



laboratorium
badań społecznych

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW ZEWNĘTRZNYCH PAŃSTWOWEGO FUNDUSZU REHABILITACJI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

RAPORT KOŃCOWY Z BADAŃ

WARSZAWA, LIPIEC 2014

1. SPIS TREŚCI

1. Spis treści	2
2. Wprowadzenie	4
2.1 Opis koncepcji i celów badania.....	4
2.2 Metodologia badania.....	5
3. Charakterystyka klientów zewnętrznych	12
3.1 Pracodawcy z otwartego rynku pracy.....	12
3.2 Pracodawcy z chronionego rynku pracy	14
3.3 Osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą	16
3.4 Organizacje pozarządowe realizujące projekty krajowe (na podstawie tzw. zadań zleczanych).....	19
3.5 Instytucje na szczeblu powiatowym	24
3.6 Wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego	26
4. Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych	28
4.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI	28
4.2 Satysfakcja z USŁUGI.....	38
5. Usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych	44
5.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI	44
5.2 Satysfakcja z USŁUGI.....	53
6. Dofinansowanie oprocentowania kredytów bankowych	59
6.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI	59
6.2 Satysfakcja z USŁUGI.....	64
7. Dofinansowanie w ramach zadań zleczanych	68
7.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI	68
7.2 Satysfakcja z USŁUGI.....	75
8. Dofinansowanie zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie	81
8.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI	81
8.2 Satysfakcja z USŁUGI.....	86
9. Dofinansowanie do zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji zawodowej realizowanych na terenie samorządu powiatowego	90
9.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI	90
9.2 Satysfakcja z USŁUGI.....	95
10. Program JUNIOR	99
10.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI	99
10.2 Satysfakcja z USŁUGI.....	104
11. Dofinansowanie zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji społecznej realizowane na terenie samorządu powiatowego oraz realizacja programu „Aktywny samorząd”	107
11.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI	107
11.2 Satysfakcja z USŁUGI.....	112
12. Ogólna satysfakcja ze współpracy z PFRON	117
13. Podsumowanie wyników	122
14. Spis rysunków i tabel	130

W raporcie zastosowano następujące skróty:

- NGO – organizacje pozarządowe
- ON – osoba niepełnosprawna
- ON wykonujący działalność - osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą
- otwarty rynek – pracodawcy z otwartego rynku pracy
- PCPR – powiatowe centra pomocy rodzinie
- PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
- PUP – powiatowe urzędy pracy
- UM – Urzędy Marszałkowskie
- ZPCh – pracodawcy z chronionego rynku pracy (zakłady pracy chronionej)

Autorzy raportu:

- Agnieszka Morysińska
- Edyta Makowska-Belta
- Marzena Sochańska-Kawiecka
- Dominika Milczarek
- Paulina Cieplak

2. WPROWADZENIE

2.1 Opis koncepcji i celów badania

Celami badania określonymi przez Zamawiającego były:

- określenie poziomu zadowolenia klientów ze współpracy z Funduszem dla potrzeb procesu zarządzania relacjami z klientem;
- określenie oczekiwań klientów dotyczących różnorodnych aspektów współpracy z Funduszem;
- ocena, w jakim stopniu Fundusz spełnia oczekiwania klientów w poszczególnych aspektach (obszarach);
- rozpoznanie głównych przyczyn zadowolenia lub niezadowolenia;
- określenie stopnia istotności poszczególnych czynników wpływających na ocenę Funduszu;
- zidentyfikowanie kryteriów odgrywających kluczową rolę w ocenie Funduszu przez klientów.

Badanie dało odpowiedź na następujące pytania badawcze:

1. Jaki jest poziom (zakres i stopień) zadowolenia klientów korzystających z poszczególnych usług świadczonych przez PFRON?
2. Jaki wpływ na zadowolenie klientów mają atrybuty (komponenty) świadczonych przez PFRON usług finansowych? Jaka jest hierarchia ich ważności?
3. Jaki wpływ na zadowolenie klientów mają charakterystyki procesu dostarczania (obsługi) przez PFRON usług finansowych? Jaka jest hierarchia ważności tych charakterystyk?
4. Jakie związki występują pomiędzy zadowoleniem klientów a charakterystykami sytuacji i statusu klientów korzystających z usług finansowych PFRON? Jaka jest hierarchia znaczenia tych charakterystyk?
5. Jaki jest poziom (zakres i stopień) tzw. ogólnej satysfakcji klientów Funduszu?
6. Jakie zależności występują pomiędzy ogólną satysfakcją ze współpracy z PFRON a zadowoleniem z usług?
7. Jakie są oczekiwania klientów odnośnie współpracy z PFRON i w jakim stopniu są one zaspokajane?

Badanie objęło swoim zasięgiem następujące grupy klientów zewnętrznych Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych:

- pracodawcy z otwartego rynku pracy,
- pracodawcy z chronionego rynku pracy,
- osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą,
- powiatowe centra pomocy rodzinie i inne instytucje integracji społecznej,
- powiatowe urzędy pracy,
- wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego realizujące zadania w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych,
- organizacje pozarządowe realizujące projekty krajowe (na podstawie tzw. zadań zleczanych).

W badaniu zbierano opinie na temat obsługi klientów zewnętrznych usług świadczonych przez PFRON. Usługa PFRON to działalność polegająca na dostarczaniu, zgodnie z przyjętymi procedurami, upoważnionym klientom

wsparcia finansowego na cele określone przepisami prawa lub programami Funduszu. Specyfiką usług świadczonych przez PFRON jest to, że mają charakter finansowego wsparcia świadczonego ze środków publicznych. W badaniu uwzględniono następujące rodzaje usług:

- refundacja składek na ubezpieczenie społeczne – usługa świadczona na podstawie art. 25a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych; usługa oceniana w grupie osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą,
- dofinansowanie oprocentowania kredytów bankowych – usługa świadczona na podstawie art. 32 ust. 1 pkt 1 ustawy; usługa oceniana w grupie pracodawców z chronionego rynku pracy
- dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników – usługa świadczona na podstawie art. 26a ustawy; usługa oceniana w grupie pracodawców z otwartego rynku pracy, pracodawców z chronionego rynku pracy oraz osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą,
- zadania zlecane – usługa świadczona na podstawie art. 36 ustawy; usługa oceniana w grupie organizacji pozarządowych,
- zadania realizowane przez samorządy wojewódzkie – usługa świadczona na podstawie art. 35 ustawy, usługa oceniana w grupie wojewódzkich jednostek organizacyjnych samorządu terytorialnego,
- zadania ustawowe realizowane przez samorządy powiatowe – usługa świadczona na podstawie art. 35a ustawy; oceniana w grupie powiatowych urzędów pracy oraz powiatowych centrów pomocy społecznej,
- programy zatwierdzone przez Radę Nadzorczą PFRON – usługa świadczona na podstawie art. 47 ust. 1 pkt 1 lit. a ustawy (Aktywny Samorząd, JUNIOR – program aktywizacji zawodowej absolwentów niepełnosprawnych); oceniana w grupie powiatowych urzędów pracy oraz powiatowych centrów pomocy społecznej.

2.2 Metodologia badania

Badanie realizowano za pomocą techniki telefonicznego wywiadu kwestionariuszowego z wspomaganiami komputerowym (CATI – Computer Assisted Interview).

Badanie zostało przeprowadzone w okresie czerwiec-lipiec 2014 r.

Zastosowana została próba reprezentatywna dla ogółu klientów zewnętrznych PFRON i jednocześnie dla każdej z uwzględnionych w badaniu kategorii klientów.

Zastosowany został dobór losowy próby z baz adresowych klientów dostarczonych przez Zamawiającego.

Dobór respondentów uwzględniał pozycję w firmie/instytucji oraz znajomość zagadnień PFRON – do badania były kierowane osoby, które odpowiadały za zagadnienia związane z realizacją danej usługi finansowej lub posiadały wiedzę w tym zakresie.

Ostatecznie łącznie zrealizowano 2407 wywiadów.

Poniżej w tabeli przedstawiono dobór próby dla każdej kategorii klientów zewnętrznych PFRON. Należy zaznaczyć, że w przypadku pracodawców z otwartego i chronionego rynku pracy oraz osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą badanie objęło swoim zasięgiem również podmioty usług księgowo-kadrowych, obsługujące beneficjentów PFRON w badanym zakresie.

Tabela 1 Dobór próby do badania CATI

	Wielkość próby zrealizowanej
pracodawcy z otwartego rynku pracy oraz obsługujące je firmy księgowo-kadrowe	677
pracodawcy z chronionego rynku pracy oraz obsługujące je firmy księgowo-kadrowe	434
osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą oraz firmy księgowo-kadrowe obsługujące działalność gospodarczą	602
PCPR	233
PUP	209
wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego	16
organizacje pozarządowe	237
RAZEM	2407

UWAGI METODOLOGICZNE DO PREZENTOWANYCH DANYCH:

- Dane dla następujących grup klientów: pracodawcy z otwartego rynku pracy, pracodawcy z chronionego rynku pracy oraz osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą zostały poddane procedurze ważenia w celu umożliwienia szacowania wyników badania na populację. Wagi zostały założone na następujące zmienne: województwo oraz wielkość podmiotu, na podstawie informacji zawartych w bazach klientów przekazanych przez Zamawiającego.
- Dodatkowo w przypadku usługi dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych dokonano połączenia grup klientów korzystających z tej usługi (pracodawcy z otwartego rynku pracy, pracodawcy z chronionego rynku pracy i osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą) w celu stworzenia jednej próby beneficjentów usługi. Połączona próba beneficjentów została poddana procedurze ważenia ze względu na udział danej grupy klientów w populacji.
- W przypadku wszystkich usług dla syntetycznego zobrazowania znaczenia poszczególnych aspektów usługi wskazywanych w pytaniu spontanicznym oraz pytaniach wspomaganych stworzono WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI. Wskaźnik ten każdorazowo wyliczany był na poziomie pojedynczego respondenta (tworzona była nowa zmienna syntetyczna). W opracowaniu posłużono się wartościami średnimi tej zmiennej. Dla potrzeb analitycznych wskaźnik poddano procedurze standaryzacji do skali 1-100 pkt. (najwyższa możliwa do uzyskania wartość wskaźnika to zawsze 100 punktów). Standaryzacja ułatwia odbiór analiz, a także umożliwia porównywanie wskaźników. Dokładna konstrukcja wskaźników została omówiona w każdym z rozdziałów dotyczących poszczególnych usług.
- W określaniu ważności poszczególnych aspektów usługi została zastosowana skala 10-stopniowa, zaś w przypadku oceny tychże aspektów skala 5-stopniowa. Różnica w zastosowaniu skali wynikała z faktu, iż jak pokazał przeprowadzony pilotaż, poszczególne aspekty okazywały się być ważne lub bardzo ważne dla badanych i 5-stopniowa skala nie była w stanie oddać ewentualnych różnic pomiędzy aspektami – uzyskane wyniki wskazywały, że wszystkie aspekty są ważne dla badanych. Konieczne było zatem zastosowanie bardziej czułej skali, stąd wprowadzono skalę 10-stopniową, która była w stanie oddać istniejące różnice między aspektami. W przypadku oceny poszczególnych aspektów, nie było konieczności stosowania takiego zabiegu, gdyż beneficjenci w zróżnicowany sposób oceniali elementy usług, wyrażając większe lub mniejsze zadowolenie.
- Oceniane aspekty poszczególnych usług analizowano w podziale na aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ (w raporcie zaznaczone kolorem czerwonym), w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.

Poniżej w tabelach przedstawiono oceniane aspekty badanych usług w podziale na charakterystykę usługi i sposób jej dostarczenia.

Usługa dofinansowania do wynagrodzeń	
charakterystyka usługi (aspekty 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
	łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń (tak, aby nie było konieczności uzupełniania i korekt wniosku).
dostarczenie usługi (aspekty zależne od PFRON)	możliwość składania wniosku w formie elektronicznej
	możliwość składania wniosku w formie pisemnej
	sprawna teletransmisja wniosku
	możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
	możliwość kontaktu telefonicznego
	dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń
	uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy <i>de minimis</i>
	życzliwość urzędników w podejściu do klienta
	godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do wynagrodzeń

Usługa dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych	
charakterystyka usługi	wysokość uzyskiwanego dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych
	zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych
	terminy przewidziane na składanie wniosku
	możliwość negocjacji warunków umowy
	termin przewidziany na wypłatę dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych
dostarczenie usługi	łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do oprocentowania kredytów bankowych
	możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
	możliwość kontaktu telefonicznego
	uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy <i>de minimis</i>
	życzliwość urzędników w podejściu do klienta
	godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do oprocentowania kredytów bankowych

Usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne	
charakterystyka usługi	wysokość uzyskiwanej refundacji
	zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania należnej refundacji
	terminy przewidziane na składanie wniosku
	termin przewidziany na wypłatę refundacji składek
	łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o refundację (tak, aby nie było konieczności uzupełniania i korekt wniosku)
dostarczenie usługi	możliwość składania wniosku w formie elektronicznej
	możliwość składania wniosku w formie pisemnej
	sprawną teletransmisję wniosku
	możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
	możliwość kontaktu telefonicznego
	dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji
	uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis
	życzliwość urzędników w podejściu do klienta
	godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z refundacją składek

Usługa dofinansowania do zadań zleczanych	
dostarczenie usługi	przejrzysty, łatwy w wypełnianiu wniosków o dofinansowanie
	zrozumiałość/przejrzystość zasad konkursowych
	terminy, w jakich ogłaszane są konkursy
	możliwość składania wniosku w formie elektronicznej
	możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
	możliwość kontaktu telefonicznego
	sprawność oceny merytorycznej wniosków o dofinansowanie
	możliwość odwołania się od oceny negatywnej
	możliwość odwołania się od oceny pozytywnej
	otrzymanie dofinansowania w kwocie wnioskowanej
	sprawność podpisywania umowy o dofinansowanie
	sprawność rozliczenia otrzymanego dofinansowania
	życzliwość urzędników w podejściu do klienta
	godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem projektu

Dofinansowanie do zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji społecznej realizowanych przez samorządy powiatowe i realizacja Programu „Aktywny samorząd”	
charakterystyka usługi	wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań
	wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem
dostarczenie usługi	wysokość środków na realizację Aktywnego samorządu
	terminowość przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych
	terminowość otrzymanych środków w ramach Aktywnego samorządu
	sprawność rozliczenia środków algorytmowych
	sprawność rozliczenia środków w ramach Aktywnego samorządu
	możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. środków algorytmowych
	możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. Aktywnego samorządu
	możliwość kontaktu telefonicznego
	życzliwość urzędników w podejściu do klienta

Dofinansowanie do zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe i realizacja Programu JUNIOR	
charakterystyka usługi	wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań
	wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem
dostarczenie usługi	wysokość środków na realizację programu JUNIOR
	terminowość przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych
	terminowość otrzymanych środków w ramach programu JUNIOR
	sprawność rozliczenia środków algorytmowych
	sprawność rozliczenia środków w ramach programu JUNIOR
	możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. środków algorytmowych
	możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. programu JUNIOR
	możliwość kontaktu telefonicznego
	życzliwość urzędników w podejściu do klienta

Dofinansowanie zadań ustawowych realizowanych przez samorzządy wojewódzkie	
charakterystyka usługi	wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań
	wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem
dostarczenie usługi	terminowość przekazywania środków algorytmowych umożliwiającą bieżące finansowanie zadań ustawowych
	sprawność rozliczenia środków algorytmowych
	możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. środków algorytmowych
	możliwość kontaktu telefonicznego
	życzliwość urzędników w podejściu do klienta



Część 1 Charakterystyka klientów zewnętrznych

3. CHARAKTERYSTYKA KLIENTÓW ZEWNĘTRZNYCH

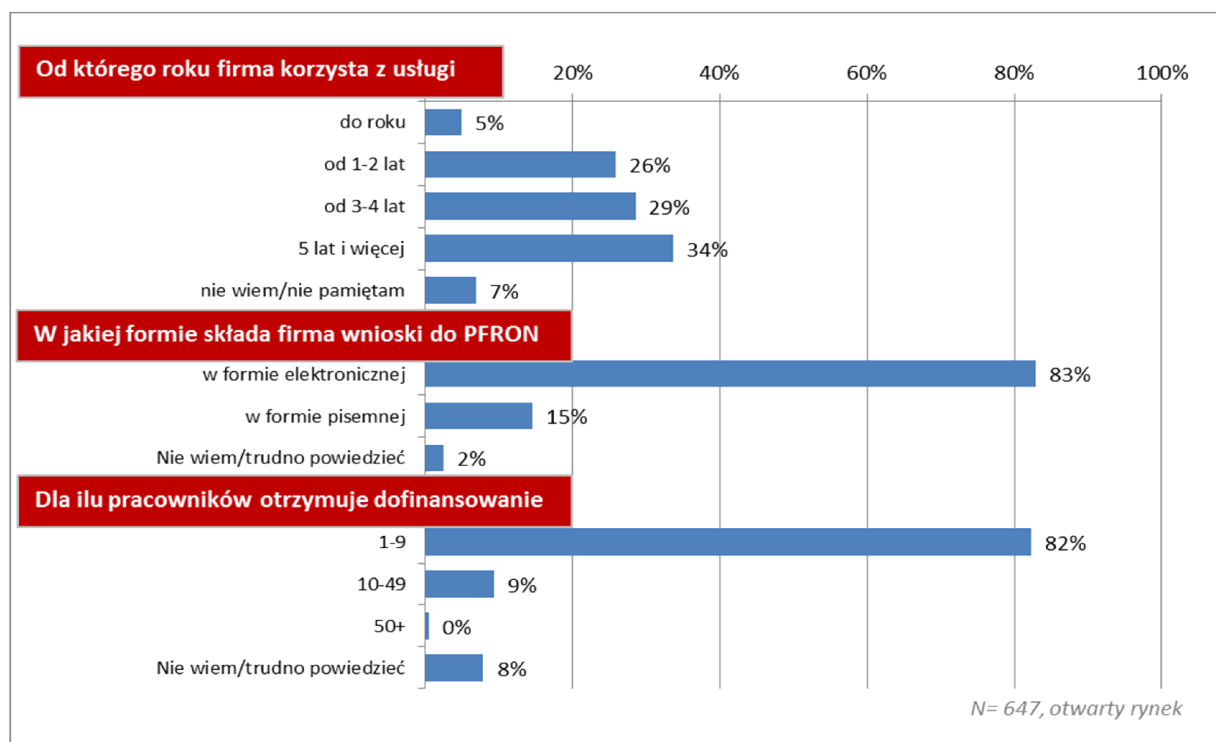
3.1 Pracodawcy z otwartego rynku pracy¹

Badani pracodawcy z otwartego rynku pracy w większości samodzielnie składają wnioski o dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników (93%). Jedynie 7% korzysta przy tym z pośrednictwa innego podmiotu. Najczęściej są to podmioty prowadzące indywidualną działalność gospodarczą (9%), mikroprzedsiębiorcy (9%), korzystający z dofinansowania od niedawna – do roku (13%) lub 1-2 lata (11%),

Badani pracodawcy z otwartego rynku pracy korzystają z dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników od raczej niedługiego czasu - 26% korzysta od 1-2 lat, a kolejne 29% od 3-4 lat. 5% to pracodawcy, którzy rozpoczęli korzystanie z usługi w ostatnim roku. 34% stanowili pracodawcy najdłużej korzystający z dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników – 5 lat i więcej.

Większość pracodawców z otwartego rynku pracy składa wnioski o dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników w formie elektronicznej (83%). Z drugiej strony 15% składa je w formie pisemnej – najczęściej są to firmy z łódzkiego (29%), pomorskiego (26%), świętokrzyskiego (23%), mikroprzedsiębiorcy (21%), korzystający z usługi dopiero od roku (29%). Najczęściej dofinansowanie pracodawcy z otwartego rynku pracy uzyskują dla góra 9 pracowników (82%) – średnio dla niespełna pięciu. Z kolei 9% uzyskuje dofinansowanie dla 10-49 pracowników.

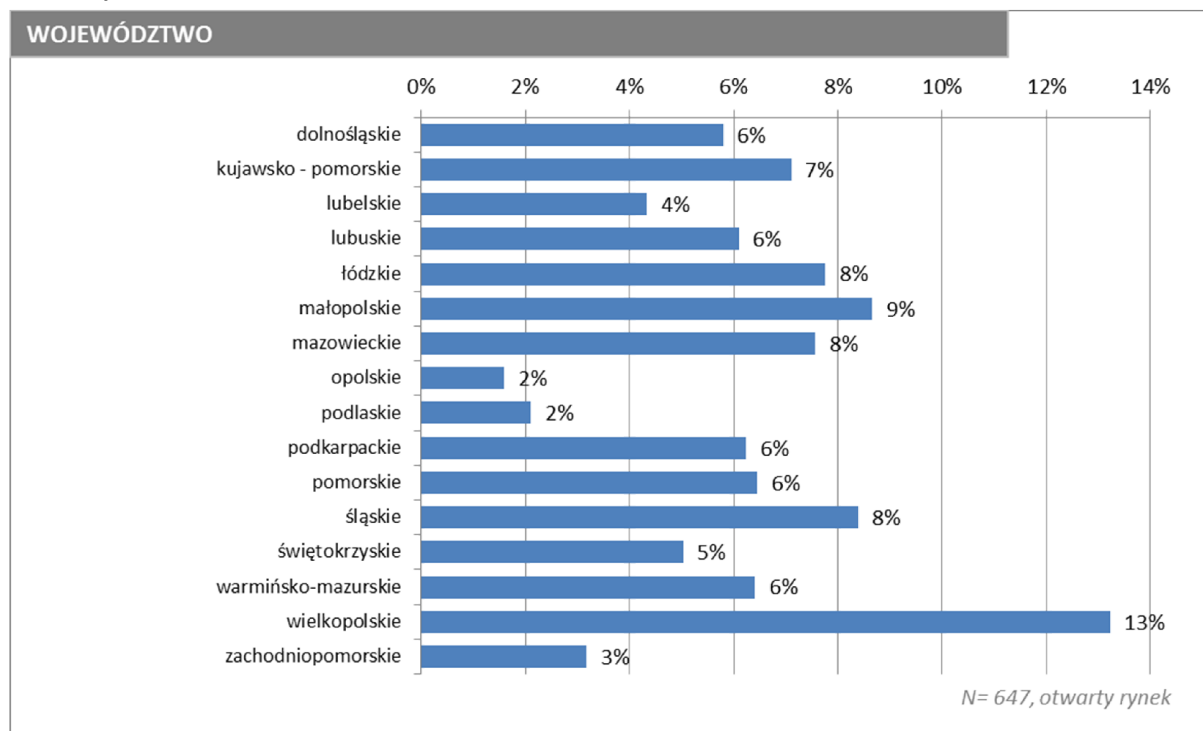
Rysunek 1 Rok, od którego pracodawca z otwartego rynku pracy korzysta z usług finansowych PFRON oraz forma, w jakiej składa wnioski do PFRON



¹ W rozdziale tym została przedstawiona charakterystyka pracodawców będących beneficjentami usługi, z wyłączeniem firm usług księgowo-kadrowych. Stąd niższa liczebność wywiadów, w stosunku do zrealizowanej próby – 30 wywiadów zrealizowano z firmami usług księgowo-kadrowych.

Pracodawcy z otwartego rynku pracy korzystający z usług finansowych PFRON najczęściej posiadają siedzibę na terenie województwa wielkopolskiego (13%), małopolskiego (9%), łódzkiego, mazowieckiego i śląskiego (po 8%). Najrzadziej zaś są to pracodawcy z opolskiego i podlaskiego (po 2%).

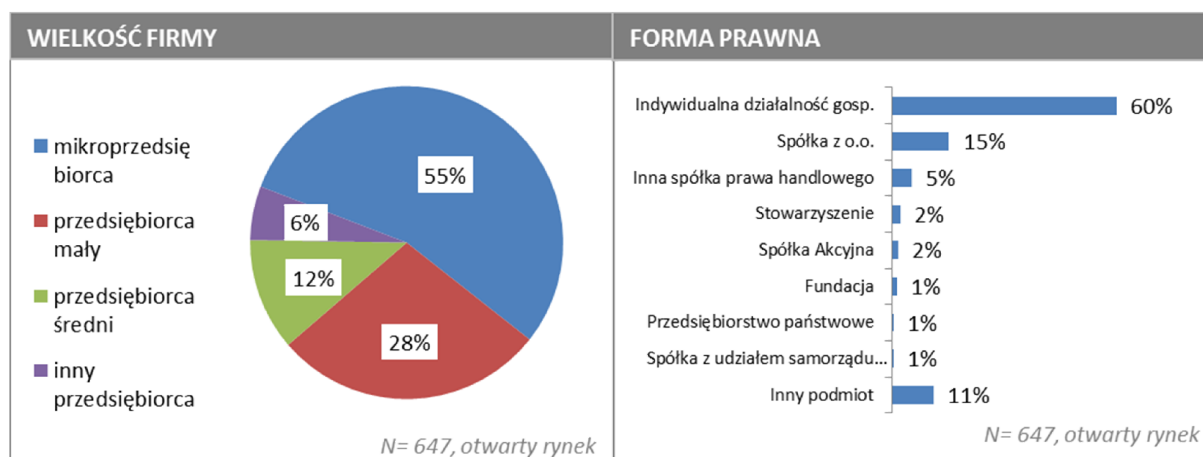
Rysunek 2 Województwo, w jakim znajduje się siedziba pracodawców z otwartego rynku pracy korzystających z usług finansowych PFRON



Badani pracodawcy z otwartego rynku pracy korzystający z usług finansowych PFRON najczęściej mają formę indywidualnej działalności gospodarczej (60%), ewentualnie są to spółki z o.o. (15%). 5% stanowiły inne spółki prawa handlowego, zaś 11% inne podmioty: spółdzielnie, spółki cywilne lub spółki jawne.

Ponadto są to najczęściej mikroprzedsiębiorstwa (55%) lub małe firmy (28%). 12% stanowili przedsiębiorcy najwięksi.

Rysunek 3 Wielkość oraz forma prawna pracodawców z otwartego rynku pracy korzystających z usług finansowych PFRON



3.2 Pracodawcy z chronionego rynku pracy²

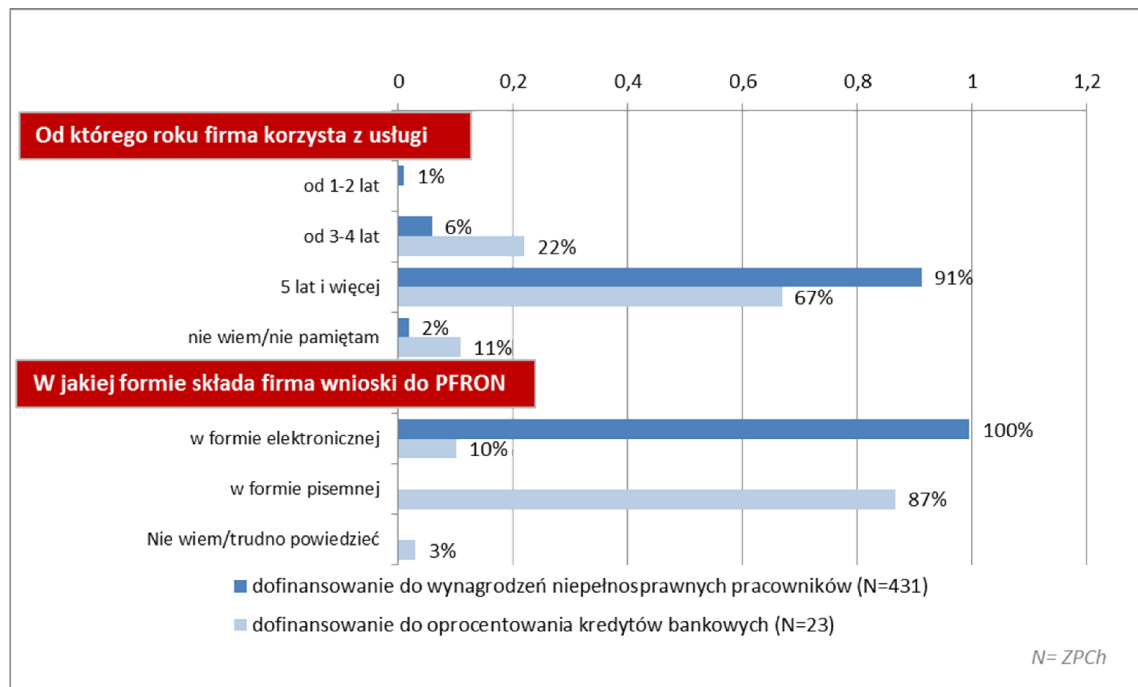
Pracodawcy z chronionego rynku pracy mogą korzystać z dofinansowania do wynagrodzenia niepełnosprawnych pracowników ewentualnie dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych. Druga z tych usług nie okazała się zbyt popularna wśród badanych przedstawicieli ZPCh – korzystało z niej jedynie 5% firm. Najczęściej korzystanie z tej usługi dotyczyło największych ZPCh (9%), pobierających dofinansowanie do wynagrodzeń dla 50-99 pracowników (11%).

Badani pracodawcy z chronionego rynku pracy korzystają z usług finansowych PFRON od relatywnie długiego czasu. W przypadku dofinansowania do wynagrodzenia niepełnosprawnych pracowników aż 91% ZPCh korzysta z usługi 5 lat i więcej. Jedynie 7% rozpoczęło korzystanie góra 4 lata temu, z tego 1% góra dwa lata temu. W przypadku dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych nieco mniej korzystających z tej usługi ZPCh stało się klientem PFRON 5 lat i więcej temu. 22% rozpoczęło uzyskiwanie dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych z kolei 3-4 lata temu. Żaden z badanych ZPCh nie rozpoczął korzystania z tej usługi w ostatnich dwóch latach.

Prawie wszystkie badane ZPCh samodzielnie składają wnioski do PFRON o dofinansowanie do wynagrodzenia niepełnosprawnych pracowników (99%), zaś wszystkie o dofinansowanie do oprocentowania kredytów bankowych. Wszystkie ZPCh składają wnioski o dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników w formie elektronicznej. Inaczej wygląda sytuacja w przypadku dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych – tutaj dominuje forma pisemna (87%).

Ponad połowa pracodawców z chronionego rynku pracy otrzymuje dofinansowanie do wynagrodzenia dla co najwyżej 49 niepełnosprawnych pracowników (54%), w tym 24% dla góra 20 pracowników. Kolejne 22% uzyskuje dofinansowanie dla 50-99 pracowników, a 19% dla 100 i więcej.

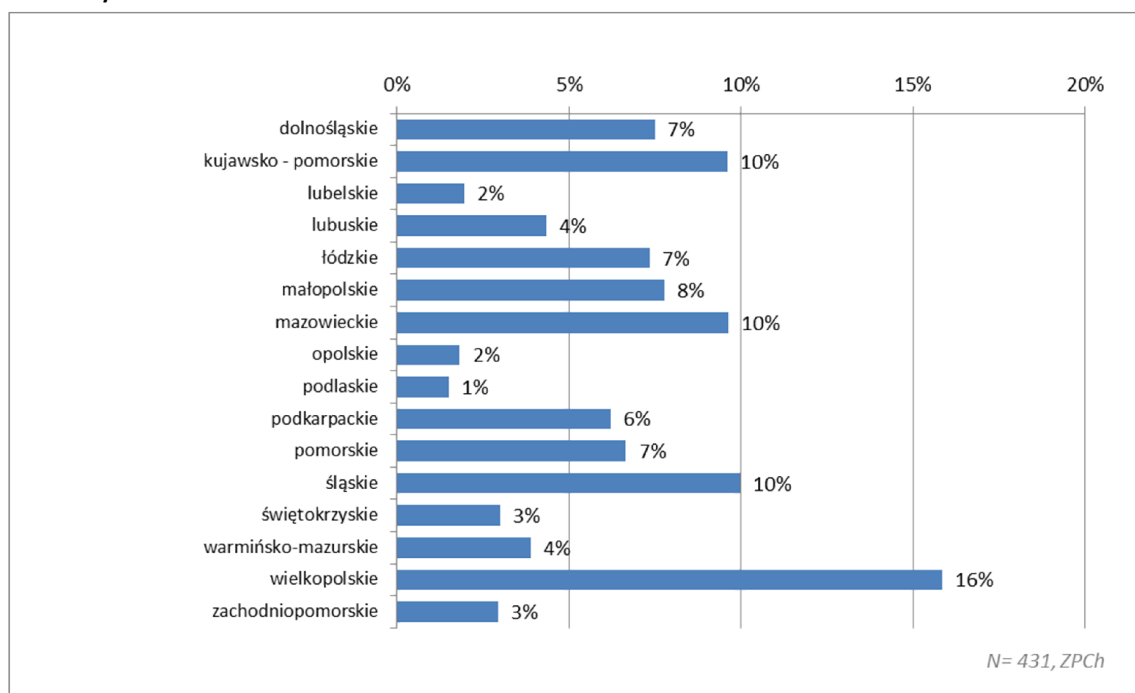
Rysunek 4 Rok, od którego pracodawca z chronionego rynku pracy korzysta z usług finansowych PFRON oraz forma, w jakiej składa wnioski do PFRON



² W rozdziale tym została przedstawiona charakterystyka pracodawców będących beneficjentami usługi, z wyłączeniem firm usług księgowo-kadrowych. Stąd niższa liczebność wywiadów, w stosunku do zrealizowanej próby – 3 wywiady zrealizowano z firmami usług księgowo-kadrowych.

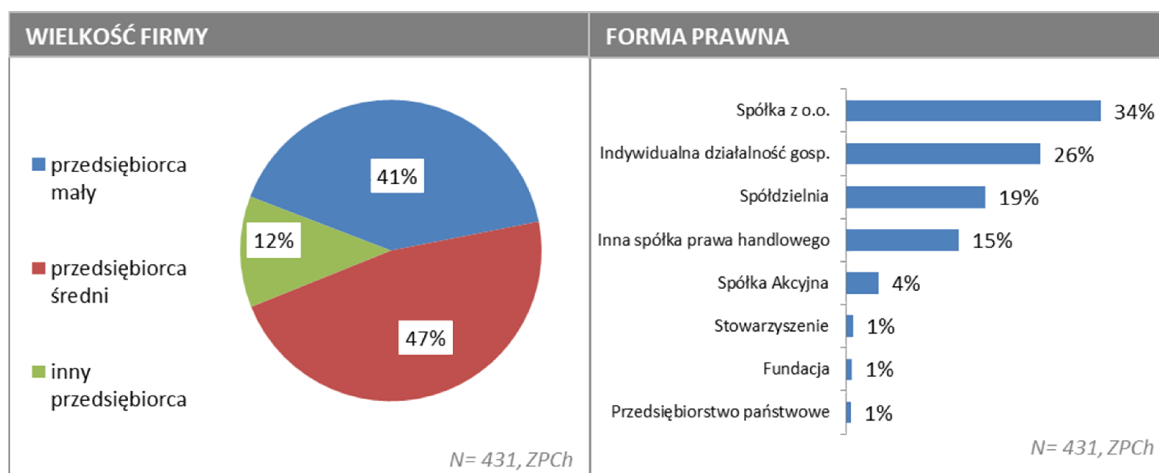
Pracodawcy z chronionego rynku pracy korzystający z usług finansowych PFRON najczęściej posiadają siedzibę na terenie województwa wielkopolskiego (16%), ewentualnie kujawsko-pomorskiego, mazowieckiego i śląskiego (po 10%). Najrzadziej zaś są to pracodawcy z podlaskiego (1%), lubelskiego i opolskiego (po 2%).

Rysunek 5 Województwo, w jakim znajduje się siedziba pracodawców z chronionego rynku pracy korzystających z usług finansowych PFRON



Badani pracodawcy z chronionego rynku pracy korzystający z usług finansowych PFRON najczęściej mają formę Spółki z o.o. (34%) lub jest to indywidualna działalność gospodarcza (26%). 19% stanowiły spółdzielnie, a 15% inne spółki prawa handlowego. Ponadto są to pracodawcy najczęściej średniej wielkości (47%) lub mali (41%).

Rysunek 6 Wielkość oraz forma prawna pracodawców z chronionego rynku pracy korzystających z usług finansowych PFRON



3.3 Osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą³

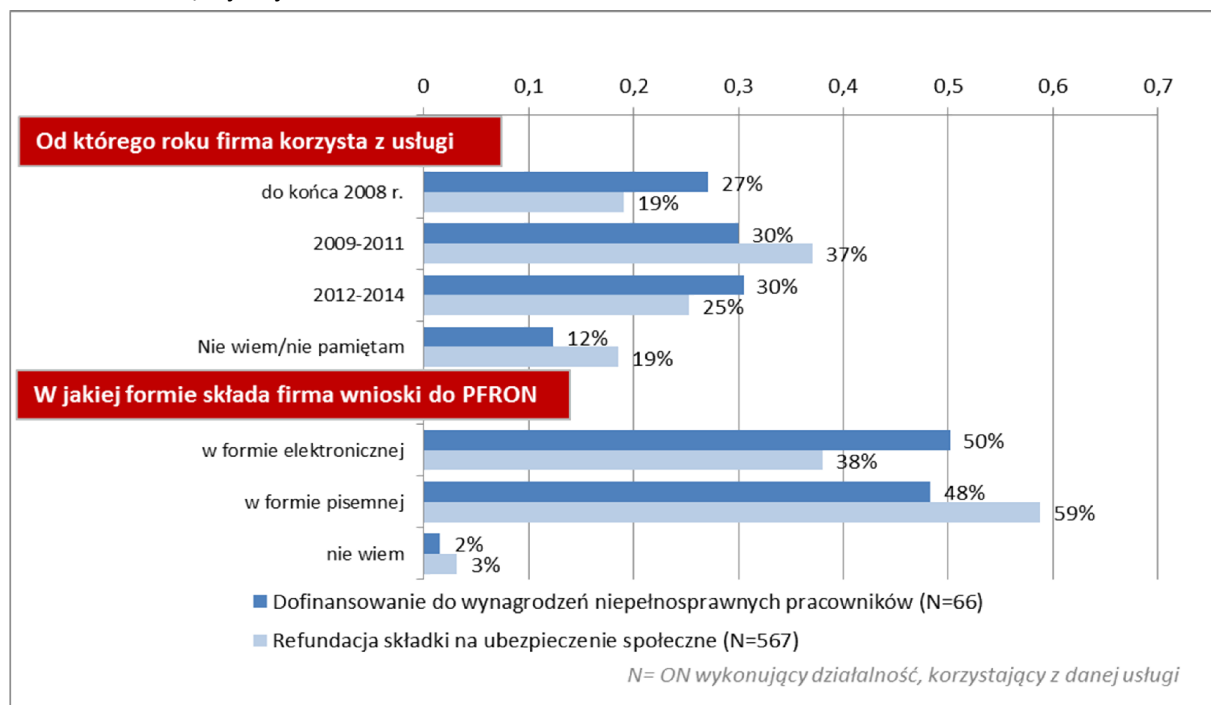
Osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą mogą korzystać z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne lub dofinansowania do wynagrodzenia niepełnosprawnych pracowników. Badane osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą najczęściej korzystały tylko z jednej usługi finansowej – refundacji składek na ubezpieczenie społeczne (89%). 5% korzystało tylko z dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników, zaś 6% z obydwu usług.

Osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą korzystają z usług finansowych PFRON najczęściej od 2009 r. (60% w przypadku dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników oraz 62% w przypadku refundacji składek na ubezpieczenie społeczne), w tym 30% rozpoczęło korzystanie z dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników i 25% z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne w latach 2012-2014.

Większość badanych samodzielnie składa wnioski do PFRON o refundację składek na ubezpieczenie społeczne (94%) oraz dofinansowanie do wynagrodzenia niepełnosprawnych pracowników (89%). W przypadku ostatniej usługi częściej osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą korzystają z pośrednictwa innych podmiotów (11%), niż ma to miejsce w przypadku refundacji składek (6%).

Osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą w przypadku dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników, składają wnioski do PFRON na równi w formie elektronicznej (50%), jak i pisemnej (48%). W przypadku refundacji składek na ubezpieczenie społeczne przeważają wnioski składane w formie pisemnej (59%) nad składanymi w formie elektronicznej (38%).

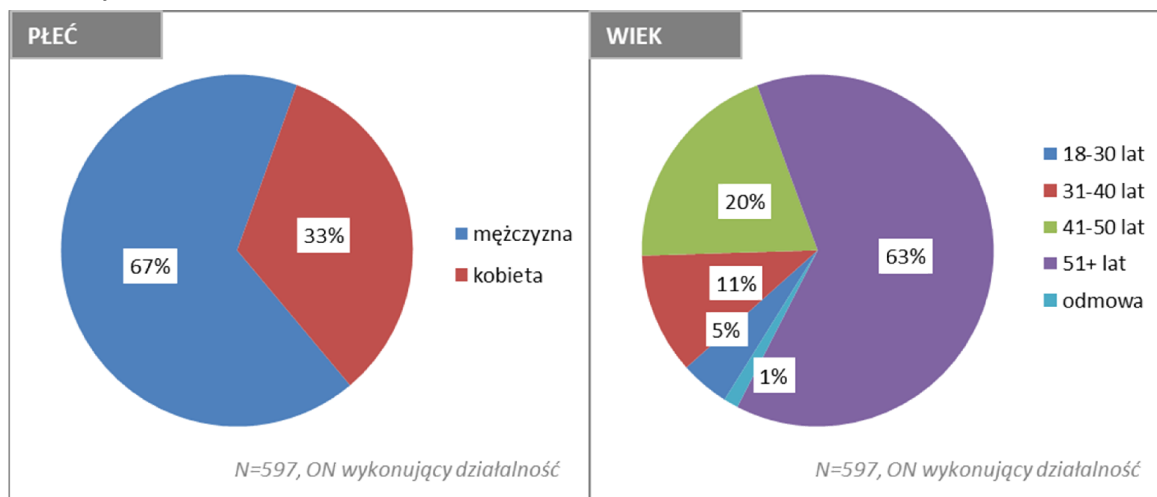
Rysunek 7 Rok, od którego osoba niepełnosprawna wykonująca działalność gospodarczą korzysta z usług finansowych PFRON oraz forma, w jakiej składa wnioski do PFRON



³ W rozdziale tym została przedstawiona charakterystyka podmiotów będących beneficjentami usługi, z wyłączeniem firm usług księgowo-kadrowych. Stąd niższa liczebność wywiadów, w stosunku do zrealizowanej próby – 5 wywiadów zrealizowano z firmami usług księgowo-kadrowych.

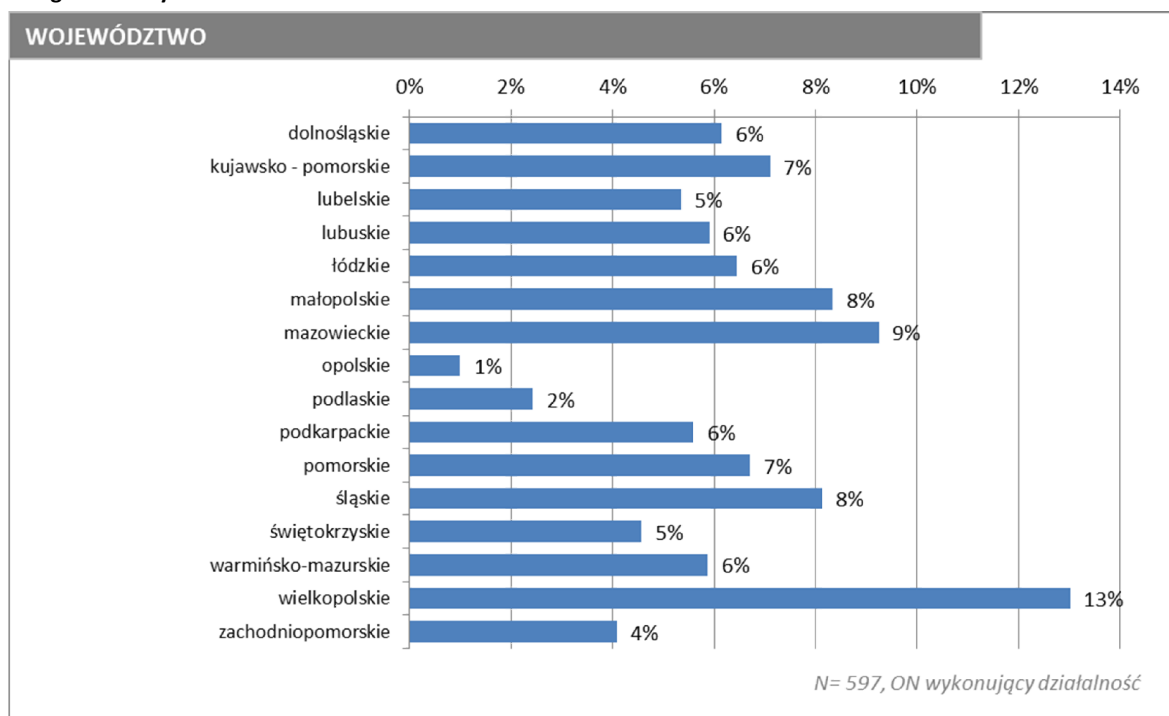
Osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą i korzystające z usług finansowych PFRON to zdecydowanie częściej mężczyźni (67%), a także osoby w wieku 51 lat i więcej (63%), ewentualnie 41-50 lat (20%). 33% korzystających z usług finansowych to kobiety. Bardzo rzadko z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne czy też dofinansowania do wynagrodzenia niepełnosprawnych pracowników korzystają osoby młode w wieku 18-30 lat (5%), a także osoby w średnim wieku 31-40 lat (11%).

Rysunek 8 Płeć oraz wiek osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą korzystających z usług finansowych PFRON



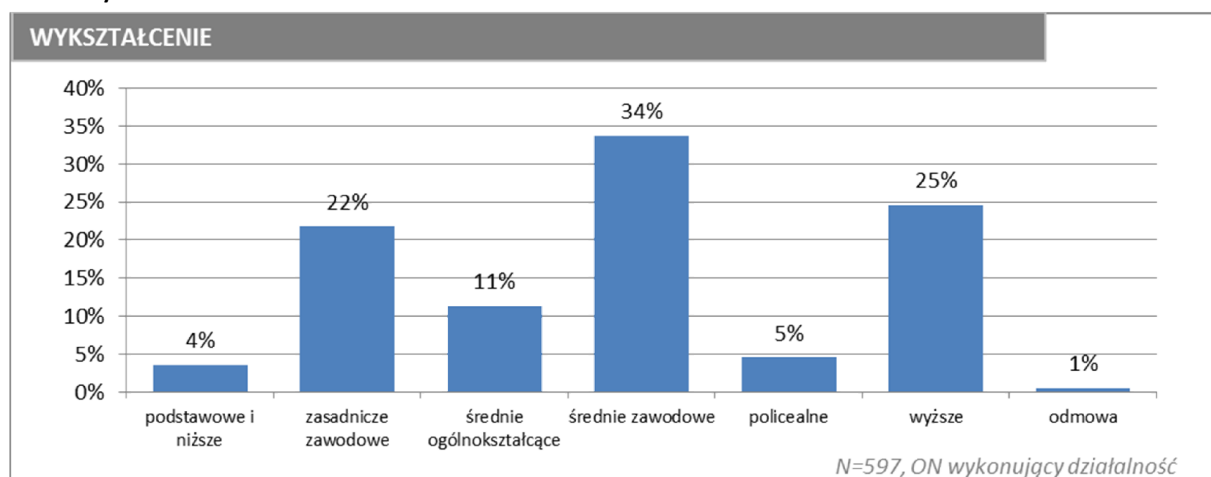
Niepełnosprawni korzystający z usług finansowych PFRON w związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą, najczęściej pochodzą z województwa wielkopolskiego (13%), mazowieckiego (9%), małopolskiego oraz śląskiego (po 8%). Najrzadziej zaś z usług finansowych PFRON korzystają niepełnosprawni z województw opolskiego (1%), podlaskiego (2%) oraz zachodniopomorskiego (4%).

Rysunek 9 Województwo, z jakiego pochodzą osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą korzystające z usług finansowych PFRON



Wśród niepełnosprawnych korzystających z usług finansowych PFRON w związku z prowadzoną przez siebie działalnością dominują osoby z wykształceniem średnim zawodowym lub policealnym (39%). Znaczący udział mają też osoby z wyższym wykształceniem – aż 25%. Co dziesiąta osoba posiada wykształcenie średnie ogólnokształcące, a 22% zasadnicze zawodowe. Wśród badanych jedynie 4% posiadało wykształcenie podstawowe i niższe, co może wynikać z faktu, że osoby o najniższym poziomie wykształcenia mogą rzadko podejmować się prowadzenia działalności gospodarczej, a tym samym rzadko stawać się klientami usług finansowych PFRON. Z drugiej strony osoby te mogą mieć słabszą wiedzę i zorientowanie w możliwości skorzystania ze wsparcia PFRON niż osoby z wyższym poziomem wykształcenia.

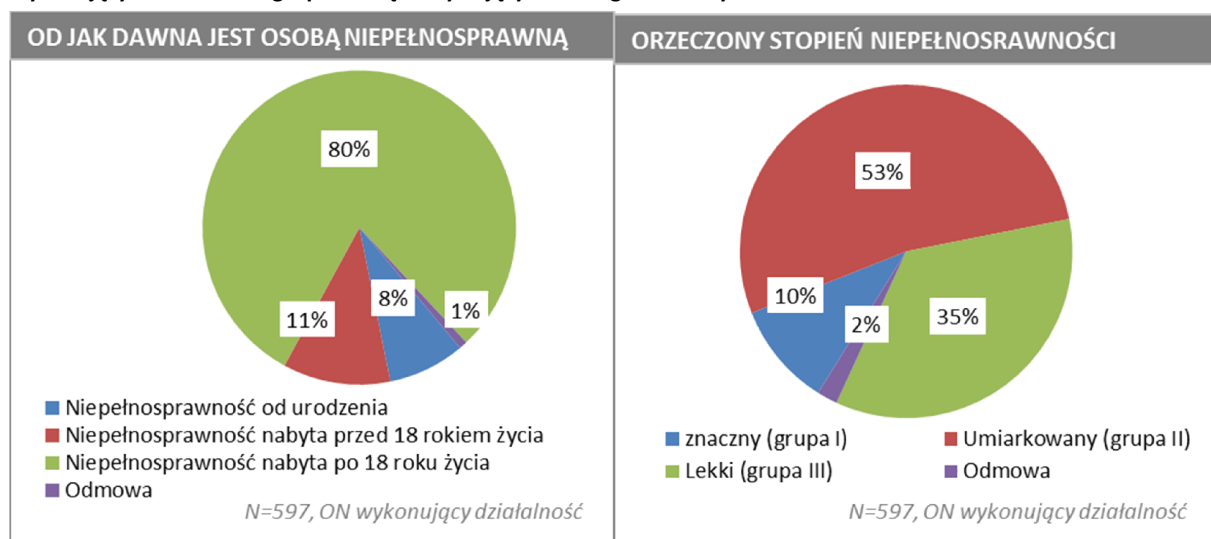
Rysunek 10 Wykształcenie osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą korzystających z usług finansowych PFRON



Klientami usług finansowych PFRON są w większości osoby, które nabyły niepełnosprawność po 18 roku życia (80%). 11% stanowią osoby, które nabyły niepełnosprawność przed 18 rokiem życia, a 8% niepełnosprawni od urodzenia.

Ponadto dominują osoby niepełnosprawne z umiarkowanym (53%) bądź lekkim stopniem niepełnosprawności (35%). Co dziesiąty niepełnosprawny prowadzący działalność gospodarczą i korzystający z usług PFRON to osoba ze znacznym stopniem niepełnosprawności.

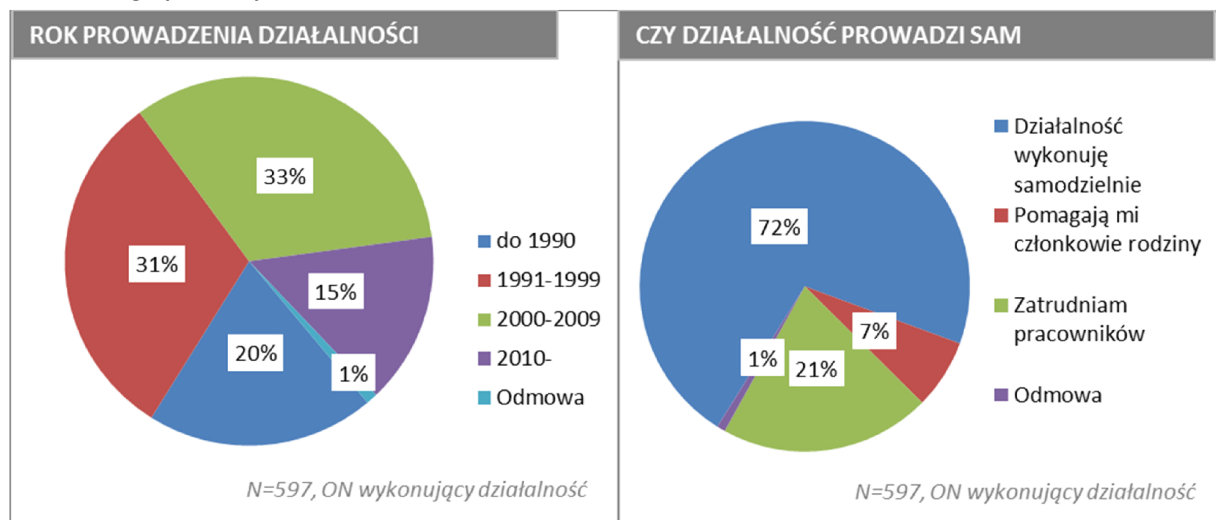
Rysunek 11 Czas uzyskania niepełnosprawności oraz orzeczony stopień niepełnosprawności u osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą korzystających z usług finansowych PFRON



53% badanych rozpoczęło swoją działalność gospodarczą jeszcze przed rokiem 2000, w tym 31% w latach 90-tych ubiegłego stulecia, a 20% jeszcze wcześniej. 48% z kolei prowadzi od 2000 roku, w tym 33% rozpoczęło działalność pomiędzy 2000 a 2009 rokiem, a 15% w 2010 roku lub później. Dla większości badanych osób niepełnosprawnych prowadzona działalność to jedyne źródło dochodu. Jedynie 4% przyznało, że dodatkowo wykonuje pracę najemną – 3% na cały etat, a 1% na część etatu.

Większość osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą i korzystających z usług PFRON, wykonuje ją samodzielnie (72%). 7% przyznało, że pomagają im członkowie rodziny, a 21% zatrudnia pracowników.

Rysunek 12 Rok rozpoczęcia prowadzenia działalności gospodarczej oraz fakt, czy ktoś pomaga przy prowadzeniu działalności gospodarczej



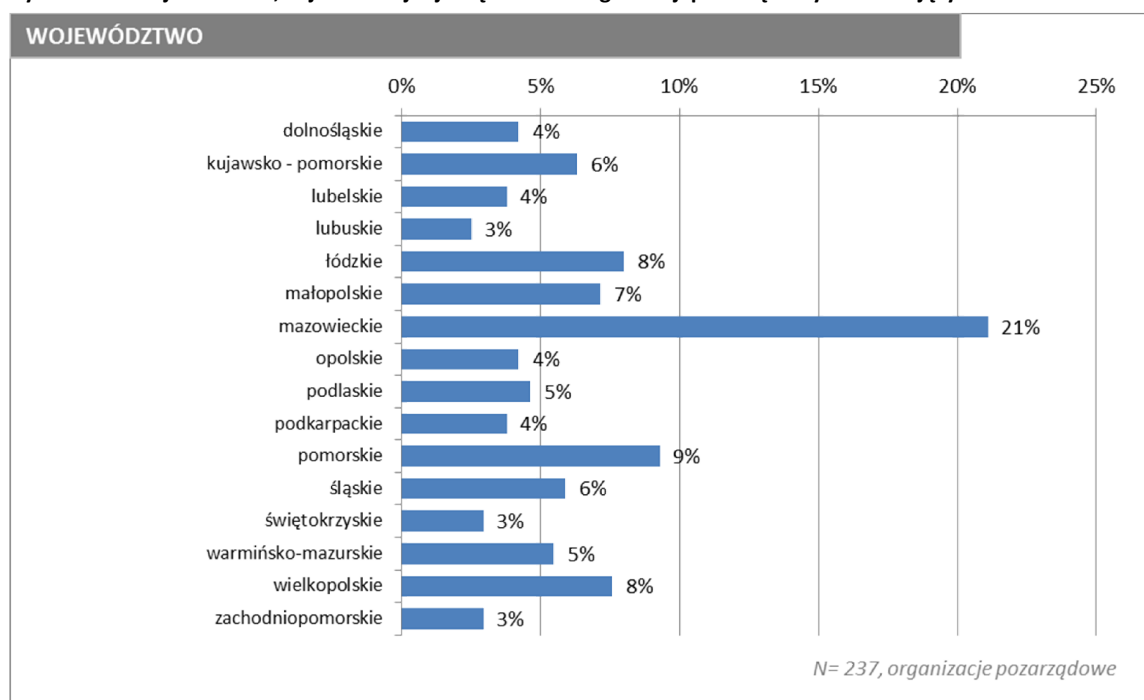
Jedynie 2% badanych korzystało w ciągu ostatniego roku z innej pomocy finansowej PFRON dla osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą. Najczęściej wskazywano tutaj dofinansowanie drugiej/ nowej działalności gospodarczej, dofinansowanie do praktyk uczniowskich, a także dofinansowanie na sprzęt inwalidzki np. wózek inwalidzki, balkonik, krzesło itp.

