

# Projekt pn.

**Nisko coraz wyżej - podniesienie potencjału  
ekonomiczno - gospodarczego i konkurencyjności  
życia w mieście**



# DOBRE PRAKTYKI

**Podniesienie jakości obsługi inwestorów  
i bezpośredniej komunikacji z inwestorami.**

## FISZKA OPISU DOBREJ PRAKTYKI

**Nazwa dobrej praktyki** **Podniesienie jakości obsługi inwestorów i bezpośredniej komunikacji z inwestorami.**

### Poziom 1: Skrótowy opis DP

**Ogólny opis** W strukturze Urzędu Gminy i Miasta Nisko powołano do działania Centrum Obsługi Inwestora (COI). COI zostało powołane w dniu 31.08.2022r. na podstawie Zarządzenia nr 153/2022 Burmistrza Gminy i Miasta Nisko, poprzez zmianę organizacyjną w strukturze organizacyjnej Urzędu Gminy i Miasta Nisko. Centrum Obsługi Inwestora działa w ramach Referatu Rozwoju Gospodarczego, składa się z trzyosobowego zespołu. Nadzór nad Zespołem COI sprawuje z-ca kierownika ds. pozyskiwania środków pomocowych, pełniący funkcję Przewodniczącego Zespołu. Do zarządzenia sporządzony został Regulamin Pracy Zespołu, który określa organizację, tryb pracy oraz zakres obowiązków członków COI. Podstawowym zadaniem powołanego zespołu jest wdrażanie standardów obsługi inwestora i bezpośrednia komunikacja z przyszłymi inwestorami na terenie gminy i miasta Nisko.

### Metryczka DP

Data wdrożenia rozwiązania:	31.08.2022r. na podstawie Zarządzenia nr 153/2022 Burmistrza Gminy i Miasta Nisko
Typ jednostki samorządowej, w której wdrożono rozwiązanie (GW, GM-W, GM, MNPP, Powiat, związek JST) – GM-W;	GM-W
Nr TERYT JST, w której wdrożono rozwiązanie (jeśli kilka jednostek – nr lidera)	1812053
Liczba mieszkańców JST, w której wdrożono rozwiązanie (dane na koniec roku poprzedzającego wdrożenie)	21 395
Nazwa podmiotu, który wprowadził innowację (był liderem w przypadku partnerstwa)	Urząd Gminy i Miasta Nisko
Adres podmiotu, który wprowadził innowację;	Plac Wolności 14, 37 – 400 Nisko
Osoba do kontaktu w w/w jednostce (imię, nazwisko);	Krzysztof Haliniak
Nr telefonu, adres e-mail osoby kontaktowej;	Tel. 15 8415 667, k.haliniak@nisko.pl
Adres strony internetowej podmiotu, który wdrożył rozwiązanie (jeśli posiada);	www.nisko.pl
Nazwy kluczowych partnerów (jeśli dotyczy; maks. 3 podmioty).	n/d

### Poziom 2: Pełna prezentacja DP

**Celem pełnej prezentacji DP jest umożliwienie czytelnikowi podjęcia wstępnej decyzji o ewentualnym zaangażowaniu się w proces replikacji (zapoznanie użytkownika bazy z mechanizmem działania proponowanej innowacji, procedurą jej wdrożenia oraz bilansem poniesionych nakładów i zrealizowanych korzyści).**

### Diagnoza sytuacji „na wejściu”

Wdrożenie dobrej praktyki poprzedzone i oparte zostało o rezultaty opracowanej diagnozy, w tym analizy pogłębionej, analizy MRL oraz wniosków z analizy partycypacyjnej mieszkańców i przedsiębiorców.

