

Kontakt dla mediów:

e-mail: media@parp.gov.pl

Informacja prasowa

Warszawa, 20.03.2023 r.

Potrzebujesz informacji o możliwości wsparcia Twojej firmy?

Konsultanci Infolinii PARP czekają na Twoje pytania

Fundusze Europejskie to bogata oferta wsparcia dla przedsiębiorców. Aby wspomóc ich w znalezieniu informacji, przejściu przez etap składania wniosków czy poinformowaniu o możliwościach, jakie na nich czekają – konsultanci Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) służą pomocą na Infolinii PARP.

[Infolinia](#) jest dostępna od poniedziałku do piątku w godz. 8:30 – 16:30, pod numerami telefonów: 801 332 202, 22 574 07 07. Kontakt możliwy jest również na LiveChat dostępnym na stronie internetowej www.parp.gov.pl oraz za pomocą formularza kontaktowego. Istnieje także możliwość rezerwacji rozmowy z konsultantem – wystarczy wypełnić krótki formularz na stronie PARP, podając swoje dane kontaktowe oraz wybierając datę rozmowy. Usługi Infolinii PARP są bezpłatne i mają charakter informacyjny. Konsultanci udzielają odpowiedzi w oparciu o diagnozę potrzeb klienta – wskazują, do którego z programów klasyfikuje się przedstawiony pomysł na projekt, a w przypadku braku możliwości dofinansowania pomysłu w ramach działań PARP, sugerują inne instytucje, które dysponują środkami dla projektodawców. W zakresie działań Infolinii znajduje się także m.in. wyjaśnianie procedur i formalności, wymaganych przy ubieganiu się o środki finansowe; wskazanie miejsca, gdzie na stronie internetowej znajdują się wymagane dokumenty czy informowanie o trybie i czasie oceny wniosku.

– Infolinia PARP jest przewodnikiem po Funduszach Europejskich. Niezależnie od tego, czy prowadzą Państwo firmę, czy posiadają pomysł na innowacyjny biznes, nasi konsultanci poinformują o możliwościach, jakie czekają na Państwa w 2024 r. w PARP, przedstawią proces przygotowania i wnioskowania o środki finansowe. Tylko w tym roku nasza oferta wsparcia ze środków unijnych jest bogata – od rozwoju biznesu z Platformami Startowymi, przez ekspansję zagraniczną, po tworzenie innowacji w oparciu o prace badawcze. Nie zabraknie także funduszy na rozwój kompetencji. Kontakt telefoniczny czy mailowy to pierwszy krok, który przybliży Państwa do lepszego przygotowania się i aplikowania o dostępne w tym roku dofinansowania – podkreśla **Aneta Zielińska-Sroka, zastępca dyrektora w Departamencie Komunikacji i Marketingu, PARP.**

Skuteczność Infolinii potwierdzona w badaniu

O tym, jak pomocna jest Infolinia PARP wskazują dane. W 2023 roku konsultanci udzielili niemal 70 tysięcy informacji. Najwięcej zapytań dotyczyło Funduszy Europejskich dla Nowoczesnej Gospodarki (23 972) oraz Bazy Usług Rozwojowych (21 834). Najpopularniejszą formą kontaktu była rozmowa telefoniczna (36 603) oraz mail/formularz (21 820). Średni czas oczekiwania na połączenie wynosił 30 sekund. Na uwagę zasługuje również szybkość udzielenia odpowiedzi – w 92,33 % nastąpiło to w ciągu jednego dnia roboczego.

W ujęciu rocznym, ankieterzy przeprowadzili 5239 wywiadów. Ogólna ocena Infolinii przez klientów jest pozytywna. W badaniu obejmującym ostatni kwartał 2023 roku, blisko 76% badanych jest zadowolonych z ostatniego kontaktu z infolinią PARP, a 63% klientów poleciłoby Infolinię PARP przedstawicielowi innej firmy. Istotny wpływ na poziom satysfakcji miały w szczególności: wyczerpujące, pełne odpowiedzi udzielane przez konsultantów oraz miła i uprzejma obsługa.

– Nasza Infolinia to nie tylko miejsce, gdzie zespół konsultantów służy bogatą wiedzą i doświadczeniem o Funduszach Europejskich. Konsultanci wykazują serdeczne podejście i troskę o potrzeby każdego z naszych wnioskodawców. Zależy nam na Państwa opinii, dlatego zachęcamy do wzięcia udziału w Badaniu satysfakcji Infolinii PARP. Tylko w zeszłym roku przeprowadziliśmy ponad 5 tys. wywiadów, dzięki którym wiemy, co jest dla Państwa ważne, by stale doskonalić jakość usług naszej Infolinii. Podczas badania klienci mogą zgłaszać swoje niezadowolenie, a każde z nich jest przez nas analizowane i przekłada się na konkretne działania szkoleniowe – mówi **Grażyna Czerwińska, kierownik Sekcji Edukacji w Departamencie Komunikacji i Marketingu, PARP.**

Jak przeprowadzane jest badanie satysfakcji?

Dostosowywanie pracy Infolinii PARP do potrzeb i wymagań osób korzystających z jej usług jest procesem ciągłym. Wskazaniem kierunku rozwoju Infolinii są wyniki badań satysfakcji obsługi. Udział w nich jest bezpłatny, do przeprowadzenia ankiet niezbędne jest podanie numeru telefonu przez klienta Infolinii PARP podczas każdego rodzaju kontaktu (telefonicznego, mailowego, na chacie).

Agencja badawcza PBS Sp z o.o na zlecenie PARP będzie kontaktować się telefonicznie z klientami, którzy kierowali zapytania na Infolinię PARP każdym kanałem kontaktu (telefonicznym i elektronicznym), w celu wyrażenia zgody i wzięcia udziału w badaniu oceny Infolinii PARP. Ankieter zada kilka pytań, które będą dotyczyły m. in. oceny poziomu zadowolenia z usług świadczonych na Infolinii, treści otrzymanej odpowiedzi, czasu oczekiwania czy zadowolenia z obsługi przez konsultanta. Zebrane podczas ankiet dane pozwolą zweryfikować stopień zadowolenia z obsługi na Infolinii PARP oraz jakie elementy można usprawnić, aby podnieść standardy obsługi klienta.

[Informacje o możliwościach kontaktu z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości znajdują się na stronie.](#)