Niewiele więcej bo jedynie 9% korzystało w tym okresie z innej pomocy ze środków publicznych. Najczęściej były to środki unijne (41%), ewentualnie środki krajowe z budżetu samorządu terytorialnego (30%). 18% korzystało z środków krajowych z budżetu centralnego.

3.4 Organizacje pozarządowe realizujące projekty krajowe (na podstawie tzw. zadań zleczanych)

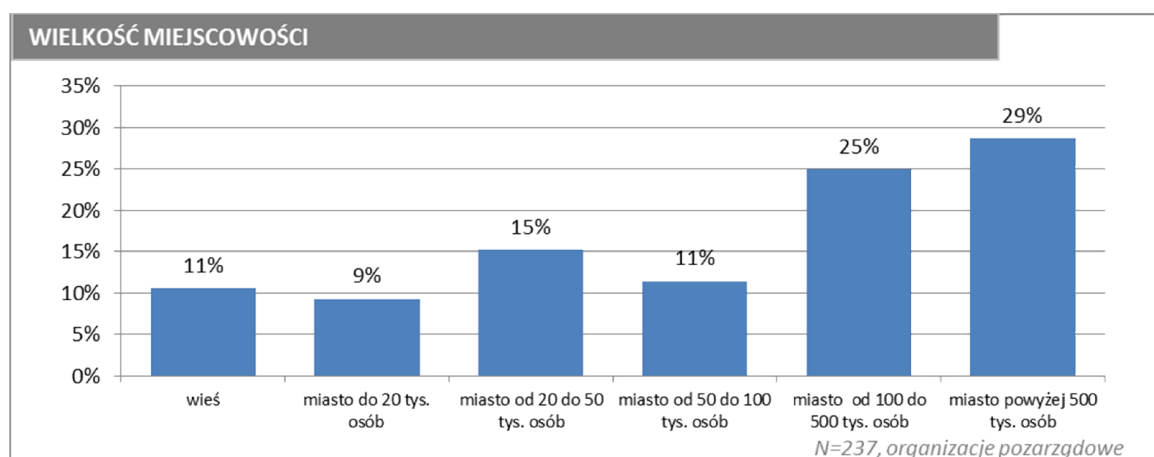
Badane organizacje pozarządowe realizujące projekty krajowe na podstawie tzw. zadań zleczanych swoją siedzibę najczęściej posiadały na terenie województwa mazowieckiego (21%). Ponadto 9% organizacji działa na terenie województwa pomorskiego, po 8% na terenie łódzkiego i wielkopolskiego, a 7% na terenie małopolskiego. Najmniej organizacji pochodziło z lubuskiego (3%), świętokrzyskiego (3%) oraz zachodniopomorskiego (3%).

Rysunek 13 Województwo, w jakim znajduje się siedziba organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane



Najczęściej są to organizacje, które działają na terenie największych miast – 29% to organizacje z miast powyżej 500 tys. mieszkańców, a 25% z miast od 100 tys. do 500 tys. mieszkańców. Co dziesiąta badana organizacja posiada siedzibę na terenie wiejskim, ewentualnie na terenie najmniejszych miast (do 20 tys. mieszkańców).

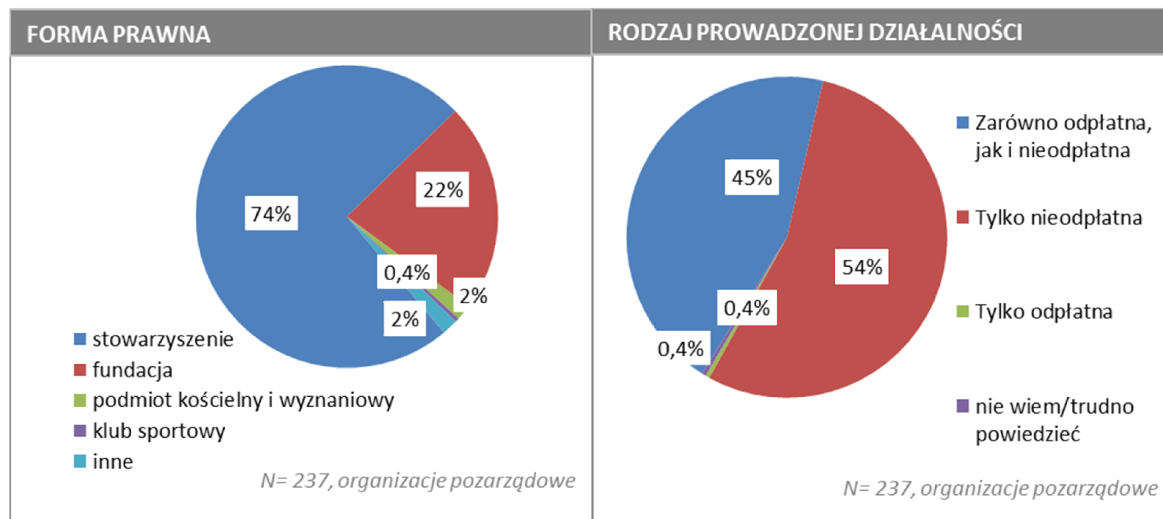
Rysunek 14 Wielkość miejscowości, w jakiej znajduje się siedziba organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane



Większość organizacji pozarządowych, które realizują zadania zlecane PFRON to podmioty o formie stowarzyszenia (74%), ewentualnie fundacji (22%). 2% stanowią podmioty kościelne i wyznaniowe. 78% to również organizacje będące organizacjami pożytku publicznego. Najczęściej prowadzą one tylko działalność nieodpłatną (54%), chociaż z drugiej strony aż 45% prowadzi zarówno działania nieodpłatne, jak i płatne. Prowadzenie tylko odpłatnej działalności odnotowano w przypadku 2% badanych organizacji.

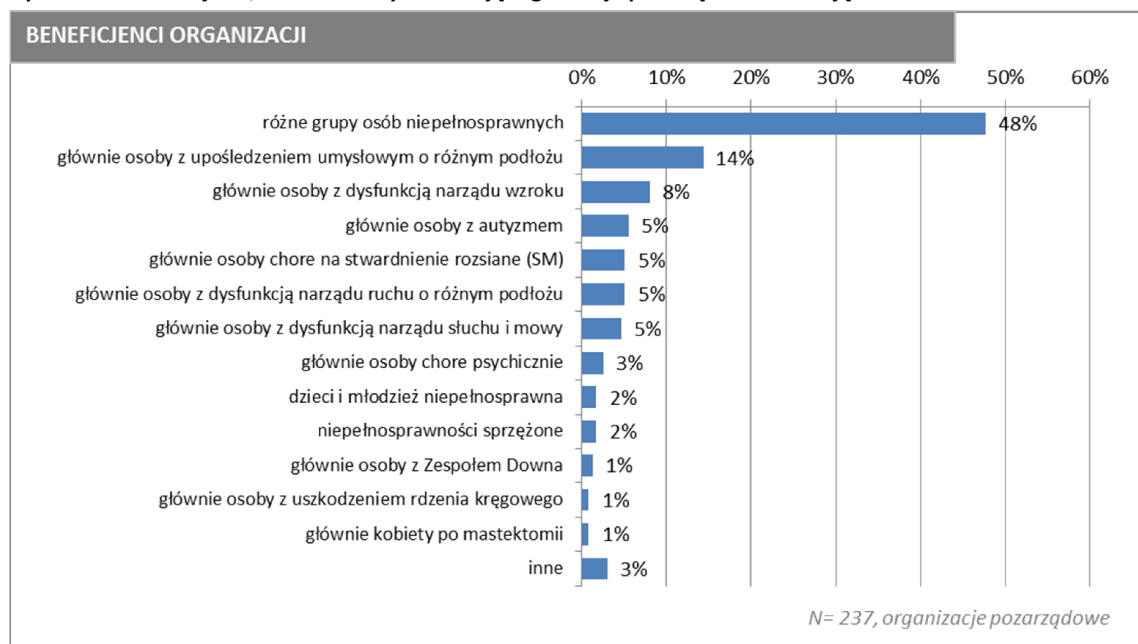
Ponadto 83% badanych organizacji to podmioty samodzielne. 4% stanowiły koła regionalne, 5% koła lokalne, 6% oddziały regionalne, a 2% oddziały lokalne.

Rysunek 15 Forma prawna organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane oraz rodzaj prowadzonej działalności



Najczęściej badane organizacje prowadzą działania na rzecz różnych grup osób niepełnosprawnych, bez wskazania na konkretny typ niepełnosprawności (48%). Wśród NGO sprofilowanych na daną grupę osób niepełnosprawnych dominują organizacje działające na rzecz osób z upośledzeniem umysłowym o różnym podłożu (13%), ewentualnie z dysfunkcją narządu wzroku (7%). Po 5% badanych organizacji działa głównie na rzecz osób z autyzmem, osób chorych na stwardnienie rozsiane (SM) lub osób z dysfunkcją narządu ruchu o różnym podłożu.

Rysunek 16 Beneficjenci, na rzecz których działają organizacje pozarządowe realizujące zadania zlecane

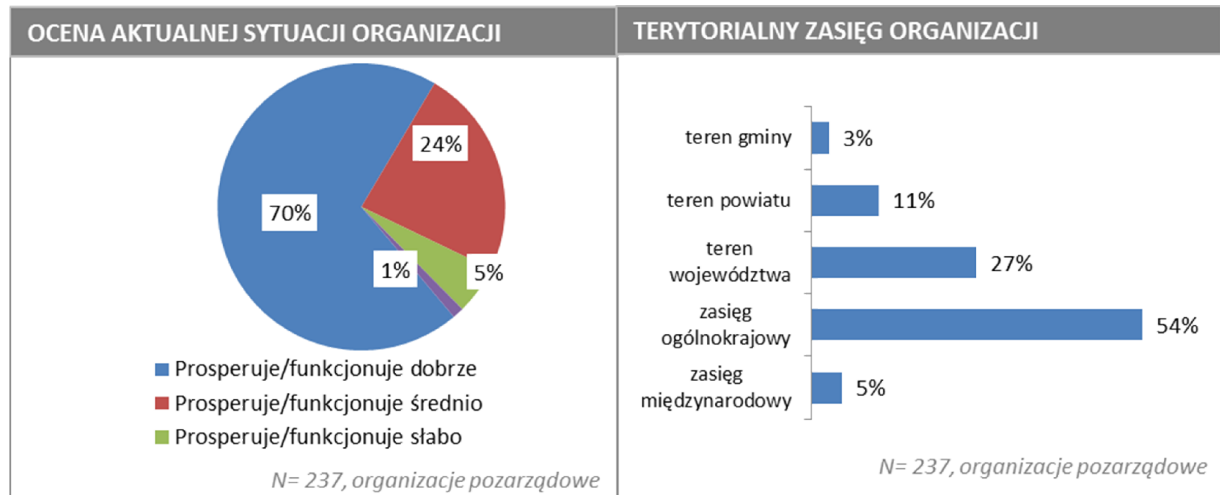


Wskazania od 1%

Organizacje, które realizują zadania zlecane PFRON, to najczęściej organizacje o zasięgu ogólnokrajowym (54%) lub wojewódzkim (27%). Lokalną działalność obejmującą jedynie zasięg gminy deklaruje 3% badanych, zaś 11% działaniami swymi obejmuje powiat. 5% badanych to organizacje o zasięgu międzynarodowym.

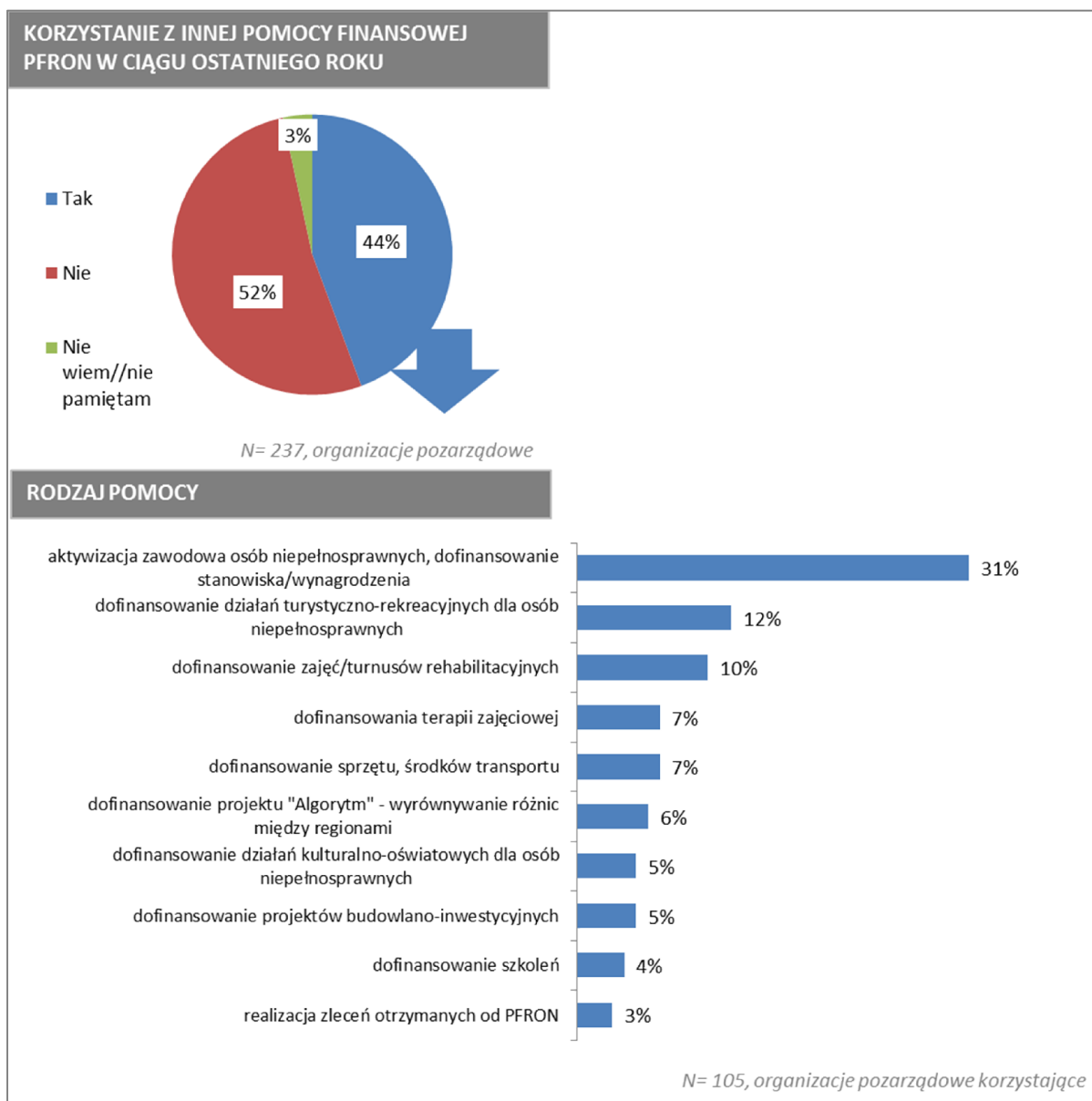
Badane NGO radzą sobie na ogół dobrze (70%). Co piąta organizacja przyznała, że prosperuje średnio, a 5% oceniło sytuację swojego podmiotu jako słabą.

Rysunek 17 Ocena aktualnej sytuacji organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane oraz terytorialny zasięg ich działalności



Być może dobre oceny aktualnej sytuacji organizacji związane są z faktem, że większość dywersyfikuje źródła wsparcia finansowego swojej działalności. 44% w ciągu ostatniego roku korzystało z innej pomocy finansowej PFRON (poza zadaniami zlecanymi), z której mogą korzystać organizacje pozarządowe. Wymieniano tutaj najczęściej środki przeznaczone na aktywizację zawodową osób niepełnosprawnych, dofinansowanie stanowiska lub wynagrodzenia (31%), dofinansowanie działań turystyczno-rekreacyjnych dla osób niepełnosprawnych (12%), dofinansowanie zajęć/turnusów rehabilitacyjnych (10%), dofinansowanie terapii zajęciowej (7%), czy też sprzętu, środków transportu (7%).

Rysunek 18 Korzystanie w ciągu ostatniego roku z innej pomocy finansowej PFRON, której beneficjentami są organizacje pozarządowe⁴



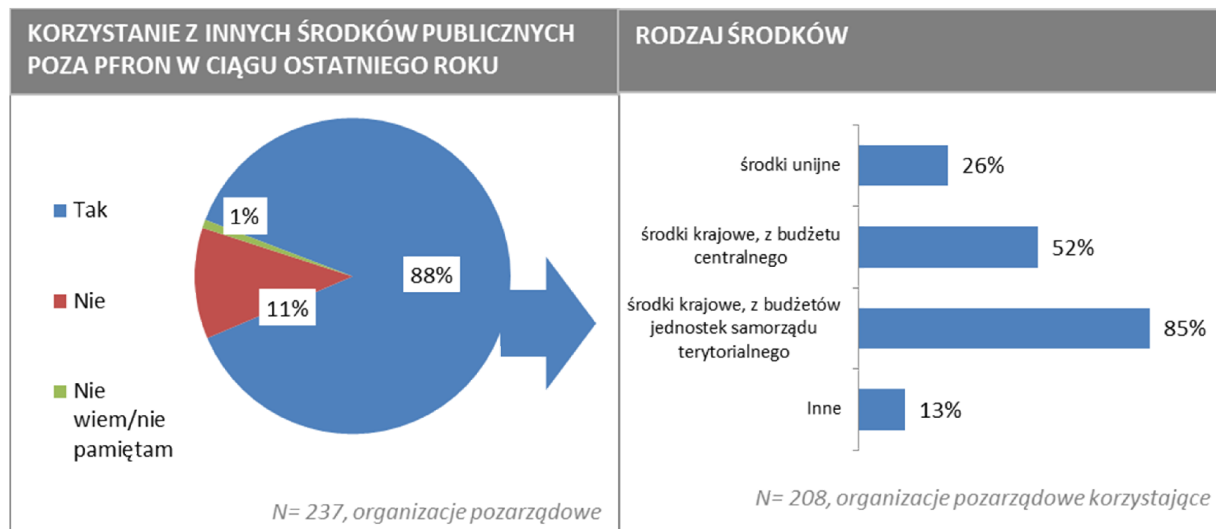
Wskazania pow. 2%

Natomiast aż 88% korzystało w ciągu ostatniego roku z innych środków publicznych poza środkami PFRON. Najczęściej były to środki krajowe z budżetów jednostek samorządu terytorialnego (85%), ewentualnie z budżetu centralnego (52%). 26% organizacji przyznało się do korzystania w ciągu ostatniego roku ze środków unijnych. 13% korzystało z innych form pomocy publicznej – najczęściej wymieniano tutaj środki przekazane w ramach 1%, darowizn, czy też grantów.

Badane organizacje realizują działania zlecane PFRON od relatywnie długiego czasu. 64% przyznało, że rozpoczęło korzystanie z możliwości dofinansowania przez PFRON projektów w ramach zadań zleczanych przed 2009 r., a kolejne 20% w latach 2009-2011. 12% NGO realizuje działania zlecane PFRON najdalej od 2012 roku.

⁴ Rysunek prezentuje spontaniczne wypowiedzi respondentów, bez jakiegokolwiek wspomaganie wskazaniem z listy.

Rysunek 19 Korzystanie w ciągu ostatniego roku z innych środków publicznych poza środkami PFRON



3.5 Instytucje na szczeblu powiatowym

Zgodnie z art. 35a Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych do **zadań powiatu** należą między innymi:

- Opracowywanie i realizacja zgodnych z powiatową strategią dotyczącą rozwiązywania problemów społecznych, powiatowych programów działań na rzecz osób niepełnosprawnych w zakresie:
 - rehabilitacji społecznej
 - rehabilitacji zawodowej i zatrudnienia
 - przestrzegania praw osób niepełnosprawnych
- Współpraca z instytucjami administracji rządowej i samorządowej w opracowywaniu i realizacji tych programów;
- Podejmowanie działań zmierzających do ograniczenia skutków niepełnosprawności;
- Opracowywanie i przedstawianie planów zadań i informacji z prowadzonej działalności oraz ich udostępnianie na potrzeby samorządu województwa;
- Współpraca z organizacjami pozarządowymi i fundacjami działającymi na rzecz osób niepełnosprawnych w zakresie działalności społecznej i zawodowej tych osób;
- Finansowanie z Funduszu wydatków na instrumenty lub usługi rynku pracy określone w ustawie o promocji, w odniesieniu do osób niepełnosprawnych zarejestrowanych jako poszukujące pracy niepozostające w zatrudnieniu;
- 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;
- Pośrednictwo pracy i poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych, ich szkolenie oraz przekwalifikowanie.

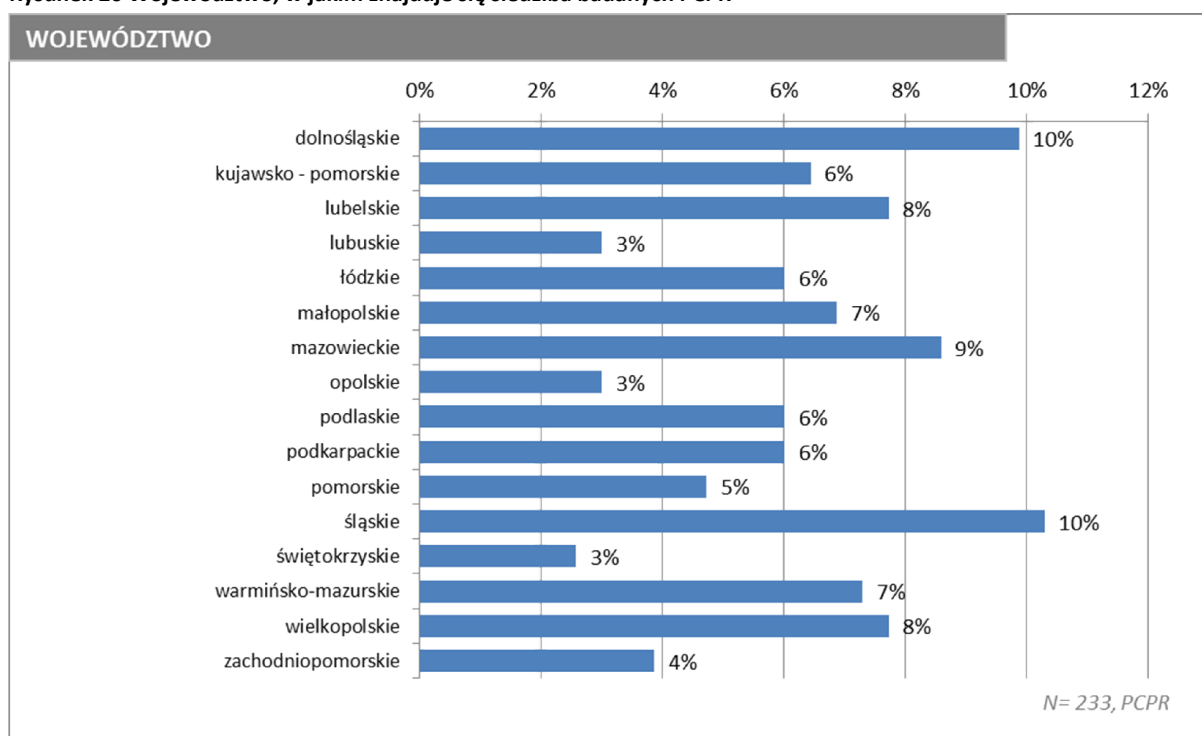
Działania te realizowane są w zakresie rehabilitacji społecznej przez instytucje integracji społecznej, w tym przez powiatowe centra pomocy rodzinie, a w zakresie rehabilitacji zawodowej przez powiatowe urzędy pracy.

Powiatowe centra pomocy rodzinie i inne instytucje integracji społecznej

Instytucje pomocy i integracji społecznej na szczeblu powiatowym realizują zadania ustawowe w zakresie rehabilitacji społecznej (środki przekazywane wg. algorytmu). Ponadto do instytucji tych przekazywane były również środki w ramach programu „Aktywny samorząd”.

Badane PCPR korzystające z usług finansowych PFRON najczęściej pochodziły z województwa dolnośląskiego lub śląskiego (po 10%), najrzadziej zaś z lubuskiego, opolskiego lub świętokrzyskiego (po 3%).

Rysunek 20 Województwo, w jakim znajduje się siedziba badanych PCPR

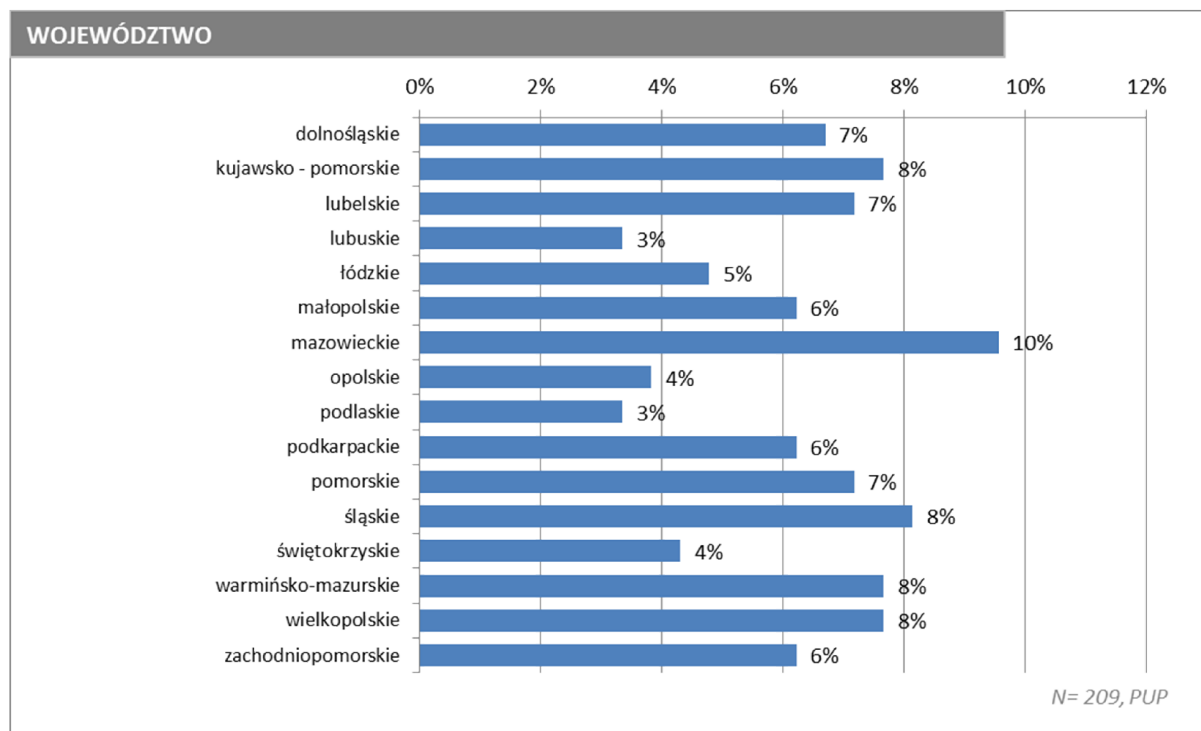


Powiatowe urzędy pracy

Powiatowe urzędy pracy realizują zadania ustawowe w zakresie rehabilitacji zawodowej (środki PFRON przekazywane wg algorytmu). Ponadto do instytucji tych skierowane były również środki w ramach programu JUNIOR - program aktywizacji zawodowej absolwentów niepełnosprawnych. W zrealizowanej próbie 43% PUP realizowało program JUNIOR.

Badane PUP najczęściej pochodziły z województwa mazowieckiego (10%), a najrzadziej z lubuskiego, podlaskiego (po 3%), opolskiego i świętokrzyskiego (po 4%).

Rysunek 21 Województwo, w jakim znajduje się siedziba badanych PUP



3.6 Wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego

Wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego realizują zadania określone w art. 35 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (środki PFRON przekazywane wg algorytmu).

Do zadań samorządu województwa realizowanych w ramach ustawy należy:

- 🔄 opracowanie i realizacja wojewódzkich programów dotyczących wyrównywania szans osób niepełnosprawnych i przeciwdziałania ich wykluczeniu społecznemu oraz pomocy w realizacji zadań na rzecz zatrudniania osób pełnosprawnych;
- 🔄 dofinansowanie robót budowlanych dotyczących obiektów służących rehabilitacji, w związku z potrzebami osób niepełnosprawnych;
- 🔄 dofinansowanie kosztów tworzenia i działania zakładów aktywności zawodowej;
- 🔄 współpraca z organami administracji rządowej oraz powiatami i gminami w realizacji zadań wynikających z ustawy;
- 🔄 współpraca z organizacjami pozarządowymi i fundacjami działającymi na rzecz osób niepełnosprawnych.

W badaniu wzięli udział przedstawiciele wszystkich 16 województw.



Część 2 Opinie na temat usług PFRON

4. DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZEŃ PRACOWNIKÓW NIEPEŁNOSPRAWNYCH⁵

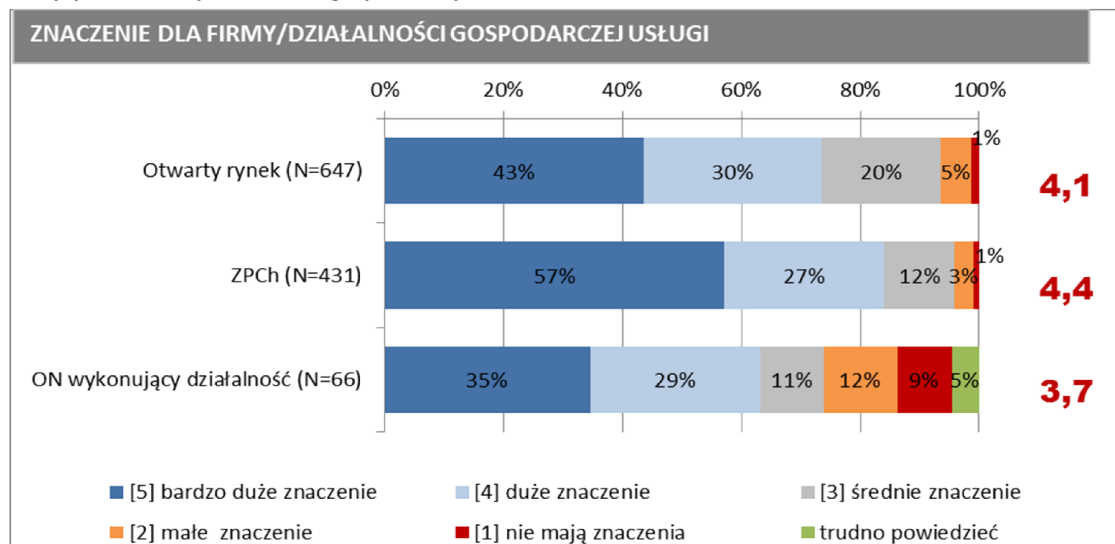
4.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI

Usługa dofinansowania do wynagrodzenia niepełnosprawnych pracowników ma duże znaczenie dla korzystających z niej firm. Największe znaczenie usłudze przypisywali pracodawcy z chronionego rynku pracy – prawie wszyscy badani przyznali, że dla zatrudniania przez nich osób niepełnosprawnych dofinansowanie ma przynajmniej średnie znaczenie. Ponad połowa badanych (57%) przyznała, że ma to bardzo duże znaczenie, a kolejnych 27%, iż duże – średnia ocena na 5-stopniowej skali wyniosła 4,4. Jedynie 3% ZPCh wskazało, że usługa ma z ich perspektywy małe znaczenie, a dla 1% nie ma w ogóle znaczenia.

Nieco mniejszy entuzjazm w ocenie znaczenia usługi dofinansowania do wynagrodzenia zatrudnianych ON wykazywali pracodawcy z otwartego rynku pracy. Co prawda 73% wskazało, że usługa ma z perspektywy ich firmy przynajmniej średnie znaczenie, jednakże 43% ważność usługi oceniło na najwyższym poziomie. Z perspektywy 30% firm usługa ma duże znaczenie, a 20% jedynie średnie – przeciętna ocena na 5-stopniowej skali wyniosła 4,1.

Relatywnie najmniejsze znaczenie usługa ma dla działalności gospodarczych prowadzonych przez osoby niepełnosprawne. Łącznie 63% przyznało, że dofinansowanie do wynagrodzenia osób niepełnosprawnych ma z ich perspektywy przynajmniej średnie znaczenie, w tym 35% wskazało na bardzo duże znaczenie. Z drugiej strony 12% przyznało, że usługa ta ma dla ich działalności małe znaczenie, a 9%, iż w ogóle nie ma znaczenia. Przeciętna ocena na 5-stopniowej skali wyniosła 3,7.

Rysunek 22 Znaczenie usługi DOFINANSOWANIE WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH z punktu widzenia firmy/prowadzonej działalności gospodarczej⁶



⁵ Na temat usługi dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych wypowiedzieli się wszyscy badani pracodawcy z otwartego i chronionego rynku pracy oraz osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą, które korzystają z tej usługi.

⁶ Na pytanie o znaczenie usługi dofinansowania wynagrodzenia do osób niepełnosprawnych z punktu widzenia firmy/prowadzonej działalności odpowiadali jedynie bezpośredni przedstawiciele firm będących beneficjentami usługi, z wyłączeniem firm usług księgowo-kadrowych, obsługujących podmioty otrzymujące dofinansowanie. Natomiast na pytania kolejne – o wagę poszczególnych aspektów i ocenę usługi oraz jej aspektów odpowiadali już wszyscy badani, łącznie z firmami usług księgowo-kadrowych.

W przypadku beneficjentów będących **pracodawcami z otwartego rynku pracy** największe znaczenie usługi dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników miała dla badanych z województwa mazowieckiego (86% odpowiedzi bardzo duże i duże znaczenie), lubelskiego (81%) i opolskiego (79%). Ponadto usłudze tej duże i bardzo duże znaczenie przypisywali mikroprzedsiębiorcy (83%), uzyskujący dofinansowanie dla 1-9 pracowników (75%), korzystający z usługi od 1-2 lat (80%) oraz dobrze oceniający ogólną współpracę z PFRON (82%).

Tabela 2 Odsetek pracodawców z otwartego rynku pracy postrzegających DUŻE I BARDZO DUŻE ZNACZENIE usługi dofinansowanie do wynagrodzenia osób niepełnosprawnych dla zatrudniania przez ich firmę ON

		N=	ODSETEK ODPOWIEDZI DUŻE + BARDZO DUŻE ZNACZENIE
	OGÓŁEM OTWARTY RYNEK PRACY	647	73%
WOJEWÓDZTWO	dolnośląskie	38	76%
	kujawsko - pomorskie	46	68%
	lubelskie	27	81%
	lubuskie	39	76%
	łódzkie	50	59%
	małopolskie	56	75%
	mazowieckie	49	86%
	opolskie	10	79%
	podlaskie	14	66%
	podkarpackie	41	74%
	pomorskie	42	72%
	śląskie	55	74%
	świętokrzyskie	33	76%
	warmińsko-mazurskie	42	74%
	wielkopolskie	86	69%
	zachodniopomorskie	21	78%
	Wielkość firmy	mikroprzedsiębiorca	355
przedsiębiorca mały		182	67%
przedsiębiorca średni		75	47%
inny przedsiębiorca		36	68%
Dla ilu pracowników podmiot uzyskuje dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników?	1-9	558	75%
	10-49	63	65%
	50+	3	72%
W jakiej formie składa wniosek?	w formie elektronicznej	537	73%
	w formie pisemnej	95	73%
	Nie wiem/trudno powiedzieć	16	80%
Od którego roku korzysta z USŁUGI?	do roku	32	68%
	od 1-2 lat	168	80%
	od 3-4 lat	185	73%
	5 lat i więcej	218	71%
	nie wiem/nie pamiętam	45	64%
Ogólna ocena współpracy z PFRON	Słaba [oceny 1+2+3]	27	75%
	Przeciętna [oceny 4+5+6+7]	235	58%
	Dobra [oceny 8+9+10]	385	82%

N= pracodawcy z otwartego rynku pracy

W przypadku **pracodawców z chronionego rynku pracy**, największy poziom ważności usługi z perspektywy zatrudniania w firmie ON odnotowano w województwie opolskim, podlaskim, zachodniopomorskim (po 100% odpowiedzi bardzo duże i duże znaczenie). Ponadto największe znaczenie usłudze przypisywali przedsiębiorcy mali (87%), uzyskujący dofinansowanie dla 1-9 pracowników (93%) lub ponad 100 (91%).

Tabela 3 Odsetek pracodawców z chronionego rynku pracy postrzegających DUŻE I BARDZO DUŻE ZNACZENIE usługi dofinansowanie do wynagrodzenia osób niepełnosprawnych dla zatrudniania w firmie ON

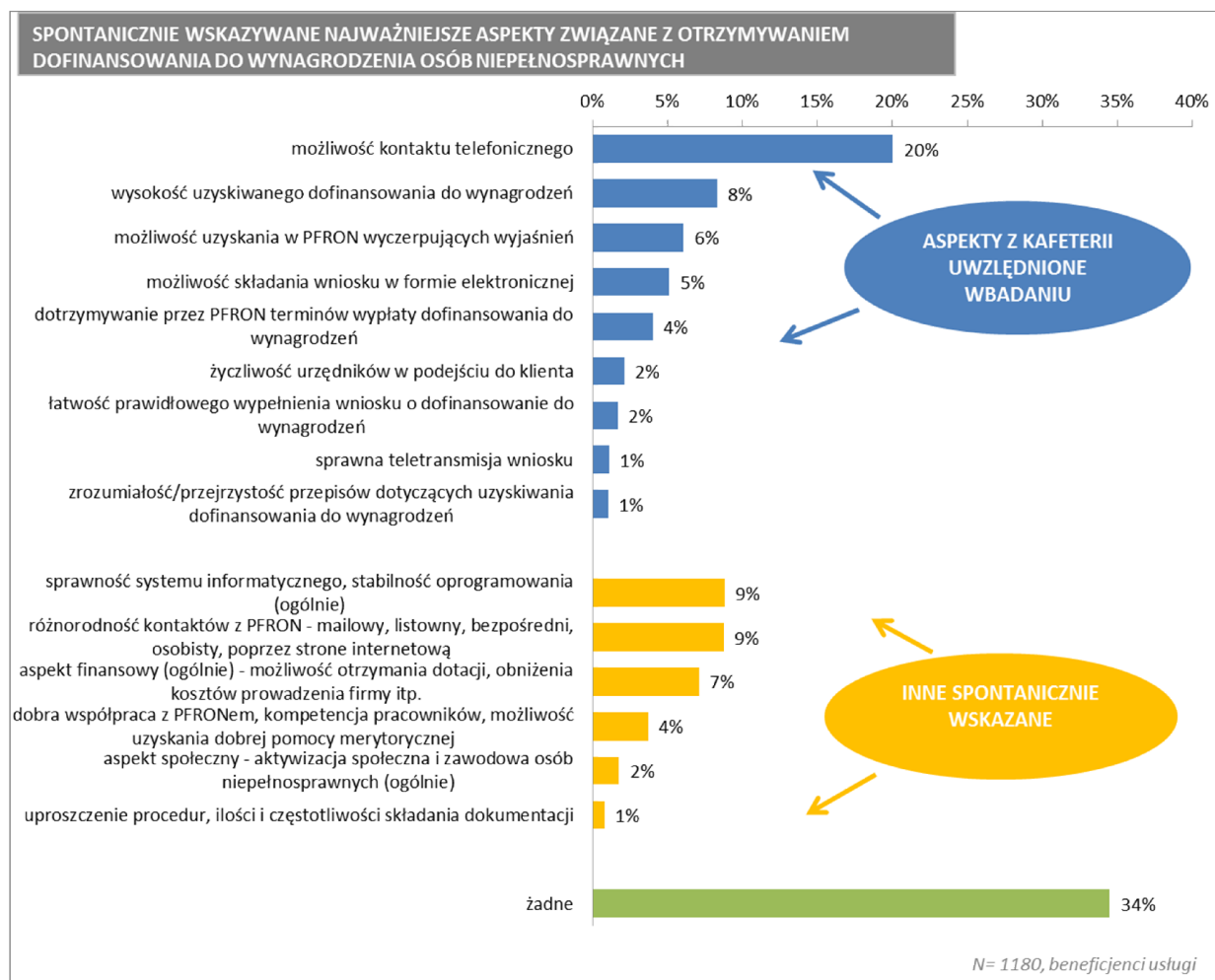
		N=	ODSETEK ODPOWIEDZI DUŻE + BARDZO DUŻE ZNACZENIE
	OGÓŁEM CHRONIONY RYNEK PRACY	431	84%
WOJEWÓDZTWO	dolnośląskie	33	77%
	kujawsko - pomorskie	41	78%
	lubelskie	9	78%
	lubuskie	19	90%
	łódzkie	32	85%
	małopolskie	34	83%
	mazowieckie	42	81%
	opolskie	8	100%
	podlaskie	7	100%
	podkarpackie	27	86%
	pomorskie	29	88%
	śląskie	43	82%
	świętokrzyskie	13	86%
	warmińsko-mazurskie	16	85%
	wielkopolskie	68	82%
	zachodniopomorskie	13	100%
	Wielkość firmy	przedsiębiorca mały	178
przedsiębiorca średni		202	81%
inny przedsiębiorca		51	84%
Dla ilu pracowników podmiot uzyskuje dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników?	1-9	20	93%
	10-49	233	82%
	50-99	94	80%
	100+	84	91%
Od którego roku korzysta z USŁUGI?	od 1-2 lat	5	61%
	od 3-4 lat	26	88%
	5 lat i więcej	393	83%
	nie wiem/trudno powiedzieć/nie pamiętam	8	100%
Ogólna ocena współpracy z PFRON	Słaba [oceny 1+2+3]	25	83%
	Przeciętna [oceny 4+5+6+7]	219	81%
	Dobra [oceny 8+9+10]	187	87%

N= pracodawcy z chronionego rynku pracy

W spontanicznych wypowiedziach beneficjentów usługi dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych wśród trzech aspektów istotnych dla korzystania z usługi wymieniano najczęściej możliwość kontaktu telefonicznego (20%) i różnorodność kontaktu z PFRON (9%), a także sprawność systemu informatycznego (9%), czy też ogólnie możliwość uzyskania dofinansowania, które umożliwia odciążenie finansowe firmy (7%).

Warto zwrócić uwagę, że aż 34% respondentów nie umiało spontanicznie wskazać żadnych, istotnych dla nich cech ocenianej usługi.

Rysunek 23 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA NIEPEŁNOSPRAWNYCH PRACOWNIKÓW⁷



Biorąc pod uwagę konkretne aspekty związane z korzystaniem z usługi dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych badani dużej wagę przypisywali większości aspektom. Przede wszystkim należy tutaj wymienić możliwość składania wniosku w formie elektronicznej (średnia waga 8,7, na 10-stopniowej skali, gdzie 10 oznaczało, że dany aspekt ma ogromne znaczenie, 83% wskazań na odpowiedzi 8, 9, 10), dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń (średnia waga 8,6, 79% wskazań na duże znaczenie) oraz życzliwość urzędników w podejściu do klienta (średnia waga 8,6, 79% wskazań). Warto podkreślić, że wszystkie powyższe aspekty usługi dotyczą sposobu jej dostarczania i są zależne od PFRON.

Z drugiej strony w opiniach beneficjentów usługi najmniejsze znaczenie w związku z korzystaniem z dofinansowania mają również aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, takie jak:

- 🔄 możliwość składania wniosku w formie pisemnej (średnia waga 4,1, 26% wskazań),
- 🔄 uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis (średnia waga 5,6, 40% wskazań na duże znaczenie),
- 🔄 godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do wynagrodzeń (średnia waga 6,9, 54% wskazań na duże znaczenie).

⁷ Wielkość próby dla tego pytania oraz kolejnych uwzględnia zarówno bezpośrednich przedstawicieli firm będących beneficjentami usługi, jak również przedstawicieli obsługujących je zewnętrznych firm usług księgowo-kadrowych.

Forma, w jakiej beneficjenci składają wnioski do PFRON, determinuje istotność tego aspektu dla badanych pracodawców. I tak firmy, które składają wnioski w formie elektronicznej wskazują na istotną wagę właśnie tego elementu obsługi – średnia waga 9,5, 93% wskazań na duże znaczenie. Z kolei aspekt ten ma niewielkie znaczenie dla firm, które składają wniosek w formie pisemnej (średnia waga 4,8, 33% wskazań na duże znaczenie). Firmy te natomiast zwracają szczególną uwagę na formę, z jakiej same korzystają – średnia waga 8,4, 77% wskazań na duże znaczenie - dla możliwości składania wniosku w formie pisemnej.

Na znaczenie poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych ma wpływ również typ beneficjenta. Prawie wszystkie elementy obsługi beneficjentów największe znaczenie miały w grupie pracodawców z chronionego rynku pracy. Osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą z kolei zwracały uwagę szczególną na możliwość składania wniosku w formie pisemnej – średnia waga 6,7, 54% wskazań na duże znaczenie.

Tabela 4 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH. ODESETEK ODPOWIEDZI WSKAZUJĄCYCH NA DUŻE ZNACZENIE [8+9+10] – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA TYP BENEFICJENTA

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (komórki białe).

	TYP BENEFICJENTA			
	OGÓŁEM (N=1180) ⁸	ON wykonujący działalność (N=68)	Chroniony rynek (N=434)	Otwarty rynek (N=677)
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	83%	54%	94%	84%
dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń	79%	79%	90%	78%
życzliwość urzędników w podejściu do klienta	79%	73%	80%	79%
łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń	78%	62%	83%	80%
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	78%	66%	82%	78%
wysokość uzyskiwanego dofinansowania do wynagrodzeń	76%	60%	84%	76%
możliwość kontaktu telefonicznego	75%	64%	82%	75%
sprawną transmisją wniosku	74%	50%	90%	75%
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń	74%	61%	81%	75%
termin przewidziany na wypłatę dofinansowania do wynagrodzeń	66%	73%	77%	64%
terminy przewidziane na składanie wniosku	65%	69%	72%	63%
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do wynagrodzeń	54%	51%	66%	53%
uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	40%	65%	56%	36%
możliwość składania wniosku w formie pisemnej	26%	54%	12%	24%

⁸ Wielkość próby dla poszczególnych typów beneficjentów w niniejszej oraz kolejnej tabeli nie sumuje się do wartości ogółem ze względu na zastosowaną procedurę ważenia. Dokonano połączenia poszczególnych grup klientów korzystających z usługi (pracodawcy z otwartego i chronionego rynku pracy, osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą) w celu stworzenia jednej próby beneficjentów usługi. Połączona próba beneficjentów została poddana procedurze ważenia ze względu na udział danej grupy klientów w populacji.

Tabela 5 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH. ŚREDNIA – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA TYP BENEFICJENTA

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (komórki białe).

	TYP BENEFICJENTA			
	OGÓŁEM (N=1180)	ON wykonujący działalność (N=68)	Chroniony rynek (N=434)	Otwarty rynek (N=677)
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	8,7	6,6	9,5	8,8
dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń	8,6	8,5	9,2	8,6
życzliwość urzędników w podejściu do klienta	8,6	8,2	8,6	8,6
wysokość uzyskiwanego dofinansowania do wynagrodzeń	8,5	7,4	9,0	8,5
łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń (tak, aby nie było konieczności uzupełniania i korekt wniosku).	8,5	7,3	8,8	8,5
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	8,4	7,6	8,8	8,5
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń	8,3	7,1	8,8	8,4
możliwość kontaktu telefonicznego	8,2	7,5	8,7	8,2
sprawną teletransmisją wniosku	8,1	6,4	9,3	8,2
termin przewidziany na wypłatę dofinansowania do wynagrodzeń	7,8	8,0	8,6	7,6
terminy przewidziane na składanie wniosku	7,5	7,9	8,2	7,4
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do wynagrodzeń	6,9	6,8	7,6	6,8
uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	5,6	7,2	6,8	5,3
możliwość składania wniosku w formie pisemnej	4,1	6,7	3,0	4,0

Beneficjenci korzystający z dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników wybierając trzy najważniejsze aspekty związane z realizacją usługi, w pierwszej kolejności wskazywali na:

- 🔄 wysokość uzyskiwanego dofinansowania (łącznie 35%, z czego dla 20% był to najważniejszy aspekt);
- 🔄 możliwość składania wniosku w formie elektronicznej (łącznie 33% wskazań, z czego dla 15% był to najważniejszy aspekt);
- 🔄 możliwość kontaktu telefonicznego (łącznie 31% wskazań, z czego dla 11% był to najważniejszy aspekt).

Z kolei najrzadziej beneficjenci korzystający z dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników wśród najważniejszych aspektów wskazywali:

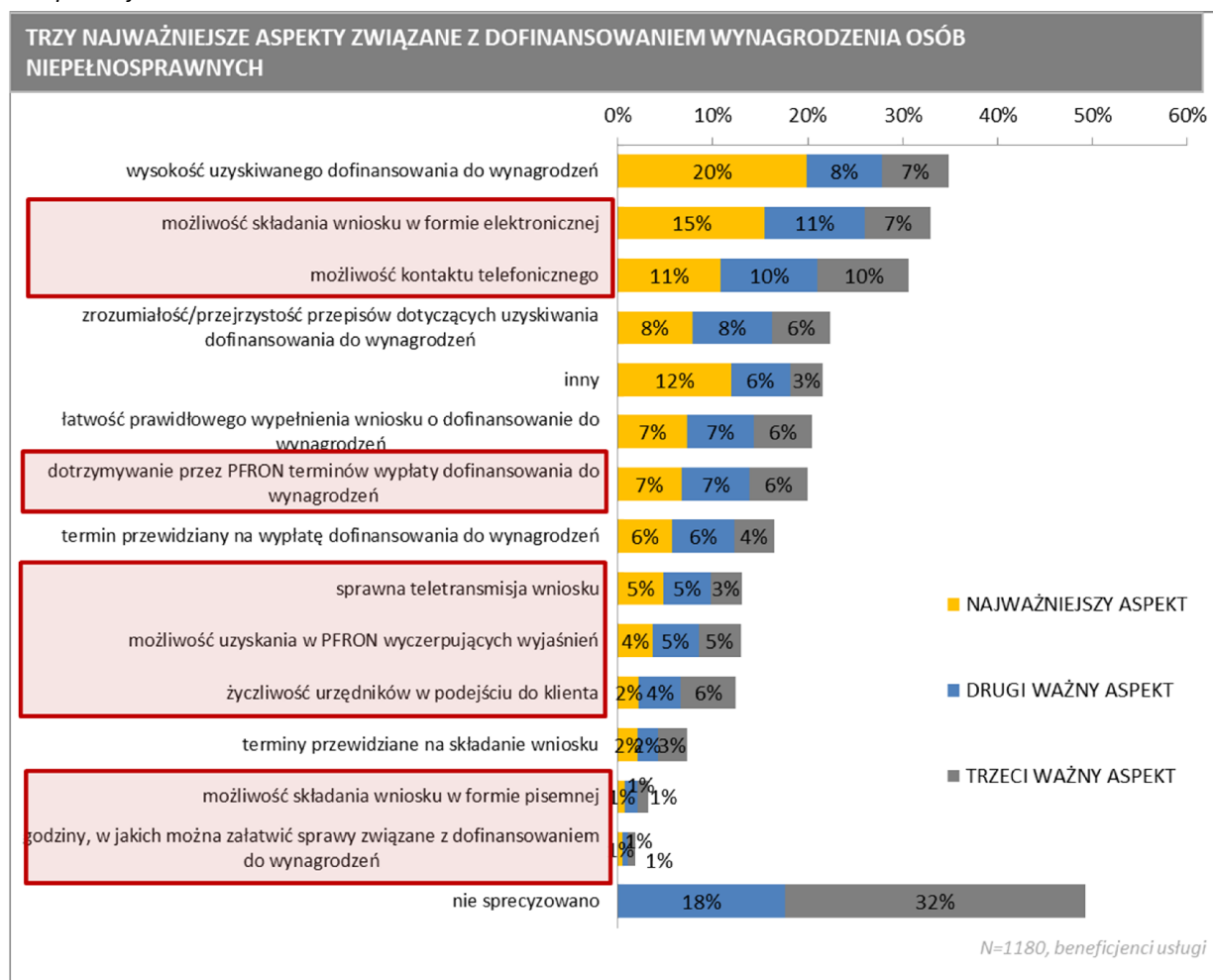
- 🔄 godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do wynagrodzeń (łącznie 2%);
- 🔄 możliwość składania wniosku w formie pisemnej (łącznie 3%).

Osoby korzystające z formy elektronicznej jednocześnie bardzo często wymieniały ją wśród trzech najważniejszych aspektów (38%), zaraz po wysokości uzyskiwanej dotacji.

Z kolei dla osób składających wnioski w formie pisemnej możliwość ta ma większe znaczenie niż możliwość składania wniosku w formie elektronicznej – łącznie 13% wskazało ten aspekt wśród trzech najważniejszych podczas korzystania z danej usługi.

Rysunek 24 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.



Dla syntetycznego zobrazowania znaczenia poszczególnych aspektów usługi dofinansowanie do wynagrodzenia osób niepełnosprawnych wskazywanych w pytaniu spontanicznym oraz pytaniach wspomaganych stworzono WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI. W tabeli poniżej opisano sposób konstrukcji wskaźnika.

WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI

Wskaźnik jest miarą ważności poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z USŁUGI. Obliczony został na podstawie trzech zmiennych przedstawionych niżej w tabeli odnoszących się do oceny ważności. Wartość wskaźnika jest wystandaryzowaną do skali od 1 do 100 sumą punktów, jakie respondent przyznał danemu aspektowi na poszczególnych zmiennych tworzących wskaźnik. Im większa wartość wskaźnika tym postrzegana większa waga/znaczenie danego aspektu związanego z korzystaniem z USŁUGI.

Wskaźnik tworzony był na poziomie każdego respondenta, a prezentowane wyniki są wartościami średnimi

<p>Zmienna 1. Proszę powiedzieć, jakie aspekty dotyczące obsługi przez PFRON klienta korzystającego z dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych mają dla Pana(i) firmy największe znaczenie? Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. PYTANIE SPONTANICZNE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ W PRZYPADKU SPONTANICZNEGO WSKAZANIA DANEGO ASPEKTU PRZYNAWANO MU 10 PUNKTÓW
<p>Zmienna 2. Jakie znaczenie mają dla Pana(i) firmy następujące sprawy związane z korzystaniem/obsługą świadczonej przez PFRON usługi dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych? Proszę ocenić znaczenie na skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza, że w ogóle nie ma znaczenia, a 10, że ma ogromne znaczenie. OCENIANO 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ LICZBA PRZYZNANYCH PUNKTÓW ZGODNA JEST Z ODPOWIEDZIĄ RESPONDENTA NA SKALI OD 1 DO 10. LICZBA PUNKTÓW ZA WSKAZANIE: OD 1 DO 10 ■ WSKAZANIA SPONTANICZNE W RAMACH ZMIENNEJ 1, KTÓRE NIE ZNALAZŁY SIĘ NA PREKODOWANEJ LIŚCIE UZYSKIWAŁY W RAMACH ZMIENNEJ 2 WARTOŚĆ 10.
<p>Zmienna 3. Które z omawianych spraw są, Pana(i) zdaniem, najważniejsze z punktu widzenia jakości obsługi przez PFRON klienta korzystającego z usług dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych? Proszę wskazać do trzech spraw, poczynając od najważniejszej. WYBIERANO Z LISTY 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYNAWANO 20 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO DRUGIEGO WAŻNEGO PRZYNAWANO 15 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO TRZECIEGO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYNAWANO 10 PUNKTÓW

RAZEM ZNACZENIE/WAŻNOŚĆ DANEGO ASPEKTU USŁUGI OCENIONA MOGŁA ZOSTAĆ MAKSYMALNIE NA 40 PUNKTÓW, CO ODPOWIADA WARTOŚCI WSKAŹNIKA WAŻNOŚCI 100 PKT.

