

1. Identificació

Nom del servei OBSERVATORI SOCIOECONÒMIC

Anàlisi d'informació sobre la realitat socioeconòmica de la ciutat de Manresa i elaboració d'estudis, amb la finalitat de facilitar la planificació de l'actuació municipal i de generar coneixement per a la comunitat.

Adreça Plaça Major, 1
Telèfon 938 782 300 Extensió 12396
Web www.manresa.cat
Adreces Electròniques mon.cullere@ajmanresa.cat
Horari De 8:00 a 15:00 hores

Unitat Organitzativa Servei d'Alcaldia-Presidència
Responsable tècnic Cap del Servei d'Alcaldia-Presidència
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria d'Ocupació, empresa i coneixement
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Ocupació, empresa i coneixement
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

L'Observatori socioeconòmic de Manresa analitza la informació social i econòmica de Manresa amb la finalitat de generar un major coneixement de la situació actual de la ciutat i amb la intenció que aquest coneixement esdevingui una eina útil a l'hora de prendre decisions

3. Serveis

Observatori socioeconòmic

L'Observatori socioeconòmic recopila, organitza, genera i difon, de manera permanent, informació territorial d'interès per a la presa de decisions, a fi de promoure el desenvolupament econòmic local.

L'Observatori socioeconòmic elabora serveis i productes que permeten augmentar el coneixement que els agents tenen sobre el mercat de treball, l'activitat econòmica i el desenvolupament local per tal de millorar la planificació de les polítiques públiques.

L'Observatori socioeconòmic integra informació sobre polítiques pròpies de l'àmbit del desenvolupament local com l'ocupació, la formació i la promoció econòmica amb d'altres que tenen a veure amb els vectors de competitivitat econòmica, cohesió social i sostenibilitat mediambiental: demografia, planificació urbana, habitatge, sostenibilitat, innovació, transport i mobilitat, comerç, rendes o educació, entre d'altres.

A més, l'Observatori socioeconòmic elabora el pressupost de l'Ajuntament de Manresa i en fa un seguiment.

1. Elaboració de productes

Recollir informació i analitzar les dades per elaborar publicacions del mercat laboral, del dinamisme econòmic, de l'estructura empresarial o del teixit comercial de la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Totes les publicacions que s'elaboren des de l'Observatori socioeconòmic de Manresa es poden descarregar des de la pàgina web de l'Ajuntament.

Destinatari/ies

Ciutadania, càrrecs electes i agents socials de la ciutat

2. Atenció de consultes

Donar resposta a aquelles necessitats per part de la ciutadania (estudiants, entitats, empresaris...) que requereixen, per la raó que sigui, informació demogràfica, d'activitat econòmica o del mercat laboral de la ciutat.

Com sol·licitar el servei

Les consultes es poden fer via telefònica o correu electrònic

Destinatari/ies

Tota la ciutadania

3. Pressupost de l'Ajuntament

Elaboració del pressupost de l'Ajuntament. Es fan reunions amb cadascun dels serveis de l'Ajuntament per saber les seves necessitats. Un cop sabudes aquestes necessitats cal establir prioritats. Al mateix temps, també es fa un seguiment del pressupost.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
------------------------------	--	--------------------------------------	---------------

Observatori socioeconòmic	Atendre el 90% de les consultes rebudes en un termini màxim de 10 dies laborals.	Calculant la ràtio entre el nombre de consultes que s'atenen en menys de 10 dies sobre el total de consultes rebudes.	Mes gran o igual que 90
Observatori socioeconòmic	Col·laborar cada any en l'elaboració de la publicació Estructura empresarial de la demarcació de Barcelona	Nombre d'hores dedicades en la col·laboració de la publicació Estructura Empresarial de la demarcació de Barcelona	Mes gran o igual que 20 hores
Observatori socioeconòmic	Elaborar anualment el pressupost de l'Ajuntament de Manresa	Data acordada per ser lliurat el pressupost	Mes petit o igual que 0
Observatori socioeconòmic	Elaborar anualment la publicació Estructura Empresarial del Bages	Nombre de publicacions de Estructura Empresarial del Bages a l'any	1
Observatori socioeconòmic	Elaborar cada trimestre un informe de conjuntura del mercat de treball	Nombre de publicacions anuals del mercat de treball.	Mes gran o igual que 4

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local

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

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà

compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.