

CARTA DE SERVEIS

CENTRE DE SUPORT A L'EMPRESA



Ajuntament
de Gavà



1. PRESENTACIÓ

La satisfacció de les necessitats dels ciutadans de Gavà és la raó de ser del nostre Ajuntament, però aquesta relació no esdevindrà correcta si l'Administració municipal no facilita als ciutadans una informació clara sobre els serveis que s'ofereixen i els requisits necessaris per accedir-hi. D'altra banda, creiem que una administració que vulgui estar realment al servei dels ciutadans ha d'anar més enllà, fent-los avinents els drets que els pertoquen i prenent un seguit de compromisos que garanteixin la prestació d'uns serveis d'acord amb uns estàndards de qualitat.

Aquest es el propòsit de la Carta de Serveis que ha elaborat el Centre de Suport a l'Empresa, que en aquestes pàgines us expliquem.

La Carta forma part del Pla de Millora de la Qualitat que estem impulsant a tots els serveis municipals i, per tant, s'emmarca en l'objectiu, per a nosaltres fonamental, d'acostar l'administració als ciutadans.

Així doncs, us animo a conèixer i utilitzar, a reclamar i també a valorar, els serveis i els compromisos que hi trobareu.

Raquel Sánchez Jiménez

Alcaldessa de Gavà

2. D'ON NEIX AQUESTA CARTA I QUINA N'ÉS LA FINALITAT

Aquesta Carta és un complement de la certificació del sistema de gestió de la qualitat (UNE-EN ISO 9001) que el Centre de Suport a l'Empresa ha establert per a la gestió dels seus serveis amb l'objectiu d'assegurar la satisfacció del client i permetre la realització dels processos de manera òptima.

En aquest context, la Carta de Serveis té una doble finalitat:

Definir uns compromisos que satisfacin les necessitats i les expectatives per a cadascuna de les matèries sobre les quals donem servei a les persones que ho requereixen.

Contribuir, juntament amb el sistema de gestió de la qualitat (UNE-EN ISO 9001), a la millora dels nostres serveis, incorporant-hi nous elements adreçats a divulgar la informació i fer més àgil la tramitació, alhora que facilitarem la relació del Departament amb la ciutadania. En aquest sentit, ens proposem mantenir la participació ciutadana mitjançant enquestes, a fi de conèixer la seva valoració sobre els nostres serveis i poder-nos adaptar a les seves necessitats. Al mateix temps, prendrem en consideració les queixes i opinions que ens facin arribar.

3. AQUESTS SÓN ELS SERVEIS QUE US OFERIM

Servei local d'ocupació:

Orientació professional: procés d'acompanyament en la cerca de feina amb l'objectiu d'afavorir l'ocupabilitat de les persones en situació d'atur i de les persones ocupades que volen canviar de lloc de treball.

Aquest servei s'ofereix mitjançant accions individuals i grupals en què es facilita informació sobre el mercat laboral, tècniques de recerca de feina, recursos de formació, etc.

Borsa de treball/intermediació: gestió d'ofertes de treball d'empreses del territori per tal de facilitar l'accés al mercat laboral de les persones que cerquen feina, i facilitar a les empreses les candidatures més adequades a les seves necessitats. La borsa de treball forma part de la xarxa Xaloc de la Diputació de Barcelona.

Formació per a l'ocupació: accions formatives orientades a millorar la qualificació professional o competencial prioritàriament de les persones en situació d'atur com a eina per afavorir l'ocupabilitat i adaptació a les empreses i al mercat laboral.

Programes de formació i ocupació: projectes integrals que combinen formació i ocupació, i que faciliten a les persones participants l'adquisició de coneixements i competències adaptades a la demanda i funcionament del mercat de treball, alhora que enriqueixen el seu perfil professional i les opcions d'ocupabilitat.

Serveis per a la creació d'empreses i foment de l'emprenedoria

Oferim informació, orientació i assessorament per a l'anàlisi de la viabilitat del projecte empresarial, elaboració del pla d'empresa i alta de l'empresa. També s'ofereixen programes per a la consolidació i creixement de les iniciatives empresarials. Inclou les accions següents:

Formació: Cursos i tallers de formació empresarial per millorar les habilitats i actituds pròpies de la persona emprenedora així com per aprofundir en aspectes tècnics de la gestió empresarial.

Mentoratge: Assessorament i orientació adreçat a persones emprenedores per part de mentors/res per intercanviar coneixements i inquietuds en temàtiques estratègiques com vendes, internacionalització, gestió, organització, etc.

Programa de consolidació: Assessorament personalitzat per part de persones expertes per millorar la capacitat i professionalització en la gestió estratègica de la iniciativa empresarial.

