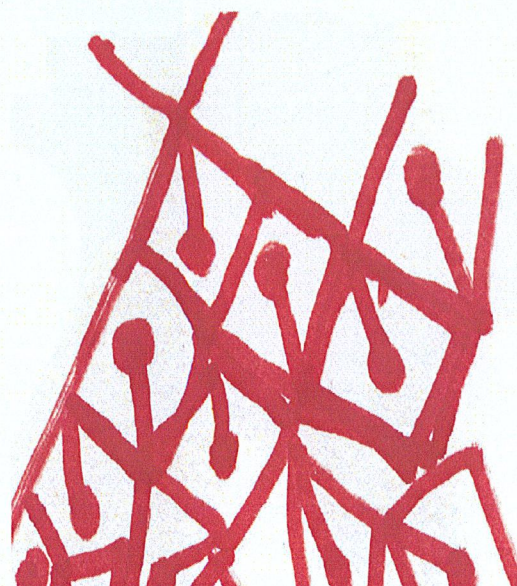


**Ministerstwo Gospodarki**

**Wydziały  
Promocji Handlu i Inwestycji  
dla polskich  
eksporterów i inwestorów**



**Czerwiec 2014 r.**

Departament Jednostek Nadzorowanych i Podległych  
Departament Promocji i Współpracy Dwustronnej

**Katalog standardowych usług  
świadczonych nieodpłatnie na rzecz polskich przedsiębiorców  
przez Wydziały Promocji Handlu i Inwestycji  
Ambasad i Konsulatów RP (WPHI)**

**1. Strategiczne kierunki i cele działania WPHI.**

- Strategicznym kierunkiem działania WPHI jest wsparcie procesu internacjonalizacji polskiej gospodarki, promocja polskiego eksportu, bezpośrednich inwestycji zagranicznych do Polski oraz polskich inwestycji za granicą.
- Głównym celem działania WPHI jest udzielanie wsparcia polskim, szczególnie małym i średnim przedsiębiorstwom, w nawiązywaniu kontaktów gospodarczych na rynkach zagranicznych.
- Udzielane przez WPHI wsparcie dotyczy zarówno przekazywania aktualnych informacji rynkowych przedsiębiorcom, a także organizacjom zrzeszającym przedsiębiorców w zakresie niezbędnym do planowania, organizowania i realizacji eksportu i/lub inwestycji poza granicami Polski, lepszego rozpoznania lokalnego ryzyka rynkowego, jak też udziału w realizacji przedsięwzięć promocyjnych.

**2. Zasady współpracy WPHI z polskimi przedsiębiorcami.**

- Podstawą współpracy jest równe, partnerskie traktowanie przez WPHI przedsiębiorców, bez względu na skalę ich działania oraz powszechny dostęp do informacji.
- Podstawową przesłanką działania WPHI jest jak najlepsza obsługa polskiego przedsiębiorcy w zakresie identyfikacji ryzyka podejmowania działalności gospodarczej na danym rynku, ułatwienie nawiązania kontaktów biznesowych i promocja polskich firm na rynkach zagranicznych.
- W relacjach z przedsiębiorstwami pracownicy WPHI kierują się ogólnie przyjętymi zasadami etycznymi dążąc do osiągnięcia najlepszych rezultatów swej pracy. Dotyczy to także nieujawniania do wiadomości publicznej informacji mogących stanowić tajemnice przedsiębiorstwa - informacje techniczne, technologiczne, handlowe, organizacyjne, statystyczne lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą lub mogące mieć wpływ na funkcjonowanie przedsiębiorstwa.
- Termin udzielenia odpowiedzi/informacji przedsiębiorcy powinien być niezwłoczny i nie powinien być dłuższy niż 14 dni od daty kontaktu określonego w pkt 4.1. a), b) i c).

W przypadku braku możliwości udzielenia informacji w powyższym terminie WPHI informuje przedsiębiorcę o takiej sytuacji i wskazuje termin udzielenia odpowiedzi.

- Współpraca dotyczy usług, których realizacja nie generuje po stronie WPHI żadnych dodatkowych kosztów jednostkowych. W zakresie usług odpłatnych, których koszty pokrywane będą przez przedsiębiorcę bez pośrednictwa WPHI (np. opłaty manipulacyjne związane z przesłaniem i odbiorem próbek i materiałów promocyjno-reklamowych, wykupem i przesłaniem materiałów przetargowych, koszty opinii o miejscowych firmach pobierane przez rejestry handlowe, wywiadownie, izby handlowe, opłaty bankowe, itp.), WPHI przekaze polskiemu przedsiębiorcy dane adresowe instytucji świadczących tego typu usługi.
- Oczekuje się, iż przedsiębiorcy korzystający ze wsparcia WPHI będą przekazywać zwrotne informacje na temat ocen uzyskanego wsparcia oraz ew. konkretnych efektów rynkowych (np. kontraktów) - poprzez wypełnianie ankiet badających poziom satysfakcji polskiego przedsiębiorcy z usług świadczonych przez WPHI oraz rezultaty osiągnięte w wyniku udzielonej przez WPHI wsparcia.

