



# WSPÓŁPRACA BIZNESU I ADMINISTRACJI

Uwarunkowania i dobre praktyki

# Wprowadzenie

© Copyright by Związek Przedsiębiorców i Pracodawców

Publikacja przygotowana przez ekspertów Związku Przedsiębiorców i Pracodawców przy współpracy z Ministerstwem Rozwoju i Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości

Egzemplarz bezpłatny

ISBN 978-83-63582-02-9

Publikacja dostępna również na stronie internetowej: <http://zpp.net.pl/>

Wydanie I  
Warszawa 2017

Wykorzystane fotografie © Copyright by Fotolia.com

Opracowanie wydawnicze i druk:



Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego  
26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. centr. (48) 364-42-41, fax (48) 364-47-65  
e-mail: [instytut@itee.radom.pl](mailto:instytut@itee.radom.pl) <http://www.itee.radom.pl>

Jednym z kluczowych warunków szybkiego rozwoju gospodarczego kraju jest wysoka jakość współpracy pomiędzy pracownikami administracji państwowej i przedsiębiorcami. Niezbędne jest osiągnięcie stanu, w którym obie strony będą ze sobą współdziałać w poczuciu wzajemnego zaufania i poszanowania swoich ról w systemie społeczno-gospodarczym państwa. Zarówno przedsiębiorcy, jak i przedstawiciele administracji dostrzegają znaczącą poprawę łączących ich relacji, jednak nadal nie wypracowano oczekiwanego rezultatu.

Przedstawiciele administracji oraz przedsiębiorców powinni dążyć do wzajemnego zrozumienia ról, jakie pełnią dla państwa i gospodarki. Przedsiębiorcy nie powinni zapominać, że instytucje państwowe oraz ich mechanizmy działania powstały po to, aby usprawnić funkcjonowanie państwa. Organy administracji z kolei powinny pamiętać o tym, że to przedsiębiorcy czynią polską gospodarkę coraz bardziej konkurencyjną, a w ich firmach powstają innowacyjne rozwiązania i to od ich działania zależy w głównej mierze poziom rozwoju gospodarczego państwa. Rozumie-

jąc swoje role, podmioty te będą w stanie wypracować rozwiązania służące coraz efektywniejszej współpracy.

Z uwagi na powyższe stworzono dokument „Współpraca Biznesu i Administracji. Uwarunkowania i dobre praktyki”. Jest to zbiór zasad i reguł, którymi kierować powinni się przedsiębiorcy i przedstawiciele administracji we wzajemnych kontaktach, by uczynić efektywną pracę zarówno swoją, jak i drugiej strony.

Treść została wypracowana w trakcie licznych spotkań o charakterze warsztatowym, w których udział brali przedsiębiorcy i przedstawiciele administracji publicznej. Wiele zgłoszonych wówczas uwag było cennym wkładem dla autorów niniejszego opracowania. Serdecznie dziękujemy za chęć współpracy oraz wskazanie wielu przykładów z życia codziennego i regularnej praktyki funkcjonowania ich przedsiębiorstw oraz urzędów.



## § 1. Zasady ogólne

Zarówno organy administracji publicznej, jak i przedsiębiorcy powinni dążyć do wypracowania najwyższych standardów współpracy. W tym celu niezbędne jest określenie podstawowych zasad, którymi kierować się będą obie strony w codziennych kontaktach.

W pierwszej kolejności należy pamiętać o tym, że szacunek i relacje oparte na zasadach partnerstwa są konieczne do wypracowania wzajemnego zrozumienia obu stron. Kwestia tak oczywista, jak język używany w kontaktach z drugą osobą często potrafi w istotnym stopniu wpłynąć na jakość relacji. Zarówno swoje potrzeby, uwagi czy zastrzeżenia, przedsiębiorcy i pracownicy organów administracji publicznej powinni formułować w sposób zrozumiały i uprzejmy. Wiele problemów w ramach relacji pomiędzy tymi dwiema grupami podmiotów wynika z prostych nieporozumień.

