, łatwość wypełniania dokumentacji (wniosków, sprawozdań etc.), czas oczekiwania na wypłatę określonych świadczeń są czynnikami, które mogą osłabiać pozytywny odbiór Funduszu wynikający z przekazywania określonym podmiotom i instytucjom funduszy wspierających określoną działalność.

Pożądane zmiany w działalności PFRON wiążą się przy tym z szeregiem aspektów koncentrujących się w dużej mierze na szeroko rozumianej poprawie dostępu do informacji oraz kontaktach z pracownikami PFRON.

Rysunek 13. Główne postulaty zmian wg grup klientów PFRON



Źródło: wywiady CATI z klientami zewnętrznymi

Wizerunek PFRON

Pochodną ogólnej satysfakcji ze współpracy z PRON jest także wizerunek instytucji, jaki jest udziałem przedstawicieli firm i instytucji współpracujących z Funduszem w ramach różnych obszarów jego działalności. W ogólnym zestawieniu najmniej pozytywnych ocen przypisano do określenia, że PFRON jest instytucją, która jest „efektywna finansowo”. Tego rodzaju ocena może mieć związek z brakiem informacji na temat tego, jak w rzeczywistości PFRON gospodaruje dostępnymi środkami. Z kolei to, co bez wątplenia respondenci mogli ocenić, czyli dostrzegalny przez klientów efekt działalności Funduszu (profesjonalizm i sprawność działania), zostało ocenione najbardziej pozytywnie. Relatywnie wysokie noty zostały także przypisane do określeń dotyczących działań na rzecz osób niepełnosprawnych oraz otwartości na klientów. Zwraca uwagę relatywnie wysoki udział odpowiedzi ‘trudno powiedzieć’ wśród przedstawicieli gmin oraz pracodawców dokonujących miesięcznych wpłat na PFRON. Może on wynikać z tego, że te grupy klientów mają relatywnie małą styczność z Funduszem ograniczając ją do przekazywania stosownych wniosków czy sprawozdań. W ich przypadku korzyści finansowe są niewielkie (urzędy gmin) bądź są płatnikami na rzecz PFRON (pracodawco dokonujący miesięcznych wpłat na PFRON).

Odrębnym aspektem powiązanim z wizerunkiem PFRON były także oceny pracy PFRON, głównie odnoszące się do postaw pracowników. Są one w większości pozytywne, bowiem zgadzało się z nimi w najgorszym przypadku (ocena sprawności działania) niemal trzy czwarte respondentów. Najwięcej pozytywnych ocen (84,5%) pojawiło się w przypadku wskazań na wysoką kulturę osobistą pracowników, choć terminowość, kompetencja czy obiektywizm w załatwianiu spraw również zdobyły co najmniej 80% pozytywnych ocen.

Z przeprowadzonego badania wynika, że **najmniej przychylni w ocenach wizerunku PFRON (najrzadziej wskazywali na odpowiedzi 'zdecydowanie się zgadzam' i 'zgadzam się') są przedstawiciele pracodawców z chronionego rynku pracy oraz tych pracodawców, którzy dokonują miesięcznych wpłat na PFRON. Największą przychylnością wykazują się z kolei przedstawiciele organizacji pozarządowych, ale także przedstawiciele PCPR i PUP.**

W kwestii jakości obsługi wyzwaniem jest nie tyle doprowadzenie do poprawy relacji na linii klient-PFRON, co raczej zwiększenie skali zadowolenia z przekazywanych informacji. Jednym z nadrzędnych postulatów zmian w strukturze usług jest bowiem umożliwienie klientom PFRON uzyskania wyczerpujących informacji. Jasność przekazu informacyjnego otrzymanego od pracownika była natomiast jednym z relatywnie słabiej ocenianych aspektów obsługi.

Źródła informacji o ofercie PFRON

Relatywnie najczęściej wykorzystywanym źródłem informacji o ofercie i działalności PFRON jest **strona internetowa Funduszu** (90,2% wskazań na sporadyczne lub częste korzystanie) oraz bezpośredni kontakt z pracownikiem Funduszu (82,7% wskazań na sporadyczne korzystanie- gminy, pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON lub częste – NGO, PCPR). Względnie często (49,7% wskazań na sporadyczne lub częste korzystanie) wykorzystywany jest także kontakt mailowy, choć jednocześnie warto podkreślić, że właśnie w odniesieniu do kontaktu mailowego (telefonicznego zresztą też) zgłaszane były przez respondentów postulaty dokonania usprawnień, jeśli chodzi o reakcję ze strony pracowników PFRON. **Drugą grupą źródeł informacji były inne podmioty** (firmy, instytucje). Zarówno w ramach tej grupy, jak i ogólnie najrzadziej wykorzystywane były informacje pochodzące od firm księgowych, z którymi współpracują respondenci. Wreszcie najrzadziej stosowane były i jednocześnie zyskały najniższe oceny **informacje na temat PFRON pochodzące z mediów**. Najwyższe średnie oceny w 5-punktowej skali uzyskiwały źródła informacji powiązane z PFRON (kontakt bezpośredni z pracownikami i strona internetowa), co oznacza, że prezentują najpełniejszy zakres danych, jakich oczekują respondenci.

Ogólna ocena satysfakcji z usług świadczonych przez PFRON

Oceny satysfakcji z usług pozostają w związku z ocenami dotyczącymi ogólnej oceny satysfakcji ze współpracy z PFRON. Jednak mimo istotnego związku pomiędzy wynikami dotyczącego obydwu kategorii ocen zaobserwowano różnice w układzie hierarchicznym (por. wykres 73 i 108). Najlepsze oceny usług zgłaszali przedstawiciele PCPR w odniesieniu do realizacji programów zatwierdzonych przez PFRON (średnia ocen 4,55 w 5-stopniowej skali). Zwraca jednak uwagę dobra, ale jednak istotnie niższa ocena przez PCPR/PUP usług PFRON w zakresie przekazywania środków na realizację zadań ustawowych realizowanych przez jednostki powiatowe (średnia 3,98 – wykres 108). Nieco niższą ogólną ocenę usług PFRON zadeklarowały organizacje pozarządowe w odniesieniu do usług dotyczących zadań zleczanych (4,31- wykres 108).

Najniżej usługi PFRON oceniły zakłady pracy chronionej w odniesieniu do zadania - zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych (średnia 3,14 – wykres 108) i jednocześnie najniżej oceniły współpracę z PFRON (średnia 3,83 – wykres 73). Zdaniem uczestników panelu eksperckiego niższa ocena może być powiązana z niższym obecnie wsparciem finansowym ZPCH ze strony PFRON niż to miało miejsce w przeszłości, czego przyczyną była zmiana przepisów w tym zakresie. Faktem jest też, że przedstawiciele ZPCH w trakcie wywiadów FGI ocenili PFRON jako instytucje zbiurokratyzowaną.

