

## EDICTE

### Aprovació definitiva de les Cartes de Serveis municipal.

En data 22 de desembre de 2017, l'Excm. Ajuntament en Ple va aprovar inicialment el text de les cartes de servei que corresponen al serveis següents:

1. Atenció Ciutadana Àrea de Territori
2. Centre d'Atenció a Animals Domèstics (CAAD)
3. Parc Vallparadis
4. Protecció Civil
5. Accés a la documentació dels arxius municipals
6. Atenció Ciutadana
7. Gestió Tributària
8. Patrimoni i Manteniment dels edificis municipals
9. Joventut
10. Oficina de Capacitats Diverses
11. Polítiques de Gènere
12. Activitats
13. Ocupació
14. Consum
15. Biblioteques
16. Esports
17. Universitats

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 22 de gener de 2018, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya de data 19 de gener de 2018, i al Butlletí Oficial de la Província de data 17 de gener de 2018, així com un anuncia al Diari de Terrassa en data 23 de gener de 2018.

Un cop transcorregut el termini de 30 dies hàbils, a partir de l'endemà de la publicació corresponent al DOGC, 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, tal i com deixa constància la Resolució núm. 2286 de data 19 de març de 2018.

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, 19 de març de 2018

Javier Garcia Romero  
Regidor Delegat de Transparència

### **CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC TERRITORI I SOSTENIBILITAT**

#### **1. QUI SÓM**

Nom del servei : Atenció Ciutadana Territori  
Àrea: Territori i Sostenibilitat  
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat  
Responsable tècnic: Cap d'avaluació i gestió administrativa de l'àrea

## 2. ON SÓM

Adreça: Carrer del Pantà 20, segona planta. TERRASSA  
Telèfon: 93 733 69 00  
Correu electrònic: [territoriisostenibilitat@terrassa.cat](mailto:territoriisostenibilitat@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 Sostenibilitat oferim tota la informació disponible relacionada amb les competències dels Serveis d'Urbanisme, Projectes i obres (Obra pública), Medi Ambient i Contractació d'Obres. 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 relatius als serveis d'Urbanisme, Projectes i Obres, Medi Ambient i Contractació d'Obres. ciutadanes, de professionals i d'empreses.
- 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 adreçem 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

### Com ho mesurarem

#### Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.

Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades a [territoriisostenibilitat@terrassa.cat](mailto:territoriisostenibilitat@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.

Mantenir un temps d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts en el 85% dels casos. (gestor de tornos).

Temps d'espera per a l'atenció a les taules.

#### 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.

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

## 6. VOLEM MILLORAR

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

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

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d' Atenció Ciutadana. <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## 7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

### 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>
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal. <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01752>

## 8. DRETS I DEURES

### DRETS

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

### DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta, especialment les convocatòries i citacions.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.

- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei. Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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 A ANIMALS DOMÈSTICS (CAAD)**

### **1. QUI SÓM**

Nom del servei : Centre d'Atenció a animals domèstics CAAD  
Àrea: Territori i Sostenibilitat  
Responsable polític: Regidoria de Neteja i recollida de residus  
Responsable tècnic: Gerència d'Eco Equip SAM / Servei de Medi Ambient

### **2. ON SÓM**

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](http://www.adoptam.terrassa.cat)  
<http://www.terrassa.cat/ca/animalsdomestics>  
Adreça electrònica: [caadc@terrassa.cat](mailto: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

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Oferir atenció personalitzada, professional i eficient. Rebre menys de 2 queixes al mes pels canals legalment establerts.	nombre de queixes mensuals.
<b>Informar amb la màxima celeritat a les persones propietàries d'animals perduts i que tenen microxip, de què el seu animal està a les nostres instal·lacions.</b> 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.
<b>Agilitzar el retorn de gossos considerats potencialment perillosos als/a les propietaris/àries que no disposen de llicència, un cop aportin la documentació correcta.</b> En un 85% dels casos s'efectuaran els retorns en un període de 24 h.	% de recuperacions en període de 24 h
<b>Recollir amb celeritat els animals abandonats o ferits a la via pública.</b> 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'avís. 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'avís.	% d'avisos als que s'ha acudit en menys d'1 hora, en horari d'obertura del centre.  % d'avisos als que s'ha acudit en menys d'1:30 h, fora de l'horari d'obertura del Centre.
<b>Realitzar, sota supervisió tècnica i veterinària, activitats per millorar el benestar dels animals que es troben al CAAD.</b> 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.
<b>Incrementar la transparència i informació de les adopcions que es realitzin.</b> 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 seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

## 6. VOLEM MILLORAR

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

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

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d' Atenció Ciutadana. <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## 7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

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  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=0152>

### 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

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

## DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta, especialment les convocatòries i citacions.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei. Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

## 9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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 PARC DE VALLPARADÍS

### 1. QUI SÓM

Nom del servei : Parc de Vallparadís

Àrea: Territori i Sostenibilitat

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat

Responsable tècnic: Direcció del Servei d'Obres i Manteniment de l'espai Públic

Línies de servei: Servei de Gestió de l'espai Públic

### 2. ON SÓM

Adreça: Carrer de la Igualtat, 52. 08222. Terrassa

Telèfon: 93 736 34 60

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

Correu electrònic: [gestio.espai.public@terrassa.cat](mailto:gestio.espai.public@terrassa.cat)

#### **Horaris (Oficines)**

Atenció presencial de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00

Atenció telefònica de dilluns a divendres, de 8:00 a 14:00

### 3. QUÈ FEM

#### Missió



Gestionar el manteniment integral del Parc de Vallparadís, mitjançant accions preventives i correctives que garanteixin el bon estat dels elements que l'integren, per disposar d'un espai d'activitat lúdica, cultural i esportiva obert a tota la ciutadania, amb les majors garanties possibles d'accessibilitat i seguretat.

### Serveis que oferim

Realitzem la conservació i manteniment integral del Parc optimitzant els recursos emprats.

- Manteniment, millora i neteja de vials, superfícies dures i toves, murs, embornals i superfícies verdes.
- Manteniment, millora i conservació de gespes, arbustiva i arbrat.
- Manteniment, millora i neteja de bancs, baranes i altres elements de mobiliari.
- Manteniment i neteja de les instal·lacions (lavabos públics, ascensors, etc.)
- Manteniment i neteja de papereres i expenedors de bosses d'excrements de gossos.
- Manteniment i millora de les zones de jocs infantils.
- Manteniment i millora d'instal·lacions hidràuliques (reg, basses ornamentals, canal,...).
- Manteniment de les àrees de lliure circulació de gossos.

#### 4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general.

#### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

##### Ens comprometem a

##### Com ho mesurarem

##### Garantir que el parc presenti un adequat estat de neteja

Revisar diàriament i abans de les onze del matí, tots els camins del Parc i netejar el que estiguin bruts.

Nombre de revisions de camins fetes mensualment.

Revisar diàriament i abans de les onze del matí les papereres del Parc i buidar les que estiguin plenes.

Nombre de revisions de papereres fetes mensualment

Revisar diàriament i abans de les onze del matí, els expenedors de bosses per a excrements i reposar els que estiguin buits.

Nombre de revisions d'expenedors de bosses fetes mensualment.

##### Mantenir les àrees de lliure circulació de gossos en un adequat estat d'ús.

Netejar diàriament les àrees de lliure circulació de gossos.

Nombre de neteja de cada àrea

Desodoritzar i desinfectar trimestralment les àrees de lliure circulació de gossos.

Nombre de tractaments de desodorització fetes per cada àrea.

Nombre de tractaments de desinfecció fetes per cada àrea.

##### Reduir l'impacte ambiental en la gestió del Parc

No superar 3 tractaments químics anuals, en les actuacions normals per combatre les plagues d'arbres i plantes.

Nombre de tractaments químics



**Mantenir en condicions òptimes de seguretat, neteja i ús les zones de joc infantil.**

Realitzar una inspecció visual diària de cadascuna de les zones de joc infantil.	Nombre d'inspeccions fetes mensualment per cada zona.
Realitzar una revisió funcional un cop al mes de cadascuna de les zones de joc infantil.	Nombre de revisions funcionals fetes mensualment per cada zona.
Realitzar una revisió anual exhaustiva un cop l'any de cadascuna de les zones de joc infantil.	Nombre de revisions exhaustives fetes anualment per cada zona.
Llaurar quinzenalment la sorra de les àrees de jocs infantils	Nombre de llaurat de sorra fets mensualment per cada zona
Retirar o assegurar en 24 hores els elements de mobiliari o jocs infantils en els casos de desperfectes greus.	Temps emprat en la retirada o assegurament dels elements, un cop rebut l'avís.

**Mantenir en condicions òptimes de seguretat i ús els elements de mobiliari del Parc**

Retirar o assegurar en 24 hores els elements de mobiliari (bancs, baranes etc.) en els casos de desperfectes greus	Temps emprat en la retirada o assegurament dels elements, un cop rebut l'avís.
Garantir un bon estat de conservació de les zones verdes del Parc	
Segar 4 cops l'any els talussos del parc amb menys pendent i 2 els que tenen més pendent.	Nombre de segades realitzades per cada talús.
Podem i revisem un a un els arbres centenaris com a mínim dos cops l'any, una sempre abans de Festa Major.	Nombre de podes realitzades anualment
Podem i revisem tots els arbres del Parc, que per espècie ho necessiten, en cicles quinquennals	Nombre d'arbres podats anualment
Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.	
A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.	

**6. VOLEM MILLORAR**

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient. En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

**Aportacions, consultes, queixes i suggeriments**

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)

- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d' Atenció Ciutadana. <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## 7. **NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

### **Normativa específica**

UNE- EN 1176-7:2009: Equipament de les àrees de joc i superfícies. Part 7: Guia per a la instal·lació, inspecció, manteniment i utilització.

UNE-EN 1177: 2009 Revestiments de les superfícies de les àrees de joc absorbidores d'impactes. Determinació de l'altura de caiguda crítica.

Reial Decret 1311/2012, de 14 de setembre, pel que s'estableix el marc d'actuació per a assolir un ús sostenible dels productes fitosanitaris.

Ordre VIV/561/2010, de 1 de febrer, per la que es desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats.

## 8. **DRETS I DEURES**

### **DRETS**

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

### **DEURES**

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta, especialment les convocatòries i citacions.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei. Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

## 9. **DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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

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

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

## **CARTA DE SERVEIS DE PROTECCIÓ CIVIL I PREVENCIÓ D'INCENDIS**

### **1. QUI SÓM**

Nom del servei : Protecció Civil i Prevenció d'Incendis

Àrea: Territori i Sostenibilitat

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat

Responsable tècnic: Direcció del Serveis de Seguretat, Via Pública i Protecció Civil

### **2. ON SÓM**

Adreça: Avinguda de les Glòries Catalanes, 3 08223 Terrassa

Telèfon: 93 739 70 00

Emergències: 092 - 112

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

Adreça electrònica: [Protecciocivil@terrassa.cat](mailto:Protecciocivil@terrassa.cat)

Twitter: @trsemurgencies

#### **Horaris (Oficines)**

De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores.

### **3. QUÈ FEM**

#### **Missió**

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

#### **Serveis que oferim**

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

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

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

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

##### **Redactar informes i permisos:**

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

##### **Gestionar el Pla de Prevenció d'Incendis Municipal**

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

#### 4. PER A QUI HO FEM

Ens adreçem a la ciutadania en general.

#### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

##### Ens comprometem a

Tenir menys de 2 queixes al trimestre relacionades amb els serveis prestats.

Respondre al 95% de les consultes, suggeriments i queixes rebudes a la bústia en un termini inferior als 15 dies des del dia de la recepció.

Tramitar el 95% dels informes tècnics en un termini no superior als 15 dies després de la seva sol·licitud.

##### Com ho mesurarem

Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a les accions realitzades.

Temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.

Temps transcorregut entre el registre de la sol·licitud i el lliurament de l'informe.

##### Garantir l'operativitat i actualització dels instruments de protecció i prevenció

Mantenir el servei operatiu 24 hores 365 dies/any.

Hores anuals de servei activat

Executar el 100% de les obres aprovades anualment en el marc del Pla de Prevenció d'Incendis.

% d'obres executades/obres previstes anualitat

Actualització anual del Pla d'Emergència

Disposar del Pla d'Emergència actualitzat cada any (DUPROCIM)

Realitzar un mínim d'un simulacre de ciutat anual

Nombre de simulacres de ciutat realitzats

Difondre els avisos a la població com a màxim 20 minuts després d'haver-los rebut.

