

NARODOWY FUNDUSZ ZDROWIA

PLAN PRACY FUNDUSZU NA 2024 ROK

Filip Nowak

Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia

Rudolf Borusiewicz

Przewodniczący Rady Funduszu

Rok	Lp	Nazwa celu	Właściciel celu	Cel realizowany przez	Miernik celu	Definicja miernika celu	Nazwa licznika	Nazwa mianownika	Wielkość	Oczekiwany poziom wskaźnika	Jednostka
2024	1	Sprawne przygotowanie wniosku o zamówienie publiczne	BAG	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas przygotowania wniosku o zamówienie publiczne (w dniach roboczych)	Średni czas liczony od daty otrzymania zapotrzebowania przez BAG/WAG (data wpływu do BAG/WAG może być mail lub EZD) do daty przekazania do podpisu Prezesa/Dyrektora	Ilość dni roboczych (suma) od daty otrzymania zapotrzebowania przez WAG (data wpływu do WAG, może być mail lub EZD) do daty przekazania do podpisu Dyrektora	Liczba wniosków WAG o zamówienie publiczne	≤		4 dni roboczych
2024	2	Realizacja zadań ujętych w Rzeczym Planie Wydatków Inwestycyjnych w częściach A, B oraz C	BAG	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Wykonanie zrealizowanych zadań zgłoszonych do Rzeczego Planu Wydatków Inwestycyjnych w ujęciu ilościowym	Stosunek zadań zrealizowanych do zaplanowanych, ujętych w Rzeczym Planie Wydatków Inwestycyjnych w częściach A,B oraz C	Ilość zadań inwestycyjnych ujętych do realizacji w Rzeczym Planie Wydatków Inwestycyjnych w częściach A,B oraz C	Ilość zadań inwestycyjnych ujętych i zrealizowanych w Rzeczym Planie Wydatków Inwestycyjnych w częściach A,B oraz C	≥		70 %
2024	3	Sprawne rozliczanie zakupów inwestycyjnych	BAG	Oddziały Wojewódzkie	Czas rozliczenia wydatku inwestycyjnego (dni robocze)	Średni czas liczony od daty zatwierdzenia merytorycznego faktury za zakup inwestycyjny do przesłania wniosku o zapotrzebowanie z centralnego funduszu inwestycyjnego	Ilość dni (suma) od daty zatwierdzenia merytorycznego faktury za zakup inwestycyjny do przesłania wniosku o zapotrzebowanie z centralnego funduszu inwestycyjnego	Liczba FV za zakup inwestycyjny	≤		4 dni roboczych
2024	4	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	BAG	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczby procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest BAG	≥		80 %
2024	5	Zwiększenie świadomości w zakresie SZBI wśród pracowników	BBIICD	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Odsetek przeszkolonych pracowników (w %)	Liczba pracowników przeszkolonych w danym roku, w ramach kampanii "Bezpieczny pracownik w cyberprzestrzeni" w stosunku do liczby zatrudnionych.	Liczba pracowników przeszkolonych - jako liczba niepowtarzających (unikalnych) pracowników, którzy odbyli szkolenie w ramach kampanii "Bezpieczny pracownik w cyberprzestrzeni"	Liczba zatrudnionych - jako unikalna liczba pracowników zatrudnionych w jednostkach NFZ w danym okresie. (liczba zatrudnionych na koniec kwartału)	≥		80 %