Jakkolwiek analiza była prowadzona w odniesieniu do poszczególnych usług (ich podsumowanie znajduje się w dalszej części rozdziału), to na podstawie uzyskanych wyników badań można dokonać pewnych ogólnych podsumowań odnoszących się do relacji PFRON ze swoimi klientami. Dla ułatwienia zostaną one podzielone na obszary wspólne dla wszystkich usług oferowanych przez PFRON:

- procedury i zasady korzystania z usług** – generalną konkluzją odnoszącą się do tego aspektu jest to, że w zasadzie wszyscy z klientów uznawali, że obowiązujące procedury nie zawsze są dla nich jasne. Jakkolwiek orientują się w przepisach, na podstawie których korzystają z konkretnych usług, to nie zawsze interpretacje są dla nich proste. Ten właśnie aspekt jest dla klientów PFRON największym wyzwaniem zwłaszcza w sytuacjach, jeśli przepisy się zmieniają. Nie wszyscy bowiem, zwłaszcza przedsiębiorcy, na bieżąco śledzą aktualizacje, a niedotrzymanie określonych warunków dyskwalifikuje składane wnioski powodując konieczność dokonywania poprawek i uzupełnień dokumentacji. Nawet jednak bez zachodzących zmian interpretacje przepisów nie zawsze są dla wszystkich proste lub prowadzi do jednoznacznych konkluzji. Dość dużo problemów sprawiają także same wnioski o dofinansowanie, których wypełnianie stanowi dla klientów PFRON pewien problem. Zwracają na niego uwagę zwłaszcza niepełnosprawni rolnicy, ale też i przedstawiciele gmin. Jakkolwiek struktura wniosków jest pochodną przepisów prawa (wzory wniosków są załącznikami do rozporządzeń) to jednak wydaje się, że istnieje potrzeba udzielenia klientom wsparcia w zakresie zasad ich wypełniania.
- systemy informatyczne i teleinformatyczne PFRON** – systemy informatyczne umożliwiające teletransmisje wniosków są kluczowym narzędziem umożliwiającym klientom PFRON (poza wyjątkami w postaci np. jednostek samorządu powiatowego czy gmin) spełnianie formalności związanych z ubieganiem się o określone formy wsparcia. Klienci nie zgłaszali w odniesieniu do działania systemów kluczowych uwag. Pojawiły się jedynie postulaty, aby rozszerzyć działania systemu na wszystkich klientów dając wszystkim wybór między formą papierową a elektroniczną składanej dokumentacji.
- użyteczność strony internetowej PFRON** – trzeba podkreślić, że strona internetowa ma kluczowe znaczenie jako kanał informacji o ofercie PFRON. Jest to medium najczęściej wykorzystywane i najlepiej oceniane spośród wszystkich dostępnych źródeł informacji, dlatego tak ważne jest dostosowanie go do potrzeb odbiorców. Wyjątkiem są przedstawiciele gmin, gdzie wykorzystanie strony internetowej jest najniższe spośród wszystkich typów klientów PFRON, zwłaszcza jeśli chodzi o częste korzystanie. Podstawowe różnice pomiędzy poszczególnymi typami klientów polegają właśnie na częstotliwości korzystania, choć ta jest z kolei w dużej mierze pochodną potrzeb, jakie mają poszczególni respondenci. Trzeba tu przy tym zwrócić uwagę na dwa aspekty: intuicyjność, ale też dostosowanie do potrzeb różnych

niepełnosprawności. Klienci wskazują, że nie jest łatwo dotrzeć do pożądaných informacji. Nowa wersja witryny powinna umożliwić intuicyjne pozyskiwanie niezbędnych informacji. Innym aspektem jest dostosowanie strony internetowej do potrzeb osób niewidomych oraz głuchych. Jakkolwiek problem ten nie wybrzmiał bezpośrednio w badaniu, to jednak wydaje się, że z uwagi na rodzaj działalności PFRON tego typu udogodnienia powinny być wprowadzone wzorcowo jako przykład dla innych instytucji.

- **terminowość realizacji usługi** (terminy wypłaty dofinansowania) – ten aspekt odnosi się do grupy komponentów usługi niezależnych od PFRON, bo regulowanych przepisami prawa. Na ten aspekt zwracali uwagę respondenci wskazując, że nie zawsze terminy są dotrzymywane, zwłaszcza jeśli chodzi o przekazywanie środków finansowych. Na zagadnienia związane z terminowością przekazywania środków wskazywali uwagę reprezentacji właściwie wszystkich grup docelowych, chociażby przedstawiciele pracodawców z otwartego rynku pracy, przedstawiciele PCPR, PUP czy przedstawiciele gmin. W kontekście terminowości zwracano także uwagę na realizację określonych czynności, jak chociażby merytorycznej i formalnej oceny wniosków (NGO). Generalnie rzecz biorąc zwracano uwagę na terminy realizacji wszelkich aspektów bezpośrednio prowadzących do realizacji usług w ich zasadniczym aspekcie tj. uzyskaniu dofinansowania, refundacji środków etc. Należy w tym kontekście mieć jednak na uwadze, że zgłaszane oceny dotyczące naruszania terminów wykonywania określonych czynności (weryfikacji wniosków, podpisywania umów czy przekazywania środków) mogą mieć związek z subiektywnymi ocenami czasu, jaki wg respondentów PFRON powinien poświęcać na wywiązywanie się z określonych czynności bądź nieznaną obowiązujących przepisów. Niezależnie od przyczyn z uwagi na występujące wskazania tego aspektu został on uznany jako czynnik, który należy rozpatrywać w kontekście ewentualnych działań naprawczych.
- **promocja działań prowadzonych przez PFRON** – promocja działań PFRON należała do tych komponentów usług, które były jednymi z mniej istotnych z punktu widzenia klientów. W kontekście promocji należy jednak zwrócić uwagę na kwestie związane z wizerunkiem instytucji, jaki jest udziałem przedstawicieli firm i instytucji współpracujących z Funduszem w ramach różnych obszarów jego działalności. Generalną konkluzją jest to, że najbardziej krytyczni w swoich ocenach w odniesieniu do PFRON są przedstawiciele pracodawców z chronionego rynku pracy oraz tych pracodawców, którzy dokonują miesięcznych wpłat na PFRON. Największą przychylność wykazują z kolei przedstawiciele organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane, przedstawiciele samorządów wojewódzkich, a także przedstawiciele PCPR i PUP, które to grupy klientów, co pokazały badania, szczególnie podkreślają znaczenie środków finansowych przekazywanych przez PFRON. W największym stopniu PFRON uznany był jako instytucja profesjonalna, z której najmniej wiedzy respondenci posiadali na temat efektywności finansowej.
- **dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/ osób niepełnosprawnych** – na ten aspekt należy zwrócić uwagę mając na uwadze podobne przesłanki, jak w odniesieniu do dostosowania strony internetowej. Respondenci zwracają uwagę, że nie wszystkie budynki należące do PFRON są odpowiednio dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

