

CARTA DE SERVEIS DE L'ÀREA DE PROMOCIÓ ECONÒMICA

El desenvolupament local té com a objectiu afavorir un procés reactivador de l'economia i dinamitzador de les societats locals, i ha de ser capaç d'estimular i fomentar el seu creixement econòmic i crear ocupació, a fi de millorar la qualitat de vida i el benestar social de les poblacions locals. S'entén per promoció econòmica el conjunt d'actuacions que tenen per objectiu central el creixement de l'activitat econòmica d'un territori local, més enllà de les fronteres o delimitacions administratives del municipi.

1.- Identificació

Nom del servei	Àrea de Promoció Econòmica
Adscripció dins l'organigrama	Regidoria de Promoció Econòmica
Equip responsable	Marta López, tècnica de Promoció Econòmica promocio@cassa.cat Glòria Lloveras promocioeconomica@cassa.cat
Adreça	Àrea de Promoció Econòmica Plaça de la Coma, 16, Can Trinxeria 17244, Cassà de la Selva Telèfon: 972 46 28 21
Web	www.cassa.cat
Horari	De dilluns a divendres, de 9 a 14 h

2.- Missió i valors

Treballem per fomentar el desenvolupament local en el sentit més ampli del terme, a través de la creació de sinergies i xarxes de col·laboració i cooperació entre totes les parts interessades.

Els nostres valors es basen en la col·laboració, la vocació de servei i la transparència.

3.- Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

3.1.- Dinamització del comerç, fires i mercats

- Dinamització del comerç i del sector de la restauració
- Dinamització dels mercats especials
- Dinamització de les fires

3.2.- Suport a l'emprenedoria

- Coworking Cassà
- Accions de suport a l'emprenedoria

3.3.- Dinamització empresarial

3.4. Serveis d'ocupació i formació

- Borsa de treball
- Servei de disseny de CV
- Club de la feina
- Cursos de formació
- Espai laboral
- Garantia juvenil
- Porta d'accés

3.5.- Dinamització turística

- Marca Cassà
- Rutes i entorn natural

Persones destinatàries: serveis oberts a tota la ciutadania.

On sol·licitar el servei:

Àrea de Promoció Econòmica

Plaça de la Coma, 16. Can Trinxeria. 17244, Cassà de la Selva

Telèfon 972 46 28 21

www.cassa.cat/promocio

Marta López, promocio@cassa.cat

Glòria Lloveras, promocioeconomica@cassa.cat

4.- Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Respondre la petició d'accés al Coworking Cassà, amb el lliurament previ de la documentació requerida	Nombre de dies de resposta	≤ 10 dies
Respondre les peticions adreçades a la borsa de	Nombre de dies de resposta	≤ 2 dies

treball (persones usuàries i empreses)		
Confirmar les disponibilitats d'espais de Can Trinxeria que gestiona l'Àrea	Nombre de dies de resposta	≤ 10 dies
Atendre les demandes i peticions adreçades a l'equip tècnic (presencials, telefòniques, per correu electrònic i entrevistes)	Nombre de dies de resposta	≤ 10 dies
Donar resposta a qualsevol demanda d'informació	Nombre de dies de resposta	≤ 10 dies
Garantir la realització de cursos formatius	Nombre de cursos formatius organitzats anualment	≥ 6 cursos
Garantir tant el servei com una bona atenció, a través d'una enquesta de satisfacció sobre l'atenció rebuda	Grau de satisfacció percebuda (escala de l'1 al 10)	≥ 7

5.- Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que han provocat l'incompliment, amb indicacions de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos en cap cas donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

6.- Formes de col·laboració i participació dels usuaris en la millora del servei

Els canals de participació dels ciutadans són diversos:

- Escrits dirigits al servei.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts per l'Ajuntament: instàncies genèriques i/o a través del formulari de www.cassa.cat/queixes.
- Opinions a través de les xarxes socials de l'Ajuntament de Cassà.

7.- Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i promoure millores del servei, l'Ajuntament ha establert tres canals preferents:

- Bústia de queixes i suggeriments. S'hi pot accedir a través de www.cassa.cat/queixes.
- Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), situada a l'Ajuntament de Cassà de la Selva (rambla Onze de Setembre, 107). Telèfon: 972 46 00 05. Web: www.cassa.cat.
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte anunciades.

8.- Normativa específica del servei

- La normativa que condiona els serveis es troba publicada en l'apartat de normativa de la pàgina web del SOC.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LPDPCP).
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, d'accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament oficial Coworking Cassà.
- Reglament de fires i mercats especials a Cassà de la Selva.

9.- Drets i deures dels ciutadans i ciutadanes

Drets

- Dret a la no discriminació i a una atenció adequada.
- Dret de les persones usuàries a ser tractades amb respecte i consideració.
- Dret a rebre informació de tots els procediments que afectin les persones usuàries.
- Dret a accedir als serveis oferts sempre que compleixin els requisits de participació.
- Dret a formular queixes i suggeriments d'acord amb el que està fixat en aquesta carta de serveis.

Deures

- Tractar amb respecte i consideració el personal que presta els serveis.
- Facilitar totes les dades necessàries per a la correcta tramitació del procediment.
- Utilitzar correctament els serveis i els béns públics.
- Complir les normes municipals.



Ajuntament de
Cassà de la Selva

Data d'elaboració de la carta de servei: 20/2/2017

Darrera actualització: 18/1/2018

**Persona responsable de l'actualització: Marta López (tècnica de Promoció
Econòmica)**