

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

En data 29 de novembre de 2024, l'Excm. Ajuntament en Ple ha aprovat inicialment les cartes de servei següents:

- 1- Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat
- 2- Patrimoni i Manteniment
- 3- Atenció Ciutadana
- 4- Serveis Tributaris
- 5- Servei de Joventut
- 6- Infància i Adolescència
- 7- Promoció de la Gent Gran
- 8- Salut i Comunitat
- 9- Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (SAED)
- 10- Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència
- 11- Servei de Polítiques Socials d'Habitatge
- 12- Servei d'Atenció a l'Autonomia Personal i Situacions de Dependència
- 13- Servei de Benestar Animal
- 14- Oficina d'Atenció a l'Empresa
- 15- Servei d'Activitats (Verificació de normatives d'establiments)
- 16- Patrimoni Cultural
- 17- Bct Xarxa. Servei de biblioteca pública de Terrassa
- 18- Oficina de Turisme

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 12 de desembre del 2024, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya de data 10 de desembre del 2024, i al Butlletí Oficial de la Província de data 10 de desembre del 2024, així com un anunci al Diari de Terrassa en data 12 de desembre del 2024.

Un cop transcorregut el termini de 30 dies hàbils, a partir de l'endemà de la 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 D'ESTUDIS I OBSERVATORI DE LA CIUTAT

1. QUI SOM

Nom del servei : Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat
Àrea: Presidència
Responsable polític: Regidoria de Presidència
Responsable tècnic: Cap del Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat

2. ON SOM

Adreça: Raval de Montserrat 14, 08221 Terrassa
Telèfon 937 397 000
Web <http://www.terrassa.cat/servei-estudis>
Correu electrònic servei.estudis@terrassa.cat
Horaris De 8:00 h a 15:00 h

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és donar suport a la presa de decisió en la definició de polítiques públiques per mitjà de l'aportació de coneixement sobre la ciutat i el seu context territorial i les activitats que se'n hi despleguen.

Més en concret, el servei:

1. Administra, desenvolupa i interpreta, de forma permanent, el sistema integrat d'informació sobre Terrassa i la seva àrea d'influència, i el contrast amb altres territoris.
2. Contribueix a la definició d'estratègies de desenvolupament coherent i factibles, i fomenta les accions de suport a les estructures locals.
3. Afavoreix la reflexió i l'acció de les col·lectivitats locals i dels agents econòmics i socials amb la finalitat d'obtenir el màxim concert possible en la definició de polítiques públiques.
4. Avalua els resultats i analitza l'impacte de les polítiques públiques locals i proposar mesures per a l'aplicació dels resultats de l'avaluació. Donar suport a la implantació d'eines essencials d'avaluació.
5. Forma el personal de l'organització municipal (i, si s'escau, d'agents econòmics i socials), en el camp de la gestió de la informació i el coneixement estratègics.

Serveis que oferim

1. Donem suport tècnic permanent sobre el tractament d'informació i indicadors continguts en el sistema integrat d'informació socioeconòmica.
2. Atenem de forma immediata les consultes puntuals sobre les dades contingudes en el sistema integrat d'informació.
3. Atenem les consultes sobre informació no continguda en el sistema en el termini màxim de dos dies.
4. Elaborem estudis, anàlisis d'impacte, avaluacions i enquestes que concloguin amb propostes operatives, per tal de garantir la seva utilitat.

5. Elaborem els estudis en el termini màxim de quatre mesos, per tal d'assegurar la seva aplicabilitat.
6. Publiquem periòdicament el contingut estadístic del sistema integrat d'informació mitjançant l'edició en paper i internet de l'Anuari Estadístic de Terrassa i l'Informe de Conjuntura de Terrassa, així com altres informes especialitzats tals com evolució del mercat de treball, evolució de l'atur, fitxes sectorials, flaixos estadístics de la ciutat.

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/servei-estudis>

Adreça electrònica: servei.estudis@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 a través del 010 i tràmits per telèfon.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen als serveis interns de l'Ajuntament de Terrassa, però també a les institucions locals, agents econòmics i socials i, en general, a tota la ciutadania.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem:
Atendre de forma immediata les consultes puntuals sobre les dades contingudes en el sistema integrat d'informació.	Generació d'una base de dades sobre consultes puntuals. Indicador $[I = \text{consultes ateses immediatament} * 100 / \text{total de consultes sobre dades contingudes en el sistema integrat}]$
Atendre les consultes sobre informació no continguda en el sistema en el termini màxim de dos dies hàbils.	$[I = \text{consultes sobre informació no continguda en el sistema ateses en menys de 2 dies hàbils} * 100 / \text{total de consultes sobre dades no contingudes en el sistema integrat}]$
Elaborar estudis que concloguin amb propostes operatives, per tal de garantir la seva utilitat.	$I = \text{Estudis conclosos amb propostes operatives} * 100 / \text{total d'estudis}$
Elaborar els estudis en el termini màxim de 4 mesos, per tal d'assegurar la seva aplicabilitat.	$I = \text{Estudis conclosos en un màxim de 4 mesos} * 100 / \text{total d'estudis}$
Publicar, periòdicament, el contingut estadístic del sistema integrat d'informació mitjançant l'edició en paper i internet de l'Anuari Estadístic de Terrassa i l'Informe de Conjuntura de Terrassa, així com altres informes especialitzats tals com evolució del mercat de treball, evolució de l'atur, fitxes sectorials, flaixos estadístics de la ciutat.	Llista d'estudis publicats [Memòria]
Incorporar al sistema d'informació tota aquella nova informació estadística que vagi apareixent sobre Terrassa i el seu context territorial.	Llistat de nova informació estadística incorporada al sistema

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 ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.

Llei 5/2016, del 23 de desembre, del Pla estadístic de Catalunya 2017-2020 i de modificació de la Llei 23/1998, d'estadística de Catalunya, d'aplicació de l'Anuari estadístic de Terrassa, inclòs en l'esmentat pla estadístic.

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 29 de novembre 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 PATRIMONI I MANTENIMENT

1. QUI SOM

Nom del servei :	Patrimoni i Manteniment
Àrea:	Territori i Habitatge
Responsable polític:	Regidoria de Patrimoni i Manteniment
Responsable tècnic:	Direcció de serveis de Patrimoni i Manteniment
Línia de servei:	Servei de Patrimoni i Manteniment

2. ON SOM

Edifici central Ajuntament	Pl. Didó, 5 (08221) Terrassa
Telèfon:	937 397 000 Extensió 7160
Fax:	937 39 70 55
	(indicar al fax que s'adreça al Servei de Patrimoni i Manteniment)
Horari del Servei:	De dilluns a dijous de 8:00 a 18:00h i divendres de 8.00 a 15.00 h

3. QUÈ FEM

Missió

Actualitzar l'inventari de les propietats immobles municipals, així com documentar tècnicament la gestió i el tràfic jurídic (cessions, arrendaments, adquisicions, etc.) d'aquests béns i garantir l'adequat estat de conservació pel seu ús portant a terme les obres i els manteniments necessaris dels edificis municipals.

Serveis que oferim

- Gestió de l'inventari i dels actes patrimonials: Desenvolupament de tot tipus d'actes i/o expedients d'aquest servei de d'una vessant tècnico-jurídica. S'actualitza l'inventari dels béns immobles municipals i es crea diferents tipologies d'actes i/o expedients patrimonials, relacionats amb la tramitació de convenis, cessions, compres, taxacions, vendes, lloguers, gestió de comunitats, reclamacions patrimonials, etc que afecten a aquests immobles.

Oferim de forma centralitzada la informació que pugui ser sol·licitada per la ciutadania sobre la titularitat, l'estat d'ocupació, etc. dels béns immobles de la corporació.
- Gestió de les obres als edificis d'ús municipal: Realitzem la gestió de les obres d'edificació tant obra nova, com rehabilitació, reparació, millora i seguretat dels edificis que són propietat de l'ajuntament.
- Manteniment dels equipaments i edificis municipals: Manteniment de forma eficient dels béns immobles municipals, principalment de les seves instal·lacions. També gestionem les necessitats associades als espais ocupats tant per la plantilla municipal com per la ciutadania, donant compliment a les normatives i recomanacions en l'àmbit de la prevenció.
- Logística i compres agregades: gestiona la neteja de tots els espais municipals, a més de donar servei a tota la corporació amb contractes de material fungible, vehicles, mobiliari, electrodomèstics.

Atenció telemàtica

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

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 16.00 a 19.00 h.
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, PI 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, PI de la Cultura, 5, 08225 Terrassa
[OAC 6](#) Centre Cívic President Macià, Rb 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
- Per a d'altres administracions

- Per als serveis interns de l'Ajuntament

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Atenció a les consultes, peticions, queixes i suggeriments	
Atendre les consultes sobre peticions d'informació relatives al patrimoni i al manteniment dels edificis municipals, així com donar resposta a les queixes i suggeriments, amb rapidesa. 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.	Termini mig de resposta (< 15 dies hàbils). % de peticions i/o incidències contestades respecte les sol·licituds (mínim 80%).
Oferir la informació disponible en quan als edificis propietat de l'Ajuntament quan sigui requerida per la ciutadania, així com les vies per accedir a aquesta informació, en el termini màxim de 15 dies hàbils.	
Informarem a la persona sol·licitant sobre l'estat de les peticions o consultes relatives al patrimoni municipal. En els casos en els quals la resolució de les sol·licituds superin els 2 mesos, informarem periòdicament de com es troben els tràmits (com a mínim un cop cada 2 mesos).	Periodicitat mitja entre comunicacions referents amb les peticions (< 2 mesos).
Actuacions en els equipaments municipals	
Actuar amb celeritat quan un edifici de titularitat municipal ocasioni molèsties a la ciutadania o a titulars privats. Quan es comuniqui que un edifici municipal ocasiona danys o molèsties a la ciutadania o a un propietari privat, ens comprometem a visitar amb celeritat l'edifici (màxim 72 hores), buscar una solució adequada a la problemàtica i a informar a les persones afectades de les mesures a emprendre així com del termini necessari per fer-ho.	Termini mig per visitar els edificis afectats (< 72 hores). Compliment dels terminis compromesos en la mesura a emprendre (mínim 80%).
Realitzar les tasques de manteniment o millora als equipaments públics amb la mínima afectació ciutadana. Programarem les tasques de manteniment o millora dels equipaments públics, sempre que sigui possible, de forma que no s'aturin els serveis ciutadans. En aquells casos en que sigui necessària l'aturada, es realitzaran les feines de forma que es minimitzi la incidència en màxim un 10% del seu horari de servei.	
Realitzar les reparacions o establir les mesures pal·liatives necessàries per tal que les avaries no impedeixin oferir els diferents serveis a la ciutadania. Quan es produeixin avaries en els edificis restablirem, en el termini mínim imprescindible, el servei en màxim un 10% del seu horari de servei.	Nombre d'hores d'aturada respecte el núm. d'hores que ofereix el servei (màxim 10%).
Reparar, retirar o protegir el mobiliari o els elements	Temps mig en emprendre les mesures necessàries per a la protecció del risc (màxim 24h).

dels edificis que impliquin risc per a les persones. En el cas d'elements propis de l'edifici, o del mobiliari, que es malmetin i suposin un risc per a les persones actuarem de forma immediata per evitar o protegir del risc. El termini màxim en el que actuarem serà 24h des de la comunicació.	
Informar en els propis edificis on s'ofereixin els serveis, amb temps suficient d'aquelles obres o manteniments que puguin afectar a l'accessibilitat als edificis. Quan realitzem obres o manteniments que puguin comprometre l'accessibilitat, a persones que vagin a rebre atenció ciutadana, informarem amb un termini mínim de 15 dies naturals. Sempre que sigui possible s'oferiran mesures alternatives per garantir l'accessibilitat.	Nombre de dies en els que es limita l'accessibilitat al centre per obres o manteniments. Nombre de dies d'anticipació en l'anunci de limitació d'accessibilitat a l'edifici (mínim 15 dies naturals).

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

Els serveis que fem són gratuïts.

Normativa específica:

Pel que fa a la normativa específica del servei de Patrimoni i Manteniment, trobem:

- ✓ Normas del Código Técnico de la Edificación (CTE).
- ✓ Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02930>
- ✓ Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02258>

- ✓ Normas del Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (RITE) y sus instrucciones complementarias (ITE).
- ✓ Normas del Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión (REBT).
- ✓ Normas del [Reglamento de instalaciones de protección contra incendios \(RIPCI\)](#).
- ✓ Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques. <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02156>
- ✓ Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- ✓ Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals.

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 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.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 29 de novembre 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'ATENCIÓ CIUTADANA

1. QUI SOM

Nom del servei: Serveis d'Atenció Ciutadana
Àrea: Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític: Regidoria delegada d'Atenció Ciutadana
Responsable tècnic: Cap d'Atenció Ciutadana

2. ON SOM

Adreça: Edifici central Ajuntament Pl. Didó, 5 (08221) Terrassa
Telèfon: 937 397 000
Correu electrònic: atencio.ciutadana@terrassa.cat
Web: <http://www.terrassa.cat/ca/atencio-ciutadana>

Horari del Servei (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 18h.

3. QUÈ FEM

Missió

Assessorar i facilitar la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament de manera presencial, telefònica, a la Seu electrònica dins del web municipal, correu electrònic i Twitter del 010 de manera eficient i eficaç.

La missió de l'Atenció Ciutadana és la de tramitar i informar sobre qualsevol tema municipal.

Serveis que oferim

Informar i atendre la ciutadania a través dels canals (telemàtic, telefònic i presencial).

A tall d'exemple, us detallem alguns dels tràmits més destacats:

TRÀMITS			
Registre oficial de documents			
Padró Municipal d'Habitants			

Informació i gestió sobre impostos i taxes municipals			
Emissió de documents: certificats, justificants de rebuts i notificacions			
Emissió del certificat digital idCAT		-	

Podeu fer tràmits per la Seu Electrònica, el 010 i presencialment en qualsevol de les oficines d'atenció ciutadana dels districtes.

Podeu fer pagaments amb targeta a través del 010, la Seu Electrònica i a les mateixes oficines d'atenció presencial.

Atenció telemàtica

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

Tramitació on-line: <https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu>

El certificat digital idCAT us permet identificar-vos al fer un tràmit per internet i signar-lo. També us permet accedir a les vostres dades personals.

A les OAC podeu sol·licitar l'emissió, modificació i/o revocació del certificat idCAT.

Atenció telefònica

• 010 INFORMACIÓ I TRÀMITS

Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 937397031

010infotramits@terrassa.cat

Twitter: #info010

• CENTRALETA DE L'AJUNTAMENT Telèfon: 93 739 70 00

Horari habitual : de dilluns a dijous de 8.00 a 18.00 h. i divendres i vigílies de festiu de 8.00 a 14.30 h.