Drugą kwestią jest poczucie współodpowiedzialności za załatwienie sprawy. Przedsiębiorca powinien być proaktywny w toku postępowania, regularnie dopytywać się o jego

stan i w razie konieczności udzielać stosownych wyjaśnień, również telefonicznie. Po obu stronach znajdują się ludzie, którzy w gruncie rzeczy mają te same interesy wyrażające się w chęci szybkiego i rzetelnego załatwienia sprawy.

- Przedsiębiorcy i organy administracji publicznej powinni współpracować w celu możliwie najszybszego rozstrzygnięcia danej sprawy. Współpraca taka obejmować powinna zespół wszystkich czynności towarzyszących danemu zagadnieniu.
- Organy administracji publicznej powinny w taki sposób udzielać stronie informacji dotyczących okoliczności prawnych i faktycznych danej sprawy, by ta nie uciepiała wskutek niezajomości prawa. Podstawową rolą organu jest udzielanie informacji i wskazówek przedsiębiorcom w zakresie dozwolonym przez przepisy. Analogiczny obowiązek leży po stronie przedsiębiorców, którzy nie powinni ukrywać lub zniekształcać informacji, mogących mieć istotne znaczenie dla sprawy.
- Wszystkie sprawy powinny być rozstrzygane możliwie jak najszybciej. W tym celu organy administracji publicznej powinny podejmować stosowne działania i funkcjonować sprawnie oraz wnikliwie, a przedsiębiorcy być otwarci na współpracę z organem. Również przedsiębiorcy we własnym interesie nie powinni zwlekać z realizacją swoich obowiązków, przede wszystkim informacyjnych, względem urzędów.
- Relacje przedsiębiorców z pracownikami administracji publicznej powinny być uzupełniane podstawowymi





zasadami życia codziennego jak dbałość o dopełnienie swoich obowiązków i zwyczajowy szacunek dla drugiej strony.

- Sprawy przedsiębiorców powinny być realizowane możliwie wnikliwie, ostrożnie, lecz bez zbędnej zwłoki, wraz z poczuciem ponoszenia własnej odpowiedzialności za podejmowane decyzje. Również przedsiębiorcy są odpowiedzialni za treść, formę i terminowość realizacji swoich powinności.
- Jeśli przedłożone przez przedsiębiorcę dokumenty są niekompletne, czy też obowiązek nie został do końca dopełniony, a nie ma żadnych przesłanek, by twierdzić, iż działanie przedsiębiorcy było umyślne, to pracownik urzędu powinien przed wszczęciem oficjalnej ścieżki postępowania administracyjnego niezwłocznie powiadomić o zaistniałej sytuacji.



## § 2. Przedsiębiorcy w kontaktach z pracownikami organów administracji publicznej

Pod adresem przedsiębiorców często padają zarzuty roszczeniowej postawy oraz nierzetelnego wypełniania obowiązków nakładanych na nich przez przepisy prawa. Niezmiernie ważne jest usunięcie takich praktyk z relacji przedsiębiorca – pracownik administracji publicznej. Istotnym elementem efektywnej współpracy jest działanie przedsiębiorcy z poszanowaniem dobrych obyczajów. Przedsiębiorcy powinni starać się zrozumieć istotę funkcjonowania danego rządu i jego rolę w systemie administracji, wówczas podjęcie współpracy opartej na zasadzie zaufania będzie łatwiejsze. Administracja publiczna funkcjonuje w interesie wszystkich przedsiębiorców, umożliwiając im prowadzenie działalności na równych dla wszystkich zasadach oraz dyscyplinując jednostki, które postępują nieuczciwie. W rzeczywistości interesy przedsiębiorców i pracowników administracji w toku załatwiania danej sprawy powinny być zbieżne. Obie strony mają na celu sprawne i rzetelne jej zakończenie połączone z wydaniem decyzji lub postanowienia odpowiadającemu danemu stanowi faktycznemu oraz przepisom prawa. Przedsiębiorcy nie

