

# CARTA DE SERVEIS

---

## SERVEIS D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES

---

*La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.*

*La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.*

Data d'aprovació: 22 de desembre de 2017

---

## 1. QUI SÓM

---

Nom del servei :	Activitats econòmiques
Àrea:	Desenvolupament Econòmic, Indústria i Ocupació
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Desenvolupament Econòmic, Indústria i Ocupació
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis d'Activitats Econòmiques
Línies de servei:	<ul style="list-style-type: none"><li>· Emprenedoria i economia social</li><li>· Legalització d'activitats</li><li>· Oficina d'Atenció a l'Empresa (OAE)</li><li>· Promoció industrial.</li></ul>

## 2. ON SÓM

---

### OFICINA D'ATENCIÓ A L'EMPRESA

Ca. Dels Telers, 5, B, pis 1 – 2 (08221 Terrassa)

L'accés a les oficines està ubicat al Passadís B (Passeig Vapor Gran, passadís B, 1-2).

Telèfon 937 397 000

Web: [www.terrassa.cat/empresa](http://www.terrassa.cat/empresa)

Correu electrònic [atencioempresa@terrassa.cat](mailto:atencioempresa@terrassa.cat)

Xarxes socials: @trsempresa

Horaris: De dilluns a dijous de 8.30 a 14.30 h. i divendres i vigílies de festius de 8.30 a 14.00 h.

### Altres oficines: Servei de Promoció industrial

Adreça: Ctra. Martorell, 95, 2<sup>a</sup> planta (08224 Terrassa)

Telèfon: 937 397 000

***Amb cita prèvia***

Correu electrònic: [promocio.industrial@terrassa.cat](mailto:promocio.industrial@terrassa.cat)

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

Els Serveis d'Activitats Econòmiques ofereixen serveis d'informació, d'assessorament, de formació i de tramitació adreçats a la ciutadania, a les empreses i a les entitats, amb la finalitat de contribuir al desenvolupament econòmic de la ciutat.

Objectius generals:

- a. Facilitar la creació i la implantació de noves activitats econòmiques
- b. Simplificar la tramitació per les activitats econòmiques
- c. Garantir que la informació és accessible i entenedora
- d. Fer fàcil l'accés als recursos i a la documentació dels nostres serveis
- e. Fomentar l'emprenedoria i l'economia social
- f. Donar suport a la consolidació i millora de la competitivitat de la Indústria

### **Serveis que oferim**

- Atendre, informar i assessorar a la ciutadania, a l'emprenedoria, a professionals i empreses i iniciatives d'economia social.
- Finestreta única per a totes aquelles persones que necessitin fer consultes i tràmits relacionats amb la seva actual o futura empresa.
- Oferir un Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a (PAE) per a la tramitació telemàtica en la constitució d'autònoms, societats limitades i societats limitades nova empresa.
- Assessorament tècnic personalitzat:
  - per treballar una idea de negoci i acompanyament en l'elaboració d'un pla d'empresa, inclosos els projectes d'economia social.
  - per consultes sobre aspectes tècnics i jurídics relacionats amb la legalització d'activitats.
- Accions formatives dirigides a:
  - Les empreses.
  - Les persones emprenedores i a les iniciatives d'economia social, en relació amb diferents temàtiques vinculades amb la organització i la gestió empresarial.
  - Col·lectius, entitats i al món educatiu, per promoure l'emprenedoria i l'economia social.
- Posar en contacte activitats industrials per compartir i intercanviar productes i serveis
- Suport econòmic mitjançant subvencions a associacions amb projectes d'emprenedoria i economia social.

### **Atenció telemàtica**

---

Web: [www.terrassa.cat/empresa](http://www.terrassa.cat/empresa)

Adreça electrònica: [atencioempresa@terrassa.cat](mailto:atencioempresa@terrassa.cat)

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any  
A través de la pàgina web <https://seuelectronica.terrassa.cat>

### **4. PER A QUI HO FEM**

---

- la ciutadania en general i en especial a qui estigui interessat en matèria d'activitats.
- les Persones emprenedores, professionals i empresàries.
- Entitats d'economia social
- Activitats econòmiques del sector industrial

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<p>Oferir un punt de referència per rebre assessorament, fer consultes i tràmits relacionats amb el món de l'empresa i l'emprenedoria. Atenció personalitzada i eficient.</p>	<p>No superar un 5% de queixes respecte al total de gestions realitzades trimestralment</p>
<p>En l'atenció presencial i telefònica a l'OAE, quan per la complexitat de la consulta la resposta no pugui ser immediata, es demana una adreça o telèfon de contacte i es facilita la informació en el termini d'un dia. Facilitar la informació amb rapidesa i agilitat.</p>	<p>Temps de resposta mitjà en els casos de resposta no immediata</p>
<p>Fer accessible des de la Seu electrònica l'accés als impresos i formularis necessaris per efectuar els diferents tràmits del Servei d'Activitats econòmiques Mantenir actualitzats i disponibles els impresos i formularis a la Seu electrònica</p>	<p>Número de queixes rebudes per no ser accessibles i número d'errades detectades</p>
<p>Contestar les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de l'endemà de la recepció. Atendre totes les queixes i suggeriments que es rebin pels diferents canals establerts.</p>	<p>Número de contestes realitzades dins de termini sobre el total de les rebudes i número de suggeriments de millora recollits i aplicats</p>
<p>Resoldre les peticions rebudes a la bústia de consultes sobre normativa sectorial i de tramitació d'activitats econòmiques, per dur a terme la legalització d'una activitat, la seva modificació, ampliació o canvi de titularitat. Donar resposta en 3 dies hàbils. En el cas que es necessiti informació addicional, en el mateix termini es farà una contesta indicant quina informació manca per poder atendre la sol·licitud.</p>	<p>Donar resposta al 90% de les consultes en el termini establert.</p>

<p>Donar un servei d'assessorament tècnic i jurídic amb cita prèvia, per respondre les consultes derivades de la implantació d'activitats i compliment de normativa sectorial i de tramitació.</p> <p>Oferir un mínim de 12 visites setmanals, de 45 minuts, per respondre les consultes en el moment de la cita. En el cas que es necessiti informació addicional, s'informarà al ciutadà del termini en el que es podrà respondre a la consulta.</p>	<p>Assolir el 90% de consultes resoltes durant la cita.</p>
<p>Oferir sessions grupals per informar dels aspectes relacionats amb la creació d'empresa, brindant un coneixement bàsic en aquesta matèria.</p> <p>Realitzar un mínim de 18 sessions trimestrals.</p>	<p>Fer el 100% de les sessions trimestrals</p>

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

## 6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

## **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

---

### **Normativa específica**

Tota la normativa es troba disponible a la Seu Electrònica a l'apartat Empresa i Comerç.

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa#51>

### **Règim econòmic**

Els serveis d'informació, assessorament i tramitació no estan subjectes a taxa, excepte en les gestions i tramitacions recollides a les ordenances fiscals:

3.33 - Taxa de serveis de legalització de les activitats i instal·lacions i de serveis ambientals

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01514>

i a la 3.01.- Taxa per a l'administració de documents

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01482>

## **8. DRETS I DEURES**

---

### **DRETS**

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.

- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

## **DEURES**

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

---

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.