

Carta de Serveis suport a les Empreses -C18/2018

Departament de Promoció Econòmica, Ocupació, Comerç, Consum i Mercats Municipals

El Servei Empresa té com a missió ser el referent per a tots els empresaris i empresàries de Sant Joan Despí. El coneixement mutu i la cooperació entre l'empresa, l'Administració i altres agents del territori ha de propiciar les sinergies que millorin la gestió municipal i la competitivitat de les empreses locals.

Què oferim?

Treballem per tal que el teixit empresarial de Sant Joan Despí es consolidi, continuï creixent i millori en la seva competitivitat.

Serveis que prestem

- Detecció de les necessitats d'empreses
- Suport de consolidació i creixement empresarial
- Formació empresarial
- Dinamització centres d'empresa i Polígon Industrial
- Localització de naus buides
- Promoció mesures igualtat empresa
- Servei d'assessorament digital
- Subvencions pròpies del 2018

Detall dels serveis

- **Detecció necessitats d'empresa**

Suport i apropament al teixit empresarial amb l'objectiu de conèixer les característiques i necessitats en les diferents àrees i adequar, així, la cartera de serveis municipals, actualització del directori empresarial local i gestió de programes o formacions amb pràctiques no laborals i d'aquells programes inclosos en la cartera de serveis municipals.

- **Suport de consolidació i creixement empresarial**

Oferir un conjunt de programes i serveis per ajudar a la consolidació de les empreses, promoció de la Innovació, Econòmica Circular i Indústria 4.0. Conferències i jornades adreçats al teixit empresarial. Organització sessions Networking per fomentar la cooperació i col·laboració empresarial.

- **Formació empresarial**

Programació i coordinació de cursos de formació, per a empreses i per a persones emprenedores que estan madurant una activitat econòmica per compte propi (àrea TIC, comunicació, màrqueting, habilitats directives, econòmica financera, fiscalitat, innovació, internacionalització, energia i medi ambient, RSE, cooperatives)

- **Dinamització centres d'empresa i Polígon Industrial**

Gestió d'espais i mitjans tecnològics per r reunions, conferències, presentacions de productes, etc. Dinamització centres d'empresa amb important activitat empresarial. Reforçament vincles Associació d'Empresaris.

- **Localització de naus buides**

Informació actualitzada de les naus industrials disponibles en el municipi. Gestió del

Carta de Serveis suport a les Empreses -C18/2018

cens empresarial.

- **Promoció mesures igualtat empresa**

Afavoriment de les mesures i actuacions per al respecte i igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones en les empreses.

- **Servei assessorament digital**

Assessorament individualitzat i personalitzat a les empreses en l'ús i implementació de les TIC.

- **Subvencions pròpies del 2018**

Oferim informació, assessorament i gestió de les convocatòries d'ajuts.

Com accedir-hi?

Presencialment: carrer John F. Kennedy, número 8
Telefònicament: 93 480 80 50
Web municipal: www.promodespi.cat
Correu electrònic: promocio@sjdespi.net

Qui hi pot accedir?

El teixit empresarial de Sant Joan Despí. Persones empresàries, professionals, emprenedores i/o autònoms.

Persona responsable

Tècnics del servei d'atenció i suport: Judit Garcia /Jordi Carreras/ Montse Feliu
Cap de programes: Angela Escribano
Responsable polític: Cristian Rastrojo
Adscrit a l'Àrea de Promoció Econòmica i Empresa

Horaris i adreça

Adreça: Carrer John F. Kennedy, 8

Horaris:

Des de l'1 de setembre fins al 31 de juliol

De dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 hores i de 16.30 a 19.00 hores

Des de l'1 fins al 31 d'agost

De dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 hores

Drets i deures dels usuaris i usuàries

- Dret a ser atès dins l'horari d'atenció ciutadana i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat.
- Dret a obtenir informacions clares, certes i completes.
- Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions
- Dret a conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en què el ciutadà/na tingui un interès legítim.

Carta de Serveis suport a les Empreses -C18/2018

- Dret a presentar queixes i suggeriments relatius als serveis municipals o de la ciutat, ja sigui presencialment o a través del web municipal o via mail.
- Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i dels serveis.
- Deure de tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- Deure de respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- Deure de respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Deure de facilitar el màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i humans dels serveis d'atenció ciutadana.
- Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment administratiu o de selecció de personal.

Normativa reguladora

General

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LPDPC).

Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.

Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

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

Ordenança de transparència i administració electrònica a Sant Joan Despí, dia 25 de febrer de 2016.

Empresa

- Catàleg de Serveis 2018 Normativa reguladora Diputació de Barcelona
- Protocol general del Pla "Xarxa de Govern Locals 2016 - 2019" i les

Carta de Serveis suport a les Empreses -C18/2018

<p>disposicions que el desenvolupen Diputació de Barcelona.</p> <ul style="list-style-type: none">• Catàleg, condicions de concertació i compromisos de qualitat Diputació de Barcelona• El Fons Social Europeu, 2014-2020• Resolució TSF/1322/2017, de 25 de maig, per la qual s'obre la convocatòria per a l'any 2017 per a la concessió de subvencions destinades als Programes de suport al desenvolupament local.
Compromisos de qualitat
<ul style="list-style-type: none">• Donar resposta en un termini màxim de 48 hores a les consultes, assessorament i demanda d'informació en matèria empresarial.• Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals.• Donar visita d'assessorament en un termini màxim de 10 dies• Oferir una resposta en el termini màxim d'una setmana en aspectes referents a l'Administració quan la persona empresarial ho requereixi.• Respondre les consultes en un termini no superior a 72 hores.• Informar de les facilitats financeres, ajuts i subvencions amb les que es poden comptar.• Obtenir més d'un 70% de satisfacció en la valoració dels cursos
Indicadors de gestió i avaluació
<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'empreses visitades• Nombre de serveis d'informació i orientació a les empreses• Nombre de consultes ateses a les empreses• Nombre d'accions de sensibilització a les empreses• Nombre total d'empreses usuàries d'accions de sensibilització• Nombre d'assistents d'accions de sensibilització• Nombre d'empreses assistents a les accions de formació empresarial• Nombre d'empreses assessorades en l'àrea TIC• Nombre d'empreses donades d'alta al directori•
Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments
<p>L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat al qual es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.</p> <p>Per tal de formalitzar-los l'Ajuntament disposa d'un tràmit específic que es pot completar a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció ciutadana.</p> <p>Presencialment: carrer camí del Mig, número 9 Telefònicament: 93 480 60 00 Web municipal: www.sjdespi.cat Seu electrònica municipal: Sant Joan Despí – Seu-e</p>
Data de la darrera revisió: maig de 2018
Data de rendiment de comptes dels indicadors: juny 2018