### **3. Katalog i standardy informacji prezentowanych na stronach internetowych WPHI na użytek polskich przedsiębiorców.**

#### **3.1. Wykaz/zakres materiałów informacyjnych w języku polskim dostępnych na stronach internetowych WPHI.**

- ✓ Podstawowe informacje, w tym co najmniej: podstawowe informacje o kraju, podstawowe informacje o gospodarce, wskaźniki makroekonomiczne, bilateralna współpraca gospodarcza z Polską, wskazówki praktyczne – informacje ogólnodostępne.
- ✓ Informator rynkowy (Przewodnik po rynku kraju urzędowania WPHI), zawierający co najmniej następujące informacje: opis specyfiki rynku, kwestie dostępu do rynku dla polskich przedsiębiorstw, zasady i formy rejestracji i prowadzenia działalności gospodarczej, system celny i bariery pozataryfowe, polityka zamówień publicznych, ochrona własności intelektualnej, system podatkowy rozstrzyganie sporów i windykacja należności, informacje praktyczne, ważne adresy i linki – informacje dostępne po identyfikacji pytającego.
- ✓ Wykaz najważniejszych przedsięwzięć targowo-wystawienniczych na rynku i innych ważnych wydarzeń z perspektywy promocji - terminarz i ew. komentarz z punktu widzenia zainteresowania polskich przedsiębiorców.
- ✓ Opracowania/analizy rynkowe opisujące branże gospodarki kraju urzędowania – co najmniej 5 analiz najbardziej perspektywicznych branż z punktu widzenia możliwości rozwoju polskiego eksportu na rynek.
- ✓ Bieżące informacje o wydarzeniach gospodarczych na rynku, w tym dot. koniunktury gospodarczej i prognoz, tendencji popytu i podaży.
- ✓ Dostęp do rynku pracy oraz świadczenia usług ( regulacje, wymagania, informacje praktyczne) – *dotyczy przede wszystkim WPHI funkcjonujących w krajach w krajach UE.*

✓ Informacje o instytucjach otoczenia biznesu, izbach handlowych, organizacjach branżowych, instytucjach wspierających przedsiębiorczość, w tym BIZ w kraju urzędowania.

3.2. WPHI dysponują informacjami lub dostępem do informacji (linki do informacji źródłowych) dotyczących przepisów na rynku kraju urzędowania w zakresie:

- ✓ regulacji celnych (kraje pozaunijne),
- ✓ przepisów podatkowych,
- ✓ prawa w zakresie ochrony własności intelektualnej,
- ✓ przepisów sanitarnych, fitosanitarnych, ekologicznych,
- ✓ innych przepisów prawa istotnych z punktu widzenia kontaktów gospodarczych przedsiębiorców z rynkiem kraju urzędowania.

Źródłowe informacje dot. powyższych dziedzin mogą być przekazywane przedsiębiorcom w języku obcym, wraz z komentarzem WPHI.

3.3. Zapytania ofertowe, przekazywane przez przedsiębiorców z kraju urzędowania do WPHI oraz informacje o wybranych przetargach publicznych w kraju urzędowania są upubliczniane na Portalu Promocji Eksportu.

3.4. Materiały informacyjne prezentowane na polskiej wersji strony internetowej WPHI podlegają analizie z punktu widzenia ich aktualności co 6 miesięcy.

#### **4. Katalog usług świadczonych nieodpłatnie na rzecz przedsiębiorców w ramach bezpośrednich kontaktów.**

##### **4.1. Formy bezpośrednich kontaktów przedsiębiorca – WPHI.**

Bezpośrednie kontakty oznaczają w szczególności zapytanie przedsiębiorcy do WPHI w formie:

- a) korespondencji pocztowej,
- b) faksu,
- c) poczty elektronicznej,
- d) rozmowy telefonicznej,
- e) bezpośredniego spotkania,

przy czym bezpośrednie spotkania i rozmowa telefoniczna powinny być w miarę możliwości potwierdzone przez przedsiębiorcę kontaktem w jednej z pozostałych form.

##### **4.2. Zakres /wykaz usług.**

**Bezpłatne usługi świadczone przez WPHI obejmują:**

- 1) Inicjowanie kontaktów i współpracy pomiędzy polskimi przedsiębiorcami i podmiotami operującymi na rynkach zagranicznych (matchmaking), w tym:
  - a) udostępnienie polskiemu przedsiębiorcy kontaktów do zagranicznych przedsiębiorstw stosownie do profilu zainteresowania i oferty eksportowej,
  - b) rozpowszechnianie ofert polskich przedsiębiorców zainteresowanych eksportem na rynek kraju urzędowania WPHI (stosownie do specyfiki i zwyczajów kraju urzędowania, np. rozesłanie do lokalnych instytucji otoczenia biznesu i organizacji samorządu gospodarczego,
  - c) rozpowszechnianie zapytań ofertowych zagranicznych firm zainteresowanych importem polskich towarów oraz informacji o wybranych przetargach na rynku w Portalu Promocji Eksportu.