Truqueu preferiblement entre les 13:00 i 16:00h, que són les hores de menys volum de trucades. Si sabeu l'extensió telefònica, marqueu-la i contactareu directament amb el servei.

Atenció presencialment

Oferim la possibilitat de fer tràmits a qualsevol Oficina d'atenció ciutadana OAC (excepte: el lliurament de plaques de qual i la presentació de documentació a d'altres administracions que es fan a l'OAC de la Pl. Didó)

En el cas que s'incorporés un tràmit nou que, circumstancialment, només es pogués fer des d'una oficina o oficines concretes, ens comprometem a comunicar-ho des de la Seu Electrònica i informar-ho des del 010 i presencialment.

OAC- OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA

OAC de Pl 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 18h

Adreça: Pl Didó, 5, 08221 Terrassa



Us atendrem presencialment amb:

- Cita prèvia
 - Atenció amb tiquets
 - Taula tràmits ràpids
- OAC 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>

Demaneu cita prèvia. Podreu escollir quan i a on voleu ser atesos, sense esperes innecessàries (a través del web de l'ajuntament www.terrassa.cat o bé trucant al 010

4. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Atenció telemàtica – Seu Electrònica	
Nivell de disponibilitat del servei del 95%	Percentatge de disponibilitat.
Ens comprometem a contactar amb la persona afectada per iniciar la gestió de la incidència en un termini màxim de 2 dies hàbils a partir de la seva recepció.	Temps transcorregut entre la recepció de la incidència i la primera comunicació del servei.

Atenció telefònica – Informació i tràmits (010)	
Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 150 segons d'espera.	Temps d'espera (mitjana anual)
En cas de no disposar de la informació sol·licitada, ens comprometem a facilitar-la en 24 hores (dies hàbils)	Temps transcorregut entre la petició i el lliurament de la informació demanada.
Tractament personalitzat de les queixes i resposta en un temps màxim de 10 dies hàbils	Temps mitjà de resposta anual
Atenció telefònica – Derivació de trucades a serveis (Centralita)	
Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 60 segons d'espera.	Temps d'espera (mitjana anual)
Atenció presencial – Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)	
Atendrem les persones que s'adrecin a les Oficines d'atenció ciutadana amb la màxima celeritat possible. Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global de 12 minuts.	Mitjana del temps d'espera global (suma anual de totes les oficines)
Tractament personalitzat de les queixes i resposta en un temps màxim de 10 dies hàbils	Temps mitjà de resposta anual

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 ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Règim econòmic

L'atenció telemàtica, telefònica i presencial no està subjecte a cap taxa o preu públic, és gratuïta.

Segons la normativa vigent alguns dels tràmits estan subjectes a cobrament.

- [Ordenances Fiscals de l'Ajuntament de Terrassa](#)

8. DRETS I DEURES

DRETS

7. 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 29 de novembre 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 SERVEIS TRIBUTARIS

1. QUI SOM

Nom del servei :	Serveis Tributaris
Àrea:	Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Serveis Generals i Govern Obert
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis Tributaris

2. ON SOM

Edifici central Ajuntament	Pl. Didó, 5 (08221) Terrassa
Telèfon:	937 397 000
Web:	http://www.terrassa.cat/ca/gestio-tributaria
Correu electrònic:	serveis.tributaris@terrassa.cat
Horari del Servei:	De dilluns a divendres de 8:30 a 14:30h.

3. QUÈ FEM

Missió

Els Serveis Tributaris oferim a la ciutadania una gestió integral dels ingressos municipals per tal de fer possible l'execució del pressupost de l'Ajuntament, contribuint a la millora de la gestió municipal.

Tenim com a objectiu vigilar i facilitar el compliment de les obligacions tributàries de manera més equitativa, transparent i accessible, prestant un servei personalitzat basat en criteris de qualitat i eficàcia a través de canals d'atenció presencial, telefònica i telemàtica.

Serveis que oferim

Tenim encarregada la missió de gestionar i recaptar els tributs i resta d'ingressos municipals, per tal que l'Ajuntament pugui executar el seu pressupost.

Treballem per facilitar l'acompliment dels deures tributaris a la ciutadania.

És objecte del nostre servei, i és el nostre compromís, fer-ho de la manera més eficient possible.

Atenció telemàtica

Oficina virtual tributària (OVT):	https://tributs.terrassa.cat/ct/
Seu electronica de l'Ajuntament:	https://seuelectronica.terrassa.cat
Correu electrònic:	serveis.tributaris@terrassa.cat
Horari:	L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

Tramitació on-line: <https://aoberta.terrassa.cat/oficines/infoEntitatTramits.jsp?id=313>

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: Dilluns i dimecres de 8.30 a 15.00 h. i de 16.00 a 19.00 h., dimarts i dijous de 8.30 a 15.00 h, divendres i vigílies de festius de 8.30 a 14.30 h. (només amb Cita Prèvia).
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, PI 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, PI 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

Prestem assistència a la ciutadania per tal que totes les persones físiques i jurídiques que tinguin qualsevol obligació tributària amb l'Ajuntament puguin exercir els seus drets i deures.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Oferir, pel cap baix , per a la realització de pagaments i resta d'ingressos, l'ús de targeta de dèbit o crèdit tant per via l'electrònica, telefònica com presencial, així com la domiciliació bancària, el pagament per caixer o per l'Oficina virtual tributària.	Nombre de canals o vies de pagaments oferts, mínim 6.
Possibilitar la domiciliació dels impostos i taxes de cobrament periòdic (padrons) fins- 3 dies hàbils abans de la data de càrrec.	% de domiciliació sobre cobrament total.
Possibilitar el pagament a mida dels ingressos periòdics a través del Pla personalitzat de pagament (PPP), sense interessos, ni garanties.	Nombre d'altres al pla de pagament personalitzat anual.
Atorgar fraccionaments de pagament de forma immediata quan l'import del deute sigui inferior a 20.000 € , dins un període màxim de 36 mesos, sense garanties.	Nombre d'expedients tramitats immediatament respecte del total.
	Temps de resolució des de la data de presentació.

Resoldre les sol·licituds d'ajornaments o fraccionaments quan l'import del deute a fraccionar és superior a 20.000 € en un termini mig màxim de 30 dies naturals.	
Possibilitar a través de l'Oficina virtual tributària, en les gestions de les multes, la identificació del conductor i la visualització de la foto de la infracció.	Nombre d'expedients d'identificador de conductor oberts.
Possibilitar a través de l'Oficina virtual tributària el primer pagament mitjançant autoliquidació de l'Impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) d'un vehicle nou.	Nombre d'autoliquidacions realitzades.
Comunicar a la Direcció General del Cadastre, sense declaració prèvia, totes les alteracions cadastrals dels immobles de la ciutat registrades a través de les llicències d'obres.	Nombre d'alteracions comunicades per mesos.

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 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:

Normativa aplicable a la gestió tributària

- ✓ [Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària](#)
- ✓ [Llei d'Hisendes Locals](#)

- ✓ [Ordenances Fiscals de l'Ajuntament de Terrassa](#)

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 29 de novembre 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 SERVEIS TRIBUTARIS

1. QUI SOM

Nom del servei :	Serveis Tributaris
Àrea:	Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Serveis Generals i Govern Obert
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis Tributaris

2. ON SOM

Edifici central Ajuntament	Pl. Didó, 5 (08221) Terrassa
Telèfon:	937 397 000
Web:	http://www.terrassa.cat/ca/gestio-tributaria
Correu electrònic:	serveis.tributaris@terrassa.cat
Horari del Servei:	De dilluns a divendres de 8:30 a 14:30h.

3. QUÈ FEM

Missió

Els Serveis Tributaris oferim a la ciutadania una gestió integral dels ingressos municipals per tal de fer possible l'execució del pressupost de l'Ajuntament, contribuint a la millora de la gestió municipal.

Tenim com a objectiu vigilar i facilitar el compliment de les obligacions tributàries de manera més equitativa, transparent i accessible, prestant un servei personalitzat basat en criteris de qualitat i eficàcia a través de canals d'atenció presencial, telefònica i telemàtica.

Serveis que oferim

Tenim encarregada la missió de gestionar i recaptar els tributs i resta d'ingressos municipals, per tal que l'Ajuntament pugui executar el seu pressupost.

Treballem per facilitar l'acompliment dels deures tributaris a la ciutadania.

És objecte del nostre servei, i és el nostre compromís, fer-ho de la manera més eficient possible.

Atenció telemàtica

Oficina virtual tributària (OVT): <https://tributs.terrassa.cat/ct/>
 Seu electronica de l'Ajuntament: <https://seuelectronica.terrassa.cat>
 Correu electrònic: serveis.tributaris@terrassa.cat

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

Tramitació on-line: <https://aoberta.terrassa.cat/oficines/infoEntitatTramits.jsp?id=313>

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: Dilluns i dimecres de 8.30 a 15.00 h. i de 16.00 a 19.00 h., dimarts i dijous de 8.30 a 15.00 h, divendres i vigílies de festius de 8.30 a 14.30 h. (només amb Cita Prèvia).
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

Prestem assistència a la ciutadania per tal que totes les persones físiques i jurídiques que tinguin qualsevol obligació tributària amb l'Ajuntament puguin exercir els seus drets i deures.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Oferir, pel cap baix , per a la realització de pagaments i resta d'ingressos, l'ús de targeta de dèbit o crèdit tant per via l'electrònica, telefònica com presencial, així com la domiciliació bancària, el pagament per caixer o per l'Oficina virtual tributària.	Nombre de canals o vies de pagaments oferts, mínim 6.
Possibilitar la domiciliació dels impostos i taxes de cobrament periòdic (padrons) fins- 3 dies hàbils abans de la data de càrrec.	% de domiciliació sobre cobrament total.
Possibilitar el pagament a mida dels ingressos periòdics a través del Pla personalitzat de pagament (PPP), sense interessos, ni garanties.	Nombre d'altres al pla de pagament personalitzat anual.
Atorgar fraccionaments de pagament de forma immediata quan l'import del deute sigui inferior a 20.000 € , dins un període màxim de 36 mesos, sense garanties.	Nombre d'expedients tramitats immediatament respecte del total.
Resoldre les sol·licituds d'ajornaments o fraccionaments quan l'import del deute a fraccionar és	Temps de resolució des de la data de presentació.

superior a 20.000 € en un termini mig màxim de 30 dies naturals.	
Possibilitar a través de l'Oficina virtual tributària, en les gestions de les multes, la identificació del conductor i la visualització de la foto de la infracció.	Nombre d'expedients d'identificador de conductor oberts.
Possibilitar a través de l'Oficina virtual tributària el primer pagament mitjançant autoliquidació de l'Impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) d'un vehicle nou.	Nombre d'autoliquidacions realitzades.
Comunicar a la Direcció General del Cadastre, sense declaració prèvia, totes les alteracions cadastrals dels immobles de la ciutat registrades a través de les llicències d'obres.	Nombre d'alteracions comunicades per mesos.

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 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:

Normativa aplicable a la gestió tributària

- ✓ [Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària](#)
- ✓ [Llei d'Hisendes Locals](#)
- ✓ [Ordenances Fiscals de l'Ajuntament de Terrassa](#)

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 29 de novembre 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 SERVEI DE JOVENTUT

1. QUI SOM

Nom del servei: Joventut
Àrea: Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític: Regidoria de Joventut
Responsable tècnic: Cap de Joventut

2. ONSOM

Casa Baumann

Adreça: Av. Jacquard, 1 – 08222 Terrassa
Telèfon: 937 848 390
Web: <https://labauermann.cat>
Correu electrònic: joventut.lleure@terrassa.cat
Horari d'atenció: dilluns a divendres de 9 a 14 h.
dilluns, dimarts i dimecres de 16 a 19 h.

Altres equipaments:

Espai jove DJ 1 – Baumann

Av, Jacquard, 1 – 08222 Terrassa
Horaris: dilluns, dimecres i divendres de 17 a 20 h.

Espai jove DJ 2 - Espai Bit

Mare de Déu del Mar, 49 – 08222 Terrassa
Horaris: dilluns a divendres de 17 a 20 h.

Espai jove DJ 4 – Espai Cruïlla

Atenes, 78 – 08224 Terrassa
Horaris: dilluns, dimarts i dijous de 17 a 20 h.

Espai jove DJ 6 - Lokal de Sant Llorenç

La Mola, 2 – 08227 Terrassa
Horaris: dilluns a divendres de 17 a 20 h.

Espai jove DJ 7 – La Caseta de Can Parellada

Amèrica, 19 – 08228 Terrassa
Horaris: dilluns, dimarts i dijous de 17 a 20 h.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Joventut és el servei referent a la ciutat de les polítiques de joventut i del suport a l'associacionisme juvenil.

La seva missió és afavorir l'accés dels i de les joves als recursos del seu entorn, i promoure la seva participació activa a la societat, per tal que puguin escollir i construir en llibertat i igualtat d'oportunitats el seu projecte vital personal i col·lectiu.

Serveis que oferim

Districte Jove

Projecte d'acció social i acompanyament socioeducatiu en el temps de lleure dirigit a joves d'entre 12 i 25 anys. S'ofereix un suport a les necessitats de qualsevol aspecte de la vida dels i les joves, amb l'objectiu de fomentar la seva autonomia i participació social. S'articula per una banda, en 5 espais joves distribuïts per la ciutat amb una programació d'activitats oberta, i per altra, en la intervenció en el medi obert. Els seus principis d'actuació són: el foment de la participació juvenil, el compromís per l'educació en valors, el foment de l'autonomia i l'empoderament de les persones joves, i es treballa en les dimensions individual, grupal i comunitària.

El projecte Districte Jove és gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: INCOOP, SCCL
Plec de condicions tècniques:

<https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/eaedb90c-50cc-4323-8f46-c219ddb7330b/300204902>

Baumann Oficina Joventut

L'Oficina Jove de Terrassa ofereix informació, orientació i assessorament a la població jove en els àmbits que afecten la seva vida quotidiana, abordant les seves principals necessitats d'una manera integral, per tal d'afavorir la seva emancipació i autonomia. El servei està dirigit a joves i a famílies, així com a professionals que treballen amb joves, entitats i col·lectius de Terrassa i de la comarca del Vallès Occidental.

Serveis que engloba:

Servei d'Informació Juvenil

Servei adreçat a joves de 12 a 35 anys on s'ofereix informació, orientació i assessorament individualitzat en la presa de decisions sobre àmbits com formació, treball, mobilitat, habitatge, salut, lleure i activitats del propi servei. També es realitzen accions formatives en format grupal.

Servei de Mobilitat Internacional

Servei adreçat a joves entre 13 i 30 anys on s'ofereix informació, orientació i assessorament personalitzat sobre els programes i ajuts de mobilitat internacional. També es realitzen accions formatives en format grupal.

El Servei de Mobilitat Internacional està gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: Col·lectiu La Vibria d'Iniciatives Culturals per la Tolerància i la Integració Social.

