

AJUNTAMENT DE TERRASSA

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

En data 28 de març de 2025, l'Excm. Ajuntament en Ple ha aprovat inicialment les cartes de servei següents:

- 1-Manteniment de l'espai públic
- 2-Policia Municipal
- 3-Neteja i gestió de residus
- 4-Oficina d'atenció al públic Territori i Habitatge
- 5-Autobusos urbans
- 6-Foment de l'ús de la bicicleta a Terrassa
- 7-Promoció cultural i audiovisual
- 8-Servei de programes i projectes de suport a l'atenció primària
- 9-Servei de polítiques de gènere
- 10-Serveis bàsics d'atenció social (SEBAS)
- 11-Serveis d'activitats econòmiques – Servei d'indústria i empresa
- 12-Centre d'Atenció d'Animals Domèstics (CAAD)

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 8 d'abril del 2025, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya de data 7 d'abril del 2025, i al Butlletí Oficial de la Província de data 7 d'abril del 2025, així com un anunci al Diari de Terrassa en data 8 d'abril del 2025.

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 , 28 de maig de 2025

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

Miquel Pérez Almudaina
Director de Presidència

CARTA DE SERVEIS MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC

1. QUI SOM

Nom dels serveis: Servei d'Arquitectura, Espai Públic i Biodiversitat Urbana

Servei de Mobilitat

Àrea: Territori i Habitatge

Responsable polític: Tinència d'alcaldia de Territori i Habitatge

Responsables tècnics: Direcció de Serveis d'Arquitectura, Espai Públic i Biodiversitat Urbana

Direcció de Mobilitat

Línies de servei: Manteniment de l'espai públic

2.ON SOM

Servei d'Arquitectura, Espai Públic i Biodiversitat Urbana

Adreça: Carrer de la Igualtat, 52 08222 Terrassa 

Telèfon: 937 363 460

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

Correu electrònic: espais.verds@terrassa.cat / obra publica@terrassa.cat

Horaris: Atenció presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Atenció telefònica: de dilluns a divendres de 8.00 a 14.00 h.

Servei de Mobilitat

Adreça: Avinguda de les Glòries Catalanes, 3 08223 Terrassa 

Telèfon: 93 739 70 00

Correu electrònic: transit@terrassa.cat

Twitter: @trsmobilitat

Horaris: Atenció presencial: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

3.QUÈ FEM

Missió

Gestionar el manteniment de l'espai públic de la ciutat, mitjançant accions preventives i correctives que garanteixin el bon estat dels elements que l'integren, i així disposar d'un espai públic obert al gaudi de tota la ciutadania, amb garanties d'accessibilitat, funcionalitat i seguretat.

Serveis que oferim

- Manteniment i conservació de les voreres i l'asfalt dels carrers de la ciutat.
- Manteniment i conservació de la senyalització vertical (semàfors i senyals), horitzontal i de pilones i altres elements d'ordenació del trànsit de vehicles i vianants.
- Manteniment i conservació de l'enllumenat públic de la ciutat.
- Manteniment i conservació de la xarxa de clavegueram.
- Instal·lació, conservació, reparació i/o substitució de mobiliari urbà: bancs, papereres, baranes, elements d'exercicis bio-saludables, elements d'exercicis esportius, etc.
- Instal·lació, manteniment i conservació de les zones de jocs infantils.
- Manteniment i conservació dels parcs, places i altres zones verdes de la ciutat: neteja, buidat de papereres, sega de la gespa, reg, etc.
- Manteniment de l'arbrat de la ciutat: reg, esporga, tractaments fitosanitaris, etc.
- Manteniment i conservació de les fonts públiques, ornamentals i d'aigua de boca, de la ciutat.
- Manteniment i conservació de les zones de lliure circulació de gossos de la ciutat.
- Actuacions a la via pública en casos d'urgència i emergències.

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>

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

L'idCat Mòbil us permet fer tràmits que necessiten signatura electrònica des de qualsevol dispositiu: mòbil, ordinador o tauleta. Amb aquest sistema podreu signar i tramitar més del 90% dels tràmits disponibles a la Seu Electrònica de forma ràpida i senzilla.

Us podeu donar d'alta a l'idCAT mòbil directament per internet <https://idcatmobil.seu.cat/> o bé presencialment a qualsevol de les oficines d'atenció ciutadana (OAC).

AJUDEU-NOS A CUIDAR LA CIUTAT



App Cuidem Terrassa:

Avisar d'una incidència mitjançant el canal de comunicació per avisar d'incidències en el manteniment d'elements urbans: bancs, pilones, fonts, jocs infantils, zones verdes, senyalització viària, semàfors, enllumenat, etc. Fer el seguiment d'una incidència presentada anteriorment.

Altres telèfons d'atenció:

900 131 326. Telèfon d'atenció ciutadana les 24 hores per informar d'avaries en l'enllumenat públic.

4. PER A QUI HO FEM

- Ciutadania en general

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Gestionarem les incidències que rebem mitjançant l'App Cuidem Terrassa.	Nombre d'incidències gestionades a través del sistema únic respecte del total d'incidències gestionades.
Atendrem les consultes sobre peticions d'informació relatives al manteniment de l'espai públic, així com donar resposta a les queixes i suggeriments, amb rapidesa.	Contestar el 80% de les peticions i/o incidències en menys de 15 dies hàbils
Informarem per mitjà del web municipal de les principals actuacions que estem realitzant en l'espai públic.	Nombre d'actuacions publicades al web municipal sobre el total de les actuacions realitzades en l'espai públic.
Mantindrem en condicions òptimes de seguretat i ús els elements presents a l'espai públic (mobiliari urbà, arbrat, asfalt o voreres, clavegueram, etc).	% d'elements retirats o assegurats en un termini màxim de 24 hores, en els casos de desperfectes greus.
Resoldrem dins l'any el 75 % de les incidències rebudes sobre manteniment de l'espai urbà.	% d'incidències resoltes dintre de l'any
Netejarem tots els dies laborables les àrees de lliure circulació de gossos.	Nombre de neteja feta de cada àrea/sobre el total de dies laborables
Desodoritzarem i desinfectarem trimestralment les àrees de lliure circulació de gossos.	Nombre de tractaments de desodorització i desinfecció fets per cada àrea.
Realitzarem una inspecció visual periòdica de cadascuna de les zones de jocs infantils	Nombre de revisions funcionals bimensuals fetes per cada zona.
Disminuirem el nombre total d'avaries d'enllumenat públic per cada 1.000 làmpades.	Nombre total d'avaries per cada 1.000 làmpades respecte del total de l'any anterior.

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 que fem són gratuïts per la ciutadania.

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 28 de març del 2025 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 POLICIA MUNICIPAL

1. QUI SOM

Nom del servei : Policia municipal

Àrea: Territori i Habitatge

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Habitatge

Responsable tècnic: Intendència major

Línies de servei: Servei de Via pública, Seguretat i Protecció civil.

2. ON SOM

Adreça Av. de les Glòries Catalanes, 3 

Telèfon: 93 780 55 55 / 092 (urgències) - 900 770 092 (telèfon gratuït 24 h. per comunicar comportaments vandàlics anònimament)

Web: <https://www.terrassa.cat/es/policia>

Correu electrònic: policia@terrassa.cat

Horari: Atenció presencial 24 hores els 365 dies de l'any.

Horari de registre: De dilluns a divendres, de 9:00h a 14:00h

Seu electrònica: 24 hores, 365 dies l'any

3. QUÈ FEM

Missió

La missió de la policia local de Terrassa és garantir el ple exercici dels drets i llibertats, des de la proximitat i d'acord amb l'ordenament jurídic vigent; vetllar per la seguretat, la convivència pacífica i la millora de la qualitat de vida a la nostra ciutat.

Serveis que oferim

Seguretat ciutadana:

- Protegir a la ciutadania i les autoritats de la Corporació, vigilar i custodiar edificis i instal·lacions municipals.
- Prestar auxili en casos d'accidents, catàstrofes o calamitats públiques i participar activament en l'execució dels plans de Protecció civil.
- Prevenir la comissió d'actes delictius.
- Vigilar els espais públics de la ciutat, en col·laboració amb la resta de cossos de seguretat.
- Col·laborar amb les forces o els cossos de seguretat de l'Estat i amb la Policia Autonòmica en la protecció de les manifestacions i en el manteniment de l'ordre en grans concentracions humanes quan siguin requerides a fer-ho.

Policia Administrativa:

- Actuacions policials en aplicació de les diferents normatives administratives municipals, autonòmiques o estatals, per evitar o corregir activitats que puguin comportar molèsties, perills o perjudicis a la ciutadania o al medi ambient.
- Planificació i realització de campanyes de sensibilització i control relacionades amb diferents aspectes de la tasca de policia administrativa:
 - Control de sorolls en immobles
 - Control del compliment d'horaris dels locals comercials i de pública concurrència, i de les condicions específiques contingudes en la seva llicència d'activitat.
 - Vigilància i control del compliment de la normativa sobre animals domèstics, especialment pel que fa a les disposicions aplicables a la tinença de gossos en la via pública.
 - Vigilància de les zones forestals i agrícoles
- Gestió i tramitació d'objectes perduts.

