

CARTA DE SERVEIS

SERVEIS D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES

-

SERVEI D'INDÚSTRIA I 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:	Indústria i Empresa.
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació.
Responsable polític:	Regidoria d'Indústria i Empresa.
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis d'Activitats Econòmiques.

2. ON SOM

CENTRE DE SERVEIS DE PROXIMITAT A LES EMPRESES ELS BELLOTS

Adreça:	c. De la Terra 3, primera planta (Masia Els Bellots) 08227 Terrassa
Telèfon:	937 397 000 - Ext. 4080
Web:	www.terrassaindustria.cat i www.terrassa.cat/promocioindustrial
Adreça electrònica:	promocio.industrial@terrassa.cat
Xarxes socials:	@industriaempresaterrassa
Horaris:	De dilluns a dijous de 8.30 a 14.30 h. Divendres i vigílies de festius de 8.30 a 14 h.

3. QUÈ FEM

Missió

El servei d'indústria i empresa té com a missió: incrementar la competitivitat dels polígons d'activitat econòmica (PAE) i de les empreses vinculades a la nova indústria de la ciutat, així com atreure noves activitats econòmiques que estiguin alineades els objectius del Pla de Govern.

En definitiva, el servei d'indústria i empresa té la missió d'impulsar un entorn empresarial localitzat als PAE i que aquest sigui: proactiu, generador de riquesa i respectuós amb el medi ambient a través del desplegament de les tres palanques o àmbits d'actuació que configuren el Pla d'Acció del Pla Director de Polígons de Terrassa (PDPAE): entorn físic, competitivitat i sostenibilitat.

- **Entorn Físic:** fa referència als aspectes relacionats amb el condicionament i adequació dels PAE (inversió, manteniment i serveis).
- **Competitivitat:** incideix en donar suport a les empreses, a través de donar resposta a les seves demandes i necessitats de millores de competitivitat empresarial.
- **Sostenibilitat:** fa referència entre d'altres a l'impuls de la transició energètica, la promoció de la mobilitat sostenible i, l'impuls de l'economia circular com a eixos determinants per a la transformació i la millora de la competitivitat dels PAE.

Serveis que oferim des de:

L'Oficina de millora dels PAE: El nostre servei s'ocupa de millorar el sòl industrial, activar el manteniment dels espais públics dels PAE i impulsar les millores de les naus industrials.

La Plataforma Terrassa Indústria: El nostre servei dinamitza aquesta plataforma com l'espai digital des d'on es pot accedir al punt de trobada de la indústria de Terrassa.

L'Oficina per a la millora de la competitivitat empresarial: Entre d'altres, a través d'aquest servei podreu accedir als recursos existents per a la digitalització. Obtenir suport tècnic a la implantació de noves tecnologies com la I 4.0. A més de poder accedir a formacions específiques. El nostre servei impulsa la transició energètica, promou la mobilitat sostenible i l'economia circular per minimitzar l'impacte ambiental.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/promocioindustrial

Adreça electrònica: promocio.industrial@terrassa.cat

La ciutadania pot adreçar-se de forma telemàtica els 365 dies de l'any:
<https://seuelectronica.terrassa.cat>

4. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen al conjunt del teixit empresarial i el moviment associatiu dels PAE, a les entitats de suport a l'empresa i altres entitats del territori que puguin ser d'interès per a l'impuls dels projectes (centres formatius, entitats del tercer sector, etc.) i a Universitats, centres tecnològics i altres institucions com Diputació, Consell Comarcal, etc.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Incrementar la participació de les empreses a la plataforma Terrassa Indústria en un 5% anual.	Nombre total d'iteracions d'empreses en general, i d'indústries en particular, amb la plataforma Terrassa Indústria.
Reducció continua del temps de resposta a les demandes directes per part de les empreses o agents en incidències als PAE, fins a assolir un màxim de temps de resposta d'un dia laborable.	Temps màxim de resposta entre el registre d'entrada de la sol·licitud o demanda i el registre de sortida de la resposta donada, sigui quin sigui el canal utilitzat per l'empresa o agent.
Assoliment d'un grau de satisfacció mínim de 8 sobre 10 dels agents econòmics, i membres d'empreses amb els quals es presti qualsevol tipus de servei directe (consultoria, formació, resolució d'incidències, etc.)	Enquestes de satisfacció dels serveis prestats.

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

El servei és gratuït, no té taxes associades.

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 28 de març del 2025 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.