2024	6	Poprawa stanu realizacji zadań związanych z ochroną informacji niejawnych	BBIICD	Oddziały Wojewódzkie	Odsetek kadry kierowniczej* posiadającej dostęp do informacji niejawnych *Dyrektorzy, Naczelnicy, Kierownicy.	Ilość osób sprawujących funkcje kierownicze w OW NFZ mających dostęp do informacji niejawnych w stosunku do wszystkich osób sprawujących funkcje kierownicze, którzy powinni taki dostęp mieć w związku z realizacją zadań służbowych	Ilość osób sprawujących funkcje kierownicze w OW NFZ mających dostęp do informacji niejawnych	Ilość osób sprawujących funkcje kierownicze, którzy powinni taki dostęp mieć w związku z realizacją zadań służbowych	≥		90 %
2024	7	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	BBIICD	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest BBIICD	=		100 %
2024	8	Wzrost wydajności realizacji audytu wewnętrznego	BAW	Centralę	Wydajność realizacji audytu wewnętrznego (w %)	Wskaźnik wydajności liczony jako iloraz: (sumy osobodni przeznaczonych na realizację zadań zapewniających, czynności doradczych, monitorowanie i czynności sprawdzające) do (różnicy pomiędzy sumą budżetu czasu i osobodni nieobecności pracowników)	Liczba osobodni przeznaczonych na realizację zadań zapewniających, czynności doradczych, monitorowanie i czynności sprawdzające	Budżet czasu w osobodniach bez osobodni nieobecności pracowników	≥		85 %
2024	9	Kompleksowe i przyjazne wdrażanie nowych pracowników	BSP	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Poziom zadowolenia nowych pracowników z przebiegu procesu wdrażania (w pkt.)	Średnia ocen z ankiety dot. oceny przebiegu procesu wdrożenia z punktu widzenia nowego pracownika wg daty zakończenia wypełniania ankiety	Łączna średnia liczba punktów z ankiet dot. oceny przebiegu procesu wdrożenia z punktu widzenia nowego pracownika	Liczba ankiet	≥		4,2 pkt.
2024	10	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	BSP	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest BSP	≥		80 %
2024	11	Prawidłowe sporządzanie obowiązujących sprawozdań finansowych	BK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Średnia arytmetyczna z ocen z badania jednostkowych sprawozdań finansowych Centrali i OW NFZ.	Ocena z badania jednostkowego sprawozdania finansowego Centrali/ OW NFZ w sprawozdaniu biegłego rewidenta; przy czym ocena wynika z przedstawionej opinii: - opinia pozytywna - 5 pkt, - opinia z zastrzeżeniami - 3 pkt, - opinia negatywna - 0 pkt.	Liczba punktów z badania jednostkowego sprawozdania finansowego Centrali/ OW NFZ		≥		4,5 pkt.
2024	12	Prawidłowe prowadzenie rachunkowości w Funduszu zgodnie z ustawą o rachunkowości oraz przyjętymi w Funduszu zasadami (polityki) rachunkowości	BK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Opinia organów kontroli zewnętrznej w zakresie zagadnień finansowych (w pkt.)	Liczba nieprawidłowości stwierdzonych przez organy kontroli zewnętrznej w zakresie prowadzenia rachunkowości w Centrali/OW NFZ, przy czym: - zastrzeżenie nielotne 1 pkt. - zastrzeżenie istotne 3 pkt.	Liczba punktów dotycząca nieprawidłowości	Liczba kontroli zewnętrznych	≤		3 pkt.