Trànsit i seguretat viària:

- Ordenar, regular i dirigir el trànsit en el casc urbà, d'acord amb la normativa de trànsit i seguretat viària.
- Vetllar per la seguretat viària vigilat que els conductors no cometin infraccions.
- Instruir els atestats i realitzar la investigació policial en els accidents de circulació en vies urbanes.
- Realitzar controls de velocitat, alcoholèmia i drogues en coordinació amb el Servei Català del Trànsit.
- Acompanyar vehicles de transports especials en el seu pas pel nucli urbà.

Informació i Atenció a la ciutadania:

- Atendre a la ciutadania que tingui la necessitat d'interposar una denúncia i instruir les diligències corresponents.
- Estar present en el territori com a policia de proximitat
- Oferir una atenció especialitzada a les víctimes de delictes violents o que formin part d'un col·lectiu vulnerable - Unitat d'Atenció a la Víctima -
- Mediació i cooperació en la resolució de conflictes privats, sempre que sigui requerida la seva presència.

Divulgació i Formació:

- Realitzar accions educatives dirigides als infants i joves de la ciutat sobre seguretat viària, drogues, internet segura, *assetjament escolar*, etc
- Organitzar xerrades informatives a altres col·lectius amb necessitats específiques com el de les dones, gent gran, comerciants, entitats, etc

4. PER A QUI HO FEM

Ens adrecem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem.

Realitzar un mínim de 150 inspeccions d'establiments a l'any.	Nombre d'inspeccions de policia administrativa a establiments públics a l'any.
Realitzar un mínim de 200 controls d'alcoholèmia i/o drogues a l'any.	Nombre de controls realitzats.
Realitzar un mínim de 200 sessions de formació a les escoles a l'any per part de la URMEC.	Nombre de sessions anuals.
Atendre en termini mig de 15 minuts a les persones que s'adrecin a les dependències policials per interposar una denúncia .	Temps d'espera
Realitzar un mínim de 100 reunions amb associació de veïns o teixit associatiu per part de	Nombre de reunions anuals

l'Àrea de Proximitat	
Augmentar un 20% de seguidors/es a les xarxes socials de @policiatrs.	Nombre d'usuaris que han augmentat respecte l'any anterior.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

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

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

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

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal
- Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, sobre protecció de la seguretat ciutadana.
- Ley Orgánica 13/2015, de 5 de octubre, de modificación de la Ley de Enjuiciamiento Criminal para el fortalecimiento de las garantías procesales y la regulación de las medidas de investigación tecnológica
- Llei 41/2015, de 5 d'octubre, de modificació de la Llei de Enjudiciament Criminal per l'agilització de la justícia penal i l'enfortiment de les garanties processals
- Llei 42/2015, de 5 d'octubre, de reforma de la Llei 1/2000, de 7 de gener, de Enjudiciament Civil.
- Codi Civil.
- Recomanació REC (2001) 10 del Comitè de Ministres del Consell d'Europa als estats membres sobre el Codi Europeu d'ètica policial.
- Desenvolupament de l'article 30 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya
- Llei 4/2003, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya
- Codi d'ètica de la Policia de Catalunya, aprovat pel Consell de Govern de la Generalitat de Catalunya, en data 24 febrer 2015
- LLEI 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats
- Llei 11/2009 de regulació d'espectacles i activitats recreatives.
- Llei 16/2002 contra la contaminació acústica.
- Decret 176/2009 de protecció contra la contaminació acústica
- RDL 6/2015 de 30 d'octubre, text refós de Llei de Seguretat Viària

Règim econòmic

Sense contraprestacions

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 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 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

- ✓ Rebre actuacions professionals amb respecte absolut a la Constitució, a l'Estatut d'Autonomia i a la resta de l'ordenament jurídic.
- ✓ Obtenir actuacions sense pràctiques abusives, arbitràries o discriminatòries que comportin violència física o moral.
- ✓ Rebre en tot moment un tracte correcte i acurat amb els ciutadans, als quals han de procurar auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin o hi siguin requerits, i proporcionar-los informació completa i tan àmplia com sigui possible sobre les causes i la finalitat de totes les intervencions.
- ✓ Dret a actuacions professionals amb la decisió necessària i sense retard, quan d'això depengui evitar un mal greu, immediat i irreparable, i regir-se, en fer-ho, pels principis de congruència, d'oportunitat i de proporcionalitat en la utilització dels mitjans a llur abast.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 28 de març del 2025 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 NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS

1. QUI SOM

Nom del servei : Eco-Equip, SAM/Servei de Medi Ambient

Àrea: Territori i Habitatge

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Habitatge

Responsable tècnic: Gerència d'Eco-Equip, SAM/Direcció de serveis de Medi Ambient i Sostenibilitat

Línia de servei: Recollida i gestió de residus i neteja viària

2. ON SOM

Secció de Residus (Servei de Medi Ambient)

Adreça: Carrer Pantà, 20 2 08221, Terrassa 

Telèfon: 937 397 000

Web: www.terrassa.cat/neteja-i-residus
<http://reciclabe.terrassa.cat/>

Correu electrònic: mediambient@terrassa.cat

Eco-Equip SAM

Adreça: Carrer Esla, 34 08223, Terrassa

Telèfon: 900 720 135 (telèfon gratuït) 937 843 300

Web: www.http://ecoequip.terrassa.cat/

Correu electrònic: eco-equip@terrassa.cat

Horaris d'oficines: de dilluns a dijous de 8.00 a 18.30 h. i divendres de 8.00 a 15.00 h. 

Parcialment accessible. Planta baixa parcialment accessible. Primera planta d'oficines no accessible.

Deixalleria Can Barba

Adreça: Carretera N-150 Km 14,8 08227, Terrassa

Telèfon: 937 315 424

Correu electrònic plantatransferencia@terrassa.cat

Horaris: Obert tots els dies de l'any excepte Nadal i Cap d'Any

Atenció a la ciutadania: de dilluns a dissabte de 10h a 31 h i de 15 a 18 hores

Diumenges i festius de 10h a 14 hores

Deixalleria de Can Casanovas

Adreça: Carretera de Rubí, 341 08228, Terrassa

Telèfon: 937 860 899

Horaris: Obert tots els dies de l'any excepte Nadal i Cap d'Any

De dilluns a dissabte de 10h a 13h i de 15h a 19h

Diumenges i festius de 10h a 14h

Deixalleries mòbils

En el següent enllaç es pot consultar el llistat de parades i horaris de la Deixalleria mòbil.

<http://ecoequip.terrassa.cat/wp-content/uploads/2016/09/linies-i-parades-M%C3%B3bil.pdf>

3. QUÈ FEM

Missió

Planificar i realitzar les accions de neteja viària i recollida i tractament de residus per garantir el correcte estat de neteja i salubritat de la ciutat, així com les orientades a afavorir el reciclatge, la reducció dels residus, la sensibilització i el civisme.

Serveis que oferim

- Definir els sistemes i les rutes òptimes del recollida de residus segons les necessitats del territori. Implementació de noves línies laterals de recollida per cobrir els serveis en els punts d'alta densitat de residus i avingudes.
- Recollida de les diferents fraccions de residus municipals per possibilitar una correcta gestió dels mateixos: Orgànica, plàstic, paper/cartró, vidre i rebuig.
- Gestió de la Planta de Transferència de Can Barba, recepcionant els residus recollits per al seu transport posterior al punt de tractament adequat.
- Gestió de les deixalleries municipals, oferint un centre de recepció i selecció de residus municipals per a la seva valorització o disposició adequada a la normativa vigent.
- Servei de deixalleria mòbil per facilitar i impulsar la recollida selectiva en el territori.
- Servei de recollida de mobles i estris vells, previ avís al telèfon de la neteja.
- Neteja dels carrers i places de la ciutat.
- Realitzar inspeccions de les zones d'aportació de residus per vetllar pel correcte ús de les mateixes i sancionar les conductes incíviques.
- Realitzar inspeccions a comerços i activitats per assegurar la correcta gestió dels residus comercials i sancionar les conductes incíviques.
- Fer campanyes informatives i de sensibilització per tal de potenciar la separació de les diferents fraccions de residus, així com el correcte reciclatge.

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>

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

L'idCat Mòbil us permet fer tràmits que necessiten signatura electrònica des de qualsevol dispositiu: mòbil, ordinador o tauleta. Amb aquest sistema podreu signar i tramitar més del 90% dels tràmits disponibles a la Seu Electrònica de forma ràpida i senzilla.

