

Standard usługi doradczej - asysta w prowadzeniu działalności gospodarczej

Wsparcie na prowadzenie punktu konsultacyjnego jest przeznaczone na finansowanie wydatków związanych z realizacją projektu polegającego na prowadzeniu punktu konsultacyjnego i świadczeniu usług informacyjnych oraz doradczych dotyczących aspektów podejmowania i wykonywania działalności gospodarczej dla przedsiębiorców oraz osób zamierzających rozpocząć działalność gospodarczą, zgodnie ze standardami w zakresie świadczenia tych usług określonymi w przepisach wydanych na podstawie art. 6a ust. 2, ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2007 r. Nr 42, poz. 275, z późn. zm.).

A. Usługa doradcza - asysta w prowadzeniu działalności gospodarczej obejmuje:

1. Etap I: Diagnoza potrzeb biznesowych klienta

2. Etap II: Wsparcie doradcze w zakresie zidentyfikowanych w Etapie I potrzeb, zgodnie z ustaloną ścieżką postępowania.

Zakres doradztwa w ramach usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej obejmuje:

- moduł I - Spełnianie wymogów formalno-prawnych dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej (bieżące wsparcie w wywiązywaniu się z podstawowych obowiązków przedsiębiorcy, w tym składanie dokumentów do ZUS i urzędu skarbowego);
- moduł II - Marketing przedsiębiorstwa (konsultacje w zakresie przygotowania strategii marketingowej, w tym zakresie wykorzystania marketing mix-u, analizy SWOT, analizy wpływu czynników zewnętrznych i wewnętrznych na pozycję strategiczną firmy, budowania relacji z klientami, podwykonawcami, wykorzystania nowoczesnych technologii w marketingu w tym strony www);
- moduł III - Organizacja przedsiębiorstwa (organizacja pracy przedsiębiorcy, zarządzanie czasem, dobór personelu, podział obowiązków i odpowiedzialności, skutki prawne prowadzenia działalności gospodarczej, zmiany formy lub zakresu prowadzenia działalności gospodarczej, zawieszanie, zamykanie działalności gospodarczej);
- moduł IV - Finanse przedsiębiorstwa (konsultacje w opracowaniu kosztorysu przedsięwzięcia, tj: koszty, przychody i źródła finansowania; pomoc w zastosowaniu podstawowych narzędzi zarządzania finansami poprzez planowanie przepływów

pieniężnych i kosztów oraz controllingu; pomoc w zarządzaniu kapitałem obrotowym poprzez wskazanie jak utrzymać bezpieczny poziom należności, zobowiązań, zapasów i gotówki; konsultacje w zakresie zasad i potencjalnych korzyści z pozyskiwania krótkoterminowych, średnio i długoterminowych źródeł finansowania oraz porównywanie tych źródeł pod względem korzyści ekonomicznych, w tym: kredyty kupieckie, factoring, pożyczki i kredyty z sektora pozabankowego, kredyty bankowe długoterminowe, leasing, obligacje, środki pieniężne od inwestorów kapitałowych z wyszczególnieniem podstawowych dokumentów wymaganych przez instytucje i przy współpracy z tymi instytucjami; wybór najkorzystniejszej formy opodatkowania prowadzonej działalności; odpisy oraz konsekwencje budżetowe przyjętych odpisów; postępowanie w przypadku zagrożenia utraty płynności finansowej w związku z problemami z uzyskaniem płatności od klientów, ponoszeniem obowiązków podatkowych, wypowiedzeniem umowy kredytowej przez bank).

B: Realizacja usługi doradczej – asysta w prowadzeniu działalności gospodarczej

Etap I: Diagnoza potrzeb biznesowych klienta – polega na identyfikacji problemów oraz potrzeb klienta związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej przez przeprowadzenie szczegółowego wywiadu z klientem, analizy dokumentów oraz wskazaniu ścieżki postępowania w celu rozwiązania zdiagnozowanych potrzeb. Diagnoza potrzeb biznesowych klienta powinna zostać poprzedzona deklaracją o poufności wszystkich danych przekazywanych przez klienta w trakcie diagnozy.

