

## **SERVEI INTEGRAL D'ATENCIÓ A L'EMPRESA**

### **CARTA DE SERVEIS**

#### **Objectius de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts**

Procurar el benestar de la ciutadania prestant serveis individuals i col·lectius amb criteris de qualitat i promovent la participació ciutadana en les seves actuacions, per tal de millorar la qualitat de vida del veïnat, aconseguir la integració de les persones que arriben al municipi i posar bases sòlides que propiciïn un desenvolupament constant, ordenat, humà i sostenible.

Per això, ens basem en tres valors bàsics:

- a) Civisme i participació
- b) Transparència i accés a la informació pública
- c) Bé comú, interès general i bona administració

D'acord amb aquests valors, cal:

1. Promoure el desenvolupament econòmic i contribuir a la reducció de la desocupació a través de:
  - Dinamització comercial
  - Modernització dels polígons industrials i difusió del teixit empresarial i industrial
  - Promoció exterior de la ciutat
2. Crear les condicions per incrementar la cohesió i el benestar socials, a través de:
  - Pla de xoc social i contra la pobresa
  - Construcció d'equipaments cívics i socials
  - Pla per garantir l'èxit escolar
3. Continuar amb la regeneració urbana del municipi
  - Transformació de la carretera BV-2002 en un eix ciutadà i comercial
  - Finalització de la urbanització de la carretera BV-2005
  - Vertebració del municipi mitjançant projectes i obres a l'espai públic

#### **Objectius del SIAE**

- Ser el punt de referència de les persones emprenedores i les empreses en la seva relació amb l'Ajuntament.
- Informar de totes les activitats i serveis que l'Ajuntament ofereix a les persones emprenedores i a les empreses.
- Registrar la documentació vinculada amb aquestes activitats i serveis.
- Fer un seguiment de l'estat dels tràmits i consultes.
- Assumir alguns tràmits.
- Agilitzar els processos municipals de creació d'una empresa.

### **Serveis del SIAE**

- Informació vinculada amb qualsevol tràmit o servei per crear una empresa.
- Informació relacionada amb qualsevol tràmit que hagi de fer una empresa.
- Informació referent a l'estat dels expedients de les empreses.
- Registre de documentació vinculada amb la creació d'una empresa o qualsevol altre tràmit que hagi de fer una empresa.
- Gestió dels tràmits de canvi de nom, vistes i còpies d'expedients, certificat d'estat de vigència de la llicència i consulta de compatibilitat urbanística.
- Derivació de consultes específiques als tècnics a través de concertació d'entrevistes.

### **Dades de contacte del SIAE**

Plaça de la Vila, 1  
Telèfon: 93 6022150  
a/e: [siae@svh.cat](mailto:siae@svh.cat)

### **Drets i deures dels usuaris i les usuàries del Servei:**

#### **Drets:**

- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades.
- Ser atès/atesa amb eficàcia, eficiència i claredat, de manera directa i personalitzada.
- Ser rebut/uda amb respecte i consideració.
- Rebre informació de tots els procediments que li afectin.
- Formular queixes i suggeriments d'acord amb el que s'estableix en aquesta carta de serveis.

#### **Deures:**

- Tractar al personal amb respecte i correcció
- Aportar la documentació que se li sol·liciti per al servei al que estigui accedint.
- Respectar l'espai públic del Servei.
- Respectar la normativa municipal.

### **Forma de participació:**

A través de la pàgina [www.svh.cat](http://www.svh.cat)  
Per correu electrònic, a l'adreça [siae@svh.cat](mailto:siae@svh.cat)  
Per telèfon, al número 93 6022150  
Personalment a l'oficina del Servei, de 9 a 14 h, de dilluns a divendres, i a les tardes amb cita prèvia.

**Data d'entrada en vigor:** 01.01.2017

## **COMPROMÍS DE QUALITAT I INDICADORS**

El temps d'espera per a cada gestió efectuada pel SIAE és el següent:

- a) Per donar cita a una visita que demana informació general: 3 dies
- b) Per donar resposta a una consulta especialitzada per a la qual no cal l'assessorament de personal tècnic: de 3 a 7 dies, segons la complexitat de la consulta.
- c) Per donar cita amb personal tècnic especialitzat: de 3 a 15 dies.
- d) Per registrar documentació: el registre s'efectua de manera immediata si no hi ha cua.
- e) Per fer canvis de titularitat: 3 dies
- f) Per a vistes i còpies d'expedients: 7 dies
- g) Per a l'obtenció d'un certificat sobre l'estat de vigència de la llicència: 5 dies
- h) Per a una consulta de compatibilitat urbanística: 10 dies

Índex de satisfacció: 7 sobre 10

## **COM ES PODEN FER ARRIBAR SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS SOBRE EL SERVEI PRESTAT**

Per via telemàtica:

<http://www.svh.cat/altres-continguts/contactar/>  
siae@svh.cat

Per telèfon: 93 6022150

Presentant una instància genèrica.