Us podeu donar d'alta a l'idCAT mòbil directament per internet <https://idcatmobil.seu.cat/> o bé presencialment a qualsevol de les oficines d'atenció ciutadana (OAC)

AJUDEU-NOS A CUIDAR LA CIUTAT



App Cuidem Terrassa:

Avisar d'una incidència mitjançant el canal de comunicació per avisar d'incidències en el manteniment d'elements urbans: bancs, pilons, fonts, jocs infantils, hidrants, contenidors, zones verdes, senyalització viària, semàfors, mobles abandonats, etc. Fer el seguiment d'una incidència presentada anteriorment.

Altres telèfons d'interès: 900 720 135. Telèfon per sol·licitar la recollida de mobles i estris vells.

4. PER A QUI HO FEM

- Ciutadania en general

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Integrarem els serveis dins del sistema únic per a la gestió del manteniment de l'espai públic (Cuidem Terrassa).	Nombre d'incidències gestionades a través del sistema únic.
Impulsarem accions per a la millora del servei.	Nombre de vehicles i/o maquinària renovada. Nombre de contractacions temporals de reforç del servei.
Potenciarem el control i la inspecció en la gestió de residus.	Nombre d'inspeccions realitzades durant l'any. Nombre de sancions per incompliment de l'ordenança reguladora de la neteja pública i de la gestió de residus.
Realitzarem anualment campanyes d'informació i sensibilització.	Nombre de campanyes realitzades.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

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

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

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

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- [Decret 7764/2010, de 12 de juliol, pel qual s'estableixen les condicions d'ús del servei municipal de recollida de residus comercials](#)
- [Normes tècniques d'ubicació de contenidors a la via pública](#)
- [OF núm.3.37 – Taxa sobre la gestió de residus municipals](#)
- [Ordenança reguladora de la neteja pública i de la gestió dels residus de Terrassa](#)
- [Reglament d'ús del servei municipal de deixalleria de Terrassa](#)
- [Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular](#)
- [DECRET 87/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de gestió de residus municipals de Catalunya \(PROGREMIC\) i es regula el procediment de distribució de la recaptació dels canons sobre la disposició del rebuig dels residus municipals.](#)
- [REIAL DECRET 210/2018, de 6 d'abril, pel qual s'aprova el Programa de prevenció i gestió de residus i recursos de Catalunya \(PRECAT20\) \(publicat al BOE núm. 92, de 16 d'abril\).](#)
- [Real Decreto 553/2020, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado](#)

Règim econòmic

Taxa gestió residus municipals
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01517>

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 28 de març del 2025 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 L'OFICINA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC TERRITORI I HABITATGE

1. QUI SOM

Nom del servei : Oficina d'Atenció Ciutadana Territori

Àrea: Territori i Habitatge

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Habitatge

Responsable tècnic: Cap del Servei de Planificació Estratègica àrea 1

Unitat responsable: Servei de Planificació Estratègica àrea 1

2. ON SOM

Adreça Carrer del Pantà 20, planta baixa. TERRASSA

Telèfon: 93 733 69 00

Correu electrònic: area_territori_i_habitatge@terrassa.cat

Horaris Oficines De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores

3. QUÈ FEM

Missió

Des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Àrea de Territori i Habitatge oferim tota la informació disponible relacionada amb les competències dels Serveis d'Urbanisme, Projectes i obres (Obra pública) i Medi Ambient. L'Oficina té funcions de registre pel que es poden presentar sol·licituds i documents adreçats als Serveis de l'Àrea.

Serveis que oferim

- Informar presencialment i telemàticament sobre tràmits i gestions ciutadanes, de professionals i d'empreses, relatius als serveis d'Urbanisme, Projectes i Obres i Medi Ambient
- Facilitar la presentació de documents al registre de l'Ajuntament i lliurament dels documents resultants dels tràmits.
- Generar liquidacions vinculades als diferents tràmits
- Facilitar l'accés a la informació sobre expedients administratius i projectes d'obra

4. PER A QUI HO FEM

Ens adrecem a la ciutadania en general. També a les empreses i professionals de l'àmbit urbanístic i de la construcció.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem:
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.	
Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades a area_territori_i_habitatge@terrassa.cat en un termini de 5 dies hàbils.	Temps transcorregut entre l'entrada de la consulta/petició d'informació i la resposta
Tenir menys de 2 queixes al trimestre relacionades amb el servei d'atenció al públic.	Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
Oferir un servei d'atenció al públic de qualitat.	
Tenir menys de 2 queixes al trimestre relacionades amb el servei d'atenció al públic	Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al temps d'espera.
Tramitació àgil de les peticions i documents registrats.	
Registrar d'entrada totes les instàncies i derivar-les al servei corresponent en un termini inferior a les 48 hores laborables.	Temps transcorregut entre el registre de la sol·licitud i la derivació.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

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

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

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

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Llei 39/2015, d'1 octubre del procediment administratiu comú de les Administracions públiques <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02333>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

Règim econòmic

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. 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 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 28 de març del 2025 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'AUTOBUSOS URBANS

1. QUI SOM

Nom del servei : Mobilitat

Àrea: Territori i Habitatge

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Habitatge

Responsable tècnic: Direcció de Serveis de Mobilitat

Línies de servei: Servei de Mobilitat

2. ON SOM

Adreça Carrer del Pantà, 20, 08221 Terrassa 
Telèfon: 93 739 70 00
Correu electrònic: mobilitat@terrassa.cat
Pàgina web: <http://www.terrassa.cat/transport>
Twitter: @trsmobilitat
Horari d'atenció al públic De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores.

Transports Municipals d'Ègara:

Adreça: Oficina de Mobilitat de TMESA

Isclè Soler, 9 08221 Terrassa

Horari d'atenció al públic De dilluns a divendres, de 8:30 a 13:30 hores i de 15:30 a 18h.

Pàgina web: TMESA: <http://www.tmesa.com/>

3. QUÈ FEM

Missió

Garantir un servei de transport públic urbà d'autobusos eficient i de qualitat que resolgui la mobilitat de les persones que es desplacen dins la ciutat.

Serveis que oferim

- Oferir línies d'autobús que permetin transbordament i que donen bona cobertura territorial i amplitud horària.
- Proposar anualment les tarifes dels títols propis del servei.

- Exercir el control i la supervisió a l'empresa concessionària de la prestació del servei d'autobusos urbans per tal que gestionin el servei d'acord a les condicions del contracte vigent.
- Tramitar les sol·licituds i les renovacions de la T-Blanca (adreçada a persones usuàries de diferents col·lectius com ara persones majors de 65 anys, majors de 60 anys que cobrin jubilació anticipada, persones que tinguin reconeguda una incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa i les persones amb una discapacitat igual o superior al 33% que tinguin reconeguda la necessitat d'anar acompanyades d'una tercera persona per poder realitzar els seus desplaçaments quotidians amb transport públic col·lectiu, podran sol·licitar una targeta d'acompanyant).
- Fomentar l'ús del transport públic urbà mitjançant campanyes de difusió i accions formatives a les escoles i instituts de la ciutat a través del programa Viatjo amb tu.
- Desenvolupar les accions contingues al Pla de Mobilitat 2016-21 relatives al transport públic.
- Impulsar la renovació de la flota d'autobusos urbans amb vehicles més eficients energèticament, menys contaminants i 100% accessibles.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adrecem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem:	Com ho mesurarem:
Oferir un servei de transport urbà eficient i de qualitat	
Oferir una bona cobertura territorial de la xarxa per al 95% de la població.	Percentatge de població que viu a menys de 300 metres d'una parada d'autobús urbà.
La tarifa del preu viatge de la T-25 serà sempre inferior al títol integrat T-10	Sí / No
Tramitar les renovacions de la T-Blanca abans de la caducitat de les anteriors.	Percentatge de renovacions fetes dins del termini.
Respondre a les consultes, suggeriments i queixes rebudes sobre el servei en un termini no superior a 3 setmanes des del dia de la recepció.	Temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.
Anunciar els canvis programats de recorregut o d'horaris a les parades en un termini no superior als 5 dies laborables.	Nombre de canvis difosos dins del termini de 5 dies laborables respecte el total dels canvis produïts.
Obtenir informació sobre el grau de satisfacció del client i els factors del servei a millorar segons l'opinió de l'usuari.	Enquesta de qualitat del servei.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

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

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

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

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Reglament (CE) núm. 1370/2007 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre, sobre els serveis públics de transport de viatgers per ferrocarril i carretera.
- Normes d'ús de la T-Blanca aprovades pel Ple municipal a l'expedient de tarifes dels transport urbà.
- Ordenança de mobilitat
- Reglament del servei de transport col·lectiu urbà i públic de viatgers de Terrassa.
- Estatuts TMESA i contractes programa de l'empresa TMESA
(<https://utinc.terrassa.cat/areesserveis/govern/secretariasocietats/EmpresesMixtesParticipades/Pagines/TransportsMunicipalsEgara.aspx>)
- Pla de Mobilitat Urbana de Terrassa que estigui en vigor en cada moment.