- 1) Przed rozpoczęciem świadczenia usługi klient zostaje poinformowany o etapach usługi, tj. diagnozie i doradztwie, o maksymalnym czasie trwania usługi do 24 godzin, cenie i warunkach finansowania usługi.
- 2) Diagnoza potrzeb klienta odbywa się na podstawie zestandaryzowanego formularza dostępnego w SI KSU.
- 3) Moduły (obszary) diagnozy oraz usługi doradczej obejmują, zgodnie ze specyfiką przedsiębiorcy:

A. Wymogi formalno-prawne prowadzenia działalności gospodarczej:

- a. podstawowe dokumenty dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej (zaświadczenie o wpisie do CEIDG lub odpis z rejestru KRS, umowy, pozwolenia, licencje, patenty, dokumenty rejestracyjne ZUS, US, REGON, PKD),
- b. okres prowadzenia działalności gospodarczej, analiza ewentualnych zmian w dokumentach rejestrowych (EDG lub KRS),
- c. terminowe składanie odpowiednich deklaracji do ZUS i US,
- d. informacje nt. ewentualnych zaległości w zakresie składania niezbędnej dokumentacji i odprowadzaniu składek, wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej,
- e. obowiązki dla przedsiębiorcy wynikające z licencji, pozwoleń, patentów, umów, decyzji administracyjnych itp.,

- f. wykorzystanie bazy CEIDG w prowadzeniu działalności gospodarczej, korzystanie z e-usług dostępnych na ePUAP, podpisu elektronicznego, profilu zaufanego ePUAP.

B. Marketing przedsiębiorstwa:

- a. otoczenie konkurencyjne przedsiębiorstwa,
- b. polityka marketingowa przedsiębiorstwa, w tym strategia marketingowa, marketing mix: cele biznesowe działalności przedsiębiorstwa, tworzenie opisów produktów i usług, grup klientów, dostawców i rynków zbytu, sposoby dystrybucji i promocji, ceny i warunki płatności,
- c. analiza SWOT, ocena wpływu czynników zewnętrznych i wewnętrznych na pozycję strategiczną firmy lub planowane przedsięwzięcie, w tym możliwości i skutki realizacji przedsięwzięcia, ocena koniunktury, sezonowości na prowadzenie działalności gospodarczej,
- d. stopień wykorzystywania technologii informatycznych, w tym Internetu w działalności gospodarczej,
- e. budowanie relacji z klientami, podwykonawcami, dostawcami, mediami, interesariuszami przedsięwzięcia,
- f. stopień śledzenia zmian zachodzących na rynku i dostosowywania oferty firmy do tych zmian.

C. Organizacja przedsiębiorstwa:

- a. wielkość firmy, struktura, udział właścicielski, organy nadzorujące,
- b. rodzaj prowadzonej działalności, branża, obszar geograficzny,
- c. wielkość zatrudnienia, dobór personelu, podział odpowiedzialności, zarządzanie czasem oraz planowanie i organizacja pracy,
- d. system zarządzania przedsiębiorstwem, stosowane metody zarządzania, systemy wspomagających zarządzanie, systemy finansowo-księgowo,
- e. systemy zarządzania: ISO, HACCP, bhp, środowiskowy.

D. Finanse przedsiębiorstwa:

- a. koszty, przychody i źródła finansowania działalności przedsiębiorstwa,
- b. system opodatkowania prowadzenia działalności gospodarczej,
- c. narzędzia zarządzania finansami (prognozowania przepływów pieniężnych, planowania przepływów i kosztów, controllingu, metod utrzymania płynności finansowej),
- d. zarządzanie kapitałem obrotowym przedsiębiorstwa (utrzymywanie bezpiecznego poziomu należności, zobowiązań, zapasów i gotówki),
- e. krótkoterminowe, średnio i długoterminowe źródła finansowania (porównanie źródeł pod kątem korzyści ekonomicznych), w tym: kredyty kupieckie, factoring, pożyczki i kredyty z sektora pozabankowego, kredyty bankowe

długoterminowe, leasing, obligacje, środki pieniężne od inwestorów kapitałowych, podstawowe dokumenty wymagane przez instytucje finansowe, analiza umów pożyczkowych i kredytowych,

- 4) Po przeprowadzeniu diagnozy w jednym lub kilku obszarach na formularzu podpisuje się konsultant oraz klient – przedsiębiorca.
- 5) Zalecane jest, aby diagnoza oraz doradztwo objęły wszystkie obszary zgodnie ze Standardem, jednakże zakres usługi doradczej powinien odpowiadać na potrzeby klienta określone w trakcie diagnozy.
- 6) Formularz zostaje sporządzony w 2 egzemplarzach, po jednym dla konsultanta i klienta.

