

EMPRENEDORIA I EMPRESA

El servei té com a objectiu principal donar informació sobre com crear una empresa i ajudar a fer una primera diagnosi de la viabilitat del projecte empresarial amb l'elaboració d'un pla d'empresa

Un altre objectiu és donar suport a les persones emprenedores amb la finalitat de potenciar la creació de més i millors empreses i així ampliar la població ocupada i que aquesta compti amb millors condicions de futur.

Per part de les empreses ja constituïdes, aquest servei pretén ser el referent per a tots els empresaris i empresàries d'Olesa de Montserrat, i propiciar les sinergies necessàries que millorin la gestió municipal i la competitivitat de les empreses, tot a través d'un coneixement i cooperació mutus.

Quin servei oferim?

- Informació i orientació sobre els serveis i els recursos disponibles per a les persones emprenedores
- Informació sobre els passos a seguir per iniciar un negoci
- Informació sobre els ajuts i subvencions i les facilitats financeres a les quals es pot accedir
- Assessorament en els àmbits jurídic, fiscal, laboral i economicofinancer
- Assessorament en l'avaluació i elaboració del Pla d'empresa, la idea de negoci i la seva viabilitat
- Suport i acompanyament en la consolidació de les activitats econòmiques ja engegades
- Impuls a un pla d'ajuts a les noves activitats econòmiques
- Suport a les empreses en l'estudi de les seves necessitats formatives, ajuts per tramitar acords amb la Fundació Tripartida i accions formatives pròpies
- Suport en la intermediació d'ofertes de feina, borsa de treballadors i treballadores, possibilitat de pràctiques, assessorament a les empreses per a la bonificació i ajuts a la contractació
- Assessorament en matèria tributària
- Cessió d'espais municipals
- Difusió de les activitats econòmiques que es duen a terme al municipi

A qui adreçem aquest servei?

Conjunt de la ciutadania es situació de desocupació en recerca de treball, als treballadors i treballadores que vulguin millorar el seu lloc de treball i a les empreses, comerços i professionals autònoms que ofereixen llocs de treball.

Quina és la documentació que necessitem?

- ❖ Per a obtenir el suport en la realització del pla d'empresa:

– Sol·licitar cita, exposar la idea de negoci i aportar tots els documents que acabin configurant l'estudi per concloure o no la seva viabilitat.

- ❖ Per poder tramitar una consulta o petició per part d'una empresa:
 - Dirigir-se al servei per demanar visita amb la prospectora
- ❖ Per part del servei quan es fa la visita a les empreses s'aporta un díptic i completa la documentació següent:
 - Fitxa bàsica (amb informació sobre l'empresa i possibles serveis a oferir)
 - Formulari que ha d'emplenar l'empresa (dades de l'empresa)
 - Informació bàsica per a l'assessorament
- ❖ Per a sol·licitar la sala de Cal Rapissa cal fer la petició, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, mitjançant una instància i annexant el formulari [Sol·licitud d'espais municipals i d'altres instal·lacions no esportives](#). Les entitats i altres persones jurídiques ho han de registrar a través de la Seu electrònica.

On, quan i com us atendrem?

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció personalitzada



Cal Rapissa, c. Ample, 25



93 778 00 50 Ext. 3600



www.olesademontserrat.cat



promocio@olesademontserrat.cat



De dilluns a divendres de 10.00 a 13.30 h i dimarts i dijous de 16.00 a 18.30 h.

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament o directament a la Cal Rapissa.

Qui són les persones responsables?

Regidor: Domènec Paloma Sancho

Tècnica cap del departament: Montserrat Prat Clot

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.

- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.

- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

Quina normativa regula el servei?

a. Normativa

GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#).
- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#).

ESPECÍFICA

- [Llei 6/2017, de reformes urgents del treball autònom](#)
 - [La Llei 31/2015 modifica i actualitza la normativa en matèria d'autoocupació i adopta mesures de foment i promoció del treball autònom i de l'economia social](#)
 - [Llei 25/2015 de mecanisme de segona oportunitat, reducció de la càrrega financera i altres mesures d'ordre social](#)
 - [Llei 14/2013, de suport als emprenedors i la seva internacionalització](#)
 - [RDL 1/2010, text refós de la Llei de societats de capital](#)
 - [Llei 56/2007 de Mesures d'Impuls de la Societat de la Informació](#)
 - [Llei 20/2007 Estatut del treball autònom](#)
 - [Llei 34/2002 de Serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic](#)
 - [Llei 17/2001, de marques](#)
 - [RDL Legislatiu 1/1996, propietat intel·lectual](#)
- b. Taxes i/o preus públics: no són d'aplicació.**
- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius](#).
 - Ordenança fiscal número 29, [Ordenança reguladora de la Taxa per a la utilització d'espais municipals](#)

Com podeu presentar queixes i suggeriments?



- Instància al registre municipal
- promocio@olesademontserrat.cat
- 93 778 00 50 3600
- Bústia de suggeriments, millora i satisfacció de Cal Rapissa
- [Queixes i suggeriments](#)

Com avaluem la qualitat del servei?

- + Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- + Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- + Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- + Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- + Nombre de participants en el servei/activitats
- + Mitjana del grau de satisfacció expressada
- + Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.
- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins.).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.