- 2) Udostępnianie informacji o przedsięwzięciach targowo-wystawienniczych oraz o ważnych wydarzeniach z perspektywy promocji - terminarz wraz z komentarzem i opinią/rekomendacją stosownie do profilu zainteresowania polskiego przedsiębiorcy.
- 3) Udostępnianie informacji o planowanych w danym roku działaniach promocyjnych WPHI (udział ze stoiskiem informacyjnym na targach, organizacja konferencji, warsztatów etc.) – stosownie do rocznego planu działalności promocyjnej WPHI.
- 4) Ekspozowanie materiałów promocyjno-reklamowych polskich przedsiębiorców na imprezach targowo-wystawienniczych w kraju urzędowania, na których WPHI dysponuje stoiskiem informacyjnym.
- 5) Przekazywanie praktycznych informacji dotyczących uwarunkowań eksportowo - inwestycyjnych na rynku kraju urzędowania. Identyfikacja i udzielanie informacji odnośnie ryzyk dotyczących podejmowania działalności gospodarczej na rynku kraju urzędowania, zwyczajów handlowych mogących mieć wpływ na sytuację polskich firm współpracujących z partnerami miejscowymi, niestandardowych rozwiązaniach w zakresie regulacji gospodarczych.
- 6) Udzielanie informacji polskim przedsiębiorcom odnośnie warunków eksportu konkretnych grup towarów w zakresie zagadnień prawnych, podatkowych, certyfikacyjnych, z zakresu prawa pracy, itp. ze wskazaniem miejsca/linków do informacji/danych źródłowych.
- 7) Rekomendowanie zainteresowanym przedsiębiorcom formuły działań promocyjno-marketingowych stosownie do konkretnego asortymentu i specyfiki rynku kraju urzędowania.
- 8) Udostępnianie informacji o nowych opracowaniach i analizach rynkowych, a także organizowanych konferencjach, seminariach i warsztatach do organizacji otoczenia biznesu, w tym organizacji samorządu gospodarczego i organizacji pracodawców.
- 9) Udzielanie wsparcia dla zorganizowanych misji gospodarczo-handlowych polskich przedsiębiorców (min. 5 przedsiębiorców w misji) w zakresie matchmakingu.
- 10) Przekazywanie informacji dot. opinii o firmach z kraju urzędowania WPHI – o ile możliwe jest ich nieodpłatne uzyskanie z organów rejestrowych, izb gospodarczych, wywiadowni gospodarczych. W przypadku braku nieodpłatnych źródeł uzyskania opinii, przekazanie danych adresowych instytucji świadczących tego typu usługi odpłatnie.
- 11) Prowadzenie rejestru informacji o przypadkach niewywiązywania się firm miejscowych z warunków zawartych w podpisanych kontraktach, działań na szkodę firm zagranicznych, oszustw, niskiej wiarygodności biznesowej firm i ich managerów – i ich stosowne wykorzystywanie w kontaktach z firmami polskimi.
- 12) Każdorazowe rozeznanie możliwości udzielenia pomocy w odzyskaniu / windykacji należności polskiego przedsiębiorcy. W przypadku braku możliwości bezpośredniej pomocy przekazanie danych adresowych do stosownych kancelarii prawnych /

windykacyjnych.

- 13) W przypadku zgłoszenia przez polskiego przedsiębiorcę zapotrzebowania na informacje, analizy czy usługi wykraczające poza możliwości operacyjne WPHI – przekazanie danych adresowych stosownych instytucji świadczących tego typu usługi odpłatnie, w tym szczególnie kancelarii prawnych, biur consultingowych.

#### **4.3. Wykorzystanie informacji uzyskanej za pośrednictwem WPHI.**

Informacje uzyskane bezpłatnie za pośrednictwem WPHI oraz zamieszczone na stronach internetowych WPHI nie mogą być w żaden sposób odsprzedawane, redystrybuowane ponownie w ramach usług konsultingowych lub użyte do tworzenia komercyjnych baz danych. Mogą być wykorzystane przez producenta i eksportera wyłącznie do wsparcia rozwoju własnej, bezpośredniej działalności eksportowej.

Informacje rynkowe, publikowane na stronach internetowych WPHI mogą być zamieszczane w innych bezpłatnych publikacjach, ale każdorazowo musi być podane źródło uzyskania informacji.

-----  
**UWAGA:** wsparcie dotyczy wszystkich przedsiębiorców z siedzibą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (w przypadku osób fizycznych posiadający miejsce zamieszkania na terenie RP), którzy prowadzą działalność eksportową (sprzedaż na JRE) lub inwestycyjną poza granicami Polski, bądź planują jej rozpoczęcie.