Efektem końcowym etapu I jest podpisanie najpóźniej w ciągu 30 dni od przeprowadzonej diagnozy potrzeb biznesowych klienta umowy z klientem na świadczenie usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej, która zawiera:

- 1) zakres i sposób realizacji usługi,
- 2) zasady wprowadzania zmian w zakresie i sposobie realizacji usługi,
- 3) czas trwania usługi, maksymalnie 24 godziny,
- 4) harmonogram realizacji usługi i termin wykonania,
- 5) koszt usługi, ze wskazaniem udziałów środków publicznych oraz wkładu własnego przedsiębiorcy,
- 6) osoby do kontaktu ze strony klienta odpowiadające za dostarczenie informacji oraz kanały komunikacji z podaniem adresów e-mail, telefonów,
- 7) osoby z zarządu klienta, do których powinna trafiać do wiadomości korespondencja związana z procesem świadczenia usługi,
- 8) załączenie do umowy formularza diagnozy z opisem rekomendowanych działań oraz zaleceń i wytycznych dla przedsiębiorcy,
- 9) zapis o możliwości przeprowadzania działań monitoringowych, kontrolnych i ewaluacyjnych zakresu i produktów usługi doradczej, zgodnie z wymogami wynikającymi z *Zasad finansowania POKL*,
- 10) wzór protokołu odbioru usługi.

Etap I powinien obligatoryjnie obejmować wywiad z klientem oraz analizę dokumentacji związanej z prowadzeniem działalności gospodarczej, przeprowadzany według zestandaryzowanego formularza. Czas trwania etapu I powinien wynieść do 1/6 całkowitego czasu trwania usługi (do 4 godzin) chyba, że klient wyrazi potrzebę przedłużenia diagnozy i zostanie ona odnotowana w formularzu diagnozy. Etap II stanowi istotę usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej, obejmuje do 20 godzin doradztwa dla przedsiębiorcy i powinien zostać przeprowadzony w okresie realizacji Projektu PK KSU. Całkowite przeprowadzenie usługi doradczej - asysty w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej obejmuje etap I i II usługi i stanowi podstawę do jej rozliczenia.

Etap II: Doradztwo w zakresie zidentyfikowanych w etapie I potrzeb i problemów przedsiębiorcy obejmuje:

1. Doradztwo w adekwatnych obszarach prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z rekomendowanymi działaniami zawartymi w zestandaryzowanym formularzu diagnozy, wynikającymi ze zdiagnozowanych potrzeb i problemów przedsiębiorcy.
2. Świadczenie usługi przez konsultanta dokonującego diagnozy potrzeb klienta lub ewentualnie przez konsultanta specjalizującego się w danej dziedzinie (np. prawnej, podatkowej).
3. Efektami pracy doradcy w poszczególnych modułach (obszarach tematycznych usługi), w zależności od potrzeb przedsiębiorcy będą:
 - 1) moduł I Wymogi formalno-prawne dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej:
 - wypełnienie dokumentów skierowanych do ZUS i Urzędu Skarbowego,
 - wypełnienie dokumentów do instytucji publicznych o wydanie decyzji, zezwoleń, opinii, itp. (zgodnie z listą procedur określoną przez Ministerstwo Gospodarki w ramach programu UEPA - upraszczanie i elektronizacja procedur administracyjnych),
 - konsultacje dotyczące umów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej, licencji, patentów, itp.,
 - wypełnienie formularzy w bazie CEIDG, skorzystanie z e-usług dostępnych na ePUAP, wykorzystanie podpisu elektronicznego, profilu zaufanego ePUAP.
 - inne zidentyfikowane na etapie diagnozy.
 - 2) moduł II Marketing przedsiębiorstwa:
 - opracowanie planu marketingowego,
 - opracowanie listy potencjalnych klientów,
 - określenie najlepszych kanałów dystrybucji,
 - określenie najlepszych kanałów promocji i opracowanie komunikatów promocyjnych,
 - zredagowanie opisów oferowanych produktów i usług,
 - zredagowanie materiałów promocyjnych,
 - analiza i wybór ofert najkorzystniejszych dostawców,
 - nawiązanie współpracy poza rynkiem lokalnym za pośrednictwem COIE,
 - inne zidentyfikowane na etapie diagnozy.
 - 3) moduł III Organizacja przedsiębiorstwa:
 - opracowanie strategii rozwoju firmy,
 - opracowanie schematu organizacyjnego i zakresu obowiązków pracowników,
 - opracowanie regulaminu pracy,
 - przygotowanie i przeprowadzenie procesu rekrutacji nowych pracowników,
 - wypełnienie wniosków o zmianę formy prawnej prowadzonej działalności,
 - wypełnienie dokumentacji związanej z zamykaniem działalności gospodarczej,
 - inne zidentyfikowane na etapie diagnozy.