Plec de condicions tècniques:

<https://contractaciopublica.cat/portal-api/descarrega-document-antic/55579906/02b45e67bb73b2cc6237d343c0536767>

Servei de Suport Emocional

Recurs de promoció de la salut i d'acompanyament en el treball emocional destinat a persones joves entre 12 i 35 anys. Es tracta d'un espai confidencial d'escolta i comprensió de necessitats i emocions per a aquelles persones que poden tenir un patiment emocional o motivació per l'autoconeixement i un millor maneig de les emocions.

El Servei de Suport Emocional està gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: Taller d'Art, Creació i Cultura (TACC).

Plec de condicions tècniques:

<https://cido.diba.cat/contractacio/15995965/servei-de-suport-emocional-per-a-persones-joves-emmarcat-a-la-baumann-oficina-jove-desenvolupat-en-coordinacio-amb-el-servei-de-salut-i-comunitat-ajuntament-de-terrassa>

Programa de suport a l'ocupació juvenil

Programa impulsat pel Servei d'Ocupació (Foment Terrassa), conjuntament amb els serveis d'Educació i de Joventut, amb el suport del Servei d'Ocupació de la Generalitat de Catalunya. Destinat a recolzar i guiar les persones joves, d'entre 16 i 29 anys, en el seu camí formatiu i professional. Té com a objectiu primordial fomentar i mantenir la continuïtat educativa dels i de les nostres joves, impulsant millores significatives en els processos d'orientació, suport i mentoratge.

Punt Jove a l'Institut

Programa dirigit als i les joves que cursen l'ESO a centres educatius de secundària de la ciutat, per a oferir la informació, l'assessorament, l'orientació i l'acompanyament que necessiten per millorar la seva autonomia i fomentar la seva participació al centre educatiu i fora d'aquest. El programa es centra en la *Informació* sobre aquells temes que siguin d'interès i de recursos i serveis que hi ha a la ciutat; l'*Orientació* en la seva presa de decisions cap als estudis postobligatoris i a la vida professional, donant suport al seu autoconeixement i exploració d'interessos, habilitats i aptituds; i la *Participació* donant suport a les iniciatives i propostes de l'alumnat als centres educatius, treballant especialment amb les persones delegades de classe.

El programa Punt Jove a l'Institut és gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: Taller d'Art, Creació i Cultura (TACC).

Plec de condicions tècniques:

<https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/81eb8e60-29fe-40eb-b926-b39266d2ed17/300043312>

Aquí pots

Projecte que posa a disposició de joves artistes de la ciutat parets per realitzar les seves creacions d'una forma lliure i sense tutela.

Suport a l'associacionisme juvenil

Eines i recursos per al suport i foment de l'associacionisme juvenil com a forma de participació activa en la societat. Una de les accions que es realitza en aquest sentit és l'atorgament de subvencions per a projectes d'entitats juvenils.

4. PER A QUI HO FEM

Entenem la joventut com un període d'assoliment de l'autonomia personal que oscil·la entre els 12 i els 35 anys.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Informació, orientació i assessorament	
Oferrim informació, orientació i assessorament a joves de Terrassa sobre aquells temes que poden ser del seu interès de forma diversificada en formats i espais.	
Descentralitzarem les accions d'informació i orientació de l'Oficina Jove als 16 centres educatius de secundària públics de la ciutat.	Nombre de centres educatius de secundària on es realitzen les accions d'informació i orientació
Realitzarem un mínim de 10 accions en format grupal, a més a més de les atencions que es realitzen a nivell individual.	Nombre d'atencions grupals realitzades en el marc de l'Oficina Jove
Donarem cita per a les assessories amb un marge màxim de: ✓ Assessoria educativa: 2 setmanes ✓ Assessoria treball: 2 setmanes ✓ Assessoria mobilitat intern: 2 setmanes ✓ Assessoria suport emocional: 4 setmanes	Setmanes de termini de disponibilitat de cita de cadascuna de les assessories: ✓ Assessoria educativa: ≤ 2 setmanes ✓ Assessoria treball: ≤ 2 setmanes ✓ Assessoria mobilitat intern: ≤ 2 setmanes ✓ Assessoria suport emocional: ≤ 4 setmanes
Intervenció socioeducativa	

Realitzarem processos d'acompanyament extensiu amb joves de la ciutat.	
Aconseguirem realitzar processos d'acompanyament extensiu a un mínim de 150 joves en el marc del projecte Districte Jove.	Nombre d'acompanyaments realitzats
Participació i associacionisme	
Donarem suport a l'associacionisme juvenil i a processos d'organització d'activitats portats a terme per joves de la ciutat.	
Aconseguirem donar suport a un mínim de 25 activitats anuals organitzades per joves en el marc dels projectes del servei.	Nombre d'activitats anuals organitzades per joves que es realitzen en el marc dels projectes del servei
Comunicació	
Acostarem informació i recursos d'interès a les persones joves.	
Posarem a l'abast la informació als i les joves, mínim en 3 canals de comunicació diferents: material gràfic, web, xarxes.	Canals de comunicació utilitzats: 8. Material gràfic (Sí/No) 9. Web (Sí/No) 10. Xarxes socials (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 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

- Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut (publicada en el Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya, núm. 804/VIII, del 4 d'octubre de 2010).
El text d'aquesta Llei ha estat actualitzat a gener de 2012 i incorpora les modificacions en la Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa (DOGC núm. 6035, de 30.12.2011).
- Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2030.
- Pla Local de Joventut de Terrassa 2022-2026.

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.

Adhesió del Ple municipal a la Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides a la qual s'hi va adherir l'Ajuntament en ple l'any 2009.

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 29 de novembre 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 SERVEI D'ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA

1. QUI SOM

Nom del servei: Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (SEAIA)
Àrea: Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia d'Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable tècnic: Cap del Servei _ Direcció de Serveis Socials

2. ON SOM

Adreça: Ctra. de Montcada 596 - 08223 (Edifici Glòries) 
Web: <https://www.terrassa.cat/eaia>
Correu electrònic: eaia@terrassa.cat
Atenció telefònica i presencial
Telèfon: 937 315 982

Horari d'atenció: dilluns, dimarts i dimecres de 8.30 a 14.30 h. i de 15.30 a 18 h. dijous i divendres de 8.30 a 14.30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

El SEAIA és un equip tècnic, especialitzat i interdisciplinari, creat mitjançant el Decret 338/1986, de 18 de novembre, que té per missió atendre infants i adolescents de 0 a 18 anys i a les seves famílies, en situació de greu risc social o possible situació de desemparament, tant en el vessant de la seva valoració com del seu seguiment i tractament.

Serveis que oferim

Equip d'Atenció a la Infància i a la Adolescència (EAIA)

Equip tècnic especialitzat en l'atenció a la infància i a l'adolescència que té com a objectiu fer valoracions, propostes i seguiment de mesures per a la protecció dels infants i adolescents en situació de risc greu o de desemparament per part dels progenitors o tutors, pel fet d'haver patit greus negligències o maltractament.
L'equip intervé per derivació dels Serveis Socials Bàsics o a petició de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

L'equip està format per professionals de la psicologia, la pedagogia, el treball social i l'educació social.

Servei d'Integració en Família Extensa (SIFE)

El Servei d'Integració familiar en Família Extensa (SIFE) és un equip especialitzat en l'acolliment amb família extensa vinculat a l'EAIA. El servei té l'encàrrec de promoure l'acolliment familiar en família extensa i valorar i facilitar la integració de l'infant o adolescent desemparat en una família amb lligams de consanguinitat, així com donar suport i acompanyament especialitzat per a la millora del benestar dels infants i adolescents acollits i dels seus acollidors.

L'equip intervé per derivació de la DGAIA o a demanda de l'EAIA.

L'equip està format per professionals de la psicologia i del treball social.

Programa de Joves en Situació de Vulnerabilitat

El programa Joves en situació de vulnerabilitat té per objectiu acompanyar en el seu projecte de vida les persones joves que es troben en situació de vulnerabilitat, especialment les migrants no acompanyades i les que surten del circuit de protecció del sistema públic, per tal de garantir els seus drets de ciutadania i la seva inclusió activa al territori.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Taula Local d'Infància i Adolescència de Terrassa

La Taula d'Infància és l'òrgan col·legiat que té l'objectiu de potenciar la coordinació dels agents implicats en la promoció social de la infància i l'adolescència i la detecció i intervenció davant possibles situacions de risc o de desemparament, segons el que preveu la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, i que es regulen pel Decret 250/2013 de la Taula Nacional i les taules territorials i locals d'infància.

El document marc que implica tots els agents de la ciutat és el *Protocol d'intervenció en xarxa en situacions de risc i/o maltractaments intrafamiliars a la infància i l'adolescència*.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a la infància, a l'adolescència i joves de la ciutat que es troben en situació de risc greu, en situació de desemparament o sota la tutela de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Les intervencions estan dirigides a la infància i a l'adolescència i als i les joves i a les seves famílies.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

SERVEI ESPECIALITZAT D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (SEAIA)

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Oferir atenció al màxim d'infants que siguin derivats al servei	
Convocarem la Taula d'Infància com a mínim 1 cop l'any.	Nombre de convocatòries de la Taula
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	
Oferirem intervenció educativa en el 90% dels nuclis familiars que es troben en mesura de risc greu.	% de casos amb Compromís Socio educatiu en què intervé l'educador/a social
Oferir eines per millorar les habilitats	
Organitzarem com a mínim un grup anual (persones acolloïdores, pares i mares, adolescents o joves) per millorar habilitats parentals o socials.	Nombre de grups realitzats
Realitzar les intervencions amb el màxim de respecte, diligència i sensibilitat	
Tindrem un màxim de 5% de queixes anuals en relació als infants atesos.	% de queixes en relació als infants atesos

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 APLICABLE

Normativa i marc legal i competencial:

- ✓ Decret 338/1986, de 18 de novembre, de regulació de l'atenció a la infància i adolescència amb alt risc social.
- ✓ Ordre de 27 d'octubre de 1987, per la qual s'estableix el règim jurídic dels EAIA en alt risc social.
- ✓ Decret 2/1997, de 7 de gener, Reglament de protecció dels menors desemparats i l'adopció.
- ✓ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- ✓ Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- ✓ Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- ✓ Decret 142/2010, d'11 d'octubre, aprova la cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- ✓ Ordre BSF/331/2013, de 18 de desembre, per la qual s'aproven les llistes d'indicadors i factors de protecció dels infants i adolescents.
- ✓ Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i a l'adolescència enfront de la violència.
- ✓ Decret 63/2022, dels drets i deures dels infants i els adolescents en el sistema de protecció, i del procediment i les mesures de protecció a la infància i l'adolescència.
- ✓ Resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Regim econòmic aplicable:

Servei bàsic garantit, per delegació de l'administració competent.
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.

DRETS ESPECÍFICS DEL SERVEI

Ens remetem al Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa aprovat el 29 de novembre de 2011. Queden recollits al capítol II els *drets i deures de les persones usuàries i dels professionals dels serveis socials*.

<https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2012&01/022012000098.pdf&1>

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 29 de novembre 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 PROMOCIÓ DE LA GENT GRAN

1. QUI SOM

Nom del servei:	Promoció Gent Gran
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Regidoria de Gent Gran
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Promoció de la Gent Gran

2. ON SOM

SERVEI PROMOCIÓ DE LA GENT GRAN

Adreça:	C. Sant Ildefons, 8 - 08221
Telèfon:	937 883 333
Web:	www.terrassa.cat/gentgran
Correu electrònic:	gentgran@terrassa.cat

Horari: dilluns a divendres de 9 a 14 h.

OFICINA D'INFORMACIÓ A LA GENT GRAN

Adreça: C. Sant Leopold, 33 - 08221

Telèfon: 937 397 095

Web: www.terrassa.cat/gentgran

Correu electrònic: informacio.gentgran@terrassa.cat

Horari: dilluns a divendres de 10 a 13 h.
dimecres de 16 a 19 h.

CASAL MUNICIPAL DE GENT GRAN ANNA MURIÀ

Adreça: C. Sant Ildefons, 8 - 08221

Telèfon: 937 883 333

Web: www.terrassa.cat/gentgran

Correu electrònic: gentgran@terrassa.cat

Horari: dilluns a divendres de 9 a 12.30 h. i de 16 a 19.30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

La missió del Servei de Promoció de la Gent Gran és fomentar polítiques públiques que afavoreixin l'envelliment informat, actiu i saludable de les persones grans de la ciutat perquè puguin gaudir d'una vida plena tot respectant la diversitat. Es farà procurant optimitzar les oportunitats de salut, participació i seguretat per tal de generar entorns òptims, accessibles i amigables.

Aquest servei dona suport tant a les associacions i entitats de gent gran com a les persones grans no associades, mitjançant una oferta d'activitats i accions adreçades a millorar la seva qualitat de vida, prevenint situacions de solitud no volguda i de maltractament vers les persones grans i afavorint la sensibilització social vers a les persones de 60 i més anys i la seva participació activa a la ciutat. Les persones que viuen en residències són també presents en tot allò que projectem.

El full de ruta és el Pla Local per a un Envelliment Integral, vigent fins el 2030, a través del qual es concreten els plans d'acció quadrianuals.

Principals serveis que oferim

OFICINA D'INFORMACIÓ A LA GENT GRAN

L'Oficina s'encarrega d'informar, assessorar i acompanyar a les persones grans de Terrassa des de la perspectiva de la promoció de l'envelliment actiu, fomentant l'autonomia, la formació, l'accés a la cultura i les tecnologies de la informació i la participació activa a la ciutat. Així mateix, també derivarà i posarà en contacte les persones grans amb els serveis corresponents en funció de les necessitats verbalitzades i farà el posterior seguiment de l'evolució de la derivació, si és el cas.

CASAL MUNICIPAL DE GENT GRAN ANNA MURIÀ

És un equipament municipal adreçat a les persones grans de 60 anys i més de la ciutat de Terrassa. Un espai accessible i amb confort climàtic, on promoure relacions i aprenentatges, un punt de trobada on poder tenir i mantenir bones relacions i compartir interessos, des del respecte a la diversitat.

El Casal disposa de sales per les persones usuàries en horari de matí i tarda. Són espais lúdics i de formació que faciliten la interrelació social.

Disposa també d'un servei de bar restaurant, obert a la comunitat, on treballen persones amb discapacitat intel·lectual.

ACTIVA EL +60 AL WHATSAPP

Consisteix en la recerca per part del Servei d'activitats de tot tipus (culturals, esportives, formatives...), que tenen lloc a tots els barris, adreçades a totes les edats i organitzades per diversos agents i entitats de la ciutat.

Es fa una selecció equilibrada i s'envien missatges diaris, de dilluns a dijous, en format de lectura fàcil via whatsapp on hi consta tot el que cal saber per a realitzar amb autonomia les activitats proposades. L'objectiu és que les persones de més de 60 anys tinguin informació d'activitats diverses i no només les adreçades a les «persones grans» i puguin triar amb autonomia.