Temps transcorregut entre la recepció i la difusió de l'avís

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

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

#### 6. VOLEM MILLORAR

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

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

##### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d' Atenció Ciutadana. <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## 7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

### Normativa específica

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

## 8. DRETS I DEURES

### DRETS

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

### DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta, especialment les convocatòries i citacions.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei. Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

## 9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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

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

## **CARTA DE SERVEIS D'ACCÉS A LA DOCUMENTACIÓ DELS ARXIUS MUNICIPALS**

### 1. QUI SÓM

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

#### **Arxiu municipal administratiu**

Nom del servei : Arxiu municipal  
Àrea: Serveis Generals i Govern Obert  
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Serveis Generals i Govern Obert  
Responsable tècnic: Cap del Servei d'Arxiu

#### **Arxiu Històric de Terrassa**

Nom del servei : Arxiu Històric de Terrassa  
Àrea: Cultura, Innovació i projecció de la ciutat  
Responsable polític: Regidoria de Cultura, Innovació i projecció de la ciutat  
Responsable tècnic: Direcció de l'Arxiu Històric

### 2. ON SÓM

#### **Arxiu municipal**

Carrer Pantà, 20 baixos. 08221-Terrassa  
Tel: 937 397 000  
Web: <http://arxiunicipal.terrasa.cat/>  
Correu electrònic: [arxiu.municipal@terrasa.cat](mailto:arxiu.municipal@terrasa.cat)  
Horari : 9:00 a 15:00 de dilluns a divendres

#### **Arxiu Històric de Terrassa**

Carrer Baldrich, 268 088221-Terrassa  
Tel: 937 397 068  
Web: [http://xac.gencat.cat/ca/l/lista\\_arxius\\_comarcals/valles\\_occ](http://xac.gencat.cat/ca/l/lista_arxius_comarcals/valles_occ)  
Correu electrònic: [arxiu.historic@terrasa.cat](mailto:arxiu.historic@terrasa.cat)  
Horari: dll a dv.de 9:00 a 14:00; dm, dc i dj de 9:00 a 14:00 i 15:30 a 19:00

### 3. QUÈ FEM

#### **Missió**

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

#### **Serveis que oferim**

#### **Arxiu municipal**

Ingressa, gestiona, conserva i difon:

- a) la documentació generada i rebuda per l'Ajuntament de Terrassa, garanteix el tractament, l'organització i l'accés d'aquesta informació. Així mateix dirigeix el sistema de gestió de la documentació electrònica i promou l'aplicació de les polítiques de gestió documental de l'Ajuntament.

- b) els fons fotogràfics i audiovisuals de l'administració municipal i els fons i col·leccions fotogràfiques d'altra procedència que són d'interès per a la ciutat. L'arxiu fotogràfic, tracta i organitza els seus fons per tal de fer-los accessibles a la ciutadania i en promou la seva difusió. Actua com a centre de referència de l'administració municipal en relació al tractament de la imatges i les fotografies.

### **Arxiu Històric de Terrassa**

Ingressa, gestiona, conserva i difon la documentació rebuda i generada per l'administració municipal des dels seus inicis fins a la dècada dels anys 90 del segle XX. Promou el coneixement i la investigació de la ciutat de Terrassa, descriu i conserva els fons documentals d'entitats, institucions públiques i privades, personals i familiars i els posa a disposició de la ciutadania per afavorir-ne la seva reutilització i retorn social.

### **Què fem?**

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

### **Tràmits presencials**

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

### **OAC's- OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA**

OAC de PI Didó: **Horari habitual:** de dilluns a dijous de 8.30 a 15.00 h., divendres i vigílies de festiu de 8.30 a 14.30 h i tardes de dilluns i dimecres de 16 a 19h  
Adreça: PI Didó, 5, 08221 Terrassa

### **OACs de districte:**

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

OAC 2 Centre Cívic Montserrat Roig, Av de Barcelona, 180, 08222 Terrassa  
OAC 3 Centre Cívic Alcalde Morera, PI de Can Palet, 1, 08223 Terrassa  
OAC 4 Centre Cívic M. Aurèlia Capmany, Av d' Àngel Sallent, 55, 08224 Terrassa  
OAC 5 Centre Cívic Avel·lí Estrenjer, PI de la Cultura, 5, 08225 Terrassa  
OAC 6 Centre Cívic President Macià, Rm de Francesc Macià, 189, 08226 Terrassa  
OAC de Can Parellada, Casal de Can Parellada, Ca d' Amèrica, 33, 08228 Terrassa

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

### **4. PER A QUI HO FEM**

Per a la ciutadania en general

### **5. ELS NOSTRES COMPROMISOS**

#### **Ens comprometem a**

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

#### **Com ho mesurarem**

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



Atendre i resoldre les sol·licituds i consultes de documentació no presencials (per mitjans electrònics) en menys de 5 dies hàbils en un 85% dels casos

Nombre de consultes no presencials ateses en menys de 5 dies/ nombre total de consultes no presencials

Atendre i resoldre les peticions d'assessorament en la consulta i cerca d'informació a la ciutadana en menys de 7 dies en un 80% dels casos.

Número de consultes d'assessorament ateses en menys de 7 dies / nombre total de consultes d'assessorament

Lliurar les reproduccions en suport paper o digital el mateix dia quan les peticions siguin de menys de 15 còpies i en un termini màxim de 5 dies hàbils quan sigui superior a 15 còpies o formats més grans de DIN A3, en un 85% dels casos

Nombre de reproduccions lliurades el mateix dia/ nombre de reproduccions totals i nombre de reproduccions lliurades en un termini de 5 dies/ nombre de reproduccions totals

Realitzar activitats i publicacions de difusió del patrimoni documental (webs, exposicions, llibres, Catàlegs, conferències...), amb un mínim de 25 activitats anuals.

Número d'activitats/any

Programar i organitzar les visites sol·licitades a l'arxiu en un termini màxim de 7 dies hàbils des del moment de la sol·licitud, en un 95% dels casos.

Nombre de respostes en un termini màxim de 7 dies/nombre de respostes

El Servei revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

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

### **VOLEM MILLORAR**

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient. En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

#### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d' Atenció Ciutadana. <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## **6. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

### **Normativa específica:**

Reglament del Sistema Arxivístic Municipal  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01259>

Llei 10/2001, de 13 de juliol d'arxius i gestió documental  
[http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?documentId=253313&action=fitxa](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=253313&action=fitxa)

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon Govern.  
[http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=680124&language=ca\\_ES](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=680124&language=ca_ES)

**Règim econòmic:**

Ordenança Fiscal 3.1. Taxa per a l'administració de documents  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01482>  
Tràmit per a sol·licitud de fotografies i imatges de l'Arxiu Municipal de Terrassa  
<https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=6502>

## 7. DRETS I DEURES

### DRETS

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

### DEURES

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

### Drets específics del Servei

- ✓ Accedir lliurement i gratuïtament a la sala de consulta de l'arxiu en les condicions i horaris establerts.
- ✓ Consultar els documents que es conserven a l'arxiu i reproduir-los d'acord amb la normativa vigent.
- ✓ Rebre informació i assessorament sobre els fons documentals i els serveis que s'ofereixen.

### Deures específics del Servei

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

## 8. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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

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

### CARTA DE SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA

## 1. QUI SÓM

Nom del servei : Serveis d'Atenció Ciutadana  
Àrea: Serveis Generals i Govern Obert  
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Serveis Generals i Govern Obert  
Responsable tècnic: Cap d'Atenció Ciutadana

## 2. ON SÓM

Edifici central Ajuntament : Pl. Didó, 5 (08221) Terrassa

Telèfon: 937 397 000

Web: <http://www.terrassa.cat/ca/atencio-ciudadana>

Correu electrònic: [EstructuraTerritorial@terrassa.cat](mailto:EstructuraTerritorial@terrassa.cat)

### Horari del Servei (habitual):

De dilluns a dijous de 8.30 a 15.00 h., divendres i vigílies de festiu de 8.30 a 14.30 h i tardes de dilluns i dimecres de 16 a 19h.

**Es donaran números per ser atesos fins a 30 minuts abans del tancament de l'oficina.**

## 3. QUÈ FEM

### Missió

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

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

### Serveis que oferim

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

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

TRÀMITS	TELEMÀTIC	TELEFÒNIC	PRESENCIAL
Registre oficial de documents (*)	X	X	X
Padró Municipal d'Habitants	X	X	X
Domiciliacions bancàries	X	X	X
Pagaments amb targeta bancària	X	X	X
Emissió del certificat digital idCAT i alta a l'idCAT Mòbil	X	-	X
Cita prèvia	X	X	X

La majoria de tràmits es poden fer indistintament per la Seu Electrònica, el 010 i presencialment en qualsevol de les oficines distribuïdes per Terrassa.

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

(\*) Si la documentació va adreçada a una altra administració només es pot presentar a l'OAC de la PI Didó.

### 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>

L'idCat Mòbil us permet fer tràmits que necessiten signatura electrònica des de qualsevol dispositiu: mòbil, ordinador o tauleta. Amb aquest nou 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)

### **Atenció telefònica**

#### **010 INFORMACIÓ I TRÀMITS**

Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 922 010  
010infotramits@terrassa.cat  
Twitter: #info010

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

**Horari habitual** : de dilluns a dijous de 8.00 a 19.00 h. i divendres i vigílies de festiu de 8.00 a 14.30 h.

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

### **Atenció presencial**

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

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

### **OAC- OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA**

OAC de PI Didó: **Horari habitual**: de dilluns a dijous de 8.30 a 15.00 h., divendres i vigílies de festiu de 8.30 a 14.30 h i tardes de dilluns i dimecres de 16 a 19h  
Adreça: PI Didó, 5, 08221 Terrassa

#### **OAC de districte:**

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

OAC 2 Centre Cívic Montserrat Roig. Av de Barcelona, 180, 08222 Terrassa  
OAC 3 Centre Cívic Alcalde Morera. PI de Can Palet, 1, 08223 Terrassa  
OAC 4 Centre Cívic M. Aurèlia Capmany. Av d' Àngel Sallent, 55, 08224 Terrassa  
OAC 5 Centre Cívic Avel·lí Estrenjer. PI de la Cultura, 5, 08225 Terrassa  
OAC 6 Centre Cívic President Macià. Rm de Francesc Macià, 189, 08226 Terrassa  
OAC de Can Parellada, Casal de Can Parellada. Ca d' Amèrica, 33, 08228 Terrassa

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

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

## **4. PER A QUI HO FEM**

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

## **5. ELS NOSTRES COMPROMISOS**

### **Ens comprometem a**

### **Com ho mesurarem**

#### **Atenció Telemàtica – Seu Electrònica**

Nivell de disponibilitat del servei del 99%

Percentatge de disponibilitat.

Temps transcorregut entre la recepció de la

Ens comprometem a contactar amb la persona afectada per iniciar la gestió de la incidència en un termini màxim de 2 dies hàbils a partir de la seva recepció.

incidència i la primera comunicació del servei.

#### **Atenció telefònica- Informació i tràmits (010)**

Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 40 segons d'espera.

Temps d'espera (mitjana anual)

En cas de no disposar de la informació sol·licitada, ens comprometem a facilitar-la en un màxim de 2 dies hàbils.

Temps transcorregut entre la petició i el lliurament de la informació demanada.

#### **Atenció telefònica- Derivació de trucades a serveis (Centraleta)**

Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 35 segons d'espera.

Temps d'espera (mitjana anual)

#### **Atenció presencial – Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)**

Atendrem les persones que s'adrecin a les Oficines d'atenció ciutadana amb la màxima celeritat possible. Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global de 15 minuts.

Mitjana del temps d'espera global (suma anual de totes les oficines)

L'any 2018 implementarem la cita prèvia per a reduir el temps d'espera.

El Servei revisarà anualment la carta, els objectius i els compromisos i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

### **6. VOLEM MILLORAR**

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

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

#### **Aportacions, consultes, queixes i suggeriments**

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

La Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent:

<https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)

Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d'Atenció Ciutadana.

<https://aoberta.terrassa.cat/oficines>

Telefònicament, trucant al servei 010 d'informació i tràmits

Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 922 010

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

### **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

#### **Règim econòmic**

L'atenció telemàtica, telefònica i presencial no està subjecte a cap taxa o preu públic, és gratuïta.  
Segons la normativa vigent alguns dels tràmits estan subjectes a cobrament.  
Ordenances Fiscals de l'Ajuntament de Terrassa

## **8. DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA**

### **DRETS**

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

### **DEURES**

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

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

El seu 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 GESTIÓ TRIBUTÀRIA I RECAPTACIÓ**

### **1. QUI SÓM**

Nom del servei : Gestió Tributària i Recaptació  
Àrea: Serveis Generals i Govern Obert  
Responsable polític: Regidoria de Serveis Generals i Govern Obert  
Responsable tècnic: Direcció de Serveis de Gestió Tributària i Recaptació

### **2. ON SÓM**

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

### **3. QUÈ FEM**

### **Missió**

El Servei de Gestió Tributària i Recaptació oferim a la ciutadania una gestió integral dels ingressos municipals per tal de fer possible l'execució del pressupost de l'Ajuntament, contribuint a la millora de la gestió municipal.

