**Instrukcja realizacji procesów w placówce Centrum Przedsiębiorcy Punktu Kontaktowego (CPPK) biznes.gov.pl**

##

## Założenia ogólne

CPPK umożliwia świadczenie przedsiębiorcom procedur administracyjnych, realizowanych drogą elektroniczną, za pośrednictwem fizycznej placówki. Świadczy na rzecz administracji ww. usługę w wymiarach informacyjnym, interakcyjnym i transakcyjnym. W jednym punkcie, udostępniane są informację na temat obowiązujących przepisów, procedur administracyjnych oraz usług dostępnych drogą elektroniczną, w połączeniu z możliwością bieżącego skonsultowania uzyskanych informacji z wyznaczonym konsultantem lub pracownikiem administracji.

## Zespół

Usługi CPPK realizowane są przez zespół ekspertów z różnych dziedzin (m.in. rejestracja działalności, prawo gospodarcze, ubezpieczenia społeczne, finanse, prawo pracy). Zespół ekspertów został zbudowany i wykształcony w trakcie realizacji działań rozwojowych portalu Biznes.gov.pl - zyskując doświadczenie przy opracowywaniu i publikacji specjalistycznych treści i obsłudze złożonych zapytań użytkowników w Centrum Pomocy Przedsiębiorcy.

Obszar merytorycznych działań CPPK pokrywa się z zakresem usług dostarczanych przez portal biznes.gov.pl.

Skład zespołu Centrum Przedsiębiorcy został zaplanowany minimalnie na 3 osoby

Konsultanci „pierwszego kontaktu” – do 3 osób

1 osoba jest obecna w trybie stałym w placówce i powinna być w stanie ad hoc udzielać podstawowych porad na zasadzie doraźnej pomocy, jednocześnie pełni rolę Kierownika zespołu.

Istnieje możliwość umówienia się klienta z konsultantem, a Wykonawca jest zobowiązany zapewnić kolejnych konsultantów (drugiego oraz ew. trzeciego) w celu udzielania podstawowych porad na zasadzie doraźnej pomocy.

## Usługi i funkcjonalności punktu CPPK

### **Usługi CPPK:**

* **informacyjne** – możliwość uzyskania informacji na temat obowiązujących przepisów, procedur administracyjnych związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce i UE oraz usługami dostępnymi dla firm drogą elektroniczną,
* **interakcyjne** – możliwość rozmowy z pracownikiem administracji albo wyznaczonym konsultantem, możliwość dostępu do portali i systemów e-administracji oraz uzyskanie odpowiedzi na pytania związane z ww. tematami,
* **transakcyjne** – możliwość złożenia wniosku online w danej sprawie administracyjnej i otrzymanie odpowiedzi od podmiotu publicznego (w formie dokumentu elektronicznego), na uzyskany w placówce adres elektroniczny w systemie teleinformatycznym organu administracji publicznej.

### **Usługi podstawowe w trybie ciągłym:**

* Centrum Pomocy Przedsiębiorcy – usługi konsultacyjne w zakresie otwierania i prowadzenia firmy
* Rejestracja działalności gospodarczej (pomoc w złożeniu wniosku w rejestrze CEIDG)

### **Funkcjonalności:**

* **Doradztwo biznesowe (edukacja w zakresie kompetencji cyfrowych)** - edukacja w zakresie możliwości wykorzystania usług elektronicznych świadczonych przez administrację publiczną, tzw. asysta w procesie rejestracji do systemów e-administracji i złożenia wniosku w formie dokumentu elektronicznego w danej sprawie.
* **Uzyskanie narzędzi elektronicznego zaufania** – doradztwo w sprawie uzyskania narzędzi zapewniających potwierdzanie tożsamości w systemach administracji (podpis elektroniczny z certyfikatem kwalifikowanym, Profil Zaufany ePUAP). Dzięki uzyskanym narzędziom, użytkownik będzie miał możliwość realizacji usług transakcyjnych za pośrednictwem CPPK.
* **Informowanie o procedurach i sprawach administracyjnych** – informacja na temat procedur administracyjnych oraz zasad ich załatwiania. Użytkownik skorzysta na miejscu uzyska odpowiedzi na zadane pytania związane z działalnością gospodarczą (z wyłączeniem doradztwa indywidualnego).
* **Integracja CPPK z Centrum Pomocy** – możliwość dokonania bezpłatnej konsultacji z pracownikami Infolinii Centrum Pomocy Przedsiębiorcy (dostępnego na Biznes.gov.pl). Dostęp do, informacji będzie możliwy kilkoma kanałami m.in.:
	+ telefonicznie – za pomocą połączenia zwykłego lub internetowego,
	+ wideo połączenie,
	+ dostęp dla osób niesłyszących – przy udziale konsultanta migowego,
	+ rozmowa na czacie tekstowym,
	+ skorzystanie z bazy wiedzy Wirtualnego Urzędnika.
* **Dystrybuowanie informacji na temat dofinansowania działalności -** uzyskanie informacji o możliwości pozyskania dofinansowania dla podejmowanej lub prowadzonej działalności gospodarczej – przede wszystkim o szeroko rozumianej pomocy publicznej (środki krajowe i zagraniczne).
* **Udostępnianie wydarzeń i konferencji, warsztatów, spotkań branżowych** – możliwość uczestnictwa w wydarzenia przeznaczonych dla przedsiębiorców i osób zainteresowanych rozpoczęciem prowadzenia działalności gospodarczej. Ww. spotkania będą organizowane z własnej inicjatywy CPPK lub na zlecenie organów administracji publicznej, po wcześniejszym uzgodnieniu i zatwierdzeniu przez CPPK.
* **Spotkania / szkolenia** – możliwość wykorzystania sal konferencyjnych zlokalizowanych w budynku do spotkań biznesowych/szkoleń
* **Elektroniczne kanały współpracy administracji i biznesu** – rozwój i promocja – w zależności od potrzeb, spotkania warsztatowo-konsultacyjne z przedstawicielami administracji (m.in. ZUS, Ministerstwo Finansów)
* **Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu –** wykonywanie działań edukacyjno-doradczych oraz informacyjnych ma na celu niwelowanie różnicy między tymi osobami, które mają dostęp do technologii informacyjnych, a tymi, które takiego dostępu nie mają. Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu, to jeden z głównych elementów Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa.
* **Usługi dodatkowe (obce)** – udostępnienie do wykorzystania usług dodatkowych niezbędnych do utrzymania wysokiej jakościowo i kompleksowej obsługi użytkowników CPPK, jak np. możliwość wykonania kopii dokumentów, usługi wspracia w tematyce finansowo-księgowej lub , podatkowej.

### **Promocja, komunikacja i marketing**

Wielofunkcyjna przestrzeń CPPK umożliwia również funkcjonalność co-workingu, która stanowi naturalny mechanizm promocyjno – marketingowy. Przedsiębiorcy poszukują miejsca do spotkań i pracy grupowej zlokalizowanego w centralnym punkcie miasta. Połączenie komunikacji szerokiego zakresu usług e-administracji i doradztwa z udostępnianiem bezpłatnej / niskokosztowej przestrzeni do co-workingu spowoduje bardzo szybką propagację informacji o Centrum Przedsiębiorcy Punktu Kontaktowego w mediach społecznościowych oraz poprzez marketing szeptany.

Proponuje się wykorzystanie kanałów komunikacji/promocji CPPK, promocja w trakcie wydarzeń organizowanych w CPPK, udział ekspertów CPPK w konferencjach dla przedsiębiorców.