Biorąc pod uwagę uzyskane wyniki, największe znaczenie badani beneficjenci przypisywali następującym aspektom:

- i wysokości dofinansowania do wynagrodzeń – wskaźnik ważności uzyskał wartość 37,95 pkt na 100 możliwych (charakterystyka usługi);
- i możliwości kontaktu telefonicznego (37,02 pkt) (sposób dostarczenia usługi);
- i możliwości składania wniosku w formie elektronicznej (36,35 pkt) (sposób dostarczenia usługi).

Z drugiej strony najmniejsze znaczenie przypisywano takim aspektom jak:

- i możliwość składania wniosku w formie pisemnej (11,53 pkt) (sposób dostarczenia usługi);
- i uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis (14,26 pkt) (sposób dostarczenia usługi);

- godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do wynagrodzeń (17,90 pkt) (sposób dostarczenia usługi);
- terminy przewidziane na składanie wniosku (21,53 pkt) (charakterystyka usługi).

W ocenie ważności poszczególnych elementów związanych z obsługą dofinansowania wynagrodzeń dla pracowników widoczne są różnice pomiędzy typami beneficjentów. I tak **pracodawcy z chronionego rynku pracy** istotnie wyżej oceniali znaczenie takich aspektów jak:

- wysokość uzyskiwanego dofinansowania do wynagrodzeń,
- możliwość kontaktu telefonicznego,
- dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń,
- zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń.

Z kolei **osoby niepełnosprawne prowadzące działalność** częściej niż w pozostałych grupach przypisywały istotność takim aspektom jak:

- termin przewidziany na wypłatę dofinansowania do wynagrodzeń,
- uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis,
- możliwość składania wniosku w formie pisemnej.

Ponadto składanie wniosków w formie elektronicznej czy łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń okazały się najbardziej istotne **dla pracodawców z otwartego rynku pracy**.

Podsumowując, usługa dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników ma istotne znaczenie dla korzystających z niej firm, szczególnie w przypadku pracodawców z chronionego rynku pracy. Wyniki badania pokazały, że dla beneficjentów istotnym aspektem jest nie tylko wysokość dofinansowania, ale również należące do sposobu dostarczenia usługi, a więc zależące od PFRON: możliwość zdalnych kontaktów z PFRON – kontakt telefoniczny, składanie wniosków w formie elektronicznej, co zapewne związane jest z brakiem czasu w firmach na bezpośredni kontakt.

Rysunek 25 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (kolor żółty).

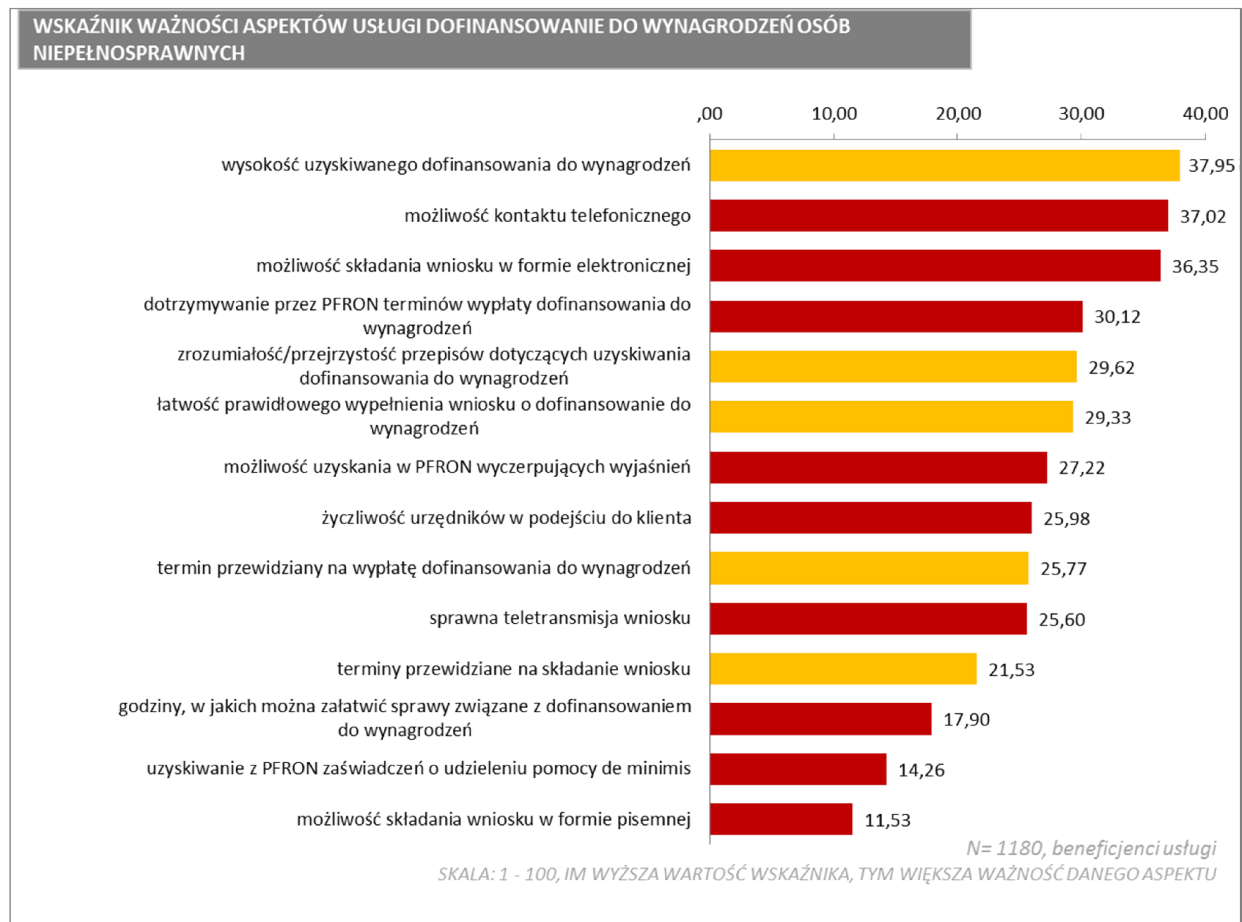


Tabela 6 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA TYP BENEFICJENTA

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (komórki białe).

	TYP BENEFICJENTA			
	OGÓŁEM (N=1180) ⁹	ON wykonujący działalność (N=68)	Chroniony rynek (N=434)	Otwarty rynek (N=677)
wysokość uzyskiwanego dofinansowania do wynagrodzeń	37,95	34,1	45,1	37,6
możliwość kontaktu telefonicznego	37,02	34,2	41,4	36,8
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	36,35	25,9	35,5	37,5
dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń	30,12	26,5	35,1	29,9
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń	29,62	22,6	33,7	29,9
łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń	29,33	23,7	27,0	30,1
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	27,22	25,8	27,9	27,3
życzliwość urzędników w podejściu do klienta	25,98	27,6	24,4	26,0
termin przewidziany na wypłatę dofinansowania do wynagrodzeń	25,77	30,1	27,3	25,2
sprawną teletransmisją wniosku	25,60	21,1	28,7	25,7
terminy przewidziane na składanie wniosku	21,53	23,7	23,1	21,1
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do wynagrodzeń	17,90	17,4	19,7	17,8
uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	14,26	19,4	18,1	13,3
możliwość składania wniosku w formie pisemnej	11,53	22,4	7,9	10,8

4.2 Satysfakcja z USŁUGI

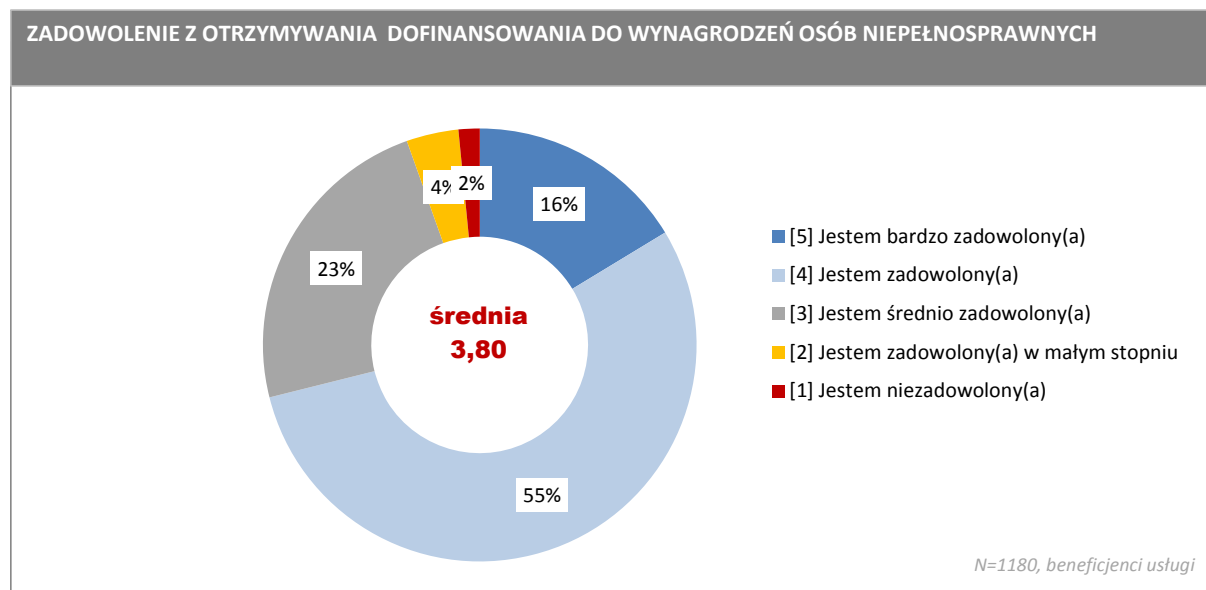
Badanie pokazało, że usługa dofinansowania do wynagrodzeń ON ma duże znaczenie dla korzystających z niej firm, szczególnie w obszarze wysokości kwoty dofinansowania.

Ogólnie rzecz biorąc, zdecydowana większość badanych beneficjentów była zadowolona z usługi dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych przynajmniej w stopniu średnim. 16% wyraziło największe zadowolenie, 55% nieco mniejsze, a 23% przyznało, że jest zadowolone w stopniu średnim. Jedynie 2% w ogóle nie jest usatysfakcjonowane świadczoną usługą, a 4% wyraziło zadowolenie, ale w stopniu małym.

⁹ Wielkość próby dla poszczególnych typów beneficjentów w niniejszej oraz kolejnej tabeli nie sumuje się do wartości ogółem ze względu na zastosowaną procedurę ważenia. Dokonano połączenia poszczególnych grup klientów korzystających z usługi (pracodawcy z otwartego i chronionego rynku pracy, osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą) w celu stworzenia jednej próby beneficjentów usługi. Połączona próba beneficjentów została poddana procedurze ważenia ze względu na udział danej grupy klientów w populacji.

Największe zadowolenie ogólne odnotowano wśród pracodawców z otwartego rynku pracy – aż 73% było usatysfakcjonowanych z korzystania z usługi, w tym 18% bardzo zadowolonych (średnia ocena 3,9). Z drugiej strony najmniejsze zadowolenie wyrażali przedstawiciele zakładów pracy chronionej (57% było usatysfakcjonowanych z korzystania z usługi, w tym 7% bardzo zadowolonych, średnia ocena 3,5).

Rysunek 26 Stopień zadowolenia z korzystania z USŁUGI DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH na poziomie ogólnym



Najwyższy poziom zadowolenia wśród pracodawców z otwartego rynku pracy odnotowano w województwie pomorskim (średnia ocena 4,1) oraz lubelskim i lubuskim (średnia ocena 4,0). Ponadto wyższą satysfakcję prezentowali pracodawcy mikro (średnia 3,9), uzyskujący dofinansowanie dla 1-9 pracowników (średnia 3,9), korzystający z usługi od 1-2 lat lub 3-4 lat (średnia 3,9). Ponadto im wyższa ocena ogólnej satysfakcji ze współpracy z PFRON, tym wyższa ocena usługi dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych.

Tabela 7 Stopień zadowolenia pracodawców z otwartego rynku pracy z korzystania z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZEŃ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH na poziomie ogólnym – ŚREDNIA

		N=	ŚREDNIE
	OGÓŁEM OTWARTY RYNEK PRACY	677	3,9
WOJEWÓDZTWO	dolnośląskie	41	3,7
	kujawsko - pomorskie	48	3,8
	lubelskie	28	4,0
	lubuskie	42	4,0
	łódzkie	51	3,8
	małopolskie	58	3,7
	mazowieckie	49	3,8
	opolskie	10	3,8
	podlaskie	15	3,8
	podkarpackie	45	3,8
	pomorskie	45	4,1
	śląskie	55	3,8
	świętokrzyskie	34	3,9
	warmińsko-mazurskie	46	3,9
	wielkopolskie	87	3,9

		N=	ŚREDNIE
Wielkość firmy	zachodniopomorskie	23	4,0
	mikroprzedsiębiorca	377	3,9
	przedsiębiorca mały	189	3,8
	przedsiębiorca średni	75	3,4
	inny przedsiębiorca	36	4,1
Dla ilu pracowników podmiot uzyskuje dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników?	1-9	558	3,9
	10-49	63	3,7
	50+	3	2,7
W jakiej formie składa wnioski?	w formie elektronicznej	537	3,9
	w formie pisemnej	95	3,8
	Nie wiem/trudno powiedzieć	16	4,0
Od którego roku korzysta z USŁUGI?	do roku	32	3,7
	od 1-2 lat	168	3,9
	od 3-4 lat	185	3,9
	5 lat i więcej	218	3,8
	nie wiem/nie pamiętam	45	4,0
Ogólna ocena współpracy z PFRON	Słaba [oceny 1+2+3]	29	2,4
	Przeciętna [oceny 4+5+6+7]	251	3,4
	Dobra [oceny 8+9+10]	398	4,2

*N= pracodawcy z otwartego rynku pracy
SKALA: [5] Jestem bardzo zadowolony(a)
[1] Jestem niezadowolony(a)*

UWAGA: Na pytanie odpowiadali, zarówno bezpośredni przedstawiciele pracodawców, jak i obsługujące pracodawców firmy usług księgowo-kadrowych, stąd różnice w poszczególnych liczebnościach w stosunku do Tabeli 2, gdzie odpowiadali na pytanie tylko bezpośredni przedstawiciele pracodawców.

W przypadku pracodawców z chronionego rynku pracy, największy poziom zadowolenia z usługi odnotowano w województwie opolskim (średnia 4,1), zachodniopomorskim (średnia 3,9) i świętokrzyskim (średnia 3,8). Ponadto w największym stopniu byli usatysfakcjonowani przedsiębiorcy uzyskujący dofinansowanie dla 1-9 pracowników (średnia 3,7). Podobnie, jak w przypadku pracodawców z otwartego rynku pracy im wyższa ocena ogólnej satysfakcji ze współpracy z PFRON, tym wyższa ocena usługi dofinansowania do wynagrodzeń osób niepełnosprawnych.

Tabela 8 Stopień zadowolenia pracodawców z chronionego rynku pracy z korzystania z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZEŃ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH na poziomie ogólnym – ŚREDNIA

		N=	ŚREDNIE
WOJEWÓDZTWO	OGÓŁEM CHRONIONY RYNEK PRACY	434	3,5
	dolnośląskie	33	3,6
	kujawsko - pomorskie	42	3,5
	lubelskie	9	3,5
	lubuskie	19	3,4
	łódzkie	32	3,5
	małopolskie	34	3,2
	mazowieckie	42	3,5
	opolskie	8	4,1
	podlaskie	7	3,7
	podkarpackie	27	3,6
	pomorskie	29	3,6
	śląskie	43	3,5

		N=	ŚREDNIE
	świętokrzyskie	13	3,8
	warmińsko-mazurskie	17	3,4
	wielkopolskie	69	3,5
	zachodniopomorskie	13	3,9
Wielkość firmy	przedsiębiorca mały	180	3,6
	przedsiębiorca średni	203	3,5
	inny przedsiębiorca	51	3,5
Dla ilu pracowników podmiot uzyskuje dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników?	1-9	20	3,7
	10-49	233	3,5
	50-99	94	3,5
	100+	84	3,6
Od którego roku korzysta z USŁUGI?	od 1-2 lat	5	4,0
	od 3-4 lat	26	3,8
	5 lat i więcej	393	3,5
	nie wiem/trudno powiedzieć/nie pamiętam	8	3,5
Ogólna ocena współpracy z PFRON	Słaba [oceny 1+2+3]	25	2,1
	Przeciętna [oceny 4+5+6+7]	221	3,4
	Dobra [oceny 8+9+10]	188	3,9

*N= pracodawcy z chronionego rynku pracy
SKALA: [5] Jestem bardzo zadowolony(a)
[1] Jestem niezadowolony(a)*

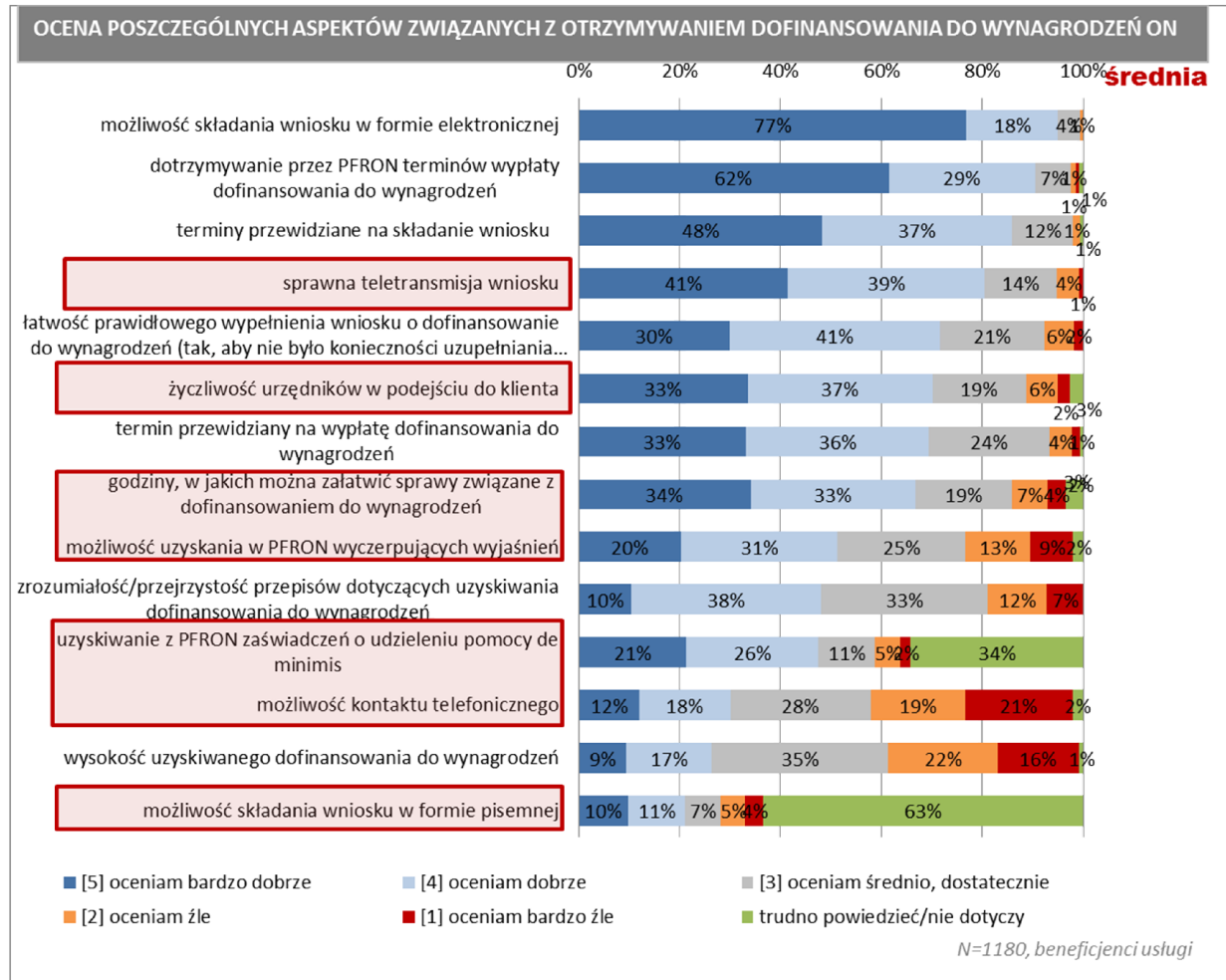
UWAGA: Na pytanie odpowiadali, zarówno bezpośredni przedstawiciele pracodawców, jak i obsługujące pracodawców firmy usług księgowo-kadrowych, stąd różnice w poszczególnych liczebnościach w stosunku do Tabeli 3, gdzie odpowiadali na pytanie tylko bezpośredni przedstawiciele pracodawców.

Biorąc pod uwagę oceny poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi, najlepiej w opiniach beneficjentów wypada możliwość składania wniosku w formie elektronicznej – aż 95% oceniło dobrze realizację tego elementu obsługi klienta, w tym aż 77% bardzo dobrze (średnio 4,70 na 5-stopniowej skali, gdzie 5 oznaczało bardzo dobrą ocenę). Wysokie oceny uzyskały również takie aspekty jak: dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń (90% oceniających dobrze), terminy przewidziane na składanie wniosku (86% oceniających dobrze), sprawna teletransmisja wniosku (80% oceniających dobrze) oraz łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń (71% oceniających dobrze).

Z drugiej strony najniżej oceniono wysokość uzyskiwanego dofinansowania – aż 38% oceniło ten aspekt źle, w tym 16% bardzo źle, a kolejne 25% co najwyżej dostatecznie oraz kontakt telefoniczny z PFRON – 40% oceniających źle, w tym 21% bardzo źle. Wśród słabiej ocenianych elementów znalazły się również: zrozumiałość, przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania należnej refundacji (19% oceniających źle, w tym 7% bardzo źle), możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień (21% oceniających źle, w tym 9% bardzo źle) oraz godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z usługą (11% oceniających źle, w tym 4% bardzo źle). Należy również zauważyć, że wielu respondentów nie potrafiło jednoznacznie ocenić uzyskiwania w PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis (być może nie wszyscy respondenci rozumieli ten aspekt) oraz możliwości składania wniosku w formie pisemnej (wielu beneficjentów tej usługi nie korzysta z tej formy).

Rysunek 27 Ocena poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.



W celu zobrazowania zależności pomiędzy wagą a oceną poszczególnych aspektów usługi wykonano analizę ćwiartkową zestawiając ważności poszczególnych aspektów usługi oraz wystawionych im ocen.

Przede wszystkim należy zauważyć, że **najważniejsza z punktu widzenia beneficjentów wysokość uzyskiwanego dofinansowania, jest jednocześnie jednym z najłabiej ocenianych elementów usługi. Podobna sytuacja dotyczy możliwości kontaktu telefonicznego, który wysoko oceniany pod względem ważności dla beneficjentów, jest oceniany najłabiej.**

Z drugiej strony ważnymi i jednocześnie dobrze ocenianymi aspektami usługi okazały się możliwość składania wniosku w formie elektronicznej, dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania oraz łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń.

REKOMENDACJE:

Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON, rekomenduje się przede wszystkim: szkolenie pracowników odpowiadających za kontakt z beneficjentami, tak aby byli oni w stanie udzielić beneficjentom pełnych i wyczerpujących wyjaśnień.

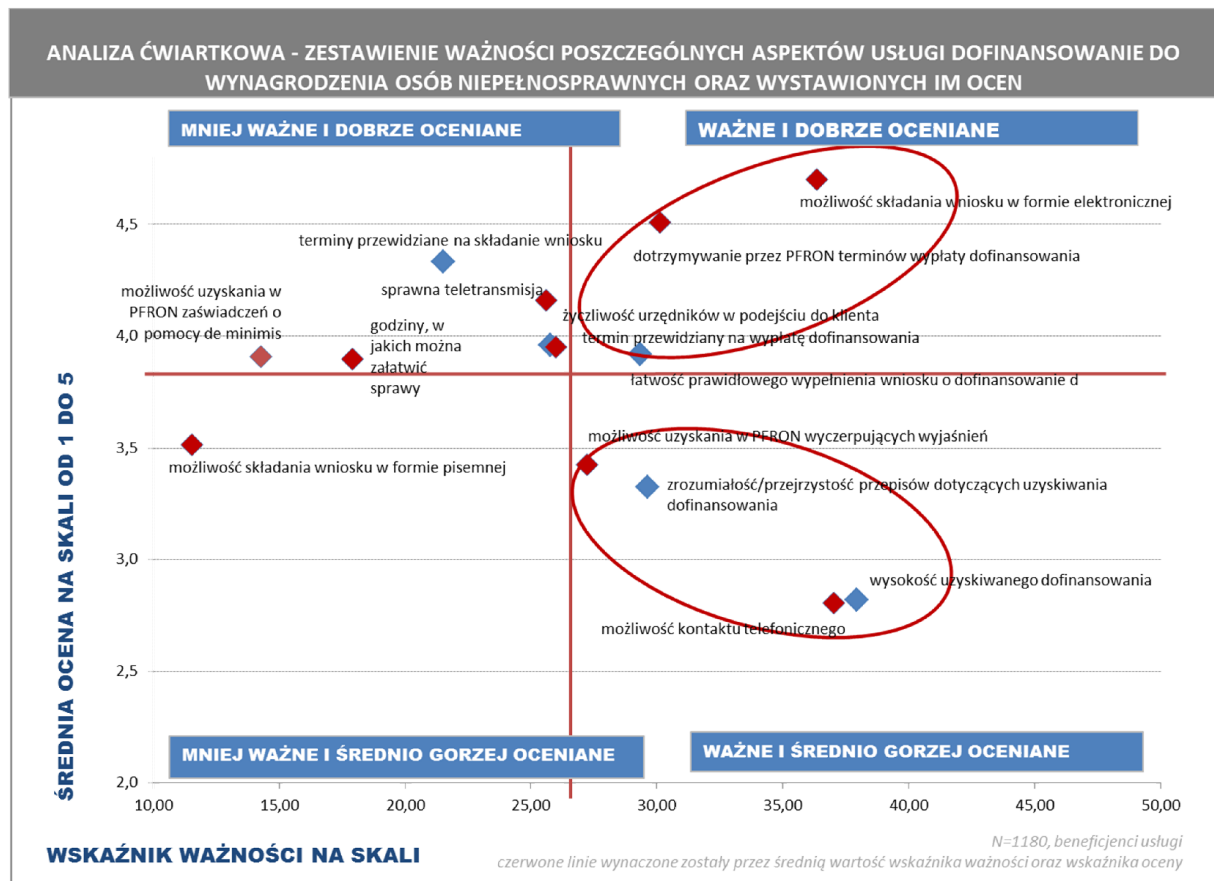
Dodatkowo należy poszerzyć dla beneficjentów możliwości kontaktu telefonicznego.

Ponadto w sposób szczególny należy zadbać o utrzymanie na obecnym wysokim poziomie takich aspektów usługi jak:

- ↻ możliwość składania wniosku w formie elektronicznej
- ↻ dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń.

Rysunek 28 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH oraz wystawionych im ocen

Na rysunku kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, zaś kolorem niebieskim aspekty związane z charakterystyką usługi, których zmiana leży poza kompetencjami PFRON



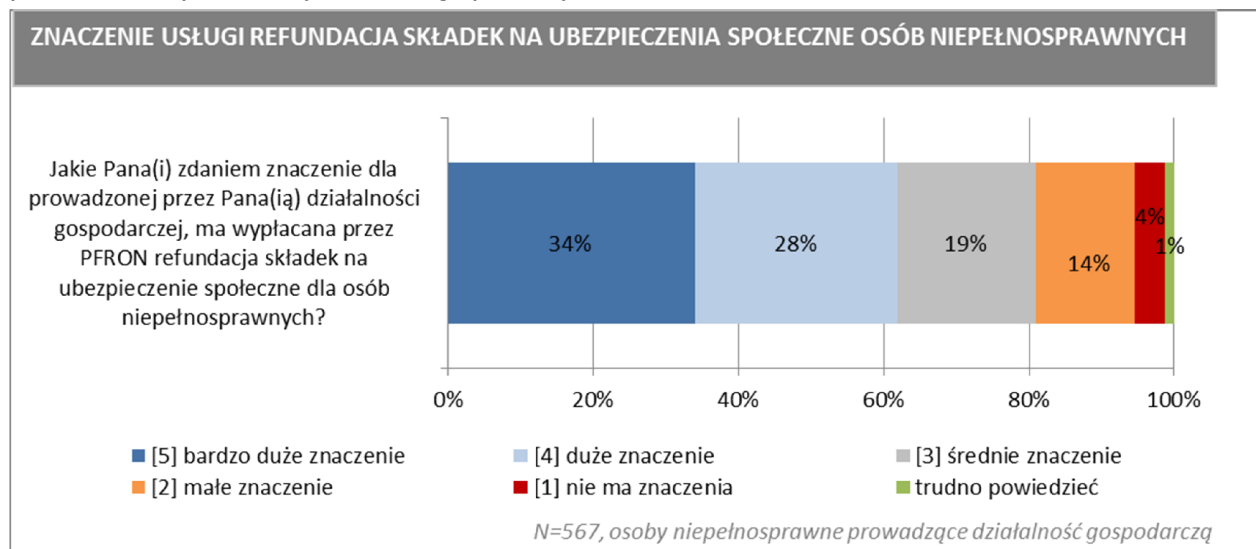
5. USŁUGA REFUNDACJI SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH¹⁰

5.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI

Badanie pokazało, że z perspektywy prowadzonej przez osobę niepełnosprawną działalności gospodarczej usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne ma bardzo dużą wagę.

Dla większości badanych osób niepełnosprawnych korzystających z usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne usługa ta ma bardzo duże (34%) lub duże znaczenie (28%) dla prowadzonej przez nich działalności gospodarczej. Ogółem 81% ON korzystających z tej usługi przyznało, że ma ona przynajmniej średnie znaczenie, z kolejne 14%, że małe. Jedynie 4% przyznało, że usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne nie ma dla ich działalności żadnego znaczenia.

Rysunek 29 Znaczenie usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH z punktu widzenia prowadzonej działalności gospodarczej¹¹



Największe znaczenie usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne ma dla działalności gospodarczej prowadzonej przez osoby niepełnosprawne z województwa warmińsko-mazurskiego (75% odpowiedzi bardzo duże znaczenie i duże znaczenie) oraz zachodniopomorskiego (77%). Ponadto większe znaczenie ma ta usługa dla firm prowadzonych przez kobiety (72% odpowiedzi bardzo duże znaczenie i duże znaczenie), osoby w wieku 31-40 lat (70%), ze znacznym (78%) lub umiarkowanym (69%) stopniem niepełnosprawności, osoby z wykształceniem średnim ogólnokształcącym (64%) lub średnim zawodowym/policealnym (66%), które rozpoczęły działalność gospodarczą w latach 2000-2009 (69%). Co ciekawe usługa ta ma największe znaczenie

¹⁰ Na temat usługi refundacja składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych odpowiadały osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą, które korzystały z tej usługi.

¹¹ Na pytanie o znaczenie usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne z punktu widzenia prowadzonej przez ON działalności odpowiadali jedynie właściciele firm będących beneficjentami usługi, z wyłączeniem firm usług księgowo-kadrowych, obsługujących podmioty otrzymujące dofinansowanie. Natomiast na pytania kolejne – o wagę poszczególnych aspektów i ocenę usługi oraz jej aspektów odpowiadali już wszyscy badani, łącznie z firmami usług księgowo-kadrowych.

dla osób niepełnosprawnych, które korzystają z niej najdłużej – rozpoczęły korzystanie przed rokiem 2009 (69%).

Znaczenie usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne połączone jest z ogólnym zadowoleniem ze współpracy z PFRON. Aż 74% osób niepełnosprawnych, które oceniły ogólną współpracę z PFRON jako dobrą lub bardzo dobrą, jednocześnie przyznały, że usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne ma duże lub bardzo duże znaczenie dla prowadzonej przez nich działalności. Tymczasem w grupie osób, które przeciętnie oceniły ogólną współpracę z Funduszem odsetek ten wyniósł już 52%, a w grupie osób słabo oceniających współpracę jedynie 38%.

Tabela 9 Odsetek beneficjentów postrzegających DUŻE I BARDZO DUŻE ZNACZENIE usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych dla prowadzonej działalności gospodarczej

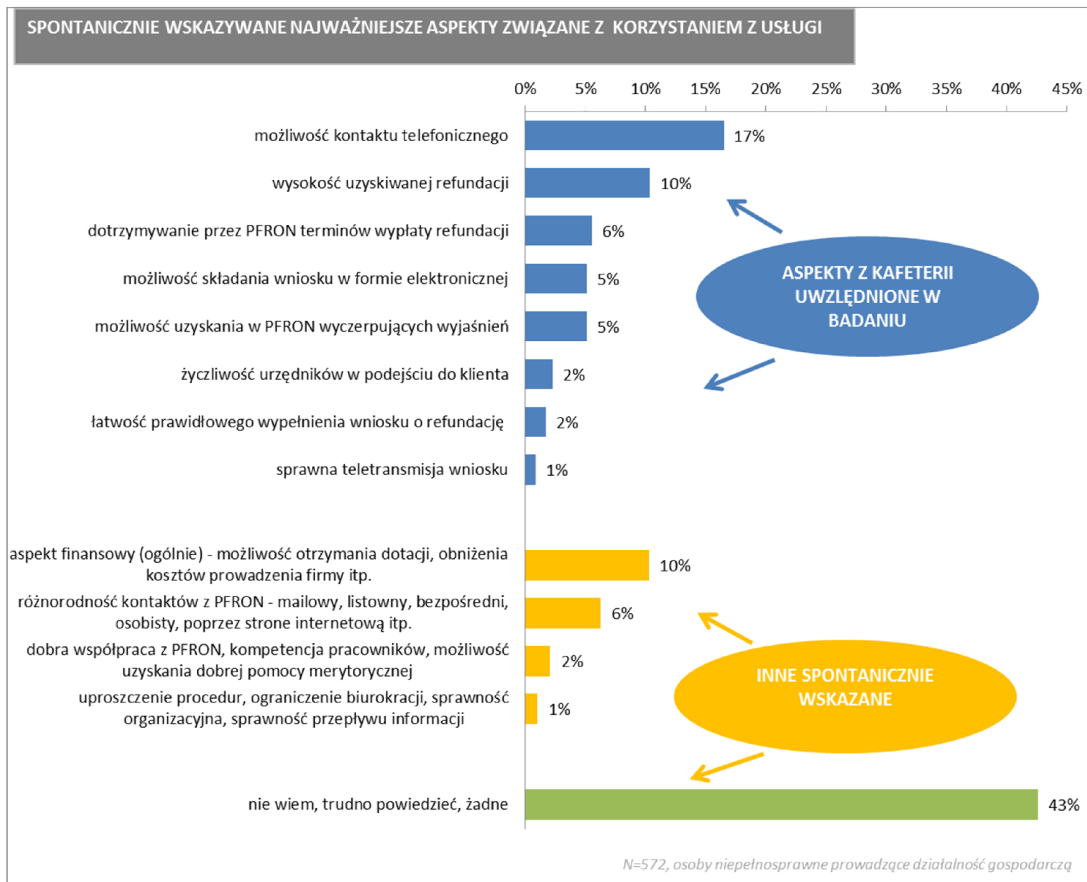
		N=	ODSETEK ODPOWIEDZI DUŻE + BARDZO DUŻE ZNACZENIE
	OGÓŁEM	567	62%
WOJEWÓDZTWO	dolnośląskie	35	62%
	kujawsko - pomorskie	41	63%
	lubelskie	31	65%
	lubuskie	35	59%
	łódzkie	37	55%
	małopolskie	48	60%
	mazowieckie	52	57%
	opolskie	6	17%
	podlaskie	15	64%
	podkarpackie	30	52%
	pomorskie	35	69%
	śląskie	44	66%
	świętokrzyskie	28	52%
	warmińsko-mazurskie	34	75%
	wielkopolskie	75	64%
zachodniopomorskie	23	77%	
Czy firma bezpośrednio składa wnioski do PFRON o refundację składek na ubezpieczenie społeczne	Tak	531	62%
	Nie, korzystamy z pośrednictwa innego podmiotu	32	50%
Płeć ON	kobieta	193	72%
	mężczyzna	374	56%
Wiek ON	18-30 lat	26	62%
	31-40 lat	63	70%
	41-50 lat	114	62%
	51+ lat	356	61%
	odmowa	8	50%
Od jak dawna jest osobą niepełnosprawną?	Niepełnosprawność od urodzenia	47	62%
	Niepełnosprawność nabyta przed 18 rokiem życia	62	64%
	Niepełnosprawność nabyta po 18 roku życia	452	62%
	Odmowa	5	41%
Orzeczony stopień niepełnosprawności (grupa inwalidzka)	Znaczny (grupa I)	54	78%
	Umiarkowany (grupa II)	305	69%
	Lekki (grupa III)	197	47%
	Odmowa	11	54%
Poziom wykształcenia	Podstawowe i niższe	21	43%
	Zasadnicze zawodowe	124	58%

		N=	ODSETEK ODPOWIEDZI DUŻE + BARDZO DUŻE ZNACZENIE
	Średnie ogólnokształcące	63	64%
	Średnie zawodowe + policealne	217	66%
	Wyższe	140	61%
Od którego roku prowadzi działalność gospodarczą?	do 1990 roku	86	60%
	1990-1999	206	57%
	2000-2009	187	69%
	2010 +	83	61%
Czy prowadzoną działalność wykonuje sam(a) czy zatrudnia/angażuje także inne osoby?	Działalność wykonuję samodzielnie	406	65%
	Pomagają mi członkowie rodziny	38	61%
	Zatrudniam pracowników	118	53%
	Odmowa	5	58%
Od którego roku korzysta z wypłacanej przez PFRON refundacji składek na ubezpieczenie społeczne?	do końca 2008 r.	108	69%
	2009-2011	210	61%
	2012-2014	144	62%
	Nie wiem/nie pamiętam	105	55%
Ogólna ocena współpracy z PFRON	Słaba [oceny 1+2+3]	55	38%
	Przeciętna [oceny 4+5+6+7]	216	52%
	Dobra [oceny 8+9+10]	297	74%

N= osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą

Z perspektywy spontanicznych wypowiedzi osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą najważniejsze aspekty związane z korzystaniem z usługi to możliwość kontaktu telefonicznego (17%), wysokość uzyskiwanej refundacji (10%) oraz sam fakt otrzymania refundacji, co wpływa pozytywnie na sytuację finansową firmy – możliwość obniżenia kosztów prowadzonej działalności (10%). Jednakże aż 43% badanych ON nie potrafiło wskazać spontanicznie kluczowych aspektów związanych z obsługą przez PFRON usługi refundacja składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych.

Rysunek 30 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z korzystaniem z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH¹²



Biorąc pod uwagę konkretne aspekty związane z korzystaniem z usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osoby niepełnosprawnej badani największe znaczenie przypisywali trzem aspektom, z których dwa związane są ze sposobem dostarczania usługi:

- ↻ wysokości uzyskiwanej refundacji (średnia waga 8,1, na 10-stopniowej skali, gdzie 10 oznaczało, że dany aspekt ma ogromne znaczenie, 69% wskazań na odpowiedzi 8, 9, 10),
- ↻ dotrzymaniu przez PFRON terminów wypłaty refundacji (średnia waga 8,1, 72% wskazań na duże znaczenie),
- ↻ życzliwości urzędników w podejściu do klienta (średnia waga 8,0, 72% wskazań na duże znaczenie).

Z punktu widzenia klientów korzystających z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osoby niepełnosprawnej najmniejsze znaczenie w obszarze obsługi ma pięć następujących elementów, które charakteryzują sposób dostarczenia usługi:

- ↻ możliwość składania wniosku w formie elektronicznej (średnia waga 5,7, 45% wskazań na duże znaczenie),
- ↻ godziny w jakich można załatwić sprawy związane z refundacją (średnia waga 6,1, 46% wskazań na duże znaczenie),
- ↻ sprawna teletransmisja wniosku (średnia waga 6,3, 50% wskazań na duże znaczenie),

¹² Wielkość próby dla tego pytania oraz kolejnych uwzględnia zarówno bezpośrednich przedstawicieli firm będących beneficjentami usługi, jak również przedstawicieli obsługujących je zewnętrznych firm usług księgowo-kadrowych.

- ↻ możliwość składania wniosku w formie pisemnej (średnia waga 6,4, 49% wskazań na duże znaczenie),
- ↻ uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis (średnia waga 6,4, 49% wskazań na duże znaczenie).

Należy jednak zaznaczyć, że wagi aspektów związanych z formą składania wniosku są silnie zróżnicowane w zależności od tego, w jaki sposób obecnie firma składa wnioski do PFRON. I tak, dla osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą, które składają wnioski w formie elektronicznej, forma ta jest najważniejszym elementem związanym z korzystaniem z usługi i nawet ma większe znaczenie niż wysokość refundacji, czy terminy jej wypłaty - średnio oceniono znaczenie na 8,7 na 10-stopniowej skali, zaś – 82% przypisało jej duże znaczenie. W związku z tym wśród najbardziej istotnych aspektów znalazła się również sprawna teletransmisja wniosku – średnia waga wyniosła 8,3, na duże znaczenie wskazało 75% badanych korzystających z tej formy. Z kolei aspekty związane z elektroniczną formą składania wniosku mają najmniejsze znaczenie dla niepełnosprawnych prowadzących działalność, którzy składają go w formie pisemnej. Osoby te natomiast szczególne znaczenie przypisują formie, którą sami wykorzystują (średnia waga wyniosła 8,0, na duże znaczenie tej formy wskazało 69% badanych), zwracając jednocześnie uwagę na życzliwość urzędników w podejściu do klienta (średnia ocena wyniosła 8,2, duże znaczenie wskazało 75%).

Tabela 10 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNEJ. ODSETEK ODPOWIEDZI WSKAZUJĄCYCH NA DUŻE ZNACZENIE [8+9+10] – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA SPOSÓB SKŁADANIA WNIOSKU

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (komórki białe).

	SPOSÓB SKŁADANIA WNIOSKU		
	OGÓŁEM	w formie elektronicznej	w formie pisemnej
dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji	72%	76%	70%
życzliwość urzędników w podejściu do klienta	72%	70%	75%
wysokość uzyskiwanej refundacji	69%	72%	67%
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	65%	64%	67%
łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o refundację	65%	66%	67%
możliwość kontaktu telefonicznego	62%	59%	65%
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania należnej refundacji	60%	62%	60%
termin przewidziany na wypłatę refundacji składek	58%	62%	56%
terminy przewidziane na składanie wniosku	54%	57%	54%
sprawna teletransmisja wniosku	50%	75%	35%
możliwość składania wniosku w formie pisemnej	49%	21%	69%
uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	49%	51%	49%
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z refundacją składek	46%	46%	47%
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	45%	82%	22%

N=567, Osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą

Tabela 11 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNEJ. ŚREDNIA – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA SPOSÓB SKŁADANIA WNIOSKU

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (komórki białe).

	SPOSÓB SKŁADANIA WNIOSKU		
	OGÓŁEM	w formie elektronicznej	w formie pisemnej
wysokość uzyskiwanej refundacji	8,1	8,3	7,9
dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji	8,1	8,4	7,9
życzliwość urzędników w podejściu do klienta	8,0	7,9	8,2
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	7,7	7,7	7,7
łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o refundację	7,7	7,8	7,8
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania należytej refundacji	7,5	7,7	7,5
możliwość kontaktu telefonicznego	7,4	7,3	7,5
termin przewidziany na wypłatę refundacji składek	7,1	7,3	7,0
terminy przewidziane na składanie wniosku	6,9	7,1	6,8
możliwość składania wniosku w formie pisemnej	6,4	4,0	8,0
uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	6,4	6,6	6,4
sprawną teletransmisją wniosku	6,3	8,3	5,1
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z refundacją składek	6,1	6,1	6,1
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	5,7	8,7	3,7

SKALA: w ogóle nie ma znaczenia 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ma ogromne znaczenie
N=567, Osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą

Osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą korzystające z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne wybierając trzy najważniejsze aspekty związane z realizacją usługi, w pierwszej kolejności wskazywali na wysokość uzyskiwanej refundacji (52% wszystkich wskazań, w tym 38% badanych uznało ten element za najważniejszy aspekt).

Pozostałe aspekty wskazywane były zdecydowanie rzadziej:

- 🔄 możliwość kontaktu telefonicznego wskazało łącznie 28% badanych, w tym 10% jak pierwszy, najważniejszy aspekt, 11% wymieniło go w drugiej kolejności, a 7% w trzeciej;
- 🔄 życzliwość urzędników w podejściu do klienta wskazywało łącznie 18% badanych, z 6% w pierwszej kolejności, 6% w drugiej i 5% w trzeciej;
- 🔄 możliwość składania wniosku w formie elektronicznej z kolei była łącznie wymieniana przez 17%, z czego 8% wskazało ten element jako najważniejszy aspekt.

Forma składania wniosku również w tym przypadku wpływała na ocenę aspektów związanych z realizacją usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne. Osoby korzystające z formy elektronicznej jednocześnie bardzo często wymieniały ją wśród trzech najważniejszych aspektów (37%), zaraz po wysokości uzyskiwanej dotacji. Z kolei dla osób składających wnioski w formie pisemnej możliwość ta ma większe znaczenie niż możliwość składania wniosku w formie elektronicznej, chociaż poziom tego znaczenia nie jest już tak wysoki – łącznie 13% wskazało ten aspekt wśród trzech najważniejszych podczas korzystania z danej usługi.

Warto podkreślić, że 29% badanych proszonych o wskazanie trzech najważniejszych aspektów wskazało tylko jeden taki aspekt, zaś kolejne 45% - dwa najważniejsze aspekty.

Rysunek 31 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.

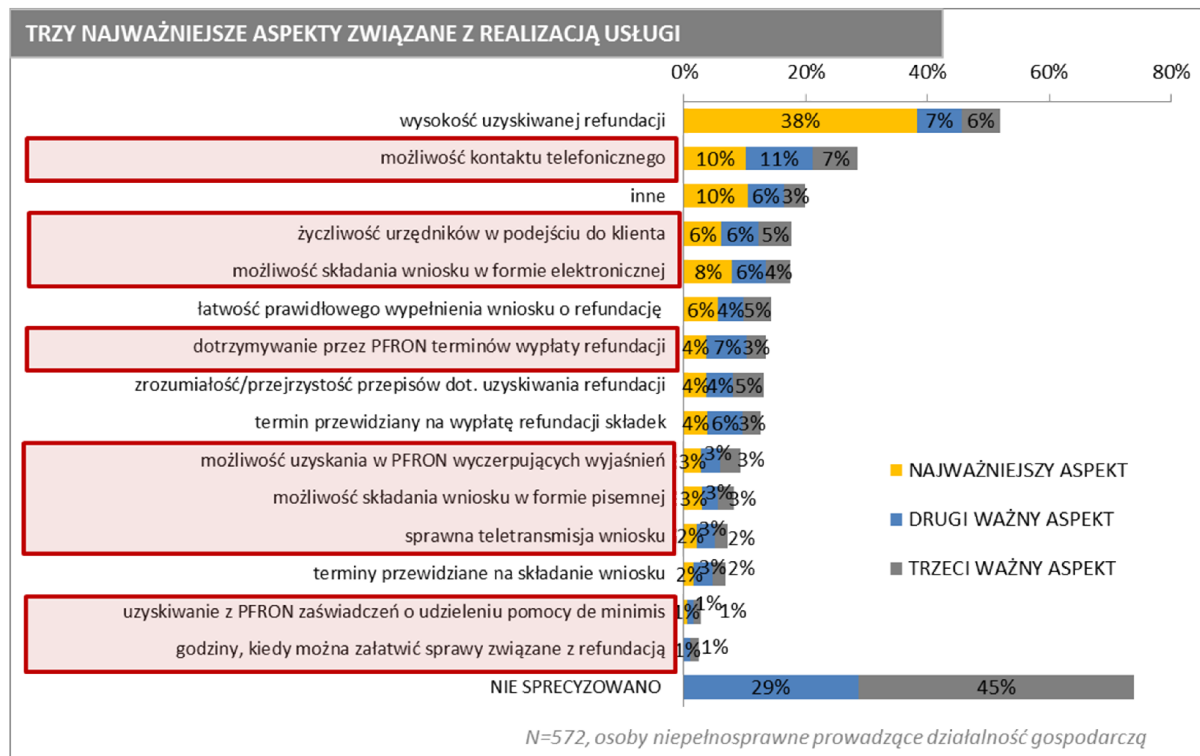


Tabela 12 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA SPOSÓB SKŁADANIA WNIOSKU

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (komórki białe).

	SPOSÓB SKŁADANIA WNIOSKU		
	OGÓŁEM	w formie elektronicznej	w formie pisemnej
wysokość uzyskiwanej refundacji	52%	50%	52%
możliwość kontaktu telefonicznego	28%	25%	31%
życzliwość urzędników w podejściu do klienta	18%	15%	20%
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	17%	37%	5%
łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o refundację	14%	14%	14%
rozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania należytej refundacji	13%	10%	15%
termin przewidziany na wypłatę refundacji składek	13%	12%	13%
dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji	13%	15%	12%
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	9%	11%	9%
możliwość składania wniosku w formie pisemnej	8%	2%	13%
terminy przewidziane na składanie wniosku	7%	6%	7%

	SPÓSÓB SKŁADANIA WNIOSKU		
	OGÓŁEM	w formie elektronicznej	w formie pisemnej
sprawna teletransmisja wniosku	7%	12%	3%
uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	3%	2%	3%
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z refundacją składek	3%	2%	3%

Dla syntetycznego zobrazowania znaczenia poszczególnych aspektów usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych wskazywanych w pytaniu spontanicznym oraz pytaniach wspomaganych stworzono WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI. W tabeli poniżej opisano sposób konstrukcji wskaźnika.

WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI

Wskaźnik jest miarą ważności poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z USŁUGI. Obliczony został na podstawie trzech zmiennych przedstawionych niżej w tabeli odnoszących się do oceny ważności. Wartość wskaźnika jest wystandaryzowaną do skali od 1 do 100 sumą punktów, jakie respondent przyznał danemu aspektowi na poszczególnych zmiennych tworzących wskaźnik. Im większa wartość wskaźnika tym postrzegana większa waga/znaczenie danego aspektu związanego z korzystaniem z USŁUGI.

Wskaźnik tworzony był na poziomie każdego respondenta, a prezentowane wyniki są wartościami średnimi

<p>Zmienna 1. Proszę powiedzieć, jakie aspekty dotyczące obsługi przez PFRON klienta korzystającego z refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych mają dla Pana(i) firmy największe znaczenie? Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. PYTANIE SPONTANICZNE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ W PRZYPADKU SPONTANICZNEGO WSKAZANIA DANEGO ASPEKTU PRZYZNAWANO MU 10 PUNKTÓW
<p>Zmienna 2. Jakie znaczenie mają dla Pana(i) firmy następujące sprawy związane z korzystaniem/obsługą świadczonej przez PFRON usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych? Proszę ocenić znaczenie na skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza, że w ogóle nie ma znaczenia, a 10, że ma ogromne znaczenie. OCENIANO 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ LICZBA PRZYZNYCH PUNKTÓW ZGODNA JEST Z ODPOWIEDZIĄ RESPONDENTA NA SKALI OD 1 DO 10. LICZBA PUNKTÓW ZA WSKAZANIE: OD 1 DO 10 ■ WSKAZANIA SPONTANICZNE W RAMACH ZMIENNEJ 1, KTÓRE NIE ZNALAZŁY SIĘ NA PREKODOWANEJ LIŚCIE UZYSKIWAŁY W RAMACH ZMIENNEJ 2 WARTOŚĆ 10.
<p>Zmienna 3. Które z omawianych spraw są Pana(i) zdaniem, najważniejsze z punktu widzenia jakości obsługi przez PFRON klienta korzystającego z usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych? Proszę wskazać do trzech spraw, poczynając od najważniejszej. WYBIERANO Z LISTY 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYZNAWANO 20 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO DRUGIEGO WAŻNEGO PRZYZNAWANO 15 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO TRZECIEGO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYZNAWANO 10 PUNKTÓW

RAZEM ZNACZENIE/WAŻNOŚĆ DANEGO ASPEKTU USŁUGI OCENIONA MOGŁA ZOSTAĆ MAKSYMALNIE NA 40 PUNKTÓW, CO ODPOWIADA WARTOŚCI WSKAŹNIKA WAŻNOŚCI 100 PKT.

Biorąc pod uwagę uzyskane wyniki, największe znaczenie badani przypisywali aspektowi związanemu z charakterystyką usługi, pozostającemu poza kompetencjami PFRON - wysokości uzyskiwanej refundacji – wskaźnik ważności uzyskał wartość 46,25 pkt na 100 możliwych.

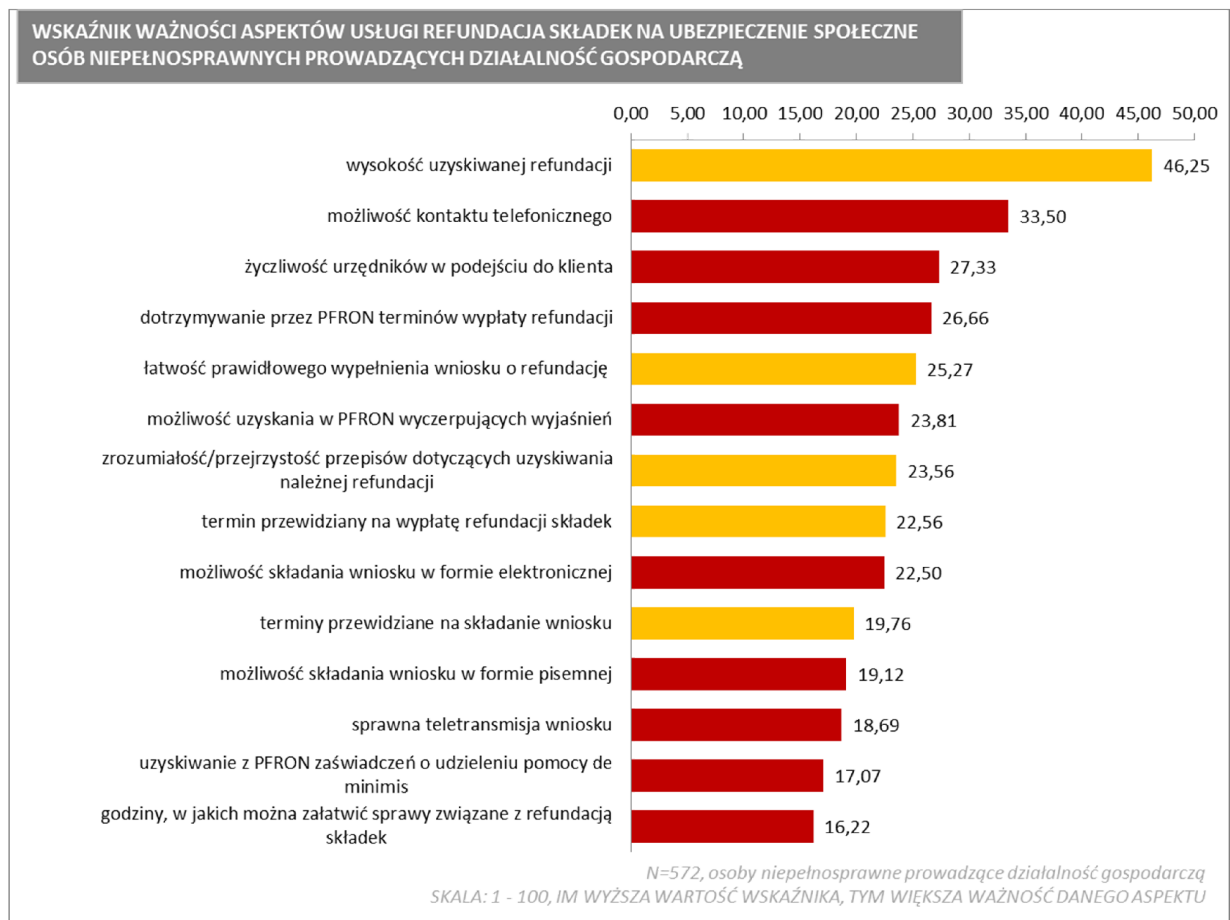
Na kolejnych miejscach w hierarchii znalazły się aspekty związane ze sposobem dostarczania usługi. I tak, na drugim miejscu pod względem ważności dla beneficjentów usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne znalazła się możliwość kontaktu telefonicznego (33,50 pkt), zaś na trzecim życzliwość urzędników w podejściu do klienta (27,33 pkt).

