

CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ACTIVITATS

-

(VERIFICACIÓ DE CONDICIONS NORMATIVES D'ESTABLIMENTS)

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:	Servei d'Activitats
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidoria d'Indústria i Empresa
Responsable tècnic:	Cap del Servei d'Activitats

2. ON SOM

Adreça:	C. Telers, 5, B, pis 1 – 2 (08221 Terrassa)
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 h.

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és oferir informació, assessorament, formació i tramitar els procediments necessaris per a l'inici o modificació d'activitats i els procediments per a garantir el compliment normatiu de qualsevol activitat que s'implanta a Terrassa. D'aquesta manera, influïm en el desenvolupament econòmic de la ciutat i assolim un estàndard acceptable de compliment de les condicions tècniques en què es desenvolupen les activitats, tal com exigeix la normativa i la legislació vigent, contribuint així a fer de Terrassa un municipi integrador de la sostenibilitat i respectuós amb el medi ambient i amb la seguretat de les persones.

Objectius generals:

- Facilitar les gestions d'inici i posada en funcionament de noves activitats implantades al municipi.
- Garantir a la ciutadania una informació accessible i entenedora de la informació, normativa, tràmits i procediments relacionats amb les activitats.
- Refermar la dinamització de l'economia de la ciutat agilitzant la tramitació administrativa i la simplificació del procediment d'obtenció de les habilitacions per implantar activitats i la seva verificació posterior.

Serveis que oferim:

- Assessorament previ tant d'enginyeria tècnica, com jurídic de projectes tècnics d'implantació d'activitats en establiments.
- Resolució de consultes sobre aspectes tècnics i jurídics relatius al compliment normatiu d'activitats implantades.
- Activitats d'informació, revisió, tramitació i verificació de:
 - Comunicació prèvia d'activitats innòcues i de baix risc.
 - Comunicació prèvia d'activitats amb incidència ambiental.
 - Comunicació prèvia d'espectacles públics i activitats recreatives.
 - Llicències ambientals i llicències d'espectacles públics i activitats recreatives.
 - Comunicacions d'ampliacions, modificacions i canvis de titularitat, tant de llicències, com de comunicacions prèvies.
 - Informació de comptabilitat urbanística.
 - Certificats de dades sobre activitats censades.
 - Tràmit control preventiu d'incendis.
 - Inspeccions de caràcter previ abans de començar una activitat i de seguiment de les activitats amb tràmits en curs.
 - Accions preventives i de control.
 - Assessorament tècnic a titulars de noves activitats.
 - Assessorament tècnic previ a les llicències.
 - Elaboració d'informes tècnics i manteniment de les bases de dades de les activitats del municipi (empresa/indústria/comerç/serveis, etc.).
 - Procediments d'esmena, disciplina i precintes d'activitats.
 - Queixes veïnals associades a l'afectació pel desenvolupament d'una activitat concreta.

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, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès a conèixer informació en matèria d'activitats, i que estan interessats en la tramitació i/o en les condicions tècniques que la normativa d'aplicació requereix per iniciar, desenvolupar, mantenir, i transformar qualsevol activitat que s'exerceix en un establiment.
- Les persones emprenedores, professionals i empresàries.
- Entitats d'economia social.

- Activitats econòmiques del sector industrial.
- Altres entitats amb personalitat jurídica i associacions interessades en matèria d'implantació de la seva activitat.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Atendre les queixes i suggeriments rebuts pels diferents canals establerts en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de l'endemà de la recepció.	Nombre de respostes resoltes dins del termini sobre el total de rebudes.
Resoldre en un màxim de 2 dies hàbils les consultes rebudes sobre normativa sectorial i de tramitació d'activitats, per fer efectius tant els tràmits d'inici d'una activitat, com els de la seva modificació, ampliació o canvi de titularitat. En cas que es necessiti informació addicional, en el mateix termini es farà una resposta indicant quina informació manca per poder atendre la sol·licitud.	Mitjana de dies de resposta
Ofertir un mínim de 12 visites setmanals de 60 minuts per atendre amb assessoria tècnica i jurídica, mitjançant cita concertada, per respondre les consultes derivades de la implantació d'activitats i del compliment de la normativa sectorial i de tramitació.	Nombre de visites

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

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>

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 drets 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.