Règim econòmic

- Tarifes del Servei d'autobús urbà:
<http://www.tmesa.com/index.asp?lang=ca&proces=tarifesTMESA>

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

- ✓ Gaudir del servei d'acord amb les prescripcions de la normativa municipal vigent.
- ✓ Instar dels conductors i inspectors adscrits al servei el compliment de les seves obligacions.
- ✓ Adreçar-se al departament municipal corresponent o a les oficines del gestor, per sol·licitar informació i/o formular reclamacions o queixes pel servei.
- ✓ Recuperar els objectes perduts en el servei, cas que estiguin a disposició del gestor o de la Policia Municipal, en el període de dos mesos.
- ✓ Ser ajudats pel conductor i resta d'usuaris a pujar i baixar del vehicle si pateixen alguna discapacitat.
- ✓ Les persones discapacitades, de la tercera edat, amb nens petits als braços i dones embarassades, tenen dret a utilitzar els seients que els hi són reservats.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 28 de març del 2025 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 FOMENT DE L'ÚS DE LA BICICLETA A TERRASSA

1. QUI SOM

Nom del servei : Mobilitat Urbana

Àrea: Territori i Habitatge

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Habitatge

Responsable tècnic: Direcció del Servei de Mobilitat

Línies de servei: Servei de Mobilitat

2. ON SOM

Adreça Carrer del Pantà, 20, 08221 Terrassa 

Telèfon: 93 739 70 00

Correu electrònic: mobilitat@terrassa.cat

Pàgina web: <http://www.terrassa.cat/transport>

Twitter: @trsmobilitat

Horaris d'atenció al públic De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores

3. QUÈ FEM

Missió

Fomentar l'ús de la bicicleta a la nostra ciutat, promovent la mobilitat activa i sostenible com alternativa al vehicle privat, en desplaçaments diaris i de lleure.

Serveis que oferim

- Planificar i dissenyar els itineraris per als desplaçaments en bicicleta a la ciutat.
- Dotar a la ciutat de les infraestructures necessàries per circular en bicicleta:
 - Carrils bici
 - Carrils de cohabitació
 - Espais d'aparcament per a bicicletes a la via pública
 - Aparcaments de bicicletes a la via pública i en punts estratègics de la ciutat (estacions de tren, equipaments esportius, educatius, biblioteques, aparcaments soterrats municipals, etc).
- Realitzar el manteniment de les infraestructures destinades a l'ús de la bicicleta.
- Desenvolupar les accions contingudes al Pla de la bici i al Pla de Mobilitat vigent.
- Dur a terme campanyes i activitats per incentivar l'ús de la bicicleta entre la ciutadania.
- Editar i difondre la Guia de la Bicicleta.
- Impulsar l'ús del Biciregistro entre els usuaris de la bicicleta.
www.biciregistro.es <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=7867>

4. PER A QUI HO FEM

La ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a :	Com ho mesurarem.
Respondre a les consultes, suggeriments i queixes rebudes sobre el aspectes relacionats amb la bicicleta en un termini no superior a 3 setmanes des del dia de la recepció.	Temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.
Editar la guia de la bici cada dos anys com a mínim	Sí/No
Instal·lació d'aparcaments per a bicicletes a la Via Pública	% d'increment d'aparcaments per a bicicletes respecte a l'any anterior.
Implantació de Zones 30 per pacificar la xarxa viària i millorar la circulació de bicicletes per la calçada	% de barris amb zones 30 respecte a l'any anterior

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

- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Ordenança municipal reguladora de la circulació de persones i vehicles en les vies urbanes
- Ordenança de Mobilitat
- Reial decret 1428/2003, de 21 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament general de circulació
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial
- Pla de Mobilitat Urbana de Terrassa que estigui en vigor en cada moment

Règim econòmic

Sense contraprestacions

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 28 de març del 2025 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 CULTURAL I AUDIOVISUAL

1. QUI SOM

Nom del servei : Servei de Promoció Cultural i Audiovisual

Àrea: Projectió de la Ciutat

Responsable polític: Regidoria de Cultura

Responsable tècnic: Direcció de Serveis de Promoció Cultural i Audiovisual

2. ON SOM

Adreça: Ca. Font Vella, 28. Casa Soler i Palet 08221 Terrassa

Telèfon: 937 832 711

Web: terrassacultura.cat

Correu electrònic: promocio.cultural@terrassa.cat

Horari: Dilluns a divendres: de 9h a 14h i de 16:30h a 19h

3. QUÈ FEM

Missió

La missió del servei és fomentar i desenvolupar la cultura local, promovent l'accés a activitats culturals diverses per a tota la ciutadania. Busquem crear un entorn favorable per a la creació i producció artístiques, bé a través de la programació municipal, bé mitjançant el suport i foment de l'activitat d'entitats. També volem garantir l'accés a les diferents manifestacions culturals, apropant-les a la ciutadania i oferint una programació diversa i de qualitat per atraure a tots els públics

Serveis que oferim

- Organització d'esdeveniments culturals com cicles de concerts, exposicions d'art, temporada de teatre i altres
- Programació cultural diversa i de qualitat per atraure a tots els públics -familiar, joves...-
- Suport a la creació i producció artístiques mitjançant subvencions, convenis, beques, espais d'exhibició o suport tècnic, entre d'altres.
- Difusió de la cultura local mitjançant diferents canals de comunicació com xarxes socials, butlletins informatius o web oficials.
- Programa de residències als equipaments culturals municipals.

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 artístiques

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem:

Com ho mesurarem:

Garantir l'oferta de programacions professionals estables en l'àmbit de les arts	Garantir un mínim de 65 programacions professionals l'any
Optimitzar la utilització dels equipaments culturals municipals	Assolir un mínim 200 dies d'ús per equipament

Atendre i donar suport al talent amb impacte local en l'àmbit de les arts mitjançant la convocatòria de beques	Oferir un mínim de 10 beques/any
Atendre i donar suport a les activitats organitzades per artistes, col·lectius i entitats artístiques mitjançant la convocatòria de subvencions i la signatura de convenis	Destinar 30 % del pressupost al suport a projectes culturals
Oferir activitats de promoció artística als districtes de la ciutat	Programar un mínim 80 activitats als districtes

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

El Decret 9/2017, de 31 de gener, del Sistema Públic d'Equipaments Escènics i Musicals de Catalunya regula el Sistema Públic d'Equipaments Escènics i Musicals de Catalunya (SPEEM).

DECRET 60/2020, de 2 de juny, del Sistema Públic d'Equipaments d'Arts Visuals de Catalunya.

Règim econòmic

OF núm. 3.18 – Taxa per a la utilització d'equipaments culturals

OF núm.1.03 - Ordenança general reguladora dels preus públics

OF núm.3.19 - Taxa per a la utilització d'espais d'equipaments i edificis municipals

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 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 no discriminatòria als equipaments culturals municipals
- ✓ Rebre una atenció cordial i correcta per part del personal del servei de Promoció Cultural
- ✓ Fer valer al dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals proporcionades al servei, en els termes establerts per la llei.
- ✓ Rebre informació i assessorament en les matèries relacionades amb la promoció de les arts

DEURES

- ✓ Conèixer les mesures de seguretat establertes en tot moment i atendre els requeriments del personal.
- ✓ Fer un bon ús dels descomptes aplicables a les entrades per les activitats organitzades pel servei.
- ✓ Fer un ús adequat dels equipaments culturals municipals
- ✓ Mantenir un comportament correcte cap al personal i amb la resta de persones usuàries

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 28 de març del 2025 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 PROGRAMES I PROJECTES DE SUPORT A L'ATENCIÓ PRIMÀRIA

1. QUI SOM

Nom del servei: Servei de Programes i Projectes de Suport a l'Atenció Primària
Àrea: Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític: Regidoria de Serveis Socials
Responsable tècnic: Direcció de Serveis Socials

2. ON SOM

EQUIP DE PROGRAMES I PROJECTES DE SUPORT A L'ATENCIÓ PRIMÀRIA

Adreça: C/ Torres Garcia, 35 Edifici LaFACT Planta 4
Web: <http://www.terrassa.cat/serveis-socials>
Correu electrònic: serveissocials@terrassa.cat

OFICINA VIRTUAL DE PRESTACIONS SOCIALS

Adreça: C/ Torres Garcia, 35 Edifici LaFACT Planta 4
Web: <http://www.terrassa.cat/serveis-socials>
Correu electrònic: prestacionssocials@terrassa.cat
Atenció telefònica:
Telèfon: 937 366 695
Horari d'atenció: dilluns a divendres de 9 a 14 h.
dilluns, dimarts i dijous de 15.30 a 18 h.