Z drugiej strony najmniejsze znaczenie przypisywano również aspektom związanym ze sposobem dostarczenia usługi, takim jak:

- I godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z refundacją składek (16,22 pkt),
- I uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis (17,07 pkt),
- I sprawna teletransmisja wniosku (18,69 pkt),
- I możliwość składania wniosku w formie pisemnej (19,12 pkt).

Rysunek 32 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH PROWADZĄCYCH DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (kolor żółty).



Podsumowując, usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą ma istotne znaczenie dla korzystających z niej firm, szczególnie ze względu na, pozostający poza kompetencjami PFRON, aspekt finansowy (wysokość uzyskiwanej refundacji) – refundacja pozwala na obniżenie kosztów prowadzenia działalności i jest znaczącym wkładem do budżetów firm.

5.2 Satysfakcja z USŁUGI

Badanie pokazało, że usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne ma duże znaczenie dla osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą, szczególnie w obszarze wysokości kwoty refundowanej.

Biorąc pod uwagę oceny poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi, **najlepiej w opiniach beneficjentów wypada dotrzymywanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji** – aż 84% oceniło dobrze realizację tego elementu obsługi klienta, w tym aż 66% bardzo dobrze (średnio 4,43 na 5-stopniowej skali, gdzie 5 oznaczało bardzo dobrą ocenę).

Wysokie oceny uzyskały również takie aspekty jak:

- termin przewidziany na wypłatę refundacji składek (79% oceniających dobrze),
- terminy przewidziane na składanie wniosku (77% oceniających dobrze),
- życzliwość urzędników w podejściu do klienta (71% oceniających dobrze),
- możliwość składania wniosku w formie pisemnej (65% oceniających dobrze).

Z drugiej strony **najniżej oceniono wysokość uzyskiwanej refundacji** – aż 38% oceniło ten aspekt źle, w tym 21% bardzo źle, a kolejne 28% co najwyżej dostatecznie.

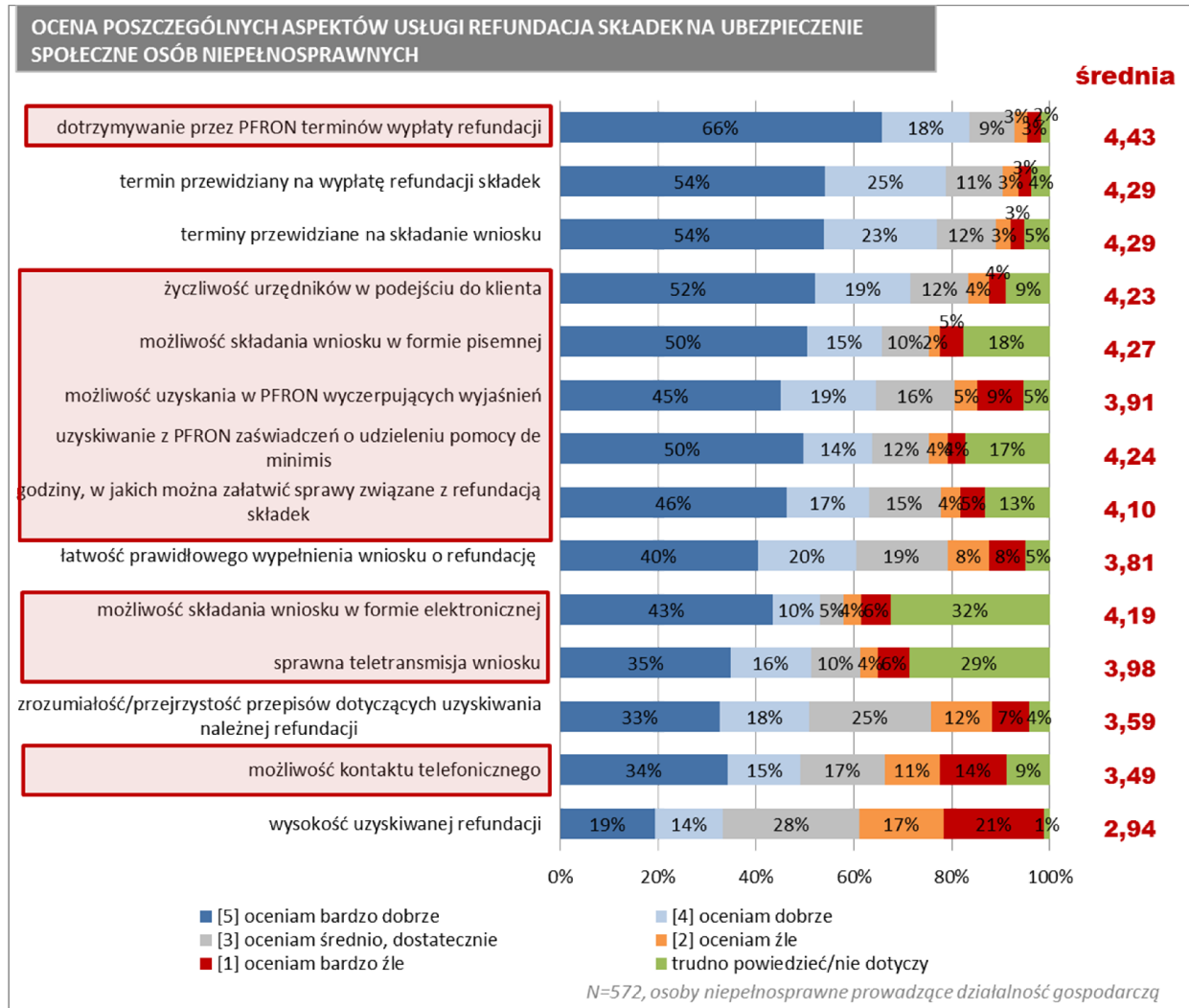
Wśród słabiej ocenianych elementów znalazły się również:

- możliwość kontaktu telefonicznego (25% oceniających źle, w tym 14% oceniających bardzo źle),
- zrozumiałość, przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania należnej refundacji (19% oceniających źle, w tym 7% bardzo źle).

Należy również zauważyć, że 16% respondentów oceniło źle łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o refundację, a dodatkowo 19% wystawiło średnią ocenę, a 14% źle oceniło możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień.

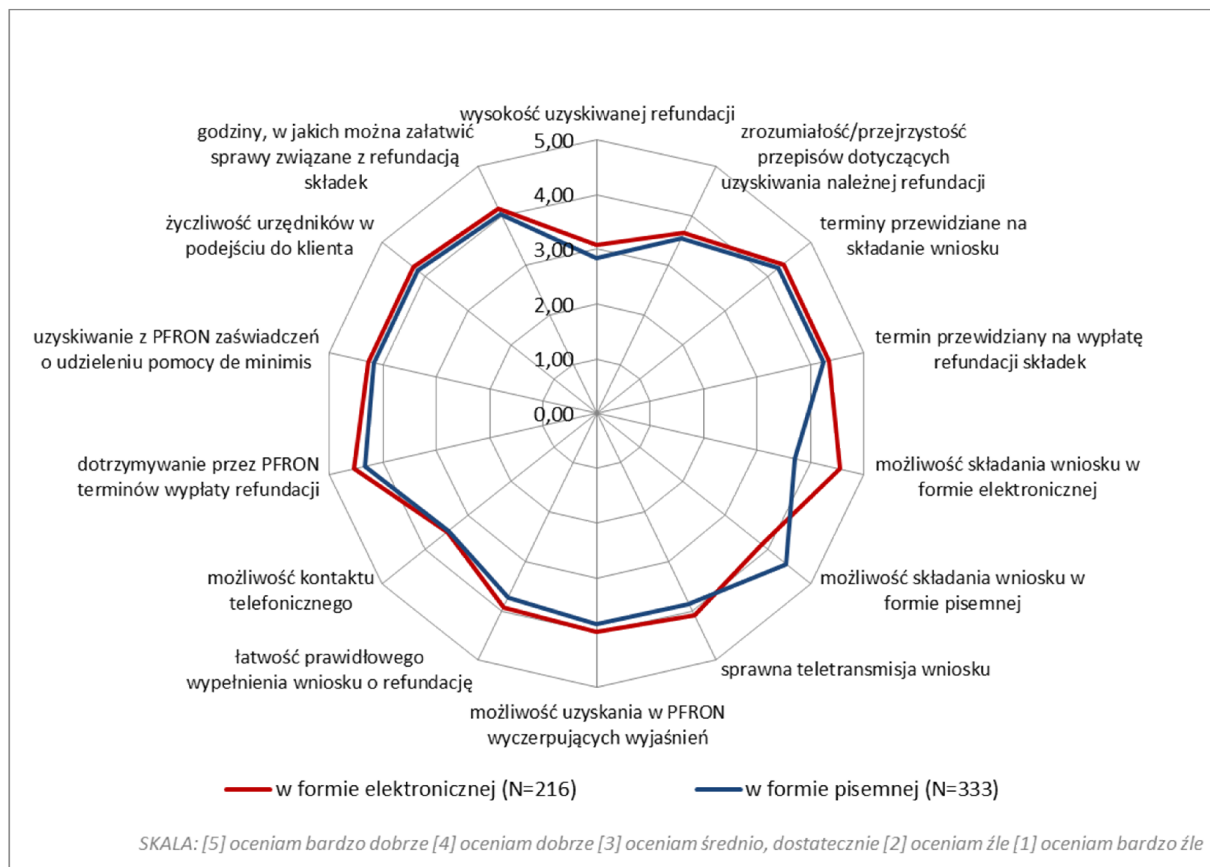
Rysunek 33 Ocena poszczególnych aspektów usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.



Podobnie, jak w przypadku znaczenia, również w obszarze satysfakcji z poszczególnych elementów obsługi beneficjenta korzystającego z usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne, wypowiedzi respondentów różniły się w zależności do formy składania wniosku – osoby, które korzystały z danej formy oceniały ją jednocześnie zdecydowanie lepiej niż tę formę, której nie używają.

Rysunek 34 Ocena poszczególnych aspektów usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH – ŚREDNIE ZE WZGLĘDU NA SPOSÓB WYPEŁNIANIA WNIOSKU



Ogólnie rzecz biorąc, zdecydowana większość badanych była zadowolona z usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne ON przynajmniej w stopniu średnim. 17% wyraziło największe zadowolenie, 46% nieco mniejsze, a 23% przyznało, że jest zadowolone w stopniu średnim. Jedyne 4% w ogóle nie jest usatysfakcjonowane świadczoną usługą, a 8% wyraziło zadowolenie, ale w stopniu małym.

Największe ogólne zadowolenie z korzystania z usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne ON wyrażali badani z województwa warmińsko-mazurskiego (średnio 4,19 na 5-stopniowej skali, gdzie 5 oznaczało bardzo dobrą ocenę), wielkopolskiego (średnio 3,86) i pomorskiego (średnio 3,77). Ponadto bardziej zadowoleni byli respondenci, którzy korzystali przy składaniu wniosków do PFRON z pośrednictwa innego podmiotu (średnio 3,77), kobiety prowadzące działalność (średnio 3,85), osoby w wieku 31-40 lat (średnio 3,76), niepełnosprawni od urodzenia (średnio 3,81), ze znacznym (średnio 3,83) lub umiarkowanym stopniem niepełnosprawności (średnio 3,79), składający wniosek w formie elektronicznej (średnio 3,78).

Zadowolenie z usługi związane jest też z ogólną satysfakcją ze współpracy z PFRON. I tak osoby, które słabo oceniały współpracę z PFRON, również słabo oceniły usługę refundacji składek na ubezpieczenie społeczne ON – średnia ocena niespełna 2,0. Z drugiej strony osoby dobrze oceniające współpracę z PFRON, daną usługę oceniały również wysoko – ocena 4,17.

Rysunek 35 Stopień zadowolenia z korzystania z USŁUGI na poziomie ogólnym

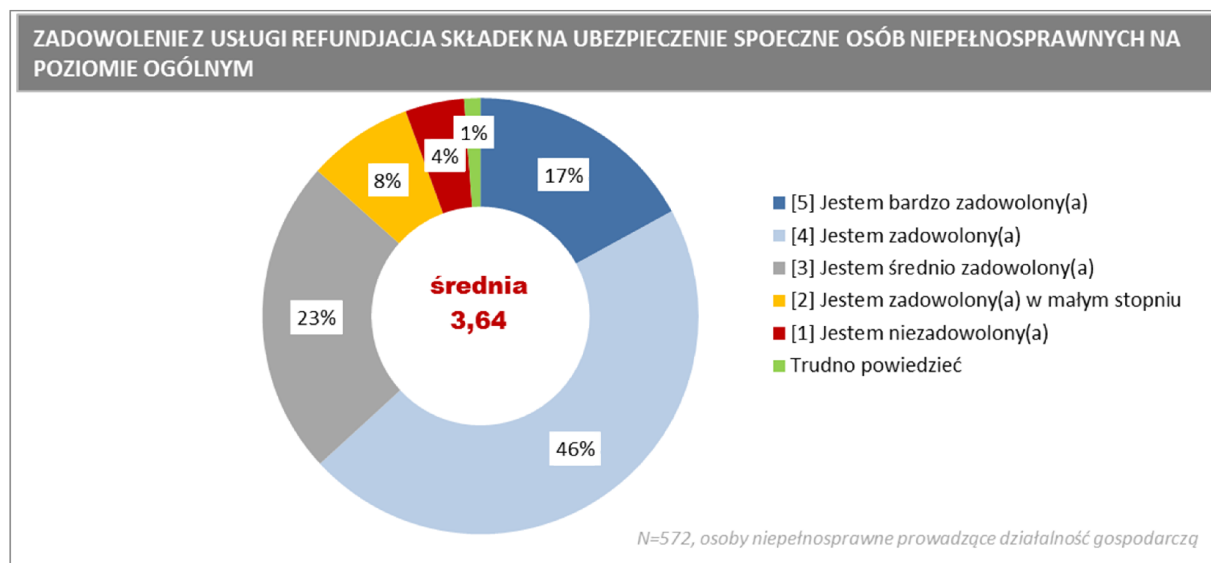


Tabela 13 Stopień zadowolenia z korzystania z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH na poziomie ogólnym – ŚREDNIA

		N=	Średnia
	RAZEM	572	3,64
WOJEWÓDZTWO	dolnośląskie	36	3,40
	kujawsko - pomorskie	41	3,63
	lubelskie	31	3,74
	lubuskie	36	3,71
	łódzkie	38	3,55
	małopolskie	49	3,65
	mazowieckie	53	3,57
	opolskie	6	2,80
	podlaskie	15	3,71
	podkarpackie	30	3,36
	pomorskie	35	3,77
	śląskie	44	3,33
	świętokrzyskie	28	3,54
	warmińsko-mazurskie	34	4,19
	wielkopolskie	75	3,86
	zachodniopomorskie	23	3,64
Czy firma bezpośrednio składa wnioski do PFRON o refundację składek na ubezpieczenie społeczne	Tak	531	3,63
	Nie, korzystamy z pośrednictwa innego podmiotu	32	3,77
	nie wiem/trudno powiedzieć	4	3,98
Płeć ON	kobieta	193	3,85
	mężczyzna	374	3,53
Wiek ON	18-30 lat	26	3,73
	31-40 lat	63	3,76
	41-50 lat	114	3,53
	51+ lat	356	3,66
	odmowa	8	3,36

		N=	Średnia
Od jak dawna jest osobą niepełnosprawną?	niepełnosprawność od urodzenia	47	3,81
	niepełnosprawność nabyta przed 18 rokiem życia	62	3,69
	niepełnosprawność nabyta po 18 roku życia	452	3,65
	odmowa	5	1,39
Orzeczony stopień niepełnosprawności (grupa inwalidzka)	znaczny (grupa I)	54	3,83
	umiarkowany (grupa II)	305	3,79
	lekki (grupa III)	197	3,40
	odmowa	11	3,07
W jakiej formie składa wniosek?	w formie elektronicznej	216	3,78
	w formie pisemnej	333	3,56
	nie wiem	18	3,61
Ogólna ocena współpracy z PFRON	słaba [oceny 1+2+3]	57	1,96
	przeciętna [oceny 4+5+6+7]	216	3,35
	dobra [oceny 8+9+10]	300	4,17

N= osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą

W celu zobrazowania zależności pomiędzy wagą a oceną poszczególnych aspektów usługi wykonano analizę ćwiartkową zestawiając ważności poszczególnych aspektów usługi oraz wystawionych im ocen.



Przed wszystkim należy zauważyć, że **najważniejsza z punktu widzenia beneficjentów wysokość uzyskiwanej refundacji, jest jednocześnie naj słabiej ocenianym elementem usługi. Podobna sytuacja dotyczy możliwości kontaktu telefonicznego, który w opinii beneficjentów ma dużą wagę dla usługi, a jest oceniany relatywnie słabo.**

Z drugiej strony ważnymi i jednocześnie dobrze ocenianymi aspektami usługi okazały się dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji i życzliwość urzędników w podejściu do klienta.

REKOMENDACJE:

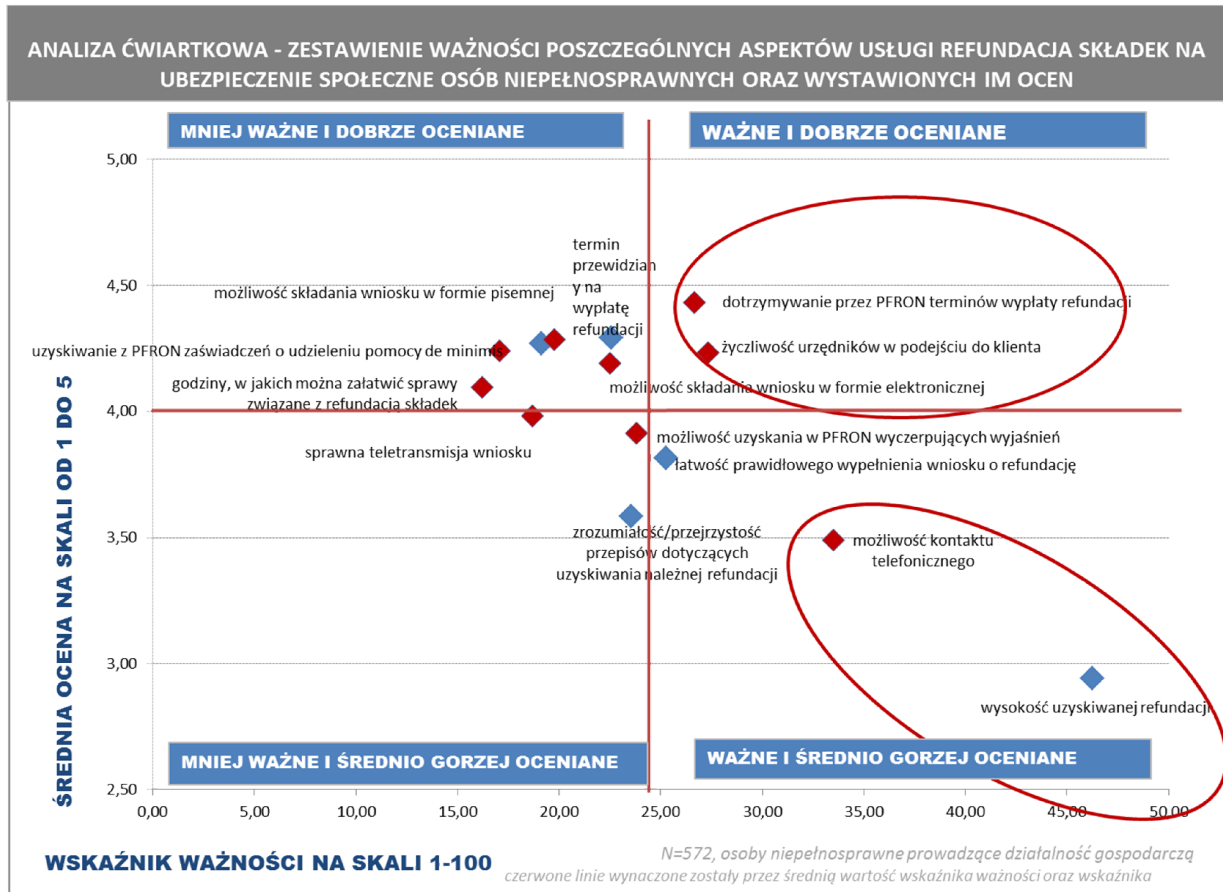
Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON rekomenduje się przede wszystkim poszerzenie dla beneficjentów możliwości kontaktu telefonicznego.

Dodatkowo w sposób szczególny należy zadbać o utrzymanie na obecnym wysokim poziomie takich aspektów usługi jak:

-  życzliwość urzędników w podejściu do klienta
-  dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń

Rysunek 36 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH oraz wystawionych im ocen

Na rysunku kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, zaś kolorem niebieskim aspekty związane z charakterystyką usługi, których zmiana leży poza kompetencjami PFRON



6. DOFINANSOWANIE OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH ¹³

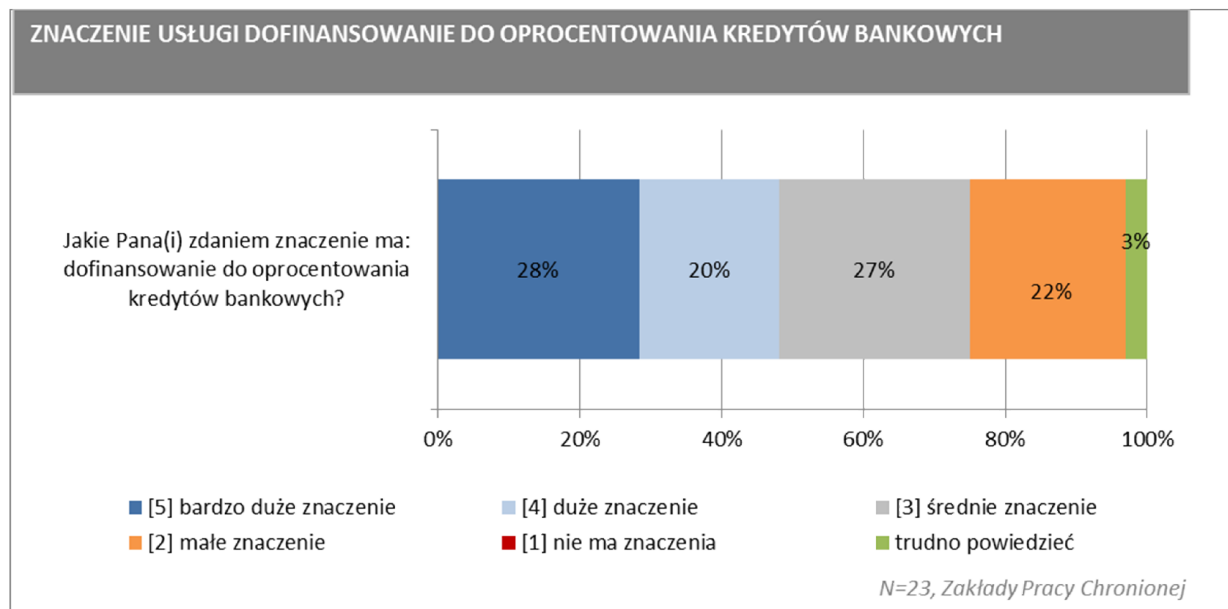
6.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI

Badanie pokazało, że z perspektywy przedstawicieli Zakładów Pracy Chronionej usługa polegająca na dofinansowaniu oprocentowania kredytów bankowych jest usługą ważną, jednak ocenianą niejednoznacznie.

Niemal połowa badanych deklaruje, że dofinansowanie do oprocentowania kredytów ma bardzo duże (28%) lub duże znaczenie (20%) dla zatrudniania przez ich firmy osób niepełnosprawnych. Warto jednak zauważyć, że 27% respondentów uznało, że znaczenie to jest średnie, zaś 22%, że małe.

Warto jednak podkreślić, że opinie o braku znaczenia usługi w omawianym kontekście należały do rzadkości (3%).

Rysunek 37 Znaczenie usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH z punktu widzenia firmy



Z perspektywy spontanicznych wypowiedzi przedstawicieli Zakładów Pracy Chronionej najważniejszym aspektem związanym z korzystaniem z usługi okazała się **możliwość różnorodnej formy komunikacji z PFRON – w zależności od potrzeb i możliwości usługobiorcy**. Na ten aspekt wskazało spontanicznie 22% badanych.

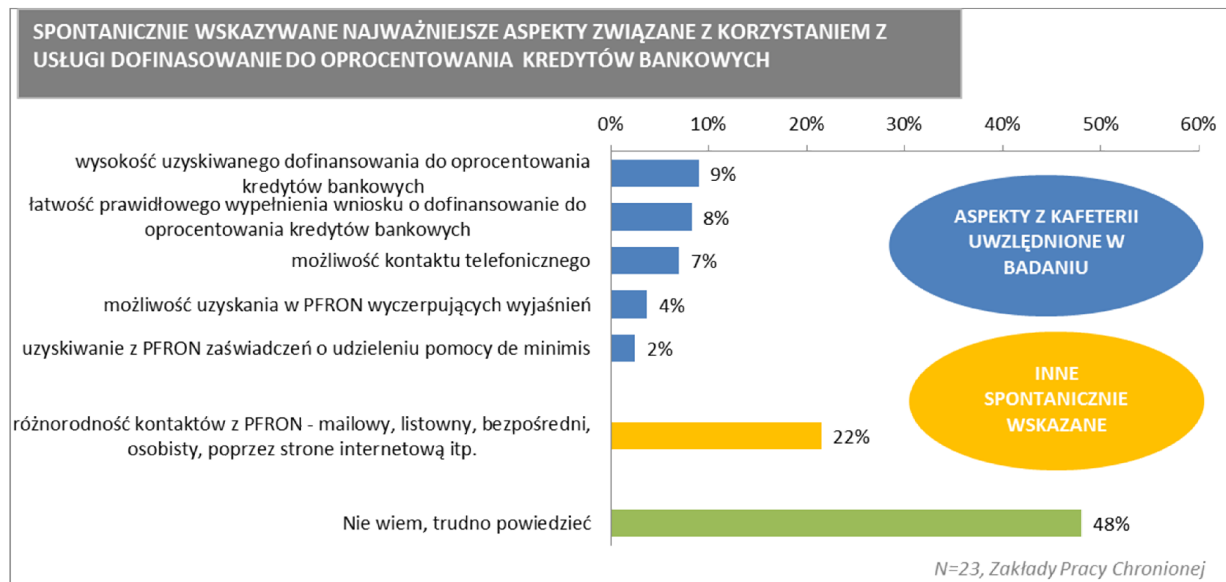
Wśród ważnych aspektów wskazywanych spontanicznie znalazły się także:

- wysokość uzyskiwanego dofinansowania (9%),
- łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie (8%),
- możliwość łatwego kontaktu telefonicznego w przypadku pytań lub problemów (7%),
- możliwość uzyskania z PFRON wyczerpujących informacji (4%),
- możliwość uzyskania zaświadczenia o udzieleniu pomocy de minimis (2%).

¹³ Na temat usługi wypowiedzieli się badani z zakładów pracy chronionej, które korzystają z tej usługi.

Należy jednak podkreślić, że aż 48% przedstawicieli badanych Zakładów Pracy Chronionej nie potrafiło wskazać spontanicznie kluczowych aspektów związanych z obsługą przez PFRON usługi polegającej na dofinansowaniu oprocentowania kredytów bankowych.

Rysunek 38 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH



Biorąc pod uwagę konkretne aspekty związane z korzystaniem z usługi dofinansowania oprocentowania kredytów bankowych badani największe znaczenie przypisywali trzem aspektom:

- ↻ wysokości uzyskiwanego dofinansowania (średnia waga 9,0, 86% wskazań na odpowiedzi 8, 9, 10 na 10-stopniowej skali, gdzie 10 oznaczało, że dany aspekt ma ogromne znaczenie),
- ↻ możliwości uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień (średnia waga 8,9, 86% wskazań na duże znaczenie),
- ↻ życzliwości urzędników w podejściu do klienta (średnia waga 8,8, 87% wskazań na duże znaczenie).

Z punktu widzenia klientów usługi dofinansowanie do oprocentowania kredytów bankowych najmniej ważne są takie aspekty jak:

- ↻ terminy przewidziane na składanie wniosku (średnia waga 7,2, 67% wskazań na duże znaczenie),
- ↻ uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis (średnia waga 7,4, 64% wskazań na duże znaczenie),
- ↻ godziny w jakich można załatwiać sprawy związane z refundacją (średnia waga 7,8, 67% wskazań na duże znaczenie),
- ↻ zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych (średnia waga 7,9, 65% wskazań na duże znaczenie).

Tabela 14 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z realizacją usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (komórki białe).

	średnia waga na skali od 1 do 10	odsetek odpowiedzi wskazujących na duże znaczenie [8+9+10]
wysokość uzyskiwanego dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych	9,0	86%
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	8,9	86%
życzliwość urzędników w podejściu do klienta	8,8	87%
możliwość kontaktu telefonicznego	8,4	77%
łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do oprocentowania kredytów bankowych	8,3	76%
możliwość negocjacji warunków umowy	8,2	86%
termin przewidziany na wypłatę dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych	8,0	71%
zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych	7,9	65%
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem do oprocentowania kredytów bankowych	7,8	67%
uzyskiwanie z PFRON zaświadczeń o udzieleniu pomocy de minimis	7,4	64%
terminy przewidziane na składanie wniosku	7,2	67%

SKALA: w ogóle nie ma znaczenia 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ma ogromne znaczenie
N=23, Zakłady Pracy Chronionej

Badani przedstawiciele Zakładów Pracy Chronionej korzystający z dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych wybierając trzy najważniejsze aspekty związane z realizacją usługi, **w pierwszej kolejności wskazywali na wysokość uzyskiwanego dofinansowania** (56% wszystkich wskazań, w tym 31% badanych uznało ten element za najważniejszy).

Pozostałe aspekty wskazywane były zdecydowanie rzadziej:

- możliwość kontaktu telefonicznego wskazało łącznie 31% badanych, w tym jedynie 5% umieściło ten aspekt na pierwszym miejscu, 7% wymieniło go w drugiej kolejności, a 19% w trzeciej.
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień - choć aspekt ten stosunkowo rzadko wskazywany był jako aspekt najważniejszy (4%), to jednak 20% respondentów umieściło go na drugiej pod względem ważności pozycji.

Ważną rolę w przypadku omawianej usługi odgrywa także zrozumiałość i przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania – w ramach trzech najważniejszych aspektów na problem ten wskazało 22% badanych, w tym ponad połowa (12%) umieściła go na pierwszym pod względem ważności miejscu.

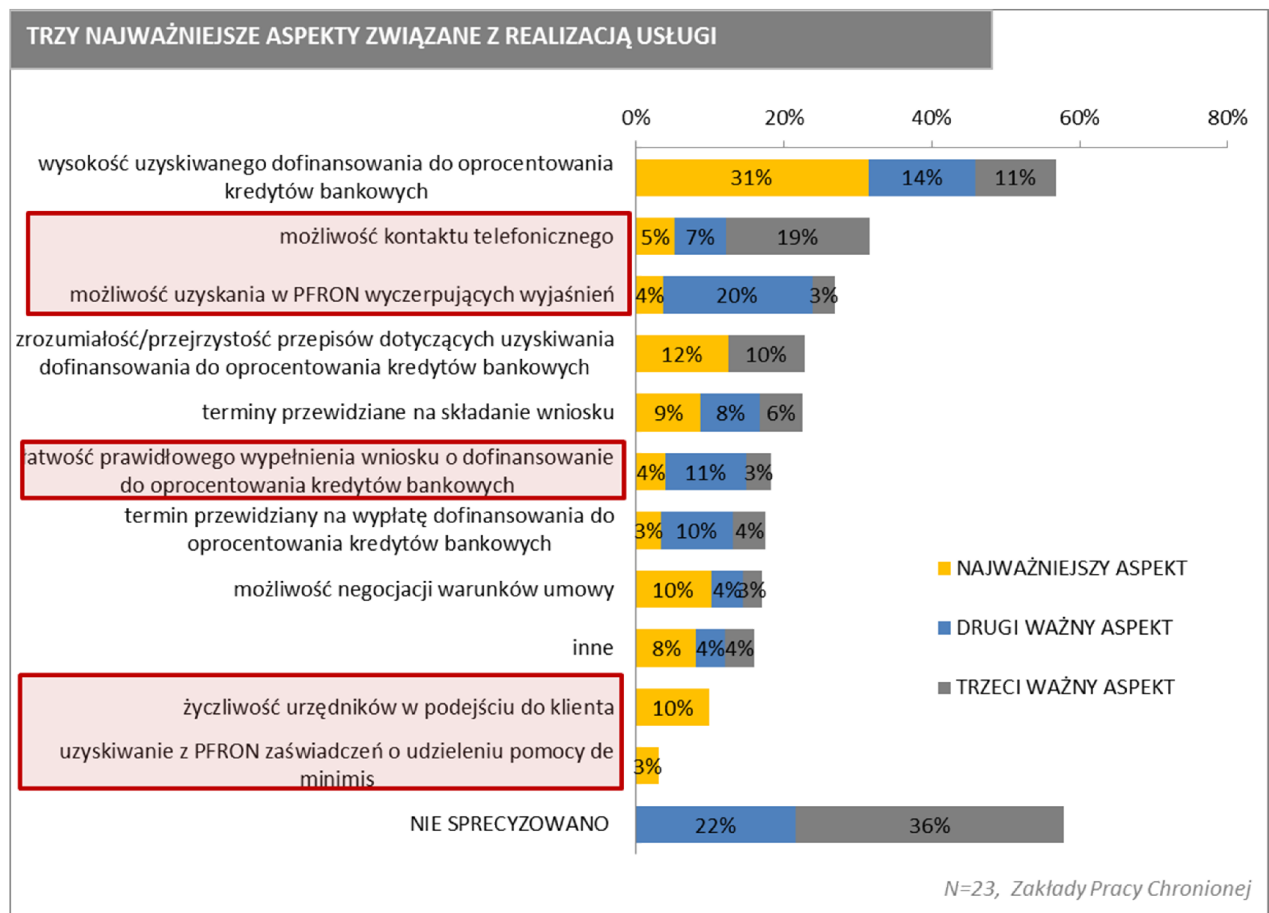
Na uwagę zasługują również dwa aspekty, które choć pod względem sumy wskazań na 3 najważniejszych pozycjach znalazły się na końcu hierarchii, to jednak stosunkowo często wymieniane były jako najważniejsze. Jest to możliwość negocjacji warunków umowy – 17% wskazań, w tym 10% na miejscu pierwszym oraz życzliwość urzędników w podejściu do klienta, którą umieszczano wyłącznie na pierwszej pozycji (10% wskazań).

Najmniej ważne dla badanych okazało się wydawanie przez PFRON zaświadczeń o pomocy de minimis (3% wskazań).

Warto zaznaczyć, że 58% pytaných wskazało tylko jeden najważniejszy aspekt, nie wskazując na kolejne pod względem ważności, zaś kolejne 36% wymieniło jedynie dwa najważniejsze aspekty.

Rysunek 39 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.



Dla syntetycznego zobrazowania znaczenia poszczególnych aspektów usługi dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych wskazywanych w pytaniu spontanicznym oraz pytaniach wspomaganym stworzono WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI. W tabeli poniżej opisano sposób konstrukcji wskaźnika.

WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI

Wskaźnik jest miarą ważności poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z USŁUGI. Obliczony został na podstawie trzech zmiennych przedstawionych niżej w tabeli odnoszących się do oceny ważności. Wartość wskaźnika jest wystandaryzowaną do skali od 1 do 100 sumą punktów, jakie respondent przyznał danemu aspektowi na poszczególnych zmiennych tworzących wskaźnik. Im większa wartość wskaźnika tym postrzegana większa waga/znaczenie danego aspektu związanego z korzystaniem z USŁUGI.

Wskaźnik tworzony był na poziomie każdego respondenta, a prezentowane wyniki są wartościami średnimi

<p>Zmienna 1. Proszę powiedzieć, jakie aspekty dotyczące obsługi przez PFRON klienta korzystającego z dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych mają dla Pana(i) firmy największe znaczenie? Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. PYTANIE SPONTANICZNE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ W PRZYPADKU SPONTANICZNEGO WSKAZANIA DANEGO ASPEKTU PRZYNAWANO MU 10 PUNKTÓW
<p>Zmienna 2. Jakie znaczenie mają dla Pana(i) następujące sprawy związane z korzystaniem/obsługą świadczonej przez PFRON usługi dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych? Proszę ocenić znaczenie na skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza, że w ogóle nie ma znaczenia, a 10, że ma ogromne znaczenie. OCENIANO 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ LICZBA PRZYZNANYCH PUNKTÓW ZGODNA JEST Z ODPOWIEDZIĄ RESPONDENTA NA SKALI OD 1 DO 10. LICZBA PUNKTÓW ZA WSKAZANIE: OD 1 DO 10 ■ WSKAZANIA SPONTANICZNE W RAMACH ZMIENNEJ 1, KTÓRE NIE ZNALAZŁY SIĘ NA PREKODOWANEJ LIŚCIE UZYSKIWAŁY W RAMACH ZMIENNEJ 2 WARTOŚĆ 10.
<p>Zmienna 3. Które z omawianych spraw są, Pana(i) zdaniem, najważniejsze z punktu widzenia jakości obsługi przez PFRON klienta korzystającego z usługi dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych? Proszę wskazać do trzech spraw, poczynając od najważniejszej. WYBIERANO Z LISTY 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYNAWANO 20 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO DRUGIEGO WAŻNEGO PRZYNAWANO 15 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO TRZECIEGO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYNAWANO 10 PUNKTÓW

RAZEM ZNACZENIE/WAŻNOŚĆ DANEGO ASPEKTU USŁUGI OCENIONA MOGŁA ZOSTAĆ MAKSYMALNIE NA 40 PUNKTÓW, CO ODPOWIADA WARTOŚCI WSKAŹNIKA WAŻNOŚCI 100 PKT.

Biorąc pod uwagę uzyskane wyniki, **największe znaczenie badani przypisywali wysokości uzyskiwanego dofinansowania** – wskaźnik ważności uzyskał wartość 48,63 pkt na 100 możliwych.

Kolejne aspekty omawianej usługi uzyskały znacznie mniejsze i porównywalne noty:

- łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie (29,71 pkt) (sposób dostarczenia usługi),
- zrozumiałość i przejrzystość przepisów dotyczących uzyskania dofinansowania (28,55 pkt) (charakterystyka usługi).

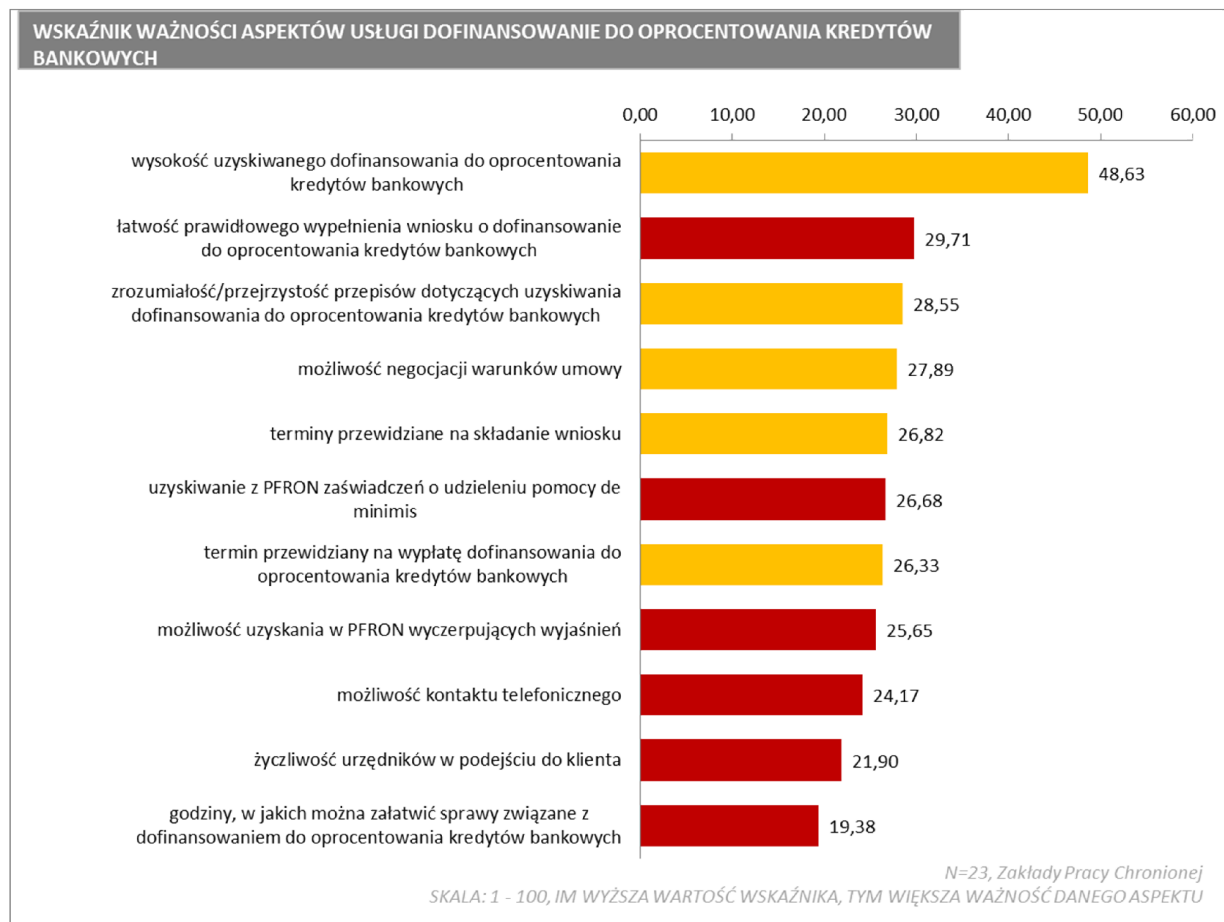
Z drugiej strony najmniejsze znaczenie przypisywano trzem aspektom należącym do sposobu dostarczenia usługi:

- godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem (19,38 pkt).
- życzliwość urzędników w podejściu do klienta (21,90 pkt),
- możliwość kontaktu telefonicznego (24,17 pkt),

Podsumowując, usługa dofinansowania do oprocentowania kredytów ma ważne znaczenie dla korzystających z niej podmiotów. Najważniejszy w tym przypadku jest aspekt finansowy (wysokość uzyskiwanego dofinansowania), który pozwala na obniżenie kosztów prowadzenia działalności.

Rysunek 40 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (kolor żółty).



6.2 Satysfakcja z USŁUGI

Badanie pokazało, że usługa dofinansowania odsetek do kredytu ma duże znaczenie dla beneficjentów szczególnie w obszarze wysokości dofinansowania.

Biorąc pod uwagę oceny poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi, najlepiej w opiniach beneficjentów wypadają aspekty związane ze sposobem dostarczania usługi:

- życzliwość urzędników w podejściu do klienta - aż 84% oceniło dobrze realizację tego elementu obsługi, w tym aż 64% wystawiło ocenę bardzo dobrą (średnio 4,37 na 5-stopniowej skali, gdzie 5 oznaczało bardzo dobrą ocenę).

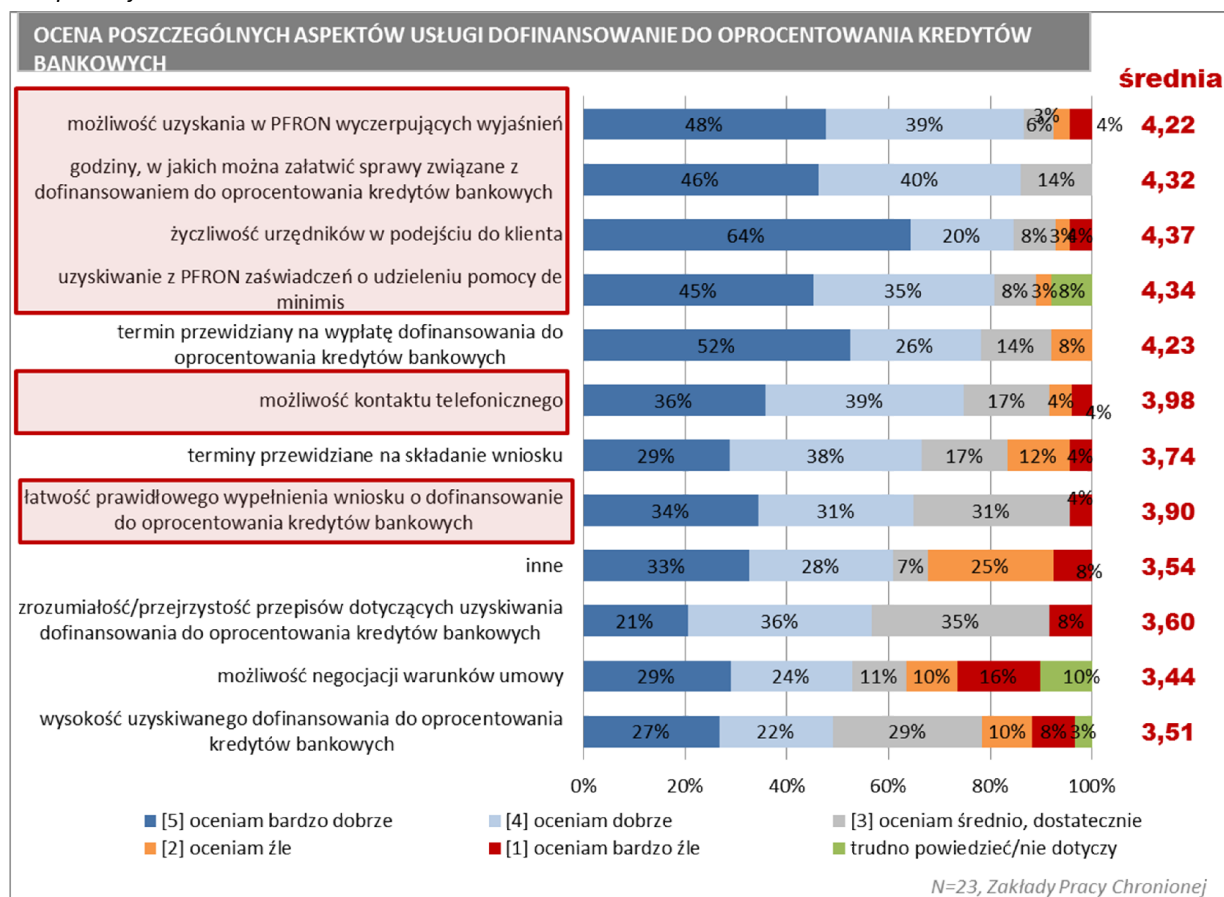
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień (87% oceniających dobrze, w tym 48% bardzo dobrze),
- godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem (86% oceniających dobrze, w tym 46% oceniających bardzo dobrze),
- możliwość uzyskania w PFRON zaświadczenia o pomocy de minimis (80% ocen dobrych).

Z drugiej strony najniżej oceniono aspekty, które należały do aspektów dla badanych najważniejszych i jednocześnie należące do charakterystyki usługi, a tym samym niezależne od PFRON:

- wysokość uzyskiwanego dofinansowania – (49% ocen pozytywnych, 18% negatywnych),
- możliwość negocjacji warunków umowy – (53% ocen pozytywnych, 26% negatywnych).

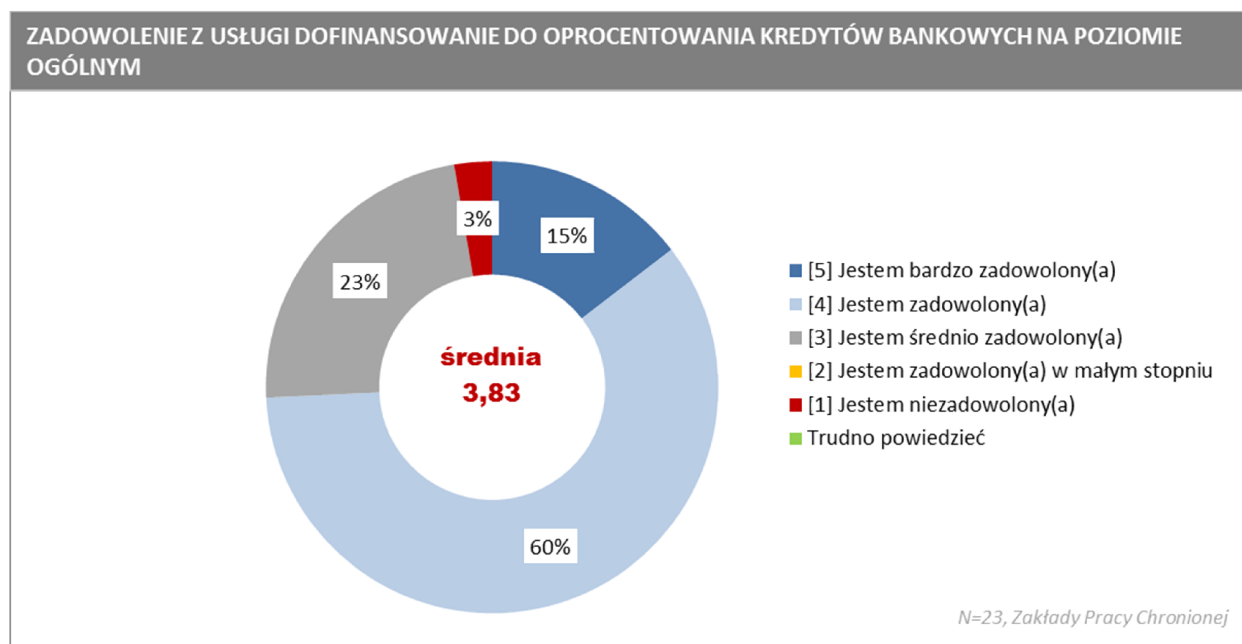
Rysunek 41 Ocena poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.



Patrząc na kwestię satysfakcji respondentów na poziomie ogólnym należy jednak podkreślić, że większość respondentów jest z usługi zadowolonych (75%), przy czym znacznie częściej respondenci wyrażali umiarkowane zadowolenie (15% - jestem bardzo zadowolony, 60% - jestem raczej zadowolony). Należy jednak podkreślić, że swoje niezadowolenie na poziomie ogólnym wyraziło jedynie 3% pytanych.

Rysunek 42 Stopień zadowolenia z korzystania z USŁUGI DOFINANSOWANIA DO KREDYTÓW BANKOWYCH NA POZIOMIE OGÓLNYM



W celu zobrazowania zależności pomiędzy wagą a oceną poszczególnych aspektów usługi wykonano analizę ćwiartkową zestawiając ważności poszczególnych aspektów usługi oraz wystawionych im ocen.

Przede wszystkim należy zauważyć, że **najważniejsza z punktu widzenia beneficjentów wysokość uzyskiwanego dofinansowania jest jednocześnie jednym z najsłabiej ocenianych elementów usługi.**

Podobna sytuacja dotyczy łatwości prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie, zrozumiałości i przejrzystości przepisów oraz możliwości negocjacji umowy. Elementy te również należą do elementów ważnych, jednak są stosunkowo nisko oceniane.

W przypadku omawianej usługi wśród elementów ważnych niestety nie ma takich, które byłyby wysoko ocenione przez beneficjentów.

Natomiast elementy oceniane wysoko, takie jak: życzliwość urzędników, godziny w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem, możliwość kontaktu telefonicznego, możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących informacji, czy też uzyskiwanie zaświadczeń o pomocy de minimis są elementami należącymi do mniej ważnych z punktu widzenia beneficjentów.

REKOMENDACJE:

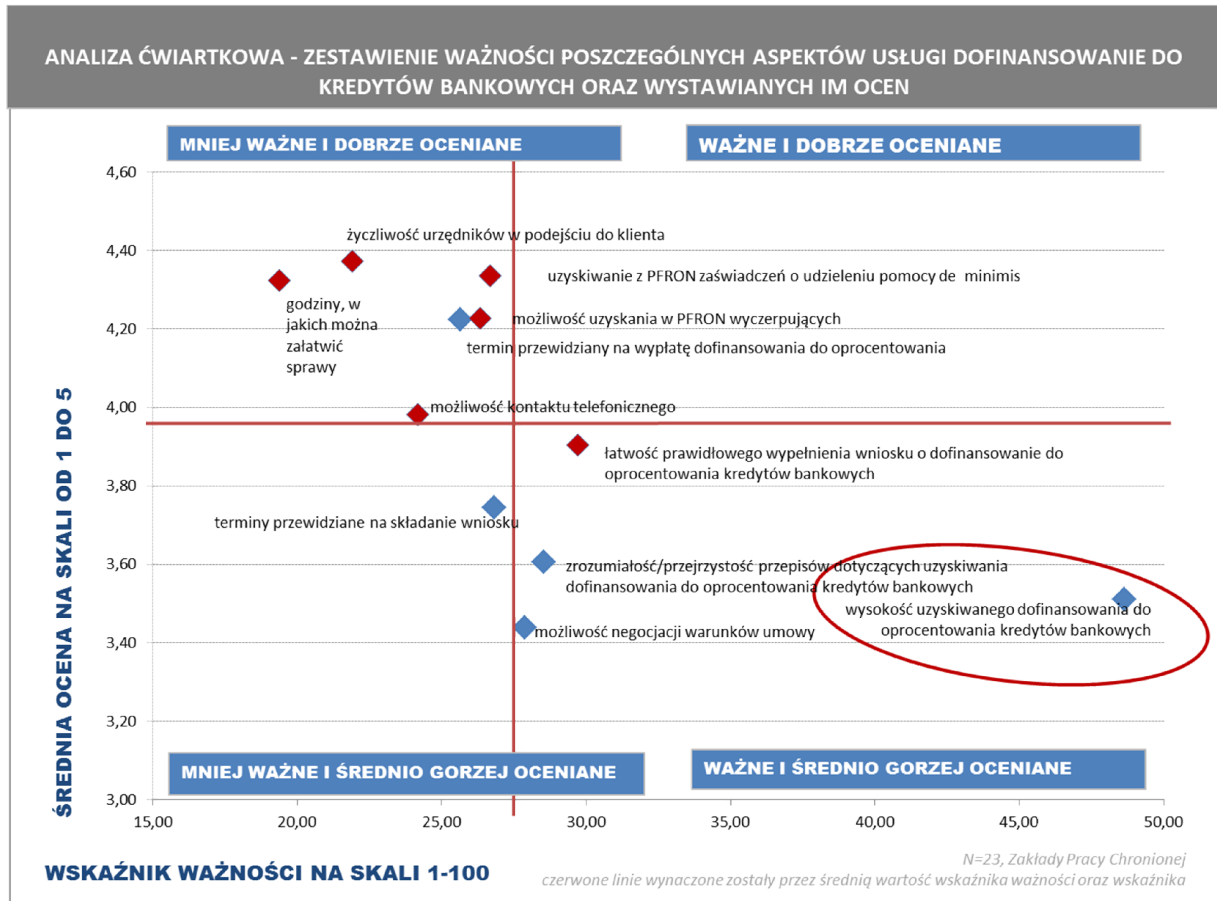
Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON, rekomenduje się przede wszystkim poprawienie dwóch aspektów:

- o ponowne przeanalizowanie wniosku o dofinansowanie pod kątem instrukcji, wskazówek, wyjaśnień i ułatwień dla beneficjentów
- o poszerzenie dla beneficjentów możliwości kontaktu telefonicznego

Są to elementy sposobu dostarczenia usługi, które są najsłabiej oceniane. Przy czym dla beneficjentów większą wagę ma tutaj łatwość wypełnienia wniosku.

