

Sprawozdanie z wykonania planu działalności Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych za rok 2021

CZĘŚĆ A: Realizacja najważniejszych celów w roku 2021

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu / Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku 2021	Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
1	K1. Wspieranie wejścia na rynek pracy osób z niepełnosprawnościami i utrzymania przez nie zatrudnienia.	Wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w wieku produkcyjnym: Liczba pracujących osób z niepełnosprawnościami w wieku produkcyjnym / Liczba osób z niepełnosprawnościami w wieku produkcyjnym ogółem	Przedział wykonania 26,2% - 27,4%	30,5% (według danych dostępnych na dzień sprawozdania)	Zadania i inicjatywy PFRON w zakresie rehabilitacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami, w tym strategiczne projekty skoncentrowane na: <ul style="list-style-type: none"> wejściu osób z niepełnosprawnościami na rynek pracy, w tym poprzez wykorzystanie metody zatrudnienia wspomaganego, wspieraniu podejmowania działalności gospodarczej osób z niepełnosprawnościami, uzyskiwaniu trwałego zatrudnienia przez osoby z niepełnosprawnościami. 	W ramach rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych realizowano zadania ustawowe o charakterze stałym. Poprzez te zadania udzielono wsparcia 352,7 tys. osób w wieku produkcyjnym posiadającym orzeczenie o niepełnosprawności. Listę zadań zawarto w pozycji nr 2