EQUIP D'ATENCIÓ AL SENSELLARISME

Adreça: Carretera de Montcada, 596
Web: <http://www.terrassa.cat/serveis-socials>
Correu electrònic: serveissocialseas@terrassa.cat
Atenció telefònica i presencial
Telèfon: 937 315 982
Horari d'atenció: dilluns a divendres de 9 a 14 h.
dilluns, dimarts i dimecres de 15.30 a 18.30 h.

3. QUÈ FEM

Missió

Atendre a la ciutadania del nostre municipi amb la finalitat d'acompanyar i potenciar les capacitats de les persones, les famílies i els grups per facilitar que puguin realitzar el seu projecte de vida.

Serveis que oferim

El Servei de Programes i Projectes de Suport a l'Atenció Primària forma part dels Serveis Socials, descrits al [Reglament municipal per a la prestació dels serveis socials](#) i a la Cartera de serveis socials recollida a l'annex II del mateix Reglament.

OFICINA VIRTUAL DE PRESTACIONS SOCIALS

L'Oficina Virtual de Prestacions Socials és el nou servei dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa que permet simplificar la tramitació de sol·licituds a la ciutadania i agilitar l'atorgament de prestacions econòmiques.

La finalitat d'aquesta oficina és promoure i potenciar l'accessibilitat i l'empoderament de la ciutadania, l'autonomia i la responsabilitat de les persones, així com la igualtat d'oportunitats.

L'Oficina compta amb un equip multiprofessional format per personal tècnic i administratiu que gestiona les convocatòries de prestacions per a l'assistència d'activitats d'estiu, d'extraescolars i d'ajuts de menjadors escolars.

EQUIP D'ATENCIÓ AL SENSELLARISME

Els Serveis bàsics d'atenció social són la porta d'entrada als serveis socials municipals.

Tenen una finalitat preventiva, de cohesió social i de promoció de la igualtat d'oportunitats, l'atenció de les necessitats bàsiques, l'atenció del risc social i l'atenció de les desigualtats socials.

L'Equip d'Atenció al Sensellarisme és un equip de Serveis Socials que s'encarrega de l'atenció i l'acompanyament social de les persones que no tenen habitatge o estan vivint en infrahabitatges o al carrer.

Estan formats per equips multiprofessionals que realitzen una atenció personalitzada a la ciutadania, coordinada amb els equips professionals d'altres sistemes de benestar com la salut, l'educació, l'ocupació, l'habitatge, la justícia, la cultura..., en xarxa amb les entitats d'acció social del municipi i comunitària formant part o liderant accions amb la ciutadania dels diferents territoris.

Les seves funcions estan establertes per llei i de forma genèrica se centren, entre d'altres:

- Detectar situacions de necessitat, atendre el risc i les desigualtats socials.
- Oferir informació, orientació i assessorament en relació als recursos i les prestacions.
- Fer diagnòstics socials i realitzar el tractament corresponent mitjançant plans de millora conjuntament amb les persones, famílies o grups.
- Tramitar i gestionar les prestacions econòmiques corresponents.
- Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i revisar-lo.
- Proposar els serveis d'atenció domiciliària que corresponguin.
- Impulsar projectes comunitaris i programes transversals especialment els que cerquen la integració i la participació de persones, famílies i grups en situació de risc social.
- Orientar l'accés als serveis socials especialitzats.

Servei d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència

El Servei d'acollida temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència* és un centre de caràcter assistencial, socioeducatiu i temporal per a persones majors de 18 anys que es veuen forçades a sortir del seu domicili i no disposen d'alternativa residencial.

**Situació d'emergència: nevades, onades de fred o calor, inundacions, fugites de gas o similars.*

Programa d'allotjament amb suport socioeducatiu

Els programes d'allotjament amb suport socioeducatiu inclouen diferents projectes que tenen en comú la utilització de l'habitatge com a instrument d'inclusió. Tots els projectes compten amb un acompanyament socioeducatiu que pretén afavorir els processos de millora i inserció social i residencial de les persones i les famílies. Els col·lectius, la intensitat de la intervenció i la temporalitat poden variar en funció de cada projecte.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Consell Municipal de Serveis Socials

El Consell Municipal de Serveis Socials és l'òrgan de consulta i de participació democràtica de les entitats de la ciutat de Terrassa constituïdes amb l'objectiu genèric o específic de dur a terme activitats de promoció, reinserció i suport als col·lectius socials més desafavorits o amb problemàtiques d'exclusió social i per agents socials interessats i experts en temes que hi estan relacionats.

El Consell es regirà per el següent reglament: Reglament del Consell Municipal de Benestar Social.

Taula del Sensellarisme

La Taula del Sensellarisme de Terrassa és una plataforma configurada per diferents entitats, serveis i la pròpia administració local. Té per objectiu generar noves accions i ser un espai de comunicació i coordinació que permeti treballar la prevenció i l'atenció al sensellarisme des d'una perspectiva holística i integral.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la població resident i empadronada en el nostre municipi i que presenten alguna situació de necessitat social tal i com recull la Llei 12/2007 de serveis socials.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Com ho mesurarem:

Ens comprometem a:

OFICINA DE PRESTACIONS SOCIALS

Ofertir atenció personalitzada, professional i eficient	
Informar al 100% dels sol·licitants de les diferents convocatòries, mitjançant SMS, de la resolució definitiva de l'ajut en un termini no superior a 24 hores a partir de la seva publicació.	- Nombre de convocatòries anuals - % de convocatòries en què s'ha comunicat en un termini no superior a 24 hores

EQUIP ATENCIÓ AL SENSELLARISME

Ofertir atenció personalitzada, professional i eficient	
Atendrem el 100% de les urgències que requereixen atenció immediata el mateix dia.	% de persones ateses en el termini establert
Atendrem i gestionarem les demandes rebudes via bústia de correu electrònic dins els 5 dies hàbils des de la seva recepció.	% de persones ateses en el termini establert
Garantirem una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis residencials individuals per a persones sense llar igual o superior al 90%.	% d'ocupació anual de places ofertes pels serveis residencials individuals per a persones sense llar
Garantirem una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pel servei de menjador per a persones sense llar igual o superior al 90%.	% d'ocupació anual de places ofertes pels serveis menjador per a persones sense llar
Garantirem una mitjana d'ocupació anual de les places ofertes pels serveis de cobertura d'higiene personal per a persones sense llar igual o superior al 90%.	% d'ocupació anual de places ofertes pels serveis de cobertura d'higiene personal per a persones sense llar

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 i marc legal i competencial:

- Ordre de 27 d'octubre de 1987, per la qual s'estableix el règim jurídic dels Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència en alt risc social.
- Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i la l'adopció.
- 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.
- Llei 14/2010, del 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, de 29 de novembre de 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 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:

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

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 28 de març del 2025 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 DE GÈNERE

1. QUI SOM

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

2. ON SOM

Adreça: C. Nou de Sant Pere, 36

Web: <http://www.terrassa.cat/ca/dona>

Correu electrònic: polgenere@terrassa.cat

Telèfon: 937 366 695

Horari d'atenció: SETEMBRE A JULIOL: dilluns a divendres de 8.30 a 14 h. de 16 a 19 h.
AGOST: dilluns a divendres de 8 a 14 h.

3. QUÈ FEM

Missió

El Servei de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Terrassa s'encarrega:

- D'oferir informació a totes les dones majors d'edat sobre els seus drets en els àmbits social, jurídic i laboral, i de prestar atenció psicològica a les dones que es troben en situació de violència masclista.
- D'organitzar campanyes i altres activitats de divulgació, formació i recerca per fomentar la igualtat entre dones i homes en tots els àmbits, de prevenir les violències masclistes i de donar suport tècnic i econòmic a les entitats i grups de dones.
- D'oferir formació i assessorament al personal tècnic de les Regidories i al teixit associatiu i empresarial de la ciutat per incorporar la perspectiva de gènere en tots els plans, projectes i accions que duguin a terme.

Serveis que oferim

El Servei de Polítiques de Gènere de l'Ajuntament de Terrassa s'organitza en dos àmbits que presten serveis diferenciats:

- Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)
- Programes i Projectes.

El SIAD està format pel Servei d'Acol·lida, el Servei d'Assessorament Jurídic, el Servei d'Inserció Laboral, el Servei de Mediació i Traducció i el Servei d'Atenció Psicològica, que atén exclusivament dones en situació de violència masclista que necessiten d'un acompanyament especialitzat.

Programes i Projectes organitza campanyes i altres activitats de divulgació, formació i recerca per fomentar la igualtat entre dones i homes en tots els àmbits, dona suport tècnic i econòmic a les entitats i grups de dones, organitza activitats de prevenció de les violències masclistes, ofereix formació i assessorament al personal tècnic de les Regidories i al teixit associatiu i empresarial de la ciutat per incorporar la perspectiva de gènere en tots els plans, projectes i accions que duguin a terme.