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

### **Serveis que oferim**

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

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

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

### **Atenció telemàtica**

Web: <http://www.terrassa.cat/gestio-tributaria>

Correu electrònic: [ingressos@terrassa.cat](mailto:ingressos@terrassa.cat)

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

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

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

### **Tràmits presencials**

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

OAC's- OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA

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

Adreça: PI Didó, 5, 08221 Terrassa

OACs de districte:

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

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

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

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

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

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

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

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

## **4. PER A QUI HO FEM**

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

## **5. ELS NOSTRES COMPROMISOS**

### **Ens comprometem a:**

Facilitar les vies de pagament dels tributs i resta d'ingressos per via electrònica, telefònica i presencial, mitjançant targeta de dèbit o crèdit,

### **Com ho mesurarem:**

% de cobraments mensual per cada via sobre el total de cobraments efectuats.



domiciliació bancària o pagament amb caixer.

Possibilitar la domiciliació dels impostos i taxes de cobrament periòdic (padrons) fins 3 dies abans de la data de càrrec.

% de domiciliació sobre cobrament total.

Potenciar la modalitat de pagament mitjançant càrrec en compte per a qualsevol ingrés municipal.

Liquidacions d'ingrés directe i autoliquidacions carregats en compte.

Atorgar fraccionaments de pagament de forma immediata quan l'import del deute sigui inferior a 3.000 € i un període de 9 mesos.

Nombre d'expedients tramitats immediatament respecte del total.

Resoldre les sol·licituds d'ajornaments o fraccionaments quan l'import del deute a fraccionar és superior a 3.000€ i els terminis són superiors als 9 mesos en un termini mig màxim de 30 dies.

Temps de resolució des de la data de presentació.

Fer efectiva la devolució d'ingressos indeguts amb un termini mig màxim de 30 dies des de la data en que aquesta es pugui produir. (\*)

Temps de l'ordre de devolució des de la data d'inici del termini.

Enviar anualment la informació sobre el calendari fiscal i les novetats tributàries a totes i tots els contribuents de la ciutat.

Data i nombre d'enviaments

Comunicar a la Direcció General del Cadastre, sense declaració prèvia, totes les alteracions cadastrals dels immobles de la ciutat registrades a través de les llicències d'obres.

Nombre d'alteracions comunicades per mesos.

El Servei revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

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

## 6. VOLEM MILLORAR

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

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

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

### **Normativa específica:**

Normativa aplicable a la gestió tributària

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

### **Règim econòmic**

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic

## **8. DRETS I DEURES**

### **DRETS**

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

### **DEURES**

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

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017..

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

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

## **CARTA DE SERVEIS DE PATRIMONI I MANTENIMENT DELS EDIFICIS MUNICIPALS**

## 1. QUI SÓM

Nom del servei : Patrimoni i Manteniment  
Àrea: Serveis Generals i Govern Obert  
Responsable polític: Regidoria de Serveis Generals i Govern Obert  
Responsable tècnic: Cap de Patrimoni i Manteniment.  
Línia de servei: Servei de Patrimoni i Manteniment

## 2. ON SÓM

Edifici central Ajuntament : Pl. Didó, 5 (08221) Terrassa  
Telèfon: 937 397 000 Extensió 7160  
Fax: 937 39 70 55  
(indicar al fax que s'adreça al Servei de Patrimoni i Manteniment)  
Horari del Servei: De dilluns a divendres de 8:30 a 15:00h

## 3. QUÈ FEM

### Missió

Actualitzar l'inventari de les propietats immobles municipals, així com documentar tècnicament la gestió i el tràfic jurídic (cessions, arrendaments, adquisicions, etc.) d'aquests bens garantint l'adequat estat de conservació pel seu ús.

### Serveis que oferim

Gestió de l'inventari patrimonial. Realitzem la gestió i l'actualització, des del punt de vista tècnic, de l'inventari dels bens immobles, és a dir, dels edificis de l'ajuntament.

Oferim de forma centralitzada la informació que pugui ser sol·licitada pels ciutadans sobre la titularitat, l'estat d'ocupació, etc. dels bens immobles de la corporació.

Gestió de les obres als edificis d'ús municipal. Realitzem la gestió de les obres de reparació, millora i seguretat dels edificis que són propietat de l'ajuntament.

Manteniment dels equipaments i edificis municipals. Fem el manteniment dels edificis municipals on s'ofereixen els diferents serveis a la ciutadania (edificis administratius, centres cívics, casals de barri, etc.).

### **Atenció telemàtica**

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

### **Tràmits presencials**

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

#### OAC's- OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA

OAC de PI Didó: Horari habitual: de dilluns a dijous de 8.30 a 15.00 h., divendres i vigílies de festiu de 8.30 a 14.30 h i tardes de dilluns i dimecres de 16 a 19h  
Adreça: PI Didó, 5, 08221 Terrassa

OACs de districte:

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

OAC 2 Centre Cívic Montserrat Roig, Av de Barcelona, 180, 08222 Terrassa  
OAC 3 Centre Cívic Alcalde Morera, Pl de Can Palet, 1, 08223 Terrassa  
OAC 4 Centre Cívic M. Aurèlia Capmany, Av d' Àngel Sallent, 55, 08224 Terrassa  
OAC 5 Centre Cívic Avel·lí Estrenjer, Pl de la Cultura, 5, 08225 Terrassa  
OAC 6 Centre Cívic President Macià, Rm de Francesc Macià, 189, 08226 Terrassa  
OAC de Can Parellada, Casal de Can Parellada, Ca d' Amèrica, 33, 08228 Terrassa

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

#### 4. PER A QUI HO FEM

- Per a la ciutadania en general
- Per a d'altres administracions
- Per als serveis interns de l'ajuntament

#### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

##### Ens comprometem a

##### Com ho mesurarem

##### **Atenció a les consultes, peticions, queixes i suggeriments**

Atendre les consultes sobre peticions d'informació relatives al patrimoni i al manteniment dels edificis municipals, així com donar resposta a les queixes i suggeriments, amb rapidesa.

Contestarem en el termini màxim de 15 dies des de la recepció, per informar al sol·licitant sobre la viabilitat i els tràmits de la seva sol·licitud.

Oferir la informació disponible en quan als edificis propietat de l'ajuntament quan sigui requerida pels ciutadans, així com les vies per accedir a aquesta informació, en el termini màxim de 15 dies.

Informarem a la persona sol·licitant sobre l'estat de les peticions o consultes relatives al patrimoni municipal.

En el casos en els quals la resolució de les sol·licituds superin els 2 mesos, informarem periòdicament de com es troben els tràmits (com a mínim un cop cada 2 mesos).

##### **Actuacions en els equipaments municipals**

Actuar amb celeritat quan un edifici de titularitat municipal ocasioni molèsties a la ciutadania o a titulars privats.

Quan es comuniqui que un edifici municipal ocasiona danys o molèsties a la ciutadania o a un propietari privat, ens comprometem a visitar amb celeritat l'edifici (màxim 72 hores), buscar una solució adequada a la problemàtica i a informar a les persones afectades de les mesures a emprendre així com del termini necessari per fer-ho.

Realitzar les tasques de manteniment o millora als equipaments públics amb la mínima afectació ciutadana.

Programarem les tasques de manteniment o millora dels equipaments públics, sempre que sigui possible, de forma que no s'aturin els serveis ciutadans. En aquells casos en que sigui necessària l'aturada, es realitzaran les feines de forma que es minimitzi la incidència.

Termini mig de resposta (< 15 dies).

% de peticions i/o incidències contestades respecte les sol·licituds (mínim 80%).

periodicitat mitja entre comunicacions referents amb les peticions (< 2 mesos).

termini mig per visitar els edificis afectats (< 72 hores).

compliment dels terminis compromesos en l'actuació (mínim 80%).

núm. d'hores d'aturada respecte el núm. d'hores que ofereix el servei (màxim 10%).

Realitzar les reparacions o establir les mesures paliatives necessàries per tal que les avaries no impedeixin oferir els diferents serveis a la ciutadania.

Quan es produeixin avaries en els edificis restablirem, en el termini mínim imprescindible, el servei.

Reparar, retirar o protegir el mobiliari o els elements dels edificis que impliquin risc per a les persones.

En el cas d'elements propis de l'edifici, o del mobiliari, que es malmetin i suposin un risc per a les persones actuarem de forma immediata per evitar o protegir del risc. El termini màxim en el que actuarem serà 24h des de la comunicació.

Informar, en els propis edificis on s'ofereixin els serveis, amb temps suficient d'aquelles obres o manteniments que puguin afectar a l'accessibilitat als edificis.

Quan realitzem obres o manteniments que puguin comprometre l'accessibilitat, a persones que vagin a rebre atenció ciutadana, informarem amb un termini mínim de 15 dies amb la col·locació de cartells en el mateix centre. Es buscaran, sempre que sigui possible, mesures alternatives per garantir l'accessibilitat.

El Servei revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

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

## 6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient. En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d' Atenció Ciutadana. <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

núm. d'hores d'aturada respecte el núm. d'hores que ofereix el servei (màxim 10%).

temps mig en emprendre les mesures necessàries per la protecció del risc (màxim 24h).

núm. de dies en els que es limita l'accessibilitat al centre per obres o manteniments.

núm. de dies d'anticipació en l'anunci de limitació d'accessibilitat a l'edifici (mínim 15 dies).

## 7. **NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

Els serveis que fem són gratuïts.

### **Normativa específica:**

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

- Normas del Código Técnico de la Edificación (CTE).
- Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991 (accessibilitat, supressió de barreres arquitectòniques) i Codi d'Accessibilitat.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01631>
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02258>
- Normas del Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (RITE) y sus instrucciones complementarias (ITE).
- Normas del Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión (REBT).
- Normas del Reglamento de instalaciones de protección contra incendios (RIPCI).
- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02156>

## 8. **DRETS I DEURES**

### **DRETS**

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

### **DEURES**

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

## 9. **DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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 JOVENTUT I LLEURE INFANTIL**

### **1. QUI SÓM**

Nom del servei: Joventut i Lleure Infantil  
Àrea: Drets Socials i Serveis a les Persones  
Responsable polític: Regidoria delegada de Joventut i Lleure Infantil  
Responsable tècnic: Cap de Joventut i Lleure

### **2. ON SÓM**

#### **Casa Baumann**

Adreça: Casa Baumann. Av. Jacquard, 1 – 08222 Terrassa  
Telèfon: 937 848 390  
Web: [www.casabaumann.cat](http://www.casabaumann.cat)  
<http://www.terrassa.cat/ca/servei-de-joventut-i-lleure-infantil>  
Correu electrònic: [joventut.lleure@terrassa.cat](mailto:joventut.lleure@terrassa.cat)  
Horari d'atenció: De dl. a dv. de 9 a 14.30 h i dl., dt., i dc. de 16 a 19 h

#### **Altres equipaments:**

##### **DJ 1 – Casa Baumann**

Av. Jacquard, 1 – 08222 Terrassa  
Horaris: dl., dc. i dv. de 17 a 20 h

##### **DJ 2 - Espai Bit**

c. Mare de deu del mar, 49 – 08222 Terrassa  
Horaris: de dl. a dv. de 17 a 20 h

##### **DJ 3 - Casal de Can Parellada**

c. Amèrica, 17 – 08228 Terrassa  
Horaris: dl., dt. i dj. de 17 a 20 h

##### **DJ 4 - Punt Maurina**

c. Sardenya, 37 – 08224 Terrassa  
Horaris: de dl. a dv. de 17 a 20 h

##### **DJ 6 - Lokal de Sant Llorenç**

La Mola, 2 – 08227 Terrassa  
Horaris: de dl. a dv. de 17 a 20 h

##### **Bucs Baumann**

Parc de Vallparadís, darrera el trenet – 08222, Terrassa  
Horaris: de dl. a ds. de 17 a 21 h

##### **BaumannLab – Laboratori de creació jove**

Av. Jacquard, 1 – 08222 Terrassa  
Horaris: segons activitat

##### **Taketonbo – Espai de lleure**

c. Faraday, 98 – 08224 Terrassa  
Horaris: segons activitat

### **3. QUÈ FEM**

#### **Missió**

El Servei de Joventut i Lleure Infantil és el servei referent a la ciutat de les polítiques de joventut i del suport a l'associacionisme juvenil i d'educació en el lleure.