powinni dodatkowo nagradzać osób zatrudnionych w urzędach za wykonaną pracę – zwykle *dziękuję* połączone z kulturą osobistą jest wystarczającym sposobem na wyrażenie swojego zadowolenia. Nierzadko przedsiębiorcy występują jako dostawcy dóbr lub usług do administracji. Zamówienia publiczne nie powinny być traktowane przez nich jako kontrakty drugiej kategorii lub źródło łatwego zarobku, a przepisy prawa nadużywane w celu wykorzystywania poddostawców. Kontrakty publiczne wymagają od dostawcy równie wysokiej staranności i dbałości o jakość, co umowy z prywatnymi klientami – w końcu ich efekty służą wszystkim obywatelom.

- Przedsiębiorcy powinni znać podstawowe przepisy prawa w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej oraz podnosić poziom swojej wiedzy w tym zakresie.
- Przedsiębiorca udziela wszystkich informacji w sposób jasny i rzetelny.
- W celu ułatwienia pracy organom administracji publicznej przedsiębiorcy powinni posługiwać się numerem identyfikacji podatkowej (NIP) w pismach kierowanych do poszczególnych organów.
- Terminowe wykonywanie zobowiązań przez przedsiębiorców usprawnia pracę urzędów oraz działa na ich korzyść. W ten sposób mogą oni uniknąć problemów związanych z powstaniem zaległości po ich stronie.
- Przedsiębiorcy nie mogą żądać od organu określonego zachowania, w tym wydania decyzji na ich korzyść tylko dlatego, że w zbliżonej sprawie lecz w innym stanie faktycznym i prawnym, organ wydał decyzję korzystną dla innego przedsiębiorcy.



- Dla udowodnienia swoich racji przed organem administracji publicznej przedsiębiorcy nie powinni posługiwać się informacjami niepotwierdzonymi.
- Przedsiębiorcy nie powinni dostarczać dokumentów, o które urząd nie prosi bądź przedkładać ich w formie bardzo trudnej do przeczytania i przeanalizowania. Należy zauważyć, że im szybciej organ administracji publicznej będzie mógł zapoznać się z przedłożonymi mu dokumentami, tym szybciej sprawa zostanie rozstrzygnięta.
- Przedsiębiorcy powinni czytać pouczenia i komunikaty, które są do nich zaadresowane oraz zapoznawać się z broszurami informacyjnymi dostępnymi online.
- Przedsiębiorca nie powinien lekceważyć zaleceń pokontrolnych. Ich realizacja sprawi, że możliwe będzie uniknięcie komplikacji związanych z powtórzonymi uchybieniami zidentyfikowanymi w toku dalszych kontroli.
- Nie należy utrudniać pracownikom administracji przeprowadzania kontroli. Im lepsze warunki do pracy będą mieli kontrolerzy, tym sprawniej wykonają swoje obowiązki.
- Przedsiębiorca nie powinien obawiać się podania pracownikowi administracji dodatkowych danych osobowych czy kontaktowych. Nigdy nie wpłynie to negatywnie na jego sytuację.
- Należy pamiętać o tym, iż udzielenie informacji nie nadaje biegu terminom procesowym. Nie trzeba zatem obawiać się podawania informacji wcześniej, niż jest to przez urząd wymagane czy też bieżącego informowania o istotnych zagadnieniach lub zmianach danych osobowych.