Rysunek 43 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH oraz wystawionych im ocen

Na rysunku kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, zaś kolorem niebieskim aspekty związane z charakterystyką usługi, których zmiana leży poza kompetencjami PFRON



7. DOFINANSOWANIE W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH

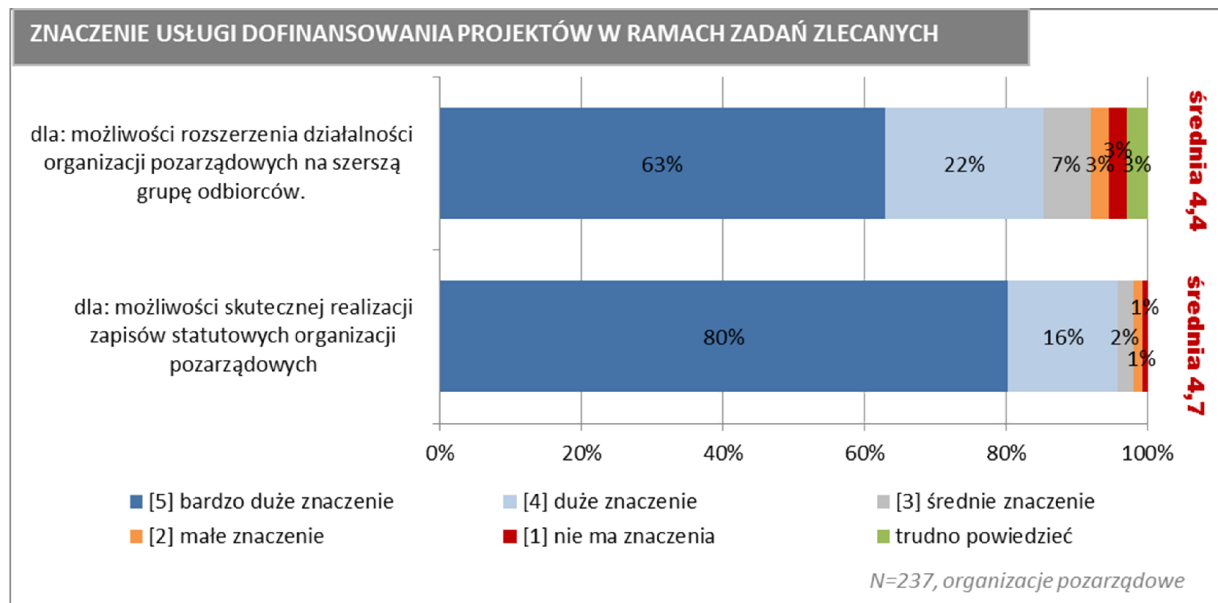
7.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI

Badanie pokazało, że z perspektywy badanych organizacji pozarządowych usługa dofinansowania w ramach zadań zleczanych ma bardzo dużą wagę. Waga ta dostrzegana jest szczególnie w kontekście możliwości skutecznej realizacji zapisów statutowych organizacji, ale także, choć w nieco mniejszym stopniu, dla możliwości rozszerzenia działalności organizacji na szerszą grupę odbiorców.

I tak, 80% badanych uznało, że omawiana usługa ma bardzo duże znaczenie dla realizacji działań statutowych, a zdaniem kolejnych 16% znaczenie to jest duże. Jedynie 2% badanych prezentowało pogląd, że usługa ma w tym kontekście znaczenie małe, bądź w ogóle nie ma znaczenia.

Bardzo duże znaczenie dofinansowania w ramach zadań zleczanych dla możliwości rozszerzenia działalności na szerszą grupę odbiorców dostrzega 63% badanych. Kolejne 22% znaczenie to ocenia jako duże. Na małe znaczenie, lub zupełny brak znaczenia dofinansowania w ramach zadań zleczanych na rozszerzenie grupy odbiorców wskazuje jedynie 6% pytanym.

Rysunek 44 Znaczenie usługi DOFINANSOWANIA PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH dla działalności prowadzonej przez organizacje pozarządowe



Największe znaczenie usługa dofinansowania w ramach zadań zleczanych ma dla organizacji pozarządowych z województw: łódzkiego (84% odpowiedzi bardzo duże lub duże znaczenie w przypadku realizacji zadań statutowych, 74% w przypadku rozszerzenia grupy odbiorców), lubuskiego (odpowiednio 83%, 67% wskazań), a także kujawsko-pomorskiego (odpowiednio 80%, 80%) oraz mazowieckiego (odpowiednio 80%, 52%).

Najwyższą wagę i to zarówno w przypadku realizacji działań statutowych organizacji, jak i poszerzenia grupy odbiorców przypisują dofinansowaniu zadań zleczanych przedstawiciele organizacji pozarządowych usytuowanych w małych i średnich miastach. W przypadku miast od 50 do 100 tys. mieszkańców 89% pytanym uznało usługę za ważną w kontekście realizacji statutowych działań, zaś 74% w kontekście poszerzenia grupy

odbiorców. W przypadku organizacji usytuowanych w miastach od 100 do 500 mieszkańców – odsetki te wyniosły odpowiednio 83% i 69%.

Nieco mniejszą wagę usługi w obydwu badanych kontekstach dostrzegają przedstawiciele organizacji pozarządowych usytuowanych na wsi.

W kontekście realizacji działań statutowych największa waga usługi postrzegana jest przez organizacje działające na rzecz osób z autyzmem (83% ocen pozytywnych), dysfunkcją narządu wzroku (82% ocen pozytywnych) oraz osób chorych na stwardnienie rozsiane (82%).

Natomiast pozytywny wpływ na poszerzenie grupy odbiorców najczęściej dostrzegają przedstawiciele organizacji działających na rzecz osób z autyzmem (75%) oraz osób z upośledzeniem umysłowym (68%).

W obydwu obszarach wsparcie to jest bardziej istotne dla organizacji, które w opinii swych przedstawicieli prosperują słabo.

Ocena znaczenia usługi dofinansowania w ramach zadań zleczonych połączona jest z ogólnym zadowoleniem ze współpracy z PFRON. Ogólnemu wyższemu zadowoleniu ze współpracy z PFRON towarzyszy wyższa ocena znaczenia usługi zarówno dla realizacji obecnych działań jak i dla ich poszerzenia. Aż 97% przedstawicieli organizacji pozarządowych, które oceniły ogólną współpracę z PFRON jako dobrą lub bardzo dobrą, jednocześnie przyznało, że omawiana usługa ma duże lub bardzo duże znaczenie dla obecnie prowadzonych działań, a 90% wyraziło opinię, że ma duże znaczenie w kontekście prowadzonej działalności.

Tabela 15 Odsetek beneficjentów postrzegających BARDZO DUŻE ZNACZENIE usługi DOFINANSOWANIA PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH z punktu widzenia działalności organizacji

		N=	dla: możliwości skutecznej realizacji zapisów statutowych organizacji pozarządowych	dla: możliwości rozszerzenia działalności organizacji pozarządowych na szerszą grupę odbiorców
	RAZEM	237	80%	63%
WOJEWÓDZTWO	dolnośląskie	10	70%	70%
	kujawsko - pomorskie	15	80%	80%
	lubelskie	9	67%	67%
	lubuskie	6	83%	67%
	łódzkie	19	84%	74%
	małopolskie	17	76%	65%
	mazowieckie	50	80%	52%
	opolskie	10	50%	10%
	podlaskie	11	100%	73%
	podkarpackie	9	89%	67%
	pomorskie	22	86%	68%
	śląskie	14	71%	57%
	świętokrzyskie	7	86%	71%
	warmińsko-mazurskie	13	85%	69%
	wielkopolskie	18	78%	56%
zachodniopomorskie	7	100%	100%	
Siedziba organizacji znajduje się:	na wsi	25	76%	52%
	w mieście do 20 tys. osób	22	77%	64%
	w mieście od 20 do 50 tys. osób	36	78%	67%
	w mieście od 50 do 100 tys. osób	27	89%	74%

		N=	dla: możliwości skutecznej realizacji zapisów statutowych organizacji pozarządowych	dla: możliwości rozszerzenia działalności organizacji pozarządowych na szerszą grupę odbiorców
	w mieście od 100 do 500 tys. osób	59	83%	69%
	w mieście powyżej 500 tys. osób	68	78%	54%
Na rzecz jakich beneficjentów działa organizacja	na rzecz różnych grup	113	79%	65%
	głównie osób z upośledzeniem umysłowym o różnym podłożu	31	71%	68%
	głównie osób z dysfunkcją narządu ruchu o różnym podłożu	10	70%	60%
	głównie osób z dysfunkcją narządu wzroku	17	82%	35%
	głównie osób z autyzmem	12	83%	75%
	głównie osób chorych na stwardnienie rozsiane (SM)	11	82%	64%
	głównie osób z dysfunkcją narządu słuchu i mowy	9	78%	56%
	pozostałe	34	94%	62%
Ocena aktualnej sytuacji organizacji	Prosperuje/funkcjonuje dobrze	165	83%	65%
	Prosperuje/funkcjonuje średnio	56	70%	55%
	Prosperuje/funkcjonuje słabo	13	92%	69%
	nie wiem	3	67%	67%
Od którego roku organizacja korzysta(ła) z USŁUGI?	Od końca 2008 r.	152	80%	61%
	2009-2011	48	81%	67%
	2012-2014	28	79%	64%
	nie wiem	9	89%	67%
Korzystanie w ciągu 12 miesięcy z innej pomocy finansowej PFRON	Tak	105	76%	57%
	Nie	124	84%	69%
	Nie wiem	8	75%	50%
Korzystanie w ciągu 12 miesięcy z innej pomocy finansowej (poza PFRON)	Tak	208	79%	65%
	Nie	27	85%	44%
	Nie wiem	2	100%	50%
Ogólna ocena współpracy z PFRON	[1+2+3] Słaba	14	79%	71%
	[4+5+6+7] Przeciętna	82	96%	79%
	[8+9+10] Dobra	141	97%	90%

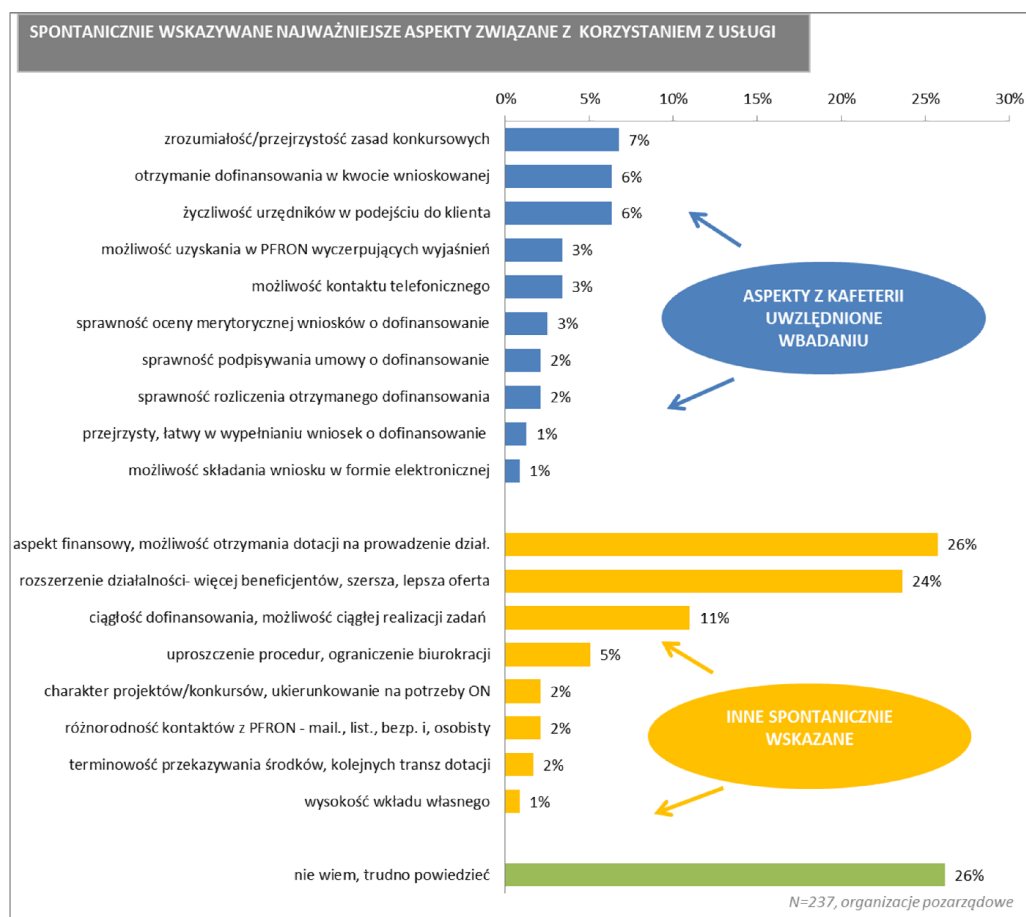
Z perspektywy spontanicznych wypowiedzi badanych przedstawicieli organizacji pozarządowych do najważniejszych aspektów usługi dofinansowania zadań zleczanych należą:

- w ogóle możliwość uzyskania dotacji do prowadzonych działań (26% wskazań),
- dzięki uzyskanym środkom możliwość poszerzenia grupy odbiorców oferowanego wsparcia (24%)
- ciągłość dofinansowania, możliwość ciągłej realizacji zadań (11%).

Do ważnych aspektów usługi zaliczono także zrozumiałość/przejrzystość zasad konkursowych (7% wskazań) oraz otrzymywanie dofinansowania w kwocie wnioskowanej, a także życzliwość urzędników w podejściu do klienta (po 6% wskazań spontanicznych).

Warto podkreślić, że ponad co czwarty pytany (26%) nie określił spontanicznie najważniejszych aspektów usługi polegającej na dofinansowaniu zadań zleczanych.

Rysunek 45 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH



Biorąc pod uwagę konkretne aspekty związane z korzystaniem z usługi dofinansowania zadań zleczanych badani przedstawiciele organizacji pozarządowych największe znaczenie (średnia waga na skali 1-10, gdzie 10 oznacza – „ma bardzo duże znaczenie” wyniosła co najmniej 9,0) przypisywali następującym aspektom:

- otrzymanie dofinansowania w kwocie wnioskowanej
- życzliwość urzędników w podejściu do klienta
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
- możliwość kontaktu telefonicznego

- możliwość składania wniosku w formie elektronicznej
- sprawność podpisywania umowy o dofinansowanie.

Z punktu widzenia badanych najmniejsze znaczenie ma w tym kontekście możliwość odwołania się od oceny pozytywnej (średnia waga 7,5), a także godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem (średnia waga 7,5).

Tabela 16 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z realizacją usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH. Ocena na skali

W przypadku tej usługi wszystkie aspekty uwzględnione w badaniu związane są ze sposobem jej dostarczenia, a więc są to cechy leżące w kompetencjach PFRON.

	średnia waga na skali od 1 do 10	odsetek odpowiedzi wskazujących na duże znaczenie [8+9+10]
otrzymanie dofinansowania w kwocie wnioskowanej	9,2	89%
życzliwość urzędników w podejściu do klienta	9,2	87%
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień	9,1	90%
możliwość kontaktu telefonicznego	9,0	88%
możliwość składania wniosku w formie elektronicznej	9,0	85%
sprawność podpisywania umowy o dofinansowanie	9,0	86%
rozumiałość/przejrzystość zasad konkursowych	8,9	83%
przejrzysty, łatwy w wypełnianiu wniosków o dofinansowanie	8,8	82%
sprawność rozliczenia otrzymanego dofinansowania	8,8	82%
możliwość odwołania się od oceny negatywnej	8,8	86%
sprawność oceny merytorycznej wniosków o dofinansowanie	8,6	77%
terminy, w jakich ogłaszane są konkursy	8,4	73%
godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem projektu	7,5	61%
możliwość odwołania się od oceny pozytywnej	7,5	62%

*SKALA: w ogóle nie ma znaczenia 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ma ogromne znaczenie
N=237, organizacje pozarządowe*

Przedstawiciele organizacji pozarządowych korzystających z dofinansowania zadań zleczanych wybierając trzy najważniejsze aspekty związane z realizacją usługi, w pierwszej kolejności wskazywali na:

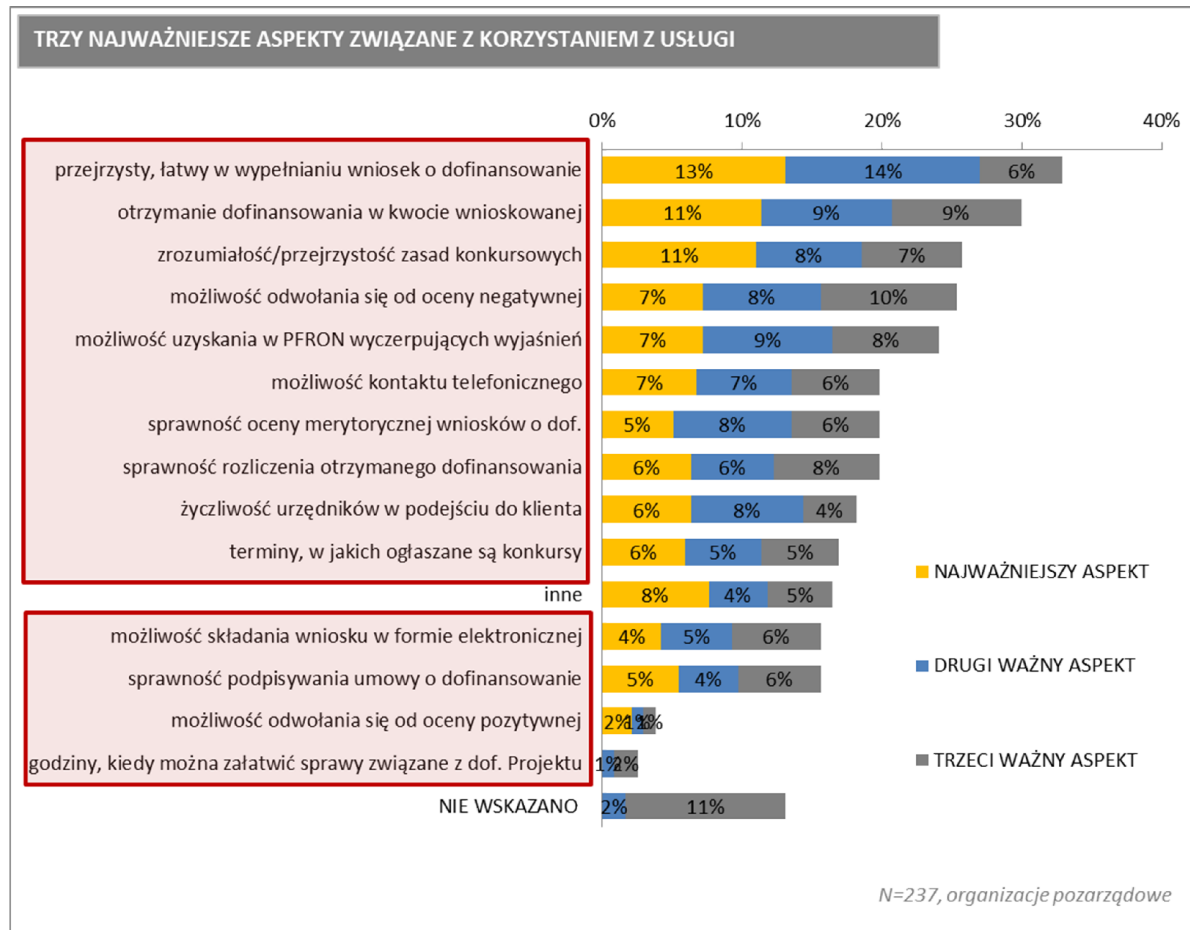
- przejrzysty, łatwy w wypełnieniu wniosków o dofinansowanie (33% wszystkich wskazań, w tym 13% badanych uznało ten element za najważniejszy),
- otrzymanie dofinansowania we wnioskowanej kwocie (odpowiednio 29%, 11% wskazań),
- rozumiałość/przejrzystość zasad konkursowych (odpowiednio 26%, 11% wskazań).

Najmniej istotne aspekty usługi to zdaniem badanych:

- godziny, w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem projektu (3% wskazań),
- możliwość odwołania się od oceny pozytywnej (5% wskazań).

Rysunek 46 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIA PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH

W przypadku tej usługi wszystkie aspekty uwzględnione w badaniu związane są ze sposobem jej dostarczenia, a więc są to cechy leżące w kompetencjach PFRON



Dla syntetycznego zobrazowania znaczenia poszczególnych aspektów usługi dofinansowania w ramach zadań zleczanych wskazywanych w pytaniu spontanicznym oraz pytaniach wspomaganym stworzono WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI. W tabeli poniżej opisano sposób konstrukcji wskaźnika.

WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI

Wskaźnik jest miarą ważności poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z USŁUGI. Obliczony został na podstawie trzech zmiennych przedstawionych niżej w tabeli odnoszących się do oceny ważności. Wartość wskaźnika jest wystandaryzowaną do skali od 1 do 100 sumą punktów, jakie respondent przyznał danemu aspektowi na poszczególnych zmiennych tworzących wskaźnik. Im większa wartość wskaźnika tym postrzegana większa waga/znaczenie danego aspektu związanego z korzystaniem z USŁUGI.

Wskaźnik tworzony był na poziomie każdego respondenta, a prezentowane wyniki są wartościami średnimi

Zmienna 1. Proszę powiedzieć, jakie aspekty związane z dofinansowaniem przez PFRON projektów w ramach zadań zleczanych, mają dla Pana(i) organizacji największe znaczenie? Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. PYTANIE SPONTANICZNE

■ W PRZYPADKU SPONTANICZNEGO WSKAZANIA DANEGO ASPEKTU PRZYNAWANO MU 10 PUNKTÓW

<p>Zmienna 2. Jakie znaczenie mają dla Pana(i) organizacji przy realizacji zadań zleczanych przez PFRON następujące sprawy? Proszę ocenić znaczenie na skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza, że w ogóle nie ma znaczenia, a 10, że ma ogromne znaczenie. OCENIANO 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ LICZBA PRYZNANYCH PUNKTÓW ZGODNA JEST Z ODPOWIEDZIĄ RESPONDENTA NA SKALI OD 1 DO 10. LICZBA PUNKTÓW ZA WSKAZANIE: OD 1 DO 10 ■ WSKAZANIA SPONTANICZNE W RAMACH ZMIENNEJ 1, KTÓRE NIE ZNALAZŁY SIĘ NA PREKODOWANEJ LIŚCIE UZYSKIWAŁY W RAMACH ZMIENNEJ 2 WARTOŚĆ 10.
<p>Zmienna 3. Które z omawianych spraw są, Pana(i) zdaniem, najważniejsze z punktu widzenia dobrej jakości obsługi przez PFRON klienta korzystającego z dofinansowania projektów w ramach zadań zleczanych? Proszę wskazać do trzech spraw, poczynając od najważniejszej. WYBIERANO Z LISTY 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO NAJWAŻNIEJSZEGO PRYZNAWANO 20 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO DRUGIEGO WAŻNEGO PRYZNAWANO 15 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO TRZECIEGO NAJWAŻNIEJSZEGO PRYZNAWANO 10 PUNKTÓW

RAZEM ZNACZENIE/WAŻNOŚĆ DANEGO ASPEKTU USŁUGI OCENIONA MOGŁA ZOSTAĆ MAKSYMALNIE NA 40 PUNKTÓW, CO ODPOWIADA WARTOŚCI WSKAŹNIKA WAŻNOŚCI 100 PKT.

Biorąc pod uwagę uzyskane wyniki:

- największe znaczenie badani przypisywali otrzymaniu dofinansowania we wnioskowanej kwocie – wskaźnik ważności uzyskał wartość 36,20 pkt na 100 możliwych;
- na drugim miejscu pod względem ważności dla beneficjentów omawianej usługi znalazł się fakt, że wniosek, który należało wypełnić aby uzyskać dofinansowanie był jasny i przejrzysty (35,62 pkt);
- na trzecim miejscu zrozumiałość, przejrzystość zasad konkursowych (34,07 pkt).

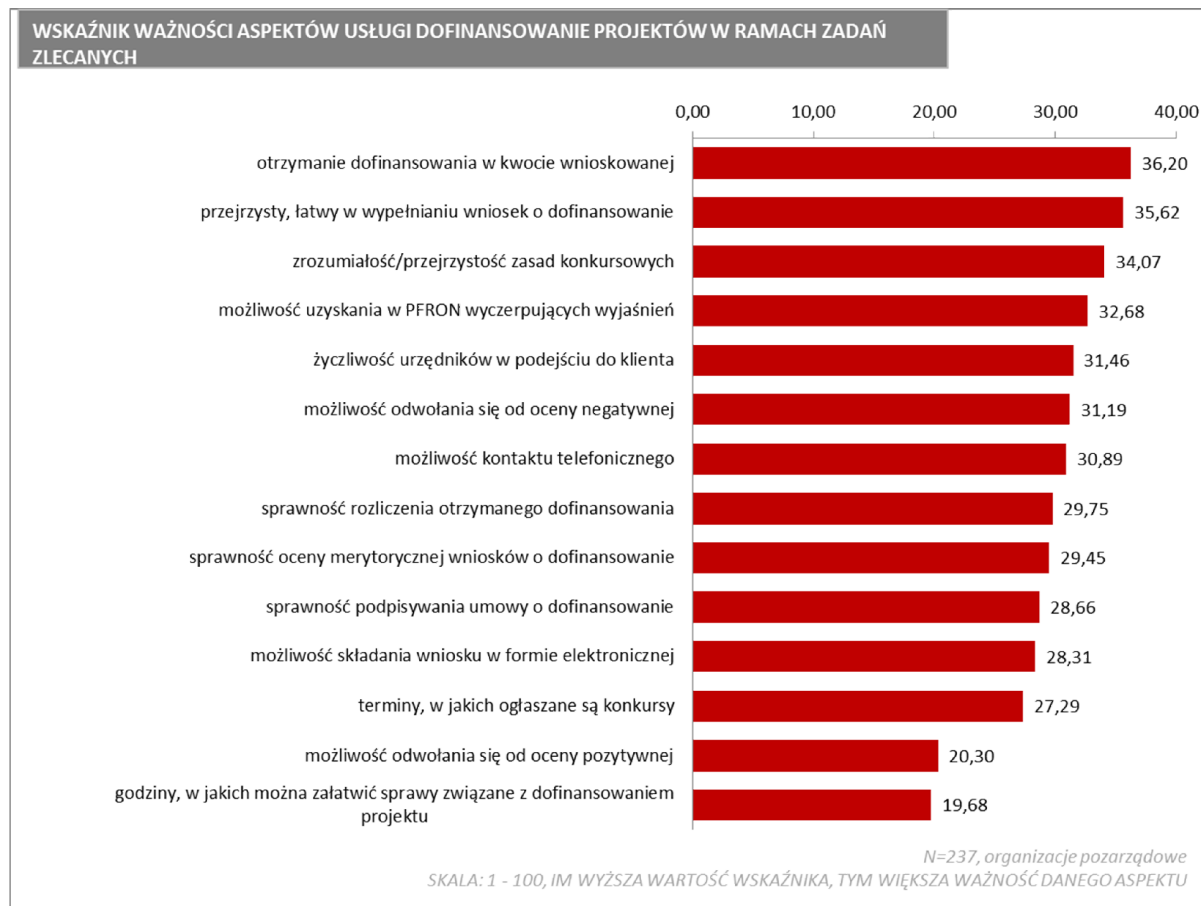
Z drugiej strony najmniejsze znaczenie przypisywano takim aspektom jak:

- godziny, w jakich można załatwiać sprawy związane z dofinansowaniem projektu (19,68 pkt),
- możliwość odwołania się od oceny pozytywnej (20,30 pkt).

Podsumowując, usługa dofinansowania zadań zleczanych ma istotne znaczenie dla korzystających z niej organizacji pozarządowych szczególnie ze względu na aspekt finansowy (możliwość otrzymania dofinansowania we wnioskowanej kwocie). W opinii badanych jest to szczególnie istotne w kontekście obecnie prowadzonych działań, ale także choć w nieco mniejszym stopniu w kontekście rozszerzenia grupy odbiorców usług.

Rysunek 47 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIA PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH

W przypadku tej usługi wszystkie aspekty uwzględnione w badaniu związane są ze sposobem jej dostarczenia, a więc są to cechy leżące w kompetencjach PFRON



7.2 Satysfakcja z USŁUGI

Ogólnie rzecz biorąc, zdecydowana większość badanych była zadowolona z usługi dofinansowania zadań zleczanych - 24% wyraziło największe zadowolenie, 49% nieco mniejsze, a 21% przyznało, że jest zadowolone w stopniu średnim. Jedynie 3% w ogóle nie jest usatysfakcjonowane świadczoną usługą, a kolejne 3% wyraziło zadowolenie, ale w stopniu niewielkim.

Największe ogólne zadowolenie z korzystania z usługi wyrażali badani z województw: podkarpackiego (średnia ocena 4,44 na 5-stopniowej skali, gdzie 5 oznaczało bardzo dobrą ocenę), lubuskiego (średnia ocena 4,33) oraz lubelskiego (średnia ocena 4,22).

Najniższe zadowolenie odnotowano wśród badanych z województw łódzkiego (3,58), podlaskiego (3,45) oraz świętokrzyskiego (3,57).

Nieco większe zadowolenie niż inni wyrazili przedstawiciele organizacji usytuowanych na wsi (średnia 4,17) oraz w najmniejszych miastach (średnia 4,23).

Najwyższą satysfakcję z usługi prezentowali przedstawiciele organizacji działających na rzecz osób z upośledzeniem umysłowym (4,19) oraz chorych na stwardnienie rozsiane (4,18).

Patrząc na zróżnicowania poziomu satysfakcji z usługi widać również dwie wyraźne prawidłowości. Po pierwsze im organizacja w swej opinii prosperuje lepiej tym wyższy poziom satysfakcji z usługi.

Po drugie zadowolenie z usługi związane jest też z ogólną satysfakcją ze współpracy z PFRON. Wyższej satysfakcji ze współpracy z PFRON, towarzyszy wyższe zadowolenie z usługi. I tak osoby, które słabo oceniały współpracę z PFRON, również słabo oceniły usługę – średnia ocena 2,14. Z drugiej strony osoby dobrze oceniające współpracę z PFRON, daną usługę oceniały również wysoko – ocena 4,33.

Rysunek 48 Stopień zadowolenia z korzystania z usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH na poziomie ogólnym

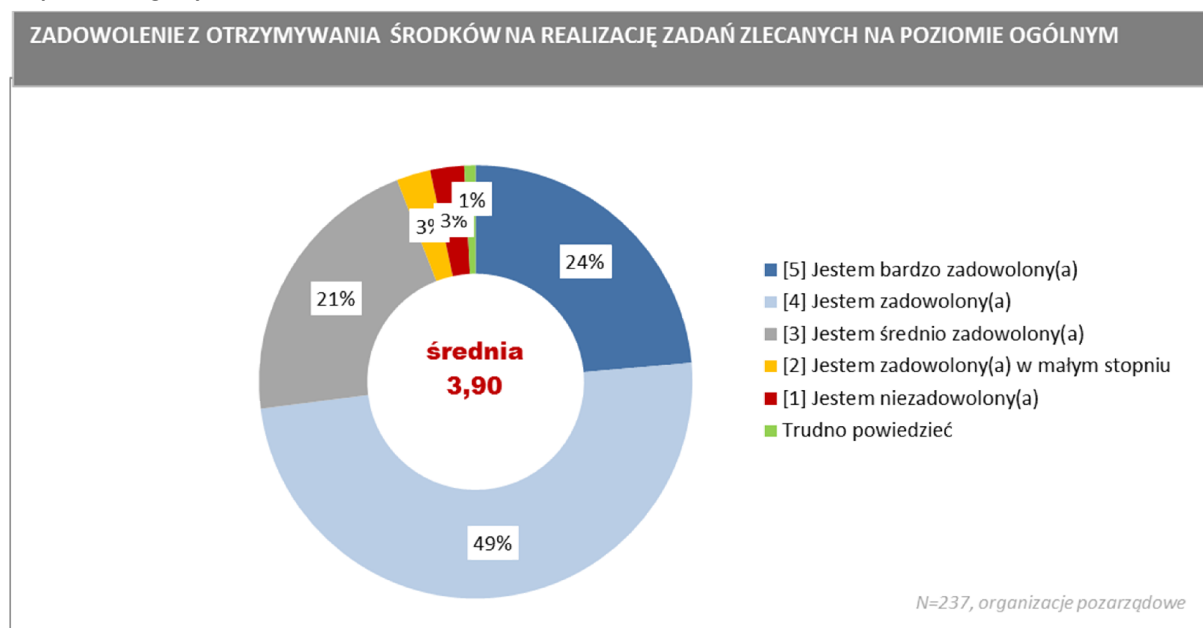


Tabela 17 Stopień zadowolenia z korzystania z usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH na poziomie ogólnym – ŚREDNIA

		N=	Średnia
	RAZEM	237	3,90
WOJEWÓDZTWO	dolnośląskie	10	3,60
	kujawsko - pomorskie	15	3,73
	lubelskie	9	4,22
	lubuskie	6	4,33
	łódzkie	19	3,58
	małopolskie	17	4,18
	mazowieckie	50	3,69
	opolskie	10	3,70
	podlaskie	11	3,45
	podkarpackie	9	4,44
	pomorskie	22	4,14
	śląskie	14	4,14
	świętokrzyskie	7	3,57
	warmińsko-mazurskie	13	4,15
	wielkopolskie	18	3,94
	zachodniopomorskie	7	4,29

		N=	Średnia
	RAZEM	237	3,90
Status organizacji pożytku publicznego	Tak	186	3,92
	Nie	51	3,80
Siedziba organizacji znajduje się:	na wsi	25	4,17
	w mieście do 20 tys. osób	22	4,23
	w mieście od 20 do 50 tys. osób	36	3,86
	w mieście od 50 do 100 tys. osób	27	3,93
	w mieście od 100 do 500 tys. osób	59	3,92
	w mieście powyżej 500 tys. osób	68	3,69
Na rzecz jakich beneficjentów działa organizacja	na rzecz różnych grup osób niepełnosprawnych, nie skupiamy się na żadnej, konkretnej grupie	113	3,88
	głównie osób z upośledzeniem umysłowym o różnym podłożu	31	4,19
	głównie osób z dysfunkcją narządu ruchu o różnym podłożu	10	3,89
	głównie osób z dysfunkcją narządu wzroku	17	3,88
	głównie osób z autyzmem	12	3,75
	głównie osób chorych na stwardnienie rozsiane (SM)	11	4,18
	głównie osób z dysfunkcją narządu słuchu i mowy	9	3,75
	pozostałe	34	3,68
Ocena aktualnej sytuacji organizacji	Prosperuje/funkcjonuje dobrze	165	3,99
	Prosperuje/funkcjonuje średnio	56	3,75
	Prosperuje/funkcjonuje słabo	13	3,46
	nie wiem	3	3,33
Od którego roku organizacja korzysta(ła) z USŁUGI?	do końca 2008 r.	152	3,93
	2009-2011	48	3,77
	2012-2014	28	4,00
	nie wiem	9	3,75
Korzystanie w ciągu 12 miesięcy z innej pomocy finansowej PFRON	Tak	105	3,88
	Nie	124	3,93
	Nie wiem	8	3,63
Korzystanie w ciągu 12 miesięcy z innej pomocy finansowej (poza PFRON)	Tak	208	3,89
	Nie	27	4,00
	Nie wiem	2	3,50
Ogólna ocena współpracy z PFRON	[1+2+3] Słaba	14	2,14
	[4+5+6+7] Przeciętna	82	3,45
	[8+9+10] Dobra	141	4,33

Biorąc pod uwagę oceny poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi, najlepiej w opiniach beneficjentów wypada możliwość składania wniosku w formie elektronicznej – aż 90% oceniło dobrze realizację tego elementu obsługi klienta, w tym aż 68% bardzo dobrze (średnio 4,55 na 5-stopniowej skali, gdzie 5 oznaczało bardzo dobrą ocenę).

Wysokie oceny uzyskały również takie aspekty jak:

- i życzliwość urzędników w podejściu do klienta (88% oceniających dobrze),

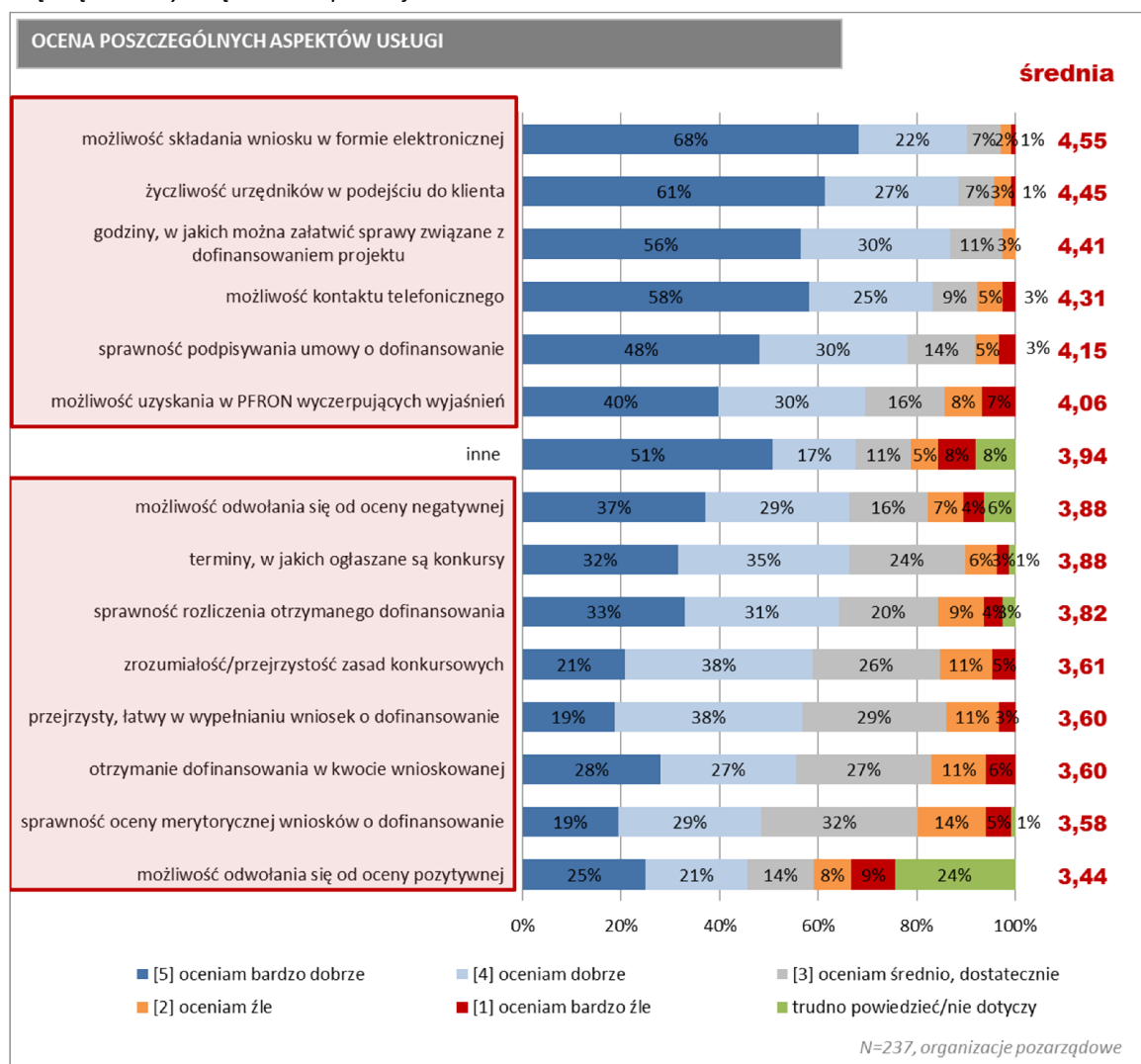
- możliwość kontaktu telefonicznego (83% oceniających dobrze),
- sprawność podpisywania umowy o dofinansowanie (78% oceniających dobrze),
- łatwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień (70% oceniających dobrze).

Z drugiej strony najniżej oceniono:

- możliwość odwołania się od oceny pozytywnej (17% oceniło ten aspekt źle, a kolejne 14% dostatecznie),
- otrzymanie wniosku w kwocie wnioskowanej (45% ocen co najwyżej dostatecznych),
- sprawność oceny merytorycznej wniosku o dofinansowanie (51% ocen co najwyżej dostatecznych).

Rysunek 49 Ocena poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH

W przypadku tej usługi wszystkie aspekty uwzględnione w badaniu związane są ze sposobem jej dostarczenia, a więc są to cechy leżące w kompetencjach PFRON



W celu zobrazowania zależności pomiędzy wagą a oceną poszczególnych aspektów usługi wykonano analizę ćwiartkową zestawiając ważności poszczególnych aspektów usługi oraz wystawionych im ocen.

Przede wszystkim należy zwrócić uwagę na **aspekty ważne w opinii beneficjentów, a stosunkowo słabo oceniane**. I tak należy wymienić tu: zrozumiałość i przejrzystość zasad konkursowych, przejrzysty łańcuch w wypełnieniu wniosków o dofinansowanie oraz otrzymanie dofinansowania w kwocie wnioskowanej.

Elementy słabo oceniane, ale których ważność dla beneficjentów jest stosunkowo niska to przede wszystkim: sprawność rozliczenia otrzymanego dofinansowania, możliwość odwołania się od oceny pozytywnej, a także sprawność oceny merytorycznej wniosków o dofinansowanie.

Warto podkreślić, że **w przypadku omawianej usługi jest szereg elementów dobrze ocenianych. Do dobrze ocenianych aspektów ważnych dla klientów należą**: życzliwość urzędników w podejściu do klienta, możliwość kontaktu telefonicznego, możliwość odwołania się od oceny negatywnej, a także możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień.

Aspekty dobrze oceniane, ale takie, których waga jest mniejsza to: możliwość składania wniosku w formie elektronicznej, godziny w jakich można załatwić sprawy związane z dofinansowaniem, sprawność podpisywania umowy oraz terminy w jakich ogłaszane są konkursy.

REKOMENDACJE:

Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników rekomenduje się przede wszystkim skupienie się nad poprawą elementów ważnych dla beneficjentów, a stosunkowo słabo ocenianych. I tak należy ponownie przejrzeć dokumentację projektu pod kątem wskazówek, wyjaśnień, instrukcji dla beneficjentów.

W tym kontekście szczególnie istotna jest łatwość wypełniania wniosku o dofinansowanie oraz zrozumiałość i przejrzystość zasad konkursowych.

Z punktu widzenia beneficjentów bardzo ważne jest również otrzymanie dofinansowania w kwocie wnioskowanej – warto zastanowić się nad istniejącymi procedurami w tym względzie.

Warto również poprawić:

- I sprawność rozliczenia otrzymanego dofinansowania,
- I sprawność oceny merytorycznej wniosków o dofinansowanie.

Aspekty te choć mają stosunkowo niski wpływ na ogólną ocenę satysfakcji z usługi, to jednak są oceniane słabo.

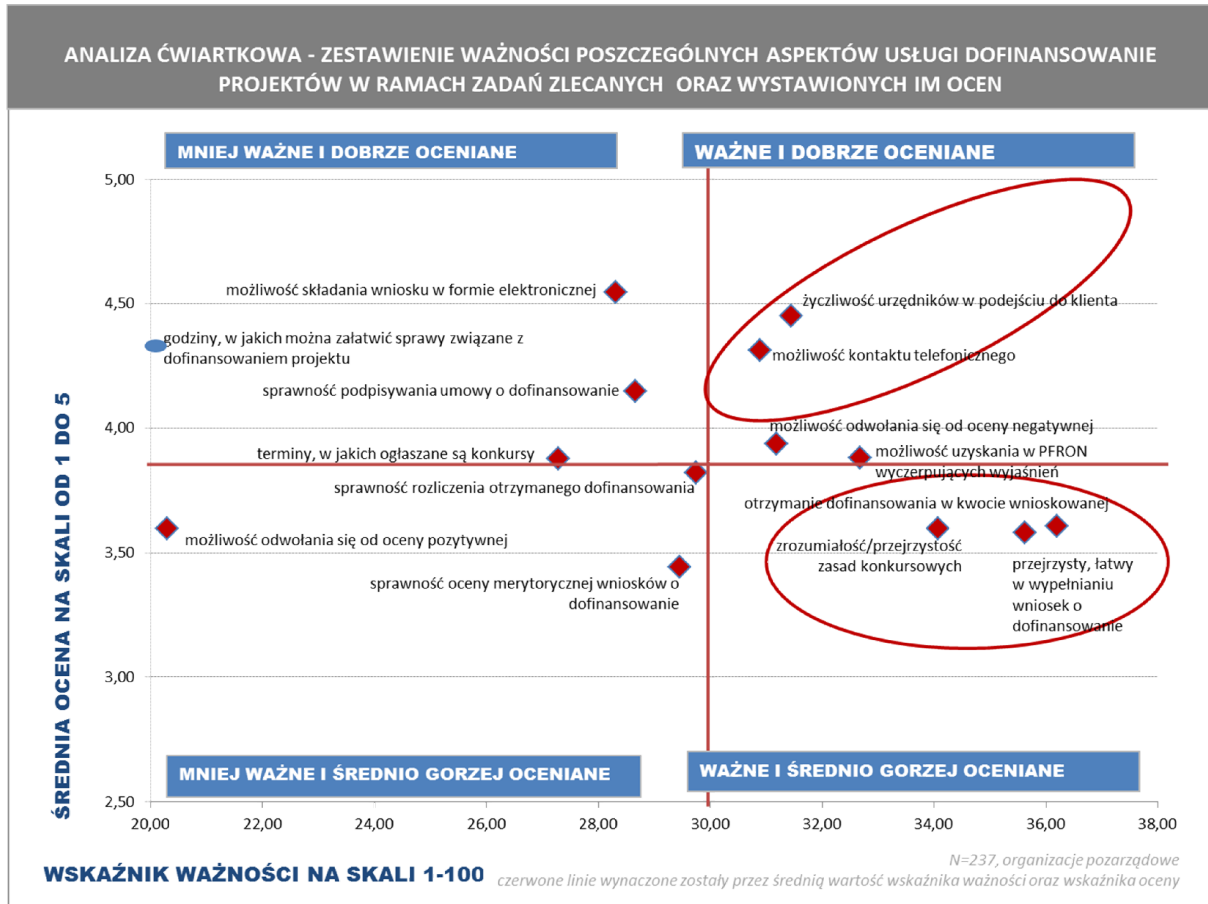
Warto, poprzez na przykład organizację cyklicznych szkoleń przypominających i utrwalających, podtrzymywać wysoką jakość obecnie wysoko ocenianych aspektów usługi:

- I życzliwość urzędników w podejściu do klienta,
- I możliwość kontaktu telefonicznego,
- I a także możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień.

Warto również komunikować potencjalnym beneficjentom, że w razie oceny negatywnej mają możliwość odwołania się.

Rysunek 50 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH oraz wystawionych im ocen

W przypadku tej usługi wszystkie aspekty uwzględnione w badaniu związane są ze sposobem jej dostarczenia, a więc są to cechy leżące w kompetencjach PFRON



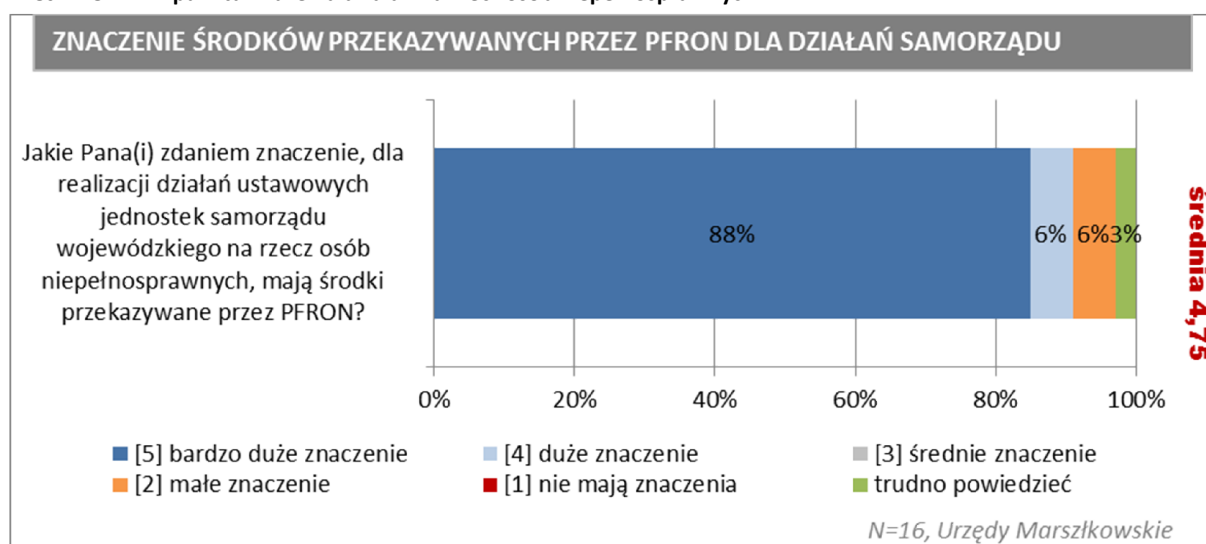
8. DOFINANSOWANIE ZADAŃ USTAWOWYCH REALIZOWANYCH PRZEZ SAMORZĄDY WOJEWÓDZKIE

8.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI

Daje się zauważyć, że dla zdecydowanej większości Urzędów Marszałkowskich bardzo duże znaczenie ma usługa, jaką jest dofinansowanie zadań ustawowych w zakresie rehabilitacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych.

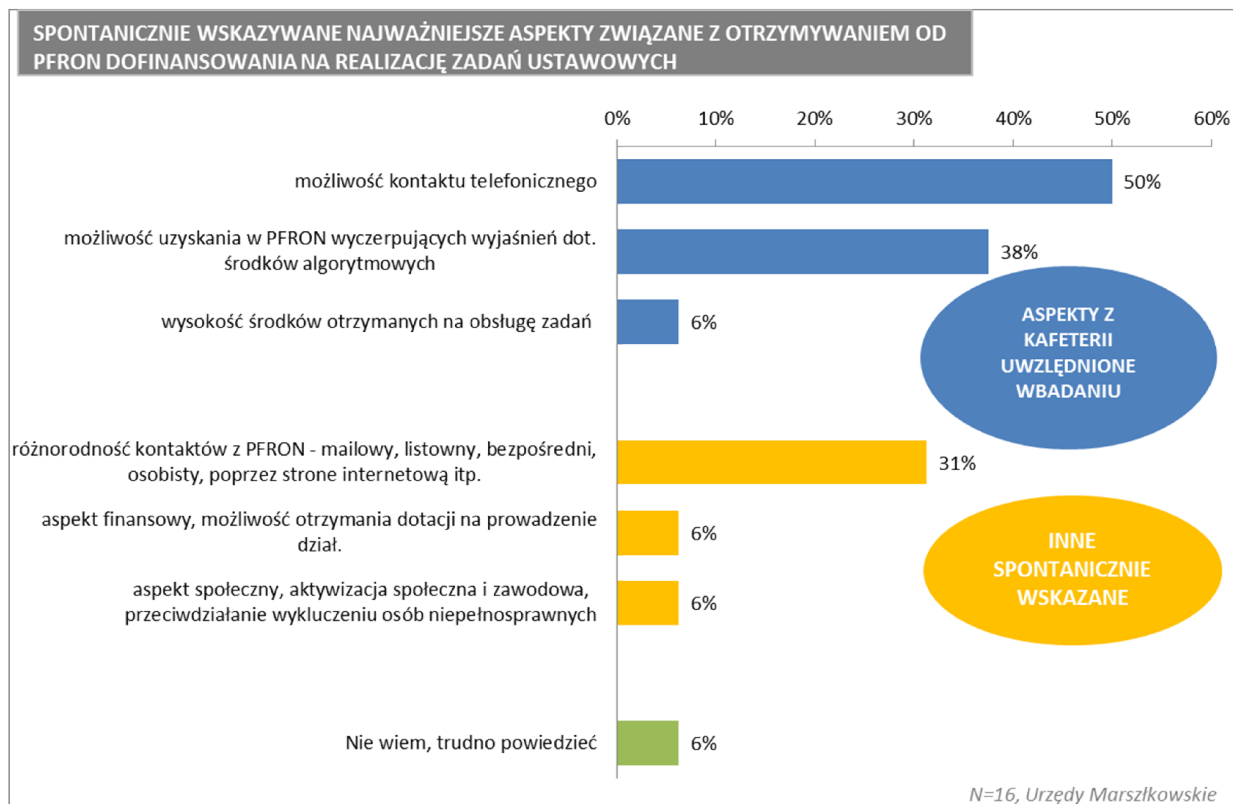
Dla UM korzystających z usługi ma ona bardzo duże (88%) lub duże (6%) znaczenie. Jedynie dla 6% badanych ma ona małe znaczenie, zaś 3% wojewódzkich jednostek trudno było określić, na ile usługa jest dla nich ważna.

Rysunek 51 Znaczenie DOFINANSOWANIA PRZEZ PFRON ZADAŃ USTAWOWYCH REALIZOWANYCH PRZEZ SAMORZĄD WOJEWÓDZKI z punktu widzenia działań na rzecz osób niepełnosprawnych



Dla badanych przedstawicieli UM, realizujących zadania ustawowe, bardzo ważną kwestią jest sposób nawiązywania kontaktu z PFRON. Wśród spontanicznych wypowiedzi najczęściej wskazywano na możliwość kontaktu telefonicznego (50%), różnorodność kontaktów z PFRON – kontakt mailowy, listowy, bezpośredni, osobisty, poprzez stronę internetową itp. (31%). Ważna okazała się również możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dotyczących środków algorytmowych (38%).

Rysunek 52 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z otrzymywaniem przez samorząd wojewódzki od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych na rzecz osób niepełnosprawnych



Biorąc pod uwagę konkretne aspekty związane z korzystaniem z dofinansowania PFRON do zadań ustawowych, przedstawiciele samorządów wojewódzkich przypisywali dużą wagę wszystkim badanym kwestiom. Dla wszystkich badanych bardzo duże znaczenie ma terminowość przekazywania środków algorytmowych, umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych (średnia waga 9,9, 100% odpowiedzi 8, 9, 10 na 10-stopniowej skali, gdzie 10 oznaczało, że dany aspekt ma ogromne znaczenie). Również bardzo istotne dla badanych kwestie wiązały się z wysokością środków otrzymywanych na obsługę zadań oraz środków otrzymywanych zgodnie z algorytmem (w przypadku obu aspektów - średnia waga 9,6, duże znaczenie dla 94% badanych).

Ponadto przedstawiciele Urzędów Marszałkowskich przyznali, że duże znaczenie ma dla nich możliwość nawiązywania kontaktu telefonicznego z PFRON (średnia waga 9,5, 100% wskazań na 8, 9 i 10 punktów na skali).

Badani nieco rzadziej wskazywali na takie kwestie jak:

- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dotyczących środków algorytmowych (średnia waga – 9,3, 88% wskazań na odpowiedzi 8-10),
- sprawność rozliczenia tych środków (średnia waga – 9,1, 88% wskazań).

Należy jednak zaznaczyć, że nadal są to istotne aspekty dla przedstawicieli samorządów wojewódzkich.

Tabela 18 Znaczenie poszczególnych aspektów DOFINANSOWANIA PFRON DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorządy wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych. Ocena na skali.

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (komórki białe).

	średnia waga na skali od 1 do 10	odsetek odpowiedzi wskazujących na duże znaczenie [8+9+10]
terminowość przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych	9,9	100%
wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań	9,6	94%
wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem	9,6	94%
możliwość kontaktu telefonicznego	9,5	100%
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. środków algorytmowych	9,3	81%
inne	9,3	88%
sprawność rozliczenia środków algorytmowych	9,1	88%

SKALA: w ogóle nie ma znaczenia 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ma ogromne znaczenie
N=16, Urzędy Marszałkowskie

Dla przedstawicieli Urzędów Marszałkowskich wysokość środków otrzymywanych zgodnie z algorytmem jest najważniejszym aspektem związanym z otrzymywaniem od PFRON dofinansowania do zadań ustawowych realizowanych na rzecz osób niepełnosprawnych. Blisko 70% badanych wybrało ten aspekt, wskazując na trzy najważniejsze kwestie z listy. Również najwyższy odsetek badanych uznał go za najważniejszy (25%).

Ponadto, wybierając trzy najważniejsze kwestie związane z otrzymywaniem dofinansowania do zadań ustawowych, przedstawiciele jednostek wojewódzkich często wskazywali na:

- terminowość przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych. – aspekt ten wskazała ponad połowa badanych, a dla 19% był to pierwszy najważniejszy aspekt z listy,
- wysokość otrzymywanych środków na obsługę zadań - choć tylko 6% badanych wskazało to jako pierwszy aspekt, jednak dla 31% badanych był to drugi najważniejszy aspekt,
- sprawność rozliczania środków algorytmowych (niecałe 40% wskazań łącznie).