Com sol·licitar el servei?

Cal concertar cita de manera presencial al C. Nou de Sant Pere, 36 o al telèfon 937 397 408.

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Taula de Violència Masclista

És l'espai de coordinació entre les institucions, organitzacions, entitats i serveis municipals que treballen per l'abordatge integral de la violència masclista a la ciutat.

Es va constituir formalment el novembre de 2021.

A través de les comissions de treball es fa el seguiment de la incidència de la violència masclista a la ciutat, s'elaboren protocols i circuits d'atenció de la violència masclista en els diferents àmbits i s'organitzen accions de formació adreçades a tots els equips de professionals.

4. PER A QUI HO FEM

El SIAD atén les dones majors de 16 anys que viuen o treballen a Terrassa sobre tot tipus de qüestions relacionades amb l'exercici dels seus drets en els àmbits social, jurídic i laboral. També presta atenció psicològica, a través de sessions individuals, a les dones que es troben en situació de violència masclista.

A més a més, mitjançant el conveni amb el Consell Comarcal del Vallès Occidental, s'atén a les dones dels municipis de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials del Vallès Occidental del Partit Judicial de Terrassa, en especial dels municipis que pertanyen a l'àrea d'influència de Terrassa i que són: Matadepera, Rellinars, Ullastrell, Vacarisses, Castellbisbal i Viladecavalls.

La resta de serveis s'adrecen al conjunt de la ciutadania i al teixit social i empresarial de la ciutat.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:		Com ho mesurarem:
SERVEI D'ATENCIÓ A LES DONES (SIAD)		
Atendre les persones que s'adrecen a la recepció del SIAD de manera presencial amb agilitat i eficiència		
Atendrem el 95% de les persones en un temps d'espera inferior a 10 minuts.		Percentatge de persones ateses en un el temps d'espera inferior a 10 minuts.
SIAD - SERVEI D'ACOLLIDA		
Atendre les dones que han sol·licitat cita amb el Servei d'Accollida		
Atendrem el 100% de les dones que han sol·licitat cita.		Percentatge de dones ateses pel Servei d'Accollida sobre el total que ha sol·licitat cita.
Atendre amb immediatesa les dones que es trobin en una situació de violència masclista valorada com a 'urgent'		
Atendrem de manera presencial, en un termini màxim de 48h laborables des de la petició, el 100% de les dones que es troben en una situació de violència masclista valorada com a 'urgent'.		Percentatge de dones en situació de violència masclista valorada com a 'urgent' i ateses en un termini no superior de 48h laborables.
SIAD - SERVEI D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA		
Oferir intervenció psicològica especialitzada que possibiliti la recuperació de l'impacte de la violència en la salut (física, psicològica i social) de les dones en situació de violència masclista		
Atendrem el 100% de les usuàries que compleixen els criteris d'entrada.		Percentatge d'usuàries ateses pel Servei d'Atenció Psicològica.
Oferir suport i atenció psicològica a familiars de dones que han patit situacions de violència molt greus o que han estat assassinades		
Atendrem el 100% de les persones membres de les famílies afectades que ho sol·licitin.		Percentatge de familiars que reben suport o atenció psicològica sobre el total que ho ha sol·licitat.
Oferir grups d'aprenentatge d'habilitats assertives i valorar el grau de satisfacció de les participants		
Obrirem un mínim de 2 grups anuals.		Nombre de grups d'aprenentatge que s'han obert anualment igual o superior a 2.
Obtindrem un grau de satisfacció no inferior a 8 sobre 10 del 80% de les participants.		Grau de satisfacció de 8 o més punts sobre 10 del 80% de les participants.
SIAD- SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC		
Oferir informació i assessorament especialitzat		
Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita.		Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita.
SIAD- SERVEI D'INSERCIÓ LABORAL		
Oferir informació i assessorament especialitzat		
Realitzarem el 80% dels itineraris de les dones que ho demanin.		Percentatge de dones que obtenen un itinerari personalitzat.

Oferir tallers de millora de les habilitats personals per facilitar la inserció professional, i valorar el grau de satisfacció de les participants	
Oferirem un mínim de 2 tallers anuals. Obtindrem un grau de satisfacció no inferior a 8 sobre 10 del 80% de les participants.	Nombre de tallers que s'han ofert anualment igual o superior a 2. Grau de satisfacció de 8 o més punts sobre 10 del 80% de les participants.
SIAD- SERVEI DE MEDIACIÓ I TRADUCCIÓ	
Atendre les dones que han sol·licitat cita	
Atendrem el 100% de les dones que ho demanin.	Percentatge de dones ateses.
Acompanyar les dones que no dominen prou bé les llengües oficials en les cites amb la resta de serveis per facilitar la comunicació amb les professionals.	
Acompanyarem el 100% de les dones que necessitin servei de traducció.	Percentatge de dones que s'ha acompanyat per fer tasques de traducció amb les cites amb altres professionals.
PROGRAMES I PROJECTES	
SERVEIS DE SUPORT A AGENTS DE LA COMUNITAT: ENTITATS, GRUPS DE DONES, CENTRES EDUCATIUS, UNIVERSITATS I EMPRESES	
Oferir assessorament tècnic en matèria de polítiques de gènere, així com en la gestió i organització d'activitats	
Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.
Oferir formació especialitzada en matèria de polítiques de gènere, violència masclista i Plans d'Igualtat adreçades als centres d'ensenyament, entitats, institucions i empreses que ho sol·licitin.	
Atendrem el 70% de les sol·licituds rebudes per part de centres d'ensenyament, dins el curs escolar.	Percentatge de formacions realitzades dins el curs escolar.
Realitzarem un mínim del 70% de les formacions sol·licitades per part d'entitats, institucions i empreses, dins el següent trimestre.	Percentatge de formacions realitzades dins el següent trimestre des de la sol·licitud.
Assessorar l'alumnat en recerca i investigació	
Atendrem el 70% de les sol·licituds rebudes per part de centres d'ensenyament, dins el curs escolar.	Percentatge de formacions realitzades dins el curs escolar.
Assessorar l'alumnat en recerca i investigació	
Atendrem el 80% de les consultes en un termini màxim de 30 dies hàbils.	Percentatge d'alumnes que s'atenen en un termini no superior de 30 dies hàbils.
DIFUSIÓ I SENSIBILITZACIÓ	
Realitzar un mínim de 2 campanyes anuals d'activitats gratuïtes o subvencionades per promoure la igualtat de gènere i combatre les violències masclistes	
Realitzarem un mínim de 2 campanyes anuals, coincidint amb la celebració del Dia Internacional de les Dones i el Dia Internacional contra la Violència Masclista.	Nombre de campanyes realitzades igual o superior a 2.

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:

Marc legal estatal

- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Marc legal autonòmic

- Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.
- Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes (LIEDH).
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Marc legal municipal

- Reglament municipal per a la igualtat de gèneres (2019)

Règim econòmic aplicable:

El Servei és gratuït.

Excepcionalment, hi ha l'activitat de Cinefòrum regulat per preu públic a l'Ordenança general reguladora dels preus públics núm.1.03, o en el seu efecte aquella que la pugui substituir.

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 28 de març del 2025 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 BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

1. QUI SOM

Nom del servei:	Serveis bàsics d'atenció social (SEBAS)
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Regidoria de Serveis Socials
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis Socials

2. ON SOM

Serveis Socials - OFICINES CENTRALS

Adreça:	C. Torres i Garcia, 33 – 08221 - (Edifici de LaFACT)
Web:	www.terrassa.cat/serveis-socials
Correu electrònic:	ServeisSocials@terrassa.cat

EQUIPS BÀSICS ATENCIÓ SOCIAL

SEBAS Zona 1

Adreça:	C. Unió, 36 - 08221
Correu electrònic:	ServeisSocials1@terrassa.cat
Atenció presencial i telefònica	
Telèfon:	937 885 065
Horari d'atenció:	dilluns a divendres de 9 a 14 h. dimarts i dijous de 15.30 a 18 h.

SEBAS Zona 2.1

Adreça:	Av. Barcelona, 180 – 08222 (C.C. Montserrat Roig)
Correu electrònic:	ServeisSocials21@terrassa.cat
Atenció presencial i telefònica:	

Telèfon: 937 397 417
Horari d'atenció: dilluns a dijous de 9 a 14 h.
dimarts i dimecres de 15.30 a 18 h.
ESTIU: dilluns a divendres de 9 a 14 h.

