

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr Or-
IV.0050.62.2020
Prezydenta Miasta Jastrzębie-Zdrój
z dnia 6 lutego 2020 r.

Standardy i zasady obsługi inwestorów polskich i zagranicznych i przygotowania ofert
inwestycyjnych w Urzędzie Miasta Jastrzębie-Zdrój

Do obsługi inwestorów polskich i zagranicznych oraz przedsiębiorców już ulokowanych wyodrębniony jest strukturze organizacyjnej Urzędu Miasta **Wydział strategii, rozwoju i obsługi inwestorów (SO)**. Kierownikiem wydziału oraz osobą odpowiedzialną za pracę wydziału, jednocześnie pełniącą funkcję **Pełnomocnika Prezydenta Miasta Jastrzębie-Zdrój ds. Strategii i Rozwoju** jest naczelnik wydziału. Nadzór nad wydziałem sprawuje bezpośrednio Prezydent Miasta.

Celem jaki stawia sobie jastrzębski samorząd to stworzenie przyjaznego, atrakcyjnego środowiska dla inwestorów i wszystkich już ulokowanych w mieście przedsiębiorców.

W procesie obsługi inwestora obowiązkowe jest stosowanie następujących zasad:

1. Zapewnienie wysokiego poziomu obsługi inwestora/przedsiębiorcy zainteresowanego nową ofertą inwestycyjną lub rozszerzeniem czy zmianą działań w ramach realizowanych zadań.
2. Zapewnienie na każdym poziomie kontaktu aktualnej oferty inwestycyjnej w formie elektronicznej, a jeśli to konieczne, w wersji papierowej.
3. Zapewnienie na każdym etapie kontaktu inwestora/przedsiębiorcy opieki Pełnomocnika Prezydenta Miasta Jastrzębie-Zdrój ds. Strategii i Rozwoju a w razie nieobecności wskazanego pracownika wydziału (SO).
4. Zapewnienie nowemu inwestorowi/przedsiębiorcy każdorazowo kontaktu z Prezydentem Miasta Jastrzębie-Zdrój a w razie nieobecności jego zastępcy.
5. Zapewnienie niezwłocznego wsparcia lub wydania dokumentów, o które zwraca się inwestor/przedsiębiorca, na etapie przedinwestycyjnym, w trakcie inwestycji oraz poinwestycyjnym.
6. Zagwarantowanie podejmowania szybkiej decyzji w obsłudze przedsiębiorcy/inwestora (bez zbędnej zwłoki).
7. Niedopuszczanie do barier w procesie inwestycyjnym i administracyjnym.

8. Wychodzenie naprzeciw potrzebom inwestorów/przedsiębiorców, budowanie relacji przez Pełnomocnika Prezydenta ds. Strategii i Rozwoju.
9. Przestrzeganie zasady, że Wydział strategii, rozwoju i obsługi inwestora jest koordynatorem i wydziałem wiodącym w obsłudze przedsiębiorców
10. Utrzymywanie stałej współpracy wydziałów, w ramach których przedsiębiorcy otrzymują wsparcie i dokumentację. (Wydział strategii, rozwoju i obsługi inwestora, Wydział architektury, Wydział inwestycji i infrastruktury komunalnej, Wydział mienia, Wydział ochrony środowiska i rolnictwa, i innych w ramach specyfiki danej inwestycji)
11. Zagwarantowanie udziału i nadzoru Pełnomocnika Prezydenta w każdym etapie procesu obsługi inwestora/przedsiębiorcy.
12. W obsłudze inwestora wszystkich obowiązuje zasada poufności i ogromnej kultury obsługi, prowadzenia rozmów czy negocjacji.

Materiały dla przedsiębiorców jakie powinny być wykorzystane do promocji Miasta i miejsc inwestycyjnych.

1. Film promujący Miasto
2. Pendrive z ofertą inwestycyjną
3. Druki niezbędne do promocji obszarów inwestycyjnych
4. Strona internetowa z aktualizowanymi na bieżąco informacjami w zakładce „Dla biznesu”

Zasady komunikacji podczas wsparcia inwestora/przedsiębiorcy

1. Za przygotowanie oferty inwestycyjnej, promocję gospodarczą, zakładkę „Dla biznesu” na stronie www.jastrzebie.pl oraz obsługę inwestorów odpowiada Wydział strategii, rozwoju i obsługi inwestora (SO).
2. Wydział, do którego trafi inwestor poza wydziałem SO, zobowiązany jest poinformować niezwłocznie o tym fakcie wydział SO, aby Pełnomocnik lub wyznaczony pracownik mógł uczestniczyć w rozmowie i objąć opieką przedsiębiorcę.
3. Wydział strategii, rozwoju i obsługi inwestora uzupełnia kartę obsługi inwestora/przedsiębiorcy w poszczególnych wydziałach, do których trafi przedsiębiorca. (załącznik do standardów)
4. Wydziały, w których przebiega proces przygotowywania dokumentów dla inwestora, jest zobowiązany na każdym etapie na bieżąco informować Pełnomocnika Prezydenta ds. Strategii i Rozwoju o zmianach lub trudnościach jakie wystąpiły.
5. Pełnomocnik Prezydenta ds. Strategii i Rozwoju, po zasięgnięciu informacji z wydziałów,

przekazuje informację o postępach w procesie obsługi inwestora/przedsiębiorcy Prezydentowi Miasta Jastrzębie-Zdrój raz w tygodniu, przedkładając do wglądu karty obsługi inwestora/przedsiębiorcy. W razie wystąpienia trudności Pełnomocnik przekazuje Prezydentowi informacje bezzwłocznie.