Możliwość nawiązywania sprawnego kontaktu z PFRON oraz otrzymywania wyczerpujących informacji były aspektami bardzo często wskazywanymi przy odpowiedziach spontanicznych. Jednak, mając do wyboru 3 najważniejsze kwestie z listy, badani wskazywali na te aspekty już znacznie rzadziej. 19% przedstawicieli Urzędów Marszałkowskich jako najważniejszy z listy wybrało możliwość uzyskania od PFRON wyczerpujących wyjaśnień dotyczących środków algorytmowych, zaś 13% wskazało na możliwość kontaktu telefonicznego.

Rysunek 53 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z otrzymywaniem od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorzady wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.



Dla syntetycznego zobrazowania znaczenia poszczególnych aspektów usługi dofinansowania zadań ustawowych realizowanych przez samorząd wojewódzki wskazywanych w pytaniu spontanicznym oraz pytaniach wspomaganym stworzono WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI. W tabeli poniżej opisano sposób konstrukcji wskaźnika.

WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI

Wskaźnik jest miarą ważności poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z USŁUGI. Obliczony został na podstawie trzech zmiennych przedstawionych niżej w tabeli odnoszących się do oceny ważności. Wartość wskaźnika jest wystandaryzowaną do skali od 1 do 100 sumą punktów, jakie respondent przyznał danemu aspektowi na poszczególnych zmiennych tworzących wskaźnik. Im większa wartość wskaźnika tym postrzegana większa waga/znaczenie danego aspektu związanego z korzystaniem z USŁUGI.

Wskaźnik tworzony był na poziomie każdego respondenta, a prezentowane wyniki są wartościami średnimi

Zmienna 1. Proszę powiedzieć, jakie aspekty związane z dofinansowaniem przez PFRON realizacji działań ustawowych, mają dla Pana(i) instytucji największe znaczenie? Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. PYTANIE SPONTANICZNE

■ W PRZYPADKU SPONTANICZNEGO WSKAZANIA DANEGO ASPEKTU PRZYZNAWANO MU 10 PUNKTÓW

Zmienna 2. Jakie znaczenie mają dla Pana(i) instytucji następujące sprawy związane z korzystaniem z przekazywanych przez PFRON środków na realizację zadań ustawowych? Proszę ocenić znaczenie na skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza, że w ogóle nie ma znaczenia, a 10, że ma ogromne znaczenie. OCENIANO 14

■ LICZBA PRZYZNYCH PUNKTÓW ZGODNA JEST Z ODPOWIEDZIĄ RESPONDENTA NA SKALI OD 1 DO 10. LICZBA PUNKTÓW ZA WSKAZANIE: OD 1 DO 10

ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ	<ul style="list-style-type: none"> ■ WSKAZANIA SPONTANICZNE W RAMACH ZMIENNEJ 1, KTÓRE NIE ZNALAZŁY SIĘ NA PREKODOWANEJ LIŚCIE UZYSKIWAŁY W RAMACH ZMIENNEJ 2 WARTOŚĆ 10.
<p>Zmienna 3. Które z omawianych spraw są, Pana(i) zdaniem, najważniejsze z punktu widzenia jakości obsługi przez PFRON klienta realizującego zadania ustawowe? Proszę wskazać do trzech spraw, poczynając od najważniejszej. WYBIERANO Z LISTY 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYZNAWANO 20 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO DRUGIEGO WAŻNEGO PRZYZNAWANO 15 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO TRZECIEGO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYZNAWANO 10 PUNKTÓW

RAZEM ZNACZENIE/WAŻNOŚĆ DANEGO ASPEKTU USŁUGI OCENIONA MOGŁA ZOSTAĆ MAKSYMALNIE NA 40 PUNKTÓW, CO ODPOWIADA WARTOŚCI WSKAŹNIKA WAŻNOŚCI 100 PKT.

Biorąc pod uwagę uzyskane wyniki, **największe znaczenie badani przypisywali wysokości środków otrzymywanych zgodnie z algorytmem.** Wskaźnik ważności kształtuje się na poziomie 49,06 punktów na 100 możliwych. Przy czym wysoką wartość, ponad 40 punktów, osiągnęły też inne aspekty:

- terminowość przekazywania środków algorytmowych (46,56 pkt),
- możliwość kontaktu telefonicznego (44,84 pkt),
- wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań (43,59 pkt),
- możliwość uzyskania od PFRON wyczerpujących wyjaśnień dotyczących środków algorytmowych (43,59 pkt).

Najmniejsze znaczenie przypisywano kwestii życzliwości urzędników w podejściu do klienta (25,63 pkt) oraz sprawności rozliczania środków algorytmowych (36,88 pkt).

Podsumowując, otrzymywanie od PFRON dofinansowania do zadań ustawowych, jest bardzo istotne dla samorządów wojewódzkich. Dla przedstawicieli Urzędów Marszałkowskich bardzo istotna jest wysokość środków otrzymywanych zgodnie z algorytmem oraz terminowość przekazywania środków, co umożliwia bieżące finansowanie zadań ustawowych. Daje się zauważyć, że dla badanych bardzo ważna jest również możliwość nawiązywania kontaktu telefonicznego z PFRON.

Rysunek 54 Wskaźnik ważności DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorzady wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (kolor żółty).



8.2 Satysfakcja z USŁUGI

Badanie pokazało, że dla przedstawicieli samorządu wojewódzkiego bardzo ważne jest korzystanie z usługi, jaką jest otrzymywanie od PFRON dofinansowania do zadań ustawowych w zakresie rehabilitacji społecznej i zawodowej ON. Dlatego ważne jest określenie satysfakcji korzystania z usługi przez te podmioty.

Oceniając poszczególne aspekty korzystania z usługi, **badani najlepiej ocenili możliwość kontaktu telefonicznego z PFRON** – aż 75% osób oceniło go bardzo dobrze, kolejne 19% oceniło go dobrze. Średnia ocena wyniosła 4,56 punktów, na 5-stopniowej skali, gdzie 5 oznaczało bardzo wysoką ocenę.

Przedstawiciele Urzędów Marszałkowskich wysoko oceniają również:

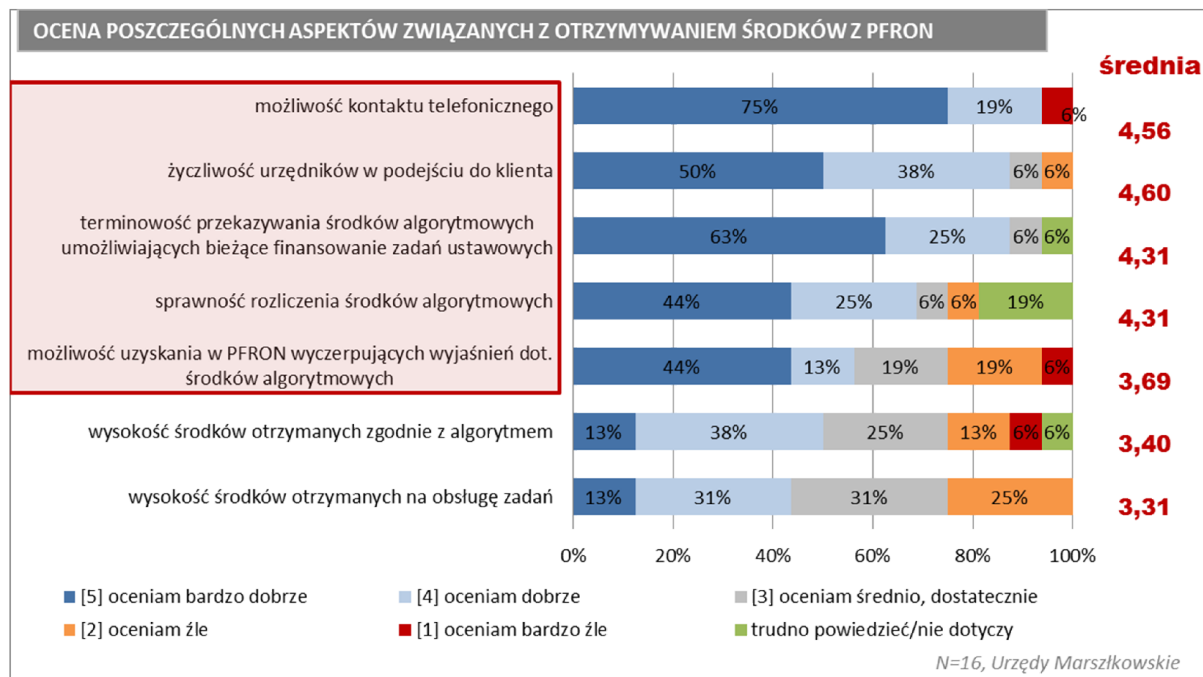
- i życzliwość urzędników w podejściu do klienta (aspekt ten jako bardzo dobry oceniło 50% badanych, jako dobry - kolejne 38% osób, a średnia ocena wyniosła 4,6 punktów),
- i terminowość przekazywania środków algorytmowych, umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych (63% ocen bardzo dobrych i 25% dobrych),
- i sprawność rozliczania tych środków (44% i 25% ocen bardzo dobrych i dobrych, ale już po 6% ocen średnich i złych).

Przedstawiciele samorządów wojewódzkich najślabiej ocenili:

- i wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań (25% ocen złych i średnia ocena 3,31),
- i wysokość środków otrzymywanych zgodnie z algorytmem (13% i 6% ocen złych i bardzo złych, ze średnią oceną 3,40).

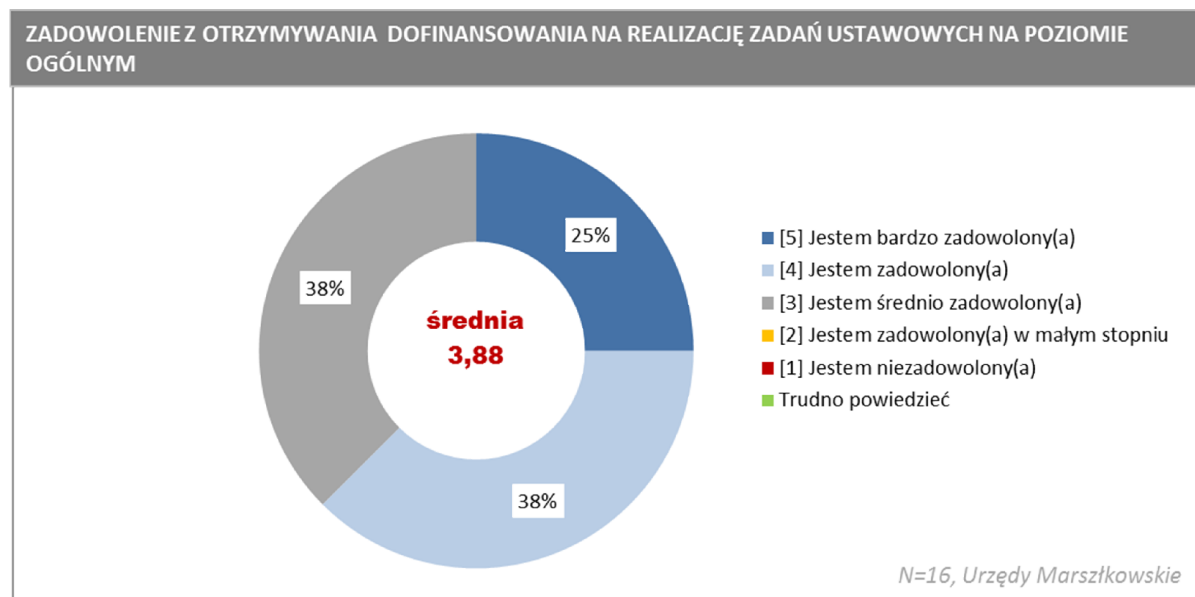
Rysunek 55 Ocena wystawiana przez respondentów poszczególnym aspektom związanym z otrzymywaniem od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorządy wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.



Można zauważyć, że przedstawiciele Urzędów Marszałkowskich ogólnie dość wysoko oceniają swoje zadowolenie z usługi. Średnia ocena wyniosła 3,88 punktów na 5-punktowej skali, gdzie 5 oznacza, że badany jest „bardzo zadowolony”. Znaczna część przedstawicieli samorządu wojewódzkiego jest bardzo zadowolona (25%) lub zadowolona (38%) z korzystania z dofinansowania na realizację zadań ustawowych. Z kolei 38% badanych uznało, że jest średnio zadowolonych z usługi. Należy podkreślić, że nie pojawiały się odpowiedzi wskazujące na niskie zadowolenie z usługi lub też całkowity brak zadowolenia.

Rysunek 56 Stopień zadowolenia z korzystania z DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorządy wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych na poziomie ogólnym



Na potrzeby przedstawienia zależności między wagą a oceną poszczególnych aspektów usługi, wykonano analizę ćwiartkową zestawiając ważności poszczególnych aspektów usługi oraz wystawionych im ocen.

Należy zwrócić uwagę, że **aspekt wysokości środków otrzymanych zgodnie z algorytmem jest dla badanych najważniejszym aspektem i jednocześnie jest on oceniany jako jeden z najłagodniejszych elementów usługi. Dotyczy to również wysokości środków otrzymanych na obsługę zadań.**

Przy czym dwa inne, również istotne dla badanych aspekty, oceniono bardzo pozytywnie. Dotyczy to terminowości przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie zadań oraz możliwość nawiązywania kontaktu telefonicznego z PFRON.

REKOMENDACJE:

Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON rekomenduje się przede wszystkim: szkolenie pracowników odpowiadających za kontakt z beneficjentami, tak aby byli oni w stanie udzielić beneficjentom pełnych i wyczerpujących wyjaśnień. Jest to jeden z najważniejszych aspektów usługi, a obecnie jest on stosunkowo słabo oceniany.

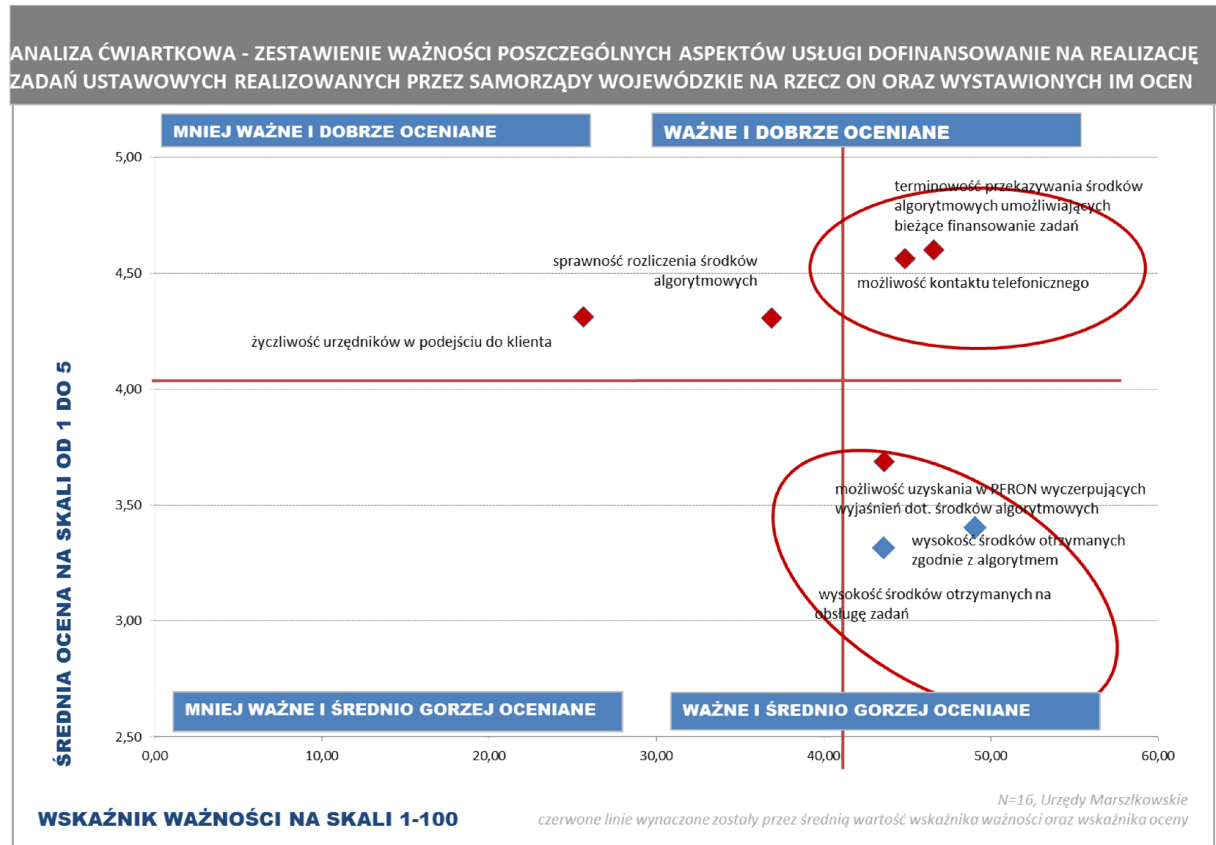
Dodatkowo w sposób szczególny należy zadbać o utrzymanie na obecnym wysokim poziomie takich aspektów usługi jak:

- 🔄 terminowość przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie działań
- 🔄 możliwość kontaktu telefonicznego

Są to aspekty ważne dla beneficjentów i jednocześnie wysoko oceniane.

Rysunek 57 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE NA REALIZACJĘ ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorządy wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych oraz wystawionych im ocen

Na rysunku kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, zaś kolorem niebieskim aspekty związane z charakterystyką usługi, których zmiana leży poza kompetencjami PFRON



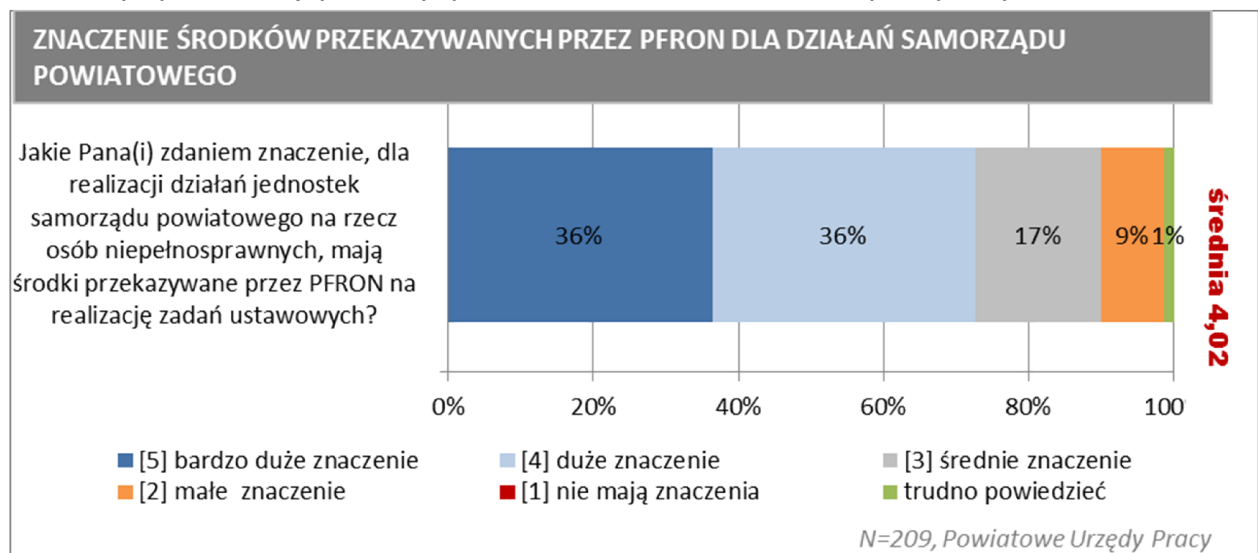
9. DOFINANSOWANIE DO ZADAŃ USTAWOWYCH Z ZAKRESU REHABILITACJI ZAWODOWEJ REALIZOWANYCH NA TERENIE SAMORZĄDU POWIATOWEGO

9.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI

Można zauważyć, że dla badanych przedstawicieli powiatowych urzędów pracy dofinansowanie przez PFRON zadań ustawowych ma duże znaczenie w kontekście realizacji działań jednostek samorządu powiatowego na rzecz rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych.

72% badanych uznało, że środki przekazywane przez PFRON mają duże bądź bardzo duże znaczenie, przy czym aż 36% znaczenie to uznała za bardzo duże. Jedynie dla 17% przedstawicieli urzędów środki mają średnie znaczenie, a w opinii 9% są one mało ważne.

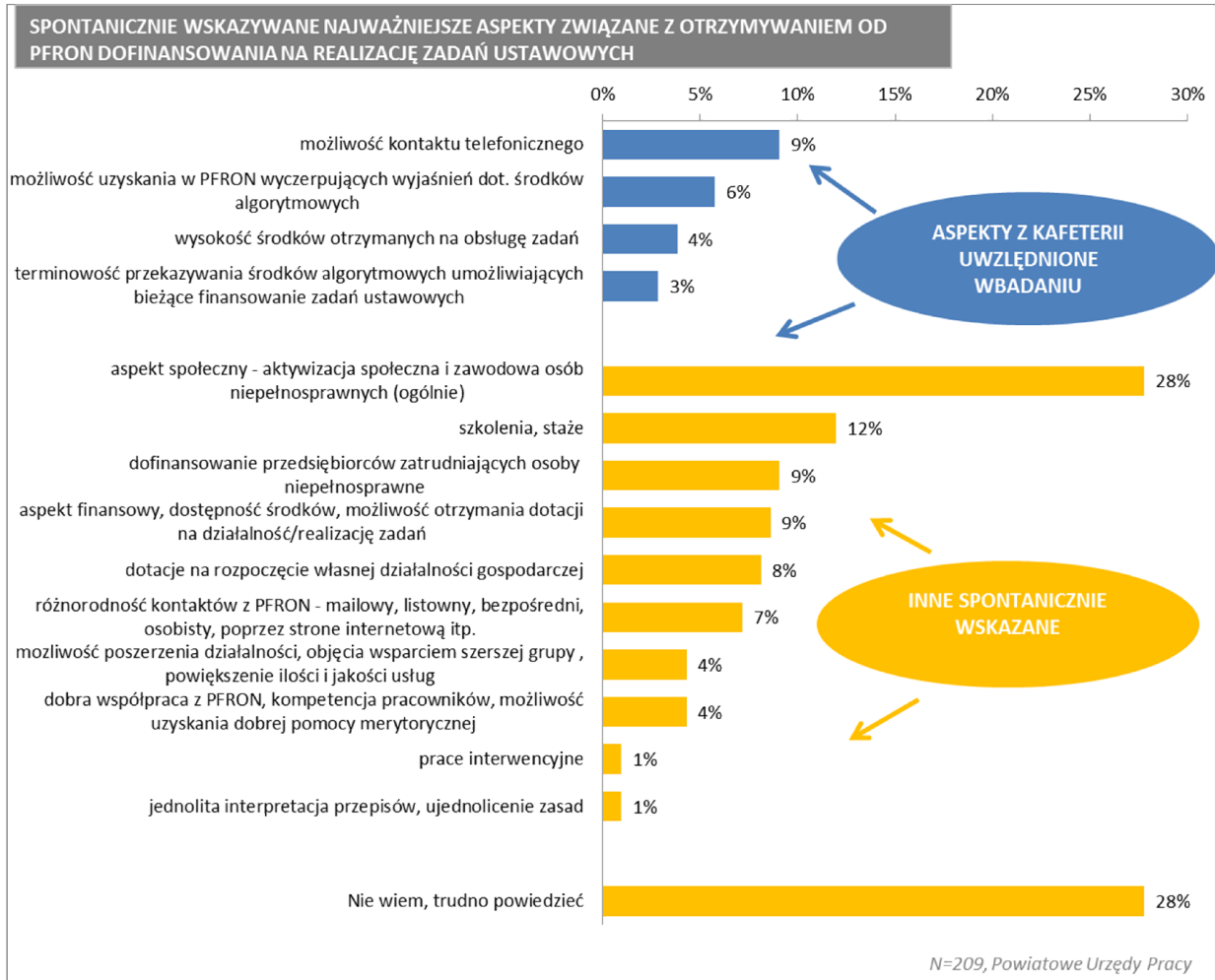
Rysunek 58 Znaczenie DOFINANSOWANIA PRZEZ PFRON ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorząd powiatowy z punktu widzenia działań na rzecz osób niepełnosprawnych



Wskazując spontanicznie na ważne aspekty usługi, przedstawiciele powiatowych urzędów pracy wymienili przede wszystkim poszczególne zadania ustawowe, a nie aspekty współpracy z PFRON – czego dotyczyło pytanie. I tak najczęściej wymieniano tu aspekt społeczny, ogólnie pojmowaną aktywizację społeczną i zawodową osób niepełnosprawnych (28%). W dalszej kolejności, choć już znacznie rzadziej, wskazywano na szkolenia i staże (12%) oraz aspekt finansowy, w tym dostępność środków, możliwość otrzymania dotacji na działalność czy realizację zadań oraz dofinansowanie przedsiębiorców zatrudniających ON (po 9%).

Należy zauważyć, że aż 28% przedstawicieli powiatowych urzędów pracy nie potrafiło spontanicznie wskazać kluczowych aspektów związanych z otrzymywaniem od PFRON dofinansowania do zadań ustawowych, związanych z rehabilitacją zawodową ON.

Rysunek 59 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z otrzymywaniem przez Powiatowe Urzędy Pracy z PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych na rzecz osób niepełnosprawnych



Oceniając istotność poszczególnych, wskazanych w badaniu aspektów, przedstawiciele PUP największą wagę przypisali dwóm aspektom związanym ze sposobem dostarczenia usługi:

- terminowości przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych (średnia waga 8,7 na 10-cio stopniowej skali, gdzie 10 – ma ogromne znaczenie),
- życzliwości urzędników w podejściu do klienta (średnia waga 8,7).

Najmniej istotnym aspektem okazała się dla przedstawicieli PUP wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań (średnia waga 7,5).

Tabela 19 Znaczenie poszczególnych aspektów DOFINANSOWANIA PFRON DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na rzecz osób niepełnosprawnych. Ocena na skali.

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (komórki białe).

	średnia waga na skali od 1 do 10	odsetek odpowiedzi wskazujących na duże znaczenie [8+9+10]
terminowość przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych	8,7	83%
życzliwość urzędników w podejściu do klienta	8,7	84%
sprawność rozliczenia środków algorytmowych	8,0	69%
możliwość kontaktu telefonicznego	7,9	66%
wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem	7,8	65%
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. środków algorytmowych	7,8	65%
wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań	7,5	59%

SKALA: w ogóle nie ma znaczenia 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ma ogromne znaczenie
N=209, Powiatowe Urzędy Pracy

Przedstawiciele powiatowych urzędów pracy, wybierając trzy najważniejsze aspekty usługi z listy, najczęściej wskazywali na:

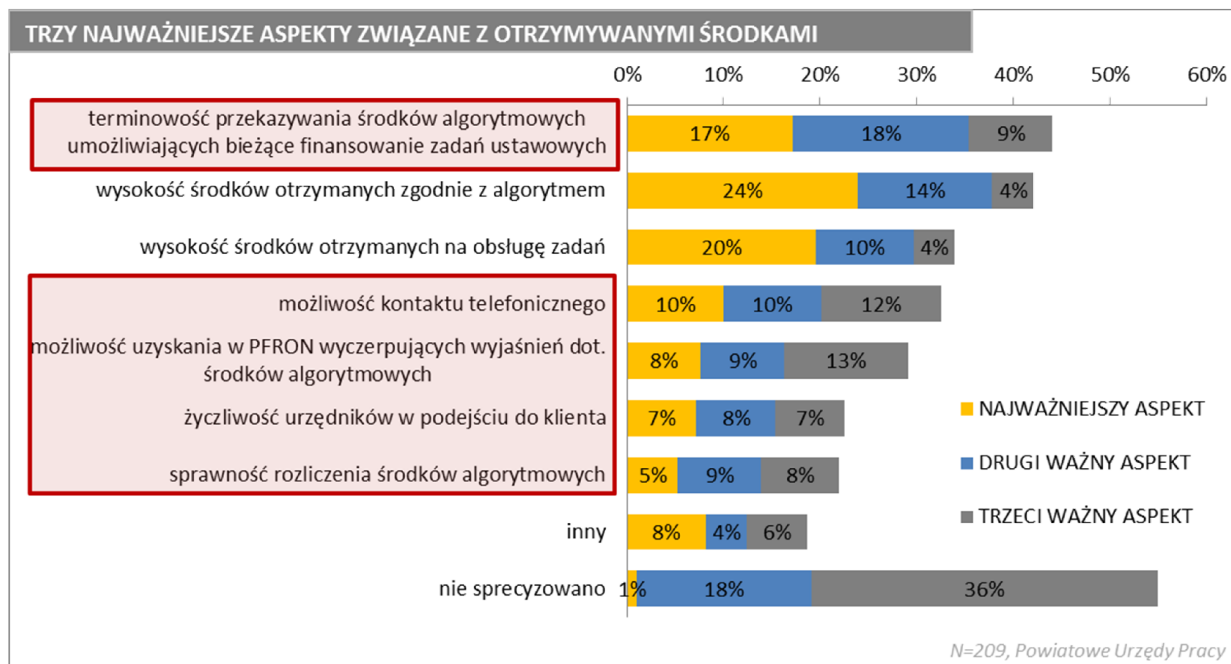
- terminowość przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych - ponad 40% badanych wskazało ten aspekt, w tym 17% umieściło go na pierwszym miejscu (aspekt związany ze sposobem dostarczenia usługi),
- wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem – ponad 40% wskazań, w tym 24% wskazań na pierwszym miejscu (aspekt należący do charakterystyki usługi),
- wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań – 35% wskazań, w tym 20% na miejscu pierwszym (aspekt należący do charakterystyki usługi).

Dużo mniejsze znaczenie przypisano pozostałym aspektom związanym ze sposobem dostarczenia usługi dofinansowania do zadań ustawowych realizowanych przez samorządy powiatowe na rzecz ON. Dotyczy to możliwości kontaktu telefonicznego i otrzymania od PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. środków algorytmowych (około 30% odpowiedzi). Jeszcze rzadziej określano jako istotne życzliwość urzędników oraz sprawność w rozliczaniu środków algorytmowych (około 25% odpowiedzi).

Należy zauważyć, że ponad 50% przedstawicieli PUP nie było w stanie wskazać więcej niż jednego aspektu najważniejszego z punktu widzenia realizacji usługi, również w przypadku, gdy mieli oni za zadanie wybrać konkretne zagadnienia z przedstawionej im listy.

Rysunek 60 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z otrzymywaniem od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na rzecz osób niepełnosprawnych

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.



Dla syntetycznego zobrazowania znaczenia poszczególnych aspektów usługi dofinansowania zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorząd powiatowy wskazywanych w pytaniu spontanicznym oraz pytaniach wspomaganych stworzono WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI. W tabeli poniżej opisano sposób konstrukcji wskaźnika.

WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI

Wskaźnik jest miarą ważności poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z USŁUGI. Obliczony został na podstawie trzech zmiennych przedstawionych niżej w tabeli odnoszących się do oceny ważności. Wartość wskaźnika jest wystandaryzowaną do skali od 1 do 100 sumą punktów, jakie respondent przyznał danemu aspektowi na poszczególnych zmiennych tworzących wskaźnik. Im większa wartość wskaźnika tym postrzegana większa waga/znaczenie danego aspektu związanego z korzystaniem z USŁUGI.

Wskaźnik tworzony był na poziomie każdego respondenta, a prezentowane wyniki są wartościami średnimi

Zmienna 1. Proszę powiedzieć, jakie aspekty związane z korzystaniem ze środków przekazywanych przez PFRON na realizację zadań ustawowych, mają dla Pana(i) instytucji największe znaczenie? Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. PYTANIE SPONTANICZNE

■ W PRZYPADKU SPONTANICZNEGO WSKAZANIA DANEGO ASPEKTU PRYZNAWANO MU 10 PUNKTÓW

Zmienna 2. Jakie znaczenie mają dla Pana(i) instytucji następujące sprawy związane z korzystaniem ze środków przekazywanych przez PFRON na realizację zadań ustawowych? Proszę ocenić

■ LICZBA PRYZNANYCH PUNKTÓW ZGODNA JEST Z ODPOWIEDZIĄ RESPONDENTA NA SKALI OD 1 DO

<p>znaczenie na skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza, że w ogóle nie ma znaczenia, a 10, że ma ogromne znaczenie. OCENIANO 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<p>10. LICZBA PUNKTÓW ZA WSKAZANIE: OD 1 DO 10</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ WSKAZANIA SPONTANICZNE W RAMACH ZMIENNEJ 1, KTÓRE NIE ZNALAZŁY SIĘ NA PREKODOWANEJ LIŚCIE UZYSKIWAŁY W RAMACH ZMIENNEJ 2 WARTOŚĆ 10.
<p>Zmienna 3. Które z omawianych spraw są, Pana(i) zdaniem, najważniejsze z punktu widzenia jakości obsługi przez PFRON klienta realizującego zadania ustawowe? Proszę wskazać do trzech spraw, poczynając od najważniejszej. WYBIERANO Z LISTY 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYZNAWANO 20 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO DRUGIEGO WAŻNEGO PRZYZNAWANO 15 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO TRZECIEGO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYZNAWANO 10 PUNKTÓW
<p>RAZEM ZNACZENIE/WAŻNOŚĆ DANEGO ASPEKTU USŁUGI OCENIONA MOGŁA ZOSTAĆ MAKSYMALNIE NA 40 PUNKTÓW, CO ODPOWIADA WARTOŚCI WSKAŹNIKA WAŻNOŚCI 100 PKT.</p>	

Biorąc pod uwagę zebrane w badaniu dane, można zauważyć, że przedstawicielom powiatowych urzędów pracy trudno było jednoznacznie określić najważniejsze aspekty usługi. Najwięcej punktów uzyskała kwestia związana ze sposobem dostarczania usługi - terminowość przekazywania środków algorytmowych na bieżące finansowanie zadań ustawowych (40,14 punktów na 100 możliwych).

Na kolejnych pozycjach znalazły się dwie cechy związane z charakterystyką usługi, a więc pozostające poza kompetencjami PFRON:

- wysokość środków otrzymywanych zgodnie z algorytmem (37,74 pkt),
- wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań (34,25 pkt).

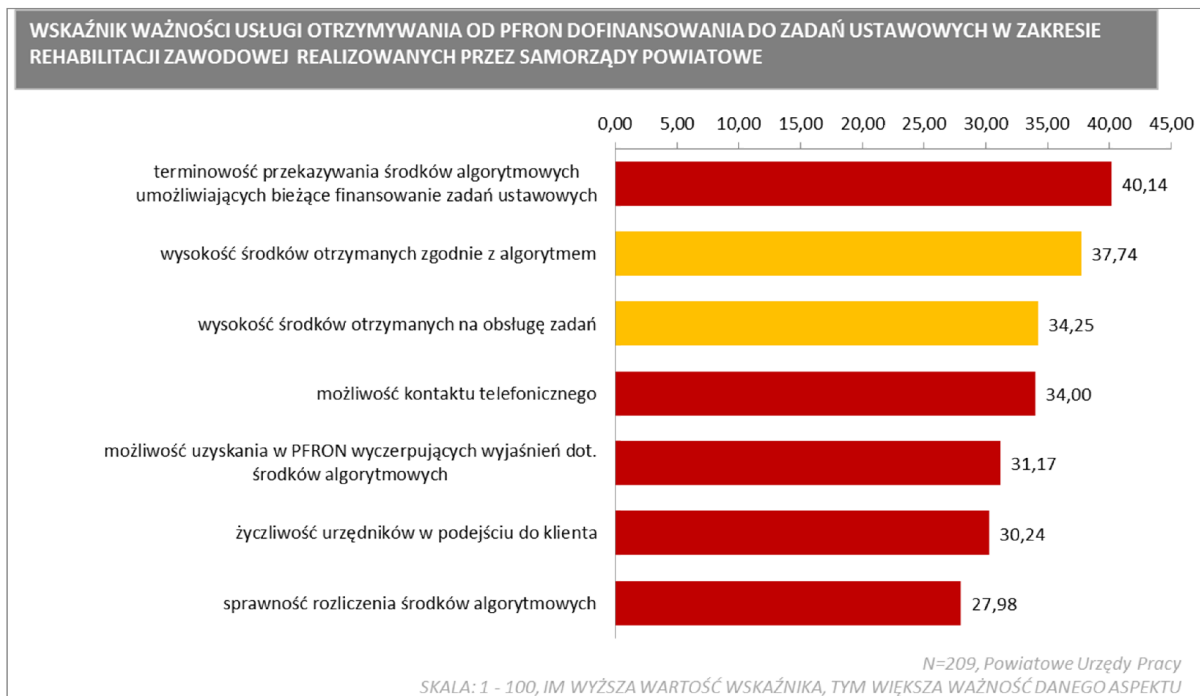
Najmniej istotne okazały się następujące aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi:

- sprawność w rozliczaniu środków algorytmowych (27,98 pkt),
- życzliwość urzędników w podejściu do klienta (30,24 pkt),
- możliwość uzyskania wyczerpujących informacji nt. środków algorytmowych (31,17 pkt).

Podsumowując, dofinansowanie z PFRON na zadania ustawowe jest ważną usługą, w kontekście realizacji przez samorządy powiatowe działań na rzecz rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych. Przy czym badanym przedstawicielom powiatowych urzędów pracy trudno było określić ważne elementy usługi – zarówno spontanicznie, jak i też w pytaniach, gdzie wspomagano się listą aspektów. Badanie pokazało, że elementem najistotniejszym jest w tym przypadku kwestia terminowego przekazywania środków, co pozwala na bieżące finansowanie realizowanych zadań.

Rysunek 61 Wskaźnik ważności poszczególnych elementów usługi otrzymywania od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (kolor żółty).



9.2 Satysfakcja z USŁUGI

Badanie pokazuje, że ogólnie wysoko oceniono zadowolenie z korzystania z dofinansowania do zadań ustawowych związanych z rehabilitacją zawodową ON. Średnia ocena wystawiona przez przedstawicieli powiatowych urzędów pracy wyniosła 3,92 punktów na 5-punktowej skali, gdzie 5 oznaczało bardzo duże zadowolenie z usługi. Wśród badanych 18% i 56% stwierdziło, że jest bardzo zadowolonych lub zadowolonych z korzystania z dofinansowania. Z kolei 20% oceniło swoje zadowolenie z korzystania z usługi jako średnie, a tylko 2% osób było usatysfakcjonowanych w stopniu małym. Daje się zauważyć, że 3% przedstawicieli PUP nie potrafiło określić stopnia zadowolenia z korzystania z dofinansowania do zadań ustawowych w zakresie rehabilitacji zawodowej ON.

Wyraźnie najlepiej ocenili korzystanie z usługi przedstawiciele PUP w województwie lubelskim (średnia ogólna ocena 4,47). Z kolei reprezentanci urzędów z Mazowsza są znacznie mniej od innych usatysfakcjonowani z korzystania z dofinansowania (średnia 3,55).

Rysunek 62 Stopień zadowolenia z korzystania z DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na poziomie ogólnym

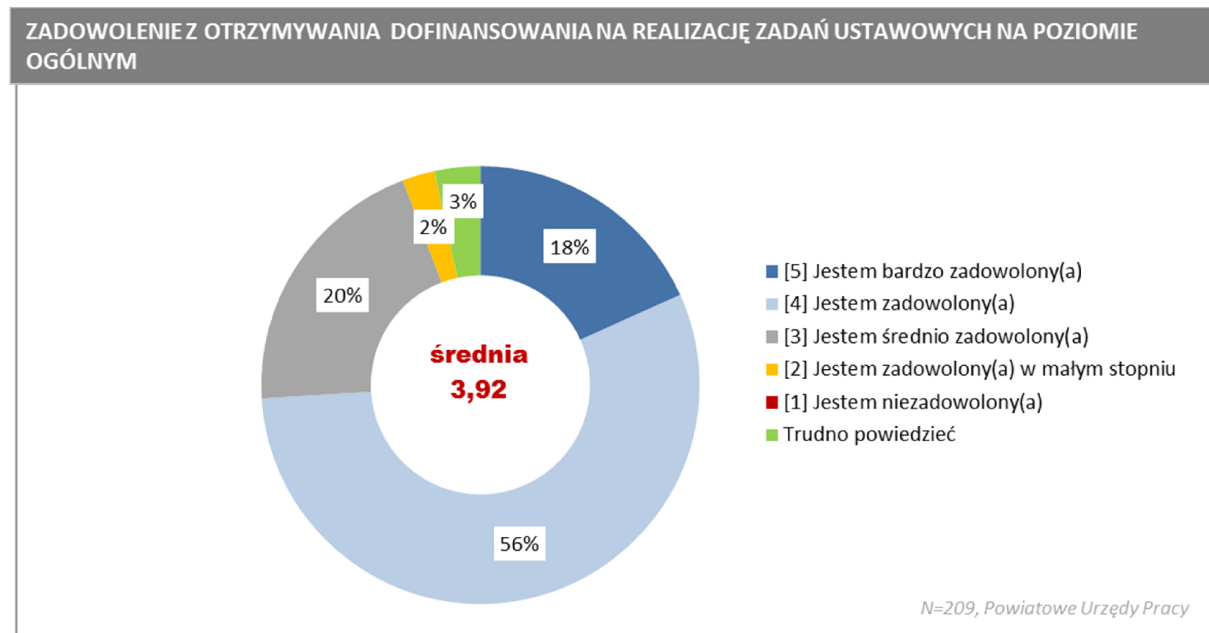


Tabela 20 Stopień zadowolenia Z DOFINANSOWANIA NA REALIZACJĘ ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na poziomie ogólnym – ŚREDNIA

	N=	(średnia)
RAZEM	209	3,92
dolnośląskie	14	3,86
kujawsko - pomorskie	16	3,73
lubelskie	15	4,47
lubuskie	7	4,14
łódzkie	10	4,10
małopolskie	13	4,08
mazowieckie	20	3,55
opolskie	8	4,00
podlaskie	7	3,86
podkarpackie	13	4,00
pomorskie	15	3,73
śląskie	17	3,76
świętokrzyskie	9	4,11
warmińsko-mazurskie	16	4,00
wielkopolskie	16	3,80
zachodniopomorskie	13	3,92

Jak pokazuje badanie, przedstawiciele PUP spośród różnych aspektów usługi najlepiej ocenili aspekty związane ze sposobem dostarczania usługi, a więc te zależne od PFRON. Na pierwszym miejscu pod względem oceny znalazła się terminowość przekazywania środków algorytmowych na bieżące finansowanie zadań ustawowych. Aż 80% badanych oceniło ten aspekt bardzo dobrze (51%) lub dobrze (29%), co skutkowało średnią oceną 4,41 (na 5-punktowej skali).

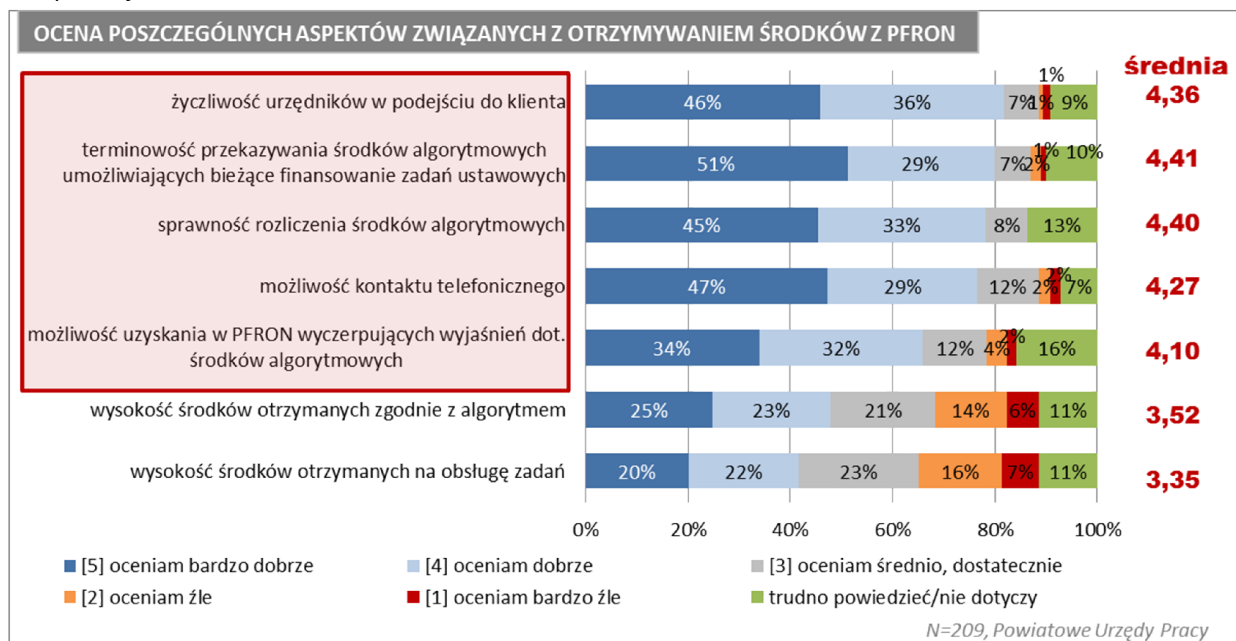
Badani przedstawiciele jednostek samorządowych wysoko ocenili również jakość takich aspektów usługi, jak:

- życzliwość urzędników w podejściu do klienta (46% i 36% ocen bardzo dobrych i dobrych oraz średnia ocena 4,36)
- sprawność w rozliczaniu środków (45% i 33% ocen bardzo dobrych i dobrych oraz średnia ocena 4,40).

Najstabszą opinię wystawiono aspektom związanym z charakterystyką usługi, leżącym poza kompetencjami PFRON - wysokości otrzymywanych środków. Trochę ponad 20% przedstawicieli PUP średnio oceniło ten aspekt, kolejne 14-16% oraz 6-7% oceniło go źle i bardzo źle. W efekcie wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem otrzymała średnią ocenę 3,52, zaś wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań uzyskała średnią ocenę 3,35.

Rysunek 63 Ocena wystawiana przez respondentów poszczególnym aspektom związanym z otrzymywaniem od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na rzecz osób niepełnosprawnych

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.



Aby możliwe było lepsze zaprezentowanie zależności pomiędzy wagą a oceną poszczególnych aspektów usługi, wykonano analizę ćwiartkową zestawiając ważności poszczególnych aspektów usługi oraz wystawionych im ocen.



Przeprowadzona analiza pokazała, że aspekty ważne i jednocześnie średnio gorzej oceniane to aspekty związane z charakterystyką usługi, których zmiana leży poza kompetencjami PFRON - **wysokość otrzymywanych środków zgodnie z algorytmem i na obsługę zadań.**

Aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi zostały ocenione wysoko i nie wymagają zmian, a jedynie utrzymania na obecnym poziomie.

REKOMENDACJE:

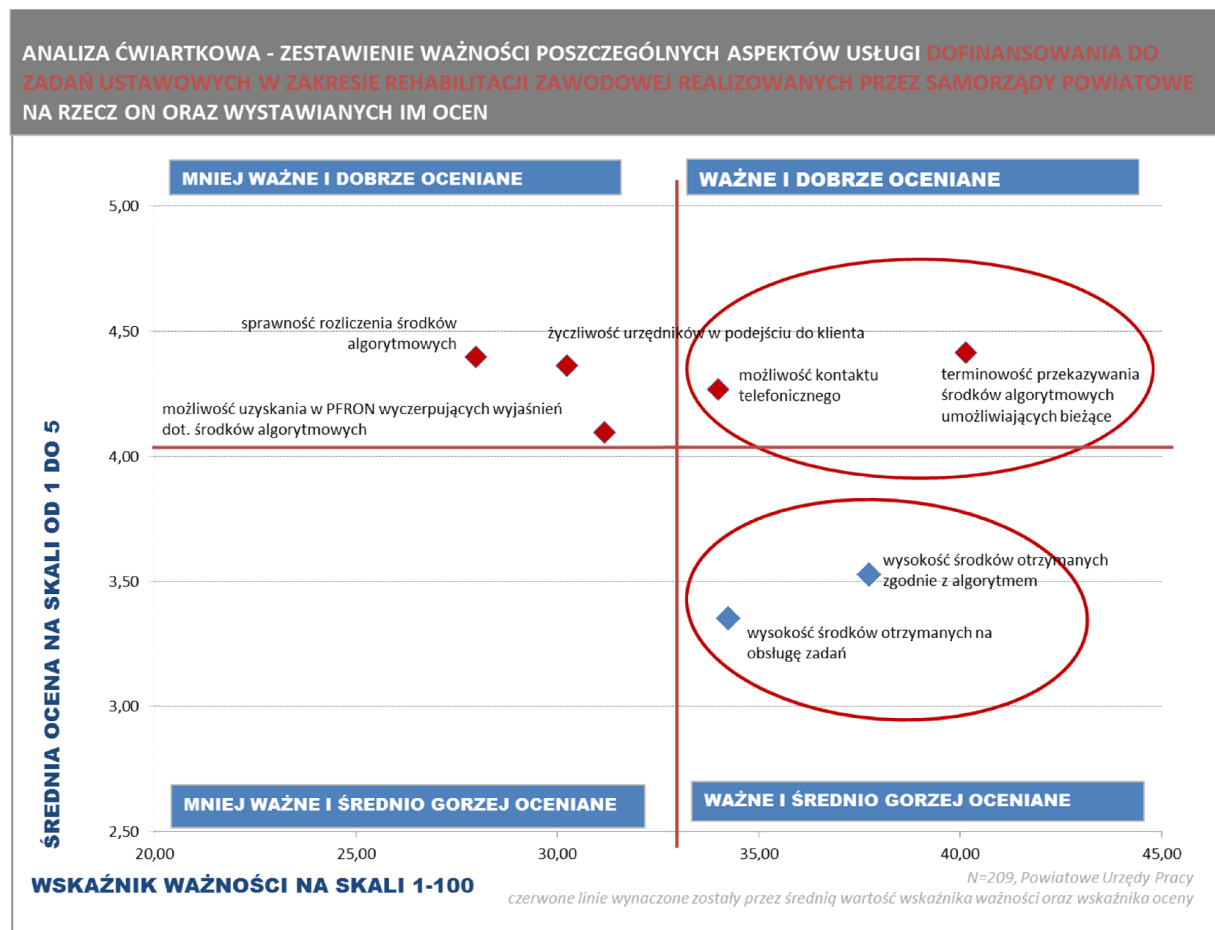
Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON rekomenduje się przede wszystkim utrzymanie obecnie wysoko ocenianego sposobu dostarczenia usługi.

Szczególnie warto zwrócić uwagę na aspekty, które są istotniejsze dla klientów:

-  życzliwość urzędników w podejściu do klienta
-  możliwość kontaktu telefonicznego

Rysunek 64 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na rzecz osób niepełnosprawnych oraz wystawionych im ocen

Na rysunku kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, zaś kolorem niebieskim aspekty związane z charakterystyką usługi, których zmiana leży poza kompetencjami PFRON

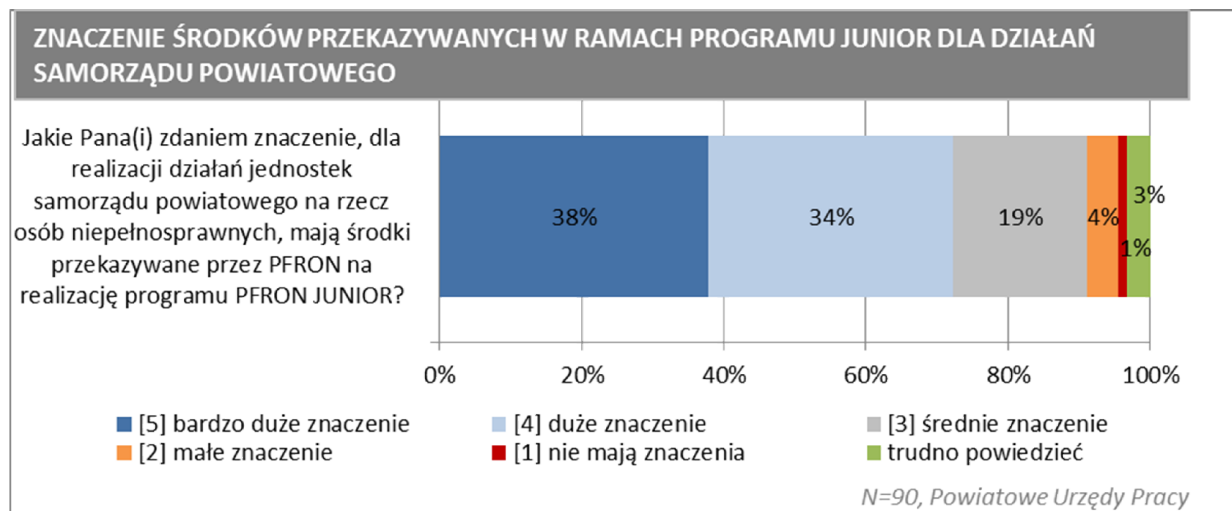


10. PROGRAM JUNIOR¹⁴

10.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI

Dla większości badanych przedstawicieli samorządu powiatowego, środki przekazywane przez PFRON na realizację programu PFRON JUNIOR mają bardzo duże (38%) bądź duże znaczenie (34%). 19% badanych beneficjentów programu uznało, że ma on średnie znaczenie, 4% oceniło program jako mało znaczący. Jedynie 1% badanych przyznało, iż program JUNIOR nie ma znaczenia dla działań ich samorządu powiatowego.

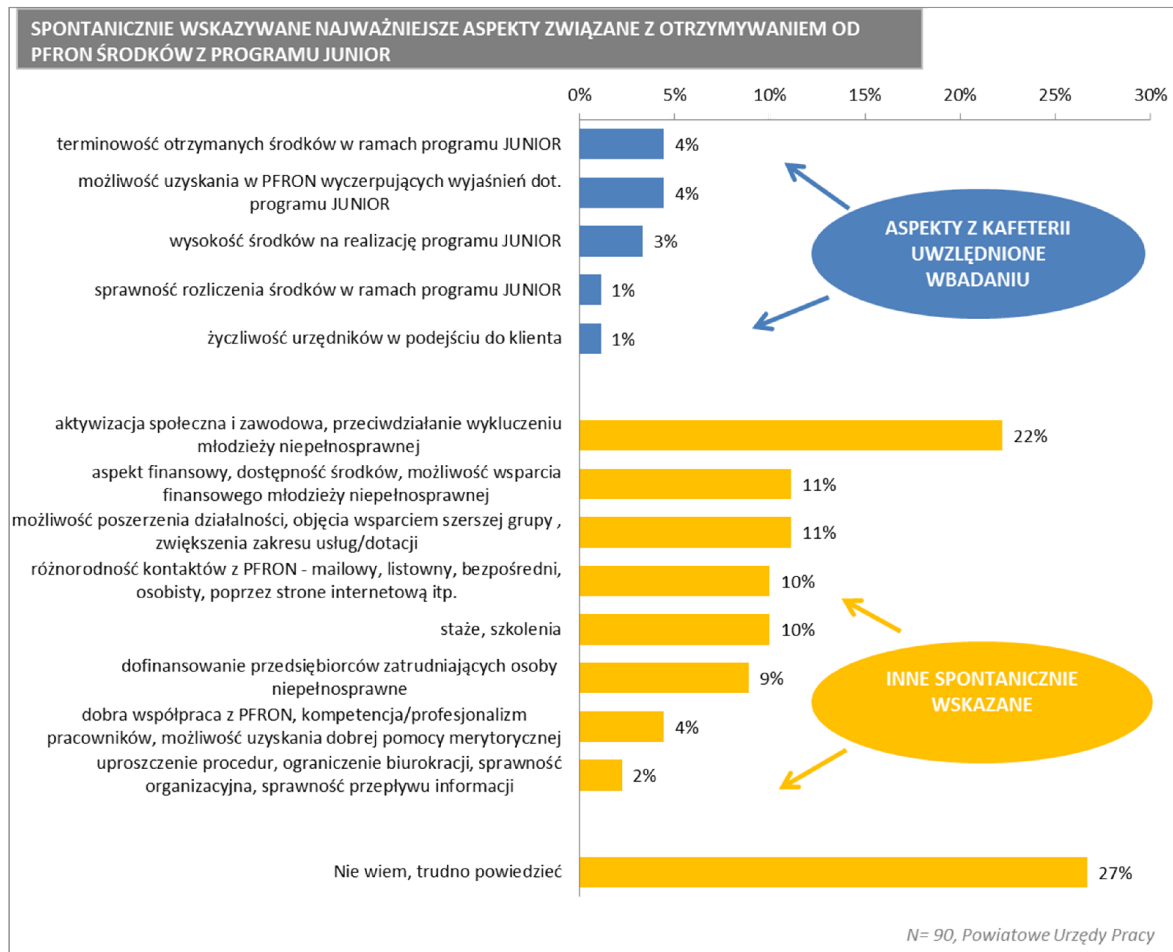
Rysunek 65 Znaczenie środków przekazywanych przez PFRON w ramach PROGRAMU JUNIOR dla działań samorządów powiatowych na rzecz osób niepełnosprawnych



Wskazując spontanicznie na ważne aspekty usługi, przedstawiciele powiatowych urzędów pracy wymienili przede wszystkim poszczególne zadania ustawowe, a nie aspekty współpracy z PFRON – czego dotyczyło pytanie. Najczęściej wymieniano wśród najistotniejszych aspektów takie elementy jak: fakt, że usługa przyczynia się do aktywizacji zawodowej i społecznej, która przeciwdziała wykluczeniu młodzieży niepełnosprawnej z rynku pracy oraz życia społecznego (22%), aspekty finansowe pozwalające na wspieranie młodzieży niepełnosprawnej oraz dostępność środków (11%), a także możliwość poszerzenia działalności instytucji, wspieranie szerszej grupy osób (11%). Respondenci wskazywali również na różnorodność kontaktów z PFRON – kontakt mailowy, listowny, bezpośredni, osobisty, czy poprzez stronę internetową (10%) oraz na organizowane w ramach programu staże i szkolenia (również 10%). Jednakże aż 27% respondentów nie potrafiło wskazać spontanicznie kluczowych aspektów związanych z przekazywaniem przez PFRON środków finansowych w ramach programu JUNIOR.

