**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.

## Przestrzeń realizacji usług CPPK

**Front-office CPPK składa się z:**

* stanowiska recepcyjnego;
* 5 stanowisk konsultacji indywidualnych i co-workingu;
* 3 stanowisk co-workingowych;
* 2 sal szkoleniowo-konferencyjnych - dla 8 oraz 20 osób;
* poczekalni i strefy eventowej/hall;
* zaplecza socjalnego oraz toalet.

**Back-office CPPK składa się z:**

* sali kreatywnej dla 12 osób;
* przestrzeni biurowej dla ekspertów i konsultantów;
* części magazynowo-archiwizacyjnej;
* toalet.

## 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.

Obszar merytorycznych działań CPPK pokrywa się z zakresem usług dostarczanych przez portal biznes.gov.pl. Wykorzystanie zespołu redaktorów, konsultantów oraz ekspertów portalu przy obsłudze interesantów odwiedzających Centrum Przedsiębiorcy Punktu Kontaktowego zapewni znaczące ograniczenie kosztów merytorycznego funkcjonowania CPPK.

Skład zespołu Centrum Przedsiębiorcy został zaplanowany w podziale na “pierwszą” i „drugą” linię obsługi klienta.

**Pierwsza linia obsługi klienta**

Konsultanci „pierwszego kontaktu” – od 3 do 5 osób

Osoby te obecne na stałe w placówce są w stanie ad hoc udzielać podstawowych porad na zasadzie doraźnej pomocy.

**Druga linia obsługi klienta**

Konsultanci wsparcia z różnych dziedzin – do 20 osób, opcjonalni

Eksperci realizujący na bieżąco prace rozwojowo-utrzymaniowe portalu pojedynczego punktu kontaktowego dostarczają wsparcia przedsiębiorcom w bardziej złożonych przypadkach - zgodnie z dotychczasowym modelem obsługi Centrum Pomocybiznes.gov.pl, które procedowało rocznie ponad 2 tys. szczegółowych zapytań od przedsiębiorców.

## Usługi i funkcjonalności punktu CPPK

### **Usługi CPPK:**

* **informacyjne** – możliwość uzyskania informacji na temat obowiązujących przepisów, procedur administracyjnych związanych z działalnością gospodarczą oraz usług dostępnych 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 Działalności Gospodarczej (DG) w tym z udziałem specjalistów tematycznych z instytucji publicznych m.in. takich jak: MF, ZUS, US, itp.
* Rejestracja Działalności Gospodarczej (pomoc w złożeniu wniosku w CEIDG)
* Legalizacja dokumentów w międzynarodowym obrocie gospodarczym
* Uzyskiwanie międzynarodowych dokumentów celnych – karnetów ATA oraz świadectw pochodzenia

### **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 z gotowych, lub interaktywnych instrukcji, wyjaśniających krok po kroku daną procedurę (poradniki przedsiębiorcy) oraz 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 PPK. 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, doradztwa finansowo-księgowego, podatkowego. Dodatkowo, umożliwienie skorzystania z zewnętrznych usług cateringowych.

### **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.

Możliwość organizacji konferencji dla nawet 200 osób w towarzyszących przestrzeniach zlokalizowanych w budynku pozwoli przyciągnąć influencerów i propagować Centrum Przedsiębiorcy Punktu Kontaktowego biznes.gov.pl jako miejsce wymiany doświadczeń oraz źródło kompetentnej wiedzy na temat prowadzenia biznesu w Polsce oraz coraz szerszego wachlarza usług e-administracji dla przedsiębiorców.

Proponuje się wykorzystanie kanałów komunikacji/promocji CPPK takich jak profil na FB i Twitterze, Linkedin, promocja w trakcie wydarzeń odbywających się w budynku KIG, promocja w trakcie wydarzeń organizowanych przez MPIT, udział ekspertów CPPK w konferencjach dla przedsiębiorców.

Branding Centrum Przedsiębiorcy biznes.gov.pl pozwoliłby na znaczące zwiększanie zasięgów i komunikacji marki i usług oferowanych przez Punkt Kontaktowy, dlatego celowym wydaje się stworzenie systemu identyfikacji wizualnej dla CPPK co pozwoliłoby na uspójnienie i wzmocnienie przekazu w trakcie realizacji wyżej wymienionych działań promocyjnych.