2024	13	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	BK	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest BK	=		100 %
2024	14	Upowszechnianie wiedzy o zdrowiu w tym o profilaktyce oraz na temat działalności NFZ	BKSIP	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Reakcji na publikowane informacje w mediach społecznościowych	Łączna liczba reakcji: komentarzy, udostępnienia, polubienia	Łączna liczba reakcji: komentarzy, udostępnienia, polubienia w 2024 roku	Łączna liczba reakcji: komentarzy, udostępnienia, polubienia w 2023 roku*	≥		105 %
2024	15	Zwiększenie wiedzy o działalności NFZ poprzez utrzymywanie dobrych relacji z mediami	BKSIP	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Komunikatów/informacji prasowych przekazywanych do mediów	Łączna liczba komunikatów prasowych przekazanych w danym roku do mediów	Łączna liczba komunikatów prasowych przekazanych w 2024 roku do mediów	Łączna liczba komunikatów prasowych przekazanych w 2023 roku do mediów*	≥		110 %
2024	16	Upowszechnianie wiedzy na temat działalności NFZ	BKSIP	Centralę	Liczba odwiedzin (sesji) www.nfz.gov.pl	Liczba sesji tzn. określenie pojedynczego odwiedzenia witryny www.nfz.gov.pl	Łączna liczba sesji w 2024	Łączna liczba sesji w 2023	≥		110 %
2024	17	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	BKSIP	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczby procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest BKSIP	≥		67 %

2024	18	Terminowa realizacja kontroli wewnętrznych zgodnie z Planem kontroli wewnętrznej na 2024 r.	BNW	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Liczba zakończonych kontroli w danym kwartale (w %)	Odsetek zakończonych kontroli planowych w stosunku do wszystkich kontroli ujętych w Planie kontroli wewnętrznej na 2024 r. w okresie sprawozdawczym (narastająco od początku roku)	Liczba zakończonych kontroli planowych	Liczba wszystkich kontroli ujętych w Planie kontroli wewnętrznej	≥	95 %
2024	19	Skrócenie czasu procedowania projektów zarządzeń Prezesa NFZ	BP	Centralę	Czas opiniowania projektu Zarządzenia Prezesa (w dniach roboczych)	Średni czas opiniowania liczony liczbą dni od dnia wpływu projektu do BP a zaopiniowaniem projektu	Liczba dni od dnia wpływu projektu do BP do dnia zaopiniowania projektu	Liczba projektów	≤	3 dni robocze
2024	20	Terminowe przedkładanie członkom Rady Funduszu oraz członkom Rady OW kompletnych materiałów	BRF	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Odsetek terminowo przedkładanych materiałów na posiedzenie Rady Funduszu/Rady OW (w %)	Odsetek materiałów przekazanych członkom Rady Funduszu/Rady OW w terminie (wynikającym z regulaminu działania Rady, planu pracy Rady OW bądź procedury) w stosunku do liczby spraw rozpatrywanych przez Radę i wymagających przekazania materiałów	Liczba materiałów przekazanych członkom Rady Funduszu/Rady OW w terminie (wynikającym z regulaminu działania Rady, planu pracy Rady OW bądź procedury)	Liczba spraw rozpatrywanych przez Radę Funduszu/Radę OW wymagających przekazania materiałów	≥	95 %
2024	21	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	BRF	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest BRF	=	100 %
2024	22	Skrócenie czasu wydania i przekazania opinii w systemie IOWISZ (Instrument Oceny Wniosków Inwestycyjnych w Sektorze Zdrowia)	BPPil	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas przekazania wydanej opinii przez NFZ (w dniach kalendarzowych) do Ministerstwa Zdrowia (MZ)/Urzędu Wojewódzkiego (UW) w systemie IOWISZ	Średni czas przekazania wydanej opinii przez NFZ liczony od dnia wpływu wniosku do dnia przekazania opinii do MZ/UW	Łączny czas w dniach kalendarzowych od dnia wpływu wniosku do NFZ do dnia przekazania wydanej opinii do MZ/UW	Liczba przekazanych wniosków IOWISZ do MZ/UW w systemie IOWISZ	≤	12 dni kalendarzowe