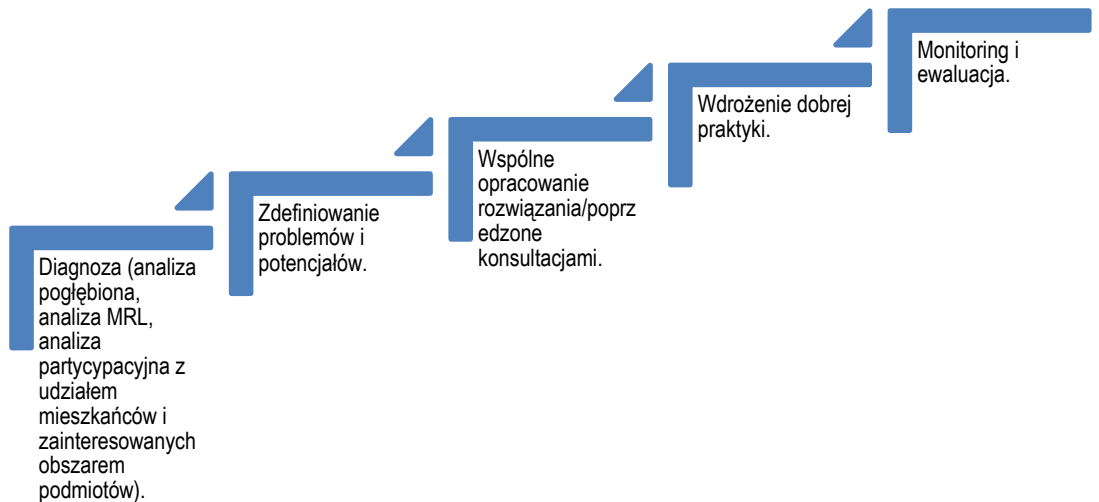
Wyniki diagnozy wskazały na problemy w rozwoju gospodarczym gminy i miasta Nisko, w szczególności w obszarze problemu bezrobocia i wolniejszego rozwoju lokalnej przedsiębiorczości względem gmin porównawczych. Debata z przedsiębiorcami oraz badanie ankietowe przeprowadzone wśród przedsiębiorców uwidoczniło potrzebę rozwoju instytucji wspierających rozwój lokalnej przedsiębiorczości. Potrzeba rozwoju lokalnego biznesu i tworzenia lepszych warunków do rozwoju przedsiębiorczości wynika z niekorzystnej oceny lokalnych warunków do prowadzenia takiej działalności. Ponadto przedsiębiorcy wskazali na potrzebę zwiększenia współpracy z samorządem i innymi organizacjami, podkreślali brak instytucji otoczenia biznesu na terenie miasta. Przedsiębiorcy wskazali również na brak w urzędzie jednego stanowiska do obsługi przedsiębiorców i inwestorów. W przeprowadzonej debacie, przedstawiciele przedsiębiorców wskazywali na trudności w dostępie do terenów inwestycyjnych, ograniczonej ofercie inwestycyjnej, braku wsparcia lokalnych firm, słabej edukacji przedsiębiorczości w szkołach, braku dostępności na terenie miasta do IOB i COI. Wskazywali również na potrzebę zwiększenia komunikacji i współpracy zarówno pomiędzy biznesem, a urzędem oraz pomiędzy poszczególnymi firmami.

Powstanie komórki/podmiotu do obsługi lokalnych firm związane jest również z potrzebą zwiększania nowej przestrzeni do prowadzenia działalności gospodarczej, budową nowych terenów inwestycyjnych. W tym zakresie niezbędny jest podmiot/komórka do organizacji procesu tworzenia nowych terenów inwestycyjnych, procesu informowania i promocji, pozyskiwania nowych inwestorów. Przed wdrożeniem dobrej praktyki w strukturze urzędu gminy funkcjonowało tylko jedno stanowisko do podstawowej obsługi przedsiębiorców, w głównej mierze ograniczone do administracji wniosków z CEiDG. Nie funkcjonowała komórka, której zadaniem byłaby realizacja działań i projektów związanych z rozwojem

przedsiębiorczości, promocją lokalnych firm i rozwojem nowej przestrzeni do rozwoju przedsiębiorczości.

W procesie opracowania i wdrożenia dobrej praktyki zastosowano przyjęty schemat opracowania i wdrożenia dobrej praktyki:

1. Diagnoza (analiza pogłębiona, analiza MRL, analiza partycypacyjna z udziałem mieszkańców i zainteresowanych obszarem podmiotów).
2. Zdefiniowanie problemów i potencjałów.
3. Wspólne opracowanie rozwiązania/poprzedzone konsultacjami.
4. Wdrożenie dobrej praktyki.
5. Monitoring i ewaluacja.



#### Opis przedsięwzięcia i procesu jego wdrożenia

W strukturze Urzędu Gminy i Miasta Nisko powołano do działania Centrum Obsługi Inwestora (COI). COI zostało powołane w dniu 31.08.2022r. na podstawie Zarządzenia nr 153/2022 Burmistrza Gminy i Miasta Nisko, poprzez zmianę organizacyjną w strukturze organizacyjnej Urzędu Gminy i Miasta Nisko. Centrum Obsługi Inwestora działa w ramach Referatu Rozwoju Gospodarczego, składa się z trzyosobowego zespołu. Nadzór nad Zespołem COI sprawuje z-ca kierownika ds. pozyskiwania środków pomocowych, pełniący funkcję Przewodniczącego Zespołu. Do zarządzenia sporządzony został Regulamin Pracy Zespołu, który określa organizację, tryb pracy oraz zakres obowiązków członków COI. Podstawowym zadaniem powołanego zespołu jest wdrażanie standardów obsługi inwestora i bezpośrednia komunikacja z przyszłymi inwestorami na terenie gminy i miasta Nisko.

