

Kontakt dla mediów:
Anna Bracik, rzecznik prasowy PARP
e-mail: anna_bracik@parp.gov.pl
tel.: +48 605 304 444

Coraz więcej pytań o własną firmę. Dane infolinii PARP

Wzrosła liczba zapytań dotyczących własnej działalności gospodarczej kierowanych na infolinię PARP. Tylko w pierwszym kwartale 2021 r. jej pracownicy udzielili łącznie blisko 20 tysięcy konsultacji, odpowiadając dziennie średnio na ponad 300 pytań od polskich przedsiębiorców i osób, które myślą o własnym biznesie. Najwięcej dotyczyło uruchomienia działalności gospodarczej, dofinansowania jej rozwoju, przebranzowienia czy korzystania z Bazy Usług Rozwojowych.

W pandemii Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości odnotowuje rosnące zainteresowanie prowadzeniem biznesu wśród Polaków. Widać to w raportach z działania infolinii w pierwszym kwartale 2020 r., gdzie ponad 50 proc. wszystkich konsultacji dotyczyło uruchomienia własnej działalności gospodarczej i finansowania jej rozwoju lub przebranzowienia oraz korzystania z Bazy Usług Rozwojowych. Rozmówcy najczęściej pytali o to jak założyć konto, jak uzyskać wpis do Bazy jako dostawca usług, jak pozyskać dofinansowanie na usługę. Rosnące zainteresowanie własną firmą widoczne było także w liczbie uczestników szkoleń w ramach Akademii PARP 2.0. Kurs "Jak założyć własną firmę?" ukończyło aż 6197 osób. Nie maleje też zainteresowanie programami i konkursami koordynowanymi przez PARP, w tym Programem Inteligentny Rozwój a także programami Polska Wschodnia oraz Wiedza Edukacja Rozwój.

*- Poza zagadnieniami dotyczącymi uruchomienia działalności gospodarczej i Bazą Usług Rozwojowych, najczęstszymi tematami były te dotyczące naborów takich jak : „Badania na rynek”, „Przemysł 4.0”, „Design dla przedsiębiorców”. Przedsiębiorcy pytali o to, kto może być wnioskodawcą, jakie kryteria należy spełniać, jak wygląda ocena składanych wniosków. Często pojawiały się też pytania o Akademię PARP, publikacje wydawane przez Agencję czy spotkania i konferencje organizowane dla przedsiębiorców – mówi **Aneta Zielińska-Sroka**, kierownik w PARP, koordynująca pracę Infolinii.*

17 lat w kontakcie z firmami

Już od 17 lat infolinia PARP pomaga przedsiębiorcom i rozpowszechnia informacje o ofercie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości. W tym czasie jej pracownicy udzielili ponad 500 tysięcy konsultacji.

- Pomimo pandemii, jesteśmy stale do dyspozycji przedsiębiorców, a liczba zapytań, które do nas napływają nieprzerwanie rośnie. W pierwszym kwartale 2021 r. było ich o blisko 600 więcej niż rok temu. Najchętniej wybieraną drogą kontaktu są połączenia telefoniczne, które stanowią 68,9 proc. wszystkich zapytań, jednak nasi konsultanci dostępni są również za pośrednictwem poczty e-mail oraz LiveChat, gdzie udzielają odpowiedzi na bieżąco – dodaje Aneta Zielińska-Sroka.

Wirtualny konsultant

Do dyspozycji przedsiębiorców jest też strona www.faq.parp.gov.pl z odpowiedziami na najczęściej pojawiające się pytania. Obecnie jest ich blisko 2200. Baza jest regularnie aktualizowana i uzupełniana tak, by potencjalni beneficjenci mogli szybko znaleźć odpowiedzi na swoje pytania i wątpliwości.

Polecam!

Z prowadzonego cyklicznie „Badania satysfakcji Klientów w zakresie obsługi Infolinii PARP” wynika, że klienci są zadowoleni z jakości obsługi, uprzejmości konsultantów, długości czasu oczekiwania na odpowiedź oraz długości oczekiwania na połączenie w kolejce. Ogólna skłonność do polecenia Infolinii PARP w 2020 r. wyniosła 41 p.p. i była wyższa od wskaźnika z 2019 r. o 0,5 p.p. (40,5 proc.) – świadczy to o wysokim poziomie zadowolenia klientów i ich chęci do polecenia infolinii innym.