2024	23	Monitorowanie zaangażowania środków finansowych określonych w planach kosztów świadczeń opieki zdrowotnej oddziałów wojewódzkich w umowy o udzielenie świadczeń opieki zdrowotnej	DEF	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowe sporządzanie i przekazywanie miesięcznych informacji o stanie zaangażowania środków finansowych (w %)	Odsetek liczby miesięcznych informacji o stanie zaangażowania środków finansowych sporządzonych i przekazanych w terminie w stosunku do liczby wszystkich informacji o stanie zaangażowania środków finansowych	Liczba miesięcznych informacji o stanie zaangażowania środków finansowych sporządzonych i przekazanych w terminie	Liczba wszystkich miesięcznych informacji o stanie zaangażowania środków finansowych sporządzonych i przekazanych w danym okresie sprawozdawczym	=	100 %
2024	24	Zapewnienie MZ, MF i innym instytucjom dostępu do bieżących informacji na temat gospodarki finansowej NFZ	DEF	Centralę	Terminowe sporządzanie i przekazywanie MZ i MF sprawozdań okresowych dotyczących wykonania planu finansowego NFZ na 2024 r. (w %)	Liczba sprawozdań przekazanych w terminie do liczby sprawozdań przekazanych w danym okresie sprawozdawczym. Dotyczy sprawozdań, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia gospodarki finansowej Narodowego Funduszu Zdrowia (Dz. U. z 2023 r. poz. 541)	Liczba sprawozdań przekazanych w terminie	Liczba sprawozdań przekazanych w danym okresie sprawozdawczym	=	100 %
2024	25	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	DEF	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest DEF	=	100 %
2024	26	Skrócenie czasu do zawarcia umów w rodzaju Leczenie szpitalne - programy lekowe (w drodze konkursu ofert)*	DGL	Oddziały Wojewódzkie	Średni czas trwania postępowania konkursowego (liczba dni)	Liczba dni, która upływa od udostępnienia szablonów postępowania konkursowych do zawarcia umów w rodzaju Leczenie szpitalne - programy lekowe (w drodze konkursu ofert)	Łączna liczba dni od udostępnienia szablonów do zawarcia umów	Liczba postępowań konkursowych	<	80 dni
2024	27	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	DGL	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczbę procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest DGL	=	100 %
2024	28	Skrócenie czasu reakcji na zgłoszenie; czas między odebraniem zgłoszenia, a jego odczytaniem*	DI	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Łączna liczba godzin od momentu wpłynięcia zgłoszenia do rozpoczęcia jego obsługi	Łączna liczba godzin od momentu wpłynięcia zgłoszenia do rozpoczęcia jego obsługi	Liczba zgłoszeń	Liczba godzin liczona od momenty wpłynięcia do komórki ds. informatyki zgłoszenia o wsparcie techniczne pracownika NFZ a rozpoczęciem jego obsługi przez pracowników komórki ds. informatyki. Czas reakcji liczony jest w dni robocze między godziną 8:00 a 16:00. Czas reakcji liczony jest dla zgłoszeń przekazanych do komórki ds. informatyki za pośrednictwem dedykowanego systemu zgłoszeniowego.	≤	2 godz. robocze
2024	29	Terminowość realizacji zgłoszeń	DI	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Rozwiązanie zadania w zakładanym czasie 16 roboczogodzin od podjęcia zgłoszenia w kategorii błąd - liczony w %	95% zgłoszeń zrealizowanych w zakładanym terminie	ilość zgłoszeń z kategorii błąd zrealizowanych w danym miesiącu podczas 16 roboczogodzin	ilość wszystkich zgłoszeń z kategorii błąd zrealizowanych w danym miesiącu	≥	95 %