Per accedir al programa cal donar-se d'alta trucant al telèfon 606 457 140 o emplenant el formulari que trobaran al web: <https://www.terrassa.cat/activa-el-60>. És gratuït i només s'ha de fer la inscripció per poder rebre la informació.

ACOMPANYAMENT I SUPORT A LES ENTITATS DE PERSONES GRANS

Es dona informació, assessorament i suport a les entitats de gent gran per al seu funcionament. En el marc del suport destaquem:

- L'ajut econòmic anual que s'atorga mitjançant subvencions a projectes, activitats o serveis que complementen la competència municipal o fomenten els interessos generals del municipi dins de l'àmbit de promoció de la gent gran.
- Oferta de tallers que promociónen hàbits saludables i de benestar social, de formació permanent i de lleure.
- El suport econòmic i logístic per realitzar la Fira anual de la Gent Gran i l'impuls a una nova Fira Sènior en col·laboració/ tot col·laborant amb la LaFACT.

RECONeixEMENT A LES PERSONES CENTENÀRIES

És un homenatge institucional consistent en el lliurament d'una placa per part de l'Alcalde que es fa a les persones residents a Terrassa, que fan 100 anys al llarg de l'any.

ESPAI PARTICIPATIU: CONSELL MUNICIPAL DE LA GENT GRAN DE LA CIUTAT

És l'òrgan de participació sectorial de caràcter deliberatiu, propositiu i amb capacitat d'arribar a acords de l'Ajuntament de Terrassa per aquelles qüestions referents a la gent gran de la ciutat. També canalitza la participació dels ciutadans i ciutadanes grans i de les seves entitats i col·lectius en els assumptes municipals.

Aquest Consell s'organitza a través de grups de treball i abordatge de monogràfics que complementen les reunions plenàries.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a persones majors de 60 anys i entitats de la gent gran de la ciutat.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Atenció ciutadana des de l'Oficina d'Informació a la Gent Gran	
Atendrem el 100 % de demandes d'informació, suport i assessorament en un termini màxim de tres dies hàbils.	% de demandes ateses en el termini establert
Realitzarem dues accions formatives anuals relacionades amb temes d'interès de les persones grans.	Nombre d'accions formatives realitzades
Programar activitats des del Casal Anna Murià específiques per a persones grans	

Oferirem un programa amb un mínim de 100 activitats (cursos, tallers, xerrades, etc.) relacionades amb diferents àmbits.	Nombre d'activitats totals oferides
Obtindrem un grau de satisfacció mínim de 8 sobre 10.	Mitjana de grau de satisfacció
Oferta d'activitats d'interès per a totes les edats a través de l'Activa +60 al Whatsapp	
Enviarem un mínim de 12 activitats setmanals, durant els dies laborables, sobre les activitats oferides a tota la ciutadania per a què les persones +60 puguin escollir aquelles que volen realitzar.	Nombre d'activitats oferides
Suport a les entitats de persones grans	
Atendrem el 100 % de les sol·licituds de suport de les entitats de gent gran en el termini d'una setmana.	% de sol·licituds ateses en el termini establert
Generar espais de participació	
Gestionarem l'espai participatiu del Consell Municipal de les persones grans de la ciutat, a través dels grups de treball, amb un mínim de 5 reunions anuals.	Nombre de reunions convocades
Reconèixer les persones grans	
Lliurarem el 100 % de les plaques a les persones que fan 100 anys i accepten el reconeixement municipal.	% de les persones que reben el reconeixement respecte de les previstes

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.

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 Consell Municipal de la Gent Gran

<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa542102467.pdf?codidoc=MDgxQ0RDMDg3RjBENEQwQTY0RDMzOEIwQzJGRENCMjA=&idrel=009501>

Pla Local per a un Envelliment Integral de Terrassa (PLEIT)

Règim econòmic aplicable:

S'estableix el preu públic per l'assistència a activitats organitzades pel Servei de Promoció de la Gent Gran, regulat per l'Ordenança fiscal reguladora dels preus públics de l'Ajuntament de Terrassa (OF núm 1.03_Annex 14).

<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426643463.pdf?iddoc=426643463&idrel=008511>

La resta de 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 29 de novembre 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 SALUT I COMUNITAT

1. QUI SOM

Nom del servei:	Salut i Comunitat
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Regidoria de Salut
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Salut i Comunitat

2. ON SOM

Adreça:	Carrer Torres Garcia, 33, 4 ^a pis (08221 Terrassa) 
Telèfon:	937 315 982
Web:	www.terrassa.cat/salut
Correu electrònic:	salut.comunitaria@terrassa.cat
Horaris:	Hores convingudes

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és promoure i millorar la salut de la població facilitant l'adopció d'estils de vida saludables, dinamitzant espais participatius i afavorint la creació d'entorns promotors de salut.

Serveis que oferim

Programa de promoció de la salut

Oferim assessorament professional, materials específics i un conjunt d'activitats i campanyes de sensibilització, tant a l'àmbit educatiu com en diversos espais comunitaris, en les següents línies: prevenció de l'obesitat infantil, promoció de l'alimentació saludable, promoció de l'activitat física saludable, promoció de la salut bucodental, prevenció del consum de tabac, alcohol i altres drogues, promoció de la salut sexual i afectiva i prevenció del VIH i de la SIDA.

Pla Local d'Addiccions

Pla estratègic de ciutat que estableix el marc de referència pel que fa a l'anàlisi, la planificació i la intervenció en l'àmbit de la prevenció de les addiccions (incloent les comportamentals) a la nostra ciutat. Es tracta d'un Pla elaborat i dut a terme per part dels diversos serveis municipals i entitats de la ciutat directa o indirectament relacionats amb la prevenció de les addiccions.

Terrassa, ciutat càrdioprotegida

Projecte que inclou la instal·lació i el manteniment de DEAs (desfibril·ladors externs automàtics) a equipaments municipals i vehicles de la policia municipal, així com la formació en el suport vital bàsic i l'ús de DEAs al personal municipal i a la ciutadania.

Suport a les entitats de salut

Oferim suport i assessorament tècnic a les entitats de salut de la ciutat en l'organització d'activitats i les acompanyem en la difusió. Facilem espais de participació per conèixer les seves necessitats, sumar sinergies i generar projectes comuns que donin resposta a les necessitats detectades.

Atenem les consultes ciutadanes relacionades amb la promoció i la prevenció de la salut.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Consell Municipal de Salut

Al 2016 es va constituir el Consell Municipal de la Salut (CMS), l'òrgan de participació sectorial que neix de la necessitat de dotar a la ciutat de Terrassa d'un espai de debat i reflexió al voltant de la salut a la ciutat.

L'objectiu del CMS és vincular institucions, entitats i col·lectius relacionats amb la salut en les polítiques de salut local. Així com afavorir el seguiment, control i presa de decisions relacionades amb la salut, promovent d'aquesta manera la corresponsabilitat i la millora de l'acció de govern en aquest àmbit.

Tota la informació del Consell Municipal de Salut a [Participa a Terrassa](#).

Taula Salut Mental

La [Taula de Salut Mental](#) és un espai de reflexió, d'intercanvi d'informació, de coordinació i de recerca per trobar solucions a les problemàtiques en matèria de salut mental, i facilitar l'accés als recursos i serveis existents a través de polítiques i accions de proximitat. En aquesta participen els diferents agents de la xarxa de salut mental i serveis municipals. La coordinació del treball es fa a través d'un grup motor integrat per diferents serveis de la xarxa de salut mental i serveis municipals. La secretaria tècnica i dinamització la porta a terme el Servei de Salut i Comunitat.

La Taula de Salut Mental Terrassa, forma part de la xarxa de Taules de Salut Mental que hi ha arreu de Catalunya, que treballen per la promoció i millora de la salut mental del seu territori. El seu funcionament és fa a través de comissions i grups de treball.

Taula d'Entitats de Salut

És un espai de trobada estable i amb un calendari de reunions que aglutini a les entitats salut interessades en compartir i identificar les necessitats comunes:

- Millorar el grau de coneixement de les entitats, entre elles i per part de la ciutadania.
- Promoure el treball en xarxa i la col·laboració entre entitats, per sumar sinergies.
- Identificar necessitats comunes i ajudar a donar-hi resposta.
- Conscienciar i/o sensibilitzar a la societat sobre les necessitats de les persones afectades d'una malaltia o trastorn, així com la defensa dels seus drets en diferents àmbits: sanitari, social, educatiu.
- Fer visible la seva tasca a través d'activitats i projectes conjunts.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a :

Com ho mesurarem:

Oferir programes de promoció d'hàbits saludables en els àmbits educatiu i comunitari	
Oferirem un programa amb un mínim de 8 activitats de promoció de la salut adreça a l'àmbit educatiu.	Programa d'activitats (Sí/No) Nombre d'activitats ofertades
Oferirem un programa amb un mínim de 7 activitats de promoció de la salut adreça a l'àmbit comunitari.	Programa d'activitats (Sí/No) Nombre d'activitats ofertades
Respondrem el 100% de les demandes que arribin al Servei en un termini màxim de 7 dies hàbils.	% de demandes respostes en el termini establert
Valorarem el grau de satisfacció en les activitats dutes a terme. Volem assolir de mitjana un mínim de 8 sobre 10.	Mitjana de grau de satisfacció de les persones participants
Donar suport tècnic a les entitats de salut de la ciutat	

Atendrem en un màxim de 7 dies hàbils totes les demandes d'assessorament o suport tècnic de les entitats de salut vinculades al Servei de Salut.	% de demandes d'assessorament tècnic ateses en el termini establert
Atendrem el 100% de les peticions de suport i/o assessorament en les sol·licituds i justificacions de les subvencions per a les entitats de salut de la ciutat.	% de les peticions ateses
Promourem la realització de la Fira d'entitats de salut anualment.	Fira d'entitats de salut (Sí/No)
Actualitzarem anualment la Guia d'entitats de Salut de la ciutat.	Actualització de la Guia (Sí/No)
Atendre les consultes de la ciutadania sobre temes relacionats amb la salut	
Atendrem en un màxim de 7 dies hàbils totes les consultes de la ciutadania sobre temes relacionats amb la salut.	% de consultes ateses en el termini establert

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 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

- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública (BOE núm. 240, de 05/10/2011).
- Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de salut pública.
- 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 d'aquestes mesures.

Regim econòmic aplicable:

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 ossibles 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 29 de novembre 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 DELS SERVEIS D'ATENCIÓ EN L'ENTORN DOMICILIARI (SAED)

1. QUI SOM

Nom del servei:	Serveis d'atenció en l'entorn domiciliari
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia d'Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis de Salut i Promoció a l'Autonomia Personal

2. ON SOM

Adreça:	Carrer Torres i Garcia, 33 - 08221 - (Edifici de LaFACT) 
Web:	http://www.terrassa.cat/serveis-atencio-domicili
Correu electrònic:	atencio.domiciliaria@terrassa.cat
Atenció telefònica	
Telèfon:	937 397 000

Horari d'atenció: dilluns a divendres de 8 a 15 h.

3. QUÈ FEM

Missió

Prevenir, atendre i donar suport en l'entorn domiciliari a persones en situacions de fragilitat i amb manca d'autonomia per millorar la qualitat de vida i la relació amb el seu entorn habitual, des d'un model d'atenció centrat en la persona, ajudant a incrementar-ne l'autonomia, la seguretat i el benestar a la llar.

Serveis que oferim

Els Serveis d'atenció en l'entorn domiciliari (SAED) formen part dels Serveis socials bàsics, descrits al [Reglament municipal per a la prestació dels serveis socials](#) i a la Cartera de serveis socials recollida a l'annex I del mateix Reglament (fins ara recollits com a SAD).

Són uns serveis preventius, comunitaris i polivalents, que donen resposta a diverses situacions de necessitat, des del mateix àmbit de convivència, fomentant l'autonomia i capacitant les persones perquè es puguin desenvolupar lliurement, segons llur projecte de vida.

Els Serveis d'atenció en l'entorn domiciliari estan formats per:

Servei d'ajuda a domicili

El Servei d'ajuda a domicili és un conjunt organitzat i coordinat d'accions assistencials, educatives i preventives que es duen a terme bàsicament al domicili de la persona i en el seu entorn, adreçades a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a les persones amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Aquestes accions poden ser:

- Actuacions assistencials de caràcter personal (higiene, alimentació, suport a l'administració domèstica, etc.).
- Actuacions de caràcter domèstic (manteniment de la llar, cura de la roba, compres, etc.).
- Actuacions assistencials de suport a persones cuidadores (enfocades a ensenyar i millorar la capacitat de cura i prevenir situacions d'esgotament).
- Actuacions de caràcter preventiu - socioeducatiu (donar pautes i potenciar habilitats en la cura personal o de membres de la família així com de l'organització en general).

Servei licitat. Accés a web licitació:

<https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/8b758da2-83a9-03b1-658f-b21ad09533c4/102980571>

Serveis de tecnologies de suport i cura

Els Serveis de les tecnologies de suport i cura són una modalitat del servei d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent de la persona. Aquests serveis es presten mitjançant el suport d'un equip de professionals i de les tecnologies més adequades, en concret, teleassistència i telealarma.

Són serveis tecnològics de suport personal i social instal·lats en el domicili que permeten detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida i facilitar la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.

Està indicat per a persones que viuen soles i/o acompanyades, que es troben en una situació de fragilitat, per tal de possibilitar la seva continuïtat en el domicili habitual.

Servei licitat. Accés a web licitació:

<https://www.diba.cat/es/web/teleassistencia/documents-de-la-licitaci%C3%B3-2021-2024>

Servei d'àpats a domicili

El servei subministra el dinar al domicili de persones amb dificultats permanents o transitòries (puntuals) per preparar-se el menjar, ja sigui per problemes de mobilitat o problemes d'autonomia.

Consisteix en la preparació prèvia i lliurament a domicili d'àpats equilibrats i saludables, adequats a les necessitats del sol·licitant i amb menús envasats individualment.