- **jakość obsługi** – w tym kontekście należy wziąć pod uwagę dwie kwestie – sam proces obsługi (relacja pracownik PFRON – klient PFRON), jak i jego efekt. Generalnie klienci czują się dobrze obsłużeni, choć wskazuje się głównie na problematyczny kontakt telefoniczny. Ocena wynika z długiego czasu oczekiwania na połączenie z urzędnikiem (konsultantem), ale też precyzyjność i wiarygodność uzyskiwanych informacji. Doceniono wysoką kulturę osobistą pracowników, choć terminowość, kompetencja czy obiektywizm w załatwianiu spraw również zdobyły niewiele mniej pozytywnych ocen. Zgłaszane były także zastrzeżenia odnośnie wiedzy pracowników PFRON na temat interpretacji przepisów regulujących poszczególne usługi.

Z przedstawionych wyżej głównych konkluzji badania wynikają zalecenia działań, jakie mogą doprowadzić do zniwelowania wskazanych wyżej niekorzystnie ocenianych (odbieranych) elementów usług. Część spośród proponowanych działań ma charakter finalnych korekt, część natomiast ma dopiero pomóc w wypracowaniu ostatecznych rozwiązań.

8.1. Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych

Przeprowadzone badanie ujawniło w odniesieniu do usługi dofinansowania do wynagrodzeń, że:

- Usługa pełni istotną rolę w zakresie stymulowania zatrudniania osób niepełnosprawnych. Świadczy o tym skala deklaracji mówiących o gotowości do zatrudniania osób niepełnosprawnych w sytuacji braku tego rodzaju możliwości refundacji części kosztów zatrudnienia. Jednocześnie jednak satysfakcja z samej usługi należy do niższych w gronie analizowanych usług przybierając średnią wartość 3,94 w pięciostopniowej skali, na co wpływ mogą mieć niespełnione oczekiwania dotyczące możliwości uzyskiwania informacji i kontaktu z pracownikami PFRON.
- Jeśli chodzi o konstrukcję samej usługi, to poza samym faktem możliwości zmniejszania kosztów zatrudnienia szczególna rola przypisywana jest zagadnieniom kontaktu z PFRON, zwłaszcza jeśli chodzi o wykorzystanie systemów teleinformatycznych. Dodatkowo cenione jest wskazywanie w korespondencji pracownika PFRON odpowiedzialnego za kontakty z danym klientem. Znacząco ułatwia to proces pozyskiwania informacji.
- Zagadnieniem, które wg pracodawców wymaga szczególnej uwagi jest kwestia udzielania wiążących informacji w zakresie interpretacji przepisów regulujących poszczególne usługi. Wynika z tego potrzeba odgórnego przyjęcia przez PFRON interpretacji poszczególnych przepisów, a następnie skuteczne przekazywanie owych interpretacji do wiadomości klientów PFRON. Respondenci wskazywali na przypadki braku dostatecznej kompetencji pracowników PFRON w zakresie aktualności oraz poprawnej interpretacji przepisów prawnych.
- Istotnym aspektem jest także terminowość usługi, w szczególności w odniesieniu do dokonywania wypłaty środków. Potwierdza to analiza ważności i satysfakcji z poszczególnych komponentów usługi. Wynika z nich, że odbiorcom usługi zależy na sprawności działania systemów informatycznych, terminowości w dopełnianiu przez PFRON formalności (np. wypłaty dofinansowania), ale także możliwości uzyskania wyczerpujących i wiążących wyjaśnień. Co ważne negatywne oceny zostały przypisane przede wszystkim terminom przewidzianym na wypłatę środków. Pozostałe aspekty terminowości były oceniane znacznie

lepiej, co potwierdza jedynie znaczenie środków finansowych, jakie są przekazywane przez PFRON na rzecz określonych klientów, w tym przypadku pracodawców.

- Przedstawiciele ZPCh są bardziej krytyczni wobec PFRON niż pracodawcy z otwartego rynku pracy, co może wynikać m.in. z tego, że w trakcie wywiadów FGI ocenili PFRON jako instytucje zbiurokratyzowaną. Dokonywane przez nich oceny satysfakcji są średnio na nieco niższym poziomie niż w przypadku pracodawców z otwartego rynku pracy, co przy jednoczesnych wyższych ocenach ważności daje wyższą ujemną lukę kompetencyjną. Najwięcej zastrzeżeń pracodawcy z chronionego rynku pracy zgłaszali wobec możliwości kontraktu i pozyskania wyczerpującej informacji na temat danej usługi jak również samej wysokości wynagrodzeń.
- Jeśli chodzi o aspekty usług oceniane pozytywnie przez klientów korzystających z usługi dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników to wymienia się tu możliwości składania wniosków w różnych formach (elektronicznej i papierowej), dotrzymanie terminów wypłaty dofinansowania, ale też kwestie związane z dostosowaniem obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych.

8.2. Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne

Przeprowadzone badanie ujawniło w odniesieniu do usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne, że:

- Usługa ma duże znaczenie dla jej odbiorców, w szczególności niepełnosprawnych rolników lub rolników opłacających składki za niepełnosprawnego domownika. Przy nieregularnych dochodach, jakie mają w efekcie uprawy lub hodowli jest to czynnik, który w ogóle umożliwia im nie tylko opłacanie ubezpieczenia społecznego, ale także zaspokajanie szeregu potrzeb związanych z niepełnosprawnością (zakupy leków czy usług medycznych). W przypadku części osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą usługa również jest warunkiem rynkowej egzystencji, tym niemniej nie jest to zależność tak znacząca jak we wcześniejszej grupie. Znaczenie usługi dla jej odbiorców przekłada się na ogólną satysfakcję z usługi, która jest jedną z wyższych (średnia ocena 4,30 – wykres 108).
- W kontekście znaczenia komponentów usługi ich odbiorcy wskazywali na sam fakt otrzymywania refundacji, ale także postrzegali usługę poprzez efekty, jakie przynosi dla prowadzonej przez nich działalności. Poza tym istotna rola przypisywana jest zagadnieniom kontaktu z PFRON, zwłaszcza jeśli chodzi o uzyskanie wyczerpujących interpretacji/wyjaśnień dotyczących przepisów.
- W przypadku rolników zwraca się relatywnie większą uwagę na różne aspekty obsługi. Niepełnosprawni rolnicy występują bowiem częściej w charakterze osób prywatnych, stąd też ich wysokie oczekiwania wobec odpowiedniej jakości bezpośredniej obsługi.
- Kluczowe aspekty, jakie zasługują na uwzględnienie w ramach prowadzonych działań usprawniających proces obsługi, to (oprócz samej wysokości refundacji regulowanej ustawą) ułatwienie procesu kontaktu telefonicznego, ale także utrzymanie sprawności Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji czy poprawa oznakowania i lokalizacji siedziby Biura/Oddziałów PFRON.