2024	30	Optymalizacja (standaryzacja) procesu obsługi zgłoszeń poprzez wdrożenie systemu Jira w OW NFZ*	DI	Oddziały Wojewódzkie	Liczba OW z wdrożonym systemem JSM (Iira Service Management)	Liczba Oddziałów, w których wdrożono system JIRA. Czyli docelowo mamy na koniec roku mieć oprócz CF i Mazowsza i 4 OW z 2023 roku (Olsztyn, Opole, Rzeszów, Kielce) kolejne 4 OW, które mogą korzystać z naszego oprogramowania do zgłoszeń	nie dotyczy	Ilość Oddziałów Wojewódzkich, które zostały wdrożone do systemu Jira w jednym kwartale.	≥	Oddziały 1 Wojewódzkie w kwartale
2024	31	Realizacja zadań ujętych w Rzecowym Planie Wydatków Inwestycyjnych w zakresie D oraz E	DI	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Wykonanie zrealizowanych zadań zgłoszonych do Rzecowego Planu Wydatków Inwestycyjnych w ujęciu wartościowym	Wartość zadań zrealizowanych w stosunku do zaplanowanych ujętych w Rzecowym Planie Wydatków Inwestycyjnych w ujęciu wartościowym	Wartość zadań inwestycyjnych ujętych do realizacji w Rzecowym Planie Wydatków Inwestycyjnych	Wartość zadań inwestycyjnych ujętych i zrealizowanych Rzecowego Planu Wydatków Inwestycyjnych	≥	75 %
2024	32	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	DI	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest DI	≥	40 %
2024	33	Zwiększenie jakości przeprowadzanych kontroli	DK	Centralę	Odsetek uznanych zastrzeżeń do wystąpień pokontrolnych kontroli prowadzonych przez Prezesa Funduszu (w %)	Liczba uznanych zastrzeżeń w stosunku do wszystkich zastrzeżeń złożonych w terminie przez osobę uprawnioną	Liczba uznanych zastrzeżeń złożonych w terminie przez osobę uprawnioną do wystąpień pokontrolnych kontroli prowadzonych przez Prezesa Funduszu	Liczba wszystkich zastrzeżeń złożonych w terminie przez osobę uprawnioną do wystąpień pokontrolnych kontroli prowadzonych przez Prezesa Funduszu	<	15 %

2024	34	Zwiększenie jakości przeprowadzanych czynności sprawdzających	DK	Centralę	Odsetek uznanych zażeń na informację o zastosowanych sankcjach dot. czynności sprawdzających prowadzonych przez Prezesa Funduszu (w %)	Liczba uznanych zażeń w stosunku do wszystkich zażeń złożonych w terminie przez osobę uprawnioną	Liczba uznanych zażeń złożonych w terminie przez osobę uprawnioną na informację o zastosowanych sankcjach dot. czynności sprawdzających prowadzonych przez Prezesa Funduszu	Liczba wszystkich zażeń złożonych w terminie przez osobę uprawnioną na informację o zastosowanych sankcjach dot. czynności sprawdzających prowadzonych przez Prezesa Funduszu	<	25 %
2024	35	Średni czas rozpatrywania zażeń do wystąpienia pokontrolnych	DK	Centralę	Czas rozpatrzenia zażeń (liczba dni roboczych)	Średni czas rozpatrywania zażeń (z wyłączeniem czasu oczekiwania na uzupełnienie przez podmiot kontrolowany braków formalnych oraz na pozyskanie opinii zewnętrznej (np. MZ, konsultanta, innego departamentu NFZ), niezbędnej do rozpatrzenia zażeń)	Łączny czas rozpatrywania zażeń do wystąpienia pokontrolnych w dniach roboczych z wyłączeniami	Liczba wszystkich zażeń do wystąpienia pokontrolnych	≤	35 dni robocze