Servei licitat. Accés a web licitació:

<https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/ad7cfc67-eb08-fadc-9ad4-eb65258dc094/108357043>

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la població resident i empadronada en el nostre municipi que es troben en situació de dependència reconeguda i/o amb la necessitat de rebre suport o ajut en el domicili.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

SERVEIS D'ATENCIÓ EN L'ENTORN DOMICILIARI

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Ofertir atenció personalitzada, professional i eficient	
Establirem contacte telefònic amb el 100% de les persones que hagin entrat per registre consultes, reclamacions o queixes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	% de persones contactades en el termini establert
Gestionarem la reclamació o queixa en un termini inferior a 1 mes.	% de situacions gestionades en el termini establert
Farem en el 100% dels casos una valoració de la intensitat de la prestació de tots els serveis segons les tasques assignades en funció de la situació personal i familiar de la persona beneficiària.	% de seguiments realitzats respecte a les noves altes
Farem en el 100% de les noves altes del Servei de Teleassistència el seguiment de la necessitat de detectors o dispositius de seguretat.	% de seguiments realitzats respecte a les noves altes

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 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 i marc legal i competencial:

- Decret 27/2003 de 21 de gener de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 39/2006 de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, de 29 de novembre de 2011.
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Règim econòmic aplicable:

- Ordenança fiscal Núm.1.1.- Ordenança general de gestió, recaptació i inspecció dels tributs i altres ingressos de drets públics locals.
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa1274763354.pdf?codidoc=MkFBNTcwMzMJEMUVFODA3MUU1MDYwNjlxNUFGNTAyRjE=&idrel=014321>
- Ordenança fiscal Núm. 1.03.- Ordenança reguladora dels preu públics de l'Ajuntament de Terrassa.
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa1333010256.pdf?codidoc=MDVCQkQ2RUE1MDU0NzIGMDMxMkRDNEM4NUMzN0FCQTg=&idrel=014961>
- ✓ Ordenança fiscal Núm. 3.16.- Taxa per la prestació dels serveis d'ajut a domicili.
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa1274807731.pdf?codidoc=Q0ExMjA5NTEwQTAxQzhEMDRFMzQyNkRCRjFDMjY4REU=&idrel=014359>
- Ordenança fiscal Núm. 3.23.- Taxa per la utilització del servei de teleassistència.
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa1274814099.pdf?codidoc=NjI0NDI1QkU3QzYzQTJGN0MyQ0M1Rjc1M0FCMjM4REI=&idrel=014365>

- Ordenança fiscal Núm. 3.28.- Taxa per la utilització del servei de subministrament d'àpats a domicili.
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa1274815691.pdf?codidoc=QjgzQzk0QUY4NjUzQjlxQjUyOTA0MDY1OEEzNTdCMEQ=&idrel=014368>

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

Ens remetem al Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa aprovat el 29 de novembre de 2011. Queden recollits al capítol II els *drets i deures de les persones usuàries i dels professionals dels serveis socials*.

<https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2012&01/022012000098.pdf&1>

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 29 de novembre 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'INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

1. QUI SOM

Nom del servei: Infància i Adolescència, programa dins el Servei de Joventut

Àrea: Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica

Responsable polític: Regidoria de Joventut

Responsable tècnic: Cap de Joventut

2. ON SOM

Casa Baumann

Adreça: Av. Jacquard, 1 – 08222 Terrassa

Web: <https://labaumann.cat>

Correu electrònic: joventut.lleure@terrassa.cat / infancia.lleure@terrassa.cat

Telèfon: 937 848 390

Horari d'atenció: dilluns a divendres de 9 a 14 h.

3. QUÈ FEM

Missió

El programa d'Infància i adolescència s'ubica dins el Servei de Joventut i és referent a la ciutat pel què fa a les polítiques centrades en la franja d'edat dels 0 als 18 anys.

La seva missió és la promoció dels infants adolescents de la ciutat i dels seus drets, amb una visió general d'aquesta etapa, mitjançant la interacció amb els diferents serveis de l'Ajuntament per tal que la ciutadania que s'ubica en aquest cicle vital tingui garantits els seus drets i pugui participar de la vida de la ciutat.

Serveis que oferim

Eines i recursos per al lleure

Potenciar el lleure educatiu, atorgant subvencions per a projectes d'educació en el lleure i facilitant formació professionalitzadora per al treball en el lleure.

Coordinació dels Casals d'Estiu

Coordinació general del projecte de Casals que es fa conjuntament amb la Comissió de Casals d'Estiu, formada per altres serveis municipals i per entitats.

Sensibilització de drets

Difusió i sensibilització a la ciutat dels drets de la infància i l'adolescència coincidint amb el Dia Internacional dels Drets de la Infància, el 20 de novembre.

Espai de participació infantil de la ciutat

Gestió del Consell Municipal de la Infància i Adolescència de Terrassa, el CMIAT, l'òrgan de participació infantil territorialitzat de la ciutat estructurat per districtes, amb una dinamització externalitzada.

4. PER A QUI HO FEM

Entenem la infància i l'adolescència com el període que s'inicia en el mateix moment del naixement d'una persona i fins a la seva majoria d'edat als 18 anys, tal i com estableix el marc legal, i tenint en compte que es tracta d'un tram que engloba grans canvis i situacions molt diferents en relació a l'edat i l'estat maduratiu de la persona. Això comporta que es treballi també amb la visió de nucli familiar.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem:
Eines i recursos per al lleure	
Donarem suport econòmic per obtenir la titulació reglada necessària en l'àmbit del lleure, realitzant com a mínim una convocatòria de beques anual.	Nombre de convocatòries anuals
Convocarem anualment 2 cursos reglats en l'àmbit de l'educació en el lleure per facilitar l'obtenció de la titulació exigida legalment. Programarem anualment formacions tècniques per l'actualització de coneixements, a través de la Diada de Tècniques, amb un mínim de 4 tallers.	Nombre de cursos programats i desenvolupats anualment Diada de Tècniques convocada (Sí/No) Nombre de tallers
Coordinació dels casals d'estiu	
Farem una convocatòria anual de Casals d'Estiu.	Convocatòria realitzada (Sí/No)
Convocarem la Comissió de Casals d'Estiu anualment.	Convocatòria realitzada (Sí/No)
Sensibilització de drets	
Realitzarem un recull d'actes desenvolupats a nivell de ciutat relacionats amb la sensibilització dels drets dels infants.	Recull d'actes (Sí/No)
Realitzarem accions relacionades amb el DUDI.	Nombre d'accions realitzades
Espai de participació infantil a la ciutat	
Constituïrem anualment el CMIAT amb la participació al 100% de tots els districtes de la ciutat.	% de districtes participats al CMIAT
Garantirem un mínim de 6 sessions de treball a cada districte.	Nombre de sessions de treball

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 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

- Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut (publicada en el Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya, núm. 804/VIII, del 4 d'octubre de 2010).
El text d'aquesta Llei ha estat actualitzat a gener de 2012 i incorpora les modificacions en la Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa (DOGC núm. 6035, de 30.12.2011).
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Reglament del Consell Municipal de la Infància i l'Adolescència de Terrassa (CMIAT). Publicat al BOPB: 23/01/2018.
- Convenció sobre els Drets dels Infants.
- Pla Local de la Infància i l'Adolescència de Terrassa (PLIA) 2022-2032.
- Pla Local de Joventut de Terrassa 2022/2026.

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.

Adhesió del Ple municipal a la Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides a la qual s'hi va adherir l'Ajuntament en ple l'any 2009.

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 29 de novembre 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 SERVEI DE POLÍTQUES SOCIALS D'HABITATGE

1. QUI SOM

Nom del servei:	Polítiques Socials d'Habitatge
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Regidoria de Polítiques d'Habitatge
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Polítiques Socials d'Habitatge
Estructura del servei:	- OFIMAPE (Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica) - Promoció Eficiència Energètica ✓ OFIMEH-LL (Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer) ✓ Servei de Suport a les Comunitats Veïnals ✓ Oficina d'Intermediació amb ocupacions d'entitats bancàries ✓ Unitat d'acompanyament al desnonament ok ✓ Mesa d'Emergència

2. ON SOM

SERVEI DE POLÍTQUES SOCIALS D'HABITATGE

Adreça:	Carrer Torres Garcia, 33-35 08221 Terrassa
Telèfon	937 315 982
Web:	www.terrassa.cat/habitatge
Correu electrònic	ofimeh@terrassa.cat ofimape@terrassa.cat comunitatsveinals@terrassa.cat

intermediacioocupacions@terrassa.cat

mesaemergencia@terrassa.cat

Horaris atenció telefònica: de dilluns a divendres de 9 a 13.30 h.

Amb cita prèvia

Correu electrònic: ofimeh@terrassa.cat
ofimape@terrassa.cat
comunitatsveinals@terrassa.cat
intermediacioocupacions@terrassa.cat
mesaemergencia@terrassa.cat

3. QUÈ FEM

Missió:

Promoure, dissenyar i gestionar polítiques d'habitatge que generin valor social i millorin les condicions de vida de la ciutadania de Terrassa: prestar serveis per a garantir el dret a l'habitatge i l'accés als subministres bàsics, facilitant l'accés, la permanència i una bona convivència.

Serveis que oferim

Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer (OFIMEH-LL)

- ✓ Recepció i atenció al públic, presencial i telefònicament, que planteja diverses problemàtiques relacionades amb l'habitatge.
- ✓ Entrevistes amb les persones afectades per un desnonament hipotecari o de lloguer i tramitació de l'expedient realitzant totes les actuacions que corresponguin.
- ✓ Coordinació dels equips de lletrats conveniats amb el Col·legi d'Advocats de Terrassa i amb el Servei d'Intermediació de Deutes Hipotecaris (SIDH) de la Diputació de Barcelona.
- ✓ Gestions directes amb les entitats financeres per buscar la millor alternativa en cada cas i evitar en la mesura d'allò possible els desnonaments (contracte de lloguer, dació en pagament, etc.).
- ✓ Derivació al SIDH i Ofideute de la gestió amb les entitats financeres incloses als acords amb la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya.
- ✓ Coordinació amb els Serveis Socials per a la canalització, si s'escau, dels casos més urgents sense solució a la Mesa d'Emergència.

Oficina d'Intermediacions en Ocupacions

- ✓ Recepció, registre i obertura d'expedients motivats per sol·licituds d'intervenció per part dels ocupants, dels propietaris o de la comunitat de veïns afectada.
- ✓ Anàlisi residencial, en coordinació amb la Policia Municipal, els Serveis Socials i el Servei de Suport a Comunitats Veïnals, per completar, amb treball de camp, si s'escau, la identificació dels residents sense títol a cada edifici.
- ✓ Avaluació de les unitats familiars i verificació del compliment dels requisits aprovats al Ple municipal, incloent-hi visites a domicili o citacions i requeriment de documentació.
- ✓ Emissió d'informe per a cada edifici o unitat familiar certificant o no el compliment dels requisits.
- ✓ Gestions amb la propietat (només entitats financeres i grans tenidors) per a la regularització dels ocupants que compleixin o el seu real·lotjament en un altre habitatge, en condicions de lloguer social.
- ✓ Coordinació amb jutjats i juristes, entre d'altres, per tal de tramitar els expedients.
- ✓ En els casos que no compleixin requisits, la propietat interposa demandes de desnonament als jutjats, sense oposició per part de l'Ajuntament.

Fons de Lloguer Social d'Emergència / Mesa d'Emergència

- ✓ Coordinació i realització de reunions amb diferents entitats financeres i amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).
- ✓ Captació d'habitatges del parc públic (Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa i AHC) i privat (entitats financeres, cessions al Fons d'Habitatges de Lloguer Social o convenis) per a la posada a disposició de la Mesa d'Emergència.
- ✓ Anàlisi d'unitats de convivència en risc d'exclusió residencial i preparació dels expedients administratius per a la seva presentació a la Mesa d'Emergència.
- ✓ Realització de reunions de la Mesa d'Emergència vinculada al Fons d'Habitatges de Lloguer Social en situacions especials i d'emergència i les reunions prèvies de coordinació tècnica.
- ✓ Gestió de la base de dades de les famílies que complirien els criteris per poder accedir a algun dels habitatges tant de l'Ajuntament, com de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya o de l'Estat.
- ✓ Gestió dels pisos cedits des del Fons d'Habitatges de Lloguer Social.

Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció Eficiència Energètica (OFIMAPE)

- ✓ Informació i assessorament sobre l'eficiència energètica a les llars a la ciutadania.
- ✓ Estudi i anàlisi de l'eficiència energètica a les llars ateses i aplicació de mesures en els casos corresponents.

- ✓ Anàlisi i actuacions sobre les famílies perceptores d'ajuts econòmics per subministraments.
- ✓ Seguiment de les famílies ateses per avaluar els resultats a mig termini.
- ✓ Compra de material de baix cost per promoure l'eficiència energètica a les llars, mitjançant el Magatzem Elèctric Solidari.
- ✓ Entrega de material de baix cost, de manera gratuïta per a la millora del confort energètic i l'estalvi a les llars ateses.
- ✓ Desenvolupament d'accions formatives i de divulgació a la ciutadania i a entitats socials.
- ✓ Tallers per aprendre a estalviar despeses energètiques com a complement dels ajustos per a subministraments.
- ✓ Tallers i xerrades dirigits a la ciutadania o a col·lectius específics sota demanda, per aprendre a estalviar en despeses energètiques (cicle 'Paga menys i viu millor').
- ✓ Seguiment dels acords de treball que es van establir a la Taula de Pobresa Energètica per tal de reduir la situació de pobresa energètica a la ciutat.
- ✓ Assessorament a professionals de diferents ajuntaments respecte a l'abordatge de la pobresa energètica.

Servei de Suport a les Comunitats Veïnals

- ✓ Acompanyament, informació i assessorament al veïnat en la resolució de problemes de gestió i convivència dintre del marc normatiu de la Llei 5/2015, de modificació del llibre cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals (Llei de Propietat Horitzontal).
- ✓ Facilitació de la convivència tot afavorint espais de diàleg i acords entre el veïnat dotant-los de recursos per a què progressivament la comunitat gestioni directament les incidències que afecten a la seva comunitat.
- ✓ Desplegament al territori i divisió per districtes per tal de facilitar la gestió de les comunitats. Ser figures de referència pel veïnat i facilitar la coordinació amb els altres agents desplegats al territori.
- ✓ Elaboració de plans de treball d'intervenció a partir d'una diagnosi realitzada que englobi el volum d'incidències de les comunitats multiproblemàtiques, la seva prioritització i temporalitat.
- ✓ Coordinació de taules específiques multisectorials per tal de donar resposta a les incidències i problemàtiques detectades i derivació d'incidències als serveis corresponents.
- ✓ Planificació i realització de Taules de Presidents, Grups de suport i Càpsules formatives com accions de l'eix preventiu del Servei.
- ✓ Intervenció i participació en el projecte intercultural de ciutat al voltant del Ramadà.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a la ciutadania en general i en especial a qui estigui en situació de risc d'exclusió residencial.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció Eficiència Energètica (OFIMAPE)	
Realitzarem un mínim de 30 tallers anuals per a la millora d'hàbits d'eficiència energètica per a les persones usuàries de l'OFIMAPE.	Nombre de tallers realitzats
Adequarem la potència dels contractes de subministraments bàsics ¹ a les necessitats reals del domicili en un 65%.	% d'adequació de la potència
Atendrem de forma prioritària en un 100% dels casos els avisos de talls de subministraments bàsics i d'impagament que es presenten en el transcurs dels 20 dies hàbils posteriors a haver rebut l'avis.	% d'atenció prioritària en el casos d'avisos de talls de subministrament i d'impagament en el termini establert
Atendrem el 100% de casos de les situacions de talls de subministraments bàsics que acudeixin durant els primers 10 dies hàbils posteriors al tall.	% d'atenció a situacions de talls de subministrament en el període establert
Servei de Suport a les Comunitats Veïnals	

¹ Ens referim a subministraments bàsics d'electricitat, aigua i gas.