Punt PAE: Suport en totes les fases i tràmits necessaris per a la constitució d'una societat mercantil i alta d'autònoms de manera ràpida i eficient (tramitació telemàtica).

Starting: Espai destinat a potenciar l'arrencada, la creació i la consolidació d'activitats empresarials innovadores i de sectors estratègics al territori. Disposa de:

- Despatxos independents d'acollida temporal per a empreses en els seus primers anys d'activitat.
- Espai *coworking*: Zona de treball individual en un entorn dinàmic de treball compartit.
- Domiciliació d'empreses: Servei adreçat a empreses no allotjades per rebre la seva correspondència i establir-hi el domicili social.

Serveis a les empreses:

Amb l'objectiu d'afavorir la millora de la competitivitat i la consolidació de les empreses ubicades a Gavà, s'ofereixen els serveis següents:

- Servei d'informació a l'empresa
- Suport a la internacionalització
- Formació empresarial
- Jornades sectorials
- Informació de sòl industrial, naus, locals i oficines
- Lloguer de sales de reunions, aules i sala d'actes

COM PODEU RELACIONAR-VOS AMB NOSALTRES

Els tràmits que corresponen al nostre departament els podeu gestionar per mitjà dels canals següents:

Nom de demanda	OAC/ OAE	TELEFÒNIC	WEB	Departament
Informació sobre els nostres serveis		✓	✓	✓
Preinscripció als cursos de formació ocupacional i empresarial		✓	✓	✓
Petició entrevista informació i orientació per a la recerca de feina		✓	✓	✓
Gestió d'ofertes de treball del Centre de Suport a l'Empresa		✓	✓	✓
Preinscripció a la sessió d'informació per a la creació d'empreses	✓	✓	✓	✓
Premi Talent a les Aules		✓	✓	✓
Sol·licitud participació en els premis Delta a les millors iniciatives empresarials	✓	✓	✓	✓

Alta Punt Atenció a l'Emprenedor (PAE)	✓	✓	✓	✓
Lloguer espais per a emprenedors/es <i>Starting: sol·licitud d'accés</i>	✓	✓	✓	✓
Sol·licitud d'entrevista servei d'informació empreses	✓	✓	✓	✓
Sol·licitud lloguer espais i equipaments del Centre de Suport a l'Empresa		✓	✓	✓

A la seu electrònica de l'Ajuntament de Gavà (eseu.gavaciutat.cat) podeu trobar el catàleg de tràmits.

A la darrera pàgina d'aquesta Carta de Serveis hi trobareu les adreces dels canals de comunicació.

4. ELS NOSTRES COMPROMISOS DE SERVEI

En general:

1. Us atendrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
2. Us facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta Carta tant de forma presencial com telefònica o telemàtica.
3. Farem accessible des de la pàgina web municipal l'accés a la informació i als impresos o formularis que siguin necessaris per efectuar els diferents tràmits.
4. Mesurarem anualment, mitjançant enquestes, el grau de satisfacció dels ciutadans en relació amb els serveis prestats.
5. Els compromisos assenyalats en aquesta Carta de Serveis es mesuraran mitjançant indicadors de compliment amb l'objectiu de millorar constantment el servei donat als ciutadans.
6. Tramitar les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini no superior a 10 dies.

En relació amb els nostres serveis:

7. Assolir una valoració en les enquestes de satisfacció efectuades sobre els nostres serveis d'un 8 sobre 10.
8. Donar d'alta les ofertes de treball en un termini de 2 dies.
9. Donar resposta a les consultes, siguin presencials, telefòniques o telemàtiques, en un període màxim de 2 dies.
10. Proporcionar la documentació per a la creació i constitució d'empreses en un màxim de 2 dies.
11. Oferir sessions informatives de creació d'empreses i assessorament a emprenedors cada 15 dies.
12. Fer un mínim de 2 cursos de formació empresarial a l'any.
13. Mantenir actualitzada la pàgina web.
14. Renovar anualment el certificat del nostre sistema de qualitat segons la norma ISO 9001 en els serveis del Centre.
15. Millora continua en els processos i serveis del Centre.

Els terminis anteriorment indicats corresponen a dies hàbils, llevat que es digui que són dies naturals.

En el cas que es constati l'incompliment d'algun dels compromisos abans indicats, els ciutadans afectats tindran el dret a rebre de l'Ajuntament una disculpa formal amb indicació de les mesures que es duran a terme per tal d'evitar en el futur la reiteració dels mateixos fets.