2024	36	Średni czas rozpatrywania zażeń dot. czynności sprawdzających	DK	Centralę	Czas rozpatrzenia zażeń dot. czynności sprawdzających (liczba dni roboczych)	Średni czas rozpatrywania zażeń (z wyłączeniem czasu oczekiwania na uzupełnienie przez podmiot kontrolowany braków formalnych oraz na pozyskanie opinii zewnętrznej (np. MZ, konsultanta, innego departamentu NFZ), niezbędnej do rozpatrzenia zażeń)	Łączny czas rozpatrywania zażeń dot. czynności sprawdzających w dniach roboczych z wyłączeniami	Liczba wszystkich zażeń dot. czynności sprawdzających	≤	35 dni robocze
2024	37	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	DK	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest DK	≥	50 %
2024	38	Rozpatrywanie skarg i wniosków w terminach krótszych niż wynikające z przepisów	DOKIP	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Rozpatrywanie skarg i wniosków w terminie krótszym niż wynikający z KPA	Odsetek skarg i wniosków rozpatrzonych w danym kwartale w terminie poniżej miesiąca od daty wpływu do daty wysyłki (narastająco od początku roku)	liczba skarg i wniosków rozpatrzonych w terminie krótszym niż miesiąc w danym kwartale*100%	liczba wszystkich skarg i wniosków rozpatrzonych w danym kwartale	≥	80 %
2024	39	Zwiększenie stopnia skuteczności komunikacji z Klientem	DOKIP	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Aktualizowanie danych kontaktowych w BTA	Odsetek klientów z zaktualizowanymi numerami telefonicznymi i adresami e-mail w systemie BTA.	Liczba klientów którym zaktualizowano dane w systemie BTA	Liczba wszystkich klientów, którym zostały zaktualizowane dane w BTA	≥	15 %
2024	40	Zwiększenie liczby klientów korzystających z kiosków profilaktycznych	DOKIP	Oddziały Wojewódzkie	Wzrost liczby klientów korzystających z kiosków profilaktycznych	Odsetek klientów, którzy skorzystali z kiosków profilaktycznych	Liczba klientów, którzy skorzystali z kiosku profilaktycznego	Liczba klientów, którzy skorzystali ze stanowiska ds. profilaktyki i promocji zdrowia w analogicznym kwartale roku poprzedniego	≥	10 %
2024	41	Wzmocnienie kompetencji klientów w zakresie działań profilaktycznych	DOKIP	Oddziały Wojewódzkie	Wzrost wykorzystania działań w zakresie profilaktyki i promocji zdrowia.	Wzrost liczby wydarzeń zewnętrznych organizowanych przez OW NFZ, dedykowanych zdefiniowanej grupie docelowej, prezentujących ofertę profilaktyczną: portale Diety NFZ, Akademia NFZ, materiały edukacyjne (np. e-booki tematyczne lub magazyn "Ze Zdrowiem")	Liczba wydarzeń zewnętrznych organizowanych przez OW NFZ, dedykowanych zdefiniowanej grupie docelowej, prezentujących ofertę profilaktyczną z obszaru: portale Diety NFZ, Akademia NFZ, materiały edukacyjne (e-booki edukacyjne lub magazyn "Ze Zdrowiem") *100%	Liczba wszystkich wydarzeń zewnętrznych organizowanych przez OW o charakterze profilaktycznym lub promujących zdrowy styl życia w badanym okresie.	≥	10 %
2024	42	Wzrost satysfakcji Klientów z obsługi NFZ	DOKIP	Centralę	Wzrost wydajności pracy infolinii TIP	Odsetek połączeń, które zostały obsłużone przez TIP	Liczba połączeń obsłużonych przez TIP (połączenia odebrane)	Liczba połączeń przychodzących na TIP (połączenia przychodzące)	≥	90 %
2024	43	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	DOKIP	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczby procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest DOKIP	=	100 %
2024	44	Wzrost satysfakcji Klientów z obsługi NFZ	DOKIP	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Zwiększenie poziomu zrozumiałości informacji kierowanych do Klientów	Poprawa zrozumiałości informacji pisemnych kierowanych do Klientów (w %). Pomiar jakościowy na próbie dokumentów wysyłanych do klientów-pacjentów. Losowo wybrane pisma z danej jednostki (oddział, komórka centrali) oceniane na podstawie karty oceny (przyznawanie każdemu z pism punktów w maksymalnie 10 kategoriach). Po przeliczeniu punktów każde pismo uzyskuje ocenę w przedziale 0-1.	Suma ocen pism w przyjętej próbie x 100%.	Liczba przebadanych pism.	≥	70 %
