

Załącznik
do uchwały nr 6/2026
Zarządu PFRON
z dnia 28 stycznia 2026 r.

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

**Kierunki działań oraz warunki brzegowe obowiązujące
w 2026 roku realizatorów programu pn. „Centra
informacyjno-doradcze dla osób z niepełnosprawnością”**

I. Definicje pojęć:

Ileć w niniejszym dokumencie mowa jest o:

- 1) **Programie** – należy przez to rozumieć program pn. „Centra informacyjno-doradcze dla osób z niepełnosprawnością”;
- 2) **PFRON** – należy przez to rozumieć Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych;
- 3) **Oddziale PFRON** – należy przez to rozumieć Oddział Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych;
- 4) **Centrach informacyjno - doradczych** – należy przez to rozumieć ośrodki utworzone w ramach programu przy Oddziałach PFRON;
- 5) **OWiT** – należy przez to rozumieć działający na zlecenie PFRON Ośrodek Wsparcia i Testów, w którym osoba z niepełnosprawnością może skorzystać z usługi doradczej i eksperckiej w zakresie technologii wspomagającej;
- 6) **Kierunki** – należy przez to rozumieć dokument pn. „Kierunki działań oraz warunki brzegowe obowiązujące w 2026 roku realizatorów programu pn. „Centra informacyjno-doradcze dla osób z niepełnosprawnością.”;
- 7) **Konferencja** – formalne wydarzenie o większej skali, podczas którego eksperci i prelegenci przedstawiają referaty lub prezentacje dotyczące określonej tematyki, często z udziałem szerokiego grona uczestników;
- 8) **Seminarium** – kameralne spotkanie o charakterze roboczym lub szkoleniowym, nastawione na pogłębioną dyskusję, wymianę doświadczeń oraz aktywny udział uczestników;
- 9) **Spotkanie konsultacyjne** – zorganizowane spotkanie mające na celu zebranie opinii, uwag i potrzeb interesariuszy w odniesieniu do planowanych działań, dokumentów lub rozwiązań, służące wypracowaniu rekomendacji i lepszemu dostosowaniu decyzji do rzeczywistych oczekiwań.

II. Podstawa prawna

Art. 51 ust. 3 pkt 3 w związku z art. 47 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych oraz uchwała nr 2/2021 Rady Nadzorczej PFRON z dnia 25 lutego 2021 r. w sprawie zatwierdzenia programu pn. „Centra informacyjno-doradcze dla osób z niepełnosprawnością” zmieniona uchwałą nr 6/2025 Rady Nadzorczej PFRON z dnia 26 czerwca 2025 r.

III. Kierunki działań w ramach poszczególnych Modułów w roku 2026

1. Moduł I – działalność Centrów informacyjno-doradczych dla osób z niepełnosprawnością:

- 1) Zadanie 1 – pomoc w formie usług doradczych Oddziałów PFRON;
- 2) Zadanie 2 – pomoc w formie usług eksperckich lub usług specjalisty ds. zarządzania rehabilitacją, w szczególności w początkowym okresie uzyskania pierwszego orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub orzeczenia o niepełnosprawności.

W celu określenia jednolitych zasad obsługi osób z niepełnosprawnościami w Centrach Informacyjno-Doradczych dla Osób z Niepełnosprawnością (CIDON), które funkcjonują przy oddziałach terenowych Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) wprowadzony zostanie „Standard obsługi osoby z niepełnosprawnością w Centrach Informacyjno-Doradczych dla Osób z Niepełnosprawnością (CIDON)” do dnia 31 marca 2026 roku.

Standard ten ma na celu m.in. zapewnienie:

- a) kompleksowości i wysokiej jakości świadczonych usług informacyjnych i doradczych,
- b) dostępności obsługi dla każdej osoby z niepełnosprawnością,
- c) poszanowania godności, prywatności i autonomii osób korzystających z usług,
- d) spójności działań informacyjno-doradczych we wszystkich oddziałach PFRON.

Standard dotyczyć będzie w szczególności procesu:

- a) udzielania informacji i porad,
- b) współpracy międzyinstytucjonalnej,
- c) dokumentowania udzielonych informacji,
- d) komunikacji,
- e) monitorowania i ewaluacji standardu.

2. Moduł II – działania wspierające realizację zadań finansowanych ze środków PFRON związanych z likwidacją barier funkcjonalnych w ramach regionalnej sieci współpracy, przygotowanie standardów i wytycznych wyposażania osób z niepełnosprawnościami w sprzęty, urządzenia lub usługi finansowane ze środków PFRON.

