

AJUNTAMENT DE TERRASSA

ANUNCI sobre l'aprovació definitiva del text de les cartes de servei corresponent a diferents serveis de l'Ajuntament de Terrassa

En data 27 de setembre de 2024, l'Excm. Ajuntament en Ple va aprovar inicialment les següents cartes de servei:

- 1-Cinema Catalunya
- 2-Mitjans de Comunicació Audiovisual
- 3-Solidaritat i Cooperació Internacional
- 4-Aparcaments Públics i Servei de Grua
- 5-Actes i Ocupació de la Via Pública
- 6-Protecció Civil i Prevenció d'Incendis
- 7-Llicències i Protecció de la Legalitat
- 8-Accés a la documentació dels Arxius Municipals
- 9-Cessió de sales i espais dels equipaments cívics
- 10-Cementiri Municipal
- 11-Servei d'Esports
- 12-Servei d'Universitats i Transferència de Coneixement
- 13-Habitatge Terrassa
- 14-Serveis d'Educació - Escoles Bressol Municipals
- 15-Serveis d'Educació – Escoles Municipals d'Educació Especial Fàtima – El Pi
- 16-Serveis d'Educació – Escola municipal de persones adultes La Llar
- 17-Serveis d'Educació – Escola Municipal d'Art i Disseny de Terrassa
- 18-Serveis d'Educació – Escola Municipal de Música – Conservatori de Terrassa
- 19-Foment de Terrassa S.A. - Servei d'Ocupació
- 20-Servei de Comerç
- 21-Serveis d'Activitats Econòmiques – Servei Públic de Consum
- 22-Servei d'Innovació
- 23-Serveis d'Activitats Econòmiques – Emprenedoria i Economia Social
- 24-Serveis d'Educació – Servei d'Orientació i Acció Educativa
- 25-Serveis d'Educació – Oficina Municipal d'Escolarització (OME)
- 26-Oficina de Capacitats Diverses
- 27-Serveis d'Educació – Manteniment i Projectes
- 28-Servei LGTBIQ+
- 29-Servei de Qualitat Democràtica
- 30-Servei de Ciutadania i Migracions

Els acords adoptats han estat sotmesos a informació pública mitjançant anunci al Tauler d'anuncis i edictes electrònic de l'Ajuntament a partir del dia 9 d'octubre del 2024, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya de data 07 d'octubre de 2024, i al Butlletí Oficial de la Província de data 07 d'octubre de 2024, així com un anunci al Diari de Terrassa en data 08 d'octubre de 2024.

Un cop transcorregut el termini de 30 dies hàbils, a partir de l'endemà de l'última publicació no ha estat formulada cap reclamació, al·legació ni suggeriment en relació als acords adoptats, per la qual cosa l'aprovació inicial ha esdevingut definitiva.

De conformitat amb el que preveuen els articles 70.2 de la Llei reguladora de les bases del règim local, 178.2 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i 66.1 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, es procedeix a continuació a publicar completament el text de les Cartes de Servei esmentades.

Contra aquest acord, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la publicació d'aquest edicte al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, d'acord amb el que disposen els articles 10, 14 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa. No obstant això, es pot interposar qualsevol altre recurs que es consideri procedent.

Terrassa , 6 de febrer de 2025

El secretari general
Per delegació de signatura
de data 04 de març de 2024

Ramona Flix Barrull
Cap del servei de gestió econòmica i
administrativa

CARTA DE SERVEIS DE CINEMA CATALUNYA

1. QUI SOM

Nom del servei : Cinema Catalunya

Àrea: Presidència

Responsable polític: Regidoria de Premsa, imatge i comunicació

Responsable tècnic: Direcció de la Societat Municipal de Comunicació de Terrassa

2. ON SOM

Adreça: Carrer de Sant Pere, 9. 08221, Terrassa

Telèfon: 937885376

Web: cinemacatalunya.cat

Correu electrònic: cinemacatalunya@terrassa.cat

Horaris: Sessions comercials, de dimecres a diumenge durant tot l'any. Sessions i activitats pedagògiques i altres actes (matins de dilluns a divendres i tardes de dilluns i dimarts).

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és:

- ✓ Gestionar l'explotació comercial del Cinema Catalunya.
- ✓ Portar a terme projeccions de pel·lícules en sessions diferenciades per a tot tipus de públic i edats, així com altres activitats lúdiques i/o educatives vinculades al món de l'audiovisual.
- ✓ Contribuir a la difusió de les produccions cinematogràfiques terrassenques, donant suport als i les cineastes locals.
- ✓ Col·laborar en activitats pedagògiques adreçades als infants i joves de la ciutat a través del cinema.
- ✓ Participar en les activitats vinculades a la nominació de Terrassa com a ciutat audiovisual i ciutat creativa de la UNESCO, sota la marca de Terrassa, City of Film.

Serveis que oferim

- ✓ Projeccions de cinema comercial de dimecres a diumenge.

- ✓ Sessions específiques adreçades a públic familiar, col·lectius amb necessitats cognitives específiques i cicles o activitats organitzats per altres serveis municipals.
- ✓ Sessions d'òpera i ballet.
- ✓ Estrenes i presentacions de films realitzats per cineastes locals, estudiants de l'ESCAC i altres directors-es, amb presència dels equips de rodatge, actors, etc.
- ✓ Lloguer de les dues sales del Cinema Catalunya per a portar a terme projeccions de pel·lícules i altres activitats, les tardes dels dilluns i dimarts i els matins de dilluns a divendres, preferentment.
- ✓ Cessió gratuïta de les sales del cinema per a la presentació de pel·lícules de directors/es i cineastes terrassencs i terrassenques.
- ✓ Accés principal i sala adaptada a persones amb mobilitat reduïda, i sessions amb audiodescripció segons la disponibilitat per part de les distribuïdores.
- ✓ Lloguer de sales per a que entitats ciutadanes, escoles o serveis municipals puguin portar a terme les seves activitats audiovisuals.

Condicions d'accessibilitat: Oferim l'accessibilitat a les sales a les persones amb mobilitat reduïda. Una plataforma elevadora que permet connectar el carrer de Sant Pere amb les dues sales existents. La sala 1 disposa de 6 espais reservats per a persones amb mobilitat reduïda que facin ús de cadira de rodes. Al costat de cadascun d'aquests espais, hi ha un seient reservat per a la persona acompanyant.

Atenció telemàtica

Web: cinemacatalunya.cat
 Adreça electrònica: cinemacatalunya@terrassa.cat
 Horari: Venda d'entrades telemàtica via web 24 hores els 365 dies de l'any

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: 010 Informació i Tràmits per Telèfon

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania en general i, de forma més específica, en alguns casos, a les entitats educatives terrassenques i serveis municipals que vulguin portar a terme alguna activitat a les nostres instal·lacions, fent especial incidència en l'àmbit educatiu i en els centres del sector audiovisual que tenen la seva seu a la nostra ciutat.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Programar un mínim de 20 projeccions setmanals.	Nombre de pel·lícules de la cartellera setmanal
Projectar setmanalment, com a mínim, una pel·lícula en versió original subtítulada.	Nombre de sessions setmanals en versió original subtítulada.
Programar 2 sessions mensuals de cinema infantil	Nombre de sessions infantils al mes
Oferir un cop al mes sessions d'òpera, ballet o concerts.	Nombre de sessions d'òpera, ballet o concerts al mes. Mínim 10 a l'any.
Programar cinema en català i treballar per incrementar l'oferta de títols sempre que hi hagi disponibilitat de còpies.	Percentatge de pel·lícules en català respecte del total de pel·lícules. Mínim un 20% (en funció de la disponibilitat)

Treballar per donar continuïtat a la nostra presència a la xarxa Europa Cinemas, portant a terme una programació centrada en el cinema europeu, sense oblidar les mirades provinents d'altres països del món, amb un mínim anual d'un 50% de pel·lícules de producció europea.	% anual de pel·lícules de producció europea
Organitzar «L'Hora Blava» juntament amb l'Oficina de Capacitats Diverses de l'Ajuntament, amb la programació de pel·lícules infantils en català que afavoreixin la màxima inclusió i accessibilitat al cinema.	Nombre de sessions anuals amb un mínim de 4
Programar entre l'oferta existent pel·lícules que disposin de descripció auditiva per a persones amb discapacitat visual.	Nombre de pel·lícules projectades que compten amb el servei d'audiodescripció a través de l'app Audesc Mobile (ONCE). Mínim 10%.
Acollir iniciatives que fomentin els valors educatius, els hàbits de consum cinematogràfic i el coneixement de la cultura audiovisual entre l'alumnat de Primària i Secundària.	Nombre de sessions del cicle Cinema per a estudiants, inclòs en la programació anual del Servei d'Educació municipal/ respecte les peticions rebudes.
Obrir el cinema a les activitats programades pels dos centres educatius de la ciutat, dedicats a l'ensenyament audiovisual (ESCAC, Institut Santa Eulàlia).	Convenis que especifiquen l'intercanvi o les funcions del servei o activitat estipulats en el document. (si/no)
Potenciar la divulgació de les activitats que se celebren al cinema a través de la newsletter setmanal i les xarxes socials tot creant un increment anual del 2% entre els dos canals.	Nombre de subscriptors de la newsletter i seguidors a xarxes de l'any anterior respecte els de l'any en curs.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent enllaç
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d'Atenció Ciutadana.
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Xarxa Europa Cinemas (El Cinema Catalunya rep subvenció dels fons europeus mitjançant la xarxa Europa Cinemas / <https://europa-cinemas.org>)

Ley del cine / <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-22439>

Llei del cinema / <https://parlament.cat/document/nom/TL121.pdf>

Filmoteca de Catalunya / Conveni per a realitzar projeccions de pel·lícules en versió original / <http://filmoteca.cat/web/>

Tarifas / <http://cinemacatalunya.cat/tarifas/>

ICEC (Subvencions)

http://icec.gencat.cat/ca/serveis_tramits/subvencions_financament/tramits-per-temes/?mostraFulls=true&tema=73e1c51e-a82c-11e3-a972-000c29052e2c&subtema=73da721c-a82c-11e3-a972-000c29052e2c

Pressupost anual de la Societat Municipal de Comunicació, aprovat pel Consell d'Administració de l'empresa.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS MITJANS DE COMUNICACIÓ AUDIOVISUAL

1. QUI SOM

Nom del servei : Mitjans de comunicació audiovisual (Canal Terrassa, Ràdio Municipal 95.2 FM i www.terrassadigital.cat).

Àrea: Presidència

Responsable polític: Regidoria de la Societat Municipal de Comunicació de Terrassa

Responsable tècnic: Gerència de la Societat Municipal de Comunicació de Terrassa

2. ON SOM

Adreça: Plaça de la Farinera, 5. 08222 Terrassa

Telèfon 937361414

Web: www.terrassadigital.cat

Correu electrònic administracio@terrassa.cat / informatiuscanalterrassa@terrassa.cat

Horaris: Atenció al públic, de dilluns a divendres, de 9:30 a 13:30 i de 16:00 a 19:30

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és:

- ✓ Garantir el dret a la informació local de caràcter públic i gratuït.
- ✓ Informar de l'actualitat de la ciutat, de forma veraç i plural, segons el marc legal vigent, el Decàleg periodístic i el Reglament dels serveis públics municipals de comunicació audiovisual aprovat pel Ple de l'Ajuntament de Terrassa.
- ✓ Difondre les activitats ciutadanes que al llarg de l'any tenen lloc a Terrassa.
- ✓ Informar la població davant en situacions de risc o alerta, d'acord amb el servei de Protecció Civil de l'Ajuntament de Terrassa.
- ✓ Contribuir a la formació de professionals del sector audiovisual.

Serveis que oferim

- ✓ Emissió de televisió en TDT en qualitat HD per a tot el Vallès Occidental.
- ✓ Emissió de ràdio analògica (FM) per a tot el municipi de Terrassa.
- ✓ Emissió digital de televisió i ràdio a través de la web www.terrassadigital.cat.
- ✓ Emissió de continguts audiovisuals a través de la plataforma gratuïta Laxarxa+
- ✓ Programes Informatius d'àmbit local diaris, de dilluns a divendres, per televisió i per ràdio.

- ✓ Publicació diària de notícies a la web www.terrassadigital.cat.
- ✓ Retransmissions de les principals activitats ciutadanes per televisió o per ràdio.
- ✓ Programació de diversos continguts audiovisuals vinculats a l'activitat cultural, esportiva i ciutadana de Terrassa.
- ✓ Programació en català d'acord amb la Llei de l'Audiovisual de Catalunya i el Reglament dels serveis públics de comunicació audiovisual de Terrassa.
- ✓ Informatius amb llengua de signes per a persones amb dificultat auditiva o sordesa.
- ✓ Visites escolars a les nostres instal·lacions.
- ✓ Convenis de col·laboració amb centres educatius per a la realització de pràctiques d'alumnes de cicles formatius i graus universitaris del sector audiovisual i periodístic.
- ✓ Realització de produccions audiovisuals per a l'Ajuntament o per a tercers.
- ✓ Lloguer d'instal·lacions per a produccions audiovisuals externes.
- ✓ Lloguer d'instal·lacions, equipaments i personal humà, per a produccions audiovisuals, sempre i quan hi hagi un pressupost previ acordat i que no afecti el servei públic fonamental dels mitjans.

Espais de participació i col·laboració

Consell consultiu i assessor dels serveis públics municipals de comunicació audiovisual:

És l'òrgan de participació social i política en la gestió dels mitjans de comunicació audiovisuals de titularitat municipal. Aquest consell té naturalesa consultiva i assessora, i està dotat d'autonomia funcional.

L'integren representants dels grups municipals, dels treballadors dels mitjans audiovisuals i del Servei d'Imatge i Comunicació de l'Ajuntament de Terrassa, així com també periodistes acreditats i representants d'entitats sense ànim de lucre de la ciutat.

Les seves funcions, composició i funcionament queden recollits en el text del Reglament dels serveis públics municipals de comunicació audiovisual:

<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa541130352.pdf?iddoc=541130352&idrel=009481>

Atenció telemàtica

Web: www.terrassadigital.cat

Adreça electrònica: administracio@terrassa.cat / informatiuscanalterrassa@terrassa.cat

Portal de Transparència: <http://governobert.terrassa.cat/transparencia/6248-2/>

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any.

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania de Terrassa en termes generals.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Oferir continguts locals gratuïts a través de la	Nombre de continguts gratuïts. Mínim 10 anuals
--	--

plataforma LaXarxa+ , impulsada des de la Xarxa de Televisions Locals	
Incrementar els continguts multicanal en la programació de televisió i ràdio.	Increment del Nombre de continguts multicanal de l'any anterior respecte de l'any en curs, en un mínim de 2 a l'any
Potenciar la difusió per xarxes socials de les principals notícies i esdeveniments especials publicats per Canal Terrassa i la Ràdio Municipal.	Increment del nombre de seguidors a les nostres xarxes socials respecte de l'any anterior en com a mínim un 2%.
Incrementar la cobertura informativa de les competicions esportives locals.	Nombre de notícies esportives de l'any anterior respecte de les de l'any en curs. El mínim seria la referència de notícies esportives de l'any 2023: 1.250 notícies.
Oferir continguts especials amb motiu dels principals esdeveniments ciutadans al llarg de l'any: Festa Major, Cavalcada, Sant Jordi, Fira Modernista, Carnestoltes, entre altres.	Nombre de programes especials emesos al llarg de l'any, tant en directe com en diferit (resums). Com a mínim 3 anuals
Emetre en la programació de televisió o de ràdio, de forma periòdica, debats entre els partits polítics amb representació a l'Ajuntament,	Nombre de debats anuals amb un mínim de 10
Realitzar una cobertura informativa especial amb motiu de les Eleccions Municipals i altres d'àmbit autonòmic, estatal o europeu que es convoquin, per Canal Terrassa i la Ràdio Municipal.	Cobertura de totes les eleccions de l'any d'anàlisi (si/no)
Emetre en directe per la Ràdio Municipal i el canal Youtube de l'Ajuntament els Plens municipals, segons les possibilitats tècniques del servei.	Nombre de plens emesos anualment per la ràdio i pel youtube de l'ajuntament. Com a mínim 10 anuals.
Informatiu setmanal amb llenguatge de signes, durant el calendari d'emissions i segons els recursos del servei.	Nombre d'informatius amb llengua de signes emesos al llarg de l'any sobre el total d'informatius emesos
Acollir a les nostres instal·lacions visites escolars dels centres educatius i potenciar les sinergies amb els agents educatius i centres vinculats a l'audiovisual de Terrassa.	Nombre de visites rebudes/any sobre el total de peticions realitzades.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Llei de l'Audiovisual de Catalunya:

<https://www.parlament.cat/document/catalog/48144.pdf>

Reglament dels serveis públics municipals de comunicació audiovisual:
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa541130352.pdf?iddoc=541130352&idrel=009481>

Pla Estratègic de Canal Terrassa, aprovat pel Ple municipal de l'Ajuntament de Terrassa el març de 2023.

Pressupost anual de la SMCT aprovat pel seu Consell d'Administració:
<http://governobert.terrassa.cat/transparencia/6248-2/>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS DE SOLIDARITAT I COOPERACIÓ INTERNACIONAL

1. QUI SOM

Nom del servei: Solidaritat i Cooperació Internacional
Àrea: Presidència
Responsable polític: Regidoria de Solidaritat i Cooperació
Responsable tècnic: Cap de Solidaritat i Cooperació Internacional

2. ON SOM

Adreça: Pl. de Freixa i Argemí, 11 - 08224 Terrassa 
Telèfon: 937 397 035 937 397 000
Web: www.terrassa.cat/solidaritat
Correu electrònic: solidaritat@terrassa.cat Twitter: [@Solidaritat_Int](https://twitter.com/Solidaritat_Int)
Instagram: [@terrassasolidaria](https://www.instagram.com/terrassasolidaria)
Facebook: [@terrassasolidaria1](https://www.facebook.com/terrassasolidaria1)
Horaris: de dilluns a divendres de 9 a 15 h. (durant tot l'any)

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Solidaritat i Cooperació Internacional, a través de la gestió d'una part dels ingressos directes de l'Ajuntament, contribueix al desenvolupament humà i sostenible ens els països del Sud, alhora que promou el coneixement de les desigualtats del món entre la ciutadania terrassenca.

Serveis que oferim

- Gestionar la convocatòria anual de subvencions per a projectes de cooperació al desenvolupament realitzats per entitats.
- Gestionar la convocatòria anual de subvencions per a accions de sensibilització a la ciutat realitzats per entitats.
- Gestionar la convocatòria anual de subvencions per a projectes d'ajuda humanitària.
- Informar i orientar a totes les capes de la ciutadania i entitats sobre les temàtiques pròpies de l'àmbit.