SEBAS Zona 2.2

Adreça: C. Salamanca, 35 - 08227 (C.C. Montserrat, Torresana i Vilardell)
Correu electrònic: ServeisSocials22@terrassa.cat
Atenció presencial i telefònica
Telèfon: 937 397 417
Horari d'atenció: D'OCTUBRE A MAIG: dilluns a divendres de 9 a 14 h.
dilluns de 15.30 a 18 h.
DE JUNY A SETEMBRE: dilluns a divendres de 9 a 14 h.

SEBAS Zona 3

Adreça: Pl. Can Palet, 1 – 08223 (C.C. Alcalde Morera)
Correu electrònic: ServeisSocials3@terrassa.cat
Atenció presencial i telefònica
Telèfon: 937 869 159
Horari d'atenció: dilluns a dijous de 9 a 14.30 h.
dilluns i dimarts de 15.30 a 18.45 h.
divendres de 9 a 14 h.

SEBAS Zona 4.1

Adreça: Av. Àngel Sallent, 55 - 08224 (C.C. Maria Aurèlia Capmany)
Correu electrònic: ServeisSocialsDistricte41@terrassa.cat
Atenció presencial i telefònica
Telèfon: 937 333 098
Horari d'atenció: dilluns a divendres de 9 a 14 h.
dilluns i dimecres de 15.30 a 18 h.
divendres de 9 a 14 h.

SEBAS Zona 4.2

Adreça: Pl. del Tint, 4 – 08224 (C.C. Saphil)
Correu electrònic: ServeisSocials42@terrassa.cat
Atenció presencial i telefònica
Telèfon: 937 397 083
Horari d'atenció: dilluns a dijous de 9 a 14.30 h.
dilluns de 15.30 a 18 h.
divendres de 9 a 14 h.

SEBAS Zona 5

Adreça: Pl. Cultura, 5 – 08225 (C.C. Avel·li Estrenjer)
Correu electrònic: ServeisSocials5@terrassa.cat
Atenció presencial i telefònica
Telèfon: 937 342 603
Horari d'atenció: dilluns a dijous de 9 a 14.30 h.
dimarts i dijous de 15.30 a 18.45 h.
divendres de 9 a 14 h.

SEBAS Zona 6.1, 6.2 i 6.3

Adreça: Rbl. Francesc Macià, 189 – 08226 (C.C. President Macià)
Correu electrònic: ServeisSocialsDistricte6@terrassa.cat
Atenció presencial i telefònica
Telèfon: 937 397 418
Horari d'atenció: D'OCTUBRE A MAIG: dilluns a divendres de 9 a 14 h.
dimarts, dimecres i dijous de 15.30 a 18 h.
DE JUNY A SETEMBRE: dilluns a divendres de 9 a 14 h.

SEBAS Zona 7

Adreça: C. Amèrica, 33 – 08228
Correu electrònic: ServeisSocials7@terrassa.cat
Atenció presencial i telefònica
Telèfon: 937 869 150
Horari d'atenció: dilluns a divendres de 10 a 13.30 h.
dimecres de 15.30 a 18 h.

3. QUÈ FEM

Missió

Atendre a la ciutadania del nostre municipi amb la finalitat d'acompanyar i potenciar les capacitats de les persones, les famílies i els grups per facilitar que puguin realitzar el seu projecte de vida.

Serveis que oferim

Els Serveis bàsics d'atenció social 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 II del mateix Reglament.

SERVEIS BàSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

Els Serveis bàsics d'atenció social són la porta d'entrada als serveis socials municipals.

Tenen una finalitat preventiva, de cohesió social i de promoció de la igualtat d'oportunitats, l'atenció de les necessitats bàsiques, l'atenció del risc social i l'atenció de les desigualtats socials.

Estan formats per equips multiprofessionals que realitzen una atenció personalitzada a la ciutadania, coordinada amb els equips professionals d'altres sistemes de benestar com la salut, l'educació, l'ocupació, l'habitatge, la justícia, la cultura..., en xarxa amb les entitats d'acció social del municipi i comunitària formant part o liderant accions amb la ciutadania dels diferents territoris.

Les seves funcions estan establertes per llei i de forma genèrica se centren, entre d'altres:

- Detectar situacions de necessitat, atendre el risc i les desigualtats socials.
- Oferir informació, orientació i assessorament en relació als recursos i les prestacions.
- Fer diagnòstics socials i realitzar el tractament corresponent mitjançant plans de millora conjuntament amb les persones, famílies o grups.
- Tramitar i gestionar les prestacions econòmiques corresponents.
- Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i revisar-lo.
- Proposar els serveis d'atenció domiciliària que corresponguin.
- Impulsar projectes comunitaris i programes transversals especialment els que cerquen la integració i la participació de persones, famílies i grups en situació de risc social.
- Orientar l'accés als serveis socials especialitzats.

Terrassa compta amb una xarxa de centres de serveis bàsics d'atenció social distribuïts per tots els districtes de la ciutat amb l'objectiu de ser propers a la ciutadania i prestar una atenció personalitzada. Cada centre compta amb un equip de professionals del treball social, de l'educació social i amb el suport del personal administratiu.

ESPais DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Consell Municipal de Serveis Socials

El Consell Municipal de Serveis Socials és l'òrgan de consulta i de participació democràtica de les entitats de la ciutat de Terrassa constituïdes amb l'objectiu genèric o específic de dur a terme activitats de promoció, reinserció i suport als col·lectius socials més desfavorits o amb problemàtiques d'exclusió social i per agents socials interessats i experts en temes que hi estan relacionats.

El Consell es regirà per el següent reglament: [Reglament del Consell Municipal de Benestar Social](#)

4. PER A QUI HO FEM

EQUIPS BàSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la població resident i empadronada en el nostre municipi i que presenten alguna situació de necessitat social tal i com recull la Llei 12/2007 de serveis socials.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

EQUIPS BàSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

Ens comprometem:

Com ho mesurarem:

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient
--

Atendrem el 100% de les urgències que requereixen atenció immediata motivada per violència masclista, maltractaments a les persones grans i a la infància i adolescència, el mateix dia.	% de persones/ nuclis familiars atesos en el termini establert
Atendrem el 100% de les urgències que requereixen atenció immediata motivada per la pèrdua de l'habitatge i cobertura de les necessitats bàsiques, el mateix dia.	% de persones/ nuclis familiars atesos en el termini establert
Atendrem les situacions derivades per la suspensió dels subministraments (llum, aigua, gas) en un termini de 5 dies hàbils.	% de persones/ nuclis familiars atesos en el termini establert
Atendrem i gestionarem les demandes rebudes via bústia de correu electrònic del districte dins els 5 dies hàbils des de la seva recepció, sempre que no siguin urgents, que en aquest cas s'atendran de forma immediata.	% de persones/ nuclis familiars atesos en el termini establert
Servei de primera acollida: Assignarem el professional de referència, si s'escau, a les persones ateses pel Servei de primera acollida, dins el període dels deu dies hàbils posteriors a la seva atenció, sempre que no siguin situacions urgents, que en aquest cas s'assignarà de forma immediata.	% de persones/unitats familiars, amb referent professional de Serveis Socials, derivats del Servei de primera acollida i 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'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 i marc legal i competencial:

- Ordre de 27 d'octubre de 1987, per la qual s'estableix el règim jurídic dels Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència en alt risc social.

- Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparrats i la l'adopció.
 - 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 eradicar la violència masclista.
 - Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 - 2011.
 - Llei 14/2010, del 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
 - Reglament municipal per a la prestació de serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, de 29 de novembre de 2011.
- Reglament municipal per a la prestació d'ajuts d'urgència social, de 30 de setembre de 2010 i modificat el 27 de juny de 2013.
 - 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 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Reglament municipal de prestacions socials de caràcter econòmic, de 10 de juny de 2021.

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

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 28 de març del 2025 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'INDÚSTRIA I EMPRESA

1. QUI SOM

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

2. ON SOM

CENTRE DE SERVEIS DE PROXIMITAT A LES EMPRESES ELS BELLOTS

Adreça: c. De la Terra 3, primera planta (Masia Els Bellots) 08227 Terrassa

Telèfon: 937 397 000 - Ext. 4080

Web: www.terrassaindustria.cat i www.terrassa.cat/promocioindustrial

Adreça electrònica: promocio.industrial@terrassa.cat

Xarxes socials: @industriaipresaterrassa

Horaris: De dilluns a dijous de 8.30 a 14.30 h.

Divendres i vigílies de festius de 8.30 a 14 h.

3. QUÈ FEM

Missió

El servei d'indústria i empresa té com a missió: incrementar la competitivitat dels polígons d'activitat econòmica (PAE) i de les empreses vinculades a la nova indústria de la ciutat, així com atreure noves activitats econòmiques que estiguin alineades els objectius del Pla de Govern.

En definitiva, el servei d'indústria i empresa té la missió d'impulsar un entorn empresarial localitzat als PAE i que aquest sigui: proactiu, generador de riquesa i respectuós amb el medi ambient a través del desplegament de les tres palanques o àmbits d'actuació que configuren el Pla d'Acció del Pla Director de Polígons de Terrassa (PDPAE): entorn físic, competitivitat i sostenibilitat.

