

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'EMPRESA I EL COMERÇ DE L'AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Presentació

Com a servei públic, l'Oficina d'atenció a l'Empresa i el Comerç (OAE) té com a objectiu donar el recolzament necessari a les empreses i comerços de Sant Boi.

Aquest recolzament es dirigeix, tant a les persones emprenedores que volen establir una activitat al municipi, per a què aquesta es desenvolupi amb tots els requeriments legals establerts i es faciliti la participació en les accions encaminades al foment de la creació; com a les activitats ja instal·lades impulsant accions que fomentin la consolidació d'aquestes empreses locals.

Nom del servei: OFICINA D'ATENCIÓ A L'EMPRESA I EL COMERÇ

Normativa reguladora

Llei 19/2014 del 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern. En especial l'article 59 relatiu a les Cartes de Servei pel que fa a l'estructura i els articles 60 i 61 pel que fa als drets.

Llei 26/2010 del 3 d'agost. De règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya. Article 23.

Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica. Article 18.

Què fem?

L'OAE ofereix un servei públic que integra la gestió electrònica i la presencial, i s'encarrega de:

Recepcionar les demandes dels ciutadans i ciutadanes, que vulguin demanar informació i/o fer un tràmit vinculat a l'empresa i el comerç, i valorar quin és el servei més adient per poder donar resposta a la seva demanda i/o necessitat.

Programar el dia de la reunió amb els tècnics corresponents, per oferir una atenció integral, que doni resposta a les demandes de la ciutadania, en relació a l'empresa i comerç.

Assegurar la coordinació dels àmbits:

- Atenció a l'empresa i l'emprenedoria
- Llicències d'activitats
- Promoció de la ciutat
- Llicències d'obres
- Salut pública

Facilitar la informació tècnica respecte: classificació de les activitats, prevenció i control medi ambiental, seguretat de les persones, prevenció i seguretat en matèria d'incendis en els establiments, adaptació de les activitats per a les persones amb disminucions físiques, seguretat industrial, controls sanitaris, obres d'adequació, etc.

Donar el suport necessari per realitzar les diferents gestions vinculades amb l'empresa i el comerç.

Promoure accions que fomenten el desenvolupament econòmic de la ciutat:

- Sensibilització per a l'emprenedoria (públic general, estudiants,...). Accions dirigides a col·lectius que encara no tenen idea de negoci.
- Informació i assessorament per a la creació d'empreses. Atenció a ciutadans que es plantegen l'autoocupació com a possibilitat per formar part del món laboral, independentment de que la seva situació de partida sigui la desocupació o una ocupació prèvia.
- Suport a l'elaboració del pla d'empresa. Acompanyament tècnic a la ciutadania perquè pugui analitzar tots els aspectes rellevants previs a la creació de la seva empresa, de cara a decidir la conveniència o no d'emprendre el seu projecte empresarial.
- Formació per al foment de l'emprenedoria. Accions formatives per millorar la capacitat d'emprenedors.
- Jornades per a empreses. Són accions grupals sobre temes d'interès de les empreses i que fomenten les relacions entre les empreses locals.
- Servei de facilitació de traspassos de negocis.
- Punt d'Atenció a l'Emprenedor (PAE). Tramitacions electròniques per altes i baixes d'empreses.
- Assistència tècnica a la consolidació d'empreses.
- Col·laboracions amb d'altres agents amb motiu de projectes d'interès per a emprenedors i empreses: Catalunya Emprèn (Generalitat de Catalunya), Centres Locals de Serveis a les Empreses (Diputació de Barcelona), Reempresa (Diputació de Barcelona i Cecot), Punt PAE (Diputació de Barcelona), Cultura Emprenedora a l'Escola (Diputació de Barcelona), Innobaix, PIMEC,...

Qui som?

Un equip de més de 40 persones, de 5 àmbits de gestió de l'Ajuntament diferents, que treballen de forma interdisciplinària i coordinada.

El nostre referent tècnic és el cap de Servei de Desenvolupament Econòmic, dins de l'àrea tècnica de Territori i Desenvolupament Econòmic. I la dependència política correspon a l'àrea d'actuació política de Territori i Desenvolupament Econòmic.

L'oficina es troba integrada dins del model d'oficines d'atenció a les persones de l'Ajuntament de Sant Boi, la referent és Maite Selva, cap de l'Oficina Municipal d'Atenció a les Persones.

Telèfon: 936351212 ext. 291

Correu: mselva@santboi.cat

Qui pot accedir?

Qualsevol persona física o jurídica que estigui relacionada amb una activitat al municipi de Sant Boi.

Com accedir?

L'accés a l'OAE sempre és amb cita prèvia, i es pot fer accedint al web municipal (santboi.cat - [Web](#) - OAE) o trucant el telèfon (93 635 12 12).

On som?

Plaça de l'Ajuntament, 1

Quins drets i deures tenen les persones usuàries?

Dret a uns serveis públics de qualitat

Tots els ciutadans tenen dret a:

- a) Accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- b) Plantejar els suggeriments i les queixes relatives al funcionament de l'activitat administrativa.
- c) A participar i col·laborar en la millora de la prestació dels serveis públics mitjançant el sistema de recollida de l'opinió a través de qüestionaris i /o enquestes.
- d) Accedir a als resultats dels estudis i anàlisi que en faci l'òrgan prestador del servei dels qüestionaris i/o enquestes.
- e) A que les seves dades de caràcter personal rebin el tractament i les garanties legalment previstes .

Deures/Obligacions/Compromisos

- a) Contribuir de forma constructiva i respectuosa a la millora dels serveis en els que participi.
- b) Respectar els espais públics on es desenvolupen les accions.
- c) Complir amb les normatives de convivència, educació i civisme.
- d) Tractar amb respecte els servidors públics.
- e) Participar i assistir a les accions en les quals s'hagin inscrit prèviament.

f) Presentar la documentació de forma adequada, d'acord amb el que estableix la normativa sectorial.

A què ens comprometem?

1. A donar resposta en un termini de 2 dies hàbils, per poder valorar, derivar i/o programar les cites amb els tècnics o gestors corresponents, per gestionar la seva demanda.

2. A donar informació i/o gestionar els tràmits vinculats amb l'empresa i comerç, des d'un punt de vista transversal i pluridisciplinar.

Com avaluem els compromisos ?

El sistema d'indicadors per avaluar els compromisos és:

1. Temps transcorregut entre la petició de cita i l'atenció efectiva
2. Enquesta personalitzada i anònima, per poder conèixer el grau de satisfacció de l'atenció rebuda.
3. Volum de propostes d'actuació o millora i suggeriments rebuts al Servei T'Escoltem
4. Volum de requeriments d'esmenes, per acreditar la millora de la qualitat de la documentació presentada.

Mecanismes per a fer propostes de millora, suggeriments o reclamacions

El Servei T'escoltem permet recollir les propostes i suggeriments i gestionar-les.

En cap cas les reclamacions poden donar peu a una reclamació patrimonial. Les queixes formulades no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la seva presentació interromprà els terminis establerts en la normativa vigent.

Enllaços d'informació relacionada

(accés a l'OAE - publicat al web)

Data d'actualització: 12 de setembre de 2018