- Dissenyar i executar cicles d'activitats a la ciutat, de manera directa o coordinada amb les entitats, que donin a conèixer problemàtiques en països del Sud, així com proposar solucions a les mateixes.
- Coordinar i dinamitzar el Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional per fer-lo una eina de participació eficaç i eficient.
- Gestionar la part dels ingressos directes de l'Ajuntament d'una manera adequada i eficient.
- Coordinar l'acció municipal en l'àmbit del suport a les persones refugiades, tant en els països d'acollida com en la nostra pròpia ciutat.
- Divulgar les activitats que es realitzen a la ciutat per part de la Regidoria o de les entitats.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional

El Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional de l'Ajuntament de Terrassa té per objectius organitzar i animar la cooperació local, sensibilitzar la ciutadania respecte a les desigualtats del món i cooperar amb comunitats dels països desfavorits per lluitar contra la pobresa.

El Consell, presidit per l'alcalde, està integrat per un representant de cada grup municipal del consistori i un representant designat per cadascuna de les ONG i entitats solidàries de Terrassa, com a vocals.

Reglament del Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació Internacional:

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/solidaritat

Adreça electrònica: solidaritat@terrassa.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 15 h.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient, ja sigui presencialment, telefònicament o a través de mitjans electrònics.	
Respondrem en un temps inferior a les 48 hores en dies laborables a les peticions o dubtes realitzats.	Nombre de comunicacions resoltes en aquest termini sobre el total
Donar suport mitjançant subvencions a projectes de cooperació, projectes d'ajuda humanitària i accions de sensibilització i acollida impulsats per entitats solidàries.	
Realitzarem una convocatòria pública anual per cadascuna de les línies: projectes de cooperació, projectes d'ajuda humanitària i accions de sensibilització i acollida.	Nombre de convocatòries realitzades
Realitzarem un mínim de dos projectes de cooperació en els principals països prioritaris per a la cooperació terrassenca: Marroc i Senegal	Nombre de projectes de cooperació en els principals països prioritaris

Realitzarem un mínim de dos projectes de cooperació en els sectors prioritaris per a la cooperació terrassenca: salut visual, empenedoria, comunicació i dret a la ciutat	Nombre de projectes de cooperació destinats als sectors prioritaris per a la cooperació terrassenca
Oferir activitats de difusió i informació en matèria de cooperació internacional per a la ciutadania.	
Organitzarem un mínim de 4 cicles d'activitats sobre diferents temàtiques relacionades amb la cooperació internacional.	Nombre de cicles realitzats
Realització d'un mínim de 4 accions d'educació per a la ciutadania global per als centres de secundària de la ciutat	Nombre d'accions realitzades
Treballar a favor de les persones refugiades.	
Realitzarem 2 projectes d'ajuda humanitària en aquest àmbit.	Nombre de projectes duts a terme
Realitzarem un cicle anual de sensibilització a la ciutat per donar a conèixer la situació de les persones refugiades.	Cicle d'activitats anual (Sí/ No)

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- [Llei 1/2023 de cooperació per al desenvolupament sostenible i la solidaritat global](#). Govern d'Espanya.
- [Llei 26/2001 de cooperació internacional al desenvolupament](#). Generalitat de Catalunya.
- [Pla director de cooperació al desenvolupament 2022-2030](#). Ajuntament de Terrassa
- [Reglament del consell municipal de solidaritat i cooperació internacional de l'Ajuntament de Terrassa](#).

Regim econòmic

El servei és gratuït.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.

- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS D'APARCAMENTS PÚBLICS I SERVEI DE GRUA

1. QUI SOM

Nom del servei : EGARVIA, SA
Àrea: Serveis Territorials i Habitatge
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Serveis Territorials i Habitatge
Responsable tècnic: Gerència d'EGARVIA, SA
Línies de servei: Gestió de l'estacionament regulat, aparcaments de pupil·latge i rotació, i del Servei de Grua

2. ON SOM

EGARVIA, SA

Adreça Sant Sebastià, 271 – 273
Telèfon: 937 842 711
Web: <http://egarvia.terrassa.cat/>
Correu electrònic: Egarvia@terrassa.cat
Horaris:

1. Oficina:

- De les 9 fins les 14 h.

2. Servei de Grua Municipal i Aparcaments:

- Atenció al públic 24 hores del dia durant tot l'any.
Telèfon Servei de Grua: 937 842 711
Telèfon Aparcaments : 937 880 106

APARCAMENTS GESTIONATS PER EGARVIA:

- Aparcament de l'Avinguda de Barcelona. Avinguda de Barcelona, 265.
- Aparcament de la Plaça de Lluís Companys. Plaça Lluís Companys, 1.
- Aparcament de la Plaça del Progrés. Plaça del Progrés, 1.
- Aparcament de Sant Leopold. Carrer de Sant Leopold, 33.
- Aparcament de la Plaça de 1r de Maig. Plaça del 1r de Maig, 1.
- Aparcament del Vapor Universitari. Carrer Menéndez i Pelayo, 41.

3. QUÈ FEM

Missió

Col·laborar en l'ordenació de l'espai urbà, millorant la mobilitat, l'accessibilitat i la seguretat a l'àmbit de la via pública de la nostra ciutat, així com fomentar i controlar la mobilitat i la rotació dels vehicles estacionats en zones d'influència comercial i d'interès sociocultural.

Serveis que oferim

- Gestió de l'estacionament regulat en superfície.
- Promoció i Gestió dels aparcaments públics.
- Retirar els vehicles que dificulten i obstaculitzen la circulació de vehicles i vianants mitjançant el servei de Grua Municipal.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Mantenir en correcte estat de funcionament dels parquímetres, donant resposta a les incidències que puguin afectar als usuaris de la zona blava en el termini màxim de 2 hores.	Hora d'entrada de coneixement de la incidència respecte l'hora de la resolució de la incidència.
Mantenir en correcte estat de funcionament el sistema de gestió i instal·lacions dels aparcaments, donant resposta a les incidències que puguin afectar als usuaris i abonats en el termini màxim d'una hora.	Hora d'entrada de coneixement de la incidència respecte l'hora de la resolució de la incidència.
Atendre els requeriments del Servei de grua en un temps màxim de 25 minuts durant les 24 hores.	Hora d'entrada del requeriment i hora d'atenció al requeriment = temps mig de resposta

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).

- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, pel que s'aprova el text refos de la «Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.»
- Real Decret 1428/2003, de 21 de novembre, on s'aprova «el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.»
- Ordenança reguladora de la Mobilitat.
- Ordenança fiscal número 3.6 - PPNT per la retirada de vehicles i béns mobles de la via pública.
- Ordenança fiscal número 3.11 - Taxa per a l'aprofitament del sòl, vol i subsol de la via pública.
- Ordenança fiscal número 3.17 -Taxa per ocupació de les zones d'estacionament amb horari limitat.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS D'ACTES I OCUPACIÓ DE LA VIA PÚBLICA

1. QUI SOM

Nom del servei:	Via Pública, Seguretat i Protecció Civil
Àrea:	Territori i Habitatge
Responsable polític:	Regidoria de Via Pública, Seguretat i Protecció Civil
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Protecció Civil i Via Pública
Línies de servei:	Direcció del Servei de Via Pública Seguretat i Protecció Civil

2. ON SOM

Adreça:	c/ Mare de Déu del Mar, 49
Telèfon:	93 739 70 00
Web :	http://www.terrassa.cat/via-publica
Correu electrònic:	via_publica@terrassa.cat
Horaris(Oficines)	Atenció presencial amb cita prèvia Atenció telefònica de dilluns a divendres, de 8:30 h a 14:30h Seu electrònica: 24 hores, 365 dies l'any

3. QUÈ FEM

Missió

Garantir un ús equitatiu i de qualitat de l'espai públic, facilitant que la ciutadania pugui utilitzar-lo igualitàriament, fomentant un ús responsable basant-se en el respecte i la convivència l'espai públic.

Serveis que oferim

- Actes a la via pública:
 - Orientar i assessorar a la ciutadania en general, així com a entitats, en qüestions relatives a la realització d'activitats a la via pública de caire lúdic i festiu.
 - Gestionar i autoritzar les sol·licitud d'autorització de l'ús de l'espai públic per activitats lúdiques-festives.
 - Fomentar l'ús responsable de l'espai públic i dels seus elements, preservant la seva integritat.
- Ocupació de la via pública:
 - Tramitar els expedients de sol·licitud d'autorització d'ocupació de la via pública:
 - i. Instal·lació de terrasses de bar i el seu mobiliari.
 - ii. Instal·lació i retirada de contenidors metàl·lics o sacs de runa, tanques i bastides.
 - iii. Talls parcials o totals de carrer per a la càrrega i descàrrega de materials i similars (obres, mudances,...).
 - iv. Instal·lació i retirada d'elements o suports publicitaris. (banderoles, pancartes, adhesius publicitat No).
 - v. Instal·lació fires d'atraccions.
 - vi. Casetes de pirotècnia.
 - vii. Quioscós i xurreries.
 - Realitzar el control i la inspecció de les ocupacions de la via pública.
- Àrees de vianants i zones de circulació restringida:
 - Tramitar les autoritzacions per accedir a les noves àrees de vianants i a les zones de circulació restringida.
 - Tramitar les respostes els plecs de descàrrecs.
 - Gestió de la bústia de les àrees de vianants.
 - Orientar i assessorar a la ciutadania del procediment.
- Vehicles abandonats:
 - Tramitar els expedients per vehicles abandonats.
 - Orientar i assessorar a la ciutadania del procediment.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general, entitats, empreses i professionals de diversos àmbits.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

En un 100% dels casos, respondre a les consultes rebudes en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la presentació de la mateixa.	Dies transcorreguts entre la presentació de la consulta i l'emissió de la resposta.
En un 80 % dels casos, enviar l'autorització 10 dies hàbils abans de la celebració de l'acte.	Dies transcorreguts entre la presentació de la sol·licitud i l'emissió de l'autorització.
En un 100% dels casos, assistir a reunions per activitats a la via pública.	Nombre d'assistències realitzades/nombre de reunions convocades
Tramitar les sol·licituds de retirada de contenidors/sacs de la via pública en un termini de 24 hores.	Temps promig de la recollida en el 90% dels casos

Tramitar les sol·licituds de terrasses de bar perfectament complimentades en un termini màxim d'un mes.	Temps transcorregut entre la presentació de la sol·licitud i l'autorització.
Millorar el termini de resposta de les autoritzacions d'ocupació de via pública per talls de carrer en menys de 7 dies hàbils	Mitjana de dies transcorreguts entre la presentació de la consulta i l'emissió de la resposta.
Donar l'ordre de retirada de vehicles urgents de la via pública en 24 hores.	Mitjana d'hores transcorregudes entre la presentació de la consulta i la retirada
Donar l'ordre de retirada de vehicles abandonats que no tenen incidències (judicials, embargaments...) en 1 mes	Mitjana de dies transcorreguts entre la detecció i la retirada
Tramitar les sol·licituds per accés a les àrees de vianants en 1 mes.	Mitjana de dies transcorreguts entre la presentació de la petició i l'emissió de la resposta.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos s'avaluen anualment i els resultats es publiquen al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Ordenança de bases de convivència democràtica a la ciutat.
- Ordenança municipal reguladora de les activitats i instal·lacions publicitàries.
- Ordenança de mobilitat de Terrassa.
- Ordenança reguladora de les autoritzacions de terrasses de bar i el seu mobiliari.
- Reglament municipal regulador de la col·locació, el dipòsit i la retirada de contenidors de terres.

- Resolucions sobre la restricció de circulació de vehicles en els diferents àrees i carrers de la ciutat.

Règim econòmic

- OF núm.3.11 - Taxa per a l'aprofitament del sòl, vol i subsòl de la via pública.
- OF núm.3.31 – Taxa l'atorgament de llicències i autoritzacions administratives per a l'exercici d'activitats publicitàries.
- OF núm.3.01 - Taxa per a l'administració de documents i prestació de serveis administratius.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS DE PROTECCIÓ CIVIL I PREVENCIÓ D'INCENDIS

1. QUI SOM

Nom del servei : Protecció Civil i Prevenció d'Incendis
Àrea: Territori i Habitatge
Responsable polític: Regidoria de Seguretat, Via Pública i Protecció Civil
Responsable tècnic: Direcció del Serveis de Seguretat, Via Pública i Protecció Civil

2. ON SOM

Adreça: Ca de la Mare de Déu del Mar, 49 BA, 08222 Terrassa
Telèfon: 937 397 000
Emergències: 092 - 112
Web: <http://www.terrassa.cat/es/protecciocivil>
Adreça electrònica: Protecciocivil@terrassa.cat
Twitter: @trsememergencies
Horaris (Oficines) De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores.

3. QUÈ FEM

Missió

El servei de Protecció Civil i Prevenció d'incendis té la missió de gestionar les accions destinades a protegir les persones, els béns i el medi ambient davant situacions de greu risc col·lectiu, de catàstrofes i de calamitats públiques.

Serveis que oferim

Preveure, prevenir i planificar les actuacions sobre els riscos a la ciutat.

- ✓ Actualització dels riscos de la ciutat i els seus efectes.
- ✓ Redacció i implantació dels plans d'emergència sobre els riscos previstos.
- ✓ Redacció i actualització de protocols d'actuació.
- ✓ Redacció i implantació dels plans d'autoprotecció d'activitats o actes organitzats per l'Ajuntament de Terrassa.
- ✓ Assessorament tècnic i elaboració d'informes en matèria de reglamentació de protecció civil en activitats i establiments.
- ✓ Resolució de consultes en matèria de protecció civil i prevenció d'incendis forestals.
- ✓ Informació i divulgació dels riscos i de mesures de prevenció i autoprotecció.
- ✓ Impulsar, coordinar i proposar actuacions a la Comissió Local de Protecció Civil per a l'aplicació i desenvolupament de la normativa de protecció civil dins l'àmbit local.

Gestionar les diferents situacions de risc greu col·lectiu i emergències.

- ✓ Gestió d'emergències, coordinant tots els serveis implicats

- ✓ Activació de centres d'acollida
- ✓ Gestió de les evacuacions especials
- ✓ Gestió de simulacres d'emergències
- ✓ Recepció i tramesa d'avisos de risc, procedents del CECAT
- ✓ Anàlisi de la informació recollida sobre les emergències i proposta de millora davant noves situacions

Redactar informes i permisos:

- ✓ Informe preceptiu actes pirotècnics.
- ✓ Informe preceptiu sobre actes multitudinaris a la Via Pública.
- ✓ Tramitació dels permisos/comunicacions per fer foc.
- ✓ Redacció d'informes per a l'homologació de plans d'autoprotecció municipals (PAU).
- ✓ Gestió municipal de la plataforma de registre electrònic (Hermes).

Gestionar el Pla de Prevenció d'Incendis Municipal

- ✓ Manteniment de camins i punts d'aigua
- ✓ Obertura i manteniment de les franges de baixa combustibilitat a les urbanitzacions i del nucli urbà.
- ✓ Coordinació i suport en la gestió de l'Agrupació de Defensa Forestal de Terrassa

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Oferir un servei de qualitat	
Respondre les consultes, suggeriments i queixes rebudes a la bústia en un termini inferior als 15 dies naturals des del dia de la recepció.	Mitjana de temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.
Informar a la població de les recomanacions de les mesures d'autoprotecció, davant d'un risc determinat, en el termini de 30 min a comptar des de la recepció d'un avís del CECAT	Temps transcorregut entre l'hora de recepció de l'avís i l'hora d'enviament de la informació a la població
Garantir l'operativitat i actualització dels instruments de protecció i prevenció	
Mantenir el servei operatiu 24 hores 365 dies/any.	Hores anuals de servei activat
Difondre els avisos a la població com a màxim 20 minuts després d'haver-los rebut.	Promig del temps transcorregut entre la recepció i la difusió de l'avís

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprenrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

Normativa específica

- ✓ Decret 1153/2015, de 4 de febrer, pel qual es decreta la prohibició de crema de restes vegetals en tot el terme municipal a partir del 15 de març de 2015.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02216>
- ✓ Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02339>
- ✓ Decret 64/1995, de 7 de març, pel qual s'estableixen mesures de prevenció d'incendis forestal.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=00763>
- ✓ Ordre MAB/62/2003, de 13 de febrer, pel qual s'estableixen mesures de prevenció d'incendis forestals
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=00782>
- ✓ Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya
- ✓ Ordre INT/193/2011, de 28 de juliol, per la qual es crea el Registre electrònic de plans d'autoprotecció
- ✓ Decret 155/2014, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el contingut mínim per a l'elaboració i l'homologació dels plans de protecció civil municipals i s'estableix el procediment per a la seva tramitació conjunta.
- ✓ Llei 5/2003, de 22 d'abril, de mesures de prevenció dels incendis forestals en les urbanitzacions, els nuclis de població, les edificacions i les instal·lacions situats en terrenys forestals.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.

- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS DE LLICÈNCIES I PROTECCIÓ DE LA LEGALITAT

1. QUI SOM

Nom del servei : Servei de Llicències i Inspecció
 Àrea: Territori i Habitatge
 Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Habitatge
 Responsable tècnic: Cap del Servei de Llicències i Inspecció
 Línies de servei: Serveis d'Urbanisme

2. ON SOM

Adreça: Carrer Pantà, núm. 20, 2a planta 

Telèfon: 937 336 900

Web: <http://www.terrassa.cat/urbanisme>

Correu electrònic: urbanisme.oficinaadministrativa@terrassa.cat

Horaris (Oficines) Atenció presencial de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00h

Atenció telefònica de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00h

Seu electrònica: 24 hores, 365 dies l'any

3. QUÈ FEM

Missió

Tramitació de tot tipus de llicències d'obres, així com la comprovació de que aquestes s'ajusten a la normativa urbanística en matèria d'edificació.

Serveis que oferim

- Oferir a la ciutadania en general i als professionals, informació i assessorament tècnic sobre llicències i comunicacions prèvies d'obres.
- Tramitar i atorgar tot tipus de llicències (obres majors, obres menors, rases, tanques i sitges, parcel·lacions i divisions horitzontals).
- Tramitar i atorgar les autoritzacions d'establiment de zona de càrrega i descàrrega per obres.
- Tramitar i assabentar les comunicacions de primera utilització i ocupació.
- Tramitar i assabentar les comunicacions prèvies d'obres.
- Tramitar les sol·licituds d'informe a la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments de la Generalitat de Catalunya.
- Tramitar i resoldre les peticions sobre informacions diverses referents a totes les tipologies d'expedients que es tramiten al servei així com informació sobre normativa d'edificació.
- Executar inspeccions urbanístiques amb la finalitat de verificar el compliment de la legalitat urbanística.
- Facilitar a la ciutadania noves eines d'informació i ajuda:

Qüestionari d'obres:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScsZJk82T4R5WSleF2ZhpN8zIYdrMwqtM-PDsVZZSn9ynl_5A/viewform

4. PER A QUI HO FEM

Ens adrecem a la ciutadania en general i als professionals de l'edificació.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem:

Com ho mesurarem:

Resoldre i donar resposta a les peticions sobre informacions diverses referents a totes les tipologies d'expedients que es tramiten al servei així com informació sobre normativa d'edificació en un termini d'1 mes.	Mitjana dels dies transcorreguts entre la petició i el lliurament del document.
---	---

Donar resposta a les consultes tècniques adreçades per correu electrònic a la bústia tècnica en 15 dies naturals.	Mitjana del dies transcorreguts entre la recepció del correu i la seva resposta (sigui també per correu electrònic, trucada telefònica o la concertació d'una visita presencial o telemàtica)
Tramitar les sol·licituds d'informe a la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments de la Generalitat de Catalunya en un termini de 3 dies hàbils.	Mitjana del dies transcorreguts entre l'arribada de la sol·licitud al servei i la presentació d'aquesta al registre de l'organisme competent.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Ordenança municipal de llicències urbanístiques
- Ordenança d'obres i instal·lacions de serveis en domini públic municipal
- Normes urbanístiques del Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM)
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme.
- Llei 3/2012, de 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme, aprovat pel Decret legislatiu 1/2010, del 3 d'agost.

- Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat adm. de la Generalitat i dels governs locals i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.

Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya

- Decret 21/2006, de 14 de febrer, pel qual es regula l'adopció de criteris ambientals i d'ecoeficiència en els edificis.
- Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic de l'edificació.
- Criteris d'interpretació de la normativa urbanística i sectorial (taula tècnica).
- Llei 12/2012, de 26 de desembre, de mesures urgents de liberalització de comerç i de determinats serveis.
- Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització
- Decret 141 /2012 sobre condicions mínimes d'habitabilitat del habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- DECRET 64/2014, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.

Règim econòmic

- Ordenança fiscal 3.1 Taxa per a l'administració de documents i prestació de serveis.
- Ordenança fiscal 3.2 Taxa per serveis urbanístics.
- Ordenança fiscal 3.7. Taxa per l'accés de vehicles des de la via pública a locals o recintes i reserves de la via pública per a l'aparcament exclusiu, i zones de prohibició d'estacionament en el cantó contrari de la calçada davant els guals.
- Ordenança fiscal 3.11. Taxa per l'aprofitament del sòl, vol i subsòl de la via pública.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.

- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS D'ACCÉS A LA DOCUMENTACIÓ DELS ARXIS MUNICIPALS

1. QUI SOM

Aquesta Carta fa referència al Servei d'accés al Patrimoni documental de la nostra ciutat que es troba dipositat a l'arxiu municipal administratiu i l'arxiu històric de Terrassa.

Arxiu municipal administratiu

Nom del servei :	Arxiu municipal de Terrassa
Àrea:	Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític tècnic:	Tinència d'Alcaldia de Serveis Generals i Govern Obert Responsable Cap del servei documental, arxius i registre

Arxiu Històric de Terrassa

Nom del servei :	Arxiu Històric de Terrassa
Àrea:	Serveis Generals i Govern Obert

Responsable polític:

Tinència d'alcaldia de Serveis Generals i Govern Obert

Responsable tècnic:

Cap del servei documental, arxius i registre

2. ON SÓM

Arxiu municipal

Carrer Pantà, 20 baixos. 08221-Terrassa Tel: 937 397 000

Web: <http://arxiunicipal.terrassa.cat/>

Correu electrònic: arxiu.municipal@terrassa.cat

Horari : 9:00 a 15:00 de dilluns a divendres

Arxiu Històric de Terrassa

Carrer Baldrich, 268 08221Terrassa

Tel: 937 397 068

Web: http://xac.gencat.cat/ca/lLista_arxius_comarcals/valles_occ

Correu electrònic: arxiu.historic@terrassa.cat

Horari: dll a dv.de 9:00 a 14:00; dm, dc i dj de 9:00 a 14:00 i 15:30 a 19:00

3. QUÈ FEM

Missió

La missió dels Arxius Municipals és gestionar, organitzar, conservar i difondre la documentació municipal amb la finalitat de garantir l'accés de la informació i la documentació municipal, d'entitats, particulars i empreses que han cedit la seva documentació a l'Arxiu, i fer la difusió del patrimoni documental municipal, a tota la ciutadania.

Serveis que oferim

Arxiu municipal

Ingressa, gestiona, conserva i difon:

- ✓ la documentació generada i rebuda per l'Ajuntament de Terrassa, garanteix el tractament, l'organització i l'accés d'aquesta informació. Així mateix dirigeix el sistema de gestió de la documentació electrònica i promou l'aplicació de les polítiques de gestió documental de l'Ajuntament.
- ✓ els fons fotogràfics i audiovisuals de l'administració municipal i els fons i col·leccions fotogràfiques d'altra procedència que són d'interès per a la ciutat. L'arxiu fotogràfic, tracta i organitza els seus fons per tal de fer-los accessibles a la ciutadania i en promou la seva difusió. Actua com a centre de referència de l'administració municipal en relació al tractament de la imatges i les fotografies.

Arxiu Històric de Terrassa

Ingressa, gestiona, conserva i difon la documentació rebuda i generada per l'administració municipal des dels seus inicis fins a la dècada dels anys 90 del segle XX. Promou el coneixement i la investigació de la ciutat de Terrassa,

descriu i conserva els fons documentals d'entitats, institucions públiques i privades, personals i familiars i els posa a disposició de la ciutadania per afavorir-ne la seva reutilització i retorn social.

Què fem?

- ✓ Facilitar l'accés a la documentació i a la informació municipal mitjançant la consulta i la reproducció de documents originals.
- ✓ Organitzar i descriure la documentació i la informació produïda i custodiada per posar-la a disposició de la ciutadania.
- ✓ Orientar i assessorar consultes sobre els fons documentals de la ciutat de Terrassa
- ✓ Fer difusió i posar en valor la documentació i la informació per afavorir-ne el seu retorn social.
- ✓ Assessorar en la recerca, la consulta i la reutilització dels fons documentals.
- ✓ Preservar i conservar el patrimoni documental del municipi.
- ✓ Organitzar i col·laborar en activitats formatives i de difusió en l'àmbit de la gestió de dades, l'accés a la informació i la documentació i la preservació i posada en valor del patrimoni documental.
- ✓ Digitalitzar la documentació per tal de facilitar-ne la preservació, la recerca, la reutilització i la consulta en línia.

Tràmits presencials

Podeu fer qualsevol tràmit presencialment a les oficines d'atenció ciutadana.

OAC's- OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA

OAC de PI Didó: Horari habitual: de dilluns a dijous de 8.30 a 15.00 h., divendres i vigílies de festiu de 8.30 a 14.30 h i tardes de dilluns i dimecres de 16 a 19h

Adreça: PI Didó, 5, 08221 Terrassa



OACs de districte:

Horari habitual a districtes: De dilluns a dijous de 9.00 a 15.00 h. i divendres i vigílies de festiu de 9.00 a 14:30 h

OAC 2 Centre Cívic Montserrat Roig, Av de Barcelona, 180, 08222 Terrassa

OAC 3 Centre Cívic Alcalde Morera, Pl de Can Palet, 1, 08223 Terrassa

OAC 4 Centre Cívic M. Aurèlia Capmany, Av d' Àngel Sallent, 55, 08224 Terrassa

OAC 5 Centre Cívic Avel·lí Estrenjer, Pl de la Cultura, 5, 08225 Terrassa

OAC 6 Centre Cívic President Macià, Rm de Francesc Macià, 189, 08226 Terrassa

OAC de Can Parellada, Casal de Can Parellada, Ca d' Amèrica, 33, 08228 Terrassa

Podeu trobar més informació sobre els horaris a: <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>

4. PER A QUI HO FEM

Per a la ciutadania en general

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Atendre i resoldre les consultes presencials sobre fons documentals, informació històrica i assessorament en la recerca de manera immediata com a mínim en el 90% dels casos

Nombre de consultes presencials ateses immediatament/ nombre total de consultes presencials

Atendre i resoldre les sol·licituds i consultes de documentació no presencials (per mitjans electrònics) en menys de 5 dies hàbils	Nombre de consultes no presencials ateses en menys de 5 dies/ nombre total de consultes no presencials
Atendre i resoldre les peticions d'assessorament en la consulta i cerca d'informació a la ciutadana en menys de 7 dies hàbils	Número de consultes d'assessorament ateses en menys de 7 dies hàbils / nombre total de consultes d'assessorament
Realitzar activitats i publicacions de difusió del patrimoni documental (webs, exposicions, llibres, catàleg, conferències...), amb un mínim de 25 activitats anuals.	Número d'activitats/any
Programar i organitzar les visites sol·licitades a l'arxiu en un termini màxim de 7 dies hàbils des del moment de la sol·licitud.	Nombre de respostes en un termini màxim de 7 dies hàbils/nombre de respostes

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica:

Reglament del sistema arxivístic municipal <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01259>

Llei 10/2001, de 13 de juliol d'arxius i gestió documental http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=253313&action=fitxa

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon Govern. http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=680124&language=ca_ES

DECRET 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

Règim econòmic:

Ordenança fiscal 3.1. Taxa per a l'administració de documents

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01482> Tràmit per a sol·licitud de fotografies i imatges de l'Arxiu Municipal de Terrassa <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=6502>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

Deures específics del Servei

- 🕒 Tenir cura i respectar els documents, mantenir la seva integritat i l'ordre intern.
- 🕒 Respectar els procediments d'atenció a la ciutadania establerts pel centre d'arxiu
- 🕒 Complir la legislació en matèria de protecció de dades i propietat intel·lectual
- 🕒 Citar les referències dels documents seguint les indicacions del personal de l'arxiu.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS DE CESSIÓ DE SALES I ESPAIS DELS EQUIPAMENTS CÍVICS

1. QUI SOM

Nom del servei : Coordinació de Districtes
Àrea: Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític: Regidoria delegada d'Equipaments
Responsable tècnic: Cap del Servei de Coordinació de Districtes

2. ON SOM

Adreça: C/ Unió, 36
Telèfon: 937397000
Web: <http://www.terrassa.cat/districtes>
Correu electrònic: equipamentscivics@terrassa.cat
Horaris: De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h., agost tancat

3. QUÈ FEM

Missió

Aquesta Carta fa referència al servei de cessió de sales i espais dels equipaments cívics de Terrassa per a un ús estable o de manera puntual, d'acord amb el previst al Títol III del Reglament d'ús dels equipaments municipals.

Serveis que oferim

Cessió de sales i espais: comporta la cessió d'un espai per temps definit.

Equipaments Cívics de Terrassa que ofereixen sales i espais en cessió

Centres Cívics

- Centre Cívic Montserrat Roig (districte 2)
- Centre Cívic Alcalde Morera (districte 3)
- Centre Cívic Maria Aurèlia Capmany (districte 4)
- Centre Cívic Avel·lí Estrenjer (districte 5)
- Centre Cívic President Macià (districte 6)

Casals Cívics

- Casal Cívic Vapor Gran (districte 1)
- Casal Cívic Montserrat, Torre-sana, Vilardell (districte 2)
- Casal Cívic Francisca Redondo (districte 4)
- Casal Cívic Ca n'Aurell (districte 4)
- ESE La Cogullada (districte 4)
- Casal Cívic Can Boada (districte 5)
- Casal Cívic de Can Parellada (districte 7)

Més informació, <https://www.terrassa.cat/ca/equipamentscivics>

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/equipamentscivics>

Adreça electrònica: equipamentscivics@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

Adreça seu electrònica: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=1001>

4. PER A QUI HO FEM

Les cessió per a un ús estable s'adreça a les entitats inscrites al RMEAC o altres registres oficials.

Les cessions per a usos puntuals s'adrecen a entitats, associacions, empreses inscrites en el Registre corresponent, així com a partits polítics i altres col·lectius sense personalitat jurídica.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem:

Com ho mesurarem:

Es donarà resposta a les sol·licituds de cessió puntuals d'espais (entrades per La Seu Electrònica) en un termini màxim de 4 dies hàbils.	Dies transcorreguts entre la data de registre d'entrada, i la data de la resposta d'acord amb el registre corresponent.
De les sol·licituds denegades per manca d'espai disponible en primera instància (compromís 1) ens comprometem a reconduir i donar solucions alternatives, com a mínim al 90% d'aquestes.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de sol·licituds denegades en primera instància. ✓ Nombre de sol·licituds reconduïdes i solucionades, amb posterioritat. ✓ Percentatge d'aquestes darreres.
Es donarà una cobertura del 90%, com a mínim, de les sol·licituds d'activitats per part de les entitats, i a nivell global de ciutat. Es prioritzaran les sol·licituds de les entitats territorials del districte.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de sol·licituds provinents d'entitats i associacions. ✓ D'aquestes sol·licituds, percentatge de resposta positiva.
Es publicaran trimestralment al portal de transparència totes les dades d'activitats periòdiques dels diferents equipaments cívics.	-Publicació trimestral d'un quadre resum de totes les activitats que es desenvoluparan en els equipaments cívics.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprenrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podem fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Ordenança fiscal núm. 3.19 <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01503>

Reglament d'ús dels equipaments cívics municipals (BOPB 05-07-2011) <https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2011&07/022011016231.pdf&1>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.

- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.
- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

DRETS I DEURES ESPECÍFICS (segons estableix el Reglament d'Equipaments)

DRETS

- ✓ Qualsevol persona o entitat usuària té el dret de trobar en òptimes condicions d'higiene i salubritat els espais dels equipaments cívics.
- ✓ Qualsevol persona o entitat usuària té el dret de trobar les sales o espais concedits en les condicions establertes en l'autorització.
- ✓ Les entitats usuàries tenen el dret de fer servir i la responsabilitat de mantenir les instal·lacions en el mateix estat en que es trobaven abans d'utilitzar-les. És per això que assumiran el cost de qualsevol desperfecte ocasional a les sales, mobiliari o material que hi hagi o se'ls hagi cedit.
- ✓ Les entitats i persones usuàries tenen el dret de ser tractades de manera respectuosa per la resta d'usuaris i professionals de l'equipament.

DEURES

- ✓ S'hauran de respectar estrictament els aforaments de cada sala, el control del qual serà responsabilitat de l'entitat, col·lectiu o empresa sol·licitant.
- ✓ L'entitat, empresa o col·lectiu que demani un espai a qualsevol equipament per a la realització d'una activitat de pública concurrència, haurà de disposar de la corresponent assegurança de responsabilitat civil.
- ✓ Les entitats, col·lectius o empreses que facin activitats als equipaments cívics, hauran de nomenar una persona responsable del control i la seguretat de l'activitat que haurà de ser coneguda i reconeguda per la persona responsable de l'equipament.
- ✓ Les entitats i persones usuàries tenen el deure de tractar de manera respectuosa a la resta d'usuaris i professionals de l'equipament.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.

- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS DEL CEMENTIRI MUNICIPAL

1. QUI SOM

Nom del servei	Cementiri Municipal
Societat gestora:	Societat municipal Funerària de Terrassa, SA
Àrea:	Serveis Generals i Govern Obert Responsable polític President de la societat
Responsable tècnic	Gerència de la societat

2. ON SOM

Adreça:	Carretera de Montcada, 789 08227 Terrassa
Telèfon:	937 869 400
Número gratuït d'assistència:	900 268 268
Web:	www.funerariaterrassa.cat
Correu electrònic:	funeraria@terrassa.cat

Altres oficines

Centre d'atenció al visitant al Cementiri de Terrassa

Adreça: Carretera de Montcada, 789. 08227 Terrassa
Telèfon: 937 854 243
Correu electrònic: admcementiri-funeraria@terrassa.cat

Horari:

De dilluns a divendres : el 15 de juny al 15 de setembre (excepte agost) de 9 a 14 h i de 15 a 19h i del 16 de setembre al 14 de juny de 9 a 14h i de 15 a 17:30h

Mes d'agost, dissabte, diumenge i festius: de 9 a 14 h

Tancat: 1 i 6 de gener, 25 i 26 de desembre

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és informar i realitzar les gestions administratives relacionades amb les sepultures. Oferir el servei de manteniment de sepultures. Prestar tots els serveis vinculats amb les sepultures. Mantenir els espais comuns del cementeri en bon estat.

Serveis que oferim

1. Obertura del recinte del cementiri els 365 dies en horari:
 - Del 15 de juny al 15 de setembre de: 9:00 a 19:00
 - La resta de dies de: 9:00 a 17:30 hores.
2. Totes les tramitacions i gestions de les sepultures:
 - Designació de beneficiaris
 - Canvis de titulars i beneficiari
 - Pròrroga de dret funerari
 - Renúncies de dret funerari
3. Diferents serveis com:
 - Contractació de làpides i elements decoratius
 - Contractació d'inscripcions
 - Contractació de neteja i manteniment de sepultures
 - Serveis d'inhumació i d'exhumació
 - Servei col·locació de làpides i elements decoratius.
 - Diverses alternatives per les cendres.
 - Construcció de diferents sepultures

Tots aquests serveis resten sotmesos a les taxes de les ordenances fiscals o tarifes publicades a la web municipal.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania. Als titulars de drets funeraris i llurs familiars.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Donar resposta en 24 hores com màxim, un cop lliurada pel titular tota la documentació necessària per realitzar les tramitacions i gestions.

Com a mínim, el 90% de totes les gestions administratives es faran dintre d'aquest termini.

Ho mesurarem:

Temps de resposta.

Realitzar les inhumacions de les persones difuntes i les exhumacions de restes el dia acordat en el moment de la sol·licitud. Com a mínim, el 90% es compliran en el dia acordat amb el sol·licitant.	% d'acompliment
Col·locar làpides estàndards de marbre i complements de nova contractació en un termini no superior a 45 dies naturals des de la data de contractació. Com a mínim, el 90% de les comandes de làpides es farà dintre d'aquest termini.	Termini de col·locació de làpides

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

Reglament del Servei de Cementiri Municipal de Terrassa BOP 240 de 6 d'octubre del 2000.

- Decret 297/1997 de 25 de novembre de la Generalitat de Catalunya, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria.
- Decret 2263/1974 de 20 de juliol, pel que s'aprova el Reglamento de Policía Sanitaria y mortuoria del Ministerio de Sanidad.
- Ordenança fiscal 3.30. Taxa per servei del Cementiri Municipal i Cremació

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES GENERALS

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

DEURES ESPECÍFICS

Per millorar el servei cal la col·laboració i participació de tothom:

- ✓ Fer un bon ús de les instal·lacions.
- ✓ Respectar les sepultures alienes.
- ✓ Respectar les zones enjardinades.
- ✓ Utilitzar adientment els contenidors de recollida de residus i els WC públics.
- ✓ Utilitzar correctament, segons instruccions, les escales que es troben en els blocs de nínxols.
- ✓ Respectar l'horari d'entrada i de sortida del recinte.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data .27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEI D'ESPORTS

1. QUI SOM

Nom del servei : Esports
Àrea: Projectió de la Ciutat
Responsable polític: Regidoria d'Esports
Responsable tècnic: Direcció de Serveis d'Esports

2. ON SOM

Casa de l'Esport – Oficines centrals del Servei d'Esports

Adreça: Raval de Montserrat, 13, 08221 Terrassa

Telèfon: 937 397 410

Web: <http://www.terrassa.cat/esports>

Correu electrònic: servei.esports@terrassa.cat

Horari d'atenció presencial i telefònica: de dilluns a divendres de 9.00 h. a 14.00 h. i de 17.00 h. a 20.00 h. Dissabte tancat.