Acompanyarem, informarem i assessorem al veïnat en la resolució de problemes de gestió i convivència en el marc normatiu de la Llei 5/2015, de modificació del llibre cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals (Llei de Propietat Horitzontal) segons les peticions de la ciutadania en un 90% dels casos.	% d'acompanyament, informació i assessorament donat al veïnat
Dinamitzarem reunions veïnals sol·licitades pels representants veïnals en un període d'execució màxim d'un mes en un 90% dels casos.	Nombre de sol·licituds d'intervenció % de casos en què s'ha fet la dinamització en el temps establert
Facilitarem eines personals i col·lectives per a què la comunitat veïnal tingui capacitat d'autogestió per resoldre les incidències pròpies de la comunitat, així com capacitat de resolució i transformació de les seves relacions per pacificar les dificultats de convivència. Intervindrem en el 90% dels casos prèvia sol·licitud.	% de casos tractats
Fons de Lloguer Social d'Emergència / Mesa d'Emergència	
Comunicarem en el 100% dels casos els acords relatius a assignacions d'habitatge acordades a la Mesa d'Emergència en un termini màxim de 3 dies hàbils.	% de comunicacions en el termini establert
Impulsarem l'actuació de captació d'habitatges buits per l'adhesió al programa Reallotgem.cat de l'AHC.	% d'habitatges captat respecte dels contactats
Farem l'acompanyament al 100% dels casos en el procés d'adjudicació d'habitatges, signatura de contracte, altes de subministraments bàsics i posteriors incidències tècniques.	% de casos acompanyats durant el procés
Realitzarem reunions anuals amb les diferents entitats financeres o grans tenidors d'habitatges per tal d'aconseguir la cessió del major nombre de pisos per a famílies vulnerables.	Nombre de reunions realitzades
Oficina d'Intermediacions en Ocupacions	
Atendrem telefònicament en un termini inferior a 48 h els casos de desnonament immediat.	Mitjana de temps transcorregut per a l'atenció telefònica en el cas de desnonament immediat
Atendrem les peticions de la ciutadania amb un temps màxim d'un mes per tal de trobar solucions o assessorar en la seva problemàtica.	Mitjana de temps transcorregut entre la petició i l'assessorament i/o la solució
Realitzarem reunions cada dos mesos amb els moviments socials, plataformes o col·lectius en defensa d'habitatge per tal d'informar i coordinar accions.	Nombre de reunions realitzades en el període establert
Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer (OFIMEH-LL)	
Atendrem el 100% de les persones que s'adrecin al servei de l'OFIMEH-LL amb la màxima celeritat possible, en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la data de recepció de la sol·licitud.	% de casos atesos en el termini establert
Programarem un mínim de 12 visites setmanals, de 45 minuts, per fer la primera acollida.	Nombre d'entrevistes en el termini establert
Donarem cita amb l'advocat/da en un termini màxim de 30 dies hàbils des de l'obertura d'expedient.	% de cites en el termini establert
Treballarem les diligències de llançament com a mínim amb 15 dies hàbils d'antelació de la data del llançament en el 100% dels casos. En cas d'urgència es donarà hora d'entrevista amb un màxim de 48 hores en el 100% dels casos.	% de diligències ordinàries tractades en el termini establert % de casos urgents atesos amb cita en el termini establert
Comunicarem el tancament de l'expedient a les parts interessades en el 100% dels casos.	Nombre de comunicacions de tancament realitzades en el termini establert

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 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

Àmbit Local:

- ✓ Annex del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Terrassa.
- ✓ Acord del Ple de l'Ajuntament de Terrassa de 29 d'octubre de 2015 en relació a l'ocupació i a la garantia de la funció social dels habitatges infrautilitzats.
- ✓ Protocol d'actuacions de l'Ajuntament de Terrassa, en cas d'ocupacions i usos irregulars d'immobles que provoquin alteració de la convivència veïnal i de l'ordre públic.

Àmbit Autonòmic:

- ✓ Estatut d'Autonomia de Catalunya del 2006.
- ✓ Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- ✓ Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- ✓ Decret 75/2014, de 27 de maig, del pla pel dret a l'habitatge.
- ✓ Llei 5/2015, del 13 de maig, de modificació del llibre cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals (Llei de Propietat Horitzontal).
- ✓ Decret llei 1/2015, de 24 de març, de mesures extraordinàries i urgents per la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària.
- ✓ Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- ✓ Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial.
- ✓ Decret llei 17/2019, de 23 de desembre, de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge.
- ✓ Llei 11/2020, del 18 de setembre, de mesures urgents en matèria de contenció de rendes en els contractes d'arrendament d'habitatge i de modificació de la Llei 18/2007, de la Llei 24/2015 i de la Llei 4/2016, relatives a la protecció del dret a l'habitatge.
- ✓ Llei 1/2023, del 15 de febrer, de modificació de la Llei 18/2007, del dret a l'habitatge, i del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals, amb relació a l'adopció de mesures urgents per a afrontar la inactivitat dels propietaris en els casos d'ocupació il·legal d'habitatges amb alteració de la convivència veïnal.
- ✓ Decret 408/2024, de 22 d'octubre, pel qual s'aprova el Pla territorial sectorial d'habitatge i es desenvolupa l'objectiu de solidaritat urbana que preveu la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

Àmbit estatal:

- ✓ Constitució Espanyola.

- ✓ Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'Arrendaments Urbans (LAU).
- ✓ Llei 1/2000, de 7 de gener d'Enjudiciament Civil (LEC).
- ✓ Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.
- ✓ Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures urgents per reforçar la protecció dels deutors hipotecaris, reestructuració del deute i lloguer social.
- ✓ Llei 4/2013, 4 de juny, de mesures per a la flexibilització i foment del mercat de lloguer d'habitatges.
- ✓ Reial decret llei 5/2017, de 17 de març, pel que es modifica el RDL 6/2012 i la L1/2013.
- ✓ Reial decret llei 11/2020, de 31 de març, pel que s'adopten mesures urgents complementàries en l'àmbit social i econòmic per fer front al COVID-19.
- ✓ Reial decret llei 37/2020, de 22 de desembre, de mesures urgents per fer front a les situacions de vulnerabilitat social i econòmica en l'àmbit de l'habitatge i en matèria de transports.
- ✓ Reial decret 42/2022, de 18 de gener, pel que es regula el Bo Lloguer Jove i el Pla estatal per a l'accés a l'habitatge 2022-2025.
- ✓ Reial decret llei 19/2022, de 22 de novembre, pel que s'estableix un Codi de Bones Pràctiques per alleugerar la pujada dels tipus d'interès en préstecs hipotecaris sobre habitatge habitual, es modifica el Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció dels deutors hipotecaris sense recursos, i s'adopten altres mesures estructurals per la millora del mercat de préstecs hipotecaris.
- ✓ Llei 12/2023, de 24 de maig, pel dret a l'habitatge.

Àmbit europeu:

- ✓ Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals, del 19 de desembre de 1966.
- ✓ Carta Social Europea, del 3 de maig de 1996.
- ✓ Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea.

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 29 de novembre 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 SERVEI D'ATENCIÓ A L'AUTONOMIA PERSONAL I SITUACIONS DE DEPENDÈNCIA

1. QUI SOM

Nom del servei:	Servei d'Atenció a l'Autonomia Personal
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia d'Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis de Salut i Promoció a l'Autonomia Personal

2. ON SOM

Adreça:	Carrer Torres i Garcia, 33 - 08221 - (Edifici de LaFACT)
Web:	http://www.terrassa.cat/serveis-atencio-domicili
Correu electrònic:	serveidependencia@terrassa.cat
Atenció telefònica	
Telèfon:	937 366 694
Horari d'atenció:	dilluns a divendres de 8 a 15 h.

3. QUÈ FEM

Missió

Elaborar els Plans Individuals d'atenció (PIA) d'acord a les necessitats de les persones que es troben en situació de dependència reconeguda amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les

persones amb grau de dependència i llurs persones cuidadores, d'acord amb el que estableix la cartera de recursos /serveis fixats per la llei i sempre des d'una mirada que incorpori les necessitats de la persona.

Serveis que oferim

Valorem, prescrivim i tramitem les prestacions establertes segons normativa: Prestació econòmica per cuidador no professional; Prestació econòmica vinculada a residència i/o centre de dia; Serveis de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal; Servei de teleassistència, Serveis d'ajut a domicili, Servei de centre de dia, Servei d'assistència personal de suport a la vida autònoma i d'integració social i comunitària així com per a l'acompanyament a activitats laborals, ocupacionals i formatives per a persones amb discapacitat física; i Servei d'atenció residencial.

Valorem, prescrivim i tramitem serveis de suport tant els relacionats amb al descans familiar (Respir) com amb el suport mitjançant ajuts tècnics, habitatges tutelats, així com altres anàlogues prestacions de suport.

Facilem informació i resposta a consultes tant a professionals, com a la ciutadania, sobre els requisits d'accés, terminis, seguiment dels expedients, prestacions/serveis, trasllats, canvi de dades, revisions econòmiques.

Realitzem accions de prevenció i atenció davant situacions de fragilitat, risc, i/o maltractament.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a les persones i llurs familiars que es troben en situació de dependència reconeguda.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

SERVEIS D'ATENCIÓ A L'AUTONOMIA PERSONAL / DEPENDÈNCIA

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient	
Tramitem el Pla Individual d'atenció (PIA), signatura i enviament a la Generalitat, en un màxim de 30 dies hàbils, des de la realització de la primera entrevista, en el 70% dels casos. *sempre que no sigui per causes alienes a la gestió del servei.	% del casos tramitats en el termini establert
Farem totes les primeres visites de persones reconegudes en situació de dependència a domicili sempre que les persones no estiguin en residència.	% de visites realitzades sobre els primers acords PIA
Establirem contacte telefònic amb el 100% de les persones que hagin entrat per registre consultes, reclamacions o queixes en un termini màxim de 10 dies hàbils. Gestionarem la situació plantejada en un termini inferior a 1 mes.	% de persones contactades en el termini establert % de situacions gestionades en el termini establert
Gestionarem les reclamacions o queixes en un termini inferior a 1 mes	% de situacions gestionades en el termini establert

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 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 i marc legal i competencial:

- Decret 27/2003 de 21 de gener de l'atenció social primària.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 39/2006 de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 -2011.
- Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, de 29 de novembre de 2011.
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent.
- Reial Decret 675/2023, de 18 de juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

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.

DRETS ESPECÍFICS

Ens remetem al Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa aprovat el 29 de novembre de 2011. Queden recollits al capítol II els *drets i deures de les persones usuàries i dels professionals dels serveis socials*.

<https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2012&01/022012000098.pdf&1>

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 29 de novembre 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 SERVEI DE BENESTAR ANIMAL

1. QUI SOM

Nom del servei: Benestar Animal

Àrea: Transició Ecològica

Responsable polític: Regidoria de Benestar Animal

Responsable tècnic: Direcció de Serveis

2. ONSOM

Adreça: C/ Torres Garcia, 33, 1r - 08221 (Edifici de LaFACT) 

Web: <https://www.terrassa.cat/benestar-animat>

Correu electrònic: benestar.animat@terrassa.cat

Telèfon: 937 397 000 / Ext: 4371

Horari d'atenció: dilluns a divendres de 9 a 14.30 h.

1. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Benestar Animal és el servei referent a la ciutat de les polítiques per garantir el Benestar Animal i la tinença responsable, així com desenvolupar les accions relatives a la protecció dels animals i l'encarregat de donar suport a les entitats animalistes pel desenvolupament de projectes de voluntariat amb animals domèstics. La seva missió és treballar per la convivència entre persones i animals, vetllar pels drets i els deures que se'n deriven, així com lluitar contra el maltractament animal i a favor de la sensibilització en la tinença responsable.

Serveis que oferim

Informació, orientació i assessorament a les persones que tenen gossos, gats i fures

S'ofereix un servei d'informació, orientació i assessorament a les persones que tenen gossos, gats i fures, així com a les entitats i associacions afins.

Impuls de campanyes per a la tinença responsable d'animals de companyia

Juntament amb altres serveis, es realitzen campanyes de sensibilització ciutadana en relació al benestar animal i la tinença responsable.

Cens d'animals de companyia

Tràmits relacionats amb les altes, baixes o modificació de dades.

Llicència de gossos potencialment perillosos

Tràmits per a l'obtenció de la llicència per la tinença i/o conducció de gossos considerats potencialment perillosos.

Gestió colònies de gats del carrer

Actuacions relacionades amb la realització del programa de Captura-Esterilització-Retorn (d'ara endavant programa CER) de gestió de colònies de gats ferals, accions de coordinació amb les entitats de voluntariat que gestionen aquestes colònies, i campanyes de sensibilització ciutadana.

Suport a associacions animalistes

Assessorament i gestió de subvencions a entitats que realitzen activitats relacionades amb el benestar animal o la gestió de colònies ferals.

Disciplina de la tinença i protecció dels animals

Actuacions per donar resposta a situacions inadequades relacionades amb els animals de companyia, elaboració dels informes pertinents i incoació del corresponent expedient sancionador si és pertinent.

4. PER A QUI HO FEM

Per a garantir el benestar animal i la tinença responsable, treballem per a la ciutadania en general i de forma específica per a les persones que tenen animals de companyia.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem:
Informació, orientació i assessorament a les persones que tenen gossos, gats i fures	
Respondrem el 90 % de les demandes d'informació en menys de 7 dies hàbils.	% d'atencions fetes en el termini establert
Cens d'animals de companyia	
Resoldrem en un termini de 6 setmanes el 90% de la gestió del cens d'animals de companyia: altes, baixes i/o modificacions.	% de gestions de cens realitzades en el termini establert
Llicència de gossos potencialment perillosos	
Resoldrem un 90% de les peticions de tramitació de llicències de gossos potencialment perillosos en el període màxim de dos mesos.	% de llicències atorgades en el termini establert
Gestió colònies de gats del carrer	
Iniciarem l'estudi davant la detecció d'una possible colònia felina en menys de set dies hàbils.	% d'estudis iniciats en el termini establert
Realitzarem, com a mínim, una campanya anual de sensibilització ciutadana en relació a les colònies felines.	Nombre de campanyes anuals de sensibilització ciutadana relacionades amb les colònies felines
Disciplina de la tinença i protecció dels animals	
Iniciarem la tramitació dels expedients sancionadors i/o administratius relacionats amb l'incompliment de la normativa de tinença i benestar animal, en un termini màxim de 15 dies hàbils des de que es rep la notificació.	Mitjana de dies en què s'inicia l'expedient un cop rebuda la notificació

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

5. 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

- Ordenança municipal de tinença i protecció dels animals, publicada al BOPB de data 13/10/2015.
- Llei 7/2023, de 28 de març, de protecció dels drets i el benestar dels animals.
- Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de protecció dels animals.
- Real decret 287/2002, de 22 de març, pel qual es desplega la Llei 50/1999, de 23 de desembre, sobre el règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos.
- Decret 170/2002, d'11 de juny, sobre mesures en matèria de gossos considerats potencialment perillosos.
- Llei 10/1999, de 30 de juliol, sobre la tinença de gossos considerats potencialment perillosos.
- Decret 328/1998 de 24 de desembre, pel qual es regula la identificació i el registre General d'Animals de Companyia.
- Decret 6/1999, de 26 de gener, pel qual s'estableixen les condicions de manteniment dels animals de companyia.
- Llei 50/1999, de 23 de desembre, sobre el règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos.