- W przypadku niepełnosprawnych rolników oprócz powyższych kwestii szczególny nacisk jest kładziony na kwestię dostępu do informacji, czy to poprzez bezpośredni kontakt, czy też za pomocą strony internetowej. Dla tej grupy istotnym aspektem jest także kwestia dostosowania budynków do potrzeb osób niepełnosprawnych.
- Pozytywne aspekty usług wskazywane przez klientów korzystających z usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne są związane z dotrzymywaniem terminowości wypłat, możliwością składania wniosków w wersji papierowej i elektronicznej, dostosowaniem obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych,

8.3. Zadania ustawowe realizowane przez samorządy powiatowe

Przeprowadzone badanie ujawniło w odniesieniu do usługi finansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe, że:

- Jakkolwiek usługa finansowania zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji społecznej i zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe jest generalnie dobrze oceniana, to jednak wydaje się, że ma ona większe znaczenie dla działalności PCPR. Zakres działań, za jakie odpowiadają jest dużo szerszy niż w przypadku PUP. Generalnie jednak średnia ocena satysfakcji z usługi należy do jednych z niższych przyjmując średnią wartość 3,98.
- Oprócz samego faktu przekazywania środków finansowych wskazuje się jako istotne kwestie procedur (czyli wszelkich aspektów regulujących formalne kontakty i działania na linii PFRON-klient) oraz możliwości kontaktowania się z pracownikami PFRON. Szczególnie istotna jest tu między innymi możliwość uzyskiwania szybkiej odpowiedzi mailowej na zadawane pytania. Pisemna odpowiedź jest szczególnie istotna w przypadku przedstawicieli administracji, gdzie potwierdzanie informacji i ustaleń jest sposobem na uniknięcie błędów w procedurach. Poza tym usługi są oceniane przez pryzmat efektów, jakie przynoszą w zakresie działalności, za jakie są odpowiedzialne instytucje reprezentujące samorząd powiatowy – PCPR oceniają usługi dofinansowania zadań ustawowych pozytywniej niż PUP, co może wiązać się z szerszym zakresem działań, jakie podejmują. W efekcie otrzymywane z PFRON środki finansowe mają większe znaczenie.
- To właśnie wysokość środków algorytmowych przekazywanych przez PFRON jest najłatwiej ocenianym aspektem, który obok terminów przekazywania środków cechuje się największą ujemną luką kompetencyjną. Pożądane jest zwiększenie wysokości środków oraz szybsze ich wypłaty. Trzeba jednocześnie podkreślić, że aspekty te są regulowane przepisami prawa i jako takie pozostają poza kontrolą PFRON, który jest zobligowany do ich przestrzegania. Warto zaznaczyć że w przypadku PUP luka przybiera nieco mniejszy rozmiar. Dodatkowo zwraca się uwagę na możliwości uzyskania wyczerpujących informacji.
- Przedstawiciele PCPR i PUP pozytywnie odnosili się do dotrzymywania terminów wypłaty środków, sprawność trybu rozpatrywania wniosków, ale też sprawność działania strony internetowej PFRON.

8.4. Programy zatwierdzone przez Radę Nadzorczą PFRON

Przeprowadzone badanie ujawniło w odniesieniu do usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne, że:

- Programy zatwierdzone przez Radę Nadzorczą PFRON mają istotne znaczenie dla wypełniania przez samorząd powiatowy zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej. Przy tym to właśnie fakt otrzymywania środków na finansowanie działań jest najistotniejszym aspektem usługi. Bez finansowania uzyskiwanego od PFRON funkcjonowanie wielu instytucji samorządu powiatowego odpowiedzialnych za działania na rzecz osób niepełnosprawnych byłyby bardzo utrudnione, a w wielu przypadkach wręcz niemożliwe. Pochodną tego są wysokie oceny satysfakcji z usługi, najwyższe w całym zestawieniu (średnia ocen 4,55).
- Oprócz wysokości przekazywanych środków finansowych znaczenie dla klientów PFRON mają także procedury związane z realizacją usługi oraz możliwość kontaktowania się z pracownikami PFRON i uzyskiwania wyczerpujących informacji. Są to aspekty tożsame jak w przypadku usługi dofinansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe. Aspekty te są szczególnie istotne w obliczu zachodzących zmian w przepisach, o czym nie zawsze muszą wiedzieć ich odbiorcy. Wynika z tego szczególna potrzeba troski o aktualność i kompleksowość informacji publikowanych np. na stronie internetowej PFRON.

Aspekty oceniane przez przedstawicieli PCPR względnie pozytywnie wiązały się z terminowością przekazywania środków, postawami [pracowników PFRON wobec klientów, ale też dostępnymi możliwościami kontaktu (mailowego, osobistego)].

8.5. Zrekompensowanie gminom dochodów utraconych

Przeprowadzone badanie ujawniło w odniesieniu do rekompensowania gminom dochodów utraconych, że:

- Usługa ma relatywnie małe znaczenie dla jej odbiorców, a z pewnością nie oceniają oni jej znaczenia w sposób tak pozytywny, jak inni klienci PFRON. Może to wynikać z tego, że kwoty zwrotu są niewielkie. Dotyczą bowiem tylko części wybranych podatków, tych które miały trafić do kasy samorządu gminnego. Pomimo to jednak otrzymywanie środków finansowych jest uznawane za najważniejszy aspekt usługi, podobnie jak terminowość transferów. Dodatkowo także ocena satysfakcji z usługi jest oceniana relatywnie wysoko – ocena 4,30 plasuje usługę na czwartym miejscu.
- Aspektem istotnym z punktu widzenia przedstawicieli gmin jest łatwość wypełniania wniosków i formularzy. Jakkolwiek ich forma nie budzi zastrzeżeń, to jednak zakres informacji niezbędnych do przekazania implikuje konieczność konsultacji z szeregiem specjalistów.
- Aspektami pozytywnie ocenianymi przez przedstawicieli gmin były kwestie regulowane aktami prawnymi (terminy przewidziane na składanie wniosku czy wysokość kwoty rekompensującej utracone dochody), choć docenione zostały też aspekty zależne od PFRON – jak sprawność trybu rozpatrywania wnioski czy możliwości kontaktu mailowego.