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu / Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku 2021	Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
2	K1. Wspieranie wejścia na rynek pracy osób z niepełnosprawnościami i utrzymania przez nie zatrudnienia.	Liczba uczestników wsparcia udzielanego przez PFRON w zakresie rehabilitacji zawodowej / Liczba pracujących osób z niepełnosprawnościami w wieku produkcyjnym ogółem	Przedział wykonania 90,0% - 94,7%	77,7% - (według danych dostępnych na dzień sprawozdania)	<p>Zadania i inicjatywy PFRON w zakresie rehabilitacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami, w tym strategiczne projekty skoncentrowane na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wejściu osób z niepełnosprawnościami na rynek pracy, w tym poprzez wykorzystanie metody zatrudnienia wspomaganego, • wspieraniu podejmowania działalności gospodarczej osób z niepełnosprawnościami, • uzyskiwaniu trwałego zatrudnienia przez osoby z niepełnosprawnościami. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dofinansowania do wynagrodzeń pracowników z niepełnosprawnościami (wsparcia udzielono 278,4 tys. osób); • Refundacje składek na ubezpieczenia społeczne osób z niepełnosprawnościami, prowadzących działalność gospodarczą lub rolniczą (29,5 tys. osób); • Zwrot kosztów budowy lub przebudowy związanej z modernizacją obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych (16,5 tys. osób); • Zadania zlecane (15,1 tys. osób); • Przelewy redystrybucyjne do powiatów i województw (8,3 tys. osób); • Dofinansowanie do oprocentowania kredytów bankowych (3,6 tys. osób); • Programy Rady Nadzorczej (1,2 tys. osób); • Przy udziale dotacji budżetowej zrekompensowano 281 samorządom gminnym dochody utracone na skutek zastosowania ustawowych zwolnień podatkowych; • Realizowano 5 projektów z dofinansowaniem środkami Unii Europejskiej zorientowanych prozatrudnieniowo.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu / Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku 2021	Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
3	K2. Zwiększanie samodzielności i aktywności osób z niepełnosprawnościami w różnych dziedzinach życia oraz upowszechnianie pozytywnych postaw społecznych wobec niepełnosprawności	Liczba uczestników objętych wsparciem przez PFRON w ramach rehabilitacji społecznej / Liczba osób z niepełnosprawnościami prawnie (posiadających orzeczenie o niepełnosprawności)	Przedział wykonania 21,1% - 26,5%	26,1% (według danych dostępnych na dzień sprawozdania)	<p>Zadania i inicjatywy PFRON w zakresie rehabilitacji społecznej osób z niepełnosprawnościami, m.in. strategiczne projekty ukierunkowane na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwiększenie samodzielności osób z niepełnosprawnościami, • wzrost aktywności osób z niepełnosprawnościami w różnych dziedzinach życia, • zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami dostępu do informacji, • poprawę jakości funkcjonowania otoczenia osób z niepełnosprawnościami, • upowszechnianie pozytywnych postaw społecznych wobec osób z niepełnosprawnościami i wiedzy dotyczącej niepełnosprawności. 	<p>W ramach rehabilitacji społecznej osób niepełnosprawnych realizowano zadania ustawowe, poprzez które wsparcie uzyskało ponad 818,6 tys. osób posiadających orzeczenie o niepełnosprawności, z tego:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przelewy redystrybucyjne do samorządów powiatowych i wojewódzkich (wsparcie uzyskało 420,8 tys. osób); • Zadania zlecane (237,0 tys. osób); • Programy Rady Nadzorczej (126,7 tys. osób); • Wyrównywanie Różnic Między Regionami III (30,8 tys. osób); • Dofinansowanie kosztów szkoleń, o których mowa w art. 18 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się (3,5 tys. osób); • Realizowano 8 projektów dofinansowanych ze środków Unii Europejskiej i zbieżnych z celem.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu / Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku 2021	Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
4	F1. Poprawa efektywności i skuteczności pozyskiwania środków finansowych.	Wskaźnik faktycznej realizacji przychodów: Kwota wpłat dokonanych / Kwota wpłat zadeklarowanych oraz wynikających z decyzji określających, przypisujących zobowiązanie okresu	Przedział wykonania 99,5%-100%	100,41%	<ul style="list-style-type: none"> Ewidencja pracodawców zobowiązanych do wpłat na PFRON; Monitorowanie zaległości we wpłatach; Monitorowanie poprawności wykorzystania ulg z tytułu art. 22 ustawy o rehabilitacji. 	<ul style="list-style-type: none"> W efekcie prowadzonej na bieżąco ewidencji pracodawców zobowiązanych do wpłat na PFRON, jak również monitorowania zaległości we wpłatach, zidentyfikowano 497 nowych podmiotów niewypełniających obowiązku wpłat; W ramach funkcji prewencyjnej Fundusz aktywnie współpracował z ZUS i organami skarbowymi; Obszar ulg we wpłatach podlegał kontroli PFRON.
5	F1. Poprawa efektywności i skuteczności pozyskiwania środków finansowych.	Kwota odzyskana w wyniku działań windykacyjnych / Kapitał należności objętych postępowaniem windykacyjnym	Przedział wykonania 18,0%-19,5%	17,09%	Windykacja i egzekucja należności w oparciu o wdrożony system wspierający ten obszar działalności.	Prowadzono postępowania windykacyjne i egzekucyjne z wykorzystaniem dedykowanych narzędzi teleinformatycznych.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu / Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku 2021	Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
6	F2. Oszczędne i efektywne gospodarowanie środkami publicznymi	Koszt alokacji każdego 1000 zł przez PFRON (koszty działalności PFRON stanowiące wydatek bieżący / łączna kwota wydatków ponoszonych przez PFRON w danym roku budżetowym * 1000)	Przedział wykonania 22 zł - 27,09zł	23,68 zł	<ul style="list-style-type: none"> • Zapewnienie stabilności finansowej PFRON; • Monitorowanie i kontrola wydatków; • Obsługa działalności bieżącej Funduszu. 	<ul style="list-style-type: none"> • W trakcie roku budżetowego dokonywano licznych przesunięć w strukturze wydatków Funduszu; • Realizowano przedsięwzięcia inwestycyjne z uwzględnieniem aktualnych priorytetów, stosując elastyczne podejście w planowaniu zamówień publicznych; • Zarządzanie środkami pieniężnymi skoncentrowane było na zapewnieniu zdolności do obsługi zobowiązań PFRON.
7	R1. Podniesienie poziomu bezpieczeństwa zasobów teleinformatycznych	Stopień podatności na zagrożenia, odpowiadający procentowi zrealizowanych zaleceń z audytu bezpieczeństwa	Przedział wykonania 90%-100%	82,3%	<ul style="list-style-type: none"> • Cykliczne audytowanie zgodności z KRI; • Realizacja zaleceń z audytów bezpieczeństwa. 	Osiągnięto częściową realizację zaleceń pochodzących z audytów bezpieczeństwa. Wdrożenie pozostałej części nastąpi w 2022 roku.