- **Entorn Físic:** fa referència als aspectes relacionats amb el condicionament i adequació dels PAE (inversió, manteniment i serveis).
- **Competitivitat:** incideix en donar suport a les empreses, a través de donar resposta a les seves demandes i necessitats de millores de competitivitat empresarial.
- **Sostenibilitat:** fa referència entre d'altres a l'impuls de la transició energètica, la promoció de la mobilitat sostenible i, l'impuls de l'economia circular com a eixos determinants per a la transformació i la millora de la competitivitat dels PAE.

Serveis que oferim des de:

L'Oficina de millora dels PAE: El nostre servei s'ocupa de millorar el sòl industrial, activar el manteniment dels espais públics dels PAE i impulsar les millores de les naus industrials.

La Plataforma Terrassa Indústria: El nostre servei dinamitza aquesta plataforma com l'espai digital des d'on es pot accedir al punt de trobada de la indústria de Terrassa.

L'Oficina per a la millora de la competitivitat empresarial: Entre d'altres, a través d'aquest servei podreu accedir als recursos existents per a la digitalització. Obtenir suport tècnic a la implantació de noves tecnologies com la I 4.0. A més de poder accedir a formacions específiques. El nostre servei impulsa la transició energètica, promou la mobilitat sostenible i l'economia circular per minimitzar l'impacte ambiental.

Atenció telemàtica

Web: www.terrassa.cat/promocioindustrial

Adreça electrònica: promocio.industrial@terrassa.cat

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

4. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen al conjunt del teixit empresarial i el moviment associatiu dels PAE, a les entitats de suport a l'empresa i altres entitats del territori que puguin ser d'interès per a l'impuls dels projectes (centres formatius, entitats del tercer sector, etc.) i a Universitats, centres tecnològics i altres institucions com Diputació, Consell Comarcal, etc.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem:	Com ho mesurarem:
Incrementar la participació de les empreses a la plataforma Terrassa Indústria en un 5% anual.	Nombre total d'iteracions d'empreses en general, i d'indústries en particular, amb la plataforma Terrassa Indústria.
Reducció continua del temps de resposta a les demandes directes per part de les empreses o agents en incidències als PAE, fins a assolir un màxim de temps de resposta d'un dia laborable.	Temps màxim de resposta entre el registre d'entrada de la sol·licitud o demanda i el registre de sortida de la resposta donada, sigui quin sigui el canal utilitzat per l'empresa o agent.
Assoliment d'un grau de satisfacció mínim de 8 sobre 10 dels agents econòmics, i membres d'empreses amb els quals es presti qualsevol tipus de servei directe (consultoria, formació, resolució d'incidències, etc.)	Enquestes de satisfacció dels serveis prestats.

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

El servei és gratuït, no té taxes associades.

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 28 de març del 2025 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 CENTRE D'ATENCIÓ D'ANIMALS DOMÈSTICS (CAAD)

1. QUI SOM

Nom del servei : Centre d'Atenció d'animals domèstics CAAD

Àrea: Serveis: Territorials i Habitatge

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Habitatge

Responsable tècnic: Gerència d'Eco Equip SAM

2. ON SOM

Adreça Camí de Can Coniller núm. 30, de Terrassa Ctra- Nacional-150 a l'alçada del Km 15
Telèfon: 93 727 50 59 / 93 727 68 41

Adreça Web: www.adoptam.terrassa.cat

Adreça electrònica: caadc@terrassa.cat

Horaris Oficines

De dilluns a divendres, de 9:00 a 12:30 i de 15:00 a 17:30 hores Dissabtes, diumenges i festius de 10:00 a 14:30 hores

Horaris de visita a les instal·lacions

De dilluns a divendres, de 11:00 a 12:30 i de 15:00 a 17:30 hores Dissabtes, diumenges i festius, de 11:00 hores a 14:30 hores

Incidències horaris

Els dies 25 i 26 de Desembre, 1 i 6 de Gener el centre roman tancat al públic

L'horari del centre pot variar, es recomana consultar obertura del centre telefònicament o a la pàgina web.

3. QUÈ FEM

Missió

El Centre d'Atenció d'Animals Domèstics (CAAD) de Terrassa és un servei municipal que té l'encàrrec d'efectuar la recollida, el transport i la custòdia dels animals domèstics abandonats o perduts a la via pública, fins a ser recuperats o adoptats.

D'acord amb la normativa vigent, s'entén per animals domèstics, gossos, gats i fures.

Serveis que oferim

- ✓ Recollir , traslladar i custodiar els gats, gossos i fures abandonats a la via pública.
- ✓ Garantir als animals custodiats una estada adient, proporcionant, entre d'altres, atenció veterinària, alimentació, higiene i benestar.
- ✓ Realitzar els tràmits necessaris per a la recuperació dels animals domèstics perduts o ferits que arriben al centre i que disposen de microxip identificatiu.
- ✓ Fomentar les adopcions dels animals considerats abandonats.
- ✓ Impulsar i realitzar accions de foment de la tinença responsable d'animals domèstics de companyia.
- ✓ Altres activitats:
- ✓ Col·laborar, juntament amb l'entitat Progat Terrassa, en el programa de control de gats de carrer.
- ✓ Promoure i coordinar accions de voluntariat relacionades amb el benestar animal i amb la promoció de les adopcions.
- ✓ Participar, en col·laboració amb diferents entitats socials, en l'execució d'activitats terapèutiques per a les persones usuàries, que alhora contribueixen al benestar i a la socialització dels animals.

Si veieu un animal domèstic abandonat, ferit o perdut a la via pública, no és recomanable agafar-lo. Cal avisar al CAAD o a la policia Municipal.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adrecem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem:

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient. Rebre menys de 2 queixes al mes pels canals legalment establerts.	Nombre de queixes mensuals
Informar amb la màxima celeritat a les persones propietàries d'animals perduts i que tenen microxip, de què el seu animal està les nostres instal·lacions	
En un 85% dels casos, avisarem en un termini inferior a 1 hora des de l'entrada de l'animal al centre	% d'avisos realitzats en menys d'una hora.
Agilitzar el retorn de gossos considerats potencialment peril·losos als/a les propietaris/àries que no disposen de llicència, un cop aportin la documentació correcta.	
En un 85% dels casos s'efectuaran els retorns en un període de 24 h.	% de recuperacions en període de 24 h
Recollir amb celeritat els animals abandonats o ferits a la via pública.	
En horari d'obertura del centre, en el 90 % dels casos el servei de recollida es personarà en el lloc on es troba l'animal en menys d'una hora des de la recepció de l'avis.	% d'avisos als que s'ha acudit en menys d'1 hora, en horari d'obertura del centre.
Fora de l'horari d'obertura del centre, en el 70 % dels casos el servei de recollida es personarà en el lloc on es troba l'animal en menys d'una hora i mitja des de la recepció de l'avis.	% d'avisos als que s'ha acudit en menys d'1:30 h, fora de l'horari d'obertura del Centre.
Realitzar, sota supervisió tècnica i veterinària, activitats per millorar el benestar dels animals que es troben al CAAD.	
Tots els gossos seran passejats un cop al dia i almenys el 70 % seran passejats dos cops al dia.	Nombre mensual de passejades per gos
Realitzarem 75 hores mensuals de socialització de gats i fures.	Nombre d'hores de socialització realitzades.
Incrementar la transparència i informació de les adopcions que es realitzin.	
Publicarem al web del CAAD i en un termini màxim de 48 hores, informació i fotografies del 95 % dels animals que entren en el programa d'adopció.	% d'animals en adopció, quina informació i fotos s'ha publicat a la web en 48 h.
El 95% de les adopcions realitzades es publicaran setmanalment al web del CAAD	% d'adopcions publicades
Es realitzaran anualment 8 accions divulgatives i de comunicació per afavorir la tinença responsable i el foment de les adopcions.	Nombre d'activitats realitzades.

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

6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

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

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

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

7. NORMATIVA ESPECIFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

En aquests enllaços podreu trobar la normativa i taxes aplicables als animals domèstics de companyia.

Normativa específica

- ✓ Llei 10/1999, de 30 de juliol, sobre tinença de gossos considerats potencialment perillosos.
- ✓ 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
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01522>
Reial decret 287/2002, de 22 de març, pel qual es desplega la Llei 50/1999, sobre el règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01524>
- ✓ Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals
- ✓ Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales

Règim econòmic

- ✓ Ordenança municipal de tinença i protecció dels animals
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02255>
- ✓ Ordenança Fiscal núm.3.15 – Taxa pels serveis prestats al Centre d'atenció d'animals domèstics de companyia de Terrassa.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01499>

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 28 de març del 2025 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.