

Nota de premsa

Terrassa, 17 de març de 2023

L'Oficina d'Atenció a l'Empresa ha gestionat prop de 100.000 atencions en els primers deu anys de funcionament

Les consultes telefòniques són el mitjà de contacte més utilitzat, seguit de les consultes telemàtiques i presencials

L'Oficina d'Atenció a l'Empresa (OAE) de l'Ajuntament de Terrassa ha gestionat 99.495 atencions en els primers deu anys de funcionament. Ubicada a l'edifici Vapor Gran, l'OAE és el servei municipal de referència per a persones emprenedores, professionals o empresàries al qual recórrer en cas de necessitar fer consultes, rebre assessorament o realitzar tràmits empresarials. L'Ajuntament de Terrassa va posar en marxa aquesta oficina al maig de 2013, adherida a la Finestreta Única Empresarial de la Generalitat, per garantir un punt d'atenció presencial, telemàtic i telefònic que conegui tots els tràmits necessaris per desenvolupar correctament l'activitat empresarial d'aquelles persones que tenen o volen posar en marxa una empresa.

L'OAE ofereix diversos serveis a les empreses, entre els quals podem trobar l'assistència en la tramitació electrònica, el suport a la constitució d'empreses, a través del Punt d'Atenció a l'Emprenedor (PAE), o la facilitat d'accedir al programa de transmissió empresarial Reempresa, per tal de donar una segona oportunitat a un negoci en comptes de cessar la seva activitat. A més, a través de la concertació de cita prèvia, es podran coordinar sessions d'assessorament amb personal tècnic especialitzat en empresa i emprenedoria per obtenir una atenció personalitzada respecte del seu projecte.

Per la tinenta d'alcalde de Promoció econòmica i Projecció de la Ciutat, Núria Marín, valora molt positivament **«el creixement d'aquest servei municipal, que en només deu anys s'ha situat com un punt de referència pel que fa a l'activitat econòmica a la ciutat, acostant l'administració a la ciutadania i facilitant-ne al màxim la relació entre ambdós actors, per tal de permetre que tot el talent de la ciutat pugui desenvolupar els seus projectes empresarials o emprenedors**

reduint els mal de caps que sovint pot causar la burocràcia, que a vegades pot resultar complexa».

Durant l'any 2022 l'OAE ha realitzat 13.800 atencions, un 14,18% del total acumulat des de la seva posada en funcionament l'any 2013. D'aquestes, 6.698 han estat consultes telefòniques, i hi ha hagut 3.938 entrades per registre, 2.520 contactes realitzats telemàticament i 644 atencions realitzades de manera presencial, que representen el 5% del total. Pel que fa a la tipologia de consultes, el 13% s'han realitzat al voltant de l'obertura d'activitats, un 9% respecte del canvi de titularitat i un 8% sobre disciplina d'activitats, mentre que el 41% de les consultes han estat de caire genèric, dins de l'especialitat de les activitats econòmiques.

Aturada d'activitat inesperada

Amb les restriccions derivades de la pandèmia de la Covid-19, l'Oficina d'Atenció a l'Empresa va reaccionar ràpidament per tal d'adaptar la seva activitat habitual i l'oferta de serveis per donar suport a les empreses, especialment en l'àmbit empresarial i comercial, oferint informació i atenció específica sobre conceptes relatius a les afectacions de les mesures per frenar el virus. Entre 2020 i 2022, el servei va realitzar 1.447 atencions relatives a la Covid-19 i a les mesures i limitacions d'activitat imposades per l'estat d'alarma.

Les dades d'activitat del servei reflecteixen els canvis que s'han produït a l'hora de relacionar-se les empreses o persones emprenedores i autònomes amb l'administració, atès que al 2019 les atencions telemàtiques suposaven un 7%, es van incrementar progressivament a partir de 2020 amb un augment fins al 23%, i van arribar a un 27% al 2021.

D'altra banda, les atencions telefòniques han mantingut certa estabilitat en el temps, posicionant-se com el canal preferent de les empreses per comunicar-se amb l'OAE. Al 2019, les trucades telefòniques suposaven un 54% del total. Als anys 2020 i 2021 es van incrementar els contactes per via telefònica, un 67% de mitjana, en detriment de les atencions presencials, limitades per les restriccions.

Una visió global

Al llarg d'aquests gairebé 10 anys, l'Oficina d'Atenció a l'Empresa ha gestionat més de 99.495 sol·licituds d'informació, entre les quals destaquen aquelles relatives a consultes genèriques sobre activitats econòmiques, l'alta i obertura d'activitats,

disciplina d'activitats i interessats en l'emprenedoria i l'economia social. Des de 2019, quan s'inicien els registres disgregats, les atencions telefòniques són les que predominen sobre la resta d'atencions, amb 21.941 d'acumulades, seguides de les telemàtiques, amb 7.379, i les presencials, amb 4.312.

Per a més informació sobre els tràmits i serveis que gestiona l'OAE <https://www.terrassa.cat/oea>.