CZĘŚĆ C: Realizacja innych celów w roku 2021

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu - Nazwa	Mierniki określające stopień realizacji celu - Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Mierniki określające stopień realizacji celu - Osiągnięta wartość na koniec roku 2021	Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
1	R2. Rozwój narzędzi wspierających skuteczność i efektywność działania	Ilość nowych narzędzi wspierających skuteczność i efektywność działania	Nie mniej niż w roku 2020 (7)	10	Realizacja projektów rozwojowych zgodnie ze strategią informatyzacji.	Wytworzenie w 2021 roku autorskiego rozwiązania e-Rejestry umożliwiło wdrożenie 8 aplikacji teleinformatycznych, które zostały napisane przez programistów PFRON od nowa lub otrzymały nowe funkcjonalności oraz dokonano migracji danych z poprzednich rozwiązań. Dodatkowo wdrożono narzędzie do zarządzania projektami oraz telefonię via MS Teams.
2	P1. Podnoszenie skuteczności i efektywności działania	Liczba usprawnień uzyskanych w wyniku optymalizacji procesów	Usprawnienia obejmujące co najmniej 12% procesów	24,7%	<ul style="list-style-type: none"> Dokonanie optymalizacji zmapowanych procesów, Dostosowywanie procesów wewnętrznych do elektronicznego zarządzania dokumentami. 	Realizowano planowane działania optymalizujące, które objęły 54 spośród 197 procesów.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu - Nazwa	Mierniki określające stopień realizacji celu - Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Mierniki określające stopień realizacji celu - Osiągnięta wartość na koniec roku 2021	Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
3	P2. Usprawnienie komunikacji z interesariuszami	Liczba wniosków papierowych w okresie n / Liczba wszystkich wniosków w okresie n	Mniej niż w roku 2020 (16,9%)	17,0%	<ul style="list-style-type: none"> • Realizacja kampanii informacyjnej promującej formy wnioskowania o środki PFRON przez Internet; • Udostępnienie samoobsługowych punktów składania wniosków lub deklaracji w placówkach PFRON; • Stosowanie zasad dystansu społecznego dla zachowania bezpieczeństwa wnioskodawców i pracowników; • Włączanie do pomiaru kolejnych systemów PFRON, poprzez które przyjmowane są wnioski elektroniczne. 	W 2021 roku udział tradycyjnej formy wniosków składanych do PFRON utrzymał się na poziomie zbliżonym do roku 2020. Samoobsługowe punkty składania wniosków funkcjonujące w lokalizacjach PFRON monitorowano, a osobom ze szczególnymi potrzebami zapewniano asystę przy wprowadzaniu wniosków do systemu.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu - Nazwa	Mierniki określające stopień realizacji celu - Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Mierniki określające stopień realizacji celu - Osiągnięta wartość na koniec roku 2021	Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
4	P3. Zapewnianie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	Procent dostępności cyfrowej poszczególnych serwisów internetowych i systemów dziedzinowych PFRON udostępnionych w Internecie oraz intranecie w zakresie adekwatnym do ostatniego pomiaru	Poprawa względem audytu dostępności cyfrowej z 2019 r. (36,4%-75,7%)	37,8% - 87,5% według audytów (71,2% - 100% według samooceny)	<ul style="list-style-type: none"> • Dostosowywanie serwisów internetowych i systemów dziedzinowych PFRON do minimalnych wymagań zapisanych w załączniku do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych; • Prowadzenie działań informacyjnych i promujących dostępność. 	<ul style="list-style-type: none"> • Przeprowadzono samoocenę dostępności cyfrowej serwisów internetowych i systemów dziedzinowych PFRON; • Podnoszenie dostępności cyfrowej realizowano w oparciu o rekomendacje z audytów zewnętrznych; • Wprowadzono cykl wewnętrznych szkoleń „Dostępne poniedziałki” dla pracowników PFRON.
5	P3. Zapewnianie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	Liczba terminowo obsłużonych skarg w ogólnej liczbie skarg na brak dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej w danym okresie (procent)	Dostarczenie pierwszego pomiaru za 2021 rok	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Wdrożenie procedur wewnętrznych w przedmiocie egzekwowania praw osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie dostępności architektonicznej, komunikacyjnej, informacyjnej; • Uruchomienie działań w oparciu o wdrożone procedury; 	Na dzień 31 grudnia 2021 r. obsłużono 7 skarg na brak dostępności - wszystkie terminowo. Z tego 6 skarg dotyczyło niezapewnienia dostępności architektonicznej, a jedna braku dostępności w innym obszarze.