8.6. Zadania realizowane przez samorządy wojewódzkie

Przeprowadzone badanie ujawniło w odniesieniu do usługi finansowania zadań realizowanych przez samorządy wojewódzkie, że:

- Podobnie jak w przypadku gmin przedstawiciele samorządu województwa nie oceniają jednoznacznie znaczenia tej usługi jako ważnej z punktu widzenia ich działalności i dla ponad

połowy respondentów ma ona co najwyżej średnie znaczenie. Pochodną tego jest średnia w porównaniu z pozostałymi usługami ocena satysfakcji z usługi (4,20). Ponownie najistotniejszy jest sam fakt przekazywania środków finansowych.

- Podkreślenia wymaga fakt, że przedstawiciele samorządu województwa nie traktują siebie jako klientów PFRON. W ich odczuciu relacje te mają charakter wyłącznie formalny, urzędniczy.
- Istotną potrzebą jest kwestia korekty procedur, która wyeliminowałaby niekorzystne sytuacje, jak chociażby kwestie odpowiedzialności samorządu województwa za błędy czy niedopatrzenia beneficjentów.
- Najistotniejsze aspekty usługi, na jakie należy zwrócić uwagę to: wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych, termin przekazania środków oraz łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON.
- Pozytywne oceny aspektów usług dotyczą sprawności działania strony internetowej PFRON, możliwości kontaktu mailowego, ale też dotrzymywania przez PFRON terminów wypłaty środków wg algorytmu.

8.7. Zadania zlecane

Przeprowadzone badanie ujawniło w odniesieniu do usługi finansowania zadań zleczanych organizacjom pozarządowym, że:

- Usługa jest przez NGO bardzo wysoko oceniana pod kątem znaczenia, zwłaszcza dla ich działalności statutowej. Środki pochodzące z PFRON dają możliwość realizacji różnego rodzaju przedsięwzięć skierowanych do osób niepełnosprawnych zarówno w zakresie rehabilitacji społecznej i zawodowej. Organizacje pozarządowe będąc odbiorcami usługi wysoko oceniają swoją satysfakcję z usługi PFRON – ze średnią ocen 4,31 zajmują drugą pozycję w całym zestawieniu ocen usług.
- Przedstawiciele stowarzyszeń, podobnie jak przedstawiciele wcześniej omawianych jednostek samorządu województwa byłiby zadowoleni z istnienia zespołów praktyków wspierających PFRON w wypracowywaniu rozwiązań przystosowanych do potrzeb odbiorców usług.
- Aspektem usługi PFRON szczególnie istotnym z punktu widzenia stowarzyszeń jest kwestia czytelności wniosków i formularzy, jak również przejrzystość zasad konkursowych. W przypadku treści wniosków konkursowych ważną byłaby też koncentracja na beneficjencie i efektach pracy z nim lub założonych osiągnięciach niż na samych działaniach. Dla organizacji pozarządowych korzystanie z usług PFRON wiąże się z koniecznością sprostania nadmiernej ich zdaniem biurokracji, która mogłaby zostać zmniejszona poprzez np. uproszczenie procedur i wniosków.
- Przedstawiciele NGO pozytywnie ocenili różne aspekty obsługi (możliwość kontaktu osobistego czy godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem zadań zleczanych), ale też dostosowanie obiektów PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych czy promocję działań prowadzoną przez PFRON.

8.8. Zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych

Przeprowadzone badanie ujawniło w odniesieniu do usługi zwrotu kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych, że:

- Usługa jest raczej pozytywnie oceniana przez przedstawicieli ZPCh, choć nie wszyscy przypisują jej duże lub bardzo duże znaczenie. Generalnie usługa nie wydaje się mieć kluczowego znaczenia dla działalności prowadzonej przez ZPCh. Jest też powiązana z najniższymi ocenami satysfakcji z usług (3,14).
- Podobnie jak w przypadku innych grup klientów znaczenie mają zarówno terminy wypłacania środków, jak i klarowność przepisów dotyczących dofinansowań, w tym przejrzystość wniosków.

8.9. Przyjmowanie od pracodawców miesięcznych wpłat na PFRON

Przeprowadzone badanie ujawniło w odniesieniu do usługi przyjmowania od pracodawców miesięcznych wpłat na PFRON, że:

- Obowiązek dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON jest przez firmy traktowany jako obciążenie, które jest na tyle na tyle dolegliwe, że skłania niemal 6 na 10 pracodawców do rozważenia możliwości zatrudniania w przyszłości osób niepełnosprawnych. Usługa jest pozytywnie oceniana, choć powiązana z jednymi z niższych ocen satysfakcji z usług – średnia ocen 3,74.
- Podstawowe postulaty pracodawców, oprócz oczywiście zwolnienia ich z obowiązku wpłat, dotyczą możliwości kontaktu z PFRON (telefonicznego, mailowego) umożliwiającego uzyskanie w PFRON wyczerpujących wyjaśnień. Ważna jest także łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON.
- Pracodawcy dokonujący miesięcznych wpłat na PFRON pozytywnie odnosili się do kwestii związanych z terminami określonymi na wykonanie przez nich określonej czynności (dokonanie wpłaty, składanie deklaracji) czy możliwością składania deklaracji w formie elektronicznej.

8.10. Rekomendacje w powiązaniu z usługami świadczonymi przez PFRON na rzecz klientów

Tabela 26. Tabela rekomendacji

SPEKTY USŁUG PFRON	ZALECENIA/REKOMENDACJE DZIAŁAŃ	USŁUGI PFRON
Procedury i zasady korzystania z usług	<p>Opracowanie broszury/informatora zawierającego wytyczne do interpretacji przepisów regulujących proces świadczenia przez PFRON usług dla różnych grup odbiorców, w tym zasady wypełniania wniosków</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych • Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne • Finansowanie zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe • Finansowanie programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą PFRON • Rekompensowanie gminom dochodów utraconych • Finansowanie zadań realizowanych przez samorządy wojewódzkie • Finansowanie zadań zleczanych organizacjom pozarządowym • Zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych • Umożliwienie pracodawcom dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON
Procedury i zasady korzystania z usług	<p>Powołanie grupy roboczej składającej się z przedstawicieli różnych grup klientów celem wypracowania zmian w procedurach dostosowanych do specyfiki działania poszczególnych grup klientów</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Finansowanie zadań zleczanych organizacjom pozarządowym • Finansowanie zadań realizowanych przez samorządy wojewódzkie
Systemy informatyczne i teleinformatyczne PFRON	<p>Rozszerzenie możliwości składania wniosków elektronicznie przez wszystkie grupy klientów</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Finansowanie zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe • Finansowanie programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą PFRON • Rekompensowanie gminom dochodów utraconych • Finansowanie zadań realizowanych przez samorządy wojewódzkie • Zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych

SPEKTY USŁUG PFRON	ZALECENIA/REKOMENDACJE DZIAŁAŃ	USŁUGI PFRON
Użyteczność strony internetowej PFRON	Przeprowadzanie badania UX (user experience) strony internetowej PFRON mającego na celu zdiagnozowanie problemów w pozyskiwaniu znajdujących się tam treści.	<ul style="list-style-type: none"> • Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych • Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne • Finansowanie zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe • Finansowanie programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą PFRON • Rekompensowania gminom dochodów utraconych • Finansowanie zadań realizowanych przez samorządy wojewódzkie • Finansowanie zadań zleczanych organizacjom pozarządowym • Zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych • Umożliwienie pracodawcom dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON
Użyteczność strony internetowej PFRON	Dostosowanie strony internetowej do potrzeb osób słabowidzących	<ul style="list-style-type: none"> • Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne
Terminowość realizacji usługi	Analiza terminów wypłaty środków celem zdiagnozowania przyczyn i wyeliminowania opóźnień	<ul style="list-style-type: none"> • Finansowanie zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe • Rekompensowanie gminom dochodów utraconych • Finansowanie zadań realizowanych przez samorządy wojewódzkie • Finansowanie zadań zleczanych organizacjom pozarządowym
Terminowość realizacji usługi	Uproszczenie/skrócenie procedury rozpatrywania wniosków w celu finansowania projektów zgodnie z harmonogramem	<ul style="list-style-type: none"> • Finansowanie zadań zleczanych organizacjom pozarządowym
Dostosowanie obiektów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnoprawnych	Przeprowadzenie audytu wszystkich siedzib PFRON pod kątem spełnienia minimalnych wymagań związanych z dostosowaniem do potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności	<ul style="list-style-type: none"> • Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne

SPEKTY USŁUG PFRON	ZALECENIA/REKOMENDACJE DZIAŁAŃ	USŁUGI PFRON
Jakość obsługi	Szkolenia dla pracowników w zakresie przepisów prawnych oraz ich interpretowania	<ul style="list-style-type: none"> • Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych • Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne • Finansowanie zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe • Finansowanie programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą PFRON • Zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych • Umożliwienie pracodawcom dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON
Jakość obsługi	Zwiększenie liczby pracowników obsługujących linie telefoniczne	<ul style="list-style-type: none"> • Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych • Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne • Umożliwienie pracodawcom dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON
Jakość obsługi	Opracowanie systemu usprawniającego proces udzielania informacji klientom PFRON	<ul style="list-style-type: none"> • Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych • Finansowanie zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe • Finansowanie programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą PFRON
Promocja działań prowadzonych przez PFRON	Opracowanie materiałów promujących PFRON jako instytucję działającą na rzecz aktywizacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych	<ul style="list-style-type: none"> • Wszystkie grupy klientów

IX. Załączniki

9.1. Protokół z panelu eksperckiego

PROTOKÓŁ Z PANELU EKSPERCKIEGO
w ramach badania Badanie satysfakcji klientów zewnętrznych
Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Data i miejsce: 22 sierpnia 2018 r., godz. 11.00-13.00, ul. Poznańska 38/6, 00-689 Warszawa
W ramach panelu eksperckiego przewidzianego metodologią realizowanego badania satysfakcji wzięło udział 10 pracowników PFRON reprezentujących poszczególne departamenty zaangażowane w realizację usług na rzecz klientów zewnętrznych:

	Justyna Mizera	Samodzielny Specjalista ds. zarządzania procesowego, Departament Audytu i Jakości
	Krzysztof Czechowski	Dyrektor Departamentu Promocji i Informacji
	Ewa Lewicka	Specjalista ds. rozliczeń samorządów, Departament ds. Finansowych
	Agnieszka Szyszka	p.o. Naczelnika Wydziału ds. Rozliczeń II, Departament ds. Wpłat
	Urszula Kuczyńska	Samodzielny Specjalista ds. rozliczeń, Wydział ds. Rozliczeń, Departament ds. Programów
	Magdalena Kuśmierk	Samodzielny Specjalista ds. rynku pracy, Wydział ds. Rozliczeń i Wsparcia Departamentu, Departament ds. Rynku Pracy
	Mirosław Łukasiak	Starszy Ekspert ds. utrzymania systemów, Wydział ds. Utrzymania Systemów, Departament ds. Teleinformatyki
	Sławomir Strugarek	Samodzielny Specjalista ds. projektów, Wydział ds. Projektów, Departament ds. Programów
	Krystyna Gurbiel	p.o. Naczelnika Wydziału ds. Badań i Analiz, Departament ds. Programów
0	Małgorzata Maciejewska	Samodzielny Specjalista ds. Badań i Analiz, Wydział ds. Badań i Analiz, Departament ds. Programów
1	Jakub Grabowski	Kierownik badania ze strony ASM – Centrum Badań i Analiz Rynku

Celem dyskusji prowadzonej w ramach panelu eksperckiego było poddanie pod ocenę wyników badania, jak również wniosków i rekomendacji. W trakcie spotkania uczestnicy podjęli dyskusję poświęconą następującym zagadnieniom:

- czynniki wpływające na kształtowanie ogólnej satysfakcji ze współpracy z PFRON oraz zmiany, jakimi mogą wpłynąć na poprawę ogólnej satysfakcji klientów zewnętrznych ze współpracy z PFRON;
- zbieżność wizerunku PFRON prezentowanego przez klientów zewnętrznych ze specyfiką instytucji;
- czynniki wpływające na kształtowanie satysfakcji z poszczególnych usług świadczonych przez PFRON na rzecz klientów zewnętrznych;

- obszarach, w odniesieniu, do których istnieje najwięcej możliwości dokonywania zmian.

W trakcie spotkania zostały zaprezentowane wyniki badania w podziale na następujące części:

- informacje o badaniu,
- ogólna satysfakcja ze współpracy z PFRON (w tym pożądane zmiany w działalności PFRON,
- wizerunek PFRON
- ogólna satysfakcja z usług świadczonych przez PFRON,
- satysfakcja z poszczególnych usług świadczonych przez PFRON.