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

### **Serveis que oferim**

#### **Districte Jove**

Projecte d'acció social i acompanyament educatiu en temps de lleure, adreçat a joves de 12 a 25 anys prioritàriament, que col·loca al i a la jove en una posició central, entenent les seves necessitats de forma integral i tenint presents totes les esferes que conformen la seva vida i formen part del seu procés de desenvolupament, fent que siguin protagonistes i copartícips de les decisions i el funcionament.

- Principis d'actuació: foment de la participació juvenil, compromís per l'educació en valors, foment de l'autonomia i l'emprenedoria de la joventut i treball de manera individual, en grup i amb la comunitat.
- Espais d'intervenció: 5 espais distribuïts a diferents territoris de la ciutat. Programació d'activitats organitzades pels i per les joves.
- Intervenció en el medi obert: acompanyament a joves que fan de l'espai públic el seu espai relacional.
- Treball comunitari i en xarxa amb altres agents del territori: impuls de les Taules Tècniques de Joves (TTJ) als districtes.
- Suport en la formació i l'orientació juvenil.
- En trajecte: projecte adreçat a joves de 16 a 20 anys que hagin fet un procés de ruptura o abandonament del sistema educatiu. A través del treball de les seves competències i habilitats, l'objectiu del projecte és la millora de la seva ocupabilitat i aconseguir que les persones participants retornin al sistema educatiu.

El projecte Districte Jove és gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: SERVEIS A LES PERSONES ENCÍS, SCCL

Plec de condicions tècniques:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/notice.pscp?idDoc=24654879&reqCode=viewCn&contractType=2&idCap=9205334&](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?idDoc=24654879&reqCode=viewCn&contractType=2&idCap=9205334&)

#### **Baumann Oficina Jove**

L'Oficina Jove de Terrassa ofereix informació, orientació i assessorament a la població jove en els àmbits que afecten la seva vida quotidiana, abordant les seves principals necessitats d'una manera integral, per tal d'afavorir la seva emancipació i autonomia.

Serveis que engloba:

##### Servei d'Informació juvenil

- Informació, orientació i assessorament, i acompanyament en la presa de decisions sobre àmbits com formació, treball, mobilitat, habitatge, salut, lleure i activitats del propi servei.
- Espai individualitzat d'assessorament i orientació sobre recursos formatius i informació acadèmica.
- Mostra d'Ensenyament: activitat d'orientació acadèmica organitzada junt amb el Punt Jove a l'Institut, on s'exposen tots els itineraris de l'ensenyament post-obligatori i es fa atenció grupal i atenció personalitzada a cada jove participant.

##### Punt Jove a l'Institut (PIDCES)

- Punt d'atenció als instituts a l'hora del pati i dinàmiques de classe a 15 centres de secundària, per a la descentralització i l'apropament de la informació a la població jove.
- Dinamització del col·lectiu d'estudiants i foment de la participació estudiantil.
- Organització de la Formació de delegats/ades i subdelegats/ades de tots els cursos de secundària.
- Orientació acadèmica per a joves, per ajudar en la presa de decisions i en el disseny dels propis itineraris personals.
- Participació en el projecte Tutories d'acompanyament.
- Garantia juvenil
- Iniciativa d'àmbit europeu que té com a objectiu principal reduir l'atur juvenil i millorar l'ocupabilitat de les persones joves.
- S'adreça a joves de 16 a 30 anys, que no treballen ni estudien, per a què rebin una possible oferta de formació o ocupació.

Plec de condicions tècniques:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/awardnotice.pscp?idDoc=23064336&lawType=2&reqCode=viewDcan&idCap=9205334&](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/awardnotice.pscp?idDoc=23064336&lawType=2&reqCode=viewDcan&idCap=9205334&)

##### Mobilitat internacional

- Informació, orientació i assessorament personalitzat sobre els programes i ajuts de mobilitat internacional: Erasmus +, Servei de Voluntariat Europeu (SVE), projectes d'intercanvi juvenil i programes de camps de treball.
- Organització de projectes d'intercanvi juvenil al territori.

El Servei de Mobilitat Internacional és gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: ASSOCIACIÓ JUVENIL LA VIBRIA INTERCULTURAL

Plec de condicions tècniques:

<https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu/perfil-de-contractant>

#### **BaumannLab – Laboratori de creació jove**

Projecte de suport a la creació i producció centrat en les arts visuals i el pensament contemporani.

- Suport a la creació i producció artística: beques econòmiques, medialab i material de cessió, espais, sala d'exposicions, etc.
- Programa de formació: cursos, tallers i xerrades dirigides a joves creadors per a la seva professionalització artística, a joves que es volen acostar a les pràctiques artístiques contemporànies, i a professionals que treballen amb joves i entitats juvenils i d'educació en el lleure.
- Programa de difusió: presentacions i exposicions de processos de treball i de joves creadors.

#### **Bucs Baumann**

Projecte per al suport a músics i formacions musicals de joves que volen engegar el seu grup de música, i per donar suport a la seva professionalització.

- Cessió de bucs d'assaig musical equipats amb el material necessari per tocar.
- Programació de cursos d'iniciació musical.
- Realització d'activitats de difusió dels grups de música: assaigs oberts i bucs sessions.
- Informació, orientació i assessorament als grups de música.
- Organització del TAM! Festival de músics emergents, juntament amb la Casa de la Música i l'Associació Cultural Indirecte.

El servei de Bucs Baumann és gestionat per l'entitat que es detalla a continuació, en règim de concessió: ASSOCIACIÓ CULTURAL INDIRECTE

Plec de condicions tècniques:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/notice.pscp?idDoc=24341726&reqCode=viewCn&contractType=2&idCap=9205334&](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?idDoc=24341726&reqCode=viewCn&contractType=2&idCap=9205334&)

#### **Aquí pots**

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

#### **Suport a l'associacionisme juvenil i d'educació en el lleure**

Eines i recursos per al suport i foment de l'associacionisme juvenil com a forma de participació activa en la societat.

- Atorgament de subvencions per a projectes d'entitats juvenils i d'educació en el lleure.
- Oferta de recursos i materials a les entitats (projectors, equips de so, etc.).
- Programació de cursos i tallers dins el Pla de Formació en el lleure: cursos de monitors/ores i directors/ores en el lleure i Diada de Tècniques.
- Coordinació i suport a la realització dels Casals d'estiu de la ciutat conjuntament amb la Comissió de Casals d'estiu formada per entitats d'educació en el lleure de la ciutat.

#### **4. PER A QUI HO FEM**

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

#### **5. ELS NOSTRES COMPROMISOS**

**Com ho mesurarem**

### BAUMANN OFICINA JOVE – SERVEI D'INFORMACIÓ JUVENIL (SIJ)

#### Oferir informació, orientació i assessorament a joves de Terrassa sobre aquells temes que poden ser del seu interès.

Oferirem un Servei d'Informació Juvenil (SIJ) de qualitat, amb coneixement i informació àmplia, actualitzada i contrastada, en tots els àmbits. Nombre total d'hores de formació, actualització i reciclatge superades pel personal informador, igual o superior a 50h/any.

Organitzarem un mínim de 15 xerrades/activitats per a joves l'any. Nombre total d'activitats i xerrades programades l'any.

#### Orientar i assessorar les persones joves en l'àmbit de la formació.

Oferirem un servei d'assessorament d'estudis per a joves com a mínim 10 hores/setmana, a raó d'un mínim d'una hora per persona. Nombre d'hores a la setmana que s'ofereix el servei d'assessorament d'estudis.

Percentatge de joves que s'han atès, a raó d'una hora per persona.

#### Donar suport acadèmic a les persones joves de Terrassa mitjançant recursos especialitzats.

Organitzarem la Mostra d'Ensenyament durant un mínim de 15 dies l'any. Nombre de dies l'any de programació de la Mostra d'Ensenyament.  
Obtindrem una avaluació global de satisfacció de participació a la Mostra d'Ensenyament del professorat mínim d'un 7 sobre 10. Mitjana d'avaluació global de l'activitat, igual o superior a 7.

### PUNT JOVE A L'INSTITUT (PIDCES)

#### Acostar la informació i l'orientació als espais de referència de la població jove de Terrassa.

Intervindrem al 100% dels centres educatius públics de secundària de la ciutat mitjançant el Programa Punt Jove a l'Institut (PJI). Percentatge de centres públics de secundària on es desenvolupa PJI durant l'any.

Organitzarem un mínim de 50 dinàmiques d'orientació l'any als centres de secundària. Nombre total de dinàmiques d'orientació executades per PJI l'any.

#### Fomentar la participació estudiantil dins i fora dels centres educatius.

Organitzarem les Jornades de Formació de Delegats i Delegades durant una setmana l'any amb un mínim de 200 participants i assegurant la participació almenys de 12 centres públics de secundària. Nombre total de participants a la Formació de Delegats/ades l'any.

Nombre total de centres de secundària que participen a la Formació de Delegats/ades.

### MOBILITAT INTERNACIONAL

**Promoure experiències de mobilitat internacional i de voluntariat local i internacional entre les persones joves de la ciutat.**

Oferirem un servei d'assessorament juvenil en temes de mobilitat europea i internacional mínim 1 cop a la setmana. Nombre de dies que s'ofereix el servei a la setmana.

Promourem la mobilitat a l'estranger almenys de 25 joves, per participar en projectes d'intercanvis europeus, Voluntariat Europeu o de Formacions socials internacionals. Nombre total de joves de Terrassa i comarca que han participat en projectes europeus a l'estranger.

Programarem anualment un mínim de 5 xerrades/tallers sobre mobilitat europea. Nombre total de xerrades/tallers sobre mobilitat internacional programades l'any.

**DISTRICTE JOVE**

**Atendre les necessitats i interessos de la població jove de manera integral i integradora, des de l'àmbit de l'educació no formal i en el temps lleure.**

Arribarem a un mínim de 50 participants per espai juvenil per trimestre. Nombre de joves participants en cadascun dels espais per trimestre.

**Desenvolupar el projecte sota el principi de descentralització i proximitat, adaptant-se a les realitats específiques de cada territori.**

Realitzarem un mínim de 30 activitats diferents per trimestre als diferents espais juvenils que el projecte disposa als diferents districtes del municipi. Nombre d'activitats trimestrals a cada espai juvenil.

**Responsabilitzar i implicar als i a les joves en l'organització d'activitats del programa.**

Realitzarem un mínim de 10 activitats al trimestre organitzades pel jovent. Nombre d'activitats organitzades pel jovent per trimestre.

**Fomentar el treball en xarxa, la coordinació i la cooperació entre els diferents agents socials territorials vinculats a la joventut.**

Realitzarem un mínim de 20 reunions de coordinació per trimestre amb agents del territori. Nombre de reunions de coordinació per trimestre.

**Identificar i fer el seguiment de grups d'intervenció en el medi obert, deixant constància escrita de totes les accions dutes a terme tant a nivell de grup com individual.**

Realitzarem més de 20 prospeccions al medi obert cada trimestre. Nombre de prospeccions realitzades per trimestre.

Realitzarem un mínim de 80 intervencions amb joves a medi obert cada trimestre. Nombre d'intervencions amb joves a medi obert fruit de les prospeccions per trimestre.

EN TRAJECTE – DISTRICTE JOVE

**Millorar les competències transversals i instrumentals de la població jove per preparar-la a la transició a la vida laboral i adulta.**

Treballarem un mínim de 30 sessions l'any les competències transversals i instrumentals.      Nombre de sessions anuals segons tipologia: formatives, lúdiques, culturals i esportives.

**Afavorir el creixement personal, l'autoconeixement, l'assumpció de responsabilitats i la recerca de la seva vocació mitjançant el desenvolupament d'actituds i competències.**

Realitzarem un mínim de 3 tutories individualitzades per jove l'any.      Nombre de tutories individuals realitzades amb cada jove anualment.

**Evitar la desvinculació de la gent jove del camp formatiu.**

Aconseguirem com a mínim que el 50% de les persones participants del projecte es reincorpori al camp formatiu.      Percentatge de persones participants que es reincorporen a la formació reglada o no reglada.

**BAUMANNLAB**

**Facilitar la formació i professionalització de joves creadors en pràctiques artístiques contemporànies.**

Convocarem un mínim de 4 convocatòries de beques diferents l'any.      Nombre de convocatòries de beques convocades l'any.

**Afavorir el desenvolupament de l'actitud crítica de la gent jove, a través de les pràctiques artístiques.**

Programarem un mínim de 6 formacions anuals adreçades a joves que tinguin un mínim de 10 participants.      Nombre de formacions anuals.  
Nombre de participants a les formacions.

Realitzarem un mínim de 6 exposicions anuals mostrant el treball dels projectes desenvolupats, bé de producció pròpia o bé becats en qualsevol de les convocatòries.      Nombre d'exposicions i presentacions programades.