Horari d'agost: de dilluns a divendres de 9.00 h. a 14.00 h. Dissabte tancat

Altres punts d'atenció presencial i oficines

Poliesportiu Municipal de Ca n'Anglada – Ca del Dr. Aymerich i Gilabertó, 136, 08222, Terrassa. Telèfon: 937 359 998.

Poliesportiu Municipal de Les Arenes - Ca de Sierra Nevada, 57, 08227, Terrassa
Telèfon: 937 837 683.

Poliesportiu Municipal de Sant Llorenç - Ca del Castellsapera, 7, 08227, Terrassa
Telèfon: 937 863 001.

Poliesportiu Municipal de La Maurina - Ca de Sardenya, 32, 08224, Terrassa
Telèfon: 937 807 543.

Zona Esportiva Municipal de Can Jofresa - Ca de Badalona, 4, 08223, Terrassa
Telèfon 937 834 525.

Altres punts d'atenció presencial i oficines només en període d'estiu

Piscina Municipal de Les Arenes - Ca del Tibidabo, 60, 08227, Terrassa
Telèfon: 937 316 786.

Piscina Municipal de Sant Llorenç - Ca de Castellsapera, 7, 08227, Terrassa
Telèfon: 937 863 001.

Piscina Municipal de La Maurina - Ca de Felip II, 39, 08224, Terrassa
Telèfon: 663 400 149.

Piscina Municipal del Parc de Vallparadís - Ca del Llac de Vallparadís, 5, 08221, Terrassa. Telèfon: 937 397 419.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei d'Esports de l'Ajuntament de Terrassa té com a missió fomentar i promoure l'esport i l'activitat física entre la ciutadania per tal de contribuir a la millora de la seva salut, el seu benestar i la seva qualitat de vida.

Per tal d'aconseguir aquesta missió, el servei desenvolupa un conjunt d'activitats esportives que organitza i gestiona directament o bé amb la col·laboració de diferents entitats esportives de la ciutat.

Igualment, i amb l'objectiu de facilitar una pràctica esportiva de qualitat, quantitat i diversitat, entre la ciutadania, el Servei d'Esports s'encarrega de la gestió de les instal·lacions esportives i de la millora continua de les condicions generals de la infraestructura dels equipaments municipals de gestió directa.

Serveis que oferim

Som un servei que garanteix l'accés de la ciutadania a la pràctica esportiva de forma individual o associada, fomentant i promovent l'esport i l'activitat física per tal de millorar la salut, el benestar i la qualitat de vida, fent de la pràctica esportiva una important eina d'integració social.

També gestionem les instal·lacions esportives municipals, millorem les condicions generals de la infraestructura dels equipaments esportius municipals per a aconseguir una millora en la qualitat d'ús dels serveis, col·laborem amb les entitats en el funcionament i conservació dels equipaments esportius municipals cedits en gestió i gestionem la remodelació, ampliació i nova construcció d'equipaments esportius municipals a la ciutat.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general, col·lectius específics, entitats, clubs i associacions.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Ho mesurarem:

Obrir els equipaments esportius municipals un promig de 350 hores setmanals durant la temporada esportiva i 300 hores setmanals durant la temporada d'estiu	Promig d'hores d'obertura dels equipaments esportius municipals durant la temporada esportiva. Promig d'hores d'obertura dels equipaments esportius municipals durant la temporada d'estiu.
Oferir diversitat d'activitats esportives dins el programa municipal per a persones amb capacitats diverses	Programar un mínim de 6 activitats anuals diferents
Comptar amb 18.000 participacions per temporada.	Nombre de participacions per temporada
Potenciar la comunicació de les activitats esportives de les entitats i que s'organitzen a la ciutat	Total d'activitats publicades sobre el nombre de peticions

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- «Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte»
- DECRET LEGISLATIU 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport.
- Reglament d'ús de les instal·lacions esportives municipals de gestió directa.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01868>

Règim econòmic

Taxes i preus públics: Els preus del servei està regulat per l'Ordenança Fiscal número 3.08.

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01491>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la

mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.

- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEI D'UNIVERSITATS I TRANSFERÈNCIA DEL CONEIXEMENT

1. QUI SOM

Nom del servei : Servei d'Universitats i Transferència de Coneixement
Àrea: Projectió de la Ciutat
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Projectió de la Ciutat
Responsable tècnic: Direcció de serveis d'Innovació i d'Universitats

2. ON SOM

Adreça: Ca dels Telers, 5 2ª planta, Local 12, 08221 Terrassa
Telèfon: 937 363 023
Pàgina web: www.terrassa.cat/universitat

Correu electronic: terrassauniversitat@terrassa.cat

Horaris d'atenció al públic: De dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei d'Universitats i Transferència de Coneixement té com a missió promoure el campus Terrassa universitària (TU.) amb l'objectiu que la universitat constitueixi un motor de desenvolupament social, cultural i econòmic a la nostra ciutat.

Serveis que oferim

Col·laborem i donem suport a les diferents activitats que es porten a terme a les escoles universitàries de la ciutat generant i impulsant actuacions encaminades a la construcció d'un sistema universitari que potenciï i consolidi els projectes de col·laboració en recerca i transferència de coneixements i tecnologia a la societat.

Les principals activitats del servei:

- ✓ Posicionar la marca «Terrassa Universitària» a través d'accions de promoció de campus i projecció exterior
- ✓ Convocar Beques de recerca a l'excel·lència per a estudiants universitaris
- ✓ Coordinar el Consell Municipal Universitari de Terrassa
- ✓ Gestionar subvencions per a projectes de l'àmbit d'universitats
- ✓ Gestionar la participació dels Instituts de Terrassa al Campus Ítaca de la UAB
- ✓ Gestionar la participació de les escoles universitàries als Campus Tecnològic d'Estiu adreçat a l'alumnat de secundària.
- ✓ Actualitzar i posar a l'abast de la ciutadania la informació universitària
- ✓ Gestionar i impulsar serveis específics per a la comunitat universitària
- ✓ Dissenyar i gestionar la Mostra del Coneixement per a l'alumnat de secundària
- ✓ Organitzar programes de divulgació del coneixement per a tota la ciutadania
- ✓ Desenvolupar el pla de treball de transferència de coneixement i tecnologia universitat – empresa.
- ✓ Fomentar les vocacions científiques i tecnològiques entre joves i adolescents, en especial entre les noies

4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem als centres universitaris del campus Terrassa universitària (TU.) i al seu alumnat. També als centres de secundària de la ciutat, al seu l'alumnat d'ESO, Batxillerat i Cicles formatius, així com a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem:

Com ho mesurarem:

Respondrem les demandes en un temps màxim de 3 dies laborables.	Mitjana de Data de resposta-mitjana de data de demanda=dies
Edició d'un díptic amb l'oferta formativa i distribuït a tot l'alumnat de segon de batxillerat i segon de CFGS i el seu lliurament abans dels 31 de maig.	Data de lliurament

Avaluació qualitat sessions de la Mostra per part del professorat (Nota mínima: 8 sobre 10)	Nota promig
Programarem al menys 3 activitats anuals de divulgació del coneixement	Nombre d'activitats anuals programades superior a 3
Realitzar un mínim de 3 accions de promoció de campus i projecció exterior	Nombre d'activitats anuals programades
Programar un mínim de 3 activitats entre els més joves de caire científic i tecnològic	Nombre d'activitats programades
Organitzar un mínim de 3 activitats entre jornades i visites amb els grups de recerca del campus universitari per a promoure la transferència de coneixement i tecnologia universitat-empresa	Nombre d'activitats anuals programades

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa Específica

- «Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario»
- LLEI 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya.

Règim econòmic

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS HABITATGE TERRASSA

1. QUI SOM

Nom del servei: Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa SA

Àrea: Territori i Habitatge
Responsable polític: Regidoria de Promoció Pública d'Habitatge
Responsable tècnic: Gerència de la Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa SA

2. ON SOM

Adreça: Seu Central i Oficina Local d'Habitatge: C. Pantà 30, baixos
Oficina Local de Rehabilitació: Pl. Ca n'Anglada 8-12, baixos

Telèfon: 937 336 171

Web: <http://habitatgeterrassa.cat/>

Correu electrònic: habitatge@terrassa.cat

Horari d'atenció al públic: Oficina Habitatge carrer Pantà: de dilluns a divendres de 8:30 a 15h (presencial) i de 9h a 14h (telèfon).

Oficina de Rehabilitació a Ca n'Anglada: atenció amb cita prèvia.

Tanquem dues setmanes a l'agost.

Atenció telemàtica

Web: <http://habitatgeterrassa.cat>

Adreça electrònica: habitatge@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any.

3. QUÈ FEM

Missió

Promoure, dissenyar i gestionar polítiques d'habitatge que generin valor social i millorin les condicions de vida de la ciutadania, gestionar amb criteris sostenibles el parc públic de sòl i habitatge de la Societat Municipal de Terrassa SA i prestar tots els serveis d'una Oficina local per a facilitar el dret i l'accés a un habitatge digne als ciutadans/anes de Terrassa.

Serveis que oferim

Promoció i gestió d'habitatges i altres immobles que formen part del parc públic d'Habitatge Terrassa

- ✓ Promoure i construir habitatges de protecció oficial i altres immobles.
- ✓ Promoció de sòl.
- ✓ Gestió jurídica i econòmica dels immobles.
- ✓ Gestió d'incidències tècniques i manteniment d'edificis.
- ✓ Seguiment social de les famílies usuàries dels habitatges municipals.

- ✓ Seguiment i control dels cobraments dels rebuts de lloguer.
- ✓ Suport a les comunitats veïnals del parc municipal d'habitatge.
- ✓ Foment de projectes d'acció social dirigits a les famílies usuàries dels habitatges municipals.

Servei de promoció d'accés a l'habitatge

- Adjudicació d'habitatges municipals: els habitatges s'adjudiquen mitjançant processos d'adjudicació entre les persones inscrites en el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial.
- Programa de mediació pel lloguer social: Borsa formada per a propietaris que vulguin llogar el seu pis tenint en compte les condicions especials que s'obtenen a través d'aquest servei.
 - Assessorament a la propietat en els programes socials d'habitatges que inclouen la mediació i cessió per al lloguer social.
 - Assessorament a les persones sol·licitants d'habitatge i l'acompanyament en la cerca d'habitatge i també durant la vigència del contracte de lloguer.
 - La provisió d'habitatges desocupats per posar-los en lloguer a un preu assequible.
 - La mediació entre les persones propietàries i llogateres.
 - El seguiment de l'ús i la destinació dels habitatges que formen part del programa de mediació.
 - El seguiment i el control dels cobraments derivats dels contractes de lloguer.
- Noves formes d'accés a l'habitatge: Servei per mobilitzar habitatges del municipi que estiguin buits o en desús i assessorar tècnica i jurídicament als propietaris d'habitatges buits o en mal estat.

Oferir altres models d'accés a l'habitatge:

 - Masoveria urbana. Borsa formada per a propietaris amb habitatges buits i en mal estat disposats a que algú (masover/a) el rehabiliti i el mantingui en un bon estat.
 - Cessió d'ús. Borsa formada per a propietaris amb habitatges buits i/o en mal estat que vulguin cedir l'ús del seu habitatge a l'administració per a que aquesta rehabiliti l'habitatge i el destini a un lloguer social.
 - Cooperativa. Servei format per donar assessorament i buscar oportunitats de desenvolupar projectes de cooperativisme.

Oficina Local d'Habitatge

- Informació i assessorament a la ciutadania en les matèries relacionades amb l'habitatge.
- Registre d'entrada de les sol·licituds relatives als programes i línies d'ajuts.
- Comprovació i revisió de la documentació presentada a l'Oficina, amb la informació dels requeriments o deficiències documentals.
- Trasllet de la documentació als serveis competents de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).
- Gestió de sol·licituds de cèdules fins a la proposta de resolució. Inclou inspeccions tècniques.
- Gestió d'ajuts pel pagament de l'habitatge i prestacions econòmiques d'urgència especial.
- Gestió d'ajuts per al pagament del lloguer.
- Gestió de les inscripcions al Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial.
- Assessorament i atenció ciutadana en l'àmbit de les inscripcions al Registre.
- Assessorament jurídic i fiscal als propietaris i llogaters d'habitatges protegits.

Oficina Local de Rehabilitació

- Gestió i avaluació dels estudis o informes tècnics previs a les obres de rehabilitació d'edificis o habitatges per a les quals es sol·licitin ajuts.
- Gestió de sol·licituds d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial. Inclou l'assessorament sobre els projectes i solucions tècniques, l'impuls i el seguiment de les obres de rehabilitació, l'elaboració i la valoració dels informes tècnics, com també les inspeccions tècniques inicials i finals.
- Impuls i assessorament en matèria de rehabilitació, accessibilitat i eficiència energètica en immobles d'ús residencial (comunitats energètiques, etc.)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania de Terrassa que vulgui informar-se en matèria d'habitatge.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem:

Ho mesurarem:

PROMOCIÓ D'HABITATGES I ALTRES IMMOBLES	
Atendrem les consultes relatives a la gestió d'habitatges i altres immobles de la Societat i donar resposta a les queixes i suggeriments. Contestarem en el termini màxim de 15 dies hàbils des de la recepció, per informar al sol·licitant sobre la viabilitat i els tràmits de la seva sol·licitud.	% d'atencions en el termini establert
Realitzarem una primera atenció o visita, segons s'escaigui, en una setmana des de l'entrada per registre de la incidència tècnica ordinària als habitatges del parc públic municipal, en el 75% dels casos.	% d'atencions o visites en el termini establert
Realitzarem una primera actuació d'emergència en un màxim de 24h en el cas d'incidències tècniques del parc d'habitatge públic que impliquin una situació d'emergència i/o s'avaluin com a greus i urgents	% d'actuacions en el termini establert
Realitzarem una valoració de la situació social de les llars en habitatges adscrits a programes específics	% de llars valorades durant la vigència del contracte
Realitzarem una primera actuació en un màxim d'una setmana des del coneixement de la situació en els casos de conflictes veïnals i de convivència que es valorin com a greus i impliquin a llars dels habitatges adscrits a programes específics	% d'actuacions en el termini establert
Assistirem a les reunions anuals de cada comunitat que ens arribi convocatòria, en el 75% dels casos.	% d'assistència
Promourem la innovació i projectes de recerca que aportin valor social i millorin la qualitat de vida de les persones a partir d'actuacions o programes al parc públic municipal	nombre i llistat dels projectes executats
Impulsarem actuacions de millora de la qualitat del parc públic edificat, la seva accessibilitat, sostenibilitat i eficiència energètica	nombre i llistat dels projectes executats

SERVEI DE PROMOCIÓ D'ACCÉS A L'HABITATGE

Contactarem per donar resposta a les consultes sobre peticions d'informació relatives a la borsa de mediació o als programes de nous models d'accés a l'habitatge en un màxim de 15 dies hàbils des de la recepció	% de respostes en termini
--	---------------------------

OFICINA LOCAL D'HABITATGE I OFICINA DE REHABILITACIÓ	
Ampliarem els canals habituals d'atenció durant els períodes de convocatòries d'ajuts al pagament del lloguer per facilitar i acostar el tràmit a persones	Si / no
Assessorarem a les comunitats i als tècnics dels projectes de rehabilitació que ho sol·licitin	% d'assessoraments realitzats

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Àmbit local:

- Reglament del registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial de Terrassa; aprovat per acord plenari de 22 de desembre de 2009 (BOP de 28-04-2010).
- Pla local d'habitatge de Terrassa 2019-2025.

Àmbit autonòmic:

- Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.

- Decret 67/2015, de 5 de maig, per al foment del deure de conservació, manteniment i rehabilitació dels edificis d'habitatges, mitjançant les inspeccions tècniques i el llibre de l'edifici.
- Decret llei 1/2015, de 24 de març, de mesures extraordinàries i urgents per a la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària.
- Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.
- Decret 75/2015, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.
- Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

Àmbit estatal:

- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans (LAU).
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació (LOE).
- Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic de l'edificació (CTE).
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme.
- Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.
- Llei 12/2023, de 24 de maig, del dret a l'habitatge.
- Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.

- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data .27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEIS D'EDUCACIÓ – ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS

1. QUI SOM

Nom del servei :	Escoles Bressol Municipals
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidoria d'Educació
Responsable tècnic:	Cap d'Escoles Bressol i Direccions de les Escoles Bressol Municipals

2. ON SOM

Adreça:	La Rasa, 24, 08221 Terrassa (Serveis centrals)
Telèfon:	937 397 081
Web:	https://www.terrassa.cat/escolesbressol
Correu electrònic:	escoles.bressol@terrassa.cat
Horari:	De dilluns a divendres de 8.30 a 14 h i dimarts de 15 a 18 h.
Horari d'estiu:	De l'1 de juny al 14 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h.

Les escoles bressol municipals estan obertes als infants segons el calendari escolar d'escoles bressol. Aquest serà variable d'acord amb el calendari escolar aprovat per cada curs escolar i inclou període de tancament en vacances de Nadal, Setmana Santa i Estiu.

Al web de cada escola trobarem totes les dades d'interès.

1. EBM COLORAINES (Zona. Esportiva Poble Nou) <https://www.terrassa.cat/ebmcoloraines>
2. EBM ESPIGOL (Can Boada) <https://www.terrassa.cat/ebmespigol>
3. EBM ESQUITX (Can Parellada) <https://www.terrassa.cat/ebmesquitx>
4. EBM GINESTA (Can Jofresa) <https://www.terrassa.cat/ebmginesta>
5. EBM GIRAVOLT (La Maurina) <https://www.terrassa.cat/ebmgiravolt>
6. EBM LA CASONA (Roc Blanc) <https://www.terrassa.cat/ebmlacasona>
7. EBM MOISES (Sant Llorenç) <https://www.terrassa.cat/ebmmoises>
8. EBM SOLEIA (Ca N'Anglada) <https://www.terrassa.cat/ebmsoleia>

9. EBM SOMRIURES (Torresana) <https://www.terrassa.cat/ebmsomriures>
10. EBM TABALET (La Gripia) <https://www.terrassa.cat/ebmtabalet>
11. EBM VALLPARADIS (Centre) <https://www.terrassa.cat/ebmvallparadis>

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és reforçar l'educació com a pilar d'equitat social i com a garantia d'un veritable instrument d'igualtat d'oportunitats, mitjançant la defensa del model municipal d'Escoles Bressol de la ciutat de Terrassa.