2024	45	Potwierdzenie skierowań na leczenie uzdrowiskowe albo rehabilitacje uzdrowiskową	DSM	Oddziały Wojewódzkie	Rezerwacja skierowań w stosunku do liczby wynikającej z harmonogramu turnusu	Procent rezerwacji skierowań (tj. operacji rezerwacji terminu i miejsca leczenia uzdrowiskowego w systemie SOLU) w stosunku do liczby skierowań wynikającej z harmonogramu turnusu (w %)	Liczba operacji rezerwacji terminu i miejsca leczenia uzdrowiskowego w systemie SOLU	Liczby skierowań wynikającej z harmonogramu turnusu	≥	100 %
2024	46	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	DSM	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest DSM	=	100 %

2024	47	Skrócenie czasu rozpatrywania wniosków o zmiany w potencjale personelu świadczeniodawcy w umowach POZ, AOS, PSZ, SZP i REH	DSOZ	Oddziały Wojewódzkie	Czas rozpatrywania wniosków o zmianę w potencjalne personelu świadczeniodawców realizujących umowy o udzielenie świadczeń (w dniach kalendarzowych)	Średnia liczba dni liczona wg wzoru: Sp=Dw/Lw Sp- Średnia liczba dni potrzebnych do rozpatrzenia 1 wniosku o zmianę w potencjale personelu świadczeniodawcy Dw- Liczba dni potrzebnych na rozpatrzenie wszystkich wniosków o zmianę w potencjale personelu świadczeniodawcy Lw- liczba wniosków o zmianę w potencjale personelu świadczeniodawcy	Liczba dni potrzebnych na rozpatrzenie wszystkich wniosków o zmianę w potencjale personelu świadczeniodawcy	Liczba wniosków o zmianę w potencjale personelu świadczeniodawcy ≤	12 dni kalendarzowych
2024	48	Terminowe rozpatrywanie odwołań dotyczących rozstrzygnięcia postępowania w sprawie zawarcia umowy o udzielenie świadczeń opieki zdrowotnej*	DSOZ	Oddziały Wojewódzkie	Rozpatrywanie odwołań od rozstrzygnięć postępowania konkursowych w terminie przewidzianym w art. 154 ust. 2 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych	Odsetek odwołań dotyczących rozstrzygnięcia postępowań w sprawie zawarcia umowy o udzielenie świadczeń opieki zdrowotnej rozpatrzonych bez przedłużania terminu na ich rozpatrzenie (narastająco od początku roku) liczony wg wzoru Mp=Lot/Lo *100% Mp- procentowy udział liczby odwołań od rozstrzygnięć konkursów ofert rozpatrzonych w 14 dni od daty otrzymania w stosunku do liczby wszystkich odwołań Lo - Liczba odwołań od rozstrzygnięć konkursów ofert * Lot - Liczba odwołań od rozstrzygnięć konkursów ofert rozpatrzonych w terminie 14 dni od daty otrzymania *Liczba odwołań prowadzonych przed postępowaniem sądowym lub ewentualnym zawieszeniem i/lub wznowieniem sprawy	Liczba odwołań od rozstrzygnięć konkursów ofert rozpatrzonych w terminie 14 dni od daty otrzymania	Liczba odwołań od rozstrzygnięć konkursów ofert ≥	75 %
2024	49	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	DSOZ	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest DSOZ ≥	50 %
2024	50	Skrócenie czasu obsługi odpowiedzi na ponażenie przesyłane w procesach EESSI	DWM	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Średni czas wysłania SED X010 jako odpowiedzi na SED X009	Liczba dni roboczych od dnia wpływu X009 do dnia wysłania X010	Łączna liczba dni roboczych od dnia wpływu X009 do dnia wysłania X010	Liczba dokumentów ≤	7 dni
