

SERVEI INTEGRAL D'ATENCIÓ A L'EMPRESA

CARTA DE SERVEIS

Objectius i fites 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 dels veïns i veïnes, 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

Això ens porta a :

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 i fites del SIAE:

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

Els nostres serveis:

- Informacions vinculades amb qualsevol tràmit o servei per crear una empresa.
- Informació vinculada amb qualsevol tràmit que hagi de realitzar una empresa.
- Informació vinculada amb l'estat dels expedients de les empreses
- Registre de documentació vinculada amb la creació d'una empresa o qualsevol altre tràmit que una empresa hagi de realitzar durant la seva vida.
- Gestionem els tràmits de canvi de nom, vistes i còpies d'expedients, certificat d'estat de vigència de la llicència, consulta de compatibilitat urbanística.
- Derivar consultes específiques amb els tècnics a través de concertació d'entrevistes.

Informació de contacte amb el SIAE

Plaça de la Vila 1

Telèfon: 93 6022150

e-mail: siae@svh.cat

Drets i deures dels usuaris del servei:

Drets:

- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades.
- Ser atès amb eficàcia, eficiència i claredat, de manera directa i personalitzada.
- Ser rebuts/des amb respecte i consideració.
- Rebre informació de tots els procediments que els/les afectin.
- Formular queixes i suggeriments d'acord al que està fixat en aquesta carta de serveis.

Deures:

- Tractar al personal amb respecte i correcció
- Aportar la documentació que li sigui sol·licitada pel servei al que estigui accedint.
- Respectar l'espai públic del servei.
- Respectar la normativa municipal

Forma de contacte:

Telemàticament: www.svh.cat (instància genèrica)

Electrònicament: siae@svh.cat

Telèfon 93 6022150

Presencial: 9 a 14 h, de dilluns a divendres, i tardes amb cita prèvia.

Data d'entrada en vigor: 01.01.2017



COMPROMIS DE QUALITAT I INDICADORS

- a) Temps que triguem en donar cita per primera visita: màxim 3 dies.
- b) Temps que triguem en donar resposta a una consulta especialitzada (no requereix de tècnic): de 3 a 7 dies, en funció de la complexitat.
- c) Temps que triguem en donar cita amb el personal tècnic especialitzat: de 3 a 15 dies.
- d) Temps d'espera per registre: immediat segons cua existent/immediat per registres electrònics.
- e) Comprovacions prèvies per canvis de titularitat: 3 dies.
- f) Vistes i còpies d'expedients: 7 dies.
- g) Certificats de llicències d'activitats: 5 dies.
- h) Consultes de compatibilitat urbanística: 10 dies si requereix consulta a urbanisme/immediata si està disponible pel SIAE.
- i) Índex de satisfacció: 7 sobre 10.

COM PRESENTAR ELS SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS SOBRE EL SERVEI PRESTAT

Via electrònica: www.svh.cat

Telemàticament: www.svh.cat (instància genèrica)

Telèfon: 93 6022150

Presencial via instància genèrica.