Minister Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej

BM-II.059.1.544.2026
Warszawa, /elektroniczny znacznik czasu/

Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 19768 Pani Posłanki Barbary Okuły wraz z grupą posłów, w sprawie zasad naboru oraz funkcjonowania Systemu Obsługi Wsparcia w programie "Samodzielność - Aktywność - Mobilność! Mobilność osób z niepełnosprawnością", proszę przyjąć poniższe wyjaśnienia.

Informuję, że w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami w funkcjonowaniu systemu SOW Rada Nadzorcza PFRON postanowiła uchwałą nr 14/2026 z dnia 15 września 2026 r. unieważnić VIII turę naboru wniosków o dofinansowanie w programie, która rozpoczęła się 1 września 2026 r., bez dokonywania rozstrzygnięcia w zakresie przyznania dofinansowania. Wnioski złożone dotychczas w ramach unieważnionej tury nie będą podlegały dalszemu rozpatrywaniu. W ślad za uchwałą rady nadzorczej wyznaczono nowy termin naboru w programie od 5 do 22 października oraz podjęto działania mające na celu usunięcie problemów technicznych, które wystąpiły w systemie Systemu Obsługi Wsparcia (SOW).

Bezpośrednio po rozpoczęciu naboru 1 września br. o godz. 10:00, wystąpiły istotne zakłócenia dostępności produkcyjnego SOW. Użytkownicy doświadczali wydłużonego czasu logowania i obsługi żądań, błędów odpowiedzi oraz okresowych trudności albo niemożności korzystania z niektórych funkcji. Zgodnie z ustaleniami opartymi na analizie technicznej zasadniczy okres degradacji występował od około godz. 10:00 do około 10:31, po czym następowała stopniowa poprawa parametrów obsługi.

Dane techniczne wskazują, że od godz. 10:01 odnotowano przekroczenie dostępnej liczby połączeń do głównego serwera bazy danych, co skutkowało ograniczeniem dostępności systemu. Szczegółowa analiza przyczyn źródłowych incydentu jest nadal prowadzona.

PFRON przywiązuje szczególną wagę do równego traktowania wszystkich uczestników programów oraz przejrzystości zasad przyznawania wsparcia. W związku z tym podjęto decyzję o unieważnieniu naboru i jego ponownym przeprowadzeniu, aby każda osoba ubiegająca się o wsparcie miała takie same warunki udziału.

Informuję przy tym, że w trosce o zapewnienie równych szans osobom z niepełnosprawnością PFRON zapewnił różne możliwości złożenia wniosku. Osoby z niepełnosprawnościami mogą składać wnioski o dofinansowanie w programie osobiście lub korzystając z pomocy pracowników w Oddziałach PFRON. Program dopuszcza też składanie wniosków przez pełnomocników czy opiekunów osób z niepełnosprawnościami.

Przed uruchomieniem naboru podjęto działania przygotowawcze mające na celu zapewnienie odpowiedniej wydajności infrastruktury systemu SOW. Zasoby środowiska produkcyjnego zostały zwiększone do konfiguracji odpowiadającej tej zastosowanej podczas wcześniejszego naboru w marcu 2026 r., kiedy nie wystąpiły analogiczne problemy. Przy doborze zasobów wykorzystywano dane historyczne z monitoringu, wcześniejsze doświadczenia eksploatacyjne i informacje dotyczące obciążenia systemu.

Z przeprowadzonej po incydencie analizy wynika jednak, że przed naborem 1 września nie wykonano pełnego testu obciążeniowego typu end-to-end, który odtwarzałby w warunkach produkcyjnych rzeczywisty, gwałtowny napływ kilku tysięcy różnych użytkowników oraz cały proces aż do podpisania i złożenia wniosku. W toku późniejszych prac wykonawca wskazał, że dla wiarygodnego odwzorowania charakterystyki ruchu potrzebne jest około 5 tys. odrębnych kont testowych, ponieważ wielokrotne wykonywanie tych samych operacji przez jednego lub kilku użytkowników nie odzwierciedla rzeczywistego obciążenia systemu w sytuacji jego masowego, przypadającego na krótki okres użytkowania. Wykonawca wskazał również, że wcześniejsze testy produkcyjne nie obejmowały pełnego przejścia przez krytyczny etap złożenia wniosku.

Po zdarzeniu z 1 września zakres weryfikacji istotnie rozszerzono. Przygotowany program działań przewiduje testy wydajnościowe i przeciążeniowe środowiska produkcyjnego, testy na dodatkowym środowisku możliwie zbliżonym do produkcji oraz porównanie zachowania się systemu przed i po wdrożeniu zmian optymalizacyjnych. Testy obejmują reprezentatywne operacje związane z naborem: wejście i logowanie do systemu, wybór naboru i kategorii, utworzenie i zapis wniosku oraz jego podpisanie i złożenie.