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu - Nazwa	Mierniki określające stopień realizacji celu - Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Mierniki określające stopień realizacji celu - Osiągnięta wartość na koniec roku 2021	Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu
					<ul style="list-style-type: none"> • Prowadzenie działań informacyjnych i promujących dostępność. 	

CZĘŚĆ D: Informacja dotycząca realizacji celów objętych planem działalności na rok 2021

Sprawozdanie sporządzono według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 września 2010 r. w sprawie planu działalności i sprawozdania z jego wykonania (Dz. U. z 2010 r. Nr 187, poz. 1254) przy jednoczesnym zastosowaniu technik zwiększających dostępność cyfrową treści dokumentu. Wykonania mierników w pozycjach 1-2 części A oparto na prognozach wykonania za rok 2021 według danych GUS-BAEL z trzech kwartałów 2021 r. oraz danych PFRON za 2021 rok, dostępnych na dzień sporządzenia sprawozdania. Wartości te mogą ulec korektom po odczycie GUS za IV kwartał 2021, a także w związku z dłuższymi terminami dla sprawozdawczości budżetowej w układzie zadaniowymi oraz zasadami rachunkowości.

K1. Wspieranie wejścia na rynek pracy osób z niepełnosprawnościami i utrzymania przez nie zatrudnienia (poz. 1-2 w części A)

W oparciu o dane dostępne na dzień sporządzenia sprawozdania szacujemy, że osobowy wymiar wsparcia udzielonego osobom z niepełnosprawnościami uprawnionym do korzystania ze wsparcia w ramach rehabilitacji zawodowej objął 352,7 tys. osób, co w relacji do liczby osób niepełnosprawnych w wieku produkcyjnym (średniej z czterech kwartałów roku 2021) wynosi 77,7%. W stosunku do roku 2020 odnotowujemy spadek o 10,2 tys. osób (2,8%), który w został zrównoważony średniorocznym wzrostem zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w wieku produkcyjnym z 442 tys. osób do 454 tys. osób. Co istotne, zatrudnienie to od trzech kwartałów utrzymuje się powyżej 450 tys. osób, mimo coraz mniej licznej zbiorowości ogółem. GUS informuje, że od 2021 roku zbiorowość ta liczy już poniżej 1,5 miliona osób, z czego około 1 milion pozostaje bierny zawodowo. W tej sytuacji każdy tysiąc osób pozostających w zatrudnieniu dzięki wsparciu PFRON przyczynia się do poprawy wskaźnika zatrudnienia, który w III kwartale 2021 r. przekroczył 32%, a za cały rok prawdopodobnie wyniesie średnio około 30,5%. Gdyby nie wsparcie systemowe, w tym PFRON, wskaźnik ten na pewno byłby znacznie niższy. Dane statystyczne GUS za cały rok 2021 r. zostaną udostępnione po zamknięciu sprawozdania, w związku z tym raportowany wynik może ulec zmianie.

K2. Zwiększanie samodzielności i aktywności osób z niepełnosprawnościami w różnych dziedzinach życia oraz upowszechnianie pozytywnych postaw społecznych wobec niepełnosprawności (poz. 3 w części A)

Według danych z Narodowego Spisu Powszechnego z 2011 r. liczba osób z niepełnosprawnościami, posiadających orzeczenie o niepełnosprawności uprawniające do korzystania z systemowego wsparcia finansowanego przez PFRON, wynosiła w 2011 roku 3.131,5 tys. osób. Do tej liczby odnoszony jest osobowy wymiar wsparcia udzielonego przez PFRON w ramach rehabilitacji społecznej, który za 2021 rok wyniósł 818,6 tys. osób, co oznacza wzrost o 99,6 tys. osób w porównaniu do roku 2020. Udział procentowy wyniku odnotowanego przez PFRON względem zbiorowości osób z niepełnosprawnościami uprawnionych do skorzystania ze wsparcia, za 2021 rok wyniósł 26,14%, czyli o 3,18% więcej niż za rok 2020. Największy wpływ na to miała poprawa wykonania w zakresie wsparcia udzielanego osobom niepełnosprawnym poprzez jednostki samorządu terytorialnego (+22,4% r/r), a także w obszarze programów Rady Nadzorczej (+7,2% r/r). Oczekuje się, że wyniki Narodowego Spisu Powszechnego z 2021 r. w zakresie zbiorowości osób z niepełnosprawnościami mogą spowodować korektę wykonania miernika, jednak na dzień sporządzenia sprawozdania nie zostały one opracowane przez GUS.