Do zadań Zespołu we współpracy z pozostałymi pracownikami i jednostkami w ramach urzędu należy:

1. Przygotowanie kompletnej oferty inwestycyjnej Gminy i Miasta Nisko, jej weryfikacja i aktualizacja, w tym nadzór nad danymi niezbędnymi do jej opracowania.
2. Nadzór nad aktualizacją danych dotyczących oferty inwestycyjnej na portalu/stronie internetowej Gminy i Miasta Nisko oraz dbałość o aktualność informacji w tym zakresie.
3. Nadzór nad aktualizacją danych dotyczących ofert lokalizacyjnych Gminy i Miasta Nisko w generatorze ofert inwestycyjnych Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu (PAIH).
4. Weryfikacja oferty inwestycyjnej i działań Punktu Obsługi Inwestorów pod kątem zgodności ze Strategią Rozwoju Gminy i Miasta Nisko w szczególności w zakresie ładu przestrzennego i gospodarki nieruchomościami.
5. Organizacja działań promujących ofertę inwestycyjną Gminy i Miasta Nisko.
6. Udzielanie informacji przedsiębiorcom/inwestorom, w tym prezentacja posiadanej przez Gminę i Miasto Nisko oferty inwestycyjnej.
7. Organizowanie w razie potrzeb wizyt dla inwestorów na terenie Gminy i Miasta Nisko i współdziałanie z innymi podmiotami w tym zakresie.
8. Asystowanie inwestorom w niezbędnych procedurach administracyjnych i prawnych na poziomie Gminy i Miasta Nisko, występujących w trakcie realizacji projektu inwestycyjnego, dostępnych zachęt inwestycyjnych oferowanych na poziomie regionu i kraju oraz informowanie o instytucjach właściwych dla poszczególnych instrumentów, prezentacja informacji o dostępnych lokalizacjach inwestycyjnych poprzez udostępnienie ofert inwestycyjnych i podanie przykładowych lokalizacji.
9. Opieka proinwestycyjna dla firm działających już na terenie Gminy i Miasta Nisko.
10. Współdziałanie z podmiotami zaangażowanymi w obsługę inwestora na szczeblu ponadgminnym, w szczególności COIE, PAIH, i innymi partnerami regionalnymi.
11. Znajomość i przestrzeganie standardów obsługi inwestora na każdym etapie działania.
12. COI ma stanowić pierwsze ogniwo w inicjowaniu kontaktów pomiędzy przedsiębiorcami i podmiotami wspierającymi rozwój gospodarczy na terenie Gminy i Miasta Nisko, właściwymi dla struktury potrzeb potencjalnego inwestora.
13. Udział w spotkaniach, konferencjach oraz szkoleniach służących podnoszeniu kwalifikacji oraz kompetencji w zakresie pozyskiwania i obsługi inwestorów.

<b>Ocena rezultatów wdrożenia przedsięwzięcia</b>	<p>Ocena efektów/rezultatów wdrożenia odbywa się na dwóch etapach:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ocena wewnętrzna: ocena wewnątrz struktury organizacyjnej jednostki wdrażającej, w tym przypadku Urzędu Gminy i Miasta Nisko;</li> <li>- ocena zewnętrzna: ocena dokonywana w oparciu o monitoring i konsultacje z potencjalnymi inwestorami oraz przedstawicielami Rady Ekspertkiej ds. przedsiębiorczości.</li> </ul>
<b>Nakłady poniesione na pilotażowe wdrożenie</b>	<p>Nakłady poniesione na wdrożenie DP dotyczyły jedynie kosztów uzupełnienia sprzętu i wyposażenia biurowego dla powołanej jednostki COI. Pozostałe elementy zostały zrealizowane bezkosztowo.</p>
<b>Zalecenia dla podmiotów zainteresowanych wdrożeniem</b>	<p>Rekomendacje dla podmiotów zainteresowanych wdrożeniem DP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- przeprowadzenie właściwej diagnozy stanu wyjściowego, opartej o analizę pogłębioną, analizę MRL oraz analizę partycypacyjną;</li> <li>- partycypacyjne określenie problemu i zdefiniowanie rozwiązania, które zmieni ten problem;</li> <li>- ocena możliwości wdrożenia, uwzględniająca warunki i korzyści wdrożenia DP;</li> <li>- ocena koniecznych do poniesienia nakładów i spełnienia określonych warunków;</li> <li>- określenie zasad wdrożenia DP;</li> <li>- wdrożenie poparte decyzją zarządczą Instytucji i zmiana warunków organizacyjnych – zmiana schematu organizacyjnego;</li> <li>- wyznaczenie pracowników zaangażowanych i odpowiedzialnych za wdrożenie DP.</li> </ul>

**Poziom 3: Załączniki – Dokumentacja wdrożenia przedsięwzięcia (zdjęcia, materiały wideo, prezentacje, wzory dokumentów i procedur, itp.) – będzie podlinkowana do opisu dobrej praktyki.**

Opis dokumentu / materiału	Link lub nazwa załączonego pliku
1) Zarządzenie Burmistrza Gminy i Miasta Nisko nr 153/2022	<a href="http://fundusze.nisko.pl/index.php/pl/dobre-praktyki-pl">http://fundusze.nisko.pl/index.php/pl/dobre-praktyki-pl</a>
2) Regulamin Pracy Zespołu	<a href="http://fundusze.nisko.pl/index.php/pl/dobre-praktyki-pl">http://fundusze.nisko.pl/index.php/pl/dobre-praktyki-pl</a>