W trakcie dyskusji nad poszczególnymi zagadnieniami zwrócono szczególną uwagę na następujące aspekty poruszane przez respondentów bądź wynikające ze zgłaszanych przez nich opinii:

- zwrócono uwagę, że działalność PFRON, w tym świadczenie usług poddawanych ocenie w ramach badania, jest podporządkowane określonym przepisom wynikającym z aktów prawnych. Narzucają one określone formalne standardy realizacji procesu ich świadczenia na rzecz klientów zewnętrznych. Pochodną przepisów jest struktura dokumentów stosowanych przez PFRON, jak również terminy przewidziane na określone czynności, np. wypłatę środków finansowych czy wydawanie określonych decyzji. Były to aspekty usług bardzo często podejmowane przez respondentów w kontekście pożądanych zmian w strukturze usług;

- zagadnieniem ściśle powiązaniem z powyższym jest kwestia interpretacji skomplikowanych w ocenie respondentów przepisów. Postulat ten pojawiał się bardzo często w trakcie prowadzonych wywiadów. W trakcie dyskusji zwrócono uwagę, że kwestia interpretacji przepisów narzuconych ustawami czy rozporządzeniami powinna pozostawać w gestii autorów prawa. Pracownicy PFRON nie do końca są do tego uprawnieni, ponieważ są podobnie jak klienci PFRON podmiotami podlegającymi wspomnianym przepisom;

- podjęta została kwestia sytuacji osób niepełnosprawnych na rynku pracy, głównie w kontekście stosunku pracodawców do zatrudniania osób niepełnosprawnych, jak również wpływu przekazywanych środków finansowych (bądź miesięcznych wpłat na PFRON) na skłonność przedsiębiorców do zatrudniania osób niepełnosprawnych;

- rola środków finansowych dystrybuowanych przez PFRON dla działalności odbiorców usług, zwłaszcza organizacji pozarządowych oraz rolników. Przeprowadzone badanie ujawniło bowiem, że umożliwiają realizację działań statutowych organizacji czy stanowią one istotny wkład w budżety gospodarstw rolnych;

- podniesiono kwestię roli, jaką pełnią lokalne oddziały i biura PFRON, które obsługują znaczną część klientów.

Generalnie należy podkreślić, że uczestnicy spotkania byli zgodni co do tego, że wiele zmian w działalności PFRON zostało już dokonanych. Wskazano chociażby na zmiany, jakie zaszły w obrębie strony internetowej, infolinii telefonicznej czy wspierania klientów w zakresie wypełniania dokumentacji. Niezależnie od tego istnieje dalsza potrzeba ich procesowania i udoskonalania oferty PFRON.

9.2. Tabele powiązań komponentów usług z kategoriami wykorzystanymi do opracowania macierzy CSI

Kategorie, do których zagregowane zostały komponenty usług:

1. **Procedury i zasady korzystania z usług** (np. zrozumiałość/przejrzystość przepisów, poprawność procedur składania i rozpatrywania wniosków, struktura wniosków, przewidziane terminy)
2. **Systemy informatyczne i teleinformatyczne PFRON** (np. funkcjonalność i łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji, sprawność działania)
3. **Użyteczność strony internetowej PFRON** (np. aktualność i dostępność informacji, łatwość dotarcia do informacji, przystosowanie publikowanych informacji do potrzeb osób niepełnosprawnych, sprawność działania)
4. **Terminowość realizacji usługi** (np. zawierania i rozliczania umów, wydawania decyzji, wypłaty środków, wydawania decyzji i zaświadczeń)
5. **Promocja działań prowadzonych przez PFRON**
6. **Dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/ osób niepełnosprawnych**
7. **Jakość obsługi** (postawy pracowników wobec klientów, czas oczekiwania na odpowiedź, możliwość uzyskania wyczerpujących wyjaśnień, różnorodność możliwości kontaktu)

Komponenty usług	Numer grupy komponentów
Usługa dofinansowywania do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych	
a) wysokość uzyskiwanego dofinansowania do wynagrodzeń	1
b) zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń	1
c) terminy przewidziane na składanie wniosku	1
d) termin przewidziany na wypłatę dofinansowania do wynagrodzeń	1
e) czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń	1
f) możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	7
g) możliwość składania wniosku w formie papierowej	7
h) sprawność trybu rozpatrywania wniosku	7
i) dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń	4
j) łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	2
k) sprawność Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	2
l) łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
m) aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
n) przystosowanie informacji publikowanych na stronie PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	3
o) sprawność działania strony internetowej PFRON	3
p) możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	7
r) możliwość kontaktu telefonicznego	7
s) możliwość kontaktu mailowego	7
t) możliwość kontaktu osobistego	7

Komponenty usług	Numer grupy komponentów
u) terminowość załatwiania spraw, wydawania decyzji, zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	4
v) czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	7
w) promocja działań prowadzonych przez PFRON	5
x) postawa pracowników PFRON wobec klientów	7
y) godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do wynagrodzeń	7
z) dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/ osób niepełnoprawnych	6
aa) oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON	6
Aspekty usługi refundacji składek na ubezpieczenia społeczne	Numer grupy komponentów
a) wysokość uzyskiwanej refundacji składek	1
b) zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania refundacji składek	1
c) terminy przewidziane na składanie wniosku	1
d) termin przewidziany na wypłatę refundacji składek	1
e) czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o refundację składek	1
f) możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	7
g) możliwość składania wniosku w formie papierowej	7
h) sprawność trybu rozpatrywania wniosku	7
i) dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji składek	4
j) łatwość obsługi Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	2
k) sprawność Systemu Obsługi Dofinansowań i Refundacji (SODiR)	2
l) łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
m) aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
n) przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	3
o) sprawność działania strony internetowej PFRON	3
p) możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	7
r) możliwość kontaktu telefonicznego	7
s) możliwość kontaktu mailowego	7
t) możliwość kontaktu osobistego	7
u) terminowość załatwiania spraw, wydawania decyzji, zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	4
v) czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	7
w) promocja działań prowadzonych przez PFRON	5
x) postawa pracowników PFRON wobec klientów	7
y) godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z refundacją składek	7
z) dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych	6
aa) oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON	6
Aspekty usługi zwrotu kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń, transportowych i administracyjnych	Numer grupy komponentów
a) wysokość uzyskiwanego zwrotu kosztów	1
b) zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania zwrotu	1

Komponenty usług	Numer grupy komponentów
kosztów	
c) terminy przewidziane na składanie wniosku	1
d) terminy przewidziane na wypłatę zwrotu kosztów	1
e) możliwość składania wniosku w formie papierowej	7
f) sprawność trybu rozpatrywania wniosku	7
g) dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków dot. refundacji	4
h) łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
i) aktualność informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON	3
j) przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	3
k) sprawność działania strony internetowej PFRON	3
l) możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	7
m) czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o zwrot kosztów	1
n) możliwość kontaktu telefonicznego	7
o) możliwość kontaktu mailowego	7
p) możliwość kontaktu osobistego	7
r) terminowość zawierania umów	4
s) czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	7
t) promocja działań prowadzonych przez PFRON	5
u) uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	4
v) postawa pracowników PFRON wobec klientów	7
w) godziny, w jakich można załatwić sprawy związane ze zwrotem kosztów	7
x) dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych	6
y) oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON	6
Aspekty usługi finansowania programów zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą PFRON	Numer grupy komponentów
a) wysokość środków otrzymanych na realizację programu „Aktywny Samorząd”/”Programu Wyrównywania Różnic Między regionami III”	1
b) termin przekazania środków	1
c) możliwość składania wniosku w formie papierowej	7
d) sprawność trybu rozpatrywania wniosku	7
e) dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków	4
f) łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
g) aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
h) przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	3
i) sprawność działania strony internetowej PFRON	3
j) terminowość przekazywania środków otrzymanych na realizację „programu „Aktywny Samorząd” /”Programu Wyrównywania Różnic Między regionami III”	4
k) sprawność rozliczenia środków na realizację programu „Aktywny Samorząd”/”Programu Wyrównywania Różnic Między regionami III”	7
l) możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	7
m) możliwość kontaktu telefonicznego	7