**Fomentar la producció de creativitat col·lectiva a través de l'establiment d'una xarxa d'agents culturals.**

Aconseguirem un mínim de 3 entitats col·laboradores l'any en algun dels projectes desenvolupats al BaumannLab.      Nombre d'entitats/ institucions col·laboradores en projectes del BaumannLab.

Vetllarem perquè un mínim de 2 projectes desenvolupats es duguin a terme durant l'any amb la col·laboració d'altres projectes del servei.      Nombre de projectes realitzats.

**BUCS BAUMANN**

**Proporcionar la cessió d'espais per a què les formacions musicals puguin assajar les seves creacions musicals.**

Facilitarem la participació d'un mínim de 5 grups als quals cedirem els bucs almenys 2 hores la setmana.

Nombre de grups participants.

Nombre d'hores/ setmana que es cedeixen els bucs.

**Donar suport a grups de música emergents de Terrassa.**

Organitzarem un mínim d'1 activitat de difusió dels grups de música de la ciutat i d'intercanvi i coneixement entre músics.

Nombre d'activitats de difusió de grups musicals de la ciutat l'any.

**Oferir recursos formatius al jovent de Terrassa interessat en el món de la música.**

Programarem un mínim de 5 activitats formatives l'any.

Nombre d'activitats formatives programades l'any.

**Promocionar els grups juvenils locals de música que siguin usuaris dels bucs d'assaig.**

Organitzarem un mínim de 6 activitats de promoció i difusió dels grups de música dels Bucs Baumann.

Nombre d'activitats de promoció/difusió de grups dels Bucs Baumann l'any.

**QUÍ POTS**

**Fomentar l'expressió artística del grafiti de forma lliure i sense tutela però responsable.**

Mantindrem a disposició de les persones joves un mínim de 17 espais i les 2 rieres per poder grafitar.

Nombre d'espais a disposició per a grafitar.

Nombre de rieres per poder grafitar.

**SUPORT AL LLEURE I ASSOCIACIONISME – PLA DE FORMACIÓ**

**Facilitar a la gent jove l'obtenció de la titulació exigida per la normativa vigent en lleure educatiu.**

Programarem anualment 3 cursos reglats de formació en l'àmbit de l'educació en el lleure.

Nombre de cursos de monitors/ores i/o directors/ores programats l'any.

**Donar suport a la formació en l'àmbit del lleure educatiu.**

Programarem anualment la jornada Diada de Tècniques amb un mínim d'6 tallers i almenys 120 participants en total.

Nombre de tallers de la Diada de Tècniques.

Nombre de joves participants.

Programarem un mínim de 3 formacions especialitzades en l'àmbit del lleure amb almenys 75 participants en total.

Nombre de formacions especialitzades.

Nombre de joves participants.

**Donar suport econòmic al Pla de Formació en el Lleure per incentivar l'obtenció de les titulacions reglades.**

Obrirem anualment 2 convocatòries de beques a la formació en l'àmbit del lleure. Nombre de convocatòries anuals.

## CASALS D'ESTIU

### Donar suport a la realització dels Casals d'estiu per part de les entitats de lleure que formen part de la Comissió de Casals.

Obrirem la convocatòria a participar a totes les entitats de lleure i constituïrem la Comissió de Casals. Nombre d'entitats de lleure que s'incorporen a la Comissió.

Percentatge d'entitats de lleure que s'incorporen a la Comissió sobre les entitats convocades.

Realitzarem com a mínim 20 casals d'estiu juntament amb les entitats de lleure que formen part de la Comissió de Casals amb un mínim de 1.500 places ofertades. Nombre de casals organitzats.  
Nombre de places ofertades.

Oferirem un mínim del 5% del total de places de casal ofertades, a infants amb discapacitats. Percentatge de places ofertades a infants amb algun tipus de discapacitat reconeguda.

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

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

## 6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient. En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## 7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

### Normativa específica

Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut (publicada en el Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya, núm. 804/VIII, del 4 d'octubre de 2010).



El text d'aquesta Llei ha estat actualitzat a gener de 2012 i incorpora les modificacions en la Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa (DOGC núm. 6035, de 30.12.2011).

### **Règim econòmic**

Taxes i preus públics:

La taxa per la cessió dels Bucs d'assaig musicals i els tallers del BaumannLab – Laboratori de creació jove queda regulada dins la *Taxa per la utilització de les instal·lacions de Baumann Servei de Joventut*. Veure Ordenança fiscal núm. 3.21 o en el seu efecte aquella que la pugui substituir.

El preu públic dels cursos i tallers del BaumannLab – Laboratori de creació jove queda regulat en el *Preu públic per a les inscripcions als cursos i formacions del Baumannlab*. Veure Ordenança general reguladora dels preus públics núm. 1.03, o en el seu efecte aquella que la pugui substituir.

## **8. DRETS I DEURES**

### **DRETS**

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

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

### **DEURES**

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

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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 respenguin millor a les expectatives ciutadanes.

## CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA DE CAPACITATS DIVERSES

### 1. QUI SOM

Nom del servei: Oficina de Capacitats Diverses

Àrea: Drets Socials i Serveis a les Persones

Responsable polític: Regidoria de Drets Socials i Serveis a les Persones

Responsable tècnic: Direcció de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

### 2. ON SOM

Adreça: Carretera de Montcada, 596 (08223 – Terrassa)

Telèfon: 937 315 982

Web: [www.terrassa.cat/capacitats-diverses](http://www.terrassa.cat/capacitats-diverses)

Correu electrònic: [oficina.capacitatsdiverses@terrassa.cat](mailto:oficina.capacitatsdiverses@terrassa.cat)

Horari d'atenció: Hores convingudes

### 3. QUÈ FEM

#### Missió

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

#### Serveis que oferim

- Oferir informació, assessorament i orientació a les persones amb discapacitat i a les persones cuidadores sobre els serveis i recursos existents. També donem suport a professionals i entitats.
- Tramitar la Targeta d'aparcament i la reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat, així com la Targeta d'aparcament provisional (TAP) per a persones amb malalties d'extrema gravetat.
- Organitzar campanyes i altres activitats de divulgació, formació, sensibilització i recerca per fomentar la igualtat d'oportunitats a les persones amb discapacitat i les seves famílies en tots els àmbits, donar suport tècnic i econòmic a les entitats i associacions i vetllar per a la seva igualtat de drets i no discriminació.
- Oferir formació i assessorament al personal tècnic de les Regidories i al teixit associatiu per incorporar el tracte adequat a tots els plans, projectes i accions que duguin a terme.
- Dinamitzar el Pla Local d'Atenció a les Capacitats Diverses i a l'Accessibilitat 2016-2020, que conté 112 accions a desenvolupar, dins de 10 línies estratègiques, que agrupem en quatre grans àmbits d'intervenció: de la informació, formació i sensibilització; de l'accessibilitat universal; de la participació i de la promoció de l'autonomia.

### 4. PER A QUI HO FEM

- Persones amb capacitats diverses (discapacitat) \* i les persones cuidadores
- Professionals del sector i persones cuidadores
- Institucions, entitats i associacions de la ciutat
- Estructura municipal (política i tècnica)
- Ciutadania en general

\* Persones amb reconeixement legal de discapacitat de tipus físic (motòrica i no motòrica), sensorial (visual i auditiva), intel·lectual, derivada de malaltia mental i/o pluridiscapacitat.

#### **Com sol·licitar el servei ?**

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

### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Com ho mesurarem

## ATENCIÓ

**Informar, assessorar i orientar a persones amb discapacitat i les persones cuidadores sobre els serveis i recursos existents, així com donar suport a professionals i entitats.**

Atendrem a totes les persones que s'adreixin al servei en un termini inferior a 7 dies.

Percentatge de persones ateses en un termini inferior a 7 dies.

**Tramitar la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat.**

Lliurarem les Targetes sol·licitades en el termini màxim de 15 dies quan l'informe sigui favorable (30 dies durant el mes d'agost).

Percentatge de Targetes lliurades en un termini inferior a 15 dies.

## PROJECTES

**Difondre les accions en el marc del Pla Local d'Atenció a les Capacitats Diverses i a l'Accessibilitat 2016-2020.**

Publicarem cada mes al web municipal les accions portades a terme durant el mes anterior.

Percentatge de publicacions realitzades dins el termini establert.

**Liderar la Taula Local de Capacitats Diverses i Accessibilitat i dinamitzar les Comissions de treball creades pel desenvolupament d'accions de millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.**

Realitzarem almenys 13 reunions anuals amb entitats.

Nombre de reunions anuals amb entitats.

Aconseguirem la participació d'un mínim del 75% de les entitats convocades.

Percentatge del 75% o superior d'entitats participants en relació al total de les entitats convocades.

**Establir sinèrgies amb altres serveis municipals, entitats o institucions amb competència en diferents àmbits d'actuació (salut, cultura, ocupació...) adreçades a millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.**

Impulsarem la realització d'un mínim de 3 accions l'any en àmbits diferents.

Nombre d'accions en àmbits diferents l'any.

## SENSIBILITZACIÓ

**Sensibilitzar sobre la igualtat de drets i la no discriminació vers les persones amb discapacitat per acostar la diversitat a la ciutadania.**

Realitzarem un mínim de 2 accions de sensibilització anuals.

Nombre d'accions de sensibilització anuals.

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

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

## **6. VOLEM MILLORAR**

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

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

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d' Atenció Ciutadana. <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

### **Normativa específica**

- Decret 97/2002, de 5 de març, sobre la Targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda. DOGC núm. 3602 de 25/03/2002.
- Reial Decret 1056/2014, de 12 de desembre, que regula les condicions bàsiques d'emissió i ús de la Targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat.
- Reglament municipal regulador de l'estacionament per a persones amb discapacitat (publicat al BOP el 16.06.2010).

### **Regim econòmic**

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

## **8. DRETS I DEURES**

### **DRETS**

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

- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

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

## **DEURES**

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

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre 2017

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 POLÍTQUES DE GÈNERE**

### **1. QUI SOM**

Nom del servei: Servei de Polítiques de Gènere

Àrea: Drets Socials i Serveis a les Persones

Responsable polític: Regidoria de Drets Socials i Serveis a les Persones

Responsable tècnic: Cap secció de Polítiques de Gènere

### **2. ON SOM**

Adreça: c. Nou de Sant Pere, 36

Telèfon: 937 397 408

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

Correu electrònic: [polgenere@terrassa.cat](mailto:polgenere@terrassa.cat)

Horari: de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h i de 16 a 19 h, i el divendres de 8.30 a 14 h, durant tots els mesos excepte a l'agost, que és de dilluns a divendres de 8.00 a 14 h. El Servei resta tancat la setmana del 15 d'agost.

### **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:

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

El SIAD està format pel Servei d'Acollida, el Servei d'Assessorament Jurídic, el Servei d'Assessorament Laboral, el Servei d'Inserció Laboral per a Igualtat d'Oportunitats 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, dóna suport tècnic i econòmic a les entitats i grups de dones, organitza activitats de prevenció 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.

#### 4. PER A QUI HO FEM

El SIAD atén les dones majors d'edat de 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 següents municipis del Partit Judicial de Terrassa: Matadepera, Rellinars, Ullastrell, Vacarisses 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)

##### ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

**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'Acollida.**

Atendrem el 100% de les dones que han sol·licitat cita amb el Servei d'Acollida.

Percentatge de dones ateses pel Servei d'Acollida 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.

**Atendre les demandes d'informació sol·licitades per estudiants o entitats.**

Atendrem, en el termini màxim de 20 dies hàbils, el 90% d'estudiants i entitats que sol·licitin informació.

Percentatge d'estudiants i entitats ateses en un termini no superior a 20 dies hàbils.

**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 al Servei d'Atenció Psicològica a través de les sessions individualitzades que siguin necessàries fins que assoleixin els objectius terapèutics que permetin la situació d'alta

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 i obtindrem un grau de satisfacció no inferior a 8 sobre 10 del 80% de les participants.

Nombre de grups d'aprenentatge que s'han obert anualment igual o superior a 2.

Grau de satisfacció de 8 o més punts sobre 10 del 80% de les participants.

**SIAD - SERVEI D'ASSESSORAMENT LABORAL**

**Oferir informació i assessorament especialitzat a les dones en matèria de drets laborals i de seguretat social.**

Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Laboral.

Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita.

**SIAD - SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC**

**Oferir Informació i assessorament en matèria de dret civil i penal, amb especialització en violències masclistes i d'igualtat i de gènere.**

Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Jurídic.

Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita.

**SIAD - SERVEI D'INSERCIÓ LABORAL PER A LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS**



**Oferir informació i assessorament en matèria d'ocupació i formació per a la inserció laboral de les dones que ho sol·licitin.**

Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Inserció Laboral per a la Igualtat d'Oportunitats.

Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita

**Oferir itineraris personalitzats de recerca de feina i/o formatius a les dones que ho demanin.**

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 i 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.

