

Badanie satysfakcji klientów zewnątrznych Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Projekt zrealizowany na zlecenie Państwowego Funduszu
Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych przez firmę
ASM - Centrum Badań i Analiz Rynku

Termin realizacji badania:
Lipiec 2018 r.

Streszczenie

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

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

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

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

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

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

Ogólna satysfakcja ze współpracy z PFRON

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

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

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

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

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

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

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

Wizerunek PFRON

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

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

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

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

Źródła informacji o ofercie PFRON

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

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

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

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

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

Ogólna satysfakcja z usług świadczonych przez PFRON

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

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

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

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

Oceny szczegółowe usług świadczonych przez PFRON

Dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych

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

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

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

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

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

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

Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne

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

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

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

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

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

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

Zadania ustawowe realizowane przez samorządy powiatowe

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

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

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

Programy zatwierdzone przez Radę Nadzorczą PFRON

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

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

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

Rekompensowanie gminom dochodów utraconych

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

Zadania realizowane przez samorządy wojewódzkie

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

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

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

Zadania zlecane

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

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

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

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

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

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

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

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

Przyjmowanie obowiązkowych, miesięcznych wpłat na PFRON

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

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

Zadowolenie z komponentów usług a satysfakcja ze współpracy PFRON

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

Porównanie z wynikami badania z 2014 roku

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

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