Règim econòmic aplicable:

Taxes i preus públics:

- O.F. núm. 3.05. Taxa pel Servei de tinença d'animals de companyia.
- O.F. núm. 3.34. Taxa per l'atorgament de llicències per a la tinença d'animals potencialment perillosos.

8. DRET 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.

Adhesió del Ple municipal a la Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides a la qual s'hi va adherir l'Ajuntament en ple l'any 2009.

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 29 de novembre 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 DELS SERVEIS D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES – OFICINA D'ATENCIÓ A L'EMPRESA

1. QUI SOM

Nom del servei :	Activitats econòmiques
Àrea:	Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític:	Regidora d'Indústria i Empresa
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis d'Activitats Econòmiques

2. ON SOM

OFICINA D'ATENCIÓ A L'EMPRESA

Ca. Dels Telers, 5, B, pis 1 – 2 (08221 Terrassa) Mapa

L'accés a les oficines està ubicat al Passadís B (Passeig Vapor Gran, passadís B, 1-2).

Telèfon 937 397 000

Web: www.terrassa.cat/empresa

Correu electrònic atencioempresa@terrassa.cat

Xarxes socials: @trsempresa

Horaris: De dilluns a dijous de 8.30 a 14.30 h. i divendres i vigílies de festius de 8.30 a 14.00 h.

3. QUÈ FEM

Missió

Els Serveis d'Activitats Econòmiques ofereixen serveis d'informació, d'assessorament, de formació i de tramitació adreçats a la ciutadania, a les empreses i a les entitats, amb la finalitat de contribuir al desenvolupament econòmic de la ciutat.

Objectius generals:

- Facilitar la creació i la implantació de noves activitats econòmiques.
- Simplificar la tramitació per les activitats econòmiques.
- Garantir que la informació és accessible i entenedora.
- Fer fàcil l'accés als recursos i a la documentació dels nostres serveis.
- Assessorar i facilitar la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament de manera presencial, telefònica, a la Seu electrònica dins del web municipal, correu electrònic i Twitter del 010 de manera eficient i eficaç.

Serveis que oferim:

- Atendre, informar i assessorar a la ciutadania, a l'emprenedoria, a professionals i empreses i iniciatives d'economia social.
- Finestreta única per a totes aquelles persones que necessitin fer consultes i tràmits relacionats amb la seva actual o futura empresa.
- Oferir un Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a (PAE) per a la tramitació telemàtica en la constitució d'autònoms, societats limitades i societats limitades nova empresa.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/empresa
 Adreça electrònica: atencioempresa@terrassa.cat
 Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any
 A través de la pàgina web <https://seuelectronica.terrassa.cat>

4. PER A QUI HO FEM

- La ciutadania en general i en especial a qui estigui interessat en matèria d'activitats.
- Les persones emprenedores, professionals i empresàries.
- Entitats d'economia social.
- Activitats econòmiques del sector industrial.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem:
Oferir un punt de referència per rebre assessorament, fer consultes i tràmits relacionats amb el món de l'empresa i l'emprenedoria. Atenció personalitzada i eficient.	No superar un 5% de queixes respecte al total de gestions realitzades trimestralment.
En l'atenció presencial i telefònica a l'OAE, quan per la complexitat de la consulta la resposta no pugui ser immediata, es demana una adreça o telèfon de contacte i es facilita la informació en el termini d'un dia hàbil. Facilitar la informació amb rapidesa i agilitat.	Temps de resposta mitjà en els casos de resposta no immediata.

Fer accessible des de la seu electrònica l'accés als impresos i formularis necessaris per efectuar els diferents tràmits del Servei d'Activitats econòmiques. Mantenir actualitzats i disponibles els impresos i formularis a la Seu electrònica.	Nombre de queixes rebudes per no ser accessibles i nombre d'errades detectades.
Atenció Telemàtica-Seu Electrònica	
Ens comprometem a contactar amb la persona afectada per iniciar la gestió de la incidència en un termini màxim de 2 dies hàbils a partir de la seva recepció.	Temps transcorregut entre la recepció de la incidència i la primera comunicació del servei. Compliment del compromís de com a mínim un 95%. Promig de dies hàbils de resposta.
En cas de no disposar de la informació sol·licitada, ens comprometem a facilitar-la en un termini màxim de 2 dies hàbils.	Temps transcorregut entre la petició i el lliurament de la informació demanada. Compliment de l'objectiu de com a mínim un 95%.
Atenció presencial	
Atendrem les persones que s'adrecin a l'Oficina d'Atenció a l'Empresa (OAE). Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global de 15 minuts en cas d'acudir a les dependències municipals amb cita prèvia.	Mitjana del temps d'espera global.

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

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>

i a la 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 dret 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 29 de novembre 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 SERVEI D'ACTIVITATS

1. QUI SOM

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

2. ON SOM

Adreça:	C. Telers, 5, B, pis 1 – 2 (08221 Terrassa)
Telèfon	937 397 000
Web:	www.terrassa.cat/empresa
Correu electrònic	atencioempresa@terrassa.cat
Xarxes socials:	@trsempresa
Horaris:	De dilluns a dijous de 8.30 a 14.30 h. i divendres i vigílies de festius de 8.30 a 14 h.

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és oferir informació, assessorament, formació i tramitar els procediments necessaris per a l'inici o modificació d'activitats i els procediments per a garantir el compliment normatiu de qualsevol activitat que s'implanta a Terrassa. D'aquesta manera, influïm en el desenvolupament econòmic de la ciutat i assolim un estàndard acceptable de compliment de les condicions tècniques en què es desenvolupen les activitats, tal com exigeix la normativa i la legislació vigent, contribuint així a fer de Terrassa un municipi integrador de la sostenibilitat i respectuós amb el medi ambient i amb la seguretat de les persones.

Objectius generals:

- Facilitar les gestions d'inici i posada en funcionament de noves activitats implantades al municipi.
- Garantir a la ciutadania una informació accessible i entenedora de la informació, normativa, tràmits i procediments relacionats amb les activitats.
- Refermar la dinamització de l'economia de la ciutat agilitzant la tramitació administrativa i la simplificació del procediment d'obtenció de les habilitacions per implantar activitats i la seva verificació posterior.

Serveis que oferim:

- Assessorament previ tant d'enginyeria tècnica, com jurídic de projectes tècnics d'implantació d'activitats en establiments.
- Resolució de consultes sobre aspectes tècnics i jurídics relatius al compliment normatiu d'activitats implantades.
- Activitats d'informació, revisió, tramitació i verificació de:
 - Comunicació prèvia d'activitats innòcues i de baix risc.
 - Comunicació prèvia d'activitats amb incidència ambiental.
 - Comunicació prèvia d'espectacles públics i activitats recreatives.
 - Llicències ambientals i llicències d'espectacles públics i activitats recreatives.
 - Comunicacions d'ampliacions, modificacions i canvis de titularitat, tant de llicències, com de comunicacions prèvies.

- Informació de comptabilitat urbanística.
- Certificats de dades sobre activitats censades.
- Tràmit control preventiu d'incendis.
- Inspeccions de caràcter previ abans de començar una activitat i de seguiment de les activitats amb tràmits en curs.
- Accions preventives i de control.
- Assessorament tècnic a titulars de noves activitats.
- Assessorament tècnic previ a les llicències.
- Elaboració d'informes tècnics i manteniment de les bases de dades de les activitats del municipi (empresa/indústria/comerç/serveis, etc.).
- Procediments d'esmena, disciplina i precintes d'activitats.
- Queixes veïnals associades a l'afectació pel desenvolupament d'una activitat concreta.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/empresa

Adreça electrònica: atencioempresa@terrassa.cat

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

A través de la pàgina web <https://seuelectronica.terrassa.cat>

4. PER A QUI HO FEM

- La ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès a conèixer informació en matèria d'activitats, i que estan interessats en la tramitació i/o en les condicions tècniques que la normativa d'aplicació requereix per iniciar, desenvolupar, mantenir, i transformar qualsevol activitat que s'exerceix en un establiment.
- Les persones emprenedores, professionals i empresàries.
- Entitats d'economia social.
- Activitats econòmiques del sector industrial.
- Altres entitats amb personalitat jurídica i associacions interessades en matèria d'implantació de la seva activitat.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Atendre les queixes i suggeriments rebuts pels diferents canals establerts en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de l'endemà de la recepció.	Nombre de respostes resoltes dins del termini sobre el total de rebudes.
Resoldre en un màxim de 2 dies hàbils les consultes rebudes sobre normativa sectorial i de tramitació d'activitats, per fer efectius tant els tràmits d'inici d'una activitat, com els de la seva modificació, ampliació o canvi de titularitat. En cas que es necessiti informació addicional, en el mateix termini es farà una resposta indicant quina informació manca per poder atendre la sol·licitud.	Mitjana de dies de resposta

Oferir un mínim de 12 visites setmanals de 60 minuts per atendre amb assessoria tècnica i jurídica, mitjançant cita concertada, per respondre les consultes derivades de la implantació d'activitats i del compliment de la normativa sectorial i de tramitació.	Nombre de visites
--	-------------------

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

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 29 de novembre 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 PATRIMONI CULTURAL

1. QUI SOM

Nom del servei : Patrimoni Cultural

Àrea: Projecte de la Ciutat

Responsable polític: Regidor de cultura popular, cicle festiu i Museu de Terrassa

Responsable tècnic: Direcció de Serveis de Patrimoni Cultural

2. ON SOM

Adreça: Ca. Font Vella, 28. Casa Soler i Palet 08221 TERRASSA
 Veure ubicació aquí: <https://maps.app.goo.gl/iwZqML1bmHZsmjzp9>
 Telèfon: 937 832 711
 Web: <https://www.terrassa.cat/cultura>
 Correu electrònic: cultura@terrassa.cat
 Atenció al públic: Dilluns a divendres: de 9h a 14h i de 16:30h a 19h
 Com arribar-hi: Busos: L1, L3, L7, L8 i L9

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és garantir l'accés universal a la cultura, promovent la diversitat cultural i fomentant la participació activa de la ciutadania a les activitats culturals. Això implica la preservació del patrimoni cultural i la difusió del coneixement. A més busca fomentar l'educació cultural com a eina per al desenvolupament personal i social, així com impulsar projectes que enforteixin el teixit comunitari. El servei públic de cultura es compromet a crear un entorn inclusiu on totes les veus siguin escoltades i valorades.

Serveis que oferim

- Conservació del patrimoni històric i artístic
- Programació d'activitats als equipaments del Museu de Terrassa -Casa Alegre de Sagrera, Torre del Castell palau, Castell Cartoixa de Vallparadís, Convent de Sant Francesc i Seu d'Ègara-.
- Suport a l'associacionisme cultural mitjançant subvencions, convenis i suport tècnic.
- Foment d'activitats del calendari festiu -Cavalcada de reis, Carnestoltes, Tres tombs, Sant Jordi.
- Cessió d'espais municipals a les entitats.
- Atenció i difusió de la informació cultural
- Acompanyament tècnic i logístic per a les activitats programades per les entitats de cultura popular de la ciutat.
- Organització, planificació i programació de la Festa Major de la ciutat.

4. PER A QUI HO FEM

En adreçem a la ciutadania en general, en totes les franges d'edat i a col·lectius i associacions culturals.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem:
Incrementar la difusió per augmentar les visites al Museu de Terrassa	Incrementar un 1% les visites en relació al total de l'any anterior.
Realitzar activitats adreçades a diferents públics.	Garantir un mínim de 3 activitats adreçades a públic familiar. Garantir un mínim de 3 activitats, dins dels diferents equipaments museístics per a persones amb discapacitat.
Donar suport a les activitats organitzades per les entitats culturals, mitjançant la convocatòria de subvencions i la signatura de convenis.	Destinar un mínim del 40% del pressupost del programa de Cultura popular i Cicle festiu.

Donar suport a les activitats organitzades dins el calendari festiu (Cavalcada de reis, Carnestoltes, Tres tombs, Sant Jordi i Festa major).	
Atendre les peticions d'accés als espais públics i equipaments municipals per facilitar la realització d'activitats culturals	Donar resposta a les sol·licituds de les entitats en un termini màxim de 10 dies hàbils.
Respondre a les consultes, suggeriments i queixes ciutadanes	Donar resposta en un termini màxim de 10 dies hàbils

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 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

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de Museus (DOGC núm. 1367)
<http://cultura.gencat.cat/ca/museus/recursos/normativa/>
- 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

Règim econòmic aplicable

- OF núm.3.19 - Taxa per a la utilització d'espais d'equipaments i edificis municipals
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426282875.pdf?iddoc=426282875&idrel=008481>

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 29 de novembre 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 SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA DE TERRASSA

1. QUI SOM

Nom del servei :	Bct Xarxa Servei de biblioteca pública de Terrassa
Àrea:	Projecció de la Ciutat
Responsable polític:	Regidoria de Promoció Cultural i Àudiovisual
Responsable tècnic:	Direcció de la Bct Xarxa
Línies de servei:	Servei de Biblioteca pública de Terrassa.

2. ON SOM

Biblioteca Central de Terrassa - bct

Adreça: Ps de les Lletres, 1 (08221 Terrassa)
 Telèfon: 937 894 589
 Web: <http://www.terrassa.cat/ca/biblioteques>
<http://www.terrassa.cat/bct>
 Correu electrònic: bct@terrassa.cat
 Horari habitual: De dilluns a divendres, de 9.00h a 20.00h. Dissabte, de 9.00h a 19.00h
 Horari període estiu: De dilluns a divendres, de 9.00h a 14.00h i de 15.30h a 20.00h. Dissabte, 9.00h a 14.00h
 Horari període Setmana Santa i Nadal: De dilluns a divendres, de 9.30h a 14.00h i de 15.30h a 20.00h. Dissabtes tancat

Biblioteca districte 2 - bd2

Adreça: Ca de Sant Cosme, 157 (08222 Terrassa)
 Telèfon: 937 869 162
 Web: <http://www.terrassa.cat/bd2>
 Correu electrònic: bd2@terrassa.cat
 Horari habitual: Dilluns de 16.00h a 20.00h, de dimarts a divendres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h i
 dissabte de 10.00h a 14.00 h.
 Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h i dimecres i divendres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h
 Setmana Santa: Tancat.