**PROGRAMES I PROJECTES**

**SERVEIS DE SUPORT A LES ENTITATS I GRUPS DE DONES**

**Oferir assessorament tècnic per a la constitució, la gestió i el funcionament de les entitats.**

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 activitats de formació i sensibilització a les entitats i grups de dones.**

Atendrem el 90% de les demandes en un termini màxim de 10 dies hàbils.

Percentatge de demandes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.

**Oferir orientació a les entitats en matèria d'igualtat de gènere.**

Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils

Percentatge de demandes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.

**Difondre informacions d'interès per a les entitats.**

Difondrem, a través de les eines corporatives, les informacions que siguin d'interès per a les entitats, en un termini no superior a una setmana des de la rebuda.

Percentatge d'informacions trameses en un termini no superior a una setmana des de la rebuda d'informació

**SERVEIS ALS CENTRES EDUCATIUS I UNIVERSITATS**

**Oferir assessorament tècnic en matèria d'igualtat de gènere a la comunitat educativa dels centres**

**escolars d'educació primària, secundària, batxillerat, FP, universitats i centres d'educació especial.**

Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.

Percentatge de consultes ateses en un termini de 10 dies hàbils.

**Oferir activitats de formació adreçades a alumnat i professorat.**

Atendrem el 70% de les sol·licituds rebudes, 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.

## **SERVEIS ADREÇATS AL CONJUNT DE LA CIUTADANIA**

**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

**Divulgar informació vinculada als drets de les dones.**

Difondrem, a través de les eines corporatives, les informacions que siguin d'interès per a les dones, en un termini no superior a una setmana des de la rebuda.

Percentatge d'informacions trameses en un termini no superior a una setmana sobre el total des de la rebuda d'informació.

**Donar resposta a les consultes diverses que realitzen les dones sobre les entitats i grups de dones de Terrassa.**

Respondrem el 90% de les demandes en un termini màxim de 10 dies hàbils

Percentatge de consultes respostes en un termini no superior a 10 dies hàbils.

## **SERVEIS ADREÇATS A PROFESSIONALS, ENTITATS I EMPRESES**

**Oferir assessorament tècnic en matèria de Polítiques de Gènere, Violència Masclista i Plans d'Igualtat a les entitats, institucions i empreses que ho sol·licitin.**

Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.

Percentatge de consultes respostes en un termini no superior a 10 dies hàbils.

**Oferir formació especialitzada en matèria de Polítiques de Gènere, Violència Masclista i Plans d'Igualtat a les entitats, institucions i empreses que ho sol·licitin.**

Realitzarem un mínim del 70% de les formacions

Percentatge de formacions realitzades dins el

sol·licitades dins el següent trimestre.

següent trimestre des de la sol·licitud.

**Oferir assessorament tècnic per a la inclusió de la perspectiva de gènere i dels llenguatges no sexistes.**

Atendrem el 90% de les demandes d'assessorament en un termini màxim de 10 dies hàbils.

Percentatge de demandes d'assessorament ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.

**Oferir assessorament tècnic en la gestió i l'organització d'activitats.**

Atendrem el 90% de les demandes d'assessorament en un termini màxim de 10 dies hàbils.

Percentatge de demandes d'assessorament ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.

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

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

**6. VOLEM MILLORAR**

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d' Atenció Ciutadana. <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

**7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

**Règim econòmic**

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**

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

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

## DEURES

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

## 9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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'ACTIVITATS ECONÒMIQUES

### 1. QUI SÓM

Nom del servei : Activitats econòmiques

Àrea: Desenvolupament Econòmic, Indústria i Ocupació

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Desenvolupament Econòmic, Indústria i Ocupació

Responsable tècnic: Direcció de Serveis d'Activitats Econòmiques

Línies de servei:

- Emprenedoria i economia social
- Legalització d'activitats
- Oficina d'Atenció a l'Empresa (OAE)
- Promoció industrial.

### 2. ON SÓM

#### OFICINA D'ATENCIÓ A L'EMPRESA

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

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

Telèfon 937 397 000

Web: [www.terrassa.cat/empresa](http://www.terrassa.cat/empresa)

Correu electrònic [atencioempresa@terrassa.cat](mailto:atencioempresa@terrassa.cat)

Xarxes socials: @trsempresa

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

#### Altres oficines: Servei de Promoció industrial

Adreça: Ctra. Martorell, 95, 2ª planta (08224 Terrassa)

Telèfon: 937 397 000

**Amb cita prèvia**

Correu electrònic: [promocio.industrial@terrassa.cat](mailto:promocio.industrial@terrassa.cat)

### 3. QUÈ FEM

#### Missió

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

Objectius generals:

- Facilitar la creació i la implantació de noves activitats econòmiques
- Simplificar la tramitació per les activitats econòmiques
- Garantir que la informació és accessible i entenedora
- Fer fàcil l'accés als recursos i a la documentació dels nostres serveis
- Fomentar l'emprenedoria i l'economia social
- Donar suport a la consolidació i millora de la competitivitat de la Indústria

#### Serveis que oferim

- Atendre, informar i assessorar a la ciutadania, a l'emprenedoria, a professionals i empreses i iniciatives d'economia social.
- Finestreta única per a totes aquelles persones que necessitin fer consultes i tràmits relacionats amb la seva actual o futura empresa.
- Oferir un Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a (PAE) per a la tramitació telemàtica en la constitució d'autònoms, societats limitades i societats limitades nova empresa.
- Assessorament tècnic personalitzat:
  - per treballar una idea de negoci i acompanyament en l'elaboració d'un pla d'empresa, inclosos els projectes d'economia social.
  - per consultes sobre aspectes tècnics i jurídics relacionats amb la legalització d'activitats.
- Accions formatives dirigides a:
  - Les empreses.
  - Les persones emprenedores i a les iniciatives d'economia social, en relació amb diferents temàtiques vinculades amb la organització i la gestió empresarial.
  - Col·lectius, entitats i al món educatiu, per promoure l'emprenedoria i l'economia social.
- Posar en contacte activitats industrials per compartir i intercanviar productes i serveis
- Suport econòmic mitjançant subvencions a associacions amb projectes d'emprenedoria i economia social.

#### **Atenció telemàtica**

Web: [www.terrassa.cat/empresa](http://www.terrassa.cat/empresa)

Adreça electrònica: [atencioempresa@terrassa.cat](mailto:atencioempresa@terrassa.cat)

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

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

### 4. PER A QUI HO FEM

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

### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

#### Ens comprometem a

Oferir un punt de referència per rebre assessorament, fer consultes i tràmits relacionats amb el món de l'empresa i l'emprenedoria. Atenció personalitzada i eficient.

#### Com ho mesurarem

No superar un 5% de queixes respecte al total de gestions realitzades trimestralment

En l'atenció presencial i telefònica a l'OAE, quan per la complexitat de la consulta la resposta no pugui ser immediata, es demana una adreça o telèfon de contacte i es facilita la informació en el termini d'un dia.

Facilitar la informació amb rapidesa i agilitat.

Fer accessible des de la seu electrònica l'accés als impresos i formularis necessaris per efectuar els diferents tràmits del Servei d'Activitats econòmiques

Mantenir actualitzats i disponibles els impresos i formularis a la Seu electrònica

Contestar les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de l'endemà de la recepció.

Atendre totes les queixes i suggeriments que es rebin pels diferents canals establerts.

Resoldre les peticions rebudes a la bústia de consultes sobre normativa sectorial i de tramitació d'activitats econòmiques, per dur a terme la legalització d'una activitat, la seva modificació, ampliació o canvi de titularitat.

Donar resposta en 3 dies hàbils. En el cas que es necessiti informació addicional, en el mateix termini es farà una contesta indicant quina informació manca per poder atendre la sol·licitud.

Donar un servei d'assessorament tècnic i jurídic amb cita prèvia, per respondre les consultes derivades de la implantació d'activitats i compliment de normativa sectorial i de tramitació.

Oferir un mínim de 12 visites setmanals, de 45 minuts, per respondre les consultes en el moment de la cita. En el cas que es necessiti informació addicional, s'informarà al ciutadà del termini en el que es podrà respondre a la consulta.

Oferir sessions grupals per informar dels aspectes relacionats amb la creació d'empresa, brindant un coneixement bàsic en aquesta matèria.

Realitzar un mínim de 18 sessions trimestrals.

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

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

## 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'empenirà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

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

[Aportacions, consultes, queixes i suggeriments](#)

Temps de resposta mitjà en els casos de resposta no immediata

Número de queixes rebudes per no ser accessibles i Número d'errades detectades

Número de contestes realitzades dins de termini sobre el total de les rebudes i Número de suggeriments de millora recollits i aplicats

Donar resposta al 90% de les consultes en el termini establert.

Assolir el 90% de consultes resoltes durant la cita.

fer el 100% de les sessions trimestrals

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## 7. **NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

### **Normativa específica**

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

### **Règim econòmic**

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

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

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

## 8. **DRETS I DEURES**

### **DRETS**

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

### **DEURES**

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



## 9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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'OCUPACIÓ

### 1. QUI SÓM

Nom del servei : Servei d'Ocupació

Àrea: Desenvolupament econòmic, Indústria i Ocupació

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Desenvolupament Econòmic, Indústria i Ocupació.

Responsable tècnic: Direcció de Serveis d'Ocupació i Formació

### 2. ON SÓM

Carretera de Martorell, 95 (Foment de Terrassa)

Telèfon: 937 891 111

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

[www.terrassaocupacio.cat](http://www.terrassaocupacio.cat)

Correu electrònic [foment@terrassa.cat](mailto:foment@terrassa.cat)

Xarxes socials: <https://www.facebook.com/trsocupacio>

<https://twitter.com/TrsOcupacio>

<https://www.linkedin.com/in/terrassaocupacio/>

Horaris: Dilluns a divendres de 09.00h a 14.00h i dimecres de 15.30h a 18.30h

### 3. QUÈ FEM

#### Missió

El Servei d'Ocupació de l'Ajuntament de Terrassa te per missió promoure la millora contínua de l'ocupabilitat de les persones mitjançant l'orientació professional i la formació qualificadora i localitzar ocupació de qualitat en el teixit productiu de l'entorn, per tal d'afavorir la qualitat de vida de la ciutadania.

#### Serveis que oferim

### ACCIONS PER AL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I LA RECERCA DE FEINA

#### 1. Serveis a les persones

##### 1.1. Orientació Professional

L'objectiu del Servei d'Orientació és oferir els recursos necessaris per tal d'afavorir la millora de l'ocupabilitat a totes aquelles persones interessades en canviar la seva situació laboral (trobar feina, canviar de feina, reorientar-se professionalment, etc.), facilitant informació sobre el mercat laboral, orientació ocupacional i professional, assessorant sobre els recursos relacionats amb la recerca activa de feina, sobre quin tipus de formació professionalitzadora poden cursar, oferint un servei d'Intermediació laboral i d'apropament al teixit empresarial.

- Informació per a l'ocupació.
- Assessorament individual.
- Accions grupals d'orientació.
- Pràctiques laborals.
- Desenvolupament de programes específics d'ocupació subvencionats.

##### 1.2. Formació Professionalitzadora

El servei de Formació té com a objectiu principal el vetllar per a la qualificació professional de les persones com a eina per a la millora de la seva ocupabilitat i l'adaptació als processos de canvi de les empreses i del mercat laboral.

Des del servei s'ofereixen

- Accions formatives per a l'adquisició de competències professionals.
- Accions formatives adaptades a les necessitats de les empreses.
- Aules equipades amb instal·lacions multimèdia i aules-tallers.
- Desenvolupament d'accions formatives de projectes d'ocupació subvencionats.

### **1.3 Intermediació-Borsa de Treball**

La Borsa de treball del Servei d'Ocupació, proporciona a les persones una ocupació adequada a les seves característiques, i facilita a les empreses les candidatures més apropiades als seus requeriments i necessitats.

Gestiona ofertes d'empreses del territori que busquen personal mitjançant l'assessorament individualitzat, tant a empreses, com a les persones que opten a les feines ofertades. La Borsa de Treball, actua com Agència de col·locació al territori.

## **2. Serveis a les empreses**

### **2.1. Assessorament en la selecció de personal**

Mitjançant la gestió de la pròpia borsa de treball, que compta amb persones de qualificacions diverses i que l'equip d'intermediació laboral posa al servei de les empreses fent la preselecció de les candidatures que més s'ajusten al perfil sol·licitat.

### **2.2 Pràctiques formatives i/o laborals**

Que permeten conèixer en context real les competències professionals de la persona que les realitza i, a la persona que les realitza, experimentar el desenvolupament d'una professió en la que s'ha format o que és el seu objectiu professional.

### **2.3 Orientació empresarial**

En els tràmits de contractació.