F1. Poprawa efektywności i skuteczności pozyskiwania środków finansowych (poz. poz. 4-5 w części A)

Rok 2021 przyniósł poprawę ściągальności obowiązkowych wpłat na PFRON. Przychody z tego tytułu w ujęciu memoriałowym osiągnęły kwotę 5.331.324 tys. złotych, tj. 103,52% kwoty planowanej. Kasowo wynik był o 5,9% wyższy niż zakładał plan. Sprawna i stabilna realizacja głównego źródła finansowania zadań ustawowych PFRON zapewniła wysoką zdolność do realizacji zobowiązań Funduszu oraz zasób dodatkowych środków na realizację zadań ustawowych o najwyższym priorytecie, którym dysponowano w trakcie roku budżetowego.

Efekt finansowy działalności windykacyjnej za 2021 rok był nieco wyższy (+0,55 punktu proc.) niż w roku 2020. Odzyskano kwotę 104,8 tys. zł. Od IV kwartału 2021 r. organizacja pracy jednostki odpowiedzialnej za windykację wspierana jest przez dedykowany system teleinformatyczny.

F2. Oszczędne i efektywne gospodarowanie środkami publicznymi (poz. 6 w części A)

W 2021 roku Fundusz gospodarował oszczędnie. Po 12 miesiącach roku wskaźnik kosztu alokacji znajdował się bliżej dolnej granicy przedziału docelowego (23,68 zł na każdy alokowany 1000 zł). Inicjatywy, które pozwoliły efektywnie dysponować posiadanymi zasobami to m.in.

- dynamiczne planowanie i koncentracja zamówień publicznych na niezbędnych projektach,
- udostępnianie elektronicznych form usług Klientom PFRON,
- poszerzanie zakresu spraw obsługiwanych w obiegu elektronicznym,
- organizacja pracy w systemie hybrydowym z przewagą pracy zdalnej.

R1. Podniesienie poziomu bezpieczeństwa zasobów teleinformatycznych (poz. 7 w części A)

W reakcji na zalecenia pochodzące z przeprowadzonych audytów bezpieczeństwa, przez cały rok 2021 udało się usunąć blisko 82,3% podatności wykrytych w systemach informatycznych lub w infrastrukturze. Prace nad wyeliminowaniem pozostałych 17,7% są kontynuowane w 2022 roku z uwagi na utrudnienia wynikające z sytuacji epidemicznej.

R2. Rozwój narzędzi wspierających skuteczność i efektywność działania (poz. 1 w części C)

Lista aplikacji napisanych w 2021 r. od początku z uwzględnieniem aktualnych wymagań użytkowników oraz zasilonych danymi pochodzącymi z aplikacji Lotus Domino, osadzonych na platformie e-Rejestry, obejmuje:

- Bazę pełnomocnictw i upoważnień dla Biura i Oddziałów PFRON,
- Centralny rejestr skarg i wniosków oraz interpelacji parlamentarzystów,
- Przepisy i interpretacje SODIR,
- Rejestr spraw sądowych, ściganych, cywilnych,
- Rejestr wniosków o udostępnienie informacji publicznej,
- Rejestr realizacji i rozliczania umów dla Zadań Zlecanych 2.0,

- Moduł rozpatrywania skarg po ponownym rozstrzygnięciu sądowym (nowy moduł systemu PAWOR),
- Aplikację umożliwiającą dostęp do zarządzeń, uchwał Zarządu PFRON, uchwał Rady Nadzorczej PFRON.