Moduł II programu realizowany będzie w 2026 r. w zakresie:

- 1) **doposażenia w sprzęt, urządzenia, oprogramowanie do testowania przez osoby z niepełnosprawnościami oraz dofinansowania kosztów funkcjonowania**

i dostępności OWiT (na podstawie umowy o powierzenie realizacji zadania w ramach budżetów na 2026 rok);

2) budowania i podtrzymywania regionalnych sieci współpracy przez Oddziały PFRON i OWiT:

Zasady realizacji Modułu II pkt 2:

- a) Oddziały PFRON zobowiązane są do budowania sieci współpracy, w tym poprzez zawieranie porozumień z kluczowymi instytucjami regionu,
- b) Porozumienia mają określać m.in. zasady współpracy, podejmowania wspólnych inicjatyw na rzecz osób z niepełnosprawnościami, koordynacji działań i usprawnienia przepływu informacji, aby umożliwić szybkie kierowanie osób z niepełnosprawnościami do właściwych podmiotów,
- c) Partnerami porozumień mogą być w szczególności uczestnicy oraz interesariusze programu, o których mowa w rozdziale VI ust. 2 programu, działający na terenie danego województwa,
- d) Budowanie i rozwijanie sieci współpracy powinno odbywać się poprzez realizację wspólnych inicjatyw, przedsięwzięć oraz spotkań, ukierunkowanych na wymianę bieżących informacji i dobrych praktyk oraz wzmacnianie efektywności podejmowanych działań;

3) organizacji konferencji, spotkań konsultacyjnych/seminariów dla uczestników regionalnych sieci współpracy:

Zasady realizacji Modułu II pkt 3:

Poniższe zasady określają ramy organizacyjne, tematyczne i finansowe dla konferencji oraz spotkań konsultacyjnych/seminariów realizowanych przez Oddziały PFRON, w celu promowania wiedzy i współpracy w ramach Modułu II pkt 3.

a) Wskaźniki ilościowe (Minimalna częstotliwość):

Oddziały PFRON powinny realizować następujące wydarzenia promujące wiedzę i współpracę:

- Konferencje: 1–2 w roku w każdym województwie;
- Spotkania konsultacyjne/seminaria: Według potrzeb (rekomendowane 6-12 razy w roku),

b) Wymogi organizacyjne i formuła działania:

- Dostępność i formuła mobilna
 - Dostępność: Miejsca spotkań powinny spełniać wymogi w zakresie dostępności architektonicznej i cyfrowej dla osób z niepełnosprawnościami;

- Formuła mobilna: Należy dążyć do organizacji spotkań w formule wyjazdowej (mobilnej), realizowanej przede wszystkim przez pracowników ds. CIDON, aby dotrzeć do szerszego grona odbiorców;
- Lokalizacje: Spotkania mobilne powinny odbywać się w gminach i powiatach, w lokalizacjach zgodnie z potrzebami;
- Uzasadnienie mobilności: Mobilny charakter zwiększa efektywność działań informacyjnych i konsultacyjnych, poprawia jakość współpracy z lokalnymi partnerami oraz umożliwia dotarcie do szerokiego grona odbiorców;
- Priorytetyzacja
 - Priorytet: Należy kłaść szczególny nacisk na dotarcie do tych obszarów województwa (powiatów i gmin), w których poziom składanych do PFRON wniosków lub aktywności w zakresie korzystania z dostępnych form wsparcia jest najniższy;
- Diagnoza i planowanie
 - Diagnoza potrzeb: Tematyka spotkań musi wynikać z diagnozy potrzeb województwa (np. na podstawie ankiet lub konsultacji z partnerami);
 - Analiza aktywności: Każdy Oddział PFRON powinien przygotować na własny użytek analizę poziomu zainteresowania formami wsparcia na swoim terenie. Dokument ten powinien identyfikować newralgiczne obszary wymagające intensywnych działań;
 - Analizę można przeprowadzić w oparciu o krótkie badanie ankietowe w formule online, skierowane do potencjalnych partnerów, w szczególności powiatów, gmin, powiatowych centrów pomocy rodzinie (PCPR), itp., a także organizacji pozarządowych działających na danym obszarze. Zastosowanie ankiety w formie online umożliwi zebranie usystematyzowanych i porównywalnych danych, co pozwoli oddziałowi na rzetelne rozpoznanie rzeczywistych potrzeb partnerów. Uzyskane informacje stanowią będą podstawę do odpowiedniego przygotowania się do dalszych działań, w tym do planowania spotkań konsultacyjnych/seminariów. Na ich podstawie możliwe będzie opracowanie harmonogramu spotkań w sposób celowy i adekwatny, tak aby zakres tematyczny i forma planowanych działań realnie odpowiadały na zidentyfikowane potrzeby interesariuszy;
 - Termin opracowania: do końca 30 kwietnia 2026 r.,
- c) Zakres merytoryczny wydarzeń (Rok 2026):

Jednodniowe konferencje, spotkania konsultacyjne/seminaria powinny dotyczyć następujących zagadnień:

- Programów Rady Nadzorczej PFRON i wprowadzanych w nich zmian;
- Oferty PFRON skierowanej do organizacji pozarządowych;
- Działalności Ośrodków Wsparcia i Testów (OWiT) oraz dostępnych technologii asystujących;
- Zadań wynikających z ustaw o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług;
- Aktualnych potrzeb informacyjnych zidentyfikowanych w danym województwie,