4) moduł IV Finanse przedsiębiorstwa:

- konsultacje w opracowaniu kosztorysu przedsięwzięcia, tj: koszty, przychody i źródła finansowania,
 - porównywanie dostępnych źródeł finansowania pod względem korzyści ekonomicznych (kredyty kupieckie, factoring, pożyczki i kredyty z sektora pozabankowego, kredyty bankowe długoterminowe, leasing, inne) i wybór najkorzystniejszej formy finansowania,
 - porównanie i wybór najkorzystniejszej oferty na rynku w zakresie wybranej formy finansowania,
 - przygotowanie dokumentacji wymaganej przez instytucję finansową (wnioski kredytowe, biznes plany, inne),
 - przygotowanie wezwań do zapłaty wobec dłużników,
 - przygotowanie pozwów do sądu w postępowaniu uproszczonym,
 - inne zidentyfikowane na etapie diagnozy.
4. Produktami pracy doradcy będzie powstała w trakcie usługi doradczej dokumentacja, np. przygotowany wniosek kredytowy, plan marketingowy, wniosek do sądu, wezwanie do zapłaty, ale także protokół notatka służbowa dotycząca przebiegu doradztwa. Notatka stanowić będzie potwierdzenie wykonania usługi załączane do protokołu odbioru usługi.
 5. Rezultatem pracy doradcy będzie liczba klientów zadowolonych z przeprowadzonej usługi doradczej w zakresie obsługi klienta oraz przydatności usługi w aspektach prowadzenia działalności gospodarczej danego przedsiębiorcy.
 6. Koszt realizacji usługi doradczej asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej wynosi 2400 zł brutto za maksymalnie 24 godziny usługi, przy czym klient wnosi wkład w wysokości minimum 10% wartości usługi, tj. 240 zł brutto.
 7. Usługa doradcza powinna zakończyć się przekazaniem klientowi opracowanej w ramach usługi dokumentacji i podpisaniem protokołu odbioru usługi, sporządzanego w dwóch egzemplarzach, podpisanego przez konsultanta i klienta.
 8. Po wykonaniu usługi i podpisaniu protokołu odbioru usługi zbadana zostanie opinia klienta odnośnie do jakości wykonanej usługi na podstawie ankiety dostępnej w SI KSU.
 9. Z usługi doradczej klient może skorzystać raz w pełnym wymiarze czasowym.
 10. Wskazanie podmiotów lub usługodawców świadczących usługi specjalistyczne dostępne w systemie KSU (przedstawienie pozostałych usług KSU) lub dostępnych w otoczeniu geograficznym lub branżowym klienta (kancelarie prawne, banki, doradcy podatkowi itp.).

C. Wymagania wobec podmiotów świadczących usługę doradczą - asysta w prowadzeniu działalności gospodarczej określone zostały w dokumencie „Wytyczne dla Wnioskodawców ubiegających się o wsparcie na Świadczenie usług informacyjnych i doradczych w sieci PK KSU”.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

