

CARTA DE SERVEIS

SERVEIS D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES

-

EMPRENEDORIA I ECONOMIA SOCIAL

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 :	Emprenedoria i Economia Social
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Promoció Econòmica i Educació
Responsable tècnic:	Cap del Servei d'Emprenedoria i Economia Social

2. ON SOM

EDIFICI VAPOR GRAN

Adreça:	c. Telers, 5 passadís B, 1a planta
Telèfon	937 397 000
Web:	www.terrassa.cat/empresa-emprenedoria
Correu electrònic	emprenedoria@terrassa.cat
Xarxes socials:	@trsempresa
Horaris:	De dilluns a divendres de 8 a 15 h i amb cita prèvia concertada.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei d'Emprenedoria té com a missió l'assessorament, formació, suport i foment de l'emprenedoria. Així com la promoció de projectes, programes i serveis d'economia social.

Objectius específics:

- Oferir un servei personalitzat d'informació, assessorament, formació, orientació i acompanyament en la transformació d'una idea en un projecte emprenedor i proporcionar les eines i recursos necessaris per intentar minimitzar el risc de fracàs i garantir al màxim possible les probabilitats d'èxit dels projectes.
- Fomentar la cultura emprenedora i l'economia social i solidaria que inclou la producció i consum més responsable.
- Afavorir el desenvolupament d'un model econòmic de ciutat més just i democràtic, basat en un creixement sostenible, inclusiu i respectuós amb el medi ambient, amb les persones, i socialment responsable.

Serveis que oferim

- Informació general dels aspectes bàsics a tenir en compte abans d'iniciar un negoci.
- Assessorament especialitzat per treballar una idea i per a la planificació, finançament, comercialització o gestió de la mateixa, fent l'acompanyament en l'elaboració del Pla d'empresa.
- Assessorament específic per a projectes d'economia social i solidària.
- Informació i seguiment de programes específics de mentoria empresarial i de suport als projectes emprenedors.
- Accions formatives dirigides a:
 - Empreses.
 - Persones emprenedores i iniciatives d'economia social, en relació amb diferents temàtiques vinculades amb l'organització i la gestió empresarial.
 - Col·lectius, entitats i món educatiu, per promoure l'emprenedoria i l'economia social.
- Suport per a l'accés a diverses eines de finançament econòmic.
- Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a (PAE) per a la tramitació telemàtica en la constitució d'altres i baixes de persones treballadores autònomes i societats limitades.
- Foment de l'emprenedoria i l'economia social al món educatiu i en el territori
- Foment de l'economia social a través de programes, projectes i actuacions establertes al Pla Estratègic d'Economia Social i Solidària de Terrassa (PEESST) per al període 2019-2026.
- Espai de participació dins del Consell Municipal d'Economia Social i Solidària de Terrassa (CMESST)

Atenció telemàtica

Web: <https://www.terrassa.cat/empresa-emprenedoria>

Adreça electrònica: emprenedoria@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix per tots els serveis de suport a projectes emprenedors i es combina amb l'atenció presencial. El mitjà es concreta amb la cita prèvia

4. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen a totes les persones emprenedores, professionals i empresàries, així com a les entitats i empreses d'economia social

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Ofereix un mínim de 35 sessions grupals anuals per informar dels aspectes relacionats amb la creació d'empresa, oferint un coneixement bàsic en aquesta matèria.	Nombre de sessions grupals informatives a l'any.
Ofereix mínim 10 activitats formatives a l'any per a persones emprenedores i empreses d'economia social, fent un seguiment de qualitat de les accions.	Nombre d'activitats formatives a l'any.
	Assolir una mitjana mínima de valoració de 8 sobre 10 en les enquestes de valoració de les activitats.
Assessorar prèviament un mínim del 80% dels tràmits d'altres i baixes d'empreses i fer el seguiment de la qualitat de les tramitacions.	% anual de tràmits d'altres i baixes d'empreses amb assessorament previ.
	Assolir una mitjana mínima de valoració de 8 sobre 10 en les enquestes.
Organitzar i promoure almenys 1 esdeveniment de ciutat a l'any per incloure l'economia social, ja sigui amb activitats, venda, promocions o altres.	Nombre d'esdeveniments de promoció de l'economia social a l'any.
Realitzar un mínim de 6 tallers dels oferts a la guia educativa a demanda del professorat i fer un seguiment de la qualitat de les activitats.	Nombre de tallers de la guia educativa realitzats anualment.
	Assolir una mitjana mínima de valoració de 3,5 sobre 5 en les enquestes de valoració.

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 REGIM ECONOMIC 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 27 de setembre 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.
-