Biblioteca districte 3 - bd3

Adreça: Ca del Germà Joaquim, 66 (08223 Terrassa)
 Telèfon: 937 397 014
 Pàgina web: <http://www.terrassa.cat/bd3>
 Correu electrònic: bd3@terrassa.cat
 Horari habitual: Dilluns de 16.00h a 20.00h, de dimarts a divendres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h i
 dissabte de 10.00h a 14.00h
 Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h i dijous de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20h
 Setmana Santa: Tancat.

Biblioteca districte 4- bd4

Adreça: Ca de l' Infant Martí, 183 (08224 Terrassa)
 Telèfon: 937 397 423
 Web: <http://www.terrassa.cat/bd4>
 Correu electrònic: bd4@terrassa.cat
 Horari habitual: Dilluns de 16.00h a 20.00h, de dimarts a divendres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h i
 dissabte de 10.00h a 14.00h
 Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h i dimarts de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h
 Setmana Santa: Tancat.

Biblioteca districte 5 - bd5

Adreça: Ca dels Jocs Olímpics, 7 (08225 Terrassa)
 Telèfon: 937 350 927
 Web: <http://www.terrassa.cat/bd5>
 Correu electrònic: bd5@terrassa.cat
 Horari habitual: De dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h, dimarts i dijous de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h i dissabte de 10.00h a 14.00h
 Horari estiu i Nadal: De dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h. Dimarts, dijous de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h.
 Agost tancat.
 Setmana Santa: Tancat.

Biblioteca districte 6 - bd6

Adreça: Rm de Francesc Macià, 193 (08226 Terrassa)

Telèfon: 937 397 420
Web: <http://www.terrassa.cat/bd6>
Correu electrònic: bd6@terrassa.cat
Horari habitual: Dilluns de 16.00h a 20.00h, de dimarts a divendres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h i dissabte de 10.00h a 14.00h
Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h i dimecres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h
Setmana Santa: Tancat.

3. QUÈ FEM

Missió

La missió de la BCT xarxa, Servei de biblioteca pública de Terrassa, és posar a disposició de la ciutadania els serveis, eines i recursos necessaris per facilitar l'accés lliure i amb igualtat a la lectura, la informació, la cultura, el coneixement i la formació per afavorir l'aprenentatge al llarg de la vida. Les biblioteques de Terrassa, com a agents socials implicades en el territori i sensibles amb el desenvolupament sostenible, treballen amb la mirada posada en l'aplicació de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

Objectius generals:

- Dur a terme activitats de formació i aprenentatge al llarg de la vida
- Programar activitats per al foment de la lectura
- Mantenir la col·lecció actualitzada i els mitjans necessaris per garantir l'accés a la informació.

Serveis que oferim

La bct xarxa ofereix serveis per a tots els públics centrats en l'accés a la informació, l'aprenentatge, l'oci i les activitats per al foment de la lectura.

Amb el carnet de biblioteca podreu fer ús dels serveis que s'hi vinculen: préstec, e-biblio, accés a Internet, Wi-Fi i participar en activitats culturals.

La informació sobre els serveis es pot sol·licitar per telèfon, correu electrònic o presencialment a cadascuna de les biblioteques que integren la bct xarxa.

Els tràmits relacionats amb les biblioteques els trobareu a:
<https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu/tramits-ciutada/tramits>

Carnet de la biblioteca

El carnet de la biblioteca és la targeta que us identificarà com a usuaris de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona.

Préstec

La bct xarxa ofereix el préstec de documents de manera gratuïta tant a la ciutat de Terrassa a persones, entitats i escoles; com de fora de la ciutat a totes les Biblioteques Públiques de Catalunya.

Tecnologies de la informació

La xarxa de biblioteques públiques de Terrassa us ofereix espais per aprendre i no només a través de llibres. Al llarg de l'any organitzem moltes accions formatives amb el suport de diverses entitats i associacions de la ciutat.

Aprenentatge d'idiomes

Oferim grups de conversa per practicar idiomes que organitzem conjuntament amb entitats ciutadanes i voluntariat.

Accés a internet

A totes les biblioteques públiques de Terrassa teniu accés gratuït a Internet, ja sigui amb un dispositiu mòbil propi (ordinador portàtil, telèfon mòbil, tauleta, etc.) a través del Wi-fi, o dels ordinadors de la biblioteca.

Serveis a mida

Per tal d'arribar a tots els ciutadans i ciutadanes sense excepció, la bct xarxa s'adapta a demandes de serveis especials per entitats, escoles, persones amb dificultats d'accés relacionades amb la funció de lectura o dificultats d'accés.

Reprografia dels fons antics

La Biblioteca Central de Terrassa ofereix la possibilitat d'obtenir reproduccions dels documents del fons antic, d'acord amb el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

4. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen a la ciutadania en general

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem:	Com ho mesurarem:
Potenciar i millorar el coneixement a la ciutadania, oferint l'ús del servei de préstec com a bàsic i essencial,	Mínim de 75.000 préstecs l'any
Tenir en compte les peticions de les persones usuàries per a les adquisicions de fons.	Adquirir un mínim del 75% de les desiderates proposades
Oferir activitats de foment de la lectura.	Programar mínim de 5 cicles de foment de la lectura
Oferir sessions de formació relacionat amb l'aprenentatge al llarg de tota la vida en col·laboració amb altres entitats: idiomes, tecnologies, lectura	Oferir un mínim de 3 programes
Disposar d'un fons bibliogràfic variat i actualitzat	Com a mínim haver incorporat i retirat 3.000 documents al fons, amb un total d'actualització de 6.000 documents.
Atendre les opinions i suggeriments dels usuaris i usuàries	Donar resposta en un màxim de 7 dies hàbils
Ampliar el nombre d'usuaris.	Fer cada any, com a mínim, 1.500 carnets d'usuaris/es nous
Potenciar la funció divulgativa en col·laboració amb altres entitats: exposicions, xerrades, cicles d'actes, etc.	Impulsar, com a mínim, tres programes de divulgació.

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

Els nous estàndards de biblioteca pública de Catalunya. Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació i Diputació de Barcelona, 2008. Disponible a: <http://scur.cat/KLD0CD>

Mapa de lectura pública. Generalitat de Catalunya, 2014. Disponible a: <http://scur.cat/B7880D>

Manifest de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. UNESCO/IFLA, 2022. Disponible a: https://cobdc.org/wp-content/uploads/Manifest_IFLA_2022_catala.pdf

Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques. Editat pel Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2002. Disponible a: <http://scur.cat/G93D90>

Normativa reguladora per a l'obtenció del carnet d'usuari de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats. BOPB, 18 de març de 2013. Disponible a: <http://scur.cat/HYDPJ2>

Normativa d'ús de les Biblioteques Públiques de Terrassa. Ajuntament de Terrassa, març 2002. Disponible a: <http://scur.cat/DCDGK3>

Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya.

Règim econòmic

Taxes i preus públics de la Xarxa de Biblioteques Municipals. Diputació de Barcelona-Xarxa de Biblioteques Municipals.

Taxa per a la prestació de diversos serveis de les biblioteques públiques municipals -bct xarxa-. Ordenança fiscal núm. 3.35. Ajuntament de Terrassa.

Taxa per a la utilització d'espais d'equipaments i edificis municipals. OF núm.3.19 <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01503>

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 i deures específics del Servei:

Drets

- ✓ Accedir de manera lliure i gratuïta als serveis de les biblioteques sense cap mena de discriminació.
- ✓ Rebre una atenció cordial i correcta per part del personal de les biblioteques.
- ✓ Fer valer al dret a la seva intimitat, la biblioteca té l'obligació de tractar de manera confidencial la informació en relació als materials i serveis que li proporciona, així com les seves dades personals, en els termes establerts per la llei.
- ✓ Presentar queixes i suggeriments i rebre'n resposta en un termini prefixat.
- ✓ Rebre formació bàsica per a la correcta utilització dels seus serveis.
- ✓ Rebre informació, assessorament i col·laboració en la localització i accés a la informació bibliogràfica.
- ✓ Fer suggeriments per a l'adquisició de materials, organització d'activitats i creació de nous serveis.
- ✓ Participar en les activitats que s'organitzen a la biblioteca.

Deures

- Conèixer les mesures de seguretat establertes en tot moment i atendre els requeriments del personal.
- Fer un ús adequat dels fons, equips i instal·lacions de la biblioteca.
- Fer-se responsable del carnet i del seu bon ús.
- Mantenir un comportament correcte cap al personal i amb la resta d'usuaris.
- Identificar-se per a utilitzar els serveis quan es requereixi.
- Respectar la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual quan s'utilitzen fons i serveis de la biblioteca.
- Abstenir-se de consumir aliments i begudes fora de les àrees senyalitzades.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 29 de novembre 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'OFICINA DE TURISME

1. QUI SOM

Nom del servei Oficina de Turisme

Àrea Projecte de la Ciutat

Responsable polític Regidoria de Turisme

Responsable tècnic Cap del Servei de Turisme i Promoció Exterior

2. ON SOM

Adreça: Pl. Freixa i Argemí, 11 Parc de Sant Jordi Masia Freixa 08224 Terrassa

Horari:

Horari d'hivern (1 d'octubre al 31 de març)

De dimarts a divendres, de 9.00 a 14.00 h i de 16.00 a 18.00 h

Dissabtes, diumenges i festius, de 10.00 a 14.00 h

Dilluns, de 9.00 a 14.00 h.

Horari d'estiu (de l'1 d'abril al 30 de setembre)

De dimarts a divendres, de 9.00 a 14.00 h i de 17.00 a 19.00 h

Dissabtes, diumenges i festius, de 10.00 a 14.00 h

Dilluns, de 9.00 a 14.00 h.

Agost de 9.00 a 14.00 h de dilluns a divendres i de 10.00 a 14.00 h caps de setmana i festius.

Tancat els següents festius: 1 i 6 de gener, 15 d'agost, 25 i 26 de desembre.

Telèfon: 937 397 019

Contacte ✉ turisme@terrassa.cat

 visitaterrassa.cat

 [@visitaterrassa](https://twitter.com/visitaterrassa)

 [terrassa_turisme](https://www.instagram.com/terrassa_turisme)

 [terrassaturisme](https://www.facebook.com/terrassaturisme)

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és ampliar i millorar l'oferta turística de Terrassa i la seva promoció i difusió, per tal de millorar el seu posicionament com a destí turístic en els àmbits estratègics fixats pel Pla de Desenvolupament Turístic.

Serveis que oferim

Informem i assessorem als visitants i turistes, presencial, telefònica i virtualment, sobre el patrimoni de la ciutat, els productes turístics, gastronòmics, d'oci i natura així com dels principals esdeveniments de Terrassa amb caràcter lúdic cultural.

Promovem la creació de paquets combinats, experiències i activitats que enriqueixin l'oferta turística de la ciutat posant en contacte i treballant sinergies amb les empreses i agents del sector turístic de la ciutat en el marc d'una taula de treball conjunta, i coordinant les accions de promoció pròpies del Servei per aconseguir una bona difusió i comercialització d'aquests productes.

Treballem en la creació i la promoció del producte turístic a la ciutat en col·laboració amb els altres agents del sector (públics i privats) i amb la planificació i gestió de les accions i eines de difusió i comunicació

Gestionem i desenvolupem les xarxes socials i la reputació on-line, per potenciar una imatge positiva de la ciutat i assolir una bona presència de l'oferta turística de Terrassa a Internet, i una interacció positiva amb les webs i plataformes especialitzades.

Treballem dins la Xarxa de Turisme Industrial de Catalunya tot exercint-ne el lideratge, per consolidar la marca del Turisme Industrial de Catalunya promocionant l'oferta turística dels municipis i equipaments que la componen i establint acords de col·laboració amb la Generalitat i les diputacions.

4. PER A QUI HO FEM

- ✓ Visitants i turistes
- ✓ Ciutadania en general
- ✓ Agents del sector (públics i privats)

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem:
Informar i assessorar als visitants i turistes, presencial, telefònica i virtualment, sobre el patrimoni de la ciutat, els productes turístics, gastronòmics, d'oci i natura així com dels principals esdeveniments de Terrassa amb caràcter lúdic cultural.	Garantir que la informació es pugui proporcionar mínim en 4 idiomes (català, castellà, anglès i francès)
Editar publicacions d'informació i promoció turística en 4 idiomes: català, castellà, anglès i francès	Editar un mínim de 2 publicacions en els 4 idiomes
Dissenyar i organitzar rutes i visites guiades basades en el patrimoni de la ciutat, combinades amb serveis complementaris.	Oferir un mínim de 4 rutes diferents
Aconseguir un increment del nombre de participants en rutes	Incrementar participants en rutes entre un 1 i un 5%
Oferir un programa de visites guiades a la Masia Freixa estable i de qualitat.	Assolir un nivell de satisfacció de 4,5 sobre 5 en les visites guiades a la Masia
Realitzar campanyes de publicitat específica, online i offline, per donar a conèixer l'oferta turística de la ciutat.	Desenvolupar almenys 5 campanyes l'any de publicitat online i offline
Desenvolupar el pla de xarxes socials de Terrassa Turisme: Instagram, Facebook, X i Tik Tok	Igualar o superar el nombre de publicacions a les xarxes amb perfil propi i comptabilitzar l'abast de les

	publicacions («accounts reach»)
Actualitzar i crear continguts de la web visitaterrassa.cat	Incorporar almenys 5 pàgines de contingut a l'any Obtenir almenys 35.000 usuaris únics anualment, i igualar o incrementar en un 5% el número de pàgines vistes
Crear i actualitzar productes turístics accessibles. Turisme per a tothom.	Garantir la disponibilitat d'un mínim de 4 productes turístics que siguin accessibles
Participar en accions de promoció turística que ens donin projecció externa.	Assistir a un mínim de 5 esdeveniments l'any.
Oferir productes atractius de merchandising, elaborats per artesans i artistes locals.	Garantir que almenys un 50% de productes siguin elaborats per artesans i artistes locals
Garantir la qualitat i la satisfacció dels usuaris/es dels serveis turístics oferts	Obtenir almenys un 80% de respostes positives o molt positives a les enquestes de satisfacció
Apostar per la gestió turística sostenible	Mantenir el segell BIOSPHERE

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

- ✓ Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya
- ✓ Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya.

- ✓ Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya

Règim econòmic

- ✓ Ordenança Fiscal n. 3.19 de l'Ajuntament de Terrassa - Taxa per a la utilització dels equipaments culturals
- ✓ Ordenança Fiscal n. 1.3 de l'Ajuntament de Terrassa – Reguladora dels Preus públics

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 29 de novembre 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.