Lista uzupełniająca obejmuje inne narzędzia, których do 2021 r. w PFRON nie wykorzystywano:

- Aplikacja ClickUp do zarządzania projektami w teleinformatyce, zarządzania zespołami i komórkami organizacyjnymi oraz nadzoru i postępu prac związanych z realizacją celów określonych w strategii informatyzacji,
- Moduł umożliwiający wykorzystanie telefonicznych numerów stacjonarnych przypisanych pracownikom za pośrednictwem platformy MS Teams oraz umożliwiający dołączanie do spotkań osób nie posiadających aplikacji MS Teams, a jedynie telefon stacjonarny lub komórkowy.

P1. Podnoszenie skuteczności i efektywności działania (poz. 2 w części C)

W ramach zadań przyjętych do realizacji w roku 2021 zoptymalizowano 54 procesy na 197 zmapowanych. Zakres optymalizacji obejmował:

- uwzględnienie wykorzystania elektronicznego obiegu dokumentów (EZD, e-PUAP) w procesie,
- zmiany w zakresie stosowania narzędzi informatycznych wspierających czynności w procesie,
- usankcjonowanie czynności,
- przemodelowanie czynności w procesie,
- zaprojektowanie nowego procesu.

P2. Usprawnienie komunikacji z interesariuszami (poz. 3 w części C)

Fundusz konsekwentnie podąża ścieżką elektronicznej obiegu korespondencji i wymiany informacji z otoczeniem bez użycia papieru. Wyniki za rok 2021 wskazują na utrwalenie formy elektronicznej wnioskowania. Tylko 17% wniosków składanych do SODiR, SOW i Generatorsa Wniosków było procedowanych w formie tradycyjnej, a w 83% bez użycia papieru. Ma to również niewielki wpływ na oszczędności w wydatkach bieżących własnych. Nieznaczna różnica wykonania miernika w stosunku do roku 2020 (o 0,1 punktu proc.) jest potwierdzeniem właściwego kierunku zmian, jakie obrał Fundusz dla usprawnienia komunikacji z interesariuszami.

P3. Zapewnianie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (poz. 4-5 w części C)

Wynik pierwszego pomiaru obsługi skarg na brak dostępności kierowanych przez osoby ze szczególnymi potrzebami do Prezesa Zarządu PFRON w okresie od września do grudnia 2021 r. jest następujący: obsłużono 7 skarg, z tego 6 (85%) na brak dostępności architektonicznej, a 1 skarga nie dotyczy żadnego z obszarów: informacyjno-komunikacyjnego, architektonicznego lub cyfrowego. Zdecydowanym liderem pod względem napływu skarg było województwo śląskie (5 skarg). Istotne jest, że 3 z 5 skarg zostały złożone przez tę samą osobę i dotyczyły one tego samego zakresu. Składane były w różnych okresach. Dwie pozostałe skargi były rozpatrywane w województwie Wielkopolskim i Małopolskim. W wyniku rozpatrzenia nie wydano żadnej decyzji Prezesa Zarządu PFRON nakazującej zapewnienie dostępności. Fundusz realizuje to zadanie od 6 września 2021 r.

Równolegle do obsługi skarg PFRON prowadził działania informacyjne w celu upowszechnienia świadomości praw przysługujących osobom ze szczególnymi potrzebami, dających możliwość złożenia wniosku do podmiotu publicznego o zapewnienie dostępności.

W 2021 roku w Funduszu przeprowadzono zewnętrzne audyty zgodności dostępności cyfrowej ze standardem WCAG 2.1 AA wybranych 5 serwisów lub systemów. Oceny zgodności uzyskane w ten sposób wskazują na oczekiwaną poprawę - próg minimalnej oceny podniósł się z 36,4% do 37,8%, a dla oceny maksymalnej z 75,7% do 87,5%. Dodatkowo w 9 przypadkach dokonano wewnętrznej samooceny zgodności ze względu na niedostępność oceny zewnętrznej. Wyniki samooceny mieszczą się w przedziale od 71,2% do 100%. Fundusz dąży do uzyskania pełnej dostępności cyfrowej we wszystkich obszarach.

08. MAR. 2022

.....
Data

PREZES ZARZADU



Podpis kierownika jednostki

Prezes Rady Nadzorczej PFRON



Paweł Wdówik