2024	51	Skrócenie czasu obsługi wniosków o wydanie dokumentu S045 w ramach procesu S_BUC_05	DWM	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Średni czas wysłania SED S045 jako odpowiedzi na SED S044	Uzyskanie min. 80% liczby odpowiedzi udzielonych w terminie do 30 dni od dnia wpływu S044	Liczba spraw S_BUC_05 w których odpowiedź w postaci S045 została wysłana w terminie poniżej 30 dni (kalendarzowych) od wpływu S044 do właściwego OW.	Liczba spraw S_BUC_05 w których została wysłana odpowiedź w postaci S045. ≥	80 %
2024	52	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	DWM	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których w właścicielem biznesowym jest DWM ≥	43 %
2024	53	Poprawa sprawności obsługi odwołań od decyzji Dyrektora OW dot. objęcia ubezpieczeniem zdrowotnym w trybie art. 109 oraz ustalenia obowiązku poniesienia kosztów świadczeń opieki zdrowotnej na podstawie art. 50 ust. 18 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych	GPF	Centralę	Liczba rozpatrzonych odwołań/postanowień opracowanych wkładów do skarg do WSA/NSA przez 1 osobę (w szt./m-c)	Liczba rozpatrzonych odwołań/postanowień opracowanych wkładów do skarg do WSA/NSA w stosunku do liczby osób zatrudnionych przy ich przygotowaniu (średnia w danym okresie sprawozdawczym, narastająco od początku roku)	Liczba rozpatrzonych odwołań/postanowień opracowanych wkładów do skarg do WSA/NSA	Liczba osób zatrudnionych przy rozpatrywaniu ≥	10 szt./osobę/m-c
2024	54	Publikowanie informacji dla pacjentów, świadczeniodawców oraz płatników składek dot. objęcia ubezpieczeniem zdrowotnym oraz prawa do świadczeń poprzez publikowanie ich na stronie internetowej centrali NFZ oraz w intranecie	GPF	Centralę	Liczba opublikowanych informacji na stronie internetowej i intranetowej Centrali	Liczba opublikowanych informacji w roku sprawozdawczym (średnia w danym okresie sprawozdawczym, narastająco od początku roku), informacje dot. objęcia ubezpieczeniem zdrowotnym oraz prawa do świadczeń opieki zdrowotnej, podstawy wymiaru składek na ubezpieczenie dobrowolne, bieżące wyjaśnienia	Liczba informacji opublikowanych w okresie sprawozdawczym	brak ≥	12 szt./rok
2024	55	Przeprowadzanie kontroli wewnętrznych planowanych i doraźnych w OW NFZ	GPF	Centralę	Liczba kontroli w OW NFZ	Liczba przeprowadzonych kontroli w OW NFZ w roku kalendarzowym	Liczba kontroli w okresie roku kalendarzowego	liczba kontroli rozpoczętych w roku kalendarzowym ≥	3 rok
2024	56	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	GPF	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest GPF =	100 %
2024	57	Zwiększenie liczby publikowanych analiz na portalach "Otwarte Dane" oraz "Zdrowe Dane", które były szykowane w odpowiedzi na wnioski o dostęp do informacji publicznej	DAMIJOS	Centralę	Odsetek udostępnianych zestawień na portalach internetowych	Procent opublikowanych zestawień na portalach "Zdrowe Dane" i/lub "Otwarte Dane" przygotowanych w odpowiedzi na wnioski o dostęp do informacji publicznej	Liczba opublikowanych zestawień które zostały przygotowane w odpowiedzi na wnioski o dostęp do informacji publicznej	Liczba zestawień przygotowanych w odpowiedzi na wnioski o dostęp do informacji publicznej ≥	40 %
2024	58	Zwiększenie liczby wdrożonych procedur wewnętrznych	DAMIJOS	Centralę	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia	Odsetek liczby procedur przygotowanych do wdrożenia w stosunku do wszystkich procedur zaplanowanych w Rejestrze procesów	Liczba procedur przygotowanych do wdrożenia jako liczba procedur przekazanych do III tury opiniowania	Liczba wszystkich procedur wskazanych w Rejestrze procesów, których właścicielem biznesowym jest DAMIJOS ≥	50 %