

POROZUMIENIE

w sprawie współpracy w ramach Sieci Wspierania Przedsiębiorczości i Zatrudnienia

1. Sygnatariusze niniejszego Porozumienia, reprezentujący publiczne i prywatne instytucje świadczące usługi w dziedzinie wspierania rozwoju przedsiębiorczości, pośrednictwa pracy, doradztwa zawodowego i personalnego, szkoleń, deklarują wolę stałej partnerskiej współpracy w ramach Sieci Wspierania Przedsiębiorczości i Zatrudnienia.
2. Celem współpracy w ramach Sieci jest zwiększenie zakresu, dostępności oraz jakości usług oferowanych przez jej sygnatariuszy przedsiębiorcom i pracodawcom z sektora MSP, osobom planującym samodzielny start w biznesie oraz poszukującym pracy.
Zamierza się to osiągnąć poprzez następujące działania:
 - specjalizację poszczególnych partnerów w określonych usługach oraz zapewnienie ich komplementarności
 - bieżącą wymianę informacji i doświadczeń
 - wspólną obsługę klientów
 - organizowanie wspólnych szkoleń, seminariów, badań
 - wspólną promocję usług
 - współredagowanie elektronicznego serwisu Sieci, funkcjonującego w ramach serwisu „Małe i Średnie Przedsiębiorstwa” znajdującego się w portalu „Miejski Informator Multimedialny” (www.city.poznan.pl/msp)
 - wspólne zabieganie o środki pomocowe.
3. Sygnatariusze niniejszego Porozumienia zobowiązują się do:
 - rzetelnego i profesjonalnego świadczenia usług
 - regularnej wymiany aktualnej informacji o usługach i działaniach dla klientów
 - regularnego przekazywania pocztą elektroniczną informacji do serwisu „Małe i Średnie Przedsiębiorstwa” (na adres dg@um.poznan.pl)
 - wspólnej obsługi klientów – zgodnie z ich potrzebami
 - niezwłocznego udzielania odpowiedzi na pytania zadawane przez klientów oraz partnerów z Sieci (pocztą elektroniczną, telefonicznie, faksem) – zgodnie z posiadanymi kompetencjami
 - wzajemnej promocji usług wewnątrz Sieci oraz wobec klientów i partnerów zewnętrznych.
4. Wymiana informacji pomiędzy uczestnikami Sieci odbywa się w trybie „on line” - za pośrednictwem poczty elektronicznej, faksu, korespondencji oraz w drodze bezpośrednich kontaktów – przy zachowaniu zasady, że dana informacja jest dostarczana jednocześnie wszystkim zainteresowanym partnerom.
5. Obsługa klientów korzystających z usług partnerów współpracujących w ramach Sieci odbywa się na następujących zasadach:
 - każdy klient trafiający do dowolnej instytucji należącej do Sieci staje się automatycznie pełnoprawnym klientem całej Sieci
 - klient, po wstępnym zidentyfikowaniu jego potrzeb, jest niezwłocznie kierowany bezpośrednio do instytucji kompetentnej do udzielenia poszukiwanej pomocy
 - wyjście klienta z Sieci powinno mieć miejsce dopiero po skorzystaniu przez niego ze wszystkich usług, które mogą mu pomóc w rozwiązaniu jego problemu.
6. Sieć ma charakter otwarty.
7. Przystąpienie do Sieci następuje automatycznie w wyniku podpisania niniejszego porozumienia.
9. W przypadku rezygnacji z dalszej współpracy wystarcza pisemne powiadomienie pozostałych sygnatariuszy.
10. Spotkania plenarne Sieci odbywają się nie rzadziej niż raz na kwartał.
11. Za organizację i przygotowanie spotkań odpowiada trzyosobowy Zespół Koordynujący, powoływany na okres jednego roku.

Poznań, dnia 7 sierpnia 2003 r.