5. NORMATIVA BÀSICA DE REFERÈNCIA

A més de la normativa general relativa al règim local, procediment administratiu, règim jurídic de les administracions públiques, atenció a la ciutadania, transparència, participació ciutadana, protecció de dades, etc., la normativa específica relativa als serveis objecte d'aquesta Carta és:

Normativa estatal:

- Constitució espanyola (1978). Art. 7, 35, 40, 41 i 147.
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.

Normativa autonòmica:

- Estatut d'Autonomia de Catalunya (2006). Art. 25, 131, 124, 125 i 170.
- Llei 10/2015, del 19 de juny, de formació i qualificació professionals.
- Llei 13/2015, de 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

Normativa municipal:

- Bases executió pressupost municipal 2018 (<https://eseu.gavaciutat.cat>).

6. ELS VOSTRES DRETS

Els usuaris dels serveis i activitats del Centre de Suport a l'Empresa de l'Ajuntament de Gavà tenen tots els drets derivats de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i específicament:

- Rebre informació clara i detallada sobre els serveis i programes disponibles, així com els requeriments necessaris per poder-hi accedir.
- Rebre atenció individualitzada, sense cap tipus de discriminació per raons de sexe, raça, religió, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Rebre una atenció cordial, correcta i eficient per part del personal del centre.
- Disposar d'instal·lacions, equipaments, recursos d'informació i serveis per a activitats relacionades amb les finalitats del Centre.
- Rebre informació, assessorament i col·laboració en la localització, accés i ús dels recursos i els serveis d'altres administracions en relació a la seva situació o demanda.
- Ser atesos per treballadors/es amb un nivell de professionalitat adequat.
- A no presentar documents no exigits per les normes o que ja es trobin en el nostre poder.
- Formular qualsevol suggeriment, reclamació o queixa i ser contestat en el termini establert.
- Exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les seves dades personals segons estableix la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

7. LA VOSTRA COL·LABORACIÓ

La vostra col·laboració ens permetrà conèixer les vostres expectatives i orientar el servei que prestem cap a la qualitat, tot atenent les necessitats detectades, esmenant-ne les mancances i reforçant-ne els aspectes que més valoreu.

Com?

- Responent a les enquestes que us farem sobre la qualitat de servei.
- Formulant les propostes, suggeriments i queixes que considereu adients.
- Fent-nos saber al més aviat possible les errades que detecteu.
- Posant-nos en coneixement qualsevol possible vulneració de la normativa vigent.
- Comunicant els tràmits que voleu fer amb antelació suficient per assegurar-ne la resolució abans de les dates que heu previst per al canvi de titularitat, transmissió d'un dret, etc.
- Utilitzar, sempre que sigui possible, mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per relacionar-vos amb nosaltres.

Concretament, esperem de cadascú de vosaltres:

- Que si heu de fer qualsevol tràmit, us assegureu de la documentació que cal presentar, dates en què es pot fer i altres requisits, trucant prèviament al telèfon gratuït 900 663 388, al 93 633 34 50 o consultant la web www.portaleconomic.gavaciutat.cat.
- Que utilitzeu els formularis establerts per a cada tràmit, que podeu trobar a la web municipal anteriorment esmentada.
- Que abans de desplaçar-vos a les nostres oficines comproveu si podeu efectuar la gestió per telèfon o correu electrònic. Segur que en molts supòsits guanyareu temps i us estalviareu molèsties.
- Que tracteu amb respecte i consideració el personal municipal que presta els serveis.

8. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

Centre de Suport a l'Empresa

Àrea de Promoció Econòmica

Àmbit de Nova Governança i Economia

- ✓ Periòdicament procedirem a avaluar mitjançant enquestes la satisfacció dels ciutadans en relació amb els serveis i l'atenció prestada pel personal del Centre.
- ✓ Anualment donarem compte del grau de compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta de Serveis.
- ✓ Les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per millorar el servei i revisar els compromisos d'aquesta Carta de Serveis.

ON SOM



Centre de Suport a l'Empresa

Carrer del Progrés, 27, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

Dilluns, dimecres i divendres, de 9 a 15 h

Dimarts i dijous, de 9 a 15 i de 16 a 19 h



OAC Ajuntament

Consultes de tipus general, presentació i registre de documents

Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta baixa, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

Dilluns, dimecres i divendres, de 9 a 14.30 h

Dimarts i dijous, de 9 a 19 h



TELÈFONS:

Centraleta: 93 633 34 50

Informació i tramitació gratuït: 900 66 33 88



ADREÇA ELECTRÒNICA:

General: ajuntament@gava.cat

Centre de Suport a l'Empresa: cse@gava.cat