¹⁴ Jedynie część PUP przystąpiła do programu JUNIOR – dlatego też ta część badania była realizowana na mniejszej próbie niż część poświęcona finansowaniu działań ustawowych.

Rysunek 66 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z otrzymywaniem przez Powiatowe Urzędy Pracy z PFRON środków w ramach PROGRAMU JUNIOR



W przypadku konkretnych ocenianych aspektów związanych z otrzymywaniem przez Powiatowe Urzędy Pracy z PFRON środków w ramach programu JUNIOR, respondenci największe znaczenie przypisywali trzem aspektom:

- i sprawności rozliczenia środków w ramach programu JUNIOR (średnia waga 9,2, 92% wskazań na odpowiedzi 8, 9, 10 na 10-stopniowej skali, gdzie 10 oznaczało, że dany aspekt ma ogromne znaczenie),
- i wysokości środków na realizację programu JUNIOR (średnia waga 9,0, 86% wskazań na duże znaczenie),
- i terminowości otrzymywanych środków w ramach programu JUNIOR (średnia waga 8,9, 83% wskazań na duże znaczenie).

Najmniej istotnym aspektem okazała się tu życzliwość urzędników w podejściu do klienta (średnia waga – 8,5, 77% wskazań na duże znaczenie)

Tabela 21 Znaczenie poszczególnych aspektów związanych z otrzymywaniem od PFRON środków z PROGRAMU JUNIOR

W przypadku tej usługi wszystkie aspekty uwzględnione w badaniu związane są ze sposobem jej dostarczenia, a więc są to cechy leżące w kompetencjach PFRON.

	średnia waga na skali od 1 do 10	odsetek odpowiedzi wskazujących na duże znaczenie [8+9+10]
sprawność rozliczenia środków w ramach programu JUNIOR	9,2	92%
wysokość środków na realizację programu JUNIOR	9,0	86%
terminowość otrzymanych środków w ramach programu JUNIOR	8,9	83%
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. programu JUNIOR	8,6	79%
możliwość kontaktu telefonicznego	8,6	80%
życzliwość urzędników w podejściu do klienta	8,5	77%

*SKALA: w ogóle nie ma znaczenia 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ma ogromne znaczenie
N=90, Powiatowe Urzędy Pracy*

Przedstawiciele Powiatowych Urzędów Pracy, wybierając trzy najważniejsze aspekty związane z realizacją programu JUNIOR, w pierwszej kolejności wskazywali na terminowość otrzymywanych środków w ramach programu (50% wszystkich wskazań, w tym 24% badanych uznało ten element za najważniejszy).

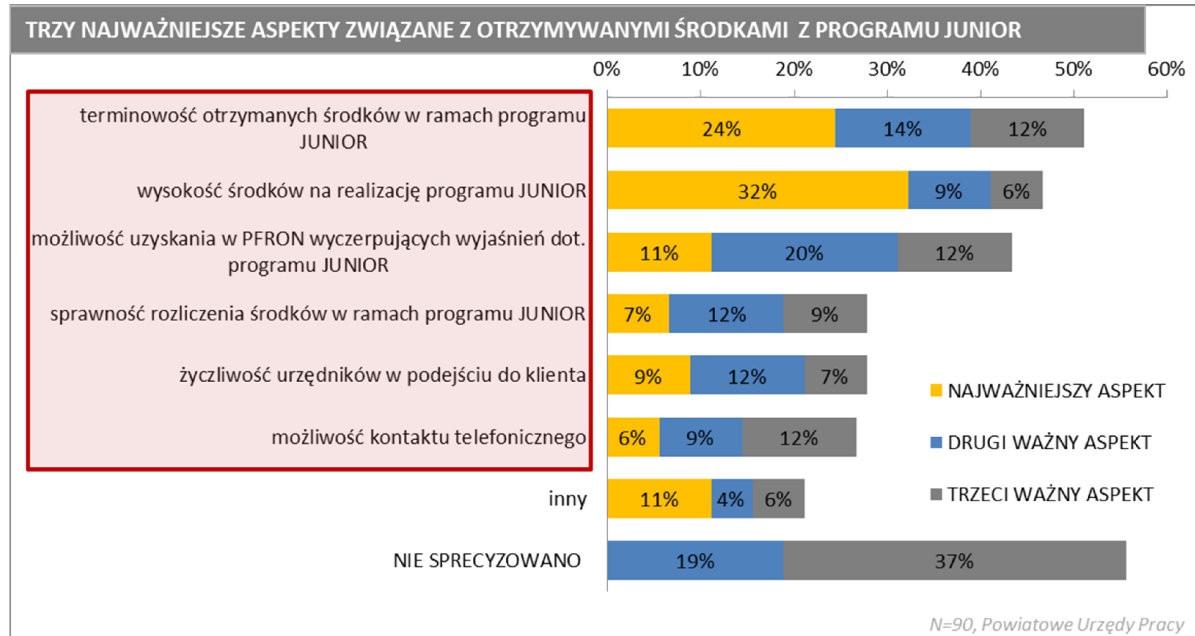
Do często wskazywanych aspektów należały również:

- wysokość środków na realizację programu JUNIOR (na aspekt ten wskazało 47% respondentów, w tym 32% uznało ten aspekt za najważniejszy, 9% wymieniło go w drugiej kolejności, a 6% w trzeciej),
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dotyczących programu JUNIOR (43% wskazań, w tym 11% uznało ten aspekt za najważniejszy, 20% w drugiej kolejności a 12% w trzeciej).

Najmniej istotnym aspektem okazała się możliwość kontaktu telefonicznego. Łącznie w gronie trzech najważniejszych aspektów usługi wskazało na nią 27% badanych, z czego 6% wskazało ten element jako aspekt najważniejszy.

Rysunek 67 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z otrzymywaniem od PFRON środków w ramach PROGRAMU JUNIOR

W przypadku tej usługi wszystkie aspekty uwzględnione w badaniu związane są ze sposobem jej dostarczenia, a więc są to cechy leżące w kompetencjach PFRON.



Dla syntetycznego zobrazowania znaczenia poszczególnych aspektów realizacji programu JUNIOR ze środków PFRON wskazywanych w pytaniu spontanicznym oraz pytaniach wspomaganych stworzono WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI. W tabeli poniżej opisano sposób konstrukcji wskaźnika.

WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI

Wskaźnik jest miarą ważności poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z USŁUGI. Obliczony został na podstawie trzech zmiennych przedstawionych niżej w tabeli odnoszących się do oceny ważności. Wartość wskaźnika jest wystandaryzowaną do skali od 1 do 100 sumą punktów, jakie respondent przyznał danemu aspektowi na poszczególnych zmiennych tworzących wskaźnik. Im większa wartość wskaźnika tym postrzegana większa waga/znaczenie danego aspektu związanego z korzystaniem z USŁUGI.

Wskaźnik tworzony był na poziomie każdego respondenta, a prezentowane wyniki są wartościami średnimi

Zmienna 1. Proszę powiedzieć, jakie aspekty związane z korzystaniem ze środków przekazywanych przez PFRON na realizację programu JUNIOR, mają dla Pana(i) instytucji największe znaczenie? Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. PYTANIE SPONTANICZNE

■ W PRZYPADKU SPONTANICZNEGO WSKAZANIA DANEGO ASPEKTU PRZYZNAWANO MU 10 PUNKTÓW

Zmienna 2. Jakie znaczenie mają dla Pana(i) instytucji następujące sprawy związane z korzystaniem ze środków przekazywanych przez PFRON na realizację programu JUNIOR? Proszę ocenić znaczenie na skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza, że w ogóle nie ma znaczenia, a 10, że ma ogromne znaczenie. OCENIANO 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ

■ LICZBA PRZYZNYCH PUNKTÓW ZGODNA JEST Z ODPOWIEDZIĄ RESPONDENTA NA SKALI OD 1 DO 10. LICZBA PUNKTÓW ZA WSKAZANIE: OD 1 DO 10

■ WSKAZANIA SPONTANICZNE W RAMACH ZMIENNEJ 1, KTÓRE NIE ZNALAŻYŁY SIĘ NA PREKODOWANEJ

<p>Zmienna 3. Które z omawianych spraw są, Pana(i) zdaniem, najważniejsze z punktu widzenia jakości obsługi przez PFRON klienta realizującego program JUNIOR? Proszę wskazać do trzech spraw, poczynając od najważniejszej. WYBIERANO Z LISTY 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<p>LIŚCIE UZYSKIWAŁY W RAMACH ZMIENNEJ 2 WARTOŚĆ 10.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYZNAWANO 20 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO DRUGIEGO WAŻNEGO PRZYZNAWANO 15 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO TRZECIEGO NAJWAŻNIEJSZEGO PRZYZNAWANO 10 PUNKTÓW

RAZEM ZNACZENIE/WAŻNOŚĆ DANEGO ASPEKTU USŁUGI OCENIONA MOGŁA ZOSTAĆ MAKSYMALNIE NA 40 PUNKTÓW, CO ODPOWIADA WARTOŚCI WSKAŹNIKA WAŻNOŚCI 100 PKT.

Zgodnie z uzyskanymi wynikami, **największe znaczenie respondenci przypisywali terminowości otrzymanych środków z programu JUNIOR** – wskaźnik ważności uzyskał wartość 44,86 pkt na 100 możliwych.

Na kolejnych pozycjach pod względem ważności realizacji programu JUNIOR ze środków PFRON znalazła się:

- wysokość środków na realizację programu (43,11 pkt),
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dotyczących programu JUNIOR (38,75 pkt).

Najmniejsze znaczenie badani przypisywali natomiast sprawnemu rozliczaniu środków w ramach programu JUNIOR – 21,56 pkt.

Realizacja programu JUNIOR ze środków PFRON ma istotne znaczenie dla Powiatowych Urzędów Pracy. Szczególnie ważna jest tu terminowość oraz wysokość otrzymywanych środków finansowych, które pozwalają na aktywizację zawodową i społeczną niepełnosprawnej młodzieży. Ważnym elementem jest również możliwość otrzymania w PFRON szczegółowych informacji oraz wyjaśnień na temat programu.

Rysunek 68 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów otrzymywania od PFRON środków w ramach PROGRAMU JUNIOR

W przypadku tej usługi wszystkie aspekty uwzględnione w badaniu związane są ze sposobem jej dostarczenia, a więc są to cechy leżące w kompetencjach PFRON.



10.2 Satysfakcja z USŁUGI

Zdecydowana większość badanych była zadowolona z możliwości korzystania ze środków finansowych z programu JUNIOR. 31% wyraziło największe zadowolenie, 53% nieco mniejsze, 11% natomiast przyznało, że ich zadowolenie jest na poziomie średnim. 1% respondentów zadeklarowało małe zadowolenie, zaś 2% wyraziło brak satysfakcji z korzystania z programu.

Największe ogólne zadowolenie z korzystania z programu JUNIOR wyrazili respondenci z województwa łódzkiego (5,0 pkt na 5-stopniowej skali, gdzie 5 oznaczało bardzo dobrą ocenę), lubelskiego (średnio 4,8) i zachodniopomorskiego (średnio 4,67).

Rysunek 69 Stopień zadowolenia z korzystania ze ŚRODKÓW Z PROGRAMU JUNIOR

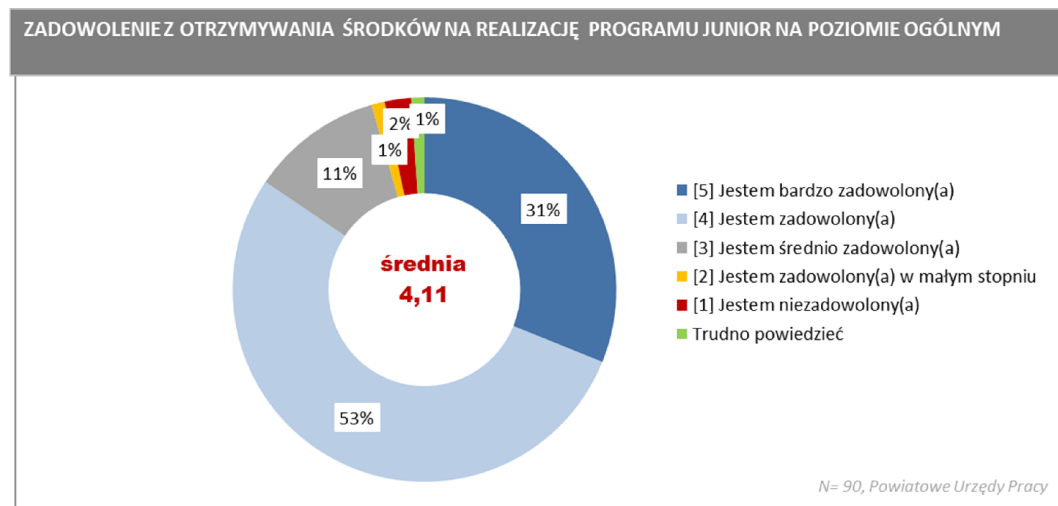


Tabela 22 Stopień zadowolenia ze ŚRODKÓW W RAMACH PROGRAMU JUNIOR – ŚREDNIA

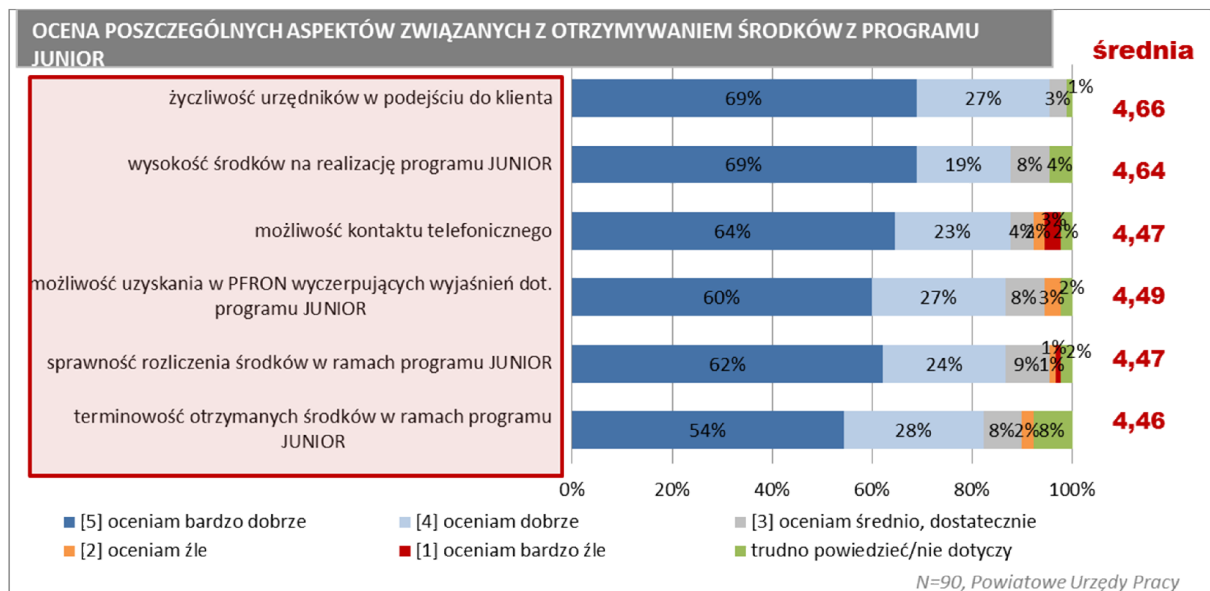
	RAZEM	(średnia)
RAZEM	90	4,11
dolnośląskie	7	3,86
kujawsko - pomorskie	5	3,40
lubelskie	5	4,80
lubuskie	4	3,75
łódzkie	1	5,00
małopolskie	8	4,25
mazowieckie	9	4,22
opolskie	5	4,50
podlaskie	2	3,50
podkarpackie	6	4,33
pomorskie	6	4,00
śląskie	8	4,13
świętokrzyskie	5	4,20
warmińsko-mazurskie	4	4,00
wielkopolskie	12	3,92
zachodniopomorskie	3	4,67

Biorąc pod uwagę oceny poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z programu należy stwierdzić, że wszystkie uwzględnione w badaniu elementy dostarczenia usługi zostały ocenione podobnie i na wysokim poziomie – średnie oceny mieszczą się w przedziale od 4,46 do 4,66 na pięciostopniowej skali, gdzie 5 oznaczało bardzo dobrą ocenę.

Najlepiej w opiniach respondentów wypada życzliwość urzędników w podejściu do klienta – aż 96% respondentów oceniło dobrze ten aspekt, w tym 69% bardzo dobrze (średnio 4,66 na 5-stopniowej skali). Najstąbiej (choć nadal jest to ocena wysoka) na tle pozostałych aspektów wypadła tu terminowość otrzymanych środków w ramach programu JUNIOR (82% oceniających dobrze, średnia ocena 4,46).

Rysunek 70 Ocena wystawiana przez respondentów poszczególnym aspektom związanym z otrzymywaniem środków z PROGRAMU JUNIOR

W przypadku tej usługi wszystkie aspekty uwzględnione w badaniu związane są ze sposobem jej dostarczenia, a więc są to cechy leżące w kompetencjach PFRON.



W celu zobrazowania zależności pomiędzy wagą a oceną poszczególnych aspektów programu wykonano analizę ćwiartkową zestawiając ważność poszczególnych aspektów programu oraz wystawionych im ocen.

Przeprowadzona analiza pokazała, że w przypadku omawianej usługi wszystkie omawiane aspekty jej dostarczenia są wysoko oceniane. Do tych ważniejszych z punktu widzenia respondentów należą:

- i **wysokość otrzymywanych w ramach programu Junior środków**
- i **terminowość otrzymywanych środków**
- i **możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących informacji**

Przy czym o ile wysokość otrzymywanych środków pod względem uzyskanej oceny uplasowała się powyżej średniej oceny dla aspektów tej usługi, o tyle dwa kolejne powyżej wymienione aspekty nieco poniżej tej średniej.

REKOMENDACJE:

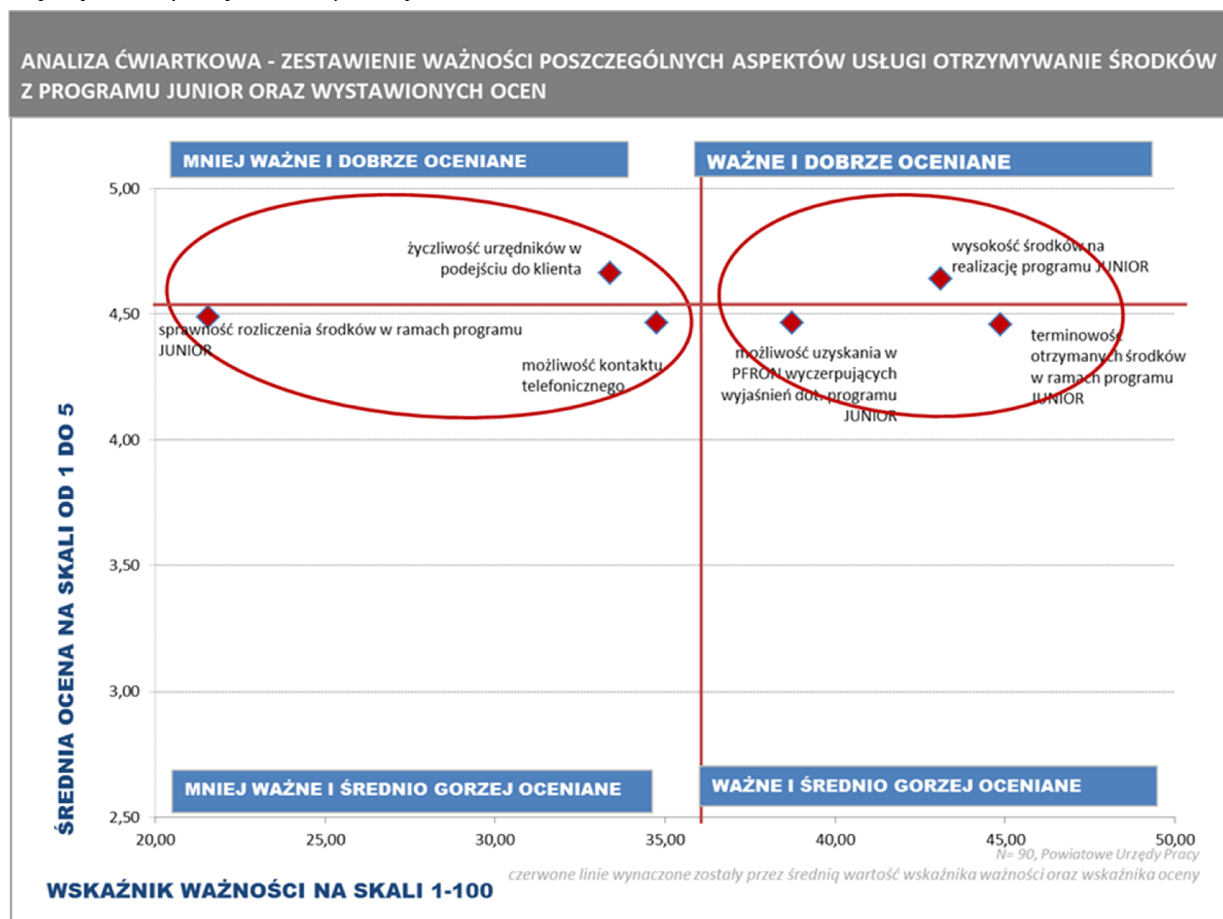
Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników rekomenduje się przede wszystkim podjęcie starań mających na celu utrzymanie obecnego wysokiego poziomu dostarczenia usługi. Żaden z uwzględnionych w badaniu aspektów nie wymaga zmiany.

W celu jeszcze wyższego podniesienia poziomu obsługi można nieco więcej uwagi poświęcić:

- terminowości przekazywania środków
- możliwości uzyskania w PFRON wyczerpujących informacji

Rysunek 71 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi z otrzymywanie środków z PROGRAMU JUNIOR oraz wystawionych im ocen

W przypadku tej usługi wszystkie aspekty uwzględnione w badaniu związane są ze sposobem jej dostarczenia, a więc są to cechy leżące w kompetencjach PFRON.



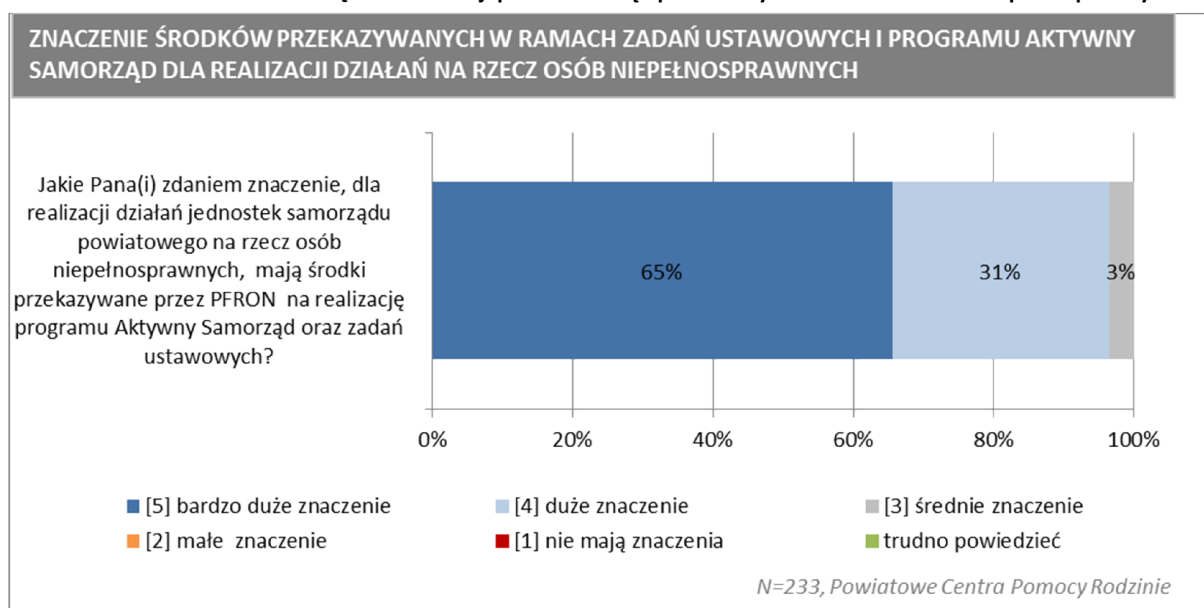
11. DOFINANSOWANIE ZADAŃ USTAWOWYCH Z ZAKRESU REHABILITACJI SPOŁECZNEJ REALIZOWANE NA TERENIE SAMORZĄDU POWIATOWEGO ORAZ REALIZACJA PROGRAMU „AKTYWNY SAMORZĄD”

11.1 Postrzegana waga i znaczenie USŁUGI oraz poszczególnych aspektów USŁUGI

Badanie pokazało, że z perspektywy instytucji samorządu powiatowego realizujących zadania ustawowe z zakresu rehabilitacji społecznej oraz Program „Aktywny samorząd” środki przekazywane przez PFRON mają duże znaczenie dla realizacji zadań na rzecz osób niepełnosprawnych.

Z perspektywy prawie wszystkich badanych instytucji usługa ta ma bardzo duże (65%) lub duże znaczenie (31%) dla prowadzonych na szczeblu powiatowym zadań. 3% przyznało, że usługa ma średnie znaczenie, a nikt nie przyznał, że nie ma ona w ogóle znaczenia.

Rysunek 72 Znaczenie środków przekazywanych w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD dla realizacji przez samorząd powiatowy zadań na rzecz osób niepełnosprawnych

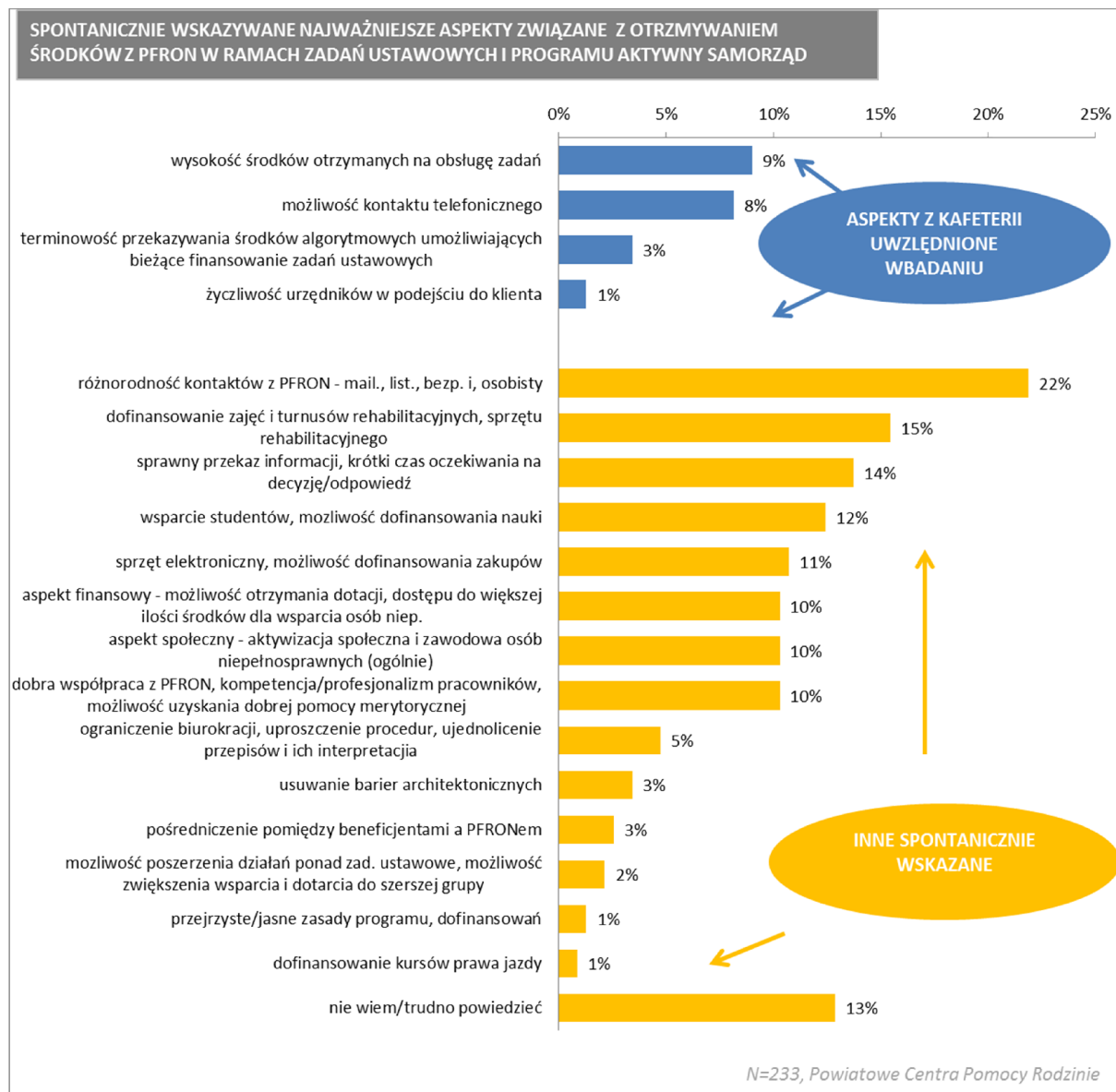


Wskazując spontanicznie na ważne aspekty usługi, przedstawiciele powiatowych instytucji pomocy i integracji społecznej wymienili przede wszystkim poszczególne zadania ustawowe, a nie aspekty współpracy z PFRON – czego dotyczyło pytanie. Istotne okazały się dla badanych różne formy wsparcia, które można realizować dzięki przekazywanym środkom: dofinansowanie zajęć i turnusów rehabilitacyjnych, sprzętu rehabilitacyjnego (15%), wsparcie studentów, możliwość dofinansowania nauki (12%), możliwość zakupu sprzętu elektronicznego, dofinansowania zakupów (11%).

Przedstawiciele instytucji samorządowych realizujących zadania ustawowe w zakresie rehabilitacji społecznej ON w związku z korzystaniem przez nich z usług finansowych PFRON wymieniali następujące aspekty związane z obsługą:

- i różnorodność kontaktów z PFRON (kontakt mailowy, listowy, bezpośredni) (22%),
- i sprawny przekaz informacji, krótki czas oczekiwania na decyzję, odpowiedź (14%),
- i aspekt finansowy, możliwość otrzymania dofinansowania na działania na rzecz niepełnosprawnych (10%).

Rysunek 73 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z korzystaniem z środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD



Z perspektywy instytucji, które realizują zadania ustawowe w zakresie rehabilitacji społecznej ON i program „Aktywny samorząd” w związku z korzystaniem z tych usług PFRON wszystkie badane aspekty miały relatywnie wysokie znaczenie. Największą wagę respondenci przypisywali następującym aspektom związanym ze sposobem dostarczenia usługi:

- i życzliwości urzędników w podejściu do klienta (średnia waga 9,3, 91% wskazań na odpowiedzi 8, 9, 10 na 10-stopniowej skali, gdzie 10 oznaczało, że dany aspekt ma ogromne znaczenie),
- i możliwość kontaktu telefonicznego (średnia waga - 9,1, 88% wskazań na duże znaczenie),
- i terminowość przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych (średnia waga - 9,1, 86% wskazań na duże znaczenie).

Najmniejszą z ocenianych wagę (choć oceny są nadal wysokie) mają dla badanych:

- wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań (75% wskazań na duże znaczenie oraz średnia waga 8,4),
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. środków algorytmowych (76% wskazań i średnia waga 8,4).

Tabela 23 Znaczenie poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD. Ocena na skali.

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (komórki białe).

	średnia waga na skali od 1 do 10	odsetek odpowiedzi wskazujących na duże znaczenie [8+9+10]
życzliwość urzędników w podejściu do klienta	9,3	91%
możliwość kontaktu telefonicznego	9,1	88%
terminowość przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych	9,1	86%
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. Aktywnego samorządu	9,0	88%
terminowość otrzymanych środków w ramach Aktywnego samorządu	9,0	87%
sprawność rozliczenia środków algorytmowych	8,9	85%
wysokość środków na realizację Aktywnego samorządu	8,8	82%
wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem	8,7	81%
sprawność rozliczenia środków w ramach Aktywnego samorządu	8,6	79%
możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. środków algorytmowych	8,4	76%
wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań	8,4	75%

SKALA: w ogóle nie ma znaczenia 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ma ogromne znaczenie
N=233, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie

Przedstawiciele instytucji samorządu powiatowego korzystających z dofinansowania zadań ustawowych w zakresie rehabilitacji społecznej i programu „Aktywny samorząd” wybierając trzy najważniejsze aspekty związane z realizacją usług, w pierwszej kolejności wskazywali na:

- wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem (43% wszystkich wskazań, w tym 27% badanych uznało ten element za najważniejszy aspekt),
- wysokość środków na realizację programu „Aktywny samorząd” (38% wszystkich wskazań, w tym 14% uznało ten aspekt za najważniejszy).

Pozostałe aspekty wskazywane były zdecydowanie rzadziej.

Najrzadziej wymieniano wśród trzech najważniejszych aspektów związanych z korzystaniem z usług finansowych PFRON:

- sprawność rozliczenia środków w ramach „Aktywnego samorządu” (łącznie 8%),
- sprawność rozliczenia środków algorytmowych (łącznie 9%).

Rysunek 74 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD.

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.



Dla syntetycznego zobrazowania znaczenia poszczególnych aspektów dofinansowania zadań ustawowych w zakresie rehabilitacji społecznej realizowanej przez samorząd powiatowy oraz realizacji programu „Aktywny samorząd” wskazywanych w pytaniu spontanicznym oraz pytaniach wspomaganym stworzono WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI. W tabeli poniżej opisano sposób konstrukcji wskaźnika.

WSKAŹNIK WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW USŁUGI

Wskaźnik jest miarą ważności poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z USŁUGI. Obliczony został na podstawie trzech zmiennych przedstawionych niżej w tabeli odnoszących się do oceny ważności. Wartość wskaźnika jest wystandaryzowaną do skali od 1 do 100 sumą punktów, jakie respondent przyznał danemu aspektowi na poszczególnych zmiennych tworzących wskaźnik. Im większa wartość wskaźnika tym postrzegana większa waga/znaczenie danego aspektu związanego z korzystaniem z USŁUGI.

Wskaźnik tworzony był na poziomie każdego respondenta, a prezentowane wyniki są wartościami średnimi

Zmienna 1. Proszę powiedzieć, jakie aspekty związane z korzystaniem z przekazywanych przez PFRON środków na

■ W PRZYPADKU SPONTANICZNEGO WSKAZANIA DANEGO ASPEKTU

<p>realizację Aktywnego samorządu oraz zadań ustawowych, mają dla Pana(i) instytucji największe znaczenie? Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. Proszę wskazać maksymalnie do trzech aspektów. PYTANIE SPONTANICZNE</p>	<p>PRYZNAWANO MU 10 PUNKTÓW</p>
<p>Zmienna 2. Jakie znaczenie mają dla Pana(i) następujące sprawy związane z korzystaniem z przekazywanych przez PFRON środków na realizację Aktywnego samorządu oraz zadań ustawowych? Proszę ocenić znaczenie na skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza, że w ogóle nie ma znaczenia, a 10, że ma ogromne znaczenie. OCENIANO 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ LICZBA PRYZNANYCH PUNKTÓW ZGODNA JEST Z ODPOWIEDZIĄ RESPONDENTA NA SKALI OD 1 DO 10. LICZBA PUNKTÓW ZA WSKAZANIE: OD 1 DO 10 ■ WSKAZANIA SPONTANICZNE W RAMACH ZMIENNEJ 1, KTÓRE NIE ZNALAZŁY SIĘ NA PREKODOWANEJ LIŚCIE UZYSKIWAŁY W RAMACH ZMIENNEJ 2 WARTOŚĆ 10.
<p>Zmienna 3. Które z omawianych spraw są, Pana(i) zdaniem, najważniejsze z punktu widzenia jakości obsługi przez PFRON klienta realizującego program Aktywny samorząd oraz zadania ustawowe? Proszę wskazać do trzech spraw, poczynając od najważniejszej. WYBIERANO Z LISTY 14 ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z USŁUGĄ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO NAJWAŻNIEJSZEGO PRYZNAWANO 20 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO DRUGIEGO WAŻNEGO PRYZNAWANO 15 PUNKTÓW ■ ZA WSKAZANIE DANEGO ASPEKTU JAKO TRZECIEGO NAJWAŻNIEJSZEGO PRYZNAWANO 10 PUNKTÓW
<p>RAZEM ZNACZENIE/WAŻNOŚĆ DANEGO ASPEKTU USŁUGI OCENIONA MOGŁA ZOSTAĆ MAKSYMALNIE NA 40 PUNKTÓW, CO ODPOWIADA WARTOŚCI WSKAŹNIKA WAŻNOŚCI 100 PKT.</p>	

Biorąc pod uwagę uzyskane wyniki, największe znaczenie badani przypisywali cechom usługi leżącym poza kompetencjami PFRON - wysokości środków otrzymywanych zgodnie z algorytmem (wskaźnik ważności uzyskał wartość 40,48 pkt na 100 możliwych). Istotne znaczenia miał również aspekt leżący w kompetencjach PFRON - wysokość środków na realizację programu „Aktywny samorząd” (37,07 pkt).

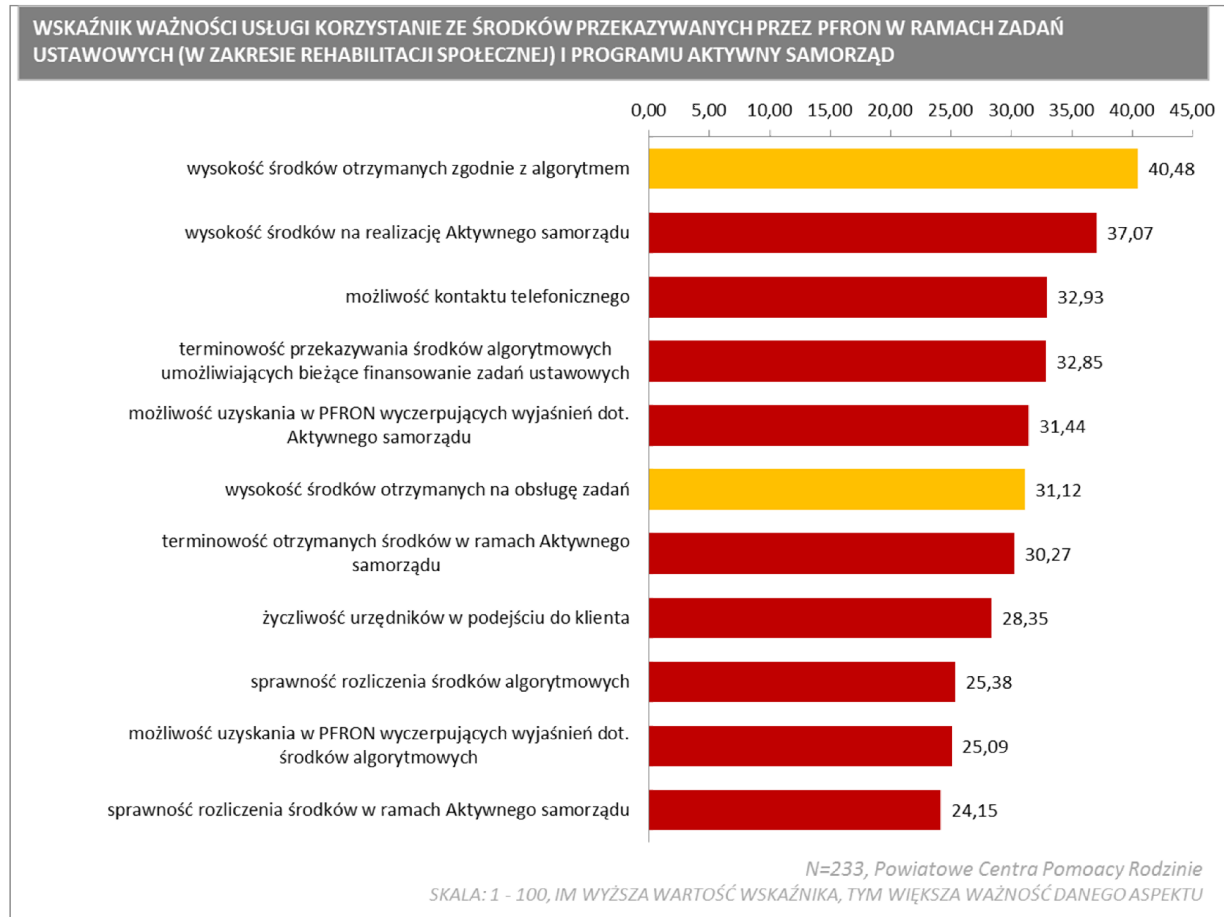
Z drugiej strony najmniejsze znaczenie przypisywano takim aspektom jak:

- i sprawność rozliczenia środków w ramach programu „Aktywny samorząd” (24,15 pkt);
- i możliwość uzyskania w PFRON wyjaśnień dotyczących środków algorytmowych (25,09 pkt);
- i sprawność rozliczenia środków algorytmowych (25,38 pkt).

Podsumowując, usługa dofinansowania zadań ustawowych w zakresie rehabilitacji społecznej ON oraz realizacja Programu „Aktywny samorząd” ma istotne znaczenie dla działań prowadzonych przez samorządy powiatowe, szczególnie w obszarze możliwości zwiększania spectrum prowadzonego wsparcia (stąd szczególnie istotne są wysokości wsparcia – im wyższe, tym więcej można działań zrealizować).

Rysunek 75 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi korzystaniem z środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON (kolor żółty).



11.2 Satysfakcja z USŁUGI

Ogólnie rzecz biorąc, prawie wszyscy badani byli zadowoleni z usługi dofinansowania zadań ustawowych w zakresie rehabilitacji społecznej i programu „Aktywny samorząd” przynajmniej w stopniu średnim. 20% wyraziło największe zadowolenie, 64% nieco mniejsze, a 15% przyznało, że jest zadowolone w stopniu średnim. Żaden z respondentów nie zgłosił niezadowolenia z usługi.

Najwyższy poziom zadowolenia odnotowano wśród przedstawicieli instytucji z województwa pomorskiego (średnia ocena 4,36 na 5-stopniowej skali), zachodniopomorskiego (średnia ocena 4,33) i lubelskiego (średnia ocena 4,22). Z drugiej strony nieco mniejsze zadowolenie wyrażali przedstawiciele instytucji z łódzkiego (średnia 3,79), dolnośląskiego (średnia 3,86) i lubuskiego (średnia 3,86).

Rysunek 76 Stopień zadowolenia z otrzymywania środków w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD na poziomie ogólnym

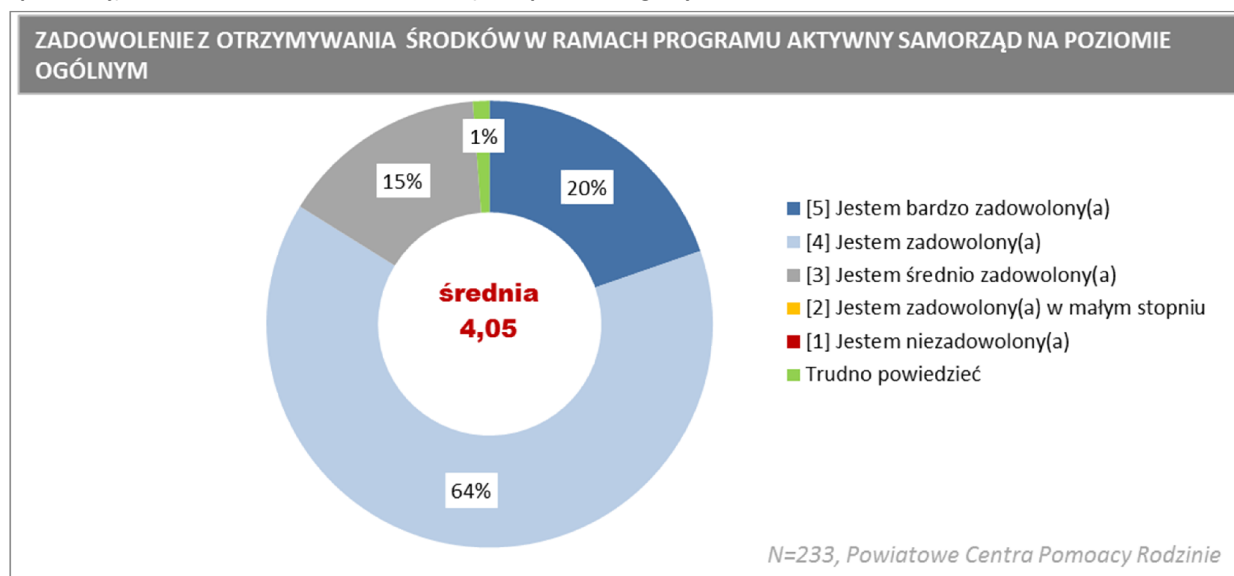


Tabela 24 Stopień zadowolenia z korzystania ze środków w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD – ŚREDNIA

	N=	ŚREDNIA
OGÓŁEM	233	4,05
dolnośląskie	23	3,86
kujawsko - pomorskie	15	4,07
lubelskie	18	4,22
lubuskie	7	3,86
łódzkie	14	3,79
małopolskie	16	4,06
mazowieckie	20	4,20
opolskie	7	4,14
podlaskie	14	4,14
podkarpackie	14	4,00
pomorskie	11	4,36
śląskie	24	3,96
świętokrzyskie	6	4,00
warmińsko-mazurskie	17	3,88
wielkopolskie	18	4,06
zachodniopomorskie	9	4,33

Biorąc pod uwagę oceny poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi, najlepiej w opiniach beneficjentów wypada

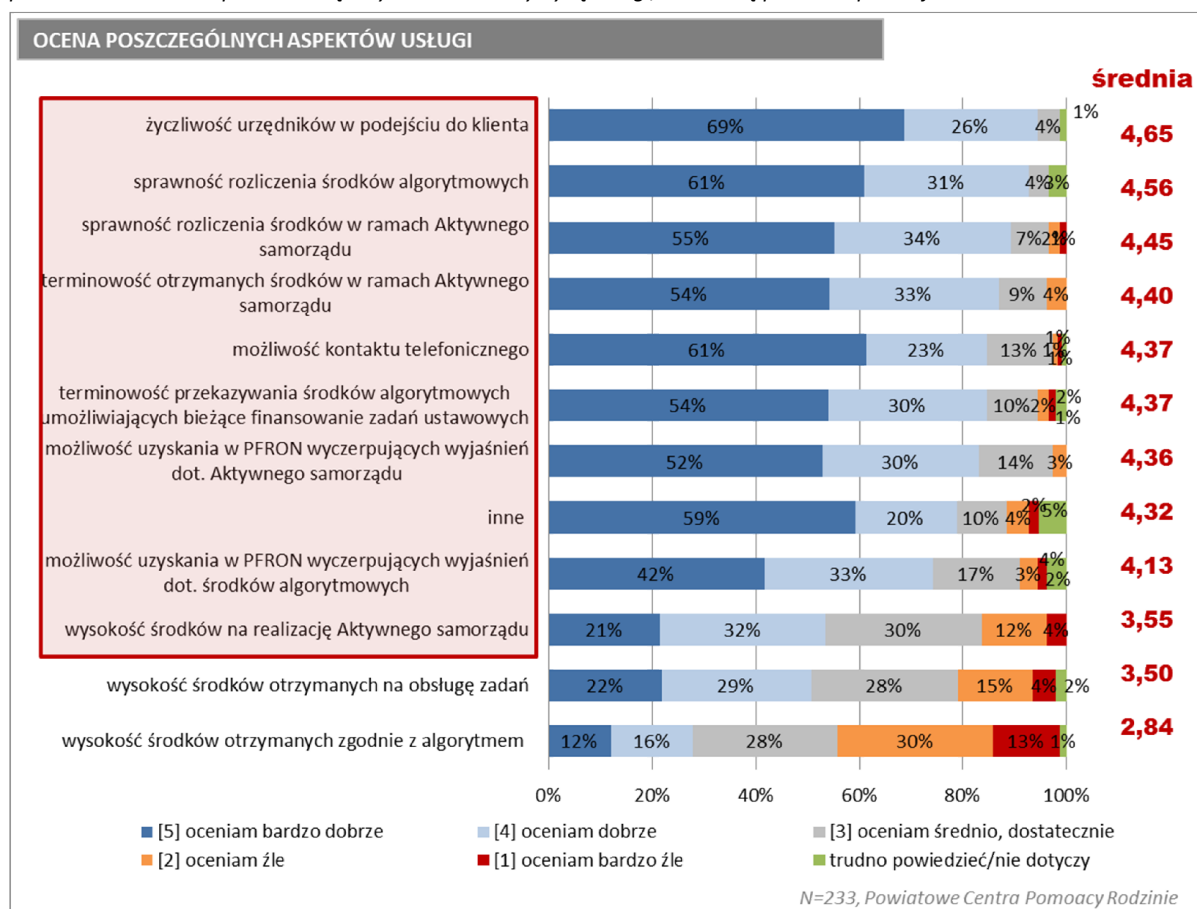
- i życzliwość urzędników w podejściu do klienta, aż 94% oceniło dobrze realizację tego elementu obsługi klienta, w tym aż 69% bardzo dobrze (średnio 4,65 na 5-stopniowej skali, gdzie 5 oznaczało bardzo dobrą ocenę).
- i sprawność rozliczenia środków algorytmowych (92%, w tym 61% ocen bardzo dobrych i średnia ocena 4,56),

- sprawność rozliczenia środków w ramach programu „Aktywny samorząd” (89%, w tym 55% ocen bardzo dobrych i średnia 4,45),
- terminowość otrzymywanych środków w ramach programu „Aktywny samorząd” (86%, w tym 54% ocen bardzo dobrych i średnia 4,40).

Z drugiej strony najniżej oceniono wysokości przekazywanych środków – wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem (aż 43% oceniło ten aspekt źle), środków na obsługę zadań (19% oceniających źle) i środków na realizację programu „Aktywny samorząd” (16% oceniających źle).

Rysunek 77 Ocena poszczególnych aspektów korzystania ze środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.



W celu zobrazowania zależności pomiędzy wagą a oceną poszczególnych aspektów usługi wykonano analizę ćwiartkową zestawiając ważności poszczególnych aspektów usługi oraz wystawionych im ocen.

Przede wszystkim należy zauważyć, że **najważniejsza z punktu widzenia instytucji wysokość środków otrzymywanych na realizację zadań zgodnie z algorytmem, jest jednocześnie naj słabiej ocenianym elementem usługi. Podobna sytuacja dotyczy wysokości środków na obsługę zadań oraz realizację programu „Aktywny samorząd”, które wysoko oceniane pod względem ważności dla beneficjentów, są oceniane relatywnie słabo.**

Z drugiej strony ważnymi i jednocześnie dobrze ocenianymi aspektami usługi okazały się:

- możliwość kontaktu telefonicznego,

- terminowość przekazywania środków algorytmowych,
- terminowość otrzymanych środków na realizację programu „Aktywny samorząd”,
- możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. programu „Aktywny samorząd”.

REKOMENDACJE:

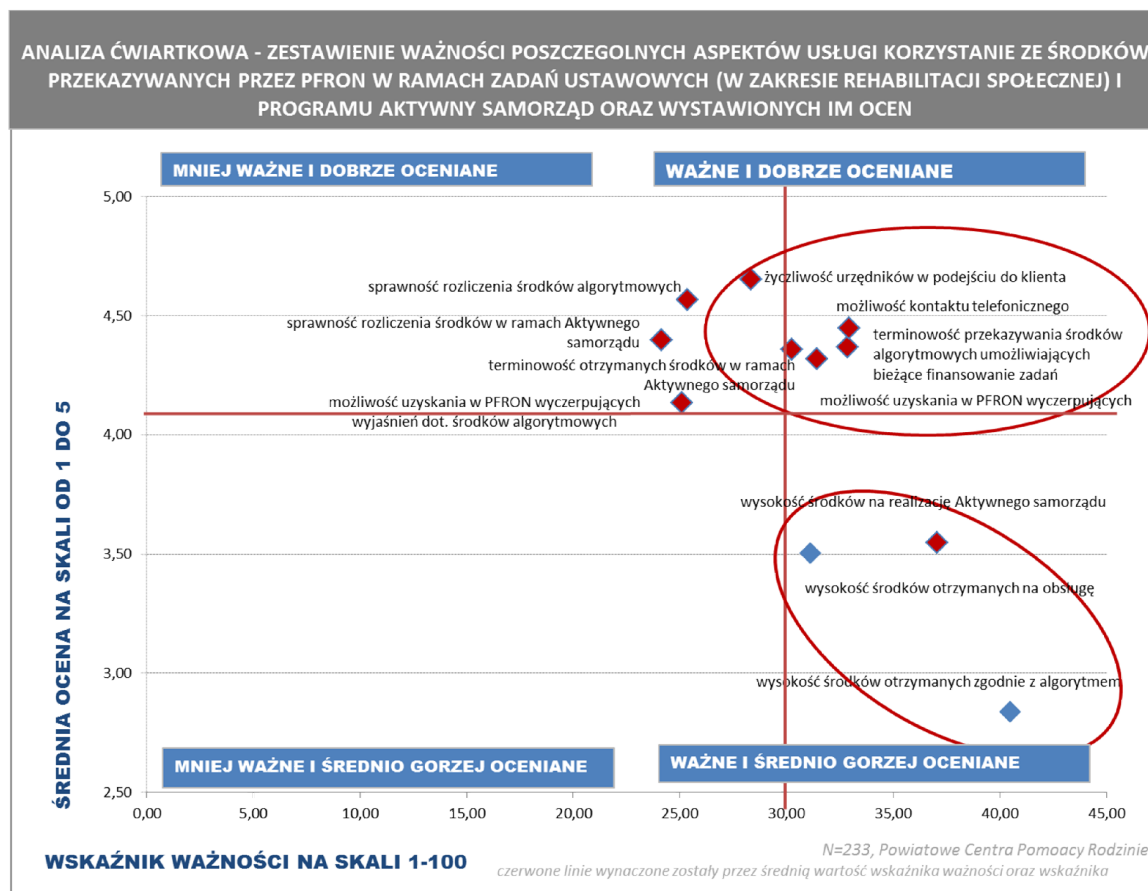
Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON, rekomenduje się przede wszystkim rozważenie zwiększenia kwoty dofinansowania w ramach Aktywnego samorządu.

Pozostałe aspekty sposobu dostarczenia usługi zostały ocenione wysoko – w ich przypadku rekomenduje się dbanie o to, aby zostały utrzymane na obecnym wysokim poziomie (np.: przypominające szkolenia cykliczne). W tym kontekście warto skupić się na aspektach szczególnie ważnych dla respondentów:

- terminowości przekazywania środków
- możliwości kontaktu telefonicznego
- możliwości uzyskania w PFRON wyczerpujących informacji
- życzliwości urzędników w podejściu do klienta

Rysunek 78 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi korzystania ze środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD oraz wystawionych im ocen

Kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w przeciwieństwie do aspektów związanych z charakterystyką usługi, które leżą poza kompetencjami PFRON.