En les possibilitats de formació de la plantilla de treball.

En la contractació de perfils professionals amb diversitat funcional o altres col·lectius e

### **2.4. Espais per a la formació**

El Servei d'Ocupació posa l'abast d'empreses, agents socials, i/o entitats o associacions, espais adequats per a formacions. Compta amb aules equipades amb recursos multimèdia, amb capacitat entre 15 i 40 persones. Aules d'informàtica amb 15-20 equips. I Aules tallers per a impartir cursos de diferents especialitats (llauneria, energies renovables, socio-sanitari...)

### **Atenció telemàtica**

Web: [www.terrassaocupacio.cat](http://www.terrassaocupacio.cat)

Correu electrònic: [foment@terrassa.cat](mailto:foment@terrassa.cat)

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

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

## **4. PER A QUI HO FEM**

El Servei d'Ocupació s'adreça a les persones que es troben en procés de recerca o millora de feina i al teixit empresarial, principalment de Terrassa i del seu àmbit.

L'accés al Servei d'Ocupació és lliure i gratuït, només cal identificar-se.

Per accedir als serveis, tant sols cal signar la fitxa de compromís, verificació de les dades i autorització per a la intermediació amb les ofertes de treball. La signatura d'aquest document és condició necessària per tal de poder gaudir dels serveis que s'ofereixen.

Els serveis ofertats pel Servei d'Ocupació, també es poden gestionar a través de la web i són sotmesos als mateixos terminis de resposta que si es fan de manera presencial.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

El Servei Municipal d'Ocupació es compromet a

Que les persones puguin accedir als següents serveis: Accions grupals d'Orientació, Assessorament Individual, Inscripció a la Borsa de Treball, Inscripció a les ofertes de feina i inscripció a accions formatives, de manera immediata a través del web [www.terrassaocupacio.cat](http://www.terrassaocupacio.cat).

Alhora els departaments es comprometen

### Ens comprometem a

### Com ho mesurarem

**Orientació** - Informar i assessorar de manera genèrica i immediata, sobre l'activitat del Servei d'Ocupació mitjançant el Punt d'Acollida.

Qualsevol persona que vulgui millorar la seva situació laboral mitjançant un assessorament personalitzat, realitzarà una primera entrevista d'acollida amb personal tècnic especialitzat, en un termini no superior a 20 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.

Temps transcorregut entre la sol·licitud i la data de realització de la primera entrevista.

La persona que vulgui participar a les accions grupals d'orientació (Espais de Coneixement), que ofereixen coneixements específics relacionats amb l'àmbit laboral i que permeten la millora professional, podrà assistir a les accions programades al llarg de l'any en funció de la data de la seva sol·licitud i de la disponibilitat de places per a cada acció, que en cap cas superarà els 3 mesos hàbils a partir de la seva sol·licitud.

Temps transcorregut entre la sol·licitud i la realització d'accions grupals.

### **Intermediació-Borsa de Treball**

Inscriure a les persones que així ho desitgin a la Borsa de Treball i a validar les modificacions i actualitzacions les seves dades en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de la data de sol·licitud.

Temps transcorregut entre la sol·licitud i la formalització de la inscripció.

Preseleccionar candidatures ajustades al perfil demandat per les empreses amb una necessitat de contractació de personal.

L'empresa rebrà candidatures en un màxim de 5 dies hàbils des de la seva sol·licitud, en cas de no comptar amb els perfils professionals demandats, a la Borsa de Treball, es comunicarà respectant aquest mateix període.

Temps transcorregut entre la petició i la tramesa de candidatures.

Les persones que s'inscriuen a una oferta de treball rebran una resposta en termini màxim de 10 dies hàbils sobre l'estat del procés de selecció i respecte de la Borsa de Treball.

Temps de resposta a partir de la inscripció en una oferta de treball.

## Formació

Per accedir al cursos de formació professionalitzadora que ofereix el servei, es podrà realitzar la preinscripció de manera immediata presencialment, al Punt d'Acollida.

La participació en les accions formatives demandades dependrà de l'acompliment dels requisits d'accés i de la disponibilitat de places.

El Servei d'Ocupació es compromet a convocar a una sessió de preselecció a totes les persones demandants d'accions formatives per a la realització de proves de selecció, si s'escau, i a comunicar el resultat del procés a les persones que hagin estat seleccionades en un termini màxim de 15 dies després de la realització de les proves de selecció.

Temps transcorregut entre la realització de les proves i la comunicació dels resultats.

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

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

## 6. VOLEM MILLORAR

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

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

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## 7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

### Normativa específica

S'aplicarà la normativa vigent adient en funció dels diferents programes o actuacions que es desenvolupen anualment.

### Règim econòmic

Per al lloguer d'espais del Campus Vallparadís, podeu accedir en el següent enllaç, dins dels preus públics, en el seu annex 5:

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

## 8. DRETS I DEURES

### DRETS

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

## **DEURES**

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta, especialment les convocatòries i citacions.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei. Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

### **Drets i deures específics del Servei:**

Dret a :

- Dret a escollir mesures o recursos del Servei.
- Rebre informació referent al servei i/o programa on està participant de manera presencial, telefònica o electrònica.
- Participar en l'elaboració d'un pla d'acció per a la millora de l'ocupabilitat.
- Rebre assessorament en matèria d'ocupació.
- Protegir les seves dades i dret d'imatge d'acord amb la legislació vigent.

Deure de:

- Comunicar la modificació de dades que afectin a la prestació dels serveis.
- Assistir a les actuacions programades i acordades en funció dels compromisos adquirits. En cas de no poder assistir, informar amb la suficient antelació.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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.

## **CARTES DE SERVEIS DE CONSUM**

### **1. QUI SÓM**

Nom del servei : Consum

Àrea: Desenvolupament Econòmic, Indústria i Ocupació

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Desenvolupament Econòmic, Indústria i Ocupació

Responsable tècnic: Direcció de Serveis d'Activitats Econòmiques

## 2. ON SÓM

Ctra. Martorell, 95 2on pis 08225 Terrassa  
Telèfon 937 397 429  
Fax: 937 397 076  
Web: <http://www.terrassa.cat/consum>  
Correu electrònic: [consum@terrassa.cat](mailto:consum@terrassa.cat)  
Horaris: De dilluns a dijous de 9 a 14 h.  
Dimecres de 15:30h a 18:30h (excepte juliol i agost).

## 3. QUÈ FEM

### Missió

La nostra missió és garantir els drets de les persones com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis

### Serveis que oferim

1. Informar sobre els drets i deures com a persones consumidores
2. Informar sobre la seguretat i els riscos dels diferents productes i serveis que es troben en el mercat.
3. Donar assessorament tècnic-jurídic a les consultes que les persones consumidores poden fer sobre qualsevol tema relacionat amb el consum.
4. Ajudar a exercir els drets i deures de les persones consumidores, responant les consultes, facilitant la gestió de les reclamacions a través dels canals de resolució de conflictes (la mediació i l'arbitratge de consum)
5. Fer el seguiment de les denúncies que es fan arribar. Tramitar denúncies, queixes, reclamacions i sol·licituds d'arbitratge: anàlisi i curs adequat a les problemàtiques de consum.
6. Facilitar documentació i material complementari a disposició de totes les persones que ho sol·licitin.
7. Oferir formació: Educació per al consum a les escoles i Formació per a adults en temes de consum, amb xerrades, col·loquis i campanyes, curssets i jornades. Edició i distribució d'opuscles informatius.

### Atenció telemàtica

Web: [www.terrassa.cat/consum](http://www.terrassa.cat/consum)  
Adreça electrònica: [consum@terrassa.cat](mailto:consum@terrassa.cat)  
Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any  
<https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=6743>  
Tramitació des de la seu electrònica per a consultes o assessoraments:  
També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte ( OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](tel:010)

## 4. PER A QUI HO FEM

Per a totes les persones consumidores, escoles i centres interessats.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

### Ens comprometem a

Ser el punt de referència al territori per rebre assessorament i consultes relacionades amb el consum. Atenció personalitzada i eficient.

En l'atenció presencial i telefònica quan per la complexitat de la consulta la resposta no pugui ser immediata, es demana una adreça o telèfon de contacte i es facilita la informació en el termini de 3 dies.

Facilitar la informació amb rapidesa i agilitat.

### Com ho mesurarem

No superar un 1% de queixes respecte al total de gestions realitzades anualment

No superar el termini de 3 dies hàbils en el 90% dels casos de resposta no immediata

Fer accessible des de la seu electrònica l'accés als impresos i formularis necessaris per efectuar els diferents tràmits del Servei de Consum  
Mantenir actualitzats i disponibles els impresos i formularis a la Seu electrònica

Nombre de queixes rebudes per no ser accessibles i  
Número d'errades detectades

Contestar les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de l'endemà de la recepció.  
Atendre totes les queixes i suggeriments que es rebin pels diferents canals establerts.

Nombre de contestes realitzades dins de termini sobre el total de les rebudes i Nombre de suggeriments de millora recollits i aplicats

Resoldre les peticions rebudes a la bústia de consultes sobre normativa sectorial i de tramitació d'activitats econòmiques, per dur a terme la legalització d'una activitat, la seva modificació, ampliació o canvi de titularitat.  
Donar resposta en 3 dies hàbils. En el cas que es necessiti informació addicional, en el mateix termini es farà una contesta indicant quina informació manca per poder atendre la sol·licitud.

Donar resposta al 90% de les consultes en el termini establert

Realitzar campanyes, tallers i cursos anuals per a la ciutadania sobre els seus drets i deures i sobre consum responsable o temes d'interès en aquell moment per a la població relacionats amb el consum (Clàusules terra, ventades, etc.). Educar per al consum responsable als infants amb tallers a les escoles i formar a la població a través de xerrades, col·loquis, edició i distribució d'opuscles informatius.

Nombre de tallers, actes i xerrades. (mínim de 10)

Informar i assessorar cadascun dels interessats sobre el resultat concret de la inspecció, incidint, si s'escau, en l'adopció de les mesures correctores pertinents i/o denúncies. Tramitar denúncies que siguin competència de consum quan existeixi una infracció administrativa

Dies de resposta: data d'entrada reclamació, queixa o denúncia i data sortida escrit. 7 dies hàbils amb + - 3 dies de marge de tolerància.

Incrementar la mediació prèvia en les sol·licituds d'arbitratge.  
Tramitar reclamacions que plantegin les persones consumidores i usuàries a través de la Junta Arbitral de Consum.

% de sol·licituds resoltes per mediació prèvia. (mínim 70 %)

Col·laborar amb els establiments comercials i de serveis oferint informació dels seus drets i control de les seves obligacions en matèria de consum.  
Atenció professional, personalitzada i eficient.

Nombre de mailings informatius als establiments i empreses adherides a la Junta Arbitral de Consum (mínim 1 mailing a l'any)

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

## **6. VOLEM MILLORAR**

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.  
En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.



Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## 7. **NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

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

## 8. **DRETS I DEURES**

### **DRETS**

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

### **DEURES**

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

### **Drets específics del Servei**

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

## 9. **DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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 BCT XARXA SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA DE TERRASSA**

**1. QUI SÓM**

Nom del servei : Bct Xarxa Servei de biblioteca pública de Terrassa

Àrea: Cultura, Innovació i Projecte de la ciutat

Responsable polític: Regidoria delegada de Cultura

Responsable tècnic: Direcció de la Bct Xarxa

Línies de servei: Servei de Biblioteca pública de Terrassa.

**2. ON SÓM**

**Biblioteca Central de Terrassa - bct**

Adreça Ps de les Lletres, 1 (08221 Terrassa)

Telèfon: 937 894 589

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

<http://www.terrassa.cat/bct>

Correu electrònic: [bct@terrassa.cat](mailto:bct@terrassa.cat)

Horari habitual: De dilluns a divendres de 10.00 a 20.30 h. i dissabte de 10.00 a 14.00 h. i de 16.00 a 20.30

Horari Setmana Santa, estiu i Nadal :De dilluns a dissabte de 10 a 14h i de 16 a 20.30

**Biblioteca districte 2 - bd2**

Adreça Ca de Sant Cosme, 157 (08222 Terrassa)

Telèfon: 937 869 162

Web: <http://www.terrassa.cat/bd2>

Correu electrònic: [bd2@terrassa.cat](mailto:bd2@terrassa.cat)

Horari habitual: Dilluns de 16.00 a 20.00 h., de dimarts a divendres de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.00 i dissabte de 10.00 a 13.00 h.