El nostre valor és el servei públic, apostant per una gestió directa de les 11 escoles bressol Municipals per potenciar les possibilitats de desenvolupament que té cada infant, proporcionant un clima i un entorn de confiança i respectant el seu ritme d'aprenentatge.

Donem suport a les necessitats de les famílies, acompanyant-les i assessorant-les durant tota l'etapa 0-3 del seu fill o filla.

Serveis que oferim

Escoles bressol municipals:

Acollim el primer cicle d'educació infantil per proporcionar un progressiu descobriment i desenvolupament de les capacitats motrius, cognitives, emocionals, d'equilibri personal, relacional, social i d'inserció dels infants.

- Servei d'acollida matinal de 8 a 9 h del matí.
- Horari lectiu de 9 a 12 h i de 15 a 17 hores.
- Servei de menjador de 12 a 13 h i migdiada o descans de 13 a 15 h. Cuina pròpia amb l'àpat cuinat el mateix dia i adaptat a les necessitats evolutives de cada infant.
- Aules inclusives per a infants de 0 a 3 anys a les 11 escoles bressol municipals i una aula per a infants amb necessitats de suport que no poden ser ateses amb els recursos ordinaris de les Escoles Bressol, ubicada a l'EB Tabalet i atesa per personal especialitzat de l'EB Tabalet i l'Escola Municipal d'Educació especial El Pi.
- Espais de trobada per a les famílies, tallers i xerrades.
- Jornada de portes obertes a totes les escoles bressol per donar a conèixer tot el procés de preinscripció, com es treballa a l'escola i poder-la visitar abans que comenci el termini. Si alguna família no pot assistir, es pot acordar un altre dia/hora per poder visitar l'escola o demanar informació.

Serveis centrals:

- Informació i assessorament en el procés de preinscripció i matrícula viva.
- Informació i assessorament sobre cada escola bressol, places, ubicació, etc.

Atenció telemàtica

Web: <https://www.terrassa.cat/educacio>

<https://www.terrassa.cat/escolesbressol>

Adreça electrònica: escoles.bressol@terrassa.cat

La ciutadania pot adreçar-se al servei de forma telemàtica els 365 dies de l'any: <https://seuelectronica.terrassa.cat>

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a totes les famílies amb infants a partir de les 16 setmanes de l'infant fins als tres anys.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem:	Com ho mesurarem:
Millorar el funcionament de cada escola bressol a partir de les propostes de millora de les famílies usuàries. Del total de propostes validades com a viables pel Servei, aplicarem un mínim de 4 per al conjunt d'escoles bressol.	Nombre de propostes aplicades del total de propostes viables rebudes mitjançant enquestes anònimes de les famílies per cada curs.
Enviar a totes les famílies una enquesta anual abans de finalitzar el curs per conèixer el seu grau de satisfacció, essent el mínim de 8 sobre 10.	Mitjana de satisfacció de les enquestes rebudes.
Garantir a un mínim de 600 persones l'accés a una informació completa vers les escoles bressol municipals, el seu funcionament, el procés de matriculació, etc., mitjançant almenys una Jornada de portes obertes.	Nombre de persones participants a la Jornada de portes obertes del conjunt d'escoles bressol municipals.
Donar resposta en un mínim de set dies naturals a les peticions d'informació sobre el servei i el seu funcionament.	Temps de resposta a les peticions.
Oferir un mínim de 2 festes obertes a les famílies durant el curs escolar.	Nombre de festes organitzades
Fer un mínim de 2 tallers, formacions o xerrades adreçades a les famílies per escola bressol.	Nombre d'activitats dutes a terme per escola bressol.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podem fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)

- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Decret 282/2006, de 4 de juliol, dels requisits dels centres del primer cicle de l'educació infantil
http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=404093
- Decret 21/2023, de 7 de febrer, d'ordenació dels ensenyaments de l'educació infantil.
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=951431>
- Ordenança municipal en la qual es publica les taxes a aplicar
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01508>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEIS D'EDUCACIÓ – ESCOLES MUNICIPALS D'EDUCACIÓ ESPECIAL FÀTIMA – EL PI

1. QUI SOM

Nom del servei	Escoles Municipals d'Educació Especial FATIMA i EL PI
Àrea	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític	Regidoria d'Educació
Responsable tècnic	Cap d'Escoles municipals i Direccions de les Escoles Municipals d'Educació Especial

2. ON SOM

Escola FATIMA

Adreça: c. Vacarisses, 2, 08225 Terrassa
 Telèfon 937 362 620
 Web: <http://escoles.terrassa.cat/fatima>

Escola EL PI

Adreça c. Torre Mossèn Homs, 2. 08221 Terrassa
 Telèfon 937 837 544
 Web <http://escoles.terrassa.cat/elpi>

Ambdues escoles estan obertes a l'alumnat segons el calendari escolar. Aquest serà variable d'acord amb el calendari escolar aprovat per a cada curs escolar i inclou període de tancament en vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és oferir escolarització a infants i joves que, segons el dictamen de l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP) de la Generalitat de Catalunya, tenen necessitats educatives especials i no poden ser atesos a les escoles de règim ordinari ja sigui de manera transitòria o permanent.

Donar suport a les necessitats de les famílies, acompanyar-les, recolzar-les i assessorar-les durant l'etapa escolar del seu fill o filla.

El nostre valor és el servei públic, apostant per una gestió directa de dues escoles municipals d'educació especial.

En un entorn de confiança i respecte cap el ritme d'aprenentatge de cada infant i jove, treballem per una educació cada vegada més inclusiva.

Serveis que oferim

- ✓ Escolarització en etapa obligatòria des dels 3 i fins els 20 anys
- ✓ Matrícula oberta tot el curs en funció de les places disponibles
- ✓ Servei de transport escolar i menjador (subjecte als criteris que estableix el Departament d'Educació).
- ✓ Projectes de col·laboració amb escoles ordinàries i instituts de secundària.
- ✓ Atenció de psicologia, fisioteràpia i logopèdia.
- ✓ Acompanyament a les famílies durant el procés de finalització d'escolaritat obligatòria.

Atenció telemàtica

Web: <http://escoles.terrassa.cat/fatima>
<https://www.terrassa.cat/escolaelpi>

Adreça electrònica: fatima@terrassa.cat
elpi@terrassa.cat

La ciutadania pot adreçar-se al servei de forma telemàtica els 365 dies de l'any:
<https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu/>

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a infants i joves amb necessitats educatives especials i a les seves famílies.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem:

Com ho mesurarem:

Treballar perquè l'educació especial sigui cada vegada més inclusiva, fent un mínim de 4 projectes de col·laboració per curs, amb les escoles ordinàries.	Nombre de projectes de col·laboració entre les escoles d'educació especial i les escoles ordinàries: bressol, infantil i primària i instituts.
Assessorar un mínim de 3 escoles ordinàries del Vallès Occidental per curs.	Nombre d'escoles ordinàries assessorades.
Promocionar un mínim d'1 activitat formativa i d'acompanyament a les famílies durant el curs escolar.	Nombre d'activitats formatives i d'acompanyament a les famílies durant el curs.
Garantir un mínim de 2 formacions de mitjana entre el personal de l'equip docent.	Mitjana de formacions rebudes pel personal en un curs escolar.
Promoure les activitats externes i de presència a la ciutat fent mínim de 20 activitats a diferents espais de la ciutat.	Nombre d'activitats a diferents espais de la ciutat fetes cada curs.

Obrir les escoles a les famílies, centres escolars, i altres entitats fent mínim 1 activitat de portes obertes per curs.	Nombre d'activitats de portes obertes fetes cada curs.
--	--

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podem fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

- Decret de l'atenció educativa en el marc d'un sistema educatiu inclusiu.
<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/7477/1639866.pdf>

L'escolaritat és gratuïta.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.

- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEIS D'EDUCACIÓ – ESCOLA MUNICIPAL DE PERSONES ADULTES LA LLAR

1. QUI SOM

Nom del servei: Escola Municipal de persones adultes La Llar

Àrea: Promoció Econòmica i Educació

Responsable polític: Regidoria d'Educació

Responsable tècnic: Cap del Servei d'Orientació i Acció educativa i Direcció de l'Escola Municipal La Llar

2. ON SOM

Adreça: Placeta Rosa Puig, 1, 08221 Terrassa

Telèfon: 937 881 886

Web: www.terrassa.cat/escolalallar

Correu electrònic: llar@terrassa.cat

Horaris: De 8 a 14:30 hores i de 15 a 21 hores (divendres fins les 19 h)

Horari de secretaria: De 9 a 12 h i de 15 a 17:30 hores (divendres tarda tancat)

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és donar resposta a les inquietuds i necessitats formatives reglades i no reglades de les persones majors de 16 anys.

Serveis que oferim:

- ✓ Cursos de Preparació per a les Proves d'accés a Cicles Formatius de Grau Superior.
- ✓ Curs d'Accés a Grau mitjà (CAM).
- ✓ Curs de preparació per cursar el CAM (PreCam).
- ✓ Cursos de Preparació per a les Proves d'accés a Universitat de majors de 25 i 45 anys.
- ✓ Cursos de Llengua Catalana: Des de l'acolliment per a persones novingudes fins al B1.
- ✓ Cursos de Llengua Castellana: A1, A2 i B1.
- ✓ Cursos d'Anglès: A1, A2.1, A2.2.
- ✓ Cursos d'Informàtica: Competic Inicial, Competic 1 i Competic 2.
- ✓ Programa de Formació i Inserció (PFI) especialitat d'Arts Gràfiques i Serigrafia.
- ✓ Formació Instrumental: 1r cicle (2 cursos) i 2n cicle (2 cursos) .
- ✓ BADI: Curs Bàsic per a Dones Immigrants (ensenyaments instrumentals i costura).
- ✓ Ensenyaments d'Artesania, Cuina i Moda.

Atenció telemàtica

Web: <https://www.terrassa.cat/escolalallar>

Adreça electrònica: llar@terrassa.cat

La ciutadania pot adreçar-se al servei de forma telemàtica els 365 dies de l'any:

<https://seuelectronica.terrassa.cat>

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a la ciutadania que vol cursar ensenyaments reglats per millorar la seva formació o reinserir-se en el sistema educatiu i ensenyaments no reglats d'artesanies.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Oferir formació bàsica i acadèmica a la ciutadania que no ha pogut fer-ho en el seu moment amb una matriculació d'un mínim del 90 %.	Percentatge de matriculació respecte del total de places disponibles.
--	---

Afavorir la integració de les persones nouvingudes mitjançant la programació de cursos específics corresponents a un mínim del 10 % de l'oferta formativa de l'escola.	Percentatge de places ofertades respecte del total de l'oferta formativa de l'escola.
Participar en la vida cultural i acadèmica de la ciutat fent un mínim de 10 actes culturals i acadèmics cada curs escolar.	Nombre d'actes culturals i acadèmics programats a la ciutat durant el curs escolar.
Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries amb una valoració mínima per part d'aquestes de 8,5 sobre 10.	Valoració de les persones usuàries en relació a l'atenció rebuda, segons resultat de les enquestes anuals a tot l'alumnat.
Oferir un nivell formatiu satisfactori amb una valoració mínima per part de l'alumnat de 8,5 sobre 10.	Valoració de les persones usuàries en relació a la formació rebuda, segons resultat de les enquestes anuals a tot l'alumnat.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment o per curs escolar, en funció de l'indicador, i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- ✓ Ordenança municipal en la qual es publica el calendari de matrícula i les taxes a aplicar. <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01508>
- ✓ Documents per a l'organització i la gestió dels centres Ensenyaments en els centres de formació d'adults 19/07/2018 educacio.gencat.cat/documents/IPCNormativa/DOIGC/CUR_Adults.pdf

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEIS D'EDUCACIÓ – ESCOLA MUNICIPAL D'ART I DISSENY DE TERRASSA

1. QUI SOM

Nom del servei: Escola Municipal d'Art i Disseny de Terrassa
Àrea: Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític: Regidoria d'Educació
Responsable tècnic: Cap d'Escoles municipals i Direcció de l'Escola d'Art i Disseny de Terrassa

2. ON SOM

Adreça: c. Colom, 114, 08222 Terrassa
Telèfon: 937 850 070
Web: www.artidisseny.com
Correu electrònic: artidisseny@terrassa.cat

Horaris d'obertura del centre: segons calendari escolar del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya per als centres d'Ensenyaments artístics i de règim especial.

Horari lectiu: de dilluns a divendres de 16 a 21:45 hores

Horari de secretaria: de dilluns a divendres de 16 a 21 hores

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és promoure el coneixement de l'art i el disseny oferint ensenyaments reglats i no reglats, fomentant en la ciutadania noves mirades en relació a l'art i la creació artística.

Serveis que oferim

- ✓ Cicles Formatius de Grau Superior d'Arts Plàstiques i Disseny.
- ✓ Curs de formació per a les Proves d'accés als cicles formatius de grau superior d'Arts plàstiques i disseny.
- ✓ Cursos monogràfics d'especialització de disseny.
- ✓ ArtXtú, tallers d'art per a infants i joves (de 8 a 16 anys).
- ✓ Ensenyaments artístics no reglats.
- ✓ **Atenció telemàtica**

Web: <http://www.artidisseny.cat/>
Adreça electrònica: artidisseny@terrassa.cat
Horari: l'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any
<https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu/>

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a la ciutadania que vol cursar ensenyaments reglats de disseny o Ensenyaments artístics no reglats.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Ofertir formació en art i disseny a les persones que vulguin cursar una aproximació no reglada i a les que s'hi voldran dedicar professionalment. Fent un mínim de 180 matrícules a Reglats i 280 a No Reglats.	Cobrir el 85% de les places en formació reglada, sent 210 places la totalitat de l'oferta.
	Cobrir el 94% de les places en formació no reglada, sent 295 places la totalitat de l'oferta.
Promoure la participació del centre en un mínim de 3 actes culturals i socials de la ciutat al trimestre.	Nombre d'actes al trimestre en esdeveniments ciutadans.
Fomentar la cohesió social en un mínim de 3 escoles de primària i instituts de la ciutat, a través de projectes artístics.	Nombre de centres on es fan intervencions. Indicadors per curs escolar.
Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries, essent la valoració mitja mínima de 7 sobre 10.	Valoració de les persones usuàries en relació a l'atenció rebuda.
Ofertir un nivell formatiu satisfactori, essent la valoració mitja mínima de 8 sobre 10.	Mitjana de la valoració de les persones usuàries en relació a la formació rebuda.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Ordenança municipal en la qual es publica el calendari de matrícula i les taxes a aplicar. <https://tauler.seu.cat/pagDetall.do?idEdicte=494525&idens=827980001>
- «Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación»

- Real Decreto 596/2007, de 4 de mayo, por el que se establece la ordenació general de las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño.
- Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació.
- Decret 28/2014, de 4 de març, d'ordenació general dels senyaments professionals d'arts plàstiques i disseny, i de modificació del Decret 284/2011, d'1 de març, d'ordenació general de la formació professional inicial.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data .27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.

- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEIS D'EDUCACIÓ – ESCOLA MUNICIPAL DE MÚSICA CONSERVATORI DE TERRASSA

1. QUI SOM

Nom del servei:	Escola Municipal de Música – Conservatori de Terrassa
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidoria d'Educació
Responsable tècnic:	Cap d'Escoles municipals i Direcció de l'Escola Municipal de Música-Conservatori de Terrassa

2. ON SOM

Adreça:	C. Miquel Vives 2, 08222 Terrassa
Telèfon:	937 361 760
Web:	www.terrassa.cat/escolademusica
Correu electrònic:	conservatori@terrassa.cat

Horaris d'obertura del centre: segons calendari escolar del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya per als centres d'Ensenyaments artístics i de règim especial.

Horaris de classe: Dilluns, dijous i divendres de 13.45 a 21 hores. Dimarts de 9.30 a 21.30 hores. Dimecres de 9.30 a 21 hores.

Horaris de secretaria: Dilluns, dijous i divendres de 16 a 18.45 hores. Dimarts i dimecres d'11 a 12.45 hores i de 16 a 18.45 hores.

Horari intensiu de secretaria: de dilluns a divendres de 9.30 a 13.30 hores

3. QUÈ FEM

Missió

Oferir ensenyament reglat i no reglat mitjançant dues entitats: l'Escola Municipal de Música, dedicada a l'ensenyament, la difusió i la pràctica musical amateur i, el Conservatori que imparteix estudis oficials de grau professional, contribuint totes dues a la difusió de la música, a la millora del desenvolupament cultural i a la cohesió social de la ciutat.

Serveis que oferim

- Sensibilització musical per a infants de 4 a 6 anys.
- Ensenyament bàsic per a infants i joves de 7 a 18 anys.
- Ensenyament bàsic per a persones adultes de 19 anys en endavant.
- Ensenyament avançat.
- Estudis de grau professional.
- Més de 27 especialitats instrumentals.
- Projectes musicals a escoles i instituts públics de la ciutat.
- Tallers oberts a la ciutadania.

- Participació en actes de la vida social i cultural de la ciutat.

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/escolademusica>

Adreça electrònica: conservatori@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

<https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu/>

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a infants, joves, persones adultes i ciutadania en general que tenen interès per la música i que volen incloure-la en el seu itinerari de formació vital.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Arribar a matricular mínim un 80% de les places de l'Escola Municipal de Música i mínim un 95% de les del Conservatori.	% de matriculació respecte el total de les places disponibles 737 a l'EEM
	% de matriculació respecte el total de les places disponibles 180 al Conservatori.
Promoure la participació del centre en un mínim de 15 actes culturals i socials de la ciutat per mes.	Nombre de participacions del centre a esdeveniments ciutadans.
Fomentar la cohesió social a les escoles de primària i instituts de la ciutat, a través de projectes musicals de curs escolar en un mínim de 15 centres.	Nombre de centres on es fan intervencions.
Oferir una atenció de qualitat i personalitzada a les persones usuàries amb una valoració mínima per part d'aquestes de 8 sobre 10.	Valoració de les persones usuàries segons l'enquesta anual Diputació de Barcelona.
Oferir un nivell formatiu satisfactori amb una valoració per part de les persones usuàries de 8 sobre 10.	Valoració de les persones usuàries segons l'enquesta anual Diputació de Barcelona.

Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats de les persones usuàries amb una valoració per part d'aquestes de 8 sobre 10.	Valoració de les persones usuàries segons l'enquesta anual Diputació de Barcelona.
--	--

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podem fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Decret 354/2021, de 14 de setembre, de les escoles que imparteixen ensenyaments no reglats de música i dansa. <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=910200>
- Ordenança municipal en la qual es publica el calendari de matrícula i les taxes a aplicar. <https://tauler.seu.cat/pagDetall.do?idEdicte=494525&idens=827980001>
- Real Decreto 303/2010, de 15 de març, pel qual s'estableixen els requisits mínims dels centres que imparteixen ensenyaments artístics reglats a la [Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación](#). <https://www.boe.es/eli/es/rd/2010/03/15/303/con>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.

- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS FOMENT DE TERRASSA SA – SERVEI D'OCUPACIÓ

1. QUI SOM

Nom del servei :	Foment de Terrassa, SA (Servei d'Ocupació)
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidoria d'Ocupació
Responsable tècnic:	Gerent de Foment de Terrassa, SA

2. ON SOM

Adreça: Carretera de Martorell, 95 (Foment de Terrassa)
Telèfon: 937 891 111
Web: www.terrassaocupacio.cat i www.terrassa.cat/ca/ocupacio
Adreça electrònica: foment@terrassa.cat
Xarxes socials: <https://www.facebook.com/trsocupacio>
<https://twitter.com/TrsOcupacio>
<https://www.youtube.com/@trsOcupacio>
<https://www.linkedin.com/company/trsocupacio>
<https://www.instagram.com/trsocupacio/>
Horaris: De dilluns a divendres de 9 a 14 h i de 15:30 a 17 h.
Dimecres de 9 a 14 h i de 15:30 a 18:30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

A Foment de Terrassa SA tenim una doble missió, la inserció laboral de les persones, millorant la seva ocupabilitat en relació a les demandes específiques de les empreses del territori, i oferir serveis d'empresa a mida per cobrir les necessitats específiques del teixit empresarial.

Serveis que oferim:

- ✓ Informació, orientació i acompanyament sobre el mercat de treball, orientació professional, assessorament sobre els recursos relacionats amb la recerca activa de feina i especialitats formatives.
- ✓ Intermediació laboral i d'apropament al teixit empresarial i borsa de treball, proporcionant a les persones una ocupació adequada a les seves característiques, i facilitant a les empreses les candidatures més apropiades als seus requeriments i necessitats.
- ✓ Formacions professionalitzadores: dissenyem i executem formacions amb l'objectiu principal de vetllar per la qualificació professional de les persones, com a eina per a la millora de la seva ocupabilitat i l'adaptació als processos de canvi de les empreses i del mercat laboral.
- ✓ Assessorament i acompanyament integral a les empreses, a través d'un procés d'assessorament personalitzat per part de personal tècnic especialitzat per sector econòmic i amb una única interlocució.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassaocupacio.cat i www.terrassa.cat/ca/ocupacio
Adreça electrònica: foment@terrassa.cat
La ciutadania pot adreçar-se de forma telemàtica els 365 dies de l'any: <https://seuelectronica.terrassa.cat>

4. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen a totes les persones que es troben en procés de recerca o millora de feina i al teixit empresarial, principalment de Terrassa i del seu àmbit.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Les persones que es vulguin inscriure a Foment de Terrassa SA rebran una primera atenció personalitzada d'informació en un termini no superior a 10 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.	Temps mig transcorregut entre la data de sol·licitud i la data de realització de la primera atenció.
Les persones que vulgui millorar la seva situació laboral mitjançant un assessorament personalitzat individual, realitzaran una primera tutoria d'acollida amb personal tècnic especialitzat en un termini no superior a 15 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.	Temps mig transcorregut entre la data de sol·licitud i la data de realització de la primera tutoria d'acollida.
Les persones que vulguin participar en accions grupals d'orientació podran assistir a les accions programades al llarg de l'any en funció de la data de la seva sol·licitud i de la disponibilitat de places per a cada acció, que en cap cas superarà els 2 mesos hàbils a partir de la seva sol·licitud.	Temps mig transcorregut entre la data de sol·licitud i la data de la realització d'accions grupals.
Les persones que es vulguin inscriure a la Borsa de Treball i validar les modificacions i actualitzacions de les seves dades, rebran resposta en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.	Temps mig transcorregut entre la data de sol·licitud i la data formalització de la inscripció.
L'empresa que sol·liciti candidatures ajustades al perfil de l'oferta laboral publicada al servei de Borsa de treball de Foment de Terrassa SA, rebrà candidatures en un màxim de 5 dies hàbils des de la seva sol·licitud. En cas de no comptar amb els perfils professionals demandats a la Borsa de Treball, es comunicarà respectant aquest mateix període.	Temps mig transcorregut entre la data de petició i la data de tramesa de candidatures.
Les persones que s'inscriguin a una oferta de treball rebran una resposta sobre l'estat del procés de selecció en un termini màxim de 10 dies hàbils .	Temps mig transcorregut entre la data de la inscripció en una oferta de treball i la data de resposta.
Les persones preinscrites a una formació seran convocades a una sessió de selecció, com a mínim 15 dies hàbils previs a l'inici de la formació.	Temps transcorregut entre la convocatòria de selecció i l'inici de l'acció formativa.
Les persones que realitzin una sessió de selecció d'una formació rebran el resultat del procés per correu electrònic com a mínim 5 dies hàbils previs a l'inici de la formació.	Temps entre la comunicació del resultat i l'inici de la formació.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

L'accés a Foment de Terrassa SA és lliure i gratuït, només cal identificar-se signant el document d'acceptació de la RGPD, verificació de les dades i autorització per a la intermediació amb les ofertes de treball. La signatura d'aquest document és condició necessària per poder gaudir dels serveis que s'ofereixen.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEI DE COMERÇ

1. QUI SOM

Nom del servei : Servei de Comerç
Àrea: Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític: Regidoria de Comerç
Responsable tècnic: Cap del Servei de Comerç

2. ON SOM

Adreça: Telers, 5 passadís B, 1a planta
Telèfon 937 397 407
Web: <http://www.terrassa.cat/comerc>
Correu electrònic comerciants@terrassa.cat
Horaris: De 8.30 a 14.30 h, de dilluns a divendres

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és dinamitzar el comerç i fomentar la seva funció com articulador de qualitat de vida a la ciutat i element d'atractivitat i desenvolupament econòmic i empresarial, prenent en consideració especialment els eixos comercials i el comerç de proximitat.

Serveis que oferim

- ✓ Atenció i suport a les activitats de dinamització comercial organitzades per les entitats del sector de comerç.
- ✓ Organització d'esdeveniments i fires per a la dinamització comercial de la ciutat.
- ✓ Gestió dels mercats municipals i del recinte firal.

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/comerc>
Adreça electrònica: comerciants@terrassa.cat
Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a les empreses del sector comercial en general, establiments de comerç minorista, associacions de comerciants i gremis i agrupacions de venedors/es.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Donar suport a les entitats constituïdes que realitzin actuacions de dinamització comercial a la ciutat. Mínim 1 col·laboració a l'any per entitat i eix comercial.	Nombre de col·laboracions municipals sobre el total d'entitat constituïda i eix comercial.
Posar en valor el comerç de proximitat com a motor econòmic i de cohesió social, mitjançant mínim 2 campanyes anuals.	Nombre de campanyes de promoció realitzades a l'any.
Fer un mínim de 3 actuacions als mercats municipals per la seva modernització i promoció.	Nombre d'accions de promoció als mercats municipals.
Assessorar individualment en un màxim d'una setmana a les persones que vulguin obrir una parada als mercats municipals. En cas que es necessiti informació addicional, en el mateix termini es farà un requeriment indicant quina informació manca per poder atendre la sol·licitud. Donar resposta al 95% de les consultes en el termini establert.	Nombre de consultes ateses en el termini de 7 dies hàbils sobre el total de consultes.
Posar en contacte mínim el 95% de les persones que vulguin obrir parades als mercats o qualsevol altre comerç amb el servei d'Emprenedoria per a la redacció del seu pla d'empresa.	Percentatge de persones derivades sobre el total de persones contactades.
Fer mínim 1 acció pedagògica anual per promoure la sostenibilitat i el reciclatge al sector del comerç.	Nombre d'accions al mercadal i als mercats municipals en la línia de reducció de residus.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)

- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

- Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires
- Reglament dels mercats municipals de Terrassa
- Ordenança de la venda no sedentària als mercadals de Terrassa
- Ordenança fiscal 3.10

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEI D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES -SERVEI PÚBLIC DE CONSUM

1. QUI SOM

Nom del servei :	Consum
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidoria de Consum
Responsable tècnic:	Cap del Servei Públic de Consum

2. ON SOM

Adreça	Ctra. Martorell, 95, 2n pis, 08225 Terrassa
Telèfon	937 397 429
Web:	http://www.terrassa.cat/consum
Correu electrònic	consum@terrassa.cat
Horaris:	De dilluns a dijous de 09 a 14 h. Dimecres de 15:30 a 18:30 h (excepte juliol i agost).

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió, com a servei públic de consum, és garantir els drets de les persones com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis.

Serveis que oferim

- ✓ Informar i orientar a les persones consumidores sobre els seus drets i deures.
- ✓ Donar assessorament tècnic-jurídic a les consultes que les persones consumidores poden fer sobre qualsevol tema relacionat amb el consum.
- ✓ Fomentar la mediació i l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes en el consum per ajudar a exercir els drets i deures de les persones consumidores, facilitant la gestió de les reclamacions.
- ✓ Potenciar l'educació per al consum als centres educatius mitjançant accions formatives.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/consum

Adreça electrònica: consum@terrassa.cat
Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any
<https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=6743>

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a totes les persones consumidores i als centres educatius.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem:	Com ho mesurarem:
Atenció i assessorament personalitzat i eficient en consultes relacionades amb el consum, no arribant a l'1% de queixes respecte al total de gestions realitzades anualment.	% de queixes respecte al total de gestions realitzades anualment.
En l'atenció presencial i telefònica, facilitar la informació sol·licitada per la persona usuària en el termini màxim de 3 dies hàbils en el 90% dels casos quan la resposta no pot ser immediata.	Nombre de dies hàbils de resposta quan la resposta no és immediata sobre el total.
Mantenir actualitzats, disponibles i accessibles els impresos i formularis dels diferents tràmits del Servei de Consum a la Seu electrònica	No superar un 1% de queixes rebudes per no ser accessibles i número d'errades detectades sobre el total de tràmits fets.
Contestar les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de l'endemà de la recepció.	Nombre de respostes realitzades dins de termini sobre el total de les rebudes
Fer un mínim de 10 accions anuals com ara campanyes, xerrades, tallers, cursos i altres per informar a la ciutadania sobre els seus drets i deures com a persones consumidores, i a les escoles per educar per al consum responsable als infants.	Nombre de tallers, actes i xerrades (mínim de 10)
Informar i assessorar en un màxim de 10 dies hàbils a les persones interessades sobre el resultat concret de la inspecció, incidint, si s'escau, en l'adopció de les mesures correctores pertinents o denúncies. Tramitar denúncies que siguin competència de consum quan existeixi una infracció administrativa.	Mitjana de nombre de dies hàbils per donar resposta menor de 10 dies.
Incrementar la mediació prèvia en les sol·licituds d'arbitratge, en un mínim del 70%, que plantegin les persones consumidores i usuàries a través de la Junta Arbitral de Consum.	% de sol·licituds resoltes per mediació prèvia.

Oferir informació personalitzada i eficient als establiments comercials i de serveis sobre els seus drets i el control de les seves obligacions en matèria de consum.	Nombre comunicacions informatives als establiments i empreses adherides a la Junta Arbitral de Consum (mínim 1 comunicació a l'any).
---	--

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normatives relatives als drets i deures de les persones consumidores: <https://consum.gencat.cat/ca/lagencia/centre-de-documentacio/normativa/>

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.

- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

Drets específics del Servei

La ciutadania té dret a la informació, l'assessorament, la mediació i l'arbitratge així com a la formació i l'educació en temes de consum.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEI D'INNOVACIÓ

1. QUI SOM

Nom del servei:	Servei d'Innovació
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidoria d'Innovació
Responsable tècnic:	Cap del Servei d'Innovació

2. ON SOM

Adreça:	C. Telers 5, passadís B, Zona planta. Ed. Vapor Gran. 08221
Telèfon:	937 397 000 ext. 4950
Web:	http://www.terrassa.cat/es/innovacio
Correu electrònic	terrassainnovacio@terrassa.cat

Horaris: De dilluns a divendres de 09 a 14 h.
Tardes amb cita concertada.

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és contribuir a la creació d'ocupació de qualitat i incidir en les polítiques locals d'innovació, mitjançant l'impuls d'iniciatives que fomentin la creació i consolidació d'empreses innovadores al nostre territori amb el suport d'empreses, universitat, centres tecnològics i ciutadania.

Les nostres **línies estratègiques**:

- Donar suport a les persones emprenedores i empresàries amb projectes innovadors per ajudar-los a consolidar-se en el mercat.
- Posicionar la ciutat de Terrassa com a "*Ciudad de la Ciencia y la Innovación*" i ser referent en innovació arreu d'Espanya.

Serveis que oferim

- Organitzar l'edició anual dels Premis Muncunill a la Innovació.
- Participar en xarxes vinculades a la innovació: INNPULSO, AEI textil i Plataforma Innointegra.
- Presentar projectes innovadors de ciutat a convocatòries de subvencions i ajuts supramunicipals.
- Desenvolupar projectes de sensibilització a l'emprenedoria innovadora.
- Gestionar espais d'allotjament empresarial destinats a persones emprenedores i empresàries.
- Gestionar i dinamitzar activitats específiques i programes d'acompanyament per impulsar i/o consolidar el teixit empresarial innovador de Terrassa i la seva competitivitat.

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/es/innovacio>

Adreça electrònica: terrassainnovacio@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a les persones emprenedores, professionals i empresàries amb projectes innovadors.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem:
Difondre i reconèixer un mínim de 10 projectes i/o empreses innovadores.	Nombre d'empreses innovadores reconegudes i de les que s'ha fet difusió.

Impulsar la creació d'empreses a través de la seva participació en projectes innovadors. Assolir mínim un 20% d'empreses creades anualment o amb pla de negoci finalitzat.	Nombre d'empreses creades anualment o amb el pla de negoci finalitzat sobre el total d'empreses participants.
Presentar un mínim 2 projectes innovadors de ciutat a convocatòries de subvencions i ajuts supramunicipals.	Nombre de projectes presentats a convocatòries de subvencions supramunicipals.
Millorar la competitivitat de les empreses innovadores del territori fent accions formatives i jornades. Valoració de la utilitat del contingut de l'acció amb un mínim de 7 sobre 10 en les enquestes.	Mitjana mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de valoració de la utilitat del contingut de l'acció.
Millorar la competitivitat de les empreses innovadores del territori mitjançant Programes de <i>mentoratge</i> . Valoració de la percepció de millora de la competitivitat amb un mínim de 7 sobre 10 en les enquestes.	Mitjana de 7 sobre 10 en les enquestes de percepció de millora de la competitivitat.
Organitzar un mínim de 8 activitats/programes específics per impulsar el teixit empresarial innovador del territori i la seva competitivitat	Nombre d'activitats i programes convocats / organitzats.
Donar resposta en un termini inferior a 7 dies naturals, a les persones emprenedores i empresàries que sol·licitin accés als espais.	Temps mitjà de resposta.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podem fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

Els serveis i activitats oferts pel Servei d'Innovació no estan subjectes a cap taxa o preu públic a excepció dels preus de lloguer i cessió d'us dels espais que queden recollits en l'Ordenança fiscal núm.1.03, Ordenança general reguladora dels preus públics, en el seu annex 2. <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01775>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data .27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEI D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES – EMPRENEDORIA I ECONOMIA SOCIAL

1. QUI SOM

Nom del servei : Emprenedoria i Economia Social

Àrea: Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Promoció Econòmica i Educació
Responsable tècnic: Cap del Servei d'Emprenedoria i Economia Social

2. ON SOM

EDIFICI VAPOR GRAN

Adreça: c. Telers, 5 passadís B, 1a planta
Telèfon: 937 397 000
Web: www.terrassa.cat/empresa-emprenedoria
Correu electrònic: emprenedoria@terrassa.cat
Xarxes socials: @trsempresa
Horaris: De dilluns a divendres de 8 a 15 h i amb cita prèvia concertada.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei d'Emprenedoria té com a missió l'assessorament, formació, suport i foment de l'emprenedoria. Així com la promoció de projectes, programes i serveis d'economia social.

Objectius específics:

- Oferir un servei personalitzat d'informació, assessorament, formació, orientació i acompanyament en la transformació d'una idea en un projecte emprenedor i proporcionar les eines i recursos necessaris per intentar minimitzar el risc de fracàs i garantir al màxim possible les probabilitats d'èxit dels projectes.
- Fomentar la cultura emprenedora i l'economia social i solidària que inclou la producció i consum més responsable.
- Afavorir el desenvolupament d'un model econòmic de ciutat més just i democràtic, basat en un creixement sostenible, inclusiu i respectuós amb el medi ambient, amb les persones, i socialment responsable.

Serveis que oferim

- ✓ Informació general dels aspectes bàsics a tenir en compte abans d'iniciar un negoci.
- ✓ Assessorament especialitzat per treballar una idea i per a la planificació, finançament, comercialització o gestió de la mateixa, fent l'acompanyament en l'elaboració del Pla d'empresa.
- ✓ Assessorament específic per a projectes d'economia social i solidària.
- ✓ Informació i seguiment de programes específics de mentoria empresarial i de suport als projectes emprenedors.
- ✓ Accions formatives dirigides a:
 - ✓ Empreses.
 - ✓ Persones emprenedores i iniciatives d'economia social, en relació amb diferents temàtiques vinculades amb l'organització i la gestió empresarial.
 - ✓ Col·lectius, entitats i món educatiu, per promoure l'emprenedoria i l'economia social.
- ✓ Suport per a l'accés a diverses eines de finançament econòmic.
- ✓ Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a (PAE) per a la tramitació telemàtica en la constitució d'altres i baixes de persones treballadores autònomes i societats limitades.
- ✓ Foment de l'emprenedoria i l'economia social al món educatiu i en el territori
- ✓ Foment de l'economia social a través de programes, projectes i actuacions establertes al Pla Estratègic d'Economia Social i Solidària de Terrassa (PEESST) per al període 2019-2026.
- ✓ Espai de participació dins del Consell Municipal d'Economia Social i Solidària de Terrassa (CMESST)

Atenció telemàtica

Web: <https://www.terrassa.cat/empresa-emprenedoria>

Adreça electrònica: emprenedoria@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix per tots els serveis de suport a projectes emprenedors i es combina amb l'atenció presencial. El mitjà es concreta amb la cita prèvia

4. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen a totes les persones emprenedores, professionals i empresàries, així com a les entitats i empreses d'economia social

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem:
Oferir un mínim de 35 sessions grupals anuals per informar dels aspectes relacionats amb la creació d'empresa, oferint un coneixement bàsic en aquesta matèria.	Nombre de sessions grupals informatives a l'any.
Oferir mínim 10 activitats formatives a l'any per a persones emprenedores i empreses d'economia social, fent un seguiment de qualitat de les accions.	Nombre d'activitats formatives a l'any.
	Assolir una mitjana mínima de valoració de 8 sobre 10 en les enquestes de valoració de les activitats.
Assessorar prèviament un mínim del 80% dels tràmits d'altres i baixes d'empreses i fer el seguiment de la qualitat de les tramitacions.	% anual de tràmits d'altres i baixes d'empreses amb assessorament previ.
	Assolir una mitjana mínima de valoració de 8 sobre 10 en les enquestes.
Organitzar i promoure almenys 1 esdeveniment de ciutat a l'any per incloure l'economia social, ja sigui amb activitats, venda, promocions o altres.	Nombre d'esdeveniments de promoció de l'economia social a l'any.
Realitzar un mínim de 6 tallers dels oferts a la guia educativa a demanda del professorat i fer un seguiment de la qualitat de les activitats.	Nombre de tallers de la guia educativa realitzats anualment.
	Assolir una mitjana mínima de valoració de 3,5 sobre 5 en les enquestes de valoració.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

Normativa específica

Tota la normativa es troba disponible a la Seu Electrònica a l'apartat Empresa i Comerç.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa#51>

Règim econòmic

Els serveis d'informació, assessorament i tramitació no estan subjectes a taxa, excepte en les gestions i tramitacions recollides a les ordenances fiscals:

3.33 - Taxa de serveis de legalització de les activitats i instal·lacions i de serveis ambientals
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01514>

3.01 - Taxa per a l'administració de documents
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01482>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.

- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEIS D'EDUCACIÓ – SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACCIÓ EDUCATIVA

1. QUI SOM

Nom del servei: Orientació i Acció Educativa
Àrea: Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític: Regidoria d' Educació
Responsable tècnic: Cap del Servei d'Orientació i Acció Educativa

2. ON SOM

Adreça: c. La Rasa, 24, 08221 Terrassa
Telèfon: 937 803 511
Web: <http://www.terrassa.cat/educacio>
Correu electrònic: educacio@terrassa.cat
Horaris: De dilluns a divendres de 8.30 a 14 h i dimarts de 15 a 18 h.
De l'1 de juny al 14 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h.

Els dies d'obertura varien en funció del calendari escolar aprovat per cada curs. El servei d'atenció al públic romandrà tancat els períodes de vacances de nadal, setmana santa i 3 setmanes durant el mes d'agost.

3. QUÈ FEM

Missió

Promoure accions i projectes d'orientació formativa que tinguin com a objectiu la millora de l'èxit educatiu, la equitat i l'accés a una educació de qualitat tant dins com fora de l'escola que faciliti la igualtat d'oportunitats en el desenvolupament personal de tota la ciutadania.

Implicar tota la ciutat en l'educació com a motor de canvi i progrés social, creant dinàmiques de col·laboració permanents entre els diferents agents, i establint espais de col·laboració entre l'educació, la formació i l'ocupabilitat de les persones.

Serveis que oferim

- ✓ Orientació educativa i professional de forma personalitzada al servei.
- ✓ Coordinació i promoció de projectes i accions d'orientació educativa i professional desenvolupats a la ciutat.
- ✓ Programació i impuls d'activitats educatives fora de l'horari lectiu.
- ✓ Projectes i accions adreçats a la millora de l'absentisme i l'abandonament escolar prematur.
- ✓ Suport als processos de mediació escolar i projectes i accions de mediació comunitària en l'àmbit educatiu.
- ✓ Participació en projectes per afavorir la inserció laboral i continuïtat formativa de la població jove.
- ✓ Suport financer a beques i premis vinculats a la Formació Professional.
- ✓ Promoció del [Consell de la Formació Professional de Terrassa](#)

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/educacio>

Adreça electrònica: educacio@terrassa.cat

La ciutadania pot adreçar-se de forma telemàtica els 365 dies de l'any: <https://seuelectronica.terrassa.cat>

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a professionals de l'educació, serveis públics, entitats, empreses, famílies i a tota la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Orientar a la ciutadania en formació educativa i professional de manera personalitzada. Assolir un mínim de 400 persones ateses a l'any.	Nombre de persones ateses.
---	----------------------------

Promoure la participació de la ciutadania en processos d'orientació. Desenvolupar un mínim de 5 programes o accions d'orientació formativa i professional i assolir un mínim de 5.000 participants en els programes desenvolupats.	Nombre de participants en programes o accions d'orientació formativa i professional.
	Nombre d'accions i/o programes d'orientació.
Difondre i visibilitzar l'oferta de formació professional a la ciutat fent un mínim de 12 accions o projectes de difusió a l'any.	Nombre d'accions o projectes de difusió implementades.
Promoure la coordinació i la programació d'accions educatives més enllà de l'escola (educació 360), assolint una participació mínima de 75 agents socials (centres educatius, entitats, administració pública,...) als Plans Educatius d'Entorn i arribant a un mínim de 2.000 persones participants a les activitats programades.	Nombre d'agents participants als Plans Educatius d'Entorn.
	Nombre de participants a les accions i activitats promogudes pels Plans Educatius d'Entorn.
Donar suport als processos de mediació comunitària en l'àmbit escolar fent un mínim de 2.500 atencions realitzades amb la participació d'un mínim de 60 centres educatius i entitats.	Nombre de centres educatius i entitats participants als projectes implementats.
	Nombre d'atencions realitzades.
Coordinar i gestionar un mínim del 85% dels casos d'absentisme declarats per les escoles.	Nombre de casos d'absentisme escolar coordinats a la Comissió Local d'Absentisme sobre el total derivat.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- ✓ Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-7899>

- ✓ Pacte nacional per a l'educació: 20 de març de 2006: https://www.diba.cat/documents/113226/127468/educacio-observatori-pdf-4_pacte_nacional_ajuntaments-pdf.pdf
- ✓ Llei: 12/2009, del 10 de juliol, d'educació: <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=480169>
- ✓ Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius:
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=545262>

Servei gratuït.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEIS D'EDUCACIÓ – OFICINA MUNICIPAL D'ESCOLARITZACIÓ (OME)

1. QUI SOM

Nom del servei:	Oficina Municipal d'Educació-Servei d'Educació
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidoria d'Educació
Responsable tècnic:	Cap del Servei de l'Oficina Municipal d'Educació (OME)

2. ON SOM

Adreça	c. La Rasa, 24, 08221 Terrassa
Telèfon	937 803 511
Web	http://www.terrassa.cat/educacio
Correu electrònic	educacio@terrassa.cat i ome@terrassa.cat
Horaris:	De dilluns a divendres de 8.30 a 14 h i dimarts de 15 a 17:30 h. (obert sense servei de registre). De l'1 de juny al 14 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h.

Els dies d'obertura varien en funció del calendari escolar aprovat per a cada curs. El servei d'atenció al públic romandrà tancat els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i 3 setmanes durant el mes d'agost.

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és col·laborar amb el Departament d'Educació en el procés d'escolarització de l'alumnat als centres finançats amb fons públics en l'àmbit del municipi i actuar i intervenir en la gestió de l'escolarització obligatòria per promoure accions i projectes encaminats a la igualtat d'oportunitats, equitat i èxit educatiu de l'alumnat.

Serveis que oferim:

- a) Oferir a les famílies informació sobre l'oferta educativa del municipi.
- b) Desenvolupar i aplicar actuacions d'acompanyament i suport de les famílies.
- c) Rebre i tramitar sol·licituds d'escolarització en ensenyaments de l'etapa obligatòria.
- d) Donar publicitat als resultats del procés de preinscripció en els centres educatius del municipi.
- e) Coordinar les jornades de portes obertes dels centres educatius del municipi.
- f) Promoure campanyes informatives adreçades a les famílies sobre el procediment d'admissió als centres educatius del municipi.
- g) Acollir les comissions de garanties d'admissió respectives.
- h) Participar en la formulació de la proposta de les zones educatives

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/educacio>
 Adreça electrònica: educacio@terrassa.cat ome@terrassa.cat
 La ciutadania pot adreçar-se al servei de forma telemàtica els 365 dies de l'any:
<https://educacio.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/admissio-centre-fora-proces-preinscripcio>

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a famílies amb menors en edat d'escolarització obligatòria.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem:
Informar de la normativa de preinscripció i matrícula presencialment i telemàtica i donar resposta a consultes vers la preinscripció i la matrícula en un termini màxim de 5 dies hàbils.	Nombre de respostes donades en el termini establert sobre el total de respostes.
Atendre les sol·licituds de plaça escolar en etapa obligatòria fora del període ordinari en el termini màxim de 15 dies hàbils (sense comptar períodes de vacances d'estiu, Setmana Santa ni Nadal).	Nombre de sol·licituds assignades en termini sobre el total d'assignacions.
Comunicar a la família l'assignació a través de l'aplicatiu informàtic de la Generalitat (GEA) en un termini màxim de 15 dies hàbils.	Nombre de comunicacions de l'assignació fetes dins el termini màxim establert, a comptar des de l'entrada de la sol·licitud i fins la data d'assignació.
Informar sobre l'oferta educativa del municipi i el procés de preinscripció amb un mínim de 3 xerrades anuals.	Nombre de xerrades informatives.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-7899>
- Pacte nacional per a l'educació: 20 de març de 2006: https://www.diba.cat/documents/113226/127468/educacio-observatori-pdf-4_pacte_nacional_ajuntaments-pdf.pdf
- Llei: 12/2009, del 10 de juliol, d'educació:
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=480169>
- Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del servei d'Educació de Catalunya: <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=893678>

Règim econòmic

El servei és gratuït

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.

- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS OFICINA DE CAPACITATS DIVERSES

1. QUI SOM

Nom del servei :	Oficina de Capacitats Diverses
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Regidoria de Capacitats Diverses i Accessibilitat
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Polítiques d'Accessibilitat i Promoció dels Drets Humans

2. ON SOM

Adreça:	Carrer de Torres Garcia 33, 08221 Terrassa
Telèfon:	937 39 70 00
Web:	www.terrassa.cat/capacitats-diverses
Correu electrònic:	oficina.capacitatsdiverses@terrassa.cat
Horari d'atenció:	Hores convingudes

3. QUÈ FEM

Missió

Vetllar per la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat de Terrassa, per tal que aquests esdevinguin ciutadans i ciutadanes de ple dret, en una ciutat inclusiva i accessible.

Serveis que oferim

- ✓ Oferir Informació, assessorament i orientació a persones amb discapacitat i els seus cuidadors sobre els serveis i recursos existents. També donem suport a professionals i entitats.
- ✓ Tramitar la Targeta d'aparcament i la reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat, així com la Targeta d'aparcament provisional (TAP) per a persones amb malalties d'extrema gravetat.
- ✓ Organitzar campanyes i altres activitats de divulgació, formació, sensibilització i recerca per fomentar la igualtat d'oportunitats a les persones amb discapacitat i les seves famílies en tots els àmbits, donar suport tècnic i econòmic

a les entitats i associacions i vetllar per a la seva igualtat de drets i no discriminació.

- ✓ Oferir formació i assessorament al personal tècnic de les Regidories i al teixit associatiu per incorporar el tracte adequat a tots els plans, projectes i accions que duguin a terme.
- ✓ Desenvolupar projectes estratègics relacionats amb l'àmbit de les capacitats diverses.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Taula local de Capacitats Diverses i Accessibilitat

La Taula local de capacitats diverses i accessibilitat és un espai de participació i de decisió. Està formada per representants d'entitats del sector de la discapacitat, per grups municipals representats al ple de l'Ajuntament, i per serveis municipals.

4. PER A QUI HO FEM

- Persones amb reconeixement de discapacitat, persones neurodivergents, amb altes capacitats i, en general, persones que requereixen d'algun suport i/o adaptació adequació en algun àmbit de la seva vida.
- Persones cuidadores no professionals
- Professionals del sector
- Institucions, entitats i associacions de la ciutat
- Estructura municipal (política i tècnica)
- Ciutadania en general

Com sol·licitar el servei

Concertar cita prèvia per a informació i assessorament
Tràmits presencials, 010 o Seu electrònica

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Atenció	
Informar i assessorar sobre temes relacionats amb l'àmbit de les capacitats diverses, serveis i recursos existents.	
Ampliarem un 5% el material informatiu de l'àmbit de les capacitats diverses, publicat a la web municipal, atenent a criteris d'accessibilitat.	Percentatge d'un any en relació a l'anterior.
Tramitar la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat.	
Lliurarem les Targetes sol·licitades en el termini màxim de 45 dies naturals quan l'informe sigui favorable. (*)	Percentatge de targetes tramitades en el termini màxim de 45 dies naturals.
Sensibilització	

Sensibilitzar sobre la igualtat de drets i la no discriminació vers les persones amb discapacitat, persones neurodivergents, amb altes capacitats i, en general, persones que requereixen d'algun suport i/o adaptació per acostar la diversitat a la ciutadania.	
Posarem en marxa una nova campanya de sensibilització anualment	Nombre de noves campanyes realitzades anualment.
Establir sinèrgies amb altres serveis municipals amb competència en diferents àmbits d'actuació (salut, cultura, ocupació...) adreçades a millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, persones neurodivergents amb altes capacitats i, en general, persones que requereixen d'algun suport i/o adaptació.	
Impulsarem la realització d'un mínim de dues activitats inclusives, noves, realitzades per altres serveis municipals.	Nombre d'activitats noves inclusives realitzades per altres serveis municipals.
Projectes	
Impulsar i desenvolupar projectes estratègics vinculats amb les capacitats diverses.	
Posarem en marxa un mínim d'una actuació i una línia de treball, noves, anualment.	Nombre d'actuacions Nombre de línies de treball noves, realitzades
Taula Local de Capacitats Diverses i Accessibilitat	
Potenciar el treball en xarxa, atenent als interessos i necessitats de les entitats que formen part d'aquest òrgan.	
Aconseguirem la participació a la Taula Local de Capacitats Diverses i Accessibilitat d'un mínim del 60% de les entitats convocades.	Percentatge de les entitats participants en relació a les entitats membres.

(*) D'acord amb l'art. 168.2 del Codi d'Accessibilitat de Catalunya que regula el procediment de concessió de les targetes d'aparcament, el termini establert per tramitar les targetes per a persones amb discapacitat és de 2 mesos.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).

- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

Normativa específica

- Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova del Codi d'accessibilitat de Catalunya. DOGC número 9052 de 30-11-2023. Entrada en vigor: 01-03-2024
- Reial decret 1056/2014, de 12 de desembre, que regula les condicions bàsiques d'emissió i ús de la Targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat.
- Reglament municipal regulador de l'estacionament per a persones amb discapacitat (publicat al BOP el 16.06.2010). Modificació del reglament 26/07/2023.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Regim econòmic

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEIS D'EDUCACIÓ – MANTENIMENT I PROJECTES

1. QUI SOM

Nom del servei	Manteniment i projectes
Àrea	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític	Regidoria d' Educació
Responsable tècnic	Cap del Servei de Manteniment i Projectes

2. ON SOM

Adreça c. La Rasa, 24, 08221 Terrassa
Telèfon 937 803 511
Web <http://www.terrassa.cat/educacio>
Correu electrònic educacio@terrassa.cat
Horaris: De dilluns a divendres de 8.30 a 14 h i dimarts de 15 a 18 h.
De l'1 de juny al 14 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h.

Els dies d'obertura varien en funció del calendari escolar aprovat per cada curs. El servei d'atenció al públic romandrà tancat els períodes de vacances de nadal, setmana santa i 3 setmanes durant el mes d'agost.

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és actuar i intervenir en el manteniment dels centres docents de titularitat pública i administratius vinculats al servei d'educació, per oferir equipaments educatius de màxima qualitat garantint la conservació,

manteniment i vigilància d'aquests, d'acord a les competències que l'Ajuntament té assignades per llei, disposant del personal necessari per a la correcta prestació del servei i gestionant amb la màxima eficàcia i eficiència possible, tant el personal com les obres i els serveis.

Els serveis que oferim:

- Serveis adequats al marc legal que els regula i és diferent en funció de si és un centre de primària, on la competència es centra en l'àmbit del manteniment i vigilància (escoles d'adults per assimilació), o es tracta d'una escola de propietat municipal (bressol, educació especial, art, música i La llar), on el servei esdevé el gestor patrimonial de l'immoble i es responsabilitza de qualsevol actuació o necessitat, incloses les obres de reforma, ampliació o millora.
- Cobertura de tots els àmbits del manteniment: Normatiu per donar compliment a la legalitat vigent amb especial atenció als aspectes de seguretat en les instal·lacions, Preventiu amb l'objectiu d'allargar la vida útil de l'equipament, Correctiu per la reparació d'incidències o averies, i Conductiu per garantir un confort alineat amb un funcionament eficient de les instal·lacions. També el Substitutiu en aquells centres que la competència ho avala.
- Disposició d'un Oficial de Serveis generals i Manteniment a cada centre docent d'educació infantil i primària, com a figura de referència Municipal per part de combinar l'atenció a les necessitats primàries de manteniment amb el suport al funcionament del centre. Atenció a la resta de centres a través d'una brigada de manteniment d'alta qualificació tècnica que també dona atenció a tasques de major complexitat i especificitat de la totalitat de centres.
- Cobertura íntegra de la variant tècnica i legal per la prestació del servei el que engloba la planificació i execució de qualsevol actuació als centres: planificació, projecte, contractació, gestió i seguiment, la variant administrativa d'atenció als diferents usuaris, la coordinació amb la resta de serveis municipals i amb el Departament d'Ensenyament, i la gestió del manteniment assistit per un programa informàtic amb la corresponent administració i actualització. El servei esdevé el nexa d'enllaç de l'Ajuntament amb del Departament d'Ensenyament per les seves reformes o noves construccions escolars.
- Gestió de l'ús social dels equipaments educatius.

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/educacio>

Adreça electrònica: educacio@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any
<https://seuelectronica.terrassa.cat>

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania usuària dels centres docents de titularitat pública i administratius vinculats al servei d'educació.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Executar més del 95% del manteniment normatiu durant l'exercici en curs.	Programa de gestió del manteniment del servei: Rosmiman.
Executar més del 90% del manteniment preventiu durant l'exercici en curs.	Programa de gestió del manteniment del Servei: Rosmiman..
Pintar les escoles amb una periodicitat desenal.	Programa de gestió del manteniment del servei: Rosmiman.
Gestionar l'ús social dels equipaments educatius en un termini màxim de 15 dies naturals.	Nombre de sol·licituds autoritzades sobre el total rebut.
	Nombre de sol·licituds gestionades dins el termini.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- ✓ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación
- ✓ Pacte Nacional per a l'Educació: 20 de març de 2006
- ✓ Llei: 12/2009, del 10 de juliol, d'educació
- ✓ Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius

- ✓ Cobertura i gestió de les assegurances d'ICF Equipaments, S.A.U. PROTOCOL d'actuacions entre el Departament d'Educació i Universitats de la Generalitat de Catalunya i les entitats municipalistes, per a la posada en marxa, la conservació i el manteniment dels nous Col·legis d'Educació Infantil i Primària.