4) przygotowania standardów i wytycznych z zakresu wyposażania osób z niepełnosprawnościami w różnego rodzaju sprzęty, urządzenia i usługi, stosownie do aktualnych potrzeb wynikających z występujących barier w zakresie uczestnictwa w życiu społecznym, zawodowym i edukacji:

Zasady realizacji Modułu II pkt 4:

Przygotowanie standardów i wytycznych:

- a) Działanie obejmuje opracowanie standardów wyposażania osób z niepełnosprawnościami w sprzęty, urządzenia i usługi, stosownie do aktualnych potrzeb,
- b) Zadanie może być realizowane w modelu łączonym, angażującym Biuro PFRON, Oddziały PFRON i ekspertów zewnętrznych w celu zapewnienia wysokiego poziomu merytorycznego i praktycznego opracowywanych dokumentów,
- c) Przy opracowaniu standardów i wytycznych dopuszcza się zaangażowanie ekspertów zewnętrznych lub zlecenie opracowania dokumentu wykonawcy zewnętrznemu na podstawie Prawa zamówień publicznych,
- d) Termin przygotowania ww. standardów i wytycznych określa się do 30 września 2026 roku.

3. Moduł III – szkolenia, warsztaty dla pracowników Centrów informacyjno-doradczych, pracowników Ośrodków Wsparcia i Testów oraz kadr - realizatorów zadań finansowanych ze środków PFRON, jak również dla osób z niepełnosprawnościami korzystających ze wsparcia w ramach programu.

W roku 2026 zakłada się następujące bloki tematyczne szkoleń:

1) Standard obsługi osób z niepełnosprawnościami:

Podniesienie kompetencji pracowników w obszarze profesjonalnej, empatycznej i zgodnej z obowiązującymi standardami obsługi osób z różnymi rodzajami

niepełnosprawności. Zagadnienia dotyczyć będą obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, techniki komunikacji z osobami z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, niepełnosprawnością intelektualną oraz z zaburzeniami psychicznymi i ograniczeniami ruchowymi;

2) Opracowanie planu pracy i ścieżki wsparcia dla osoby z niepełnosprawnością i jej otoczenia:

Tematyka koncentruje się na rozwijaniu umiejętności tworzenia indywidualnych planów wsparcia oraz pracy z osobami z niepełnosprawnościami w modelu ciągłości usług. Merytoryka szkolenia obejmować będzie zasady diagnozy potrzeb i zasobów osoby z niepełnosprawnością, metody planowania działań krótko- i długoterminowych oraz narzędzia monitorowania i ewaluacji efektów wsparcia;

3) Nowoczesne technologie wspomagające:

Tematyka zawierać będzie zagadnienia z zakresu dostępnych technologii i rozwiązań wspierających osoby z różnymi niepełnosprawnościami. Przegląd najnowszych urządzeń i narzędzi asystujących – m.in. sprzętu dla osób niewidomych i słabowidzących, technologii wspierających komunikację alternatywną (AAC), urządzeń mobilnych z funkcjami dostępności, narzędzi wspomagających poruszanie się czy obsługę codziennych czynności;

4) Dostępność usług i przestrzeni, w tym warsztaty z ETR:

Rozwój kompetencji w zakresie zapewniania dostępności usług oraz przestrzeni architektonicznych i cyfrowych. Zakres obejmować będzie wymogi prawne, praktyczne standardy dostępności oraz sposoby ich wdrażania w działalności OWiT. Komunikacja w prostym języku i formacie ETR (easy-to-read);

5) Budowanie marki i strategii promocyjnej sieci współpracy:

Budowanie rozpoznawalnej, spójnej i dostępnej marki sieci współpracy. Zakres merytoryczny obejmuje pogłębioną wiedzę z obszaru marketingu instytucjonalnego, zarządzania wizerunkiem oraz planowania i wdrażania strategii komunikacyjno-promocyjnych skierowanych do różnorodnych grup odbiorców, w tym osób z niepełnosprawnościami, partnerów lokalnych, instytucji publicznych, organizacji pozarządowych i społeczności lokalnych;

6) Inne szkolenia wynikające z bieżących potrzeb.

4. Wysokość środków przeznaczonych na realizację poszczególnych modułów:

- 1) Finansowanie Modułu I w zakresie wynagrodzenia pracowników ds. CIDON zaplanowano ze środków przeznaczonych na wynagrodzenia pracowników PFRON zatrudnionych w ramach umów o pracę z Funduszem;

- 2) Na realizację Modułu II przeznaczona jest kwota 24.800.000,00 zł zabezpieczona w pozycji planu dot. programu;
- 3) Na realizację Modułu III przeznaczona jest kwota 3.200.000,00 zł zabezpieczona w pozycji planu dot. programu.