Horari estiu i Nadal: Dilluns a dijous de 16 a 20h i divendres de 10 a 13h i de 16 a 20h

**Biblioteca districte 3 - bd3**

Adreça Ca del Germà Joaquim, 66 (08223 Terrassa)

Telèfon: 937 397 014

Pàgina web: <http://www.terrassa.cat/bd3>

Correu electrònic: [bd3@terrassa.cat](mailto:bd3@terrassa.cat)

Horari habitual: Dilluns de 16.00 a 20.00 h. i de dimarts a dissabte de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.00

Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16 a 20h i dijous de 10 a 13h i de 16 a 20h

**Biblioteca districte 4- bd4**

Adreça Ca de l' Infant Martí, 183 (08224 Terrassa)

Telèfon: 937 397 423

Web: <http://www.terrassa.cat/bd4>

Correu electrònic: [bd4@terrassa.cat](mailto:bd4@terrassa.cat)

Horari habitual: Dilluns de 16.00 a 20.00 h. i de dimarts a dissabte de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.00 h.

Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16 a 20h i dimarts de 10 a 13h i de 16 a 20h

**Biblioteca districte 5 - bd5**

Adreça Ca dels Jocs Olímpics, 7 (08225 Terrassa)

Telèfon: 937 350 927

Web: <http://www.terrassa.cat/bd5>

Correu electrònic: [bd5@terrassa.cat](mailto:bd5@terrassa.cat)

Horari habitual: Dilluns, dimecres i divendres de 16.00 a 20.30 h., dimarts i dijous de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.30 h. i dissabte de 10.00 a 14.00 h.

Horari estiu i Nadal: Dilluns, dimecres i divendres de 16.00 a 20.30 h., dimarts i dijous de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.30 h.

**Biblioteca districte 6 - bd6**

Adreça Rm de Francesc Macià, 193 (08226 Terrassa)

Telèfon: 937 397 420

Web: <http://www.terrassa.cat/bd6>

Correu electrònic: [bd6@terrassa.cat](mailto:bd6@terrassa.cat)

Horari habitual: Dilluns de 16.00 a 20.00 h. i de dimarts a dissabte de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.00 h.

Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16 a 20h i dimecres de 10 a 13h i de 16 a 20h

**3. QUÈ FEM**

### **Missió**

La missió de la bct xarxa, servei de biblioteca pública de Terrassa, és facilitar l'accés lliure al coneixement, a la cultura i a la informació, i posar-la a disposició de les persones usuàries per afavorir la formació i l'aprenentatge al llarg de la vida.

Objectius generals:

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

### **Serveis que oferim**

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

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

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

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

**Oferim:**

#### **Informació**

- Consulta de bases de dades
- Butlletins electrònics
- Informació general i ciutadana
- Servei "Pregunta a la biblioteca"
- Proposa una compra

#### **Aprenentatge**

- Autoaprenentatge d'idiomes
- Cursos i tallers
- Formació en tecnologies de la informació
- Sales d'estudi
- Visites guiades

#### **Accés a Internet i ofimàtica**

- Reserva d'ordinadors
- Aules multimèdia
- Internet i +
- Wi-Fi
- Impressió de documents

#### **Préstec**

- Audiollibres
- Bústia de retorn de documents
- Préstec de llibres electrònics
- Préstec interbibliotecari
- Préstec, renovació i reserva de documents

#### **Activitats culturals i de lleure**

- Activitats infantils i familiars
- Activitats per a adults
- Biblioteca portes enllà
- Clubs de lectura

#### **Serveis a mida**

- Serveis a entitats
- Acollida a persones nouvingudes
- Cessió d'espais

- Serveis a persones amb dificultats auditives
- Serveis a persones amb dificultats visuals
- Servei a persones amb dificultats de mobilitat
- Racó de mares i pares
- Serveis a les escoles
- Servei de biblioteca mòbil

#### 4. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen a la ciutadania en general

#### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

<u>Ens comprometem a</u>	<u>Com ho mesurarem</u>
Resoldre les consultes ciutadanes amb rapidesa. Temps mitjà d'espera inferior a 30 minuts per a les consultes senzilles i si són més complexes en 72 hores.	Nombre de queixes manifestades relacionades amb el temps d'espera.
Tenir en compte les peticions de les persones usuàries per a les adquisicions de fons.	Nombre de desiderates adquirides.
Deixar el fons d'altres biblioteques mitjançant el préstec interbibliotecari des del moment que es sol·liciti.	Temps d'espera màxim 15 dies
Oferir activitats de foment de la lectura.	mínim 25 activitats l'any
Programar cursos de formació en noves tecnologies i informàtica bàsica	mínim 3 cursos l'any
Disposar d'un fons bibliogràfic variat i actualitzat	incorporar un mínim de 500 novetats editorials anualment
Enviar per correu electrònic un butlletí informatiu de les activitats i serveis que s'hi ofereixen, a les persones que ho sol·licitin.	enviar 10 butlletins l'any
Facilitar accés a Internet	20 sessions al mes per cada usuari
Atendre les opinions i suggeriments dels usuaris i usuàries	temps de resposta 7 dies

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

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

#### 6. VOLEM MILLORAR

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

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

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## 7. **NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

### Normativa específica

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

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

Manifest de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. UNESCO/IFLA, 1994. Disponible a: <http://scur.cat/MXK3KY>

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

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

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

### Règim econòmic

Taxes i preus públics:

Taxes i preus públics de la Xarxa de Biblioteques Municipals. Diputació de Barcelona-Xarxa de Biblioteques Municipals, 2017. Disponible a: <http://scur.cat/74YN7C>

Taxa per a la prestació de diversos serveis de les biblioteques públiques municipals -bct xarxa-. Ordenança fiscal núm. 3.35. Ajuntament de Terrassa, 2017. Disponible a: <http://scur.cat/HH8PZ8>

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

## 8. **DRETS I DEURES**

### DRETS

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

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

## **DEURES**

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

### **Drets i deures específics del Servei:**

#### **Drets**

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

#### **Deures**

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

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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.

## **CARTES DE SERVEIS D'ESPORTS**

### **1. QUI SÓM**

Nom del servei : Esports  
Àrea: Cultura, Innovació i Projecció de la ciutat  
Responsable polític: Regidoria delegada d'Esports  
Responsable tècnic: Cap del servei d'esports

### **2. ON SÓM**

**Casa Soler i Palet – Oficines centrals del Servei d'Esports**

Adreça: Ca de la Font Vella, 28 (08221 Terrassa)

Telèfon: 937 832 711

Fax: 937 397 074

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

Correu electrònic: [servei.esports@terrassa.cat](mailto:servei.esports@terrassa.cat)

Horari d'atenció presencial i telefònica: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h. i de 16.30 a 20.00 h. i dissabte d'11.00 a 14.00 h. i de 18.00 a 20.00 h.

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

**Altres punts d'atenció presencial i oficines**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**3. QUÈ FEM**

**Missió**

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

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

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

**Serveis que oferim**

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

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



#### 4. PER A QUI HO FEM

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

#### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

##### Ens comprometem a

Facilitar a la ciutadania i als clubs esportius l'ús dels equipaments esportius municipals que gestiona el Servei d'Esports.

Obrir els equipaments esportius municipals un promig de 350 hores setmanals durant la temporada esportiva i 600 hores setmanals durant la temporada d'estiu

Concertar i garantir anualment una oferta esportiva per a persones amb capacitats diverses.

Programar un mínim de 6 activitats anuals diferents.

Dinamitzar l'activitat del consell Municipal d'Esports perquè la ciutadania participi en les decisions estratègiques de l'esport de la ciutat.

Realitzar 4 reunions anuals del Plenari del Consell Municipal d'Esports.

Netejar i desinfectar diàriament els espais complementaris (vestidors, lavabos, etc.) dels equipaments esportius municipals que gestiona el Servei d'Esports per mantenir les condicions de neteja adequades per a l'activitat física i l'esport.

Netejar i desinfectar diàriament el 70% dels espais dels equipaments esportius municipals.

Garantir l'accés al sistema esportiu mitjançant el programa de l'esport escolar i donar suport a les escoles que promocionin l'esport de base a la nostra ciutat.

Comptar amb 18.000 participacions per temporada.

Promocionar l'esport femení de la ciutat al web i al Facebook del Servei d'Esports.

Promocionar mínim 1 publicació mensual a la Web i al Facebook.

L'obtenció dels indicadors es realitzarà a partir de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.

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

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

##### Com ho mesurarem

Promig d'hores d'obertura dels equipaments esportius municipals

Oferir diversitat d'activitats esportives dins el programa municipal per a persones amb capacitats diverses

Nombre de reunions anuals del Consell Municipal d'Esports.

% d'espais dels equipaments netejats i desinfectats diàriament

Nombre de participacions per temporada

Publicació mensual de promoció d'activitats i/o notícies esportives femenines.

## 6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient. En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d' Atenció Ciutadana. <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## 7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

### Normativa aplicable

Reglament d'ús de les instal·lacions esportives municipals de gestió directa.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01868>

### Règim econòmic

Taxes i preus públics: Els preus del servei està regulat per l'Ordenança Fiscal número 3.08.  
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01491>

## 8. DRETS I DEURES

### DRETS

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

### DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.

- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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.

## **CARTES DE SERVEIS D'UNIVERSITATS**

### **1. QUI SÓM**

Nom del servei :Servei d'Universitats

Àrea: Cultura, Innovació i Projecció de la ciutat

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Cultura, Innovació Projecció de la Ciutat

Responsable tècnic: Direcció de serveis d'Innovació i d'Universitats

### **2. ON SÓM**

Adreça: Ca dels Telers, 5 2 -1 (08221 Terrassa)

Telèfon: 937 363023

Pàgina web: [www.terrassa.cat/universitat](http://www.terrassa.cat/universitat)

Correu electronic: [terrassauniversitat@terrassa.cat](mailto:terrassauniversitat@terrassa.cat)

Horaris: De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h. i dimecres de 16.00 a 18.00 h.

Horari d'estiu: De d'1 de maig a l'1 d'octubre de dilluns a divendres 9.00 a 14.00 h.

### **3. QUÈ FEM**

#### **Missió**

El servei d'Universitats té com a missió promoure el Campus Universitari de Terrassa amb l'objectiu que la universitat constitueixi un motor de desenvolupament social, cultural i econòmic a la nostra ciutat.

#### **Serveis que oferim**

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

Les principals activitats del servei:

- Convocar beques de recerca per a estudiants universitaris
- Coordinar el Consell Universitari de Terrassa
- Gestionar les subvencions per a projectes de l'àmbit d'Universitats
- Gestionar la participació dels Instituts de Terrassa al Campus itaca de la UAB
- Actualitzar i posar a l'abast la informació universitària
- Gestionar i impulsar serveis específics per a la comunitat universitària
- Participar amb un punt de promoció especialitzat al Saló de l'Ensenyament
- Mostra del Coneixement
- Mostra del Coneixement d'Estiu
- Organitzar programes de divulgació del coneixement

### **4. PER A QUI HO FEM**

Ens adreçem als centres universitaris de Campus Terrassa, a l'alumnat de secundària, batxillerat, CFGS i universitari i a la ciutadania en general

### **5. ELS NOSTRES COMPROMISOS**

**Ens comprometem a**

Atendre les demandes d'informació sobre el Campus Universitari de Terrassa que es rebin de forma presencial, telefònica i telemàtica.

Respondrem les demandes en un temps màxim de 3 dies laborables

Elaborar material gràfic amb l'oferta formativa de les escoles universitàries del Campus Terrassa i fer difusió a l'alumnat de secundària i batxillerat de la ciutat i a la ciutadania.

Edició d'un tríptic informatiu, amb l'oferta formativa i el distribuïrem a tot l'alumnat de segon de batxillerat i segon de CFGS.

Oferir activitats de divulgació del coneixement adreçades als centres de secundària dins el programa Mostra del Coneixement

Respondrem a les demandes d'activitats en un temps mitjà inferior a 20 dies

Organitzar activitats de divulgació del coneixement per a la ciutadania

Programarem al menys 3 activitats anuals de divulgació del coneixement

Promoure i consolidar a Terrassa com a ciutat universitària fora del municipi per tal d'incrementar el nombre de matrícules als centres de Campus Terrassa

S'instal·larà, cada any, com a punt de promoció especialitzat un estand de Terrassa al Saló de l'Ensenyament.

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

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

**6. VOLEM MILLORAR**

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

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

**Aportacions, consultes, queixes i suggeriments**

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)

**Com ho mesurarem**

temps mitjà de resposta inferior a 3 dies

Fer el lliurament abans del mes de maig

temps mitjà per concretar l'activitat inferior 20 dies

nombre d'activitats anuals programades superior a 3

Distribució mínima de 1000 tríptics informatius de l'oferta formativa de Campus Terrassa

- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les Oficines d' Atenció Ciutadana. <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

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

## **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

### **Règim econòmic**

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic

## **8. DRETS I DEURES**

### **DRETS**

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

### **DEURES**

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

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 22 de desembre de 2017.

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.