Servei gratuït.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data .27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:


- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEI LGTBIQ+

1. QUI SOM

Nom del servei : Servei LGTBIQ+¹
Àrea: Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític/a: Regidoria LGTBIQ+
Responsable tècnic/a: Cap del Servei LGTBIQ+

2. ON SOM

Adreça: Carrer de Torres Garcia, 33, Terrassa (Edifici La Fact) 
Telèfon: 651 195 182
Web: www.terrassa.cat/lgtbiq
Correu electrònic: LGTBIQ@terrassa.cat
Horaris: De dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 hores, excepte festius i diades especials.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei LGTBIQ+ té la missió d'atendre necessitats específiques de famílies, persones Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals, Intersexuals, persones Queers i més (LGTBIQ+), persones que es qüestionen la seva sexualitat o el seu gènere, així com al seu entorn; conscienciar sobre els drets LGTBIQ+; visibilitzar la diversitat afectiva, sexual, de gènere i familiar; i donar suport a les entitats i iniciatives que celebrin i visibilitzin la diversitat afectiva, sexual, de gènere i familiar a la ciutat.

Serveis que oferim

- ✓ Oferir el Servei d'Atenció Integral a la Diversitat Afectiva, Sexual i de Gènere (SAI DASIG) per atendre les persones que pateixen o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, amb la finalitat de donar respostes adequades, àgils, properes i coordinades a les necessitats d'aquestes persones. Aquest servei dona informació, assessorament especialitzat, recursos, gestiona tràmits administratius (canvi de nom a la Targeta Sanitària Individual -TSI- a persones trans majors i menors de 16 anys, i el Certificat de la Direcció General d'Igualtat de correspondència del DNI/Passaport/NIE amb el nom sentit no registral) i acompanya en processos personals sobre gènere i sexualitat.
- ✓ Conscienciar sobre els drets LGTBIQ+ realitzant i gestionant activitats formatives sobre diversitat afectiva, sexual, de gènere i familiar, adreçades a l'administració, al tercer sector i al teixit associatiu.
- ✓ Visibilitzar i donar a conèixer la Diversitat Afectiva, Sexual i de Gènere (DASIG) a la nostra ciutat a través de la celebració de les diades commemoratives que visibilitzen les persones LGTBIQ+, com el dia de l'alliberament LGTBIQ+, el dia de la visibilitat lèsbica, les diades de commemoració trans, de la bisexualitat, entre d'altres diades i accions de celebració d'aquesta diversitat.
- ✓ Atorgar subvencions i donar suport tècnic i logístic a les entitats i a les iniciatives de celebració LGTBIQ+.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Taula del Pacte per a la Diversitat Afectiva, Sexual i de Gènere de Terrassa (DASIG)

Espai deliberatiu i de treball conjunt sobre polítiques LGTBIQ+ a la ciutat de Terrassa formada per entitats, sindicats, partits polítics i altres institucions de diferents àmbits de la ciutat.

1 LGTBIQ+ és l'acrònim de Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals, Intersexuals, persones Queers i més.

El Servei LGTBIQ+ de l'Ajuntament de Terrassa exerceix la Secretaria tècnica de la taula del pacte DASIG.

Els ens signants del Pacte DASIG participen de la Taula del pacte per a la diversitat afectiva, sexual i de gènere a Terrassa com a membres adherits al Pacte. També podran ser convidats altres ens a participar-hi, quan es consideri oportú.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/lgtbiq

Adreça electrònica: LGTBIQ@terrassa.cat ; atencioLGTBIQ@terrassa.cat

Horari d'atenció telefònica: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 hores, excepte festius i diades especials.

Número de telèfon: 651 195 182

4. PER A QUI HO FEM

El SAI DASIG assessora i atén de manera confidencial les persones LGTBIQ+ (Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals, Intersexuals, Persones Queers i més), les persones que es qüestionen la seva sexualitat o el seu gènere i, en especial, les que pateixen o estiguin en risc de patir discriminació o violència per raó d'orientació sexual, identitat o expressió de gènere, així com les seves famílies, el seu entorn i equips professionals que ho sol·licitin.

La resta de serveis s'adrecen a tota la ciutadania en general, a fi d'informar, conscienciar i visibilitzar els drets de les persones LGTBIQ+, i celebrar la diversitat afectiva, sexual, de gènere i familiar a Terrassa.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem:
Oferir el Servei de primera acollida al SAI DASIG per tal de donar informació, assessorament especialitzat, recursos i gestionar tràmits administratius, així com acompanyar en processos personals sobre gènere i sexualitat.	
Atendrem totes les persones que sol·licitin una primera acollida presencial al SAI DASIG, dins d'un termini màxim de 30 dies naturals, a càrrec d'una professional de l'àmbit socioeducatiu.	Percentatge de primeres atencions presencials ateses en un termini de 30 dies naturals.
Conscienciar sobre els drets de les persones LGTBIQ+	
Impulsarem un mínim de dues accions formatives l'any sobre DASIG.	Nombre d'accions formatives sobre DASIG realitzades durant l'any
Visibilitzar i donar a conèixer la diversitat afectiva, sexual, i de gènere a la ciutat.	
Organitzarem actes en un mínim de tres diades commemoratives LGTBIQ+ l'any per celebrar la DASIG	Nombres d'accions de visibilitat i celebració de les diades LGTBIQ+ organitzades l'any.
Donar suport tècnic a les entitats.	
Atendrem el 100% les demandes d'assessorament i/o suport tècnic de les entitats que s'adrecin al servei en un màxim de 15 dies naturals.	Percentatge de sol·licituds ateses en un termini de 15 dies naturals.
Dinamitzar la Taula del Pacte DASIG	
Convocarem un mínim d'una sessió plenària a l'any de la Taula del Pacte DASIG.	Nombre de sessions plenàries convocades de la Taula del Pacte DASIG l'any

Oferirem un mínim d'una sessió formativa anual als membres adherits al Pacte DASIG	Nombre de sessions formatives ofertes als membres adherits al Pacte DASIG l'any.
--	--

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#).
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

Normativa específica

Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

Règim econòmic

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la

mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.

- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEI DE QUALITAT DEMOCRÀTICA

1. QUI SOM

Nom del servei:	Qualitat Democràtica
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable política:	Regidoria de Participació Ciutadana
Responsable tècnica:	Direcció del Servei de Qualitat Democràtica

2. ON SOM

Adreça: Casal cívic Vapor Gran, Passeig Vapor Gran, 39-41

Telèfon: 93 739 70 00 ext. 4967

Web: <https://www.terrassa.cat/qualitat-democratica>
<https://espaientitats.terrassa.cat/ca/>
<https://participa.terrassa.cat/>
<http://www.terrassa.cat/puntvoluntariat>

Correu electrònic: qualitatdemocratica@terrassa.cat
espaientitats@terrassa.cat
puntvoluntariat@terrassa.cat

Horari atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Horari Punt del Voluntariat: dimarts i dijous de 10 a 13 h, i dimecres de 16 a 19 h.

Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.

3. QUÈ FEM

Missió

Facilitar el dret de la ciutadania a participar en la presa de decisions del govern municipal mitjançant la difusió de les diferents vies i mecanismes de participació.

Donar suport i reconeixement al teixit associatiu facilitant les eines necessàries per a millorar la seva gestió, participació i xarxa comunitària.

Donar suport i reconeixement a la tasca i els valors del voluntariat.

Serveis que oferim

- ✓ Informació, assessorament i difusió dels mecanismes de participació ciutadana a disposició de la ciutadania, les entitats i els col·lectius mitjançant la plataforma [Participa a Terrassa](#) i d'altres vies de difusió que permetin donar a conèixer les moltes i molt variades maneres d'expressar punts de vista, de provocar debats, d'aportar idees i, en definitiva, d'influir en les decisions del govern municipal.
- ✓ Informació, assessorament i acompanyament a les entitats i col·lectius de la ciutat en relació als recursos i tràmits que necessitin per a millorar la seva gestió, xarxa comunitària i participació. Així mateix, el servei ofereix formació, cessió d'infraestructura per a activitats de forma gratuïta i atorga subvencions en la convocatòria de les seves línies. La informació de tots aquests serveis està disponible a la web l'[Espai de les entitats](#).
- ✓ Informació, assessorament i orientació a través del Punt del Voluntariat per a la ciutadania i les entitats en el àmbit del voluntariat. També publiquem les crides de voluntariat de les entitats i realitzem actes i accions de reconeixement a la tasca i els valors entorn al voluntariat.
- ✓ Inscripció i actualització de dades de les entitats en el Registre Municipal d'Entitats i Associacions Ciutadanes (RMEAC). Informem i acompanyem en els tràmits del RMEAC i d'altres registres oficials i també sobre els passos per tramitar el certificat digital de representant d'entitat.
- ✓ Inscripció en el Registre Municipal de Participació de la Ciutadania de ciutadania i col·lectius sense personalitat jurídica que manifesten la seva voluntat en participar i formar part del diferents mecanismes i òrgans de participació.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ:

Taula d'Entitats del Voluntariat

La Taula d'entitats del voluntariat és un òrgan obert de participació, la principal funció del qual és donar suport i visibilitat al treball de la ciutadania i de les entitats que actuen en l'àmbit del voluntariat, així com col·laborar en els principals eixos, projectes i campanyes del Punt del voluntariat de Terrassa.
<https://www.terrassa.cat/taula-d-entitats-del-voluntariat>

Comissió d'Impuls i Seguiment del Reglament de Participació Ciutadana

Està definida a la disposició addicional segona del Reglament de Participació Ciutadana.
 La Comissió impulsarà les accions previstes en el Reglament i revisarà els aspectes que cal millorar o modificar; així com detectarà les mancances i proposarà accions per millorar les polítiques de participació de la ciutat.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a les entitats sense ànim de lucre, col·lectius de la ciutat i a la ciutadana en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Informació, assessorament i difusió dels mecanismes de participació ciutadana	
Realitzarem un mínim de 4 accions de difusió i/o informació a l'any per donar a conèixer els mecanismes de participació ciutadana.	Nombre d'accions realitzades
Atendrem totes les consultes d'informació i assessorament relatives a la tramitació per sol·licitar les intervencions i propostes ciutadanes al Ple municipal en el termini màxim de 3 dies hàbils.	Percentatge de les consultes ateses en el termini màxim de 3 dies hàbils.
Plataforma Participa a Terrassa	
Publicarem tots els processos participatius, espais de participació estables, consultes prèvies, audiències públiques i d'altres mecanismes que es duguin a terme des de l'Ajuntament.	% de publicacions en relació a les peticions dels serveis municipals
Atendrem totes les incidències o consultes relacionades amb la plataforma <i>Participa a Terrassa</i> en un termini màxim de 3 dies hàbils.	Percentatge de les consultes ateses en el termini màxim de 3 dies hàbils
Suport, assessorament i recursos a disposició de les entitats i col·lectius de la ciutat . L'Espai de les entitats	
Atendrem totes les sol·licituds d'informació de les entitats i col·lectius en un termini màxim 5 dies hàbils.	Percentatge de les sol·licituds ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils
Resoldrem les sol·licituds d'acompanyament i assessorament específics, presencials i online, en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de les sol·licituds resoltes en el termini màxim de 10 dies hàbils

Resoldrem totes les sol·licituds d'altres, modificacions o baixes de les entitats a l'RMEAC en el termini màxim de 15 dies hàbils.	Percentatge de les sol·licituds resoltes en el termini màxim de 15 dies hàbils
Incorporarem en l'oferta formativa anual un mínim 5 formacions que hagin estat prioritzades per les entitats en l'enquesta sobre necessitats formatives que fa el servei cada any.	Nombre de formacions
Informar, assessorar i gestionar sobre temes de voluntariat a través del Punt del Voluntariat.	
Atendrem el 100% de les sol·licituds d'informació i assessorament en el termini màxim de 5 dies hàbils	Percentatge de les sol·licituds ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils
Realitzarem un mínim de 2 accions formatives anuals en l'àmbit del voluntariat	Nombre d'accions formatives realitzades.
Realitzarem com a mínim 2 accions de difusió del voluntariat durant l'any.	Nombre d'accions de difusió realitzades

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- ✓ Reglament de participació ciutadana, del 21 de juliol de 2016 i entrada en vigor el 9 de setembre de 2016.
- ✓ Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.
- ✓ Llei 11/2023, del 27 de desembre, de foment de l'associacionime.

Règim econòmic

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic.

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.

- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

CARTA DE SERVEIS SERVEI DE CIUTADANIA I MIGRACIONS

1. QUI SOM

Nom del servei: Servei de Ciutadania i Migracions
Àrea: Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític: Regidoria Ciutadania i Migracions
Responsable tècnic: Cap del Servei de Ciutadania i Migracions

2. ON SOM

Adreça: Carrer Torres i Garcia 33, 08221 Terrassa
Telèfon: 937 39 70 00
Web: www.terrassa.cat/ca/ciutadania
Correu electrònic: ciutadania@terrassa.cat
Horaris: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Ciutadania i Migracions té la missió d'acollir i atendre les necessitats de les persones estrangeres residents a Terrassa respecte el fet migratori i l'estrangeria; fer de Terrassa un espai de convivència intercultural, fomentant el reconeixement mutu i la interacció positiva entre persones de diferents orígens; detectar i abordar situacions discriminatòries per motius d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura, religió i racialització amb la finalitat de prevenir i sensibilitzar sobre racisme a la ciutat.

Serveis que oferim

- ✓ Servei de primera acollida adreçat a persones estrangeres migrades residents a Terrassa, consistent en un conjunt d'accions i recursos que responen a les necessitats inicials de formació i informació. Inclou la formació i la certificació d'uns coneixements mínims per facilitar el viure i treballar a Catalunya.
- ✓ Coordinar amb els dispositius del programa estatal establerts a la ciutat del SAPIT (Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal) per a persones sol·licitants d'asil.
- ✓ Acompanyar i orientar a les famílies reagrupades, oferint un espai d'acollida i de derivació cap a recursos especialment relacionats amb l'acompanyament emocional, l'adquisició de l'idioma i el foment de l'autonomia.
- ✓ Facilitar l'aprenentatge de la llengua a través de cursos descentralitzats amb la voluntat que les persones participants adquireixin les competències lingüístiques bàsiques per comprendre i conèixer l'entorn facilitar una millora en la seva qualitat de vida.
- ✓ Elaborar les propostes d'informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya relatives a:
INFO 01: Adequació de l'habitatge per al reagrupament familiar.
INFO 02: Grau d'integració social per a l'arrelament social a Catalunya.
INFO 03: Esforç d'integració per a la renovació o modificació de la residència temporal.
INFO 04: Adequació de l'habitatge per a la renovació de residència per reagrupament familiar.
- ✓ Informar i assessorar jurídicament en matèria d'estrangeria tant de manera individualitzada com a través de xerrades informatives grupals.

- ✓ Desenvolupar projectes i accions adreçades a fer de Terrassa un espai de convivència i de de relació igualitària reconeixent i valorant la diversitat, fomentant el coneixement mutu i la interacció positiva entre els veïns i veïnes de Terrassa.
- ✓ Desenvolupar plans i accions de sensibilització i capacitatció per tal que els i les professionals dels serveis municipals tinguin en compte la perspectiva de la diversitat en el desenvolupament dels seus serveis i projectes, amb la voluntat de reduir el risc de discriminació o desigualtat.
- ✓ Abordar i prevenir el racisme a Terrassa amb la voluntat de fomentar la igualtat i la no discriminació, amb especial atenció als aspectes relacionats amb l'origen, la nacionalitat, l'ètnia, la cultura, la religió i la racialització.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Taula per a la prevenció i l'abordatge del Racisme- Espai Terrassa sense racisme

Espai de participació format per entitats i persones a títol individual per a la prevenció i l'abordatge del racisme a la ciutat, a partir de les necessitats reals i prioritzades per les entitats i les persones que el conformen.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis i projectes del Servei de Ciutadania i Migracions s'adrecen a tots els veïns i veïnes de Terrassa.

Els projectes vinculats a l'acollida i l'assessorament dels tràmits d'estrangeria, per la seva especificitat, s'ofereixen principalment a la població d'origen estranger resident a la ciutat.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Acollida	
Fomentar l'autonomia i la igualtat d'oportunitats en les necessitats inicials de formació i informació de les persones estrangeres migrades residents a Terrassa.	
Garantirem l'accés del 100% als mòduls formatius del Servei de Primera Acollida de les persones sol·licitants, en un termini de 3 mesos.	Percentatge de persones que han tingut accés als mòduls en un termini de 3 mesos
Realitzarem un mínim de 15 mòduls de 45 hores del projecte lingüístic.	Nombre de mòduls realitzats de 45 hores.
Gestió i Assessorament sobre els tràmits d'estrangeria	
Realitzar les propostes d'informes vinculats a la llei d'estrangeria i que són competència de la Generalitat de Catalunya i assessorament en matèria d'estrangeria	
Oferirem un mínim de 15 sessions d'informació i assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria.	Nombre de sessions realitzades.
Foment de la interculturalitat	
Oferir accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura i religió a centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits.	
Organitzarem un mínim de 20 activitats i/o espais de sensibilització i difusió dels principis de la interculturalitat i/o l'antiracisme, en centres educatius i en espais d'ús públic oberts a la ciutadania.	Nombre total d'activitats i/o tallers.
Transversalització	
Oferir capacitatció per tal que els i les professionals dels serveis municipals tinguin en compte la perspectiva de la diversitat en el desenvolupament dels seus serveis i projectes, amb la voluntat de reduir el risc de discriminació o desigualtat.	

Valorarem el grau de satisfacció per part les persones participants en les activitats formatives antiracistes i/o de sensibilització intercultural. Volem obtenir una valoració mínima de 3,5 sobre 5	Mitjana del grau de satisfacció de les persones participants.
Abordatge i prevenció del racisme	
Detectar situacions de racisme per atendre les persones que han estat víctimes, desenvolupar mesures de prevenció i fomentar la sensibilització i la corresponsabilitat ciutadana contra el racisme.	
Atendrem les sol·licituds del Servei d'atenció i denúncia per a persones víctimes de racisme, en un termini de 30 dies hàbils.	Percentatge de sol·licituds tramitades en el termini màxim de 30 dies

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

Normativa específica

- ✓ Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE núm. 10, de 12/01/2000).
- ✓ Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel que s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, reformada per la Llei orgànica 2/2009.
- ✓ Instrucció SIMC/TSF/1/2017, per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya.
- ✓ Decret 264/2016, de 21 de juny, de la Comissió Mixta Paritària Generalitat - Ens Locals en matèria d'immigració estrangera, apatridia, protecció internacional i retorn.
- ✓ Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- ✓ Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

- ✓ Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa.
- ✓ Llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte.
- ✓ Decret 94/2010, de 20 de juliol, de desplegament de la llei 16/2009, de 22 de juliol, dels centres de culte.
- ✓ Llei 12/2009 de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.
- ✓ Reial decret 220/2022, sistema d'acollida protecció internacional
- ✓ Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.
- ✓ Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació.
- ✓ Reial decret 629/2022, de 26 de juliol, pel qual es modifica el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la seva reforma per la Llei orgànica 2/2009, aprovat pel Reial decret 557/2011, de 20 d'abril.

Règim Econòmic

El servei és gratuït

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.

- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data .27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.