Dla kolejnego naboru przyjęto również, że szczegółowy plan testów będzie określał poziomy obciążenia, scenariusze ruchu, zakres pomiarów, warunki przerwania testów oraz mierzalne kryteria powodzenia.

Przechodząc do zasad naboru należy podkreślić, że kolejność zgłoszeń nie jest jedynym kryterium przyznawania dofinansowania. Dofinansowanie przyznaje się osobom spełniającym warunki udziału w programie (posiadanie znacznego stopnia niepełnosprawności, poruszanie się na wózku inwalidzkim i brak możliwości przesiadania się na fotel pojazdu - co potwierdza lekarz specjalista na zaświadczeniu lekarskim) według kolejności wniosków z listy rankingowej, do wyczerpania puli środków będącej w dyspozycji danego Oddziału PFRON. Na pozycję wniosku na liście rankingowej nie wpływa wyłącznie czas złożenia wniosku, ale również suma liczby punktów za spełnianie poszczególnych kryteriów w programie. Z uwagi na to, że liczba wnioskujących przekracza w naborze liczbę możliwych do udzielenia dofinansowań, zastosowanie ww. kryteriów zapewnia obiektywną ocenę wniosków i przyznanie dofinansowania osobom z najwyższą punktacją na liście rankingowej. Specyfika programu powoduje, że termin złożenia wniosku może mieć wpływ na szanse uzyskania dofinansowania w przypadku, gdy więcej niż jeden wniosek uzyska taką samą liczbę punktów. Wnioski z taką samą liczbą punktów szereguje się na liście rankingowej według czasu (daty, godziny i minuty) ich złożenia, przyjmując, że wnioski złożone bliżej terminu rozpoczęcia naboru rozpatruje się w pierwszej kolejności.

Wprowadzając zasady punktacji wniosków składanych w ramach programu zarząd PFRON nie zdecydował się na uwzględnienie w ramach kryteriów dodatkowych punktów za inne okoliczności, które mogą być postrzegane jako subiektywne i trudne do jednoznacznej weryfikacji, a ich zastosowanie mogłoby prowadzić do sytuacji, w której ocena wniosków byłaby uzależniona od indywidualnych okoliczności życiowych niepozostających w bezpośrednim związku z celem programu. Z tego względu przyjęto rozwiązanie oparte na jasnych, mierzalnych i możliwych do zweryfikowania kryteriach, które zapewniają jednolitą ocenę wszystkich wniosków oraz ograniczają ryzyko uznaniowości przy podejmowaniu decyzji o przyznaniu dofinansowania.

Rada Nadzorcza PFRON 17 lutego 2026 r. dokonała zmian w programie, które obowiązują od 1 lipca 2026 r. i polegają między innymi na:

— uproszczeniu sposobu składania wniosków. Wnioski będą zawierać zgody i oświadczenia, a dokumenty potwierdzające określony stan faktyczny będą wymagane

dopiero od wnioskodawców zakwalifikowanych do dofinansowania. Wnioskodawca ma 14 dni na ich dostarczenie od dnia otrzymania informacji o zakwalifikowaniu wniosku. W przypadku niedostarczenia dokumentów w terminie wniosek zostanie odrzucony;

- poszerzeniu listy lekarzy specjalistów - oprócz neurologii, rehabilitacji, ortopedii, dodatkowo o specjalizacje z: chorób wewnętrznych (internista), medycyny rodzinnej (lekarz rodzinny) lub pediatrii (w przypadku dzieci);
- dokonaniu modyfikacji kryteriów i punktacji:
  a. punkt otrzymają osoby od 7 roku życia do 18 roku życia,
  b. osoby od 18 roku życia otrzymają 1 punkt, gdy potwierdzą zatrudnienie lub naukę,
  c. za wcześniejsze wnioski składane w programie, które nie otrzymały dofinansowania z powodu wyczerpania się środków finansowych przyznane będą 0,5 punktu za 1–3 razy; 1 punkt za 4 i więcej,
  d. przyznawany będzie 1 punkt, jeśli w gospodarstwie domowym beneficjenta mieszka poza nim co najmniej 1 osoba z niepełnosprawnością narządu ruchu o znacznym stopniu niepełnosprawności. Oznacza to, że dodatkowa osoba w gospodarstwie domowym nie musi poruszać się na wózku inwalidzkim.

Od początku trwania programu analizie podlegają opinie i uwagi dotyczące funkcjonowania programu zgłaszane przez osoby z niepełnosprawnościami oraz ich środowisko pod względem możliwości modyfikacji zasad programu z uwzględnieniem środków przewidzianych na jego realizację oraz możliwości organizacyjnych PFRON. Podobna analiza zostanie przeprowadzona również po obecnym naborze, który odbywa się na nowych, zmienionych warunkach.