Część 3 Ogólna satysfakcja ze współpracy z PFRON oraz podsumowanie wyników badań

12. OGÓLNA SATYSFAKCJA ZE WSPÓŁPRACY Z PFRON

Badani, niezależnie od oceny poszczególnych aspektów usług PFRON, z których korzystali, wyrażali swoją opinię na temat ogólnej satysfakcji ze współpracy z PFRON, uwzględniającej całokształt dotychczasowych kontaktów z Funduszem, bez względu na powody i zakres tej współpracy.

Ogólna satysfakcja ze współpracy z PFRON przedstawia się różnie w zależności od grupy klientów zewnętrznych. Najwyższe zadowolenie odnotowano w grupie jednostek samorządu powiatowego realizujących zadania ustawowe w zakresie rehabilitacji społecznej lub program „Aktywny samorząd” – 73% PCPR oceniło dobrze współpracę z Funduszem, kolejne 26% wystawiło ocenę przeciętną, a jedynie 1% słabą. 15% przedstawicieli badanych instytucji przyznało w tym aspekcie najwyższą ocenę 10, a średnia ocena wyniosła 8,1.

Nieco mniejsze zadowolenie prezentowali przedstawiciele powiatowych urzędów pracy – 66% dobrze oceniło współpracę z PFRON, 33% przeciętnie, a 1% słabo. Jednakże aż 20% wystawiło ocenę 10, a średnia ocena wyniosła 7,9.

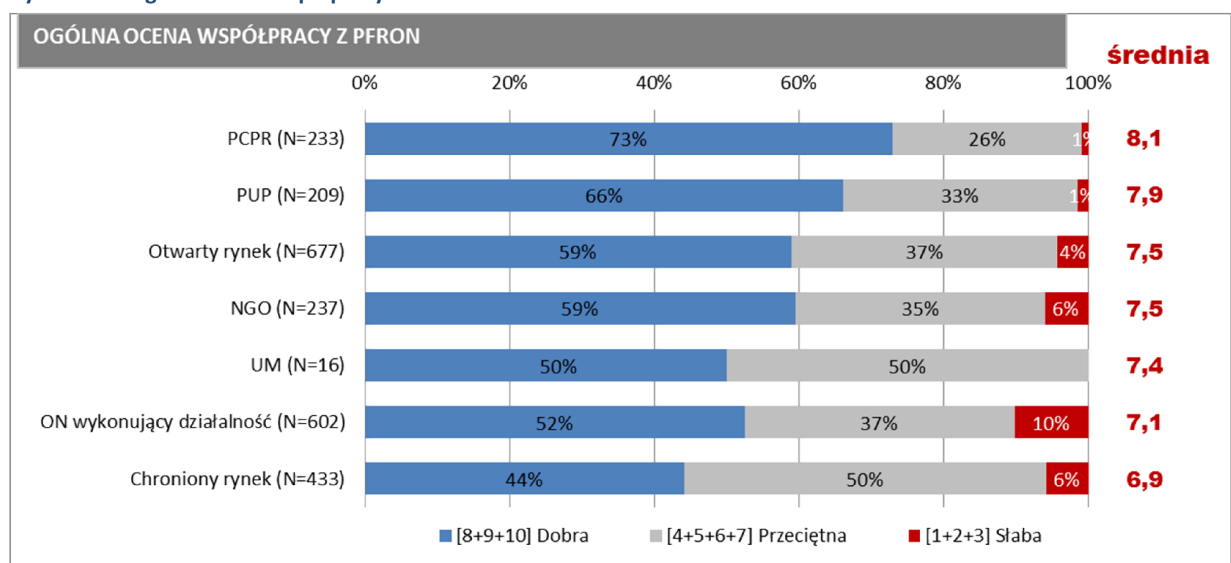
Podobny poziom zadowolenia ze współpracy z PFRON odnotowano w przypadku organizacji pozarządowych oraz pracodawców z otwartego rynku pracy – po 59% oceniło współpracę z Funduszem dobrze, w tym 17% pracodawców przyznało ocenę 10, a w przypadku NGO odsetek ten wyniósł 18%. Należy jednak zauważyć, że w obu grupach relatywnie duża grupa, bo 6% w przypadku NGO i 4% w przypadku pracodawców oceniła ogólną współpracę z PFRON jako słabą – średnie oceny wyniosły 7,5.

Ponad połowa osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą dobrze ocenia współpracę z PFRON, w tym 20% przyznało ocenę najwyższą. Z drugiej jednak strony co dziesiąty badany wystawiał oceny najniższe – 1, 2 lub 3 (jest to najwyższy odsetek na tle innych grup klientów).

Przedstawiciele jednostek samorządu wojewódzkiego są raczej wyważeni w swoich ocenach współpracy z PFRON. Aż 50% wystawiało oceny ze środka skali, chociaż pozostali oceniali kontakty z PFRON jako dobre – w tym 19% wystawiło ocenę najwyższą.

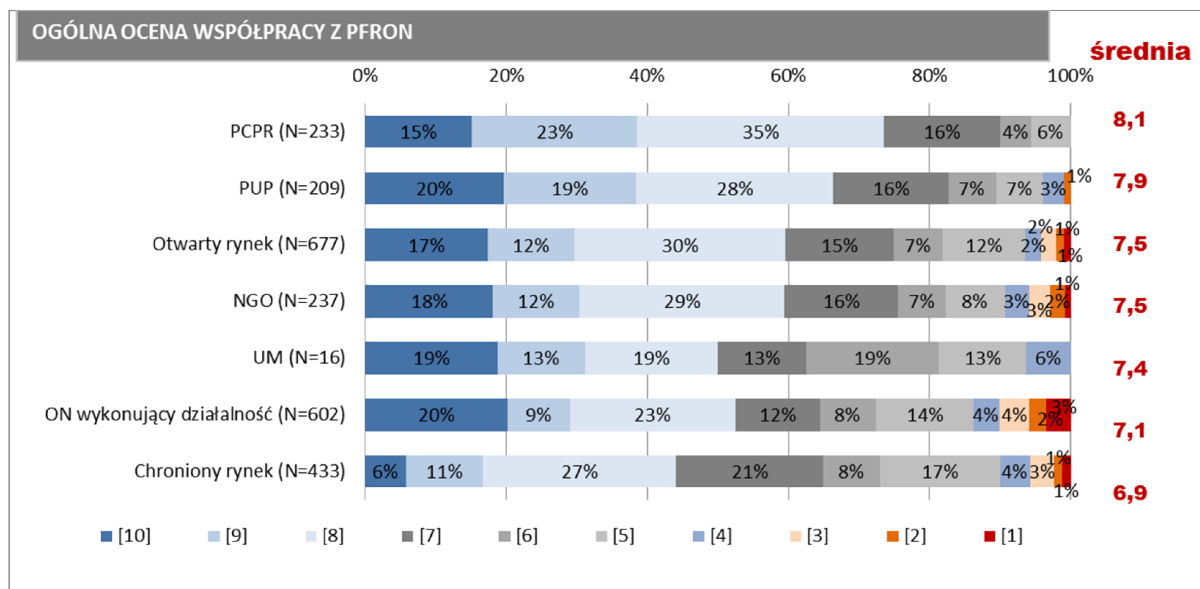
Najmniej usatysfakcjonowani ze współpracy z PFRON na tle wszystkich grup klientów okazali się pracodawcy z chronionego rynku pracy. Dobre oceny wystawiło 44% z nich, jednakże tylko 6% przyznało ocenę słabą. Połowa badanych natomiast miała przeciętną opinię (oceny 4, 5, 6, 7), a 6% nie było usatysfakcjonowanych.

Rysunek 79 Ogólna ocena współpracy z PFRON



SKALA: od 1 do 10, 1- najniższa ocena, 10 – najwyższa ocena

Rysunek 80 Ogólna ocena współpracy z PFRON – szczegółowe oceny



SKALA: od 1 do 10, 1- najniższa ocena, 10 – najwyższa ocena

Przedstawiciele klientów zewnętrznych zgłaszali wprowadzenie wielu usprawnień w zakresie współpracy z PFRON. Wśród kluczowych, wskazywanych we wszystkich grupach klientów należy wymienić: **zmiany w obszarze wymaganych formalności oraz stronie finansowej świadczonych usług**. Pierwsza grupa usprawnień wskazywana była najczęściej przez przedstawicieli NGO (68%) oraz jednostek wojewódzkich (62%), najrzadziej zaś przez osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą (27%). Wymieniano tutaj następujące propozycje zmian:

- poprawa zrozumiałości/przejrzystości zasad (konkursowych, możliwości uzyskania refundacji itp.) – najczęściej wskazywane przez NGO (21%), PCPR (18%), pracodawców chronionego rynku pracy (17%) oraz z otwartego rynku pracy (19%);
- uproszczenie procedur, ograniczenie biurokracji (mniej druków, zaświadczeń, powtarzania tych samych danych itp.) – najczęściej wskazywane przez jednostki samorządu wojewódzkiego (31%) oraz NGO (21%);
- uproszczenie rozliczeń/sprawozdawczości, sprawność rozliczenia, większa elastyczność rozliczeń – najczęściej wskazywane przez NGO (17%) i jednostki samorządu wojewódzkiego (15%);
- przejrzysty, łatwy w wypełnianiu wniosek o dofinansowanie – najczęściej wskazywane przez przedstawicieli NGO i pracodawców z otwartego rynku pracy (16%);
- skrócenie czasu oczekiwania na decyzję / odpowiedź, sprawniejsze/szybsze przekazywanie informacji – najczęściej wskazywane przez NGO (10%);
- ujednoczenie przepisów, ujednoczenie interpretacji zasad/przepisów – najczęściej wskazywane przez jednostki samorządu wojewódzkiego (31%) oraz PCPR (17%).

Na usprawnienia strony finansowej usług zwracali uwagę przede wszystkim przedstawiciele PCPR (64%), PUP (40%) oraz osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą (40%). Postulaty dotyczyły przede wszystkim zwiększenia ogólnych kwot dofinansowania/stopnia refundacji. Dodatkowo PCPR postulował zwiększenie środków algorytmowych (19%).

Istotnym obszarem, wymagającym poprawy w opiniach przedstawicieli różnych grup klientów, są **kontakty PFRON z klientami** – szczególnie w grupie pracodawców z otwartego (42%) i chronionego (56%) rynku pracy. Klienci oczekiwali tutaj:

- i lepszego kontaktu/dostępności pracowników PFRON (kontakt telefoniczny, mailowy, bezpośredni), szybszej reakcji na problemy – najczęściej pracodawcy z chronionego rynku pracy (59%), otwartego rynku pracy (35%) oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą (22%).
- i większego profesjonalizmu pracowników PFRON, lepszego rozeznania w specyfice projektów/dofinansowań – najczęściej przedstawiciele jednostek samorządu wojewódzkiego (15%).

Klienci zewnętrzni postulowali również zwiększenie dostępności informacji, wszechstronności informacji, liczby szkoleń dla wnioskodawców. Kwestie te były szczególnie ważne dla przedstawicieli jednostek samorządu wojewódzkiego (23%) i powiatowego – PUP (22%) i PCPR (20%).

Ponadto szczególnie przedstawiciele NGO zwracali uwagę na konieczność zmian w zakresie:

- i dostępności wsparcia (20%) – ogłaszanie konkursów z większym wyprzedzeniem (6%), zwiększenie ilości konkursów (3%), lepsze dopasowanie projektów do aktualnych potrzeb beneficjentów, potrzeb rynku pracy itp. (3%), zmiany terminów/okresów ogłaszania konkursów (ogłaszać na jesieni, nie ogłaszać w wakacje/w grudniu itp. – 3%), czy prowadzenie długofalowych projektów (3%).
- i oceny merytorycznej wniosków (32%) - sprawności oceny merytorycznej wniosków o dofinansowanie (13%), przejrzystości oceny merytorycznej wniosków, profesjonalizm ekspertów (12%) oraz elastyczności w ocenach wniosków, branie pod uwagę określonej grupy osób, stopień niep., specyfikę regionów itp. (11%).

Usprawnienia w zakresie zdalnego systemu przesyłania i generowania dokumentów zgłaszali przede wszystkim przedstawiciele pracodawców z otwartego rynku pracy (26%), chronionego rynku pracy (11%) oraz osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą (12%). Postulowano w grupach tych głównie poprawienie sprawności systemu informatycznego, generatora i teletransmisji wniosku, ujednoczenie aplikacji.

Tabela 25 Zmiany, jakie powinien wprowadzić PFRON w zakresie współpracy z klientami zewnętrznymi

	GRUPA KLIENTÓW							
	NGO (N=194)	PUP (N=168)	UM (N=13)	ON wykonuj ący działaln ość (N=480)	PCPR (N=198)	Chronio ny rynek (N=408)	Otwarty rynek (N=562)	
DOSTĘPNOŚĆ WSPARCIA	20%	5%	0%	1%	9%	1%	1%	
-ogłaszanie konkursów z większym wyprzedzeniem	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
-decentralizacja działań, przekazanie większych kompetencji placówkom regionalnym	3%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	
-zwiększenie ilości konkursów, większe zróżnicowanie działań	3%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	
-lepsze dopasowanie projektów do aktualnych potrzeb beneficjentów, potrzeb rynku pracy itp.	3%	2%	0%	0%	7%	0%	0%	
-zmienić terminy/okresy ogłaszania konkursów (ogłaszać na jesieni, nie ogłaszać w wakacje/w grudniu itp.)	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
-długofalowe projekty, zapewniające wieloletnią ciągłość działań	3%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	
-centralizacja decyzyjności, jedna placówka, jednolitość ocen, racjonalny podział środków,	1%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	

	GRUPA KLIENTÓW						
	NGO (N=194)	PUP (N=168)	UM (N=13)	ON wykonuj ący działaln ość (N=480)	PCPR (N=198)	Chronio ny rynek (N=408)	Otwarty rynek (N=562)
kontrolę realizacji							
KONTAKT Z KLIENTEM	21%	21%	23%	31%	16%	56%	42%
-lepszy kontakt/dostępność pracowników PFRON, (telefoniczny, mailowy, bezpośredni), szybsza reakcja na problemy	10%	15%	0%	22%	12%	49%	35%
-więcej życzliwości i wyrozumiałości dla wnioskodawców ze strony pracowników PFRON	5%	2%	0%	5%	1%	6%	6%
-większy profesjonalizm pracowników PFRON, lepsze rozeznanie w specyfice projektów/dofinansowań	4%	2%	15%	4%	4%	9%	8%
-treści przekazywane w języku prostym, zrozumiałym dla przeciętnego obywatela	3%	1%	8%	4%	3%	1%	4%
-wydłużenie godzin pracy placówek PFRON	2%	0%	0%	3%	0%	3%	2%
-bezpośrednia współpraca z PFRON z pominięciem pośredników	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%
OCENA MERYTORYCZNA WNIOSKÓW	32%	4%	0%	1%	3%	1%	2%
-sprawność oceny merytorycznej wniosków o dofinansowanie	13%	2%	0%	0%	1%	0%	1%
-przejrzystość oceny merytorycznej wniosków, profesjonalizm ekspertów	12%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
-elastyczność w ocenach wniosków, branie pod uwagę określonej grupy osób, stopień niep., specyfikę regionów	11%	2%	0%	1%	2%	0%	2%
-możliwość konsultacji ekspertów i wnioskodawców w trakcie dokonywania oceny merytorycznej wniosków	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
PROMOCJA	15%	24%	23%	9%	20%	12%	10%
-więcej informacji, wszechstronność informacji, więcej szkoleń dla pracowników, wnioskodawców	15%	22%	23%	8%	20%	12%	10%
-dobra promocja projektów/ dofinansowania wśród beneficjentów/pracodawców, docieranie z inf. do grup docelowych	1%	2%	0%	1%	0%	0%	0%
STRONA FINANSOWA	22%	40%	31%	40%	64%	36%	22%
-terminowe/szybsze przesyłanie środków finansowych	8%	7%	0%	4%	9%	6%	6%
-zwiększenie ogólnych kwot dofinansowania/stopnia refundacji	7%	36%	23%	36%	41%	32%	17%
-dofinansowanie w kwocie wnioskowanej, refundacja 100%	6%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
-zlikwidowanie/zmniejszenie wkładu własnego	2%	1%	8%	0%	0%	0%	0%
-poszerzenie/uelastycznienie zakresu potrzeb objętych dof./ref. możliwość przenoszenia środków na inne usługi	0%	0%	0%	2%	9%	1%	1%
-zwiększenie środków algorytmowych	0%	0%	0%	0%	19%	0%	0%
STRONA FORMALNA	68%	30%	62%	27%	43%	32%	39%
-zrozumiałość/przejrzystość zasad (konkursowych, możliwości uzyskania	21%	4%	8%	3%	18%	17%	19%

GRUPA KLIENTÓW									
	NGO (N=194)	PUP (N=168)	UM (N=13)	ON wykonuj ący działaln ość (N=480)	PCPR (N=198)	Chronio ny rynek (N=408)	Otwarty rynek (N=562)		
refundacji itp.)									
-uproszczenie procedur, ograniczenie biurokracji (mniej druków, zaświadczeń, powtarzania tych samych danych itp.)	21%	14%	31%	9%	16%	4%	6%		
-uproszczenie rozliczeń/sprawozdawczości, sprawność rozliczenia, większa elastyczność rozliczeń	17%	4%	15%	0%	2%	0%	0%		
-przejrzysty, łatwy w wypełnianiu wniosków o dofinansowanie	16%	1%	0%	13%	0%	7%	16%		
-skrócenie czasu oczekiwania na decyzję / odpowiedź, sprawniejsze/szybsze przekazywanie informacji	10%	1%	0%	2%	4%	1%	2%		
-sprawność podpisywania umowy o dofinansowanie	6%	1%	0%	0%	0%	0%	0%		
-uaktualnienie przeliczników/wskaźników, dostosowanie do aktualnych sytuacji ekonomicznych/rynkowych itp.	5%	3%	0%	0%	3%	0%	0%		
-ujednoczenie przepisów, ujednoczenie interpretacji zasad/przepisów	4%	8%	31%	3%	17%	8%	4%		
-dotrzymanie zasad i terminów określonych w umowach, nie dokonywanie zmian w trakcie realizacji umowy	4%	0%	0%	0%	6%	3%	0%		
-możliwość odwołania od oceny pozytywnej	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
-wydłużenie terminów składania wniosków, większa tolerancja w przypadku niewielkich spóźnień	1%	0%	0%	1%	1%	1%	4%		
-możliwość dokonywania korekt/uaktualnień w trakcie realizacji wniosku	1%	1%	0%	1%	1%	1%	2%		
-usprawnienie kontroli, większy profesjonalizm kontrolerów	0%	1%	15%	0%	1%	0%	0%		
USPRAWNIENIE SYSTEMU ZDALNEGO	9%	1%	0%	12%	3%	11%	26%		
-rozszerzyć zakres formalności możliwych do załatwienia drogą elektroniczną	4%	1%	0%	0%	0%	0%	0%		
-poprawić sprawność systemu inf., generatora i teletransmisji wniosku, systemu rozliczeń, ujednoczyć aplikacje	4%	0%	0%	11%	3%	11%	26%		
-więcej miejsca w systemie elektronicznym na uzasadnienie wniosku	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
nie wiem, trudno powiedzieć, zmiany nie są potrzebne	4%	18%	0%	16%	5%	11%	12%		

N= osoby, które nie przyznały maksymalnej oceny współpracy z PFRON

13. PODSUMOWANIE WYNIKÓW

- Ogólna satysfakcja ze współpracy z PFRON (niezależnie od oceny poszczególnych usług i ich aspektów) przedstawia się różnie w zależności od grupy klientów zewnętrznych. Najwyższe zadowolenie odnotowano w grupie jednostek samorządu powiatowego realizujących zadania ustawowe w zakresie rehabilitacji społecznej lub program „Aktywny samorząd” – 73% PCPR oceniło dobrze współpracę z Funduszem, kolejne 26% wystawiło ocenę przeciętną, a jedynie 1% słabą. Nieco mniejsze zadowolenie prezentowali przedstawiciele powiatowych urzędów pracy, organizacji pozarządowych i pracodawców z otwartego rynku pracy. Najmniej usatysfakcjonowani ze współpracy z PFRON na tle wszystkich grup klientów okazali się pracodawcy z chronionego rynku pracy. Dobre oceny wystawiło 44% z nich, jednakże tylko 6% przyznało ocenę słabą. Połowa badanych natomiast miała przeciętną opinię.
- Wśród najważniejszych oczekiwań klientów względem współpracy z PFRON wskazywanych we wszystkich grupach klientów należy wymienić: zmiany w obszarze wymaganych formalności oraz stronie finansowej świadczonych usług. Istotnym obszarem, wymagającym również poprawy w opiniach przedstawicieli różnych grup klientów, są kontakty PFRON z klientami. Klienci zewnętrzni postulowali również zwiększenie dostępności informacji, wszechstronności informacji oraz zwiększenia liczby szkoleń dla wnioskodawców.

OCENA POSZCZEGÓLNYCH USŁUG

Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych

- Jest to usługa, z której korzystają pracodawcy z otwartego rynku pracy, chronionego rynku pracy i osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą. Usługa dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników ma istotne znaczenie dla korzystających z niej firm, szczególnie w przypadku pracodawców z chronionego rynku pracy. Wyniki badania pokazały, że dla beneficjentów istotnym aspektem jest wysokość dofinansowania, ale również możliwość zdalnych kontaktów z PFRON – kontakt telefoniczny, składanie wniosków w formie elektronicznej, co zapewne związane jest z brakiem czasu w firmach na bezpośredni kontakt.
- Należy jednak zauważyć, że najważniejsze z punktu widzenia beneficjentów wysokość uzyskiwanego dofinansowania oraz możliwość kontaktu telefonicznego, są jednocześnie jednymi z najslabiej ocenianych elementów usługi. Ważnymi i jednocześnie dobrze ocenianymi aspektami usługi okazały się możliwość składania wniosku w formie elektronicznej, dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania oraz łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń.

Usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych

- Jest to usługa, z której korzystają m.in. osoby niepełnosprawne prowadzące działalność gospodarczą. Usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych prowadzących działalność gospodarczą ma istotne znaczenie dla korzystających z niej firm, szczególnie ze względu na aspekt finansowy (wysokość uzyskiwanej refundacji), który pozwala na obniżenie kosztów prowadzenia działalności i jest znaczącym wkładem do budżetów firm.
- Jednakże najważniejsze z punktu widzenia beneficjentów wysokość otrzymywanej refundacji oraz możliwość kontaktu telefonicznego, są jednocześnie jednymi z najslabiej ocenianych elementów usługi. Ważnymi i jednocześnie dobrze ocenianymi aspektami usługi okazały się dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji i życzliwość urzędników w podejściu do klienta.

Dofinansowanie oprocentowania kredytów bankowych

- Z usługi tej korzystają pracodawcy z chronionego rynku pracy. Usługa dofinansowania odsetek kredytów bankowych ma ważne, choć nie istotne znaczenie dla korzystających z niej podmiotów. Najważniejszy w tym przypadku jest aspekt finansowy (wysokość uzyskiwanego dofinansowania), który pozwala na obniżenie kosztów prowadzenia działalności.
- W przypadku omawianej usługi wśród elementów ważnych niestety nie ma takich, które byłyby wysoko ocenione przez beneficjentów. Najważniejsza z punktu widzenia wysokość uzyskiwanego dofinansowania jest jednocześnie naj słabiej ocenianym elementem usługi. Podobna sytuacja dotyczy łatwości prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie, zrozumiałości i przejrzystości przepisów oraz możliwości negocjacji umowy. Elementy te również należą do elementów ważnych, jednak są stosunkowo nisko oceniane.

Dofinansowanie w ramach zadań zleczanych

- Jest to usługa, z której korzystają organizacje pozarządowe. Usługa dofinansowania zadań zleczanych ma istotne znaczenie dla korzystających z niej organizacji pozarządowych szczególnie ze względu na aspekt finansowy (możliwość otrzymania dofinansowania we wnioskowanej kwocie). W opinii badanych jest to szczególnie istotne w kontekście obecnie prowadzonych działań, ale także choć w nieco mniejszym stopniu w kontekście rozszerzenia grupy odbiorców usług.
- Warto podkreślić, że w przypadku omawianej usługi szereg elementów zostało dobrze ocenionych. Należą do nich: życzliwość urzędników w podejściu do klienta, możliwość kontaktu telefonicznego, możliwość odwołania się od oceny negatywnej, a także możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień.

Dofinansowanie zadań ustawowych realizowanych przez samorządy wojewódzkie

- Otrzymywanie od PFRON dofinansowania do zadań ustawowych jest bardzo istotne dla samorządów wojewódzkich. Dla przedstawicieli Urzędów Marszałkowskich szczególnie ważna jest wysokość środków otrzymywanych zgodnie z algorytmem oraz terminowość przekazywania środków, co umożliwia bieżące finansowanie zadań ustawowych. Daje się zauważyć, że dla badanych znaczenie ma również możliwość nawiązywania kontaktu telefonicznego z PFRON.
- Należy zwrócić uwagę, że najważniejsze dla beneficjentów aspekty - wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem lub na obsługę zadań - są jednocześnie oceniane jako jedne z naj słabszych elementów usługi.

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

- Dofinansowanie z PFRON na zadania ustawowe jest ważną usługą w kontekście realizacji działań na rzecz rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych przez samorządy powiatowe. Przy czym badanym przedstawicielom powiatowych urzędów pracy trudno było określić, które aspekty usługi mają kluczowe znaczenie. Z pewnością istotna jest kwestia terminowego przekazywania środków, co pozwala na bieżące finansowanie realizowanych zadań.
- Daje się zauważyć, że bardzo ważny dla badanych aspekt, jakim jest terminowości przekazywania środków algorytmowych na bieżące finansowanie zadań, został oceniony wysoko i otrzymał najwięcej punktów spośród wszystkich analizowanych zagadnień. Przy czym inne kwestie, które również są bardzo istotne dla przedstawicieli PUP, to jest wysokość otrzymywanych środków zgodnie z algorytmem i na obsługę zadań, zdobyły oceny najniższe spośród wszystkich opiniowanych aspektów.

Program JUNIOR

- Realizacja programu JUNIOR ze środków PFRON ma istotne znaczenie dla Powiatowych Urzędów Pracy ze względu na terminowość oraz wysokość otrzymywanych środków finansowych, które pozwalają na

aktywizację zawodową i społeczną niepełnosprawnej młodzieży. Ważnym elementem jest również możliwość otrzymania w PFRON szczegółowych informacji oraz wyjaśnień na temat programu.

- Wysokość środków na realizację programu JUNIOR uznawana jako jeden z najbardziej istotnych elementów usługi, uzyskała również w opiniach respondentów najwyższe oceny. Gorzej natomiast wypadają dwa inne kluczowe aspekty - możliwości uzyskania w PFRON wyczerpujących informacji dotyczących programu czy też terminowość otrzymanych środków w ramach programu. Najwyżej oceniany jest jednak aspekt o mniejszym znaczeniu z perspektywy beneficjentów programu – życzliwość urzędników w podejściu do klienta.

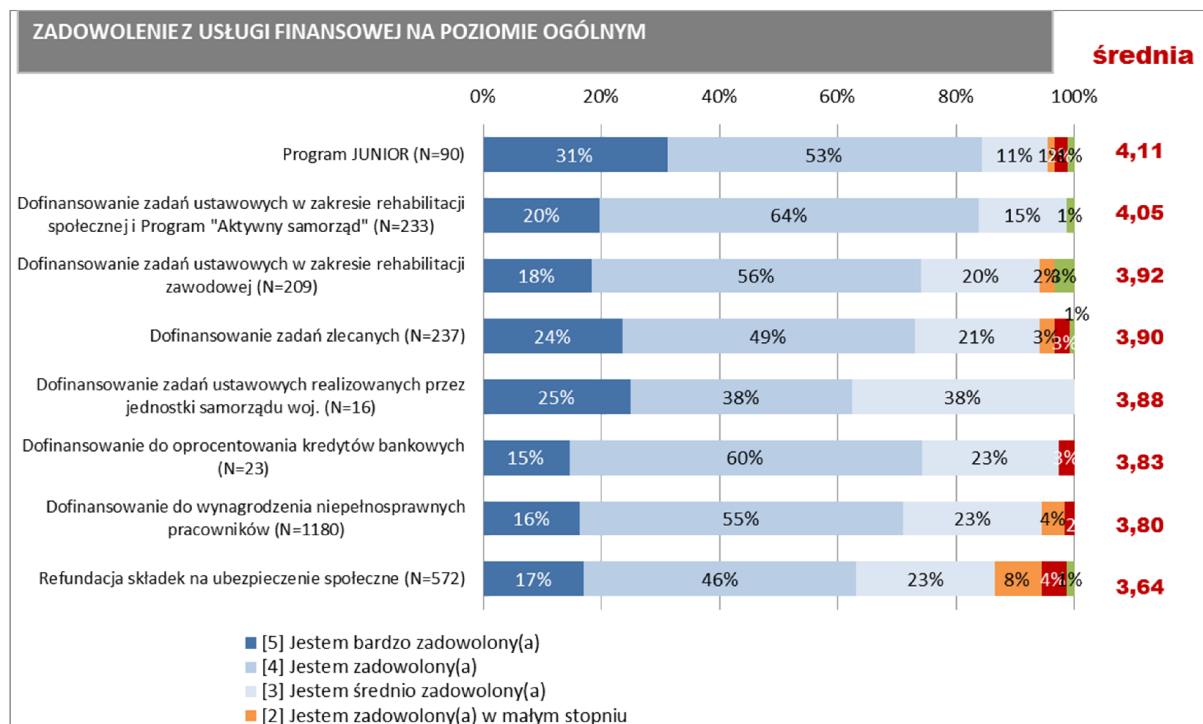
Dofinansowanie zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji społecznej realizowanych przez samorządy powiatowe oraz realizacja programu „Aktywny samorząd”

- Usługa dofinansowania zadań ustawowych w zakresie rehabilitacji społecznej ON oraz realizacja Programu „Aktywny samorząd” ma istotne znaczenie dla działań prowadzonych przez samorządy powiatowe, szczególnie w obszarze możliwości zwiększania spectrum prowadzonego wsparcia (stąd szczególnie istotne są wysokości wsparcia – im wyższe, tym więcej można działań zrealizować).
- Najważniejsza z punktu widzenia instytucji wysokość środków otrzymywanych na realizację zadań zgodnie z algorytmem, jest jednocześnie najslabiej ocenianym elementem usługi. Podobna sytuacja dotyczy wysokości środków na obsługę zadań oraz realizację programu „Aktywny samorząd”, które wysoko oceniane pod względem ważności dla beneficjentów, są oceniane relatywnie słabo.

PORÓWNANIE ZNACZENIA ORAZ SATYSFAKCJI Z POSZCZEGÓLNYCH USŁUG FINANSOWYCH PFRON

- Klienci zewnętrzni w większości byli zadowoleni z usług finansowych PFRON przynajmniej w stopniu średnim. Jednakże zestawiając ogólne oceny klientów różnych usług finansowych PFRON, widać pewne różnice w opiniach w zależności od typu beneficjenta. Najlepiej wypada w ocenach beneficjentów Program JUNIOR oraz usługa dofinansowania zadań ustawowych w zakresie rehabilitacji społecznej wraz z Programem „Aktywny samorząd”. Z drugiej strony relatywnie najslabiej została oceniona usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne – aż 12% beneficjentów tej usługi przyznało, że nie jest z niej zadowolonych lub są zadowoleni w małym stopniu.

Rysunek 81 Ogólne zadowolenie beneficjentów z realizacji usług finansowych PFRON



- Biorąc pod uwagę wypowiedzi klientów zewnętrznych różnych usług finansowych PFRON należy zwrócić uwagę, że w większości przypadków najważniejsze z punktu widzenia beneficjentów aspekty dotyczą wysokości otrzymywanych środków finansowych. Jednocześnie beneficjenci właśnie stronę finansową oceniali przeciętnie najłagodniej spośród badanych aspektów związanych z obsługą usług finansowych PFRON. Jedynie w przypadku programu JUNIOR przedstawiciele PUP wysokość środków finansowych otrzymywanych w ramach programu oceniali przeciętnie dobrze.
- Należy zauważyć, że dla beneficjentów różnych usług ważne są często zbliżone aspekty związane z ich realizacją. Przykładowo dla przedstawicieli instytucjonalnych (jednostki samorządu wojewódzkiego, PUP, PCPR) oraz beneficjentów usługi dofinansowania do wynagrodzeń ON lub refundacji składek na ubezpieczenie społeczne ważna jest terminowość przekazywania środków finansowych. Co ważny element ten oceniany jest przeciętnie dobrze przez różnych klientów zewnętrznych. Zróżnicowaną ocenę natomiast wystawiają klienci wobec ważnego aspektu możliwości kontaktu telefonicznego z PFRON – zadowolenie wyrażali tutaj klienci instytucjonalni (jednostki samorządu wojewódzkiego, PUP i PCPR), ale przeciętnie słabo aspekt ten ocenili beneficjenci dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników oraz składek na ubezpieczenie społeczne.
- Ważnym również dla klientów zewnętrznych aspektem jest łatwość wypełnienia wniosków w ramach usług finansowych. Jednakże ocena tego aspektu jest zróżnicowana – średnio lepiej oceniali ten aspekt beneficjenci usługi dofinansowania do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników, natomiast średnio słabo beneficjenci usługi refundacja składek na ubezpieczenie społeczne oraz NGO.

Poniżej w tabeli w stosunku do każdej usługi zestawiono najważniejsze dla badanych klientów zewnętrznych aspekty wraz z ich oceną, z uwzględnieniem, czy dany aspekt należy do charakterystyki usługi (pozostaje poza kompetencjami PFRON), czy jest elementem sposobu jej dostarczenia (pozostaje w kompetencjach PFRON).

Tabela zawiera również rekomendacje bazujące na wymagających zmiany aspektach sposobu dostarczenia usługi.

Tabela 26 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usług finansowych PFRON oraz wystawionych im ocen, a także wynikające z badania rekomendacje w stosunku do sposobu dostarczenia usługi

W tabeli kolorem czerwonym zaznaczone zostały aspekty związane ze sposobem dostarczenia usługi, na które PFRON ma wpływ, w odróżnieniu od aspektów związanych z charakterystyką usługi, których zmiana leży poza kompetencjami PFRON

	Ważne i średnio dobrze oceniane	Ważne i średnio słabo oceniane
Dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników (otwarty rynek, ON wykonujący działalność oraz ZPCh)	<ul style="list-style-type: none"> → możliwość składania wniosku w formie elektronicznej → dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń → łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do wynagrodzeń 	<ul style="list-style-type: none"> → wysokość uzyskiwanego dofinansowania do wynagrodzeń → możliwość kontaktu telefonicznego → zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do wynagrodzeń → możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień
<p>REKOMENDACJE:</p> <p>Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON, rekomenduje się przede wszystkim:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ szkolenie pracowników odpowiadających za kontakt z beneficjentami, tak aby byli oni w stanie udzielić beneficjentom pełnych i wyczerpujących wyjaśnień. ○ dodatkowo należy poszerzyć dla beneficjentów możliwości kontaktu telefonicznego. <p>Dodatkowo w sposób szczególny należy zadbać o utrzymanie na obecnym wysokim poziomie takich aspektów usługi jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ możliwość składania wniosku w formie elektronicznej ○ dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń. 		
Usługa refundacji składek na ubezpieczenie społeczne ON (ON wykonujący działalność)	<ul style="list-style-type: none"> → dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty refundacji → życzliwość urzędników w podejściu do klienta 	<ul style="list-style-type: none"> → wysokość uzyskiwanej refundacji → możliwość kontaktu telefonicznego → łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o refundację
<p>REKOMENDACJE:</p> <p>Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON rekomenduje się przede wszystkim poszerzenie dla beneficjentów możliwości kontaktu telefonicznego.</p> <p>Dodatkowo w sposób szczególny należy zadbać o utrzymanie na obecnym</p>		

	Ważne i średnio dobrze oceniane	Ważne i średnio słabo oceniane
	<p>wysokim poziomie takich aspektów usługi jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> o życzliwość urzędników w podejściu do klienta o dotrzymanie przez PFRON terminów wypłaty dofinansowania do wynagrodzeń 	
Dofinansowanie oprocentowania kredytów bankowych (ZPCh)	BRAK	<ul style="list-style-type: none"> → wysokość uzyskiwanego dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych → łatwość prawidłowego wypełnienia wniosku o dofinansowanie do oprocentowania kredytów bankowych → zrozumiałość/przejrzystość przepisów dotyczących uzyskiwania dofinansowania do oprocentowania kredytów bankowych → możliwość negocjacji warunków umowy
	<p>REKOMENDACJE:</p> <p>Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON, rekomenduje się przede wszystkim poprawienie dwóch aspektów:</p> <ul style="list-style-type: none"> o ponowne przeanalizowanie wniosku o dofinansowanie pod kątem instrukcji, wskazówek, wyjaśnień i ułatwień dla beneficjentów o poszerzenie dla beneficjentów możliwości kontaktu telefonicznego <p>Są to elementy sposobu dostarczenia usługi, które są naj słabiej oceniane. Przy czym dla beneficjentów większą wagę ma tutaj łatwość wypełnienia wniosku.</p>	
Dofinansowanie w ramach zadań zleczanych (NGO)	<ul style="list-style-type: none"> → życzliwość urzędników w podejściu do klienta → możliwość kontaktu telefonicznego → możliwość odwołania się od oceny negatywnej 	<ul style="list-style-type: none"> → przejrzysty, łatwy w wypełnianiu wniosek o dofinansowanie → otrzymanie dofinansowania w kwocie wnioskowanej → zrozumiałość/przejrzystość zasad konkursowych
	<p>REKOMENDACJE:</p> <p>Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników rekomenduje się przede wszystkim skupienie się nad poprawą elementów ważnych dla beneficjentów, a stosunkowo słabo ocenianych. I tak należy ponownie przejrzeć dokumentację projektu pod kątem wskazówek, wyjaśnień, instrukcji dla beneficjentów.</p> <p>W tym kontekście szczególnie istotna jest łatwość wypełniania wniosku o</p>	

	Ważne i średnio dobrze oceniane	Ważne i średnio słabo oceniane
	<p>dofinansowanie oraz zrozumiałość i przejrzystość zasad konkursowych.</p> <p>Z punktu widzenia beneficjentów bardzo ważne jest również otrzymanie dofinansowania w kwocie wnioskowanej – warto zastanowić się nad istniejącymi procedurami w tym względzie.</p> <p>Warto również poprawić:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ sprawność rozliczenia otrzymanego dofinansowania, ○ sprawność oceny merytorycznej wniosków o dofinansowanie. <p>Aspekty te choć mają stosunkowo niski wpływ na ogólną ocenę satysfakcji z usługi to jednak są oceniane słabo.</p> <p>Warto, poprzez na przykład organizację cyklicznych szkoleń przypominających i utrwalających podtrzymać wysoką jakość obecnie wysoko ocenianych aspektów usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ życzliwość urzędników w podejściu do klienta, ○ możliwość kontaktu telefonicznego, ○ a także możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień. <p>Warto również komunikować potencjalnym beneficjentom, że w razie oceny negatywnej mają możliwość odwołania się.</p>	
Dofinansowanie zadań ustawowych realizowanych przez jednostki wojewódzkie (UM)	<p>→ terminowość przekazywania środków umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych</p> <p>→ możliwość kontaktu telefonicznego</p>	<p>→ wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem</p> <p>→ wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań</p> <p>→ możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. środków algorytmowych</p>
	<p>REKOMENDACJE:</p> <p>Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON, rekomenduje się przede wszystkim: szkolenie pracowników odpowiadających za kontakt z beneficjentami, tak aby byli oni w stanie udzielić beneficjentom pełnych i wyczerpujących wyjaśnień. Jest to jeden z najważniejszych aspektów usługi, a obecnie jest on stosunkowo słabo oceniany.</p> <p>Dodatkowo w sposób szczególny należy zadbać o utrzymanie na obecnym wysokim poziomie takich aspektów usługi jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ terminowość przekazywania środków umożliwiających bieżące finansowanie działań, ○ możliwość kontaktu telefonicznego. 	
Dofinansowanie do zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji zawodowej (PUP)	<p>→ terminowość przekazywania środków umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych</p> <p>→ możliwość kontaktu telefonicznego</p>	<p>→ wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem</p> <p>→ wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań</p>

	Ważne i średnio dobrze oceniane	Ważne i średnio słabo oceniane
	<p>telefonicznego</p> <p>REKOMENDACJE:</p> <p>Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON rekomenduje się przede wszystkim utrzymanie obecnie wysoko ocenianego sposobu dostarczenia usługi.</p> <p>Szczególnie warto zwrócić uwagę na aspekty, które są istotniejsze dla klientów:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ życzliwość urzędników w podejściu do klienta, ○ możliwość kontaktu telefonicznego. 	
Program JUNIOR (PUP)	<p>→ wysokość środków na realizację programu JUNIOR</p>	<p>→ możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. programu JUNIOR</p> <p>→ terminowość otrzymanych środków w ramach programu JUNIOR</p>
	<p>REKOMENDACJE:</p> <p>Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników rekomenduje się przede wszystkim podjęcie starań mających na celu utrzymanie obecnego wysokiego poziomu dostarczenia usługi. Żaden z uwzględnionych w badaniu aspektów nie wymaga zmiany.</p> <p>W celu jeszcze wyższego podniesienia poziomu obsługi można nieco więcej uwagi poświęcić:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ terminowości przekazywania środków, ○ możliwości uzyskania w PFRON wyczerpujących informacji. 	
Dofinansowanie zadań ustawowych z zakresu rehabilitacji społecznej i realizacja Programu „Aktywny samorząd” (PCPR)	<p>→ możliwość kontaktu telefonicznego</p> <p>→ terminowość przekazywania środków algorytmowych umożliwiających bieżące finansowanie zadań ustawowych</p> <p>→ możliwość uzyskania w PFRON wyczerpujących wyjaśnień dot. środków algorytmowych</p>	<p>→ wysokość środków otrzymanych zgodnie z algorytmem</p> <p>→ wysokość środków na realizację Aktywnego samorządu</p> <p>→ wysokość środków otrzymanych na obsługę zadań</p>
	<p>REKOMENDACJE:</p> <p>Na podstawie uzyskanych w badaniu wyników, skupiając się na cechach sposobu dostarczania usługi, czyli na tych, które leżą w kompetencjach PFRON rekomenduje się przede wszystkim rozważenie zwiększenia kwoty dofinansowania w ramach Aktywnego samorządu.</p> <p>Pozostałe aspekty sposobu dostarczenia usługi zostały ocenione wysoko – w ich przypadku rekomenduje się dbanie o to, aby zostały utrzymane na obecnym wysokim poziomie (np.: przypominające szkolenia cykliczne).</p>	

	Ważne i średnio dobrze oceniane	Ważne i średnio słabo oceniane
	<p>W tym kontekście warto skupić się na aspektach szczególnie ważnych dla respondentów:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ terminowości przekazywania środków ○ możliwości kontaktu telefonicznego ○ możliwości uzyskania w PFRON wyczerpujących informacji ○ życzliwości urzędników w podejściu do klienta 	

14. SPIS RYSUNKÓW I TABEL

Rysunek 1 Rok, od którego pracodawca z otwartego rynku pracy korzysta z usług finansowych PFRON oraz forma, w jakiej składa wnioski do PFRON	12
Rysunek 2 Województwo, w jakim znajduje się siedziba pracodawców z otwartego rynku pracy korzystających z usług finansowych PFRON.....	13
Rysunek 3 Wielkość oraz forma prawna pracodawców z otwartego rynku pracy korzystających z usług finansowych PFRON	13
Rysunek 4 Rok, od którego pracodawca z chronionego rynku pracy korzysta z usług finansowych PFRON oraz forma, w jakiej składa wnioski do PFRON	14
Rysunek 5 Województwo, w jakim znajduje się siedziba pracodawców z chronionego rynku pracy korzystających z usług finansowych PFRON.....	15
Rysunek 6 Wielkość oraz forma prawna pracodawców z chronionego rynku pracy korzystających z usług finansowych PFRON	15
Rysunek 7 Rok, od którego osoba niepełnosprawna wykonująca działalność gospodarczą korzysta z usług finansowych PFRON oraz forma, w jakiej składa wnioski do PFRON	16
Rysunek 8 Płeć oraz wiek osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą korzystających z usług finansowych PFRON.....	17
Rysunek 9 Województwo, z jakiego pochodzą osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą korzystające z usług finansowych PFRON	17
Rysunek 10 Wykształcenie osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą korzystających z usług finansowych PFRON.....	18
Rysunek 11 Czas uzyskania niepełnosprawności oraz orzeczony stopień niepełnosprawności u osób niepełnosprawnych wykonujących działalność gospodarczą korzystających z usług finansowych PFRON.....	18
Rysunek 12 Rok rozpoczęcia prowadzenia działalności gospodarczej oraz fakt, czy ktoś pomaga przy prowadzeniu działalności gospodarczej.....	19
Rysunek 13 Województwo, w jakim znajduje się siedziba organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane	20
Rysunek 14 Wielkość miejscowości, w jakiej znajduje się siedziba organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane	20
Rysunek 15 Forma prawna organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane oraz rodzaj prowadzonej działalności.....	21
Rysunek 16 Beneficjenci, na rzecz których działają organizacje pozarządowe realizujące zadania zlecane.....	21
Rysunek 17 Ocena aktualnej sytuacji organizacji pozarządowych realizujących zadania zlecane oraz terytorialny zasięg ich działalności.....	22

Rysunek 18 Korzystanie w ciągu ostatniego roku z innej pomocy finansowej PFRON, której beneficjentami są organizacje pozarządowe.....	23
Rysunek 19 Korzystanie w ciągu ostatniego roku z innych środków publicznych poza środkami PFRON	24
Rysunek 20 Województwo, w jakim znajduje się siedziba badanych PCPR	25
Rysunek 21 Województwo, w jakim znajduje się siedziba badanych PUP.....	26
Rysunek 22 Znaczenie usługi DOFINANSOWANIE WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH z punktu widzenia firmy/prowadzonej działalności gospodarczej.....	28
Rysunek 23 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA NIEPEŁNOSPRAWNYCH PRACOWNIKÓW	31
Rysunek 24 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH	34
Rysunek 25 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH	37
Rysunek 26 Stopień zadowolenia z korzystania z USŁUGI DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH na poziomie ogólnym.....	39
Rysunek 27 Ocena poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH	42
Rysunek 28 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH oraz wystawionych im ocen.....	43
Rysunek 29 Znaczenie usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH z punktu widzenia prowadzonej działalności gospodarczej.....	44
Rysunek 30 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z korzystaniem z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH	47
Rysunek 31 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH.....	50
Rysunek 32 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH PROWADZĄCYCH DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ.....	52
Rysunek 33 Ocena poszczególnych aspektów usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH	54
Rysunek 34 Ocena poszczególnych aspektów usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH – ŚREDNIE ZE WZGLĘDU NA SPOSÓB WYPEŁNIANIA WNIOSKU.....	55
Rysunek 35 Stopień zadowolenia z korzystania z USŁUGI na poziomie ogólnym	56
Rysunek 36 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH oraz wystawionych im ocen	58
Rysunek 37 Znaczenie usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH z punktu widzenia firmy	59
Rysunek 38 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH	60
Rysunek 39 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH	62
Rysunek 40 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH	64
Rysunek 41 Ocena poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH.....	65
Rysunek 42 Stopień zadowolenia z korzystania z USŁUGI DOFINANSOWANIA DO KREDYTÓW BANKOWYCH NA POZIOMIE OGÓLNYM.....	66

Rysunek 43 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH oraz wystawionych im ocen.....	67
Rysunek 44 Znaczenie usługi DOFINANSOWANIA PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH dla działalności prowadzonej przez organizacje pozarządowe	68
Rysunek 45 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH	71
Rysunek 46 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIA PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH.....	73
Rysunek 47 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIA PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH	75
Rysunek 48 Stopień zadowolenia z korzystania z usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH na poziomie ogólnym.....	76
Rysunek 49 Ocena poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH	78
Rysunek 50 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH oraz wystawionych im ocen.....	80
Rysunek 51 Znaczenie DOFINANSOWANIA PRZEZ PFRON ZADAŃ USTAWOWYCH REALIZOWANYCH PRZEZ SAMORZĄD WOJEWÓDZKI z punktu widzenia działań na rzecz osób niepełnosprawnych	81
Rysunek 52 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z otrzymywaniem przez samorząd wojewódzki od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych na rzecz osób niepełnosprawnych.....	82
Rysunek 53 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z otrzymywaniem od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorządy wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych.....	84
Rysunek 54 Wskaźnik ważności DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorządy wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych	86
Rysunek 55 Ocena wystawiana przez respondentów poszczególnym aspektom związanym z otrzymywaniem od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorządy wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych	87
Rysunek 56 Stopień zadowolenia z korzystania z DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorządy wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych na poziomie ogólnym.....	88
Rysunek 57 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE NA REALIZACJĘ ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorządy wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych oraz wystawionych im ocen.....	89
Rysunek 58 Znaczenie DOFINANSOWANIA PRZEZ PFRON ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorząd powiatowy z punktu widzenia działań na rzecz osób niepełnosprawnych.....	90
Rysunek 59 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z otrzymywaniem przez Powiatowe Urzędy Pracy z PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych na rzecz osób niepełnosprawnych.....	91
Rysunek 60 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z otrzymywaniem od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na rzecz osób niepełnosprawnych.....	93
Rysunek 61 Wskaźnik ważności poszczególnych elementów usługi otrzymywania od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe....	95
Rysunek 62 Stopień zadowolenia z korzystania z DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na poziomie ogólnym.....	96

Rysunek 63 Ocena wystawiana przez respondentów poszczególnym aspektom związanym z otrzymywaniem od PFRON DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na rzecz osób niepełnosprawnych	97
Rysunek 64 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIA DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na rzecz osób niepełnosprawnych oraz wystawionych im ocen	98
Rysunek 65 Znaczenie środków przekazywanych przez PFRON w ramach PROGRAMU JUNIOR dla działań samorządów powiatowych na rzecz osób niepełnosprawnych	99
Rysunek 66 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z otrzymywaniem przez Powiatowe Urzędy Pracy z PFRON środków w ramach PROGRAMU JUNIOR.....	100
Rysunek 67 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z otrzymywaniem od PFRON środków w ramach PROGRAMU JUNIOR.....	102
Rysunek 68 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów otrzymywania od PFRON środków w ramach PROGRAMU JUNIOR.....	103
Rysunek 69 Stopień zadowolenia z korzystania ze ŚRODKÓW Z PROGRAMU JUNIOR.....	104
Rysunek 70 Ocena wystawiana przez respondentów poszczególnym aspektom związanym z otrzymywaniem środków z PROGRAMU JUNIOR	105
Rysunek 71 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi z otrzymywaniem środków z PROGRAMU JUNIOR oraz wystawionych im ocen.....	106
Rysunek 72 Znaczenie środków przekazywanych w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD dla realizacji przez samorząd powiatowy zadań na rzecz osób niepełnosprawnych	107
Rysunek 73 Trzy najważniejsze, spontanicznie wskazywane, aspekty związane z korzystaniem z środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD.....	108
Rysunek 74 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD.....	110
Rysunek 75 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi korzystaniem z środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD.....	112
Rysunek 76 Stopień zadowolenia z otrzymywania środków w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD na poziomie ogólnym	113
Rysunek 77 Ocena poszczególnych aspektów korzystania ze środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD	114
Rysunek 78 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usługi korzystania ze środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD oraz wystawionych im ocen	115
Rysunek 79 Ogólna ocena współpracy z PFRON	117
Rysunek 80 Ogólna ocena współpracy z PFRON – szczegółowe oceny.....	118
Rysunek 81 Ogólne zadowolenie beneficjentów z realizacji usług finansowych PFRON	125
Tabela 1 Dobór próby do badania CATI	6
Tabela 2 Odsetek pracodawców z otwartego rynku pracy postrzegających DUŻE I BARDZO DUŻE ZNACZENIE usługi dofinansowanie do wynagrodzenia osób niepełnosprawnych dla zatrudniania przez ich firmę ON	29

Tabela 3 Odsetek pracodawców z chronionego rynku pracy postrzegających DUŻE I BARDZO DUŻE ZNACZENIE usługi dofinansowanie do wynagrodzenia osób niepełnosprawnych dla zatrudniania w firmie ON.....	30
Tabela 4 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH. ODSETEK ODPOWIEDZI WSKAZUJĄCYCH NA DUŻE ZNACZENIE [8+9+10] – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA TYP BENEFICJENTA.....	32
Tabela 5 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH. ŚREDNIA – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA TYP BENEFICJENTA	33
Tabela 6 Wskaźnik ważności poszczególnych aspektów usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZENIA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA TYP BENEFICJENTA.....	38
Tabela 7 Stopień zadowolenia pracodawców z otwartego rynku pracy z korzystania z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZEŃ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH na poziomie ogólnym – ŚREDNIA	39
Tabela 8 Stopień zadowolenia pracodawców z chronionego rynku pracy z korzystania z usługi DOFINANSOWANIE DO WYNAGRODZEŃ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH na poziomie ogólnym – ŚREDNIA	40
Tabela 9 Odsetek beneficjentów postrzegających DUŻE I BARDZO DUŻE ZNACZENIE usługi refundacji składek na ubezpieczenie społeczne osób niepełnosprawnych dla prowadzonej działalności gospodarczej	45
Tabela 10 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNEJ. ODSETEK ODPOWIEDZI WSKAZUJĄCYCH NA DUŻE ZNACZENIE [8+9+10] – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA SPOSÓB SKŁADANIA WNIOSKU	48
Tabela 11 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNEJ. ŚREDNIA – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA SPOSÓB, SKŁADANIA WNIOSKU	49
Tabela 12 Trzy najważniejsze, wskazywane z listy, aspekty związane z korzystaniem z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH – OGÓŁEM I ZE WZGLĘDU NA SPOSÓB SKŁADANIA WNIOSKU	50
Tabela 13 Stopień zadowolenia z korzystania z usługi REFUNDACJA SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH na poziomie ogólnym – ŚREDNIA.....	56
Tabela 14 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z realizacją usługi DOFINANSOWANIE DO OPROCENTOWANIA KREDYTÓW BANKOWYCH	61
Tabela 15 Odsetek beneficjentów postrzegających BARDZO DUŻE ZNACZENIE usługi DOFINANSOWANIA PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH z punktu widzenia działalności organizacji	69
Tabela 16 Znaczenie dla beneficjentów poszczególnych aspektów związanych z realizacją usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH. Ocena na skali	72
Tabela 17 Stopień zadowolenia z korzystania z usługi DOFINANSOWANIE PROJEKTÓW W RAMACH ZADAŃ ZLECANYCH na poziomie ogólnym – ŚREDNIA	76
Tabela 18 Znaczenie poszczególnych aspektów DOFINANSOWANIA PFRON DO ZADAŃ USTAWOWYCH realizowanych przez samorządy wojewódzkie na rzecz osób niepełnosprawnych. Ocena na skali.	83
Tabela 19 Znaczenie poszczególnych aspektów DOFINANSOWANIA PFRON DO ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na rzecz osób niepełnosprawnych. Ocena na skali.	92
Tabela 20 Stopień zadowolenia Z DOFINANSOWANIA NA REALIZACJĘ ZADAŃ USTAWOWYCH w zakresie rehabilitacji zawodowej realizowanych przez samorządy powiatowe na poziomie ogólnym – ŚREDNIA	96
Tabela 21 Znaczenie poszczególnych aspektów związanych z otrzymywaniem od PFRON środków z PROGRAMU JUNIOR	101
Tabela 22 Stopień zadowolenia ze ŚRODKÓW W RAMACH PROGRAMU JUNIOR – ŚREDNIA	104

Tabela 23 Znaczenie poszczególnych aspektów związanych z korzystaniem z środków przekazywanych przez PFRON w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD. Ocena na skali.....	109
Tabela 24 Stopień zadowolenia z korzystania ze środków w ramach ZADAŃ USTAWOWYCH (w zakresie rehabilitacji społecznej) I PROGRAMU AKTYWNY SAMORZĄD – ŚREDNIA	113
Tabela 25 Zmiany, jakie powinien wprowadzić PFRON w zakresie współpracy z klientami zewnętrznymi.....	119
Tabela 26 Zestawienie ważności poszczególnych aspektów usług finansowych PFRON oraz wystawionych im ocen, a także wynikające z badania rekomendacje w stosunku do sposobu dostarczenia usługi.....	126