Komponenty usług	Numer grupy komponentów
n) możliwość kontaktu mailowego	7
o) terminowość załatwiania spraw	4
p) czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	7
r) promocja działań prowadzonych przez PFRON	5
s) postawa pracowników PFRON wobec klientów	7
Aspekty usługi finansowania zadań ustawowych realizowane przez samorządy powiatowe	Numer grupy komponentów
a) wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych	1
b) wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych	1
c) termin przekazania środków	1
d) możliwość składania wniosku w formie papierowej	7
e) sprawność trybu rozpatrywania wniosku	7
f) dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków wg algorytmu	4
g) łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
h) aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
i) przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	3
j) sprawność działania strony internetowej PFRON	3
k) możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	7
l) możliwość kontaktu telefonicznego	7
m) możliwość kontaktu mailowego	7
n) terminowość załatwiania spraw	4
o) czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	7
p) promocja działań prowadzonych przez PFRON	5
r) postawa pracowników PFRON wobec klientów	7
Aspekty usługi refundowania gminom dochodów utraconych	Numer grupy komponentów
a) wysokość kwoty rekompensującej utracone dochody	1
b) zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania refundacji składek	1
c) terminy przewidziane na składanie wniosku	1
d) terminy wypłaty kwoty rekompensującej utracone dochody	1
e) możliwość składania wniosku w formie papierowej	7
f) sprawność trybu rozpatrywania wniosku	7
g) dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty kwoty rekompensującej utracone dochody	4
h) łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
i) aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
j) przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	3
k) sprawność działania strony internetowej PFRON	3
l) terminowość przekazywania środków	4
m) możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	7
n) możliwość kontaktu telefonicznego	7
o) możliwość kontaktu mailowego	7

Komponenty usług	Numer grupy komponentów
p) czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	7
r) postawa pracowników PFRON wobec klientów	7
Aspekty usługi dofinansowywania zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie	Numer grupy komponentów
a) wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem na realizację zadań ustawowych	1
b) wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań ustawowych	1
c) termin przekazania środków	1
d) możliwość składania wniosku w formie papierowej	7
e) sprawność trybu rozpatrywania wniosku	7
f) dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty środków wg algorytmu	4
g) łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
h) aktualność publikowanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
i) przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	3
j) sprawność działania strony internetowej PFRON	3
k) możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	7
l) możliwość kontaktu telefonicznego	7
m) możliwość kontaktu mailowego	7
n) terminowość załatwiania spraw	4
o) czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	7
p) promocja działań prowadzonych przez PFRON	5
r) postawa pracowników PFRON wobec klientów	7
Aspekty usługi dofinansowywania zadań zleczanych przez PFRON fundacjom oraz organizacjom pozarządowym	Numer grupy komponentów
a) przejrzysty, łatwy w wypełnianiu wniosków o dofinansowanie zadań zleczanych	1
b) możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	7
c) czytelna konstrukcja wniosku, łatwość wypełnienia wniosku o dofinansowanie zadań zleczanych	1
d) sprawność/terminowość oceny formalnej wniosków	7
e) sprawność/terminowość oceny merytorycznej wniosków	7
f) możliwość odwołania się od oceny negatywnej	1
g) możliwość odwołania się od oceny pozytywnej	1
h) możliwość otrzymania dofinansowania w kwocie wnioskowanej	1
i) łatwość obsługi Generatora Wniosków	2
j) sprawność systemu Generatora Wniosków	2
k) zrozumiałość/przejrzystość zasad konkursowych	1
l) łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
m) aktualność informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON	3
n) przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	3
o) sprawność działania strony internetowej PFRON	3
p) terminy, w jakich ogłaszane są konkursy	1
r) możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	7
s) możliwość kontaktu telefonicznego	7

Komponenty usług	Numer grupy komponentów
t) możliwość kontaktu mailowego	7
u) możliwość kontaktu osobistego	7
v) terminowość zawierania umów	4
w) terminowość weryfikacji rozliczeń	4
x) czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON	7
y) promocja działań prowadzonych przez PFRON	5
z) postawa pracowników PFRON wobec klientów	7
aa) godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem zadań zleczanych	7
ab) dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych	6
ac) oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON	6
Aspekty usługi przyjmowania miesięcznych wpłat na PFRON	Numer grupy komponentów
a) wysokość obowiązkowych wpłat ponoszonych na rzecz PFRON	1
b) zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących wysokości ponoszonych wpłat	1
c) terminy przewidziane na składanie deklaracji	1
d) terminy przewidziane na dokonanie wpłaty	1
e) czytelna konstrukcja druków deklaracji, łatwość wypełnienia deklaracji	1
f) czytelna konstrukcja druków informacji, łatwość wypełnienia informacji	1
g) możliwość składania deklaracji w formie elektronicznej	7
h) sprawność trybu weryfikacji dokumentów	7
i) łatwość obsługi systemu e-PFRON2	7
j) sprawność systemu e-PFRON2	2
k) aktualność informacji publikowanych w serwisie informacyjnym systemu e-PFRON2	2
l) łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON	3
m) aktualność informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON	3
n) przystosowanie informacji publikowanych na stronie internetowej PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych	3
o) sprawność działania strony internetowej PFRON	3
p) możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	7
r) możliwość kontaktu telefonicznego	7
s) możliwość kontaktu mailowego	7
t) możliwość kontaktu osobistego	7
u) promocja działań prowadzonych przez PFRON	5
v) postawa pracowników PFRON wobec klientów	7
w) godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dokonywaniem obowiązkowych wpłat na PFRON	7
x) dostosowanie obiektów/pomieszczeń Biura/Oddziałów PFRON do potrzeb klientów/osób niepełnosprawnych	6
y) oznakowanie i lokalizacja siedziby Biura/Oddziałów PFRON	6