Niezależnie od ww. zmian dotyczących programu „Samodzielność – Aktywność – Mobilność! Mobilność osób z niepełnosprawnością", cały czas poszerzana jest oferta działań służących likwidacji barier transportowych, z którymi muszą się mierzyć osoby z niepełnosprawnościami. W br. PFRON wdrożył nową inicjatywę służącą niwelowaniu wykluczenia transportowego osób z niepełnosprawnościami, polegającą na zaoferowaniu jednostkom samorządu terytorialnego środków na uruchomienie usługi „door-to-door".

W ramach „Programu wyrównywania różnic między regionami III" od 1 czerwca do 15 lipca br. trwał pierwszy nabór wniosków samorządów gminnych oraz powiatowych na udzielenie dofinansowania do usługi „door-to-door", w ramach której jednostki samorządu terytorialnego będą mogły zapewnić osobom z niepełnosprawnościami przewóz z miejsca zamieszkania do wybranego punktu oraz pomoc w dotarciu do pojazdu i wyjściu z niego.

Wprowadzenie do „Programu wyrównywania różnic między regionami III" obszaru H („door-to-door"), obejmującego usługi indywidualnego, dostępnego transportu dla osób z niepełnosprawnościami pozwala na zapewnienie im wsparcia transportowego przez jednostki samorządu terytorialnego w efektywniejszy niż dotychczas sposób. W programie „Samodzielność – Aktywność – Mobilność! Mobilność osób z niepełnosprawnością" średnia wysokość dofinansowania zakupu jednego samochodu, z którego korzysta zazwyczaj jedna osoba z niepełnosprawnością, wynosi około 150 tys. zł. W ramach „Programu wyrównywania różnic między regionami III" obszaru H za 198 tys. zł rocznie można natomiast zaspokoić potrzeby przewozowe wielu potrzebującym mieszkańcom danej gminy czy powiatu. Można liczyć, że dostępność usługi transportu „door-to-door" będzie z biegiem lat rosła.

W ramach złożonych wniosków dotyczących pierwszego naboru wpłynęło 65 projektów w zakresie dofinansowania usługi „door-to-door". Łączna wnioskowana kwota dofinansowania realizacji tych projektów wyniosła ponad 8 mln złotych.

Decyzja o przystąpieniu do programu i uruchomieniu usługi „door-to-door" należy do jednostki samorządu terytorialnego. Osoby zainteresowane mogłyby zaspakajać zgłoszone potrzeby w ramach takiej właśnie usługi, w przypadku gdy o wsparcie wystąpiłaby gmina lub powiat.

Osoby z niepełnosprawnościami, które samodzielnie prowadzą samochód mogą zaspokoić swoje potrzeby również w ramach innych programów i zadań finansowanych przez PFRON.

W ich ramach nie przewiduje się co prawda dofinansowania zakupu samego samochodu, ale możliwe jest dostosowanie posiadanego pojazdu do potrzeb wynikających z niepełnosprawności. Przykładem jest program „Aktywny samorząd", w ramach którego osoby ze znacznym lub umiarkowanym stopniem niepełnosprawności i z różnego rodzaju dysfunkcjami narządu ruchu mogą uzyskać pomoc w pokonywaniu barier transportowych poprzez odpowiednie dostosowanie posiadanych pojazdów. Program zapewnia dofinansowanie wszelkich ogólnodostępnych urządzeń lub wyposażenia samochodu, które umożliwiają użytkowanie go przez osobę z niepełnosprawnością. Dofinansowanie przyznawane w ramach programu efektywnie niweluje większość barier napotykanych przez kierowców i pasażerów z niepełnosprawnościami.

Nabór wniosków o dofinansowanie rozpoczął się 1 marca 2026 r. i trwał do końca sierpnia. Na etapie złożenia wniosku nie ma wymogu posiadania samochodu, jeśli wnioskodawca dopiero zamierza zakupić samochód oprzyrządowany lub zakupić najpierw samochód, by następnie go oprzyrządować. Podstawą ustalenia wartości oprzyrządowania jest faktura lub opinia rzeczoznawcy albo inny dowód księgowy wskazujący wartość wyłącznie oprzyrządowania. Obecnie na zakup i montaż oprzyrządowania do samochodu można uzyskać do 73,5 tys. zł.

Informuję ponadto, że w latach 2023 – 2026, w ramach siedmiu naborów w programie "Samodzielność - Aktywność - Mobilność! Mobilność osób z niepełnosprawnością", PFRON przeznaczył na realizację programu środki finansowe w kwocie 875 mln złotych. Na ósmy nabór , którego nowy termin PFRON wyznaczył na okres od 5 do 22 października 2026 r., przewidziano do rozdysponowania 105 mln złotych.

Z wyrazami szacunku

z up. Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej
Katarzyna Nowakowska
Podsekretarz Stanu
/-kwalifikowany podpis elektroniczny-/