

CARTA DE SERVEIS

SERVEIS D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES

-

OFICINA D'ATENCIÓ A L'EMPRESA

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei :	Activitats econòmiques
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidora d'Indústria i Empresa
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis d'Activitats Econòmiques

2. ON SOM

OFICINA D'ATENCIÓ A L'EMPRESA

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

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

Correu electrònic 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.

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:

- Facilitar la creació i la implantació de noves activitats econòmiques.
- Simplificar la tramitació per les activitats econòmiques.
- Garantir que la informació és accessible i entenedora.
- Fer fàcil l'accés als recursos i a la documentació dels nostres serveis.
- Assessorar i facilitar la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament de manera presencial, telefònica, a la Seu electrònica dins del web municipal, correu electrònic i Twitter del 010 de manera eficient i eficaç.

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.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/empresa

Adreça electrònica: 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
Oferrir 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.	No superar un 5% de queixes respecte al total de gestions realitzades trimestralment.
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 hàbil. Facilitar la informació amb rapidesa i agilitat.	Temps de resposta mitjà en els casos de resposta no immediata.

<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>Nombre de queixes rebudes per no ser accessibles i nombre d'errades detectades.</p>
<p>Atenció Telemàtica-Seu Electrònica</p>	
<p>Ens comprometem a contactar amb la persona afectada per iniciar la gestió de la incidència en un termini màxim de 2 dies hàbils a partir de la seva recepció.</p>	<p>Temps transcorregut entre la recepció de la incidència i la primera comunicació del servei. Compliment del compromís de com a mínim un 95%. Promig de dies hàbils de resposta.</p>
<p>En cas de no disposar de la informació sol·licitada, ens comprometem a facilitar-la en un termini màxim de 2 dies hàbils.</p>	<p>Temps transcorregut entre la petició i el lliurament de la informació demanada. Compliment de l'objectiu de com a mínim un 95%.</p>
<p>Atenció presencial</p>	
<p>Atendrem les persones que s'adrecin a l'Oficina d'Atenció a l'Empresa (OAE). Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global de 15 minuts en cas d'acudir a les dependències municipals amb cita prèvia.</p>	<p>Mitjana del temps d'espera global.</p>

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

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 dona 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)

- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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

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

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs dret i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.

- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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

En data 29 de novembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.