## § 3. Pracownicy organów administracji publicznej w kontaktach z przedsiębiorcami

Pracownicy organów administracji mają kontakt z przedsiębiorcami w wielu różnych okolicznościach: rejestracja działalności, opłacanie podatków, składanie wniosków, zapytań, uczestnictwo w zamówieniach publicznych, prowadzenie postępowania kontrolnego itd. Powstaje pytanie, w jaki sposób administracja może lepiej świadczyć usługi i wykonywać czynności, w których uczestniczą przedsiębiorcy? Współcześnie oczekuje się przede wszystkim podejścia zorientowanego na klienta, szybkiego i pełnego przepływu danych pomiędzy organami oraz załatwiania większości czynności drogą elektroniczną. Zatem zbiór zasad, jakimi powinni kierować się pracownicy organów nie ogranicza się jedynie do dobrych manier, używania możliwie zrozumiałego języka w korespondencji i pismach urzędowych czy wydłużonych godzin prac urzędów. To przede wszystkim zmiana sposobu myślenia i nastawienia do wykonywania zadań. Od pracownika urzędu wymagamy wysokich kompetencji, profesjonalizmu, bardzo dobrej organizacji pracy, aby sprawa, którą zgłasza przedsiębiorca była załatwiona możliwie szybko i zgodnie z intencją stro-



ny, a ustawowy termin był maksymalny, a nie domyślny. Zalecenia te kierowane są także do pracowników wyższego szczebla, na nich bowiem spoczywa jeszcze większa odpowiedzialność. Kierownicy nie mogą uciekać od podejmowania decyzji, odsyłając sprawy do innych komórek, a zbieranie informacji od innych instytucji powinno być stale monitorowane w interesie przedsiębiorcy czekającego na rozstrzygnięcie swojego problemu. W obecnych czasach przedsiębiorcy oczekują także od pracowników administracji wysokich kompetencji cyfrowych. Niezależnie od wieku czy wykształcenia osoby zatrudnione w urzędach muszą rozwijać i nabywać nowe umiejętności związane z obsługą programów komputerowych i innych narzędzi informatycznych – od szybkiej edycji tekstu po efektywne wyszukiwanie informacji w Internecie. Przedstawione zalecenia kierowane są do wszystkich urzędów terenowych i centralnych.

- Organy administracji publicznej działają w granicach wyznaczonych przez przepisy prawa, dlatego też pracownicy administracji nie powinni wymagać od przedsiębiorców więcej, niż to, co jest wymagane. Jest to podstawowa zasada praworządności, którą kierować się powinni wszyscy urzędnicy.
- W postępowaniach przed organami administracji publicznej, decydując o prawach albo obowiązkach strony, niedające się usunąć wątpliwości organ powinien rozstrzygać na korzyść strony. W przypadkach spornych lub gdy treść danej normy nie jest jednoznaczna organ powinien stosować interpretację korzystniejszą dla przedsiębiorcy.





- Organy administracji publicznej nie powinny oczekiwać od przedsiębiorcy dostarczenia informacji lub dokumentu, które mogą uzyskać od innego organu.
- Przy rozstrzyganiu spraw przedsiębiorcy organy powinny stosować zasadę proporcjonalności. Oznacza to, że stosowane przez nie środki powinny być współmierne do wagi danego przypadku.
- Pracownicy administracji publicznej udzielają przedsiębiorcom możliwie szerokiej informacji na temat okoliczności istotnych w danym stanie faktycznym.
- Przedstawiciele administracji publicznej powinni jak najczęściej wykorzystywać możliwości cyfrowe platform komunikacji. Porozumiewanie się na odległość jest z reguły o wiele szybsze i bardziej efektywne niż konieczność składania osobistych wizyt w danym urzędzie.
- Na podejmowane przez pracownika danego urzędu decyzje i czynności nie powinny wpływać osobiste relacje z danym przedsiębiorcą ani też jakiegokolwiek inne czynniki nieujęte w przepisach prawa. Pracownik administracji musi być w swoim postępowaniu obiektywny i profesjonalny.
- Pracownik administracji publicznej powinien rozumieć i uwzględniać w swoim postępowaniu specyfikę branży, w której funkcjonuje dany przedsiębiorca, co oznacza, że powinien w swojej pracy zwracać uwagę na indywidualne cechy określonej działalności.